

日本年金機構令和3年度計画（案）概要

令和3年2月
日本年金機構

目次

日本年金機構令和3年度組織目標及び重点取組施策について	P.1
<u>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</u>	
1. 国民年金の適用促進対策	P.2
2. 国民年金の保険料収納対策	P.3
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	P.5
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	P.7
5. 年金給付	P.8
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	P.11
7. 年金相談	P.12
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	P.14
9. 年金制度改正等への対応	P.16
<u>II 業務運営の効率化に関する事項</u>	
1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	P.17
2. 外部委託の活用と管理の適正化	P.18
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	P.19
4. ICT化の推進	P.21
<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	P.23
2. 個人情報の保護	P.26
3. 文書管理及び情報公開	P.27
4. 人事及び人材の育成	P.28
<u>IV 予算、収支計画及び資金計画</u>	P.30
<u>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</u>	P.30
<u>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</u>	P.30

日本年金機構令和3年度の組織目標及び重点取組施策について

- 令和3年度の組織目標は、新型コロナウイルス感染症の影響下にあっても、安定した国民生活が営まれるよう当機構としても貢献していくという決意を含め、「**社会の安定・安心への貢献**」とする。年金を正しく確実に支給し、国民の生活の安定を支え、将来への不安を和らげる経済的基盤・安心を提供するという機構に与えられた役割・使命を役職員一人ひとりが改めて認識し、適用・徴収・給付・記録管理・相談等の基幹業務について、制度を実務として正確かつ公正に運営し、正しく確実に業務を行っていくことを引き続き徹底する。
- 当該組織目標の達成に向け、「**安定・安心に貢献する基幹業務の運営**」「**オンラインビジネスモデル実現の推進**」「**制度改正への責任ある対応**」「**記録管理システムの刷新への道筋の確立**」を重点取組施策と位置付ける。

重点取組施策		主な施策内容
安定・安心に貢献する基幹業務の運営	国民年金	国民年金保険料の納付率の更なる向上 数値目標 〔 現年度納付率：令和元年度実績(69.3%)から+2%程度、 最終納付率：77%超を目指す 〕 <ul style="list-style-type: none"> ● 若年者を中心とした納付対策（専用の催告文書の送付、口座振替・前納の届出勧奨等）の実施 ● 納めやすい環境の整備に向け、コード決済等新たな納付方法の導入を検討
	厚生年金保険	未適用事業所に対する適用促進対策の徹底 <ul style="list-style-type: none"> ● 立入検査の効果的な活用及び困難性の高い事案への対応のための体制強化
		納付猶予特例後の納付困難事業所への丁寧かつきめ細かい対応 数値目標 〔 納付猶予特例を含む猶予制度の許可を受けている保険料額を除いた収納率で、前年度と同等以上の水準を確保 〕 <ul style="list-style-type: none"> ● 既存の猶予制度の案内の徹底・最大限の活用
無年金防止	無年金防止の着実な推進 <ul style="list-style-type: none"> ● 一定の納付月や所得を有する方に対し、受給資格を得るまでの期間を明示した納付勧奨や就労状況調査を実施 ● 70歳を超える方で未請求の老齢年金がある方に対する、文書、電話、訪問等による個別の請求案内の実施 	
オンラインビジネスモデル実現の推進	サービスのオンライン化（効率的に手続等を行うためのオンライン環境の整備） <ul style="list-style-type: none"> ● 電子申請の徹底した利用促進 ● 年金セミナー等の非対面形式での実施 ● インターネットからの年金相談予約サービスの円滑な運用 ● マイナポータルによる簡易な国民年金保険料免除等の届出作成・申請を可能とする機能の構築の検討 ● 各種帳票の電子的送付を可能とする「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の構築の検討 	
	機構内デジタルワークフローの確立 <ul style="list-style-type: none"> ● 経過管理システムの稼働（届書の画像審査（紙を移動させない））を踏まえ、所管に捉われず事務センター間の業務量の平準化を図り事務処理を迅速化するなど、事務センタービジネスモデルの改革を推進 ● 障害年金認定業務の非対面型での実施や、年金給付業務における電子データでの審査手法のあり方等の検討 ● 電子媒体で情報授受を行っている機構内外のデータ回付業務の見直し及び、文書の電子的管理のあり方の検討 	
	チャネルの多様化（多様化するお客様チャネルの体系整理の推進） <ul style="list-style-type: none"> ● お客様との非対面型チャネルの拡充を図る 	
制度改正への責任ある対応	国民に安定と安心をお届けするため、年金制度改正関係法の施行準備・運用に対して万全を期する	
記録管理システムの刷新への道筋の確立	事務処理の効率化など、更なるBPR（業務改善）の実現を目指す刷新フェーズ2の本格的な開発の着手に向けた着実な準備を進める	

I-1 国民年金の適用促進対策（本体資料4ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

国民年金の適用促進対策については、20歳到達者のうち、第1号被保険者に該当する方に対し、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とともに、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を活用して実施している未加入者対策について、未加入者の属性に応じつつ、より効率的・効果的な対策について検討し、実施する。また、無年金者及び低年金者対策や外国人の適用対策を進める。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
確実な適用の実施	○20歳到達者について、職権で適用する制度に移行したことを踏まえ、速やかに資格取得の手続を実施する。	○20歳到達者について、職権による資格取得手続を行った後、加入のお知らせと同時に納付書を送付することにより、納付が促され、納付月数が増加傾向にあることから、納付に重点を置いた制度周知及び納付勧奨に係る施策を強化する。
	○住基ネットにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨等を確実に実施するとともに、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）との連携により、未加入者を早期に把握するための対策を検討する。	○住基ネットにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨等を確実に実施するとともに、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）との連携により、未加入者を早期に把握するための対策を厚生労働省と連携して検討する。
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等に対して、年齢や納付状況等を勘案した効果的な方法を検討したうえで、任意加入制度の勧奨を実施する。	○任意加入制度の勧奨について、令和2年度に実施した60歳から65歳到達までに任意加入し納付することで受給要件を満たす方への勧奨に対する効果を検証し、より効率的・効果的な対策について検討を行う。
	○追納勧奨について、令和元年度に実施した2年目、9年目及び27歳到達者への勧奨に対する効果を検証し、より効率的・効果的な対策について検討を行う。	○追納勧奨について、令和2年度に実施した2年目、9年目の期間を有する方への勧奨を継続して実施するとともに、勧奨に対する効果を検証し、新たな対象者の選定について検討する。
外国人の適用対策	○分かりやすい制度説明を行うため引き続き多言語による制度説明のパンフレットを拡充する。併せて、作成したパンフレットを市区町村に提供する。	○分かりやすい制度説明を行うため引き続き多言語による制度説明のパンフレットを拡充し、作成したパンフレットは市区町村に提供する。 また、SNS等のお知らせ配信機能を活用した制度周知について検討する。

I-2. 国民年金の保険料収納対策（本体資料6ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

本部、年金事務所のそれぞれの果たすべき役割に応じて、効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除、猶予制度の利用促進等に加え、未納者属性に応じた督促通知の見直しや、外部委託も活用した効果的な収納対策を進めることとし、国民年金の現年度納付率・最終納付率については、中期目標期間中にそれぞれ、70%台前半、70%台後半を目指す。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
納付率等の目標	○令和2年度分保険料の現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、前年度実績から1.0ポイント程度の伸び幅を確保することで、70%台を達成する。	○令和3年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績を上回るとともに、令和元年度実績（69.3%）から2.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
	○平成30年度分保険料の最終納付率については、平成30年度の現年度納付率から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。	○令和元年度分保険料の最終納付率については、令和元年度の現年度納付率から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
	○口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。	○口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。
収納対策/若年者対策	<p>○20歳適用者への分かりやすい制度周知（動画による制度説明）を実施するとともに、学生納付特例期間終了期間を捉え、口座振替等の届出勧奨等を実施する。</p> <p>○新たに未納となった者、学卒者、退職者等、被保険者の状況に応じた分かりやすい催告文書を送付する。</p> <p>○一部免除見込者に対する効果的な免除勧奨の検討や一部免除承認者へ納付を促すための分かりやすい催告文書の送付を検討する。</p>	<p>○20歳到達者について、様々な機会を通じて、制度や納付方法の手続きを説明することとし、説明にあたっては、年金事務所における説明会、動画、SNSを活用する等工夫した周知を行う。</p> <p>○若年者について、より効果的な内容に見直した専用の催告文書を送付するとともに、統一化したフローにより納付督促を行う。また、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督促を行う。</p> <p>○20歳の資格取得後、学生納付特例期間終了後の現金納付者を対象とした口座振替・前納等の届出勧奨を実施するとともに、勧奨後の未提出者に対しフォローアップを実施し、口座振替等を早くから利用いただくよう効果的な口座振替等の届出勧奨を実施する。</p> <p>○一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書を活用する等より効果的に勧奨を行う。</p>
長期未納者への対応	○24か月未納者に対する対策を強化することとし、一定の納付月を有する者に対し受給資格を得るまでの期間を明示した納付勧奨（50歳代から段階的に実施）や、一定以上の所得を有する者への就労状況調査を実施する。	○24か月未納者に対する対策について、引き続き一定の納付月を有する方に対し受給資格を得るまでの期間を明示した納付勧奨（50歳代から段階的に実施）や、一定以上の所得を有する方への就労状況調査を実施する。

I-2. 国民年金の保険料収納対策

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
地域の実情を踏まえた対策	<p>○沖縄県については、他の都道府県に比べ納付率が低い状況にあることから、納付率向上、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を県内の年金事務所において統一的に実施する。</p> <p>○未納者数の多い年金事務所の納付率向上を図るために必要な体制整備、支援策について検討する。</p>	<p>○沖縄県については、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、これまで必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を実施したことにより納付率は着実に向上してきているものの、依然として他の都道府県に比べ納付率が低い状況となっていることから、更なる納付率向上を目指す。</p> <p>○未納者数の多い年金事務所の納付率向上を図るため、必要な体制整備、支援策を講じ、効果的な取組を実施する。</p>
強制徴収の取組	<p>○控除後所得が300万円以上かつ7月以上保険料を滞納している場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。</p> <p>○悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを積極的に活用し、前年度同等以上の件数を委任する。</p>	<p>○控除後所得が300万円以上かつ7月以上保険料を滞納している場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。</p> <p>○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する。</p> <p>○強制徴収の実施については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、適切に判断する。</p>
納めやすい環境の整備	<p>○口座振替について、インターネットを利用した申出を可能にする等、より容易な申出手続の検討を進める。</p> <p>○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、令和2年度中を目途に導入し、納めやすい環境の拡充を行い、併せて広報の充実を図り、利用促進に努める。</p> <p>○電子決済等事業者に対するヒアリング調査を進めて実態を把握し、コード決済などを活用した新たな納付方法の導入の検討を進める。</p>	<p>○納めやすい環境の整備に向け、次のような納付方法の導入や申出手続の検討を厚生労働省と連携して進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納付書のバーコード情報をスマートフォンで読み取り、決済を行う手法等を活用したキャッシュレスによる新たな納付方法 ・クレジットカード納付や口座振替について、インターネットを利用した申出を可能にする仕組み

I-3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策（本体資料13ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

被保険者の年金受給権や年金額を確保するため、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む。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、効率的・効果的に調査を行う。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
適用促進対策	<p>○適用促進に当たっては、国税源泉徴収義務者情報及び雇用保険被保険者情報を活用することとし、</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度行動計画策定時に、すでに5人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明している法人事業所について、令和3年度末までの適用を目指す。 上記以外の法人事業所についても丁寧に加入指導を進め、適用につなげる。 実態確認が必要な法人事業所について、令和3年度末までに訪問等による実態確認を行い、上記の区分に定まらない事業所の解消を目指す。その結果、新たに5人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明した法人事業所について、令和5年度末までの適用を目指す。 	<p>○適用促進に当たっては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて実施することとし、国税源泉徴収義務者情報に加え、雇用保険被保険者情報、法人登記簿情報等を活用し、</p> <ul style="list-style-type: none"> 5人以上又は家族以外の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所（以下「5人以上等事業所」という。）については、引き続き、適用に向けて重点的に取り組むこととし、特に、令和2年度行動計画策定時に、すでに判明している5人以上等事業所については、徹底した対応を行い、令和3年度末までの適用を目指す。 <p>なお、これらの事業所への対応に当たっては、適用すべき事業所である蓋然性が高い適用調査対象事業所であって、加入指導によっても適用に応じない事業所に対する立入検査の効果的な活用を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 上記以外の法人事業所についても、引き続き、丁寧に加入指導を進め、適用につなげる。 加入勧奨等によっても未だ実態確認に至っていない法人事業所の実態解明を促進し、適用を図る。特に、令和2年度行動計画策定時点で実態確認に至っていない法人事業所については、令和3年度末までに実態解明することを目指し、5人以上等事業所と判明した法人事業所については、早期に適用を進め、遅くとも令和5年度末までの適用を目指す。
	<p>○事業主への接触が困難な事業所に対する加入指導・立入検査を強化するための手順の見直しや、全国の困難性の高い事案を取り扱う専門組織の設置等を実施する。</p>	<p>○年金事務所における適用促進強化のための体制確保や手順の見直しを行うとともに、立入検査権限の実効ある活用を図るため、本部専門組織を強化し、全国の困難性の高い事案に対応する。</p>

I-3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
事業所調査	<p>○事業所調査については、訪問調査と呼出・郵送調査に分類し、以下の事業所に対し、優先度をつけて効果的、効率的に実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所 ・短時間労働者を多く使用している事業所 ・算定基礎届や賞与支払届が未提出の事業所 等 <p>○そのほか、以下の事業所について調査を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一定期間以上の遡及または大幅な報酬変更等の届出のあった事業所 ・一定以上の所得があり未納が続いている国民年金被保険者等の就労状況調査により、適用の可能性のある従業員がいると考えられる事業所 ・法務省から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所 <p>○大規模事業所について、効果的な調査観点や手法を整理し、専門組織を設置した上で、本部や年金事務所間の連携により、効率的・効果的な訪問による調査を実施する。</p>	<p>○事業所調査については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ、臨場、呼出、郵送等の手法により、以下の対象に対し優先度等を踏まえ、効果的・効率的に実施する。</p> <p>【最優先対象事業所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があり特に確認が必要な事業所 ・被保険者等から通報が行われた事業所 ・一定以上の所得があり未納が続いている国民年金被保険者等の就労状況調査により、適用の可能性のある従業員がいると考えられる事業所 ・法務省から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所 <p>【優先対象事業所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所 ・算定基礎届の長期未提出事業所 ・賞与支払届が未提出の事業所 ・短時間労働者を多く使用している事業所 等 <p>○大規模事業所について、本部に設置した専門組織と年金事務所等の協働により、システムを活用した調査等、効率的・効果的に実施する。</p>
届出処理の迅速化	<p>○健康保険証の早期交付に向けて、資格取得届等については、他の届出に優先して処理を行う。特に、電子申請による資格取得届等については原則3営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供することを目指す。</p>	<p>○健康保険証の早期交付に向けて、資格取得届等については、他の届出に優先して処理を行う。特に、電子申請による資格取得届等については原則2営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供することを目指す。</p>

I-4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策（本体資料19ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

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とともに、引き続き、更なる徴収ルールの見直しなど徴収体制の強化を進め、徴収実績の向上を目指す。また、厚生年金保険等の毎年度の収納率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指すとともに、滞納保険料の完納を目的とした猶予制度の適用を促進する。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
収納率の目標	○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。	○厚生年金保険・健康保険等の収納率について、既存の納付の猶予及び換価の猶予並びに納付猶予特例の許可を受けている保険料額を除いた収納率で前年度と同等以上の水準を確保することを目指すとともに、収納未済額の圧縮に努める。
猶予の適用及び滞納処分等	○納付期限までに納付がなかった適用事業所に対する電話等による納付督促や、新規の滞納事業所に対する納付指導・納付協議等を確実に実施する。	○納付期限までに納付がなかった適用事業所に対する電話等による納付督促や、新規の滞納事業所に対する納付指導・納付協議等を確実に実施する。
	○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、必要な保険料緩和措置を講じる。	○滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合は、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聴き取った上で、法定猶予制度の案内を徹底し、その活用を最大限図る。 ○特に新型コロナウイルス感染症の影響により納付が困難な事業所については、事業所の置かれた状況に配慮し、必要に応じて納付計画の見直しに応じるなど柔軟に対応する。
	○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、滞納解消を図る。	○納付協議に応じない事業所及び約束不履行となった事業所に対しては、関係法令に基づき厳正な滞納処分を適正に執行し、滞納解消を図る。 なお、滞納処分の実施については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、適切に判断する。 ○納付協議に係る対応を強化するために必要な体制を確保する。
困難事案への対応	○困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所について、本部・特別徴収対策部及び管轄の年金事務所の役割を整理し、徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図る。	○困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所について、本部・特別徴収対策部及び管轄の年金事務所の役割分担を踏まえ、連携協力することにより滞納解消を図る。
	○悪質な滞納事業所については、国税庁と連携協力し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用し、前年度と同等以上の件数を委任する。	○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する。

I-5.年金給付（本体資料23ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

複雑な年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性を確保するため、年金給付の業務の執行体制を確立し、正確な事務処理を徹底する取組を進める。また、お客様の安心感や信頼感を醸成し、お客様の満足度を向上させるため、年金受給方法の多様化等を含め、より分かりやすい周知・広報を促進するとともに、各種勧奨の実施や迅速な事務処理を推進する。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
正確な給付の実現に向けた体制強化	○中央年金センターを中心とした一貫した執行体制を確立するため、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの役割に応じた体制整備を進める。	○年金給付業務を年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築するため、事務センターで行っている年金給付業務（再裁定の勧奨業務や特別障害給付金等に関する業務）の事務面・システム面の整備や体制面の検討を行う。 ○中央年金センターで行っている未支給年金請求書等の諸変更届書に係る処理体制の効率化について検討する。
	○本部現業の執行体制を強化するため、本部リスクの分析・評価及び整理の結果を踏まえ、体制整備を図る。	○中央年金センター及び障害年金センターにおける事業実績評価のあり方を見直し、評価基準を明確化することにより組織の活性化を図る。 ○共済組合との窓口・調整・連携業務を一元的に担う部署を設置し、年金支給に係る情報連携など共済組合と連携が必要な業務を体系的に整理する。
正確な給付の実現に向けた対応	○審査業務の移管により年金裁定業務を一元化したことを踏まえ、お客様相談室（相談窓口・バックヤード）の一体的な運営体制を構築する。	○審査業務の移管により年金裁定業務を一元化したことを踏まえ、引き続き、お客様相談室（相談窓口・バックヤード）の一体的な運営体制の整備を進める。
	○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、年金の決定内容を検証する部署を設置し、事後チェックを確実に実施する。 ○「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。 ○共済組合との情報連携を強化し、年金裁定に係るシステムチェック機能の強化を図る。	○年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。 ○年金決定時チェックの結果を分析し、業務処理マニュアルの整備やシステムチェック機能の強化を進める。 ○「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。 ○共済組合との情報連携の強化により、年金裁定時におけるシステムチェック機能を強化し、年金支給や併給選択の誤り等を防止する。

I -5.年金給付

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
障害年金の事務処理体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○障害認定の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する仕組みを確実に実施するとともに、認定医会議の開催による必要な情報の共有と事例検討の機会の充実を図る。 ○障害年金業務を適正かつ効率的に実施するため、以下の取組を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・不利益処分等を行う際の理由付記文書の作成・送付 ・障害年金の請求から認定結果までを障害年金業務支援システムを通じて本部・現場間で情報共有することにより、本部・現場が一体となったお客様サービスを提供する体制の確立 ・障害年金業務支援システムの導入を踏まえた事務処理の見直し及び障害年金センターの体制の検討 	<p>【事務処理体制の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた障害状態確認届（診断書）の提出期限の延長に伴い、当該届の受付件数が通常の約2倍に増大することが見込まれるため、障害年金センターの増員及び実施場所の確保等の体制強化を図る。 ○障害年金センターの事務処理フローを見直すとともに、職種・職能別の役割の明確化を図ることにより、事務処理の円滑な実施を図る。 <p>【認定業務の適正性の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。 ○認定医に対して認定事例や認定基準の考え方などの情報を共有することで認定業務の一層の標準化を図る。 ○リモートで認定業務を行う環境を構築し、認定医に既存の可搬型端末を貸与することにより、非対面型の認定業務の実施を可能にする。
システム化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ○デジタルワークフローの検討として、紙での届出を前提とした事務処理を見直し、年金の受取金融機関変更等の手続き等のデジタル化に向けた検討に着手する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○デジタルワークフローについて、以下の事項を検討する。 <ul style="list-style-type: none"> ・扶養親族等申告書の事務処理を正確かつ効率的に行うため、電子申請の促進に向けた検討に着手する。 ・紙での届出を前提とした事務処理を見直し、電子データによる審査手法のあり方や課題整理を進めるなど、年金給付業務のデジタル化に向けた検討を引き続き進める。 ○令和3年10月に年金給付業務で使用する業務端末等のシステム基盤が一元化されるため、年金事務所及び事務センターにおいて業務が円滑に移行できるよう準備を進める。

I-5.年金給付

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
お客様サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ○60歳、65歳及び69歳到達時に加え、74歳到達時における年金のお知らせを送付する等未請求者に対する請求勧奨を行う。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○令和4年4月に施行される年金制度改正（繰下げ上限年齢の引上げ、在職老齢年金の見直し等）の内容等について、ホームページ、各種広報媒体等を活用した周知等により、周知広報を着実に実施する。 ○60歳、65歳及び69歳到達時に老齢年金の請求案内を行い、多様な年金受給方法の周知を図るとともに、請求忘れの防止を図る。 ○令和4年4月に老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられることに伴い、66歳以降の未請求の老齢年金のある方に対して繰下げ見込み額を毎年お知らせする仕組みを構築する。 ○70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対しては、文書、電話、訪問等により個別の請求案内を行う。 ○請求手続きの郵送申請の周知等を推進するとともに、老齢年金請求書にあらかじめ印字する内容の拡大について検討を行う。
年金生活者支援給付金制度の着実な実施	<ul style="list-style-type: none"> ○各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。 ＜サービススタンダード＞ 老齢年金：1ヶ月※ 遺族年金：1ヶ月※ 障害年金：3ヶ月 ※加入状況の再確認を要する方は2ヶ月 	<ul style="list-style-type: none"> ○各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。 ＜サービススタンダード＞ 老齢年金：1ヶ月※ 遺族年金：1ヶ月※ 障害年金：3ヶ月 ※加入状況の再確認を要する方は2ヶ月
	<ul style="list-style-type: none"> ○年金生活者支援給付金の認定を受けた方及び基礎年金の新規裁定者等で新たに支援給付金の認定を受ける方に対して、正確な支給を継続して行う。 ○所得変更があった方などで新たに支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、正確な支給を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金生活者支援給付金の支給サイクルの見直し（令和3年8月施行。支給サイクルを8月～翌年7月から10月～翌年9月に変更。）に向けて準備を進めるとともに、支援給付金受給者等に対して、正確な支給を継続して行う。 ○所得変更があった方などで新たに支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、要件判定後、速やかに請求勧奨を行い、初回の12月定期支払いで支給できるようにする。

I-6.年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止（本体資料31ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

第2期中期目標期間に引き続き、年金記録の正確な管理や年金記録の回復のため、ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用し、年金記録の確認の呼びかけを行うとともに、お客様ご自身による確認を促進する。また、お客様からの年金記録に関する申出について、調査等の必要な対応を適切に行うとともに、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。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
年金記録の確認	<ul style="list-style-type: none"> ○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者等に対し、各自の年金記録に「もれ」や「誤り」がないか確認するようお知らせを送付する。 ○お客様が年金請求手続きに来所される場合は、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の対象となった未統合記録の有無について事前に確認を行うことで、来所された際の年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認をより一層徹底するとともに、事後チェックができるシステムの開発を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供する。 ○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者等に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。 ○お客様が年金請求手続きに来所される場合は、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の対象となった未統合記録の有無について事前に確認を行うことで、来所された際の年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底するとともに、事後チェックができるシステムを構築する。 ○年金記録関係業務の体制について、責任体制の明確化及び業務効率化の観点から、年金事務所、事務センター及び本部の事務分担の見直しを検討する。
年金記録の正確な管理等	<ul style="list-style-type: none"> ○被保険者について、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○被保険者について、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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○年金受給者について、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金受給者について、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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○受給待機者について、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるための効果的な対策を検討するとともに、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○受給待機者について、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるための効果的な対策を引き続き検討し、必要な取組を進めていくとともに、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を目指す。

I-7.年金相談（本体資料35ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

各種相談チャンネルを全体的かつ体系的に捉え、それぞれの役割を明確化し、お客様の様々なニーズに応えるための総合的な相談・サービス体制の構築について、今後の社会経済状況の様々な変化に対応しつつ、年金事務所・年金相談センター・コールセンターそれぞれのチャンネルについて各種取組を進める。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
年金事務所 での相談	○年金相談窓口体制等の整備 人口動態の変化や地域事情等を踏まえた年金事務所等の適正配置等について継続的に検討し、必要な見直しを実施する。	○年金相談窓口体制等の整備 都市部における高齢化等を踏まえた年金事務所等の適正配置等について継続的に検討し、必要な見直しを実施する。
	○常設ブース数の適正化 人口動態等を踏まえた今後の相談需要の分析結果に基づき、各拠点の常設ブースの見直しを進める。	○常設ブース数について、以下の点等を踏まえ適正化を図る。 ・人口動態を踏まえた相談件数の変化 ・拠点での平均待ち時間の状況 ・予約相談における平均待ち日数の状況 ・年金請求書の郵送申請受付の動向
	○相談品質の向上 制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点職員に対し上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を行う。	○以下の施策により、相談品質の向上を図る。 ・予約相談における事前準備の徹底 ・各拠点への上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導の実施 ・拠点への年金給付専門職の配置による体制整備
	○予約制の拡充と待ち時間対策 ・予約制の定着を進めるとともに、予約の対象とする相談を見直し、予約の対象としない相談との区分を設け予約制の効率化を検討する。そのため、簡易な相談専用窓口のモデル実施を行うなど、予約外のお客様に対する相談窓口体制の整備を進める。 ・インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始に向けた準備を進める。	○予約制の拡充と待ち時間対策 ・高い水準となった予約相談について、引き続き定着を図る。 ・インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスを円滑に運用する。また、利用促進を図るため、予約枠の適切な設定等を検討し、受入体制を整備する。 ・各種証明書の再交付などの簡易な相談等、必ずしも予約を要しない相談の窓口体制の整備を図る。
	○その他チャンネル 遠隔地等の相談対応について、更なる充実を検討する。	○その他チャンネル ・遠隔地等の相談対応について、テレビ電話相談の設置市町村の拡大や出張相談のあり方を検討するなど、更なる充実に引き続き取り組む。 ・新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、非対面による相談環境整備の一環として、オンラインによる年金相談等の実現手法について検討を進める。

I-7.年金相談

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
年金相談センターでの相談	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様の利便性の向上及び相談員の品質向上による質の高い相談サービスの提供のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。 ○利用状況を踏まえた年金相談センター（オフィス）の適正配置等の見直しを進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様の利便性の向上及び相談員の品質向上による質の高い相談サービスの提供のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。 ○お客様の利便性や年金事務所等の適正配置による影響等を踏まえ、年金相談センター（オフィス）の適正配置等の見直しを進める。
コールセンターでの相談	<ul style="list-style-type: none"> ○コールセンターの効率化施策 <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の維持と休日対応を含めた機動的な運営に取り組む。 ・音声認識ツールを利用した相談事跡の自動作成化について試行実施し、本格実施に向けた効果検証を行う。 ・予約受付専用ダイヤルの応答率向上のため、通話内容を検証し、効率的な業務運用フローへの見直しを行うとともに、それに合わせた予約相談管理システムの改善を行う。 ○入電数の平準化等 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・ねんきんネットで提供している源泉徴収票等、通知類の再交付受付サービスの利用を促進する。 ○応答品質の向上施策 <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーター向けのQ&A、テンプレートを充実させる。 <p>○マルチランゲージサービスについて、引き続き10か国語による通訳サービスの提供を行う。また、利用状況を踏まえ、必要に応じ、お客様の利便性向上のための体制、対応言語数等の見直しについて検討を行う。</p>	<p>コールセンターの応答率については、70%以上を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○コールセンターの効率化施策 <ul style="list-style-type: none"> ・お客様ニーズに応えるため、相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備し、機動的な運営に取り組む。 また、簡易な年金生活者支援給付金請求書（はがき型）を始めとした各種通知書等の発送が集中する期間においても、コールセンター体制の整備等を通じて、お客様への十分な説明を図る。 ・音声認識ツールを活用して、相談内容の作成を省力化し、電話相談に係る処理時間短縮の徹底を図る。 ・インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの利用を促進するとともに、予約受付専用ダイヤルの応答率向上、業務効率化を図る。 ○入電数平準化等 <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容の分析を行い、Q & A 掲載内容等ホームページの改善・充実を図る。 ・引き続き、各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化により、入電数の平準化を図る。 ○応答品質の向上施策 <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーター向けQ&A等の充実を図るとともに、オペレーターの応答スキル向上に効果的なモニタリング手法を導入する。 <p>○マルチランゲージサービスについて、引き続き、年金事務所、コールセンター及び市区町村等において、10か国語による通訳サービスの提供を行う。また、利用状況を踏まえ、必要に応じ、応答体制、対応言語数等の見直しについて検討を行う。</p>

I-8.分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進（本体資料39ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

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、お客様により分かりやすく利用しやすいホームページを提供するとともに、「ねんきんネット」及びねんきん定期便による情報提供についても、より分かりやすく、老後の生活設計等に役立つ内容となるよう改善を行う。また、「ねんきんネット」については、利用頻度の増加につながるよう、利便性向上に向けた検討を行うとともに、一層の周知・広報を図る。

また、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。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
ホームページの活用	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様等からのご意見・ご要望やアクセス状況等について分析し、利用されるお客様のニーズに合わせて掲載情報を整理する。 ○お客様が利用目的に応じて、必要な情報に容易にアクセスできるよう、画面構成の見直しを行う。 ○お客様から年金事務所等に問い合わせの多い事項等について、チャットボット等の自動応答技術の導入、Q & Aの充実及び動画の掲載など、掲載方法を工夫することにより、適時・適切に情報提供する。 	<p>【情報提供機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様等からのご意見・ご要望やアクセス状況等について分析し、利用されるお客様のニーズに合わせて掲載情報を整理する。 ○SNSを活用し時宜を捉えた必要な各種情報を発信するとともに、詳細情報を掲載したホームページにご案内する。 <p>【情報照会機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様から年金事務所等に問い合わせの多い事項等について、チャットボットの拡充、Q & Aの改善や充実及び動画の掲載など、掲載方法を工夫し、適時・適切に情報提供する。 ○機構から送付する各種の通知等に2次元コードを掲載し、詳細情報を掲載したホームページにご案内する。
ねんきんネットによる情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ○ねんきん定期便や20歳到達者等へのアクセスキー通知書にユーザIDを即時で取得できるアクセスキーを印刷し送付する。 ○年金事務所に来訪されたお客様や協力を得られた事業所の従業員等に対し、アクセスキーを発行する等、年金事務所による勧奨により利用拡大を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバーカードを利用したマイナポータル経由での「ねんきんネット」の新規利用及び利用頻度の増加につながるよう、積極的に周知・広報を行う。 ○ねんきん定期便や20歳到達者等へのお知らせ等にユーザIDを即時で取得できるアクセスキーを印刷して送付し、「ねんきんネット」の利用拡大を図る。
ねんきん定期便による情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ○年金制度改正に対応した正確な年金見込額等をわかりやすく情報提供できるよう「ねんきんネット」の機能改善に向けて必要な準備に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金制度改正に対応した正確な年金見込額等をわかりやすく情報提供できるよう「ねんきんネット」の機能改善に向けて必要な準備に取り組む。
ねんきん定期便による情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ○記載されている年金見込額等の具体的な金額の表示を充実する等の改善を行い、年金制度改正に対応した年金見込額等をよりわかりやすく情報提供できるよう改善に向けて必要な準備に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ○紙面を活用し、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行う。特に年金の繰下げ制度に係る制度改正に対応した年金見込額等をわかりやすく情報提供できるよう必要な準備を行う。

I-8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
年金セミナー 年金制度 説明会 等の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○教育関係機関における年金セミナーの実施を進めるため、地域年金推進員の必要数確保に努め、積極的に活用する。 ○企業や地域における年金制度説明会の実施や各種手続き等に関する制度周知を進めるため、年金委員の委嘱拡大に努め、必要な情報提供を十分に行った上で、積極的に活用するとともに、関係団体との連携を強化する。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○教育関係機関における年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会について、Web会議ツールを活用した非対面形式の拡大を図るとともに、対面による方法や動画の提供による方法も含め、各機関等のニーズや環境に応じた方法により実施する。 ○Web会議ツールを活用した非対面形式のセミナー等の実施結果やニーズを踏まえ、必要な見直しを行い、セミナー等の質の更なる向上を目指す。 ○若手職員を中心に、非対面型セミナー等を前提とした講師育成のための研修やコンテストを充実させるとともに、受講者に応じた教材の見直しや、各種制度に特化した説明動画の作成を進める。
年金委員 に対する 活動支援 の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○年金委員に対する定期連絡会や研修等を充実させ、活動に必要な情報提供を十分に行うとともに、本部においても実施状況を把握し、必要な支援を行う。 ○市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化し、年金委員委嘱数の拡大を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金委員活動に必要な法改正内容等の研修・制度説明会について、対面形式の研修に加え、新たにWeb会議ツールを活用した非対面形式の研修の拡大を図る。 ○企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化するとともに、年金委員活動に必要な情報を本部から直接発信する仕組みなどを充実させ、年金委員の委嘱数拡大を図る。
お客様 サービス の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○「お客様へのお約束10か条」の実現に向けた取組を引き続き進めるとともに、CS意識の向上の取組を進める。 ○お客様向けに発出する文書について、お客様目線で見てもより分かりやすい文書となるよう、原則、機構本部に設置した「文書審査チーム」並びに一般の方と文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」での議論や指摘を踏まえて作成する。 ○お客様の声を日々収集し、その内容を管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○「お客様へのお約束10か条」の実現に向けた取組を引き続き進めるとともに、CS意識の向上の取組を進める。 ○お客様向け文書の作成について、お客様目線で見てもより分かりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」に加え、新たに若い世代を中心とした「アンケートモニター」を設置し、お客様向け文書の作成及び改善に幅広く意見や指摘を反映する仕組みを導入する。 ○お客様の声を日々収集し、その内容を管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。

I -9.年金制度改正等への対応（本体資料45ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

年金制度等の改正に対し、新しい制度に関する事務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
制度改正への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○年金制度改正等に対応するため、関係機関等との所要の調整を含め、実務を正確に実施するための事務処理を検討し、システム化の範囲等システム構築に向けた準備を着実に進める。 ○健康保険法改正への対応 電子資格確認（オンライン資格確認）導入への対応について、全国健康保険協会が支払基金・国保中央会へ加入者の資格情報を適切に提供できるよう、機構に届出された被保険者等の加入情報及びマイナンバーを速やかに全国健康保険協会に提供するために必要な所要の調整を行い、システム開発を行う。 ○被扶養者等要件改正への対応 健康保険被扶養者及び国民年金第3号被保険者の要件に国内居住要件が追加されるため、以下の対応を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・現に海外に在住する被扶養者等については、施行前に特例要件該当/非該当の届出の提出を求め、認定の見直しを行う。 ・法施行後は事業主等からの特例要件該当/非該当の届出により、認定処理を確実にを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○令和2年6月5日に公布された「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」の改正項目について、正確かつ円滑に実務を実施できるよう事務処理・システムを構築するとともに、分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。 ＜令和3年度以降に施行される主な改正項目＞ ○老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ 年金の受給開始時期の選択肢を60歳から75歳の間に拡大（令和4年4月施行） ○在職定時改定の導入 在職中の老齢厚生年金受給者（65歳以上）の年金額を定時に改定（令和4年4月施行） ○在職老齢年金制度の見直し 特別支給の老齢厚生年金を対象とした在職老齢年金制度について、支給停止が開始される賃金と年金の合計額の基準を、現行の28万円から47万円（令和2年度額）に引き上げる（令和4年4月施行） ○被用者保険の適用拡大 短時間労働者への適用を被保険者数100人超規模の企業まで拡大、法律・会計事務を取り扱う士業を法定適用業種に追加（令和4年10月施行） ※段階的に被保険者数50人超規模の企業まで拡大（令和6年10月施行）

II-1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）（本体資料46ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

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。また、業務を合理化・標準化する観点から業務処理マニュアルを分かりやすく使いやすく改善する取組を継続的に進めるとともに、業務の効率化や適正な運営経費による効率的・効果的な業務運営に取り組む。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
本部	<ul style="list-style-type: none"> ○組織の一体化をより一層推進し、現場への事業推進・支援機能がより適切に発揮できるよう、引き続き現場と本部間の役割・権限の明確化等に取り組む。 ○厚生年金保険の徴収・適用・調査体制を強化するため、全国の困難性の高い事案を取扱う専門組織を設置する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○組織の一体化をより一層推進し、現場への事業推進・支援機能がより適切に発揮できるよう、引き続き現場と本部間の情報共有の促進、役割・権限の明確化等に取り組む。 ○厚生年金保険の徴収・適用・調査体制について、猶予制度を利用した適用事業所への対応や、法改正による立入検査対象の拡大等に適切に対応するため、より一層の強化・拡充を図る。
事務センター	<ul style="list-style-type: none"> ○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の定型業務を行う拠点として整備する。 ○正規雇用職員、事務センター専任職員（無期雇用職員）及び有期雇用職員の役割の整理とシステムによる業務の自動化・効率化を進めることによって、正規雇用職員が管理業務を中心に行う体制の確立等を実現する。 ○外部委託について、委託業者の管理強化を図るとともに、外部委託業務の効率化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○経過管理システムの稼働等により、管轄に捉われない処理体制が確立されたことを踏まえ、繁忙期における大規模事務センターの業務分散を進めるとともに、事務センターの規模及び業務量の平準化を図り、年間を通して安定的に業務を行えるよう具体的に検討する。 ○正規雇用職員、事務センター専任職員等の役割の整理とシステムによる業務の自動化・効率化を進めるため、正規雇用職員が管理業務を行い、事務センター専任職員が審査を中心に行う体制を確立する等の取組を行う。 ○国民年金強制徴収に係る定型業務をはじめとした、定型業務の集約をより一層進める。
年金事務所等	<ul style="list-style-type: none"> ○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、年金事務所等の適正配置、相談チャネルの充実について、取組を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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、年金事務所分室の設置等の適正配置、相談チャネルの充実について、取組を進める。
業務の合理化・標準化	<ul style="list-style-type: none"> ○業務処理マニュアルについて、制度の趣旨・目的を的確に踏まえた業務の処理が行われるよう、制度面の記載を充実するための見直しに着手する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○業務処理マニュアルについて、制度の趣旨・目的に沿って的確に業務の処理が行われるよう、制度面の記載を充実させ、周知を図る。
適正な運営経費による業務運営	<ul style="list-style-type: none"> ○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とともに、業務量調査を実施する。 ○運営経費について、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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とともに、業務量調査の結果を踏まえ人員配置の適正化を進める。 ○運営経費について、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。

Ⅱ-2. 外部委託の活用と管理の適正化（本体資料52ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理、優良な受託事業者の確保等を行うことで、委託業務の適正な管理及び品質の維持・向上を図る。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
外部委託の活用	<ul style="list-style-type: none"> ○外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、外部委託の内容に応じて、現行の機構内業務について、外部委託の可能性の検証を引き続き行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、環境の変化やデジタル化の推進、技術革新の動向を踏まえて、業務の内容に応じた外部委託の有効活用の検討を引き続き行う。
年金個人情報を取り扱う外部委託の管理	<ul style="list-style-type: none"> ○履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査等を適切に実施し、組織的な管理を行う。 ○定期的に事業担当部署の調達担当者向けの研修を実施し、調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図る。 ○外部委託業務において、年金個人情報の一層の管理の徹底を図るため、外部委託業務において改善を求めた不適事項を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査等を適切に実施し、組織的な管理を行う。 ○定期的に事業担当部署の調達担当者向けの研修を実施し、調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図る。 ○外部委託業務において、年金個人情報の一層の管理の徹底を図るため、外部委託業務において改善を求めた不適事項を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行う。
優良な受託事業者の確保	<ul style="list-style-type: none"> ○業界動向の把握に向けて、各業界団体への訪問や新規業者へのアンケート送付等による調査を実施し、よりの確な情報・提案を収集すると同時に、優良な受託業者の発掘に繋げていく。 ○情報提供依頼（RFI）協力企業の拡充を図るために情報提供を求めるダイレクトメールを送付する等の取組を継続する。また、RFI等において収集し、データベース化した情報を組織横断的に有効活用していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ○業界動向の把握に向けて、各種業界団体との情報交換や新規事業者及び受託事業者へのアンケート送付等による調査を実施し、よりの確な情報・提案を収集する。 ○情報提供依頼（RFI）協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール送付等の取組を継続することで、優良な受託業者の発掘に繋げていく。また、平成29年度に発生した扶養親族等申告書の業務委託に係る事案を踏まえ調達手続き見直しのために改正した「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のRFI等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。

II-3.社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発（本体資料54ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

「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）に定める方針の下、デジタルファースト原則等の基本的な考え方を踏まえ、デジタル化を前提とした新しい業務体系・システム構築の実現に向けて社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。その際、業務プロセスを可視化して分析等を行う手法を活用しながら、事業部門、システム部門、拠点等の関係者間の連携を図りつつ、着実に進めていく。

また、社会保険オンラインシステムの見直しに当たっては、永続する技術進歩や社会変化にも十分に適応できるような仕組みを目指す。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
フェーズ1への対応	<p>フェーズ1では、現行の記録管理システム及び基礎年金番号管理システムにおける事務処理の効率化、ペーパーレス化、個人番号による情報連携を実現するため、社会情勢の変化等を踏まえながら、経過管理・電子決裁サブシステムへの効率化効果の高い対象届書の追加や早期に実現可能な機能の拡充について、段階的・優先的に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○更なる経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書の追加の検討とともに、既存の受付進捗管理システムの閉塞に向けて、届書の受付進捗管理に係る一元化の検討を行う。 ○個人番号による他機関との情報連携について、連携事務等の拡大に向けて適切な準備を進める。 ○被扶養者認定における国内居住要件や電子資格確認（オンライン資格確認）等の制度改正を踏まえ、今後の刷新形式のデータベースにおける個人番号等の管理の在り方について検討を行う。 	<p>フェーズ1では、経過管理・電子決裁システム、電子申請システム、個人番号管理システム、情報連携システムを開発し、記録の正確性の確保、事務処理の電子化、効率化及び個人番号による情報連携の推進に取り組み、所期の効果を着実に実現してきたところであり、更なる効果の拡大、及びデジタル・ガバメント実行計画などに基づき政府が進める施策に対応するため、取組を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○デジタルワークフローの推進を図るため、経過管理・電子決裁システムにおいて、以下の事項について、令和4年10月以降の実現に向けて順次システム開発に着手する。 <ul style="list-style-type: none"> ・適用・徴収関係の全ての紙届書を画像化 ・届書の受付進捗管理の一元化 ・電子決裁対象届書の追加（13届書） ・返戻業務の電子化 ・届書の審査・決裁における自動化の範囲の拡大 等 ○マイナポータルを利用した簡易な国民年金保険料の免除・納付猶予の申請について、経過管理・電子決裁システムでの事務処理が行えるようシステム開発を行う。 ○個人番号による他機関との情報連携について、戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等の実施（令和5年度中予定）に向けて必要な準備を進める。

II-3.社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
フェーズ2への対応	<p>○業務・システム刷新プロジェクト憲章（令和元年12月改定）に定めるロードマップに沿って次の事項を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・BPMNの手法を活用した業務プロセス点検の結果や累次の制度改正を基本設計に反映するため、業務要件等の定義を確定させ、業務機能、基盤機能、データベース等に係る基本設計修正工程を着実に進める。 ・開発準備工程について、フェーズ2の本格開発に向けた試行的な環境を構築し、開発方法・プロジェクト管理方法や性能・アーキテクチャの妥当性の検証等を令和2年9月まで実施する。 ・開発準備工程の検証結果等を踏まえて、フェーズ2の本格開発の方法、工期等を改めて検討し、本格開発の実施に向けた情報提供依頼（RFI）などの調達手続の準備を進める。 	<p>○BPMNの手法を活用した業務プロセス点検、開発準備工程、累次の制度改正によるデータ項目の追加等を反映させるために一部先行的に実施した基本設計修正工程（業務）、基本設計修正工程（基盤）に引き続き、次の事項を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本格開発に向けて必要な基本設計修正工程を着実に実施する。 ・本格開発について、情報提供依頼（RFI）を通じて事業者から技術的な情報を収集しつつ、工程開始に向けた準備を着実に進める。 ・本格開発が円滑に実施できるよう開発管理環境及びドキュメントの整備を行う。 ・本格開発の実施に向けた体制について、支援業者を含めた準備を進める。
社会保険オンラインシステムの開発・運用	<p>○刷新部門及び事業部門との協働体制を維持し、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用を行う。</p>	<p>○刷新部門及び事業部門との協働体制を維持し、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用、情報セキュリティ対策の強化を行う。</p>
年金給付システムの最適化への取組	<p>○年金給付業務・システムについて、現行業務の正確性・効率化等を前提とした業務改善策の実施に向け、業務フローの見直しやシステム改修に向けた検討等を進める。</p>	<p>○年金給付における業務フロー及びシステムの更なる正確性の確保や効率化等を観点とした点検の結果を踏まえ、年金給付業務のデジタル化・自動化の実現に向け、システム改修に向けた検討等を進める。</p>

II-4. ICT化の推進（本体資料58ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

ICT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こととし、厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出を推進し、事業主の行政手続の負担を軽減することに努める。

また、「ねんきんネット」について、マイナポータルとの連携強化や申請手続きを可能とする機能の追加等による利便性向上を目指すとともに、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「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の構築を検討し、事業所の利便性向上を図る。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
ICT化の推進等	<p>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。</p> <p>【電子申請の推進】</p> <p>○事業所に対する取組 令和2年4月以降電子申請による届出が義務化される資本金1億円超の大法人等事業所及び被保険者数101人以上の事業所のうち紙または電子媒体による届出を行っている事業所に対し、集中的に電子申請移行促進の取組を行うこと等により、電子申請による届出へのシフトを強力に推進</p> <p>○電子申請システムのレベルアップ等 ・効率化を図るため、経過管理・電子決裁システムでの電子申請処理開始により事務処理を抜本的に改善 ・電子申請による届出の増加に対応できるよう、事務センター内の人員配置の適正化を推進</p> <p>○法人設立や社会保険・税手続ワンストップ化・ワンストップ化への対応 ・事業主が法人設立に伴って行う申請等の手続や、従業員の社会保険・税手続についてオンライン・ワンストップ化、ワンストップ化の実現に向けて、関係機関と調整や事務処理方法の検討等必要な対応を行うとともに、関係機関と連携して、更なる対象拡大に向けた検討を実施</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた「オンラインビジネスモデル」の実現に向け、従来の対面型サービスのニーズにも適切に対応しながら、業務の非対面化・デジタル化を推進するとともに、ICT（情報通信技術）を活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現する。</p> <p>【サービスのオンライン化】</p> <p>○事業所に対する取組 ・電子申請の利用促進を目的とした取組対象事業所の拡充（電子申請による届出が義務化された資本金1億円超の大法人等の事業所及び被保険者数101人以上の事業所への集中的な取組に加え、被保険者数51人以上の事業所を取組対象に追加） ・機構が受領した申請データの写しを返却し、申請者に確認いただける仕組みの構築を検討 ・従来紙で送付していた各種帳票をe-Govの電子送達サービスを活用して電子的に提供する「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の構築を検討 ・事業所調査時に提出を求めている貸金台帳等の資料等について、オンラインによる提出等を検討</p> <p>○個人に対するオンラインサービスの拡充 ・「ねんきんネット」のユーザIDを取得していなくてもマイナポータルからログインできる連携機能の利便性向上 ・マイナポータルによる簡易な国民年金保険料免除申請等の届書作成・申請を可能とする機能の構築を検討 ・扶養親族等申告書の電子申請の促進に向けた検討 ・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票等の個人向け通知をマイナポータル経由で電子データとして提供する環境の構築を検討</p>

II -4. ICT化の推進

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
ICT化の推進等	<p>【インターネットを活用したサービスの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○インターネットサービスの充実 <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始 ・事業所への新たな情報提供及び通知手段として、これまで紙で送付していた各種帳票を電子的に提供することができる「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築 ・「ねんきんネット」のユーザIDを取得していなくてもマイナポータルからログインできる連携機能の利便性向上の検討 ・「ねんきんネット」の機能拡充として、申請手続の追加など利便性の向上について、本人認証の方法を含めた検討 <p>【ICTを活用した業務改善の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○紙媒体で提出された届書のデータ化やRPA対象業務の拡大による手作業の省力化の推進 ○チャットボットなどの自動応答技術導入等によるお客様の利便性向上及びコールセンター等の負荷軽減策の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ○非対面の相談環境等の整備 <ul style="list-style-type: none"> <年金個人情報扱わない分野> <ul style="list-style-type: none"> ・年金セミナーや年金制度説明会のWeb会議ツールを活用した非対面形式の拡大 ・チャットボットの拡充 <年金個人情報扱う分野> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの円滑な運用 ・テレビ電話相談の設置拡大の検討 ・オンラインによる年金相談等の実現手法の検討 <p>【デジタルワークフローの確立】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○具体的検討事項 <ul style="list-style-type: none"> ・経過管理・電子決裁システムでの電子申請処理対象届書の拡充の準備 ・事務センターのビジネスモデルの確立に向けた取組 ・年金給付業務のデジタルワークフローの検討 ・紙媒体で提出された届書のデータ化やRPA対象業務の拡大による手作業の省力化 ・社会保険料滞納処分に行う金融機関への預貯金等照会業務を電子的に行う仕組みの導入 ・コールセンターにおける音声認識ツールを活用した事蹟管理の省力化 ・紙で出力して利用・保管することを前提としている各種配信を電子的に利用・保管することを可能にする環境整備 ・リスクの低減等の観点による、電子媒体で情報授受を行っている機構内外のデータ回付業務の見直し検討 ・文書の電子的管理のあり方検討 <p>【チャネルの多様化（チャネルミクス）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様との非対面型チャネル（オンラインチャネル）の拡充を図るとともに、多様化するチャネルを踏まえた年金事務所等の見直しを図る。
マイナンバーの活用	<ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携を着実に実施するとともに、他の行政機関との情報照会及び提供の範囲の拡大に向けて、情報提供ネットワークシステムを用いて所得情報等を照会し、国民年金保険料免除申請勧奨等の業務の効率化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携を着実に実施するとともに、他の行政機関等への情報照会及び提供の範囲の拡大に向けて、戸籍情報の情報照会（令和5年度実施予定）の必要な準備等を進め、業務の効率化を図る。

Ⅲ-1. 内部統制システムの有効性確保（本体資料64ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、業務の適正性確保に向け、各種取組を行いつつ、それらの取組の改善を図る。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
事務処理の正確性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ○事務処理誤りの早期発見 <ul style="list-style-type: none"> ・日報や事務処理誤り報告等のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見し、役員等への報告や個別対応を速やかに行う。 ・事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行う。事務処理誤りの点検・分析を行い、再発防止に向けた取組等に反映する。 ○事務処理誤り発生時の対応 <ul style="list-style-type: none"> ・事務処理誤りを発見した部署は、リスク部門等関係部署に直ちに情報提供するとともに、お客様対応等を速やかに実施する。 ・リスク部門は、必要に応じて、役員等へ報告し、監査部門と連携して原因の追加調査を行う。 ・事務処理誤りの発生部署は、リスク部門と共同して発生原因の調査・分析を行った上で、再発防止策の策定及びその徹底を図る。 ・本部各部門は、事務処理誤りの原因の調査・分析の結果を踏まえ、業務処理マニュアルの改正等の必要な対応を行う。 ○重点三事案(事務処理遅延、書類紛失、誤送付・誤送信・誤交付)の根絶に向け、発生原因を分析し、再発防止の取組を徹底する。 ○本部現業部門のリスク把握及び対応 <ul style="list-style-type: none"> ・本部現業リスクを統合管理する部署及び多くのお客様に影響のある事業について、専門的に企画から執行まで一貫して実施する部署を設置する。 ・本部現業全体を管理するためのツールを作成し、一貫した進捗管理を実施する体制の確立を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事務処理誤りの早期発見・発生時の対応及び発生防止に向けた取組 <ul style="list-style-type: none"> ・日報や事務処理誤り報告等のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見し、役員等への報告や個別対応を速やかに行う。 ・事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行う。事務処理誤りの点検・分析を行い、同種の事案について対象者を抽出することで早期発見を図り、再発防止に向けた取組等に反映する。 ・事務処理誤りを発生させた部署は、リスク部門等関係部署に直ちに報告する。また、進捗管理を徹底して早期完了を図るとともに、リスク部門と共同して発生原因の調査・分析を行った上で再発防止策を策定・実施する。 ・リスク部門は、必要に応じて、役員等へ報告し、監査部門と連携した原因の追加調査及び再発防止に向けた対応についての本部各部門への指示を行う。 ・本部各部門は、進捗確認・事案管理を行うとともに、事務処理誤りの原因調査・分析結果を踏まえ、業務処理マニュアル改正等の発生防止に向けた必要な対応を行う。 ○重点三事案(事務処理遅延、書類紛失、誤送付・誤送信・誤交付)の根絶に向け、発生原因を分析し、再発防止の取組を徹底する。 ○本部現業部門のリスク把握及び対応 <ul style="list-style-type: none"> ・本部現業のスケジュールを作成したうえで、業務の進捗状況を確認するための節目となる時点を定め、ツールを活用して各節目となる時点の業務が終了したことを報告させること等により進捗管理を実施する。 ・本部現業の実施状況などについて日次で報告する仕組み等を活用し、早期に事務リスクを把握し、リスク対応を実施する。
事務処理の正確性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ○ルール of 徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・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」ものとする。 ・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、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とともに、重要な指示・事務連絡等について、定期的に理解度チェック・理解度テストを実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ルール of 徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・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、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とする。 ・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、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。また、重要な指示及び業務処理マニュアルの理解度を確保するため、定期的に理解度チェックを実施するとともに、各拠点職員が主体的にルール徹底に取り組むため、新たに導入した業務手順に関する小テストである一問一答を着実に実施する。

Ⅲ-1. 内部統制システムの有効性確保

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
リスク管理・コンプライアンス確保	<p>○リスク管理 「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」及び「災害その他リスク」について、各セグメントに応じリスクアセスメント・モニタリング等を活用したリスクの把握及び発現の防止を図る。</p> <p>【災害その他リスク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害等の非常時における年金給付継続のためのシステムについて改善を行う。 	<p>○リスク管理 「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」及び「災害その他リスク」について、各セグメントに応じリスクアセスメント・モニタリング等を活用したリスクの把握及び発現の防止を図る。</p> <p>【災害その他リスク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害等の非常時における年金給付継続のためのシステムについて、外国居住者への支払や年金からの各種特別徴収の実施等の機能強化を行うとともに、訓練の実施等、運用面の強化を図る。 ・新型コロナウイルス感染症対策の基本的事項を定めた「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」に基づく対策について、各拠点に設置した新型コロナウイルス感染予防対策委員会を中心に実施し、同委員会で遵守状況を確認する。 ・機構本部に設置した日本年金機構新型コロナウイルス感染予防対策委員会において、各拠点の対応状況を確認するとともに、必要に応じて上記ガイドラインの改正を行う。
	<p>○コンプライアンス確保 不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、社会情勢の変化等に対応した諸規程の見直しや実効性のある研修、社内報等の情報発信を行う。また、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、役職員に対し、定期的に制裁処分の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。</p>	<p>○コンプライアンス確保 不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、発生したコンプライアンスに関する問題について、再発防止策を講じ、ケーススタディを活用した実効性のある研修、社内報等の情報発信を行う。また、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、役職員に対し、定期的に制裁処分の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。</p>
	<p>○情報共有の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・的確な拠点情報の把握を行い現場と本部との情報共有を行うとともに、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。 ・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。 ・厚生労働省年金局との情報共有の促進のため、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、共有するとともに、定例連絡会議で報告する。 	<p>○情報共有の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・的確な拠点情報の把握を行い現場と本部との情報共有を行うとともに、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。 ・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。 ・厚生労働省年金局との情報共有の促進のため、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、共有するとともに、定例連絡会議で報告する。

Ⅲ-1. 内部統制システムの有効性確保

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
適正な監査の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○専門人材の確保のため、外部からの人材登用を進めるとともに、監査品質向上のため、チェック体制の見直しや役割の明確化を行う。 ○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。 ○監査の結果に基づき、本部関係部署に対して必要なルールの見直し等について、情報提供や改善提言を行い、その改善対応の状況等を確認する。 ○年金給付審査業務・厚生年金保険料の徴収業務のルールの定着状況や、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、重点的に監査を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○専門人材の確保のため、外部からの人材登用を進めるとともに、監査品質の維持・向上のため、監査調書や報告書の均質化に向けた検証などの現行チェック体制の更なる整備を進める。 ○リスクの高い業務プロセスに焦点を当てた検査項目の設定や検査手法の見直しにより、実効性ある業務検査を実施する。 ○監査の結果に基づき、本部関係部署に対して必要なルールの見直し等について、情報提供や改善提言を行い、その改善対応の状況等を確認する。 ○内部統制システムの有効性や、システム及び情報セキュリティ対策、調達プロセス及び外部委託業務、情報セキュリティマネジメントサイクルの実行状況について、重点的に監査を実施する。
契約の競争性・透明性の確保等	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○調達手続の適正化 調達の実務に精通した人材を育成するため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る。 ○適切な調達方法の選択 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格の本来等級の適用を原則とする。 ・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。 ○調達委員会による事前審査等 <ul style="list-style-type: none"> ・調達委員会において、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。 ・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、調達計画額の10%以上を削減することを目指す。 	<p>契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、各業界の動向や見積額の妥当性の分析による調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性及びサービスの質の向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○調達手続の適正化 <ul style="list-style-type: none"> ・調達の実務に精通した人材を育成するため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る。 ・調達手続きの透明性の確保、品質・競争性の向上及び事務の効率化の観点から、電子入札システムの導入に向けた検討を行う。 ○適切な調達方法の選択 <ul style="list-style-type: none"> ・契約予定価格が少額のものや事務室等の賃貸借契約等を除き、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。 ・年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格の本来等級の適用を原則とする。 ・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。 ○調達委員会による事前審査等 <ul style="list-style-type: none"> ・調達委員会において、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。 ・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、調達計画額の10%以上を削減することを目指す。

Ⅲ-2. 個人情報の保護（本体資料76ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

お客様の大切な個人情報の保護を確実にを行うため、組織面、技術面、業務運営面の対策を維持・徹底するとともに、外部からの攻撃手法の多様化かつ巧妙化など、外部の環境の変化や情報技術の進展に応じて継続的に見直す。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
組織面の対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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」、情報セキュリティインシデントへ即応するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。 ○情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、高度な専門的知見を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。 ○情報セキュリティ点検業務に従事する管理業務専任役の拡充を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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」、情報セキュリティインシデントへ即応するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。 ○情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、高度な専門的知見を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。 ○情報セキュリティ点検業務に従事する管理業務専任役の拡充を図る。
技術面の対策	<ul style="list-style-type: none"> ○年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセスのみに限定した上で、保存するファイルを自動で暗号化する。 ○年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、定期的に運用状況を点検・確認する。 ○インターネットサービスである「ねんきんネット」について、セキュリティレベルをより高度化するために経常的にログを監視する新たな機能の実用化を図る。 ○インターネットを利用した年金相談予約などサービスの拡大に向けて、情報セキュリティ面での対策について、検討を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセスのみに限定した上で、保存するファイルを自動で暗号化する。 ○年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、定期的に運用状況を点検・確認する。 ○インターネットサービスである「ねんきんネット」について、セキュリティレベルをより高度化するために、継続的にログ監視ルールの改善を実施する。 ○オンラインビジネスモデルの推進に当たっては、情報セキュリティ面での対策を十分に講じる。
業務運営面の対策	<ul style="list-style-type: none"> ○継続的・自律的なマネジメントサイクルを確立するため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に行う。 ○情報セキュリティに係る諸規程等については、政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準等の動向や情報セキュリティリスクの評価結果を踏まえ、速やかに実効性のある改正を行う。 ○インシデント発生時に、各自が迅速かつ適切な対応がとれるよう、実践的な訓練や研修等を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○情報セキュリティに係るマネジメントサイクルを継続的・自律的に機能させるため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に行う。 ○情報セキュリティに係る諸規程等については、政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準等の動向や情報セキュリティリスクの評価結果を踏まえ、速やかに実効性のある改正を行う。 ○インシデント発生時に、各自が迅速かつ適切な対応がとれるよう、実践的な訓練や研修等を行う。
監査によるチェック	<ul style="list-style-type: none"> ○外部委託先における情報セキュリティ対策の状況等や事業担当部署による管理・指導状況の適切性を確認する監査を行う。 ○外部専門家による監査を実施し、個人情報保護に関する取組に対する技術面の対応について、妥当性等の確認・評価を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○外部委託先における情報セキュリティ対策の有効性、事業担当部署における受託事業者の管理状況等について確認する監査を行う。 ○外部専門家による監査を実施し、個人情報保護に関する取組に対する技術面の対応について、妥当性等の確認・評価を行う。

Ⅲ-3. 文書管理及び情報公開（本体資料80ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

文書の適正管理を行うため、年金記録や年金額に関係する文書について、制度上必要となる保存期間等の改めての検討や、電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データを原本として適正に管理する方法の検討等を行う。また、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。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
文書の 適正管理	<p>○画像データの原本としての管理に向けた対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経過管理・電子決裁サブシステムで画像化された届書等の文書について、画像データを原本として適正に管理するための方法等について検討を行う。 ・経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書以外の届書等の文書について、画像データを原本として管理することの可否について検討を行う。 	<p>政府における検討状況も踏まえながら、文書の電子的管理のあり方について、引き続き総合的な検討を進める。</p> <p>○画像データの原本としての管理に向けた対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の文書について、画像データを原本として適正に管理するため、運用面、ルール面を含めた方法等について検討を行う。 ・経過管理・電子決裁システムの対象届書以外の届書等の文書について、経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の文書の検討状況等も踏まえ、画像データを原本として管理することの可否について検討を行う。
	<p>○電子申請等への対応</p> <p>電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データ（CSVデータ等）を原本として適正に管理するための方法等について検討する。</p>	<p>○電子申請等への対応</p> <p>電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データ（CSVデータ等）を原本として適正に管理するため、運用面、ルール面を含めた方法等について、電子申請の普及により電子媒体申請が減少していく状況も踏まえ、検討する。</p>
	<p>○保存期間の見直し</p> <p>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。</p>	<p>○保存期間の見直し等</p> <p>お客様からの申請書類など年金記録や年金額に関係する文書の保存期間について、制度上必要となる期間を改めて検討し、その結果を踏まえ、必要な規程改正等を行う。また、保存する文書をより適正に管理するため、既存文書の整理・廃棄を推進する。</p>
情報公開 の推進	<p>○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適切に公開する。</p>	<p>○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適切に公開する。</p>

Ⅲ-4. 人事及び人材の育成（本体資料82ページ）

○第3期中期計画の主な方向性

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制度の確立に向けて、各種取組を行う。

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
人事方針 人材登用	○安定的かつ確実な組織運営に向けた人事 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、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。	○安定的かつ確実な組織運営に向けた人事 ・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、組織の一体化を進めるための本部・拠点間の人事異動を引き続き実施する。 ・事務センターのビジネスモデル改革に伴い、事務センターの正規雇用職員を年金事務所等へシフトし適正に配置する。
	○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する職員を選抜するため、キャリアと評価をリンクさせたデータベースの構築に着手し、専門分野に精通した職員を育成するためのキャリアパスの仕組みについて検討する。 ・給付業務の安定した事業実施体制の確立のため給付業務正規職員の配置の拡大を図る。	○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担う職員を安定的に確保・育成するため、キャリアと評価をリンクさせたデータベースを活用し、早期に得意分野を伸ばすことが可能となるようなキャリアパスの仕組みについて方向性を整理する。 ・令和元年度に導入した給付業務正規職員について、実務経験やスキルに応じたキャリア開発の仕組みを検討する。
	○無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化 ・無期転換職員について、専門性の獲得など組織貢献意欲を高めるための制度の充実を図る。また、有期雇用職員について、研修制度等を通じ能力向上の環境整備を図る。	○無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化 ・無期転換職員の活性化の観点から、配属が長期となる職員等について、担当業務及び配置のあり方を検討する。また、無期転換制度を適切に運用し、無期転換職員の拡大を進めることにより、有期雇用職員の一層の活性化を図る。
	○高齢者層の活用 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。	○高齢者層の活用 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や関連する役職定年制度等のあり方を検討する。
	○女性の活躍推進 女性管理職の育成及び登用を進め、年度末の管理職比率について着実な増加を目指す。	○女性の活躍推進 引き続き女性管理職の育成及び登用を進め、年度末の管理職比率について着実な増加を目指す。

Ⅲ-4. 人事及び人材の育成

施策	令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
優秀な人材の確保	<ul style="list-style-type: none"> ○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We bを活用したセミナー、採用パンフレットの充実等の取組を強化する。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○新規採用者の安定的な人材確保を図るため、We bを活用した日本年金機構を紹介する動画の配信及びセミナーなどを実施するとともに、インターンシップの実施や採用パンフレットの充実等を図る。 ○専門性が求められる監査分野、調達分野及びシステム分野については、業務体制の強化のため、外部人材を採用する。
適正な人事評価制度の運用	<ul style="list-style-type: none"> ○組織力強化の観点から成果・実績と取組姿勢・貢献のバランスを見直し、職員の納得性の高い評価のあり方を検討する。 ○求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、低評価が続いている職員を対象にキャリア開発プログラムを引き続き実施する。 ○評価者研修及び被評価者研修について、継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○組織力強化の観点から、引き続き職員の納得性がより高い評価のあり方を検討する。 ○求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、低評価が続いている職員を対象にキャリア開発プログラムを引き続き実施する。 ○評価者研修及び被評価者研修について、継続して実施する。
人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ○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・業務別研修を実施する。 ○高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、外部講師、外部機関を積極的に活用するなど、更なる質の向上を図る。 ○年金相談窓口を担当する職員に対しては、入門、基礎及び応用の各研修を実施するとともに、職員のレベルに応じたきめ細かい指導を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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・業務別研修を実施する。また、業務別研修の内容については、オンラインビジネスモデルの推進を踏まえるものとする。 ○高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、外部講師、外部機関を積極的に活用する。 ○年金相談窓口を担当する職員に対しては、入門、基礎及び応用の各研修を実施するとともに、審査業務を担当する職員や中央年金センター職員及び障害年金センター職員についても、職員のレベルに応じたきめ細かい研修を実施する。
働きやすい職場環境の確立	<ul style="list-style-type: none"> ○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ため、メンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策、男性職員の育児への参加促進や介護休暇を取りやすい環境整備に取り組む。 ○働き方改革の更なる推進のため、長時間労働の是正、計画的な年次有給休暇の取得について取組を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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ため、メンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策、男性職員の育児への参加促進の取組を進めるとともに、介護休暇の見直しの検討を進める。 ○働き方改革の更なる推進のため、長時間労働の是正、計画的な年次有給休暇の取得について取組を進める。

IV 予算、収支計画及び資金計画（本体資料89ページ）

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（本体資料90ページ）

VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画（本体資料90ページ）

IV 予算、収支計画及び資金計画（※収支計画及び資金計画については本体資料参照）

○令和3年度予算（案）

（単位：百万円）

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

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

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

○第3期中期計画の主な方向性

機構が保有する財産については、その必要性を検証し、不要財産については処分する。また、「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、宿舍等について国庫納付を行う。

令和2年度計画の概要	令和3年度計画（案）の概要
<p>○「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舍については、速やかに国庫納付を行う。</p> <p>○今後廃止することが適当と見込まれる宿舍については、令和元年度に実施した宿舍保有、広域住居手当、借上宿舍についてのコスト比較結果を踏まえ、新たに宿舍需要予測を実施し、引き続き廃止すべき時期を検討する。</p>	<p>○「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舍については、速やかに国庫納付を行う。</p> <p>○今後廃止することが適当と見込まれる宿舍については、令和元年度に実施した宿舍保有、広域住居手当、借上宿舍についてのコスト比較結果を踏まえ、新たに宿舍需要予測を実施し、引き続き廃止すべき時期を検討する。</p>

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