

## 日本年金機構令和元年度業務実績報告書（案）の修正箇所〈抜粋〉

赤字：追記した部分 青字：削除した部分

項番	修正箇所	修正案
1	P ii	<p>はじめに</p> <p>国民年金保険料収納対策としては、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。また、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。これらの取組等の結果、全国の現年度納付率は69.3% <u>（8年連続で上昇）</u>、最終納付率76.3% <u>（7年連続で上昇）</u>となり、共に目標を上回りました。</p>
<b>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</b>		
2	P 2	<p><b>1. 国民年金の適用促進対策</b></p> <p>(3) 無年金者及び低年金者への対応</p> <p>○24月未納かつ50歳代の方に対する特別催告状 <u>（※）</u> に、これまでの納付状況に応じた年金の見込額及び未納分と60歳までの保険料を納付した場合の見込額を記載したお知らせを同封できるよう令和2年度の実施に向けて検討を行いました。</p> <p><u>（※）外部委託事業者による納付督促を実施しても未納が解消されない者に対し、自主納付を促すため送付する催告文書（未納者を高所得層、納付対象層、免除対象層に分類して実施）。</u></p>
3	P 4	<p><b>2. 国民年金の保険料収納対策</b></p> <p>(1) 行動計画の策定</p> <p>○令和元年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績から納付率+1.1ポイントの <u>69.3%</u>、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ポイントの <u>74.9%</u>、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ポイントの <u>76.3%増加まで上昇し、となりいずれも</u> 目標を上回りました。</p>

項番	修正箇所	修正案				
4	P10	<p><b>2. 国民年金の保険料収納対策</b></p> <p>(6) 強制徴収の着実な実施</p> <p>○強制徴収の取組については、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 <u>(※)</u> 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、着実に滞納処分を行いました。令和元年度に送付した最終催告状に係る納付対象月数 191 万月のうち、納付月数は 123 万月となりました。また、差押えについては、2.1 万件実施しました。</p> <p><u>(※) 度重なる納付督促を実施しても未納が解消されない者(所得 300 万円以上、未納期間 7 月以上の者)に対し、自主納付を促すため送付する最後の催告文書。最終催告状の指定期限までに納付されない者に対しては督促状を送付し、督促状の指定期限までに納付されない場合は、滞納処分が開始される。</u></p>				
5	P14	<p><b>3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</b></p> <p>○厚生年金保険・健康保険等(以下「厚生年金保険等」という。)の適用促進対策については、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ため、国税庁等の関係機関からの情報を活用し、適用調査対象事業所 <u>(※)</u> に対する加入指導に取り組みました。また、事業所調査については、届出の適正化のため、調査対象を的確に選定し、重点的に取り組むことで、効果的・効率的に調査を行いました。</p> <p><u>(※) 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等のうち、当機構が保有する情報において厚生年金保険等に適用されていない事業所。</u></p>				
6	P19-20	<p><b>3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</b></p> <p>(2) 事業所調査による届出の適正化対策</p> <p>① 行動計画の策定</p> <p>・事業所調査指摘目標</p> <table border="1" data-bbox="439 1125 1458 1225"> <thead> <tr> <th data-bbox="439 1125 1019 1173">項目</th> <th data-bbox="1019 1125 1458 1173">機構全体目標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="439 1173 1019 1225">臨場調査に係る指摘事業所率 <u>(※)</u> の目標</td> <td data-bbox="1019 1173 1458 1225">40%以上</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>(※) 指摘事業所：適用事業所への事業所調査において、被保険者の資格や報酬について適正な届出が行われているかを確認し、適用上の届出内容に漏れや誤りがあり指摘を行った結果、適正な届出が行われた事業所(職権により訂正を行った事業所を含む。以下同じ)。</u></p> <p><u>指摘事業所率：事業所調査において指摘を行った結果、適正な届出が行われた事業所の割合(事業所調査を行った適用事業所数(調査事業所数)に対する指摘事業所数の割合)。</u></p>	項目	機構全体目標	臨場調査に係る指摘事業所率 <u>(※)</u> の目標	40%以上
項目	機構全体目標					
臨場調査に係る指摘事業所率 <u>(※)</u> の目標	40%以上					

項番	修正箇所	修 正 案
7	P 30	<p><b>4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</b></p> <p>(5) 徴収業務に係るシステム化の推進</p> <p>○徴収業務に使用している 19 本の支援ツールについて、年金事務所における使用頻度や業務の効率化を踏まえ、使用する業務の目的ごとにツールの機能を整理した上で、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、順次集約を行うべくシステム改修作業に着手しており、令和 2 年 7 月以降段階的にリリースしてまいります。</p> <p><u>この支援ツールの集約により、入力処理等の効率化を図るとともに、徴収業務の標準化を進めてまいります。</u></p>
8	P 33  P 33 (自己評価)	<p><b>5. 年金給付</b></p> <p>(2) 正確な給付の実現</p> <p>③ 事務処理誤りの総点検等への対応 (リスト処理の改善)</p> <p>○年金センターで処理するリストについて、令和元年 10 月に<del>不要なリストの統廃合や手作業による確認・入力の自動化などを目的にシステム改修を行ったことにより、システム改修を行ったことにより</del>リストの出力総数を前年度比で約 25% (約 50 万件) 削減しました。また、併給選択や加給年金等に関するリストの処理漏れや勧奨漏れを防止するため、令和元年 10 月から「要処理リスト」と「要確認リスト」に大別し、システムの進捗管理を行う仕組みを構築するとともに、リストマニュアルについて新たに 16 種類を策定し、145 種類の内容を見直しました。</p> <p><b>5. 年金給付</b></p> <p>(2) 正確な給付の実現</p> <p>③ 事務処理誤りの総点検等への対応</p> <p>○年金センターで処理するリストを削減することで、<del>七、事務の効率化と</del>を図るとともに、<u>確認漏れによる事務処理誤りの防止を図りました。</u></p> <p><u>さらに、</u>システムの進捗管理を行うことで処理漏れ等の防止策を講じました。</p>
9	P 38	<p><b>5. 年金給付</b></p> <p>③ 迅速な支給決定 (サービススタンダード)</p> <p>○拠点のサービススタンダード <u>(※)</u> 達成状況を把握し、達成していない拠点に対して指導を実施した結果、前年度を上回り、達成率 90%以上となりました。</p> <p><u>(※) 年金の請求を受けてから、年金を決定し年金証書をお届けするまでにかかる標準的な所要日数。</u></p>

項番	修正箇所	修正案									
10	P51	<p><b>7. 年金相談</b></p> <p>(3) コールセンターでの相談</p> <p>② マルチランゲージサービス</p> <p>○新たな在留資格制度の施行により見込まれるお客様ニーズに対応するため及びお客様ニーズの多様化を踏まえ、平成 31 年 4 月から、年金事務所やコールセンター等において日本語の不自由なお客様から相談を受けた場合に電話を利用した通訳サービスを提供する「マルチランゲージサービス」の通訳対象言語について、それまでの 5 か国語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語）に、更に 5 か国語（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）を追加し、10 か国語による対応を可能としました。</p>									
11	P58-59	<p><b>8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進</b></p> <p>(2) 公的年金制度に対する理解の促進</p> <p>① 年金セミナー、年金制度説明会の充実</p> <p><b>【年金セミナー及び年金制度説明会実施状況】</b></p> <table border="1" data-bbox="412 743 2136 1171"> <thead> <tr> <th></th> <th>実施回数</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金セミナー</td> <td>3,834 回 (平成 30 年度：3,993 回)</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>年金制度説明会</td> <td>3,028 回 (平成 30 年度：3,142 回)</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>(※) 地域年金推進員：若い世代に対して公的年金制度の仕組みや基本理念について正しい理解の普及を推進するために、機構より委嘱された教職員OB等。</u></p> <p><u>職域型年金委員：会社内で新入社員に対する年金制度の概要説明や社内での年金制度の周知等の活動を行う厚生労働大臣より委嘱された年金委員。</u></p> <p><u>地域型年金委員：町内会での年金相談や、地域が開催する研修会等での年金に関する講師を行う等、地域において活動を行う厚生労働大臣より委嘱された年金委員。</u></p>		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
	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									

項番	修正箇所	修正案
<b>II 業務運営の効率化に関する事項</b>		
12	P 72	<p><b>1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）</b></p> <p>(1) 組織・ビジネスプロセス改革</p> <p>① 本部</p> <p>○本部現業 <u>(※)</u> を適正に遅滞なく執行するため、令和2年4月1日付で以下の組織改編を実施しました。</p> <p><u>(※) 通知や届書等の作成・封入封緘・発送等、本部各部（室）及び年金センターで行う業務のうち、お客様の権利義務や資格記録に直接的な影響を与える事務処理。</u></p>
13	P 87	<p><b>3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発</b></p> <p>(1) フェーズ1への対応</p> <p>○経過管理・電子決裁サブシステム</p> <p>デジタルファーストによる年金記録の正確性を確保する観点から、届出や事務処理のデジタル化を進め、職員による手作業や目視チェックの削減により、業務の正確性を確保し効率化を進めるため、平成29年1月より経過管理・電子決裁サブシステムを稼働し、順次、対象届書の拡大を進めてきました。</p> <p>令和元年度においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、<u>より効率的に事務処理が行えるよう、e-Govを経由して事業主から大量に提出が見込まれる算定基礎届・月額変更届・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%に相当）について、経過管理・電子決裁サブシステムの対象として追加したことにより、<del>ました。</del>電子申請による大量処理を可能とする体制整備を図り、より効率的に処理できるようにしました。</u>（令和2年3月稼働）</li> <li>・電子申請の一層の普及を図るため、マイナポータルを経由した電子申請を可能にし、かつ、経過管理・電子決裁サブシステムの対象処理として追加しました。（令和2年4月稼働）</li> <li>・国民年金保険料免除申請書等9届書を経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書として追加しました。（平成31年4月以降、順次追加）</li> </ul> <p><u>これまでの取組によりこれにより、経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書は、合計51届書（全届書数（年間約1億4千万件（平成28年度実績））の約96%に相当）となりました。</u></p>

項番	修正箇所	修正案
14	P90-91	<p><b>3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発</b></p> <p>(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用</p> <p>② 業務改善の取組</p> <p>○年金給付の正確性の確保の観点から、<u>年金請求書審査に係る不備・誤りの発生防止のため</u>、既保有情報を活用したシステムチェック機能の強化及び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又は判定を行う機能を開発し、<u>年金請求書審査業務の効率化及び確認漏れによる誤裁定防止等を図りました。</u>稼働を開始しました。(令和元年10月稼働)</p> <p>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が残存したため<u>の効率化を図るため</u>、障害年金業務支援システムを構築し、<u>事務の標準化やシステム化による手作業の削減、照会対応の迅速化等を図りました。</u>稼働を開始しました。(令和2年3月稼働)</p> <p>○上記のほか、特別催告状の通知内容の追加、年金の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開発を進めました。(うち稼働済み6件)</p> <p>※業務支援ツールの集約については、I-4-(5)に取組状況を記載。</p> <p>○その他の業務支援ツールについても、利用者の要望等を踏まえ機能改善を行う<u>図るとともに</u>、新たな業務支援ツールを作成し、<u>入力業務の効率化や事務処理誤りの防止等を図りました。</u></p> <p><u>また、関係部署とツールの再構築に向けたシステム開発の要件定義作業及びスケジュールの策定に取り組みました。</u></p> <p>〈主な機能改善等〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・免除・学特入力ツール(平成31年4月稼働) <u>国民年金保険料の免除等の申請書に係るデータ入力ツールを作成し、入力委託業務のインハウス化を進めました。</u></li> <li>・特定技能外国人等管理ツール(令和元年9月稼働) <u>法務省から提供される特定技能外国人等の情報と厚生年金保険の加入状況の一括管理を行うツールを作成し、当該情報を適切に管理して、社会保険加入促進事務が行えるようにしました。</u></li> <li>・二以上事業所勤務被保険者業務支援ツール(令和2年2月稼働) <u>二以上事業所勤務被保険者の情報を拠点間で共有するためのデータ化を図り、拠点間での通知作成などの手作業を削減しました。</u></li> </ul>

項番	修正箇所	修正案
15	P96	<p><b>4. ICT化の推進</b></p> <p>(2) インターネットを活用したサービスの充実</p> <p>② 「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築の検討</p> <p>○ <del>現在、政府において、各種の電子的な送達サービスの利用が検討されていることから、これら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）」のシステム開発に着手することとしています。事業所へ郵送で提供している各種お知らせ文書等を電子的に提供するための「事業所版ねんきんネット（仮称）」実現に向けた検討を進めました。本サービスの実現に際しては、政府における各種電子的な送達サービスの検討（※）の状況も踏まえて対応することとしています。これらのサービスを使用して情報を提供するためには機構が保有している情報を電子的に提供できる形式にする必要があるため、令和元年度においては、現在事業所へ紙で送付している機構が保有している情報を電子化する場合の影響確認に着手しました。</del></p> <p><u>（※）『世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画』（令和2年7月17日閣議決定）等において、「行政機関等からの処分通知などの電子送達の在り方について検討を行い、令和2年度中に方向性を得る」とされている。</u></p>