

令和元年度業務実績報告書（案）の概要等

令和2年6月
日本年金機構

目 次

《令和元年度業務実績関係》

令和元年度における重点取組施策の実施状況	P. 1
----------------------	------

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	P. 3
2. 国民年金保険料収納対策	P. 4
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	P. 6
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	P. 8
5. 年金給付	P. 9
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	P.11
7. 年金相談	P.12
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	P.13
9. 年金制度改正等への対応	P.15

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）	P.16
2. 外部委託の活用と管理の適正化	P.18
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	P.19
4. I C T化の推進	P.21

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	P.23
2. 個人情報の保護に関する事項	P.26
3. 文書管理及び情報公開	P.27
4. 人事及び人材の育成	P.28

IV. 予算、収支計画及び資金計画

V. 不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画

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

《その他》

日本年金機構における新型コロナウイルス感染症に伴う対応について	P.31
---------------------------------	------

令和元年度における重点取組施策の実施状況

令和元年度における取組方針

日本年金機構（以下「機構」という。）においては、令和元年度から始まる第3期中期計画の初年度に当たる令和元年度は「未来づくり元年 -制度を実務に-」を組織目標とし、「再生プロジェクトの発展的継承」、「制度改正への責任ある対応」、「国民年金及び厚生年金保険の適用・徴収対策事業の再構築」を重点取組課題と位置付け、目標達成に向け取組を進めました。

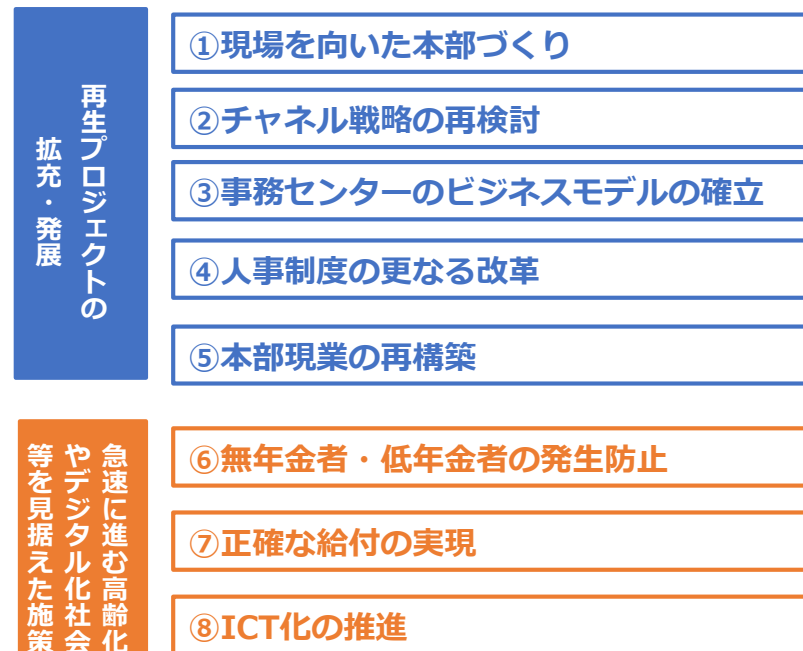
1. 再生プロジェクトの発展的継承

平成28年度からの3年間の集中取組期間に71項目にわたる改革を実行・推進してきた再生プロジェクトをより拡充・発展させるため、「現場を向いた本部づくり」、「チャネル戦略の再検討」「事務センターのビジネスモデルの確立」、「人事制度の更なる改革」、「本部現業の再構築」の各施策に継続的に取り組むとともに、急速に進む高齢化やデジタル化社会などを見据えた新たに取り組むべき施策として、「無年金者・低年金者の発生防止」、「正確な給付の実現」、「ICT化の推進」を掲げ、施策の具体化を進め、順次着手しました。

これまでの再生プロジェクトの取組



今後取り組むべき施策



令和元年度における重点取組施策の実施状況

2. 制度改正への責任ある対応

令和元年10月に施行された年金生活者支援給付金制度に適切に対応し、確実な給付を実施するため、人員の確保等体制の整備や必要なシステム開発を行うとともに、給付金の対象となる方への複数回にわたる請求勧奨、各種広報媒体等を活用した周知広報等を実施しました。その結果、遅滞なく事務処理を実施し、700万人を超える方々に給付金を支給することができました。この他、出入国管理法改正や改元等に係る対応についても適切に対応しました。

3. 国民年金及び厚生年金保険の適用・徴収対策事業の再構築

国民年金分野	・住基ネットを通じて、J-LISから提供される住民基本台帳情報に基づき、機構が第1号被保険者となることを把握できた20歳到達者について、令和元年10月から届出勧奨を行うことなく資格取得の処理を行う業務を開始しました。 ・昨年度に引き続き、未納者を年齢、所得、未納月数の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて特別催告状等の発送や強制徴収を効果的、効率的に実施するとともに、今年度は新たに取組効果が高いと見込まれる新規未納者に着目し、本部から新規2か月及び4か月未納者に対して催告文書を一齐に送付する等の取組を実施しました。 ・他の都道府県に比べ納付率が低い沖縄県では「沖縄プロジェクト」を発足し、市役所との情報連携等諸施策の実施や体制の強化を行うことで、沖縄県における現年度納付率は55.4%（前年度納付率+4.2ポイント）と大きく向上しました。
厚生年金保険分野	・未適用事業所への加入指導及び立入検査の取組を強化するため、手順の見直しや、困難性の高い事案を取り扱う専門組織の設置に向け検討を進めました。 ・既に適用した事業所に対する調査については、事業所の従業員規模に応じて臨場調査と呼出・郵送調査を分類して効率的・効果的に実施しました。特に、大規模事業所について、令和元年7月に事業所調査専門チームを設置し、効率的に調査を実施しました。

○国民年金保険料の現年度納付率69.3%、最終納付率76.3%と共に目標を上回る実績を達成

○厚生年金保険の収納実績については、99.1%（前年度99.1%）となり、引き続き高い収納率を達成

令和元年度計画の概要

○確実な適用の実施

- ・住基ネットを活用し、20歳到達者については、令和元年10月から、届出勧奨を行うことなく、速やかに国民年金第1号被保険者の資格取得の手続を実施し、34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得の手続を確実に実施する。
- ・さらに、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。

○無年金者及び低年金者への対応

- ・強制加入期間内では受給資格期間を満たすことができない方に対して任意加入制度の勧奨を実施する。
- ・低年金が見込まれる方に対し、年金の見込額を通知するなどの対策について、効果的・効率的な方策を検討する。
- ・追納勧奨について、これまで実施してきた2年目及び9年目に加え、追納制度の利用割合が高い、学生納付特例期間を有する20歳代後半から30歳代前半の方に対して勧奨を実施する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○確実な適用の実施

- ・住基ネットを通じてJ-LISから提供される住民基本台帳情報に基づき、令和元年10月から届出勧奨を行うことなく20歳到達日に第1号被保険者の資格取得の処理を行う業務を開始し、令和元年9月以前に自主的に届出がされた方を含め、住基ネットにより把握した20歳到達者全員の加入手続を行いました。
- ・住基ネットにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者（493万人）のうち、海外から転入された方などで、基礎年金番号が付番されていない方や資格喪失後一定期間（12か月）資格取得がなされていない方（13万人）に対して届出勧奨を行い、届出がない場合の職権による資格取得手続等を行いました。
- ・退職者及びその被扶養配偶者に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促し、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適用を実施しました。

○無年金者及び低年金者への対応

- ・24月末納かつ50歳代の方に対する特別催告状に、これまでの納付状況に応じた年金の見込額、未納分と60歳までの保険料を納付した場合の見込額を記載したお知らせを同封できるよう、令和2年度の実施に向けて検討を行いました。
- ・追納勧奨については、これまでの取組に加え、新たな取組として令和2年2月に大学卒業から概ね5年経過した方（27歳到達者）であって、学生納付特例期間を有する厚生年金保険加入者（45.7万人）に対し勧奨を実施しました。

令和元年度計画の概要

○納付率等の目標

- ・最終納付率70%台半ばを目指すとともに、機構全体の目標は、以下のとおりとする。
 - ①令和元年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績から1.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
 - ②平成30年度分保険料の令和元年度末における納付率については、平成30年度末から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
 - ③平成29年度分保険料の最終納付率については、平成29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口座振替の実施率については、前年度を上回る水準を確保する。

○強制徴収の着実な実施

- ・一定の所得があり保険料を長期間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、所得や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、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施する。
- ・特に、令和元年度においては、控除後所得300万円以上かつ未納月数7月以上の滞納者に督促を実施する。
- ・悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを積極的に活用し、前年度以上の件数を委任する。

○産前産後期間の保険料免除

- ・平成31年4月から施行される国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○納付率等の目標

- ・未納者を年齢、所得、未納月数別の属性別に分類し、特別催告状の発送や、効果が高いと見込まれる新規2か月及び4か月未納者にする催告文書の送付、さらに、効果的、効率的な強制徴収に取り組みました。この結果、令和元年度分保険料の現年度納付率については前年度納付率+1.1ポイント、平成30年度分保険料の令和元年度末における納付率は平成30年度末から+6.8ポイント、平成29年度分保険料の最終納付率については、平成29年度の現年度納付率から+10.0ポイント増加し、目標を上回りました。
- ・他の都道府県に比べ納付率が低い沖縄県において「沖縄プロジェクト」を発足させ、市役所との情報連携等諸施策の実施や体制の強化を行うことで、沖縄県における現年度納付率は55.4%（前年度納付率+4.2ポイント）と大きく向上しました。
- ・資格取得時における口座振替等の勧奨、現金優良納付者や直近1月のみが未納となっている方に対する口座振替申出書及びクレジットカード納付申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、外部委託事業者による勧奨等を実施した結果、口座振替とクレジット実施率の合計は、ほぼ前年度と同水準を確保しました。

○強制徴収の着実な実施

- ・控除後所得300万円以上かつ未納月数7月以上の未納者を対象に最終催告状を送付した上で、それでもなお自主的に納付しない方については、着実に滞納処分を実施しました。
- ・厚生労働大臣から財務大臣への滞納処分等の権限の委任（国税委任）を79件（平成30年度は75件）実施しました。
- ・効率的かつ統一的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）を明確化し、令和2年度の実施に向け検討を進めました。
- ・年金事務所で行っている強制徴収の定型業務について、全国展開に向け、事務センターに集約するようモデル実施を行い、本格実施に向けた検討を進めました。
- ・令和2年3月以降、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、失業、事業廃止等の相談があった場合は、免除制度の利用について適切に案内しました。

（納付率の状況）

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
平成29年度分保険料 （伸び幅）	66.3% （+1.3ポイント）	73.4% （+7.1ポイント）	76.3% （+10.0ポイント）
平成30年度分保険料 （伸び幅）		68.1% （+1.8ポイント）	74.9% （+6.8ポイント）
令和元年度分保険料 （伸び幅）			69.3% （+1.1ポイント）

（強制徴収の取組状況）

	平成30年度	令和元年度	対前年度比
最終催告状送付件数	133,900件	142,871件	6.7%
督促状送付件数	81,597件	89,615件	9.8%
差押件数	17,977件	20,590件	14.5%

（強制徴収による獲得状況）

	平成30年度	令和元年度	対前年度比
納付対象月数	1,956,087月	1,908,943月	▲2.4%
納付月数	1,299,177月	1,225,572月	▲5.7%
獲得納付率	66.4%	64.2%	▲2.2%

○産前産後期間の保険料免除

- ・平成31年4月から施行された産前産後の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施するとともに、納付書同封のリーフレット等を活用した制度周知を実施した結果、令和2年3月末時点の免除者数は63,377件となりました。

令和元年度計画の概要

○未適用事業所の適用促進対策

- ・ 国税源泉徴収義務者情報等の関係機関からの情報を活用し、従業員規模に応じて、効率的・効果的な加入指導を実施し、職員の加入指導による新規適用事業所数について、従来の実績と同程度の割合を確保する。

○事業所調査による届出の適正化対策

- ・ 従業員規模、業種等を踏まえ、効果的・効率的な事業所調査を実施し、指摘率の向上を図る。

○届出に係る事務処理の迅速化

- ・ 健康保険被保険者証の交付に係る届出について、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。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○未適用事業所の適用促進対策

- ・ 本部及び年金事務所において目標達成に向けた進捗管理を徹底した結果、令和元年度末における加入指導による適用事業所数は、**91,342事業所**となり、目標の8万事業所を上回りました。また、加入指導による適用被保険者数は175,774人となりました。
- ・ 従来の取組において適用すべき事業所として把握された、適用すべき被保険者数が5人以上の法人事業所及び5人未満の法人事業所のうち、事業主とその家族以外の従業員を雇用している事業所について優先的に加入指導を実施し、それぞれ1,006事業所、3,943事業所を適用しました。
- ・ 適用調査対象事業所数は前年度の361,481事業所から**276,960事業所**と減少し、適用事業所数及び適用被保険者数は、それぞれ前年度の2,336,872事業所から**2,435,775事業所**、39,806,245人から**40,374,470人**へと増加しました。

【加入指導による取組状況】

		平成30年度末	令和元年度末
新規適用事業所数		157,818事業所	146,533事業所
	加入指導による適用事業所数	100,727事業所	91,342事業所 (目標) 80,000事業所
新規適用被保険者数		395,101人	345,804人
	加入指導による適用被保険者数	200,155人	175,774人

【適用調査対象事業所への取組状況】

	平成30年度	令和元年度
年度末の適用調査対象事業所数	361,481事業所	276,960事業所

【適用事業所数及び被保険者数】

	平成30年度末	令和元年度末
適用事業所数	2,336,872事業所	2,435,775事業所
適用被保険者数	39,806,245人	40,374,470人

○事業所調査による届出の適正化対策

・事業所調査については、事業所の従業員規模に応じて臨場調査と呼出・郵送調査に分類し、それぞれ目標を超える調査被保険者数に相当する事業所を調査しました。特に、10,000人以上の適用事業所については、令和元年7月に事業所調査専門チームを設置し、効率的な調査を実施しました。また、臨場調査における指摘事業所率は**57.6%**となり目標を上回りました。

事業所規模	調査目標被保険者数 (①)	調査実施被保険者数 (②)	進捗率 (②/①)	調査実施事業所数
10人未満	1,000,000人	1,284,856人	128.5%	211,359事業所
10人以上 500人未満	4,000,000人	4,248,417人	106.2%	51,390事業所
500人以上	700,000人	863,476人	123.4%	719事業所

事業所規模	調査事業所数 (①)	指摘事業所数 (②)	指摘事業所率 (②/①)
臨場調査	60,551事業所	34,870事業所	57.6% (目標40%)

○届出に係る事務処理の迅速化

・健康保険被保険者証の交付に係る届出に係る事務処理については、職員の増員、業務用の端末機器の増設、事務センター間や年金事務所による支援等の取組を実施し、繁忙期である平成31年4月の平均処理日数を前年同月比でおおむね減少させました。

届書種別	資格取得届					
	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4
平均処理日数	4.5日	3.3日 (▲1.2日)	3.7日	2.3日 (▲1.4日)	7.7日	4.2日 (▲3.5日)

届書種別	被扶養者異動届					
	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4
平均処理日数	4.5日	2.8日 (▲1.7日)	2.4日	2.5日 (+0.1日)	8.5日	4.1日 (▲4.4日)

※ 機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含みません。

令和元年度計画の概要

○収納率の目標

- ・厚生年金保険等の収納率は前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。

○滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予及び滞納処分

- ・滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合は、滞納事業所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。
- ・困難性が高く滞納期間が長期となっている事業所については、本部・特別徴収対策部を中心とした徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図る。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○収納率の目標

- ・初期対応の徹底及び滞納額増加時における適時の滞納処分の実施等の取組により、令和元年度における厚生年金保険料の収納率は99.1%となりました。

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
徴収決定額	31兆2,525億円	32兆2,267億円	32兆9,209億円
収納額	30兆9,442億円	31兆9,287億円	32兆6,197億円
収納率	99.0%	99.1%	99.1%

○滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予及び滞納処分

- ・災害等の影響を受けた事業所については、猶予制度を適切に活用するなど、丁寧な対応を行いました。
- ・平成30年10月より、全国レベルで対応困難となっている徴収事案に対応するため、徴収専門の「特別徴収対策部」を本部に設置し滞納処分を確実にを行い、令和2年3月末時点の滞納事業所数及び滞納額は、以下のとおりとなりました。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により経営状況等に影響を受けた事業所に対しては、個々の状況を十分に聴取し、猶予制度の適切な活用など、丁寧な対応を行いました。

特別徴収対策部の 所管事案	令和元年度所管分			令和2年 3月末
	前年度から の繰越分	令和元年度 移管分	合 計	
所管事業所数	129事業所	54事業所	183事業所	95事業所
滞納額 (延滞金含む)	4,575百万円	1,637百万円	6,212百万円	5,071百万円(※)

※年度途中で移管終了した事業所の滞納額を含む。

8

令和元年度計画の概要

○年金事務所における審査体制の確立

- ・年金給付の審査事務移管後の年金事務所の状況を適切に把握し、事務処理工程等の検証を行った上で、お客様相談室の標準的な体制を検討し、整備を進める。

○正確な給付の実現

- ・相談環境をより向上させるため、年金相談職員の配置を促進し、正規雇用職員、年金相談職員及び社会保険労務士の構成による年金相談窓口体制の整備を図る。
- ・年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のため、年金の決定内容を事後的にチェックする体制を整備する。

○障害年金の事務処理の改善

- ・20歳前障害基礎年金受給者の再認定の診断書提出月を誕生月に変更するとともに、市区町村から所得情報データの提供を受けた方については、所得状況届を廃止する。
- ・再認定の診断書送付時期を誕生月の3ヶ月前に前倒し、診断書作成のための期間を確保することでお客様サービスの向上を図る。
- ・判断の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する認定の導入等により、障害認定の標準化を行う仕組みを構築する。

○お客様サービスの向上

- ・お客様に様々な機会を捉えて、年金の受給開始時期を60歳から70歳まで自由に選択できることをご案内するための取組を実施する。
- ・従来からの請求勧奨に加え、70歳を超える未請求者に対する請求勧奨（74歳勧奨）の仕組みを構築する。
- ・「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○年金事務所における審査体制の確立

- ・年金給付の審査業務の移管に伴い年金事務所の状況や体制を個々に把握した上で、平成31年4月までに事務センターから年金事務所へ約700人の職員をシフトしました。また、大規模年金事務所の運営体制を確立するため、課題の洗い出し及び標準的な体制の検討を進めました。

○正確な給付の実現

- ・安定的な相談体制を維持するため、令和2年4月現在で年金相談職員を575名配置し、全国の年金相談ブースにおける正規雇用職員等の配置割合は95.6%となりました。
- ・年金事務所で実施した年金の審査・決定内容の正確性を組織全体で担保する体制を構築するため、令和2年4月に中央年金センターに給付審査検証グループを設置しました。

○障害年金の事務処理の改善

- ・市区町村から所得情報データを取得することにより、20歳前障害基礎年金受給者の所得状況届の提出を原則廃止するとともに、再認定の診断書の提出期限を従来の7月末から誕生月に変更し診断書作成の時期を分散したことにより、受給者の負担軽減を図りました。
- ・お客様の診断書作成に係る期間を確保するため、再認定の診断書の作成期間を、これまで誕生月のみ（1か月）から誕生月の前々月から誕生月まで（3か月）に拡大しました。
- ・障害認定医の医学的な総合判断を特に要する事例について、複数の認定医が認定に関与する仕組み等を令和元年7月末から導入しました。

○お客様サービスの向上

- ・年金繰下げ請求など多様な年金受給の方法について周知を図るため、平成31年4月送付分から、65歳到達時に送付する年金請求書に、繰下げ制度のチラシを同封するとともに、記入方法の説明リーフレットをわかりやすい内容に見直しました。
- ・70歳を超える未請求者への効果的な請求勧奨を実施するため、70歳以上の未請求者の方（約3千名）に対して、令和2年1月から文書や電話による請求勧奨を試行的に実施しました。
- ・年金給付部及び地域部による拠点への指導・助言等により、各請求書に係るサービススタンダードの達成率は、目標の90%以上を達成しました。

〈サービススタンダードの達成状況〉

（老齢年金）

	老齢年金			
	加入状況の再確認を要する場合 （2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場 合（1か月以内）	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
令和元年度	36.6	95.3%	24.3	97.5%

（障害年金）

	障害年金	
	3か月以内	
	平均所要日数	達成率
令和元年度	76.1	90.1%

（遺族年金）

	遺族年金			
	加入状況の再確認を要する場合 （2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場 合（1か月以内）	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
令和元年度	38.8	91.3%	24.4	97.4%

- ・老齢年金、遺族年金：2か月以内※
 - ・障害年金：3か月以内
- ※加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内

令和元年度計画の概要

○年金記録の確認等の対応

- ・ねんきん定期便及び「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等に対して、引き続き、あらゆる機会を通じて年金記録問題の解決に向けた取組を継続して行う。

○年金記録の正確な管理等の実施

- ・マイナンバーの紐付けを行う取組等により、年金記録の適正な管理を行う。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○年金記録の確認等の対応

- ・未統合記録の解明を図るため、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で年金受給者の方に再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付するとともに、ねんきん定期便等を利用し「もれ」や「誤り」が無いかどうか記録確認の呼びかけ等の取組を引き続き行いました。また、年金請求を契機としたお客様からの年金記録に関する申出について、「記録確認の統一マニュアル」に基づく必要な調査を適切に実施しました。これらの結果、令和元年度における未統合記録は1,823万件となり、平成30年度比で39万件減少しました。

○年金記録の正確な管理等の実施

- ・事業主、市区町村及び個人に対して協力依頼を求めることや個人番号等登録届の提出勧奨を実施する等の取組により、1号被保険者は約2.3万件、2号被保険者は約2.1万件、3号被保険者は約0.9万件、年金受給者は約2.3万件的マイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行い、紐付け率は99.6%となりました。
- ・なお、受給待機者に対しては年金請求時におけるマイナンバーの紐付けを徹底しました。

令和元年度計画の概要

○年金事務所での相談

- ・予約制の定着を図ることにより待ち時間の短縮に努める。
- ・予約相談管理システムの改善や予約相談の事前準備業務の効率的な実施に向け、年金相談に必要な記録の自動印字化を図る。
- ・遠隔地の相談対応について、効率的・効果的な実施方法の検討を行う。

○コールセンターでの相談

- ・お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の確立と機動的な運営に取り組む。
- ・マルチランゲージサービスについては、新たな在留資格制度が開始されることを踏まえ、通訳対象言語の拡大を行う。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○年金事務所での相談

- ・継続した周知・広報の取組により、令和元年度末の全国平均予約率は**93.9%**（前年同期比+6.9%）となりました。また、予約制の拡充により、**13時台**の平均待ち時間が30分以上の拠点数が**0**となりました。
- ・予約の対象としない相談（各種証明書の再交付等簡易な相談）の相談状況を把握するため、お客様対応業務システムの機能改善を行いました。
- ・テレビ電話相談について、試行実施地域である佐渡市内への周知を進め、実施手順の見直し等、お客様が利用しやすい環境の整備を進めることで、相談件数が導入前の175件（平成29年1月～12月）から379件（平成31年1月～令和元年12月）へと増加しました。

○コールセンターでの相談

- ・目的別の専用ダイヤルを開設する等により効率的・効果的にコールセンターを運営し、コールセンター全体の応答率は概ね70%近い水準となりました。
- ・「マルチランゲージサービス」の通訳対象言語を5か国語追加し、10か国語による対応を可能としました。

【コールセンター全体の応答率の前年度比較】

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
入電総呼数	14,049,768件	10,880,736件	11,881,535件
応答呼数	7,491,312件	7,770,721件	7,984,711件
応答率	53.3%	71.4%	67.2%

令和元年度計画の概要

○分かりやすい情報提供の推進

- ・お客様に分かりやすく利用しやすいホームページとするため、継続的に改善・充実に取り組む。
- ・「ねんきんネット」のページ、配色、アイコンを見直し、高齢者や視覚の障害があるお客様にも使いやすいようアクセシビリティの向上を図る。
- ・前年度の増加実績を上回るユーザID取得を目標として、「ねんきんネット」の利用促進を図る。
- ・年金制度改正に対応した正確な年金見込額等を情報提供できるよう「ねんきんネット」の機能改善を図る。
- ・ねんきん定期便の文字数の削減や文字の拡大を行い、また図やグラフを活用することで、年金加入記録等をより分かりやすく表示する。

○公的年金制度に対する理解の促進

- ・年金セミナー、年金制度説明会の充実を図る。
- ・年金委員に対する活動支援の強化を図る。
- ・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。
- ・「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。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○分かりやすい情報提供の推進

- ・年金生活者支援給付金制度等、お客様に積極的に周知すべき事項については、トップページに大型バナーを設置するなど掲載方法の工夫を図るとともに、チャットボットの開設や動画の活用等により、令和元年度のホームページの総アクセス数は約1億9,574万件となり、平成30年度に比べ8.5%増となりました。
- ・「ねんきんネット」について、見やすく分かりやすい画面となるよう、配色の見直しを行う等、画面デザインを新しくし、アクセシビリティの向上を図りました。
- ・年金事務所を通じて、お客様に直接働きかけを行うなど幅広い利用促進の取組を進め、令和元年度に「ねんきんネット」のユーザIDを新規に取得した件数は、前年度の実績である約95.7万件から約11.4万件増加し、過去最高水準の約**107.1万件**と目標数値を**11.9%**上回りました。
- ・平成31年4月からの国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除制度の施行に対応して、「ねんきんネット」の年金見込額試算機能を改善しました。
- ・ねんきん定期便について、受給開始年齢を60歳から70歳まで自由に選択できることや年金の繰下げ支給のメリットなどを新たに示すとともに、50歳未満のねんきん定期便では、昨年の加入実績に応じた年金額と今年の加入実績に応じた年金額を比較できるように表示することで、保険料を納付することが年金額の増加に繋がることを新たに示しました。また、文字を減らし大きくするとともに、図を活用し分かりやすくしました。

○公的年金制度に対する理解の促進

- ・大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナーを3,834回開催し、また、自治会、企業等を対象とした年金制度説明会を3,028回開催する等、年金セミナー及び年金制度説明会の拡充に努め、制度周知や手続きなどの情報提供を行いました。
- ・教育機関に対して年金セミナーの開催アプローチを2,448回実施し、また、年金セミナー講師を390回実施することで、地域年金推進員の活動の活性化を図るとともに、年金セミナーの拡充に努めました。

	実施回数	備考
年金セミナー	3,834回 (平成30年度：3,993回)	左記のうち、地域年金推進員の活用状況 ・実施アプローチ回数：2,448回 ・セミナー講師回数：390回
年金制度説明会	3,028回 (平成30年度：3,142回)	左記のうち、 ○職域型年金委員の活用状況(実施協力依頼) ・企業における説明会実施回数：1,385回 ○地域型年金委員の活用状況(実施協力依頼) ・自治会等における説明会実施回数：128回

- ・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、年金委員の活動内容を具体的に例示した「年間スケジュール表」や法改正事項等を盛り込んだ「活動の手引き」等を活用し、年金委員の活動に必要な情報提供の充実に努めました。

	実施回数	実施時期
年金委員研修会（年金事務所主催）	1,159回（平成30年度：1,169回）	通年
全国年金委員研修会（機構本部主催）	1回	令和元年10月
地域型年金委員連絡会（年金事務所主催）	371回（平成30年度：303回）	通年

- ・お客様の声について「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、実施しました。
- ・「お客様満足度アンケート」を令和2年2月から3月に実施し、前年度とほぼ同水準の約9割のお客様にご満足いただいている結果となりました。

令和元年度計画の概要

○年金制度改革への対応

- ・年金生活者支援給付金制度を適正に実施するため、効率的かつ正確な事務処理方法・システムを構築するとともに、拠点及び本部における人員体制の整備等を図る。

○出入国管理法改正への対応

- ・新たな在留資格制度により受け入れる外国人について、出入国管理機関と連携し、厚生年金保険、国民年金の確実な適用を図る仕組みを構築する。

○被扶養者要件改正への対応

- ・健康保険法の被扶養者及び国民年金第3号被保険者について、制度改革（案）を踏まえ、適切に対応する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○年金制度改革への対応

- ・年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するため、全年金事務所及び事務センターに受付・相談業務等を的確に処理するための人員として、計約700名の正規雇用職員及び有期・無期転換職員を配置する等体制を整備しました。
- ・市区町村から所得・世帯データの提供を受け、平成31年4月1日時点で老齢基礎年金、障害基礎年金、遺族基礎年金を受給している方等で支給要件に該当する方に、簡易な給付金請求書（はがき型）を約768万件送付するとともに、請求書が未提出となっている方へ複数回の勧奨を行った結果、請求書の返送率は令和2年3月末時点で約98%になりました。
- ・年金生活者支援給付金を含む年金給付業務を中心とした業務に従事する新たな正規雇用職員として「給付業務正規職員」を創設し、中央年金センター等に配置するとともに、年金生活者支援給付金の業務処理要領（マニュアル）を作成し年金事務所等の担当者に対して事務説明会を2回開催することで、年金生活者支援給付金業務の安定的かつ円滑な事務処理体制の確保に努めました。
- ・令和元年8月5日に「年金生活者支援給付金専用ダイヤル」を開設、簡易な給付金請求書（はがき型）の送付時期に合わせて9月2日に専用のコールセンターを設置し運用を開始しました。
- ・厚生労働省と連携し各種メディアを使った広報、関係機関等への働きかけなどにより、年金生活者支援給付金制度に係る周知・広報を実施しました。

○出入国管理法改正への対応

- ・出入国在留管理庁から提供を受ける特定技能外国人等について、厚生年金保険、国民年金の確実な適用を図る仕組みを構築し、年金事務所及び事務センターにおいて適切な事務処理を行い、漏れなく適用を図りました。

○被扶養者要件改正への対応

- ・健康保険の被扶養者及び国民年金第3号被保険者の審査及び審査結果に基づく事務処理方法について、必要なシステム開発を行うなど、制度改革の円滑かつ着実な実施に向け、所要の準備を進めました。

令和元年度計画の概要

○組織・ビジネスプロセス改革

①本部

- ・現場から見て分かりやすく、現場と一体となった組織とするため、事業企画部門・事業推進部門の再編を図るとともに、より現場実態を本部運営に反映できるよう地域部の体制の見直しを図る。
- ・本部現業の正確かつ効率的な実施のための執行体制のあり方、リスクマネジメント体制について、組織の見直しを含め、検討を進める。

②事務センター

- ・広域集約化を進め、令和元年度中に16拠点にある事務センターを15拠点に集約する。
- ・事務センターの効率化効果実現のため、職種ごとの役割の明確化を図るとともに、事務センター専門職（無期雇用）の設置を進める。
- ・厚生年金保険・健康保険の二以上事業所勤務に係る業務について、事務センターへの集約を進める。

③年金事務所等

- ・機構におけるチャネル全体を管理する部署を設置する。
- ・年金事務所における適用徴収体制を強化するため、対策系業務の業務集約のあり方を検討する。

○業務の合理化・標準化・効率化

- ・拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行う。
- ・職員から提出された業務改善要望・提案について、課題の組織的共有とフォローアップを確実に実施する。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- ・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」に基づき合理化・効率化を進める。
- ・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、効率的な予算執行を進める。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○組織・ビジネスプロセス改革

①本部

- ・現場の事業推進・支援機能を強化するため、従来の事業推進部門と事業企画部門を、「事業企画部門」「事業管理部門」「事業推進部門」の三部門体制に再編成し、国民年金及び厚生年金保険に関する本部の企画機能と推進機能をより明確化しました。（平成31年4月）
- ・地域部に人事・管財・業務の権限の一部を移すことにより、本部による現場支援機能の強化を図りました。
- ・本部現業を統合管理する部署として、統括管理部門内に「本部事業管理部」を設置し、本部現業の進捗管理・品質管理及び事務リスク管理を実施する体制を構築しました。（令和2年4月）
- ・年金給付事業部門内に「特定事業部」を設置し、新規案件等で多くのお客様に影響のある事業など、機構における重要な事業について、事業の企画から執行までを一貫して実施する体制を構築しました。（令和2年4月）

②事務センター

- ・平成30年度末時点で16拠点あった事務センターを令和元年10月に15拠点に集約しました。（新潟事務センターを埼玉広域事務センターへ集約）

【広域集約化による拠点数の推移】

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
47拠点	44拠点	39拠点	29拠点	18拠点	16拠点	15拠点

- ・職種ごとの役割を整理の上、事務センター専任職員（無期転換職員）を新たな職種として設置し、795名を配置しました。（令和元年10月）
- ・年金事務所等へ正規雇用職員119名の人員シフトを実施しました。（令和2年4月）
- ・厚生年金保険・健康保険の二以上勤務者に係る業務について、年金事務所から事務センターへの集約を実施しました。（令和2年2月）

【職種ごとの役割】

職種	役割
正規雇用職員	管理業務、高度な判断を要する審査・入力業務等
事務センター専任職員	複雑なWM照会、届書審査事務等
有期雇用職員	届書内容とオンライン記録の突合等判断を必要としない単純業務、庶務的業務等

【職員別の定員推移】

職種	平成31年4月	令和元年10月	令和2年4月
正規雇用職員	1,711	1,711	※1,627
事務センター専任職員	0	795	795
有期雇用職員	2,403	1,608	1,660

※正規雇用職員減（165名）：人員シフト（119名）+電子申請効率化等（46名）
正規雇用職員増（81名）：二以上業務集約に伴う年金事務所からの人員シフト

③年金事務所等

- ・年金事務所等の対面チャネルの見直しを行う専任組織として、未来戦略室に「チャネル戦略グループ」を設置しました。（平成31年4月）
- ・平成30年10月から設置した特別徴収対策部が、徴収分野における全国の大口・困難事案の解消に寄与していること等を踏まえ、適用分野においても検討を進め、労務管理情報のシステム化が進んでいるという特性等を踏まえた効率的な調査手法の確立を目的として、大規模事業所に対する調査を専任で行う「法人調査グループ」を事業推進統括部に設置しました。（令和2年4月）
- ・年金事務所での対応が困難な未適用事業所に対する適用促進対策の検討を進めるため、厚生年金保険部に適用促進対策の専門チームを設置しました。（令和2年4月）

○業務の合理化・標準化・効率化

- ・マニュアル明確化チームを設置し、「適切」、「適当」等の曖昧な表現の削除・置き換えを行うとともに、書式・形式の統一化等の作業を行い、9編24,646ページにも及ぶ業務処理マニュアルをより分かりやすいものとなるように改善しました。
 - ・業務処理マニュアルと、業務・システム刷新で進めているBPMN手法（※）を活用した業務プロセス図を紐付ける作業を開始しました。
 - ・サービス・業務改善委員会における共有・審議を経て、45件の業務改善要望・提案のうち21件が採用され、業務運営の改善を行いました。
- ※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のこと。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- ・基本計画に基づき、事務センター広域集約や情報連携開始に伴う障害年金所得情報に係る業務見直しに伴い、約30人の合理化・効率化を実施しました。
- ・一般管理費については平成30年度比で5.5%（5.2億円）、業務経費については平成30年度比で1.7%（15.6億円）とそれぞれ経費を削減しました。

令和元年度計画の概要

○「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言に基づき、新しい調達・外部委託管理ルールの徹底を図る。

- ①外部委託の活用
 - ・委託業務の目的や内容・特性等に応じ、インハウス委託などの外部委託手法の活用を図る。
- 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、履行方法等の検査、履行中管理、検品・検査、履行後検査等を適切に実施する。
- ③優良な受託事業者の確保
 - ・情報提供依頼（RFI）等を通じて収集した情報が調達において一層活用されるよう、必要な方策について検討を行う。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○調査委員会報告書の提言及び業務改善命令の内容を踏まえ、年金個人情報を取り扱う業務委託について、以下の取組を実施しました。

取組	実績
全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化	255契約全件に適用
インハウス型委託の推進	扶養親族等申告書等の届書処理・データ入力業務に加え、年金生活者支援給付金関連の届書処理等の業務について、インハウス型委託を実施。
総合評価落札方式の適用の原則化	調達委員会において、業者の履行能力を見極める必要があると判断された32契約すべてで実施
情報提供依頼（RFI）の的確な実施	対象となるすべての案件（企画段階で29件、調達段階で146件）で実施

○サービスの質の向上や情報セキュリティ強化の観点から、引き続き年金個人情報を取り扱う調達・外部委託全案件に対し、事業企画段階から十分な検討を行うとともに、委託内容の複雑さや重要度に応じてプロジェクトチームを組成し、組織横断的に事業を推進しました。

○履行開始前・履行中・履行後検査及び納品時検査について、以下のとおり適切に実施しました。（検査の状況についてはリスク管理委員会に報告）

種別	件数
履行開始前検査	289件（内 検査項目で不適事項（※）があった件数は8件）
履行中検査	373件（内 検査項目で不適事項（※）があった件数は22件）
納品時検査	3,225件（不適事項なし）
履行後検査	333件（内 検査項目で不適事項（※）があった件数は2件）

※履行開始前検査、履行中及び履行後検査において確認した不適事項については、即時に指示を行い、全件改善済み。

○情報提供依頼（RFI）において収集した情報について、組織横断的に有効活用するためにデータベース化を実施しました。

令和元年度計画の概要

○フェーズ1への対応

- ・ 情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携の実施や経過管理・電子決裁サブシステムの対象拡大により、業務機能の充実を図る。

○フェーズ2への対応

- ・ 業務システム・刷新プロジェクト憲章に定めるロードマップに沿って、業務プロセス点検や基本設計修正を進めるとともに、開発準備工程を開始する。

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

- ・ 制度改正に必要となるシステム開発等を適切かつ確実に取り組む。
- ・ 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の集約等を進めるとともに、業務改善に資するシステム開発に取り組む。

○年金給付システムの最適化への取組

- ・ 年金給付システムについて、端末機器及び周辺サーバの更改を円滑に進めるとともに、現行の届書の事務処理の検証等を実施し、改善の方向性を検討する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○フェーズ1への対応

- ・ 令和2年4月からの特定の法人（資本金1億円超の法人等）に対する電子申請の義務化に向けて、より効率的に事務処理が行えるよう、算定基礎届・賞与支払届等の主要7届の電子申請（全電子申請処理件数の約92%）を経過管理・電子決裁サブシステムの対象として追加しました。（令和2年3月）
- ・ マイナンバーによる情報連携について、以下の開発を実施しました。

開発内容	試行運用開始時期	本格運用開始時期
年金裁定請求の手続きに必要な添付書類情報の取得	平成31年4月	令和元年7月
年金生活者支援給付金及び障害基礎年金（※）の所得審査への活用	令和元年6月	令和元年7月
国民年金保険料免除申請に係る所得審査の自動化	平成31年4月	令和元年10月
地方公共団体等への年金給付情報等の提供	令和元年6月	令和元年10月
国民年金保険料の収納対策業務等に必要な所得情報等の取得	令和元年7月	令和2年度以降

※初診日が20歳前であるもの等

○フェーズ2への対応

- ・ デジタルファースト等の推進、お客様の利便性の向上、業務の効率化を推進する観点から、被保険者原簿の管理等にかかる全260プロセス（事務処理）を見直す作業を実施しました。（令和元年10月未完了）
- ・ 上記見直し作業の結果や直近までの制度改正等を基本設計に反映するために必要な要件定義を進め、基本設計の修正を開始しました。（令和2年2月～）
- ・ 令和元年10月から、開発方法・プロジェクト管理方法の検証や性能・アーキテクチャの妥当性の検証等を行うための開発準備工程を開始しました。

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

- ・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。

主な開発	概要	稼働時期
年金生活者支援給付金に係るシステム開発	市区町村から提供された所得情報や、個人番号を用いた情報連携により取得した所得情報を基にした要件審査を可能にし、要件該当者宛ての請求書作成のほか、給付金の認定、結果を通知するシステムを開発。	平成31年4月以降段階的に稼働
20歳到達時の国民年金加入手続きの省略に係るシステム開発	20歳到達年月日に達した方を対象として、日次で自動的に国民年金の資格取得処理や年金手帳の作成を行うシステムを開発。	令和元年9、10月稼働

※上記のほか、改元対応など、17件の制度改正案件のシステム開発を実施。（稼働済み13件）

- ・業務改善に伴うシステム開発を以下のとおり実施しました。

主な開発	概要	稼働時期
年金給付の正確性の確保に係るシステム開発	年金請求書審査に係る不備・誤りの発生防止のため、既保有情報を活用したシステムチェック機能の強化や、年金請求書入力時の手入力項目のシステムによる自動取得または判定を行う機能を開発。	令和元年10月稼働
障害年金業務支援システムの開発	障害年金業務の集約後も発生していた各種ツールを介在させる多数の手作業処理等の効率化を図るため、障害年金業務支援システムを開発。	令和2年3月稼働

※上記のほか、特別催告状の通知内容の追加、年金決定内容に係る事後チェックなど、全体で22件の業務改善案件のシステムを開発を実施。（稼働済み6件）

- ・徴収業務に使用している19本の支援ツールについて、重複及び類似する機能を有するツールを集約し、最終的に5本程度に集約する方針を決定しました。この方針に基づきシステム改修作業に着手し、令和2年7月以降段階的にリリースすることとしています。また、その他の業務支援ツールについては、機能改善を図るとともに、新たな業務支援ツールを作成しました。

○年金給付システムの最適化への取組

- ・端末設備等の再構築において、端末統合の実現に向け年金給付システムへのアクセスのWeb化を実施しました。
- ・年金給付業務・システム最適化に向け、現行業務の更なる正確性の向上や事務処理の効率化の観点から、届書を契機とした事務処理の可視化や分析等を実施しました。

Ⅱ－４．ICT化の推進（本体資料 91ページ～）

令和元年度計画の概要

○電子申請の推進

- ・令和2年4月に開始される「資本金1億円超の事業所に対する電子申請による届出の義務化」に係る事務について、円滑かつ確実に実施する。
- ・中小規模の事業所等における電子申請の利用の促進を図るため、マイナポータルとの連携、法人認証基盤の活用等の取組を実施する。
- ・登記後の法人設立手続きのオンライン・ワンストップ化の実現に向けて、必要な対応を行う。
- ・中小規模の事業所が簡便にインターネット経由で届出ができる仕組みを検討し、厚生年金保険の就職・退職時の手続きに関するID・パスワード方式の導入に向けて、必要な対応を行う。

○インターネットを活用したサービスの充実

- ・「ねんきんネット」の機能拡充として、申請手続きを可能とする機能の追加等について検討を進める。
- ・機構が保有する情報を提供することができる「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築を進める。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、ICTを活用し、RPA技術やAI-OCRの技術の導入を進める。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○電子申請の推進

- ・令和2年4月に開始される「特定の法人（資本金1億円超の法人等）に対する電子申請による届出の義務化」「法人認証基盤を活用したマイナポータルとの連携」を踏まえ、令和2年度以降に徹底した利用勧奨を実施するために、以下の取組を実施しました。
 - ①電子申請が義務化対象となる事業所及び被保険者数が101人以上の事業所に対し、文書による利用勧奨。
 - ②電子媒体による届出を行っている事業所に対し、文書による利用勧奨。
 - ③効率的に電子申請処理ができるよう経過管理・電子決裁サブシステムの改修。
 - ④事業所の電子申請開始をサポートするため、新たに177名の職員を年金事務所に配置し、体制を整備。
 - ⑤ホームページ、インターネット広告による情報発信及び周知用リーフレットやパンフレットの作成。
- ・登記後の法人設立手続きのオンライン・ワンストップ化の実現に向けたシステム開発を実施しました。（令和2年1月稼働）
- ・従来のe-Gov経由の電子申請方法に加え、主要7届出についてはGビズIDによる申請を可能とするシステム開発を実施しました。（令和2年4月稼働）
- ・社会保険労務士が、GビズIDを用いた電子申請により届書の提出代行をする際の資格確認方法の検討を実施しました。

○インターネットを活用したサービスの充実

- ・「ねんきんネット」の利便性向上として、スマートフォン版でも電子版「ねんきん定期便」などの閲覧ができるなどの機能改善を実施しました。
- ・「ねんきんネット」の領域を活用したインターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始に向け、システム開発に着手しました。
- ・政府において検討されている各種ポストサービスの仕様が確定され次第、「事業所版ねんきんネット（仮称）」を速やかに実現するため、機構が保有している情報を電子的に送付した場合の影響確認に着手しました。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・ICTを活用した業務改善の取組として、以下の取組を実施しました。

ICT技術	取組実績
RPA技術の導入	・ 予約相談の事前準備業務の効率化を図るため、手作業で行われていた年金相談に必要な記録の準備について、全国の年金事務所でRPA技術を活用した自動印字化を進め、手作業の省力化を実現。 ・ 郵送届書（給付）の審査準備業務及び事業所調査準業務へのRPA技術の活用について、試行実施を開始。
チャットボットの導入	・ コールセンターの負担軽減を図るため、扶養親族等申告書の記載方法及び国民年金保険料控除証明書の見方に関する照会対応について、チャットボットの導入を試行的に実施。
AI-OCR技術の導入	・ 扶養親族等申告書及び厚生年金保険の適用関係届書（算定基礎届、月額変更届、賞与支払届）における入力業務について、AI-OCR技術の導入に向けた検証を実施。

令和元年度計画の概要

○事務処理の正確性の確保のための取組

- ①事務処理誤りの早期発見及び対応
 - ・拠点長からの日報や事務処理誤り報告等のモニタリングにより、事務処理誤りの早期発見・対応、原因の分析等を行う。
 - ・1年分の事務処理誤りについて、点検・分析を行い、その結果を個別事案への対応及び再発防止に向けた取組に反映させる。
- ②事務処理遅延、書類紛失、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
重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいた再発防止の取組を徹底する。
- ③本部現業部門のリスク把握及び対応
本部現業部門の実態を詳細に把握した上で、事務処理誤り等のリスクを分析・評価するとともに、本部現業に係るマニュアルを改善する。
- ④外部委託における事務処理誤りの防止
新たな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。
- ⑤事務処理誤り発生時の対応
事務処理誤りを発見した部署は、リスク部門等関係部署に直ちに情報提供するとともにお客様対応等を速やかに実施する。
- ⑥ルールの徹底
指示・事務連絡の発出件数の削減や発出時期の平準化等を行い、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とし、ルールの浸透・定着を図る。

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

- 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」に適切に対応し、問題発生 of 未然防止を図る。
- ②コンプライアンスの確保
コンプライアンスに係る自己点検・意識調査を継続的に実施するとともに、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、綱紀粛正の徹底を図る。
- ③情報共有の促進
 - ・事業推進役を中心に、現場からの情報収集及び本部からの情報伝達を行うとともに、拠点長からの日時報告を実施する。（現場と本部の情報共有）
 - ・各部署の主要課題の対処状況等を常勤役員会に報告し、本部内の情報共有を図る。また、委託業者の検査等の内容に問題が把握された場合には、リスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。（本部内の情報共有）

○適正な監査の実施

- ①監査体制の確立
外部からの人材登用を進め、監査の専門人材を確保するとともに、監査の品質管理体制を強化する。
- ②監査手法の確立
 - ・恒常的に検査項目及び検査手法の検討を行い、適正な業務検査を実施するとともに、評価結果が低い拠点に対しては、業務監査（フォローアップ監査）を実施し、改善取組の確実な実施を指導する。

○契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減のための取組

契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を図る。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○事務処理の正確性の確保のための取組

①事務処理誤りの早期発見及び対応

- ・事務処理誤り報告・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、原因分析を行った上で、現金収納事務等の現行ルールの見直しを実施しました。
- ・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、令和元年9月12日に公表しました。また、同種の事務処理誤りが3件以上発生している事象について、再発防止のため、拠点で伝達研修を実施しました。

②重点三事案の根絶に向けた取組

- ・複数回事務処理誤りを発生させた拠点の中から重点取組拠点を指定し、研修の実施等ルールの徹底を図る取組を実施しました。
- ・重点三事案を含む事務処理誤り発生防止対策として、未完結リストの点検の実施、各種研修の実施、機構内報等を活用したルールの徹底を実施しました。

【重点三事案発生状況】

誤り区分 発生拠点		事務処理遅延		書類紛失		誤送付・誤交付・誤送信		計	
年度		令和元年度	平成30年度	令和元年度	平成30年度	令和元年度	平成30年度	令和元年度	平成30年度
合計		16	28	28	43	78	81	122	152
	機構職員	7	16	13	24	55	49	75	89
	委託業者等	1	3	4	6	23	32	28	41
	市区町村	8	9	11	13	0	0	19	22

【事務処理誤り発生状況】

発生年度	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
件数	1,678	1,384	1,441	1,074	710

③本部現業部門のリスク把握及び対応

- ・本部現業の実態調査を行い、50事業・599業務・2.7万業務工程に体系的に整理し、業務工程単位でのリスク分析・評価を実施しました。
- ・本部現業のリスク分析・評価結果に基づき、本部現業の共通的な事務処理に関するマニュアル「本部現業共通編」を整備しました。

④外部委託における事務処理誤りの防止

- ・リスク統括部で拠点からの報告等のモニタリングにより分析・評価を行い、調達企画部に外部委託に関する事象の情報提供を行いました。

⑤事務処理誤り発生時の対応

- ・事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告を基に、今後の必要な対応を指示する等、組織としてお客様対応等を進めました。また、発生部署と共同して原因の調査・分析を行い、再発防止策の策定や徹底を図りました。

⑥ルールの徹底

- ・「指示」・「事務連絡」の発出件数について前年度と同水準を確保するとともに、現場が分かりやすい指示等の内容となるよう研修等を実施しました。

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

①リスク管理について、以下の表のとおりに対応しました。

リスクの種別	取組状況
情報セキュリティリスク	インターネット環境、共通基盤システム等に対し、外部の専門家による情報セキュリティリスク分析・評価及び脆弱性診断を実施しました。
システムリスク	各システムの障害発生状況を確認し、発生した障害について必要な対応を行うとともに、同様の障害が発生しないよう対策を講じました。
事務リスク	拠点長からの日報等のモニタリングにより、リスクの早期把握及び早期対応を行いました。 また、本部現業に関する事務リスク情報を把握するため、本部現業部署のグループ長が本部事業管理部に日次で業務の実施状況等を報告する仕組みを構築しました。
災害その他リスク	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た年金支払システムの問題点を整理し、システム改修に着手しました。 新型コロナウイルス感染拡大の状況下において、お客様対応時のマスク着用、風邪の症状等のある者の出勤停止、各種会議・セミナーの中止や延期、時差通勤、お客様への戸別訪問、来所要請の原則中止、交代制による勤務（職場と在宅勤務）等の対策を実施のうえ、業務を継続しました。

②コンプライアンスの確保

- ・リスク・コンプライアンス研修を実施するとともに、各職員のコンプライアンスに対する意識調査・自己点検を実施しました。
 - ・制裁処分について、職員制裁規程に基づき、適切に実施・公表を行うとともに、同様の事案の発生防止のため、研修資料への反映等を行いました。
- ③情報共有の促進の取組
- ・拠点長による日報の徹底や、事業推進役が現場実態を幹部役職員に報告すること等により、現場情報の把握と現場管理の徹底を図りました。
 - ・常勤役員会を引き続き週次で開催するとともに、委託業者の検査の実施状況については、リスク管理委員会や常勤役員会へ報告しました。

○適正な監査の実施

①監査体制の確立

- ・監査業務経験者や公認会計士等の専門資格を有する者を採用し、専門家の知見を取り入れ監査手続きを策定するなど、より実効的な監査を実施できる体制を整備しました。
- ②監査手法の確立
- ・機構の重点取組課題などから重点検査項目を設定し、各拠点に業務検査を実施しました。また、業務検査結果が低評価の拠点に対してのフォローアップ監査を実施しました。
 - ・月次で監査報告会を開催し、拠点における問題点や好取組事例を共有するとともに、関係部署に対する改善提言を行いました。

○契約の競争性・透明性の確保等

- ①調達手続きの適正化 事業担当部署への定期的な研修の実施や外部機関主催の専門研修を受講することで、調達実務に精通した人材を育成しました。
- ②適切な調達方法の選択 契約予定価格が少額な契約等を除いた契約について、一般競争入札方式で実施しました。
- ③調達委員会による事前審査等
- ・一定額以上の調達案件については、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について審査を実施しました。
 - ・年間の調達計画額を定めるとともに、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームページに見積公告を掲載するなど、調達業務における競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減し、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について年間調達計画額（36,534百万円）からの削減額は、8,378百万円、削減率は22.9%となりました。

令和元年度計画の概要

○組織面の対策

- ・「日本年金機構情報管理対策本部」、「情報管理対策室」及び「機構ＣＳＩＲＴ」を機能させ、情報セキュリティ対策に必要な体制を確保する。
- ・情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに、新たな脅威に対応するため、高度な専門的知識等を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。

○技術面の対策

- ・年金個人情報等専用共有フォルダ及び機構ＬＡＮ共有フォルダについて、運用の改善を図るとともに、運用状況を定期的に確認する。
- ・インターネット環境については、適切に管理・運用するとともに、活用方法について検討を進める。
- ・業務に影響を与える可能性のあるセキュリティイベントの発生をより早期に検知するための対策の導入について検討する。

○業務運営面の対策

- ・情報セキュリティに係る諸規程等について、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等を踏まえ、実効性に留意し、改正する。
- ・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従い、迅速かつ適切な対応がとれるよう、訓練や研修等を行う。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○組織面の対策

- ・情報管理対策本部において、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行い、外部機関による監査等で判明した課題への対応策をまとめるなど情報セキュリティ対策の組織強化を推進しました。
- ・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。
- ・情報セキュリティインシデントへの対処手順について、機構ＣＳＩＲＴへの報告手順の明確化等、対処フローの見直しを行いました。

○技術面の対策

- ・機構ＬＡＮシステムについては保守期限到来に伴い、共通基盤システム及び共通事務システムとしてシステム構成の見直しを行い、更改を実施しました。
- ・インターネット環境については、一部の利用者権限の管理作業をシステム化するなど運用の効率化を図るとともに、定期的に利用状況のモニタリングを実施し、意図しない利用がなされていないことの確認を実施しました。
- ・ねんきんネットについて、令和２年１月のシステム更改を機に、セキュリティイベントの発生をより早期に検知する仕組みを導入しました。

○業務運営面の対策

- ・日本年金機構情報セキュリティポリシー及び各種手順書等については、政府統一基準群に準拠し、「厚生労働省情報セキュリティポリシー」を参照しつつ、機構の運用実態に則するよう、令和元年６月30日及び令和２年１月１日に改正を実施しました。
- ・標的型メール攻撃対処訓練を令和元年10月29日、11月５日及び７日に実施し、役職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図りました。

令和元年度計画の概要

○文書の適正管理

- ・年金記録や年金額に係る文書の保存期間について、制度上必要となる期間を改めて検討し、必要な規程改正等を行う。
- ・適正かつ効率的に文書を保存・活用するための方法（電子データ化等）について調査・検討を行う。
- ・保存期間が経過し、廃棄可能となった法人文書については、速やかに廃棄を実施する。

○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、業務運営に関する情報、年次報告書の公表等適切に実施する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○文書の管理

- ・令和2年3月からの経過管理・電子決裁サブシステムにおける電子申請処理の開始に合わせ、提出された電子データを適切に保存するため、文書管理規程等の改正を行いました。
- ・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、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・検討を進めました。
- ・年金記録や年金額に直接関係しない文書については、保存期間満了後の廃棄可能な文書の整理・廃棄を促進するため、計画的な廃棄に向けた体制の整備、スケジュールの策定等の取組を開始しました。

○情報公開の推進

- ・業務運営に関する情報の公表について、日本年金機構法に基づき、事業計画等の情報及びお客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を行いました。
- ・年次報告書（アニュアルレポート）について、単年度（平成30年度）の業務実績だけでなく、機構設立以降10年間における主な取組や、平成28年4月から3年間で取り組んできた日本年金機構再生プロジェクトの取組と成果について掲載し、令和元年12月に公表しました。

令和元年度計画の概要

○人事方針、人材登用

- ・全国拠点網を安定的に維持・運営するための全国異動、組織の一体化を進めるための本部・現場間の人事異動を引き続き実施する。
- ・高い専門性が求められる分野の業務を長期に担当し、制度と実務の双方に精通した職員を育成する体系化されたキャリア開発の仕組みを検討する。
- ・正規雇用職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を明確化し、職種毎の処遇や人材育成の見直しを図る。
- ・60歳以上の人材について、エルダー職員制度の充実の観点から、更に活用する分野について具体的に検討する。
- ・女性管理職の育成及び登用を進め、女性管理職比率について着実な増加を目指す。

○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。

○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。

○人材の育成

集合研修を中心とした業務別研修を強化するとともに、外部機関を活用した研修を充実するなど、研修体系を総合的に見直し、実施する。

○働きやすい職場環境の確立

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、働き方改革関連法への対応と、メンタルヘルス対策を中心とした取組を進める。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○人事方針、人材登用

- ・半期ごとの人事ヒアリングにより職員の人物像を把握することに加え、地域部と連携し各拠点の状況把握を行い、拠点相互間の全国異動を行うとともに、組織一体化と制度と実務に強い人材を育成する観点から本部・拠点間の人事異動を促進しました。
- ・高い専門性が求められる年金給付分野及びシステム分野について、専門性を高める研修を実施し、精通した職員を専門職として新たに配置しました。
- ・正規雇用職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を整理し、厚生年金保険適用・国民年金業務に関する届書審査業務等を担う新たな職種として事務センター専任職員を創設しました。

【全国異動経験者数】

区分	全国異動経験者	
	令和元年10月	平成30年10月
全国異動	8,693人（79.0%）	8,678人（79.7%）
本部・拠点間異動	2,857人（26.0%）	2,579人（23.7%）

【専門職配置状況】

区分	配置人数	
	令和2年4月1日現在	平成31年4月1日現在
年金給付専門職	275人	227人
上席年金給付専門職	81人	74人
システム専門職	46人	42人
上席システム専門職	7人	6人

- ・エルダー職員について、地域で実施する研修の講師業務を行う人材育成指導員を新設し、9人配置しました。また、引き続き管理業務専任役49人、公権力の行使を伴う業務を担う職員を20人、年金返納金債権に係る業務を担う職員を40人配置しました。（すべて令和2年4月月時点）
- ・女性管理職の育成及び登用を促進するため、女性職員を対象とした研修やキャリア面談の実施、内報誌による情報発信、育児休業等の職員のための通信研修「学びなおしプログラム」の実施、「働く女性の健康管理研修」等を実施した結果、女性管理職比率が前年度より上昇しました。

【エルダー職員の配置人数】

区分	配置人数	
	令和2年4月1日現在	平成31年4月1日現在
人材育成指導員	9人	0人
管理業務専任役	49人	40人
公権力行使業務	20人	12人
返納金債権業務	40人	40人

【女性管理職比率】

令和2年4月	平成31年4月
14.1%	13.7%

○優秀な人材の確保

- ・令和2年4月月時点で388人を新規採用するとともに、システムの専門性を有する人材8人、監査の専門性を有する人材3人を採用しました。
- ・有期雇用職員に係る服喪休暇の取得対象者の範囲の拡大、取得時期の見直しを行うとともに、ライフサポート休暇の取得可能日数を現行の2日から3日へ見直しを行いました。

○適正な人事評価制度の運用

- ・求められる役割を果たさず低評価が続いている職員に対し、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。
- ・評価スキルの向上を図るため、上期は拠点長に対して、下期は新たに、全ての拠点の課室長及びグループ長に対して、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、正規登用時研修等）や、主任研修を活用した被評価者研修を新設・実施しました。

○人材の育成

- ・階層別研修については、採用や昇格等の節目に合わせた研修体系に再整理し、業務別研修については、無期転換職員及び有期雇用職員含め全職員が集合研修を受講する体系に見直しました。
- ・システムや情報セキュリティ等、高い専門性が求められる分野においては、外部の研修機関を活用し、専門性を高める研修を実施しました。

○働きやすい職場環境の確立

- ・健康管理対策として、メンタルヘルス研修の実施、ストレスチェックの実施、ハラスメント防止研修等を実施しました。
- ・全拠点への「ノー残業デー」徹底及び「ゆう活」の実施、時間外勤務に係る人事評価指標を導入等を実施した結果、時間外勤務を縮減しました。
- ・改正労働基準法による年次有給休暇の時季指定義務については、年休5日未取得者一覧を各拠点長に通知し休暇取得の促進を図りました。

【時間外勤務状況（管理職）】※月平均

（時間：分）

年 度	令和元年度	平成30年度
本部	26：57	30：19
拠点	32：34	33：30

【時間外勤務状況（一般職）】※月平均

（時間：分）

年 度	令和元年度	平成30年度
本部	28：18	29：35
拠点	18：21	19：17

- IV. 予算、収支計画及び資金計画（本体資料 142ページ～）
- V. 不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画（本体資料 143ページ～）
- VI. Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画（本体資料 143ページ～）

令和元年度計画の概要

【IV.予算、収支計画及び資金計画】

○予算、収支計画及び資金計画を作成する。

【V.不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画】

○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、速やかに廃止することが適当と見込まれる宿舍等については、速やかに国庫納付を行う。

【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

令和元年度計画に対する主な取組状況

【IV.予算、収支計画及び資金計画】

○令和元年度の予算及び収支計画に対しての予算執行等の実績は以下のとおりです。

区分		予算額	決算額
業務経費		2,075.5億円	1,919.0億円
保険事業経費	国民年金の適用関係業務	119.4億円	109.5億円
	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	330.9億円	318.6億円
	国民年金の収納関係業務	268.7億円	253.7億円
	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	43.2億円	41.9億円
	年金給付関係業務	137.7億円	127.0億円
	オンラインシステム経費	687.3億円	627.7億円
年金相談等経費		488.4億円	440.6億円
年金生活者支援給付金事業経費		112.3億円	80.8億円
一般管理費		1,058.5億円	996.6億円
計		3,246.4億円	2,996.4億円

【V.不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画】

○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、「速やかに廃止することが適当」とされた22宿舍のうち、境界画定や地歴調査、建物の環境汚染調査等の対応を完了した7宿舍を国庫納付し、平成30年度までに国庫納付が完了している6宿舍と併せ、13宿舍の国庫納付が完了しました。30

日本年金機構における新型コロナウイルス感染症に伴う対応について

「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」に関する対応

政府から、「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」として、新型コロナウイルス感染症の影響により、収入が急減している事業者や一定程度収入が下がった方々に対して、厚生年金保険料等の納付猶予の特例や国民年金保険料の免除等の方針が示された。

この方針を受け、厚生年金保険料等の納付猶予の特例が施行され、国民年金保険料免除に係る臨時措置等が実施されることとなったことから、これらに係る業務運営が円滑に行われるよう、制度概要のホームページ周知や厚生年金保険料等の納付猶予に関する臨時コールセンターを設置する等、取組を実施している。

(1) 厚生年金保険料等の納付猶予の特例施行（令和2年4月30日施行）

【制度の概要】

- ①新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年2月以降の任意の期間（1か月以上）に相当な収入の減少が生じた場合において、
- ②令和2年2月1日から令和3年2月1日までに納期限が到来する厚生年金保険料等の納付を申請により、1年間猶予することができる。この納付猶予の特例が適用されると、担保の提供は不要となり、延滞金は全額免除となる。

【機構における対応】

- ・特例の施行による相談体制を確保するため、本部（高井戸）に臨時コールセンターを設置
- ・ホームページで制度内容の案内、申請書・手引き等を掲載やチャットボットによる照会対応を実施
- ・特例対象期間の保険料が未納の事業所に対し、特例措置の内容周知及び利用勧奨のための文書を送付

(2) 国民年金保険料免除等に係る臨時措置（令和2年5月1日受付開始）

【制度の概要】

○今般、新型コロナウイルス感染症の影響により、失業や事業の休止に至らない場合でも、収入が急減するなどし、当年中の見込み所得が、国民年金保険料の免除基準相当に該当する方について、簡易かつ迅速な手続きにより、国民年金保険料の免除等を可能にする特例措置が講じられた。

【機構における対応】

- ・ホームページで制度内容の案内、申請書・手引き等を掲載やチャットボットによる照会対応を実施
- ・保険料納付を勧奨するための文書に臨時措置の内容を掲載して送付

障害年金受給権者等に係る障害状態確認届（診断書）の提出期限延長（4月28日厚生労働大臣告示）

新型コロナウイルス感染症及びそのまん延防止のため、障害状態確認届（診断書）の提出期限が令和2年2月末から令和3年2月末までの間にある障害基礎年金・障害厚生年金等の受給権者等（以下「受給権者等」という。）について、厚生労働大臣告示により提出期限が1年間延長された。

【機構における対応】

- ・対象期間に該当する受給権者等は延長前の提出期限までに障害状態確認届（診断書）の提出は不要であることをホームページで周知
- ・障害状態確認届（診断書）が未提出である受給権者等に対して、提出期限が1年間延長されたこと等について個別に案内

新型コロナウイルス感染症の影響による休業に伴う標準報酬月額保険者算定の特例（6月26日受付開始）

新型コロナウイルス感染症の影響により休業した方で、令和2年4月から7月の間に休業により報酬が著しく下がった方について、以下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改定することとされた。

- ①事業主が新型コロナウイルス感染症の影響により休業させたことにより、急減月が生じた者であること。
- ②急減月に支払われた報酬の総額（1か月分）に該当する標準報酬月額が、既に設定されている標準報酬月額に比べて、2等級以上低下した者であること。
- ③本特例措置による改定を行うことについて、本人が書面で同意している者であること。