

令和3年度業務実績報告書

日本年金機構

目 次

令和３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	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）収納対策の具体的な取組	8
（4）長期未納者への対応	12
（5）外部委託事業者の効果的な活用	12
（6）収納対策重点支援年金事務所の指定	14
（7）地域の実情を踏まえた対策	14
（8）強制徴収の着実な実施	15
（9）徴収職員の育成	16
（10）納めやすい環境の整備	16
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	18
（1）未適用事業所の適用促進対策	18
（2）事業所調査による適用の適正化対策	23
（3）その他	27
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	31
（1）行動計画の策定	31

令和３年度計画	頁
(2) 滞納事業所等に対する納付指導、猶予の適用及び滞納処分	33
(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底	36
(4) 徴収職員の育成	37
(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進	38
(6) 口座振替の利用促進	38
５．年金給付	39
(1) 正確な給付の実現に向けた体制強化	39
(2) 正確な給付の実現に向けた対応	41
(3) 障害年金の事務処理体制の強化	42
(4) 年金給付業務を支える職員の育成	44
(5) 年金給付業務のシステム化の推進	45
(6) お客様サービスの向上	46
(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施	50
６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	52
(1) 年金記録の確認等の対応	52
(2) 年金記録の正確な管理等の実施	54
７．年金相談	57
(1) 年金事務所での相談	57
(2) 年金相談センターでの相談	60
(3) コールセンターでの相談	60
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	64
(1) 分かりやすい情報提供の推進	64
(2) 公的年金制度に対する理解の促進	69
(3) お客様サービスの向上	73
９．年金制度改正等への対応	77

令和３年度計画	頁
Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項	83
１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	83
（１）組織・ビジネスプロセス改革	83
（２）業務の合理化・標準化	90
（３）業務の効率化	91
（４）適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	92
２．外部委託の活用と管理の適正化	95
（１）外部委託の活用	95
（２）年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	95
（３）優良な受託事業者の確保	97
（４）調達に精通した人材の確保・育成	98
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	99
（１）フェーズ１への対応	99
（２）フェーズ２への対応	101
（３）社会保険オンラインシステムの開発・運用	102
（４）年金給付システムの最適化への取組	105
４．ＩＣＴ化の推進	106
（１）オンラインビジネスモデルの推進	106
（２）マイナンバーの活用	116
（３）ＩＣＴを活用した業務改善の実施	117
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	118
１．内部統制システムの有効性確保	118
（１）事務処理の正確性の確保	118
（２）リスク管理とコンプライアンス確保の取組	127
（３）適正な監査の実施	135

令和３年度計画	頁
(4) 契約の競争性・透明性の確保等	138
２．個人情報の保護	142
(1) 組織面の対策	142
(2) 技術面の対策	143
(3) 業務運営面の対策	145
(4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	147
(5) 監査によるチェック	147
３．文書管理及び情報公開	149
(1) 文書の適正管理	149
(2) 情報公開の推進	150
４．人事及び人材の育成	152
(1) 人事方針、人材登用	152
(2) 優秀な人材の確保	159
(3) 適正な人事評価制度の運用	160
(4) 人材の育成	161
(5) 働きやすい職場環境の確立	163
(6) 健全な労使関係の維持	168
Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画	169
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	170
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	170

はじめに

日本年金機構（以下「機構」という。）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機構としても貢献をしていくという決意から、令和３年度の組織目標を「社会の安定・安心への貢献」とし、「安定・安心に貢献する基幹業務の運営」、「オンラインビジネスモデル実現の推進」、「制度改正への責任ある対応」、「記録管理システムの刷新への道筋の確立」を重点取組課題と位置付け取組を進めました。

令和３年度も引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響から、滞納処分や戸別訪問等の対面を主とした業務に制約・課題がありましたが、このような中でも、安定的に年金給付を行うのはもちろんのこと、４つの重点取組課題等について、計画的に取り組むことにより、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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえて政策的要請である「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」等に関しても納付猶予特例の許可を受けた事業所に係る納付管理等適切かつ迅速に継続しました。

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、「安定・安心に貢献する基幹業務の運営」については、それぞれ以下の取組を実施しました。

国民年金の適用促進対策としては、確実な適用を実施するため、引き続き、地方公共団体情報システム機構から提供される情報に基づき、20歳到達者等について職権による適用を速やかに実施しました。

国民年金保険料収納対策としては、未納者の属性に応じた納付督促・免除等の勧奨を継続的に実施するとともに、20歳到達者を始め若年層の納付率向上に向けた各種取組や無年金・低年金防止の観点から長期未納者に対する納付督促等を計画的に実施しました。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の実施に加え、他の都道府県に比べ納付率が低い沖縄県の「沖縄プロジェクト」の継続実施や未納者数が多い年金事務所の体制整備を行い、地域の実情を踏まえた対策を行いました。これらの取組等の結果、全国の現年度納付率は73.9%（10年

連続で上昇)、最終納付率は 78.0% (9 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、緊急事態宣言等が発出されている地域において、従来の訪問・来所要請による加入指導を抑制し、文書・電話を中心とした加入指導を行いました。適用対策に一定の制約はありましたが、国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導に加え、法人登記簿情報等を活用した加入指導もあわせて実施することで、職員の加入指導による新規適用事業所数は、約 10.4 万事業所となり、目標である 8.8 万事業所を上回りました。また、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 148 万事業所）でしたが、この加入指導による取組等により、約 18.5 万事業所（令和 3 年度末時点）に減少しました。

厚生年金保険等の徴収対策については、公正・公平で安定的な保険料収納を確保することを基本としつつ、厚生年金保険料等の納付猶予特例の許可を受けた事業所への対応に取り組んできました。具体的には厚生年金保険料等の納付猶予特例における猶予期間が満了した事業所に対しては、事業所の置かれた状況に応じて、適切に納付を促すとともに、引き続き納付が困難となっている事業所には丁寧に納付協議を実施し、既存施策である納付の猶予や換価の猶予への適用を迅速かつ柔軟に行いました。令和 2 年度において停止していた滞納処分については、限定的な再開に留まりましたが、これらの取組により、令和 3 年度末の厚生年金保険料の収納率は前年度実績を上回る 98.3% となり、前年度実績と同等以上の水準を確保するという目標を達成しました。また、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 99.4% となりました。

年金給付業務については、新型コロナウイルス感染症への対応により障害状態確認届の受付の集中等影響がある中でも、迅速な支給決定ができるよう、事務処理体制の強化等の取組を実施しました。これらの取組により、老齢年金、遺族年金及び障害年金のサービススタンダードの達成率は、90% 以上を維持し、目標を達成しました。また、年金相談に関しては、年金事務所等における相談の予約率について、引き続き高い水準を維持するとともに、コールセンターの応答率は、目的別専用ダイヤルの維持・整備等により、70% を超える水準を確保し、目標を達成しました。

次に「オンラインビジネスモデル実現の推進」については、デジタル化の進展や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機とした業務の非対面化へのニーズ等に対応するため、

- ・ お客様の行政手続の負担軽減や利便性向上を図る「サービスのオンライン化」、
- ・ 届書の電子データによる審査・電子決裁による「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に向けた「デジタルワークフローの確立」、
- ・ お客様とのチャネルの多様化が進む中、対面・電話・ネットの各チャネルを効果的に連動させ、お客様の特性とニーズに応じたサービスを提供する「チャネルの多様化（チャネルミクス）」

の3つの施策を柱として、取組を推進しました。

具体的には、「サービスのオンライン化」については、事業所・個人のお客様それぞれの特性に応じた利便性向上等に取り組んでおり、電子申請の利用環境の整備、情報提供等のオンライン化実現に向けたシステム開発、インターネットを活用した相談予約サービスの開始等に着実に取り組みました。これらの取組に加え、令和2年度に引き続き電子申請の集中的な利用促進・勧奨を実施した結果、事業所からの主要7届書の電子申請割合は約58%となり、集中的な利用促進を開始する前（令和元年度23.9%）と比較し大幅に増加しました。また、個人のお客様のオンラインサービスの前提となるねんきんネットの利用者数は770万人（前年比約100万人増）となり、このうち、マイナポータル経由での利用者は前年度の約7万人から10倍の約69.5万人に大幅に増加しました。

「デジタルワークローの確立」については、経過管理・電子決裁システムの届書の画像化・データ処理化機能により、従来の地域単位で分掌する事務処理から、全事務センターで管轄に捉われない事務が可能となったことを踏まえ、大規模事務センターの一部の業務を他の事務センターに分散する取組を実施しました。また、紙での届出を前提とした従来の年金給付業務の事務処理を見直すべく、年金給付業務のデジタル化に向けた取組についても検討を進めました。

「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、令和4年2月に相談ニーズが高い神奈川県横浜市青葉区に分室（ねんきんサテライト青葉台）を設置するなど対面型サービスの拡充を図りました。

次に「制度改正への責任ある対応」については、令和４年度に施行される各種改正事項について、制度を実務として正確かつ円滑に運用できるよう、事務処理方法の検討、システム開発、業務処理要領の整備など、改正事項の円滑かつ着実な実施に向け、所要の対応を行いました。また、改正事項の内容に応じて、受給者、被保険者及び事業主への送付物に改正内容を記載すること等により周知を図りました。

特に、老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢引上げに関しては、66歳以降の未請求の老齢年金のある方に対して、繰下げ見込み額を毎年お知らせする取組を開始するとともに、令和４年度に送付する50歳以上のねんきん定期便に75歳まで繰下げした場合の見込額を表示する等の取組を実施しました。

「記録管理システムの刷新への道筋の確立」については、記録管理システム、基礎年金番号管理システムのオープン化等による公正な調達環境の確保、個人別・事業所単位別での新たなデータベースの構築及びそれに伴うＢＰＲ（業務改革）、更にそれらを前提とした政府最大級のシステム（データ・機能）の安全・確実な移行の実現を目指す年金業務システムの刷新フェーズ２の本格開発の着手に向け、必要な情報提供依頼（ＲＦＩ）及び技術的対話を実施した上で、新たなデータベースやシステムの構成等について概ね方向性をまとめるとともに、開発環境の整備、開発体制の強化を図るなど着実に歩みを進めました。

以上が令和３年度における重点取組課題等に対する対応の概要です。

令和４年度においては、年金制度の適切な運営を通じて、新型コロナウイルス感染症の影響から立ち上がり、新たな明るい時代に向けて歩み出そうとする我が国社会の安定・安心に貢献していくという決意から「コロナ禍の克服 新しい時代への貢献」を組織目標に掲げ、各種の取組を推進しています。

この組織目標の実現に向け、「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」という当機構の使命を強く認識し、引き続き組織一丸となって邁進してまいります。

令和３年度計画	令和３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 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) 確実な適用の実施 ① 20 歳到達者について、職権による資格取得手続を行った後、加入のお知らせと同時に納付書を送付することにより、納付が促され、納付月数が増加傾向にあることから、納付に重点を置いた制度周知及び納付勧奨に係る施策を強化する。 ※ 制度周知及び納付勧奨に係る施策については、「2. 国民年金の保険料収納対策」に記載。	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 ○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、職権による適用を行うとともに、加入のお知らせと同時に納付書を送付することに加え、加入前に前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内したお知らせを送付するなど、若年層の納付率向上に努めました。 ・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 歳到達者に対する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を実施しました。 (1) 確実な適用の実施 ① 20 歳到達者の適用 ○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（99.2 万人）しました。 ○若年層の納付率向上に向け、20 歳到達月の前月に前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせ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（5.4 万人）しました。	○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（99.2 万人）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、若年層の納付率向上に向け、5.4 万人に対して、電話による納付勧奨などを実施しました。

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厚生労働省と連携して検討する。 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。 (2) 関係機関との連携 オンラインビジネスモデルの実現に向けた様々な施策（マイナポータルによる免除申請の届書作成・申請を可能とする機能の構築等）の検討状況を踏まえながら、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度の説明などの取組を進める。	② 節目年齢到達者の適用 ○Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した34歳、44歳及び54歳到達者（502万人）のうち、海外から転入された方で基礎年金番号が付番されていない方等に対して届出勧奨を行った上で、届出がない方については職権による適用等を実施（2.6万人）しました。 また、Ｊ－ＬＩＳ及び厚生労働省との連携により、海外から転入された方等を早期に適用するための仕組みについて検討を進めました。 ③ 種別変更者の適用 ○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（97.6万人）しました。 (2) 関係機関との連携 ① 届出のデジタル化 ○マイナポータルを利用した国民年金の加入手続、保険料の免除申請の手続について、令和4年5月の実施に向け、デジタル庁等の関係機関と連携し、準備を進めました。 ※オンラインビジネスモデルの取組状況については、Ⅱ－4(1)①イに記載。 ② 市区町村との連携強化 ○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いました。 ○機構で作成した「国民年金事務の手引き」、「市区町村職員向け研修資料」及び「国民年金事務の窓口相談時における留意点」について制度改正内容の反映などの見直	○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歳到達者に対する適用について、2.6万人全員を適用しました。 また、海外から転入された方等を早期に把握するための仕組みについて検討を進めました。 ○被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない方97.6万人に対して資格取得等の手続を確実に実施しました。 ○市区町村との連携・協力について、「かけはし」等による情報提供に加え、市区町村担当者に窓口相談時の具体的な事例を紹介
---	--	--

	しを行うとともに市区町村担当者事務説明会等において、国民年金の加入手続に関する説明のほか、窓口相談時の具体的な事例を紹介し、住民への適切な案内を依頼しました。 また、上記資料を用いて、新たに国民年金事務に従事する市区町村担当者を対象に、Web会議ツールを使用したオンライン研修を一部の年金事務所において先行実施しました。 ○市区町村に貸与している可搬型照会用窓口装置の利用促進の観点から、操作方法や画面の見方等をまとめた「市区町村貸与用可搬型照会用窓口装置操作ガイドブック」を新たに作成し、市区町村担当者に資格・納付記録の確認手順の説明を行い、住民への適切な案内を依頼しました。	するとともに、資格・納付記録の確認手順の説明を行い、住民への適切な案内を依頼しました。
(3) 無年金者及び低年金者への対応 ① 任意加入制度の勧奨について、令和2年度に実施した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への勧奨に対する効果を検証し、より効率的・効果的な対策について検討を行う。	③ ハローワークとの連携強化 ○離職者に対し失業特例免除や臨時特例免除について周知するため、雇用保険説明会における従来のリーフレット等の書類一式の配布に加え、特例免除を含む国民年金の手続に関して分かりやすく説明した動画を作成し、令和3年7月に全国のハローワークにその上映について協力を依頼しました。 (3) 無年金者及び低年金者への対応 ○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勧奨について、昨年度の取組を踏まえ、60歳から64歳に到達する方で、65歳まで任意加入することで受給資格要件を満たす方に勧奨を実施（9千人）しました。	○国民年金の手続に関して分かりやすく説明した動画を作成し、雇用保険説明会において上映していただくよう全国のハローワークに協力を依頼しました。
② 未納が続いており、このままでは無	※取組状況については、I-2(4)に記載。	○無年金及び低年金への対応として、任意加入することで受給要件を満たす9千人に勧奨を実施しました。 また、令和3年度中に追納した人は23.4万人となりました。

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。 ③ 追納勧奨について、令和２年度に実施した２年目、９年目の期間を有する方への勧奨を継続して実施するとともに、勧奨に対する効果を検証し、新たな対象者の選定について検討する。 (4) 外国人の適用対策 ① 法務省出入国在留管理庁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。 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し、作成したパンフレットは市区町村に提供する。 また、SNS等のお知らせ配信機能を活用した制度周知について検討する。	○追納勧奨について、下記の対象者に追納勧奨を実施（797 万人）し、令和３年度中に追納をした人は 23.4 万人となりました。 ①保険料に加算額が上乘せされる前である免除等承認後２年目の期間を有する方 ②免除等承認後、追納可能な期限（10 年）の直前となる９年目の期間を有する方 (4) 外国人の適用対策 ○令和元年６月以降、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等の情報を基に、機構において社会保険の適用の有無を確認し、第１号被保険者として適用すべき方 167 人（自主的に届出された方を除く）について、職権による適用を行いました。 ○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について、機構ホームページに掲載していることを日本年金機構 Twitter 及び LINE アプリ「わたしとみんなの年金ポータル」において周知するとともに、市区町村にも活用していただくよう周知しました。 ・令和２年度に作成した「学生納付特例申請書の説明用パンフレット（英語版）」について 14 か国語版に拡大 ・日本に住む外国人、技能実習生等向けに、公的年金制度を分かりやすく説明したひらがなを付した日本語及び英語版のパンフレットを作成	○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（167 人）について職権による適用を行いました。 ○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3年度計画	令和3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。 (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3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、特に若年層を中心として納付に重点を置いた施策を実施し、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%台前半を確保するとともに、最終納付率については77%を超えることを目指す。特に、令和3年度分保険料の現年度納付率については、中期目標期間の最終年度における最終納付率の基礎となることから、徹底した収納対策に取り組む。 具体的には以下のとおりとする。 ① 令和3年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績を上回るとともに、令和元年度実績（69.3%）	2. 国民年金の保険料収納対策 (1) 行動計画の策定 ○令和3年度は、コロナ禍の厳しい環境の中でも収納対策の取組を効果的・効率的に実施することにより年度計画目標を達成するための行動計画を策定しました。 ○令和3年度分保険料の現年度納付率については前年度納付率+2.4ポイントの73.9%、令和2年度分保険料の過年度1年目における納付率は令和2年度末から+6.3ポイントの77.8%、令和元年度分保険料の最終納付率については令和元年度の現年度納付率から+8.7ポイントの78.0%まで上昇し、いずれも目標を上回りました。 【納付率等の状況】 <table><tr><th></th><th>令和3年度</th><th>令和2年度</th><th>令和元年度</th></tr><tr><td>令和3年度分保険料 （伸び幅）</td><td>73.9% （+2.4ポイント）</td><td></td><td></td></tr><tr><td>令和2年度分保険料 （伸び幅）</td><td>77.8% [+6.3ポイント]</td><td>71.5% （+2.2ポイント）</td><td></td></tr><tr><td>令和元年度分保険料 （伸び幅）</td><td>78.0% [+8.7ポイント]</td><td>75.6% [+6.4ポイント]</td><td>69.3% （+1.1ポイント）</td></tr></table> （ ）内は各年度分保険料の現年度納付率の前年度からの伸び幅 []内は各年度分保険料の過年度1年目納付率又は最終納付率の現年度納付率からの伸び幅		令和3年度	令和2年度	令和元年度	令和3年度分保険料 （伸び幅）	73.9% （+2.4ポイント）			令和2年度分保険料 （伸び幅）	77.8% [+6.3ポイント]	71.5% （+2.2ポイント）		令和元年度分保険料 （伸び幅）	78.0% [+8.7ポイント]	75.6% [+6.4ポイント]	69.3% （+1.1ポイント）	○コロナ禍の厳しい環境の中でしたが、臨時特例免除や失業特例免除の勧奨などの収納対策の取組を効果的・効率的に実施した結果、目標を大きく上回って達成しました。 ・令和3年度分保険料の現年度納付率73.9% （対前年比+2.4ポイント） ・令和2年度分保険料の過年度1年目納付率77.8% （令和2年度の現年度納付率から+6.3ポイント） ・令和元年度分保険料の最終納付率78.0% （令和元年度の現年度納付率から+8.7ポイント）
	令和3年度	令和2年度	令和元年度															
令和3年度分保険料 （伸び幅）	73.9% （+2.4ポイント）																	
令和2年度分保険料 （伸び幅）	77.8% [+6.3ポイント]	71.5% （+2.2ポイント）																
令和元年度分保険料 （伸び幅）	78.0% [+8.7ポイント]	75.6% [+6.4ポイント]	69.3% （+1.1ポイント）															

から 2.0 ポイント程度の伸び幅を確保する。 ② 令和 2 年度分保険料の令和 3 年度末における納付率については、令和 2 年度末から 5.0 ポイント程度以上の伸び幅を確保する。 ③ 令和元年度分保険料の最終納付率については、令和元年度の現年度納付率から 8.0 ポイント程度以上の伸び幅を確保する。 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。	○口座振替及びクレジットカード納付を推進するため、次の取組を実施しました。 ・ 資格取得時における口座振替納付申出書の送付（随時） ・ 学生納付特例期間終了後、資格取得後（20 歳到達者を含む）に現金納付された方に口座振替納付申出書及びクレジットカード納付申出書にリーフレットを同封し送付（令和 3 年 7 月） ・ 新規 3 か月未納者に口座振替納付申出書を送付（令 3 年 9 月～） ・ 直近 24 か月引き続いて現金納付がされている方等に口座振替納付申出書及びクレジットカード納付申出書にリーフレットを同封し送付（令和 4 年 1 月） ・ 外部委託事業者による口座振替等の勧奨 ・ 文書による勧奨後にも申出のない方に年金事務所から電話勧奨（後追い勧奨） ○また、これらの取組に加え、令和 3 年度における新たな取組として、納付率が高い 50 歳台の方に対して、令和 3 年 12 月に口座振替及びクレジットカード納付の届出勧奨を実施しました。 ○その結果、口座振替による実施率は 34.3%、クレジットカード納付による実施率は 6.5%、合計は、40.8%となりました。 【口座振替及びクレジットカード納付実施率（利用者数の割合）】 <table><tr><td></td><td>令和 3 年度</td><td>令和 2 年度</td><td>対前年度比</td></tr></table>		令和 3 年度	令和 2 年度	対前年度比	○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+1.0%で、前年度を上回る水準を確保しました。
	令和 3 年度	令和 2 年度	対前年度比			

	<table><tr><td>口座振替実施率</td><td>34.3%</td><td>33.9%</td><td>+0.4%</td></tr><tr><td>クレジットカード納付実施率</td><td>6.5%</td><td>5.5%</td><td>+1.0%</td></tr><tr><td>合計</td><td>40.8%</td><td>39.4%</td><td>+1.4%</td></tr></table>	口座振替実施率	34.3%	33.9%	+0.4%	クレジットカード納付実施率	6.5%	5.5%	+1.0%	合計	40.8%	39.4%	+1.4%									
口座振替実施率	34.3%	33.9%	+0.4%																			
クレジットカード納付実施率	6.5%	5.5%	+1.0%																			
合計	40.8%	39.4%	+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（納付件数）】 <table><tr><td></td><td>令和３年度</td><td>令和２年度</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>コンビニエンスストア</td><td>1,517 万件</td><td>1,542 万件</td><td>▲1.6%</td></tr><tr><td>インターネットバンキング</td><td>303 万件</td><td>296 万件</td><td>+2.2%</td></tr><tr><td>クレジットカード</td><td>301 万件</td><td>261 万件</td><td>+15.6%</td></tr><tr><td>合計</td><td>2,121 万件</td><td>2,099 万件</td><td>+1.0%</td></tr></table> （参考）令和３年度末の被保険者数の増減割合は対前年度比▲1.3%		令和３年度	令和２年度	対前年度比	コンビニエンスストア	1,517 万件	1,542 万件	▲1.6%	インターネットバンキング	303 万件	296 万件	+2.2%	クレジットカード	301 万件	261 万件	+15.6%	合計	2,121 万件	2,099 万件	+1.0%	
	令和３年度	令和２年度	対前年度比																			
コンビニエンスストア	1,517 万件	1,542 万件	▲1.6%																			
インターネットバンキング	303 万件	296 万件	+2.2%																			
クレジットカード	301 万件	261 万件	+15.6%																			
合計	2,121 万件	2,099 万件	+1.0%																			
(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等	(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定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。	○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、週次での進捗管理及び毎月の収納対策会議において、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。	○令和３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。																				
具体的なPDCAサイクルについて	○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																				
	○目標を確実に達成するために下記の新たな取組を行うとともに、本部から未納者の分析データや、優先的に取り組むべき対象者のリストを年金事務所に提供し、収納対策が効果的・効率的なものとなるよう努めました。																					

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、督促効果等について、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。 (3) 収納対策の具体的な取組 年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進するとともに、納付の重要性を訴求し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行うこととする。 ① 本部は、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じ定期的に納付書、催告状等の送付を行う。 ア 若年者に対する納付勧奨	・ 令和2年度に臨時特例免除又は失業特例免除を承認した方で、令和3年7月分以降に未納がある方に対する納付督促 ・ 20歳適用後の新規1か月未納者へはがき形式の催告文書に代えて、納付書とリーフレットを送付 ・ 50歳台納付書納付者への口座振替・クレジットカード納付による前納勧奨 (3) 収納対策の具体的な取組 ○本部は、行動計画において年金事務所へ統計資料等を提供し、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じ、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効果的・効率的に納付書、催告状等の送付を行いました。 ①ーア 若年者に対する納付勧奨	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。 ○所得情報を活用した納付督促及び免除等申請勧奨を実施しました。また、未納状況に応じた催告文書の送付など短期未納者への納付督促を実施しました。
---	--	---

・ 20 歳到達者について、国民年金制度を理解していただくために、様々な機会を通じて、制度や納付方法の手続きを説明する。 説明にあたっては、年金事務所における説明会、動画、SNS を活用する等工夫した周知を行う。 ・ 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とともに、統一化したフローにより納付督促を行う。また、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督促を行う。 ・ 20 歳の資格取得後、学生納付特例期間終了後の現金納付者を対象とした口座振替・前納等の届出勧奨を実施するとともに、勧奨後の未提出者に対しフォローアップを実施し、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する。 イ 一部免除承認者への納付勧奨 一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書を活用する等より効果	○20 歳到達者に対して、下記の取組を実施しました。 ・ 20 歳到達者向けの国民年金制度の概要やメリット、納付方法、学生納付特例制度の手続等を分かりやすく周知するための動画を日本年金機構 Twitter により周知 ・ 大学等に対して、学生向けポータルサイトや各種 SNS 等のインターネットを活用した個々の学生に向けた周知の協力依頼を実施 ・ 11 月 30 日の「ねんきんの日」に沖縄県において Web 会議サービス（Microsoft Teams）を利用したオンライン形式による年金制度説明会を実施 ○未納者には、20 歳到達による資格取得後、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促を実施しました。 ○20 歳到達者に焦点をあてた施策を実施した結果、20 歳到達者の納付率は 66.1%（対前年比+3.1 ポイント）と前年を上回りました。 ①ーイ 一部免除承認者への納付勧奨 ○一部免除に該当することが見込まれ、免除申請を行っていないために未納となっている方に対して、本部から令和 3 年 10 月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 54 万件送付しました。また、一部免除が承認されながら未納となっている方に	○20 歳到達者については、国民年金制度を理解していただくために、SNS を活用した周知広報及びオンライン説明会を実施するとともに、新規未納者への納付督促や現金納付者への口座振替勧奨など、20 歳到達者に焦点をあてた施策を実施した結果、20 歳到達者の納付率は 66.1%（対前年比+3.1 ポイント）と前年を上回りました。 ○一部免除に該当することが見込まれ免除申請を行っていない未納となっている方には免
--	--	---

的に勧奨を行う。	対して、専用の催告文書による納付督促を実施しました。 その結果、一部免除承認者全体の納付率は、61.1%と前年度実績を+2.0ポイント上回りました。 (※) 現年度及び過年度保険料のうち、一部免除承認月数に対する一部免除が納付された月数の割合	除勧奨、一部免除が承認されながら未納となっている方には納付督促を実施することにより、一部免除承認者全体の納付率は前年実績を上回りました。				
ウ 新規未納者への納付勧奨 新たに未納となった方について、引き続き催告文書及び納付書を早期に送付し、納付につなげる。	①ーウ 新規未納者への納付勧奨 ○納付勧奨の効果が高い新規未納者(※)については、令和2年度は1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3年度においては、早期に未納の解消を図るため対象を4か月未納者から3か月未納者に改め、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>221 万件</td></tr><tr><td>新規3か月未納者催告文書</td><td>82 万件</td></tr></table> ○20歳到達による資格取得後に新たに未納となった方(新規1か月未納者)について、はがき形式による催告文書に代えて、令和4年1月から納付書とリーフレットを送付しました。	新規1か月未納者催告文書	221 万件	新規3か月未納者催告文書	82 万件	○新規未納者については、新規1月及び新規3か月未納者を対象に催告文書の送付を早期に実施しました
新規1か月未納者催告文書	221 万件					
新規3か月未納者催告文書	82 万件					
エ 属性に応じた文書による納付勧奨 文書による納付勧奨については、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する納付結果に応じた年金見込額を記載した催告文書を	①ーエ 属性に応じた文書による納付勧奨 ○新たに未納となった方(新規1か月未納者)について、下記の状況に応じた催告文書を送付しました。 ・学生納付特例期間終了後又は20歳到達による資格取得後に未納となった方 ・2号被保険者から1号被保険者への種別変更後に未納となった方 ・1号加入中の方でこれまで未納がなく、新たに未納となった方	○新たに未納となった方に属性に応じた文書による納付勧奨を実施することにより、新規未納者における納付率の向上に寄与しました。				

(4) 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、これまでの取組結果を詳細に分析・検証し、この層に対する対策に引き続き徹底して取り組む。 ① 一定の納付月を有する方に対し、受給資格を得るまでの期間を明示し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) 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。 (5) 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、納付督促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、督促件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督促強化等の必要	【別表 2：収納対策のスキーム（概念図）】 (4) 長期未納者への対応 ○令和 3 年度は、受給要件満了間近（50 歳台かつ受給資格期間 60 月以上 120 月未満）の 24 か月未納者 2.6 万人（※）に対し、受給要件を満たすまでの期間を明示したお知らせの送付、架電・戸別訪問を行い、1.6 万人の対象者と連絡を取ることができました。 当該対象者に納付督促・免除勧奨を実施した結果、令和 4 年 3 月末までに 9 千人が納付又は免除申請に至っており、うち 2 千人については老齢年金の受給要件を満たしました。 （※）令和 3 年 3 月末時点で平成 31 年 3 月分から令和 3 年 2 月分までの 24 か月分の保険料が未納である者 【参考】令和 2 年度の取組対象者のその後の納付状況 令和 2 年度の取組対象者 2.6 万人について、納付勧奨実施後の納付状況を確認したところ、令和 4 年 3 月末までに 1.1 万人が納付又は免除申請に至っており、うち 6 千人については老齢年金の受給要件を満たしています。 ※長期未納者に対する就労状況調査の取組状況については、I－3 (1) オに記載 (5) 外部委託事業者の効果的な活用 ○納付督促業務については、市場化テスト（※）法に基づき外部委託事業者に委託し、強制徴収対象者を除き、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・効率的な納付督促等の取組を実施しました。 （※）「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促業務等を包括的	○令和 2 年度に長期未納者への取組を開始して以降、令和 4 年 3 月末までに計 5.2 万人の 24 か月未納者に対し勧奨を実施し、計 2.0 万人（39.2%）が 24 か月未納を解消、8 千人（15.8%）が受給要件を満たすなど、一定の成果が得られました。
--	---	---

	高めるため、当該文書の送付者に係る情報を外部委託事業者に提供し、電話又は訪問による後追い督促の実施を要請しました。 ○地域の特性や滞納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督促が行われるよう、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。 ○競争性の確保及び個人情報等の管理徹底を図るため、訪問による納付督促のあり方について検討を進めました。	した対象者について、外部委託事業者による後追い督促を行うなど、両者の取組効果が高められるよう取り組みました。 ○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もに、四半期ごとに、地域部と連携してヒ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。
(6) 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。	(6) 収納対策重点支援年金事務所の指定 ○令和3年度は、未納者の多い年金事務所の体制強化を図りました。 (詳細はⅠ－2(7)②)	
(7) 地域の実情を踏まえた対策 ① 沖縄県については、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、こ	(7) 地域の実情を踏まえた対策 ○沖縄県については、令和元年度に発足させた沖縄プロジェクトにおいて、引き続き沖縄県内6年金事務所が各市町村と連携を図りながら、電話や戸別訪問による納付	○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

れまで必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を実施したことにより納付率は着実に向上してきているものの、依然として他の都道府県に比べ納付率が低い状況となっていることから、更なる納付率向上を目指す。 ② 未納者数の多い年金事務所の納付率向上を図るため、必要な体制整備、支援策を講じ、効果的な取組を実施する。 (8) 強制徴収の着実な実施 ① 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、新型コロナウイルス感染症の影響を踏	勸奨を実施するとともに、新たに 11 月 30 日の「年金の日」にオンライン形式による年金制度説明会を実施するなど、納付率向上に向けた取組を行いました。 その結果、沖縄県における令和 3 年度分保険料の現年度納付率は、66.8%（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 10.4 ポイントから 7.0 ポイントに縮小しました。） ○未納者の多い年金事務所（20 か所）について、納付率向上を図るため体制整備について検討し、令和 3 年 10 月から次の取組を実施することとしました。 ・ 1 課制の年金事務所（9 拠点）を 2 課制に改編 ・ 2 課制の全年金事務所の所掌事務を国民年金第 1 課は事務処理、国民年金第 2 課は収納対策に特化した体制に見直し ・ 体制強化として正規職員の増員 その結果、20 か所の年金事務所における現年度納付率は前年度の 68.7%から 71.7%と上昇しました。 (8) 強制徴収の着実な実施 ○強制徴収については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和 2 年度は停止しましたが、令和 3 年 4 月以降、令和元年所得が 1,000 万円以上の方に限定するなど、慎重な配慮を行いつつ、緊急事態宣言等が発出されている地域を除いて再開しました。 また、令和 4 年 2 月から緊急事態宣言等が発出されている地域を除いて、令和 2 年所得が 700 万円以上かつ 7 月以上の保険料を滞納している方に対象者を拡大し、令和 4 年 3 月末時点で 2 千人に強制徴収を実施しました。 ○なお、例年に比べて強制徴収対象者が限定的であることを踏まえ、納付率への影響を最小限に留めるため、新規未納者への催告文書の送付、納付に応じない者への特別催告状の送付及び外部委託事業者による後追い勸奨を徹底することにより、長期	きく向上しました。 ○未納者数の多い年金事務所について、体制整備を行うとともに、本部が取組の進捗管理等を実施した結果、20 か所の年金事務所における現年度納付率は前年度より上昇し 71.7%となりました。 ○強制徴収については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和 2 年度は停止しましたが、緊急事態宣言等が発出されている地域を除き、令和 3 年 4 月から強制徴収を一部の対象者について再開しました。 ○強制徴収の限定的な再開による納付率の影響を最小限に留めるため、新規未納者への取組
--	---	---

まえつつ、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを活用する。 なお、強制徴収の実施については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、適切に判断する。また、手続きを進める上では、国民年金保険料の免除について案内する等、滞納者の置かれた状況に配慮しつつ、丁寧に対応する。 ② 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。 ③ 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。 (9) 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) 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	未納者の発生防止に努めました。 ○滞納処分における金融機関への預貯金調査業務について、事務の効率化を図るため、令和4年3月から預貯金調査業務の電子化サービスの利用を開始しました。 ○新型コロナウイルス感染症の影響により実施を見合わせていた国税庁への滞納処分等の権限委任については、令和3年4月から国税局との定例打合せを再開し、既に委任を行っている事案について、委任後に発生した保険料等の追加委任を行いました。（令和3年度追加委任実績10件） (9) 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、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。 (10) 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	及び特別催告状の送付等を徹底し、未納の長期化を防止しました。 ○国税庁への滞納処分等の権限委任については、国税局との定例打合せを再開し、既に委任を行っている事案に係る追加委任を行いました。 ○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。 ○口座振替等による納付を推進
---	---	---

ただけよう従来の年次での勧奨に加え、20歳の資格取得後、被保険者種別変更後、学生納付特例期間終了後の現金納付者を対象とした勧奨を実施するとともに、勧奨後の未提出者に対しフォローアップを実施する。 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。 ③ 納めやすい環境の整備に向け、次のような納付方法の導入や申出手続の検討を厚生労働省と連携して進める。 ・ 納付書のバーコード情報をスマートフォンで読み取り、決済を行う手法等を活用したキャッシュレスによる新たな納付方法 ・ クレジットカード納付や口座振替について、インターネットを利用した申出を可能にする仕組み	キングによる納付方法の周知・勧奨については、Ⅰ－２(1)④に記載。 ○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年前納の申込み状況】 <table border="1"> <tr> <th>令和３年度</th><th>令和２年度</th><th>令和元年度</th></tr> <tr> <td>44 万件</td><td>38 万件</td><td>38 万件</td></tr> </table> (参考) 令和３年度末の被保険者数は令和元年度末から 1.5%減少 ○バーコード決済の導入に向け、厚生労働省と連携し、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。 ○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、厚生労働省と連携して検討を進めました。	令和３年度	令和２年度	令和元年度	44 万件	38 万件	38 万件	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リーフレットにより周知を図り利用促進に努めました。
令和３年度	令和２年度	令和元年度						
44 万件	38 万件	38 万件						

令和３年度計画	令和３年度計画に対する取組状況	自己評価
３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 (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方針に沿って、令和３年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ、継続的に取り組む。 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３年度行動計画を策定する。 行動計画の策定に当たっては、国税源泉徴収義務者情報を活用し	３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 ○未適用事業所の適用促進対策については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、緊急事態宣言等が発出されている地域においては、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の活用を基本とした加入指導を９月までは文書・電話を中心に、10月以降は訪問指導も組み合わせて実施し、早期の適用に向け取り組みました。また、事業所調査による適用の適正化対策についても、感染防止対策を徹底しながら優先度を踏まえた事業所選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせ、調査を実施しました。 (1) 未適用事業所の適用促進対策 ○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。）が適用されていない事業所。 ① 行動計画の策定 ○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。 ○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。	○令和３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３年３月末時点で５人以

た適用調査対象事業所の着実な適用を基本とする。

② 適用促進に向けた施策

ア 適用促進に当たっては、国税源泉徴収義務者情報に加え、雇用保険被保険者情報、法人登記簿情報等を活用する。

項目	機構全体目標
職員の加入指導による新規適用事業所数	88,000 事業所

② 適用促進に向けた施策

○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 8.8 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。

緊急事態宣言等が発出されている地域においては、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り約 5.6 万事業所を適用し、法人登記簿情報その他の情報を活用した加入指導とあわせて、合計で約 10.4 万事業所、約 21.8 万人を適用に結び付けました。

また、適用業務を効率化するため、雇用保険被保険者情報を活用して厚生年金保険等の適用の可能性がある事業所を本部において特定し、その情報をもとに優先的に加入指導するよう年金事務所へ指示しました。

【加入指導による取組状況】

	令和 3 年度	令和 2 年度
新規適用事業所数	133,305 事業所	120,898 事業所
加入指導による 適用事業所数	104,225 事業所 (目標) 88,000 事業所	99,682 事業所 (目標) 82,000 事業所
新規適用被保険者数	312,545 人	343,298 人
加入指導による 適用被保険者数	217,762 人	232,406 人

※新たに設立された法人については、設立後 3 か月経過しても自主的に届出がされない

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、行動計画を策定しました。

○職員の加入指導による新規適用事業所数については、目標の 8.8 万事業所を上回り、約 10.4 万事業所を適用するなど、未適用事業所の更なる解消を図りました。また、被保険者については、約 21.8 万人を適用に結び付けました。

法人事業所に対して加入勧奨を実施しています。

これらの結果、令和２年度末に比べ、適用事業所数は約 8.9 万事業所増加し、約 260 万事業所に、被保険者数は約 17.3 万人増加し、約 4,065 万人となりました。

【適用事業所数及び被保険者数】

	令和３年度	令和２年度
適用事業所数	2,598,341 事業所	2,509,333 事業所
適用被保険者数	40,645,172 人	40,472,127 人

○また、令和２年度末時点において約 20.7 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３年度末時点で約 18.5 万事業所まで減少しました。

【国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所への取組状況】

	令和３年度
前年度末適用調査対象事業所数（①）	207,060 事業所
当該年度に把握した適用調査対象事業所数（②）	81,433 事業所
①＋②	288,493 事業所
加入指導による適用事業所数（③）	56,244 事業所
適用済又は適用対象外の事業所数（※）（④）	46,864 事業所
年度末の適用調査対象事業所数（①＋②－③－④）	185,385 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

【国税源泉徴収義務者情報の活用により把握した適用調査対象事業所数の推移】

	令和３年度	令和２年度	令和元年度	平成 30 年度	平成 29 年度	平成 28 年度	平成 27 年度
事業所数	18.5 万事業所	20.7 万事業所	27.7 万事業所	36.1 万事業所	42.1 万事業所	51.3 万事業所	97.3 万事業所

○令和２年度末に比べ、適用事業所数は約 8.9 万事業所増加し、約 260 万事業所に、被保険者数は約 17.3 万人増加し、約 4,065 万人となりました。

○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 148 万事業所）でしたが、加入指導による取組などにより令和 4 年 3 月末時点で約 18.5 万事業所まで減少しました。

イ 各種の情報により5人以上又は家族以外の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所（以下「5人以上等事業所」という。）については、引き続き、適用に向けて重点的に取り組むこととし、特に、令和2年度行動計画策定時に、すでに判明している5人以上等事業所については、徹底した対応を行い、令和3年度末までの適用を目指す。

なお、これらの事業所への対応に当たっては、適用すべき事業所である蓋然性が高い適用調査対象事業所であって、加入指導によっても適用に応じない事業所に対する立入検査の効果的な活用を図る。

ウ 上記イ以外の法人事業所についても、引き続き、丁寧に参加

○令和2年度末において、5人以上又は家族以外の従業員を雇用している蓋然性が高い法人事業所（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。
令和4年3月末時点の対象事業所のうち、家族以外の従業員がいないことを確認した事業所については、継続して加入指導を行うとともに、適用の困難性が高い事業所については、特別法人対策部と管轄年金事務所と連携した対策を進めてまいります。

【5人以上等事業所の取組状況】

	令和3年4月 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4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)	2,829事業所	1,807事業所	151事業所	871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)	3,237事業所	1,982事業所	193事業所	1,062事業所
合 計	6,066事業所	3,789事業所	344事業所	1,933事業所

(※1) 令和3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3年4月以降に判明した事業所は含んでいない。

○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年度行動計画策定時に5人以上等事業所であった9,640事業所は、令和2年度末に、5,019事業所に減少しました。令和3年度は、令和2年度中に新たに把握した5人以上等事業所を加えた6,066事業所を個別管理し、令和4年3月末までに3,789事業所を適用し、1,933事業所まで減少しました。

○令和3年4月に把握していた被保険者5人以上の2,829事業所については871事業所まで減少しました。

○令和4年3月時点で把握している5人以上事業所については、引き続き最優先で加入指導し、令和4年度末までに適用を目指してまいります。

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。 エ 加入勧奨等によっても未だ実態確認に至っていない法人事業所の実態解明を促進し、適用を図る。 特に、令和２年度行動計画策定時点で実態確認に至っていない法人事業所については、令和３年度末までに実態解明することを目指し、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、遅くとも令和５年度末までの適用を目指す。 オ 被保険者へのアプローチとして、一定以上の所得があり未納が継続する国民年金被保険者等への就労状況調査を進め、厚生年金保険の適用の可能性がある事業所の適用を進める。 ③ 体制の強化 ア 年金事務所における適用促進強化のための体制確保や手順の	○令和２年度中に新たに把握した事業所を含め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事業所は、令和２年度末に 146,287 事業所あり、これらの法人事業所への取組状況については、文書照会・事業所訪問に加え、事業主宅への訪問、関係機関への照会等による実態確認を行い令和４年３月の時点で、83,079 事業所まで解消しました。これらの事業所については、引き続き実態解明を目指してまいります。 ○令和２年度に就労状況調査で判明した厚生年金の適用の可能性がある対象事業所（519 事業所）について、令和２年度中に事業所調査及び加入指導を行いました。 その結果、令和３年度当初に 54 事業所まで減少した対象事業所について、令和３年度も引き続き対応を進め、９事業所を新規適用に結びつけ、11 名を厚生年金の被保険者として適用しました。 ③ 体制の強化 ○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ため、令和３年４月に新たに特別法人対策部特別適用対策グループを新設し、組織強化した上で効果的に	○実態確認が必要な事業所については、文書照会・事業所等への訪問、関係機関への照会等により、適用に結び付けるための実態確認を行ってまいりました。これらの事業所については、引き続き実態解明をし、適用を目指してまいります。 ○本部に新設した特別法人対策部特別適用対策グループ
--	---	--

見直しを行う。 イ 立入検査権限の実効ある活用を図るため、本部専門組織を強化し、全国の困難性の高い事案に対応する。 ウ 立入検査の結果に応じて職権適用を実施する。 エ 加入指導、更に立入検査によっても適用に至ら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。 ④ 目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。 (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	加入指導を実施する体制を構築しました。令和３年度は、77 事業所を所管事業所とし、立入検査通知の送付件数は 13 件で立入検査は 11 回実施しました。令和４年３月末時点で 69 事業所を適用に結びつけ、210 人を適用に結び付けるとともに効果的な取組を事務所に展開するなど、全体の実績向上につなげています。 また、立入検査によっても適用に至らない事業所について、告発も視野に入れ年金局と連携し対応を進めています。 ④ 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、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。 (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。	において、困難性の高い 77 事業所を所管事業所とし令和４年３月末時点で 69 事業所を適用に結びつけ 210 人を適用しました。 ○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。
--	--	--

<

険者等への就労状況調査により、適用の可能性がある従業員がいると考えられる事業所	者等への就労状況調査により、適用の可能性がある事業所		調査を実施し、優先して選定した176,503事業所に対し調査を実施しました。
	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	36 事業所	
・ 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	【優先調査対象事業所の実施状況】		
ウ 調査対象を次の対象事業所から優先して選定する。	調査のきっかけ	調査事業所数	
・ 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	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	19,930 事業所	
・ 算定基礎届の長期未提出事業所	算定基礎届の長期未提出事業所	21,682 事業所	
・ 賞与支払届未提出の可能性がある事業所	賞与支払届未提出の可能性がある事業所	13,250 事業所	
・ 短時間労働者を多く使用している事業所	短時間労働者を多く使用している事業所	28,194 事業所	
・ 一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所（上記イを除く）	一定時間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所	6,550 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	これまでの事業所調査において指摘の多い事業所	86,897 事業所	
③ 効果的な事業所調査の実施	○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3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4.9万人のうち、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83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。		○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。
	③ 効果的な事業所調査の実施		
	○優先度等を踏まえた対象事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせた		○資格得喪関係の指摘事業所

ア 雇用保険被保険者情報を有効に活用する。 イ 大規模事業所については、本部に設置した専門組織と年金事務所等の協働により、システムを活用した調査等効率的・効果的な調査を実施する。 ウ 新規適用事業所については、	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。 【事業所調査指摘状況】 <table border="1"> <tr> <th colspan="2">指摘事業所数</th><th rowspan="2">調査により適用した被保険者数</th></tr> <tr> <th>資格得喪関係</th><th>報酬関係</th></tr> <tr> <td>16,241 事業所</td><td>79,681 事業所</td><td>27,252 人</td></tr> </table> なお、調査に当たっては効果的な事業所調査とすべく、以下のような取組を実施しています。 ○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。 ○被保険者 10,000 人以上の大規模事業所の調査については、令和 3 年 4 月に本部に設置した特別法人対策部法人調査グループと管轄年金事務所の連携により実施しました。調査資料である給与情報等の電子媒体（電子データ）を活用することにより、全従業員について加入の可否を網羅的に確認するとともに、機構内の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かつ効果的に事業所調査を実施しました。 <table border="1"> <tr> <th>令和 3 年度計画</th><th>令和 4 年 3 月末</th><th>うち指摘事業所数（※）</th></tr> <tr> <td rowspan="2">22 事業所</td><td rowspan="2">22 事業所</td><td>適用もれ：10 事業所</td></tr> <tr> <td>報酬誤り：16 事業所</td></tr> </table> （※）実施 22 社のうち第 4 四半期実施分 6 社は、指摘事項取りまとめ中につき 16 社中の数 ○行動計画において、優先して実施する事業所として目標を設定し、制度周知を兼ねた呼出	指摘事業所数		調査により適用した被保険者数	資格得喪関係	報酬関係	16,241 事業所	79,681 事業所	27,252 人	令和 3 年度計画	令和 4 年 3 月末	うち指摘事業所数（※）	22 事業所	22 事業所	適用もれ：10 事業所	報酬誤り：16 事業所	数は 16,241 事業所、報酬関係の指摘事業所数は 79,681 事業所となりました。 調査により適用した被保険者数は 27,252 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。 ○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。 ○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 22 事業所に実施し、適用漏れ 10 事業所、報酬誤りについて 16 事業所に対し指摘しました。
指摘事業所数		調査により適用した被保険者数															
資格得喪関係	報酬関係																
16,241 事業所	79,681 事業所	27,252 人															
令和 3 年度計画	令和 4 年 3 月末	うち指摘事業所数（※）															
22 事業所	22 事業所	適用もれ：10 事業所															
		報酬誤り：16 事業所															

制度周知を兼ねた呼出調査を検討する。 エ 事業所調査時に提出を求めている賃金台帳や出勤簿等の資料等について、事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、オンラインによる提出等を検討する。 オ 臨場、呼出、郵送等の手法により計画的・網羅的に実施する。 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。 ④ 目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。 (3) その他	調査を実施しました。 ○事業所調査時に事業所に提出を求めている諸帳簿等について、印刷や郵送等を負担に感じるとの事業所からの声に対応するため、主に郵送調査の対象としている事業所（被保険者数 10～19 人）に対して、オンラインによる提出を可能とする運用を開始しました。（令和 3 年 5 月） ○令和 3 年 11 月以降、小規模事業所に対する簡易的手法による調査を試行実施しています。事業所に「調査票」を送付し回答を求め、併せて「源泉所得税領収証書（写）」の提出を求めることで適用漏れの可能性を把握することとしています。 ○現在、適用に関するデータ管理は、適用業務支援システムで行っていますが、統計分析サブシステムとの連携を図り、抽出対象の選定等を効率的に行うための要件定義を行いました。令和 6 年 1 月のシステムの稼働に向け準備を進めています。 ④ 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。 (3) その他	○小規模事業所に対する簡易的な手法による調査の試行実施をしました。 ○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ができるようシステムの要件定義を行い、システムの稼働に向け準備を進めました。 ○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。
--	--	--

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係る届出（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。

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2営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供することを目指す。

① 届出に係る事務処理の迅速化

○繁忙期である令和3年4月において、健康保険被保険者証の交付に関する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）の処理に最優先で取り組み、令和2年4月と比較して、平均処理日数（※）を減少させることができました。

特に、電子申請については、平均処理日数2営業日以内の目標を大幅に短縮することができました。

また、健康保険被保険者証発行までの期間が短縮されたことに伴い、健康保険被保険者資格証明書交付申請書の申請件数は、令和元年度の約36万件から約21万件と42%減少しました。

（※）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（土日祝日を除く営業日）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。

【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	R3.4	R2.4	H31.4	R3.4	R2.4	H31.4	R3.4	R2.4	H31.4
平均処理日数	0.5日	1.4日	3.3日	0.8日	1.6日	2.3日	2.9日	5.1日	4.2日

【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	R3.4	R2.4	H31.4	R3.4	R2.4	H31.4	R3.4	R2.4	H31.4
平均処理日数	0.7日	1.9日	2.8日	0.9日	1.5日	2.5日	2.8日	6.0日	4.1日

○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。

○健康保険被保険者証の早期交付については、電子申請による届出の平均処理日数を3営業日以下に短縮する中期計画の目標を、令和2年度で達成しましたが、繁忙期である令和3年4月においても、令和2年4月と比較して、平均処理日数を減少させることができました。特に、電子申請については、平均処理日数2営業日以内の目標を大幅に短縮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

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引き続き検討する。 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。 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	（※）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約３.１万事業所、約５３.８万人の標準報酬月額の改定をおこないました。 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５,１８８件に係る特例納付保険料６.０億円について納付勧奨を行い、３,５７２件、３.８億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。 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	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３.１万事業所、約５３.８万人の標準報酬月額を改定しました。（令和４年３月２５日時点） ○厚生年金特例法への対応については、５,１８８件に係る特例納付保険料６.０億円について納付勧奨を行い、３,５７２件、３.８億円の納付実績となりました。
--	---	---

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。 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等の整備や人材育成を行うとともに、事務処理体制の見直しを検討する。	○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。 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令和２年度末に作成した「船員保険報酬月額算定の手引」により、36 拠点に対し臨場等による現状調査と人材育成を行うとともに、事務処理要領の整備や事務処理体制の見直しの準備を進めました。	○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。 ○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準備を進めました。
---	---	---

令和３年度計画	令和３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、令和元年度までの厚生年金保険等の収納率は、前年度実績を上回り順調に推移してきた。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収納率の低下が見込まれるが、新型コロナウイルス感染症の影響に対応するための納付猶予特例の適用を積極的に進めてきた。 令和３年度においても、事業所の置かれた状況に配慮し、公正・公平で安定的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、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた事業所に対して丁寧に対応するための体制の強化とともに、徴収職員の育成を進める。 (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３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体として、厚生年金保険・健康保険等の	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・公平で安定的な保険料収納を確保することを基本とし、事業所の置かれた状況や心情に十分配慮して、厚生年金保険料等の納付猶予特例の許可を受けた事業所への対応に最優先で取り組んできました。令和２年２月以降、新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として対応してきた厚生年金保険料等の納付猶予特例については、令和３年３月２日以降、令和４年２月１日までの間で、全ての猶予期間が満了したことを踏まえ、事業所の置かれた状況に応じて適切に納付を促すとともに、引き続き納付が困難な事業所には丁寧に納付協議を実施し、既存の納付の猶予や換価の猶予（以下「法定猶予制度」という。）への適用（切替え）を迅速かつ柔軟に行いました。 ○また、個々の事業所との納付協議の実施から法定猶予制度の適用までの対応を適切に行うための体制を強化するとともに、徴収対策を担う徴収職員に対して、法令等に則った公正・公平な運用を行うための研修を計画的に実施しました。 (1) 行動計画の策定 ○令和３年度の厚生年金保険等の行動計画は重点取組施策である「安定・安心に貢献する基幹業務の運営」に資する観点から、事業所の置かれた状況に応じ、その事業の存続を図りつつ安定的な保険料収納を確保するため、法定猶予制度の活用を積極的に行うことを基本方針とし、法定猶予制度の適用を受けている保険料額（以下「猶予保険料額」という。）を除いた収納率で前年度以上の水準を確保すること、収納未済額及び滞納事業所数を前年度より削減することを目標として策定しました。	○令和３年度における厚生年金保険等の行動計画は令和２年度に引き続き事業の存続を図りつつ安定的な保険料収納を確保することを基本方針として取り組み、本部と年金事務所が連携し

収納率について、既存の納付の猶予及び換価の猶予並びに納付猶予特例の許可を受けている保険料額を除いた収納率で前年度と同等以上の水準を確保することを旨とするとともに、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個々の滞納事業所の適正な債権管理を徹底し、行動計画の取組を推進する。

○行動計画目標の進捗状況については、本部と年金事務所が連携して組織的に管理し、事業実績が目標に達していない年金事務所等へは合同の徴収対策会議を通じて効果的な助言・指導を行う等の改善を図りました。

○令和3年度末の厚生年金保険料の収納率（過年度分を含む。以下同じ。）は98.3%となり、前年度末実績を0.8%上回りました。また、徴収決定額から猶予保険料額を除いた収納率は99.4%となりました。

【厚生年金保険料収納率】

厚生年金 保険	令和3年度	令和2年度	令和3年度 【法定猶予制度の適用を受けている金額を除く】	令和2年度 【法定猶予制度の適用を受けている金額を除く】
徴収決定額	33兆9,149 億円	32兆8,717 億円	33兆5,620 億円	32兆2,875 億円
収納額	33兆3,535 億円	32兆612 億円	33兆3,535 億円	32兆612 億円
収納率	98.3%	97.5%	99.4%	99.3%

○令和3年度末の全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.2%となり、前年度末実績を0.4%上回りました。また、徴収決定額から猶予保険料額を除いた収納率は98.9%となりました。

【健康保険料収納率】

協会管掌 健康保険	令和3年度	令和2年度	令和3年度 【法定猶予制度の適用を受けている金額を除く】	令和2年度 【法定猶予制度の適用を受けている金額を除く】

て組織的に管理し、事業実績が目標に達していない年金事務所等へは合同の徴収対策会議を通じて効果的な助言・指導を行う等の改善を図りました。

○この結果、厚生年金保険料の収納率は98.3%、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.2%となり、前年度末実績をそれぞれ0.8%、0.4%上回りました。

また、猶予保険料額を除いた場合の収納率は厚生年金保険料99.4%、全国健康保険協会管掌健康保険料98.9%となり、前年度末実績とともに0.1%上回りました。

	徴収決定額	11兆1,806 億円	10兆7,665 億円	10兆9,910 億円	10兆5,527 億円	
	収納額	10兆8,700 億円	10兆4,235 億円	10兆8,700 億円	10兆4,235 億円	
	収納率	97.2%	96.8%	98.9%	98.8%	
	○令和3年度末の収納未済額について、法定猶予制度の適用を受けている事業所の適正な債権管理を徹底し、事業所の置かれた状況に応じて適切に納付を促した結果、厚生年金保険料 5,379 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料 2,970 億円となり、前年度末の収納未済額より大幅に減少しました。また、納付が困難な事業所には丁寧な納付協議を実施し、法定猶予制度を活用した結果、猶予保険料額を除いた収納未済額についても、前年度末からの減少となりました。					○法定猶予制度の適用を受けている事業所の適正な債権管理を徹底し、事業所の置かれた状況に応じて適切に納付を促した結果、厚生年金保険料 5,379 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料 2,970 億円となり、前年度末より大幅に減少しました。また、猶予保険料額を除いた収納未済額についても、法定猶予制度の活用により前年度末からの減少となりました。
	【収納未済額】					
	収納未済額	令和3年度	令和2年度	令和3年度 【法定猶予制度の適用を受けている金額を除く】	令和2年度 【法定猶予制度の適用を受けている金額を除く】	
	厚生年金 保険	5,379億円	7,872億円	1,850億円	2,030億円	
	協会管掌 健康保険	2,970億円	3,293億円	1,074億円	1,155億円	
(2) 滞納事業所等に対する納付指導、猶予の適用及び滞納処分	(2) 滞納事業所等に対する納付指導、猶予の適用及び滞納処分					

滞納事業所等に対しては、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。）の案内を徹底し、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に則した対策を行う等の適正な納付計画の策定とその履行管理により、迅速かつ計画的に保険料等の納付督促を行うとともに、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。

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促を確実に実施するとともに、効率的に実施するための体制を検討する。また、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。

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、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聴き取った上で、法定猶予制度の案内を徹底し、その活用を最大限図る。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

○納付猶予特例の猶予期間が、令和３年３月２日以降、令和４年２月１日までの間で全て期間満了したことを踏まえ、納付猶予特例の適用を受けた保険料の納付が完了していない事業所に対しては、電話や文書による督促により適切に保険料の納付を促すとともに、保険料の納付が困難となっている事業所に対しては法定猶予制度の活用を積極的に案内するなど、事業所の置かれた状況に応じて丁寧な対応を行いました。

この結果、令和３年３月末までに許可を行った納付猶予特例の許可金額 9,737 億円の約 74%にあたる 7,223 億円の収納を確保するとともに、約 24%にあたる 2,342 億円については、法定猶予制度を適用しました。

また、事業所ベースでは約 95%の事業所が納付済又は法定猶予制度の適用（切替え）となりました。

【納付猶予特例保険料の推移状況】（令和４年３月末）

猶予許可金額	猶予期間満了金額 (令和２年１月分～令和２年12月分保険料)			
		納付済	法定猶予制度適用	納付協議中等
9,737億円	9,737億円	7,223億円	2,342億円	172億円
割合	100%	74%	24%	2%

【納付猶予特例の期間満了に係る対応状況】（令和４年３月末）

納付猶予特例の満了 お知らせ事業所	納付済 (完納)	法定猶予制度適用 (分割納付)	納付協議中等
81,016事業所	20,984事業所	55,849事業所	4,183事業所
割合	25.9%	68.9%	5.2%

【法定猶予制度の適用状況】

○厚生年金保険等の納付猶予特例の猶予期間が全て期間満了したことに伴う対応については、迅速かつ丁寧な納付協議を行い、適切な納付指導と法定猶予制度への適用（切替え）に積極的に取り組みました。

この結果、納付猶予特例の許可金額の約 98%が納付済又は法定猶予制度の適用（切替え）となりました。

また、事業所ベースでは約 95%の事業所が納付済又は法定猶予制度の適用（切替え）となりました。今後も適切に管理を進めてまいります。

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。

特に、納付猶予特例の適用を受けた保険料の納付が完了していない事業所など、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配慮し、必要に応じて納付計画の見直しに応じるなど柔軟に対応する。

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適正に執行し、滞納解消を図る。

なお、滞納処分の実施については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、適切に判断する。

④ 納付協議に係る対応を強化するために必要な体制を確保する。

		令和３年度	令和２年度	令和元年度
納付の猶予		336 事業所	39 事業所	15 事業所
納付の猶予（特例）		0 事業所	97, 877 事業所	—
換価 の猶予	申請	42, 537 事業所	2, 850 事業所	732 事業所
	職権	29, 255 事業所	4, 919 事業所	144 事業所
合計		72, 128 事業所	105, 685 事業所	891 事業所

○令和３年度末の滞納事業所数は 147, 750 事業所、適用事業所に占める割合は 5. 7% となり、令和２年度末より減少しました。

【滞納事業所数】

	令和３年度末	令和２年度末	令和元年度
滞納事業所	147, 750事業所	160, 308事業所	142, 139事業所
適用事業所に占める 滞納事業所の割合	5. 7%	6. 4%	5. 8%

○法定納期限までに納付ができなかった事業所には、電話等による納付督促など滞納整理関係事務処理要領に基づく初期対応手順を確実に実施しました。その際、事業所から一括の納付が困難であるとの申出があった場合は、法定猶予制度の案内を行うとともに、個々の事業所の事情に配慮した納付計画の策定と履行管理に取り組みました。

○また、督促指定期限を超える新規滞納事業所の発生の抑制及び徴収職員が事業所との納付協議等に専念できる体制を構築するため、法定納期限から督促指定期限までの電話による納付督促を集中的に実施する集約コールセンターを令和４年２月から設置し、一部地域を対象とした先行実施を開始しました。

○令和２年４月以降停止していた財産調査や財産の差押等の滞納処分業務を令和３年４月に滞納金額１千万以上の優先度の高い事業所に限定し再開しました。

○厚生年金保険料等の納付猶予特例の許可を受けた事業所への対応を最優先に取り組んだ結果、令和３年度末の滞納事業所の適用事業所に占める割合は 5. 7% となり、前年度から減少し令和元年度の水準と同等程度となりました。

○法定納期限までに納付ができなかった事業所には、滞納整理関係事務処理要領に基づく初期対応手順を確実に実施しました。また、督促指定期限までの電話による納付督促を集中的に実施する集約コールセンターを設置し、一部地域を対象とした先行実施を開始しました。

○令和２年４月以降実施を停止していた滞納処分業務について

							中の金額を 除く】	
	所管事業所数	145 事業所	297 事業所	442 事業所	328 事業所	161 事業所	—	
	収納未済額 (延滞金含む)	68 億円	140 億円	208 億円	184 億円(※)	97 億円(※)	87 億円(※)	
	納付猶予特例対象 以前分【再掲】	34 億円	41 億円	75 億円	65 億円(※)	28 億円(※)	37 億円(※)	
	(※) 年度途中で移管終了した事業所の収納未済額を含む。							
	○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により令和2年度中は実施を見合わせていた国税局との定例打合せを再開し、既に委任を行っている事案について、委任後に発生した保険料等の追加委任を行いました。(令和3年度実績 80 件)							○国税庁への滞納処分等の権限委任については、国税局との定例打合せを再開し、既に委任を行っている事案に係る 80 件の追加委任を行いました。
(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。 また、徴収職員による法定猶予制度の運用に当たり、事業担当部による研修や地域部による支援を強化するとともに、監査時における指導を実施する。	(4) 徴収職員の育成 ○厚生年金保険等の徴収対策の根幹となっている法定猶予制度について、法令等に則った公正・公平な運用を行うための研修を階層別を実施し、制度と実務の双方に精通した徴収職員を育成しました。 ○また、国税局や特別法人対策部の専門性を有する職員を講師として、具体的な対応手法を研究する等の専門性を高めるための実践的な研修を実施するとともに、年金事務所の担当課長や主任クラスを対象に困難事案への対応事例について情報共有しました。(受講者数 360 名)							○制度と実務に精通し、より高い専門性を有する徴収職員を育成するため、国税局や特別法人対策部の専門性を有する職員を講師とした研修を年金事務所の担当課長や主任クラスを対象の 360 名に計画的に実施しました。その結果、法定猶予制度について 72,128 件適用し、適切な債権管理に寄与しました。

(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進 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、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、法定猶予制度の適用を積極的に進めるため、事務の効率化や本部と年金事務所の役割分担について整理する。 (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。	(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進 ○令和2年度に統合した徴収対策用の支援ツールについて、令和3年5月に預貯金調査業務の電子化サービスを利用開始し、令和3年12月に初期対応事業所の抽出機能の追加を行い、調査業務の効率化を図りました。 ○また、令和3年度において事務処理が増大した納付猶予特例から法定猶予制度への適用（切替え）にあたり、猶予許可決議書等の通知書作成業務についてシステム化を行い、猶予事務の効率化、負担軽減を図りました。 (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の事業主向けに制度案内リーフレット等を送付し、口座振替の利用を案内するとともに、新規適用事業所に対する電話や文書による口座振替の申請勧奨を継続的に実施し、令和3年度の口座振替実施率は厚生年金保険が81.4%（対前年度比0.4%増）、全国健康保険協会管掌健康保険が80.8%（対前年度比0.1%増）となりました。	○令和2年度に引き続き徴収対策用の支援ツールの機能改善を図ることにより、金融機関に対する預貯金調査業務の電子化サービスを利用開始し、調査業務の効率化と調査回答までの期間短縮が図られました。 ○令和3年度の口座振替実施率は口座振替を利用していない適用事業所への利用案内と新規適用事業所に対する申請勧奨により、厚生年金保険料が81.4%、全国健康保険協会管掌健康保険料が80.8%となり、前年度の実績を上回りました。
--	---	--

令和3年度計画	令和3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。 (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・整備 ア 事務センターで行っている年金給付業務の整備・集約 年金給付業務を年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築するため、事務センターで行っている年金給付業務（再裁定の勧奨業務や特別障害給付金等に関する業務）の集約化に向け、事務面・システム面の整備や体制面の検討を行う。 イ 中央年金センターの執行体制の強化 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、中央年金センターで行っている未支給年金請求書等の諸変更届書に	5. 年金給付 ○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、年金事務所と中央年金センターで執行する体制への再構築に向けた取組を進めるとともに、簡易な電子申請を可能とする環境整備など年金給付業務のデジタル化に向けた取組を進めました。また、年金制度改正を踏まえ、新たに66歳以降に毎年繰下げ見込額等のお知らせを送付するなどお客様サービスの向上を図りました。 (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・整備 ○年金給付業務の執行体制について、新規裁定を年金事務所及び事務センターで行い、裁定後の諸変更業務等を中央年金センターで行う従来の体制を改め、年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築する取組を進めています。 ○令和3年度においては、事務センターで行ってきた年金給付業務について、以下の取組を行いました。 ・再裁定の勧奨業務を中央年金センターと年金事務所で行う方針を決定し、その実現のためのシステム開発を実施 ・特別障害給付金等に関する業務について中央年金センター等に集約する方針を決定 ・年金請求書等の入力前の内容確認及び入力処理業務、年金証書等の作成・発送業務に関する方向性とその実現に必要なシステム開発の要件を整理 ○年金給付業務で使用する業務端末等が中央年金センターと年金事務所と異なっていたために、年金額の変更処理など中央年金センターでは可能な事務処理について、年金事務所では実施が制限されていました。令和3年10月に業務端末等のシステム基盤の統一化を実現し、中央年金センターと年金事務所、同一環境によって年金給付の事務処理を行う環境が整備されたことから、年金事務所の役割を見直	○年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築するため、事務センターで行っている再裁定の勧奨業務等について、令和4年10月の集約化に向けた検討・準備を進めました。 ○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、現状の事務面・システム面の課題整理を進めました。

係る処理体制の効率化について検討する。 ウ 本部現業の執行体制の整備 - 中央年金センター及び障害年金センターにおける事業実績評価のあり方を見直し、評価基準を明確化することにより組織の活性化を図る。 - 共済組合との窓口・調整・連携業務を一元的に担う部署を設置し、年金支給に係る情報連携など共済組合と連携が必要な業務を体系的に整理する。 エ お客様相談室の体制整備 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、引き続き、お客様相談室（相談窓口・バックヤード）の一体的な運営体制の整備を進める。 ② 人員体制の強化・整備 ア 制度改正に向けた体制強化	し、今後の中央年金センターと年金事務所の役割（業務範囲）の整理を進めました。 ○中央年金センター及び障害年金センターの事業実績評価について、これまでの定性的な評価方法を見直し、届書等の目標処理日数の達成率を評価する等、定量的な評価方法を主とする評価指標を策定して、評価基準を明確化しました。この評価指標に基づき、令和３年度上期に事業実績表彰に反映し、令和３年度下期からは人事評価にも反映することとしました。 ○令和３年４月に年金給付部に共済企画調整グループを設置し、共済組合（国家公務員共済組合・地方職員共済組合（７団体）・日本私立学校振興・共済事業団）との情報連携の強化を図るとともに、令和３年度においては以下の取組により共済関係業務の一元的な把握・管理を行うこととしました。 - 令和３年６月より共済組合との実務者協議会を毎月開催 - 令和４年４月施行の年金制度改正事項に係る情報交換事務等に関する調整 - 共済情報連携システム等に係る現状の課題の洗い出し - 各共済組合、年金事務所等からの共済関連の照会窓口の一本化 ○年金給付の審査業務の移管等に伴いお客様相談室の業務・役割が拡大している状況を踏まえ、現状の課題の把握・分析を行うため、お客様相談室の規模別に、人員体制や職種ごとの役割分担、運営方法・運営状況などのヒアリングを進め、この結果を踏まえ、窓口相談、バックヤード（内部事務）、年金審査の３業務のマネジメントの仕組みや管理体制のあり方について検討するための専任チームを設置しました。 ② 人員体制の強化・整備 ○令和４年４月に施行される年金制度改正（繰下げの上限年齢の引上げ、在職老齢年	○客観的な評価指標を策定し、事業実績評価結果に基づき事業実績表彰及び人事評価への反映を行う仕組みを構築し、年金センターの組織活性化を図りました。 ○共済組合との窓口・調整・連携業務を一元的に担う部署を設置し、共済組合と連携が必要な業務を体系的に整理する仕組みを構築しました。 ○お客様相談室の運営体制の課題把握及び分析を行い、体制整備に向けた検討を進めました。 ○年金制度改正を円滑かつ着実に
--	--	--

令和４年４月に施行される年金制度改正（繰下げの上限年齢の引上げ、在職老齢年金の見直し等）を円滑かつ着実に実施するため、中央年金センター及び年金事務所における人員体制の確保を図る。 イ 障害年金センターの体制強化 令和３年度における障害状態確認届（診断書）の受付件数増大に対応するとともに、認定業務の適正性の一層の向上を図るため、障害年金センターの人員体制の強化を図る。 (2) 正確な給付の実現に向けた対応 ① 年金決定時チェックの着実な実施 - 年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。 - 年金決定時チェックの結果を分析し、業務処理マニュアルの整備やシステムチェック機能の強化を進める。 ② 事務処理誤りの総点検等への対応 「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	金の見直し等）を着実に実施するため、年金相談、年金請求書の審査等の要員として、年金事務所及び中央年金センター等に 80 人を増員し、人員体制の拡充を図りました。 ○障害年金センターの体制強化については、Ⅰ－５(3)①に記載。 (2) 正確な給付の実現に向けた対応 ① 年金決定時チェックの着実な実施 ○年金事務所で実施した年金の決定内容の正確性を組織全体で担保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックする体制を構築し、令和２年度から運用を開始しました。令和３年度は、決定した老齢・遺族・障害年金（約 144 万件）のうち、システムチェックが困難な事例（約 23.4 万件）を確認し、387 件について事務処理誤りの未然防止・早期対応を図りました。 ○この結果を踏まえ、随時、業務処理マニュアルを整備するとともに、令和３年 10 月に事務処理誤りが生じやすい事例及び審査時の留意事項を拠点に周知しました。 ② 事務処理誤りの総点検等への対応 ○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２年	実施するため、令和４年４月より年金事務所、年金センター等の人員体制を拡充し体制強化を図りました。 ○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し、387 件について訂正を行い、正確な給付に繋がりました。これを踏まえ、業務処理マニュアルを整備するなど再発防止に取り組みました。 ○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
---	--	--

確実に実施する。 ・ 共済組合との情報連携の強化により、年金裁定時におけるシステムチェック機能を強化し、年金支給や併給選択の誤り等を防止する。 ③ その他 ・ 事務処理誤りによる過払い年金の返還請求に係る事務処理について、受給者に対する丁寧な説明・対応を行いつつ、進捗管理を適切に実施し、迅速化及び適正化を図る。 ・ 議員の在職老齢年金に関する届出の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。 ・ 脱退一時金請求の早期支払いに向けた事務処理のシステム化に着手する。 (3) 障害年金の事務処理体制の強化 障害年金に係る審査・認定業務を着実	度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和３年９月に公表しました。 ○事務処理誤りの再発防止策として、平成３０年度より可能な限り手作業処理のシステム化を進めており、令和３年度においては、以下の取組を実施しました。 ・ 共済組合が支給する年金との併給・選択に係るシステムチェック機能の強化 ・ 共済組合が支給する年金に係る加給年金・振替加算のシステムチェック機能の強化及び届出勧奨の自動化 ・ 旧三共済・農林共済期間を有する者の受給要件判定の自動化 ・ 共済組合期間との期間重複のシステムチェック機能の強化 ③ その他 ○事務処理誤りによる過払い年金の返還請求に係る事務処理については、令和３年４月に事務処理要領を改正し、機構本部における進捗管理の手続、具体的な方法等を明記しました。要領に基づき、機構本部において進捗状況を把握し、年金事務所へ必要な指示を行うことで、事務処理の迅速化及び適正化を図りました。 ○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奨及び令和３年度に改選のあった議会事務局（４９９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。 ○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訪問調査を実施しました。調査の結果、生存の事実が確認できなかった者については、令和４年４月定期支払分以降の年金を一時差止めました。 ○脱退一時金の支払処理を合理化するため、共済組合期間を有する場合の裁定や脱退一時金支給後に適用事業所からの資格記録届出があった場合の追加支給に関する事務処理の見直し及びシステム開発の検討を進めました。 (3) 障害年金の事務処理体制の強化	公表しました。 ○機構と共済組合間における給付の適正化を図るため、機構と共済組合間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を図りました。 ○進捗管理を適切に実施することで、過払い年金の返還請求に係る事務処理の迅速化及び適正化を図りました。 ○各議会事務局への届出勧奨事務について、適切な時期に確実に勧奨を実施しました。 ○所在不明者調査を行い、生存の事実が確認できなかった者の年金を差止め、給付の適正化を図りました。 ○脱退一時金の支払事務の見直し及びシステム開発の検討を進めました。
--	--	---

に実施するとともに、適正性の一層の向上を図るため、以下の事項について集中的に取り組む。 ① 事務処理体制の強化 - 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた障害状態確認届（診断書）の提出期限の延長に伴い、当該届の受付件数が通常の約2倍に増大することが見込まれるため、障害年金センターの増員及び実施場所の確保等の体制強化を図る。 - 障害年金センターの事務処理フローを見直すとともに、職種・職能別の役割の明確化を図ることにより、事務処理の円滑な実施を図る。 - 障害年金業務を担う職員のキャリアパスや研修のあり方を検討し、障害年金の制度と実務に精通した職員を育成する。	① 事務処理体制の強化 ○障害年金の審査・認定業務については、従来、本部と事務センターに分散されていましたが、障害認定の標準化等を図るため、平成29年4月に障害年金センターを設置（約300名体制）し集約を行いました。その後、令和元年度から令和2年度にかけて不利益処分理由付記等の要員として約50名を増員し、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を踏まえた障害状態確認届（診断書）の提出期限延長に伴う受付件数の増大に対応するため約50名を増員し、処理体制の強化を図りました。 ○令和3年1月以降の緊急事態宣言等の実施を踏まえ、障害状態確認届（診断書）の提出期限が令和3年2月末から同年11月末の方については、令和3年12月末（提出期限が令和3年2月末の方は同年11月末）まで年金支払いの一時差止めを猶予する措置が講じられましたが、緊急事態宣言等が解除され、当該猶予する期限が到来することから以下の取組を実施しました。 - 障害状態確認届を提出されていない方に対し令和3年11月に提出勧奨を実施（22,238件） - 障害状態確認届の提出時は症状が軽快していた方に対し、提出後に症状が悪化している場合には令和4年の障害状態を記載した診断書の提出が可能である旨のお知らせを令和3年12月から令和4年3月まで順次送付（6,622件） ○障害認定業務の標準化や職員の専門性・スキルの一層の向上を図るため、障害年金センターの業務フロー等の見直しについて令和3年11月から試行的に実施し、課題を整理した上で令和4年4月から以下の取組を実施しました。 - 職責に応じた役割の明確化及び決裁権限の整理 - 認定に必要な診断書等の障害状態に関する事項について職員が事前確認票を作成する仕組みの導入	○新型コロナウイルス感染症の影響による受付件数の増大に備え、事務処理体制の強化を図り、遅滞なく認定業務を進めました。 ○年金支払いの一時差止めを猶予する特例措置が終了したことを踏まえ、必要な対象者に速やかに個別周知を行いました。 ○障害年金センターにおける職責に応じた役割の明確化、事前確認の仕組み等を導入し、障害認定業務の標準化や職員の専門性・スキルの一層の向上を図りました。
---	---	--

② 認定業務の適正性の向上 ・ 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関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。 ・ 令和2年度から本格実施している不利益処分に対する理由付記を適切に実施し、申請者等への説明の充実を図る。 ・ 認定医に対して認定事例や認定基準の考え方などの情報を共有することで認定業務の一層の標準化を図る。 ・ 新型コロナウイルスの感染拡大防止及び認定業務の効率化を図る観点から、リモートで認定業務を行う環境を構築し、認定医に既存の可搬型端末を貸与することにより、非対面型の認定業務の実施を可能にする。 (4) 年金給付業務を支える職員の育成 ・ 本部による年金給付の研修について、職員のレベルに応じたきめ細かい	・ 複数の認定医による認定や不利益処分の理由付記など認定結果に関するチェック機能の強化 ② 認定業務の適正性の向上 ○障害認定の公正性を一層確保するため、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推進するとともに、障害年金の不利益処分に当たっては、処分通知に理由を記載した文書を同封し、お客様に対して丁寧に説明しました。 ○令和4年1月の眼の障害に係る障害認定基準の一部改正により、障害等級が上がる可能性のある受給権者（約1.5万人）に対し、個別にリーフレットを送付し、額改定請求の手続等について周知しました。 ○認定医に対し認定基準の考え方などの情報を共有するため、眼の障害認定基準の一部改正に伴う取扱いや認定困難な傷病に関する初診日の取扱い、及び認定困難な事例等に関する説明資料を取りまとめ、各認定医に周知しました。 ○障害年金における非対面型の認定業務を可能にするため、令和3年5月にリモートで認定業務を行う環境を構築し、試行実施を行いました。これを踏まえ、運用手順や端末操作方法を改善した上で、令和3年9月より精神障害の再認定業務について、14人の認定医（対象者の約2割）がリモートで認定業務を開始しました。 ○診断書作成医に対し診断書の記載要領を広く周知するため、令和3年6月から診断書様式に二次元コードを付与し、機構ホームページに掲載している記載要領に誘導することにより、診断書記載方法の理解の促進を図りました。 (4) 年金給付業務を支える職員の育成 ○年金給付分野の研修についてクラス別（管理職、一般職、無期雇用職員、有期雇用職員）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	○複数の認定医が認定に関与する仕組み及び不利益処分に係る理由付記の充実により、認定業務の適正性の向上を図りました。 ○眼の障害認定基準改正について、個別案内等の実施により、お客様への周知を確実に実施しました。 ○認定基準の考え方等に関する資料を認定医に送付し、情報共有を図りました。 ○リモート認定業務に係る運用手順等を整理し、非対面業務の運用を開始することで、認定業務の効率化を図りました。 ○診断書様式から機構ホームページに掲載している診断書記載要領に誘導することにより、診断書作成医の診断書の記載方法の理解の促進を図りました。 ○年金給付分野の研修について、職員のレベルに応じた複数の研
--	---	--

研修を実施する。 ・ 制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導の更なる充実を図る。 ・ 中央年金センターの業務の安定した実施を図るため、年金給付業務に専ら従事する給付業務正規職員の育成を進める。 ・ 市区町村に対する研修内容の充実を図るとともに、市区町村のニーズに応じた研修等を実施する。	象に外部講師による講師養成研修や実務指導者としてのスキル向上を目的とした専門別研修を行いました。また、新たに給付業務正規職員を対象とした専門別研修や市区町村職員研修の講師となる職員向けの講師養成研修も実施しました。 【研修実績】 <table><tr><th>研修区分</th><th>対象者</th><th>延べ受講者数</th></tr><tr><td>業務別研修</td><td>拠点職員（クラス別）</td><td>18,599 人</td></tr><tr><td rowspan="3">専門別研修</td><td>上席年金給付専門職（年3回）</td><td>236 人</td></tr><tr><td>年金給付専門職（年2回）</td><td>581 人</td></tr><tr><td>給付業務正規職員（年1回）</td><td>113 人</td></tr><tr><td>講師養成研修</td><td>拠点職員（年2回）</td><td>552 人</td></tr></table> ○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実務研修・実務指導（巡回指導）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）を行いました。 【巡回指導及び実践型研修（年金相談対応研修）】 <table><tr><th>研修内容</th><th>延べ受講者数</th></tr><tr><td>巡回指導（1拠点月1回以上）</td><td>22,797 人</td></tr><tr><td>年金相談対応研修（入門編）</td><td>388 人</td></tr><tr><td>年金相談対応研修（基礎編）</td><td>243 人</td></tr><tr><td>年金相談対応研修（応用編）</td><td>1,077 人</td></tr></table>	研修区分	対象者	延べ受講者数	業務別研修	拠点職員（クラス別）	18,599 人	専門別研修	上席年金給付専門職（年3回）	236 人	年金給付専門職（年2回）	581 人	給付業務正規職員（年1回）	113 人	講師養成研修	拠点職員（年2回）	552 人	研修内容	延べ受講者数	巡回指導（1拠点月1回以上）	22,797 人	年金相談対応研修（入門編）	388 人	年金相談対応研修（基礎編）	243 人	年金相談対応研修（応用編）	1,077 人	修を実施しました。 また、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象に外部講師による講師養成研修や実務指導者としてのスキル向上を図りました。 ○上席年金給付専門職による巡回指導及び年金相談対応研修を行い、審査業務を担当する職員や年金相談窓口を担当する職員のスキル向上を図りました。
研修区分	対象者	延べ受講者数																										
業務別研修	拠点職員（クラス別）	18,599 人																										
専門別研修	上席年金給付専門職（年3回）	236 人																										
	年金給付専門職（年2回）	581 人																										
	給付業務正規職員（年1回）	113 人																										
講師養成研修	拠点職員（年2回）	552 人																										
研修内容	延べ受講者数																											
巡回指導（1拠点月1回以上）	22,797 人																											
年金相談対応研修（入門編）	388 人																											
年金相談対応研修（基礎編）	243 人																											
年金相談対応研修（応用編）	1,077 人																											
(5) 年金給付業務のシステム化の推進 ① デジタルワークフローの検討 ・ 扶養親族等申告書の事務処理を正確かつ効率的に行うため、電	(5) 年金給付業務のシステム化の推進 ① デジタルワークフローの検討 ○お客様手続の簡素化や利便性向上、正確かつ効率的な事務処理の実現のため、紙での届出を前提とした従来の年金給付の事務処理を見直し、年金給付業務のデジ	○年金給付業務のシステム化の実現に向けて、簡易な電子申請を																										

子申請の促進に向けた検討に着手する。 紙での届出を前提とした事務処理を見直し、電子データによる審査手法のあり方や課題整理を進めるなど、年金給付業務のデジタル化に向けた検討を引き続き進める。 ② 業務端末の統合 令和3年10月に年金給付業務で使用する業務端末等のシステム基盤が一元化されるため、年金事務所及び事務センターにおいて業務が円滑に移行できるよう準備を進める。 (6) お客様サービスの向上 ① 年金制度改正に係る周知・広報 令和4年4月に施行される年金制度改正（繰下げ上限年齢の引上げ、在職老齢年金の見直し等）の趣旨、内容、手続等について、機構ホームページ、各種広報媒体等を活用した周知や年金事務所等へのリーフレット配布により、お客様への周知広報を着実に実施する。	タル化に向けて取組を進めているところです。 ○令和3年度においては、「ねんきんネット」を活用した簡易な電子申請を可能とする環境整備など以下の取組を進めました。 - 扶養親族等申告書の簡易な電子申請に係る基本方針の整理 - 老齢年金請求書の簡易な電子申請に係る実施範囲の整理 - 申請情報（電子データ）のシステムチェックや職員の審査体制の整理 ② 業務端末の統合 ○従来、中央年金センターと年金事務所及び事務センターでは、システム構成が異なるために業務端末が異なりましたが、令和3年10月に端末統合を実現し、同一環境によって年金給付の事務処理を行う環境を整備しました。これを踏まえ、年金事務所及び事務センターの業務の再構築を円滑にするため、令和3年8月に座学研修を、9月から実機研修を行い、令和3年10月から順次業務の移行を開始し、令和4年3月に移行を完了しました。 (6) お客様サービスの向上 ① 年金制度改正に係る周知・広報 ○年金制度改正の趣旨・内容・手続等について、お客様へ広く周知するために、機構ホームページに、令和4年2月に改正概要を掲載するとともに、令和4年4月に向け、改正を踏まえた制度内容や帳票の掲載準備を進め、また、Twitterに改正概要を掲載し、機構ホームページに誘導することにより、制度周知の促進を図ることとしました。 ○また、市区町村の事務担当者に対して、令和4年1月及び3月の市区町村向け情報誌に年金制度改正概要を掲載し、厚生年金保険の適用事業所に対して、令和4年2月及び3月の納入告知書に制度改正概要のチラシを同封しました。	可能とする環境整備の方針整理等の準備を進めました。 ○中央年金センターと年金事務所及び事務センターで同一環境によって年金給付の事務処理を行う環境を整備し、業務の移行を円滑に行いました。 ○年金制度改正の趣旨、内容、手続等について、機構ホームページ、パンフレット、事業主向けチラシ、市区町村向け情報誌を活用し、お客様への周知広報を着実に実施しました。
--	--	---

② 年金給付の請求勧奨の充実 60 歳、65 歳及び 69 歳到達時に老齢年金の請求案内を行い、多様な年金受給方法の周知を図るとともに、請求忘れの防止を図る。	更に、年金委員に対しては、令和 3 年 11 月の全国年金委員研修において制度改正内容を説明し、令和 4 年 3 月に制度改正資料を提供することにより、制度周知の促進を図りました。 ② 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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>対象者</th><th>送付内容</th><th>送付件数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>60 歳到達者（受給要件を満たしている方）</td><td>お知らせ（はがき） ※繰上げ請求の説明など</td><td>121,567 件</td></tr> <tr> <td>60 歳到達者（受給要件を満たしていない方）</td><td>お知らせ（はがき） ※記録確認や国民年金の任意加入の案内など</td><td>31,427 件</td></tr> <tr> <td>63 歳到達者（男性、特別支給の老齢厚生年金の受給権を有する方）</td><td>年金請求書一式</td><td>595,308 件</td></tr> <tr> <td>65 歳到達者（老齢基礎年金のみの方）</td><td>年金請求書一式</td><td>130,313 件</td></tr> <tr> <td>65 歳到達者（特別支給の老齢厚生年金が未請求の方）</td><td>年金請求書一式</td><td>136,285 件</td></tr> <tr> <td>69 歳到達者（年金を請求していない方）</td><td>お知らせ（はがき） ※繰下げ請求の上限年齢（70 歳）の事前案内など</td><td>66,490 件</td></tr> </tbody> </table> ○新たな取組として、令和 4 年 4 月に老齢年金の繰下げ可能年齢が 75 歳まで引き上げられたことに伴い、66 歳以降に繰下げ受給を希望され、老齢年金を受給されて	対象者	送付内容	送付件数	60 歳到達者（受給要件を満たしている方）	お知らせ（はがき） ※繰上げ請求の説明など	121,567 件	60 歳到達者（受給要件を満たしていない方）	お知らせ（はがき） ※記録確認や国民年金の任意加入の案内など	31,427 件	63 歳到達者（男性、特別支給の老齢厚生年金の受給権を有する方）	年金請求書一式	595,308 件	65 歳到達者（老齢基礎年金のみの方）	年金請求書一式	130,313 件	65 歳到達者（特別支給の老齢厚生年金が未請求の方）	年金請求書一式	136,285 件	69 歳到達者（年金を請求していない方）	お知らせ（はがき） ※繰下げ請求の上限年齢（70 歳）の事前案内など	66,490 件	○年金請求の節目となる機会を捉えて、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。 ○繰下げ可能年齢が 75 歳まで引き上げられたことに伴い、66 歳
対象者	送付内容	送付件数																					
60 歳到達者（受給要件を満たしている方）	お知らせ（はがき） ※繰上げ請求の説明など	121,567 件																					
60 歳到達者（受給要件を満たしていない方）	お知らせ（はがき） ※記録確認や国民年金の任意加入の案内など	31,427 件																					
63 歳到達者（男性、特別支給の老齢厚生年金の受給権を有する方）	年金請求書一式	595,308 件																					
65 歳到達者（老齢基礎年金のみの方）	年金請求書一式	130,313 件																					
65 歳到達者（特別支給の老齢厚生年金が未請求の方）	年金請求書一式	136,285 件																					
69 歳到達者（年金を請求していない方）	お知らせ（はがき） ※繰下げ請求の上限年齢（70 歳）の事前案内など	66,490 件																					

ることに伴い、66 歳以降の未請求の老齢年金のある方に対して繰下げ見込み額を毎年お知らせする仕組みを構築する。 ・ 70 歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対しては、文書、電話、訪問等により個別の請求案内を行う。	いない方に対し、毎年誕生月に合わせ繰下げ見込額等をお知らせするとともに、75歳到達時には改めて年金請求書を送付することとしました。 ○受給権を有しながら年金が未請求となっている方に年金を確実にお支払いするため、繰下げ可能年齢の上限である 70 歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対し、文書、電話、訪問等による個別の請求勧奨を令和 2 年 1 月から開始しました。この結果、令和 4 年 3 月までに約 5.2 万人の方に対し請求勧奨を行い、約 4.8 万人の方から年金請求書を提出いただき、老齢年金を支給しました。 【参考】勧奨実施者数と請求者数の推移 <table><tr><td></td><td>令和 3 年度末</td><td>令和 2 年度末</td><td>令和元年度末</td></tr><tr><td>勧奨実施者数の累計 (前年度比)</td><td>51,550 人 (+25,278 人)</td><td>26,272 人 (+23,547 人)</td><td>2,725 人</td></tr><tr><td>請求者数の累計 (前年度比)</td><td>48,085 人 (+24,869 人)</td><td>23,216 人 (+21,645 人)</td><td>1,571 人</td></tr><tr><td>請求率</td><td>93.3%</td><td>88.4%</td><td>57.7%</td></tr></table>		令和 3 年度末	令和 2 年度末	令和元年度末	勧奨実施者数の累計 (前年度比)	51,550 人 (+25,278 人)	26,272 人 (+23,547 人)	2,725 人	請求者数の累計 (前年度比)	48,085 人 (+24,869 人)	23,216 人 (+21,645 人)	1,571 人	請求率	93.3%	88.4%	57.7%	以降、毎年繰下げ見込額をお知らせするなど新たな取り組みを実施し、お客様サービスの充実を図りました。 ○文書、電話、訪問等により個別の請求勧奨を実施することで、勧奨対象者の 90%以上を年金受給に結び付けました。
	令和 3 年度末	令和 2 年度末	令和元年度末															
勧奨実施者数の累計 (前年度比)	51,550 人 (+25,278 人)	26,272 人 (+23,547 人)	2,725 人															
請求者数の累計 (前年度比)	48,085 人 (+24,869 人)	23,216 人 (+21,645 人)	1,571 人															
請求率	93.3%	88.4%	57.7%															
・ 請求手続きの郵送申請の周知等を推進するとともに、老齢年金請求書にあらかじめ印字する内容の拡大について検討を行う。 ③ 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	○老齢年金に係る年金請求書の記入方法や手続等に係る留意点を機構ホームページに掲載するとともに、手続方法を分かりやすくお伝えするための動画を掲載しました。また、老齢年金請求書にあらかじめ印字する内容の拡大について検討を進めました。 ③ 迅速な支給決定（サービススタンダード） ○新型コロナウイルス感染症の影響がある中、老齢年金、遺族年金及び障害年金について、令和 4 年 3 月末時点でいずれもサービススタンダードの達成率90%以上	○機構ホームページに老齢年金の請求手続方法の動画や申請時の留意事項を掲載しました。 ○老齢年金、遺族年金及び障害年金について、令和 4 年 3 月末時																

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	を維持しました。 <table><tr><th>年金種別</th><th>所要日数</th><th>達成率</th><th>平均処理日数</th></tr><tr><td rowspan="2">老齢年金</td><td>加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)</td><td>98.6%</td><td>23.0日</td></tr><tr><td>加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)</td><td>97.9%</td><td>29.7日</td></tr><tr><td rowspan="2">遺族年金</td><td>加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)</td><td>98.3%</td><td>23.2日</td></tr><tr><td>加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)</td><td>96.7%</td><td>30.6日</td></tr><tr><td>障害年金</td><td>(3か月以内)</td><td>95.7%</td><td>65.8日</td></tr></table>	年金種別	所要日数	達成率	平均処理日数	老齢年金	加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)	98.6%	23.0日	加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)	97.9%	29.7日	遺族年金	加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)	98.3%	23.2日	加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)	96.7%	30.6日	障害年金	(3か月以内)	95.7%	65.8日	点でいずれもサービススタンダードの達成率90%以上を維持しました。
年金種別	所要日数	達成率	平均処理日数																					
老齢年金	加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)	98.6%	23.0日																					
	加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)	97.9%	29.7日																					
遺族年金	加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)	98.3%	23.2日																					
	加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)	96.7%	30.6日																					
障害年金	(3か月以内)	95.7%	65.8日																					
④ より分かりやすい通知・案内 ・ 年金振込通知書について、令和3年10月送付分から前回の振込額等を記載することにより、年金額や年金から差し引かれる保険料・税の金額の変更を分かりやすくお伝えする。 ・ 多様な年金受給方法の案内に対応した年金相談に関するマニュアルの整備を順次実施し、年金相談対応業務の標準化を図る。 ・ 年金受給者に送付する各種通知書やリーフレット等について、お客	④ より分かりやすい通知・案内 ○お客様に送付する年金振込通知書について、年金額や年金から差し引かれる保険料・税の金額の変更を分かりやすくお伝えするため、令和3年10月から通知書の様式を見直し、前回の年金額や年金から差し引かれる保険料・税の金額を新たに記載しました。 ○年金事務所の年金相談対応業務の標準化・適正化を図るため、令和2年度より年金相談窓口における標準的な説明事項、説明手順を明記した年金相談に関するマニュアルの整備を進め、令和3年度においては以下の取組を行いました。 ・ 令和4年4月の年金制度改正を踏まえた老齢年金の年金相談マニュアルの改正 ・ 離婚時における厚生年金分割制度の年金相談マニュアルの整備 ○令和4年4月の老齢年金の繰下げ可能年齢の引上げに伴い、66歳以降に老齢年金	○年金振込通知書の様式を見直し、より分かりやすい通知・案内の拡充を図りました。 ○制度改正、年金分割に関する相談手順についてマニュアルの整備、追加を行い年金相談対応業務の標準化を図りました。 ○「繰下げ額のお知らせ」等につい																						

様目線に立ってより分かりやすい内容となるよう「お客様向け文書モニター会議」等を活用し、順次改善を図る。 (7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施 ① 制度改正への対応 年金生活者支援給付金（以下「支援給付金」という。）の支給サイクルの見直し（令和3年8月施行。支給サイクルを8月～翌年7月から10月～翌年9月に変更。）に向けて準備を進めるとともに、支援給付金受給者等に対して、正確な支給を継続して行う。 ② 新規決定見込者への請求勧奨の実施 ・ 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、要件判定後、速やかに請求勧奨を行い、初回の12月定期支払いで支給できるようにする。 ・ 令和2年度の再勧奨等の結果を分析し、効率的な再勧奨を行う。	を受給されていない方に送付する「繰下げ額のお知らせ」や75歳到達時に送付する年金請求書のリーフレット等について、お客様により分かりやすい内容となるようお客様向け文書モニター会議を活用し作成しました。 (7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施 ① 制度改正への対応 ○年金生活者支援給付金（以下「支援給付金」という。）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728万人に対して令和3年12月支払以降も支援給付金の支給を継続しました。また、令和3年8月から施行される支援給付金の支給サイクルの変更について、令和3年6月に送付する支援給付金支給金額（改定）通知書などにより周知しました。 ② 新規決定見込者への請求勧奨の実施 ○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53万人に対し、令和3年8月末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、未提出の方に対する勧奨について、令和2年度の実施結果を踏まえ、令和3年10月、12月及び令和4年2月の3回にわたり勧奨を行いました。この結果、令和4年3月末までに約50万人から簡易な給付金請求書（はがき型）を提出いただき、支援給付金を新たに支給しました。	て、お客様向け文書モニター会議を活用し、より分かりやすい内容となるように作成し、お客様サービスの充実に図りました。 ○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53万人）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3回にわたり勧奨を行いました。この結果、約50万人の方から請求書を提出いただきました。
---	---	--

③ 支援給付金の案内の充実 ・ ホームページの充実を図るとともに、各種広告媒体を活用した周知・広報を行う。	③ 支援給付金の案内の充実 ○機構ホームページに掲載している支援給付金の情報を分かりやすい内容に見直すとともに、制度改正の内容やお客様からよくあるご質問などを掲載し内容の充実を図りました。また、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、厚生労働省と連携し、各種広告媒体（ホームページ、政府広報、インターネット広告、Twitter など）を活用して周知・広報を行いました。	○機構ホームページの内容の充実を図るとともに、各種メディアを活用した周知・広報も行いました。
--	--	---

令和3年度計画	令和3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 (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 ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけ ・ ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供する。 ・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、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）」等に未回答の被保険者等に対し、未統合記録の確認を呼びかける	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 ① 未統合記録の解明に向けた対応 ○令和3年度も未統合記録の解明を図るため以下の取組を行いました。未統合記録は、約21万件を解明し、約1,773万件（令和4年3月）となりました。引き続き、解明を進めてまいります。 【別表8：未統合記録（5,095万件）の解明状況】 ※取組状況については、I－8(1)に記載。 ○ねんきん特別便（名寄せ特別便）等に未回答者の対応 ・ 「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）」等の未回答者に対する通知の再送付は平成30年から順次送付しており、令和3年度は被保険者約17万人に対して送付した結果、約3.4万人の方から回答があり、約2.7万人の方の記録が回復しました。 ・ ねんきん定期便による呼びかけ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、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。	○未統合記録の解明に向けた取組により約21万件の記録の解明が進みました。 ○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答の被保険者の方（約17万人）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2.7万人の記録を回復することができました。 ○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、「ね

通知を再度送付する。 ② お客様からの年金記録に関する申出への対応 お客様からの年金記録に関する申出等について、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底するほか、責任体制の明確化及び業務効率化の観点から、年金事務所、事務センター及び本部の事務分担の見直しを検討する。また、以下の機会を通じて確認の呼びかけを行う。 ・ねんきん定期便や年金振込通知書、年金請求書（事前送付用）を活用した注意喚起を行い、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（事前送付用）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。 ③ 年金請求時における対応	（約 60 万件） 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あるお客様についても「業務処理要領（年金記録確認業務編）」に基づき記録の確認を徹底しました。 ○責任体制の明確化及び業務効率化の観点から、年金事務所、事務センター及び本部の業務分担・役割を整理し、各事務センターで行っていた記録調査業務、訂正請求業務を本部集約し、お客様対応は年金事務所で行う体制整備を行いました。 ○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 6,373 万件送付 ・年金額改定通知（年金振込通知）書：約 3,938 万件送付 ・年金請求書（事前送付用）：約 88 万件送付 ○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 88 万件送付 ③ 年金請求時における対応	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。 ○年金請求時や各種呼びかけの機会において、業務処理要領に基づき記録の確認を徹底しました。 ○令和 4 年度から開始する新たな年金記録確認体制において、業務分担を整理し本部集約を行うなど体制強化を行いました。 ○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。
---	---	---

お客様が年金請求手続きに来所される場合は、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底するとともに、事後チェックができるシステムを構築する。 (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。	○年金請求手続きで来所されるお客様に対して、年金加入期間に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底しました。 また、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者について、年金請求時に記録の確認を行ったかどうかを事後的にチェックができるシステム開発に着手しました。 (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 マイナンバーの紐付けの完全化を目指し、下記の対策を実施した結果、約 2.7 万件の紐付けを行うことができ、被保険者・受給者全体の紐付け率は 99.71%（令和 3 年 3 月）から 99.76%（令和 4 年 3 月）となりました。 ・ 資格取得時において、住民票等の提出を求めるなどマイナンバーと基礎年金番号との紐付けを徹底しました。 ・ 1号被保険者 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、対象者約 0.4 万件に対し、約 0.3 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 また、ご本人には機構から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、対象者約 0.7 万件に対し、約 0.2 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。	○お客様が年金請求手続きに来所された場合、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底するとともに、事後的にチェックできるシステム開発に着手しました。 ○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 99.71 %（令和 3 年 3 月）から 99.76%（令和 4 年 3 月）となり
---	---	---

・ 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。 ・ 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引き続き検討し、必要な取組を進めていくとともに、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を目指す。 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	・ 2号被保険者 機構から事業主にマイナンバー未収録者一覧を送付し、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、対象者約 2.3 万件に対し、約 0.6 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 新たに機構から事業主にマイナンバー未収録者一覧（協会管掌健康保険の被扶養配偶者であることが確認できた者）を送付し、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、対象者約 1.7 万件に対し、約 1.1 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 - また、ご本人には機構から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、対象者約 1.6 万件に対し、約 0.3 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 現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底することにより約 0.3 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 ・ 受給待機者 年金請求時の紐付けを徹底するとともに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、対象者約 0.3 万件に対し、約 0.1 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 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。	ました。 ○マイナンバーが紐付いていない年金受給者には現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底し、完全化に向けた取組を強化しました。 ○マイナンバーが紐付いていない受給待機者には、年金請求時の紐付けを徹底するとともに、ご本人に対し個人番号等登録届の提出勧奨を行い、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化に向けた取組を強化しました。
---	--	---

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。 ③ 届書の電子化 (Ⅱ-4.(1)①ア(i)参照。) 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。	③ 届書の電子化 ○事業所に対する電子申請による届出の利用促進の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 ○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、現存する5基金に対し、6か月ごとに2回に分けて情報提供しました。 ・令和3年7月及び令和4年1月に情報提供	○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3年度計画	令和3年度計画に対する取組状況	自己評価
7. 年金相談 (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 ア 都市部における高齢化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。(Ⅱ-1.(1)③参照。) イ 年金相談窓口の体制については、引き続き正規雇用職員等(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)により構成し、安定的な相談体制を確保する。	7. 年金相談 ○令和3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、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等 ・予約制定着に伴う更なるお客様サービスの充実のため、令和3年5月より老齢年金T A請求者のインターネットによる来訪相談予約の受付開始、令和4年3月に老齢年金請求者全体へインターネット予約の対象者を拡大し、相談待ち日数の短縮に向けた取組を実施 ・コールセンターにおいて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、以下の取組を行いました。 ① 年金相談窓口体制の整備 ○全国ベースで拠点網の見直しの一環として成田、加須、相模原に順次分室を設置してきましたが、令和3年度については、新たに青葉台に分室を設置しました。(Ⅱ-1.(1)③ア参照) ○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)の確保に取り組みました。その結果、全国の年金相談ブース(1,586ブース)における正規職員等(正規職員、年金相談職員(無期雇用職員)及び社会保険労務士)の配置割合は95.9%(令和4年4月時点)となっております。	○拠点網の見直しを行い、青葉台に分室を設置しました。 ○安定的な相談体制の維持に取り組んだ結果、令和4年4月現在の正規職員等の配置割合は95.9%となっております。

② 常設ブース数の適正化 以下の点等を踏まえて、今後の相談需要の分析を進め、分析結果に基づき、各拠点の常設ブースの適正化を図る。 ア 人口動態を踏まえた相談件数の変化 イ 拠点での平均待ち時間の状況 ウ 予約相談における平均待ち日数の状況 エ 年金請求書の郵送申請受付の動向 ③ 年金給付業務の品質の向上 以下の施策の実施により、拠点における相談品質の向上を図る。 ア 予約相談における事前準備の徹底 イ 各拠点職員に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導の実施 ウ 拠点への年金給付専門職の配置による体制整備	② 常設ブースの適正化 ○老齢厚生年金の支給開始年齢の引き上げに伴い、令和３年度及び令和４年度は相談件数が低位で推移するものの、令和５年度は再び相談件数の増加が見込まれることから、安定的な年金相談体制を維持するために必要な相談ブース数を確保するとともに、職員配置を工夫する等の取組を行いました。 ③ 年金給付業務の品質の向上 ○予約相談が定着した結果、確実に事前準備を行うことができるようになり、相談の質の向上を図りました。また、ＲＰＡ技術の活用などの、システムによる効率化を図りました。 ○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を対象に、入門編及び基礎編においては少人数制によるロールプレイングを取り入れた実践型研修で行い、応用についてはテレビ会議システムを用いて演習問題を取り入れた研修を行いました。また、各拠点を定期的に巡回し、実務研修・実務指導（巡回指導）を延べ 7,688 回行いました。（Ⅲ－４（１）参照） ○年金給付専門職の配置を図り、審査体制の中核に位置付け、役割を明確化しました。	○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、必要な相談ブース数の確保、職員配置の工夫を行い、常設ブースの適正化を図りました。 ○相談の質の向上のため、事前準備の徹底を図るとともに、ＲＰＡ技術等を活用し、システムによる効率化を図りました。 ○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い、スキルの向上を図りました。 ○年金給付専門職を配置し、役割を明確化しました。
--	--	--

④ 予約制の拡充と待ち時間対策 ア 高い水準となった予約相談について、引き続き定着を図る。 イ インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスを円滑に運用する。また、利用促進を図るため、予約枠の適切な設定等を検討し、受入体制を整備する。 ウ 各種証明書の再交付などの簡易な相談等、必ずしも予約を要しない相談の窓口体制の整備を図る。 エ 内部事務手続の改善として、年金相談に必要な記録の自動印字化の技術（ＲＰＡ）を引き続き活用し、年金相談業務の効率化を図る。 ⑤ その他のチャネル ア 遠隔地等の相談対応について、テレビ電話相談の設置市町村の拡大や出張相談のあり方を検討するなど、更なる充実に引き続き取り組	④ 予約制の拡充と待ち時間対策 ○予約率は、98.0%（令和４年３月末時点）と、引き続き高水準を維持しました。また、予約相談までの待ち日数の短縮に努めた結果、平均待ち日数が13.6日（令和３年３月時点）から7.0日（令和４年３月時点）に短縮しました。 ○インターネットからの年金相談予約を受け付けるサービスについて令和３年５月に導入し、受給開始年齢到達時に送付する老齢年金請求書（事前送付用）に関する来訪相談予約を対象として運用を開始し、機構ホームページ等で周知・広報を実施した結果、令和４年３月までに約4.9万件の利用があり、更に定着化が見込まれることから、令和４年３月から繰上げや繰下げ等に関する老齢年金請求書に対象を拡充しました。 ○各種証明書の再交付などの簡易な相談等について、予約を要しないこととしました。 ○予約相談における事前準備業務の効率化を図るため、ＲＰＡ技術を活用した年金相談に必要な記録の自動印字項目の見直しを行い、相談対応の充実を図りました。 ※ＲＰＡ技術を活用した業務の拡大については、Ⅱ－４(1)②に記載。 ⑤ その他のチャネル ○オンラインによる年金相談等について、これまで遠隔地の相談対応として実施しているテレビ電話相談に加え、テキスト形式やＷｅｂ会議形式といった手法も含め、取り扱う情報に応じた情報セキュリティ確保やコスト等を勘案した非対面環境での年金相談に関する実現手法の検討を進めました。	○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４年３月末の全国平均予約率は98.0%、予約の待ち日数は7.0日となりました。 ○インターネットからの年金相談予約の対象を拡大し、定着を図っています。 ○ＲＰＡ技術の印字項目を見直し相談対応の充実を図りました。 ○オンラインによる年金相談等について、実現手法等の検討を進めました。
---	--	---

む。 イ 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、非対面による相談環境整備の一環として、オンラインによる年金相談等の実現手法について検討を行う。 (2) 年金相談センターでの相談 ① お客様の利便性の向上及び相談員の品質向上による質の高い相談サービスの提供のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。 ② お客様の利便性や年金事務所等の適正配置による影響等を踏まえ、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。 ③ 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。 (3) コールセンターでの相談 令和2年度の実績を踏まえ、次の施策を実施し、応答率 70%以上を目指すとともに、更なるサービスの質の向上を図る。	(2) 年金相談センターでの相談 ○年金相談センター（オフィス）での相談について、全国社会保険労務士会連合会と連携し、相談員に対して年金制度改正の内容や、事務処理等に係る研修を行い、年金相談の質の向上を図りました。【令和3年度の相談件数：659,120件】 ○川口年金相談センターについては、お客様ニーズが高いことから分室とすることとし、代替として、相談件数が多い草加市に年金相談センターを設置しました。 ○契約形態について、運営の安定化のため複数年契約に変更しました。また、契約内容について、契約新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底等について見直しを行いました。 (3) コールセンターでの相談 ○令和3年度については、年金支給開始年齢の引上げの影響や各種入電抑制策等の効果により、入電件数が昨年度より減少しました。一方、コールセンター内での新型コロナウイルス感染者の発生や感染防止対策により席数を減少することとなるも、他のコールセンターの席数増加等を行い応答呼数の減少を防ぎ、令和3年	○全国社会保険労務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。 ○川口年金相談センターを分室に変更し、草加市に年金相談センターを設置しました。 ○複数年契約に変更し、運営の安定化を図り、質の向上に努めています。
---	---	---

特に音声認識ツール等を活用し、相談事跡データの収集、分析、利用のサイクルを確立することで、効率的かつ安定的な応答体制を構築する。	度の応答率は、71.6%（対前年度比：+1.0%）となり、年度目標である70%を超える水準を確保しました。 また、6月の統合通知書（年金額改定通知書・年金振込通知書）や9月の扶養親族等申告書等の各種通知書の発送が集中した期間については、オペレーターの配置席数を増席するとともに、各種通知書に特化した研修を適宜実施する等により、お客様へのサービスの質の向上を図りました。 （コールセンター全体（※）の応答状況【令和4年3月末時点】） <table><tr><th>年 度</th><th>令和3年度</th><th>令和2年度</th><th></th></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>9,721,769件</td><td>10,469,409件</td><td></td></tr><tr><td>応答呼数</td><td>6,957,405件</td><td>7,395,303件</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>応答率</td><td>71.6%</td><td>70.6%</td><td>+1.0%</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	年 度	令和3年度	令和2年度		入電総呼数	9,721,769件	10,469,409件		応答呼数	6,957,405件	7,395,303件	対前年度比	応答率	71.6%	70.6%	+1.0%	
年 度	令和3年度	令和2年度																
入電総呼数	9,721,769件	10,469,409件																
応答呼数	6,957,405件	7,395,303件	対前年度比															
応答率	71.6%	70.6%	+1.0%															
① コールセンター業務の効率化施策 ア お客様ニーズに応えるため、相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備し、機動的な運営に取り組む。 また、簡易な年金生活者支援給付金請求書（はがき型）を始めとした各種通知書等の発送が集中する期間においても、コールセンター体制の整備等を通じて、お客様への十分	① コールセンター業務の効率化施策 ○多様なお客様ニーズにお応えするため、相談目的別・内容別にコールセンターを設置しており、既設の「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル（国民年金・厚生年金保険・市区町村別）」等に加え、年金振込通知書印刷誤り事案への対応として専用のフリーダイヤルを設置する等、機動的なコールセンター運営に取り組みました。 また、特に入電が増加する扶養親族等申告書や源泉徴収票等の各種通知書の発送時期については、コールセンター間の協力連携体制や受電体制を強化する等により、高い応答率の維持に努めました。 ○コールセンターの地方分散やコスト削減の観点から、「予約受付専用ダイヤル」に	○目的別専用ダイヤルの維持・整備等により、お客様のニーズに合致した機動的なコールセンター運営に取り組むとともに、コールセンター間の協力連携体制の強化等により、応答率の年度目標である70%を超える水準を確保することができました。																

な説明を図る。 イ 音声認識ツールを活用して、相談内容の作成を省力化し、電話相談に係る処理時間短縮の徹底を図る。 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利用を促進するとともに、予約受付専用ダイヤルの応答率向上、業務効率化を図る。	ついて、令和4年4月に東京都渋谷区から広島県広島市へ移転しました。 ○令和2年10月より導入した音声認識ツールを活用して、引き続き相談事跡の作成省力化を図るとともに、オペレーターの相談事跡の作成に当たっては、必要な助言等を行うことで、応答品質の維持向上と後処理時間の短縮を図りました。 ○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伴い、老齢年金請求者専用フリーダイヤルの音声ガイダンスでインターネット予約の開始を周知するなどして、利用促進を図りました。 加えて、年金受給開始年齢の引上げの影響等により、予約受付専用ダイヤルの入電件数が大幅に減少した結果、令和3年度の応答率は67%と、前年度（64.8%）と比較して、2.2ポイント上昇しました。	○音声認識ツールの導入による相談事跡の省略化により、後処理時間の短縮を図りました。 ○インターネット予約の開始等により、予約受付専用ダイヤルの入電件数が大幅に減少し、年間応答率の向上に繋がりました。
② 入電数の平準化等 ア 相談内容の分析を行い、Q & A掲載内容等ホームページの改善・充実を図る。（I-8(1)①参照。） イ 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。	② 入電数の平準化等 ○相談内容の傾向を分析し、入電数の平準化を図るため、ホームページ上で、ねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けQ & Aを探しやすくする等の掲載方法の改善を行うとともに、入電抑制策や円滑な相談に繋がるよう、チャットボットの拡充やお客様向けQ & A、入電時の留意点等の掲載内容の充実を図りました。 ○統合通知書や社会保険料控除証明書、源泉徴収票等の発送の分散化により、入電数の平準化を行いました。	○入電抑制等のため、ホームページで、ねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けQ & Aを探しやすくする等の掲載方法の改善や掲載内容の充実を図りました。 ○統合通知書等の発送の分散化により、入電数の平準化が図られました。
③ 応答品質の向上施策 ア 相談内容の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーター向けQ & A等の充実を図るとともに、オペレーターの応答スキル向	③ 応答品質の向上施策 ○応答品質向上のため相談内容の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーターに迅速に周知徹底を図るとともに、照会の多い事項についてオペレーター向けQ & Aの充実を図りました。 また、オペレーターへのモニタリングの実施や、新人やスキルの低いオペレーター	○オペレーター向けQ & Aの充実や効果的なモニタリングの実施、研修の強化等により、応答品質の向上を図りました。

上に効果的なモニタリング手法を導入する。 イ 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。 ④ マルチランゲージサービス 引き続き、年金事務所、コールセンター及び市区町村等において、10か国語による通訳サービスの提供を行う。また、利用状況を踏まえ、必要に応じ、応答体制、対応言語数等の見直しについて検討を行う。	への研修を強化する等の取組を行いました。 ○コールセンターにおける応答品質向上のため、お客様満足度調査を行いました。実施結果については、オペレーターごとの評価結果を分析、委託事業者に情報提供し、個別指導や研修に役立てることで、更なる応答率の向上を図ることとしています。 ④ マルチランゲージサービス ○年金事務所及びコールセンター、市区町村において、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。 また、令和3年10月からは、利用する市区町村が109か所増加（550市区町村）したほか、通話対応時間を年金事務所の開所時間に合わせる等利用者のニーズに応じた見直しを行いました。 （※） 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4年3月末時点） <table border="1"> <tr> <th>年 度</th><th>令和3年度</th><th>令和2年度</th></tr> <tr> <td>利用件数</td><td>4,866件</td><td>5,680件</td></tr> </table>	年 度	令和3年度	令和2年度	利用件数	4,866件	5,680件	○応答品質向上のため、お客様満足度調査を実施いたしました。 ○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利用時間等の見直しを行うことにより、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、安心して年金手続等を行うことができる環境を整備することができました。 利用件数は4,866件となり、令和2年度より減少しましたが、通訳サービスが必要な多くのお客様にご利用いただきました。
年 度	令和3年度	令和2年度						
利用件数	4,866件	5,680件						

令和３年度計画	令和３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 (1) 分かりやすい情報提供の推進 ① ホームページの活用 お客様に必要な情報を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、引き続き次のような改善・充実に取り組む。 ア 情報提供機能 ・ 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。 ・ 障害のある方や高齢者にも利用しやすい分かりやすいホームページとなるよう、掲載内容の改	８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進 ○令和３年度においては、主に以下の施策に取り組みました。 ・ お客様からのご意見・ご要望等に基づくホームページ掲載情報の整理や改善 ・ 問い合わせの多い事項を対象としたチャットボットの開設や動画の掲載 ・ マイナポータル経由での「ねんきんネット」の利用促進 ・ ねんきん定期便による制度改正等の情報提供の充実 ・ 非対面型年金セミナー等の実施環境の充実及び相手先機関のニーズに応じた年金セミナー等の実施 ・ お客様向け文書モニターの充実（アンケートモニターの設置） (1) 分かりやすい情報提供の推進 ① ホームページの活用 ○お客様が求める情報を提供し、かつ、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 情報提供機能 ・ お客様からのご意見・ご要望に基づく掲載情報の整理に順次取り組んだほか職員を対象としたアンケートを実施し、申請・届出手続に関する情報を充実する等、実施結果に基づく改善を行いました。 - また、年金Ｑ＆Ａなどアクセス数の多いコンテンツの改善に優先して取り組み、リンクを設け関連性が高い他のページに辿り着きやすくする等、利用しやすさの向上を図りました。 ・ 障害のある方、高齢者をはじめ年金事務所等に来訪されるお客様に向け、令和３年６月、全国の年金事務所等におけるバリアフリー情報を掲載して提供する情報の拡充を図ったほか、音声読み上げや文字の大きさ調整等ウェブアクセシ	○様々なホームページ利用者からのご意見・ご要望の収集、アクセス状況の分析を通じ、継続的にホームページの改善を行いました。 ○掲載情報の拡充等を通じて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

善・充実を図る。 ・ SNSを活用し時宜を捉えた必要な各種情報を発信するとともに、詳細情報を掲載したホームページにご案内する。 イ 情報照会機能 ・ 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、チャットボットの拡充、Q & Aの改善や充実及び動画の掲載など、掲載方法を工夫し、適時・適切に情報提供する。	ビリティ基準（※）に準拠し、引き続き障害のある方や高齢者にも利用しやすいホームページとなるよう配慮しました。 （※）日本工業規格 J I S X8341-3：2016 の達成等級 AA ・ 時宜を捉えた必要な情報の発信に向け、これまで発信してきた公的年金の制度・手続に関する情報に加え、「ねんきんネット」のメンテナンスに関するお知らせや特殊詐欺の注意喚起等、発信テーマの拡充に取り組み、214 件のツイートを発信しお客様をホームページに誘導しました。並行してフォローの呼びかけを行い、令和3 年度末までにフォロワー数約 62,800 人（前年同期比+9,000 人）に到達しました。 イ 情報照会機能 ・ 既設のチャットボットに加え、新たに年金相談のインターネット予約、年金振込／改定通知書、算定基礎届に関するチャットボットを開設しました。年間利用者約 33.7 万件と多くのお客様に利用いただきました。 【チャットボットの種類及び利用状況】 <table><tr><td>種類</td><td>令和3 年度利用者数</td></tr><tr><td>控除証明書相談チャット</td><td>78,233 件</td></tr><tr><td>扶養親族等申告書相談チャット</td><td>73,227 件</td></tr><tr><td>ねんきんネット相談チャット</td><td>58,940 件</td></tr><tr><td>電子申請相談チャット</td><td>44,043 件</td></tr><tr><td>年金相談のインターネット予約相談チャット（※）</td><td>33,597 件</td></tr><tr><td>源泉徴収票相談チャット</td><td>28,448 件</td></tr><tr><td>年金振込／改定通知書相談チャット（※）</td><td>12,954 件</td></tr><tr><td>算定基礎届（定時決定）相談チャット（※）</td><td>4,716 件</td></tr><tr><td>新型コロナウイルス社会保険料相談チャット</td><td>2,997 件</td></tr><tr><td>計</td><td>337,155 件</td></tr></table> （※）令和3 年度新規開設	種類	令和3 年度利用者数	控除証明書相談チャット	78,233 件	扶養親族等申告書相談チャット	73,227 件	ねんきんネット相談チャット	58,940 件	電子申請相談チャット	44,043 件	年金相談のインターネット予約相談チャット（※）	33,597 件	源泉徴収票相談チャット	28,448 件	年金振込／改定通知書相談チャット（※）	12,954 件	算定基礎届（定時決定）相談チャット（※）	4,716 件	新型コロナウイルス社会保険料相談チャット	2,997 件	計	337,155 件	となるよう取り組みました。 ○計画的な発信や発信テーマの拡充に取り組み、214 件のツイートを発信したほか、並行してフォローの呼びかけを行い、令和3 年度末までにフォロワー数 62,800 人（前年同期比+9,000 人）に到達しました。 ○チャットボットの年間利用者約 33.7 万件、各種動画の年間再生回数約 56.7 万回と、多くのお客様に利用いただきました。
種類	令和3 年度利用者数																							
控除証明書相談チャット	78,233 件																							
扶養親族等申告書相談チャット	73,227 件																							
ねんきんネット相談チャット	58,940 件																							
電子申請相談チャット	44,043 件																							
年金相談のインターネット予約相談チャット（※）	33,597 件																							
源泉徴収票相談チャット	28,448 件																							
年金振込／改定通知書相談チャット（※）	12,954 件																							
算定基礎届（定時決定）相談チャット（※）	4,716 件																							
新型コロナウイルス社会保険料相談チャット	2,997 件																							
計	337,155 件																							

・ 機構から送付する各種の通知等に2次元コードを掲載し、詳細情報を掲載したホームページにご案内する。 ② 「ねんきんネット」による情報提供 オンラインビジネスモデルの推進のため、お客様サービスの重要なチャネルとして「ねんきんネット」とマイナポータルを利用した情報提供等のサービスの拡充に取り組む。	・ 既掲載の動画（「ねんきんネット」利用方法、電子申請利用案内等）に加え、新たに新規適用事業所向け事務説明、換価の猶予申請書等記載方法及び外国人向け／退職者向け動画を掲載しました。各種動画の年間再生回数は約 56.7 万回に到達しました。 ・ 今年度は新たにコールセンター等におけるお客様からの問い合わせが多い事項を分析し、年金 Q & A に掲載する情報の追加や改善を行いました。更に、制度改正や各種通知等の発送時期に合わせたトップページへの画像設置を継続し、お客様が求める情報に辿り着きやすいよう工夫しました。 ・ 2次元コードを掲載するお客様向け文書について、新たに年金請求書（事前送付用）に同封するリーフレットや障害年金の診断書等を追加し、お客様への詳細な情報の提供及びお客様が求める情報へのアクセスしやすさの向上を図りました。 ○これらの取組もあり、令和3年度のホームページの総アクセス数は約2億1,710万件となり、令和2年度に比べて4.1%の増となりました。 ② 「ねんきんネット」による情報提供 個人のお客様に対するオンラインサービスについては、お客様の利便性向上に加え、情報セキュリティの確保が必要不可欠であることから、マイナポータル経由で「ねんきんネット」を利用いただくことを柱として推進しています。 より多くのお客様にマイナポータル経由で「ねんきんネット」を利用いただくため、利便性向上を目的とした機能改善を行うとともに、「ねんきんネット」の利用促進を図るための周知・広報に関する以下の取組を進めました。	○ホームページ上でお客様の疑問が解決するよう年金 Q & A の充実に取り組んだほか、お客様が求める情報に辿り着きやすいようトップページへの画像設置を推進しました。 ○お客様向け文書への2次元コードの掲載を進め（令和3年度新規掲載11件）、ホームページへの誘導促進を図りました。 ○令和3年度のホームページの総アクセス数は約2億1,710万件（前年度比+4.1%）に達しました。
--	---	--

<

	○「ねんきんネット」のサービスとして提供している電子版ねんきん定期便の利用を推進するため、ねんきん定期便に郵送より1か月程度早く内容を確認できる等のメリットを記載するなど周知・広報を実施しました。 この結果、令和3年度中に新たに電子版ねんきん定期便に切り替えていただいた方は、約51万人となり令和3年度末の累計は約201万人となりました。 ＜参考：「紙」から電子版ねんきん定期便に移行した人数＞ <table><tr><td></td><td>令和3年度末</td><td>令和2年度末</td><td>令和元年度末</td></tr><tr><td>移行登録人数</td><td>約201万人</td><td>約150万人</td><td>約97万人</td></tr><tr><td>対前年度増加人数</td><td>約51万人</td><td>約53万人</td><td>約28万人</td></tr></table> ※「ねんきんネット」で、「紙」のねんきん定期便の郵送は不要と登録された人数。		令和3年度末	令和2年度末	令和元年度末	移行登録人数	約201万人	約150万人	約97万人	対前年度増加人数	約51万人	約53万人	約28万人	○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51万人の方が新たに電子版ねんきん定期便に切り替えていただき、「ねんきんネット」の利用促進につながりました。
	令和3年度末	令和2年度末	令和元年度末											
移行登録人数	約201万人	約150万人	約97万人											
対前年度増加人数	約51万人	約53万人	約28万人											
イ 年金制度改正に対応した正確な年金見込額等を分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。	○令和4年4月に施行される、老齢年金の繰下げ受給の上限年齢引上げや繰上げ受給の減額率の見直し、在職老齢年金制度の見直し等に対応するため「ねんきんネット」の年金見込額試算機能の改修を行いました。（令和4年3月）	○制度改正に係る対応について、適切に対応を行いました。												
③ ねんきん定期便による情報提供 ねんきん定期便の紙面を活用し、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行う。特に年金の繰下げ制度に係る制度改正に対応した年金見込額等を分かりやすく情報提供できるよう必要な準備を行う。	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3年4月から令和4年3月末までに、約6,373万件送付しました。 ○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歳以上の方に送付したねんきん定期便には、70歳まで繰り下げた場合の年金見込額(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	○ねんきん定期便において、特に、年金の繰下げ制度を利用した場合の年金額を個別に記載するなど、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を実施しました。												

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、時宜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。 (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	することにより、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。 ・50歳未満の方に送付したねんきん定期便には、送付年とその前年の加入実績に応じた年金額を比較することにより、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。 ○年金の繰下げ制度に係る制度改正に対応するため、令和3年4月から送付したねんきん定期便に令和4年4月から受給開始時期を75歳まで選択できることを明記し、事前の周知を行いました。 また、令和4年度に送付する50歳以上のねんきん定期便に、75歳まで繰り下げた場合の年金見込額(65歳時点の年金見込額を84%増した額)を表示するためのシステム改修を行いました。 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え勧奨 ・「ねんきんネット」とマイナポータルの連携に関する周知 ○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。 (2) 公的年金制度に対する理解の促進 ○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、令和3年2月より順次導入しているWeb会議ツールを全ての年金事務所に配備するとともに、従来からの対面形式に加え、各相手先機関のニーズや環境に応じた以下の方法により、年金セミナーや制度説明会を開催しました。	○令和4年4月の年金の繰下げ制度に係る制度改正について、事前に周知しました。 ○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。 ○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。 ○大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナーを3,077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
---	--	---

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。 ① 年金セミナー、年金制度説明会等の充実 ア オンラインによる年金セミナー等の実施 教育関係機関における年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会については、Web会議ツールを活用した非対面形式の拡大を図るとともに、対面による方法や動画の提供による方法も含め、各機関等のニーズや環境に応じた方法により実施する。 イ 質の向上 Web会議ツールを活用した非対面形式のセミナー等の実施結果やニーズを踏まえ、必要な見直しを行い、セミナー等の質	・非対面形式：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 ・DVD提供形式：年金制度を紹介する年金セミナー用動画（DVD）を配付し、受講者が適宜視聴（感想や要望についてアンケート回答を依頼） 【年金セミナー及び年金制度説明会実施状況】 <table><tr><th>取組</th><th>対象機関</th><th>対象者</th><th>開催回数</th></tr><tr><td>年金セミナー</td><td>教育機関（大学・高校等）</td><td>学生・生徒・教員</td><td>3,077回（前年2,125回）うち、 ・対面型回数1,599回（前年1,129回） ・非対面型回数412回（前年148回）（※1） 〔相手先機関数1,494機関〕（※2） ・DVD提供形式回数1,066回（前年848回）</td></tr><tr><td>制度説明会</td><td>事業所・自治会等</td><td>従業員・地域住民等</td><td>4,417回（前年同期1,083回）うち、 ・対面型回数3,418回（前年918回） ・非対面型回数918回（前年165回）（※1） 〔相手先機関数18,128機関〕（※2）</td></tr></table> （※1）うち、機構の保有するWeb会議ツールを利用した開催は、年金セミナーが246回、年金制度説明会が640回 （※2）非対面型は、同時に複数の相手先機関を対象に実施することを基本 OWeb会議ツールの活用により、新たな教育機関や事業所などセミナー等の対象を拡大するとともに、事業所向け事務手続説明会や電子申請の説明会など内容を多様化するなど、セミナー等の内容の充実を行いました。	取組	対象機関	対象者	開催回数	年金セミナー	教育機関（大学・高校等）	学生・生徒・教員	3,077回（前年2,125回）うち、 ・対面型回数1,599回（前年1,129回） ・非対面型回数412回（前年148回）（※1） 〔相手先機関数1,494機関〕（※2） ・DVD提供形式回数1,066回（前年848回）	制度説明会	事業所・自治会等	従業員・地域住民等	4,417回（前年同期1,083回）うち、 ・対面型回数3,418回（前年918回） ・非対面型回数918回（前年165回）（※1） 〔相手先機関数18,128機関〕（※2）	4,417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。 OWeb会議ツールの活用により、新たな対象を拡大するとともに、説明会の内容を多様化するなど、セミナー等の内容の充
取組	対象機関	対象者	開催回数											
年金セミナー	教育機関（大学・高校等）	学生・生徒・教員	3,077回（前年2,125回）うち、 ・対面型回数1,599回（前年1,129回） ・非対面型回数412回（前年148回）（※1） 〔相手先機関数1,494機関〕（※2） ・DVD提供形式回数1,066回（前年848回）											
制度説明会	事業所・自治会等	従業員・地域住民等	4,417回（前年同期1,083回）うち、 ・対面型回数3,418回（前年918回） ・非対面型回数918回（前年165回）（※1） 〔相手先機関数18,128機関〕（※2）											

の更なる向上を目指す。 ・ 若手職員を中心に、非対面形式でのセミナー等を前提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の見直しや、各種制度に特化した説明動画の作成を進める。 ② 年金委員に対する活動支援の強化 ア 年金委員活動の活性化の取組 年金委員活動に必要な法改正内容等の研修・制度説明会について、対面形式の研修に加え、新たにWeb会議ツールを活用した非対面形式の研修の拡大を図る。また、地域型年金委員については、拠点毎に設置している定期連絡会の拡充により組織的活動の活性化を図る。 イ 委嘱拡大の取組	○若手職員を中心としたセミナー講師育成のため、オンラインによる年金セミナー等の推進に向け、リモート研修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するとともに、年金セミナーコンテストを実施し、講師スキルや説明資料を競い合うことで、職員相互のレベルアップと質の向上を図りました。また、セミナー等内容の多様化に対応するため、セミナー等資料の見直し及び追加を行うとともに、退職者向けや外国人向けの制度説明動画を新たに作成しました。 ② 年金委員に対する活動支援の強化 ○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、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、本部から全国の年金委員に対し、以下の情報発信を行いました。 ・「年金委員活動の手引き」 ・「年金制度改正等に関する資料(リーフレット集)」 ・「社会保険適用拡大に係る冊子」 ○令和3年11月に実施した全国年金委員研修については、テレビ会議システムによる配信型に加え、新たにWeb会議ツールによる配信型も導入し、より多くの受講者(2,334人(前年:857人))に参加いただきました。 ○令和4年1月より、従来、年金事務所単位で行っていた「地域型年金委員連絡会」をテレビ会議システムを活用した都道府県単位の「都道府県地域型年金委員連絡会」と年金事務所ごとの「地区連絡会」に再構築することで参加者の拡大を図り、年金委員と年金事務所間の情報共有、活動依頼、支援事業の伝達及び年金委員相互間の情報共有を図る取組を強化しました。(全国で186回実施)	実を行いました。 ○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やコンテストを実施し、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。また、セミナー等資料の見直し及び追加を行うとともに、退職者向けや外国人向け制度説明動画を新たに作成しました。 ○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。 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加え、Web会議ツールによる配信型も活用することで多くの受講者に参加いただきました。
--	--	---

企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化するとともに、年金委員活動に必要な情報を本部から直接発信する仕組みなどを充実させ、年金委員の委嘱数拡大を図る。 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、令和2年度の新たな取組も踏まえ、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。	○年金委員の委嘱拡大については、新型コロナウイルス感染防止の観点から、電話や文書による委嘱勧奨を中心に実施した結果、職域型年金委員及び地域型年金委員ともに委嘱数を拡大することができました。 ・職域型年金委員数：119,411人(令和4年3月末)(令和3年3月末：112,161人) ・地域型年金委員数：6,570人(令和4年3月末)(令和3年3月末：5,299人) ○年金委員活動において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、ねんきん月間に表彰を行いました。(令和3年11月) 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」の実施に合わせ、全国の年金事務所において、Web会議ツールを活用するとともに、可能な場合には、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(193回)、年金制度説明会(129回)、出張相談会(329回)等)を行いました。 また、本部においては、退職者や外国人向けに年金制度を全体的に紹介する制度説明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」中は、Twitter積極的に活用し、年金制度の基本事項について配信しました。 ○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3年度においては、1,596人(令和2年度：942人)から応募があり、厚生労	○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、委嘱数は8,521人増加し、全体として125,981人となり、新型コロナウイルス感染拡大の影響下においても委嘱数を拡大することができました。 ○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。 ○「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、制度説明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、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
--	---	--

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。 (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。 ② CS（お客様満足）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、役職員のCS意識の向上を図る。	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。 ④ 関係団体との連携 ○地域に根付いた形での年金制度の周知・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ました。なお、令和3年度は、一部の県を除き、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を行った上で、教育機関への年金セミナーの開催アプローチなど効果的な連携方法等について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 ○拠点長が、自拠点内のサービス実施状況を毎月チェックし改善に努めるとともに、必要に応じて本部から改善指導を行いました。 ○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。 ○令和4年2月、国際社会保障協会（ISSA）のアジア・太平洋地域社会保障フォーラムにおいて、同地域の社会保障機関が取り組む優れた事業を表彰するグッドプラクティス賞コンテストの結果が発表され、「お客様へのお約束 10 か条」に基づくこれまでの取組と成果が特別優秀賞を受賞し、表彰されました。 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、お客様への対応の留意点などに関する研修を実施しました。また、全職員を対象に「サービス推進の手引き」を活用した職場内CS研修を実施するとともに、TV会議システムを活用して、外部講師によるCS向上研修を実施しました。	いました。 ○地域年金事業運営調整会議の対面での開催を一部の県を除き取り止め、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。 ○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。 ○令和4年2月、「お客様へのお約束 10 か条」に基づくこれまでの取組と成果が、国際社会保障協会（ISSA）から、グッドプラクティス賞コンテストの特別優秀賞に選ばれました。 ○新入構員向けのCS研修や全職員向けの職場内研修等を実施し、職員のCSに対する意識醸成を図りました。
--	---	--

・ 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 お客様向け文書の作成については、お客様目線で見てもより分かりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」に加え、新たに若い世代を中心とした「アンケートモニター」を設置し、お客様向け文書の作成及び改善に幅広く意見や指摘を反映する仕組みを導入する。	○本部職員による無予告での「サービス巡回指導」を半期ごと、全ての年金事務所に対して実施し、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を行うとともに、「お客様満足度アンケート調査」結果等により把握した各拠点の個別課題に基づく個別指導や研修等の事後フォローを実施しました。 ○各年金事務所におけるCS向上に向けた個別の取組を促進し、その取組を取りまとめました。その中から好取組を全国の年金事務所に提供し、全体のCS向上につなげてまいります。なお、窓口コンテストは、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、実施を見合わせました。 ③ 分かりやすいお客様向け文書の作成 ○機構が提供するお客様向け文書については、より分かりやすい文書とするため、以下の対応を行いました。 ・ 機構本部に設置した、職員で構成する「お客様向け文書審査チーム」において、37件のお客様向け文書の審査を行い、より分かりやすい文書となるよう改善を図りました。 ・ 若い世代を含めた幅広いお客様目線でのご意見をいただくアンケートモニターを新たに設置し、特に多くのお客様にお送りする文書16件について、ご意見やご指摘を徴取し、当該ご意見等を踏まえた改善を図りました。 ・ 更に16件については、アンケートモニターの意見を踏まえた文書を「お客様向け文書モニター会議」に付議し、モニターである一般の方や文書デザイナーのご意見、ご指摘を踏まえた上で、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。	○本部職員によるサービス巡回指導を全ての年金事務所に実施するとともに、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。 ○各年金事務所におけるCS向上に向けた個別の取組を促進し、その取組を取りまとめました。 ○お客様向け文書の作成においては、機構本部に設置した「お客様向け文書審査チーム」、新たに若い世代を中心として設置した「アンケートモニター」や「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。
--	---	--

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。 - 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。 - 運営評議会を、引き続き定期的に開催し、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。	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分かりやすくするなどの改善を行いました。 ○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調査」を令和4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93.6%（前年度91.2%）、「やや不満」「不満」の合計が0.9%（前年度1.2%）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：92,961 件 回答件数：36,585 件（回答率：39.4%） ○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3年度は4回開催し、令和4年2月10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、運営評議会が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	○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。 ○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。 ○運営評議会について、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染症対策やWebexを利用したオンライン併用開催とする等の対策を講じること
--	---	---

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。	進めました。 【別表 12：提言（運営評議会）】 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、45 件の改善を行いました。また、日々の業務に携わる職員からの改善提案の検討状況の進捗管理を行い、9 件の改善を行いました。 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。	で、予定した回数を開催することができました。また、各回の運営評議会に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。 ○お客様の声を反映した改善提案及び職員からの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、それぞれ 45 件と 9 件の改善を行いました。また、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３年度計画	令和３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 令和２年６月５日に公布された「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」の改正項目について、正確かつ円滑に実務を実施できるよう事務処理・システムを構築するとともに、分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。 ＜令和３年度以降に施行される主な改正項目＞ ① 老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ 年金の受給開始時期の選択肢を 60 歳から 75 歳の間に拡大（令和４年４月施行）	９．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）等のうち、令和４年４月以降に施行される制度改正事項（※）について、以下の取組を行いました。 ※＜令和４年４月施行事項＞ ①老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ ②在職定時改定の導入 ③在職老齢年金制度の見直し ④国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替え ＜令和４年１０月施行事項＞ ⑤被用者保険の適用拡大 ⑥育児休業中の保険料の免除要件の見直し ① 老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ 【事務処理及びシステム開発】 ○繰下げ可能年齢の上限が 70 歳から 75 歳に、また、繰下げ増額率の算出に用いる待機月数の上限が 5 年（60 月）から 10 年（120 月）に引き上げられるため、生年月日及び受給権発生年月日から改正の対象者を判定し、繰下げ待機期間の上限を 10 年（120 月）として増額された年金額計算及び見込額試算を行うためのシステム開発を行いました。 これにより、年金事務所において繰下げ請求に関する相談があった場合について、改正後の繰下げ請求時の年金見込額を提示することを可能としました。 【周知広報】 ○老齢年金請求書（ターンアラウンド請求書）や老齢給付裁定請求書（65 歳はがき）等に同封するチラシ等に改正内容を記載し、繰下げの上限年齢の引上げの対象となる老齢年金の受給権者に周知しました。（令和３年４月以降）	【事務処理及びシステム開発】 ○年金制度改正等の対応について、令和２年改正法の主要な制度改正事項が令和４年４月（本則施行日）に施行されることを踏まえ、事務処理方法の検討、システム開発、業務処理要領の整備など、改正事項の円滑かつ着実な実施に向け、所要の対応を行いました。 【周知広報】 ○また、各改正事項の内容等に応じて、受給者、被保険者及び事業主への送付物に改正内容を記載することなどにより、制度改正の影響を受けることが想定される者に対し、きめ細かな周知を図りました。 ○改正事項に共通した取組として、制度改正専用ページを新設するなどの機構ホームページの整備、市区町村向け広報誌への記事掲載、全国年金委員研修における改正概要の説明、年金委員への資料提供などを通じ、幅

② 在職定時改定の導入 在職中の老齢厚生年金受給者（65歳以上 70 歳未満）の年金額を定時に改定（令和 4 年 4 月施行） ③ 在職老齢年金制度の見直し 特別支給の老齢厚生年金を対象とした在職老齢年金制度について、支給停止が開始される賃金と年金の合	○66 歳以降の未請求の老齢年金のある方に対して、繰下げ見込額を毎年お知らせする取組を令和 4 年 3 月から開始しました。 ○企業にお勤めの方へお知らせすることを目的として、繰下げの上限年齢の引上げに係る改正内容を記載したリーフレットを令和 4 年 3 月に事業主に送付し、周知を図りました。 ○ねんきん定期便について、受給開始時期を 75 歳まで選択できることを記載して令和 3 年 4 月から送付し、被保険者等への周知を図るとともに、令和 4 年度に送付する 50 歳以上のねんきん定期便には、75 歳まで繰下げした場合の見込み額（65 歳時点の見込み額の 84%増）を表示します。 ② 在職定時改定の導入 【事務処理及びシステム開発】 ○在職中の老齢厚生年金受給者については、毎年 10 月に前年 9 月から当年 8 月までの被保険者期間を追加して計算し、老齢厚生年金の年金額を改定することから、これに対応するためのシステム開発を進めました。 ○在職定時改定による年金額の改定はシステムにより自動で行い、改定の対象者に対して、毎年 11 月上旬に、改定後の年金額を支給額変更通知書により通知する予定です。 【周知広報】 ○年金事務所に設置し、年金相談等において使用するパンフレットについて、在職定時改定の導入に係る改正内容を記載し、令和 4 年 3 月に年金事務所に配布しました。 ③ 在職老齢年金制度の見直し 【事務処理及びシステム開発】 ○60 歳以上 65 歳未満の在職老齢年金制度（低在老）の支給停止基準額（28 万円）を引き上げ、高在老と同じ基準額（47 万円）を基に支給停止額計算を行うことから、	広く国民及び関係者に対して、制度改正全般への理解を促進しました。 【人員体制の確保等】 ○年金事務所等の担当者に対して、制度改正事項に係る具体的な業務処理内容に関する研修を実施するとともに、制度改正に対応するため、年金事務所等に 600 人以上の人員を配置することによって体制拡充を図りました。
--	--	--

計額の基準を、現行の 28 万円から 47 万円（令和 2 年度額）に引き上げる（令和 4 年 4 月施行）	これに対応するためのシステム開発を行いました。 ○改正後の支給停止額の計算はシステムにより自動で行い、支給停止額が変更となる対象者に対して、令和 4 年 5 月末に、変更後の支給停止額を支給額変更通知書により通知する予定です。 【周知広報】 ○在職中の在職老齢年金受給者にお知らせすることを目的として、在職老齢年金の支給停止の基準額の変更に係る改正内容を記載したリーフレットを令和 4 年 2 月に事業主に送付し、周知を図りました。 ○年金事務所に設置し、年金相談等において使用するパンフレット及びリーフレットについて、在職老齢年金の支給停止の基準額の変更に係る改正内容を記載し、令和 4 年 3 月に年金事務所に配布しました。 ④ 国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替え 【事務処理及びシステム開発】 ○令和 4 年 4 月以降に新たに年金制度に加入される方（20 歳到達、20 歳前の厚生年金加入者）に対して、年金手帳に替え、基礎年金番号通知書を交付することから、これに対応するための通知書帳票の作成やシステム開発を実施しました。 ○20 歳到達により国民年金に加入される方に対して、これまで年金手帳と国民年金保険料納付書を別々に送付してきましたが、今回の改正により年金手帳が廃止され通知書形式の基礎年金番号通知書が導入されることと合わせ、加入時の分かりかりやすい案内及び事務効率化の観点から、令和 4 年 4 月以降の対象者に対して、通知書と納付書を同封して送付します。 【周知広報】 ○基礎年金番号通知書への切替えを周知するための掲示物・チラシについて、令和 4 年 2 月に年金事務所に掲示するとともに、窓口等で配布し周知を図りました。また、チラシは、厚生労働省年金局を通じて市区町村にも提供し、周知の協力を依頼しました。	
---	--	--

④ 被用者保険の適用拡大 短時間労働者への適用を被保険者数 100 人超規模の企業まで拡大、法律・会計事務を取り扱う士業を法定適用業種に追加(令和 4 年 10 月施行) ※ 段階的に被保険者数 50 人超規模の企業まで拡大(令和 6 年 10 月施行)	○厚生年金保険に係る加入手続が円滑に行われることを目的として、基礎年金番号通知書への切替えや個人番号(マイナンバー)による届出であれば被保険者本人の年金手帳又は基礎年金番号通知書の確認は不要であることを記載したリーフレットを令和 4 年 2 月に事業主に送付し、周知しました。 ⑤ 被用者保険の適用拡大 【事務処理及びシステム開発】 ＜短時間労働者への適用拡大＞ ○令和 3 年度行動計画に基づき、新たに短時間労働者への適用拡大の対象となる可能性がある事業所に対して、制度周知を兼ねた事業所調査を実施しました。 (令和 3 年度実績 21, 281 件) なお、適用拡大に該当する事業主に対して、令和 4 年 10 月から該当となる旨の事前のお知らせを令和 4 年 8 月頃に送付することにより、短時間労働者がいる場合には、法施行後、速やかに資格取得届の提出が必要な旨を案内する予定です。 また、施行後、適用拡大により被保険者となった対象者の届出が行われていない可能性がある事業所に対して、届出の勧奨や事業所調査を実施する予定です。 ＜士業の法定適用業種への追加＞ ○常時 5 人以上の従業員を使用する士業を営む個人事業所が強制適用となることから、事業の種類を判別している業態区分に新たに士業を追加するシステム開発を進めました。 【周知広報】 ＜短時間労働者への適用拡大＞ ○短時間労働者への適用拡大が適切に行われることを目的として、事業主に対して適用拡大の要件等を記載したリーフレットを送付し、周知しました。 ○新たに適用拡大の対象となる可能性がある事業所に対して、従業員への周知等の社内準備用に、改正内容を周知するためのお知らせ(ダイレクト便)を令和 4 年 3 月に送付しました。(ダイレクト便送付実績: 49, 497 件)	
--	--	--

	○事業所における説明会に専門家（社会保険労務士等）を派遣する制度説明支援事業を令和３年５月に開始しました。 <土業の法定適用業種への追加> ○土業を営む個人事業所（常時５人以上の者を使用する事務所）が強制適用となることから、社会保険の加入手続が適切に行われることを目的として、厚生労働省年金局と連携し、土業関係団体を通じて、団体の会員に対してリーフレットにより周知を図りました。また、機構ホームページに改正概要や必要となる手続を令和３年１１月から掲載し、広く周知しました。 ⑥ 育児休業中の保険料の免除要件の見直し 【事務処理及びシステム開発】 ○令和４年１０月から、短期の育児休業の取得に対応して、月内に１４日以上の子育て休業を取得した場合に当該月の保険料を免除するとともに、賞与に係る保険料については１月を超える育児休業を取得している場合に免除することとなるため、これに対応するための事務処理の検討やシステム開発を進めました。 【周知広報】 ○事業主による適切な育児休業取得届の提出を目的として、改正概要及び届出の記入方法を記載したリーフレットを令和４年度の算定基礎届（ターンアラウンド届書）に同封して（令和４年６月送付予定）、周知することとしており、このためのリーフレット作成を進めました。 ○これに合わせて、機構ホームページに改正概要や上記リーフレットを掲載する予定としており、この準備を進めました。 <制度改正事項に共通した取組> 改正事項に共通して以下の取組を行いました。 【周知広報】 ○令和４年４月施行事項について、機構ホームページに制度改正専用ページを作成	
--	--	--

	し、改正概要を網羅的に掲載するとともに、トップページに当該専用ページにアクセスするための画像（キービジュアル）を設置し、幅広い周知を図りました。 また、既存の制度説明ページや申請書様式等についても改正内容に基づき修正し、手続が適切に行われるよう対応しました。 ○市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌に、令和４年４月施行事項に係る改正概要（令和４年１月号）や事務の内容（令和４年３月号）を掲載し、担当者の制度理解の向上を図るとともに、市区町村における広報の促進を図りました。 ○年金委員に対して、令和３年１１月の全国年金委員研修において改正内容を説明するとともに、令和４年３月に改正概要に係る資料を提供することにより、周知活動の促進を図りました。 【職員に対する研修及び人員体制の確保】 ○年金事務所、事務センターの担当者に対して、令和４年４月施行事項に係る業務処理内容に係る研修を令和４年１月及び３月に実施しました。 ○令和４年４月施行事項及び１０月施行事項に対応するため、年金事務所及び中央年金センター等に必要な人員を配置することにより、体制拡充を図りました。 ・老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ、在職定時改定の導入に係る受付業務や事務処理への対応（８０人） ・被用者保険の適用拡大に向けた事業所調査等への対応（５９０人）	
--	---	--

令和３年度計画	令和３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） (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・役割の不断の見直しに引き続き取り組むこととし、具体的に以下の取組を進める。 ① 本部 ア 組織の一体化をより一層推進するため、地域部の機能強化策として拠点からの照会対応時の地域部	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） (1) 組織・ビジネスプロセス改革 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促進するため、これまで本部・事務センター・年金事務所の組織・業務改革を進めてきており、令和３年度においては、本部・年金事務所等の業務分担・役割を再整理し、以下の取組を実施しました。 <本部> ・事業推進部門の機能強化（拠点からの照会に専門的に対応するセクションの設置、15 地域部体制の再編等） ・リスク管理体制の更なる強化に向けた三線防御体制の確立 ・オンラインビジネスモデルの一層の推進に向けた体制整備 ・審査・認定業務について、障害認定の標準化等を図るための障害年金センターの業務・組織体制の見直し <事務センター> ・管轄に捉われない処理体制の確立を踏まえた業務分散の実施 ・職種ごとの役割整理等を踏まえた正規職員の人員シフト ・事務センターの記録審査業務の本部集約 <年金事務所> ・人口動態の変化を踏まえた、年金事務所分室等の設置 ① 本部 ○平成 28 年 4 月に本部と現場の中間的・分散型組織として全国 9 か所に設置していたブロック本部を廃止し、本部に現場管理統括管理統括部署として 15 の地域部を設置しました。これにより、本部と現場を直接つなぐ体制を構築するとともに、地	○照会対応専門セクションの設置により、情報が一元化され、現場からの照会対応に対し正確か

間の連携強化や、拠点・地域部間の情報共有の更なる促進を図る。 また、現場への事業推進・支援機能がより適切に発揮できるよう、引き続き現場と本部間の役割・権限の明確化に取り組む。 イ 本部現業の事務リスク管理について、本部現業の実施状況等を日次で報告する仕組みや本部現業全体を管理するためのツールを活用した進捗管理の徹底等により、本部現業リスクの早期把握・対応に引き続き取り組むとともに、本部現業の事業実績評価のあり方等について検討を進める。(Ⅲ－１.(1)③参照。)	方人材の糾合により本部の現場力強化を図ることで、本部・現場一体となった組織体制の確立を進めてきたところです。今般、本部が現場からより信頼される組織となり、機構全体として更なる事業実績の向上を図る観点から、以下の取組を進めました。(令和４年４月) ・更なる組織一体化、組織全体の事業実績向上、人員体制の効率化を図るため、地域部の 15 部体制を 11 部体制に見直すとともに、各地域の事業規模に応じて地域部定員の再配分を実施 ・現場からの照会対応への回答の迅速化・効率化や正確性の確保を図るため、事業推進統括部に照会対応専門セクションを設置 ・拠点と本部の情報共有のキーマンである事業推進役（地域マネージャー）の活動を一層活性化するため事業推進役の若手登用も図るとともに、基幹業務に係る拠点指導等の役割を徹底するなど活動強化を実施 ○リスク管理体制については、年金振込通知書の印刷誤り事案等を踏まえ、順次見直し・強化を図ってきましたが、リスク管理の更なる強化を目的として、現業部門、管理部門、監査部門のそれぞれの役割と責任を明確にしてリスク管理を行う「三線防御体制（※）」の確立に向けた体制整備を行いました。(令和４年４月) ・本部・拠点事業の品質管理を一体的に行い、リスク管理体制の強化を図るため、本部事業管理部を廃止し、業務品質管理部、リスク統括部等にリスク管理業務等に移管 ・セカンドラインの実行性を担保するため、サードラインとしての監査部の役割を実効性、効率性の観点から見直し、体制強化を実施 (※) 三線防御体制 ファーストライン：リスクをコントロールしつつ事業を行う部署（拠点・本部事業部門） セカンドライン：ファーストラインの事業についてモニタリング等を実施し、リスク管理を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、情報管理対策室等）	つ迅速に回答を行うことができる体制を構築しました。 また、より広いエリアで拠点実情に応じた指導、サポートを可能とするとともに、地域部間の業務量平準化を図るため、地域部の 15 部体制や事業規模に応じた定員の再配分を行いました。 ○リスク管理体制の更なる強化を目的として、三線防御体制の確立に向けた体制整備を行いました。
---	--	--

ウ 中央年金センターの執行体制の強化（Ⅰ－５（１）①イ参照。） エ 障害年金センターの体制関係（Ⅰ－５（３）①参照。） オ 厚生年金保険の徴収・適用・調査体制の強化 徴収・適用・調査体制について、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い猶予制度を利用した適用事業所への対応や、法改正による立入検査対象の拡大等に適切に対応するため、より一層の強化・拡充を図る。 ② 事務センター 経過管理・電子決裁システムの稼	サードライン：セカンドラインの実効性・有効性を担保する部署（監査部） ※本部現業の事務リスク管理については、Ⅲ－１（１）③参照 本部現業の実績評価のあり方等の検討状況については、Ⅰ－５（１）①ウ参照 ※取組状況については、Ⅰ－５（１）①イ参照。 ※取組状況については、Ⅰ－５（３）①参照。 ○厚生年金保険の徴収・適用・調査の分野において、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い猶予制度を利用した適用事業所への対応を含めた全国の困難性の高い事案に対応するため、事業推進部門に特別法人対策部を設置し、東日本特別徴収対策グループ、西日本特別徴収対策グループ、特別適用対策グループ、法人調査グループの４グループ体制としました。（令和３年４月） ○徴収業務の効率化・一体化を図るため、大阪に設置していた西日本特別徴収対策グループを高井戸へ移管し、所管地域の見直しを行った上で、グループ名を改称しました。その結果、特別法人対策部は、特別徴収対策第１グループ、特別徴収対策第２グループ、特別適用対策グループ、法人調査グループの４グループ体制となりました。（令和４年４月） ○オンラインビジネスモデルの一層の推進に向けた体制整備を行うため、オンラインビジネス全体の企画調整を行うオンラインビジネス統括グループを未来戦略室に設置しました。（令和４年４月） ○オンラインビジネスモデルの進展により拡充したネットチャネル（電子申請・「ねんきんネット」等）を一元的に企画・調整を行う体制を構築し、オンラインチャネルを含めた総合的なチャネル戦略の検討を進めています。 ② 事務センター ○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	○全国の困難性の高い事案に集中的に対応する体制を整備することで、事業推進における各部の役割を明確化し、機構全体の事業実績向上のための組織体制を構築しました。 ○オンラインビジネスモデル推進のための体制整備を行いました。
--	---	---

働及び電子申請の利用拡大を踏まえ、引き続き事務センターのビジネスモデルについて以下の取組を行う。 ア 管轄に捉われない処理体制が確立されたことを踏まえ、繁忙期における大規模事務センターの業務分散を進めるとともに、事務センターの規模及び業務量の平準化を図り、年間を通して安定的に業務を行えるよう具体的に検討する。 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	役割整理等を踏まえ、事務センター専任職員を中心とした事務処理体制の構築を進め、正規職員を年金事務所等へ順次シフトしてきました。 また、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る定型業務の集約の検討を進めてきました。 ○事務処理面においては、経過管理・電子決裁サブシステムの導入により、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が実現し、従来の地域単位で分掌する事務処理から、全事務センターで管轄に捉われない事務処理が可能となったことにより、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３年度の取組状況は以下のとおりです。 ○経過管理・電子決裁システムによる届書の画像化・データ化処理機能を活用し、令和３年度夏季繁忙期から大規模事務センターの業務の一部を、他の事務センターに分散する試行実施（※）を開始しました。 【※試行実施の内容】 令和３年７月から、東京広域事務センター管内の算定基礎届、月額変更届、賞与支払届の一部を、仙台広域事務センター、名古屋広域事務センター、大阪広域事務センター、福岡広域事務センターに分散し処理を実施。 ○試行実施の検証を行った上で、管轄に捉われない機能別事務センター体制（受付拠点と審査拠点の分離）に向けた方針を整理し、令和４年度における業務分散先事務センターの拡大、対象届書の拡大の実施計画を策定しました。 ○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踏まえ、令和３年１０月に事務センター専任職員を１９１名登用し、令	○夏季繁忙期における業務量の平準化が図られ、全事務センターで目標処理期間内に処理を完了することができました。 ○業務量の平準化を図るため、試行実施の検証結果を踏まえ、令和４年度における業務分散先事務センターの拡大、対象届書の拡大の実施計画を策定しました。 ○令和４年４月時点で事務センター専任職員を９３５名配置（対前
---	---	---

用職員の役割の整理とシステムによる業務の自動化・効率化を進めるため、以下の取組を行う。 ・ 事務センター専任職員の配置を強化する。 ・ 正規雇用職員が管理業務を行い、事務センター専任職員が審査を中心的に行う体制を確立し、その体制の確立を踏まえ、年金事務所等への正規雇用職員のシフトを行う。 ウ 事務センターにおいて、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。	和4年4月時点の配置数は935名となりました。 また、正規職員を年金事務所等へ143名シフト（令和3年4月2日～令和4年4月1日）し、平成29年度からこれまでに累計で775名をシフトしました。 ○正規職員に対しては、業務マネジメント・人材マネジメント能力の各種スキルの習得及び向上を目的として「事務センター分野専門研修」を実施しました。 事務センター専任職員に対しては、制度全般の知識を習得するため、担当業務に応じた「業務別研修」を実施しました。 また、新たに登用された事務センター専任職員には、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。 有期雇用職員に対しては、担当業務及び関連業務における知識の向上を目的とし「有期雇用職員業務研修」を行いました。 なお、令和4年度からは事務センター専任職員の審査スキル向上を目的とした実践的な研修を実施することとしています。	年同月比+109名配置）し、安定的かつ継続的な事業実施体制の確立を進めました。 また、正規職員を年金事務所等へ143名シフト（令和3年4月2日～令和4年4月1日）しました。 ○正規職員は、業務・人材マネジメントの中心的役割を担っている主任を対象に専門研修を実施し、各種スキルの習得及び向上に努めました。 事務センター専任職員に対しては、担当業務に応じた「業務別研修」を実施するとともに、新たに登用された事務センター専任職員には、育成プログラムに基づく研修を行いました。 また、事務センター専任職員へ実践的な研修を行うため、研修資料や実施方法についての意見照会を行い、具体的に準備を進めました。
--	---	---

エ 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、委託業者の管理を徹底する取組を継続、充実する。 ・ 電子申請の利用拡大等を踏まえ、外部委託業務の更なる効率化に向けた具体策を検討する。 オ 国民年金強制徴収に係る定型業務をはじめとした、定型業務の集約をより一層進める。 カ 年金給付業務、記録審査業務の集約と移管に向けた準備を進める。 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、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 全国ベースでの拠点の適正配置	○各事務センターで委託業者を管理する監督職員補助者に対し、委託業者管理の習熟度向上を目的として、毎月「委託業者管理研修」を実施しました。 ○電子申請の利用拡大による届書の受付、データ化業務等の縮小を見据え、外部委託業務の更なる効率化を図るため、集約の検討を進めています。 ○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、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一部が停止していることから、実施を見送っています。 ○記録審査業務の効率化、品質の維持及びノウハウの蓄積・継承を目的として、記録調査業務、訂正請求業務及び記録補正業務について、令和4年4月に本部への集約と年金事務所への移管を行いました。 ○年金給付業務に関しても年金事務所と中央年金センターで執行する体制の再構築の検討を進めています。 ③ 年金事務所等 お客様との接点となる年金事務所等のチャネルについて、お客様ニーズ等に応じた適切なサービスが提供できるよう、年金事務所等の適正配置を実施するとともに、相談チャネルの充実に関する取組を以下のとおり進めました。 ア 年金事務所等の適正配置 ○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	○委託業者管理研修について、監督職員等の役割、委託納品に係るルール、媒体管理の徹底、定例会議の確認事項等を研修テーマとして実施し、委託業者管理に必要な知識の向上を図りました。 ○記録審査業務については、令和4年4月に記録調査業務は本部及び年金事務所、訂正請求業務は本部、記録補正業務は事務センターの厚生年金適用グループ及び国民年金グループへそれぞれ集約又は移管しました。 ○都市部における人口集中や高齢
--	--	--

を図るため、都市部における高齢化等に対応した年金事務所分室の設置や管轄する人口規模等を踏まえた管轄地域の見直しを行う。 イ 相談チャネルの充実 - 遠隔地等の相談対応の充実（Ⅰ－７．（１）⑤ア参照。） - 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた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イ参照。） ウ その他チャネル	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横浜市青葉区及び埼玉県川口市に新たな分室を設置するとともに、埼玉県川口市に設置している年金相談センターを同県草加市に移転する計画を策定し、実施に向けて着実に取り組みました。 【分室の設置】 <table border="1"> <tr> <th>地域</th><th>対外呼称</th><th>実施時期</th></tr> <tr> <td>神奈川県横浜市青葉区</td><td>ねんきんサテライト青葉台</td><td>令和４年２月</td></tr> <tr> <td>埼玉県川口市</td><td>ねんきんサテライト川口</td><td>令和４年５月</td></tr> </table> 【年金相談センターの移転】 <table border="1"> <tr> <th>地域</th><th>対外呼称</th><th>実施時期</th></tr> <tr> <td>埼玉県草加市</td><td>草加年金相談センター</td><td>令和４年４月</td></tr> </table> - 年金事務所分室の設置を進める一方で、組織の合理化・効率化を図る観点から、管轄人口が少ない地域において、同一行政区域内の複数の拠点が現在の体制を維持することにより発生する非効率を解消するため、高知県高知市、長崎県長崎市、長野県長野市に所在する年金事務所の管轄区域を見直しました。（令和３年６月、令和４年２月） イ 相談チャネルの充実 ※取組状況については、Ⅰ－７（１）⑤アに記載。 ※取組状況については、Ⅰ－７（１）⑤イに記載。 ウ その他チャネル	地域	対外呼称	実施時期	神奈川県横浜市青葉区	ねんきんサテライト青葉台	令和４年２月	埼玉県川口市	ねんきんサテライト川口	令和４年５月	地域	対外呼称	実施時期	埼玉県草加市	草加年金相談センター	令和４年４月	化等の人口動態の変化を踏まえ、相談ニーズが高い地域に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。
地域	対外呼称	実施時期															
神奈川県横浜市青葉区	ねんきんサテライト青葉台	令和４年２月															
埼玉県川口市	ねんきんサテライト川口	令和４年５月															
地域	対外呼称	実施時期															
埼玉県草加市	草加年金相談センター	令和４年４月															

・ 年金相談センター・オフィスの効率的な設置（Ⅰ－７．（２）②参照。） ・ 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）④参照。） ・ サービスのオンライン化（Ⅱ－４．（１）①参照。） （２）業務の合理化・標準化 ・ 業務処理マニュアルについて、制度の趣旨・目的に沿って的確に業務の処理が行われるよう、制度面の記載を充実させ、周知を図る。 ・ 業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見、リスク分析等を踏まえ、適時・適切に見直しを行う。	※取組状況については、Ⅰ－７（２）②に記載。 ※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）④に記載。 ※取組状況については、Ⅱ－４（１）①に記載。 （２）業務の合理化・標準化 ○業務処理マニュアルについては、これまで、届書ごとの業務手順書、制度の趣旨・目的に沿って的確に業務が行われるよう作成した制度説明（資料）、業務フローを可視化した業務プロセス図等を、業務処理要領確認システム（MACS）に順次掲載してきました。令和３年度においては、制度説明（資料）に年金記録問題の概要、記録回復のための取組、再発防止の取組等を記載した年金記録問題編の追加等を実施しました。また、法律改正や業務手順の見直しによる改正に適時・適切に対応しました。更に、現場からの意見を踏まえて必要な改正を実施する等、業務処理要領確認システム（MACS）の記載の充実を図りました。 ○業務処理要領確認システム（MACS）の利用者数は、令和３年３月の約 20,000 人から令和４年３月には約 21,600 人と増加しました。また、総アクセス件数は、令和３年３月は約 187 万件、令和４年３月は約 184 万件と高い水準を維持しており、組織内での定着を進めることができました。 ○疑義照会の管理体制については、現場に対する回答体制の充実、回答の正確性の確保を図るため、以下のとおり体制を整えました。 ・ 拠点からの疑義照会と業務処理マニュアルを一体的に管理するため、疑義照会の管理主体を業務品質管理部へ移管しました。	○業務処理マニュアルについて、制度説明（資料）を追加する等、制度面の記載の充実を図るとともに、法律改正や業務手順の見直しによる改正に適時・適切に対応しました。また、現場からの意見を踏まえて必要な改正を実施し、周知徹底を図りました。 ○業務処理要領確認システム（MACS）の利用者数は増加しており、組織内での定着を進めることができました。 ○疑義照会の管理体制を業務品質管理部主体に見直し、現場に対する回答体制の充実、回答内容の正確性を確保する体制を構築
---	--	---

・ BPMN (※) 手法を活用し作成した業務プロセス図について、業務処理マニュアルの改正に併せた直近化の管理を徹底する。 ※ 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 ・ 業務支援ツールについて、管理と運用の適正化を図る。 (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	・ 拠点からの照会は事業推進統括部に新設した拠点照会統括グループが専門的に対応することとしました。 ・ 拠点照会統括グループが行った回答内容の正確性を担保するため、業務品質管理部が回答内容を事後確認する体制を構築しました。 ○業務プロセス図について、業務処理マニュアルの改正にあわせて修正する仕組みを指示の審査工程に組み込み、直近化の管理を徹底しました。 ○業務支援ツールについては、「操作を記録して実行する機能」であるマクロを含むファイルが、本部で承認されたものを除き許可なく作成・使用されていないことを確認するため、業務支援ツール運用要領に基づく拠点長による月次点検を徹底させるとともに、訪問指導等を行った際に、業務支援ツールの運用状況の点検を 16 拠点で実施し、マクロを含むファイルが作成・使用されていないことを確認しました。 (3) 業務の効率化 ○「お客様の声」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）に基づく業務改善要望・提案については、年金事務所等の職員から 65 件が提出されました。また、「サービス・業務改善委員会」では、16 件の業務改善要望・提案について組織的共有及び審議が行われ、お客様が電子申請に利用する届書作成プログラムの機能改善など、9 件が採用となりました。 ○また、「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、年金事務所等が独自に取り組んでいる実践例 4 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。	しました。 ○業務処理手順改正時における業務プロセス図の直近化を確実に進めました。 ○月次点検等を通じて業務支援ツールの運用ルールを徹底しました。 ○お客様の声や職員から提案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。 ○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
--	---	--

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。 (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 ・ 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。 ・ 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、年金制度改革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	(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 ○全国の年金事務所等の拠点網を維持し、適正な業務運営を行うため、全国規模による人事異動を実施し必要な人員を配置しました。 ○基本計画に基づき、電子申請届書事務の効率化やシステム改修に伴う業務効率化等を進め、83人の合理化・効率化を図りました。併せて、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対策として、厚生年金保険料の納付猶予特例の対応に306人、国民年金保険料の臨時特例免除の対応に45人、繰下げ受給の上限年齢の引上げ等の制度改正への対応として80人、無年金者の発生防止対策としての納付・請求勧奨の拡充への対応に95人などの実施体制を確保しました。 ○事務センター専任職員として、令和3年10月に191人登用し、その他無期転換職	組がより促進されました。 ○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。 ○基本計画に基づき、合理化・効率化を進めました。また、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。 ○無期転換職員やエルダー職員を
---	--	--

拡大・活用を図る。 ・ 業務量調査の結果を踏まえ、人員配置の適正化を進める。 ・ 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。	員として、令和4年4月1日において115人の無期転換を実施しました。また、各拠点にて基幹業務等に従事するエルダー職員については、新たに314人採用しました。 ○制度改正の施行や新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の状況変化を踏まえ、届書郵送件数や窓口来訪の状況などの業務量への影響を加味しつつ、人員配置の適正化に努めました。 ○令和3年度の賞与支給月数は、人事院勧告を踏まえた国家公務員の取扱いに準じて適切に対応を行いました。	拡大配置しました。 ○制度改正の施行や新型コロナウイルス感染症の感染拡大等が業務に与える影響を踏まえ、人員配置の適正化に努めました。 ○令和3年度の賞与支給月数は、人事院勧告を踏まえた国家公務員の取扱いに準じて適切に対応を行いました。																																
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 一般管理費及び業務経費 ＜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、一般管理費においては、令和3年度は、平成30年度比で9.7%に相当する額（9.1億円）の削減を行い、また、業務経費においては、令和3年度は、平成30年度比で3.1%に相当する額（29.0億円）の削減を行いました。 <table><tr><td></td><td>平成30年度予算</td><td>令和3年度予算</td><td>削減額</td></tr><tr><td>・ 一般管理費</td><td>93.7 億円</td><td>84.6 億円</td><td>9.1 億円</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>（▲9.7%）</td></tr><tr><td colspan="4">〔 令和5年度までに15%削減 〕</td></tr></table> <table><tr><td></td><td>平成30年度予算</td><td>令和3年度予算</td><td>削減額</td></tr><tr><td>・ 業務経費</td><td>941.5 億円</td><td>912.5 億円</td><td>29.0 億円</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>（▲3.1%）</td></tr><tr><td colspan="4">〔 令和5年度までに5%削減 〕</td></tr></table> ※（ ）は平成30年度比の削減割合		平成30年度予算	令和3年度予算	削減額	・ 一般管理費	93.7 億円	84.6 億円	9.1 億円				（▲9.7%）	〔 令和5年度までに15%削減 〕					平成30年度予算	令和3年度予算	削減額	・ 業務経費	941.5 億円	912.5 億円	29.0 億円				（▲3.1%）	〔 令和5年度までに5%削減 〕				○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3年度予算	削減額																															
・ 一般管理費	93.7 億円	84.6 億円	9.1 億円																															
			（▲9.7%）																															
〔 令和5年度までに15%削減 〕																																		
	平成30年度予算	令和3年度予算	削減額																															
・ 業務経費	941.5 億円	912.5 億円	29.0 億円																															
			（▲3.1%）																															
〔 令和5年度までに5%削減 〕																																		

	＜効率的な予算執行を進めるための取組＞ ○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や入札によるコストの削減といった取組を行いました。 ○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の使用量、使用料金及び複写機等の月別使用枚数、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、テレビ会議システムを活用した研修の実施やペーパーレス会議を推進したことにより、事務の効率化を図りました。 ○一般管理費（人件費除く）の執行額は、予算額（112.3 億円）に対して 20.2 億円を削減しました。そのうち、テレビ会議システムを活用した研修の実施（5.3 億円）等による効率的な予算執行を行ったことによるものは 7.8 億円でした。 ○業務経費の執行額は、予算額（2,187.1 億円）に対して 254.8 億円を削減しました。そのうち、各種通知書作成経費等の入札結果反映（110.4 億円）、事務処理機器等の台数精査（3.3 億円）等による効率的な予算執行を行ったことによるものは 118.3 億円でした。	
--	--	--

令和3年度計画	令和3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。 (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、環境の変化やデジタル化の推進、技術革新の動向を踏まえて、業務の内容に応じた外部委託の有効活用の検討を引き続き行う。 (2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 - 履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査等を適切に実施し、組織的な管理を行う。	2. 外部委託の活用と管理の適正化 ○年金個人情報を取り扱う外部委託については、業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、令和3年度も引き続き委託業者の選定及び管理の適正化の取組を行いました。令和3年10月に年金振込通知書の印刷誤り事案が発生し、令和3年12月3日に「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」を公表しました。事故の発生原因は、外部委託先事業者の契約違反行為によるものでしたが、委託業務の最終責任者である機構が事故を未然に防ぐことができなかったことを深く反省し、再発防止策として、納品成果物の品質確認方法の見直しや各種検査時の現認・証跡確認の徹底により検査の実効性を確保する等、取組を強化しました。 (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有効活用を検討し、制度改正に伴う「繰り下げ見込み額のお知らせ等の作成及び発送準備業務」など4案件について、新たに外部委託を実施しました。 (2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 ○令和3年度に実施した各種検査の実施状況は下表のとおりです。 <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">令和3年度</th><th colspan="2">参考（令和2年度）</th></tr><tr><th>実施件数</th><th>不適事項件数 （※）</th><th>実施件数</th><th>不適事項件数 （※）</th></tr><tr><td>履行開始前検査</td><td>229</td><td>0</td><td>286</td><td>1</td></tr><tr><td>履行中検査</td><td>327</td><td>3</td><td>330</td><td>28</td></tr></table>		令和3年度		参考（令和2年度）		実施件数	不適事項件数 （※）	実施件数	不適事項件数 （※）	履行開始前検査	229	0	286	1	履行中検査	327	3	330	28	○令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案を踏まえ、納品成果物の品質確認や各種検査の実効性を確保するための取組を強化する等、外部委託業務管理の改善・強化を図りました。 ○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。 ○履行開始前検査や履行中検査等の各種検査を実施し、検出した不適事項については即時改善を指示し、改善を確認しました。各種検査の実施状況を本部内で共有し、組織的な外部委託業務管理を行いました。
	令和3年度		参考（令和2年度）																		
	実施件数	不適事項件数 （※）	実施件数	不適事項件数 （※）																	
履行開始前検査	229	0	286	1																	
履行中検査	327	3	330	28																	

	納品時検査	2,709	0	2,653	0	
	履行後検査	249	0	257	0	
(※) 検査項目で不適事項があった件数						
・ 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。 ・ 外部委託業務において、年金個人情報	○日本年金機構外部規程等に基づき、外部委託先事業者の履行準備状況、個人情報保護及び情報セキュリティ体制の準備状況を確認する履行開始前検査、実際の履行体制、履行方法及び遵守状況を確認する履行中検査及び納品時検査、履行終了後の個人情報等の返却、完全消去又は廃棄状況を確認する履行後検査を実施し、検出した不適事項については即時改善を指示し、改善を確認しました。					○令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案の発生を踏まえ、再発防止策として検査方法等の見直しを行いました。 ○また、計画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。
	○しかしながら、令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案が発生しました。直ちに誤った年金振込通知書をお送りしたお客様に対し、正しい内容で再作成した年金振込通知書を再送付いたしました。また、再作成・再送付等の費用については、全て受託事業者の負担に寄りました。 今回の事案では、外部委託先事業者の契約違反行為を見抜けなかった要因として、仕様書等のとおりに正しい工程で業務を履行していることの確認方法や成果物の検品方法等について課題があったことを踏まえ、再発防止策として以下の見直しを行いました。 ・ 検査で確認すべき事項の精査及び証跡の確実な取得の徹底 ・ 立入検査の省略（書面検査による代替実施）が可能な場合を厳格化 ・ 通知書作成業務等の成果物の現物確認の実施 ○各種検査の実施状況について、2か月に1回、リスク管理委員会に報告し、本部内の情報共有を図りました。また、契約不履行等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も徹底を図りました。 ○上期、下期の2回、調達担当者向けの調達事務研修を実施したほか、新たな取組として外部講師による立入検査スキルアップ研修を実施し、調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図りました。					

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。 (3) 優良な受託事業者の確保 ・ 業界動向の把握に向けて、各種業界団体との情報交換や新規事業者及び受託事業者へのアンケート送付等による調査を実施し、よりの確な情報・提案を収集する。 ・ 情報提供依頼（R F I）協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール送付等の取組を継続することで、優良な受託業者の発掘に繋げていく。また、平成 29 年度に発生した扶養親族等申告書の業務委託に係る事案を踏まえ調達手続き見直しのために改正した「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階の R F I 等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。 ・ 優良な事業者が受託しやすい環境を整備し、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託、S	(3) 優良な受託事業者の確保 ○業界動向の把握及び優良な受託事業者を発掘するため、データ印字業者等71社に対し、情報セキュリティ対策調査の実施や印刷機器の保有状況・機能調査、その他の技術革新の状況の情報収集を目的としたアンケート送付を行いました。 ○年金個人情報を取扱う事業に係る情報提供依頼（以下「R F I」という。）協力企業の拡充を図るため、令和3年度において、新規事業者へ情報提供を求めるダイレクトメールを1,141社に送付し、R F I 協力企業として新規に128社を追加し、合計284社となりました。この結果、新規に契約を締結した事業者は6社となりました。 また、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階の R F I 等を実施しました。令和3年度に実施した R F I 結果の1,643件を新たに R F I 等のデータベースに追加し、情報数は延べ3,447件に、企業の基本情報（資本金・従業員数など）は220社を追加し、合計662社となりました。 データベース化した情報は事業担当部署へ提供し、各外部委託業務の企画段階では調達単位（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に活用するなど、データベースの組織的な有効活用に取り組みました。 ○S L A 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、令和3年度では、新たに、コールセンターにおける年金電話相談等業務（3契約）の	○事業者からの意見を参考に調達単位の見直し、R F I 協力企業の拡充のためのダイレクトメール送付等を実施し、優良な受託事業者の確保に努め、新たに128社を R F I 協力企業として追加しました。この結果、6社の新規事業者と契約しました。 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を活用しました。
--	---	--

ＬＡ（サービス品質に関する合意）達成による契約更新や複数年契約を活用する。 (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、調達に関連する外部機関の研修や部内研修等を通じて、制度と実務に精通した職員の確保・育成を図る。	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、事業者が受託しやすく、業務ノウハウの蓄積を図ることができるように、複数年契約の活用を推進し、コールセンターにおける年金電話相談等業務、配送業務（拠点間及び本部拠点間）、基礎年金番号通知書・国民年金保険料納付書等（20歳到達者分）の作成業務など 28 契約を複数年契約として契約しました。 更に、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。 (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３年度は、延べ 36 名の職員が計 19 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。 加えて、新たに調達担当者となった場合は、外部委託先事業者の履行場所の実査による事業実態やリスク把握の取組を必須とし、各委託業務の実務に精通した職員の育成を行うこととしました。	○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3年度計画	令和3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。 (1) フェーズ1への対応 フェーズ1では、デジタルファースト原則等を踏まえ、経過管理・電子決裁システム、電子申請システム、個人番号管理システム、情報連携システムを開発し、記録の正確性の確保、事務処理の電子化、効率化及び個人番号による情報連携の推進に取り組み、所期の効果を着実に実現してきた。 さらなる効果の拡大、及びデジタル・ガバメント実行計画などに基づき政府が進める施策に対応するため、引き続	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、主に以下の取組を実施しました。 (フェーズ1) ・令和4年10月以降の稼働に向けた経過管理・電子決裁システム及び個人番号管理システムの開発 (フェーズ2) ・RFID及び技術的対話の実施や開発管理環境の充実等、フェーズ2の本格開発の着手に向けた準備 (現行システム) ・制度改正に伴う着実なシステム開発 (1) フェーズ1への対応 公的年金業務における業務・システム刷新は、平成26年よりフェーズ1のシステム開発に順次着手し、「経過管理・電子決裁システム(※1)」「個人番号管理システム(※2)」「情報連携システム(※3)」「統計・業務分析システム(※4)」の4つのシステムが平成29年より順次稼働しました。 これらのフェーズ1システムの稼働により、お客様からの届書のオンライン化、内部処理のデジタルワークフロー化、マイナンバーの活用による記録管理の正確性確保、届出省略にお客様の利便性向上等、多様なBPR(業務改革)、大きな効率化効果を実現しています。 令和3年度においては、これらの業務・システムの一層のレベルアップのため、以下の対応を実施しました。 (※1)届書等の画像化・電子決裁処理及び受付から結果通知までの処理の経過	

き、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。 ① デジタルワークフローの推進を図るため、経過管理・電子決裁システムにおいて、以下の事項について、令和4年10月以降の実現に向けて順次システム開発に着手する。 ・ 適用・徴収関係の全ての紙届書を画像化 ・ 届書の受付進捗管理の一元化 ・ 電子決裁対象届書の追加（13 届書） ・ 返戻業務の電子化 ・ 届書の審査・決裁における自動化の範囲の拡大等 ② マイナポータルによる簡易な国民年金保険料の免除申請等の届書作成・申請を可能とする機能の構築において、経過管理・電子決裁システムでの事務処理が行えるようシステム開発	を一元管理するシステム （※2）マイナンバーと基礎年金番号の紐付け情報を管理するシステム （※3）情報提供ネットワークシステムを利用して外部機関と機構の間で、特定個人情報の情報照会や情報提供を行うシステム （※4）統計資料の作成及び業務分析に必要な情報作成等を行うシステム ○令和4年10月稼働に向け、更なるデジタルワークフローの推進を図るため、経過管理・電子決裁システム及び個人番号管理システムに追加する機能として、以下のシステム開発を開始しました。 ・ 新規適用届書などの13届書について、画像化及び電子決裁対象届書に追加し、経過管理・電子決裁システムにおける画像化・電子決裁処理の対象を53届書、届書件数98%に拡大 ・ 返戻文書作成や再受付登録等の返戻業務の電子化 ・ 個人番号を記載している新規資格取得届における住民基本台帳照会を手作業照会からシステムによる自動照会に見直し また、令和5年度以降に予定している現行システムの受付進捗管理システムの、フェーズ1で構築した経過管理・電子決裁システムへの統合等に向け、以下の事項について、調達手続を開始しました。 ・ 適用・徴収関係の全ての紙届書を画像化し、原則として画像化・電子決裁処理に移行し、届書の受付進捗管理の一元化を推進 ○令和4年5月から開始されたマイナポータルを利用して申請された国民年金保険料の免除申請等について、経過管理・電子決裁システムによる事務処理を可能とするようシステム開発を行いました。	○フェーズ1については、事務センターの事務処理の効率化、電子申請促進事業との相乗効果による届書の迅速な処理、添付書類省略によるお客様サービスの向上等、BPR・効率化効果に寄与しており、更なる効率化を目指し、令和4年10月稼働に向けた対応を予定どおり着実に進めています。 また、受付進捗管理システムの経過管理・電子決裁システムへの統合等については、実施時期を令和6年1月として調達手続を進めています。 ○令和4年5月から開始されたマイナポータルによる簡易な国民年金保険料の免除申請等を可能とするよう、経過管理・電子決裁システムの開発については、予
---	--	---

を行う。 ③ 個人番号による他機関との情報連携について、戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等の実施（令和5年度中予定）に向けて必要な準備を進める。 (2) フェーズ2への対応 フェーズ2では、BPMNの手法を活用した業務プロセス点検（令和元年10月完了）、開発準備工程（令和2年9月完了）、累次の制度改正によるデータ項目の追加等を反映させるために一部先	○情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携については、各事務処理において、J-LIS、市区町村等が保有する情報を取得、活用した添付書類省略等に取り組んでおり、令和3年度においては、戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等の実施（令和5年度中予定）に向けて、情報提供依頼（RFI）を行いました。 ○公的給付支給等口座の利用について、裁定請求における口座番号等の添付書類省略（令和4年10月予定）に向けて個別照会が可能となるよう、システム開発を開始しました。 (2) フェーズ2への対応 ○フェーズ1が順調に稼働し、BPR（業務改革）による効率化効果も表れていることから、記録管理システム・基礎年金番号管理システムのオープン化等による公正な調達環境の確保、個人別・事業所単位別での新たなデータベースの構築及びそれに伴うBPR（業務改革）、更にそれらを前提に政府最大級（データ・機能）のシステムである上記システムの新システムへの安全・確実な移行の実現を目指し、業	定どおり完了しました。 ○情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる情報連携については、各事務処理において、J-LIS、市区町村等が保有する情報を取得、活用することで、お客様の利便性の向上や職員の負荷軽減に寄与しています。 引き続き、戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等の実施（令和5年度中予定）に向けて、予定どおり検討を進めています。 ○公的給付支給等口座の利用について、裁定請求における口座番号等の添付書類省略（令和4年10月予定）の対応については当初の予定どおり着実に進めています。 ○新たなデータベースやシステムの構成等について概ね方向性をまとめ、令和4年度の本格開発着手に向け着実に作業を進めました。
--	---	---

行的に実施した基本設計修正工程（業務）（令和２年９月完了）、基本設計修正工程（基盤）（令和３年３月完了予定）に引き続き、次の事項を実施する。 ・ 本格開発に向けて必要な基本設計修正工程を着実に実施する。 ・ 本格開発について、情報提供依頼（ＲＦＩ）を通じて事業者から技術的な情報を収集しつつ、工程開始に向けた準備を着実に進める。 ・ 本格開発が円滑に実施できるよう開発管理環境及びドキュメントの整備を行う。 ・ 本格開発の実施に向けた体制について、支援業者を含めた準備を進める。 (3) 社会保険オンラインシステムの開発・	務・システム刷新フェーズ２の本格開発の着手に向け、着実に取組を進めています。 ○令和３年度においては、下記の事項に取り組みました。 ・ 開発準備工程等の実施結果を踏まえ、情報提供依頼（ＲＦＩ）を実施し、システム構成や機能、開発方法等の本格開発の内容案について複数の事業者と技術的な対話を行いました。また、対話の結果を踏まえて、大規模開発に伴うリスクの回避策を開発方針へ反映し、必要な見直しを加えた案をＲＦＩにおける追加資料として事業者に提示しました。対話を繰り返すことにより実施内容の実現性を高めつつ、着実に手続を進めました。 ・ 新たなデータベースの設計・移行について具体的な検討を進め、基本設計に必要な修正を行ってきました。 ・ 本格開発において事業者と機構職員が共通の環境下で開発作業を行う開発管理環境について、限られた者のみが利用できるネットワークを整備し、場所の制約を受けない作業及びコミュニケーション等の環境の充実を図ることとし、その調達を行い、構築作業に着手しました。 ・ 開発規模を踏まえた発注者側の体制（支援事業者による強化を含む）の検討を進め、機構の職員体制として、約 200 名の体制確保を図るため、令和３年４月には刷新プロジェクト推進室の職員を 25 人増員し、令和４年４月には 162 名の職員体制としました。機構のシステム部門で中核を担ってきた職員や民間での開発経験のある職員に加え、年金事務所等で実務経験のある職員を業務要件定義の担当として配置したほか、今後、機構のシステム部門を担っていく職員も配置し、戦力化を図るための研修の実施などにより、ＩＴガバナンスの確立に向けた体制強化に取り組みました。 また、支援事業者の確保に向けたＲＦＩ及び技術的対話を実施し、調達手続の準備を進めています。 (3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用	
--	---	--

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、情報セキュリティ対策の強化について、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、業務の実態を踏まえ、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。 ・ 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。	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>主な開発事項</th><th>稼働時期</th></tr><tr><td>繰下げ受給の柔軟化等に係る制度改正に伴うシステム開発</td><td>令和４年１月 令和４年３月 令和４年４月</td></tr><tr><td>国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替えに伴うシステム開発</td><td>令和４年４月</td></tr><tr><td>確定拠出年金の加入可能年齢の見直し等に伴うシステム開発</td><td>令和４年５月</td></tr></table> 上記のほか、制度改正への対応で５件のシステム開発を進めました。 ② 業務改善等の取組 ○厚生年金保険徴収業務のツールについて、徴収業務の基幹となる機能（初期対応、来所通知、財産調査、差押、執行停止、不納欠損）を集約し、入力・参照画面を整理することによる作業の効率化、類似機能の統合、入力内容のコード化による業務標準化を図るためのツール開発を進めました。 ○業務改善に資するシステム開発については、事業部門からの要請に基づきシステム整備計画として策定し、以下のとおり実施しました。 ・国民年金保険料の納付書作成事務のうち、手作業で行っている事務に係る納付書	主な開発事項	稼働時期	繰下げ受給の柔軟化等に係る制度改正に伴うシステム開発	令和４年１月 令和４年３月 令和４年４月	国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替えに伴うシステム開発	令和４年４月	確定拠出年金の加入可能年齢の見直し等に伴うシステム開発	令和４年５月	○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どおり進めました。 ○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るための開発を進めました。 ○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
主な開発事項	稼働時期									
繰下げ受給の柔軟化等に係る制度改正に伴うシステム開発	令和４年１月 令和４年３月 令和４年４月									
国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替えに伴うシステム開発	令和４年４月									
確定拠出年金の加入可能年齢の見直し等に伴うシステム開発	令和４年５月									

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、運用手順等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強化のため、脆弱性対策等の実施について外部専門家の知見を活用し、効率的かつ確実な管理を行っていくとともに、日本年金機構情報セキュリティポリシーや各種規程・要領等で求められている各種対策事項の円滑かつ確実な遵守を可能とするためのシステム開発・運用に係る手順の見直し等の検討を進める。	の自動作成等の改善に係るシステム開発（稼働時期：令和４年６月）。 ・社会保険料控除証明書、源泉徴収票の電子送付サービス等のオンラインビジネスモデル実現に係るシステム開発（稼働時期：令和４年１０月、令和４年１２月）。 ・老齢年金請求書（ターンアラウンド請求書）の作成条件を見直し、送付対象者を拡大する等の老齢年金未請求者への対応に係るシステム開発（稼働時期：令和５年２月）。 上記のほか、業務改善の対応で９件のシステム開発を進めました。 ③ システム開発・運用への取組 ○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。 ○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、関係部署と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。また、システム部門内でシステム事故及びシステム障害の原因、対応状況等について情報共有し、再発防止に努めました。 ○各事業担当部署からの依頼によるデータ抽出作業において出力される外部記録媒体（DVD）の回付データについて、媒体移送に伴うリスクを低減するため、令和４年３月に共有フォルダでのデータ授受の仕組みを構築しました。 ○年金給付システムにおいて、職員が手作業で行っていた１０３種類の回付データのファイル転送作業について、業務効率化及びリスク低減のため、令和４年３月から自動転送化しました。 ○日本年金機構情報セキュリティポリシーや各種規程・要領等で求められている情報セキュリティ対策事項をより確実に遵守できるよう手順の見直しの方向性について検討を進めました。	取り組みました。 ○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。 また、システム部門内でシステム事故及びシステム障害の原因、対応状況等について情報共有し、再発防止に努めました。 ○共有フォルダでのデータ授受の仕組みを構築し、媒体移送に伴うリスクを低減しました。 ○回付データの自動転送化により、業務効率化、ヒューマンエラーの防止を図りました。 ○情報セキュリティ対策事項をより確実に遵守できるよう手順の見直しの検討を進めました。
---	--	---

(4) 年金給付システムの最適化への取組 年金給付における業務フロー及びシステムの更なる正確性の確保や効率化等を観点とした点検の結果を踏まえ、年金給付業務のデジタル化・自動化の実現に向けて引き続き次の事項に取り組む。 ・ お客様の利便性の向上や年金給付業務の効率化等の業務改善を目的としたシステム改修に向けた検討を進める。 ・ システム構成や処理方式の見直しを含めた最適化の方向性の検討に向け、システム処理の可視化作業や現行システムにおける処理方式の調査・分析を進める。	(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・効率化等のためのシステム改修に向けた検討を進めるとともに、現行システムの現状の把握、移行性、メンテナンス性の更なる向上等を目的に以下の取組を実施しました。 ・ バッチ処理の可視化を行い、処理方式に起因する課題の調査・分析を進め、処理方式の見直し（オンライン化等）を検討しました。 ・ 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、不要資産の洗い出し等を行いました。	○年金給付業務・システムの最適化に向けた準備として、引き続き現行システムの可視化及び課題の分析を進め、処理方式の見直しを検討するとともに、現行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・分析を着実に進めました。
--	--	--

令和３年度計画	令和３年度計画に対する取組状況	自己評価
４．ＩＣＴ化の推進 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた「オンラインビジネスモデル」の実現に向け、従来の対面型サービスのニーズにも適切に対応しながら、業務の非対面化・デジタル化を推進するとともに、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。 (1) オンラインビジネスモデルの推進 ① サービスのオンライン化 ア 事業所に対する取組 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するとともに、情報提供機能を構築するなど、以下の事項に取り組む。 イ 電子申請の利用促進 電子申請による届出が義務化された資本金１億円超の大法人等の事業所及び被保険者数 101	４．ＩＣＴ化の推進 機構においては、デジタル化の進展や、新型コロナウイルス感染症を契機とした業務の非対面化へのニーズ等に対応するため、お客様の行政手続の負担軽減や利便性向上を図るサービスのオンライン化、届書の電子データによる審査・電子決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に向けたデジタルワークフローの確立、急速にお客様とのチャネルの多様化が進む中、対面・電話・ネットの各チャネルを効果的に連動させ、お客様の特性とニーズに応じたサービスを提供するチャネルの多様化（チャネルミクス）を柱とした「オンラインビジネスモデルの推進」に取り組んでおり、令和３年度においては以下の事項に取り組みました。 (1) オンラインビジネスモデルの推進 ① サービスのオンライン化 ア 事業所に対する取組 「オンラインビジネスモデル」の推進に当たっては、届書の提出・処理・結果通知までの一連の流れをデジタル化することで、お客様の利便性向上と内部事務の効率化を実現することを目指しており、事務フローの入口となる届書の提出について、電子申請を利用いただけるよう取組を推進しています。 令和３年度においては、重点利用勧奨事業所の対象を拡大する等更なる電子申請利用促進に向けた取組を進めるとともに、電子申請に係る機能の追加や、事業主への情報提供等のオンライン化に向けた準備を進める等の取組を推進しており、具体的には以下の事項に取り組みました。 イ 電子申請の利用促進 ○電子申請による届出が義務化された資本金１億円超の法人等の事業所及び被保険者数 101 人以上の事業所を重点利用勧奨事業所として電子申請への移行促進の個別勧奨の取組を進めてきましたが、令和３年度においては、被保険者数 51 人以上	○届書の提出・処理・結果通知までの一連の流れをデジタル化することで、お客様の利便性向上と

人以上の事業所に対し、引き続き集中的に電子申請移行促進の取組を進め、電子申請による届出へ着実にシフトさせるとともに、取組対象を被保険者数 51 人以上の事業所まで広げ、以下の取組を進める。 ・ 事業所の状況やニーズに応じた訪問、電話、文書、動画による利用方法説明及び事業所調査等の機会を捉えた利用勧奨 ・ 利用勧奨を行う職員の育成及び蓄積されたノウハウの共有 ・ 全国社会保険労務士会連合会、職域型年金委員等と連携した周知・広報	の事業所を新たに重点利用勧奨事業所に加え、以下の取組を実施しました。 ・ 訪問、電話、文書による利用勧奨の実施 ・ 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利用状況の確認 ・ 電子申請の利用を予定していない事業所へ理由を聴取し、理由に応じた事業所へのサポート実施 ・ 利用勧奨を行う職員の育成の観点から年金事務所の電子申請担当者に向けて電子申請の利用促進に必要な知識を習得するための研修実施 ・ 全国社会保険労務士会連合会、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 ○また、上記の取組を推進するために、年金事務所に 177 名の電子申請利用促進専任職員を配置するとともに、事業推進統部内に電子申請利用促進チームを設置し、利用促進施策の企画、重点利用勧奨事業所の個別管理、拠点の進捗状況把握、管理、サポートを実施しました。 ○その結果、令和 4 年 3 月末時点において、義務化対象事業所の電子申請利用は 93.3%に達しました。義務化対象以外の事業所についても、被保険者数 101 人以上の事業所の 74.1%、被保険者 51 人～100 人の事業所の 66.1%が電子申請を利用している状況です。また、主要 7 届書（※）の電子申請利用割合（令和 4 年 3 月末現在）についても、集中的な利用促進を開始する前（令和元年度）の 23.9%から 57.7%まで大幅に増加し、紙届書件数は 5,300 万件から 3,942 万件に減少しました。 （※）資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第 3 号被保険者関係届 ○厚生労働省が令和 2 年 12 月に策定（令和 3 年 4 月、10 月改定）したオンライン利用率引き上げに係る基本計画において、令和 5 年度末までに電子申請利用割合 50%を目標とされた、資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届の 5 届書に関して、前倒しで目標を達成しました。	内部事務の効率化を実現することを目指し、事務フローの入口となる届書の提出について電子申請を利用いただけるよう取組を推進した結果、主要 7 届書の電子申請利用割合は令和元年度比+33.8 ポイントと大幅に増加しました。また、重点利用勧奨事業所に集中的な利用促進を行った結果、義務化対象事業所の電子申請利用割合が 90%を超えるなど、所期の成果を実現しました。 ○厚生労働省が策定したオンライン利用率引き上げに係る基本計画において設定された目標について、前倒しで目標を達成しま
---	---	--

</

・ 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ける仕組みの構築を検討する。 ・ 電子申請で一度に申請可能なCSVデータ件数の上限の引き上げ等の取組を進める。 iii 情報提供等のオンライン化 ・ 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e-Govの電子送達サービスを活用して電子的に提供する「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の構築を検討する。 ・ 事業所調査において事業所から提出を求めている賃金台帳や出勤簿等の資料等のオン	○電子申請の利便性向上を図るため、お客様から要望のあった機能を追加するなど以下の取組を実施しました。 ・ オンラインで申請された届書の真正性を担保する取組として、機構が受理した申請データの写しをセンドバックする仕組みを構築することとし、サービス内容を決定した上でシステム開発を進めました。（令和4年9月サービス開始予定） ・ お客様からの要望を踏まえ、電子申請で一度に電子申請可能な件数（CSV添付方式の件数）の上限を2万件から9.9万件に引き上げました。（令和4年3月） iii 情報提供等のオンライン化 ○お客様（事業所）の利便性の向上を図るため、保険料情報等の確認・取得や事業所調査時に必要な諸帳簿等の提出をオンラインで実施できる仕組みの構築に向け、以下の取組を実施しました。 ・ これまで紙（郵送）や電話等で情報提供していた保険料情報等について、お客様からのオンラインでの要請に基づき、e-Govの電子送達サービスを活用して電子的に提供する「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」を構築することとし、具体的なサービス内容を決定した上で、デジタル庁等の関係機関と調整を行い、システム開発を進めました。（令和5年1月サービス開始予定） （電子データで送付が可能となる各種情報） ・ 保険料額情報 ・ 保険料額増減内訳情報 ・ 被保険者情報（算定基礎届・賞与支払届ターンアラウンド情報） ・ 各種決定通知書（経過管理・電子決裁システム再発行分） ・ 事業所調査時に事業所に提出を求めている諸帳簿等について、印刷や郵送等を負担に感じるとの事業所からの声に対応するため、主に郵送調査の対象としている事業所（被保険者10～19人）に対して、オンラインによる提出を可能とするシ	○機構が受理した申請データの写しをセンドバックする仕組みの構築に向け、サービスの内容を決定した上でシステム開発を進めるとともに、電子申請で一度に申請可能な件数の上限を引き上げました。 ○事業所からの要望が多い当月の保険料情報や届書作成に活用できる被保険者情報等について、電子的に提供できるサービスの実現に向け、着実にシステム開発を実施しました。 ○事業所調査時に提出を求めている諸帳簿等について、オンラインで提出が可能となるようシス
---	--	---

ラインによる提出等を検討する。(I-3(2)③エ参照。)	システム開発を行い、令和3年5月から運用を開始しました。なお、利用件数は令和3年度末時点において、約3,900件となっています。	テム開発を行い運用を開始しました。								
イ 個人に対するオンラインサービスの拡充 お客様個人の電子申請による届出を推進し、行政手続の負担軽減を図るとともに、情報提供機能を拡充するなど、以下の事項に取り組む。 ・ 「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	イ 個人に対するオンラインサービスの拡充 個人に対するオンラインサービスについては、お客様の利便性向上と情報セキュリティの確保が必要不可欠なことを踏まえ、マイナンバーカード・マイナポータル・「ねんきんネット」の活用を柱とした環境整備を進めており、令和3年度は以下の事項に取り組みました。 ○個人向けオンラインサービスは、マイナポータル経由で「ねんきんネット」を利用いただくことを前提として進めていることから、マイナポータル経由の「ねんきんネット」利用者数の拡大に向け、以下の取組を実施しました。 ・ マイナポータル経由で初めて「ねんきんネット」へ連携する際は、パソコンとICカードリーダが必要でしたが、マイナンバーカードの読み込み機能が備わったスマートフォンで連携できるよう機能改善を行いました。(令和3年7月) ・ 連携機能の活用を促進するため、令和3年8月に「ねんきんネット」のログイン画面にマイナポータルへ誘導する仕組みを構築するとともに、令和4年2月には、スマートフォン用に最適化された画面が表示されるよう改善を行いました。 ・ 取組の結果、マイナポータル経由の「ねんきんネット」利用者数は、令和2年度末の約7万人から10倍の約69.5万人と飛躍的に増加しました。 【マイナポータル経由の「ねんきんネット」利用者数】 <table><tr><td>対象月</td><td>令和3年度※ (R3.4～R4.3)</td><td>平成30年度 ～令和2年度 (H30.11～R3.3)</td><td>累計</td></tr><tr><td>利用者数</td><td>約62.5万人</td><td>約7万人</td><td>約69.5万人</td></tr></table> ※マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携の改善は令和3年7月から開始 ・ マイナポータルによる簡易な国民年金保険料免除申請等の届	対象月	令和3年度※ (R3.4～R4.3)	平成30年度 ～令和2年度 (H30.11～R3.3)	累計	利用者数	約62.5万人	約7万人	約69.5万人	○マイナポータルと「ねんきんネット」の連携機能の改善等により、マイナポータル経由の「ねんきんネット」利用者数は、令和2年度の約7万人から10倍の約69.5万人に飛躍的に増加しました。 ○簡易に国民年金保険料免除申請等の届書作成・電子申請を可能
対象月	令和3年度※ (R3.4～R4.3)	平成30年度 ～令和2年度 (H30.11～R3.3)	累計							
利用者数	約62.5万人	約7万人	約69.5万人							

書作成・申請を可能とする機能の構築の検討（Ⅰ-1（2）参照） ・ 扶養親族等申告書の電子申請の促進に向けた検討に着手（Ⅰ-5（5）①参照。） ・ 社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票等の個人向け通知をマイナポータル経由で電子データとして提供する環境の構築の検討	・ 「ねんきんネット」からマイナポータルに申請に必要な基本情報を提供することにより、簡易に国民年金保険料免除申請等の届書作成・電子申請が可能となる仕組みについて、デジタル庁等関係機関と連携した上でサービス内容を決定し、システム開発を進めました。（令和4年5月サービス開始） ・ 扶養親族等申告書について、マイナポータルから「ねんきんネット」経由で簡易に電子申請を行うことができるサービスの検討を進め、デジタル庁等関係機関と調整した上で基本方針の整理を行いました。 ・ 社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票等の通知書をマイナポータル経由で電子データとして提供する仕組みについて、デジタル庁等関係機関と連携した上でサービス内容を決定し、システム開発を進めました。（令和4年10月、令和5年1月サービス開始予定）	とする仕組みの実現に向け、着実にシステム開発を進めました。 ○扶養親族等申告書の簡易な電子申請を可能とするため、基本方針の整理を行いました。 ○社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票等の通知書を電子データとして提供する仕組みの実現に向け、着実にシステム開発を進めました。 各種通知がオンライン上で確認が出来るようになり、e-TAX経由の確定申告手続に利用することが可能となるなど、お客様の利便性向上が図られると考えています。
ウ 非対面の相談環境等の整備 新型コロナウイルスの感染拡大防止等の観点から非対面の相談環境等の整備として、以下の事項に取り組む。 い 年金個人情報を扱わない分野 ・ Web会議ツールを活用した非対面形式での年金セミナ	ウ 非対面の相談環境等の整備 インターネットを活用した非対面の相談環境等について、年金個人情報等の取扱いの有無を考慮した環境整備を進めており、令和3年度においては以下の事項に取り組みました。 い 年金個人情報を扱わない分野 ○機器の導入等、Web会議実施に必要な環境整備を進め、年金事務所において非対面形式での年金セミナー等の開催が行える環境を整えました。	○Web会議ツールを活用した各種会議等の実施により、参加者

ーや年金制度説明会の実施拡大（Ⅰ-8（2）①参照。） ・ チャットボットの拡充（Ⅰ-8（1）①イ参照。） ii 年金個人情報を扱う分野 ・ 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円滑な運用（Ⅰ-7（1）④イ参照。） ・ テレビ電話相談の設置拡大の検討（Ⅰ-7（1）⑤ア参照。） ・ 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イ参照。） ② デジタルワークフローの確立 前記①の取組のほか、ICT技術の活用等により、以下の取組の検討を進め、内部処理のデジタル化を推進する。	○外部委員等が出席する要機密情報を扱う会議（理事会、運営評議会等）については、政府が求めるセキュリティ要件を満たしたWeb会議ツールを使用し、オンラインで開催しました。 ※取組状況については、Ⅰ-8（1）イ参照。 ii 年金個人情報を扱う分野 ○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について、セキュリティ環境が確保された「ねんきんネット」のシステムを活用し、令和3年5月から老齢年金請求書（事前送付用）に関する来訪相談予約を対象として運用を開始しました。また、令和4年3月から全ての老齢年金請求に対象を拡充しました。 ○オンラインによる年金相談等について、これまで遠隔地の相談対応として実施しているテレビ電話相談に加え、テキスト形式やWeb会議形式といった手法も含め、セキュリティ、コスト、利便性等を勘案した非対面環境での年金相談に関する実現手法の検討を進めました。 ② デジタルワークフローの確立 デジタルワークフローについては、フェーズ1で構築した届書の画像化・データ化システムをベースとして、「紙をなくす・紙を移動させない」体制構築を進めるほか、内部事務の効率化等を図るため、以下の取組を行いました。 ○届書処理に関しては、電子データによる審査・電子決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に向け、経過管理・電子決裁システムのデータ処理対象届書の拡大、システムチェックを活用した審査工程の短縮、届書受付拠点と処理拠点の分離を可能とする管轄にとらわれない仕組みの構築を行うなど、以下の取組を実施しました。	の要望に応じた開催や適切な感染症対策を講じました。 ○老齢年金請求に関する来訪相談予約について、インターネットから予約を受け付けるサービスを開始し、お客様の利便性の向上を図りました。 ○オンラインによる年金相談等について、実現手法等の検討を進めました。 ○届書の処理について、経過管理・電子決裁システムの対象届書の拡大、事務センターのビジネスモデルの確立に向けた取組等により、所期の効果を着実に実現
--	--	---

・ 令和４年度に予定している経過管理・電子決裁システムでの電子申請処理対象届書の拡充に向けた準備 ・ 事務センターのビジネスモデルの確立に向けた取組（Ⅱ－１（１）②参照。） ・ 年金給付業務のデジタルワークフローの検討（Ⅰ－５（５）①参照。） ・ 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 ・ 社会保険料滞納処分に際して行う金融機関への預貯金等照会業務を電子的に行う仕組みの令和３年度の導入 ・ コールセンターにおける音声認識ツールを活用した事蹟管理の省力化（Ⅰ－７（３）①イ参照。） ・ 紙で出力して利用・保管することを前提としている各種配信につい	※取組状況については、Ⅱ－３（１）参照。 ※取組状況については、Ⅱ－１（１）②参照。 ※取組状況については、Ⅰ－５（５）①参照。 ○ＩＣＴ技術等の活用による内部処理の効率化施策について、以下のとおり取組を実施しました。 ・ ＲＰＡ（※）による自動化業務の対象について、すでに導入済みの予約相談の事前準備作業、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等に「厚生年金保険料等の換価猶予入力処理」（令和３年９月）を追加しました。 （※）Robotic Process Automation の略。一般的には「人の代わりに作業をするソフトウェア型のロボット」と言われている。 ・ 社会保険料滞納処分に際して行う金融機関への預貯金等照会業務について、電子的に行う仕組みを導入し、文書作成、印刷、発送等に係る業務の効率化を図りました。（令和３年５月サービス開始）なお、照会件数については、令和４年３月末時点で 9,127 件となっています。 ※取組状況については、Ⅰ－７（３）①イ参照 ○事務処理の効率化や媒体の紛失リスクを低減することを目的とした紙・電子媒体削減に向けた施策等について、以下のとおり取組を実施しました。	してきました。 ○ＲＰＡ対象業務の拡大による手作業の省力化を図りました。 ○預貯金等照会業務の電子化により、預貯金調査業務に係る作業負担の軽減、時間の短縮が実現しました。 ○配信帳票の電子管理に伴い、年間約 1,100 万枚（全体の４割弱）
--	---	--

て、業務支援ツール等により電子的に利用・保管することが可能となるよう環境整備 ・ 主として電子媒体で情報授受を行っている機構内外のデータ回付業務について、リスク低減等の観点から見直しを検討 ・ 文書の電子的管理のあり方の検討（Ⅲ－３（１）①～③参照。） ③ チャンネルの多様化（チャンネルミクス） お客様との非対面型チャンネル（オン	・ 機構内部において紙で出力して利用・保管することを前提としている一覧表や処理結果・確認リスト等の帳票（以下「配信帳票」という。）約 800 種類・約 3,000 万枚について紙出力を廃止し、年金個人情報等専用共有フォルダに電子データを格納して利用・保存する方針とし、特に紙出力枚数が多い「保険料増減内訳書」等の 3 種類について令和 2 年度から先行して実施し、令和 3 年度には、「賞与保険料算出内訳書」の電子データによる管理を開始しました。これまでに、年間約 1,100 万枚（全体の 4 割弱）の紙の削減をするとともに、業務端末での検索、確認が可能となったことから、お客様からの照会に効率的かつ迅速に対応することができるようになりました。 ・ 引き続き、更なる紙の削減や事務処理の効率・適正化を図るため、約 600 種類、約 1,600 万枚の配信帳票を電子データで利用・保存するシステム開発に着手しました。 ・ 機構内部において電子媒体により行っていたサーバー間の情報授受について、令和 3 年 9 月から安全に直接データの受け渡しを可能とする仕組みを導入し、年間約 3,000 枚の電子媒体を削減しました。 ・ 外部機関との間で電子媒体による情報授受を行っている業務について、それぞれの実態把握（授受量・頻度・業務フロー等）と、電子媒体以外の情報授受の方法の検討を進めており、まずは、媒体授受の頻度が高い企業年金連合会とのデータ授受に関して、令和 3 年 10 月から電子媒体での授受から機構のネットワーク環境（閉域網）を介する等、安全面に配慮した環境によって授受を行う運用に変更し年間約 450 枚の電子媒体を削減しました。 ※取組状況については、Ⅲ－３（１）①～③参照 ③ チャンネルの多様化（チャンネルミクス） お客様との接点となる年金事務所等のチャンネルについて、年金相談といった対面による対応を必要とされる方に対し、お客様ニーズ等に応じた適切なサービスが提供で	の紙の削減を行いました。また、業務端末検索・確認が可能となったことからお客様からの照会に効率的かつ迅速に対応することができるようになりました。 ○機構内部の情報授受について、直接データの受け渡しができる仕組みを導入し、年間約 3,000 枚の電子媒体を削減しました。また、外部機関との情報授受について、媒体授受の頻度が高い外部機関との授受方法を見直すことで個人情報漏えいリスクの低減を図りました。
--	---	--

ラインチャンネル)の拡充を図るとともに、多様化するチャンネルを踏まえた年金事務所等の見直しを図る。 ア 年金事務所等の適正配置(Ⅱ－１(１)③ア参照。) イ 相談チャンネルの充実(Ⅱ－１(１)③イ参照。) ウ その他チャンネル - 年金相談センター・オフィスの効率的な設置(Ⅰ－７.(２)②参照。) - 電話チャンネル(Ⅰ－７.(３)①参照。) - マルチランゲージサービス(Ⅰ－７.(３)④参照。) - サービスのオンライン化(Ⅱ－４.(１)①参照。)	きるよう、年金事務所等の適正配置や相談チャンネルの充実に関する取組を進めました。 また、従来の年金事務所等を中心とした対面型のサービスの提供に加え、オンラインや電話チャンネル等の非対面型サービスの充実を図るとともに、多様化するチャンネルを一元管理し、チャンネル全体(対面・電話・ネット)としての最適化を図るための体制づくりを進めています。 ※取組状況については、Ⅱ－１(１)③ア参照。 ※取組状況については、Ⅱ－１(１)③イ参照。 ※取組状況については、Ⅰ－７(２)②参照。 ※取組状況については、Ⅰ－７(３)①参照。 ※取組状況については、Ⅰ－７(３)④参照。 ※取組状況については、Ⅱ－４(１)①参照。	
--	---	--

(1)②に記載。		
----------	--	--

令和3年度計画	令和3年度計画に対する取組状況	自己評価												
Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項 1. 内部統制システムの有効性確保 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。 (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、早期対応及び再発防止を図るため、以下の取組を行う。 ① 事務処理誤りの早期発見・発生時の対応及び発生防止等に向けた取組 ア 事務処理誤りの早期発見	Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項 1. 内部統制システムの有効性確保 ○機構の内部統制について、令和3年10月に発生した「年金振込通知書の印刷誤り事案」を踏まえ、リスク管理の更なる強化を目的として、現業部門、管理部門、監査部門のそれぞれの役割と責任を明確にしてリスク管理を行う「三線防御体制」の確立に向けた体制整備を行いました。(令和4年4月) ・本部・拠点事業の品質管理を一体的に行い、リスク管理体制の強化を図るため、本部事業管理部を廃止し、業務品質管理部、リスク統括部等にリスク管理業務等に移管。また、システムリスク管理機能をリスク統括部からシステム企画部に移管。 ・セカンドラインの有効性を担保するため、サードラインとしての監査部の役割を明確化し、体制強化を実施 (1) 事務処理の正確性の確保 ○事務処理誤りの根絶に向け、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4年3月末時点) <table><tr><th>発生年度</th><th>令和3年度</th><th>令和2年度</th><th>令和元年度</th><th>平成30年度</th><th>平成29年度</th></tr><tr><td>件数</td><td>481</td><td>813</td><td>980</td><td>1,188</td><td>1,538</td></tr></table> (※) 今後事象が判明することで件数が増加することがあります。 ① 事務処理誤りの早期発見・発生時の対応及び発生防止等に向けた取組 ア 事務処理誤りの早期発見	発生年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	件数	481	813	980	1,188	1,538	○事務処理誤りの根絶に向け、その早期対応及び再発防止の取組を強化する等、発生防止に向けた取組を組織一丸となって進めた結果、事務処理誤りは令和2年度の813件から、令和3年度481件と減少しました。事務処理誤り根絶に向け、引き続き取組を進めてまいります。
発生年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度									
件数	481	813	980	1,188	1,538									

・ 日報や事務処理誤り報告等の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、対処する。また、役員等への報告、個別対応を速やかに行う。 ・ 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、同種の事案について対象者を抽出することで早期発見を図る。また、その結果を個別事案への対応及び発生防止に向けた取組に反映させる。 ・ 「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するとともに、必要な対応及び発生防止に向けた取組を行う。 イ 事務処理誤り発生時の対応 ・ 事務処理誤りを発生させた部署は、リスク部門等関係部署に直ちに報告する。 また、進捗管理を徹底して早期完了を図るとともに、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を策定・	○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役員等へ報告するとともに、関係部署が連携して速やかに対処しました。また、事案に応じた対応方針を地域部に指示する等、個別対応についても速やかに行いました。 ○前年度1年間に月次公表を行った事務処理誤りについて、点検・分析を行い、令和3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1事象判明しました(※)。 これと同様の事象の新たな発生を防ぐため、システム改修を実施し再発防止を図るとともに、同種の対象者を特定して必要な対応を行いました。 ※旧三共済等組合員期間を有し他年金の受給・加入状況の確認を要する場合の遺族年金の寡婦加算の加算漏れ ○機構に寄せられた「お客様の声」11,177件について、業務適正化部会において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かという観点で確認を行い、マニュアルの整備、印刷物の記載内容の見直し等、必要な対応を実施しました。 イ 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速やかに実施しました。 進捗確認を確実に行うため、発生拠点のみではなく、本部も進捗確認を徹底しました。	○事務処理誤り報告・日報等の日々のモニタリングを通じて、事務処理誤りを早期に把握、対処しました。 ○年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及び結果公表を実施し、その発生原因を踏まえて、システム改修を行い、再発防止を図りました。 ○「お客様の声」の確認を行うことで潜在的な事務処理誤りを発見、対処しました。 ○事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告をもとに、今後の必要な対応の指示や本部も含めた進捗管理等、組織として対応を進めました。 本部各部門と共同して、事務処理誤りの発生原因の調査・分析
--	---	---

実施する。 ・ リスク部門は、必要に応じて、役員等へ報告し、監査部門と連携した原因の追加調査及び再発防止に向けた対応についての本部各部門への指示を行う。 ・ 本部各部門は、進捗の確認と事案の管理を行うとともに、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発生防止に向けた必要な対応を行う。	○事務処理誤りの発生状況等を、必要に応じて適時に役員等に報告を行い、監査部門と連携して調査を行うとともに、再発防止に向けた本部各部門への指示を行いました。 ○本部各部門において、事務処理誤りの発生原因の調査・分析の結果を踏まえて、マニュアルの改正等の必要な再発防止策を策定するとともに、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。	の結果を踏まえて、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。																																			
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	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、令和２年度と比較して、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。 【重点三事案の発生状況（令和４年３月末時点での各年度の発生状況）】 <table><tr><th>誤り区分 発生拠点</th><th>事務処理遅延</th><th>書類紛失</th><th>誤送付・誤交付・誤送信</th><th>計</th></tr><tr><td>令和元年度</td><td>36</td><td>29</td><td>76</td><td>141</td></tr><tr><td>機構職員</td><td>20</td><td>14</td><td>55</td><td>89</td></tr><tr><td>委託業者等</td><td>1</td><td>4</td><td>21</td><td>26</td></tr><tr><td>市区町村</td><td>15</td><td>11</td><td>0</td><td>26</td></tr><tr><td>令和２年度</td><td>27</td><td>18</td><td>102</td><td>147</td></tr><tr><td>機構職員</td><td>11</td><td>12</td><td>73</td><td>96</td></tr></table>	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	令和元年度	36	29	76	141	機構職員	20	14	55	89	委託業者等	1	4	21	26	市区町村	15	11	0	26	令和２年度	27	18	102	147	機構職員	11	12	73	96	○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３年度末時点での発生件数は令和２年度 147 件から、令和３年度 87 件と減少しました。 重点三事案の根絶に向け、引き続き取組を進めてまいります。
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																																	
令和元年度	36	29	76	141																																	
機構職員	20	14	55	89																																	
委託業者等	1	4	21	26																																	
市区町村	15	11	0	26																																	
令和２年度	27	18	102	147																																	
機構職員	11	12	73	96																																	

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。

	委託業者等	2	0	29	31
	市区町村	14	6	0	20
	令和3年度	12	8	67	87
	機構職員	9	7	44	60
	委託業者等	0	0	23	23
	市区町村	3	1	0	4

(※) 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】

○重点三事案を含む事務処理誤り発生防止に向けて、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。
- ・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、実際に起きた事務処理誤りに関して「業務手順に関する一問一答」を出題しての周知、並びに全職員向けの「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るとともに、事務処理誤りの事例集

○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。
○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業務手順の一問一答の出題、毎月の事務処理誤り防止のチェック等を行い、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

③ 本部現業部門のリスク把握及び対応 本部現業リスクを統合管理する部署において、以下の取組を行う。 ア 本部現業の進捗管理の実施 - 本部現業のスケジュールを作成し、その中から業務の進捗状況を確認するための節目となる時点を定め、ツールを活用して各節目となる時点の業務が終了したことを報告させることにより進捗管理を実施する。 - 受付進捗管理システムから未完結届書リストを作成し、届書及びリストの処理状況の点検を確実に実施する。 イ 本部現業の事務リスク管理・品質管理の実施	を講義内容に取り込み、事例の周知及び注意喚起を行い、未然防止を図りました。 「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に対しては、地域部による確認及び指導を行いました。 ③ 本部現業部門のリスク把握及び対応 ○本部事業管理部において、以下の取組を実施しました。 ア 本部現業の進捗管理の実施 ○業務スケジュールを作成した上で、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の業務予定日等を業務進捗管理ツールに予め登録し、ツールを活用した本部現業部署に対する業務予定日お知らせメール等の送信や本部現業部署からの進捗状況報告により、進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を実施し、処理遅延等を発生させませんでした。 また、令和3年度から新たに開始された208業務を、業務進捗管理ツールによる進捗管理対象業務として追加しました。 ○毎月、受付進捗管理システムから未完結届書等リストを作成し、届書等の処理を担当する本部現業部署に配付して処理状況の点検を求めるとともに、本部現業部署から報告された点検結果を確認することにより、未完結届書等の処理状況の点検を確実に実施しました。 イ 本部現業の事務リスク管理・品質管理の実施 ○本部現業の実施状況等に関する日次報告や事務処理誤り報告を分析し、本部現業の	いました。 ○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。 ○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、処理遅延等を発生させませんでした。 ○把握した本部現業の事務リスク
---	---	--

以下の取組により、本部現業の品質を阻害する事務リスクを早期に把握し、企画部署と協働してリスク対応を実施する。 - 本部現業の実施状況などについて日次で報告を求める。 - 本部現業部署を巡回し、マニュアルの整備や遵守状況の実態調査を実施する。 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。（Ⅱ-2（2）参照。） ⑤ 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、関連部署との事前調整を徹底し、現場にとって「分かりやすい」指示・事務	品質を阻害する事務リスクの早期把握に努めました。 ○令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案に際しては、本部現業部署が実施する外部委託事業者への立入検査に同行し、外部委託事業者の業務実態を把握しました。また、企画部署等と協働し、当該事案の再発防止策として、外部委託事業者へ貸与する本番印刷用データへのダミーデータの付加及び発送前の引き抜き確認の手法を策定しました。当該手法については、公的年金等の源泉徴収票の作成及び発送準備業務においてダミーデータを付加した現物の引き抜き確認を実施しました。 ○本部現業部署の巡回等により把握した業務実態や意見を踏まえて、企画部署との協働により本部現業に関するマニュアル等88本を策定又は改定し、業務処理要領確認システム（MACS）に掲載する等により周知を行いました。 ④ 外部委託における事務処理誤りの防止 ※取組状況は、Ⅱ-2（2）に記載。 ⑤ ルールの徹底 ○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2年度よりも削減しました。 【指示・事務連絡発出状況：月平均件数】 <table data-bbox="732 1407 1512 1453"> <tr> <th>年 度</th><th>指 示</th><th>事務連絡</th></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> </table>	年 度	指 示	事務連絡				に対して、企画部署等との協働により対策を検討・実施するなど、本部現業の事務リスク管理・品質管理の取組を行いました。 ○指示・事務連絡の発出件数については、令和2年度よりも削減し、拠点が指示・事務連絡を確認しやすい環境の整備を進めまし
年 度	指 示	事務連絡						

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。

平成 26 年度	350 件	224 件
令和 2 年度	62 件	57 件
令和 3 年度	51 件	56 件

○定期異動や年末の長期休暇によるルール徹底等への影響を考慮して 3 月、9 月及び 12 月の月末 3 営業日に設けている指示・事務連絡の発出制限期間は、従来、運用で対処していましたが、指示等実施要領に定め、厳格化を図りました。また、昨年度に引き続き、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 3 年 12 月、令和 4 年 3 月指示発出状況】

年 度	12 月	3 月
令和 2 年度	54 件	97 件
令和 3 年度	38 件	83 件

○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】

年 度	平均評価点
令和 2 年度	2.70 点
令和 3 年度	2.90 点

(※) 1 点～4 点（4 点満点）で評価

○重要な指示・事務連絡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解説を日々実施し、理解度チェックの平均正答率は、99.4%と高い正答率を維持し、指示・事務連絡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】

た。

○指示・事務連絡の発出制限期間を指示等実施要領に定めたほか、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、現場の負担を軽減しました。前年度と比較して 12 月は 16 件、3 月は 14 件発出件数を減少させました。

		<table><tr><th>年 度</th><th>実施件数</th><th>指示発出件数</th><th>実施率</th></tr><tr><td>令和 2 年度</td><td>194 件</td><td>748 件</td><td>26%</td></tr><tr><td>令和 3 年度</td><td>181 件</td><td>614 件</td><td>29%</td></tr></table>	年 度	実施件数	指示発出件数	実施率	令和 2 年度	194 件	748 件	26%	令和 3 年度	181 件	614 件	29%	
	年 度	実施件数	指示発出件数	実施率											
	令和 2 年度	194 件	748 件	26%											
	令和 3 年度	181 件	614 件	29%											
	○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、現場にとって分かりやすい指示・事務連絡となるよう、発出部署の職員のスキルアップを図りました。 【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 2 年度</td><td>3 回（69 名出席）</td><td>3 回（27 名出席）</td></tr><tr><td>令和 3 年度</td><td>3 回（86 名出席）</td><td>3 回（103 名出席）</td></tr></table>	年 度	上期	下期	令和 2 年度	3 回（69 名出席）	3 回（27 名出席）	令和 3 年度	3 回（86 名出席）	3 回（103 名出席）	○研修の実施により、分かりやすい指示・事務連絡となるよう努めました。				
年 度	上期	下期													
令和 2 年度	3 回（69 名出席）	3 回（27 名出席）													
令和 3 年度	3 回（86 名出席）	3 回（103 名出席）													
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。	○テレビ会議システムによる解説を担当する指示・事務連絡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実施しました。従来の座学中心の初級編に加え、模擬解説の実施とその振り返りを中心としたより実践的な内容の応用編を実施しました。 【アナウンス研修の実施状況】 <table><tr><th>年度</th><th>実施回数（受講者数）</th></tr><tr><td>令和 2 年度</td><td>2 回（50 名出席）</td></tr><tr><td>令和 3 年度</td><td>6 回（136 名出席）※</td></tr></table> ※初級編 4 回（94 名出席）、応用編 2 回（42 名出席） ○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】	年度	実施回数（受講者数）	令和 2 年度	2 回（50 名出席）	令和 3 年度	6 回（136 名出席）※	○アナウンス研修については、従来から実施していた初級編に加え、より実践的な応用編を実施し、解説者のスキルを向上することで、拠点にとって分かりやすいテレビ解説を行うことができました。							
年度	実施回数（受講者数）														
令和 2 年度	2 回（50 名出席）														
令和 3 年度	6 回（136 名出席）※														

		<table><tr><td>年 度</td><td>平均評価点</td></tr><tr><td>令和2年度</td><td>2.63 点</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>2.90 点</td></tr></table>	年 度	平均評価点	令和2年度	2.63 点	令和3年度	2.90 点												
	年 度	平均評価点																		
令和2年度	2.63 点																			
令和3年度	2.90 点																			
		(※) 1 点～4 点（4 点満点）で評価																		
ウ	重要な指示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を実施するとともに、各拠点職員が主体的にルール徹底に取り組むため、令和2年8月から新たに導入した業務手順に関する小テストである一問一答を着実に実施する。また、業務処理マニュアルに則して業務が行われていることを確認するため、業務処理要領確認システム（MACS）の利用状況のモニタリングを行う。	○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、ルールの徹底を図りました。		○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、令和3年度の平均正答率は99.4%と高い正答率を維持できました。																
		【理解度チェック（初回）の平均正答率】	<table><tr><td>年度</td><td>厚年適用</td><td>厚年徴収</td><td>国民年金</td><td>年金給付</td><td>合計</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><tr><td>令和3年度</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.5%</td><td>99.2%</td><td>99.4%</td></tr></table>	年度	厚年適用	厚年徴収	国民年金	年金給付	合計	令和2年度	99.1%	99.3%	99.3%	99.2%	99.2%	令和3年度	99.7%	99.7%	99.5%	99.2%
年度	厚年適用	厚年徴収	国民年金	年金給付	合計															
令和2年度	99.1%	99.3%	99.3%	99.2%	99.2%															
令和3年度	99.7%	99.7%	99.5%	99.2%	99.4%															
エ	理解度チェック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、理解度チェックの結果及び	○OMACSの利用状況をモニタリングし、1人当たりの閲覧数等に特色が見られた拠点に対してヒアリングを実施し、拠点からの意見等を踏まえMACSの利用促進に係る実地研修を企画しました。		○事務処理誤り事例や監査での指摘事項等、拠点に対して特に周知が必要な事項を一問一答で効果的に周知することにより、ルール徹底を図りました。																
		○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、業務手順に関する小テストである一問一答を着実に実施しました。実施に当たっては、各制度の事業実施時期を考慮した問題を検討するとともに、関係部署と連携して、事務処理誤り事例や監査での指摘事項等、拠点に対して特に周知が必要な事項に関する問題を出題しました。		○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。																
		○理解度チェックの実施結果は地域部と共有し、連携して拠点指導を進めました。業務品質管理部においては実施結果等を踏まえ、低正答率となった128拠点（訪問：14拠点、電話：114拠点）に対して指導を実施しました。訪問による指導を実施した拠点では、課室長及び担当者から、ルールの徹底の取組状況についてヒアリング																		

業務処理要領確認システム（MACS）の利用状況のモニタリングを踏まえ、ルール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。 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。	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。 ○理解度チェックの実施結果で低正答率となった 128 拠点のうち 13 拠点（129 名）に対してMACSの実地研修を行い、業務処理マニュアルに基づく業務の標準化を図りました。	
(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。	(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」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」については令和2年度に引き続き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。）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対応しました。 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。 ○機構全体のリスク管理体制について、より実効性・効率性を高めるため、以下のとおり組織再編及び体制の見直しを行いました。（令和4年4月～） ・本部事業管理部が所掌する本部現業の事務リスク管理機能をリスク統括部及び業務品質管理部へ移管	

ア 情報セキュリティリスクへの対応 外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断等の結果等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、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 各種システムに関する運用状況、セキュリティポリシーや規程・要領の遵守状況等について、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、システム障害の分析等により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。 ウ 事務リスク・信頼リスクへの対応 主管部において、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。 ・ 拠点長からの日次の業務報告、	・ リスク統括部が所掌するシステムリスク管理機能をシステム企画部へ移管 ・ セカンドラインの実効性を担保するため、サードラインである監査部の役割を明確化して、体制強化を実施 ア 情報セキュリティリスクへの対応 ○年金給付システム、日本年金機構ホームページ等に対し、外部の専門家による情報セキュリティリスク評価・分析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ク管理要領に基づき改善が必要な事案について、改善計画を策定し、改善状況の進捗状況についてリスク管理委員会へ報告を行い、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 ○各システムの障害発生状況について確認するとともに、発生した障害について必要な対応を行いました。引き続き、それらの原因を分析し、同様の障害が発生しないよう必要な対策を講じるとともに、障害発生状況や対応状況等について、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、システム部門と開発受託者等で真因分析等を行い、より効果的な再発防止策の検討を行いました。 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書等に係るモニタリング等を確実に行うことで、顕在	○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。 ○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。 ○拠点長からの日次の業務報告書
---	--	--

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。 ・ 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。 ・ 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う。(①)③再掲。) ・ 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。 エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応） 【業務継続計画（BCP）の見直し】 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、	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。 ○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、その結果について、リスク管理委員会へ報告するとともに、拠点に向けては事務連絡での周知を行うことで、事務処理ルールを徹底し、再発防止を図りました。 ○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。 ○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のうえ、リスクが高い拠点を把握し、関係部署への情報提供のうえ、拠点長に対する事務処理誤り事例等の周知・注意喚起を行い、リスクの未然把握及び発現防止に取り組みました。 エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応） 【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及び被災後の高井戸の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。	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。 ○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。 ○本部現業の実施状況や進捗状況を把握する新たな仕組みを構築し、機構幹部や関係部署への情報伝達を速やかに行い、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。 ○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。
--	---	--

外国居住者への支払や年金からの各種特別徴収の実施等の機能強化を行うとともに、訓練の実施等、運用面の強化を図る。 また、記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制、年金事務所の電源確保等、大規模災害時の対応について、引き続き検討を進め、方針を策定する。 【新型コロナウイルス感染症への対応】 新型コロナウイルス感染症対策の基本的事項を定めた「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）に基づく対策について、各拠点に設置した新型コロナウイルス感染予防対策委員会を中心に実施	システム改修により、遠隔地において、直近のバックアップデータに基づく年金支払の実施、外国居住者への支払や年金からの各種特別徴収の実施等の機能を追加しました。また、被災後の高井戸本部において、遠隔地での支払との差額計算が可能な機能を追加しました。 併せて、遠隔地における人員面等を含めた実施体制の見直しを行い、遠隔地での支払に必要な人員配置を行うなど運用面の改善を図りました。 この結果、年金支払に関しては全般的にバックアップ機能を強化することとなりました。 ○非常時における拠点の電源確保について、拠点の社用車を活用した電源確保の実施に向けた準備を行い、検証を開始しました。 ○津波浸水による被害が想定される拠点において、避難における最低限の行動等について整理した避難手順書の作成を行いました。 【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。 ○「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。）に基づく対策について、各拠点に設置した「新型コロナウイルス感染予防対策委員会」を中心に実施し、同委員会で遵守状況を確認しました。 ○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	○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は、引き続き検討を進め、一部試行実施しました。 ○津波リスクのある拠点については、避難手順書を作成し、お客様・職員の人命を守るための対応を行いました。 ○「ガイドライン」の改善、本部及び各拠点において「感染予防対策委員会」の設置等を行うとともに、マスクや消毒液の確保など行いお客様及び職員の安全確保に努めました。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
--	--	---

し、同委員会で遵守状況を確認する。 ・ 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う。 ・ 役職員等に新型コロナウイルスの感染者が発生した場合は、お客様の安全を最優先に考え、保健所等の関係機関と連携の上、必要な対応を行う。 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、発生したコンプライアンスに関する問題について、再発防止策を講じ、ケーススタディを活用した実効性のある研修、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	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等において、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。 ○新型コロナウイルス感染症に係る予防接種を推奨する観点から新型コロナワクチン接種に要する時間について勤務時間の特例を設け、副反応等により体調不良が生じ療養する必要がある場合に特別休暇を取得できるよう対応しました。 また、機構職員の感染拡大防止対策のため、日本年金機構健康保険組合と連携して職域接種を実施しました。(令和3年9月～10月(1回目、2回目):1,168名接種、令和4年5月(3回目):662名接種) 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「企業不祥事例から考えるコンプライアンス・リスク管理の実務」 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	て、拠点の閉鎖、消毒の実施等を行いました。 ○令和3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。
--	--	--

肅正の徹底を図る。	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） ○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。 ○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、	○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。 ○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
------------------	--	--

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 ・ 拠点情報を的確に把握し現場と本部との情報共有を行うため、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て拠点訪問又はテレビ会議システムを積極的に活用し、現場意見の吸収に努め、本部施策に反	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。 ○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、令和3年度は19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（諭旨解雇1件及び停職1件）、戒告は半期ごとに公表（1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、諸規程の改正や研修資料に反映させるなど、再発防止に努めました。 ③ 情報共有の促進 ア 本部と現場の情報共有 ○地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）がそれぞれの役割に応じて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を通じて、基幹業務への取組、ルール徹底、今後の方針等を現場に浸透させるとともに、課題や問題点を十分に把握し、本部と現場の間の情報共有を進めました。 （令和3年度は拠点訪問を2,046回、テレビ会議を活用した拠点確認を422回実施しました。）	した。 ○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
--	---	---

映させる。 ・ テレビ会議システムの活用により、指示等の更なるルール徹底を図るとともに、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。 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、本部各部署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。 ・ 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。	○本部が現場で発生した事象を迅速に把握するため、拠点長による日次報告を実施しました。 ○特記すべき事象が報告された場合は、地域部や拠点長に当該事象の詳細（原因、規模、影響度等）を確認して、関係部署と協議の上、未然防止策及び再発防止策を策定しました。 イ 本部内の情報共有 ○経営企画部を事務局とする常勤役員会を、令和3年度も継続して原則毎週1回開催し3月末までに46回開催（協議案件：152件、報告案件：154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。 ※取組状況は、Ⅱ－2(2)に記載。	で、引き続き迅速な現場への助言・指導、ルールの徹底が図られました。（令和3年度は拠点訪問を2,046回、テレビ会議を活用した拠点確認を422回実施しました。） ○拠点長からの日次報告は定着しており、本部における現場の状況把握・事案対応の迅速化が図られ、課題解消並びに再発防止に向け本部と現場が一体となった取組を行いました。 ○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。
--	---	---

- 本部内情報共有を図るため、本部現業部門のグループ長が日次で業務の実施状況等を報告する取組を実施する。 (Ⅱ－１．(１)①イ及びⅢ－１．(２)①ウ参照。) 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。 - 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。 (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を行う。 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。 - 監査を担う人材を育成するため、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。	※取組状況については、Ⅱ－１(１)①イ及びⅢ－１(２)①ウに記載。 ウ 厚生労働省との情報共有の推進 ○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３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。 ○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 ○機構全体のリスク管理体制の見直しを踏まえ、監査部内の所掌業務の見直しを行い、令和４年４月より、リスク管理機能の有効性や実効性を確認する体制としました。 ・監査第１Ｇはセカンドラインに対する監査（リスク管理体制の有効性に関する監査）に特化する体制としました。 ・監査第１Ｇが担っていた会計監査、個別テーマに関する監査は、監査第２Ｇへ移管しました。 ・監査第３Ｇの所掌（外部委託監査）を監査第２Ｇへ移管しました。 ・監査第２Ｇの所掌（情報セキュリティ、システム監査）を監査第３Ｇへ移管しま	○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。
---	---	--

・ 監査品質の維持・向上のため、監査調書や報告書の均質化に向けた検証などの現行チェック体制の更なる整備を進め、品質管理体制について継続的な改善を図る。 ② 実効性ある監査の実施及び監査手法の確立 ・ リスクの高い業務プロセスに焦点を当てた検査項目の設定や検査手法の見直しにより、実効性ある業務検査を実施する。	した。 ① 監査体制の充実 ○システム及び情報セキュリティ監査等の高度な専門的知識を必要とする分野において、外部専門家や部内の知見を有する職員を講師とした、専門的知識の習得を目的とした研修を実施しました（全5回）。 ○その他、新任者研修、高度専門職（監査アドバイザー）及び監査部長による参画型集合研修（内部監査ケーススタディ／全4回）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。 ○昨年度見直しを行った業務検査調書の品質確認体制（各業務検査グループと企画調整グループによる複層的なチェック体制）の定着を図るとともに、各監査グループにおいても品質管理担当者による品質確認を行いました。 ② 実効性ある監査の実施及び監査手法の確立 ○新型コロナウイルス感染拡大の状況を踏まえた往査日程の機動的な変更や往査時の感染防止対策の徹底により、全拠点（312年金事務所、15事務センター、2年金センター）及び本部全部署（46部署）に対して業務検査を実施しました。拠点の規律保持や事務処理の適正性を確認している業務検査の評価結果は、年々向上しております。	○システム及び情報セキュリティ監査等の高度な専門的知識を必要とする分野において、外部専門家や部内の知見を有する職員を講師とした研修を実施し、知識の習得を図りました。 ○新型コロナウイルス感染拡大により外部機関研修の活用が困難となる中、より実践的な研修の実施を通じ、監査を担う人材の育成を行いました。 ○業務検査調書の複層的なチェックや品質確認を着実に実施することで、当該調書の均質性を確保しました。 ○感染拡大状況を踏まえた往査日程の前倒しや拠点の感染状況を踏まえた機動的な往査日程の変更、また、被監査部署の理解を得るための往査時の感染防止対策の徹底により、全拠点・全部署の
---	--	---

・ 業務検査の評価結果が低い拠点に対し、改善取組の有効性を確認するとともに、各種報告データの分析結果等を踏まえた指導型のフォローアップ監査を実施する。 ・ 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。 ・ 以下の項目について、重点的に取り組む。 ① 内部統制システムの有効性等に関して、拠点及び本部関係部署に対する横断的な監査を行うとともに、必要に応じて監査項目及び監査手法を見直し、より効果的	○実効性ある業務検査に向け、令和２年度の検出結果や事務処理誤り発生状況を踏まえた検査項目の選定に加え、ルール策定部署とのリスク認識に関する意見調整を踏まえた項目の設定を行いました。 ○年金センターの業務検査については、事務処理誤り発生状況を踏まえ、現場確認を含めた事前の予備調査を実施、業務の実態把握をした上で、検査手続の設定を行いました。 ○業務検査結果が低評価であった９拠点・５部署に対し、改善取組の有効性を評価し、改善促進を図るよう、フォローアップ監査を実施しました。なお、令和２年度にフォローアップ監査を実施した全１５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、各種報告データの分析結果等よりリスクの高い拠点を選定し、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３拠点で実施、一定期間後の効果測定において、モニタリングデータの改善や拠点全体での課題の共有化及び改善対応の実施等を確認しました。 ○月例の監査報告会において、役員・本部関係部署の長に対し監査結果報告を行い、拠点及び本部における問題点を共有するとともに、業務検査については、継続して検出率が高い検査項目（労務の管理状況、個人番号利用事務の実施状況）について原因分析及びリスク評価を実施、改善策について本部関係部署に連携しました。 ○内部統制システムの有効性等に関し、「ＩＴへの適切な対応」「調達業務」「会計業務」「徴収業務」「可搬型窓口装置の利用及び管理」をテーマとして監査を実施しました。「可搬型窓口装置の利用及び管理」に関する監査においては、各種管理簿類の整備・運用状況について、拠点と本部関係部署を一体的に監査することにより、管理簿の電子申請化等業務の効率化に繋がりました。	往査を実施しました。 ○効果的な業務検査実施のために、ルール策定部署との意見調整を踏まえた検査項目の設定や、現場確認を含めた予備調査を行いました。 ○業務検査結果が低評価であった拠点・部署に対してフォローアップ監査を実施し、改善を図りました。なお、令和２年度にフォローアップ監査を実施した全１５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。 ○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、規律性保持の働きかけを行うことが出来ました。 ○拠点と本部関係部署を一体的に監査することにより、業務の効率化に繋がりました。
---	--	--

な監査を実施する。 ii システム及び情報セキュリティ対策、調達プロセス及び外部委託業務に関して、外部専門家の知見を活用した監査項目の設定や監査手法の検証・見直しを行い、より効果的な監査を実施する。 iii 継続的・自律的なセキュリティマネジメントサイクル（PDCAサイクル）における課題管理が適正に実行されているか通年で定期的に監査を実施する。 (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、各業界の動向や見積額の妥当性の分析による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、業務の正確性及びサービスの質の向上を図る。 ① 調達手続の適正化 調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイド	○システム監査や外部委託監査において、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た、監査の着眼点や監査対象範囲の設定、情報セキュリティ対策に関する改善提言を実施しました。 ○また、厚生労働省年金局事業企画課監査室による機構の外部委託監査の結果に対する監査意見を、機構の監査に適切に反映しました。 ○情報セキュリティリスクのマネジメントサイクルにおける課題管理の適正性について四半期ごとに監査を実施しました。 (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を図るため、継続的に研修を実施するとともに、各業界の動向や見積額の妥当性の分析による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。 ① 調達手続の適正化 ○令和4年3月に公正取引委員会が、平成28年5月～令和元年10月に機構が発注したねんきん定期便等の作成・発送業務の入札について、談合が行われていたとし	○外部専門家の知見を取り入れた監査の着眼点や監査対象範囲の設定、改善提言を行うとともに、外部委託業務に関しては共同で監査を実施することにより、ノウハウの習得に努めました。 ○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実施しました。 ○継続的な監査を実施することで、個々の案件の課題管理に加え、PDCAサイクル全体の機能発揮状況の確認を行いました。 ○談合が行われていたことは極めて遺憾であるとともに、公正取
--	---	--

ブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署に対し研修を定期的実施する。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。 調達手続きの透明性の確保、品質・競争性の向上及び事務の効率化の観点から、電子入札システムの導入に向けた検討を行う。 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	て、違反事業者（26 社）に対して、独占禁止法に基づく排除措置命令及び課徴金納付命令を行いました。また、これらの命令と同時に、機構に対して、 ・今後、談合情報に接した場合には、公正取引委員会に適切に通報し得るよう所要の改善を図ること ・入札前に他の入札参加者を把握することができないよう、入札方法の見直しなど、適切な措置を講じること が要請されました。 当機構は、当該事案を踏まえ、当該事業者に対して競争参加資格停止措置を実施するとともに、違約金・損害賠償請求に向けた準備を進めました。 また、当該要請を踏まえ、 ・談合情報に接した場合、公正取引委員会に適切に通報すべく、機構内のルールの見直し ・入札方法について入札参加者同士の接触を避ける観点から、電子入札の早期導入について、公正取引委員会の指導も仰ぎながら検討を進めてまいります。 令和3年度については、計画に基づき以下の取組を行いました。 ○調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署の延べ 555 名の職員に対し、定期的（5 月、11 月）に研修を実施しました。 ○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 36 名の職員が計 19 回受講し知識の向上を図りました。 ○調達手続の透明性の確保、品質・競争性の向上及び事務の効率化の観点から、関係部署と電子入札システムの導入に向けた検討を開始し、情報提供依頼に向けて調達手続を進めました。 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	引委員会から談合情報に接した場合の対応等が適切でなかったと改善要請があったことについては、重く受け止め、電子入札の早期導入や機構内のルールの見直し等について、公正取引委員会の指導も仰ぎながら検討を進めてまいります。 ○調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、事業担当部署への研修を定期的実施しました。併せて、調達実務に関する人材育成の観点から外部機関が実施する調達分野の専門研修にも積極的に参加しました。また、電子入札システムについて具体的な調達手続を開始しました。 ○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
--	--	--

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、S L A 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。 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、コンティンジェンスプラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。 ・ 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	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について、641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、181 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 11 契約全てについて総合評価落札方式を適用しました。 ③ 調達委員会による事前審査等 ○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の事前審査として、調達委員会等を 24 回開催し、178 案件について、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンスプラン等の審査を行いました。 ○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、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	た。また、年金個人情報を取り扱う外部委託については、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式を適用し業務品質の向上に努めました。 ○調達委員会等において、入札方式の妥当性などの調達の適正化、透明性の確保及び業務の正
--	--	---

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。 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に、必要に応じて調達単位を適切に分割する。	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（31,058 百万円）からの削減額は 10,261 百万円、削減率は 33.0%となりました。 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3年度は 839 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。	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。 ○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3年度計画	令和3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。 (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。	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応を行ってきました。 ○平成27年5月に発生した不正アクセス事案について、同年9月にサイバーセキュリティ戦略本部長である内閣官房長官から厚生労働大臣に対してサイバーセキュリティ基本法に基づく勧告が行われ、この間、内閣サイバーセキュリティセンター（以下「NISC」という。）が実施する「サイバーセキュリティ対策を強化するための監査」によって勧告への対応状況に係る施策について継続的に評価を受けてきましたが、令和3年6月に開催されたNISCによる監査報告会において、平成27年9月の勧告を踏まえた評価は終了する旨の通知を受けました。 (1) 組織面の対策 ○情報管理対策本部を毎月2回開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行ってきたほか、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	○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応を行ってきました。 ○これまでの継続的な取組に対してNISCより勧告を踏まえた評価は終了する旨の通知を受けました。 ○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を徹底しました。 ○厚生労働省と緊密な連携体制をとって課題を共有しました。

・ 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。 ・ 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。 (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	た。 ○機構C S I R T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、厚生労働省との連携訓練を実施したほか、N I S C及び情報通信研究機構（N I C T）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対処手順書について、より迅速で正確な報告となるよう報告手順の見直しを行いました。 ○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。（情報セキュリティ要件確認実施要領に基づく要件確認件数：令和3年度58件） ○大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員（管理業務専任役）を平成30年4月以降配置し、逐次拡充を図っており、委託業者管理専任チームの配置は、個人情報保護委員会の検査においても良い取組である旨の評価を受けました。 ・ 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 ・ 令和3年度：54拠点配置 なお、令和4年度から管理業務専任役未配置拠点・県について、管理業務専任役等による巡回点検を実施することとしています。 (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	○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者の体制を維持し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 ○大規模拠点における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、情報セキュリティ体制の強化を図りました。 ○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
--	--	--

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。 ・ 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。 ・ 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、継続的にログ監視ルールの改善を実施する。	フォルダ及び事務共有フォルダの運用に当たっては、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3年6月、9月及び12月並びに令和4年3月に実施しました。 ○政府基本方針に基づくテレワークの推進に当たって、令和2年度に機構本部にテレワークの環境を構築しましたが、必要な安全管理措置を講じて、適切に運用しました。 ○情報セキュリティリスク分析評価については、外部の専門家を活用して、年金給付システム及び日本年金機構ホームページ等を対象として実施しましたが、対処すべき検出事項はありませんでした。 ○脆弱性診断及びペネトレーションテストについても、外部の専門家を活用して、インターネットに接続しているシステム等を対象に実施しましたが、対処すべき検出事項はありませんでした。 ○「ねんきんネット」の改善に伴う検知ルールの見直しやインターネットからの来訪相談予約の本番稼働に合わせて監視ルールの追加を行うことでセキュリティイベントの早期検知体制を強化しました。セキュリティイベントの検知事例として、海外からの侵入前調査の疑いがある通信を検知し、対処を行いました。 ○多発するセキュリティ侵害の動向を踏まえて、特に「ねんきんネット」について適宜監視強化及び通信遮断策等を行うことで、安全性を確保しました。	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。また、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、点検を効率化し、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。 ○政府基本方針等を踏まえ、テレワークの実施に係る安全管理措置に留意しつつ、適切に運用しました。 ○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、外部専門家による有効性評価で適切であると認められました。 ○「ねんきんネット」及び来訪相談予約について、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、様々な脅威や検知事例に対して、迅速かつ適切に対処を行いました。
--	---	--

・ オンラインビジネスモデルの推進に当たっては、情報セキュリティ面での対策を十分に講じる。 (3) 業務運営面の対策 ・ 情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（PDCAサイクル）を継続的・自律的に機能させるため、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。 ・ 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。 ・ 役職員が情報セキュリティ対策及	○機構を騙るフィッシングサイトを認知した際には、お客様への注意喚起と並行して、サイト閉鎖に向けた対応を実施しました。 ○オンラインビジネスモデルの推進に係る新たな企画の検討については、必要に応じて情報セキュリティ要件確認実施要領に基づきセキュリティ要件の確認を行いました。 (3) 業務運営面の対策 ○令和2年度に引き続き、監査や自己点検、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及び外部における様々な脅威の情報収集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。 ○政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準が令和3年7月に改正され、日本年金機構情報セキュリティポリシーについて令和4年3月に改正を行いました。また、関係する手順書等についても順次改正を行いました。 ○情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させるととも	○情報セキュリティ要件確認実施要領に基づく要件確認で判明した課題及び対応状況について、情報管理対策本部に毎月報告することにより、機構内におけるオンラインビジネスモデルの推進に伴う新たな取組に関して、必要なセキュリティ要件の確認を行いました。 ○情報セキュリティに関する課題を能動的に抽出し、一元的に管理、横展開する運用を確実に行いました。 ○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。 ○全役職員及び派遣職員に対し
---	---	--

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。 ・ 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	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研修を実施しました。 ・ 情報セキュリティ研修（令和3年4月～10月、令和3年11月～12月） ・ 個人情報保護・マイナンバーに関する研修（令和3年4月～8月） ○情報セキュリティ研修の成果を検証するため理解度テスト（2回）及び重点自己点検を含む自己点検（12回）を実施しました。なお、研修教材については、「情報セキュリティ管理職ハンドブック」及び「情報セキュリティ対策の手引き」を改正しました。 ○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模擬訓練を実施しました。 ・ 標的型メール攻撃対処訓練（令和3年11月29日、令和4年2月7日） 1回目（令和3年11月29日） 対象者 一般職員：2,600名 情報セキュリティ責任者：58名 実施者 一般職員：2,008名 情報セキュリティ責任者：58名 不適者（延べ数）一般職員：330名 情報セキュリティ責任者：6名 2回目（令和4年2月7日） 対象者 一般職員：694名 情報セキュリティ責任者：6名 実施者 一般職員：549名 情報セキュリティ責任者：6名 不適者（延べ数）一般職員：64名 情報セキュリティ責任者：0名 1回目、2回目ともに不適者に対しては拠点長から個別に指導を行い、訓練結果を事務連絡にて発出し、組織として共有し、危機管理の重要性を周知しました。 ○攻撃の予兆を検知した場合に適切なエスカレーションが実施可能であることを確認するため、7月27日にエスカレーション訓練を実施しました。	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、研修後の理解度テスト（2回）、重点自己点検を含む自己点検（12回）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、自己点検における設問の工夫や研修教材の見直しを実施しました。 ○標的型メール攻撃対処訓練において、職員が不審メールを受信した際の適切な対応が図られていることを確認しました。 ○エスカレーション訓練実施において、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書に基づ
---	---	--

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。 - 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。 (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 of 徹底を図る。(Ⅱ－2－(2) 参照。) (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有効性等について確認する監査を行う。	○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、誤送付については、関係機関に対して改善協議依頼を行いました。 (4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 ※取組状況は、Ⅱ－2 (2) に記載。 (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以下の情報セキュリティに関する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」 「情報セキュリティリスク管理要領の運用状況」(全4回) 「情報システム(システム部門以外)に関する機器等の管理状況」	く対応が適切にできていることを確認しました。 ○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。 ○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、各拠点及び本部各部署における情報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。
---	---	---

・ 事業担当部署における受託事業者の管理状況等について確認する監査を行う。 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。	○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。 （令和３年度に監査対象とした外部委託業務） ・ 年金振込通知書の作成及び発送準備業務（年間分） ・ 年金に関するお知らせ等の作成及び発送準備業務（令和３年度用） ・ 名寄せ特別便等の未回答者に対する記録確認通知の作成等業務 ・ 納入告知書等の作成及び発送準備業務（口座振替用・厚生年金基金特例解散用） ・ 事務センターにおけるパンチ委託 ・ 事務センターにおける入力業務・共同処理委託 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、「日本年金機構情報セキュリティ対策推進計画」（以下「対策推進計画」という。）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、独立した外部専門家による以下の監査を実施しました。 ・ 機構ホームページに関する情報セキュリティ対策の有効性評価 ・ 情報管理対策室が行う「リスク評価・分析」に関する情報セキュリティ対策の有効性評価 ・ インターネットに関する情報セキュリティ対策の有効性評価 ・ 共通基盤システムに関する情報セキュリティ対策の有効性評価	○外部委託先及び事業担当部署に対して一体的な監査を実施し、検出事項については改善対応を求めました。 ○対策推進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、外部専門家による監査を実施し、当該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３年度計画	令和３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 (1) 文書の適正管理 政府における検討状況も踏まえながら、文書の電子的管理のあり方について、引き続き総合的な検討を進める。 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、運用面、ルール面を含めた方法等について検討を行う。 イ 経過管理・電子決裁システムの対象届書以外の届書等の文書について、経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の文書の検討状況等も踏まえ、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。 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	３．文書管理及び情報公開 (1) 文書の適正管理 文書の適正な管理に向け、紙から電子データを中心した文書管理手法の確立に向けた検討を進めており、令和３年度は以下の事項に取り組みました。 ① 画像データの原本としての管理に向けた対応 ○政府において行政文書の電子的管理について検討が行われていたことから、その動向を注視してきました。 令和４年２月に行政文書の管理に関するガイドライン及び公文書管理課長通知（以下「ガイドライン等」という。）の改正・発出が行われ、スキャナ等を利用して紙媒体の行政文書を電子媒体に変換する場合の留意点として、解像度やページの脱漏防止など、見読性に関する基準が示されました。主な紙届書は経過管理・電子決裁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おり、経過管理・電子決裁システムにおける画像化作業等がガイドライン等で示された基準を充足していることを確認しました。なお、電子データを長期保管するためのフォーマットや改ざん防止措置についての詳細は、政府において引き続き検討するとされていることから、今後も政府の検討状況を注視しながら、デジタル技術の進展等の情報収集を行い、検討を進めていくこととしています。 また、経過管理・電子決裁システムの対象届書以外の届書等の保存方法については、ガイドライン等で示された基準を踏まえ、画像データを管理することの運用面、コスト面等の課題について検討することとしました。 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についても、機構の管理・保存方法に関して、当該ガイドライン等で示された、データが複数の業務システムの	○経過管理・電子決裁システムで画像化された届書、電子媒体及び電子申請の電子データについて、ガイドライン等の基準を充足していることを確認しました。なお、引き続き解決すべき課題が残っているため、更に検討を進めてまいります。

等)を原本として適正に管理するため、運用面、ルール面を含めた方法等について、電子申請の普及により電子媒体申請が減少していく状況も踏まえ、検討する。 ③ 保存期間の見直し等 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。 また、保存する文書をより適正に管理するため、既存文書の整理・廃棄を推進する。 (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。 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、事務処理誤りの月次・年次の公表等を適切に実施する。	保存場所に保存されている場合の取扱い及び業務システム内で決裁を行う場合等の留意点を充足していることを確認しました。また、画像データと同様に、政府の検討状況を注視しながら、引き続き文書の適切な管理の方法について検討を進めることとしました。 ③ 保存期間の見直し等 ○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、処理済みの紙届書や電子媒体の適正かつ効率的な保存に係る方策の調査や対応方針の整理を進めています。 また、年金記録や年金額に直接関係する文書以外の文書については、日本年金機構文書管理細則を改正し既存文書の整理・廃棄の推進を進めました。 (2) 情報公開の推進 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。(Ⅲ-1(1)イ参照)	○文書の保存期間について引き続き検討するとともに、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いきます。 ○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
--	---	--

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。	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。 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２年度）の業務実績だけでなく、令和３年度の重点取組施策や新型コロナウイルス感染症への対応状況等について掲載するとともに、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３年１２月に公表しました。 また、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。	表を行いました。 ○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。 ○単年度の業務実績だけでなく、令和３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取りまとめ、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、また、市区町村や年金委員、ハローワーク等に配付するとともに、年金委員の委嘱活動や年金セミナー等、地域年金展開事業においても積極的に活用を図りました。
--	---	--

令和３年度計画	令和３年度計画に対する取組状況	自己評価						
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。 (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。 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	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、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の取組を実施しています。 (1) 人事方針、人材登用 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、個々の職員のヒアリング等を実施して情報収集を行い、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。 【ヒアリング実施状況】 <table><tr><th colspan="2">ヒアリング実施人数</th></tr><tr><th>令和３年度下期</th><th>令和３年度上期</th></tr><tr><td>6,335 人</td><td>6,176 人</td></tr></table> ※同一年度中に複数回ヒアリングを実施する者も含まれる。 ○事業推進部門の機能強化等の組織の改編等に伴い、現場力重視の観点から、本部と拠点	ヒアリング実施人数		令和３年度下期	令和３年度上期	6,335 人	6,176 人	○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。 ○組織の見直しに伴い、本部と
ヒアリング実施人数								
令和３年度下期	令和３年度上期							
6,335 人	6,176 人							

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・拠点間の人事異動を引き続き実施する。 ・ 事務センターの正規雇用職員を年金事務所等へシフトし適正に配置する。(Ⅱ-1(1)②イ参照。)	とのG級ポスト及びM3級ポストの資格の配分について見直しを実施しました。また、拠点のG級ポスト（地域代表年金事務所長、広域事務センター長）に本部部長級の職員を配置することとし、引き続き地方出身者を登用しました。 【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 ○全国拠点網維持・運営のための人事異動はすでに、約8割の職員が全国異動を経験し、一定の成果が得られています。 ○本部と拠点の人事異動については、組織経営を担う人材を育成し、制度と実務に精通した職員を育てる観点から促進をしました。 【人事異動状況】 <table border="1"> <tr> <th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">全国異動経験者</th></tr> <tr> <th>令和3年10月</th><th>(参考：令和2年10月)</th></tr> <tr> <td>全国異動</td><td>8,794人(79.5%)</td><td>8,705人(78.9%)</td></tr> <tr> <td>本部・拠点間異動(内数)</td><td>3,256人(29.5%)</td><td>2,959人(26.8%)</td></tr> </table> ※()は正規職員総数に対する割合 ○令和4年4月1日現在、採用1、2年目を除く新卒採用者のうち、42.3%(999人/2,359人)が本部業務を経験しました。また、本部配属人数は759人となっており、本部一般職の51.1%を新卒採用者が占めています。 ○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775人(うち令和3年4月2日以降は143人)の正規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を踏まえ、更に正規職員のシフトを行う計画としています。	区分	全国異動経験者		令和3年10月	(参考：令和2年10月)	全国異動	8,794人(79.5%)	8,705人(78.9%)	本部・拠点間異動(内数)	3,256人(29.5%)	2,959人(26.8%)	拠点との資格関係について見直しを実施しました。 ○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、本部と拠点の人事異動については、組織経営を担う人材を育成し、制度と実務に精通した職員を育てる観点から促進をしました。 ○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、正規職員のシフトを行い適切に配置しました。
区分	全国異動経験者												
	令和3年10月	(参考：令和2年10月)											
全国異動	8,794人(79.5%)	8,705人(78.9%)											
本部・拠点間異動(内数)	3,256人(29.5%)	2,959人(26.8%)											

<

と評価をリンクさせたデータベースを活用し、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方向性を整理する。 ・ 令和元年度に導入した給付業務正規職員について、実務経験やスキルに応じたキャリア開発の仕組みを検討する。 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 ・ 無期転換職員の活性化の観点から、配属が長期となる職員等について、担当業務及び配置のあり方を検討する。また、無期転	したが、管理職登用等により8人減少しており、全体数が減少したことを踏まえ、専門職の配置のあり方について検討を進めていきます。 【専門職配置状況】 <table><tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="3">配置人数</th></tr><tr><th>令和4年4月1日現在</th><th>令和3年4月1日現在</th><th>令和2年4月1日現在</th></tr><tr><td>年金給付専門職</td><td>366人</td><td>373人</td><td>356人</td></tr><tr><td>システム専門職</td><td>52人</td><td>55人</td><td>53人</td></tr><tr><td>合計</td><td>418人</td><td>428人</td><td>409人</td></tr></table> ※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。 ○将来の管理職を担うゼネラリストを育成することを主体としたキャリアパスから、各分野に適性のある者が早期に専門性の向上を図ることが可能となるよう、S級職員のキャリアと評価をリンクさせたデータベースの分析を行い、具体的なキャリアパスの策定に向けて整理を進めました。 ○年金生活者支援給付金業務に従事する給付業務正規職員（通常の正規職員と処遇は異なる）について、導入から3年が経過し定着しつつあることを踏まえ、今後のあり方について検討を開始しました。 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 ○雇用の安定がもたらす職員の意欲・能力の向上や必要な人材確保という労働契約法の趣旨をより一層反映させる観点から、無期転換するための試験は廃止し、契約期間通算5年を経過する者を、無期転換可能となる仕組みを構築しました。 ○また、無期転換職員の活性化を図る観点から、配属が長期となる職員等について、担当業務及び配置のあり方の検討を行い、5人の拠点間異動、11人の拠点内異動を実施しま	区分	配置人数			令和4年4月1日現在	令和3年4月1日現在	令和2年4月1日現在	年金給付専門職	366人	373人	356人	システム専門職	52人	55人	53人	合計	418人	428人	409人	及びシステム専門職を配置しました。 ○データベースを分析し、人事評価の傾向や業務経験などのデータを用いて具体的なキャリアパスの策定に向けた整理を進めました。 ○給付業務正規職員について今後のあり方の検討を開始しました。 ○試験制度によらず無期転換可能な体制を構築しました。 ○配属が長期となる職員等について、無期転換職員の担当業務及び配置のあり方を検討するにあたり、実態把握を行い、
区分	配置人数																				
	令和4年4月1日現在	令和3年4月1日現在	令和2年4月1日現在																		
年金給付専門職	366人	373人	356人																		
システム専門職	52人	55人	53人																		
合計	418人	428人	409人																		

換制度を適切に運用し、無期転換職員の拡大を進めることにより、有期雇用職員の一層の活性化を図る。 ・ 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。 ・ 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。	した。引き続き活性化を図ってまいります。 ○無期転換制度への理解を深め適切に運用するため、所属長を対象に無期転換ルールに係る説明会を実施しました。 ○また、令和4年4月1日において115人無期転換を行いました。(合計3,810人) ○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を進め、令和3年10月に191人を登用しました。 ※事務センター専任職員の配置状況については、前述Ⅲ－4(1)①に記載。 ○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職員への登用試験を実施し、令和3年10月に53人を登用しました。	課題整理を進めました。 ○無期転換職員の配置を進めました。 ○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登用を進めました。 ○無期転換職員及び有期雇用職員からの正規職員登用を進めました。																											
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、経験・実績を踏まえた有効な活用のあり方を検討する。	④ 高年齢者層の活用 ○令和4年4月1日において、エルダー職員を1,208人配置しました。また、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等専門的な知識・経験が求められる業務には134人配置しました。引き続き、活躍できる分野について検討を進めていきます。 【エルダー職員配置状況】 <table><tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="3">配置人数</th></tr><tr><th>令和4年4月1日現在</th><th>令和3年4月1日現在</th><th>令和2年4月1日現在</th></tr><tr><td>管理業務専任役</td><td>58人</td><td>60人</td><td>49人</td></tr><tr><td>人材育成指導員</td><td>13人</td><td>14人</td><td>9人</td></tr><tr><td>公権力行使業務</td><td>28人</td><td>25人</td><td>20人</td></tr><tr><td>返納金債権業務</td><td>35人</td><td>42人</td><td>40人</td></tr><tr><td>合計</td><td>134人</td><td>141人</td><td>118人</td></tr></table>	区分	配置人数			令和4年4月1日現在	令和3年4月1日現在	令和2年4月1日現在	管理業務専任役	58人	60人	49人	人材育成指導員	13人	14人	9人	公権力行使業務	28人	25人	20人	返納金債権業務	35人	42人	40人	合計	134人	141人	118人	○知識・経験を踏まえて配置を行いました。特に専門的な知識・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。
区分	配置人数																												
	令和4年4月1日現在	令和3年4月1日現在	令和2年4月1日現在																										
管理業務専任役	58人	60人	49人																										
人材育成指導員	13人	14人	9人																										
公権力行使業務	28人	25人	20人																										
返納金債権業務	35人	42人	40人																										
合計	134人	141人	118人																										

--

	<table><tr><td>ランキング</td><td>27 位/535 社</td><td>49 位/522 社</td><td>56 位/542 社</td></tr></table>	ランキング	27 位/535 社	49 位/522 社	56 位/542 社	
ランキング	27 位/535 社	49 位/522 社	56 位/542 社			
	※調査は該当年 1 月実施 ○女性管理職の育成及び登用を促進する観点から、主に以下の施策に取り組みました。 ・ 管理職候補となる女性職員を対象としたキャリアアップ研修及びキャリア面談を実施しました。 ・ 若手職員向けに、身近な管理職や同世代の職員との交流を中心とした小規模な意見交換会を新たに実施して、よりリアルに管理職やキャリア形成への意識付けになったと高評価を得ました。 ・ 新たに節目年齢（35・40 歳）の女性正規一般職員全員とのキャリア面談を実施し、今後のキャリアを描く上での不安解消や積極的な能力発揮に向けた意識付けを図りました。 ・ 内報に、管理職登用試験応募前の応援メッセージとして、理事長からのメッセージを掲載しました。 ○職員の定着率は、新卒採用者入構 3 年後で 88.6%（平成 30 年 4 月に入構した 360 人が令和 3 年 3 月末までに 41 人退職）で、厚生労働省より公表されている平成 30 年 3 月卒業の大卒就業者（事業所規模 1,000 人以上）の 3 年後定着率 75.3%を上回っています。 ○職員が長く働き続けるための取組として、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ました。また、「働く女性の健康管理研修」については、部下の健康管理の必要性和理解を促すなど今年度から男女問わず管理職向けに実施しています。 ○女性管理職については、サポートチームにより引き続き人事部や拠点長・地域部との情報連携を図り人材発掘を進めています。					
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	⑥ その他 ○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 4 年 4 月現在で 883 人に配置を拡大しました。引き続き、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。	○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				

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。 (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、Webを活用した日本年金機構を紹介する動画の配信及びセミナーなどを実施するとともに、インターンシップの実施や採用パンフレットの充実等により、公的年金業務の意義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。 - 専門性が求められる監査分野、調達分野及びシステム分野について	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も、令和4年4月現在で1,853人配置しました。 <table border="1" data-bbox="663 248 1731 469"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">配置人数</th></tr> <tr> <th>令和4年4月1日現在</th><th>(参考：令和3年4月1日現在)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課長代理</td><td>883人</td><td>831人</td></tr> <tr> <td>主任</td><td>1,853人</td><td>1,863人</td></tr> </tbody> </table> (2) 優秀な人材の確保 ○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、対面での採用活動が制限される中で、Webを活用したイベント（インターンシップ、セミナー、若手職員との座談会）の実施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3年10月1日に18人、令和4年4月1日に423人が入構しました。 また、32大学に対し個別にアプローチし、各大学との連携を深めることにより、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。 なお、日本経済新聞社と就職情報大手のマイナビによる、令和5年3月卒業・終了予定の大学生・大学院生を対象とした就職希望企業調査で、業種別ランキング（公社・団体部門）で日本年金機構が1位、文系総合ランキングで51位（文系女子ランキング45位、文系男子ランキング62位）を獲得することができました。 ○専門性が求められるシステム分野及び監査分野の知識を有する人材の確保に向け、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、選考活動	区分	配置人数		令和4年4月1日現在	(参考：令和3年4月1日現在)	課長代理	883人	831人	主任	1,853人	1,863人	ても、引き続き職員を配置しました。 ○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。 ○大学生・大学院生を対象とした就職希望企業調査で、以下のランキングを獲得することができました - 業種別（公社・団体）…1位 - 文系総合……………51位 - 文系女子……………45位 - 文系男子……………62位 ○ITガバナンスの強化を図るため、外部からシステムの専
区分	配置人数												
	令和4年4月1日現在	(参考：令和3年4月1日現在)											
課長代理	883人	831人											
主任	1,853人	1,863人											

は、業務体制の強化のため、外部人材を採用する。 ・ 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も踏まえ、必要な処遇の見直しを引き続き実施する。 (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。 ・ 人事評価制度について、組織力強化の観点から、引き続き職員の納得性がより高い評価のあり方を検討する。 ・ 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。	を行いました。その結果、システムの専門性を持つ人材 4 人を採用しました。 ○有期雇用職員（特定業務契約職員及びアシスタント契約職員）の安定的な確保に向けて、最低賃金の引上げを契機として、処遇の見直しを実施しました。 (3) 適正な人事評価制度の運用 ○組織力強化の観点から、中央年金センター、障害年金センター及び年金記録業務室の正規職員の人事評価に、在籍するグループの事業実績を反映する仕組みを令和 3 年度下期評価から導入しました。 ○意欲・実績ともに低い職員への対応として、求められる役割を果たさず低評価が続いている職員 87 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。 なお、令和 2 年度に実施した 94 人のうち、26 人の人事評価が改善されました。 【キャリア開発プログラム実施状況】 <table border="1" data-bbox="680 1264 1525 1386"> <tr> <th></th><th>令和 3 年度</th><th>(参考：令和 2 年度)</th></tr> <tr> <td>受講者数</td><td>87 人</td><td>94 人</td></tr> </table>		令和 3 年度	(参考：令和 2 年度)	受講者数	87 人	94 人	門性を持つ人材を採用しました。 ○有期雇用職員の安定的な確保に向けて処遇引上げを行いました。 ○中央年金センター、障害年金センター及び年金記録業務室の正規職員の人事評価に、在籍するグループの事業実績を反映する仕組みを導入しました。 ○低評価が続く職員に対して、効果的なキャリア開発に繋がるプログラムを実施し、一定の効果が得られました。
	令和 3 年度	(参考：令和 2 年度)						
受講者数	87 人	94 人						

・ 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。 ・ 制度の理解と定着促進を図るための若手・中堅職員を対象とした被評価者研修を継続して実施する。 (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。 ① 階層別研修・業務別研修の見直し ・ 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。	○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。 ○人事評価制度の理解と定着促進を図るため、階層別研修（新入構員研修、正規登用時研修、若手リーダー研修（C級昇格時研修））において、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。 (4) 人材の育成 ○新型コロナウイルス感染症を契機として、集合で実施する研修とテレビ会議システムを活用して実施する研修を整理して計画しましたが、感染拡大の影響により、大半をテレビ会議システムを活用した階層別研修・業務別研修・専門別研修を実施しました。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。 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、23コース、延べ3,726人に対し実施しました。テレビ会議システムを活用した研修に変更した場合においても、研修効果向上の観点から、課題を発表させるなど双方向性のある研修を実施しました。 【階層別研修実施状況】 <table border="1" data-bbox="701 1406 1637 1453"> <tr> <td></td> <td>令和3年度</td> <td>(参考：令和2年度)</td> </tr> </table>		令和3年度	(参考：令和2年度)	○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、適切な人事評価制度の運用に努めました。 ○新型コロナウイルス感染症の拡大に対応し、テレビ会議システムを活用した研修に変更した場合においても、双方向性のある研修を実施するなど、工夫しながら研修内容の充実を図りました。 ○階層別研修については、職責に求められる役割や心構えを習得する研修を23コース、延べ3,726人に対し実施しました。
	令和3年度	(参考：令和2年度)			

	延べ受講者数	3,726 人	2,975 人
	○業務別研修については、全職員を対象とし、39 コース、延べ 18,599 人に対し実施しました。基本的にテレビ会議システムにより実施し、Cクラス、無期転換職員に対する研修は、職員個々の知識水準や経験に応じたカリキュラムを受講できる体系とし充実を図りました。入構間もない有期雇用職員に対しては、講師が対面で講義する体制とし、より丁寧な研修により早期育成に努めました。		
	また、オンラインビジネスモデルの推進を踏まえ、電子申請推進研修を 6 回実施しました。		
	【業務別研修実施状況】		
		令和 3 年度	(参考：令和 2 年度)
	延べ受講者数	18,599 人	18,572 人
	（うち無期転換職員数）	3,663 人	2,647 人
	（うち有期雇用職員数）	5,707 人	6,061 人
	② 専門人材の育成		
	○高い専門性が求められる分野（年金給付分野以外）の研修は、外部の研修機関や専門講師を活用して、4 コース、310 人に対し実施しました。テレビ会議システムを活用した研修（座学中心）と集合研修（討議中心）を組み合わせる効果的・効率的に実施しました。		
	【専門別（年金給付分野以外）実施状況】		
		令和 3 年度	(参考：令和 2 年度)
	延べ受講者数（正規職員のみ）	310 人	15 人
	○年金給付分野においては、年金相談窓口を担当する職員を対象に、入門編及び基礎編について少人数制によるロールプレイングを取り入れた実践型研修を 291 回、631 人に対し		
	○業務別研修については、39 コース、延べ 18,599 人に対し実施しました。また、新たに選択コースを導入し、職員個々に必要な知識を習得する環境を整備しました。		
	○4 コース、延べ 310 人に対し、グループディスカッションや情報共有が必要なものは、集合研修（討議中心）により効果的に行いました。		
	○年金相談窓口を担当する職員		
	延べ 1,708 人を対象として、		

の各研修を実施するとともに、審査業務を担当する職員や中央年金センター職員及び障害年金センター職員についても、職員のレベルに応じたきめ細かい研修を実施する。 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。 ・ 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 (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	し実施しました。応用編についてはテレビ会議システムを活用し、演習問題を取り入れた研修を8回、1,077人に対し実施しました。更に、審査業務を担当する職員817人に対して審査ポイントを重点的に取り入れた研修を実施しました。また、中央年金センターや障害年金センターに配置されている給付業務正規職員113人についても専門別研修として、新たに実施しました。 【専門別研修（年金給付分野）】 <table border="1"> <tr> <th></th><th>令和3年度</th><th>(参考：令和2年度)</th></tr> <tr> <td>延べ受講者数</td><td>2,638人</td><td>1,854人</td></tr> <tr> <td>（うち無期転換職員数）</td><td>848人</td><td>706人</td></tr> <tr> <td>（うち有期雇用職員数）</td><td>349人</td><td>229人</td></tr> </table> ③ 研修の質の向上 ○外部講師による講師養成研修を実施し、テレビ会議システムを活用した効果的な研修ができるような講義手法を学び、より一層の講師のスキル向上に努めました。また、年金給付業務研修については、全国統一的で受講生がより理解しやすい研修となるよう、講師を務める上席年金給付専門職が使用する教材や手順書の拡充を図り、研修の質の向上に努めました。 ○研修の実施体制強化のため、人材育成指導員を5人増員配置し、14人体制により有期雇用職員に対して研修を実施しました。 (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。		令和3年度	(参考：令和2年度)	延べ受講者数	2,638人	1,854人	（うち無期転換職員数）	848人	706人	（うち有期雇用職員数）	349人	229人	合計299回の実践型研修等を行い、スキル向上を図りました。 更に、審査業務の担当職員817人や年金センター職員113人を対象とした研修も行いました。 ○講師養成研修や教材等の拡充などを行い、集合研修・テレビ会議システムを活用した研修それぞれの質の向上に努めました。 ○研修の実施体制強化のため、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。 ○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実施しました。
	令和3年度	(参考：令和2年度)												
延べ受講者数	2,638人	1,854人												
（うち無期転換職員数）	848人	706人												
（うち有期雇用職員数）	349人	229人												

メント防止対策等の取組を進めていく。 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及び一般職へのセルフケアの研修の更なる充実を図る。 ・ 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。 ・ 「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への相	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開催、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。 「職員の教育研修」 ○ラインケア対策として管理者（拠点長及び人材育成推進者、本部管理職）を対象に、今年度は研修テーマを「部下職員へのより良い指導方法」と定め、より細やかな説明と事例や演習問題を多く取り入れるなど内容の充実を図りました。 また、本研修を1,038名が受講しました。 ○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」をテーマとして定め、研修を実施しました。 また、本研修を379名が受講しました。 「職場環境の把握と改善」 ○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、拠点長から産業医への面接指導を受けるように指導しました。 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。 「メンタルヘルス不調への気付きと対応」 ○メンタルヘルスに関する知識を高め、職員のストレス要因の軽減や未然防止を目的として「メンタルヘルスハンドブック」を作成し、新任課長研修等に活用することとしました。 ○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、人事異動時等に機構内報や職員向け LAN ポータルを利用して同事業を案内するとともに、拠点長が長時間勤務者又は高ストレス者を理由に産業医面談を受ける者に対し、外部の健康相談窓	○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。
---	---	--

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。	口の活用を周知しました。 また、電話・メール・対面による相談に加えて、新たにリモート相談を令和4年1月に導入し、カウンセリングを受けやすい相談体制の充実を図りました。 【こころとからだの健康相談件数の状況】 <table><tr><td>令和3年度</td><td>(参考: 令和2年度)</td></tr><tr><td>433 件</td><td>425 件</td></tr></table>	令和3年度	(参考: 令和2年度)	433 件	425 件	
令和3年度	(参考: 令和2年度)					
433 件	425 件					
・ 職場復帰支援プログラムを活用し、早期復職並びに確実な職場復帰の強化を図るとともに職場復帰後のフォローアップを強化する。 ② ハラスメントの防止 ・ ハラスメントの防止について職員研修等を通じて周知徹底するとともに、管理職に対するハラスメント防止自己点検を実施し、ハラスメント禁止事項等について更なる意識の醸成を図ることにより、ハラスメントの根絶を目指し、働きやすい職場を実現する。	「職場復帰における支援」 ○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復帰に向けて、復帰後に不安を解消することを目的とした面談を拠点長が実施し、フォローアップの強化を図りました。 令和3年度は、復帰に向けた職場復帰支援を72件実施しました。(令和2年度: 49件) ② ハラスメントの防止 ○全職員対象の職場内研修、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、ハラスメント防止に対する更なる意識の醸成及び教育啓発を図るため、管理職を対象としたハラスメント防止研修では、新たに部下職員に対する指導方法の留意点についての研修を実施しました。 更に今年度は、新たに拠点長及び本部グループ長以上に対して事例を踏まえたセクハラ研修を実施しました。 ○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の醸成を図るため、四半期ごとに管理職向けのハラスメント防止に関する自己点検を実施しました。 また、今年度は全職員に対し、ハラスメント防止重点自己点検を令和3年12月に実施し、ハラスメント防止に対する意識を高めた結果、相談件数が23件減少しました。	○ハラスメント防止に係る研修や自己点検対象者を拡大し、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。				

・ 気軽に相談できる外部相談窓口の周知及び各拠点の相談員に対する研修の充実により、相談窓口の強化を図り、迅速かつ適正な相談対応を行う。 ③ 長時間労働の是正 ・ 全拠点へのノー残業デーの徹底、「一斉退社」等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。 ・ 時間外勤務が多い拠点などに対し、調査を強化し、その調査結果を踏まえ具体的な施策を検討し、管理職に対して職場実態や業務面を考慮した部下職員の時間外勤務の削減に関する意識の徹底を図る。 ・ 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。	○機構内報等の職員向け媒体を利用したハラスメント相談窓口を周知した結果、外部相談窓口相談件数が増加しました。また、拠点のハラスメント相談員の迅速かつ適切な相談対応を目的とした研修を実施し相談窓口の強化を図り、職員が相談しやすい体制を整備しました。 ③ 長時間労働の是正 ○全拠点に対して、ノー残業デーの徹底や「時差通勤」を推奨するとともに、毎月最終水曜日には、一斉退社による完全消灯を実施しました。 また、夏季集中取組期間として週2日のノー残業デー及び定時退社の促進に加え、令和3年8月10日から8月13日の間、一斉退社による完全消灯を実施しました。 ○特に時間外勤務が多い職員がいる拠点に対し、適正な勤務時間管理の徹底のため、ログ調査や個別ヒアリングを実施して、実態を踏まえた指導を行いました。 ○時間外勤務時間が月40時間を超える見込みの一般職が所属する拠点長に対し、注意喚起を行い、時間外勤務の縮減や適正な勤務管理を徹底しました。 ○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、月60時間を超える管理職に対し時間外勤務の要因について報告するよう徹底しました。なお、新型コロナウイルス感染症対応等により、管理職の時間外勤務時間は増加しましたが、今後、縮減に向けて対策を進めてまいります。 ○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）を踏まえた上長などとの面談に加え、月80時間を超えた管理職や急激に時間外勤務時間数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。 【時間外勤務の状況】（時間：分） <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">年 度</td><td style="width: 33%; text-align: center;">令和3年度</td><td style="width: 33%; text-align: center;">（参考：令和2年度）</td></tr> </table>	年 度	令和3年度	（参考：令和2年度）	○機構内報を通じて外部相談窓口を周知するほか、拠点の相談員に対する研修を実施し、職員が相談しやすい相談体制を整備しました。 ○完全消灯による一斉退社や管理職を含む拠点の時間外勤務縮減を人事評価に導入するなどした結果、機構全体においては、対前年度で1時間23分一般職で1時間59分の時間外勤務が減少しました。
年 度	令和3年度	（参考：令和2年度）			

</

		本人が出産した職員数	171 名	142 名																
	(※) 育児休業取得率＝育児休業取得した職員数／本人が出産した職員数 分母が当該年度の出産者数、分子が当該年度の育児休業の取得者数として集計しているため、出産した年度と育児休業を取得した年度にずれが生じることがあります。																			
	【男性の育児休業取得状況】																			
	<table><tr><td colspan="2">年 度</td><td>令和 3 年度</td><td>令和 2 年度</td></tr><tr><td colspan="2">育児休業取得率</td><td>44. 23%</td><td>31. 88%</td></tr><tr><td rowspan="2">内 訳</td><td>育児休業取得した男性職員数</td><td>46 名</td><td>44 名</td></tr><tr><td>配偶者が出産した男性職員数</td><td>104 名</td><td>138 名</td></tr></table>					年 度		令和 3 年度	令和 2 年度	育児休業取得率		44. 23%	31. 88%	内 訳	育児休業取得した男性職員数	46 名	44 名	配偶者が出産した男性職員数	104 名	138 名
	年 度		令和 3 年度	令和 2 年度																
育児休業取得率		44. 23%	31. 88%																	
内 訳	育児休業取得した男性職員数	46 名	44 名																	
	配偶者が出産した男性職員数	104 名	138 名																	
・ 介護休暇の見直しの検討を行い、仕事と介護の両立がしやすい環境整備に取り組む。	○介護休暇を取得しやすい環境づくりの観点から機構内報等の職員向け媒体を利用し、休暇制度の周知を行いました。 また、介護休暇に係る給与の支給割合の改善に向けて検討を開始しました。																			
(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「労使間の取扱いに関する基本協約」(労働協約) に基づき、良好な労使関係の構築に努めました。																			
	○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。																			

○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。

令和3年度計画	令和3年度計画に対する取組状況	自己評価																																							
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。	Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画 ○令和3年度の予算及び収支計画に対するの予算執行等の実績は、以下のとおりです。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th><th>予算額</th><th>決算額</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>業務経費</td><td>2,187.1 億円</td><td>1,932.4 億円</td></tr> <tr> <td> 保険事業経費</td><td>958.8 億円</td><td>835.6 億円</td></tr> <tr> <td> 国民年金の適用関係業務</td><td>125.7 億円</td><td>101.2 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>310.0 億円</td><td>295.1 億円</td></tr> <tr> <td> 国民年金の収納関係業務</td><td>297.4 億円</td><td>243.3 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>78.9 億円</td><td>75.3 億円</td></tr> <tr> <td> 年金給付関係業務</td><td>146.8 億円</td><td>120.6 億円</td></tr> <tr> <td>オンラインシステム経費</td><td>677.6 億円</td><td>598.7 億円</td></tr> <tr> <td>年金相談等経費</td><td>488.9 億円</td><td>451.3 億円</td></tr> <tr> <td>年金生活者支援給付金事業経費</td><td>61.8 億円</td><td>46.8 億円</td></tr> <tr> <td>一般管理費</td><td>1,069.1 億円</td><td>981.0 億円</td></tr> <tr> <td>計</td><td>3,256.2 億円</td><td>2,913.4 億円</td></tr> </tbody> </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。	区分	予算額	決算額	業務経費	2,187.1 億円	1,932.4 億円	保険事業経費	958.8 億円	835.6 億円	国民年金の適用関係業務	125.7 億円	101.2 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	310.0 億円	295.1 億円	国民年金の収納関係業務	297.4 億円	243.3 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	78.9 億円	75.3 億円	年金給付関係業務	146.8 億円	120.6 億円	オンラインシステム経費	677.6 億円	598.7 億円	年金相談等経費	488.9 億円	451.3 億円	年金生活者支援給付金事業経費	61.8 億円	46.8 億円	一般管理費	1,069.1 億円	981.0 億円	計	3,256.2 億円	2,913.4 億円	○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、343 億円を削減しました。 ○監査法人による監査報告において、機構の財政状態、運営状況及びキャッシュ・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。
区分	予算額	決算額																																							
業務経費	2,187.1 億円	1,932.4 億円																																							
保険事業経費	958.8 億円	835.6 億円																																							
国民年金の適用関係業務	125.7 億円	101.2 億円																																							
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	310.0 億円	295.1 億円																																							
国民年金の収納関係業務	297.4 億円	243.3 億円																																							
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	78.9 億円	75.3 億円																																							
年金給付関係業務	146.8 億円	120.6 億円																																							
オンラインシステム経費	677.6 億円	598.7 億円																																							
年金相談等経費	488.9 億円	451.3 億円																																							
年金生活者支援給付金事業経費	61.8 億円	46.8 億円																																							
一般管理費	1,069.1 億円	981.0 億円																																							
計	3,256.2 億円	2,913.4 億円																																							

令和3年度計画	令和3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、令和3年3月末時点で21宿舎の国庫納付が完了しました。 残る1宿舎については、所在する市区町村による国土調査が行われておりますが、令和4年度中の国庫納付に向けて手続を進めております。 ○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」で承認された宿舎存廃判定手法により、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宿舎需要の予測を行い、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実施し、現地調査結果を踏まえ廃止すべき宿舎の検討を行いました。 ○多様な手法による建替等及び現有資産を活用した宿舎の戸数増加手法の検討については、従来方法による建替について将来的な計画の策定に着手しました。	○「速やかに廃止することが適当」とされ令和3年度までに国庫納付が完了していない1宿舎については、国庫納付に向けた手続を進めています。 ○令和3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、需要予測とコスト比較を実施し、現地調査と廃止対象候補宿舎の選定を行いました。 ○保有年金事務所建物の建築年次、敷地面積、建蔽率、容積率、現定員を基準にした必要延べ床面積等についての調査や試算を実施しました。その結果を基に建替えについての将来的な計画の策定に着手しました。
VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画 なし		

令和 3 年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	324,965
運営費交付金	106,252
事業運営費交付金	212,528
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	6,185
その他の収入	653
計	325,618
支出	
業務経費	218,713
保険事業経費	95,877
オンラインシステム経費	67,760
年金相談等事業経費	48,891
年金生活者支援給付金支給業務事務費	6,185
一般管理費	106,905
計	325,618

令和3年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	325,618
經常費用	325,618
業務経費	218,713
保険事業経費	95,877
オンラインシステム経費	67,760
年金相談等事業経費	48,891
年金生活者支援給付金支給業務事務費	6,185
一般管理費	106,905
人件費	95,674
その他一般管理費	11,232
収益の部	325,618
經常収益	325,618
運営費交付金収益	324,965
運営費交付金収益	106,252
事業運営費交付金収益	212,528
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	6,185
その他の収入	653
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。

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

令和 3 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	325,618
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	325,618
資金収入	
業務活動による収入	325,618
運営費交付金による収入	106,252
事業運営費交付金による収入	212,528
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	6,185
その他の収入	653
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	325,618

令和3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3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3年4月～令和4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4年3月末時点）	12
【別表 12】	提言（運営評議会）	13
参考資料	令和3年度予算の執行（決算）状況	14

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	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3年度
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	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%)	1,431 万人 (-1.3%)
納付月数 (対前年度比)	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%)	7,128 万月 (+0.8%)
全額免除者数 (対前年度比)	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%)	612 万人 (+0.6%)
全額免除率 (対前年度比)	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%)	43.4% (+0.8%)
強制徴収の着実な実施※2	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	最終催告送付 2,117 件 督促状送付 15 件 差押実施 46 件
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	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%)	78.0% (+8.7%)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	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%)	77.8% (+6.3%)
現年度納付率 (対前年度比)	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%)	73.9% (+2.4%)
口座振替実施率 (対前年度比)	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%)	34.3% (+0.4%)
クレジット実施率 (対前年度比)	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%)	6.5% (+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)	1,482 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%)	2,121 万件 (+1.0%)

※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年度及び令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収に関する手続を一部停止した。

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）

R1年度末	R2年度末	R3年度末
34%	34%	34%
291万人	285万人	281万人

- 口座振替による2年前納制度の導入 (利用状況) (H26.4～)
- | | | |
|------|------|------|
| R1年度 | R2年度 | R3年度 |
| 28万件 | 26万件 | 29万件 |

- クレジットカード納付の導入 (利用状況) (H20.2～)
- | | | |
|-------|-------|-------|
| R1年度 | R2年度 | R3年度 |
| 229万件 | 261万件 | 301万件 |

- コンビニ納付の導入 (利用状況) (H16.2～)
- | | | |
|---------|---------|---------|
| R1年度 | R2年度 | R3年度 |
| 1,528万件 | 1,542万件 | 1,517万件 |

- インターネット納付の導入 (利用状況) (H16.4～)
- | | | |
|----------|----------|----------|
| R1年度 | R2年度 | R3年度 |
| 280万件(※) | 296万件(※) | 303万件(※) |
- ※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 (利用状況) (H29.4～)
- | | | |
|------|------|------|
| R1年度 | R2年度 | R3年度 |
| 10万件 | 12万件 | 15万件 |

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

納付督促対象

免除等対象

納付督促の実施

- ・質の向上
- ・効率化

文 書

R 1 年度	3,272万件
R 2 年度	3,531万件
R 3 年度	3,657万件

電 話

R 1 年度	2,350万件
R 2 年度	2,089万件
R 3 年度	2,102万件

戸別訪問（面談）

R 1 年度	419万件
R 2 年度	1万件
R 3 年度	229万件

度重なる督促にも応じない

強制徴収の実施

⇒ 不公平感の解消と波及効果

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
最終催告状	142,871件	42件	2,117件
督促状	89,615件	0件	15件
財産差押	20,590件	41件	46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

○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〕R1年度 79件 → R2年度 0件 → R3年度 0件

○納付督促の外部委託 (H17.10～)

	文書	電話	戸別訪問	合計
R 1 年度	582万件	2,348万件	412万件	3,342万件
R 2 年度	617万件	2,052万件	0万件	2,669万件
R 3 年度	848万件	2,068万件	223万件	3,139万件

免除等の周知・勧奨

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きの簡素化 (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（令和2年度実績）。なお、強制徴収コストについては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により強制徴収業務を停止したことから、算出していない。

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

厚生年金保険等の適用促進等に係る令和 3 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	133,305 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	88,000 事業所	104,225 事業所
		新規適用被保険者数	312,545 人	
		職員の加入指導により、 資格取得した被保険者数	217,762 人	118.4 %
2	適用促進	加入指導実施回数	1,760,581 回	
		内訳 (1) 電話・文書による加入指導	内訳 (1) 1,657,126 回	
		(2) 来所要請による加入指導	(2) 45,771 回	
		(3) 戸別訪問による加入指導	(3) 57,684 回	
3	事業所調査	調査事業所数	242,793 事業所	
		調査被保険者数	8,240,000 人	9,983,365 人
		指摘状況	資格得喪関係	16,241 事業所
			報酬関係	79,681 事業所
		事業所調査により、適用となった 被保険者数	27,252 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3年度	令和2年度と 令和3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	133,305	110.3%
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	38,769	96.2%
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	2,598,341	103.5%
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	185,385	89.5%
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	6,654,025	102.1%
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	6,482,594	100.6%
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	40,645,172	100.4%
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	1,760,581	97.8%
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	104,225	104.6%

厚生年金保険の適用促進に係る取組状況

【別表5】

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、未適用の可能性の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おり、引き続き雇用保険被保険者情報等を活用して効果的な対策を講ずる。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3
新規適用事業所数	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898	133,305
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	104,225
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	217,762

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実施しており、引き続き雇用保険被保険者情報等を活用して効果的に取り組むことにより、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する。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321	242,793
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	27,252

これまでの取組による適用状況

厚生年金保険の適用の可能性のある者（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〕

→

約105万人程度（※）
〔R2.3末時点〕

※短時間労働者約12万人程度を含む

※短時間労働者約13万人程度を含む

厚生年金保険の適用の可能性のある法人事業所（国税庁情報に基づく調査対象）

約97万件
〔H27.3末時点〕

→

約18.5万件
〔R4.3末時点〕

↑

約51万件

〔この間に新たに厚生年金保険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	令和3年度	2年度と3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	242,793	103.6%
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	242,793	103.6%
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%	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	1,264	261.2%
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	83	109.2%
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	299	125.6%

【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	令和3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	339,149
	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	111,806
	船員保険	億円	387	378	374	366	372	370	373	374	374	376	385
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	333,535
	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	108,700
	船員保険	億円	344	341	340	337	345	348	355	359	363	365	371
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	407	380	362	369	323	338	285	240	267	234	235
	協会管掌健康保険	億円	201	191	188	199	178	189	163	137	157	137	136
	船員保険	億円	5	4	4	1	3	3	2	3	1	1	0.6
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	5,379
	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	2,970
	船員保険	億円	38	33	30	29	23	18	16	12	10	10	14
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	98.3
	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	97.2
	船員保険	%	88.9	90.1	91.0	92.0	92.9	94.1	95.2	95.9	97.1	97.1	96.3
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	6,781
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	81.4
	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	80.8
	船員保険	%	68.4	68.9	68.7	69.3	70.6	71.3	72.0	72.3	73.5	74.4	75.5

(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。

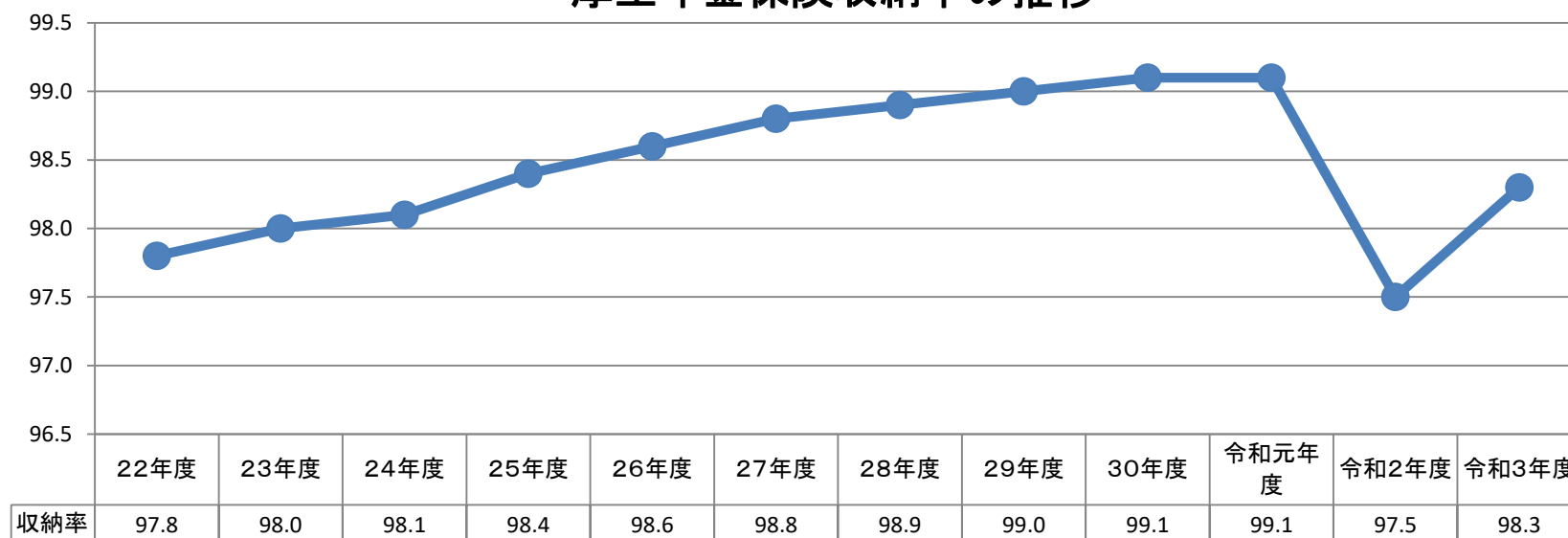
同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

(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。

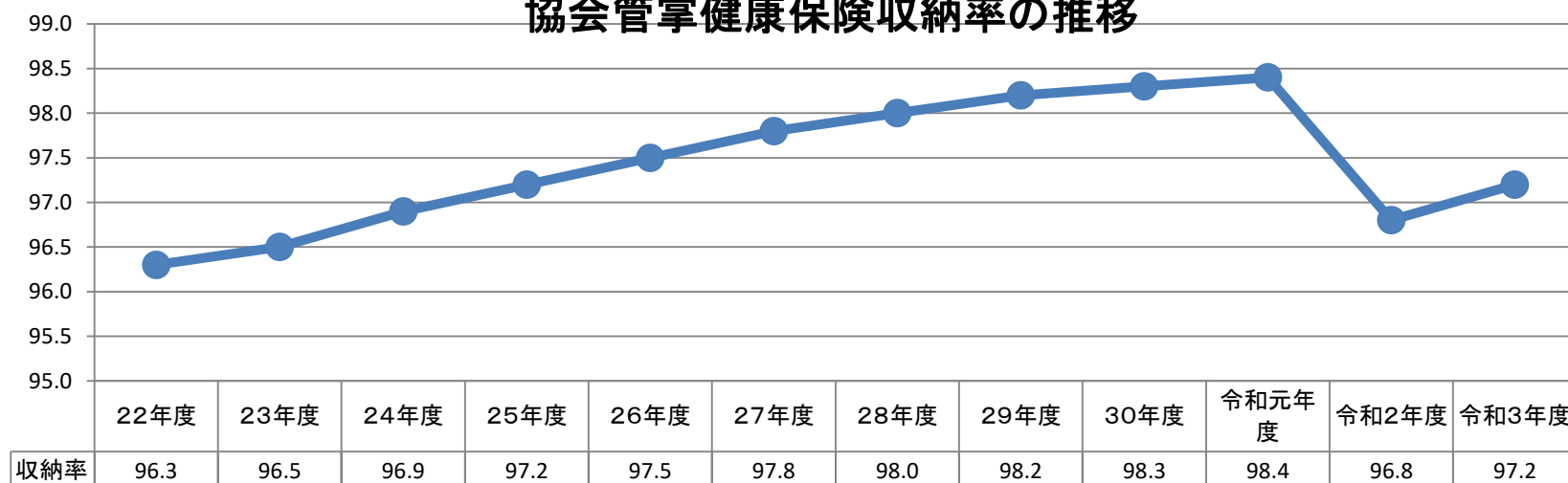
(注3)厚生年金保険料徴収100円当たりの徴収コストを試算すると、厚生年金保険料の徴収コスト 100円当たり0.08円(令和2年度実績)。

なお、強制徴収コストについては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により滞納処分業務を停止したことから、算出していない。

厚生年金保険収納率の推移



協会管掌健康保険収納率の推移



※なお、保険料決定額から納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除いて計算した収納率は以下のとおりです。

令和2年度厚生年金保険料99.3%、協会管掌健康保険料98.8%。令和3年度厚生年金保険料99.4%、協会管掌健康保険料98.9%。

未統合記録(5, 095万件)の解明状況

<令和4年3月時点>

I 〈解明された記録〉 3, 321万件	(1)基礎年金番号に統合済みの記録 2, 052万件 (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, 269万件 (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 529万件)	人数ベース 1, 575万人 (受給者 1, 081万人 被保険者等 493万人)
II 〈解明作業中 又はなお解明 を要する記録〉 1, 773万件	(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 664万件 (① ご本人から未回答のもの 215万件 ② 「自分のものではない」と回答のあったもの 161万件 ③ お知らせ便の未到達のもの 39万件 ④ その他(注1) 249万件) (3)持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 836万件 (① ~想定される例~ ② 死亡していると考えられるもの ③ 国外に転居していると考えられるもの ④ 届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの ⑤ 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) 273万件	

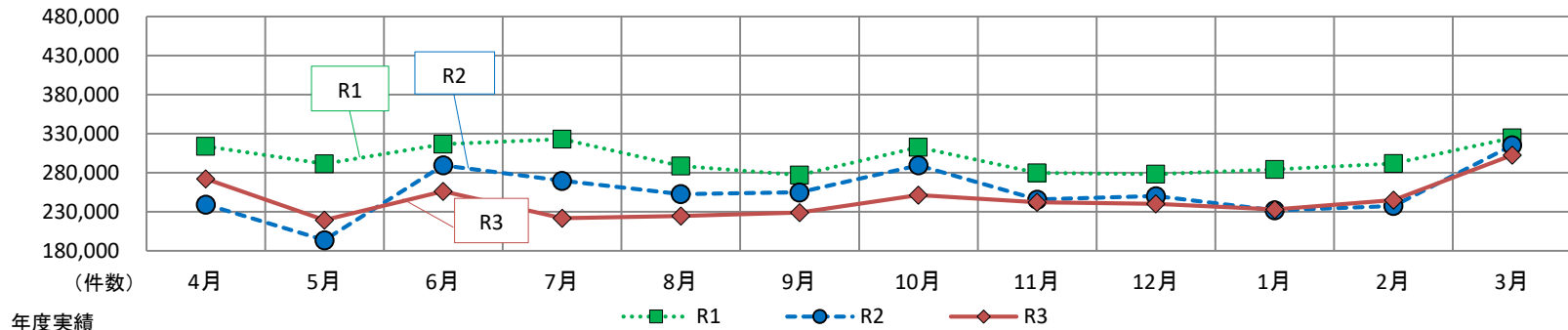
※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。

(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

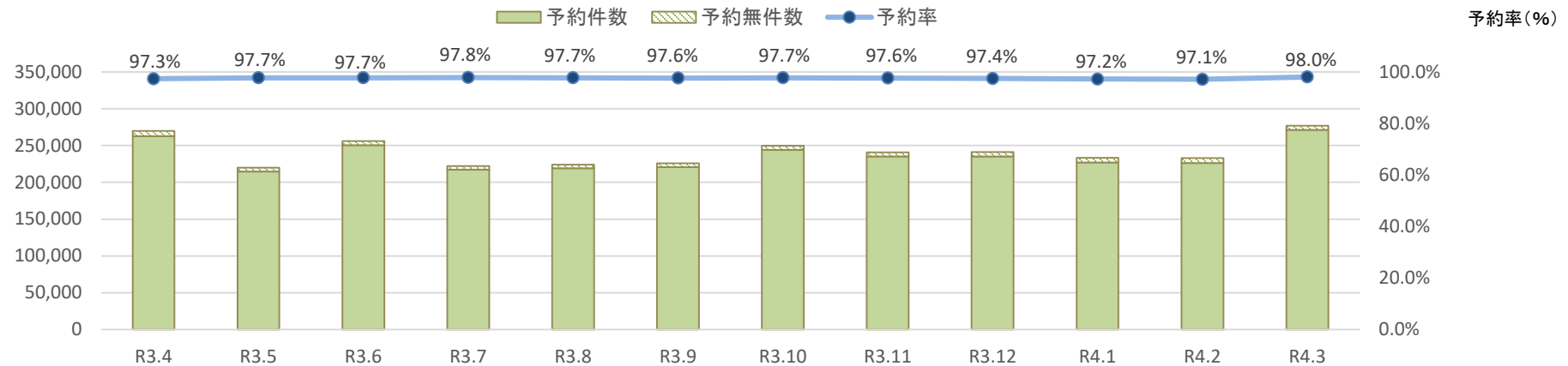
(注2)(4)は、(1)～(3)の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

年金事務所の来訪相談件数

年度推移



年金事務所の予約件数

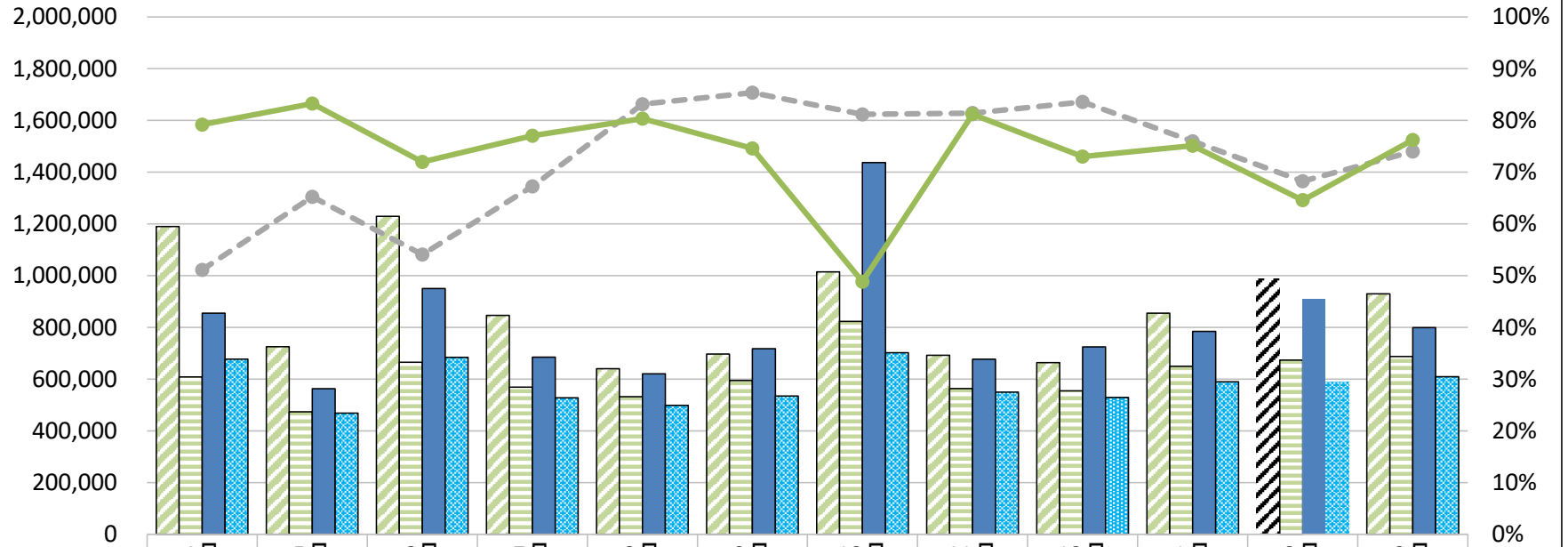


	R3.4	R3.5	R3.6	R3.7	R3.8	R3.9	R3.10	R3.11	R3.12	R4.1	R4.2	R4.3
予約件数	255,535	209,751	244,518	212,335	214,141	215,230	238,426	229,514	229,036	220,681	219,564	265,896
総相談件数	262,713	214,754	250,288	217,137	219,104	220,483	244,011	235,176	235,129	226,951	226,168	271,404
全国平均予約率	97.3%	97.7%	97.7%	97.8%	97.7%	97.6%	97.7%	97.6%	97.4%	97.2%	97.1%	98.0%

※予約率を算出する際の総相談件数は再交付等簡易な相談を除く。

コールセンター(全体)月別応答状況(令和3年4月～令和4年3月)

【全ダイヤル合計】 令和3年度(4月～3月) 応答実績



■ 昨年度総呼数	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
■ 昨年度応答呼数	608,193	473,482	664,904	569,199	532,344	594,915	823,407	563,421	554,652	649,918	673,394	687,474
■ 今年度総呼数	854,639	562,645	950,176	684,869	620,748	717,093	1,436,948	676,885	724,532	784,755	909,638	798,841
■ 今年度応答呼数	676,957	468,451	684,103	527,706	498,823	534,944	702,011	549,491	528,993	589,517	587,338	609,071
● 昨年度応答率	51.1%	65.3%	54.1%	67.3%	83.1%	85.4%	81.2%	81.4%	83.6%	76.0%	68.2%	74.0%
● 今年度応答率	79.2%	83.3%	72.0%	77.1%	80.4%	74.6%	48.9%	81.2%	73.0%	75.1%	64.6%	76.2%

厚生年金保険手続の電子申請利用状況について（令和４年３月末時点）

【別表11】

○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%	60%	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%	58%		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%	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 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%	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%	64%		令和５年度末 (令和３年度から ３か年計画)

令和 4 年 2 月 10 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

長期化するコロナ禍において、日本年金機構は、年金制度の適切な業務運営を通じ、社会の安定・安心への貢献をするべく、無年金・低年金の防止や厳しい経済環境の中にある企業の経営を支えるための諸施策について取り組んできた。

令和 4 年を迎え、未だ社会はコロナ禍にあるが、このコロナ禍を克服し、その先の新たな時代に向けて歩み出そうとする社会にとって、多くの国民の生活基盤を支えている公的年金の役割は以前にも増して重要なものとなる。

そのため、日本年金機構においては、コロナ禍において実施してきた諸施策を含む基幹業務の対応やオンラインビジネスモデルに係る対応について、引き続き着実に実施するとともに、制度改正事項にも適時適切に対応することが求められる。さらに昨年の「年金振込通知書」の印刷誤り事案を踏まえた、業務の正確性とサービスの質の向上を重視する外部委託のあり方の検討も求められる。

なお、この対応に当たっては、厚生労働省と連携し、増加する業務量に応じた必要な予算・人員を確保し、又地域を基盤とした包括的相談支援体制の機能の一端を担うために、市区町村や他の相談支援機関との連携の更なる強化に引き続き取り組むことが肝要である。

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、国民年金の適用・収納対策や厚生年金保険の適用・徴収対策等の基幹業務について、これまでの取組を更に推進し、着実に実績を積み上げること。特に、コロナ禍において実施してきた国民年金の臨時特例免除承認者に対する納付・免除勧奨や厚生年金保険の法定猶予制度許可事業所に対する計画的な履行管理等の施策については、必要な対応を継続すること。また、無年金・低年金の防止に向けた対策についても、引き続き推進すること。
2. 長期化するコロナ禍を背景として、オンラインサービスに対する国民のニーズは更に高まりを見せている。こうしたことから、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、非対面型のオンラインサービスの環境整備等を引き続き推進するとともに、オンラインサービスに不慣れな被保険者や年金受給者等に対する対面型サービスの重要性も踏まえつつ、チャネル体系の整理に更に取り組むこと。
3. 年金制度の正確な理解を深めてもらうため、地域、企業、教育等の様々な場において、本年施行される繰下げ受給の上限年齢の引上げや厚生年金保険の被保険者資格の範囲拡大等の制度改正事項も含めた制度理解の促進に更に取り組むこと。この取組に当たっては、オンラインによる年金制度説明会等を引き続き開催することに加え、市区町村や社会保険労務士会などの関係機関との効果的な連携方法について検討すること。
さらに、年金委員活動の活性化を図るため、Web 会議ツールを活用した研修等の更なる充実に取り組むとともに、年金相談事業が様々な生活への不安を抱えている方を地域の相談支援の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、引き続き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. 年金制度改正関係法への対応について、制度を実務として正確かつ円滑に行うためにも、引き続き必要なシステム改修などに万全を期するとともに、働き方改革や女性職員の更なる活躍等を推進する観点から、度重なる制度改正により複雑化し、増大の一途を辿る業務量に応じた人員・予算等について厚生労働省と連携し確保すること。

以上

令和3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 3256.2億円	956.7億円	112.3億円	958.8億円	677.6億円	488.9億円	16.2億円	45.7億円
	1,069.1億円		2,125.3億円			61.9億円	
決算額 2913.4億円	888.9億円	92.1億円	835.6億円	598.7億円	451.3億円	15.9億円	30.9億円
	981.0億円		1,885.6億円			46.8億円	
不用額 342.9億円	67.9億円	20.2億円	123.2億円	78.9億円	37.6億円	0.3億円	14.8億円
	不用額：88.1億円		不用額：239.7億円			不用額：15.1億円	
①入札による減少 112.5億円	－	不用額：2.1億円	不用額：77.9億円	不用額：11.1億円	不用額：18.8億円	－	不用額：2.6億円
	－	○ 世田谷年金事務所の改築工事にかかる入札減（0.9億円） ○ 経理業務委託経費の入札減（0.4億円） ○ 年金個人情報を取り扱う外部委託管理にかかるアドバイザー経費の入札減（0.2億円）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（30.7億円） ○ 国民年金保険料納付書作成経費の入札減（14.3億円） ○ 納付督促業務委託経費の入札減（5.9億円） ○ 源泉徴収票等作成経費の入札減（4.3億円）等	○ 年金業務システムに係る更改、並びに更改に伴うデータ移行業務の入札減（4.5億円） ○ 源泉徴収サブシステム機器更改のハードウェアリース及び保守業務の入札減（1.2億円）等	○ 振込通知書・統合通知書等作成経費の入札減（12.7億円） ○ ねんきん定期便作成経費の入札減（2.5億円） ○ 年金請求書(TA)の作成経費の入札減（1.4億円）等	－	○ 統合通知書作成経費の入札減（1.3億円） ○ 支給額変更通知書・不該当通知書作成経費の入札減（0.5億円）等
②事務の効率化、努力・精査によるもの 13.6億円	－	不用額：5.7億円	不用額：1.6億円	不用額：5.6億円	不用額：0.7億円	－	－
	－	○ TV会議システムの活用による研修旅費等の減（5.3億円） ○ 監査結果向上によるフォローアップ監査旅費の減（0.1億円）等	○ 源泉徴収票郵送料の割引制度の活用による減（0.8億円） ○ 臨時特例免除に関する周知リーフレットについて、既存分の変更により新規調達を行わなかったことによる減（0.3億円）等	○ 年金業務システムに係る拠点設備の賃借・保守業務の必要台数精査による減（2.6億円） ○ 源泉徴収サブシステム機器更改のシステム開発における工数精査による減（2.1億円）等	○ 事務処理機器購入経費の必要台数精査による減（0.7億円）	－	－
③事業内容の変更、延期、見直し等によるもの 116.0億円	－	不用額：12.3億円	不用額：19.6億円	不用額：62.2億円	不用額：11.7億円	－	不用額：10.2億円
(ア) 内的要因 95.7億円	－	不用額：9.1億円	不用額：17.4億円	不用額：50.1億円	不用額：8.9億円	－	不用額：10.2億円
	－	○ 年金事務所等の内部管理経費が見込みを下回ったことによる減（1.1億円） ○ 広域異動者数が見込みを下回ったことによる赴任旅費の減（0.5億円） ○ 端末移設作業が見込みを下回ったことによる減（0.5億円）等	○ 国民年金納付書発送にかかる送料単価及び件数の減（7.9億円） ○ 特別催告状の発送件数の減（3.7億円） ○ 加入者ダイヤルオペレーター委託費の減（3.0億円） ○ J-LIS照会手数料の減（2.7億円）等	○ 年金業務システム（フェーズ2）の支援等業務に必要な経費の減（11.5億円） ○ システム開発の延期（要件整理）による開発経費の減（10.1億円） ○ オンライン相談（ねんきんネット）にかかるシステム構築実施時期見直しによる減（5.6億円）等	○ コールセンターの音声認識ツールの機能拡大経費の減（5.3億円） ○ ねんきんダイヤルオペレーター委託費の減（2.6億円） ○ ねんきんダイヤル電話料金の減（2.5億円） ○ J-LIS照会手数料が見込みを上回ったことによる増（▲0.8億円）等	－	○ 支援給付金ダイヤルのオペレーター委託費の減（5.2億円） ○ 改定通知書の発送件数の減（1.1億円） ○ 変更通知書・不該当通知書の発送件数の減（0.6億円） ○ 支援給付金ダイヤル電話料金の減（0.3億円）等
(イ) 外的要因 20.3億円	－	不用額：3.2億円	不用額：2.2億円	不用額：12.1億円	不用額：2.8億円	－	－
	－	○ 高崎市の再開発事業の延期に伴う高崎年金事務所の土地購入経費の減(2.7億円) ○ 厚生労働省統合ネットワークの回線・機器にかかる経費の入札減（0.5億円）	○ 金融機関調査手数料の減（0.6億円） ○ 同時通訳サービス業務委託経費の減（0.6億円）等	○ 厚生労働省統合ネットワークの回線・機器にかかる経費の入札減（5.6億円） ○ オンラインビジネスモデルにおける一部機能の実施時期延伸による減（3.5億円） ○ システム開発の延期（対外調整に時間を要したため）による開発経費の減（3.0億円）	○ 新型コロナウイルスによる感染予防のため、席数を間引き運用したことによるねんきんダイヤルオペレーター委託費の減（2.8億円）	－	－
④人件費等によるもの 100.8億円	不用額：67.9億円	不用額：0.1億円	不用額：24.1億円	－	不用額：6.4億円	不用額：0.3億円	不用額：2.0億円
	○ 休業・休職者及び欠員に伴う減（51.9億円） ○ 退職手当の減（16.0億円）等	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（0.1億円）	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（24.1億円）	－	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（6.4億円）	－	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（2.0億円）

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。

令和３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３年度			主な増減要因と不用額	
			予算額（Ａ）	決算額（Ｂ）	差（Ａ－Ｂ）		
一般管理費	ア．一般管理に必要な経費		106,905	98,098	8,807		
	1	職員人件費	95,674	88,888	6,786	④人件費等	・休業・休職者及び欠員による減（5,212百万円） ・退職手当の減（1,574百万円）
	2	施設整備費	3,114	2,731	383	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・高崎年金事務所の土地購入経費の減（270百万円） ・世田谷年金事務所の改築工事にかかる入札減（87百万円）
	3	上記以外の物件費	8,117	6,479	1,638	①入札による減少 ②事務の効率化等 ③事業内容の見直し等	・研修方法の変更等（TV会議システム活用）による研修旅費等の減（525百万円） ・年金事務所等の内部管理経費の減（107百万円） ・赴任旅費の減（52百万円） ・厚生労働省統合ネットワーク回線・機器経費の減（51百万円）
保険事業経費			95,877	83,558	12,319		
	イ．国民年金の適用業務に必要な経費		12,566	10,124	2,442		
	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）	2,889	2,457	432	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・J-Lis照会手数料の減（267百万円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（150百万円）
	2	事務センターに必要な経費（国年適用）	4,439	2,941	1,498	①入札による減少	・入力業務・共同処理委託の入札減（1,427百万円）
	3	電話照会対応業務の委託に必要な経費	1,249	806	443	③事業内容の見直し等	・加入者ダイヤルの外部委託費の減（303百万円） ・同時通訳サービス業務委託費の減（63百万円） ・加入者ダイヤルの電話料金の減（62百万円）
	4	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年適用）	3,989	3,920	69	③事業内容の見直し等	・データセンタ土地借料の減（61百万円）

(単位：百万円)

項	事項	事項の概要	令和3年度			主な増減要因と不用額	
			予算額（A）	決算額（B）	差（A－B）		
保険事業 経費(続き)	ウ. 国民年金の徴収業務に必要な経費		29,741	24,329	5,412		
	1	納付督促業務の委託に要する経費	5,604	4,926	678	①入札による減少	・ 納付督促業務委託経費の入札減（585百万円） ・ 納付特例業務委託の成功報酬支払いが見込みを下回ったことによる減（54百万円）
	2	免除等の勧奨に必要な経費（免除等申請書の送付等）	752	554	198	①入札による減少 ②事務の効率化等 ④人件費等	・ 免除猶予申請書作成・発送経費の入札減（95百万円） ・ 特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（24百万円） ・ 随時特例免除印刷製本費の効率化による減（25百万円）
	3	国民年金保険料の収納対策に必要な経費	9,295	8,618	677	①入札による減少 ④人件費等	・ 特別催告状作成経費の入札・作成件数の減（704百万円）
	4	納付書の作成等に必要な経費	6,497	4,136	2,361	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・作成件数の減（1,495百万円） ・ 納付書発送にかかる郵便料金の減（785百万円）
	5	事務センターに必要な経費（国年徴収）	2,924	1,869	1,055	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（978百万円） ・ 通知書作成・発送準備業務委託経費の減（80百万円）
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年徴収）	4,669	4,226	443	①入札による減少 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（105百万円） ・ 控除証明書作成・発送経費の入札減（137百万円） ・ 業務用車両購入経費の入札減（87百万円） ・ クレカ情報等の入力業務の入札減（35百万円） ・ 還付金振込通知書の作成・発送経費の入札減（31百万円）

(単位：百万円)

項	事項	事項の概要	令和３年度			主な増減要因と不用額	
			予算額（Ａ）	決算額（Ｂ）	差（Ａ－Ｂ）		
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		30,998	29,508	1,490		
	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）	107	42	65	③事業内容の見直し等	・ 令和３年度就労状況調査中止に伴う調査票作成経費等の減（49百万円）
	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	7,887	7,301	586	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（543百万円） ・ 出張時における旅費交通費の減（26百万円）
	3	事務センターに必要な経費（厚生年金適用）	9,756	9,485	271	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（415百万円） ・ 事務センターパンチ委託経費の増（▲123百万円）
	4	算定基礎届等の事務処理に要する経費	1,856	1,729	127	③事業内容の見直し等	・ 事務センター業務に係る派遣経費の減（63百万円） ・ 算定基礎届書の発送件数の減（36百万円）
	5	電話照会対応業務の外部委託に必要な経費	525	515	10	③事業内容の見直し等	・ 加入者ダイヤルの電話料金の減（10百万円）
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等：厚生適用）	10,867	10,436	431	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（428百万円）
	オ. 厚生年金保険等の徴収業務に必要な経費		7,888	7,533	355		
	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	1,424	1,257	167	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（82百万円） ・ 債務承認書作成経費の入札減（61百万円） ・ 出張時における旅費交通費の減（33百万円）
	2	その他（年金事務所等における事業運営費等：厚生徴収）	6,464	6,276	188	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（87百万円） ・ 金融機関調査手数料の減（58百万円） ・ 出張時における旅費交通費の減（35百万円）

(単位：百万円)

項	事項	事項の概要	令和3年度			主な増減要因と不用額	
			予算額（A）	決算額（B）	差（A－B）		
保険事業 経費（続き）	カ. 年金給付業務に必要な経費		14,684	12,064	2,620		
	1	年金の裁定及び支払等給付事務に必要な経費	7,936	6,190	1,746	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（427百万円） ・扶養親族等申告書の受付・入力・審査業務委託費の入札減（311百万円） ・中央年金センターにおける年金給付業務の入札減（276百万円） ・支給額変更通知書作成経費の入札減（135百万円） ・中央年金センターにおける労働者派遣等経費の入札減（95百万円）
	2	事務センターに必要な経費（国年・厚年給付）	921	669	252	①入札による減少	・入力業務・共同処理委託の入札減（252百万円）
	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）	5,827	5,205	622	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（217百万円） ・障害年金センターにおける年金給付業務の入札減（110百万円） ・「返納申出書」の提出勧奨（訪問）旅費の減（64百万円） ・出張時における旅費交通費の減（57百万円）
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		67,760	59,866	7,894		
	1	社会保険オンラインシステムの運用等に必要な経費	53,447	48,347	5,100	③事業内容の見直し等	・年金給付周辺サーバ等にかかるシステム開発の延期による開発経費の減（1,316百万円） ・厚生労働省統合ネットワークの回線・機器経費の入札減（568百万円） ・オンライン相談（ねんきんネット）にかかるシステム構築実施時期見直しによる減（555百万円）
	2	社会保険オンラインシステムの見直しに必要な経費	14,313	11,519	2,794	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・年金業務システム（フェーズ2）の支援等業務実施時期変更による減（1,153百万円） ・年金業務システムに係る更改、データ移行業務の入札減（448百万円） ・年金業務システムに係る拠点設備の賃借・保守業務の必要台数精査による減（260百万円）

(単位：百万円)

項	事項	事項の概要	令和3年度			主な増減要因と不用額	
			予算額（A）	決算額（B）	差（A－B）		
年金相談等 事業経費	ク. 年金相談等に必要な経費		48,891	45,134	3,757		
	1	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	5,926	5,441	485	③事業内容の見直し等	・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（282百万円） ・年金相談センター借料の減（119百万円）
	2	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）	124	92	32	②事務の効率化等	・「ねんきんネット」周知用HPを既存HP対応としたことによる減（32百万円）
	3	ねんきん定期便に必要な経費	4,416	4,186	230	①入札による減少	・ねんきん定期便作成経費の入札減（248百万円）
	4	コールセンターの運営、電話相談体制拡充に必要な経費	6,882	5,468	1,414	③事業内容の見直し等	・ねんきんダイヤルの外部委託費の減（539百万円） ・コールセンターの音声認識ツールの機能拡大経費の減（522百万円） ・ねんきんダイヤル電話料金の減（251百万円） ・チャットボットサービス構築経費の減（60百万円）
	5	被保険者記録提供及び年金振込通知書等に必要な経費	9,458	8,052	1,406	①入札による減少	・振込通知書作成経費の入札減（524百万円） ・統合通知書等作成経費の入札減（405百万円） ・扶養親族申告書作成経費の入札減（247百万円） ・年金請求書作成経費の入札減（135百万円）
	6	個人番号導入に必要な経費	5,108	4,979	129	③事業内容の見直し等	・個人番号収録状況のお知らせ等の作成経費の減（201百万円） ・J-Lis照会手数料の増（▲84百万円）
	7	その他（年金事務所等における事業運営費等：年金相談）	16,977	16,916	61	①入札による減少	・年金相談センター防犯カメラ購入経費の入札減（81百万円）

(単位：百万円)

項	事項	事項の概要	令和３年度			主な増減要因と不用額	
			予算額（Ａ）	決算額（Ｂ）	差（Ａ－Ｂ）		
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		6,185	4,679	1,506		
	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	1,619	1,589	30	④人件費等	・退職手当の減（33百万円）
	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	4,566	3,090	1,476	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（544百万円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（204百万円） ・統合通知書作成・発送経費の入札減（133百万円） ・改定通知書発送件数の減（113百万円） ・支給額変更通知書・不該当通知書の作成・発送件数の減（62百万円）
総合計			325,618	291,336	34,282		

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		令和元年度		令和2年度		令和3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		105,855	99,660	107,314	99,070	106,905	98,098
	1	職員人件費	95,649	90,242	96,240	89,547	95,674	88,888
	2	施設整備費	1,957	1,916	2,835	2,833	3,114	2,731
	3	上記以外の物件費	8,249	7,502	8,239	6,690	8,117	6,479
保険事業 経費			89,986	85,071	97,079	86,750	95,877	83,558
	イ. 国民年金の適用業務に必要な経費		11,936	10,950	13,298	11,369	12,566	10,124
	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)	2,444	2,184	2,906	2,714	2,889	2,457
	2	事務センターに必要な経費 (国年適用)	4,003	4,017	4,442	3,817	4,439	2,941
	3	電話照会対応業務の委託に必要な経費	1,369	944	1,796	791	1,249	806
	4	その他(年金事務所等における事業運営費等) (国年適用)	4,120	3,805	4,154	4,047	3,989	3,920

日本年金機構の予算・決算の推移

(単位：百万円)

項	事項	令和元年度		令和2年度		令和3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	26,868	25,369	29,517	26,172	29,741	24,329
	1 納付督促業務の委託に要する経費	4,704	4,365	5,453	5,055	5,604	4,926
	2 免除等の勧奨に必要な経費 (免除等申請書の送付等)	416	396	412	440	752	554
	3 国民年金保険料の収納対策に必要な経費	8,939	8,091	9,524	8,436	9,295	8,618
	4 納付書の作成等に必要な経費	6,553	5,916	6,649	5,493	6,497	4,136
	5 事務センターに必要な経費 (国年徴収)	1,898	2,380	2,980	2,580	2,924	1,869
	6 その他(年金事務所等における事業運営費等) (国年徴収)	4,358	4,221	4,499	4,168	4,669	4,226

日本年金機構の予算・決算の推移

(単位：百万円)

項	事項	令和元年度		令和2年度		令和3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	33,093	31,856	33,971	31,291	30,998	29,508
	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)	75	43	75	8	107	42
	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	8,424	7,333	8,827	7,977	7,887	7,301
	3 事務センターに必要な経費 (厚年適用)	12,601	13,292	11,334	10,195	9,756	9,485
	4 算定基礎届等の事務処理に要する経費	1,489	1,462	1,959	2,314	1,856	1,729
	5 電話照会対応業務の委託に必要な経費	499	363	597	377	525	515
	6 その他(年金事務所等における事業運営費等) (厚年適用)	10,005	9,363	11,179	10,420	10,867	10,436
	オ. 厚生年金保険等の徴収業務に必要な経費	4,317	4,194	5,823	5,672	7,888	7,533
	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	155	153	250	107	1,424	1,257
	2 その他(年金事務所等における事業運営費等) (厚年徴収)	4,162	4,041	5,573	5,565	6,464	6,276

日本年金機構の予算・決算の推移

(単位：百万円)

項	事項	令和元年度		令和2年度		令和3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)	カ. 年金給付業務に必要な経費	13,772	12,702	14,470	12,246	14,684	12,064
	1 年金の裁定及び支払等給付事務に必要な経費	8,076	7,030	8,507	6,820	7,936	6,190
	2 事務センターに必要な経費 (国年・厚年給付)	922	922	918	742	921	669
	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)	4,774	4,750	5,045	4,684	5,827	5,205
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	68,732	62,769	62,724	58,472	67,760	59,866
	1 社会保険オンラインシステムの運用等に必要な経費	55,844	52,249	49,637	48,178	53,447	48,347
	2 社会保険オンラインシステムの見直しに必要な経費	12,888	10,520	13,087	10,294	14,313	11,519

日本年金機構の予算・決算の推移

(単位：百万円)

項	事項	令和元年度		令和2年度		令和3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	48,835	44,059	49,480	46,118	48,891	45,134
	1 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	6,018	5,771	5,986	5,596	5,926	5,441
	2 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	75	124	92	124	92
	3 ねんきん定期便に必要な経費	6,141	5,485	5,761	4,473	4,416	4,186
	4 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	5,171	4,793	6,142	5,764	6,882	5,468
	5 被保険者記録提供及び年金振込通知書等に必要な 経費	9,429	8,467	9,754	8,444	9,458	8,052
	6 個人番号導入に必要な経費	5,499	4,483	5,284	4,977	5,108	4,979
	7 その他(年金事務所等における事業運営費等) (年金相談)	16,473	14,985	16,429	16,772	16,977	16,916
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	11,233	8,082	6,434	5,247	6,185	4,679
	1 職員人件費	1,642	1,613	1,612	1,609	1,619	1,589
	2 物件費	9,591	6,469	4,822	3,638	4,566	3,090
総合計		324,641	299,641	323,031	295,657	325,618	291,336

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。