第５０回社会保障審議会年金事業管理部会 令　和　２　年　８　月　３　日	資料１－３

令和元年度業務実績報告書（案）

日本年金機構

目　次

令和元年度計画	頁
はじめに	i
Ⅰ　提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	1
１．国民年金の適用促進対策	1
(1) 確実な適用の実施	1
(2) 関係機関との連携・協力	2
(3) 無年金者及び低年金者への対応	2
(4) 外国人の適用対策	3
２．国民年金保険料収納対策	4
(1) 行動計画の策定	4
(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等	6
(3) 未納者属性に応じた収納対策	7
(4) 外部委託事業者の効果的な活用	8
(5) 収納対策重点支援年金事務所の指定	9
(6) 強制徴収の着実な実施	10
(7) 徴収職員の育成	11
(8) 納めやすい環境の整備	11
(9) 産前産後期間の保険料免除	12
３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	14
(1) 未適用事業所の適用促進対策	14
(2) 事業所調査による届出の適正化対策	19
(3) その他	22
４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	25
(1) 行動計画の策定	25
(2) 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分	27

令和元年度計画	頁
(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底	28
(4) 徴収職員の育成	29
(5) 徴収業務に係るシステム化の推進	29
(6) 口座振替の利用促進	30
５．年金給付	31
(1) 年金事務所における審査体制の確立	31
(2) 正確な給付の実現	32
(3) 障害年金の事務処理の改善	34
(4) 年金給付業務を支える職員の育成	35
(5) 年金給付業務のシステム化の推進	36
(6) お客様サービスの向上	37
(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施	40
６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	41
(1) 年金記録の確認等の対応	41
(2) 年金記録の正確な管理等の実施	43
７．年金相談	46
(1) 年金事務所での相談	46
(2) 年金相談センターでの相談	48
(3) コールセンターでの相談	49
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	53
(1) 分かりやすい情報提供の推進	53
(2) 公的年金制度に対する理解の促進	59
(3) お客様サービスの向上	63
９．年金制度改正等への対応	67
(1) 年金制度改正への対応	67

令和元年度計画	頁
(2) 出入国管理法改正への対応	69
(3) 改元への対応	69
(4) 被扶養者要件改正への対応	70
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項	71
１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	71
(1) 組織・ビジネスプロセス改革	71
(2) 業務の合理化・標準化	77
(3) 業務の効率化	79
(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	79
２．外部委託の活用と管理の適正化	82
(1) 外部委託の活用	82
(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	83
(3) 優良な受託事業者の確保	84
(4) 調達に精通した人材の確保・育成	85
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	86
(1) フェーズ１への対応	86
(2) フェーズ２への対応	88
(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用	89
(4) 年金給付システムの最適化への取組	92
４．ＩＣＴ化の推進	93
(1) 電子申請の推進	93
(2) インターネットを活用したサービスの充実	95
(3) マイナンバーの活用	96
(4) ＩＣＴを活用した業務改善の実施	97

令和元年度計画	頁
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	99
１．内部統制システムの有効性確保	99
(1) 事務処理の正確性の確保	99
(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組	107
(3) 適正な監査の実施	115
(4) 契約の競争性・透明性の確保等	117
２．個人情報の保護に関する事項	120
(1) 組織面の対策	120
(2) 技術面の対策	121
(3) 業務運営面の対策	123
(4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	124
(5) 監査によるチェック	124
３．文書管理及び情報公開	126
(1) 文書の適正管理	126
(2) 情報公開の推進	127
４．人事及び人材の育成	129
(1) 人事方針、人材登用	129
(2) 優秀な人材の確保	133
(3) 適正な人事評価制度の運用	134
(4) 人材の育成	135
(5) 働きやすい職場環境の確立	138
(6) 健全な労使関係の維持	143
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画	144
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	145
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	145

はじめに

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。

まず、「再生プロジェクトの発展的継承」については、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。

次に「制度改正への責任ある対応」については、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。

「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」については、それぞれ以下の取組を実施しました。

国民年金の適用対策としては、地方公共団体情報システム機構（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。

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斉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%（８年連続で上昇）、最終納付率 76.3%（７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としては、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チームの設置に向け検討を進めました。また、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・効果的に実施したことに加え、大規模事業所の調査を効率的に実施するため、令和元年７月に事業所調査専門チームを設置し、試行的に調査を実施しました。厚生年金保険・健康保険の収納実績については、前年度に引き続き、高い保険料収納率を達成し、それぞれ 99.1%、98.4%となっています。

以下、その他基幹業務等に関する令和元年度の主な取組状況を申し上げます。

年金給付については、事務センターから年金事務所への年金給付の審査業務の移管が完了したことを踏まえ、中央年金センター、事務センター及び年金事務所の役割を再定義し、中央年金センターを中心とした一貫した年金給付体制を確立するための検討を進めました。また、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、令和元年 10 月に年金給付部内に給付の正確性を検証する専任の準備チームを立ち上げ、事務処理要領の策定や実施体制の整備を進めるとともに、年金の請求漏れを防止するため、従来の請求勧奨に加え、70 歳以上の未請求者に対する請求勧奨を試行的に実施しました。

年金記録の正確な管理等の実施については、お客様からの年金記録に関する申出について、マニュアルに基づき必要な調査を適切に行ったほか、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に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」を送付しました。また、再発防止のためにマイナンバーを利用した適正な記録管理を進め、被保険者及び年金受給者の基礎年金番号との紐付けの完全化を目指した取組を進めました。

年金相談については、安定的な相談体制を維持するため、年金相談のスキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め、年金相談職員の確保に取り組み、令和２年４月現在で 588 名を配置しました。また、年金相談の予約制の定着により令和元年度末の全国平均予約率は 93%を越え、相談の待ち時間の短縮とお客様サービスの向上につながりました。

分かりやすい情報提供を推進するため、「ねんきんネット」について、画面デザインをより見やすくするとともに、利便性向上のための機能改善を行いました。また、「ねんきん定期便」について、老齢年金見込額の具体的な金額の表示を充実するなどの改善を行い、令和２年４月以降の送付分に反映させるよう実務上の対応を行いました。

外部委託の活用と管理の適正化については、昨年度に引き続き、年金個人情報を取り扱う業務委託について、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化、インハウス型委託の推進、総合評価落札方式適用の原則化、情報提供依頼（ＲＦＩ）の的確な実施等、取組を実施するとともに、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進める体制を維持しました。

社会保険オンラインシステムの刷新については、フェーズ１への対応として、令和２年４月から、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が義務化されることに伴い、より効率的に事務処理が行えるよう算定基礎届等の主要７届出について、経過管理・電子決裁サブシステムの対象として追加しました。また、マイナンバーによる情報連携について、年金裁定請求の手続きに必要な添付書類の情報の取得が行えるようシステム開発を実施する等、取組を進めました。フェーズ２への対応としては、デジタルファースト等の推進、お客様の利便性向上、業務の効率化などを推進する観点から、各プロセス（事務処理）について、ＢＰＭＮ手法を活用してわかりやすく可視化する工夫を行いつつ、見直す作業を実施しました。また、開発準備工程については、開発準備工程推進協議会参加事業者との調整等を進め、令和元年 10 月に契約を締結し開始しました。

ＩＣＴ化の推進については、令和２年４月に開始される特定の法人に対する電子申請による届出義務化等を見据え、電子申請未実施事業者への利用勧奨等を実施するとともに、従来の e-Gov 経由の電子申請方法に加え、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。それに加え、ＩＣＴを活用した業務改善を進めるため、予約相談の事前準備業務にＲＰＡ技術を導入するとともに、チャットボットの試行実施やＡＩ－ＯＣＲ技術の導入に向けた検証を行いました。

事務センターについては、従来から取り組んできた広域集約化を進め、令和元年 10 月に新潟事務センターを埼玉広域事務

センターに統合し、全国 15 事務センター体制を確立しました。また、安定的かつ継続的に事務センターを運営するため、職種ごとの役割を整理する等ビジネスモデル改革を行い、令和２年４月に正規雇用職員119名を年金事務所等へシフトしました。

個人情報の保護については、組織面の対策として、年金個人情報の保護に関する対応を強化するため、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。技術面の対策としては、保守期限の到来した機構ＬＡＮシステムなどの端末設備等の再構築において、システム構成の見直しを行い、情報システムの独立性及び完全性を確保しつつ事務の利便性の向上を実現しました。

以上が令和元年度における取組の概要ですが、第３期中期計画期間の２年目となる令和２年度においては、当機構に課せられた「複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与する」というミッションに立ち戻り、「原点回帰－基幹業務の再構築－」を組織目標としています。

この組織目標の実現に向け、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた各種対策も適切に実施しつつ、当機構に課せられた使命を改めて認識し、正しく確実に業務を行うことに引き続き邁進してまいります。

令和元年度計画	令和元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 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した 20 歳到達者については、平成 31 年 10 月から、機構で国民年金第１号被保険者となることが把握できた方については、届出勧奨を行うことなく、速やかに資格取得の手続を実施する。 また、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。 加えて、未加入者の属性に応じつつ、地方公共団体情報システム機構（Ｊ－ＬＩＳ）から提供を受ける必要がある住民基本台帳情報の対象者についての検討を行い、より効率的・効果的な対策について検討を行う。 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。	**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** (1) 確実な適用の実施 ○地方公共団体情報システム機構（以下「Ｊ－ＬＩＳ」という。）から提供される住民基本台帳情報に基づき、機構で第１号被保険者となることが把握できた 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 20 歳到達日に資格取得の処理を行う業務を開始しました。 令和元年度は全ての 20 歳到達者（126 万人）のうち、第１号被保険者として適用すべき者（109 万人）に対し、第１号被保険者として職権適用（80 万人）を行いました。 この結果、令和元年９月以前に自主的に届出がされた方（29万人）を含め、住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）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の基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後一定期間（12 か月）資格取得がなされていない方（13 万人）に対して届出勧奨、届出がない場合の職権による資格取得手続等を実施しました。 ○20 歳以降に国内に入国した方で国民年金に未加入の場合、現状では 34 歳、44 歳及び 54 歳到達まで把握できないことから、こうした未加入者を早期に把握するために、Ｊ－ＬＩＳから提供を受けるべき住民基本台帳情報の内容や方法を検討し、総務省自治行政局及びＪ－ＬＩＳと調整を開始しました。 ○また、退職者及びその被扶養配偶者に対しては、被保険者種別変更の届出を要する	○住基ネットにより把握した20歳到達者については、届出勧奨を行うことなく、迅速かつ確実に資格取得の手続を実施しました。これは、当機構に設置した外部委員による「業務削減会議」での提案を実現したものです。 また、住基ネットにより把握した 34 歳、44 歳及び 54 歳到達者、転職者等に対する適用について、適切に対応しました。

	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適用を行いました。	
(2) 関係機関との連携・協力 市区町村との連携を強化し、国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。 また、ハローワークとの連携を強化し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。	(2) 関係機関との連携・協力 ○市区町村との連携・協力については、機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）やパンフレットを作成し情報提供を行うとともに、市区町村担当者事務説明会等において、機構で作成している「国民年金事務の手引き」及び「市区町村職員向け研修資料」を活用し、国民年金の加入手続に関する説明を行い、住民への周知を依頼しました。 ○転職者及びその被扶養配偶者に対して、自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行うとともに、届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促すなど、適正な届出を促進しました。(実施回数　19,867 回)	○市区町村との連携・協力については、「かけはし」等による情報提供を行う等、取組を実施しました。 また、ハローワークとの連携を強化し、転職者に対し適正な届出を促進しました。
(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。 また、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。 さらに、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。	(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制度の勧奨実施に向け、年齢や納付状況等を勘案した効果的な方法の検討に着手しました。 ○24 月未納かつ 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。 （※）外部委託事業者による納付督励を実施しても未納が解消されない者に対し、自主納付を促すため送付する催告文書（未納者を高所得層、納付対象層、免除対象層に分類して実施）。 ○追納勧奨については、 ①当時の保険料に加算額が上乗せされる前である免除等承認後２年目 ②免除承認後 10 年の追納可能とする期限直前の９年目	○無年金者及び低年金者に向けた施策の検討を進めました。 ○追納制度の利用者は、これまでの取組に加え、新たな取組を実施した結果、前年度の 16.6 万人

	の免除等期間を有する方（760 万人）に対し勧奨を実施しました。 また、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。 その結果、追納制度の利用者は前年度の 16.6 万人から 18.5 万人となりました。	から 18.5 万人となりました。
(4) 外国人の適用対策 法務省から提供される外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の資格取得手続を確実に実施する。 また、分かりやすい制度説明を行うため、国民年金制度周知用パンフレットの言語の拡大や、新たに多言語による加入手続のパンフレットを作成する。 併せて、作成したパンフレットを市区町村に提供する。	(4) 外国人の適用対策 〇令和元年６月より、出入国在留管理庁から特定技能外国人及びその帯同家族に係る情報の提供を毎月受けており、当該情報を活用して、出入国在留管理庁から情報提供のあった特定技能外国人のうち未加入者について、翌月末に資格取得処理を行う業務を開始し、漏れなく職権適用を行いました。 〇外国人に対して分かりやすい制度説明を行うため、次の取組を実施しました。 また、これらのパンフレットは機構ホームページに掲載するとともに、市区町村にも活用していただくよう周知しました。 ・令和元年６月に国民年金制度周知用パンフレット「国民年金制度の仕組み」（外国語版）を９か国語から 14 か国語に拡大。 ・令和元年７月に新たに「国民年金保険料免除・納付猶予申請書の説明用パンフレット（外国語版）」について 14 か国版を作成。	〇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、未加入者への資格取得手続を確実に実施しました。 また、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。

<table>
<tr><th>令和元年度計画</th><th>令和元年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>

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平成 31 年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進するとともに、納付月数の確保に注力する。

なお、行動計画の策定に当たっては、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 平成 31 年度分保険料の現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、前年度実績から 1.0 ポイント程度以上の伸び幅を確保する。

② 平成 30 年度分保険料の平成 31 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

</td>
<td>

２．国民年金の保険料収納対策

(1) 行動計画の策定

○令和元年度は、第３期中期計画の初年度であり、中期計画目標である国民年金保険料最終納付率 70%台後半を確実に達成することを見据え、機構全体及び各年金事務所において行動計画を策定しました。

各年金事務所の目標設定については、本部において年金事務所ごとに納付率の高低、所得階層ごとの未納月数、納付月数及び免除月数の状況を反映し、目標を設定しました。

○令和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＋1.1 ポイントの 69.3%、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 74.9%、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 76.3%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）

	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）

</td>
<td>

○令和元年度分保険料の現年度納付率については、対前年比＋1.1 ポイントの 69.3%まで納付率を向上させることができ、目標を 0.1 ポイント上回って達成しました。

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 年度の現年度納付率から＋6.8 ポイントとなり目標を 1.8 ポイント上回って達成しました。

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 ポイントとなり目標を 2.0 ポイント上回って達成しました。

</td>
</tr>
</table>

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し、クレジットカード、コンビニエンスストア、インターネットバンキング等の納付方法についても利用促進を図る。

○口座振替及びクレジットカードによる納付を推進するため、資格取得時における口座振替等の勧奨、現金優良納付者や直近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ました。その結果、口座振替とクレジットカード納付の実施率の合計は、38.0%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）

	平成 30 年度	令和元年度	対前年度比
口座振替実施率	34.6%	33.5%	▲1.1%
クレジットカード納付実施率	3.7%	4.5%	＋0.8%
合計	38.3%	38.0%	▲0.3%

○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などによる電子納付、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）

	平成 30 年度	令和元年度	対前年度比
コンビニエンスストア	1,533 万件	1,528 万件	▲0.3%
インターネットバンキング	280 万件	280 万件	▲0.1%
クレジットカード	189 万件	229 万件	21.0%
合計	2,003 万件	2,036 万件	1.6%

○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▲0.3%となり、前年度とほぼ同等になりました。

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＋1.6%で、前年度を上回る水準を確保しました。

	（参考） 令和元年度末の被保険者数の減少割合は対前年度比▲1.2%	
(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。 具体的なＰＤＣＡサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。 ① 本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達成するために年金事務所で、それぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定する。 ② 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を週次で管理する。 ③ 本部は、納付状況や督励効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、実行する。	(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等 〇年度目標を確実に達成するために、短期未納者及び 24 月未納者への対策等の統一的な取組を明示し、数値目標や統一取組スケジュールを定めた行動計画を機構全体及び年金事務所において策定しました。 〇年金事務所は、行動計画に基づき、効果的・効率的に収納対策を実施しました。 〇行動計画を確実に実施するため、本部においては、事業推進本部会議等を開催し、課題を把握・分析の上、年金事務所に対し必要な指導・支援を行い、年金事務所においては、週次による進捗管理を徹底し、遅れがある場合は取組件数や取組内容の見直しを行うなどＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 〇年度後半においては、上期の実績を踏まえ、目標を確実に達成するため、下期の行動計画を見直し、実施しました。下期の見直しに合わせ、本部は目標達成するために優先的に取り組むべき対象者のリストを年金事務所に情報提供しました。 〇収納対策が未納者属性に応じた効果的・効率的なものとなるよう、本部において、年齢や所得、未納月数等の未納者の属性別に分類した資料や特別催告状の効果測定結果を示した資料等を作成し、年金事務所に情報提供しました。また、過去２年分の特別催告状の取組状況、効果測定結果を比較することができる資料を作成し、未納者属性に応じた収納対策の促進を図りました。	〇令和元年度行動計画に基づき、年金事務所は週次による進捗管理を行うとともに、本部においては事業推進本部会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施しました。 また、年度途中には年金事務所の課題等を把握し、行動計画の見直しを行い、より成果を挙げるよう取り組みました。

(3) 未納者属性に応じた収納対策 本部、年金事務所、外部委託事業者のそれぞれの役割に応じて、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進し、納付月数を確保するための徹底した納付督励を行うこととする。 ① 本部は、未納者に対して定期的に納付書及び催告状等の送付を行う。 また、新たに未納となった者について、催告文書及び納付書を早期に送付する。さらに各種催告文書については、より効果的な内容となるよう見直しを行う。 なお、所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、申請手続を行っていないために未納状態となっている方について、免除等申請勧奨を行う。 ② 年金事務所は、本部による督励によっても納付がない者に対して、納付書及び特別催告状等を送付する。 また、本部による免除等申請勧奨によっても提出されていない方に対して、免除等申請勧奨を行う。 なお、一定の所得がありながら長期間滞納している方には強制徴収を確	(3) 未納者属性に応じた収納対策 ○年金事務所は、年齢、所得、未納月数別の属性別に未納者を分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて特別催告状等の発送や強制徴収を効果的、効率的に実施しました。（特別催告状実施件数：966 万件） ○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律に送付しました。 （※）新規未納者・・・今年度から未納となった者 新規２か月未納者催告文書 596,156 件 新規４か月未納者催告文書 426,676 件 ○免除等の対象となり得る方で免除等の申請手続を行っていないために未納となっている方に対し、本部から令和元年 10 月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 32 万件送付しました。また令和２年２月に追加して簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 36 万件送付しました。 ○本部による督励によっても納付がない方に対し、年金事務所から納付書や特別催告状を送付しました。 ○また、特別催告状に免除制度のチラシを同封するなど納付督励と同時に免除制度について案内し、納付の意思がありながら経済的に納付が困難な方には、免除等の申請勧奨を実施しました。 ○下期の行動計画の見直しに合わせ、本部は目標達成するために、現年度４か月～６か月未納者など優先的に取り組むべき対象者のリストを、年金事務所に情報提供しました。 ○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を行いました。 ○外部委託事業者については、効果的・効率的な納付督励が行われるよう、効果が高い属性の対象者情報を提供するなど、連携して取り組みました。	○所得情報を活用した納付督励及び免除等申請勧奨を実施しました。また、未納状況や督励効果等の分析を行い短期未納者への納付督励等を実施しました。 ○本部から提供された資料をもとに年金事務所は年齢や所得、未納月数別等の未納者の属性別に分類し、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・効率的に実施しました。

実に実施する。 ③　外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督励を実施する。	【別表１：国民年金保険料の納付率等の状況】 【別表２：収納対策のスキーム（概念図）】	
(4) 外部委託事業者の効果的な活用 ①　外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督励業務について達成目標の実現に向けた取組を実施する。 　また、外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督励件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督励強化などの必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、委託事業の実績向上に効果的な督励方法や進捗管理等の検討を行う。	(4) 外部委託事業者の効果的な活用 ○納付督励業務については、市場化テスト（※）法に基づき外部委託事業者に委託し、納付期限までに納付されない全ての方を対象に、民間のノウハウを活用した効果的・効率的な納付の勧奨等の取組を実施しました。 機構は、外部委託事業者から度重なる納付督励を行っても納付いただけない方に対し、特別催告状の送付や強制徴収を行いました。 ≪用語解説≫ （※）市場化テスト・・・「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成 18 年法律第 51 号）に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納事業のうち、強制徴収を除く納付督励業務等を包括的に民間委託しています。	○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ち合わせを実施するとととともに、四半期ごとに、地域部も参加したヒ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ち合わせ会議等を実施し、実績向上に向けた提案等を行いました。
	○また、納付督励文書の効果を高めるため、機構から外部委託業者へ納付督励文書を送付した対象者の情報を提供し、外部委託事業者から文書による納付督励に対して反応のない方には電話等による後追い督励の実施を要請し、機構と外部委託業者が連携した取組を行いました。 ○地域の特性や滞納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督励が行われるよう、毎月、年金事務所と外部委託事業者との個別打ち合わせを実施しました。 ○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	○特に、機構から納付督励文書を送付した対象者について、外部委託事業者による後追い督励を行うなど、両者の取組効果が高められるよう取り組みました ○現年度及び過年度保険料の収納実績割合は 16.0%となりまし

	例進捗打ち合わせを実施し、進捗管理の徹底等を行いました。 ○さらに、本部において、外部委託事業者に対し、新規２か月及び４か月未納者への催告対象者情報や免除申請書提出勧奨対象者情報の一括提供を行い、後追い督励を要請しました。 ○接触件数及び約束件数を増やすため、外部委託事業者は、効果的・効率的な督励手法として夜間及び土・日・祝日等の督励を実施するとともに、年金事務所との連携強化を図ることにより、現年度及び過年度保険料の収納実績は 1,582 万月となりました。また、外部委託事業者の督励対象月数（※）における収納実績の割合は 16.0%（前年実績 15.9%）となりました。 ※納付対象月数から納期内及び強制徴収により納付された月数を除いた月数 ○本部においては、「日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領」に基づき、外部委託事業者に対して、履行状況、情報セキュリティ体制等の立入検査を行い、その結果が適正であることを確認しました。	た。
② 外部委託事業者のこれまでの実績や取組の分析を行い、次期契約更改に向けた準備を進める。	○次期契約更改に向け実施した情報提供依頼（ＲＦＩ）では、業務品質の向上に資する意見を広く求めるため、市場化事業の現行事業者のほか、過去に従事した事業者及び類似事業の事業者から意見を求めました。	○次期契約更改（令和２年 10 月予定）に向けては、現行事業における実績、情報提供依頼（ＲＦＩ）を求めた事業者からの意見をもとに、事業品質向上に向けた分析を行いながら、準備作業を進めました。
(5) 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。	(5) 収納対策重点支援年金事務所の指定 ○国民年金保険料納付率及び目標納付率の達成状況を踏まえ、312 か所の年金事務所のうち未納者の多い年金事務所 21 か所を国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所として指定するとともに、当該年金事務所に特定業務契約職員を配置する等の支援を行い、取組の進捗管理及び指導を実施しました。	○本部の指導・支援により、国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所に係る取組の進捗管理及び指導強化を実施しました。

	○沖縄県については、他の都道府県に比べ納付率が低い状況にあることから、納付率向上、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、沖縄プロジェクトを発足させ、沖縄県内の年金事務所の若手職員を含めたプロジェクトチームを設置し、市役所との情報連携等諸施策を実施するとともに、特定業務契約職員を増員するなど体制を強化しました。その結果、沖縄県における令和元年度分保険料の現年度納付率は、55.4%（前年度納付率＋4.2ポイント）となり大きく向上しました。	○特に沖縄県の納付率については、前年度納付率＋4.2ポイントと大きく向上しました。
(6) 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、平成31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。 また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを積極的に活用し、前年度以上の件数を委任する。 なお、対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。 今後、効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、徴収ルール（滞納処分等の	(6) 強制徴収の着実な実施 ○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（※）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。 （※）度重なる納付督励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。 ○督促状送付対象者のうち、控除後所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上の国税委任要件に該当する方に対し、年金事務所において最優先に取組を進めた上で、滞納保険料に充足する財産が発見できず、納付について誠実な意思を有すると認められない方について、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）を令和元年度は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。 ○また、年金事務所で行っている強制徴収の定型業務について、事務センターに集約するためのモデル実施を行い、全国における本格実施に向けた検討を進めました。 ○なお、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和２年度の強制徴収について、	○最終催告状の送付件数は、142,871件となり、平成30年度の実績を上回りました。また、督促状送付件数は89,615件、差押実施件数は20,590件となり、平成 30 年度の実績を上回りました。 ○国税委任件数は 79 件と前年度の件数を上回り目標を達成しました。

実施時期等事務処理手順）を明確化するとともに、徴収体制の見直しなどを検討する。

実施対象等のあり方を検討していきます。

（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%

(7) 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。

(7) 徴収職員の育成

○強制徴収業務に直接従事する職員のみならず、国民年金業務に従事する職員に対象を拡大し、等級や職責に応じ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。

○対象者を拡大し事務研修を行い、業務を担う職員のスキル向上に努めました。

(8) 納めやすい環境の整備

① 口座振替による納付に加え、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方法について周知に努める。

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。

(8) 納めやすい環境の整備

○口座振替及びクレジットカード納付、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる納付方法の周知は、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。

○口座振替等による納付を推進するため、資格取得時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨等を実施しました。また、納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストア、

② 口座振替についてより容易な申出手続の検討を進める。	（参考）「２年前納の申込状況」 <table><tr><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td><td>令和元年度</td></tr><tr><td>32 万件</td><td>34 万件</td><td>38 万件</td></tr></table>※平成 29 年４月から現金及びクレジットカードによる２年前納の取扱い開始 （参考）令和元年度末の被保険者数は平成 29 年度末から 3.4%減少	インターネットバンキング、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシにより周知を図り利用促進に努めました。
③ インターネットを利用したクレジットカード納付を可能にする仕組みを、個人情報の管理など情報セキュリティ対策を講じた上で、平成 31 年度中を目途に導入し、納めやすい環境の拡充を行い、併せて広報の充実を図り、利用促進に努める。	○インターネット上でのクレジットカード納付については、開始に向けてシステム改修等を行うとともに、今後の導入に向け厚生労働省においてクレジットカード納付の取扱事業者に係る調達を進めています。 ○口座振替について、インターネット上で申し込みができる仕組みの導入の検討を進めました。	
④ 今後のキャッシュレス化や税・他の公金の納付方法の動向を踏まえ、新たな納付方法について検討を進める。	○スマートフォン決済の導入に向け、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。	
(9) 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。 また、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する。	(9) 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、円滑に事務を実施するため、対象者に対し制度施行前（平成 30 年 11 月）に関係機関（市区町村、ハローワーク、保健所、医療機関）に配付したポスター、リーフレットにより制度を周知するとともに、市区町村や保健所の窓口においては、母子手帳交付時にリーフレットを配付するよう依頼し周知しました。 ○機構から発送する納付書同封のリーフレット等により制度周知を実施するとともに、機構ホームページ、インターネット広告及び母子手帳に産前産後免除制度に係る周知の掲載など実施しました。	○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しました。 また、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ました。 ○その結果、63,377 件の該当処理

	また、市区町村向け情報誌「かけはし」に産前産後の保険料免除制度の記事を掲載し、市区町村と連携を図りました。 「産前産後期間の保険料免除者数」 令和２年３月末：63,377 件	をしました。

<table>
<tr><th>令和元年度計画</th><th>令和元年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</td><td>３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

〇厚生年金保険・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（※）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。
（※）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。</td><td></td></tr>
<tr><td>(1) 未適用事業所の適用促進対策
国税源泉徴収義務者情報活用の効果もあり、適用調査対象事業所が着実に減少してきたことを踏まえ、引き続き確実な適用促進を図るため、以下の取組を進める。</td><td>(1) 未適用事業所の適用促進対策
〇未適用事業所の適用促進対策については、平成 27 年度から、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用促進対策に取り組み、適用調査対象事業所は着実に減少してきたところであり、未適用事業所の更なる解消に向けて、以下の取組を進めました。</td><td></td></tr>
<tr><td>① 行動計画の策定
数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成 31 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</td><td>① 行動計画の策定
〇厚生年金保険等の適用の適正化は、事業主の負担の公平性や適用すべき被保険者の年金受給権を確保する観点から、機構が取り組むべき重要課題であると位置付け、職員の加入指導による新規適用事業所数を目標に掲げ取組を進めました。
〇取組に当たって、機構全体目標を以下のとおり定め、目標達成のための行動計画と年金事務所ごとの目標を設定しました。
<table>
<tr><th>項目</th><th>機構全体目標</th></tr>
<tr><td>職員の加入指導による新規適用事業所数</td><td>80,000 事業所</td></tr>
</table></td><td>〇令和元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、効率的・効果的な加入指導を実施するため、優先加入指導事業所に対する具体的な取組方針を明確にした行動計</td></tr>
</table>

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。		画を策定しました。
②　目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部及び年金事務所において、適用調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底する。	②　目標達成に向けた進捗管理の徹底 〇本部においては、年金事務所に対し、行動計画策定のための手順書を示すとともに、目標達成に向けた行動計画策定への助言・指導を行いました。 〇年金事務所においては、策定した行動計画に基づき、週次のスケジュールを立て、計画的な取組と進捗管理を行いました。 また、業務効率や業績向上のため、毎月の適用対策会議において、実施した取組が効果的であったかどうか確認し、より効果的な対策となるよう対応方針やスケジュールの見直しを行うなど、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 〇本部においては、行動計画の実施状況から、年金事務所の取組の傾向とその効果を検証し、効果的な取組を全ての年金事務所へ展開し、また、目標未達成年金事務所に対する進捗管理と必要な助言・指導を行いました。なお、本部職員が、適宜、年金事務所の適用対策会議に参加し、年金事務所の課題の把握と業務改善に向けた助言を行いました。	〇年金事務所においては、目標達成に向けた行動計画を策定し、進捗管理と適用対策会議によるＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 本部においては、対策の効果検証と効果的な取組の展開、また、目標未達成年金事務所に対する進捗管理と必要な助言・指導を行いました。
③　適用調査対象事業所の適用の促進	③　適用調査対象事業所の適用の促進 〇令和元年度においては、加入指導による適用事業所数を８万事業所として目標設定し加入指導に取り組み、約 9.1 万事業所、約 17.6 万人を適用に結び付けました。 〇この結果、平成 30 年度末時点において約 36.1 万事業所であった調査対象事業所は、令和元年度末時点で約 27.7 万事業所まで減少しました。 〇また、平成 30 年度末に比べ、適用事業所数は約 10 万事業所増加し、約 244 万事業所に、被保険者数は約 57 万人増加し、約 4,037 万人となりました。	〇職員の加入指導による適用事業所数については、目標の８万事業所を上回り、9.1 万事業所を適用しました。 〇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

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
前年度末適用調査対象事業所数（①）	421,377 事業所	361,481 事業所
当該年度に把握した適用調査対象事業所数（②）	85,761 事業所	79,399 事業所
①＋②	507,138 事業所	440,880 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
既に適用済み、休業等により適用対象外の事業所数	44,930 事業所	72,578 事業所
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	令和元年度
適用事業所数	2,336,872 事業所	2,435,755 事業所
適用被保険者数	39,806,245 人	40,374,470 人

に判明した事業所を合わせると約 132 万事業所）でしたが、加入指導による取組などにより令和２年３月末時点で約27.7万事業所まで減少しました。

○また、平成 30 年度末に比べ、適用事業所数及び被保険者数はいずれも前年度から増加しました。

ア　適用すべき被保険者数が５人以上の法人事業所については、優先的に加入指導等を実施し、平成 31 年（2019 年）９月末までを目途に、適用を進める。

イ　適用すべき被保険者数が５人未満の法人事業所については、事業主とその家族以外の従業員を雇用しているか否かの実態を確認し、雇用が把握できた事業所については、優先的に加入指導等を実施し、平成31年（2019 年）９月末までを目途に、適用を進める。

○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、

・被保険者数が５人以上の法人事業所

・被保険者数が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

については、優先的に加入指導を実施し取り組んできたところであり、その取組状況は次のとおりです。

	平成 30 年度末時点の対象事業所数	加入指導により適用した事業所数	事業実態がなく適用対象外と判明した事業所数（※２）	事業主・家族のみと判明した事業所数（※３）	令和２年度以降の適用を目指す事業所数
５人以上	2,646 事業所	1,006 事業所	402 事業所	524 事業所	714 事業所
５人未満（※１）	7,653 事業所	3,943 事業所	984 事業所	1,381 事業所	1,345 事業所

（※１）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。

（※２）現地調査による事業所設置状況の確認及び近隣等への聞き込み、賃貸契約状況の確認等から、事業実態がないと判断される事業所。

（※３）取組の結果、事業主とその家族のみの事業所と判明した事業所であり、制度周知や文書勧奨等により、丁寧に適用勧奨を進める。

○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について 1,006 事業所を適用しました。

また、適用すべき被保険者が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 3,943 事業所を適用しました。

④　新規に把握した適用調査対象事業所への取組

ア　適用すべき被保険者数が５人以上の事業所については、速やかに加入指導を実施する。

イ　適用すべき被保険者数が５人未

④　新規に把握した適用調査対象事業所への取組

○国税源泉徴収義務者情報により、令和元年度に新規に把握した適用調査対象事業所 79,399 事業所について、速やかな加入指導を実施し、33,155 事業所を適用しました。このうち、被保険者数が５人以上の事業所については 1,246 事業所を適用しました。また、年度後半に把握した事業所を含む残る適用調査対象事業所については、引き続き加入指導を進め適用を目指すこととしています。

○国税源泉徴収義務者情報の活用により、令和元年度に新規に把握した適用調査対象事業所 79,399 事業所について、速やかに加入指導を実施しました。

満の事業所については、雇用実態の把握に努め、実態把握ができた事業所から速やかに加入指導を実施す		
⑤　効果的な適用促進対策の実施 取組の推進に当たっては、次により効果的に実施する。 ア　国税源泉徴収義務者情報等を活用し、法人の適用調査対象事業所の的確な把握に努める。また、雇用保険情報等により個人の適用調査対象事業所の把握及び法人の適用調査対象事業所の補足的な把握に努める。 イ　厚生労働省や国土交通省等の許可行政庁、ハローワーク、市区町村等から社会保険加入状況等の情報提供のあった事業所について、速やかな加入指導を実施する。 ウ　これまでの取組状況を踏まえた手順の整理を行うことにより、加入指導及び立入検査等の取組をより効果的に進めるとともに、専門人材の登用や育成について検討する。 エ　加入指導及び立入検査に従わない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。	⑤　効果的な適用促進対策の実施 〇適用促進対策の取組の推進に当たっては、次により効果的に実施してきました。 ・国税源泉徴収義務者情報については、毎月情報提供を受け、早期に加入指導を行っています。また、雇用保険適用事業所情報、法人登記簿情報により適用調査対象事業所の把握に努めています。 なお、令和２年度に向けて、より具体的な特定情報に基づき事業主へのアプローチを行うため、雇用保険被保険者情報の提供が受けられるよう厚生労働省と調整を進めました。 ・また、事業の許可等の際に係る都道府県労働局、地方運輸局、地方整備局等からの通報に基づく適用促進についても、引き続き取り組んでいます。 ・事業主への接触が困難な事業所への加入指導及び立入検査の取組を強化するため、手順の見直しや、職権適用の実施に取り組むとともに、困難性の高い事案を取り扱う専門チームを令和２年４月に本部に設置し、効果的な手法を整理し適用を進めてまいります。	〇国税源泉徴収義務者情報、雇用保険適用事業所情報、法人登記簿情報等の活用により、効果的な適用促進対策の実施に努めました。 なお、令和２年度に向けて、雇用保険被保険者情報の提供が受けられるよう厚生労働省と調整を進めました。

情報提供元	適用に結び付けた事業所数
都道府県労働局	５事業所
国土交通省地方運輸局	127 事業所
国土交通省地方整備局	942 事業所

オ　国税源泉徴収義務者情報にはなく、新規法人登記情報又は雇用保険情報により把握した適用調査対象事業所について、外部委託を活用することにより加入勧奨等を実施する。		
(2) 事業所調査による届出の適正化対策 厚生年金保険・健康保険等の適用事業所に対する届出の適正化に向けた、実効性のある事業所調査を実施するため、以下の取組を進める。 ① 行動計画の策定 数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成 31 年度行動計画を策定する。 行動計画の策定に当たっては、これまでの調査結果、従業員規模、業種等を踏まえ、効果的・効率的な事業所調査を実施し、指摘率の向上を図る。	(2) 事業所調査による届出の適正化対策 〇事業所調査による届出の適正化対策については、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・効率的に調査を行うため、以下の取組を進めてきたところです。 ① 行動計画の策定 〇中期計画期間中に全ての適用事業所に対する事業所調査を実施することを原則とし、調査対象事業所の被保険者総数の５分の１に相当する事業所数以上の調査、指摘率の向上を図ること等を目標に掲げ取組を進めました。 〇取組に当たって、機構全体目標を以下のとおり定め、目標達成のための行動計画と年金事務所ごとの目標を設定しました。 ・事業所調査実施目標 項目 / 機構全体目標 被保険者数が 10 人未満の適用事業所 / 当該事業所の被保険者総数の１／５にあたる 100 万人に相当する事業所数以上の呼出・郵送調査を実施 被保険者数が 10 人以上 500 人未満の適用事業所 / 当該事業所の被保険者総数の１／５にあたる 400 万人に相当する事業所数以上の臨場調査を実施 被保険者が 500 人以上の適用事業所 / 当該事業所の被保険者総数のうち、70 万人に相当する事業所に対し臨場調査を実施	〇令和元年度における事業所調査については、中期計画期間中に全ての適用事業所に対する事業所調査を実施することを原則とし、調査対象事業所の被保険者総数の５分の１に相当する事業所数以上の調査の実施、指摘率の向上等を目標に掲げ、効果的・効率的な事業所調査を実施するための行動計画を策定しました。

	・事業所調査指摘目標 <table><tr><th>項目</th><th>機構全体目標</th></tr><tr><td>臨場調査に係る指摘事業所率（※）の目標</td><td>40%以上</td></tr></table> （※）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。）。 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。）	
②　目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底する。	②　目標達成に向けた進捗管理の徹底 ○目標達成に向け、本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底し取り組みました。	○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、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底し取り組みました。
③　効果的な事業所調査の実施 事業所の従業員規模に応じた調査手法を整理することにより、効果的・効率的な事業所調査を実施する。 ア　被保険者数が 10 人以上の事業所で、これまでの事業所調査において指摘の多い事業所、国税源泉義務者情報や雇用保険情報による従業員	③　効果的な事業所調査の実施 ○届出の適正化のため、適用漏れが多い傾向にある業種の事業所等を選定し、また、事業所の従業員規模に応じて、被保険者数が 10 人以上の適用事業所に対しては臨場による調査（臨場調査）、被保険者数が 10 人未満の適用事業所に対しては呼出又は郵送による調査（呼出・郵送調査）に分類して効率的・効果的に調査を行った結果、取組状況は以下のとおりです。	○事業所調査実施目標について、被保険者数が10人未満の適用事業所は、原則、呼出・郵送調査とし、10 人以上の適用事業所は、原則、臨場調査とし、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。

数と被保険者数の乖離が多い業種の事業所等を優先した事業所調査を実施する。

イ　これまでの調査結果や上記アの実施状況、従業員規模、業種等の分析により、優先度をもった事業所調査を行うための選定基準を定める。

ウ　算定基礎届未提出の事業所や一定期間以上の遡及または大幅な報酬変更等の届出をした事業所に対して、順次、事業所調査を実施する。

・事業所調査実施目標

被保険者数が 10 人未満の適用事業所については、原則、呼出・郵送調査とし、調査目標被保険者数の 128.5%の被保険者数に相当する事業所への調査を実施しました。

また、被保険者数が 10 人以上 500 人未満、500 人以上の適用事業所については、原則、臨場調査とし、調査目標被保険者数のそれぞれ 106.2%、123.4%の被保険者数に相当する事業所への調査を実施しました。

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

・事業所調査指摘目標

臨場調査に係る指摘事業所率は 57.6%と目標を上回りました。

これらの取組により、資格得喪関係の指摘件数は 96,384 件、報酬関係の指摘件数は 968,153 件となりました。また、調査により適用した被保険者数は 28,365 人となりました。

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%）

○臨場調査に係る指摘事業所率は目標を達成しました。

これらの取組により、資格得喪関係の指摘件数は 96,384 件、報酬関係の指摘件数は 968,153 件となりました。また、調査により適用した被保険者数は 28,365 人となりました。

エ　大規模事業所や複数の支店を持つ事業所に対する事業所調査を効率的に実施するため、本部や年金事務所間の連携を含めた調査体制を

・10,000 人以上の適用事業所については、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、令和元年７月に本部に事業所調査専門チームを設置し、従業員と被保険者の記録をシステムにより突き合わせるなど効率的な調査手法を取り入れて取り組みました。なお、令

○10,000 人以上の適用事業所については、７月に事業所調査専門チームを設置し、調査を効率的に実施しました。

確立する。

オ　法務省から提供される外国人情報と機構が保有する記録の突き合わせを行い、外国人就労者を使用する事業所に対し、適切な事業所調査を実施する。

また、分かりやすい制度説明を行うため、社会保険制度周知用パンフレットの言語の拡大や、新たに多言語による加入手続のパンフレットを作成する。

和２年４月には、全国の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。

・令和元年６月より毎月、出入国在留管理庁から特定技能外国人及びその帯同家族に係る情報の提供を受けており、当該情報を活用して、出入国在留管理庁から情報提供のあった特定技能外国人が厚生年金保険の未加入者である場合は特定技能外国人が勤務する事業所に対して加入勧奨・事業所調査を実施し、全て適用しました。

また、社会保険制度周知用パンフレットや、加入手続のパンフレットの多言語版を作成し、窓口配付や機構ホームページへの掲示を行いました。

○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ました。

(3)　その他

①　届出に係る事務処理の迅速化

ア　健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に関係する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、他の届出に優先して処理を行うことにより、届出に係る事務処理の迅速化を図る。

イ　紙媒体による届出と電子申請による届出に区分した標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管

(3)　その他

①　届出に係る事務処理の迅速化

○繁忙期である平成 31 年４月において、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、平成 30 年４月と比較して、届出の受付日の翌日から資格確認までの平均処理日数（土日祝日を除く営業日）を以下のとおり、おおむね減少させることができました。

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）

○健康康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に関係する届出に係る事務処理の迅速化を図り、繁忙期である平成 31 年４月において、平成 30 年４月と比較して、届出の受付日の翌日から資格確認までの平均処理日数（土日祝日を除く営業日）をおおむね減少させることができました。

また、電子申請については、優先処理の明確化や事務処理の標準

理を行うとともに、電子申請による届出については、紙媒体による届出よりも短期間で処理する。		モデル（事務フロー）に基づく処理の徹底により、紙媒体よりも短期間で処理を行うことができました。
ウ　届出に係る事務処理の迅速化を図るため、事務センターにおける業務マネジメントの改善とシステムの改善に取り組む。	○届出に係る事務処理の迅速化を図るため、事務センターにおける業務マネジメントの改善として以下の取組を行いました。 ・電子申請の優先処理の明確化 ・事務処理の標準モデル（事務フロー）に基づく処理の徹底 また、電子申請による届出処理を更に迅速化させるためのシステム改修に取り組みました。	
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 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り、納付勧奨等が遅れている事案については、本部と連携して早期に改善する。	②厚生年金特例法への対応 ○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もの 2,527 件に係る特例納付保険料 3.0 億円について納付勧奨を行い、1,837 件、1.9 億円の納付実績となりました。 ≪用語解説≫ （※）「厚生年金特例法への対応」・・・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の給与天引きがあっ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。事業主は過去の保険料を納付する義務を負うことになりますが、納付しない場合は事業主名等が公表されます。	○厚生年金特例法への対応については、2,527 件に係る特例納付保険料 3.0 億円について納付勧奨を行い、1,837 件、1.9 億円の納付実績となりました。

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。

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　企業年金連合会の代行返上に伴う準備作業への対応 企業年金連合会は代行部分の支給義務を国へ返上することとされており、その準備作業のため、企業年金連合会からの依頼に基づき必要な対応を行う。	③企業年金連合会の代行返上に伴う準備作業への対応 ○「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」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ています。	○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ています。
④　船員保険制度への対応 船員保険制度に関する管理のあり方及び人材育成についての検討に着手する。	④船員保険制度への対応 ○船員保険制度に関する適用及び報酬決定等の事務処理要領の整備の検討を進めました。	○船員保険制度に関する適用及び報酬決定等の事務処理要領の整備の検討を進めました。

令和元年度計画	令和元年度計画に対する取組状況	自己評価
４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策 機構設立以降、厚生年金保険等の収納率は毎年度、前年度実績を上回り順調に推移している状況ではあるが、更に公正・公平な保険料収納を確保するため、以下の取組により徴収対策を推進する。 また、滞納解消に向けた徴収体制の強化とともに、徴収職員の育成を進める。	**４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策** ○厚生年金保険等の徴収対策については、公正・公平な保険料収納を確保し実績の向上を目指すため、滞納発生の抑制に向けた取組と滞納処分を適切に実施するなど、計画的に徴収対策を行いました。 また、より高い専門性を有する職員を育成するための専門研修を実施し、徴収職員の育成を行いました。	
(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、平成 31 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・健康保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを目指すとともに、収納未済額の圧縮に努めることを目標とする。 また、目標達成に向け、取組の実績に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底するとともに、滞納整理関係事務処理要領に基づき滞納事業所の適正な債権管理を徹底し、滞納事業所の減少に着目して行動計画の取組	(1) 行動計画の策定 ○厚生年金保険等の徴収対策は、負担の公平性及び公的年金制度に対する信頼確保の観点から、機構が取り組むべき重要課題であることから、前年度実績 99.1%以上の収納率の確保を目標に掲げ、令和元年度の行動計画を策定し、計画に基づき徴収対策を実施しました。 ○行動計画においては、前年度以上の収納率と収納未済額の削減、滞納事業所数の前年度末からの削減及び前年度以上の口座振替実施率を機構全体の目標と定め、それを踏まえて年金事務所が個々の目標を設定しました。 また、目標達成に向けて、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などを重点事項と定め、事務処理手順に従った取組の徹底を図りました。 ○年金事務所においては、進捗状況を適切に管理し、目標達成に向けた取組を行いました。また、本部においては、実績が目標を下回っている年金事務所が毎月開催する徴収対策会議に参画するなどにより、改善指導を行いました。 ○令和元年度の厚生年金保険料(過年度分を含む。以下同じ。)については、32 兆 9,209 億円の徴収決定に対し、32 兆 6,197 億円を収納した結果、保険料収納率は 99.1%となりました。	○令和元年度における徴収対策については、保険料収納を確実に確保するため、前年度以上の収納率と収納未済額の削減、滞納事業所数の前年度末からの削減及び前年度以上の口座振替実施率を目標に行動計画を策定しました。 また、目標達成に向けた重点事項を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等と定め、取組の徹底を図りました。 ○適用促進の取組等により、保険料徴収決定額が年々増加する

を推進する。		中、厚生年金保険料の収納率については、99.1%となり、前年度と同程度となりました。 また、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は 98.4%となり、前年度を上回りました。

厚生年金保険	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%

○令和元年度の全国健康保険協会管掌健康保険料（過年度分を含む。以下同じ。）については、10 兆 6,997 億円の徴収決定に対し、10 兆 5,249 億円を収納した結果、保険料収納率は 98.4%となりました。

協会管掌 健康保険	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
徴収決定額	9 兆 7,667 億円	10 兆 1,063 億円	10 兆 6,997 億円
収納額	9 兆 5,891 億円	9 兆 9,340 億円	10 兆 5,249 億円
収納率	98.2%	98.3%	98.4%

○適用促進の取組等による適用事業所等の増加に伴い、保険料徴収決定額は年々増加していますが、新たな滞納事業所を増やさない取組、滞納事業所に対する納付計画提出の徹底や計画不履行時の厳正な滞納処分等に取り組みました。令和元年度末の厚生年金保険料の収納未済額は 2,778 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納未済額は 1,611 億円となりました。

○収納未済額について、厚生年金保険は 2,778 億円、全国健康保険協会管掌健康保険は 1,611 億円となり、前年度と比べ若干の増となっていますが、新型コロナウイルス感染症の影響があるものと考えています。

収納未済額	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
厚生年金保険	2,843 億円	2,713 億円	2,778 億円
協会管掌健康保険	1,639 億円	1,566 億円	1,611 億円

(2) 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分 滞納事業所に対しては、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に即した対策を行う等の適正な納付の履行管理により、迅速かつ計画的に保険料等の納付督励を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止策を以下のとおり行う。 ① 新規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督励、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、納付の猶予、換価の猶予の案内を徹底し、保険料緩和措置を講じる。また、滞納整理関係事務処理要領に基づいた分割納付のルールを適切に運用するなど、滞納事業所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。 ③ 納付協議に応じない事業所及び約束不履行となった事業所に対しては、関係法令に基づき厳正な滞納処分を迅速かつ確実に執行し、滞納解消を図	(2) 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分 ○新たな滞納事業所を増やさないよう、法定納付期限までに納付できなかった事業所には、電話による納付督励等をはじめとした迅速かつ確実な初期対応による納付指導を行いました。 また、新たな滞納事業所に対しては、初期手順に従い、呼出しや臨場による納付指導を行い滞納の長期化及び高額化を防止しました。 ○事業所との納付協議に当たっては、一括での納付が困難であるとの申出があった場合は、決算書等により、納付資力の確認を行った上で、納付の猶予、換価の猶予について説明を行い、早期に完納となるよう納付指導を行いました。 ○特に、令和元年台風第 19 号により被害を受けた事業所、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、納付の猶予、換価の猶予の保険料猶予措置について適切に活用するなど、丁寧な対応を行いました。 ○なお、令和２年度においては、新型コロナウイルス感染症への対応に最優先で取り組むものとし、保険料猶予措置が適切に活用されるよう、個々の事業所の置かれた状況や心情に十分配慮した迅速かつ柔軟な対応に最優先で取り組んでいきます。 ○令和元年度の滞納事業所数は 142,139 事業所となり、適用事業所に占める割合は 5.8%となりました。	○令和元年度においては、災害等の影響により滞納事業所が増加した地域もある中、確実な初期対応による納付指導、猶予制度の説明を行うなど早期に完納となるよう納付指導を行いました。 特に、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。 ○令和元年度の滞納事業所数は 142,139 事業所、適用事業所に占める割合は 5.8%となり、前年度と比べ若干の増となっています

		平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
納付の猶予		64 件	10 件	15 件
換価の猶予	申請	302 件	623 件	732 件
	職権	30 件	120 件	144 件

る。		が、新型コロナウイルス感染症の影響があるものと考えています。

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
滞納事業所数	135,306 事業所	133,807 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	6.1%	5.7%	5.8%

	○繰り返し納付指導を行ったにもかかわらず、納付に応じない事業所、納付約束不履行となった事業所に対しては、早期に財産調査を実施し、滞納処分に移行する期限を書面等により確実に通告した上で、時機を逸することなく滞納処分を実施した結果、令和元年度の差押事業所数は 33,142 事業所となりました。	○納付に応じない事業所等に対しては、時機を逸することなく滞納処分を実施した結果、差押事業所数は 33,142 事業所となり、前年度を上回りました。

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
差押事業所数	27,581 事業所	30,978 事業所	33,142 事業所

(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底 広域に事業を行っている等、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・都道府県代表年金事務所及び管轄の年金事務所の役割を整理し、徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図る。 なお、悪質な滞納事業所については、国税庁と連携協力し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用し、前年度以上の件数を委任する。	(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底 ○困難性が高い事案については、徴収専門の本部組織である特別徴収対策部へ移管し、全ての滞納事業所に対して納付指導を行いました。毎月発生する保険料及び過去の滞納保険料を確実に納付させるとともに、納付に応じない事業所、約束不履行となった事業所に対しては、滞納処分を確実に実施しました。 その結果、令和元年度中に 88 事業所について困難性を解消し事務所所管に戻すとともに、滞納額を 11 億円減少させました。	○徴収が困難である事業所への対応については、特別徴収対策部への移管を実施し、滞納処分を確実に実施しました。 特別徴収対策部に対応を移管した滞納事業所については、着実に滞納額を減少させています。

	<table><tr><td rowspan="2">特別徴収対策部の所管事案</td><td colspan="3">令和元年度所管分</td><td rowspan="2">令和2年3月末</td></tr><tr><td>前年度からの繰越分</td><td>令和元年度移管分</td><td>合　計</td></tr><tr><td>所管事業所数</td><td>129事業所</td><td>54事業所</td><td>183事業所</td><td>95事業所</td></tr><tr><td>滞納額（延滞金含む）</td><td>4,575百万円</td><td>1,637百万円</td><td>6,212百万円</td><td>5,071百万円(※)</td></tr></table>(※)　年度途中で移管終了した事業所の滞納額を含む。 ○国税庁への滞納処分の権限委任については、各国税局との連携強化を図った結果、令和元年度には28件を委任しました。（機構発足以降令和元年度末までに122件を委任）	○国税委任件数が28件（平成30年度28件）と、前年度と同数となり、目標を達成しました。
(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。	(4) 徴収職員の育成 ○専門性の高い職員を育成するため、令和元年８月に、国税徴収法をはじめとした関係法令についての知識を習得する「徴収分野専門研修」を延べ10日間行いました。（受講者数：65名） この研修は、将来の機構の徴収業務を担っていく高い専門性を持った職員を育成することを目的として、受講者を選定しました。 ○特別徴収対策部においては、地域の課長会議や研修会等に参加し、困難事案への対応で得られた好成果事例の情報発信を行うとともに、年金事務所との連携を図り、合同捜索や合同公売等のＯＪＴを行うことで職員のスキル向上に取り組みました。	○より高い専門性を有する職員の育成を目的とした「徴収分野専門研修」を実施しました。 また、特別徴収対策部については、好成果事例の情報発信を行うとともに、ＯＪＴを行うことで職員のスキル向上に取り組みました。
(5) 徴収業務に係るシステム化の推進 徴収業務に使用している複数の支援ツールを統合し、徴収業務のシステム化	(5) 徴収業務に係るシステム化の推進 ○徴収業務に使用している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	○徴収業務に使用している複数の支援ツールの集約について、年

を進める。	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。 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。	金事務所での使用頻度が高く、業務の効率化に資するものから優先的に取り組みました。
(6) 口座振替の利用促進 口座振替を利用していない適用事業所については、口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、新規適用事業所に対し、口座振替を利用するよう事業主に勧奨する。	(6) 口座振替の利用促進 〇口座振替未実施である適用事業所に対しては、口座振替勧奨のチラシを送付するなどの取組を行いました。特に、新規適用事業所に対しては、口座振替の利用勧奨を必ず行い、申請書の提出がない事業所に対し電話勧奨を行うなど、口座振替の利用促進に取り組みました。 令和元年度の口座振替実施率は、厚生年金保険が 81.8%（対前年度 1.0%減）、全国健康保険協会管掌健康保険は 81.9%（対前年度 1.4%減）となりました。	〇口座振替実施率については、厚生年金保険の実施率は 81.8%、全国健康保険管掌健康保険の実施率は 81.9%となりました。 新規適用事業所の口座振替の利用促進が課題であると認識しております。

令和元年度計画	令和元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、以下の取組を行う。	**５．年金給付**	
(1) 年金事務所における審査体制の確立 事務センターから年金事務所への年金給付の審査業務の移管が完了することを踏まえ、以下の取組を行う。	(1) 年金事務所における審査体制の確立 〇年金給付の正確性の確保及び責任体制の明確化を図るため、平成 30 年より進めてきた年金事務所への年金給付の審査業務の移管を平成 31 年４月に完了しました。令和元年度は、その安定的な運営に努め、概ね順調に新体制による運営を行うことができました。	〇年金給付の審査業務の移管に伴い、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たところですが、大きな混乱もなく完了し、年金決定に係る責任体制が明確となり、審査の正確性の向上につなげました。
①　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。	①　年金事務所の体制強化等 〇年金給付の審査業務の移管に伴い、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。このシフトに当たっては、平成 30 年１月に人事部内に設置した年金給付審査業務の移管に向けた推進チームにおいて、年金事務所の状況や体制を個々に把握し、年金事務所ごとに問題点の解消ときめ細かな対応を行いました。 また、年金事務所のお客様相談室の人員が増加し、大規模拠点の運営体制を確立する必要が生じたことから、大規模 10 拠点にヒアリングを行い、課題の洗い出し及び標準的な体制の検討を進めています。これを踏まえ、令和２年度に大規模拠点のお客様相談室の体制整備を進める予定としています。	〇審査業務移管後の年金事務所の状況把握を行った結果を踏まえ、優先して大規模拠点の運営体制の検討を進めました。
②　審査業務移管後の年金給付業務体制を再検証し、年金事務所、事務センター、中央年金センター及び障害年金センターの役割を検討する。	②　年金給付業務の執行体制 〇年金給付の審査業務の移管を踏まえ、中央年金センター、事務センター及び年金事務所の役割を再定義し、中央年金センターを中心とした一貫した年金給付体制を確立するための検討を進めました。また、各拠点の役割を踏まえたシステム基盤の整備に着手しました。	〇中央年金センターを中心とした一貫した給付体制を確立するため、事務センターの業務を中央年金センター又は年金事務所に集約・分散する検討を進めまし

		た。
(2) 正確な給付の実現	(2) 正確な給付の実現	
① お客様相談室の体制の整備	① お客様相談室の体制の整備	
・ 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。	○安定的な相談体制を維持するため、年金相談のスキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め、年金相談職員の確保に取り組み、令和２年４月現在で 575 名を配置しました。これにより、全国の年金相談ブース（約 1,690）における正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員及び社会保険労務士）の配置割合は 95.6%となりました。 ○年金給付の審査・決定内容の品質確保・維持を図るとともに、年金事務所の給付業務の実施体制の強化、職員の専門性の向上に取り組むため、地域代表年金事務所の上席年金給付専門職を複数名体制とし、６名を追加配置するとともに、年金事務所のお客様相談室に 49 名の年金給付専門職を追加配置しました。 （令和２年４月時点　上席年金給付専門職 60 名、年金給付専門職 247 名）	○年金給付の正確性の確保のため窓口体制の強化に取り組んだ結果、令和２年４月現在の正規雇用職員等の配置割合は 95.6%となり、安定的な窓口体制を整備するとともに、年金給付専門職の拡大配置等体制強化に努めました。
・ お客様から正確な年金裁定のための情報を入手するため、チェックリスト等を見直すとともに、年金相談マニュアルを順次整備する。	○お客様から正確な年金裁定に係る情報を入手するため、以下のとおり、チェックシートの追加・見直しを行いました。また、年金相談窓口における各種相談に対する説明事項及び説明手順の標準化を図るため、令和元年 10 月より年金相談マニュアルの整備に着手しました。 ・老齢・遺族・障害年金の項目点検チェックシートの見直し（令和元年７月及び 10 月） ・年金生活者支援給付金に係るチェックシートの新規追加（令和元年 10 月） ・老齢年金の繰上げ請求についての意思確認チェックシートの新規追加（令和２年４月）	○年金相談及び請求書の点検・審査時に使用するチェックシートの追加・見直し並びに年金相談マニュアルの整備により、年金相談の手順の標準化と説明の強化を図りました。
② 事後チェック体制の強化 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。	② 事後チェック体制の強化 ○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、令和元年 10 月に年金給付部内に専任の準備チームを立ち上げ、事務処理要領の策定や実施体制の整備を進め、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。令和２年度より、老齢・遺族・障害年金の決定内容について、順次検証作業を開始する予定です。	○老齢年金・遺族年金・障害年金の決定後、速やかにその内容を本部（中央年金センター）で検証する体制を構築したことで、年金決定に関して組織全体で責任を

		負う体制を確立しました。
③　事務処理誤りの総点検等への対応 ・　平成 30 年から実施している「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」及び「振替加算の総点検」の事後処理について、対象者への対応を確実に実施する。 ・　年金裁定に係るシステムチェック機能の見直しと強化を図る。 ・　年金センターで処理するリストの進捗管理を徹底するための仕組みを構築し、処理漏れやお客様への勧奨漏れ等を防止する。	③　事務処理誤りの総点検等への対応 （事務処理誤りの総点検の対応） 〇平成 30 年から実施している「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」において対象者の特定が可能な事象については、順次、必要な対応を実施し、その結果を毎月公表するとともに、平成 30 年度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和元年９月に公表しました。 （システムチェック機能の強化） 〇年金給付の審査業務の移管に伴い、年金事務所で実施する年金決定の正確性をシステム面からサポートするため、令和元年 10 月に、年金裁定において、加給年金や振替加算の配偶者状態表示をシステム的に登録･チェックする機能等を構築しました。 （リスト処理の改善） 〇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、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、システム的に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。	〇対象者の特定が可能な事象について着実に対応し、結果を毎月公表しました。 〇年金給付の審査業務の移管に伴い、年金裁定をシステム面からサポートするため、年金裁定に係るシステムチェック機能を強化し、給付の正確性の向上につなげました。 〇年金センターで処理するリストを削減することで、事務の効率化と確認漏れによる事務処理誤りの防止を図りました。 さらに、システム的にリストの進捗管理を行うことで処理漏れ等の防止策を講じました。
④　その他 以下の取組について、適正な事務処理の実施と体制の構築に努める。 ・　損害賠償と年金との調整に係る事務処理の見直しと強化	④　その他 〇第三者行為事故による損害賠償金と年金との調整に係る事務処理遅延に対応するため、平成 31 年２月から障害・遺族年金請求時に併せて損害保険会社等から情報を取得するための本人同意書を提出いただくよう事務処理を見直し、徹底しました。また、第三者行為事故状況届の受付から長期間経過しているものについては訪	〇損害保険会社等への照会に必要な同意書を取得することで、事務処理の迅速化・適正化を図りました。

	問調査を行うとともに、その他のものについても提出勧奨を複数回実施しました。	
・　年金不正受給対策及び年金返納金の債権の適切な管理	○年金不正受給対策（マイナンバーによる生存確認の実施）については、マイナンバーの収録を徹底して進めるとともに、収録されていない方については、現況届に住民票の添付又はマイナンバーの記入を求めることにより、年金不正受給対策を継続して実施しました。	○マイナンバーの収録を徹底し、マイナンバー等を活用した年金の不正受給を防止しました。
・　議員の在職老齢年金に関する届出の事務処理の見直し	○議員の在職老齢年金について、令和元年 10 月に本部での進捗管理の導入も含めた事務処理のマニュアルを策定し、これに基づき、届出事務の適正化を図るとともに、進捗管理を徹底しました。	○議員の在職老齢年金の事務の明確化を図り、事務処理の適正化を図りました。
・　遺族年金失権届等の提出勧奨	○平成 30 年度より引き続き、住基ネットの氏名変更情報の活用により、遺族年金の失権事由に該当する可能性がある方を毎月把握し、遺族年金失権届の提出勧奨を行いました。（月平均：約 370 件）	○適正な遺族年金の失権処理を行うために、毎月、失権届の提出勧奨を実施しました。
(3) 障害年金の事務処理の改善	(3) 障害年金の事務処理の改善	
①　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。	○20 歳前障害基礎年金受給者の所得状況の確認については、これまでお客様から所得状況届を提出していただいていましたが、令和元年度から機構が直接市区町村から所得情報データを取得することにより、所得状況届の提出を原則廃止しました。これに合わせて、夏期に集中していることでお客様の負担となっていた診断書作成の時期を分散するため、再認定の診断書の提出期限を従来の７月末から誕生月末日に変更しました。	○20 歳前障害基礎年金の受給者が毎年提出していた所得状況届の提出を不要とするとともに、再認定の診断書の提出時期を誕生月末日とすることで、お客様の負担軽減を図ることができました。
②　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。	○再認定の診断書の作成期間については、これまで誕生月のみ（１か月）としていましたが、お客様の診断書作成に係る期間を確保するため、令和元年度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。（８月誕生月の受給者から実施）	○再認定の診断書を作成する期間を１か月から３か月に拡大することで、お客様の負担の軽減を図りました。
③　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	○障害認定の判断の公正性を一層確保するため、障害認定医の医学的な総合判断を特に要する事例について、複数の認定医が認定に関与する仕組みを令和元年７月末から導入しました。また、複数の認定医で意見が異なる事案について、適正な障害認	○複数の認定医が認定に関与する仕組みと障害認定審査委員会を導入し、判断の公正性の確保に

組みを構築する。	定を確保するため、令和元年 12 月に障害認定審査委員会を設置し、令和２年１月から毎月開催しました。	努めました。
④　認定医会議の開催等により、必要な情報提供や意見集約等を行うための体制を整備する。	○認定事例の共有を図るとともに、認定医間の審査基準に対する意識の統一を図るため、認定医会議を定期開催する方針を定め、令和２年３月に認定医会議を開催（約 100 名参加）する予定でしたが、新型コロナウイルスの感染拡大の防止のため延期としました。このため、同月にすべての認定医（約 260 名）に会議で周知する予定であった認定事務に関する資料を送付し、情報提供を行いました。	○認定医に対して認定事務に関する情報共有をし、障害の認定の標準化を図りました。
⑤　障害年金の相談等に対応するため、お客様相談室職員に対する障害年金業務の研修の充実を図る。 　また、市区町村等の関係機関との連携について検討する。	○年金事務所や市区町村における障害年金の相談対応のスキル向上を図るため、障害年金請求書等の受付・点検に係る留意事項や返戻事例を取りまとめ、年金事務所及び市区町村窓口の職員に周知しました。なお、令和２年度に、年金事務所のお客様相談室において職場内研修を実施する予定です。	○障害年金請求書等の受付・点検に係る留意事項について、お客様相談室の職員への周知や、市区町村の国民年金窓口担当者への提供を行い、障害年金の相談対応のスキル向上を図るとともに、連携強化を図りました。
	○障害年金の不利益処分に係る理由記載の充実を図るため、令和元年 10 月から一部の不利益処分通知に理由を記載した文書を添付することとし、令和２年４月からすべての不利益処分通知を対象に開始しました。 また、障害年金センターにおける点検・審査・認定業務等を効率的に実施するとともに、認定結果等を本部・拠点間で情報共有するため、令和２年３月に障害年金業務支援システムを構築しました。	○不利益処分に対する理由付記の充実を図ることで、認定結果に対する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	(4) 年金給付業務を支える職員の育成	
①　本部による年金給付の研修体制の充実を図る。	○本部による年金給付研修については、今年度より全職員を対象とした業務知識の習得・向上を図るための業務別研修を実施することとし、年金給付業務を担当する各拠点の管理職、一般職、無期・有期職員ごとのクラスに応じた実務研修を実施しました。 また、実務指導者としてのスキル向上を図るため、上席年金給付専門職及び年金給	○無期転換職員、有期雇用職員を含む全職員に業務別研修を実施し、大幅に実施回数を拡大しました。 また、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象に

	付専門職を対象とした専門人材研修を実施しました。	専門人材研修を行い、実務指導者としてのスキル向上を図りました。
② 制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点職員に対し上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を行う。 また、実践型研修をより充実させるため、実機研修に必要なシステムの構築に着手する。	○拠点における年金給付研修については、職員のスキル向上及び事務処理誤り防止を図るため、各地域において上席年金給付専門職の巡回によるお客様相談室職員を対象としたＯＪＴによる実務研修、実務指導及び年金相談窓口職員を対象とした実践型研修（年金相談対応研修）を実施しました。 また、実際の年金給付業務に近い環境で実践型研修を行うため、実機研修に必要なシステム構築の検討に着手しました。	○上席年金給付専門職による巡回及び年金相談窓口職員を対象とした実践型研修により職員のスキル向上を図りました。
③ 制度改正事項など正確かつ適切に対応するため、市区町村への研修や説明会を実施する。	○年金生活者支援給付金の施行に向けて厚生労働省が実施した市町村向け事務説明会の資料作成に協力するとともに、市町村からの問合せの対応を行いました。	○厚生労働省が実施した各市町村説明会への協力により、円滑な事務処理を図ることができました。
(5) 年金給付業務のシステム化の推進	(5) 年金給付業務のシステム化の推進	
① 予約相談の事前準備業務などにＲＰＡ技術を導入し、定型的な業務の効率化を図る。	○年金事務所における定型的業務の効率化を図るため、令和元年７月に年金相談の予約者に係る必要な情報（被保険者記録等）について、ＲＰＡ技術を活用した自動印字化を 56 拠点に先行導入し、同年 10 月に全拠点に導入しました。 また、令和２年２月から年金請求書等の審査に必要な情報の自動印字化を試行的に開始しました。	○年金事務所等の定型業務の効率化・適正化を図るため、順次各業務における試行実施を行った上で、システム化の推進を図りました。
② 扶養親族等申告書の審査・入力業務などにＡＩ－ＯＣＲ技術を導入し、紙媒体で提出された届書の審査・入力業務の効率化を図る。	○扶養親族等申告書の入力業務に、ＡＩ－ＯＣＲ技術を活用するため、申告書のレイアウトの見直しを行うとともに、実証実験を実施し、本格対応に向けた導入方法を検討しました。	
③ 年金給付業務で使用する業務端末の統合を見据え、事務処理の見直し等の検討に着手する。	○令和元年５月からの端末設備等の再構築により、中央年金センターと年金事務所の業務端末等を統合する環境が整備されたため、中央年金センター、事務センター、年金事務所の役割の見直しについて具体的な検討に着手しました。	○中央年金センターを中心とした一貫した給付体制を確立するため、事務センターの業務を中央

		年金センター又は年金事務所に集約・分散する検討を進めました。
(6) お客様サービスの向上 ① 多様な年金受給方法の案内等 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に以下の取組を実施する。 ・ 窓口相談時において、年金繰下げ請求などの多様な年金受給方法の案内を強化する。 ・ お客様目線に立って、通知書やリーフレット等を分かりやすく見やすい内容に見直し、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。 ・ ホームページの充実、市区町村等の関係機関との連携を図る。	(6) お客様サービスの向上 ① 多様な年金受給方法の案内等 〇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（５月生月者）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。 〇また、視覚障害のある年金受給者に対応するため、令和元年６月に音声コードを付与して統合通知書、改定通知書を送付するとともに、令和元年８月下旬より年金生活者支援給付金の簡易な請求書（はがき型）についても音声コードを付与し送付しました。 〇このほかお客様からの声、関係機関からの要望及び職員提案を踏まえ、お客様に送付する通知書やリーフレット等について、随時内容を見直すとともに、機構ホームページについても更新を行いました。	〇繰下げ請求の周知を図るため、チラシやリーフレットを活用し、多様な年金受給方法の案内を進めました。また、視覚障害者に対応する音声コード付与やお客様からの声、関係機関等からのご意見を通知書やリーフレット等に反映することによりお客様サービスの向上を図りました。
② 年金給付の請求勧奨の取組 従来から実施している 60 歳、65 歳及び 69 歳到達時における年金のお知らせや請求勧奨に加え、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。	② 年金給付の請求勧奨の取組 〇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。 ア. 60 歳到達時の老齢年金に係る事前のお知らせ ・老齢基礎年金の受給資格要件のある方（135,423 件）に、65 歳到達時に請求書を送付することや、繰上げ請求の仕組みなどを記載した「年金請求のお知らせ」を送付しました。	〇年金請求の節目となる機会を捉えて、お客様に年金請求書や年金請求のお知らせ等について計画どおり実施しました。

	・受給資格要件を満たしていない方（30,984 件）に、記録の漏れや合算対象期間の確認などを記載した「年金加入期間の確認について（ご案内）」を送付しました。 イ．61 歳到達時の特別支給の老齢厚生年金の請求勧奨 特別支給の老齢厚生年金の受給資格を満たす昭和 33 年４月２日から昭和 34 年４月１日に生まれた女性の方（790,094 件）に年金請求書を送付しました。 ウ．65 歳到達時の老齢基礎年金の請求勧奨 老齢基礎年金の受給資格を満たす方（149,321 件）に年金請求書を送付しました。 エ．65 歳到達時の特別支給の老齢厚生年金の未請求者への請求勧奨 特別支給の老齢厚生年金受給資格を満たす方で、年金請求が行われていない方（124,699 件）に年金請求書を送付しました。 オ．69 歳到達時の未請求者への請求勧奨 老齢年金の受給資格を満たす方で、年金請求が行われていない方（57,069 件）に、「年金請求を促すためのお知らせ」を送付しました。 〇70 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。	〇新たな取組として、70歳を超える未請求者に対し、試行的に文書や電話による請求勧奨を実施しました。
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。 ・　障害年金については、下記の指標を達成できるよう、審査業務の改善	③　迅速な支給決定（サービススタンダード） 〇拠点のサービススタンダード（※）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。 （※）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。 【サービススタンダードの達成状況】	〇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が前年度を上回り、90%以上を達成しました。

を図る。

＜サービススタンダード＞

・老齢年金：２ヶ月※

・遺族年金：２ヶ月※

・障害年金：３ヶ月

※加入状況の再確認を要しない方は、１ヶ月

年金給付に係る請求書を受理してから、年金証書がお客様に届くまでの期間（不備返戻、医師照会、実施調査及び市区町村からの回付に要した日数を除く）について、以下のとおり目標とする所要日数を設定し、達成率90%以上を維持するよう努めました。

＜設定したサービススタンダードの内容＞

・老齢年金、遺族年金：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

（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%

※令和２年３月末時点

（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%

※令和２年３月末時点

（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%

※令和２年３月末時点

(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施 年金生活者支援給付金制度について、対象者への周知、請求書の処理、給付金の支給等を着実に行う。	(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施 ※取組状況はⅠ－９－（１）に記載。	

令和元年度計画	令和元年度計画に対する取組状況	自己評価
６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	**６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止**	
(1) 年金記録の確認等の対応 年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。	(1) 年金記録の確認等の対応	
① 未統合記録の解明に向けた対応	① 未統合記録の解明に向けた対応	
ア 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する通知の送付	○令和元年度も引き続き、未統合記録の解明を図るため以下の取組を行った結果、未統合記録は1,862万件（平成31年３月）から1,823万件（令和２年３月）に減少しました。	○未統合記録の解明に向けた取り組みにより39万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）」等に未回答の年金受給者及び被保険者に対し、各自の年金記録に「もれ」や「誤り」がないか確認するようお知らせを送付する。	【別表８：未統合記録（5,095万件）の解明状況】 ア 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する通知の送付 ・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で年金受給者の方約14万人のうち、令和元年度は約９万人（平成30年度は約５万人）に対して、再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付しました。 その結果、11,291人の方の記録が回復し、約648.9百万円の年金額が回復しました。 また、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で被保険者の方に対して、令和２年３月より送付を開始しました。	○「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（約14万人）に再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を平成30年度から令和元年度にかけて送付し、約6.1万人の方から回答があり、その結果約1.1万人の記録を回復することができました。
・ 加入期間10年未満の方などについては、未統合記録の確認を呼びかける通知を送付する。	・ 受給資格期間短縮に伴い、基礎年金番号と名寄せできなかった加入期間10年未満などの未統合記録を住基ネットに照会し、未統合記録の持ち主と思われる方と判明した約24万人に対して、未統合記録の確認を呼びかける通知を送付しました。 その結果、7,315人の方が記録の確認を行い、新たに2,176人の方の年金受給に結びつきました。	○未統合記録の持ち主と思われる方に未統合記録の確認を呼びかける通知を送付した結果、新たに2,176人の方が年金を受給することができました。

イ　ねんきん定期便による呼びかけ 「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。	イ　ねんきん定期便による呼びかけ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、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、直接呼びかけました。 （約 7.1 万件）	○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、「ねんきん定期便」に年金記録の確認を促すメッセージを記載し呼びかけました。
②　お客様からの年金記録に関する申出への対応 ねんきん定期便及び「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時の相談等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等について、引き続き以下の取組を行う。	②　お客様からの年金記録に関する申出への対応	
・　年金請求手続等で来所されるお客様に対して、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうか（特に、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の対象となった未統合記録）の確認を徹底する。	○年金請求時等、お客様が相談される際には、年金記録の確認に関する申出があった場合はもちろん、年金記録に空白期間が見つかった場合でも「記録確認の統一マニュアル」に基づく記録の確認を徹底しました。	
・　電話等で年金記録に関する問い合わせがあった際には、一般的な説明だけでなく、年金事務所への来所や「ねんきんネット」の利用による年金記録の確認を案内する。	○コールセンターに年金記録の相談があった際は、必要に応じて、年金事務所の窓口での相談や、インターネット環境が整っている方には「ねんきんネット」を案内しました。	○未統合記録の解明のため、コールセンターへのご相談時、年金請求時及び機構から送付する各種通知を活用して記録確認の呼びかけを行いました。
・　ねんきん定期便や年金振込通知書、年金請求書（ターンアラウンド	○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。	○また、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうか、あらゆ

方式）を活用し、特に転職が多い方や姓が変わったことがある方などに対する注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。	ねんきん定期便：約 6,346 万件送付 年金額改定通知（年金振込通知）書：約 3,900 万件送付 年金請求書（事前送付用）：約 106 万件送付	る機会を通じて確認を行いました。
・　年金請求書（ターンアラウンド方式）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。	○年金請求書（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 106 万件送付	
③　年金請求時における対応 年金請求手続で来所されるお客様に対して、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認をより一層徹底する。	③　年金請求時における対応 ○年金請求手続で来所されるお客様に対して、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認をより一層徹底しました。	
(2) 年金記録の正確な管理等の実施 年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。	(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 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。	①　マイナンバーを利用した適正な記録管理 ○資格取得届が提出された際は、住民票上の住所の申出をしていただくなどの取組でマイナンバーを特定し、基礎年金番号との紐付けを徹底しました。 ○被保険者及び年金受給者の基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けの完全化を目	○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

・　新規の資格取得届が提出された際にマイナンバーの届出がない場合は、住民票の住所の届出を受けてマイナンバーを確実に確認する。 ・　被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。	指し、以下の取組を行った結果、約 7.6 万件の紐付けを行うことができ、紐付け率は 99.4%（平成 31 年３月）から 99.6%（令和２年３月）となりました。 【１号被保険者は市区町村に協力依頼】 機構から市区町村にマイナンバー未収録者リストを送付し、市区町村において、当該未収録者の住基情報を関係届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届書を処理する際に、マイナンバーとの紐付けを行うことで、約 2.3 万件の紐付けを行いました。 【２号被保険者は事業主に協力依頼】 機構から事業主にマイナンバー未収録者リストを送付して、個人番号等登録届の提出を依頼しました。個人番号等登録届を提出していただくことでマイナンバーとの紐付けを行い、約 2.1 万件の紐付けを行いました。 【３号被保険者はご本人に提出勧奨】 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マイナンバーとの紐付けを行い、約 0.9 万件の紐付けを行いました。	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、事業主、市区町村及び個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を強化しました。
・　年金受給者については、平成 30 年度から、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナンバー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。 ・　受給待機者については、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を図る。	【年金受給者は現況届提出時等における紐付けを徹底】 現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底することでマイナンバーとの紐付けを行い、約 2.3 万件の紐付けを行いました。 なお、受給待機者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。	○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。
②　情報提供とお客様による確認	②　情報提供とお客様による確認	

加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。 また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。	※取組状況はⅠ－８－（１）に記載。	
③　届書の電子化 機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請や電子媒体による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。	③　届書の電子化 ※取組状況はⅡ－４－（１）に記載。	
④　厚生年金基金への情報提供 厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。	④　厚生年金基金への情報提供 〇事業主から機構に提出された届書等の処理により変更された標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報について、６か月ごとに２回に分けて情報を提供しました。 ・令和元年７月に５基金、令和２年１月に５基金に情報提供	〇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。

令和元年度計画	令和元年度計画に対する取組状況	自己評価
７．年金相談	**７．年金相談**	
(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) 年金事務所での相談 〇お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供するため、以下の取組を行いました。	
① 年金相談窓口体制の整備（分室の設置を含む。） ア 人口動態の変化や地域事情等を踏まえ、年金事務所等の再編について検討する。	① 年金相談窓口体制の整備（分室の設置を含む。） ※取組状況はⅡ－１－(1)－③－アに記載。	
イ 安定的な相談体制を維持するため、年金相談職員を積極的に配置し、正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士により構成される年金相談窓口体制の整備を進める。	※取組状況はⅠ－５－（2）－①に記載。	
② 常設ブース数の適正化 人口動態等を踏まえて今後の相談需要を分析し、各拠点の常設ブースの見直しに着手する。	② 常設ブース数の適正化 〇令和２年度は、老齢年金の支給開始年齢の引き上げの影響がなく、年金請求者に係る来訪相談件数の増加が見込まれるものの、予約制の定着に伴う年金相談の効率化が進んだことも勘案して、各拠点の常設ブース数の検討を行いました。	〇各拠点の常設ブース数の見直しを検討した結果、予約相談の効率化により、来訪相談件数の増加に対応可能と判断し、現状ブース数の維持に留めることとしました。
③ 年金給付業務の品質の向上	③ 年金給付業務の品質の向上	

制度と実務に精通した職員を育成するため、研修の充実を図るとともに、引き続き、上席年金給付専門職による実践型研修を行う。	○上席年金給付専門職が講師となり、年金相談窓口担当職員全員を対象として、ロールプレイングを取り入れた少人数制の集合研修を実施しました。	○年金相談窓口を担当する職員全員を対象として実践研修を行いスキル向上に努めました。
④　予約制の拡充と待ち時間対策	④　予約制の拡充と待ち時間対策	
ア　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とともに、予約外のお客様に対する相談窓口体制のあり方の検討を進める。	○予約相談については、継続した周知・広報の取組により、予約制が定着しつつあり、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、各種証明書の再交付等簡易な相談について、相談状況を把握できるようにするなどお客様対応業務システムの機能改善を行い、予約制の効率化に向けた検討のため相談内容の実態把握に着手しました。 なお、予約制の拡充により、来訪者数が最も多い 13 時台の平均待ち時間が 30 分以上の拠点は、前年度は２拠点ありましたが今年度はありませんでした。	○継続して予約相談の周知・広報に取り組んだことにより、令和元年度末の全国平均予約率は 93.9%となり、予約制の定着を図り、待ち時間を短縮しました。
イ　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。	○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、ＲＰＡ技術を活用した自動印字化を進め、令和元年７月末までに 56 拠点、同年 10 月から全ての拠点に導入しました。 また、予約制の効率化の検討に向けて、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。	○予約相談の事前準備業務へのＲＰＡ技術の活用を全国の年金事務所で導入することにより事務処理の効率化を図ることができました。また、お客様の相談内容に応じた予約制のあり方の検討を進めていきます。
⑤　その他のチャネル	⑤　その他のチャネル	
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。	○遠隔地における相談ニーズに対応することを目的として、平成 30 年１月より新潟県佐渡市で試行しているテレビ電話相談の更なる利用促進を図るため、市報への掲載や金融機関等へのポスター掲示等により、地域への一層の周知に取り組みました。また、佐渡市の職員が書類受付時の確認を容易に行えるよう、チェック項目を見直す等の実施手順の見直し（令和元年 10 月１日）を行い、お客様及び佐渡市に	○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るとともに、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行うことで、

	とって、より利用しやすい環境を整備することで、利便性向上に取り組みました。その結果、テレビ電話相談ブースを設置した佐渡市佐和田地区における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）へと大幅に増加するとともに、同市の他の３つの地区の相談ニーズが吸収され、出張相談回数が導入前の 30 回（平成 29 年１月～12 月）から７回（平成 31 年１月～令和元年 12 月）になりました。 ○新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、従来の出張相談からテレビ電話相談への移行の要望を寄せる市区町村もあり、対面型の相談から非対面型の相談チャネルの拡充について検討が求められています。	相談件数が導入前と比べて倍以上となる等、出張相談を効率化しつつ、利用実績が向上しました。
(2) 年金相談センターでの相談 ① お客様の利便性向上のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図り、年金相談センター（オフィス）の周知広報を行うことにより利用促進に努める。	(2) 年金相談センターでの相談 ○機構のホームページの他、全国社会保険労務士会連合会（以下「社労士会連合会」という。）及び都道府県社会保険労務士会（街角の年金相談センターが設置されている 41 都道府県）の開設するホームページに「街角の年金相談センター」に関する情報を掲載して周知広報するなど、利用促進に向けた取組を実施しました。	○年金相談センターについては、社労士会連合会へ運営委託し、年金事務所を補完する相談チャネルとして相談業務を実施することにより、お客様の利便性向上を図りました。
② 相談員の品質向上のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。	○社労士会連合会と協力連携し、街角の年金相談センター単位で毎月１回以上の相談員研修を実施するとともに、年金制度改正等に伴う改正内容や事務処理等に係る相談員研修を実施するなど、研修の充実を図ることで相談員による相談の質の向上に努めました。	○社労士会連合会と協力連携し、研修の充実を図ることで相談員による相談の質の向上に努めました。
③ 利用状況を踏まえた年金相談センター（オフィス）の適正配置等の検討を行う。	※Ⅱ－１－(1)－③－アに関連事項を記載。	

<table>
<tr>
<td>④　全国社会保険労務士会連合会等との委託契約のあり方について、効率性、安定性の観点から、適切な見直しを行う。

(3) コールセンターでの相談
①　コールセンターでの相談
平成 30 年度の実績を踏まえた応答率向上のための施策を実施する。
・　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。また、休日対応の拡大について検討する。</td>
<td>○社労士会連合会と協議を行い、目標とすべき業務品質の基準であるＳＬＡ（サービスレベルアグリーメント）水準について、効率性、安定性の観点から見直しを行い、令和２年度委託契約に反映させました。

(3) コールセンターでの相談
①　コールセンターでの相談
○平成 30 年度から引き続き、「ねんきんダイヤル」の他、目的別専用ダイヤルを開設し、運営しました。
令和元年度における「ねんきんダイヤル」応答率は、67.6%（対前年度比＋1.0 ポイント）と、昨年度を上回る水準となりました。
また、コールセンター全体の応答率としても、67.2%（対前年度比▲4.2 ポイント）と、概ね 70%近い水準となりました。
なお、コールセンター全体の応答呼数としては、約 798 万件と、前年度を約 21 万件上回り、過去最多となりました。

【ねんきんダイヤル応答率の前年度比較】
<table>
<tr><th>年　度</th><th>平成 29 年度</th><th>平成 30 年度</th><th>令和元年度</th></tr>
<tr><td>入電総呼数</td><td>10,841,512 件</td><td>4,838,425 件</td><td>4,627,717 件</td></tr>
<tr><td>応答呼数</td><td>4,843,761 件</td><td>3,221,338 件</td><td>3,127,534 件</td></tr>
<tr><td>応答率</td><td>44.7%</td><td>66.6%</td><td>67.6%</td></tr>
</table>
【コールセンター全体（※）応答率の前年度比較】
<table>
<tr><th>年　度</th><th>平成 29 年度</th><th>平成 30 年度</th><th>令和元年度</th></tr>
<tr><td>入電総呼数</td><td>14,049,768 件</td><td>10,880,736 件</td><td>11,881,535 件</td></tr>
<tr><td>応答呼数</td><td>7,491,312 件</td><td>7,770,721 件</td><td>7,984,711 件</td></tr>
<tr><td>応答率</td><td>53.3%</td><td>71.4%</td><td>67.2%</td></tr>
</table></td>
<td>○委託契約については、ＳＬＡの水準の見直しを行い、令和２年度から運用を開始することとしました。

○目的別専用ダイヤルを開設し、コールセンターを効果的・効率的に運営することにより、コールセンター全体で 800 万件近い応答呼数を確保することができ、応答率としても、67.2%と、目標である 70%近い水準を確保することができました。</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」、 「控除証明書専用ダイヤル」、「給付点検専用ダイヤル」、 「再計算お問い合わせダイヤル」、「被災者専用フリーダイヤル」、 「源泉徴収（票）お問い合わせダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」 「船員保険労災関係年金専用ダイヤル」、 「年金生活者支援給付金専用ダイヤル」	
・　予定されている制度改正により見込まれる入電数の増加等に対応するための体制を事前に確保する。	○令和元年 10 月の「年金生活者支援給付金の支給に関する法律」の施行に基づく支給対象者等からの電話相談に対応するため、令和元年８月に「年金生活者支援給付金専用ダイヤル」を開設しました。 また、簡易な給付金請求書（はがき型）の送付が開始された９月からは、新たに５拠点の専用コールセンターを設置し、入電量の増加に対応可能な電話相談体制を確保しました。 応答状況としては、令和元年度約 57 万件の入電呼数に対し、約 54 万件の応答呼数となり、応答率は 94.9%と高い水準を確保することができました。 ○令和２年１月には、年金を受給されるお客様が安心して相談を受け、確実に年金を受け取ることができるよう「老齢年金請求者専用フリーダイヤル」を開設しました。 また、令和元年 10 月の台風 19 号発生時には、被災した方からの照会に対応するため、同 11 月に「被災者専用フリーダイヤル」を開設しました。 ○休日対応については、令和元年９月下旬から 10 月上旬にかけて、扶養親族等申告書発送に伴う入電の分散化を図るため、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」の土曜日開設を行いました。	○年金生活者支援給付金制度の開始に伴い、請求手続き等に必要な電話相談体制を構築することにより、円滑な制度導入に寄与することができました。
・　各種通知書の様式や送付物に関するＱ＆Ａのホームページ掲載を	○「ねんきんダイヤル」等の応答率確保を図るため、各種通知の送付に当たっては、関係部署間で連携し、扶養親族等申告書レイアウトなどについて、お客様からの照	○入電呼数の適正化に向け、チャットボット機能を試験的に導入

分かりやすく、効果的に行うことにより、入電数の抑制を図る。 ・　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。 ・　オペレーターの応答品質を向上させるため、ＦＡＱやテンプレートを充実させる。 ・　お客様満足度調査を実施し、その結果をフィードバックすることにより応答品質の向上を図る。	会内容を踏まえたコールセンターからの意見に基づき、通知内容の見直しを行いました。また、ホームページには、日別・時間別の混雑予測やＱ＆Ａの掲載を行い、将来的なお客様の利便性向上及び入電数抑制に向けた取組として、ホームページ上にチャットボット機能を試験的に導入しました。 ○入電数の平準化を図るため、扶養親族等申告書や源泉徴収票等の通知について、発送時期を分散させました。 ○オペレーターの応答品質を維持、向上させるため、年金生活者支援給付金に係る照会対応など、新たに対応する業務についてコールセンター独自のＦＡＱやテンプレートの充実を図りました。 ○コールセンターにおける応答品質向上のため、前年度と同様、お客様満足度調査を行いました。 お客様にアンケートはがきを送付し、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の５段階で回答いただいたところ、「満足」「ほぼ満足」の合計が 83.0%（前年度 82.7%）、「やや不満」「不満」の合計が 4.0%（前年度 4.0%）と、満足度が高い結果となりました。 また、詳細な調査結果を委託事業者に提供し、オペレーターごとの評価結果を分析、フィードバックすることで、更なる応答品質の向上を図りました。	し、一定の効果が見られたため、今後、更なる拡大に向けた取組を行います。 ○お客様満足度調査結果については、「満足」「ほぼ満足」の割合が、83.0%となり、高い満足度を達成することができました。
②　マルチランゲージサービス 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。また、利用状況等を踏まえ見直しを行う。	②　マルチランゲージサービス ○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、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。	○マルチランゲージサービスについては、10 か国語の通訳サービスの提供を可能とすることにより、日本に居住する外国人のお客様が更に安心して年金手続き等を行うことができる環境を整えることができました。

	（マルチランゲージサービス利用状況） 年　度 / 平成30年度 / 令和元年度 利用件数（全体） / 2,664件 / 6,019件 （うち従前からの5か国語利用件数） / （2,664件） / （4,686件） （うち追加対応した5か国語利用件数） / ー / （1,333件）	利用件数も平成30年度から2倍以上増加し、6,019件となり、より多くの外国人のお客様に利用いただくことができました。

令和元年度計画	令和元年度計画に対する取組状況	自己評価
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	**８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進**	
(1) 分かりやすい情報提供の推進 公的年金事業に関するお客様の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行う。	(1) 分かりやすい情報提供の推進	
① ホームページの活用 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、継続的に次のような改善・充実に取り組む。 ・ お客様等からのご意見・ご要望やアクセス件数の分析等により、掲載情報を整理し、正確でより分かりやすいホームページを提供する。 ・ 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、Ｑ＆Ａの充実、動画の掲載及び大型バナーの設置など、掲載方法を工夫することにより、適時・適切に情報提供する。	① ホームページの活用 〇お客様が分かりやすく利用しやすいホームページとするために、次のような改善・充実に取り組みました。 ・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りました。 ・令和２年分公的年金等の受給者の扶養親族等申告書のページに、お問い合わせの多い申告書の記入方法等について説明した動画を掲載するとともに、定型的なお問い合わせに対しては、対話形式により自動応答するサービス（チャットボット）を試行的に開設しました。また、令和元年度社会保険料（国民年金保険料）控除証明書のページにもチャットボットを試行的に開設しました。 ・外国語による制度周知のため、新たにリーフレット「みんなのための「社会保険」」を日本語及び 14 か国語で掲載しました。また、既に各国語で掲載している「国民年金制度の仕組み」「国民年金保険料免除・納付猶予のご案内」「社会保険制度加入のご案内」及び「短期在留外国人の脱退一時金請求書」について、言語を追加し、それぞれ 14 か国語の掲載を行いました。 ・時節に応じたテーマをトップページ「今月のご案内」にバナーとして掲載するなど、お客様に分かりやすい案内ができるよう工夫しました。 ・令和元年台風第 19 号により被害を受けられた方々にご利用いただけるよう、災害関連情報に関する専用ページを設置して、トップページにリンク（大型バナー）	〇ホームページ上で、制度改正事項について分かりやすく、詳しく説明しました。多くのお客様からアクセスがあり、制度周知に一定の役割を果たしました。 〇新たな取組としてチャットボットを開設し、一定の効果（利用者数、約５千件）が認められたため、今後の拡大を検討します。また、動画についても多くの方に視聴（再生回数、約２万６千回）していただいたため、引き続き積極的に活用を検討します。 〇多くのお客様が利用しやすいホームページとなるよう掲載内容の充実を行いました。 〇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

	を貼るとともに、被災者専用フリーダイヤルのご案内、国民年金保険料免除制度、厚生年金保険料等の納付期限の延長及び納付猶予制度、年金受給者の方々に向けた年金の受け取りや支給に関する情報等について適時情報発信を行いました。 ・新型コロナウイルス感染症関連情報に関する専用ページを設置し、トップページにリンク（大型バナー）を掲載するとともに、同ページにおいて、国民年金保険料免除制度、厚生年金保険料等の猶予制度、年金受給者の方々に向けた年金の支給に関する情報等について適時情報発信を行いました。	となり、平成 30 年度に比べ 8.5%の増となりました。
・　障害のある方や高齢者にも利用しやすく分かりやすいホームページとなるよう、掲載内容の改善・充実を図る。	○障害のある方や高齢者にも分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう、以下のような改善に取り組みました。 ・高齢者及び視覚障害のある方や身近に接している方に対してわかりやすい情報提供を行うため、「年金振込通知書等について」のページに記載している「音声コードの収録内容（例）」のテキスト版を新たに掲載しました。 ・点字によるパンフレットの送付案内を周知するため、「点字による障害状態確認届や現況届の提出のご案内について」の説明ページを追加しました。	○障害のある方や高齢者の利用に向け、音声による対応を進めるとともに、点字によるパンフレットの送付案内の周知を行いました。
②　「ねんきんネット」による情報提供 ア　「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。	②　「ねんきんネット」による情報提供 ○より見やすく分かりやすい画面となるよう、パソコン版、スマートフォン版ともに以下の改善を行いました。 ・コントラストなどに配慮した配色としたユニバーサルデザインを取り入れるとともに、イメージ写真とアイコンを使用することで、お客様がお探しの情報をより見つけやすくなるよう改善を行いました。 ・重複した説明や縦長のスクロールを簡素化し、画面の遷移方法を見直すことにより、お客様が必要な情報へ簡単にたどり着つくことができるよう改善を行いました。	○パソコン版、スマートフォン版ともに画面デザインをより見やすくするとともに、どなたにも使いやすいようにアクセシビリティの向上を図りました。
イ　以下のような取組を行うことにより、前年度の増加実績を上回るユーザＩＤ取得を目標として、「ねん	○前年度の増加実績を上回るユーザＩＤ取得を数値目標として、以下の取組を行うことにより、「ねんきんネット」の利用促進を図りました。 ・ねんきん定期便にユーザＩＤを簡単に取得できるアクセスキーを記載するとと	○「ねんきんネット」による情報提供については、年金事務所を通じて、お客様に直接働きかけを

きんネット」の利用促進を図る。 ・　ねんきん定期便等にアクセスキー及びユーザＩＤ取得申込の画面へリンクするＱＲコードを印刷し送付する。 ・　「ねんきんネット」のメール配信機能を活用して利用促進を図る。	もに、スマートフォンでユーザＩＤ申請画面に直接遷移できるＱＲコードを印刷しました。 ・20 歳到達者等の新規に年金制度に加入した方を対象に、アクセスキーの通知を行いました（平成 31 年４月から令和２年３月末までに、約 173 万人に送付）。この通知においては、年金制度の意義や「ねんきんネット」が提供するサービスのメリットを分かりやすく伝えるなど、年金制度への加入当初から「ねんきんネット」を利用していただくための取組を実施しました。 ・「ねんきんネット」の機能等やＰＣ版・スマートフォン版それぞれのユーザＩＤ登録手順を紹介したリーフレットを年金事務所に来訪されたお客様等にお渡ししました。 ・市区町村、ハローワーク等で開催する年金制度説明会や年金セミナー等において、「ねんきんネット」の周知用ポスターの掲示、周知用リーフレットの配布、周知用動画の再生を行いました。 ・「ねんきんネット」の利用者に対して、世代別、加入制度別に「ねんきんネット」の活用方法等をお知らせするメールを配信しました。また、１年以上ログインしていない利用者に対して利用を促すメールを配信しました。 〇こうした取組の結果、令和元年度のユーザＩＤ取得件数は約 107.1 万件（平成 30 年度は約 95.7 万件）となり、対前年度比 11.9%増（11.4 万件増）となりました。また、ユーザＩＤ取得件数から再発行によるＩＤ取得件数等を除いた「ねんきんネット」利用者数の累計は、令和元年度末時点で約 578 万人（平成 30 年度末時点では約 506 万人）となり、対前年度比 14.2%増（約 72 万人増）となりました。	行うなど幅広い利用促進の取組を進め、令和元年度にユーザＩＤを取得した件数は、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。 これにより「ねんきんネット」の利用者の累計は前年度から約 72 万人増加し、令和元年度末時点で約 578 万人となりました。
・　「紙」から電子版ねんきん定期便（「ねんきんネット」上で確認）への移行を推進するため、「ねんきんネット」及びねんきん定期便で周知を行う。	〇「紙」から電子版ねんきん定期便への切替えを推進するため、以下の取組を行いました。 ・ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄等を活用して、電子版ねんきん定期便は郵送より１～２か月程度早く確認できることなど、「ねんきんネット」のメリットを実感できる丁寧な周知を行いました。 ・紙のねんきん定期便を選択している「ねんきんネット」利用者に対しては、「ね	〇紙のねんきん定期便から電子版ねんきん定期便への切替えを促した結果、約 28 万人の方が新たに電子版ねんきん定期便に切替えていただき、「ねんきんネット」の利用促進及び経費節減に

<table>
<tr>
<td></td>
<td>んきんネット」ログイン時に電子版ねんきん定期便に切替えていただくよう案内を行いました。
○この結果、令和元年度中に新たに電子版ねんきん定期便に切替えていただいた方は、約 28 万人となり令和元年度末時点での累計は約 97 万人（平成 30 年度末では約 69 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件数＞
<table>
<tr><th></th><th>平成 28 年度末</th><th>平成 29 年度末</th><th>平成 30 年度末</th><th>令和元年度末</th></tr>
<tr><td>移行登録件数</td><td>約 37 万人</td><td>約 48 万人</td><td>約 69 万人</td><td>約 97 万人</td></tr>
<tr><td>対前年度増数</td><td>約 6 万人</td><td>約 11 万人</td><td>約 21 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。</td>
<td>つながりました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　特に若年者層に向けた広報の拡充等により「ねんきんネット」の一層の周知を図る。</td>
<td>○若年層に向けた「ねんきんネット」の広報拡充のため、大学や高等学校で実施する年金セミナーで使用する資料に「ねんきんネット」の案内を追加しました。</td>
<td>○大学や高等学校で実施する年金セミナーで「ねんきんネット」の一層の周知を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>ウ　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。</td>
<td>○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。
令和２年１月から、スマートフォン版でも電子版ねんきん定期便や「年金の支払いに関する通知書」などの各種通知書の閲覧や、国民年金保険料の納付・後払い（追納）が可能な月数と金額の確認が行えるよう機能改善を行いました。</td>
<td>○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た年金見込額等の情報提供ができるよう試算機能の改善を行いました。
○スマートフォン版でも電子版ねんきん定期便等の閲覧と国民年金保険料の納付・後払い（追納）が可能な月数・金額が確認できるようになり「ねんきんネット」</td>
</tr>
</table>

		の利便性が更に向上しました。
エ　「ねんきんネット」とマイナポータルが連携を開始したことの周知・広報を行う。	○ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用して、平成 30 年 10 月から「ねんきんネット」とマイナポータルが連携したことで、ユーザＩＤを取得していなくてもマイナンバーカードを使用してマイナポータルから「ねんきんネット」にログインして利用できるようになったことの周知を行いました。 また、年金事務所で配布している「ねんきんネット」に関するリーフレットにおいても、マイナポータルとの連携に関する周知を行いました。	○ねんきん定期便やリーフレットを活用して、マイナポータルとの連携に関する周知を行いました。
オ　個々の国民年金加入者等に対して、国民年金保険料の納付及び免除等の案内を「ねんきんネット」を活用して通知する。	○「ねんきんネット」の利用者に対して配信する、世代別、加入制度別のお知らせメールを活用し、国民年金加入者に対し保険料追納に関する案内を行いました。	○「ねんきんネット」のお知らせメールを活用し、国民年金保険料の追納に関する案内を行いました。
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。	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、平成 31 年４月から令和２年３月末までに、約 6,345 万人に送付しました。 ○ねんきん定期便について、記録の確認勧奨だけでなく、制度周知等にも広く活用するため、平成 31 年４月から以下の改善を行いました。 ・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しました。 ・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により、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。 ・文字を減らし、大きくすることで、見やすくするとともに図を活用し分かりやす	○ねんきん定期便による情報提供について、令和元年度計画のとおり実施しました。 ○令和元年度からの新たな取組として、制度周知等ねんきん定期便の紙面の活用方法を見直し、図やグラフを活用するなど、分かりやすい工夫をしながら、情報提供を行いました。

	くしました。 〇ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用して以下の勧奨等を行いました。 ・未統合記録の解明に向けた対応として、「ねんきん特別便（名寄せ便）」、「年金記録の確認のお知らせ（黄色便）」の未回答者への回答勧奨 ・「ねんきんネット」ＩＤ保有者に電子版ねんきん定期便への切替勧奨 ・「ねんきんネット」とマイナポータルの連携に関する周知 〇このほか、ねんきん定期便に記載されている老齢年金見込額について、具体的な金額の表示を充実する等の改善事項を、令和２年度送付分の紙面に反映する準備を行いました。	〇ねんきん定期便の「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。 〇令和２年度送付分からの見直しについても必要な準備を着実に進めており、計画どおりの実施を予定しています。
④　年金関係の各種情報提供 ねんきん定期便に「お客様へのお知らせ」欄を設け、未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様に応じたお知らせや勧奨等を行う。 年金額改定通知（振込通知）書等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様に応じた、また、時節を捉えた必要な年金関係の各種情報を限られた紙面で提供できるよう検討する。 特に繰下げ制度について、ねんきん定期便等の個人向け文書で広範な周知を図る。	④　年金関係の各種情報提供 ※ねんきん定期便による取組状況はⅠ－８－（１）－③に記載。 〇10 月定期支払に係る年金額振込通知書で以下の案内をしました。 ・年金生活者支援給付金制度が令和元年 10 月から開始されたことの周知 ・後期高齢者医療の均等割保険料の特例の見直しに関する周知 〇年金請求書（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。 〇20 歳到達時の「国民年金加入のお知らせ」に同封するパンフレットで以下の案内をしました。 ・口座振替 ・クレジットカード納付 ・学生納付特例申請 ・免除・納付猶予申請	〇年金関係の各種情報提供については、令和元年度計画のとおり、お客様に応じ、機会や時節をとらえて実施しました。

・付加保険料
・産前産後免除
・「ねんきんネット」の利用促進

(2) 公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、広報については、機構ホームページ等を活用した情報提供を積極的に行う。

(2) 公的年金制度に対する理解の促進

① 年金セミナー、年金制度説明会の充実

① 年金セミナー、年金制度説明会の充実

【年金セミナー及び年金制度説明会実施状況】

	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

ア 若手職員を中心とした講師育成

のための研修やコンテストを充実させるとともに、受講者に応じた教材となるよう見直しを進め、年金セミナー等の質の向上を図る。 イ　従来の年金セミナー等の拡充を図るとともに、保護者や教職員を対象とした年金セミナーや企業の新規採用者を対象とした若年者向け制度説明会を積極的に実施する。 ウ　年金セミナー等の拡充を図るため、年金事務所や年金委員等それぞれの役割に応じた取組を強化する。 ・　各地域における取組状況については、本部担当部と地域代表年金事務所が連携し、管理・指導体制を強化する。 ・　教育機関における年金セミナーの実施を進めるため、地域年金推進員を積極的に活用する。 ・　企業等、職域における年金制度説明会の実施を進めるため、職域型年金委員を積極的に活用する。 ・　自治会、町内会等、地域における年金制度説明会の実施を進めるため、地域型年金委員を積極的に活用する。	（※）地域年金推進員：若い世代に対して公的年金制度の仕組みや基本理念について正しい理解の普及を推進するために、機構より委嘱された教職員ＯＢ等。 職域型年金委員：会社内で新入社員に対する年金制度の概要説明や社内での年金制度の周知等の活動を行う厚生労働大臣より委嘱された年金委員。 地域型年金委員：町内会での年金相談や、地域が開催する研修会等での年金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。 ○若手職員を中心としたセミナー講師育成のため、新入構員 422 人に対して新入構員研修時にプレゼンテーションスキル研修を実施するとともに、全国の年金事務所プロジェクトチームにおいて実践研修を実施しました。また、機構本部において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。 ○制度周知や手続きなどの情報提供を行うため、全国の年金事務所において、自治会、企業、地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）等に出向き、学生・生徒（保護者や教職員も含む）を対象とした年金セミナーや自治会、企業等を対象とした年金制度説明会を実施しました。 また、年金制度説明会については、企業の新規採用者を対象とした若年者向けの制度説明会も実施しました。 ○年金セミナー等の拡充に当たっては、本部と地域代表年金事務所が連携し、取組が低調な年金事務所に対する指導や助言等の支援を実施しました。 ○教育機関への開催アプローチや年金セミナー講師を行う地域年金推進員の活動の	○年金セミナーの質の向上に向けて、講師育成のための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。 ○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。 ○年金セミナー等の拡充に当たっては、本部と地域代表年金事務所が連携し、指導や助言等の支援を実施しました。 ○教育機関に対して年金セミナー

<table>
<tr>
<td></td>
<td>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。

〇企業等、職域における年金制度説明会の拡充を図るため、職域型年金委員を通じて企業における年金制度説明会の実施に向けた協力依頼を行いました。

〇自治会、町内会等、地域における年金制度説明会の拡充を図るため、地域型年金委員を通じて自治会や町内会における年金制度説明会の実施に向けた協力依頼を行いました。</td>
<td>の開催アプローチを2448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。
〇職域及び地域における年金制度説明会の拡充を図るため、年金委員を通じて年金制度説明会の実施に向けた協力依頼を実施し、その結果、企業において1,385回、自治会等において128回の年金制度説明会を行いました。</td>
</tr>
<tr>
<td>② 年金委員に対する活動支援の強化
・ 年金委員の具体的な活動内容やその活動に対する年金事務所の関与のあり方を明確に整理した上で、定期連絡会や研修等を実施して、十分な情報提供を行う。
・ 定期連絡会や研修等の実施については、本部においても実施状況の把握・検証を行うとともに、実施体制の強化を検討する。</td>
<td>② 年金委員に対する活動支援の強化
〇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」等を活用し、年金委員の具体的な活動内容を明確に整理した上で、年金事務所や都道府県単位で実施する年金委員研修や定期連絡会を通じ、活動に対する理解を深めました。
〇年金委員の活動に資するため、法改正事項等を盛り込んだ「地域型年金委員活動の手引き」の改訂版を全ての地域型年金委員に配付しました。（令和元年４月）
【年金委員研修及び定期連絡会実施状況】
<table>
<tr><td></td><td>実施回数</td><td>実施時期</td></tr>
<tr><td>年金委員研修会（年金事務所主催）</td><td>1,159回(平成30年度:1,169回)</td><td>通年</td></tr>
<tr><td>全国年金委員研修会（機構本部主催）</td><td>１回</td><td>令和元年10月</td></tr>
<tr><td>地域型年金委員連絡会（年金事務所主催）</td><td>371回（平成30年度：303回）</td><td>通年</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇全国の年金事務所において年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施するとともに、年金委員の活動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。</td>
</tr>
</table>

・　関係団体等への働きかけを強化し、年金委員の委嘱数の拡大を図る。	○また、年金委員活動に積極的で、特に顕著な功績が認められた年金委員の中から厚生労働大臣表彰、日本年金機構理事長表彰、理事表彰の対象者を選定し、ねんきん月間中に全国各地で表彰を行いました。（令和元年 11 月） ○年金委員の委嘱数の拡大を図るため、関係団体（年金受給者協会、社会保険協会等）が実施する会議や年金制度説明会等の機会を捉えた年金制度や年金委員制度に関する説明会の拡充に向けて、これらの各都道府県団体に対する協力依頼を全国で実施しました。 なお、委嘱数については、取組の強化により前年よりも拡大させました。 ・職域型年金委員数：112,340 人（令和２年３月末）（平成 31 年３月末：112,187 人） ・地域型年金委員数：4,708 人（令和２年３月末）（平成 31 年３月末：4,240 人）	○また、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。 ○年金委員の委嘱数の拡大を図るため、関係団体が実施する会議や年金制度説明会等の機会を捉えた年金制度や年金委員制度に関する説明会の実施に向けて、これらの都道府県団体に対する働きかけを全国で実施するとともに、委嘱数も対前年増と拡大させました。
③　「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実 「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、これまでの実施結果を踏まえ、公的年金制度の周知・啓発につながる、より効果的な活動方法を検討し、実施する。	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」の実施に合わせ、全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）に出向き、対象者に応じた公的年金制度の周知活動（年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会等）を行いました。 また、「年金の日」においては、全国の年金事務所を開所し週末相談を実施しました。 ○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。 令和元年度においては、1,290 人（平成 30 年度：1,154 人）からの応募があり、11 月 29 日に厚生労働省において厚生労働大臣賞、日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品の表彰を行いました。	○「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、出張年金相談会等を実施し、公的年金制度の周知・啓発を行いました。 また、「年金の日」において、全国の年金事務所を開所し週末相談を実施したほか、年金エッセイの厚生労働大臣表彰等を行いました。
④　関係団体との連携	④　関係団体との連携	

市区町村、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及び各地域の実情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。	○地域に根付いた年金制度の周知・広報を推進するため、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会等）と連携し、地域年金事業運営調整会議を各都道府県で計 59 回開催しました。 ○地域年金事業運営調整会議では、委員の方から地域年金展開事業に関するご意見・ご提案をいただくとともに、機構から制度周知リーフレット等の設置や年金セミナー、年金制度説明会の実施に向けた協力依頼を行いました。	○年度計画に基づき、各都道府県において地域年金事業運営調整会議を開催し、地域の関係団体との協力連携関係を強化するとともに、いただいたご意見等の反映により事業推進を図りました。
(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	(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。	○拠点長が、自拠点内のサービス実施状況を四半期ごとにチェックし改善に努めました。また、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いました。 また、アニュアルレポートに「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況等を掲載しました。	○拠点長による事務所内チェック及び本部職員による「サービス巡回指導」を実施して「お客様へのお約束 10 か条」の実現に努めました。
② ＣＳ意識向上の取組 ・ 「サービス推進の手引き」を基本とした研修を充実するため、サービスリーダーを中心とした研修体制を確立し、効果的な研修を実施する。	② ＣＳ（お客様満足）推進の取組 ○職員にＣＳ意識を醸成するため、新入構員研修において、ＣＳ概念や障害のあるお客様への対応方法等に関する研修を実施するとともに、各年金事務所及び各事務センターにおいて、全職員を対象に職場内ＣＳ研修を実施しました。	○新入構員向けのＣＳ研修や職場内研修を実施し、職員のＣＳに対する意識醸成を図りました。
・ 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	○窓口対応コンテストを実施し、お客様対応への意識を高め、職員のスキルアップを図るとともに、優秀な職員を表彰することで、職員のモチベーション向上に結び付けました。	○窓口対応コンテストを実施し、職員のスキルアップを図るとともに、職員のモチベーション向上に結び付けました。

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 機構本部に設置した「文書審査チーム」による審査を充実するとともに、お客様目線で見てより分かりやすい文書を作成するため、お客様向けに発出する重要な文書については、原則、一般の方及び文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」での議論や指摘を踏まえて作成する。	③　分かりやすいお客様向け文書の作成 ○機構本部に設置した「お客様向け文書審査チーム」において、33 件のお客様向け文書の審査を行い、お客様目線で見てより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。 また、特に影響度の高い文書９件については、「お客様向け文書モニター会議」に付議し、モニターである一般の方や文書デザイナーのご意見、ご指摘を踏まえた上で、お客様目線で見てより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。	○お客様向け文書の作成においては、「お客様向け文書審査チーム」や「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線で見てより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。
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」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」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。	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 43 件の改善を行いました。	○お客様のご意見等を収集し、必要な改善策の検討内容をサービス・業務改善委員会に報告し、43 件の改善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。
・　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	○全国の年金事務所及び街角の年金相談センターを対象に「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	○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

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。	き、「満足」「ほぼ満足」の合計が 89.3%（前年度 88.9%）、「やや不満」「不満」の合計が 1.6%（前年度 1.7%）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、こ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、必要な改善策を実施しました。 調査方法：窓口に来訪されたお客様にアンケートを配布し、郵送にて回収 調査対象件数：94,780 件 回答件数　　：31,087 件（回答率：32.8%）	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。
・　サービス巡回指導において、「お客様の声」の分析結果等を踏まえた現地指導や、必要に応じて改善状況を確認するためのフォロー点検を実施し、更なるサービス改善・業務改善につなげる。	○全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施し、各拠点の個別課題の把握と改善に努めるとともに、特に改善が必要な年金事務所に対する個別指導や研修等の事後フォローを実施し、実地による改善指導を行いました。また、把握された課題等を分析し、その結果をサービス・業務改善委員会に報告するとともに、必要な改善策を実施しました。	○全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施し、各拠点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を行い、サービス向上を図りました。
・　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。	○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、令和元年度は４回開催し、令和２年２月５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、この提言を受けて、その内容を自らの業務運営に積極的に反映させ、取り組むべき課題への対応を進めました。 【別表９：提言（運営評議会）】	○保険料拠出者やお客様の意見を反映し、開かれた業務運営とするため、運営評議会を開催しています。令和２年２月５日に運営評議会の提言がまとめられ、これを受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めました。
⑤　改善状況の評価 サービス改善・業務改善の状況については、「サービス・業務改善委員会」や「業務適正化部会」において評価及	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、43 件の改善を行いました。また「業務適正化部会」では、	○お客様の声を反映した改善提案の検討状況をサービス・業務改善委員会に報告し、43 件の改善

び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。	お客様の声の分析体制を強化し、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。	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。

令和元年度計画	令和元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	**９．年金制度改正等への対応**	
(1) 年金制度改正への対応 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。	(1) 年金制度改正への対応	
① 必要な人員の確保 制度改正を円滑かつ着実に実施するために必要な人員を確保する。	① 必要な人員確保 ○年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するため、本部の給付担当部門や中央年金センター等に給付金の支給要件を正確に判定する体制を整備するとともに、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しました。	○年金生活者支援給付金制度を円滑かつ着実に実施するための体制を整備した結果、遅滞なく事務処理を実施することができました。
② 請求勧奨 給付金の対象となる方（約 970 万人）に確実に請求していただくため、請求勧奨を以下のとおり実施する。 ア 市区町村から提供いただく所得情報を基にして、要件審査を行い、受給資格要件に該当する方に対して給付金請求書（ターンアラウンド方式）を送付する。 イ 市区町村から所得情報が得られなかった方には、給付金請求書を送付する。	② 請求勧奨 ○年金生活者支援給付金の対象者に確実に請求していただくため、市区町村から所得・世帯データの提供を受け、必要に応じてマイナンバーを用いた情報連携なども活用しながら、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 万件送付しました。 このほか、平成 31 年４月２日以降に基礎年金を新規に請求する方、特別支給の老齢厚生年金の受給者で 65 歳に到達する方、老齢基礎年金の繰上げ受給者で 65 歳に到達する方等に対して、それぞれの受給者の状況に応じた請求書を送付しています。 ○また、簡易な給付金請求書（はがき型）等が届いたにもかかわらず、未提出の方には、令和元年11月、12月、令和２年２月の３回にわたり、改めて簡易な給付金請求	○年金生活者支援給付金の支給要件に該当する方、基礎年金を新規に請求する方等に対し、それぞれの状況に応じて、適切に請求勧奨を行うことができました。 ○さらに、請求書が未提出となっている方へ複数回の勧奨を行っ

ウ　新たに年金を請求される方には年金請求書（ターンアラウンド方式）に通常の給付金請求書を同封し、送付する。	書（はがき型）等を送付しました。（合計送付数 約116万人） ◯この結果、簡易な給付金請求書（はがき型）について、令和２年３月末時点で約750万件の返送をいただいており、返送率は約98%となっています。	た結果、簡易な給付金請求書（はがき型）の返送率は令和２年３月末時点で約 98%になりました。
③　確実な給付の実施 給付金の対象となる方に対して、給付を確実に実施するよう給付業務に精通した職員を配置するとともに、業務が円滑かつ適切に遂行するための体制を確立する。	③　確実な給付の実施 〇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「給付業務正規雇用職員」を創設し、中央年金センター等に配置しました。また、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回開催し、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。	〇請求受理に関する事務及び支給に関する事務に係るそれぞれの担当部署において、安定的かつ円滑な事務処理を行い、法施行後、令和元年 12 月 13 日の初回支払いにおいては、約 719 万件に及ぶ支払いを正確かつ遅滞なく実施しました。
④　相談対応と周知 厚生労働省と連携し、制度改正の趣旨、内容、手続等についてお客様への周知等を実施する。 ア　お客様からの相談問合せに対応するため、給付金専用ダイヤルを設置する。 イ　機構ホームページ、各種広報媒体等を活用した制度改正に係る周知を行う。 ウ　年金事務所や市区町村等の関係機関にポスター及びリーフレット	④　相談対応と周知 〇お客様からの相談・問い合わせに対応するため、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。（最大500 席体制とし、「ねんきんダイヤル」と合わせると最大 1400 席設置） ◯年金生活者支援給付金専用ダイヤルの応答呼数は、約 53.9 万件、応答率は、94.9%（令和元年８月から令和２年３月まで）となっています。 〇厚生労働省と連携し、簡易な給付金請求書（はがき型）などの手続きを確実に行っていただくため、以下の周知・広報を実施しました。 (1)厚生労働省、機構のホームページ（ＨＰ）を活用して趣旨・内容を周知 （ＨＰ掲載：平成31年４月３日～、ＨＰ特設サイト公開:令和元年８月５日～） (2)市区町村、年金事務所窓口相談用のリーフレット配布（平成31年４月１日）	〇お客様からの相談・問い合わせの状況に合わせて必要なブース数を確保するとともに、コールセンターにおけるマニュアルを作成するなど応答体制を適切に整備し、高い応答率（約 95%）及びわかりやすい応答を実現することができました。 また、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を行いました。

を配布する。	(3)市区町村向け広報誌「かけはし」の活用（令和元年９月２日） (4)年金委員への協力要請（令和元年９月11日） (5)老人福祉、障害福祉の関係団体等に対し請求書の適切な取扱い等を依頼（令和元年８月22日） (6)テレビ番組、ラジオ番組による周知 （テレビ：令和元年９月22日、ラジオ：令和元年８月31日、９月21日） (7) テレビ、ラジオ、インターネット広告、新聞等による周知 （テレビ：令和元年９月16日～10月13日・12月２日～８日（全国民放70局）、ラジオ：令和元年９月16日～10月16日（全国ＡＭ38局）、インターネット：令和元年９月17日～令和２年３月１日、新聞：令和元年12月10日～15日（全国紙及び主要地方紙）） (8)制度周知に係るポスター、リーフレットの配布（令和元年９月中旬～）	
(2) 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。	(2) 出入国管理法改正への対応 〇令和元年６月より、出入国在留管理庁から特定技能外国人及びその帯同家族に係る情報の提供を毎月受けたうえで、情報提供のあった特定技能外国人等のうち未加入者について、特定技能外国人が厚生年金保険の未加入者である場合は特定技能外国人の所属する所属機関に対して加入勧奨・事業所調査を実施し、また、特定技能外国人及びその帯同家族が国民年金に未加入である場合は翌月末に資格取得処理を行う業務を開始し漏れなく職権適用を行いました。	〇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。
(3) 改元への対応 お客様サービスに支障が生じることがないよう、システム改修を確実に実施するとともに、帳票の修正等必要な対応を適切に行う。	(3) 改元への対応 〇改元に伴うお客様への影響をできる限り少なくするため、「改元に伴う元号による年表示の取扱いについて（平成 31 年４月１日　新元号への円滑な移行に向けた関係省庁連絡会議申合せ）」に基づき、以下の対応を計画的に行いました。 ・新元号情報の設定やお客様へ送付する文書への令和「元」年表示等に係るシステ	〇新元号への切り替えに伴うシステム改修及びお客様へ送付する通知書等の対応を適切に実施するとともに、お客様に対する周

	ム対応 ・お客様へ送付する通知書等の新元号への円滑な切り替え及びそれまでの間の過渡期対応（訂正印による訂正及びお知らせ文書の同封） 〇通知書に改元日後の日が「平成」で表記されている場合の取扱いや旧様式の用紙による届出の取扱いについて、日本年金機構ホームページに掲載等、周知を図りました。	知を適切に行いました。
(4) 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、制度改正（案）を踏まえ、適切に対応する。	(4) 被扶養者要件改正への対応（令和２年４月施行） 〇健康保険法等の改正により、健康保険の被扶養者及び国民年金第３号被保険者（以下「「被扶養者等」という。」の要件に、日本国内に住所を有するものが追加され、日本国内に住所を有しないが渡航目的等を考慮して日本国内に生活の基礎があると認められる者（留学生や海外赴任に同行する家族等）に限り例外として被扶養者等の認定を受けることができることとされました。 これを踏まえ、被扶養者等の該当・非該当の審査及び審査結果に基づく事務処理の方法について検討し、事務処理が円滑に進められるよう全国健康保険協会、健康保険組合連合会、各共済組合等関係団体と調整を行うとともに、必要なシステム開発を行いました。 また、各拠点に具体的な事務手順書を提示し、テレビ解説を実施しました。 〇制度改正の周知については、機構ホームページ、納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」及び市区町村向け情報誌「かけはし」による周知を実施しました。	〇健康保険の被扶養者及び国民年金第３号被保険者の審査方法及び審査結果に基づく事務処理方法について、年金局と連携して関係団体と丁寧に調整の上検討し、必要なシステム開発を行うなど、制度改正の円滑かつ着実な実施に向け、所要の準備を進めることができました。

令和元年度計画	令和元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・役割を不断に見直すこととし、具体的に以下の取組を進める。 ① 本部 ア　現場から見てより分かりやすく、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。 また、地域部の現在の体制のあり方も含め、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。	**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 ○再生プロジェクトで進めてきたブロック本部の廃止を始めとした、地方組織の統合による組織の一体化を図るため、現場を向き、現場から信頼される本部組織を作り上げるための施策を引き続き進めました。また、徴収業務等の専門性の高い業務、本部現業、事務センター業務のビジネスモデルの改革を進め、専門性の強化、正規雇用職員の現場シフト等、体制の強化を進めました。 ① 本部 ○現場の事業推進・支援機能を強化するため、平成 31 年４月に事業推進部門と事業企画部門の再編を行いました。 具体的には、「事業管理部門」を新設することで、「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を行い、「事業企画部門」を事業の実施に関する総合的な企画・調整を行う部門、「事業管理部門」を国民年金及び厚生年金保険に関する基幹業務の企画を行う部門、「事業推進部門」を年金事務所、事務センターの管理・支援・評価を行う部門として整理する等の見直しを行いました。 ○現場実態を本部運営に反映することを目的とした、「地域部のあり方検討プロジェクトチーム」を令和元年５月に設置し、本部各部長が担っている拠点に対する権限や、拠点長に委ねられた権限について、拠点を管理する地域部長に権限の一部を移すこと等により、地域部の機能強化を図りました。 （令和元年 10 月から令和２年３月までに地域部長に移した権限等） ・優先的に加入指導を行う適用調査対象事業所とされた事業所について、調査の結果、休業等の実態を把握した場合等の適用対象外の判断 ・厚生年金保険料等に係る担保を徴取しない換価の猶予の承認	○「事業企画部門」、「事業管理部門」、「事業推進部門」の三部門体制とし、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することで、現場の事業推進・支援機能を強化しました。 ○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。 さらに、現場への事業推進・支援機能がより適切に発揮できるよう、現場と本部間の役割・権限の明確化を図ることとしてい

	・年金事務所の整備計画案に係る適否・優先順位の判断に対する意見の具申 ・年金事務所及び事務センターにおける主任の設置・指定 （令和２年４月から地域部長に移す権限等） ・国民年金保険料収納対策・厚生年金保険適用・厚生年金保険徴収に係る各年金事務所の目標設定及び各年金事務所が策定した行動計画の承認 なお、現在、基幹業務を、本部と現場が一体となって推進するための権限体制の整備を進めています。	ます。
イ　本部現業のあり方を踏まえた本部組織の見直しを進め、有機的に結合した一体となった組織の実現に向け、以下の取組を行う。 ・　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。 ・　本部現業の執行体制等の見直しを踏まえ、中央年金センター、障害年金センター、事務センター及び年金事務所の役割分担の見直しを図る。	○本部現業（※）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。 （※）通知や届書等の作成・封入封緘・発送等、本部各部（室）及び年金センターで行う業務のうち、お客様の権利義務や資格記録に直接的な影響を与える事務処理。 ・本部現業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新たに構築しました。 ・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新たに構築しました。 ※取組状況はⅠ－５－（１）－②に記載。	○令和２年４月１日付で組織改編を実施し、本部現業の事務リスクマネジメント体制や執行体制の見直しを行いました。
②　事務センター ア　事務センターの広域集約化については、平成 30 年度末現在の 16 拠点を平成 31 年度中に 15 拠点に集約する。	②　事務センター （事務センターの広域集約化） ○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）	○事務センターの広域集約化を促進し、事務の効率化・合理化を図りました。

【広域集約化による拠点数の推移】

H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 元年度
47 拠点	44 拠点	39 拠点	29 拠点	18 拠点	16 拠点	15 拠点

イ　事務センターの効率化効果実現のため、以下の施策によりビジネスモデルの確立を進める。

・ 正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員における役割の明確化を図る。

・ 事務センターの実務の中核を担う事務センター専門職（無期雇用）の設置を進める。

（事務センターのビジネスモデルの確立）

○安定的かつ継続的に事務センターを運営するため、職種ごとの役割を整理の上、今後事務センターの実務の中核を担う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、令和元年 10 月に 795 名を配置しました。

○年金事務所等へ正規雇用職員 119 名の人員をシフトしました。（令和２年４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

【職種別の定員推移】

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
差引（▲84 名）

○事務センター専任職員制度を導入するとともに、職種ごとの役割整理を行い、役割の明確化を図りました。

○年金事務所等へ正規雇用職員 119 名の人員シフトを行いました。

・ 大規模事務センターにおける運営・管理体制の確立を進める。

○年金事務所から集約した厚生年金保険・健康保険の二以上事業所勤務に係る業務（以下「二以上業務」という。）を実施するため、令和２年４月よりグループの新設を行うとともに、大規模グループの分割、小規模グループの統合を行いました。

○二以上業務の集約に伴うグループ新設、管理・厚年グループ及び大規模グループの分割、小規

	なお、大規模事務センターにおける業務の進捗状況を適切に管理するための手法等を検討しています。	模グループの統合による組織体制の見直し（令和２年４月）を行い、運営・管理体制の確立を進めました。
・ 厚生年金保険・健康保険の二以上事業所勤務、国民年金の強制徴収にかかる定型事務について事務センターへの集約を進める。	○二以上業務は、令和２年２月に全事務センターへの集約を行いました。 また、国民年金の強制徴収に係る定型事務の集約については、令和元年 11 月からモデル実施を行い、その結果を踏まえ、全事務センターへの集約に向けた検討を進めています。	○二以上業務は全事務センターへの集約を実施しました。 また、国民年金強制徴収業務の集約については、モデル実施を行い、全事務センターへの集約に向けた検討を進めています。
・ 事務センター業務の外部委託については、情報セキュリティ確保の観点から、インハウス型委託を推進する。 ・ システム刷新の対象届書の拡大、マイナンバーによる情報連携等により、事務処理の効率化を図る。 ・ 外部委託の効率化を図るため、ＡＩ－ＯＣＲの導入実現に向けた取組を進める。	○インハウス型委託の推進及び外部委託の効率化を図るため、機構外の作業場でデータ入力を行っているパンチ委託対象届書（算定基礎届及び総括表、賞与支払届及び総括表、月額変更届）について、機構内での作業を行うためのＡＩ－ＯＣＲ技術の導入に向けた検証を行い、文字の認識の向上等の課題を把握しました。今後、さらに検証を重ねて課題解決に向けた取組を進めていきます。 ○国民年金保険料免除・納付猶予申請書及び国民年金保険料学生納付特例申請書について、令和元年 10 月から情報提供ネットワークを通じた情報連携の本格運用を開始するとともに、経過管理システムの対象届書に追加しました。 また、令和２年３月から電子申請のうち主要７届を経過管理システムの対象届書に拡大し、事務処理の効率化を図りました。	○ＡＩ－ＯＣＲ技術の導入によるインハウス型委託の実現に向けた検討を引き続き行います。 ○経過管理システムにおける機能追加（資格喪失届（紙届書）の一次審査省略機能等）及び対象届書の拡大や情報連携により、事務の効率化を図りました。
・ 事務センターにおける新たな管理モデルを踏まえ、管理・運営を担う正規職員の育成、無期転換職員及び有期雇用職員の役割、実務研修のあり方について具体的な検討を行う。	○事務センター専任職員に対しては、心構えや業務に必要なスキルを身に着けることを目的とした育成プログラムを作成し、習熟度別実践研修（ＯＪＴ）等を計画的に行いました。 また、有期雇用職員に対しては、事務センター専任職員への登用を見据えて、業務スキルの向上を図るための研修（ＯＪＴ）を行いました。 なお、正規雇用職員に対しては、令和２年度に管理・運営を担う職員としてのスキル習得・向上を図るための研修を予定しています。	○事務センターにおける新たな管理モデルを踏まえ、職種ごとの役割を整理し、育成プログラムに基づく計画的な研修等を実施しました。

③　年金事務所等 ア　お客様チャネルの拡充 お客様ニーズを捉えたより質の高いサービスを提供するため、業務環境整備等、お客様チャネルの再構築について、以下の取組を進める。	③　年金事務所等 ア　お客様チャネルの拡充	
(ｱ) 年金事務所等の対面チャネル、コールセンター等の電話チャネル及びねんきんネット等のネットチャネル等のチャネル全体を管理する部署を設置する。	○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、平成 31 年４月より未来戦略室に「チャネル戦略グループ」を設置しました。	○年金事務所等の対面チャネルの見直しを行う専任組織を設置し、実施方針の策定に向けて、集中的に検討を進めました。
(ｲ) 年金事務所等対面チャネル ・　年金事務所、年金事務所分室及び年金相談センターの配置について、人口動態の変化や企業活動の広域化・高度化など経済環境の変化を踏まえた配置の見直し検討を進める。	○年金事務所等の対面チャネルについて、人口動態の変化や企業活動の広域化・高度化など経済環境の変化に係るデータの収集・分析を行うとともに、年金事務所や年金相談センター等の実情把握を行い、平成 30 年７月に成田分室、平成 31 年２月に加須分室を設置しました。	
・　対面チャネルにおける年金給付相談体制について、年金給付審査業務の年金事務所への移管が完了したことを踏まえ、年金相談センターを含め、お客様サービスの推進及び正確な給付の確保の観点から見	○平成 30 年１月に人事部内に設置した年金給付審査業務の移管に向けた推進チームにおいて、移管前に引き続き移管後も拠点状況や体制を個々に確認・把握し、年金事務所の実情に応じたきめ細かな対応を行い、体制の強化を図りました。さらに令和２年１月から大規模拠点のお客様相談室の業務運営体制について、大規模 10 拠点の現場ヒアリング等を行い、課題の洗い出し及び標準的な体制の検討を進めています。これを踏まえ、令和 2 年度に大規模のお客様相談室の体制整備を進めるとともに、引き続き年金相談センターを含め、お客様サービスの推進及び正確な給付の確保の観点から見直しを進めます。	○審査移管後の年金事務所の状況把握を行った結果を踏まえ、優先して大規模拠点の運営体制の検討を進めました。引き続き年金相談センターを含め、年金相談体制について、見直しの検討を進めます。

直しを進める。 (ｳ) その他チャネル ・ 電話チャネルについて、お客様のニーズ別のコールセンター体制を整備し、サービスの充実を図る。 ・ 年々増加が見込まれる外国人に対応するため、マルチランゲージサービスの充実を図る。 ・ ネットチャネルについて、ねんきんネットや機構ホームページの充実を図るとともに、ネットチャネルの今後のあり方について、情報セキュリティ確保の観点を踏まえ検討する。	※取組状況はⅠ－７－（３）－①に記載。 ※取組状況はⅠ－７－（３）－②に記載。 ※取組状況はⅠ－８－（１）－①・②に記載。	
イ 徴収体制の整備 年金事務所における適用・徴収体制を強化するため、基幹年金事務所及び特別徴収対策部の運営状況を踏まえ、対策系業務の業務集約のあり方を検討する。	イ 徴収体制の整備 ○平成 30 年 10 月より本部に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全国の困難性の高い事案等を取り扱う専門組織を設置することとし、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、令和２年４月に全国の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。 また、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、同年４月、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。	○特別徴収対策部における事業実績を踏まえ、適用分野においても全国の困難性の高い事案等を取り扱う本部専門組織（法人調査グループ、適用促進対策の専門チーム）を設置し、適用・調査体制を強化しました。

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。

(2) 業務の合理化・標準化

・　拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行う。

(2) 業務の合理化・標準化

○業務処理マニュアルの見直しについては、マニュアル明確化チームを設置し、職員を４名配置することで、精力的に作業を実施した結果、１年で明確化作業を完了しました。具体的には現場からの意見等を踏まえ、「適切」、「適当」等の曖昧な表現の削除・置き換えを18,393件行うとともに、書式・形式の統一等の作業を実施し、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改善を図りました。

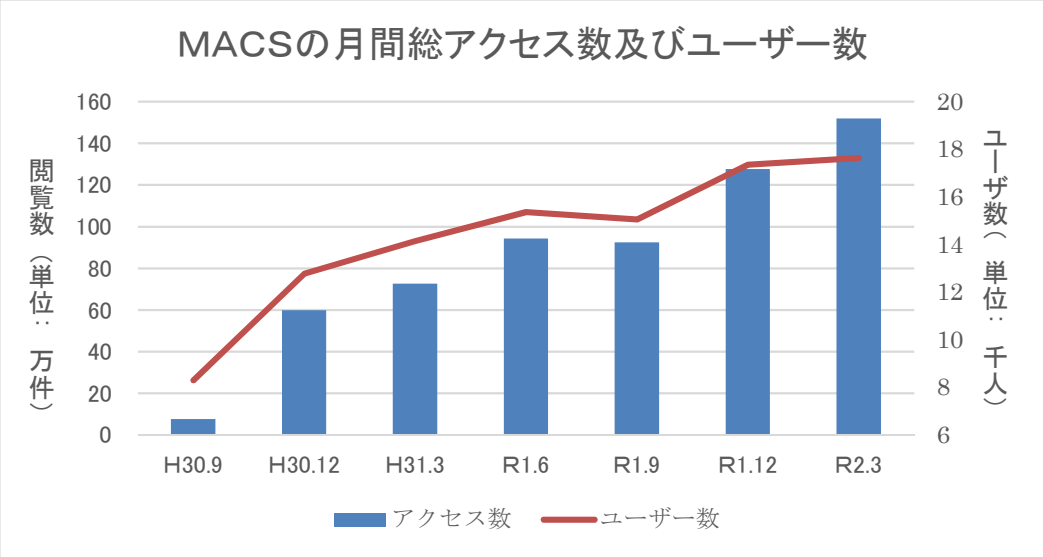
○業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）については、関係法令等へのリンクを追加するとともに、既存のリンクも再確認し、使いやすさの向上を図りました。

また、年金事務所等からの要望を踏まえて、効率的な検索方法、利用方法を事務連絡及びテレビ解説で周知し、利便性の向上を図りました。

○業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）の利用者数は、平成31年３月の約14,000人から令和２年３月現在約17,000人と増加しました。また、総アクセス件数も平成31年３月の約72万件から令和２年３月現在約150万件と増加しており、年金事務所等の現場の職員への定着を着実に進めることができました。

○業務処理マニュアルの明確化作業として、９編24,646ページに及ぶ見直しを行い、より分かりやすいものとなるよう改善を図ることができました。

また、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）の利用者数が増加するなど多くの職員に利用されるようになりました。

	 〇組織内共有を図るため、現在の業務処理マニュアルに業務・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ための作業を開始しました。 ※ＢＰＭＮ【Business Process Model and Notation】とは業務フローを可視化して分析等を行う手法のこと。	
・　本部現業リスクの見直しを踏まえ、業務処理マニュアルの整備を進めるとともに、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に掲載し、利用促進を図る。	〇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業務処理マニュアルを「本部現業共通編」として整備し、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）への掲載を行いました。（令和２年４月１日制定・施行）	〇本部現業のリスク分析・評価の結果を踏まえ、本部現業の共通的な事務処理に関する業務処理マニュアルを整備しました。
・　業務支援ツールについて、管理と運用の適正化を図る。	〇業務支援ツールについては、業務支援ツール等運用要領の運用状況を踏まえ令和元年５月に要領改正を行い、業務支援ツールの定義、事務共有フォルダで使用するマクロ記録を有するファイルの管理、配付方法について見直し等を行いました。また、改正後の要領に基づく拠点長による月次点検結果の報告を徹底させるとともに、事	〇業務支援ツールの適正な管理運用を徹底することで、情報セキュリティの確保を図りました。

	務センター（１拠点）及び年金事務所（28 拠点）において運用ルールの遵守状況調査を実施し、適切な管理方法とするよう指導を進めました。	
(3) 業務の効率化 より多くの職員が業務改善を積極的に提案できるよう、業務改善の手法について、改善を図る。 併せて、提出された業務改善要望・提案について、サービス・業務改善委員会において業務改善工程表による管理を行うことで課題の組織的共有とフォローアップを確実に実施する。	(3) 業務の効率化 ○業務改善の手法については、職員提案制度実施要領（要領第 24 号）を見直し、提案内容を詳細かつ明確なものとできるよう、投稿する職員が特に留意する点を明記しました。 ○また、職員から提出された 45 件の業務改善要望・提案について、毎月１回開催されるサービス・業務改善委員会において組織的共有及び審議が行われ、21 件の業務改善要望・提案が採用されました。	○職員から提出された業務改善要望・提案が、機構のサービス及び業務運営の改善に繋がりました。
(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営 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。	(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 ○適正な業務運営を行うため、全国規模による人事異動を実施し必要な人員を配置しました。	○全国拠点網維持のため、全国規模による人事異動を行い必要な人員を配置することで、適正な業務運営に努めました。
・ 機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年７月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の施行事務や年金保険料の	○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の業務見直しに伴い、約30人の合理化・効率化を進めました。また、年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するため、本部の給付担当部門や中央年金センター等に給付金の支給要件を正確に判定する体制を整備するとともに、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しました。	○基本計画に基づき、合理化・効率化を進めました。また、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するため、円滑な業務遂行のための実施体制を確保しました。

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拡大・活用を図る。	○有期雇用職員からの無期転換を引き続き推進し、無期転換職員を令和２年４月現在で 3,094 人から 3,485 人に拡大しました。また、エルダー職員についても令和２年４月現在で 795 人から 982 人に拡大しました。	○無期転換職員やエルダー職員を拡大配置しました。
・　拠点の人員配置状況及び業務量調査の結果を踏まえ、引き続き適正人員の配置を行うとともに、本部における業務量調査にも取り組む。	○平成28年度に実施した事務センター及び年金事務所に係る業務量調査結果を基に、定員の拠点間格差の是正を令和元年度に完了させるとともに、年金生活者支援給付金への対応や給付審査事務の年金事務所への移管といった新たな事業の業務量に見合った人員を配置しました。また、本部の中央年金センター及び障害年金センターについて、障害年金の不利益処分等に係る理由記載や事後チェック体制等の強化に必要な人員を配置するとともに、業務量調査に向けた検討を進めました。	○業務内容の見直しや効率化により、現場実態を踏まえた人員配置に取り組みました。
・　人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。	○令和元年人事院勧告により、国家公務員の一般職の職員の給与に関する法律等の一部改正が行われたことに伴い、基本給の改正等を行いました。	○令和元年人事院勧告に基づき、基本給の改正等を行いました。
②　一般管理費及び業務経費	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＞	
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。	○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、令和元年度は、平成 30 年度比で 5.5%に相当する額（5.2 億円）の削減を行い、また、業務経費においては、令和元年度は、平成 30 年度比で 1.7%に相当する額（15.6 億円）の削減を行いました。	○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をそれぞれ削減しました。

	平成 30 年度予算　令和元年度予算　削減額 ・一般管理費　93.7 億円　88.5 億円　5.2 億円（▲5.5%） 〔 令和５年度までに 15%削減 〕 平成 30 年度予算　令和元年度予算　削減額 ・業務経費　941.5 億円　925.9 億円　15.6 億円（▲1.7%） 〔 令和５年度までに 5%削減 〕 ※（ ）は平成 30 年度比の削減割合 ＜削減目標の実現に向けた取組＞（効率的な予算執行） 〇効率的な予算執行を進めるため、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部での一括調達、借上げ施設の借料の引下げや入札によるコストの削減といった取組を行いました。 〇職員にコスト意識を持たせる取組として、年金事務所ごとの光熱水料費等の使用量、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を閲覧できるコスト可視化の取組を実施するとともに、会議等の場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。 〇一般管理費（人件費除く）の執行額は、予算額（102.1 億円）に対して 7.9 億円を削減しました。そのうち、複数年契約の実施等による効率的な予算執行を行ったことによるものは 2.1 億円でした。 〇業務経費の執行額は、予算額（2075.5 億円）に対して 156.6 億円を削減しました。そのうち、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部での一括調達、借上げ施設の契約更新時の借料の引下げ等による効率的な予算執行を行ったことによるものは 58.6 億円でした。	

令和元年度計画	令和元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 「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、業務の効率化を追求しつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、新しい調達・外部委託管理ルールの徹底を図るため、以下の取組を進める。	**２．外部委託の活用と管理の適正化** ○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、以下の取組等を実施しました。 ・全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化 ・業務の性質に応じて、機構が用意した場所で情報セキュリティリスクや受託事業者が仕様書と異なる業務方法等を行うリスクを機構がコントロールできる形で行うインハウス型委託の推進 ・委託業者の履行能力の見極めが必要な場合の総合評価落札方式の適用の原則化 ・情報提供依頼（ＲＦＩ）の的確な実施 （令和元年度の実績） ・本来等級以上の適用については、255 契約全件に適用 ・インハウス型委託については、昨年度実施した扶養親族等申告書等の届書の処理、事務センター等のデータ入力業務に加え、今年度は、新規事業では、年金生活者支援給付金関連の届書の処理、既存業務では、年金相談（コールセンター業務）、年金返納金債権の債務者調査に係る照会文書作成業務についても対象とし、当初計画していた全て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は、調達委員会において、業務品質を確保するための業者の履行能力を見極める必要があると判断された 32 契約全て（扶養親族等申告書等受付・入力等業務、事務センター入力共同処理委託業務、年金電話相談業務、中央年金センター年金給付業務等）で実施 ・情報提供依頼（ＲＦＩ）については、対象となる全ての案件（企画段階で 29 案件、調達段階で 146 案件）で実施	○調査委員会報告書の提言及び業務改善命令を踏まえ、業務委託の内容に応じて、本来等級の適用、インハウス型委託、総合評価落札方式の適用、情報提供依頼（ＲＦＩ）等の各取組をそれぞれ対象となる全ての案件について実施し、年金個人情報を取り扱う業務の正確性と品質の向上に努めました。
(1) 外部委託の活用 ○　サービスの質の向上や情報セキュ	(1) 外部委託の活用 ○サービスの質の向上や情報セキュリティ確保の観点から、今年度もルールに基づ	○外部委託の活用を進めながら、

リティ確保の観点から、委託業務の目的や内容、特性等に応じ、インハウス型委託など多様な外部委託手法の活用を図る。	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い、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て組織横断的に事業を進めるとともに、業務品質を確保する必要がある外部委託業務について、総合評価落札方式の適用やインハウス型委託の活用を推進しました。 具体的には、 ・新規事業に当たる年金生活者支援給付金関連の業務に関しては、委託業務の範囲が、通知書等の作成発送業務、請求書の入力処理業務、専用の電話相談業務など広範囲に渡ることから、複数の部署が参画する組織横断的なプロジェクトチームを設置し、事業企画段階から履行終了に至るまで、進捗管理の徹底と業務品質の確保に努めました。 また、同様に扶養親族等申告書審査入力等業務、年金電話相談等業務、記録整備等業務の各事業も重要案件（プロジェクトチーム設置案件）に指定し、進捗管理の徹底と業務品質の確保に努めました。 ・届書の処理、データ入力等、事業規模や業務の特性から、特に業務品質を確保する必要がある業務については、より優良な業者への委託を図るため総合評価落札方式を適用するとともに、インハウス型委託を活用し、リスク対策と品質確保に努めました。	各調達案件を委託内容の複雑さや重要度に応じ、進捗状況を組織横断的に適正に管理し、品質の確保・向上に努めました。
(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	
○ 定期的に事業担当部署への研修を実施し、新しい調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図る。 ○ 重要案件について設置するプロジェクトチームの活用等により、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、	○５月及び 10 月に事業担当部署調達担当者を対象とした調達事務研修を実施し、調達ルールの周知・徹底を図りました。なお、新ルールに基づき、事業担当部署より提出のあった仕様書の審査、各検査調書の確認を行いました。 ○外部委託先事業者が、履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制を整備して、業務を適正に行うことができるかを確認するために、履行開始前検査を実施しました。また、履行中検査においても履行開始前検査において確認した内容の遵守状況について確認しました。	○外部委託の適正な管理を行う観点から、各種検査調書の見直しを含めたルールの見直しを行い、加えて定期的に事業担当部署への研修を実施し、調達ルールの周知・徹底を図りました。また、履行開始前検査や履行中

履行後検査等を適切に実施する。 ○　新ルールの実施状況を把握し、その結果を踏まえて、適正でより効果的なルールとしていくための方策について検討を行い、必要な措置を講じる。	○外部委託先事業者が作成した納品成果物が適正であるかについて、毎月、納品時検査を実施しました。また、外部委託の履行終了後に個人情報等の返却・完全消去又は廃棄状況を確認するために履行後検査を実施しました。 ○令和元年度の実施状況は以下のとおりです。 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） 検査の状況については、リスク管理委員会に報告しました。なお、履行開始前検査、履行中検査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、全件改善しました。 ○また、年金個人情報を取り扱う外部委託の更なる適正管理を図るため、事業担当部署が実施した各種検査結果を横断的に検証し、「日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領」を令和２年４月１日に改正して各種検査調書の必要な見直しなどを行いました。	検査等の各種検査を適切に実施し、委託業務の適正な管理の改善・強化を図りました。
(3)　優良な受託事業者の確保 ○　業界動向の把握や優良企業の発掘のため、情報収集の強化を図る。 ○　品質の確保、業務の効率化や情報セキュリティ対策等の幅広い観点から事業者を把握できるよう、ＲＦＩの実施方法の改善について検討を行う。また、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。 ○　事業の品質向上と効率化の観点か	(3) 優良な受託事業者の確保 ○業界動向の把握や優良企業の発掘のため、外部委託業務の多くを占めるデータ入力等業務、コールセンター業務、データ印字業務、運送業務を対象に、各業界団体を訪問し情報収集を行いました。また、収集した情報については、事業担当部署へ提供し、情報提供依頼（ＲＦＩ）の確認事項や仕様書案等作成の検討材料として活用を図りました。 ○優良企業の発掘に向け入札情報等を幅広く周知するために、訪問した各業界団体に協力依頼の上、該当する公告済案件の入札情報を提供し、会員企業へ広報誌やメール等で周知いただきました。 ○ＲＦＩ協力企業の拡充を図るため、情報提供を求めるダイレクトメール（ＤＭ）を外部委託案件ごとに随時送付しました。また、ＲＦＩにおいて収集した情報を	○企業や各業界団体への訪問、アンケートやＤＭ送付等の取組を通して情報収集を図り、優良な受託事業者の確保に努め、15 社の新規事業者と契約しました。 また、委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、業務効率化の観点からも複数年契約や包括的委託を促

ら、複数年契約、業務の包括的な委託やＳＬＡを活用した契約更新制度の活用等により、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図る。	組織横断的に有効活用するためにデータベース化し、企業概要情報も含めて事業担当部署が閲覧できるようにしました。 ○複数年契約については、国民年金保険料納付書等作成業務、予約専用ダイヤル対応業務、健保厚年適用届書情報等収録業務等９契約を複数年契約に転換しました。 ○業務の包括的な委託の活用については、以下の２案件についてＲＦＩの結果も踏まえた見直しを行い、業者管理等の効率化を図りました。 ・文書廃棄業務について、従来までの事務所単位での調達からエリア単位等での調達へ見直しを図りました。 ・運送業務について、これまで各拠点間の各運送業務、本部と各拠点間の各運送業務を複数業者に委託していましたが、これを全国的に包括した委託契約としました。 ○ＳＬＡ（サービス品質に関する合意）達成による契約更新については、返納金債権の債務者調査業務について更新しました。 ○以上の優良な受託業者確保に向けた取組によって、新規に契約を締結した事業者が 15 社となりました。	進しました。
(4)　調達に精通した人材の確保・育成 ○　業界動向や最新技術等の調達環境の把握に向けた外部研修の活用や、高度専門職職員による部内研修等を通じて調達分野を専門とする人材の育成を図る。	(4) 調達に精通した人材の確保・育成 ○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ことに加え、業界動向や最新技術等の調達環境の把握、調達分野を専門とする人材の育成を図るため、令和元年度においては、延べ 28 名の職員が計 14 回の外部研修を受講し、計画的に人材育成を図りました。	○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ことに加え、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。

令和元年度計画	令和元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、以下の取組を行う。 「厚生労働省デジタル・ガバメント中長期計画」（平成 30 年 6 月 25 日）及び「業務・システム刷新プロジェクト憲章」（平成 30 年 12 月）の方針に則り、フェーズ１について、デジタルファーストの観点から、対象届の拡大と機能拡充を実施するとともに、フェーズ２の実現に向けて着実に取り組む。	**３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発** 〇社会保険オンラインシステムの計画的な見直しや現行システムの運用・開発に当たっては、「デジタル・ガバメント実行計画」（令和元年 12 月 20 日閣議決定）を踏まえつつ、「厚生労働省デジタル・ガバメント中長期計画」及び「業務・システム刷新プロジェクト憲章」の方針に則り、以下の取組を実施しました。	
(1) 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、次の業務機能の実現を図る。 ・　年金裁定請求の手続きに必要な添付書類情報の取得 ・　年金生活者支援給付金及び障害基礎年金（初診日が 20 歳前であるもの	(1) フェーズ１への対応 〇経過管理・電子決裁サブシステム 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。 令和元年度においては、 ・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、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	〇経過管理・電子決裁サブシステムによる電子申請の事務処理を可能とし、年金の手続きにおけるデジタルファースト（原則、一貫してデジタルで事務処理を完結させる）を実現することにより、年金記録の正確性を確保するとともに審査・決裁事務の効

等）の所得審査への活用 ・　国民年金保険料免除申請に係る所得審査の自動化 ・　地方公共団体等への年金給付情報等の提供 ・　経過管理・電子決裁サブシステムの対象届について、従来の紙届書や電子媒体に加え、電子申請に対象を拡大	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、電子申請による届書の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。（令和２年３月稼働） ・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） ・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） これまでの取組により、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。 また、更なる経過管理・電子決裁サブシステムの対象届の追加に当たっては、デジタルファーストにつながる事業所関係届書や審査の効率化につながる年間届出件数を踏まえて13届書を選定し検討を開始しました。 〇マイナンバーによる情報連携の開始 個人番号管理サブシステムについては、平成28年11月よりマイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行い、平成29年１月よりマイナンバーによる年金相談、また、平成30年３月よりマイナンバーによる届出・氏名変更届等の諸変更届省略を行ってきました。 この個人番号管理サブシステムを利用して、マイナンバーを用いた情報提供ネットワークを通じた情報連携を円滑に実施するため、中間サーバによる情報連携システムを開発し、下表のとおり情報連携を開始しました。	率化を図りました。 〇経過管理・電子決裁サブシステムの対象として、新たに電子申請７届、国民年金関係保険料関係届の９届書を追加し、合計 51 届書が経過管理・電子決裁サブシステムによる審査・決裁を行えるようにしました。 〇マイナンバーによる情報連携については、計画どおりシステム開発を進めました。当該システム開発により、各種手続きにおける添付書類を省略（受給権者や被保険者からの住民票の写しや所得証明書の提出が原則不要）してワンスオンリー化を進め、受給権者や被保険者の利便性を向上させるとともに、地方公共団体への年金給付情報等の

開発内容	試行運用開始	本格運用開始	備考
1. 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	
2. 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	※初診日が 20 歳前であるもの等
3. 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	
4. 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	
5. 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	

情報連携をスムーズに行うなど、事務の効率化を図りました。

(2) フェーズ２への対応

業務・システム刷新プロジェクト憲章に定めるロードマップに沿って次の事項を実施する。

・ 開発準備工程について、平成 31 年度の早い時期に開始できるよう、開発準備工程推進協議会参加事業者等との調整を進める。

・ 業務プロセス点検について、平成 31 年（2019 年）8 月頃までにフェーズ２の対象となる全てのプロセス確認を目指す。

(2) フェーズ２への対応

○被保険者原簿の管理等に係る全 260 プロセスについて、デジタルファースト等の推進、お客様の利便性の向上、業務の効率化などを推進する観点から、各プロセス（事務処理）を詳細に見直す業務プロセス点検を実施しました（令和元年 10 月末完了）。

○この点検に当たっては、全国の事務センターや年金事務所と連携する体制を構築し、現場の実情を反映しました。また、社会保障審議会年金事業管理部会情報セキュリティ・システム専門委員会での議論を踏まえ、ＢＰＭＮの手法を活用して業務プロセス等をわかりやすく可視化する工夫も行いました。

○この結果、職員の作業を介さない自動フローの創設、システムチェック・システム自動入力の拡充など、業務改善の方向を整理することができました。点検作業で作成した業務プロセス図については、業務内容の変更に応じた変更管理を行い、シス

○業務プロセス点検に係る取組を踏まえ、基本設計修正を着実に実施するとともに、機構の事業部門やシステム部門及びシステム開発等を行う事業者の間での、業務及びシステムの認識共有等を一層推進します。

・　業務プロセス点検結果を踏まえ、要件定義を確定させ、それに基づく基本設計修正を行う。	テム開発等で活用していきます。 ○業務プロセス点検の結果及び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業務要件定義等を進めました。また、システム開発委員会や公共調達委員会への対応などの調達準備を行い、基盤機能等に係る基本設計の修正（令和２年２月～）を開始しました。	○基盤機能等に係る基本設計修正に向けた要件定義を進め、基本設計の修正を開始しました。
・　新たなデータベースの構築やデータ移行について、現行システムのデータベースの調査を踏まえ、管理方針・データ移行方針の策定を進める。	○ 新たなデータベースの管理方針等については、現行の制度別・年金事務所別から個人別・全国ベースに見直し、氏名、生年月日、住所等の被保険者の固有の情報を一元的に管理することを基本とし、データ管理や移行に関する論点整理などの作業を進めました。	○新たなデータベースの管理方針等の策定に向けて検討を進めています。
	○開発準備工程については、開発準備工程推進協議会参加事業者等との調整、企画書評価委員会、公共調達委員会等への対応などの調達準備を進め、令和元年 10 月から開発準備工程を開始しました。 この工程ではフェーズ２の本格開発に向けた試行的な環境を構築した上で、設計・開発・テスト作業の試行実施を行い、 ・複数事業者による体制も考慮した開発方法・プロジェクト管理方法の検証 ・性能・アーキテクチャの妥当性の検証 ・試行実施結果等を基にした開発生産性の検証 等を令和２年９月まで行うこととしています。	○令和元年10月から開発準備工程を開始しました。この工程では、本格開発の効率的な開発方法や具体的な規模・工数の見通しを得るため、令和２年９月までに多くの作業を実施する必要があり、機構・事業者が連携して課題の分析・解決を図りながら着実に進めています。
(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用 　刷新部門及び事業部門との協働体制を確立するとともに、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用について、以下の取組を行う。	(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用	

① 制度改正の対応 年金生活者支援給付金及び国民年金における産前産後保険料免除制度の導入などの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。	① 制度改正の対応 ○年金生活者支援給付金の施行に当たっては、対象者に確実に請求していただくため、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や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構築し、稼働を開始しました。（平成 31 年４月以降、段階的に稼働） また、20 歳到達時の国民年金加入手続きの省略については、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構築し、稼働を開始しました。（令和元年９月、10 月稼働） ○上記のほか、改元対応等全体で 17 件の制度改正案件のシステム開発を進めました。（うち稼働済み 13 件）	○制度改正の対応に当たっては、限られた期間でのシステム開発でしたが、実現すべき機能を開発し、計画どおり施行日に合わせて稼働しました。
② 業務改善の取組 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、フェーズ２へ取り込むまでの間、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。また、業務の正確かつ効率的な処理を図るため、業務改善に資するシステム開発に取り組む。	② 業務改善の取組 ○年金給付の正確性の確保の観点から、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、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。（令和元年 10 月稼働） 障害年金業務の集約後も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、障害年金業務支援システムを構築し、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。（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） ※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。 ○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とともに、新たな業務支援ツールを作成し、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。	○事務処理誤り防止や業務の効率化の観点から、現場等からの意見を踏まえつつ、業務における現状と課題を分析した上で、業務改善に資するシステム開発を行い、順次稼働しました。 ○業務支援ツールについては、事務処理の効率化の観点から、機能改善や新たな業務の実施に必

		要なツールを作成しました。
	〈主な機能改善等〉 ・免除・学特入力ツール（平成 31 年４月稼働） 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。 ・特定技能外国人等管理ツール（令和元年９月稼働） 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。 ・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） 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。	
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、引き続き、要件定義や運用手順などの点検を徹底しつつ、必要に応じて見直しを行い、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。また、情報セキュリティ対策を含め、最新技術の動向を踏まえて、適切かつ確実に取り組む。	③　システム開発・運用への取組 〇システム運用のリスク低減の観点から、媒体運用の回線化や手作業部分の自動化などをシステム開発の要件に取り込みました。また、システム運用作業のヒューマンエラーの発生防止の観点から、ツールを利用することによるシステム化・自動化の検討を進めました。 〇システム事故及びシステム障害の極小化の取組として、引き続き、関係部署への速やかな情報共有を行うとともに、障害発生時の初動対応を迅速かつ正確に実施しました。 〇令和元年５月からの端末設備等の再構築において、情報セキュリティ対策の強化が図れるよう、以下の取組を実施しました。 ・基幹システムをインターネット上の脅威から守るため、従来からのインターネットからの分離及び年金個人情報の分離の徹底を図り、年金個人情報の取扱いを基幹システムの領域に限定 ・年金個人情報へのアクセスは、生体認証を含めた二要素認証に統一し、認証基盤	〇現行システムの開発・運用を着実に実施するとともに、システム事故及びシステム障害の極小化や障害発生時の早期復旧の対応を行いました。 〇令和元年５月からの端末設備等の再構築において、基幹システムとインターネットセグメントの完全分離を継続するとともに、認証方式の統一等による情報セキュリティの向上を図りま

	として共通基盤システムを構築 ・端末やサーバ等のログを一元的に管理する仕組みを導入 ・基幹システム等からのデータの書き出し方式を見直し、外部電磁的記録媒体を接続する端末を検疫ＰＣに限定　等	した。
(4) 年金給付システムの最適化への取組 年金給付業務・システムについて、現行の届書の事務処理の検証、現行システムの設計書等の資産・関係資料等の分析及び現行のシステム運用の方式の検証を実施し、改善の方向性を検討する。 ・　端末機器及び周辺サーバの更改を円滑に進める。 ・　業務フロー及びシステムの点検を踏まえ、業務及びシステムの改善点を洗い出し、所要の見直しを進める。	(4) 年金給付システムの最適化への取組 〇年金給付業務・システムの最適化に向けて、以下の取組を実施しました。 ・端末設備等の再構築においては、端末統合の実現に向けて年金給付システムへのアクセスについてＷｅｂ化を実施しました。併せて、周辺サーバについては、ハードウェア集約等によるシステム基盤の統合を進めるとともに、業務支援ツールのシステム機能への取り込み等による利便性の向上や効率化を図りました。 ・年金給付業務・システムの最適化に向けて、以下の取組を行い課題の洗い出しと改善の方向性の検討を実施しました。 ア　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 イ　現行システムの移行性やメンテナンス性の向上の観点から、設計書等の資産及びプログラム稼働状況等の分析 ウ　現行システムの運用業務の更なる正確性の向上や業務効率化の観点から、インシデントの分析	〇年金給付業務・システムの最適化に向けた準備段階として、システムのＷｅｂ化等を実現するとともに、年金給付業務における業務の可視化による分析やシステム資産分析及びシステム運用分析を行い、改善の方向性の検討を着実に進めました。

令和元年度計画	令和元年度計画に対する取組状況	自己評価
４．ＩＣＴ化の推進 ＩＣＴ（情報通信技術）を活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現するため、以下の取組を行う。	**４．ＩＣＴ化の推進**	
(1) 電子申請の推進 厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出を推進し、事業主の行政手続の負担を軽減させるため、以下の事項に取り組む。 ・　平成 32 年（2020 年）４月１日以後に開始する事業年度から適用される大法人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、円滑かつ着実に実施する。 ・　中小規模の事業所等における電子申請の利用の推進を図るために、マイナポータルとの連携、法人共通認証基盤の活用、普及啓発の推進等の取組を実施する。	(1) 電子申請の推進 ○令和元年度については、特定の法人（資本金１億円超の法人等）に対する電子申請による届出の義務化や、法人共通認証基盤を活用したマイナポータルとの連携が令和２年４月に開始されることを踏まえ、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。 ア　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する利用勧奨 紙による届出を行っている事業所（18,457 事業所）に対し、文書（電子申請の説明依頼書※、周知用リーフレット）による利用勧奨を実施 ※電子申請を開始するための操作について、訪問説明等のサポート希望の有無を確認するアンケート 電子媒体による届出を行っている事業所（16,382 事業所）に対し、文書（周知用リーフレット）による利用勧奨を実施 イ　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の実施 ウ　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 エ　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	○紙による届出を行っている事業所に対して「電子申請の説明依頼書」を送付し、９割以上の事業所から回答を得ました。令和２年度は回答内容を踏まえ、徹底した利用勧奨を実施する予定です。 ○訪問説明等サポートを希望する事業所への対応として、新たに 177 名の職員を配置し体制整備を図ることで、電子申請を促進していきます。 ○電子申請が義務化対象となる事業所で電子媒体による届出を行っている事業所及び被保険者 101 人以上の事業所のすべてに対して周知用リーフレットを送付しました。
ｉ　平成 31 年度中の登記後の法人設	○登記後の法人設立手続きのオンライン・ワンストップの実現に向けたシステム開発	○ホームページやインターネット

立手続きのオンライン・ワンストップ化及び平成 32 年度中の登記等を含めた法人設立手続のオンライン・ワンストップ化の実現に向けて、必要な対応を行う。 ii　平成 32 年４月の導入を目指すとされている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。 ・　電子申請による届出の増加に対応できるよう電子申請の事務処理に関する事務センターの体制の見直しや電子申請マニュアルの整備、システムチェックの強化など、電子申請の届出の早期処理のための事務処理の見直しを行い、電子申請の標準的な処理期間の目標を設定し、処理日数の短縮化を目指す。 ・　事業所調査等の機会を捉えた効率的な利用勧奨を実施するとともに、電子申請に係る分かりやすいパンフレット等を活用し普及啓発に取り組む。また、利用勧奨を行う職員を育成するため、研修の充実強化や蓄積されたノウハウの共有を図る。	を実施し、令和２年１月から申請を可能としました。 ○事務処理の効率化のため電子申請による届書のうち主要７届出を経過管理・電子決裁サブシステムの対象とするとともに、電子申請の事務処理に関するマニュアルの作成や事務センター職員向けの研修を実施し、電子申請による処理の短縮に取り組みました。 ※電子申請による処理日数の推移は、Ⅰ－３－（3）－①に記載の表を参照。 ○従来のｅ-Ｇｏｖ経由の電子申請方法に加え、届書作成プログラムに申請機能を設けることで、ＧビズＩＤによる申請を可能とするためのシステム開発を実施し、主要７届出について、令和２年４月１日からＧビズＩＤの申請を可能としました。また、社会保険労務士がＧビズＩＤを用いた電子申請により届書の提出代行をする際の資格確認方法について、厚生労働省及び関係団体等と検討を進めました。 ○事業所調査時に電子申請の利用勧奨を実施しました。また、利用勧奨を行う職員に対して実践的な内容の研修を複数回行うとともに、研修を録画し、いつでも確認できるようにしました。	広告を活用した広報、機構からのお知らせ等を活用した事業所への周知等様々な手段を活用した周知活動を行いました。 また、電子申請件数増加に対応するため、効率的に電子申請の事務処理を行うためのシステム開発を行い、事務処理の開始に当たって混乱が起きることのないよう、電子申請の事務処理に関するマニュアル作成や研修を実施した上で、令和２年３月に、予定どおり事務処理を開始しました。 ○法人設立手続きのオンライン・ワンストップ、経過管理・電子決裁サブシステム改修、ＧビズＩＤに対応した届書作成プログラムのリリースについて、期限どおり適切に対応しました。 ○経過管理・電子決裁サブシステムの改修や電子申請処理に関するマニュアルの作成・研修の実施により、電子申請の処理日数の短縮を行いました。 ○社会保険労務士がＧビズＩＤを用い電子申請により届書の提出

		代行をする際の資格確認方法について、厚生労働省及び関係団体等と検討を進めています。 〇利用勧奨を行う職員に対して、10月、12月、２月、３月に延べ９回の研修を行うとともに，録画を提供していつでも視聴できる環境を整えることにより、説明スキルの向上を図りました。
(2) インターネットを活用したサービスの充実	(2)インターネットを活用したサービスの充実 〇情報流出事案以降、インターネットを経由したサービスの確立については、ねんきネットとホームページを中心に検討してきましたが、独立したインターネット環境を構築したことに伴い、インターネットを利用したサービスの拡大について検討を開始しました。	
① 既にインターネット環境で提供しているサービスの拡充 ア ホームページの充実 イ 「ねんきんネット」の利便性向上 「ねんきんネット」の機能拡充として、申請手続を可能とする機能の追加等について検討を進める。	① 既にインターネット環境で提供しているサービスの拡充 ※取組状況はⅠ－８－（１）－①に記載。 〇「ねんきんネット」の利便性向上として、令和２年１月に、これまでのＰＣ版に加えて、スマートフォン版でも電子版ねんきん定期便及び年金の支払いに関する通知書の閲覧機能を追加するとともに、国民年金保険料を納付していない期間や納付が免除又は猶予された期間のうち、現時点で納付が可能な月数の合計及び保険料額の合計を確認できるようになりました。	〇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行った結果、「ねんきんネット」の情報提供内容が充実するとともに、従来よりも手軽に閲覧できるようになるなど、「ねんきんネ

		ット」の利便性が更に向上しました。
	○「ねんきんネット」における申請手続の検討については、個人情報保護の観点から、複数の要素による本人認証機能への移行について検討を行いました。	○「ねんきんネット」を安心してご利用いただくために、ＩＤ・パスワードに加え、複数の要素による本人認証機能への移行について検討を行いました。
	○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。	○インターネットから年金相談予約を受け付けるサービス開始に向け、システム開発を進めています。
②　「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築の検討 　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や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）」の構築の検討を進める。	②「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築の検討 ○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。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。 （※）『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。	○事業所版ねんきんネット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する等の準備を進めました。
(3) マイナンバーの活用 ・　マイナンバーを活用した効果的で確実な適用業務の検討を行う。 ・　健康保険の被扶養者について、マイ	(3) マイナンバーの活用 ※取組状況はⅠ－１－（１）確実な適用の実施に記載。 ※取組状況はⅡ－３－（１）フェーズ１への対応に記載。	

ナンバーの取得を進めるとともに全国健康保険協会へマイナンバーを随時提供するための仕組みの構築に向けた準備を進める。 ・　情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携を開始し、他の行政機関から住民票情報や所得情報等の個人情報を取得することにより、国民年金保険料免除申請や年金請求等の手続きに必要な住民票や所得証明書等の添付書類について、試行運用を行った上で添付の省略を開始する。また、情報提供ネットワークシステムを通じて他の行政機関への年金情報の提供を開始する。 ・　さらに、マイナンバー制度を踏まえた業務のあり方について検討を進める。		
(4)　ＩＣＴを活用した業務改善の実施 事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、ＩＣＴを活用し、ＡＩ－ＯＣＲ技術の導入による紙媒体で提出された届書のデータ化やＲＰＡ技術の拡大による手作業の省力化、経過管理・電子決裁サブシステムの拡充による事務の効率化等に	(4)　ＩＣＴを活用した業務改善の実施 ○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、ＲＰＡ技術を活用した自動印字化を進め、全国の年金事務所で実施し、手作業の省力化を行いました。また、郵送届書（給付）の審査準備業務及び事業所調査の事前準備業務へのＲＰＡ技術の活用について、試行実施を開始しました。	○予約相談の事前準備業務へのＲＰＡ技術の活用を全国の年金事務所で導入することにより事務処理の効率化を図ることができました。今後、さらなる対象業務の拡充に向け、複数拠点での試行実施を行った上で全国展開を

ついて取り組む。	○チャットボットの導入 コールセンターの負荷軽減を図るため、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、チャットボットを活用した自動応答技術導入の試行実施を行い、質疑応答の内容を適切に設定することにより、定型的な質問に対する一定の正答率が確保できることが確認できました。今後は、本格導入に向けた検証を更に進めます。 ○ＡＩ－ＯＣＲ技術の導入 令和元年度においては、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）における入力業務へのＡＩ－ＯＣＲ技術の導入に向けた検証を行いました。数字項目については、ＡＩ－ＯＣＲ処理後に職員が確認・補正することによって 99%を超える正確性を確保できる見通しが立っていますが、文字認識についてはまだ改善の必要があります。今後、さらに検証を重ねて識字率を上げるとともに、複数の技術を組み合わせて識字率向上を図っていきます。	進めます。 ○チャットボットを活用したコールセンター向けの自動応答技術導入に向けた検証を進めました。 ○ＡＩ－ＯＣＲ技術の導入に向けた検証を進めることにより課題を把握することができました。引き続き課題解決に向けた取組を進めていきます。

<table>
<tr><th>令和元年度計画</th><th>令和元年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td><u>Ⅲ　業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</u>

１．内部統制システムの有効性確保
　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、早期対処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及び対応
ア　モニタリング等による事務処理誤りへの対処
・　日報や事務処理誤り報告等の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、個別対</td><td><u>Ⅲ　業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</u>

１．内部統制システムの有効性確保

(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おそれがあるため、事務処理の正確性の確保が重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止を組織一丸となって取組を進めた結果、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２年３月末時点）〕
<table><tr><td>発生年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td><td>令和元年度</td></tr><tr><td>件数</td><td>1,678</td><td>1,384</td><td>1,441</td><td>1,074</td><td>710</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及び対応
ア　モニタリング等による事務処理誤りへの対処

○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、関係部署が連携して速やかに対応するとともに、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行いました。また、マニュアル記載内容等に係る改</td><td>○事務処理誤りは、早期に発見し、早期に対策を講じることが重要であることから、早期発見、未然防止及び再発防止に向けた取組を組織一丸となって進めました。

○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する</td></tr>
</table>

応を速やかに行うとともに、各事案の原因を分析し、その結果を踏まえて業務処理マニュアルの改正等を行う。	善検討を行いました。	とともに必要な対応を実施しました。
イ　事務処理誤りの定期的な点検 ・　事務処理誤りの年次公表に合わせ、当該１年分の事務処理誤りについて、点検・分析を行い、その結果を個別事案への対応及び再発防止に向けた取組に反映させる。	イ　事務処理誤りの定期的な点検 〇前年度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。この結果、同種の事務処理誤りが３件以上発生している事象が、年金給付関係については１事象、国民年金関係については２事象判明しました。 これら同様の事象の新たな発生を防ぐため、指示書で注意喚起を行うとともに、本部で作成した再発防止に係る資料を用いて、拠点で伝達研修を行いました。	〇年次公表に合わせ、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た、本部作成資料を基に、拠点において伝達研修を行い、必要な対応を実施しました。
ウ　「お客様の声」の分析結果に基づく対応 ・　「お客様の声」の分析や業務適正化部会の活用により、事務処理誤りの疑いのある事案を早期に発見し、必要な対応及び再発防止に向けた取組を行う。	ウ　「お客様の声」の分析結果に基づく対応 〇機構に寄せられた「お客様の声」11,622 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、必要な対処を実施しました。	〇「お客様の声」の確認を行うことで潜在的な事務処理誤りの発見及び再発防止を図りました。
②　事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組 お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案の発生を防止するため、以下の取組を行う。	②　重点三事案の根絶に向けた取組 〇重点三事案について、下記の取組を実施したことにより、平成 29 年度以降、各項目とも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を含め、取組を徹底してまいります。	〇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、研修の強化・委託業者への指導等を行った結果、発生件数が平成 30 年度 152 件から令和元年度 122 件（令和

ア　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。

イ　給付業務の審査移管など事務の実施体制を変更したことに伴う重点三事案の発生を防止するため、想定されるリスクについて分析し、必要な対策を事前に実施する。

〔重点三事案の発生状況（令和２年３月末時点での各年度の発生状況)〕

誤り区分 / 発生拠点		事務処理遅延	書類紛失	誤送付・誤交付・誤送信	計
平成 29 年度		33	48	175	256
	機構職員	19	34	79	132
	委託業者等	6	5	96	107
	市区町村	8	9	0	17
平成 30 年度		28	43	81	152
	機構職員	16	24	49	89
	委託業者等	3	6	32	41
	市区町村	9	13	0	22
令和元年度		16	28	78	122
	機構職員	7	13	55	75
	委託業者等	1	4	23	28
	市区町村	8	11	0	19

※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】

○重点三事案は減少しているものの、重点三事案の発生防止には業務処理要領に沿ったルールの徹底が不可欠であり、複数回事務処理誤りを発生させた拠点ではルール徹底が不十分であると考えられることから、そのような拠点の中から重点取組拠点を指定し（４拠点)、研修の実施等ルールの徹底を図る取組を実施しました。

○令和元年度においては、重点三事案を含む事務処理誤り発生防止の対策として、以下の取組を実施しました。

・「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

２年３月末時点）と前年度より減少しました。

○重点三事案の発生原因の多くがルールの不徹底であることから、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、訪問して指導等を行うことにより、ルールの徹底を図りました。

○定期的な「未完結リスト」の点検

	ついて、各拠点において定期的に「未完結リスト」の点検を行い、未完結の件数が多い拠点等に対しては、地域部による確認及び指導を行いました。 ・研修等の実施 新人職員や副拠点長等の役職に応じた研修に本部職員を講師として派遣し、事務処理誤り等の発生防止の取組における各階層の役割について周知徹底を図りました。 ・機構内報等を活用したルールの徹底 事務処理誤りの月次公表や年次公表の結果を周知することで注意喚起するとともに、機構内報によ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、機構ＬＡＮシステムのアンケート機能を活用した「事務処理誤り再発防止取組チェック」を毎月行い、マニュアルに基づく書類廃棄、書類交付及び封入封緘等のルールの徹底により再発防止を図りました。	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。 役職に応じた研修を行い、各階層の役割について周知徹底を行いました。 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や、機構ＬＡＮシステムのアンケート機能を活用した毎月の事務処理誤り防止のチェックなどを行い、マニュアルに基づくルールの徹底による再発防止を図りました。
	○東京広域事務センターにおいて発生した電子媒体紛失事案を踏まえ、再発防止のため、委託要領に基づく郵送物の受付手続の実施と確実な引渡し等について徹底を図るとともに、全事務センターにおける防犯カメラの増設等を進めました。	○電子媒体紛失事案を踏まえ、再発防止策を講じました。
③　本部現業部門のリスク把握及び対応	③　本部現業部門のリスク把握及び対応	
	○「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」の提言を踏まえ、本部現業部門のリスクを可視化しマネジメントする体制の確立等を目的に、以下の取組を実施しました。	○本部現業のリスク分析・評価の結果を踏まえ、本部現業の共通的な事務処理に関するマニュアルを制定するとともに、管理ツールを活用した一貫した進捗管
ア　本部現業部門におけるリスクの分析・評価	ア　本部現業部門におけるリスクの分析・評価	

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。 イ　本部現業部門に関するマニュアルの改善 本部現業部門における事務処理手順の分析結果に基づき、マニュアルを分かりやすく使いやすく改善する。 ウ　進捗管理方法の策定 ・　本部現業部門が、業務の進捗管理を一貫して行うためのシステム構築等の方針を策定する。 ・　各種リスト処理の効率化を図るのと同時に事務処理の正確性を確保するための方策を検討し、実施する。 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。	○本部現業の全体像を詳細に把握するため、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するとともに、業務工程単位でリスクの分析・評価を実施しました。 イ　本部現業部門に関するマニュアルの改善 ○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を「本部現業共通編」として整備し、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）への掲載を行いました。（令和２年４月１日制定・施行） ウ　進捗管理方法の策定 ○部署横断的な本部現業の管理を行うためのツールを作成し、業務の進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を実施する仕組みを策定しました。 ○各種リスト処理の効率化、事務処理の正確性を確保するための方策については、Ⅰ－５－（２）－②に取組状況を記載。 ○リスト処理等、本部現業の執行体制の強化については、Ⅱ－１－（１）－①に取組状況を記載。 ④　外部委託における事務処理誤りの防止 ○リスク統括部では拠点からの事務処理誤り報告や日報等のモニタリングにより分析・評価を行い、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。調達企画部では、この情報を活用して、事業担当部署が実施した履行開始前検査等の各種検査による検査調書の内容を確認し、問題点の把握・改善に努めました。	理方法を策定しました。 ○リスク統括部では、拠点からの報告をモニタリングして外部委託に係る事象について調達企画部に情報提供を行い、調達企画部では事業担当部署が実施する各種検査についての内容確認を

		行い、問題点把握・改善に努めることで、事務処理誤りの再発防止を図りました。
⑤　事務処理誤り発生時の対応 ・　事務処理誤りを発見した部署は、リスク部門等関係部署に直ちに情報提供するとともにお客様対応等を速やかに実施する。 ・　リスク部門は、必要に応じて、監査部門と連携して原因の追加調査を行う。 ・　事務処理誤りの発生部署は、リスク部門と共同して発生原因の調査・分析を行った上で、再発防止策の策定及びその徹底を図る。	⑤　事務処理誤り発生時の対応 ○事務処理誤りを発見した部署は、リスク統括部へ翌営業日以内に報告することを徹底しました。リスク統括部は、関係部署に直ちに情報提供を行い、提供を受けた関係部署は、発生部署に対して必要な対応を指示する等、お客様対応等を速やかに実施しました。 また、リスク統括部は、監査部に事務処理誤りの発生状況等について情報提供し、監査部はこれを活用して監査を実施しました。リスク統括部は、監査結果を踏まえて必要な対処を行いました。 リスク統括部は、事務処理誤りの発生部署と共同して、必要に応じて詳細な報告を求めて原因の調査・分析を行うとともに、再発防止策を策定してそ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。 ○機構が保有する個人情報の漏えい等事案が発生した場合における報告手順について、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。	○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。 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。 原因の調査に当たっては、必要に応じて監査部とも連携して行いました。
⑥　ルールの徹底 ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。 ア　指示・事務連絡の発出件数の削減及び発出時期の平準化に努めるとともに、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等やルールについての理解	⑥　ルールの徹底 ○平成 30 年度に引き続き、「指示」・「事務連絡」の事前審査において、内容の確認や発出部署との調整を徹底することにより、発出件数について平成 30 年度と同水準を確保しました。 （指示・事務連絡発出状況：月平均件数） 年　度 / 指示 / 事務連絡 平成 26 年度 / 350 件 / 224 件 平成 29 年度 / 62 件 / 62 件 平成 30 年度 / 52 件 / 50 件	○「指示」・「事務連絡」の発出件数については、平成 26 年度比で５割削減を達成するとともに、削減取組以降（平成 29 年度～平成 30 年度）の平均件数と同水準を確保しました。

を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。

令和元年度	56 件	59 件

（「指示・依頼」発出件数の平準化）

○平成 30 年度に引き続き、毎月、指示等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、現場負担の軽減に努めました。

（令和元年 12 月、令和２年３月指示発出状況）

年　度	12 月	３月
平成 29 年度	66 件	77 件
平成 30 年度	43 件	90 件
令和元年度	42 件	92 件

○ルール徹底の実効性を確保する観点から、一度に指示等の発出が集中しないよう努めました。

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。

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

（指示等文書作成研修の実施状況）

年　度	上期	下期
平成 30 年度	４回（63 名出席）	４回（81 名出席）
令和元年度	４回（129 名出席）	３回（83 名出席）

○研修の実施や現場からの意見・評価等を参考として、分かりやすい・周知しやすい指示等の内容となるよう努め、指示等の周知・徹底を図りました。

○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
平成 30 年度	2.58 点
令和元年度	2.63 点

※１点～４点（４点満点）で評価

○重要な指示等の発出部署の職員によるテレビ会議システムを活用した現場向け説

	明を日々実施し、指示等の理解度の向上を図りました。 （テレビ解説の実施状況） <table><tr><th>年　度</th><th>実施件数</th></tr><tr><td>平成 30 年度</td><td>193 件</td></tr><tr><td>令和元年度</td><td>172 件</td></tr></table> ○テレビ解説で説明を担当する指示等の発出部署の職員のスキルアップのためのアナウンス研修の実施や、テレビ解説用として資料を作成するなどにより、視聴環境の向上を図りました。 （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>平成 30 年度</td><td>２回（56 名出席）</td></tr><tr><td>令和元年度</td><td>２回（51 名出席）</td></tr></table> ○テレビ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。 （テレビ解説に対する現場の評価） <table><tr><th>年　度</th><th>平均評価点</th></tr><tr><td>平成 30 年度</td><td>2.58 点</td></tr><tr><td>令和元年度</td><td>2.61 点</td></tr></table> ※１点～４点（４点満点）で評価	
ウ　地域部・事業推進役と業務品質管理部が連携し、それぞれの業務において拠点を訪問した際に、ルールの遵守状況等を確認する。また、その結果ルールの徹底が不十分と認め	○発出された指示に関する理解度を事後的に確認する仕組みとして、厚生年金適用、厚生年金徴収、国民年金、年金給付の４業務について、毎月、理解度チェックを実施しました。正答率が低調（80%未満）であった拠点の課室・グループに対しては再度の理解度チェックを実施しました。 （理解度チェック（初回）の平均正答率）	○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を図りました。理解度テストは前年度実績１回を上回る３回実施しました。

られる拠点に対し、直ちに指導を行う。		
エ　機構全体で定期的に、遵守すべきルールについての理解度テストを実施し、理解度の低い拠点又は部署については個別指導を行う。また、現場での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理解度を高めるのに有効な取組を実施する。	○業務処理マニュアルの理解度の向上を図るため、「理解度テスト」を３回実施しました。実施に当たっては、あらかじめ拠点のマニュアルインストラクターを対象にテレビ解説を実施し、その後マニュアルインストラクターによる職場内研修を行い「理解度テスト」を実施しました。 （理解度テストの実施結果） ○理解度チェック等の実施結果は地域部と共有し、連携して現場指導を進めました。また、実施結果等を踏まえた拠点（48 拠点）への訪問指導では、課室長及び担当者から、ルールの徹底、テレビ解説の視聴、ＭＡＣＳの利用、業務支援ツールの管理等の状況についてヒアリングし、直接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。	○理解度チェック等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。
(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 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	(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	

年度	厚年適用	厚年徴収	国民年金	年金給付	合計
平成 30 年度	98.3%	97.4%	97.0%	97.7%	97.6%
令和元年度	98.8%	98.4%	98.6%	98.7%	98.8%

実施月	テーマ	平均正答率
令和元年８月	事務処理誤りが多いなど正確な理解が必要な業務手順	95.4%
令和元年 11 月	制度改正等を契機に改正された業務手順	99.4%
令和２年２月	業務処理マニュアルの使用頻度（ＭＡＣＳの閲覧）が多い業務手順	98.7%

ー)）の保護、年金制度を運営する社会インフラとしての機能を維持する観点から、「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」の各種リスクに適切に対応し、問題事案発生の未然防止を図るため、以下の取組を実施する。		
ア　情報セキュリティリスクへの対応 　情報管理対策室が実施する外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価、脆弱性診断等の結果について、リスク管理委員会に対して、定期的に報告を求めるとともに、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。	ア　情報セキュリティリスクへの対応 ○令和元年度においては、リスクアセスメントとして、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。また、平成 28 年度から平成 30 年度にリスクアセスメントとして実施した情報セキュリティリスク分析・評価結果等に基づきリスクの低減策を「対策導入計画」として取りまとめ、順次、実施担当部署において対策を検討し実施するとともに、それらの状況について、リスク管理委員会に報告を行いました。	○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・評価等を実施しました。また、これまでの情報セキュリティリスク分析・評価結果等に基づき、必要な対策を講じリスクの低減を図りました。
イ　システムリスクへの対応 　システム部門が実施する各種システム開発に関する開発状況、運用状況について、リスク管理委員会に対して、定期的に報告を求めるとともに、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 ○各システムの障害発生状況について確認を行い、発生した障害について必要な対応を行いました。また、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。	○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員会に報告を行い情報の共有を図りました。
ウ　事務リスク・信頼リスクへの対応	ウ　事務リスク・信頼リスクへの対応	

リスク統括部が主管部として定期的にリスクを把握し、適切に対応を行うため、以下の取組を行う。		
・　適切な拠点運営が行われているか確認するため、拠点長からの日次の業務報告の点検を行い、把握したリスクに対して適切に対応する。	○拠点長からの日次の業務報告等に係るモニタリングを確実に行うことで、顕在化したリスク、潜在的なリスクを早期に発見して関係部に情報提供するとともに、個別に対応を行いました。また、事務処理手順の確認を行い、手順に不明確な点等があった際には見直しを図る等の対応を行いました。	○拠点長からの日次の業務報告書等の確実な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。
・　事務処理の正確性を確保するため、事務処理誤り報告の定期的な点検を行い、把握したリスクに対して適切に対応する。	○事務処理誤りの年次公表に当たり、前年度に公表した事務処理誤りの集計、点検・分析及びその結果について、リスク管理委員会への報告、事務連絡での周知を行うとともに、事務処理ルールを徹底し、再発防止を図りました。	○年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及びその結果の周知を行うとともに、事務処理ルールを徹底し、リスクの低減を図りました。
・　本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、新たな仕組みを構築し、経常的にモニタリングを行うことで、早期にリスクを把握するとともに、把握したリスクに対して適切に対応する。	○本部現業を統合管理する部署として、令和２年４月１日付で統括管理部門内に「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新たに構築しました。	○令和２年４月１日付で組織改編を実施し、本部現業の事務リスクマネジメント体制や執行体制の見直しを行いました。
・　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本部及び拠点のモニタリングを強化し、リスクの未然防止を図る。	○事務処理誤りの発生状況、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングを実施し、リスクが高い拠点を洗い出し、これらの拠点に対しては監査機能の活用やヒアリングの実施（５拠点）等、問題事案の早期把握及び解決並びに再発防止に取り組みました。	○リスクが高い拠点に対するモニタリングの強化を図り、問題事案の早期把握及び解決並びに再発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）	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】	

災害リスクの懸念が増大する中で、非常時においても年金の支払いをはじめ、国民生活に影響を与えるような業務が継続できるよう、以下について、緊急度、コスト等を含め、見直し・検討に着手する。 ・　緊急時の年金給付体制の見直しと対応策 ・　記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制 ・　大規模地震対策　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た年金支払システムの問題点を整理し、必要な機能改善について検討を行い、システム改修に着手しました。併せて、マニュアルの整備、恒常的な訓練の実施等、運用面についても強化を図りました。 ○災害時に優先すべき業務に必要と考えられる記録管理システムのバックアップ体制確保のために、現状のシステムに被害があった場合、どういった業務へ影響を及ぼす可能性があるかについて調査を行いました。 ○地震等の災害時の防災対策を目的として、以下の取組を行いました。 ・災害発生時の初動対応等の手順確認として、本部及び全拠点での防災訓練の実施 ・災害時の職員の安否確認手段として、安否確認システムの通信テストの実施 ・災害時に電話が不通となった場合の通信確保手段として、ＭＣＡ無線機の通信テストの実施 ○台風等の災害時において、災害発生時に発令される防災情報に基づき、拠点長の判断で年金事務所等の閉鎖を行うことができるよう、年金事務所等の閉鎖基準及び手順を策定し指示文書による周知を行いました。 【新型コロナウイルス感染拡大の状況下における業務継続に向けた対応】 ○新型コロナウイルス感染拡大の状況下において、業務を継続するため、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や来所要請の原則中止、交代制による勤務（職場と在宅勤務）等の対策を実施しています。	○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進めました。また、災害時の年金事務所等の閉鎖の基準等を新たに設けることや、前年度に引き続いて災害発生時の初動対応・通信確認などを行うことにより、拠点の業務継続計画に係る体制強化を図りました。
②　コンプライアンス確保 不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、実効性のある研修や機構ＬＡＮシステムを活用し	②　コンプライアンス確保 （コンプライアンス意識の向上） ○リスク・コンプライアンス研修の実施 ・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の実施に取り組みました。	○令和元年度計画のとおり、役職員の意識を高めるための各種研修や、グループウェア等を活用

た社内報等の情報発信を行う。また、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、役職員に対し、定期的に制裁処分の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。	・リスク統括部・コンプライアンス部が連携して、本部各部室のリスク管理・コンプライアンス職場内研修への講師派遣、事務処理誤り防止やコンプライアンス意識を高めることを目的とした年金事務所内でのワーク形式（再発防止のための取組や意識啓発のためのディスカッション）による研修を実施しました。 【参考】令和元年度に実施した主な研修 ≪各種研修≫ ア　人材開発部主催の研修（「リスク・コンプライアンス」について講義） ・新任所長研修、新任副所長研修、新任管理者研修、新入構員研修、正規雇用登用者研修 ・各地域部単位で開催する副拠点長（事務処理誤り防止推進者）研修 イ　本部管理職研修（外部講師による研修） ・テーマ「人権研修～ヘイトスピーチ（差別的発言）をしないために～」 ウ　リスク統括部及びコンプライアンス部主催の研修 ・本部における研修 リスク統括部・コンプライアンス部の職員が、各部室にて実施するリスク管理・コンプライアンス職場内研修に講師として参加。（参加部室 18 部室、受講者数延べ 587 名（アンケートの回答者のうち、「コンプライアンスの意義や重要性の理解が深まった」との肯定的回答が 96%） ・年金事務所における研修 リスク統括部が選定した年金事務所に、リスク統括部・コンプライアンス部の職員が訪問し、ワーク形式を取り入れた研修を実施。（実施拠点 2 拠点、受講者数延べ 111 名（アンケートの回答者のうち、「コンプライアンスの意義や重要性の理解が深まった」との肯定的回答が 96%） ≪グループウェア等を活用した情報発信≫ ア　全役職員あてにリスク管理やコンプライアンスに関する情報（コンプライアンス・ミニ講座）を配信	し、効果的で多様な情報発信を行いました。

	イ　全役職員向け機構内報の誌面において、リスク管理やコンプライアンスに関する記事（リスク・コンプライアンス講座）を掲載 ウ　各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報（リスコン通信）を配信 ≪職場内研修の資料提供≫ 各拠点において円滑に職場内での研修が実施できるよう、本部において作成した各種研修資料をグループウェア掲示板に掲載。これらを利用して、各拠点において研修を実施。	
	○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、調査項目である「意識の高さ」「実践状況」「風通しのよい組織風土」「通報窓口の認知度」「進捗管理・書類管理」「機構の取組に対する評価」において、いずれも肯定的な回答が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は概ね浸透・定着していることが確認されました。 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。	○コンプライアンス意識の浸透度の確認のため、機構の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、主な調査項目において肯定的な回答が９割を超えていました。調査結果については、全役職員に情報提供を行いました。
	○コンプライアンスに関する自己点検の実施 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」を情報管理対策室と連携し、「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」と合同で実施しました。拠点長が職員の点検結果を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。	○役職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すため、コンプライアンス・個人情報保護・情報セキュリティに関する自己点検を実施しました。

	（職員の制裁処分について） 〇制裁処分の状況 ・コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、令和元年度は 22 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、戒告は半期ごとに公表（停職２件、戒告３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、研修資料等に反映するなど、再発防止に努めました。	
③　情報共有の促進 組織一体化のため、本部内や本部と現場間の情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を強化し、連携・相互理解を促進する。	③　情報共有の促進	
ア　本部と現場の情報共有	ア　本部と現場の情報共有	
・　地域部の地域マネージャーを情報共有のキーマンとし、現場からの情報の収集及び本部からの情報の伝達を行うとともに、現場職員が本部施策の考え方や今後の方針等を正しく理解しているかのチェックを徹底させる。	〇本部と現場間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）15 人が、現場実態を直接幹部役職員に報告すること等により、本部における現場情報の把握と現場管理の徹底を図りました。（令和元年度は延べ約 1,800 拠点（月平均約 10 拠点／人）を訪問） 〇基幹業務への取組、ルールの徹底、今後の方針等について、事業推進役（地域マネージャー）が現場を訪問し、拠点職員に説明や意見交換等を行いました。事業推進役（地域マネージャー）の説明により解消された拠点職員の疑問や解決された問題点とともに、現場において解決することができない課題や問題点について状況を十分に把握し、本部において確認・検討を行い本部と現場の間の情報共有を進めました。	〇事業推進役（地域マネージャー）を通じて、本部と現場間の情報共有を進めました。事業推進役（地域マネージャー）が把握した現場の情報を、幹部役職員、関係部署へ報告することで、迅速な現場への助言・指導が可能となり、本部と現場の距離が縮まり、更にルールの徹底が図られました。
・　テレビ会議の活用により、指示等の更なるルール徹底を図ると	〇全ての拠点に導入したテレビ会議システムを活用し、重要な指示文書の発出部署から、現場向け説明を、令和元年度中に合計で 172 回行いました。	〇テレビ会議システムを使用した会議や研修の開催だけではな

ともに、現場からの意見を迅速に把握するなど、本部と現場の情報共有をより一層促進する。		く、指示等の各拠点への説明が数多く実施されており、機構にとって必要不可欠なコミュニケーションツールとして定着しました。
・　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。	○本部が現場で発生した事象を迅速に把握するため、平成 30 年度に引き続き、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、経営層に報告するとともに、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。	○日次報告が定着し、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へ向け本部と現場が一体となって取り組む体制が強化されました。
イ　本部内の情報共有	イ　本部内の情報共有	
・　本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責務を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。	○経営企画部を事務局とする常勤役員会を、令和元年度も継続して原則毎週 1 回開催し３月末までに 51 回開催（協議案件：203 件、報告案件：207 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。	○常勤役員会については、組織内の情報共有・合議体制として有効に機能しており、引き続き経営上重要な案件等の共有が図られました。
・　外部委託に係る本部内情報共有を図るため、調達企画部が、事業担当部署が行った委託業者の検査等の内容を審査し、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。	○事業担当部署が実施した履行開始前検査、履行中検査等の各種検査について、検査調書により報告のあった内容について確認を行い、問題点の把握に努めるとともに、契約不履行があった場合における事件・事故・事務処理誤り報告のリスク統括部への提出について徹底を図りました。 ○各種検査の実施状況については、２か月に１度のリスク管理委員会において報告するとともに半期ごとの実施状況を常勤役員会に報告し、本部内の情報共有を図りました。	○事業担当部署が実施した履行開始前検査、履行中検査等の各種検査の実施状況について、本部内で共有することができました。
・　本部現業部門におけるリスク管理の見直し等も踏まえた、本	○本部現業を統合管理する部署として、令和２年４月１日付で統括管理部門内に「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	○令和２年４月１日付で組織改編を実施し、本部現業の事務リス

部内情報共有を図るための仕組みを確立する。	施する体制を新たに構築しました。 ○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令和２年４月より構築しました。	クマネジメント体制を構築しました。
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。	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、令和元年度も継続して原則隔週で開催し、組織的に継続的に取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図りました。	○定期連絡会議の開催や、年金局職員の人事交流を図ることで、厚生労働省との情報共有を推進しました。
・　年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。	○厚生労働省年金局と機構との連携・相互理解を促進するため、厚生労働省（年金局）職員と機構職員の相互の人事交流を実施するとともに、引き続き厚生労働省職員の常駐を受け入れました。	
(3) 適正な監査の実施 ①　監査体制の確立 ・　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。	(3) 適正な監査の実施 ①　監査体制の確立 ○金融機関等での監査業務経験者、公認会計士等の専門資格を有する者を監査専門職として管理職３名を採用することにより、監査の専門人材を確保しました。 ○監査部全職員を対象に、外部講師や高度専門職（監査アドバイザー）による研修を実施するとともに、監査部内におけるＯＪＴの実施、日本内部監査協会等の外部機関が実施する研修の受講、監査の専門資格の取得を推奨し、所属職員が日本内部監査協会の認定する監査専門資格を取得するなど、監査を担う人材の育成に努めました。	○監査業務の経験者及び専門資格を有する者を採用することにより、内部統制監査等に対して採用者の知見を取り入れて監査手続書を策定するなど、より実効ある監査を実施できる体制を整備するとともに、各種研修の実施等を通じて人材の育成を図りました。
・　監査プロセスの平準化・高度化の	○年金事務所・事務センター業務検査調書の確認を企画調整グループに集約し、品質	○専任の品質管理担当者を設置

ため、プロセスごとのチェック体制を整備することにより、品質管理体制を強化する。	チェックを専任で行う品質管理担当者を設置するなど、品質チェック体制を整備することにより、品質管理体制の強化を図りました。	し、監査調書の品質管理体制を強化することにより、業務検査調書の均一性を確保できる体制を整備しました。
② 監査手法の確立	② 監査手法の確立	
・ 新たに策定されたルール等に対応するため、恒常的に検査項目及び検査手法の検討を行い、必要に応じて見直しを行うことにより、適正な業務検査を実施する。	○全ての年金事務所（312 年金事務所）、事務センター（16 事務センター）及び年金センター（２年金センター）に対して業務検査を実施しました。 ・年金事務所に対しては、諸規程等に基づくルールの徹底状況について確認を行うとともに、検査項目のうち「年金給付審査業務」、「厚生年金保険料の徴収業務」、「システム及び情報セキュリティ」、「金庫・現金の取扱い」に係る項目を重点検査項目とし、当該項目の検出時に加重評価し、格付けに反映しました。 ・事務センターに対しては、検査項目のうち「情報セキュリティ」 、「外部委託」、「年金給付審査業務」に係る項目を重点検査項目とし、当該項目の検出時に加重評価するとともに、拠点規模に応じた評価基準を設けて、事務センターの格付けに反映しました。 ・年金センターに対しては、前年度に引き続き、副センター長の担当業務（中央年金センター６業務、障害年金センター３業務）ごとに、諸規程等に基づく業務の実施状況及び管理に関して「ルールの徹底状況」をテーマに確認を行いました。	○恒常的に検査項目及び検査手法の検討を行うとともに、機構の重点取組課題などから重点検査項目を設定し、格付けに反映したことにより、拠点におけるルール順守に効果を上げることができました。 ○年金事務所・事務センター業務検査の検査項目に、年度途中から「現金収納事務の見直しに係る対応状況」、「事務センターに到着する郵便等の件数確認等の実施状況」等を追加し、拠点におけるルールの徹底状況について確認しました。
・ 評価結果が低い拠点に対しては、業務監査（フォローアップ監査）により、改善取組の確実な実施を指導する。	○業務検査結果が低評価であった 16 拠点に対して、改善取組に関する妥当性及び適切性を評価し、改善の促進を図るよう、フォローアップ監査（指導型監査）を実施しました。また、平成 30 年度にフォローアップ監査を実施した 24 拠点のうち、23 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。	○業務検査結果が低評価であった拠点に対してフォローアップ監査を実施し、改善を図りました。
・ 監査の評価結果を踏まえ、本部関係部署に対して必要なルールの見	○月例で監査報告会を開催し、役員・本部関係部署の長等に対して、一般監査の実施状況及び監査結果の報告等を行い、拠点における問題点や好取組事例の共有、本部	○監査報告会における改善提言を受けて、本部関係部署より指示

直し等について、情報提供や改善提言を行う。 ・　以下の業務について、監査手法の的確性・妥当性を高めるための取組を重点的に行う。 ⅰ　年金給付審査業務・厚生年金保険料の徴収業務について、拠点におけるルールの定着状況等や本部におけるルール徹底に関する取組を確認する。 ⅱ　システム及び情報セキュリティ対策・調達及び外部委託業務について、監査項目及び監査手法を検討し、必要に応じて見直しを行うことにより、より効果的な監査を実施する。なお、監査の実施に当たっては、外部専門家の知見も活用する。	関係部署に対する改善提言、改善提言の対応状況等の確認及び報告を実施しました。 ○令和元年度においては、「年金給付審査業務」、「厚生年金保険料の徴収業務」、「システム及び情報セキュリティ」及び「調達プロセス・外部委託」の 4 項目を重点監査テーマと位置づけ、監査手法の的確性・妥当性を高めるための取組を重点的に実施しました。 ・「年金給付審査業務」及び「厚生年金保険料の徴収業務」については、前年度に実施した試行的な業務検査の結果を踏まえ、確認手順等を構築し、業務検査項目に追加して拠点におけるルールの定着状況の確認を行いました。併せて、本部関係部署による取組の適切性等を確認する監査を実施しました。 ・「システム及び情報セキュリティ」及び「調達プロセス・外部委託」については、システム関係の外部専門家を調達し、技術的支援を受けることにより、専門的な知見を取り入れて監査手法の検討や見直しを行い、監査を実施しました。	が発出されるなど、監査結果に基づくルール徹底への働きかけを行うことができました。 ○重点監査テーマについて、前年度の業務検査の結果を踏まえた確認手順の見直しや外部専門家の知見を取り入れた監査手法の検討などの取組を実施し、発見された検出事項に基づく拠点指導や本部関係部署等に対する改善提言を行いました。
(4) 契約の競争性・透明性の確保等 契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を図る。	(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を図るため、継続的に研修を実施するとともに、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上に取り組みました。	○調達手続きの適正化のため、事業担当部署への研修を定期的に実施し、調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底に努めました。

① 調達手続の適正化 事業担当部署への研修を継続的に実施し、平成 30 年７月 31 日改正の調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底に努める。	① 調達手続きの適正化 ○事業担当部署への研修を定期的に実施し、延べ 156 名の職員へ調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底に努めました。 ○また、調達の実務に精通した人材を育成するため、外部機関が実施する調達分野の専門研修について、延べ 12 名の職員が計７回受講し知識の向上を図りました。	○競争性のある契約について、競争入札に付すことを徹底しました。また、年金個人情報を取り扱う外部委託については、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式を適用し業務品質の向上に努めました。
② 適切な調達方法の選択 契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、ＳＬＡ随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。	② 適切な調達方法の選択 ○調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除いた競争性のある契約について、827 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。	
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。	○年金個人情報を取り扱う外部委託については、255 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 32 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 ・ 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	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については、調達委員会等において、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について審査を行いました。	○調達委員会等において、入札方式の妥当性などの調達の適正化、透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、削減

方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。		率は目標の 10%を上回りました。
・　調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の 10%以上を削減することを目指す。	○調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームページに見積公告を掲載するなど、調達業務における競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について年間調達計画額（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。	
④　複数年契約等合理的な契約形態の活用	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ないと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環境の整備に努める。 また、業者の履行能力に問題が生じることがないよう、必要に応じて調達単位を適切に分割する。	○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、令和元年度は 949 件の複数年契約を締結しました。また事前の情報提供依頼（ＲＦＩ）も参考に、調達単位を適切に分割するなど、業者が受託しやすい契約となるよう努めました。	○複数年契約等合理的な契約形態を活用するなど業者が受託しやすい環境の整備に努めました。

令和元年度計画	令和元年度計画に対する取組状況	自己評価
２．個人情報の保護 お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、以下の取組を行う。	**２．個人情報の保護** ○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、厚生労働大臣の業務改善命令（平成27年９月）を踏まえて策定した「業務改善計画」（同年12月）に沿って、組織面、技術面及び業務運営面の取組を進め、再発防止のために必要な対処を行ってきたところですが、令和元年度においては、この業務改善計画に基づき構築した共有フォルダやインターネット環境の適切な運用、継続的な研修・点検の実施のほか、保守期限の到来した機構ＬＡＮシステムなどの端末設備等の再構築において、システム構成の見直しを行い、情報システムの独立性及び完全性を確保しつつ事務の利便性の向上を実現しました。 また、監査や検査等により判明した情報セキュリティに関する課題等に対し、継続的・自律的なセキュリティマネジメントシステム（ＰＤＣＡサイクル）の確立に向けたルールの整備などの取組を進めました。	○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、「業務改善計画」に沿って進めてきた、組織面、技術面及び業務運営面のそれぞれの取組を維持・継続し、再発防止のために必要な対処を行ってきました。また、継続的・自律的なＰＤＣＡサイクルの確立に向けたルールの整備等を進めました。
(1) 組織面の対策 ・　情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下の実施組織である情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへの即応性を向上するための機構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。 ・　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	(1) 組織面の対策 ○情報管理対策本部においては、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行ってきたほか、外部の機関による監査等で明らかになった課題への対応策をまとめるなど、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進してきました。 また、機構と厚生労働省の役職員を構成メンバーとする「情報セキュリティ対策連絡会議」及び「情報セキュリティ対策連絡会議ワーキンググループ」において、機構の情報セキュリティに関する課題を共有しました。 ○情報管理対策室は、情報セキュリティ強化に関する関係部署への指示及び総合調整を行うとともに、業務改善計画に基づいて設置した年金個人情報等専用共有フォルダ、インターネット環境等の適正な運用を確保するための取組を推進してきました。 ○機構ＣＳＩＲＴは、担当職員のインシデント対処スキルの向上を目的として、厚生労働省と機構による合同訓練を実施したほか、内閣サイバーセキュリティセンタ	○情報管理対策本部、情報管理対策室及び機構ＣＳＩＲＴの体制を維持し、情報セキュリティ対策の強化を図りました。また、最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者の体制を維持し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。大規模拠点においては、情報セキュリティ対策強化のため、情

るため、その助言等を行う高度な専門的知識・経験を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。	一（ＮＩＳＣ）及び情報通信研究機構（ＮＩＣＴ）が主催する各種研修への参加や機構内研修を実施しました。 また、情報セキュリティインシデントへの対処手順について、年金個人情報の保護に関する対応を強化するため、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。 ○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。	報セキュリティ点検業務等に従事する職員の逐次拡充を図りました。
・　大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。	○大規模拠点における情報セキュリティ対策強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員（管理業務専任役）を平成30年４月以降配置し、逐次拡充を図っています。 ・平成30年度：27拠点配置 ・令和元年度：38拠点配置	
(2) 技術面の対策	(2) 技術面の対策	
・　年金個人情報等専用共有フォルダ及び機構ＬＡＮ共有フォルダについては、より適切に管理することができるよう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。	○機構ＬＡＮシステムについては保守期限到来に伴い、令和元年５月から７月末までにかけて実施した端末設備等再構築において、平成30年７月25日改定後の「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」（以下「政府統一基準群」という。）に準拠した情報セキュリティ対策を施した仕様として、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、更改しました。従来からの「インターネット環境からの分離」及び「年金個人情報の分離」の徹底を図り、年金個人情報の取扱いを基幹システム領域に限定する仕組みの強化を図りつつ、職員が行う情報伝達や共有に関する共通事務の利便性を向上させました。	○情報システムの独立性及び完全性を確保するため、引き続きインターネット環境の基幹システム及び機構ＬＡＮシステム（共通事務システム）の領域からの分離を徹底の上、職員が行う情報伝達や共有に関する共通事務の利便性を向上させました。
・　インターネット環境については、利用状況を定期的に確認し、適切に管理運用する。		
・　情報セキュリティを確保したインターネット環境の活用について、引き続き検討を進める。	○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（共通事務共有フォルダ）の運用に当たっては、その適切な運用を確保するために策定した共有フォルダ等運用要領に基づき、毎月、情報セキュリティ責任者において、共有フォルダ内の重要な情報を含むファイルへのアクセス権の設定の状況等について点検し、そ	○共有フォルダは、検疫ＰＣによる入口対策を徹底の上、点検やファイルの自動削除など、要領に基づく運用を徹底しました。
・　機構が管理・運用する情報システム		

等について、外部専門家によるリスク分析評価・脆弱性診断等を実施し、その結果を踏まえて、必要な対策を講じる。 ・　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。	の結果を機構本部に報告するとともに、引き続き職員への意識付けを徹底してきました。 また、不要なファイルの削除を徹底するため、最終更新日から２年を経過したファイルの自動削除を令和元年 10 月、令和２年１月及び３月に実施しました。なお、ファイルの自動削除については、今後も四半期ごとに実施していきます。 ○インターネット環境については、平成 30 年３月、新たに厚生労働省統合ネットワーク内の領域に、基幹システム及び機構ＬＡＮシステムの領域から分離した環境を構築し、平成 30 年 11 月からインターネットの業務利用を本格的に開始しています。令和元年度においては、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行っています。また、令和２年度から特定の法人（資本金１億円超の法人等）に対する電子申請による届出が義務化されたことに伴い、機構職員の厚生年金保険の加入手続き等のインターネット環境による電子申請・電子申告の実施に向けて、情報セキュリティの確保を十分考慮しつつ、専用端末を設置し、必要な事務処理手順の整備等を行ったところです。 ○情報セキュリティリスク分析評価・脆弱性診断は、外部の専門家を活用して、リスク評価については共通基盤システム、インターネット環境等を対象として、脆弱性診断についてはインターネットに接続しているシステム等を対象として実施したところですが、追加対策の実施が必要なリスクは検出されませんでした。 ○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（ＳＩＥＭ　※）を導入しました。 ※ＳＩＥＭ（Security Information and Event Management）とは、サーバやネットワーク機器、セキュリティ関連機器、各種アプリケーションから集められたログ情報を統合管理し、各種ログの相関分析を行うことで、危険と思われる予兆を含めた脅威を検知する仕組みのこと。	○インターネット環境は、要領に基づく運用を徹底するとともに、定期的に利用状況をモニタリングし意図しない利用がなされていないことを確認しています。 ○情報セキュリティリスク分析評価・脆弱性診断を計画どおりに実施しました。 ○ねんきんネットについて、セキュリティイベントの発生をより早期に検知する仕組みを導入しました。

(3) 業務運営面の対策 ・　情報セキュリティポリシーなどの情報セキュリティに係る諸規程等については、政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準等の動向や情報セキュリティリスクの評価結果を踏まえ、実効性に留意し、速やかに改正する。 ・　役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証する。 ・　インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応がとれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を確立するための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	(3) 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、情報セキュリティリスクの評価結果を踏まえながら、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。 ○情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させるとともに、適切な情報セキュリティ水準の維持を図るため、各拠点において、全職員及び派遣職員を対象とした情報セキュリティ研修を計２回（平成31年４月～令和元年６月、令和元年11月～12月）実施しました。また、役員を含む幹部職員を対象とした情報セキュリティ研修を令和元年10月に実施しました。 個人情報保護・マイナンバーに関する研修は全職員及び派遣職員を対象に平成31年４月から令和元年６月にかけて実施しました。また、特定個人情報の取扱いに関する研修を、幹部職員を対象に平成31年４月に、全職員を対象に令和元年５月に実施し、ルール及び各拠点で発生した個人情報に関する事案について情報の共有により再発防止策を徹底しました。 ○情報セキュリティ研修の成果を検証するため、同研修実施後の令和元年７月及び令和２年１月に情報セキュリティ理解度テストを実施しました。また、実効性の高い点検が実施できるよう、情報セキュリティ等に関して毎月内容が変わるテスト形式の設問を取り入れた自己点検を実施しました。なお、研修教材は、照会が多い事項、理解度テスト及び自己点検の結果等を反映して適宜見直しを行うとともに、管理職として実施すべき情報セキュリティ対策を取りまとめた「情報セキュリティ管理職ハンドブック」を逐次更新しました。 ○役職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、標的型メール攻撃対処訓練を令和元年10月29日、11月５日及び７日に実施しました。これらの標的型メール攻撃対処訓練において職員に求められる対応が適切にできていなかった者に対する２回目の訓練を令和２年２月14日に実施し、フォローアップを行いました。 ○令和元年度における本部リスク管理の見直しにおいて、情報セキュリティに係る	○情報セキュリティポリシーは、政府統一基準群等に準拠し、改正しました。 ○全役職員及び派遣職員に対する情報セキュリティ研修や個人情報保護・マイナンバーに係る研修の実施、研修後の理解度テスト、自己点検の実施により、情報セキュリティ対策の重要性及びその役割に応じた責務の周知徹底を図りました。併せて、研修教材の見直しを実施しました。 ○職員の情報セキュリティに対する意識向上を図るため、業務上メール利用頻度が高い職員を対象に標的型メール攻撃対処訓練を実施しました。

を提供することにより、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。 ・　本部リスク管理の見直しの取組（本部現業リスクの洗い出し、リスク管理体制の見直し等）を踏まえ、必要に応じて情報セキュリティ対策の検討を行う。	追加対策の実施が必要な取組はありませんでした。	
(4)　年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 「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、業務の効率化を追求しつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、新しい調達・外部委託管理ルールの徹底を図る。	(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 ・　外部専門家による保証型監査を実施し、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。 ・　マイナンバーを含む個人情報の保護・管理状況にかかる適切性を確認する監査を実施する。 ・　外部委託先における個人情報の保	(5)　監査によるチェック ○「情報セキュリティ管理基準」（平成 28 年経済産業省告示第 37 号）を基準として、業務改善計画に基づく必要な情報セキュリティ対策（技術面）の強化及び改善が適切に行われていることを確認・評価するため、独立した外部の専門家による以下の監査を実施しました。 ・　リスク評価・分析に対する監査 ・　統合的なログの管理・運用に関する監査 ・　外部機関との情報連携に関する監査	○業務改善計画に基づく、情報セキュリティ対策の技術面の対応について、外部の専門家による監査を実施し、業務改善計画及び日本年金機構情報セキュリティ対策推進計画に照らし適切であるという結果でした。

護・管理状況及び事業担当部署による管理・指導状況の適切性を確認する監査を実施する。	○マイナンバーによる情報連携システムの品質を確認するため、総合テスト及び受入テストが適切に行われる仕組みが構築されているか、その仕組みに基づき適切に実施されているか等を確認する監査を実施しました。 ○個人情報等を取り扱う外部委託業務（以下の 24 契約）の契約先に対して、個人情報の保護・管理が適切に行われているか監査を実施するとともに、事業担当部署に対して、諸規定等に基づく必要な検査が適切に行われているか監査を実施しました。 ・ 事務センターにおけるパンチ委託に係る外部委託（４契約） ・ 年金センターにおける年金給付業務等に係る外部委託（３契約） ・ 年金相談センター・常設型出張相談所運用業務に係る外部委託（１契約） ・ 年金生活者支援給付金請求書（はがき形式請求書）の作成及び発送準備業務に係る外部委託（１契約） ・ 保険料納入告知額・領収済額通知書の作成及び発送準備業務に係る外部委託（４契約） ・ 予約受付専用ダイヤルにおける電話対応業務等に係る外部委託（３契約） ・ ねんきん定期便の作成及び発送準備業務に係る外部委託（７契約） ・ 公的年金等の受給者の扶養親族等申告書等の受付・審査・入力等業務に係る外部委託（１契約）	○マイナンバーを取り扱う情報連携システムに対するシステム監査を実施し、総合テスト及び受入テストが適切に行われる仕組みが構築され、適切に実施されていることを確認しました。 ○外部委託先における個人情報の保護・管理状況及び事業担当部署による検査状況を確認する監査を実施し、発見した検出事項について、事業担当部署及び外部委託受託事業者に改善対応を求めました。

令和元年度計画	令和元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 文書の適正管理のため、以下の取組を行う。 ① 保存期間の見直し お客様からの申請書類など年金記録や年金額に関係する文書の保存期間について、制度上必要となる期間を改めて検討し、その結果を踏まえ、必要な規程改正等を行う。 ② 適正な管理の実施 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・検討を行うとともに、実際の業務において、全ての文書が適正に管理されるよう体制整備を進める。また、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し、経費を節減する。 ③ 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取扱いについて、当該電子データを原本として適正に管理する方法を検討し、結論を得る。	**３．文書管理及び情報公開** (1) 文書の適正管理 ○文書の適正管理のため、届書等文書の受付、審査、決裁、保存、廃棄といった工程全体を改めて見直し、文書管理手法を確立すべく、令和元年 10 月より未来戦略室に設置した「紙ゼロプロジェクトチーム」において、以下の取組の検討等を組織横断的かつ集中的に進めました。 ・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。引き続き、保存された電子的文書の適正かつ効率的な管理方法の検討を進めています。 ・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・検討を進めています。 ・年金記録や年金額に直接関係しない文書については、平成29年度に廃棄ルールを確立し、現在、このルールに基づき廃棄を進めているところですが、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。	○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文書管理規程等を改正しました。 ○引き続き、業務実態・コスト等を踏まえ、文書の適正かつ効率的な管理方法について、検討を進めています。 ○年金記録や年金額に直接関係しない文書については、廃棄ルールを確立し、現在、このルールに基づき廃棄を進めています。

(2) 情報公開の推進 法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。	(2) 情報公開の推進	
① 事務処理誤り等の公表 お客様の権利に影響するような事件・事故、事務処理誤り等に関し、「日本年金機構情報開示規程」等に基づき、開示の手続や事務処理誤りの月次・年次の公表等を適切に実施する。	① 事務処理誤り等の公表 ○日本年金機構情報開示規程に基づき、事務処理誤りの月次・年次（９月）の公表を行いました。	○日本年金機構情報開示規程に基づき、毎月事務処理誤りの公表を行うとともに、年次で前年度に公表した事務処理誤りの集計、点検・分析結果等について公表を行いました。
② 業務運営に関する情報の公表 日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や日本年金機構の個別規程にて公表す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。	② 業務運営に関する情報の公表 ○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている事業計画等の情報及び個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を行いました。また、それらの必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、確認結果を常勤役員会に報告しました。	○公表に当たっては、必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、その確認結果を常勤役員会に報告しました。
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	③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 ○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。）につい	○単年度の業務実績だけでなく、

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、地域年金展開事業での一層の活用等を図る。	ては、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、令和元年 12 月に公表しました。 ○また、アニュアルレポートについては、昨年度と同様に、ホームページに掲載するほか、本部から事務連絡を発出し、各拠点（年金事務所・街角の年金相談センター・事務センター）や市区町村、ハローワーク等へ送付し備え置くとともに、年金事務所及び街角の年金相談センターについては、窓口等のお客様の目につきやすい場所に冊子を設置するようにしました。 さらに、年金事務所から年金委員へアニュアルレポートの冊子等を配付し、活動時における積極的な活用を依頼する従来の取組に加え、年金委員の委嘱活動や年金委員研修での活用の依頼等、地域年金展開事業での活用を図りました。	機構がこれまで取り組んできた取組等について掲載し、お客様目線で分かりやすく見やすくとりまとめ、公表しました。 ○アニュアルレポートは、ホームページに掲載するほか、年金事務所等の窓口に設置し、また、市区町村や年金委員、ハローワーク等に配付するとともに、年金委員の委嘱活動や年金委員研修等、地域年金展開事業においても積極的な活用に努めました。

令和元年度計画	令和元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。	**４．人事及び人材の育成** 〇制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性の確保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の構築を進め、国民の信頼に応える人材を育成する制度の充実を図りました。	
(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) 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	① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事	
・ 本部のリスク管理体制の見直し等、組織の見直しに伴い資格と職責のあり方の検討を行う。	〇年金事務所の機能集約、事務センターの集約状況及び本部現業の再構築等による組織改編を踏まえ、本部と拠点の資格と職責の見直しを実施しました。 また、拠点のＧ級ポストに引き続き地方出身の本部部長級の職員を配置しました。 【機構の資格】Ｇ：ゼネラルマネージャー職群、Ｍ：マネージャー職群、 Ｃ・Ｓ：一般職群	〇組織の見直しに伴い、本部と拠点の資格と職責の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、現場に近い地域	〇全国拠点網を安定的に維持・運営するため、人事ヒアリングに加え地域部と連携し各拠点の状況把握を行い、拠点相互間の全国異動を引き続き行うとともに、組織一体化と制度と実務に強い人材を育成する観点から本部・拠点間の人事異動を促進しました。	〇組織の一体化を進めるため、本部・拠点間の異動を促進しました。

部、事業推進役と連携し、組織の一体化を進めるための本部・現場間の人事異動を引き続き実施する。

区分	全国異動経験者	
	令和元年 10 月	（参考：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%）

※（ ）は正規雇用職員総数（勤務場所を限定している「給付業務正規職員」を除く）に対する割合

・　人事部において、職員と個別面談を実施することにより、意欲と伸びしろのある職員を発掘し、本部業務を経験させる等、人を育てる人事配置を行う。

○人事部において、半期ごとに人事ヒアリング（個別面談）を実施し、職員の人物像や生活環境を把握するとともに、職員に求められる役割への意識の醸成を図り、意欲と伸びしろのある職員の発掘、育成に努めました。
○さらに、現場・本部業務に精通した人材を確保する観点から、現場の職員と接する機会の多い地域部と人事部の連携を強化し、現場の業務に従事していた職員にも本部業務を経験させる等、人を育てる人事配置に反映しました。

○人事部による人事ヒアリングに加え、地域部との連携強化を開始し、多面的な視点から意欲と伸びしろのある職員を発掘し、人を育てる人事配置に反映させました。

② 専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築

・　特に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。

② 専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築

○特に高い専門性が求められる部署に配置された職員について、ロールプレイングによる研修や外部の研修機関の利用など専門性を高めるための研修を実施し、人材を育成するとともに、年金給付分野及びシステム分野に精通した職員を専門職として新たに配置しました。

区分	配置人数	
	令和２年４月１日現在	（参考：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

○専門性を高めるための研修を実施するとともに、年金給付分野及びシステム分野に新たに専門職を配置し、高い専門性を持った人材を育成しました。

	上席システム専門職	7人	6人

・　基盤的業務を長期に担当し、実務に精通した職員を育成する仕組みを検討する。	○年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するため、本部の給付担当部門や中央年金センター等に給付金の支給要件を正確に判定する体制の整備を目的に、新たな職種として、給付業務正規職員を令和元年７月に創設し、77人を登用しました。	○年金給付業務に従事する新たな職種として、給付業務正規職員を創設しました。
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	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	
・　組織を安定的に運営するために正規職員、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。	○事務センターの安定した事業実施体制を確立するため、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、業務内容やスキルに応じた処遇となるよう、月給制や人事評価による昇給制度を併せて導入しました。 ○また、事務センター専任職員については、育成プログラムを実施し、登用時研修に加え、制度理解研修、スタートアップ研修、習熟度別実践研修及びフォローアップ研修を実施し、人材育成を行いました。	○組織安定化のため、新たな職種として事務センター専任職員を創設するとともに、役割に応じた処遇体系としました。また、事務センター専任職員について、育成プログラムを実施し、人材育成を行いました。
・　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。	○スキルのある優秀な職員の安定的な確保のため、有期雇用職員及び無期転換職員を対象とした正規雇用職員への登用試験を実施し、令和元年10月に51人を登用しました。 ○年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するため、本部の給付担当部門や中央年金センター等に給付金の支給要件を正確に判定する体制の整備を目的に設置した給付業務正規雇用職員への登用試験を実施し、令和元年７月に77人を登用しました。	○無期転換職員及び有期雇用職員からの正規雇用職員登用を進めました。
・　無期転換職員の拡大・活性化を図るため、有期雇用職員について、その能力・経験を踏まえた無期転換を推進することを検討する。	○有期雇用職員からの無期転換を引き続き推進し、無期転換職員を令和２年４月現在で3,094人から3,485人に拡大しました。	○有期雇用職員からの無期転換を引き続き推進し、無期転換職員の拡大を図りました。

・　事務センター等において一般的な無期転換職員よりも専門性の高い業務を担う無期転換職員を制度化する。	○事務センターの安定した事業実施体制を確立するため、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令和元年 10 月に創設し、795 人を配置しました。	○事務センターの安定した事業実施体制を確立するため、事務センター専任職員を創設しました。
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、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。 ・　60 歳を超える職員の能力・経験を活用するため、定年の 65 歳への段階的な引き上げについて、具体的なあり方を検討する。 ・　なお、その際、役職定年制や、エルダー職員制度のあり方及び 60 歳を超える職員の給与水準の適切な設定など必要な措置を検討する。	④　高年齢者層の活用 ○職員の知識、経験を活かして 60 歳以降も活躍できる分野を拡大するため、以下のとおりエルダー制度の充実を図りました。 ・各種研修の体制強化のため、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、令和２年４月現在で９人配置。 ・情報セキュリティ点検業務の実施体制の強化のため、管理業務専任役を令和２年４月現在で 49 人配置。 ・納付率等を維持・向上させる体制確保のため、公権力の行使を伴う業務を担うエルダー職員を令和２年４月現在で 20 人配置。 ・返納金債権の回収事務を推進し債権管理事務の適正化を図るため、年金返納金債権に係る業務を担うエルダー職員を令和２年４月現在で 40 人配置。	○人材育成指導員の新設や管理業務専任役等の拡大など、高年齢者層（60 歳以上層）が活躍できる分野を拡大しました。
	○定年の引上げ及びそれに伴う役職定年制度並びにエルダー職員制度のあり方及び給与水準について、国家公務員の動向等を踏まえて検討を開始しました。	○国家公務員の動向等を踏まえて、定年の引上げについて検討を開始しました。

区分	配置人数	
	令和 2 年 4 月 1 日現在	（参考：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

<table>
<tr>
<td>⑤　女性の活躍推進
・　女性活躍推進のための一般事業主行動計画に基づき、女性管理職の育成及び登用を進め、年度末の女性管理職比率について着実な増加を目指す。
・　女性職員がより活躍できるようサポートチームによる支援を継続実施する。</td>
<td>⑤　女性の活躍推進
〇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をサポートチームにより実施したほか、適材適所の配置に努めた結果、管理職比率は昨年同期を上回ることができました。
〇また、育児休業等の職員の学習環境である通信研修「学びなおしプログラム」により業務研修及び子育てサポートの情報を発信したほか、今年度より新たに「働く女性の健康管理研修」を実施し、女性が長く働き続ける取組を実施しています。
〇女性管理職については、引き続き拠点長・地域部との情報連携を図り人材発掘を進めています。
（女性管理職比率）
<table>
<tr><td>令和２年４月</td><td>（参考）平成 31 年４月</td></tr>
<tr><td>14.1%</td><td>13.7%</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇女性職員を対象とした研修や面談等により、適材適所の配置を行い、女性管理職比率が向上しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>⑥　その他
・　管理職の負担軽減と若手育成のため、「課長代理」については配置の拡大を図るとともに、「主任」については、引き続き配置する。</td>
<td>⑥　その他
〇次期管理職を育成するとともに、管理職の負担軽減を図る役割を担う課長代理を、令和２年４月現在で 805 人に配置を拡大しました。特に年金給付審査業務の安定的な体制確保のため、お客様相談室に重点的に配置しました。
また、管理職及び課長代理等を補佐し、基幹業務を円滑に推進する役割を担う主任についても、令和２年４月現在で 1,870 人を配置しました。
<table>
<tr><td rowspan="2">区分</td><td colspan="2">配置人数</td></tr>
<tr><td>令和２年４月１日現在</td><td>（参考：平成 31 年４月１日現在）</td></tr>
<tr><td>課長代理</td><td>805 人</td><td>742 人</td></tr>
<tr><td>主任</td><td>1,870 人</td><td>1,856 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇管理職の負担軽減と若手育成のため、課長代理の配置を拡大するとともに、主任についても引き続き配置しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(2) 優秀な人材の確保
将来の採用環境、現在及び将来の人材ポートフォリオ等を総合的に</td>
<td>(2) 優秀な人材の確保</td>
<td></td>
</tr>
</table>

勘案し、計画的な採用を図る。 ・　新規採用者の安定的な人材確保を図るため、インターンシップの実施やＷｅｂを活用したセミナー、採用パンフレットの充実等の新たな取組を強化するとともに、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、内定者交流会の実施や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る。	○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、新卒採用活動においては、拠点の若手職員を採用サポーターに委嘱し、採用セミナー等に参加させるなど、採用体制を強化しました。 ○また、インターンシップ、Ｗｅｂを活用したセミナー及び内定者交流会を実施するとともに、早期の採用選考により令和元年 10 月１日に 12 人、令和２年４月１日に 376 人が入構しました。	○採用規模の拡大に伴い、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。
・　また、専門性が求められる調達分野及びシステム分野等については、業務体制の強化のため、外部人材を採用する。	○専門性が求められるシステム分野等の知識を有する人材確保に向け、機構ホームページ及びハローワークでの募集に加え、転職サイトを活用した募集を実施し、システムの専門性を有する人材８人、監査の専門性を有する人材３人の外部人材を採用しました。	○ＩＴガバナンス及び内部監査機能の強化を図るため、外部からシステムや監査の専門性を有する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は、同一労働同一賃金の観点を踏まえ、必要な処遇の見直しを検討する。	○有期雇用職員の安定的な確保や同一労働同一賃金への対応の観点から、令和２年４月の導入に向け、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や、結婚休暇の取得時期の見直しを行いました。また、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。	○有期雇用職員の安定的な確保に向け、必要な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 人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。	(3) 適正な人事評価制度の運用	
・　能力評価について、資格や職責	○能力評価については、公平性・公正性を高めるため、資格や職責に応じた、人事評価の基	○公平性、公正性、納得性の高

<table>
<tr>
<td>ごとに求められる役割を明確にし、人事評価の基準として導入することを検討する。
・　実績評価について、職員の意見を踏まえつつ、納得性の高い評価のあり方を検討する。</td>
<td>準の明確化について令和２年度中の拠点周知に向けて検討しました。
〇また、実績評価については、より納得性の高い評価となるよう、拠点全体の努力の成果が職員個人の評価に反映される仕組みの構築について検討しました。</td>
<td>い評価制度となるよう、能力評価及び実績評価について検討しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、意欲・実績ともに低い職員を対象に能力改善プログラムを引き続き実施する。</td>
<td>〇意欲・実績ともに低い職員への対応として、同一等級で能力評価が通算４回以上Ｃ評価以下となった者等、求められる役割を果たさず低評価が続いている職員 75 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。また、今年度より個人のキャリア開発に重点を置いたプログラムに見直し、職員の自信と意欲に繋がるカリキュラムとしました。
<table>
<tr><td></td><td>令和元年度</td><td>（参考：平成 30 年度）</td></tr>
<tr><td>受講者数</td><td>75 人</td><td>71 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇低評価が続く職員に対して、キャリア開発に繋がるプログラムを実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。</td>
<td>〇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、上期は拠点長（所長、事務センター長）に対して、評価者研修を実施し、下期は新たに、全ての課室長及び事務センターグループ長に対して、評価者研修を実施しました。</td>
<td>〇評価スキル向上を図る観点から評価者研修を、評価制度の理解と定着促進の観点から被評価者研修をそれぞれ実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　被評価者に対しては、若手・中堅職員を対象とした集合研修を利用して、制度の理解とその定着促進を図る。</td>
<td>〇人事評価制度の理解と定着促進を図るため、階層別研修（新入構員研修、正規雇用登用時研修及びセルフマネジメント研修）や、新たに主任研修を活用した被評価者研修を実施しました。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(4) 人材の育成
制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、集合研修を中心</td>
<td>(4) 人材の育成
〇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・業務別研修を強化するとともに、専門性の高い分野の人材や基盤的業務を担う人材を育成する研修を充実するなど、無</td>
<td>〇無期転換職員・有期雇用職員を含めた研修体系を総合的</td>
</tr>
</table>

とした業務別研修を強化するとともに、専門性の高い人材を育成するため、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。	期転換職員・有期雇用職員を含めた機構職員全体の研修体系を総合的に見直し、人材の育成強化に取り組みました。 ・階層別研修の実績 <table><tr><td></td><td>令和元年度</td><td>（参考：平成 30 年度）</td></tr><tr><td>延べ受講者数</td><td>4,577 人</td><td>4,327 人</td></tr></table> ・業務別研修・専門別研修の実績 <table><tr><td colspan="2"></td><td>令和元年度</td><td>（参考：平成 30 年度）</td></tr><tr><td colspan="2">延べ受講者数</td><td>20,267 人</td><td>5,123 人</td></tr><tr><td></td><td>（うち無期転換職員数）</td><td>2,424 人</td><td>787 人</td></tr><tr><td></td><td>（うち有期雇用職員数）</td><td>6,522 人</td><td>320 人</td></tr></table>	に見直し、研修の拡大を図り、人材育成を強化しました。
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、職責に求められる役割を果たす人材を育成す るため、より効果的な研修となるよう実施時期やカリキュラムを見直す。 ・ 業務別研修については、役割や業務経験に応じた研修体系とし、さらに制度と実務の双方を取り入れた研修カリキュラムとなるよう総合的な見直しを行い、実施する。 ・ また、実践研修に必要な研修	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、研修の実施時期を採用時から昇格や登用時などの節目に合わせた研修体系に再整理し、職責に求められる能力開発のためのカリキュラムを設定し研修を実施しました。 ○業務別研修については、機構職員全員が集合研修を受講する体系に見直し、大幅な拡大を行いました。また、職種や階層ごとの役割や業務経験に応じた研修カリキュラムとし効果的な研修を実施しました。 また、実践研修に必要となる研修用システムの構築に向けて、検討を開始しました。	○階層別研修は、採用時から節目に合わせた研修体系を整備しました。 ○無期転換職員、有期雇用職員を含む全職員に業務別研修を実施し、大幅な拡大を行いました。 ○各種実践研修に必要となる研修用システムの構築の検討に着手しました。

用システムの構築に着手する。		
② 専門人材の育成 高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修を検討する。	② 専門人材の育成 ○高い専門性が求められる分野（徴収、調達、システム、情報セキュリティ）においては、外部の研修機関や専門講師を招聘して専門性を高める研修を実施しました。 ○また、年金給付分野においては、年金相談窓口を担当する職員全員を対象として、ロールプレイングを取り入れた少人数制の集合研修を実施しました。	○高い専門性が求められる職員には分野ごとに効果的な研修を行いました。 ○年金相談窓口を担当する職員全員を対象として実践研修を行い、スキル向上に努めました。
③ 基盤的業務を担う人材の育成 事務センターなど基盤的業務を担う人材については、正確な業務を行うための業務研修を検討する。	③ 基盤的業務を行う人材の育成 ○年金生活者支援給付金の業務を行う給付業務正規職員に対して集合研修を行ったほか、事務センター業務を行う事務センター専任職員に対して、正規雇用職員によるＯＪＴ指導を中心とした育成プログラムを実施しました。	○基盤的業務を担う給付業務正規職員や事務センター専任職員のスキル向上を図りました。
④ 無期転換職員及び有期雇用職員の育成強化 ・ 無期転換職員の役割を明確にした上で、担当業務に応じた業務研修を実施する。 ・ 有期雇用職員の採用後の早期育成及び安定的な雇用確保につながるため、研修を実施する。	④ 無期転換職員及び有期雇用職員の育成強化 ○無期転換職員及び有期雇用職員の全職員に対して集合研修を実施し、育成強化を図りました。なお、無期転換職員に対しては、担当業務に応じた業務研修を実施しました。 ○有期雇用職員については採用内定後の研修プログラムを整備し、音声付教材の提供、テレビ会議研修に加え、集合研修の実施などにより早期育成に繋げました。	○無期転換職員に対しては、担当業務に応じた業務研修を実施し、有期雇用職員に対しては、集合研修を含む早期育成プログラムを整備し、それぞれ育成強化を図りました。

⑤　研修の質の向上 ・　内部講師については、業務スキルや講師としての能力が高い職員を選抜・育成し、さらなる研修の質の向上を図る。	⑤　研修の質の向上 〇年金給付業務研修の講師を務める上席年金給付専門職に対しては、統一教材や手順書を用いた講師養成研修を行い、講師のスキル向上に努めました。 〇また、職場内における「情報セキュリティ研修」を実施する人材育成推進者に対しては、情報セキュリティ対策の注意事項等を盛り込んだ講師用資料を作成した上で、講師養成研修を実施し、職場内研修の充実を図りました。	〇講師養成研修を実施し、講師の質の向上に努めました。
・　専門性の高い研修については、外部講師を積極的に招へいする。	〇高い専門性が求められる分野（徴収、調達、システム、情報セキュリティ）の研修では、外部講師を積極的に活用し、実務に活かせる能力の向上を図りました。	〇専門性の高い研修については外部講師を招聘し、能力の向上を図りました。
(5) 働きやすい職場環境の確立 職員が、健康で、仕事と生活の両立ができる働きやすい職場環境を確立するとともに、働き方改革関連法への確実な対応と、メンタルヘルス対策を中心とした取組を進めていく。	(5) 働きやすい職場環境の確立 〇職員の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、長時間労働の是正及び年次有給休暇の確実な取得を中心とした取組を実施するとともに、衛生管理体制の強化を行いました。 また、日本年金機構健康保険組合と連携し、生活習慣病の重症化予防を目的として、健康管理、疾病予防及び健康づくりに取り組みました。 〇働き方改革関連法への対応として、有期雇用職員の安定的な確保や同一労働同一賃金への対応の観点から、令和２年４月の導入に向け、有期雇用職員に係る服喪休暇の取得対象者の範囲を拡大や、結婚休暇の取得時期の見直しを行いました。また、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。	〇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するとともに、働き方改革関連法への対応として、令和２年度の実施に向け、有期雇用職員に係る休暇制度を改正しました。
①　メンタルヘルス対策 「心の健康づくり計画」に基づく「４つのケア」の実施のため、「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」、「職場復	①　メンタルヘルス対策 〇拠点長及び人材育成推進者、本部管理職に対して、日本年金機構健康保険組合と連携したメンタルヘルス研修を実施しました。また、今年度より、人材育成推進者が拠点管理職に対して伝達研修を実施し、メンタルヘルス研修の受講者の拡大を図りました。 年　度 | 令和元年度 | （参考:平成 30 年度） 受講人数 | 1,211 人 | 1,099 人	〇メンタルヘルス研修の実施、長時間勤務者の上長又は産業医との面談等の対策に取り組んだ結果、メンタル不調者の割合は減少しました。

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の対応を実行させるための研修、若手職員へのセルフケア対策の研修や健康保険組合と連携した研修を充実する。

・　職員・家族・上司が、外部の健康相談窓口に電話による相談や面接カウンセリングを受けられる仕組みを強化する。

・　ストレスチェックの集団分析を活用した職場改善を図る。

・　職場復帰支援プログラムを活用し、早期復帰並びに確実な復帰の強化を図る。

○若手職員へのセルフケア対策として、「採用３年目研修」や本部女性職員を対象とした「働く女性の健康管理研修」を今年度より実施しました。

研修名	採用３年目研修	働く女性の健康管理研修
受講人数	195 人	37 人

○メンタルヘルス不調の発生防止のため、外部の健康相談窓口である「こころとからだの健康相談」事業を全職員に対して周知するとともに、人事異動者や長時間勤務者に対しては、その都度、同事業を案内しました。

【こころとからだの健康相談実施件数】（令和２年３月末現在）

年　　度	令和元年度	（参考：平成 30 年度）
相談人数	349 人	345 人

○ストレスチェックにより高ストレス者と判定された職員に対して、産業医との面接指導の申出の勧奨を行いました。また、今年度よりストレスチェックによる集団分析結果に基づき、衛生委員会において職場環境を改善するための活動を指示しました。

【ストレスチェック実施状況】

年　　度	令和元年度	（参考：平成 30 年度）
受検者数	21,536 人	20,827 人
高ストレス該当者数	3,644 人	3,496 人
高ストレス割合	16.9%	16.8%

○専門医を活用した職場復帰支援プログラム（※）の実施をしました。

※職場復帰を実効あるものとするため、休職期間中のケアから職場復帰のフォローまでの５つのステップを実施。

１　第１ステップ・・・休職開始及び休職期間中のケア

２　第２ステップ・・・主治医による職場復帰可能の判断

	３　第３ステップ・・・職場復帰の可否の判断及び職場復帰支援プランの作成 ４　第４ステップ・・・最終的な職場復帰の決定 ５　第５ステップ・・・職場復帰後のフォローアップ 【メンタル不調により１か月以上休業した職員の割合】（令和２年３月末現在） 年　度 / 令和元年度 / （参考:平成 30 年度） 長期休業者 / 133 人 / 148 人 割　合 / 0.90% / 1.07% 【職場復帰支援プログラム実施件数】（令和２年３月末現在） 年　度 / 令和元年度 / （参考:平成 30 年度） 実施件数 / 52 人 / 81 人	
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。 ・ 相談体制と調査体制の強化を通じ、早期対応による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。	② ハラスメントの防止 〇全職員を対象とする職場内研修や新任所長・新任副所長・新任課室長研修・副拠点長研修の集合研修において、ハラスメント防止研修を実施するとともに、今年度は新たに、全国拠点長研修や業務別管理者研修(指導者コース)においても実施し、周知徹底を図りました。 〇加えて、全国の拠点長及び本部の管理職に対して、改正労働施策総合推進法(パワハラ防止法)による指針に関するハラスメント防止研修を実施しました。 〇ハラスメント防止対策に関する自己確認と継続的な意識喚起を図るために、管理職向けのハラスメント自己点検を実施しました。 〇機構内報などの職員向け媒体を利用したハラスメント相談窓口の相談員の周知徹底を図り、ハラスメント防止に対する意識を高めました。 〇改正労働施策総合推進法(パワハラ防止法)により、相談内容の多様化や環境の変化に迅速に対応するため、ハラスメント専任チームの体制強化を図りました。	〇ハラスメント防止に係る研修の拡大やハラスメントの禁止行為の周知徹底、改正労働施策総合推進法による指針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。

【ハラスメントに関する調査件数と認定件数】（令和２年３月末現在）

年　　度	令和元年度	（参考:平成 30 年度）
調査件数	55 件	51 件
認定件数	6 件	3 件

③　長時間労働の是正

・　全拠点へのノー残業デーの徹底、「ゆう活」や「一斉退社」の促進などの取組を推進する。

・　時間外労働の上限規制に対応した勤務時間管理を徹底する。

・　恒常的な時間外勤務の要因について分析し、長時間労働是正の解決策を検討する。

・　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。

③　長時間労働の是正

〇全拠点に対して、ノー残業デーの徹底や「ゆう活(夏の生活スタイル変革)」を実施するとともに、令和元年８月 14 日から 16 日を集中取組期間として、一斉退社による完全消灯を実施しました。また、９月以降も、毎月最終水曜日を一斉退社による完全消灯を実施しました。

〇時間外勤務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縮減時間を人事評価指標に導入しました。

〇時間外勤務が増加、又は時間外勤務が多い拠点に対して、勤務実態調査(ログ調査等)を実施するとともに、長時間労働による健康障害防止の観点から、長時間労働を行っている管理職に対して、拠点訪問を行い、要因分析のため、個別ヒアリングなどを実施しました。

〇更なる時間外勤務の要因分析のため、全職員へのアンケートを実施しました。

〇時間外勤務が月 60 時間を超えた職員に対する自己診断（健康チェック）による上長等との面談に加え、月 80 時間を超えた職員に対しては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】（令和２年３月末現在）

＜管理職＞　（時間：分）

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

〇完全消灯による一斉退社や管理職を含む拠点の時間外勤務縮減を人事評価に導入するなどにより、管理職・一般職とも時間外勤務が減少しました。

	＜一般職＞　（時間：分） 年　度 / 令和元年度 / （参考:平成 30 年度） 本部 / 28：18 / 29：35 拠点 / 18：21 / 19：17	
④　年次有給休暇の確実な取得 年次有給休暇の時季指定義務に留意しつつ、計画的な取得促進に取り組む。	④　年次有給休暇の確実な取得 〇仕事と生活の両立(ワークライフバランス)の促進の観点から、休暇取得促進の徹底を行いました。なお、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。 〇人事評価指標に年次有給休暇取得日数を導入しました。 〇機構内報などの職員向け媒体を利用し、年次有給休暇の取得励行や時季指定義務について周知しました。 【年次有給休暇取得状況】（令和２年３月末現在） 年　度 / 令和元年度 / （参考:平成 30 年度） 取得日数 / 12.7 日 / 12.9 日	〇ワークライフバランスの促進の観点から、年次有給休暇等の取得促進や育児休業等の取得促進を行った結果、年次有給休暇の取得日数は昨年度と同程度となっています。
⑤　子育てや介護との両立 第４期一般事業主行動計画に基づき、男性職員の育児への参加促進や、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制、介護休暇を取りやすい環境整備に取り組む。	⑤　子育てや介護との両立 〇次世代育成支援対策推進法により策定した「第４期一般事業主行動計画（計画期間：平成 30 年４月～令和３年３月)」に基づき、職員が安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指し、全ての拠点において労務研修を実施し、育児休業等の取得促進に資するよう各種休暇制度の周知を行いました。 また、介護休暇を取りやすい環境づくりに向けて、休暇制度の周知などを行いました。 【男性の育児休業取得人数】（令和２年３月末現在） 年　度 / 令和元年度 / （参考:平成 30 年度） 取得人数 / 28 人 / 27 人	〇安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指し、労務研修や機構内報の媒体を通じて制度周知を実施した結果、女性の育児休業の取得率は、第４期一般事業主行動計画の目標である 90%以上となっています。

<table>
<tr>
<td></td>
<td>【女性の育児休業取得率】（令和２年３月末現在）
<table>
<tr><td>第４期一般事業主行動計画</td><td>平成 31 年４月１日～令和２年３月 31 日</td><td>98.13%</td></tr>
<tr><td>（参考）
第４期一般事業主行動計画</td><td>平成 30 年４月１日～平成 31 年３月 31 日</td><td>99.37%</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(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。</td>
<td>(6) 健全な労使関係の維持
〇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、職員の労働条件に関し団体交渉を行いました。</td>
<td>〇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。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和元年度計画</th><th>令和元年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>

Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画

１．予算については、別紙１のとおり。

２.収支計画については、別紙２のとおり。

３.資金計画については、別紙３のとおり。

</td>
<td>

Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画

〇令和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。

<table>
<tr><th>区分</th><th>予算額</th><th>決算額</th></tr>
<tr><td>業務経費</td><td>2,075.5 億円</td><td>1,919.0 億円</td></tr>
<tr><td>　保険事業経費</td><td>899.9 億円</td><td>850.7 億円</td></tr>
<tr><td>　　国民年金の適用関係業務</td><td>119.4 億円</td><td>109.5 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>330.9 億円</td><td>318.6 億円</td></tr>
<tr><td>　　国民年金の収納関係業務</td><td>268.7 億円</td><td>253.7 億円</td></tr>
<tr><td>　　厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td><td>43.2 億円</td><td>41.9 億円</td></tr>
<tr><td>　　年金給付関係業務</td><td>137.7 億円</td><td>127.0 億円</td></tr>
<tr><td>　オンラインシステム経費</td><td>687.3 億円</td><td>627.7 億円</td></tr>
<tr><td>　年金相談等経費</td><td>488.4 億円</td><td>440.6 億円</td></tr>
<tr><td>　年金生活者支援給付金事業経費</td><td>112.3 億円</td><td>80.8 億円</td></tr>
<tr><td>一般管理費</td><td>1,058.5 億円</td><td>996.6 億円</td></tr>
<tr><td>計</td><td>3,246.4 億円</td><td>2,996.4 億円</td></tr>
</table>

※金額については、端数整理のため合計が一致しない場合がある。

</td>
<td>

〇中期計画、年度計画に沿った予算等を作成しました。また、予算執行については、事業内容の見直しや入札によるコスト削減により予算全体で 250 億円を削減しました。

〇監査法人による監査報告において、機構の財政状態、運営状況、キャッシュ・フローの状況及び行政サービス実施コストの状況を全ての重要な点において適正に表示しているものと認められています。

</td>
</tr>
</table>

令和元年度計画	令和元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等については、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、新たに宿舎需要予測を実施し、宿舎保有、広域住居手当、借上宿舎についてコスト比較を行い、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、ＰＰＰ／ＰＦＩ手法の活用を含め、多様な手法による建替の検討を行う。 特に、都市部における宿舎については、現有資産を活用した宿舎の戸数増加手法について検討することで、都市部における宿舎不足の解消を目指す。	**Ⅴ　不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画** ○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、「速やかに廃止することが適当」とされた22宿舎のうち、境界確定や地歴調査、建物の環境汚染調査等の対応を完了した７宿舎を国庫納付しました。 これにより、平成30年度までに国庫納付が完了している６宿舎と合わせて13宿舎の国庫納付が完了しました。 ○今後廃止することが適当と見込まれる宿舎について、「日本年金機構の資産管理の在り方会議」で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ました。 ○耐震補強工事の未実施等により仮移転中の年金事務所について、ＰＰＰ／ＰＦＩ手法の活用を検討した結果、従来方式による建替えとして設計業務を調達しました。	○令和元年度計画のとおり、「速やかに廃止することが適当」とされた22宿舎のうち、７宿舎の国庫納付を行いました。 ○令和元年度計画のとおり、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ました。 ○ＰＰＰ／ＰＦＩ手法の導入を検討した結果を踏まえ、建替えのための設計業務調達を実施しています。
Ⅵ　Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画 なし		

別紙１

平成３１年度予算

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
収入	
運営費交付金	324,188
運営費交付金	105,403
事業運営費交付金	207,553
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	11,233
その他の収入	452
計	324,641
支出	
業務経費	218,786
保険事業経費	89,986
オンラインシステム経費	68,731
年金相談等事業経費	48,835
年金生活者支援給付金支給業務事務費	11,233
一般管理費	105,855
計	324,641

（注記）金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

別紙２

平成３１年度収支計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	324,641
経常費用	324,641
業務経費	218,786
保険事業経費	89,986
オンラインシステム経費	68,731
年金相談等事業経費	48,835
年金生活者支援給付金支給業務事務費	11,233
一般管理費	105,855
人件費	95,649
その他一般管理費	10,206
収益の部	324,641
経常収益	324,641
運営費交付金収益	324,188
運営費交付金収益	105,403
事業運営費交付金収益	207,553
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	11,233
その他の収入	452
純利益（△純損失）	0
総利益（△総損失）	0

（注記１）金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

（注記２）当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

別紙３

平成３１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	324,641
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	324,641
資金収入	
業務活動による収入	324,641
運営費交付金による収入	105,403
事業運営費交付金による収入	207,553
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	11,233
その他の収入	452
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	324,641

令和元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元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】	提言（運営評議会）	10
参考資料	令和元年度予算の執行（決算）状況	11

【別表1】

国民年金保険料の納付率等の状況

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

※　第１号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

【別表2】

収納対策のスキーム（概念図）

納めやすい環境づくりの整備

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

（口座振替率）

29年度末	30年度末	R1年度末
35%	35%	34%
330万人	310万人	291万人

○ 口座振替による２年前納制度の導入（H26.4～）

（利用状況）

29年度	30年度	R1年度
26万件	25万件	28万件

○ クレジットカード納付の導入（H20.2～）

（利用状況）

29年度	30年度	R1年度
172万件	189万件	229万件

○ コンビニ納付の導入（H16.2～）

（利用状況）

29年度	30年度	R1年度
1,518万件	1,533万件	1,528万件

○ インターネット納付の導入（H16.4～）

（利用状況）

29年度	30年度	R1年度
288万件(※)	280万件(※)	280万件(※)

※ゆうちょ銀行(郵便局)におけるマルチペイメント処理への切り替え分を含む。

○ 現金及びクレジットカードでの２年前納制度の導入（H29.4～）

（利用状況）

29年度	30年度	R1年度
6万件	8万件	10万件

未納者

市町村からの所得情報（令和2年3月現在、全市町村の99%より提供）

強制徴収対象

納付督励対象

免除等対象

納付督励の実施

・質の向上
・効率化

文　書
H29年度　3,706万件
H30年度　3,785万件
R１年度　3,272万件

電　話
H29年度　3,311万件
H30年度　2,582万件
R１年度　2,350万件

戸別訪問（面談）
H29年度　614万件
H30年度　526万件
R１年度　419万件

度重なる督励にも応じない

強制徴収の実施　⇒　不公平感の解消と波及効果

	29年度	30年度	令和元年度
最終催告状	103,614件	133,900件	142,871件
督　促　状	66,270件	81,597件	89,615件
財 産 差 押	14,344件	17,977件	20,590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］H29年度　54件　→　H30年度　75件

○納付督励の外部委託（H17.10～）

	文書	電話	戸別訪問	合計
H29年度	827万件	3,309万件	607万件	**4,743万件**
H30年度	756万件	2,580万件	520万件	**3,855万件**
R１年度	582万件	2,348万件	412万件	**3,342万件**

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の簡素化**（H20.4～）
- **免除委託制度開始**（H28.4～）

（注）国民年金保険料徴収100円当たりの徴収コストを試算すると、国民年金保険料の徴収コスト　100円当たり約3円、強制徴収コスト　100円当たり約25円（平成30年度実績）

普及・啓発活動等

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

【別表３】

厚生年金保険等の適用促進等に係る令和元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			146,533 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	80,000 事業所	91,342 事業所	114.2 %
		新規適用被保険者数			345,804 人	
			職員の加入指導により、資格取得した被保険者数		175,774 人	
2		加入指導実施回数			回	
		内訳	(1)電話・文書による加入指導		(1) 784,889 回	
			(2)来所要請による加入指導		(2) 756,191 回	
			(3)戸別訪問による加入指導		(3) 119,402 回	
3	事業所調査	事業所調査（総合調査）実施数			263,468 事業所	
		臨場調査	実施数		60,551 事業所	
			指摘率	40 %	57.5 %	143.8 %
		呼出・郵送調査	実施数		202,917 事業所	
			指摘率		26.4 %	
		事業所調査により、適用となった被保険者数			28,365 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	平成30年度と令和元年度との比較
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	92.8%
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	102.1%
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	104.2%
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	76.6%
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	98.6%
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	100.3%
7	被保険者数（年度末現在）	人	34,411,013	34,514,836	34,717,319	35,272,821	35,985,388	36,863,741	38,217,576	39,112,169	39,806,245	40,454,118	101.6%
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	104.4%
9	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	4,808	6,685	8,322	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	90.7%

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、未適用の可能性がある事業所を把握し、加入指導に取り組んできた。

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

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元
新規適用事業所数	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533
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
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

適用事業所に対する事業所調査

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

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468
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

これまでの取組による適用状況

厚生年金の適用の可能性がある者（国民年金被保険者実態調査における推計）

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

※適用拡大により対象となった短時間労働者約12万人程度を含む

厚生年金の適用の可能性がある法人事業所（国税庁情報に基づく調査対象）

約97万件〔H27.3末時点〕 → 約28万件〔R2.3末時点〕

↑ 約35万件

〔この間に新たに厚生年金の適用の可能性があると判明した法人事業所〕

【別表6】

○ 事業所調査関係内訳（ 年度別）

項番	指標名		単位	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	30年度と元年度との比較
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	80.7%
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	80.7%
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%	ー
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	88.3%
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	85.5%
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	114.9%

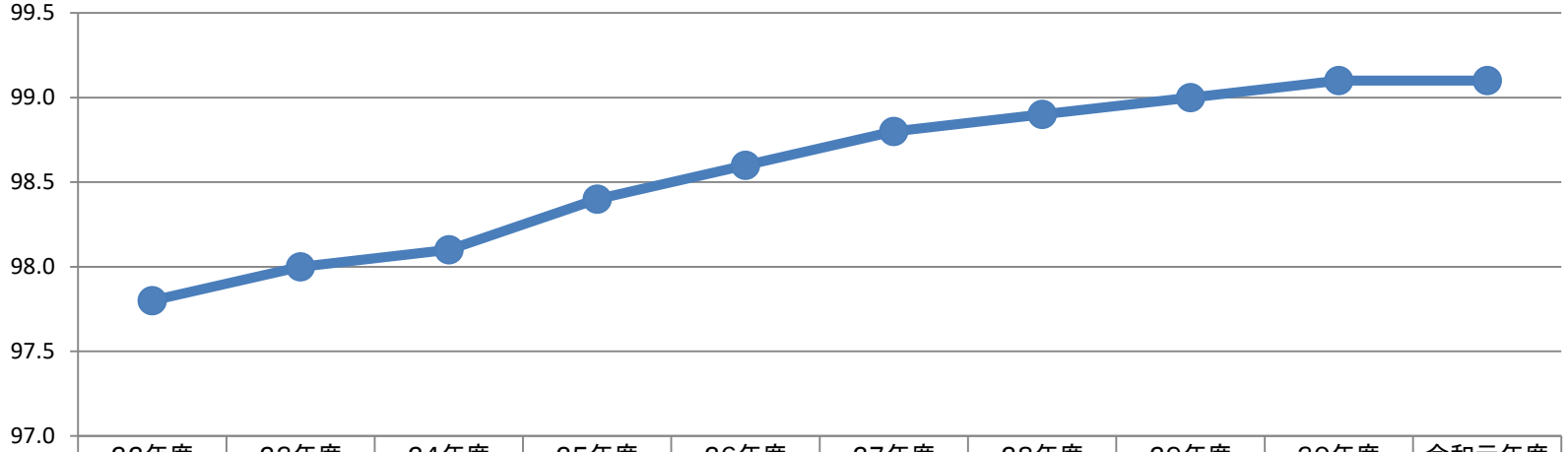
【別表7】

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
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
	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
	船員保険	億円	387	378	374	366	372	370	373	374	374	376
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
	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
	船員保険	億円	344	341	340	337	345	348	355	359	363	365
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	407	380	362	369	323	338	285	240	267	234
	協会管掌健康保険	億円	201	191	188	199	178	189	163	137	157	137
	船員保険	億円	5	4	4	1	3	3	2	3	1	1
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
	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
	船員保険	億円	38	33	30	29	23	18	16	12	10	10
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
	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
	船員保険	%	88.9	90.1	91.0	92.0	92.9	94.1	95.2	95.9	97.1	97.1
滞納事業所数		事業所	162,461	162,735	154,013	141,284	138,162	135,860	134,940	135,306	133,807	142,139
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
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
	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
	船員保険	%	68.4	68.9	68.7	69.3	70.6	71.3	72.0	72.3	73.5	74.4

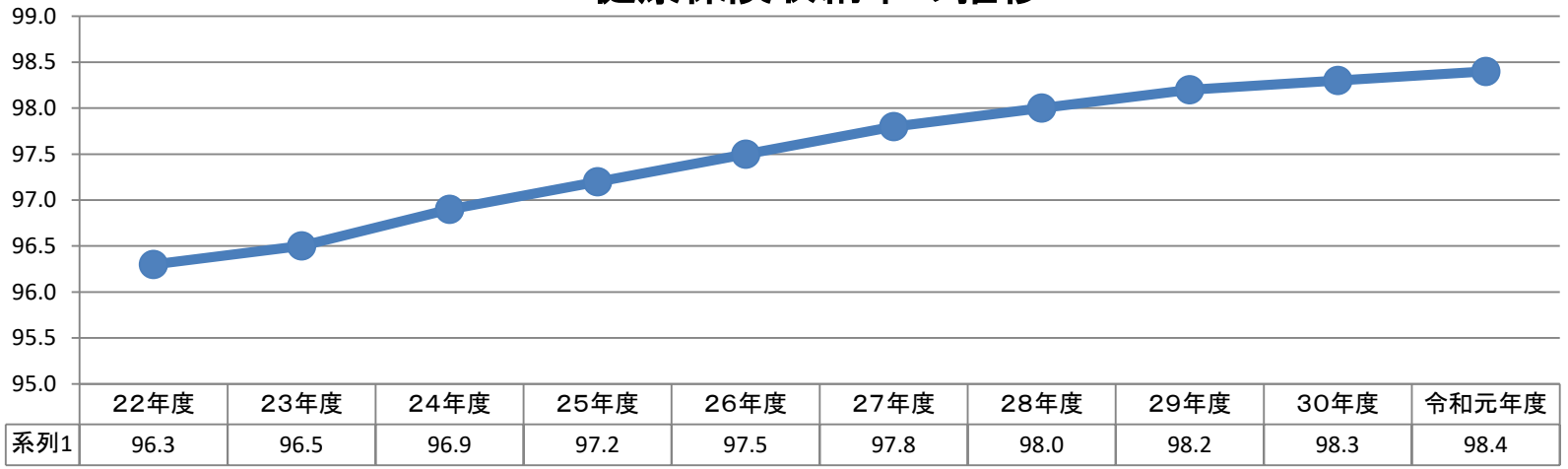
(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。同健康保険の保険料については、
年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。
(注2)滞納事業所数は、延滞金のみ滞納している事業所数を除いた事業所数を計上しています。
(注3)厚生年金保険料徴収100円当たりの徴収コストを試算すると、厚生年金保険料の徴収コスト　100円当たり0.08円、強制徴収コスト100円当たり0.55円(平成30年度実績)

厚生年金保険収納率の推移



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

健康保険収納率の推移



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

【別表8】

未統合記録（5，095万件）の解明状況

＜令和2年3月時点＞

Ⅰ 〈解明された記録〉 3，272万件	（1）基礎年金番号に統合済みの記録	2，004万件
	（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	1，268万件 ① 死亡者に関連する記録 735万件 ② 年金受給に結び付かない記録 533万件
Ⅱ 〈解明作業中又はなお解明を要する記録〉 1，823万件	（1）現在調査中の記録 （ご本人からの回答に基づき記録を調査中）	0．4万件
	（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	698万件 ・ご本人から未回答のもの 241万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 165万件 ・お知らせ便の未到達のもの 42万件 ・その他（注1） 250万件
	（3）持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録	847万件 ～想定される例～ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り（誤った氏名・生年月日）により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの
	（4）（1）～（3）の記録と同一人と思われる記録（注2）	278万件

人数ベース 1，539万人
（受給者 1，012万人
被保険者等 526万人）

※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

令和２年２月５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

日本年金機構は、令和２年１月１日で、発足 10 周年を迎えた。この間、年金記録問題や不正アクセスによる情報流出事案等、問題事案への対応を中心とした事業運営や再生プロジェクト等の内部統制、ガバナンス改革に取り組むとともに、基幹業務については、着実に実績を積み上げてきた。特に、国民年金保険料の納付率向上対策や厚生年金保険の未適用事業所に係る適用促進対策等の取組みについては、機構発足以来の継続的な取組みの積み重ねにより大きな成果を上げている。

更に国民から真に信頼され、職員が誇れる組織にするためにも、年金制度改正の動向やデジタル化といった社会経済情勢の変化を見据えつつ、基幹業務等に係る各種施策について、厚生労働省と連携し、業務量に応じた必要な予算・人員を確保しながら、引き続き推進することが肝要である。

これらを踏まえ、私たち運営評議会として下記について提言する。

記

１．高齢化が進み、公的年金の役割がますます重要になることから、正確な年金制度の理解と事務手続きの徹底を図るため、年金制度説明会や年金委員制度の更なる充実に取り組むとともに、市区町村や社会保険労務士会などの関係機関との協力体制の強化に努めること。

さらに、政府において進められている地域共生社会の連携体制の枠組みに年金相談の関係者が位置付けられたことを踏まえ、年金事務所や年金委員と他の相談支援機関との連携強化を図ること。

２．国民年金の適用・収納対策や厚生年金保険の適用・徴収対策については、引き続き着実に成果をあげるために、将来を見据えた効果的、効率的な手法を無年金者・低年金者の発生防止対策を含め検討すること。また、年金給付については、正確な給付の更なる追求に向けた対策を着実に推進すること。

なお、これら対策の検討・推進にあたっては、上記１．の関係機関等と適切に連携すること。

３．令和元年度からスタートした年金生活者支援給付金の制度や、今後予定されている年金制度改正への対応については、制度を実務として正確かつ円滑に業務を行うためにも、厚生労働省と連携し、業務量に見合った人員・予算・実施体制を確保し、必要なシステム改修を行うなど、万全の準備をした上で対応すること。

また、その他基幹業務の推進に資する体制確保に努めること。

４．政府のデジタル・ガバメント実行計画が改定され、デジタル社会の実現への取組みが加速していこうという現状を踏まえ、デジタルワークフローの確立に取り組み、お客様の利便性の向上と業務効率化の促進を図ること。

以上

令和元年度予算の執行（決算）状況【総括表】

	一般管理費		業務経費			年金生活者支援給付金事業経費	
	人件費（税）	物件費（税）	保険事業経費（保険料）	オンラインシステム（保険料）	年金相談等事業経費（保険料）	人件費（税）	物件費（税）
予算額 3,246.4億円	956.5億円	102.1億円	899.9億円	687.3億円	488.4億円	16.4億円	95.9億円
	1,058.6億円		2,075.6億円			112.3億円	
決算額 2,996.4億円	902.4億円	94.2億円	850.7億円	627.7億円	440.6億円	16.1億円	64.7億円
	996.6億円		1,919.0億円			80.8億円	
不用額 250.0億円	54.1億円	7.9億円	49.2億円	59.6億円	47.8億円	0.3億円	31.2億円
	不用額：62.0億円		不用額：156.6億円			不用額：31.5億円	
①入札による減少 71.9億円	－	不用額：1.9億円	不用額：15.0億円	不用額：26.5億円	不用額：11.6億円	－	不用額：16.9億円
	－	○ 間接業務システム運用管理業務経費の入札減（0.7億円） ○ 建物等総合管理業務委託経費の入札減（0.6億円）等	○ 扶養親族等申告書の受付・入力・審査業務委託費の入札減（3.2億円） ○ 事務センターにおける通知書作成・発送業務委託経費の入札減（3.0億円）等	公的年金給付総合情報連携システム等のハードウェア借料の入札減（17.1億円）等	○ ねんきん定期便作成経費の入札減（5.5億円） ○ 振込通知書作成経費の入札減（5.3億円）等	－	○ 請求書（TA）作成経費の入札減（6.9億円） ○ 支援給付金専用ダイヤルの入札減（4.6億円）等
②事務の効率化 3.8億円	－	不用額：0.2億円	不用額：3.2億円	－	不用額：0.4億円	－	－
	－	実地監査にかかる旅費交通費の減（0.2億円）	出張時における旅費交通費の減（1.5億円）	－	予約相談を活用した社労士の出張相談経費の減（0.4億円）	－	－
③事業内容の変更等 72.9億円	－	不用額：5.6億円	不足額：▲3.6億円	不用額：33.1億円	不用額：26.1億円	－	不用額：11.7億円
（ア）機構の努力・精査によるもの 1.9億円	－	－	不用額：0.2億円	－	不用額：1.7億円	－	－
	－	－	インハウス化に伴う加入者ダイヤルの電話機等購入経費の減（0.2億円）	－	インハウス化に伴う予約受付専用ダイヤルの電話機等購入経費の減（1.4億円）等	－	－
小計（①＋②＋③(ア)）	－	不用額：2.1億円	不用額：58.6億円			－	不用額：16.9億円
（イ）事業の延期、外的要因による見直し等によるもの 71.0億円	－	不用額：5.6億円	不足額：▲3.8億円	不用額：33.1億円	不用額：24.4億円	－	不用額：11.7億円
	－	○ LAN端末設備運用管理業務経費の減（3.1億円） ○ 年金事務所等の内部管理経費の減（1.9億円）等	○ パンチ委託業務のインハウス型委託への変更による処理時間の増（▲13.2億円） ○ 国民年金保険料納付書の発送件数が見込を下回ったことによる減（2.7億円）等	○ オンライン端末設備運用管理業務経費の減（8.8億円） ○ 経過管理システム等のアプリケーション保守業務にかかる作業量の減（8.2億円） ○ 業務端末統合の実施時期見直しによる減（6.0億円）	○ マイナンバー収録経費の減（7.1億円） ○ 記録確認のお知らせ通知送付の見直しによる減（7.1億円） ○ 振込通知書の発送件数が見込を下回ったことによる減（3.5億円）等	－	請求書（TA）等の発送件数が見込を下回ったことによる減（9.2億円）等
④人件費等によるもの 101.5億円	不用額：54.1億円	不用額：0.2億円	不用額：34.6億円	－	不用額：9.7億円	不用額：0.3億円	不用額：2.6億円
	○ 休業・休職者及び欠員に伴う減（41.4億円） ○ 退職手当の減（12.7億円）等	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（0.2億円）	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（34.6億円）	－	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（9.7億円）	退職手当の減（0.3億円）	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（2.6億円）

令和元年度予算の執行(決算)状況【事項別表】

項	事項		事項の概要	令和元年度 予算額（A）（百万円）	令和元年度 決算額（B）（百万円）	令和元年度 差（A－B）（百万円）	主な増減要因	
一般管理費	ア．一般管理に必要な経費			105,855	99,660	6,195		
	1	職員人件費	機構職員の基本給及び諸手当	95,649	90,242	5,407	④人件費等	・休業・休職者及び欠員による減（41.4億円） ・退職手当の減（12.7億円）
	2	施設整備費	機構が保有管理する年金事務所建物及び宿舎等の改修等を行うために必要な経費	1,957	1,916	41	③事業内容の見直し等	・人件費・資材等の高騰による工事経費の増（▲0.7億円） ・文書保管業務委託経費の増（▲0.4億円） ・松本年金事務所建て替え工事完了の延期による減（1.5億円）
	3	上記以外の物件費	機構の内部管理事務や各種会議等を実施するために必要な経費（旅費、土地建物借料、雑役務費等）	8,249	7,502	747	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	・LAN端末設備運用管理業務経費の減（3.1億円） ・年金事務所等の内部管理経費の減（1.9億円） ・間接業務システム運用管理業務経費の入札減（0.7億円） ・建物等総合管理業務委託経費の入札減（0.6億円） ・実地検査にかかる旅費交通費の減（0.2億円）
保険事業経費				89,986	85,071	4,915		
	イ．国民年金の適用業務に必要な経費			11,936	10,950	986		
	1	適用対策の実施に必要な経費（未加入者に対する届出勧奨等）	国民年金未加入者や国民年金への種別変更を要する者に対するお知らせの作成・郵送経費及び住民基本台帳ネットワークの使用料、年金制度の説明及び届出勧奨（資格取得、口座振替、免除申請等）のため戸別訪問を行う有期雇用職員に要する経費	2,444	2,184	260	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（2.1億円）
	2	事務センターに必要な経費（国年適用）	国民年金適用の各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費、事務センター建物の賃借料	4,003	4,017	▲ 14	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・通知書作成・発送業務委託経費の入札減（0.7億円） ・パンチ委託業務のインハウス型委託への変更による処理時間の増（▲1.0億円）
	3	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年適用）	年金事務所等において国民年金の適用関係業務を実施するための帳票印刷経費や電話照会対応の外部委託経費等の事業運営費等	5,489	4,749	740	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・加入者ダイヤルの受電件数の減（3.7億円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（3.0億円） ・インハウス化に伴う加入者ダイヤルの電話機等購入経費の減（0.2億円）

項	事項		事項の概要	令和元年度 予算額（Ａ）（百万円）	令和元年度 決算額（Ｂ）（百万円）	令和元年度 差（Ａ－Ｂ）（百万円）	主な増減要因	
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	1,499		
	1	納付督励業務の委託に要する経費	公共サービス改革法に基づき国民年金保険料の収納業務を民間企業に委託するための経費	4,704	4,365	339	③事業内容の見直し等	・外部委託の成功報酬の支払いが見込みを下回ったことによる減（3.3億円）
	2	免除等の勧奨に必要な経費（免除等申請書の送付等）	免除等制度の周知や手続きの案内に必要な文書、申請書等の印刷経費、郵送経費及び免除等申請書の作成委託経費	416	396	20	①入札による減少	・学生納付特例申請書（TA)作成経費の入札減（0.1億円）
	3	国民年金保険料の収納対策に必要な経費	国民年金の収納に係る制度周知、申請書、督促状等の印刷、発送、郵送経費及び文書の封入封緘、電話・窓口における納付督励業務や関係書類作成補助等を行う有期雇用職員に要する経費	8,939	8,091	848	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（7.6億円） ・特別催告状作成経費の入札減（1.8億円） ・特別催告状の発送件数の増（▲0.9億円）
	4	納付書の作成等に必要な経費	国民年金保険料の納付書、催告状等の帳票印刷経費、郵送費、納付書の作成、印字及び封入封緘委託経費	6,553	5,916	637	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・納付書作成経費の入札減（3.4億円） ・納付書の発送件数の減（2.7億円）
	5	事務センターに必要な経費（国年徴収）	国民年金徴収の各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費	1,898	2,380	▲ 482	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・通知書作成・発送業務委託経費の入札減（1.8億円） ・パンチ委託業務のインハウス型委託への変更による処理時間の増（▲6.7億円）
	6	国民年金事業の制度改正等に要する経費	産前産後免除等の制度改正事項の対応に要する経費	118	108	10		
	7	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年徴収）	年金事務所等において国民年金の収納関係業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費等	4,240	4,113	127	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（1.7億円） ・年金事務所からの特別催告状等の送付件数の増（▲0.3億円）

項	事項		事項の概要	令和元年度 予算額（A）（百万円）	令和元年度 決算額（B）（百万円）	令和元年度 差（A－B）（百万円）	主な増減要因	
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	1,237		
	1	適用対象事業所の適用促進に必要な経費（加入勧奨業務委託）	社会保険未加入事業所に対する加入勧奨業務に必要な旅費、勧奨用チラシ等の印刷経費、郵送経費、文書・電話による加入勧奨業務の外部委託経費	75	43	32	②事務の効率化等	・出張時における旅費交通費の減（0.4億円）
	2	国税庁源泉義務者情報等を活用した適用調査対象事業所対策に係る経費	国税情報等により把握した社会保険未加入事業所に対する訪問による加入勧奨業務を行う有期雇用職員、文書による加入勧奨の外部委託費	8,424	7,333	1,091	②事務の効率化等 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（9.0億円） ・出張時における旅費交通費の減（1.1億円）
	3	事務センターに必要な経費（厚年適用）	厚生年金適用の各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費、事務センター建物の賃借料	12,601	13,292	▲ 691	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・通知書作成・発送業務委託経費の入札減（0.5億円） ・不落随意契約に伴う納入告知書作成・発送業務委託経費の増（▲1.4億円） ・パンチ委託業務のインハウス型委託への変更による処理時間の増（▲5.4億円）
	4	算定基礎届等の事務処理に要する経費	標準報酬の定時決定を行うための算定基礎届等の印刷経費、郵送経費、事業所向けの説明会会場賃借料、書類の受付、入力業務等を行う派遣職員に必要な経費	1,489	1,462	27	②事務の効率化等	・繁忙期にかかる机・椅子等の賃借料の減（0.2億円）
	5	市町村の国民健康保険と連携した適用対策に係る事業所調査等に必要な経費	市区町村の国保窓口において、来所された方等から就労状況を確認し、年金事務所において加入指導及び事業所調査等を行う有期雇用職員に要する経費	1,374	1,215	159	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（1.5億円）
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等：厚年適用）	年金事務所等において厚生年金保険等の適用関係業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費等	9,130	8,511	619	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（6.0億円）
	オ．厚生年金保険等の徴収業務に必要な経費			4,317	4,194	123		
	1	健康保険・厚生年金保険の保険料徴収対策に必要な経費	厚生年金保険料の滞納処分に係る旅費、帳票類の印刷経費、戸籍謄本の手数料等に要する経費	155	153	2		
	2	その他（年金事務所等における事業運営費等：厚年徴収）	年金事務所等において厚生年金の徴収関係業務を実施するための帳票印刷経費や滞納事業所から納付受託した証券を金融機関へ委託する経費等の事業運営費	4,162	4,041	121	②事務の効率化等 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（1.3億円） ・年金事務所の機能集約見直しによる工事経費等の減（1.1億円） ・納入告知書の発送件数の増（▲1.1億円）

項	事項		事項の概要	令和元年度 予算額（Ａ）（百万円）	令和元年度 決算額（Ｂ）（百万円）	令和元年度 差（Ａ－Ｂ）（百万円）	主な増減要因	
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	1,070		
	1	年金の裁定及び支払等給付事務に必要な経費	障害認定医への謝金、年金証書等の印刷経費、郵送経費、年金支払いに係る源泉徴収票等の作成及び発送準備委託経費、扶養親族等申告書のデータ入力業務等の外部委託経費等の年金の裁定及び支払に要する経費	8,076	7,030	1,046	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・扶養親族等申告書の受付・入力・審査業務委託費の入札減（3.2億円） ・源泉徴収票等の発送件数の減（2.8億円） ・源泉徴収票作成経費の入札減（2.3億円） ・支給額変更通知書作成経費の入札減（0.6億円）
	2	事務センターに必要な経費（国年・厚年給付）	各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費	922	922	0		
	3	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年・厚年給付）	年金事務所等において年金給付業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費	4,774	4,750	24	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（3.0億円） ・中央年金センター借料の支払時期変更（令和2年5月→令和元年3月）による増（▲2.7億円）
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			68,732	62,769	5,963		
	1	社会保険オンラインシステムの運用等に必要な経費	年金保険事業を適切に行うための社会保険オンライシステムの運用等に要する経費	55,211	51,721	3,490	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・公的年金給付総合情報連携システム等のハードウェア借料の入札減（17.1億円） ・オンライン端末設備運用管理業務経費の減（8.8億円） ・業務端末統合の実施時期見直しによる減（6.0億円）
	2	社会保険オンラインシステムの見直しに必要な経費	公的年金業務の業務・システム最適化計画に基づき、社会保険オンラインシステムを見直すために要する経費	12,888	10,520	2,368	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・年金業務システムの設計書等管理システム更改経費の入札減（8.4億円） ・経過管理システム等のアプリケーション保守業務にかかる作業量の減（8.2億円）
	3	情報セキュリティ対策の強化に必要な経費	日本年金機構の不正アクセスによる情報流出事案を踏まえた情報セキュリティ対策強化に要する経費	633	528	105	①入札による減少	・情報セキュリティリスク評価・分析及び脆弱性診断業務経費の入札減（1.0億円）

項	事項		事項の概要	令和元年度 予算額（A）（百万円）	令和元年度 決算額（B）（百万円）	令和元年度 差（A－B）（百万円）	主な増減要因	
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	4,776		
	1	年金事務所等の相談施設に必要な経費（相談窓口の設置・改修等）	年金事務所建物の賃借料、耐震補強工事を実施するために一時移転をする際の移転料や賃借料等の年金相談窓口の設置等に要する経費	2,890	3,091	▲ 201	③事業内容の見直し等	・文書保管業務委託経費の増（▲1.8億円）
	2	年金事務所及び年金相談センター等における相談対応経費	年金相談センター建物の賃借料、年金事務所、年金相談センターにおける相談業務委託経費、臨時の出張相談所の設置等に要する経費	6,018	5,771	247	②事務の効率化等 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（1.2億円） ・年金相談センター借料の減（0.5億円） ・社労士の出張相談経費の減（0.4億円）
	3	常に年金記録が確認できる仕組みに必要な経費（「ねんきんネット」サービス）	いつでも年金記録が確認できるねんきんネットの利用促進を図るためのシステム開発の企画等の支援経費等の運営経費	104	75	29	②事務の効率化等	・ねんきんネット利用促進のための周知方法の見直しによる減（0.3億円）
	4	ねんきん定期便に必要な経費	加入期間、保険料納付実績及び将来の年金給付に関する情報をわかりやすくお知らせするねんきん定期便の作成、送付に必要な経費	6,141	5,485	656	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・ねんきん定期便作成経費の入札減（5.5億円） ・ねんきん定期便の発送件数の減（1.0億円）
	5	コールセンターの運営、電話相談体制拡充に必要な経費	コールセンター建物の賃借料、年金受給者等からの電話相談、各種書類の送付依頼の受付等を行うコールセンター、予約受付専用ダイヤルに要する経費	5,171	4,793	378	②事務の効率化等 ③事業内容の見直し等	・ねんきんダイヤルの受電件数の減による外部委託費及び電話料金の減（3.7億円） ・インハウス化に伴う予約受付専用ダイヤル電話機等購入経費の減（1.4億円）
	6	被保険者記録提供及び年金振込通知書等に必要な経費	年金請求書（事前送付）、年金振込通知書等の印刷経費、郵送経費、作成及び発送準備委託経費等	9,429	8,467	962	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・振込通知書作成経費の入札減（5.3億円） ・振込通知書の発送件数の減（3.5億円）
	7	個人番号の導入に必要な経費	個人番号制度の利用開始に当たり、基礎年金番号と住民票コードを紐付けるために要するリーフレット等作成経費、登録勧奨作業業務委託経費、登録勧奨に係る郵送経費等	5,499	4,483	1,016	③事業内容の見直し等	・マイナンバー収録経費（受給待機者分）の減（7.1億円） ・J-LIS照会件数実績による手数料の減（2.0億円）
	8	住民基本台帳ネットワークを活用した住所変更届等の省略に必要な経費	住所変更届等の提出を省略する上で必要な住基台帳ネットワーク情報を活用するために要する情報提供手数料等の経費	52	47	5		
	9	その他（年金事務所等における事業運営費等：年金相談）	年金事務所等において年金相談業務を実施するための物件費等の事業運営費等	13,531	11,847	1,684	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（9.7億円） ・記録確認のお知らせ通知送付の見直し（被保険者分）による減（7.1億円）

項	事項	事項の概要	令和元年度 予算額（Ａ）（百万円）	令和元年度 決算額（Ｂ）（百万円）	令和元年度 差（Ａ－Ｂ）（百万円）	主な増減要因	
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	3,151		
	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	1,642	1,613	29	④人件費等	・退職手当の減（0.3億円）
	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	9,591	6,469	3,122	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・請求書（TA)等の発送件数の減（9.2億円） ・請求書（TA)作成経費の入札減（6.9億円） ・支援給付金専用ダイヤル委託費の入札減（4.6億円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（2.6億円） ・振込通知書作成経費の入札減（1.0億円）
総合計			324,641	299,641	25,000		

注：金額については、端数処理の関係で合計に一致しない場合がある

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		平成２９年度		平成３０年度		令和元年度	
			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		107,657	104,711	108,984	103,500	105,855	99,660
		1 職員人件費	94,338	92,298	94,991	90,718	95,649	90,242
		2 施設整備費	2,116	1,450	1,957	1,820	1,957	1,916
		3 上記以外の物件費	11,203	10,961	12,036	10,962	8,249	7,502
保険事業経費			78,858	76,569	85,620	79,802	89,986	85,071
	イ．国民年金の適用業務に必要な経費		10,783	9,223	11,164	10,080	11,936	10,950
		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）	1,990	1,869	2,186	2,004	2,444	2,184
		2 事務センターに必要な経費（国年適用）	3,044	3,269	3,869	3,925	4,003	4,017
		3 その他（年金事務所等における事業運営費等）（国年適用）	5,749	4,085	5,109	4,151	5,489	4,749

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項			平成２９年度		平成３０年度		令和元年度	
				予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
保険事業経費（続き）	ウ．国民年金の徴収業務に必要な経費			27,641	25,733	27,183	24,707	26,868	25,369
		1	納付督励業務の委託に要する経費	7,057	6,251	5,774	4,668	4,704	4,365
		2	免除等の勧奨に必要な経費（免除等申請書の送付等）	607	469	436	403	416	396
		3	国民年金保険料の収納対策に必要な経費	8,007	6,770	8,815	7,922	8,939	8,091
		4	納付書の作成等に必要な経費	6,706	6,425	6,590	6,361	6,553	5,916
		5	事務センターに必要な経費（国年徴収）	1,368	1,632	1,685	1,769	1,898	2,380
		6	国民年金事業の制度改正等に要する経費	73	90	57	73	118	108
		7	その他（年金事務所等における事業運営費等）（国年徴収）	3,823	4,096	3,826	3,511	4,240	4,113

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		平成２９年度		平成３０年度		令和元年度	
			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		25,147	24,554	31,458	29,418	33,093	31,856
	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）	471	68	88	24	75	43
	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	6,320	5,673	7,913	7,076	8,424	7,333
	3	事務センターに必要な経費（厚年適用）	8,720	9,816	11,399	11,458	12,601	13,292
	4	算定基礎届等の事務処理に要する経費	1,150	1,247	1,283	1,355	1,489	1,462
	5	市町村の国民健康保険と連携した適用対策に係る事業所調査等に必要な経費	0	0	0	0	1,374	1,215
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等）（厚年適用）	8,486	7,750	10,775	9,505	9,130	8,511
	オ．厚生年金保険等の徴収業務に必要な経費		3,283	2,994	4,091	3,742	4,317	4,194
	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	121	98	111	108	155	153
	2	その他（年金事務所等における事業運営費等）（厚年徴収）	3,162	2,896	3,980	3,634	4,162	4,041

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		平成２９年度		平成３０年度		令和元年度	
			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		12,003	13,037	11,724	11,855	13,772	12,702
	1	年金の裁定及び支払等給付事務に必要な経費	5,059	6,321	5,949	5,889	8,076	7,030
	2	事務センターに必要な経費（国年・厚年給付）	756	895	840	825	922	922
	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）	6,188	5,821	4,935	5,141	4,774	4,750
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		44,703	43,903	58,761	54,475	68,732	62,769
	1	社会保険オンラインシステムの運用等に必要な経費	38,204	37,893	49,025	45,241	55,211	51,721
	2	社会保険オンラインシステムの見直しに必要な経費	5,110	4,925	8,936	8,570	12,888	10,520
	3	情報セキュリティ対策の強化に必要な経費	1,389	1,085	800	664	633	528

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		平成２９年度		平成３０年度		令和元年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
年金相談等事業経費	ク．年金相談等に必要な経費		42,455	41,234	42,746	40,561	48,835	44,059
	1	年金事務所等の相談施設に必要な経費（相談窓口の設置・改修等）	3,004	2,408	2,723	2,649	2,890	3,091
	2	年金事務所及び年金相談センター等における相談対応経費	6,069	6,154	5,974	5,950	6,018	5,771
	3	常に年金記録が確認できる仕組みに必要な経費（「ねんきんネット」サービス）	104	3	104	32	104	75
	4	ねんきん定期便に必要な経費	5,701	6,268	6,155	5,741	6,141	5,485
	5	コールセンターの運営、電話相談体制拡充に必要な経費、相談予約受付専用窓口の運営に必要な経費	4,573	4,630	4,707	4,639	5,171	4,793
	6	被保険者記録提供及び年金振込通知書等に必要な経費	6,184	7,584	7,381	7,106	9,429	8,467
	7	個人番号の導入に必要な経費	4,151	1,264	4,725	4,178	5,499	4,483
	8	住民基本台帳ネットワークを活用した現況届等の省略に必要な経費	1,989	2,371	48	46	52	47
	9	その他（年金事務所等における事業運営費等）（年金相談）	10,680	10,551	10,928	10,220	13,531	11,847
年金生活者支援給付金事業経費	ケ．年金生活者支援給付金事業に必要な経費		0	0	0	0	11,233	8,082
	1	職員人件費	0	0	0	0	1,642	1,613
	2	物件費	0	0	0	0	9,591	6,469
総合計			273,674	266,418	296,111	278,338	324,641	299,641