

日本年金機構の令和2年度業務実績の 評価（案）概要

目次

令和2年度業務実績の評価(案)一覧	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.9
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	P.12
7. 年金相談	P.13
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.19
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	P.20
4. ICT化の推進	P.22
<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.25
2. 個人情報の保護	P.29
3. 文書管理及び情報公開	P.31
4. 人事及び人材の育成	P.32
IV 予算、収支計画及び資金計画	P.34
V 不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画	P.34
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	P.34

令和2年度業務実績の評価(案)一覧

令和2年度計画の評価項目	(参考)第2期中期目標期間		第3期	
	第2期期間中にあった評価項目	平成30年度	元年度	2年度(案)
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		B	B	B
2. 国民年金の保険料収納対策		A	A	A
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策		A	A	A
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策		A	A	A
5. 年金給付		B	B	B
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	年金記録の確認等の対応	B	B	B
	再発防止及び年金記録の正確な管理	B		
7. 年金相談		B	B	B
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	分かりやすい情報提供の推進	B	B	B
	公的年金制度に対する理解の促進	B		
	お客様サービスの向上	B		
9. 年金制度改正等への対応		A	A	A
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)	効率的な業務運営体制	B	B	B
	運営経費の抑制等	B		
2. 外部委託の活用と管理の適正化		C	B	B
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発		B	B	B
4. ICT化の推進		B	A	A
III 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項				
1. 内部統制システムの有効性確保	内部統制システムの有効性確保	C	B	B
	事務処理の正確性の確保	B		
	契約の競争性・透明性の確保等	B		
2. 個人情報の保護		C	B	B
3. 文書管理及び情報公開		B	B	B
4. 人事及び人材の育成		B	B	B
IV 予算、収支計画及び資金計画				
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		B	B	B
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				

【判定基準】

- S : 年度計画を大幅に上回っている。
- A : 年度計画を上回っている。
- B : 年度計画を概ね達成している。
- C : 年度計画をやや下回っている。
- D : 年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

	平成30年度	元年度	2年度(案)
S	0	0	0
A	4	5	5
B	17	13	13
C	3	0	0
D	0	0	0
計	24	18	18

I - 1. 国民年金の適用促進対策 (本体資料 1 ページ～)

令和2年度計画の概要

○確実な適用の実施

- ・20歳到達者について、職権による適用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。また、取得時における口座振替、前納等の届出勧奨に加え、口座振替等を早くから利用いただけるよう再勧奨を実施する等の施策の充実を図るとともに、動画による制度説明等分かりやすい制度周知を工夫する。
- ・34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨を確実に実施する。
- ・被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。

○無年金及び低年金への対応

- ・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。
- ・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、効率的・効果的な対策について検討を行う。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○確実な適用の実施

- ・20歳到達者については、職権による適用を速やかに実施（約100万人）するとともに、若年層の納付率向上に向け、加入のお知らせと同時に納付書等を送付することに加え、電話番号を把握している方に対し、電話により納付、前納、口座振替、免除制度等の案内を実施（約4.3万人）し、後追い勧奨を実施しました。また、20歳到達者向けに国民年金制度の概要やメリット、納付方法や免除等の手続などを分かりやすく周知するための動画を作成し、令和3年1月に機構ホームページに公開しました。
- ・住民基本台帳情報により把握した34歳、44歳及び54歳到達者（約490万人）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に対して届出勧奨を行った上で、職権による適用等（約2.6万人）を行いました。
- ・退職者及びその被扶養配偶者に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促した上で、第1号被保険者として職権による適用を実施（約100万人）しました。

○無年金及び低年金防止への対応

- ・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について、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（約2.1万人）に対して勧奨を実施し、その結果、約1.8千人の申込みがありました。
- ・追納勧奨については、令和元年度の追納申出実績の検証結果を踏まえ、従来の対象者への勧奨に加え、免除等承認後9年目の期間を有する方で、現在免除が承認されている方に対しても勧奨を新たに実施しました。この結果、約768万人を対象に追納勧奨を実施し、追納制度の利用者は前年度の約18.5万人から約22.5万人となりました。

主な自己評価

○確実な適用の実施

- ・20歳到達者については、J-LISから提供される情報により把握した全ての対象者について、職権による資格取得の手続を迅速かつ確実に実施しました。また、加入のお知らせと同時に納付書を送付するとともに、制度周知の取組強化、新規未納者への納付督促や現金納付者への口座振替勧奨などアプローチを強化した結果、20歳到達者の納付率は前年度の53.5%から63.0%（+9.5ポイント）と特に向上しました。
- ・J-LISから提供される情報により把握した34歳、44歳及び54歳到達者、転職者等に対する適用について、適切に対応しました。
- ・被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施しました。

○無年金及び低年金防止への対応

- ・65歳到達前に新たに任意加入勧奨を実施するとともに、24月未納者に対する施策の実施に向けて準備を進めました。
- ・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、前年度の約18.5万人から約22.5万人となりました。

評価に当たっての主な視点

○確実な適用の実施

- ・J-LISから提供される情報に基づき、20歳到達者について職権による適用を確実に実施したか。また、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したか。また、被保険者種別変更について、届出がない場合の届出勧奨等を確実に実施したか。

○無年金及び低年金への対応

- ・任意加入勧奨等、無年金及び低年金防止の対応を行ったか。

主な評価の理由

○確実な適用の実施

- ・20歳到達者については、J-LISから提供される情報により把握した全ての対象者について職権による適用を実施した。また、34歳、44歳及び54歳到達者の未加入者に対する届出勧奨、届出がない場合の職権による適用を実施した。また、被保険者種別変更の届出勧奨、届出がない場合の職権による適用を実施した。

○無年金及び低年金防止への対応

- ・60歳から65歳到達までに任意加入することで受給要件を満たす方に対して勧奨を実施した。また、追納勧奨については、対象者の範囲を拡大して実施し、追納制度利用者が前年度よりも増加した。

評価に当たっての主な視点

- 納付率等の目標
 - ・機構全体及び年金事務所ごとに令和2年度行動計画を策定し、納付率の目標を達成したか。
 - ・口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア及びインターネットバンキングといった納付方法について利用促進が図られたか。
- 若年者への対応及び長期未納者への対応
 - ・若年者、長期未納者の納付率向上を図るための対応を行ったか。
- 地域の実情を踏まえた対策及び強制徴収の着実な実施
 - ・地域の実情を踏まえた保険料収納対策及び強制徴収の着実な実施を行ったか。

I - 2. 国民年金の保険料収納対策 (本体資料 4 ページ～)

令和2年度計画の概要

- 納付率等の目標
 - ・現年度納付率70%台を確保するとともに、最終納付率については76%を超えることを目指す。
 - ①令和2年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績から1.0ポイント程度の伸び幅を確保することで、70%台を達成する。
 - ②令和元年度分保険料の令和2年度末における納付率については、令和元年度末から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。
 - ④口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、前年度を上回る水準を確保する。
- 若年者への対応
 - ・若年者の納付率向上を図るため、納付方法の多様化など納めやすい環境整備に努めるとともに、学生納付特例期間終了時期を捉え、効果的な口座振替等の届出勧奨を実施し、未納者には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。
- 長期未納者への対応
 - ・24か月未納者について、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を実施するとともに、厚生年金保険の適用の可能性のある第一号被保険者の解消を図るため、一定の所得のある長期未納者に対し就労状況調査を実施する。
- 地域の実情を踏まえた対策
 - ・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、必要な体制整備及び支援策を講じる。
- 強制徴収の着実な実施
 - ・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。

令和2年度計画に対する主な取組状況

- 納付率等の目標
 - ・新型コロナウイルス感染症の影響から、当初予定していた施策の変更（特別催告状の文面変更や強制徴収の停止等）を余儀なくされる中、新型コロナウイルス感染症の影響により所得が急減した方や失業した方に対して、臨時特例免除や失業特例免除の迅速な勧奨を行う等、社会の要請に的確に応えるとともに、新規未納者や20歳到達者に対する取組を強化しました。
 - ・これらの取組等の結果、令和2年度分保険料の現年度納付率については前年度実績から納付率+2.2ポイントの71.5%、令和元年度分保険料の令和2年度末における納付率は令和元年度末から+6.4ポイントの75.6%、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+9.0ポイントの77.2%となり、いずれも目標を上回りました。
 - ・口座振替及びクレジットカードによる納付の推進について、資格取得時における口座振替等の勧奨や外部委託事業者による勧奨等の従来の取組に加え、20歳到達資格取得後等の時期を捉えた現金納付者に対する勧奨を実施した結果、実施率の合計は、39.4%となり、前年度を上回る水準となりました。

【納付率の状況】

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
令和2年度分保険料（伸び幅）	71.5% (+2.2ポイント)		
令和元年度分保険料（伸び幅）	75.6% (+6.4ポイント)	69.3% (+1.1ポイント)	
平成30年度分保険料（伸び幅）	77.2% (+9.0ポイント)	74.9% (+6.8ポイント)	68.1% (+1.8ポイント)

【口座振替及びクレジットカード納付実施率】

	令和2年度	令和元年度	対前年度比
口座振替実施率	33.9%	33.5%	+0.4ポイント
クレジットカード納付実施率	5.5%	4.5%	+1.0ポイント
合計	39.4%	38.0%	+1.4ポイント

○若年者への対応

- ・納付者に対しては、20歳到達後、学生納付特例期間終了後の時期を捉え口座振替等を早くから利用いただくよう口座振替等の届出勧奨を実施するとともに、未納者に対しては、20歳到達者による資格取得後や学生納付特例終了後の時期の納付状況に応じた催告文書の送付や連帯納付義務者である世帯主にも内容を確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用した納付督促を実施しました。

○長期未納者への対応

- ・受給要件満了間近（50歳台かつ受給資格期間84月以上120月未満）の24か月未納者約2.6万人に対し、受給要件を満了するまでの期間を明示した納付督促・免除勧奨文書を送付し、勧奨文書に反応がない方に対しては、架電及び戸別訪問による勧奨を実施しました。その結果、令和3年3月末時点で、約0.8万人について納付又は免除申請に至っており、うち0.3万人については、老齢年金の受給要件を満了しました。
- ・令和2年3月に実施した就労状況調査の結果に基づき、適用事業所123事業所、未適用事業所396事業所に対し、事業所調査等を実施した結果、344名（適用事業所：125名、未適用事業所：219名）について、厚生年金保険の被保険者として適用しました。

○地域の実情を踏まえた対策

- ・他の都道府県に比べ納付率が低い状況にある沖縄県について、納付率向上、無年金及び低年金を防止するため、令和元年度に発足させた沖縄プロジェクトにおいて、県内で統一した収納対策や、市町村との情報連携等諸施策を継続して実施しました。その結果、沖縄県における令和2年度分保険料の現年度納付率は、61.1%（対前年度納付率+5.7ポイント）となり大きく向上しました。

○強制徴収の着実な実施

- ・令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収を停止しました。

主な自己評価

○納付率等の目標

- ・新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、当初予定していた施策の大幅な変更を余儀なくされる中、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた臨時特例免除や失業特例免除の迅速な勧奨の実施により、社会の要請に的確に応えるとともに、新規未納者や20歳到達者に対する取組を強化するなどした結果、令和2年度分保険料の現年度納付率については、対前年度比+2.2ポイントの71.5%まで納付率を向上させることができ、目標を1.2ポイント上回って達成しました。令和元年度分保険料の令和2年度末における納付率については、令和元年度の現年度納付率から+6.4ポイントとなり目標を1.4ポイント上回って達成しました。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+9.0ポイントとなり目標を1.0ポイント上回って達成しました。
- ・口座振替とクレジットカードによる納付の実施率の合計については、前年度比+1.4%となり、前年度を上回る水準を確保しました。また、コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度比+3.0%で、前年度を上回る水準を確保しました。

○若年者への対応

- ・納付者には、口座振替等を早くから利用いただくよう口座振替等の届出勧奨を実施し、未納者には、専用の催告文書の送付や連帯納付義務者である世帯主にも確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用した納付督促を実施しました。

○長期未納者への対応

- ・24か月未納者について、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を実施した結果、約2.6万件のうち、31.4%が24か月未納を解消、13.0%が受給要件を満了しており、一定の成果が得られました。
- ・一定の所得のある長期未納者に対し就労状況調査を実施した結果、344名が厚生年金保険の適用に結び付いており、一定の成果が得られました。

○地域の実情を踏まえた対策

- ・沖縄県の納付率については、前年度納付率+5.7ポイントと大きく向上しました。また、未納者数の多い年金事務所の体制整備や支援策について検討を行いました。

○納付率等の目標

各年度の納付率は以下のとおり目標を上回った。

- ・令和2年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で+2.2ポイントの71.5%（目標：1.0ポイント程度の伸び幅確保。70%台達成）。
- ・令和元年度分保険料の令和2年度末における納付率は、令和元年度末から+6.4ポイント（目標：5.0ポイント程度以上の伸び幅確保）。
- ・平成30年度分保険料の最終納付率は、平成30年度の現年度納付率から+9.0ポイント（目標：8.0ポイント程度以上の伸び幅確保）。

口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、前年度を上回った。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も、前年度を上回った。

○若年者への対応及び長期未納者への対応

- ・若年者については、20歳到達者について加入のお知らせと同時に納付書を送付、学生納付特例終了後等の口座振替等の届出勧奨、世帯主にも訴求するよう工夫した送付用封筒を使用した納付督促等を実施した。また、長期未納者については、受給要件満了間近の者に対し、受給要件を満了するまでの期間を明示した納付・免除勧奨を行った。

○地域の実情を踏まえた対策及び強制徴収の着実な実施

- ・新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ滞納処分は停止したが、他の都道府県と比較して納付率が低い状況にある沖縄県について、対策の結果、納付率が大きく向上するなど成果を上げた。

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～)

令和2年度計画の概要

○未適用事業所の適用促進対策

- ・ 国税源泉徴収義務者情報等を活用した取組を進め、未適用事業所の更なる解消に向けて、令和2年度からの4年間で集中的に取り組む。
- ・ 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し、5人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが把握できた法人事業所は全て適用を目指す。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は、事業主への接触が困難な事業所を含め令和3年度末までの適用を目指す。
- ・ 加入勧奨等によっても事業主から応答がない等の実態確認が必要な法人事業所については、令和3年度末までに、訪問等による実態確認を行う。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は、令和5年度末までの適用を目指す。
- ・ 効果的な適用促進対策の実施のため、事業主への接触が困難な事業所への加入指導・立入検査を強化するための手順の見直しを行うとともに、立入検査の結果に応じた職権適用を実施する。

○事業所調査による適用の適正化対策

- ・ 訪問調査と呼出・郵送調査に分類し、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て行動計画を策定し取り組むこととし、事業所の従業員規模等に応じて、優先度をつけて効果的・効率的な事業所調査を実施する。
- ・ 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、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。

○届出に係る事務処理の迅速化

- ・ 健康保険被保険者証の交付に関係する届出について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うこと等により、事務処理の迅速化を図る。特に、電子申請による資格取得届等の健康保険被保険者関係届について、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。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○未適用事業所の適用促進対策

- ・ 機構全体における加入指導による新規適用事業所数の目標を8.2万事業所とし、年金事務所ごとの目標と、それを達成するための計画を作成し取り組みました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、年度当初から9月まで訪問・来所要請による加入指導を中止し、文書・電話を中心とした加入指導を行った影響もありましたが、国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数約5.8万事業所に加え、法人登記簿情報等を活用した新設法人への早期の加入指導を行うことにより、合計で約10.0万事業所、約23.2万人を適用に結び付けました。
- ・ 令和元年度末時点において約27.7万事業所であった適用調査対象事業所数は、令和2年度末時点で約20.7万事業所まで減少しました。

	令和2年度末	令和元年度末		令和2年度
新規適用事業所数	120,898事業所	146,533事業所	前年度末適用調査対象事業所数(①)	276,960事業所
加入指導による適用事業所数	99,682事業所 (目標)82,000事業所	91,342事業所	当該年度に把握した適用調査対象事業所数(②)	77,418事業所
			①+②	354,378事業所
新規適用被保険者数	343,298人	345,804人	加入指導による適用事業所数(③)	58,115事業所
加入指導による適用被保険者数	232,406人	175,774人	適用済又は適用対象外の事業所数(④)	89,203事業所
			年度末の適用調査対象事業所数(①+②-③-④)	207,060事業所

- ・ 令和元年度末における、優先的に加入指導を実施することとしている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への取組状況は、令和3年3月末までに3,036事業所を適用し、5,019事業所まで解消できている状況です。なお、上記以外の法人事業所についても、制度周知や文書勧奨等により、丁寧に適用勧奨を進めています。

- ・ 令和元年度末に222,583事業所あった加入勧奨等によっても事業主から応答がない等の実態確認が必要な法人事業所への取組状況については、文書等による実態確認等を行い、146,287事業所まで解消しました。
- ・ 立入検査について、新型コロナウイルス感染症の影響から、緊急事態宣言等が適用されている期間においては中止しましたが、事業主への接触が困難な事業所への加入指導・立入検査を強化するため、職権適用の進め方の追加など手順の見直しを行いました。

評価に当たっての主な視点

○未適用事業所の適用促進対策

- ・ 未適用事業所の適用促進に当たり、適用調査対象事業所の効率的・効果的な把握に努め、優先すべき事業所を中心とした加入指導を実施し、適用に結びつけたか。

○事業所調査による届出の適正化対策

- ・ 適用事業所への事業所調査に当たり、事業所の従業員規模に応じた効果的・効率的な実施に努め、届出の適正化に努めたか。

○届出に係る事務処理の迅速化

- ・ 健康保険被保険者証の早期交付に向けて、事務処理の迅速化を図ることにより、健康保険被保険者証の交付に関係する届出の処理期間短縮が図られたか。

主な評価の理由

○未適用事業所の適用促進対策

- ・ 未適用事業所への適用促進に当たっては、前年度までに把握した適用調査対象事業所に対して優先的に加入指導に取り組むとともに、国税源泉徴収義務者情報の活用等により新規に把握した適用調査対象事業所に対しても、速やかに加入指導を行った結果、加入指導による適用事業所数は99,682事業所(目標82,000事業所)と目標を上回っている。

○事業所調査による適用の適正化対策

- ・新型コロナウイルス感染症の影響から、年度当初においては、訪問・呼出調査を中止し、郵送調査を中心に取り組むこととし、被保険者240万人に相当する事業所に対して調査を実施することを目標として取り組みました。なお、令和2年11月以降は、感染防止対策を徹底しながら、情報提供のあった事業所等、優先度の高い事業所から訪問調査を実施し、目標を上回る事業所への調査を実施しました。

目標被保険者数	調査被保険者数	調査事業所数
2,400,000人	3,173,728人	234,321事業所

指摘事業所数		調査により適用した被保険者数
資格得喪関係	報酬関係	
15,395事業所	70,940事業所	19,725人

- ・大規模事業所への調査について、新型コロナウイルス感染症の影響から調査実施時期を延期しましたが、7月以降、11事業所に対して、調査資料である給与情報等の電子媒体による提出を求め、機構内でデータによる確認を行う等、訪問や呼出によらず、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により、効率的・効果的な調査を実施するとともに、判断基準の明確化などにも取り組みました。

○届出に係る事務処理の迅速化

- ・繁忙期である令和2年4月において、資格取得届等の処理に最優先で取り組むとともに、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を行った結果、去年同期と比較して、平均処理日数を概ね減少させ、特に電子申請については、3営業日以内の目標を大幅に上回りました。

届書種別	資格取得届					
	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	R2.4	H31.4	R2.4	H31.4	R2.4	H31.4
平均処理日数	1.4日	3.3日	1.6日	2.3日	5.1日	4.2日

○事業所調査による届出の適正化対策

- ・適用事業所への事業所調査に当たっては、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底しながら、優先度の高い事業所（就労状況調査の結果、加入要件を満たす者がある可能性が高い事業所、情報提供のあった事業所、長期遡及届出のあった事業所、算定基礎届未提出事業所等）から訪問調査を進め、目標の240万人を上回る317万人超の被保険者に関する調査を実施した。

○届出に係る事務処理の迅速化

- ・資格取得届等の処理に最優先で取り組む等の業務フローの改善やシステム改修により、特に電子申請に係る健康保険被保険者証の交付に係る届出の平均処理日数については、1.4営業日（中期計画目標3営業日以内）と大幅に短縮した。

主な自己評価

○未適用事業所の適用促進対策

- ・令和2年度における適用促進については、職員の加入指導による新規適用事業所数を目標に掲げるとともに、令和2年3月末時点で5人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが把握できた法人事業所は令和3年度末までに全て適用を目指すことを目標として、行動計画を策定しました。
- ・職員の加入指導による適用事業所数については、目標の8.2万事業所を上回り、約10.0万事業所を適用しました。
- ・国税源泉徴収義務者情報の活用により把握した適用調査対象事業所数は、平成27年3月末時点で約97万事業所（その後に新たに判明した事業所を合わせると約140万事業所）でしたが、加入指導による取組などにより令和3年3月末時点で約20.7万事業所まで減少しました。
- ・令和2年3月末時点で適用対象としていた5人以上等事業所について、令和3年3月末までに3,036事業所を適用し、5,019事業所まで解消できている状況であり、立入検査の効果的な活用を図るなどにより、令和3年度末までの適用を目指してまいります。
- ・本部に設置した困難性の高い事案に対応する適用促進対策専門チームにおいて、加入指導・立入検査を強化するための手順の見直しや適用に結び付かない困難事業所への加入指導を実施しました。

○事業所調査による届出の適正化対策

- ・令和2年度における事業所調査については、上期に訪問・呼出調査を中止したことを勘案し、行動計画において被保険者240万人に相当する事業所に対して調査を実施することを目標として取り組みました。
- ・事業所調査実施目標について、目標を超える調査被保険者数に相当する事業所への調査を実施し目標を達成しました。
- ・資格得喪関係の指摘事業所数は15,395事業所、報酬関係の指摘事業所数は70,940事業所となりました。
- ・調査により適用した被保険者数は19,725人となり、従業員の適用漏れの防止及び届出の適正化を図りました。また、新たに提供を受けることとなった雇用保険被保険者情報により、厚生年金保険の適用の可能性のある者を特定して調査に活用することにより、効率的・効果的な調査に取り組みました。
- ・10,000人以上の適用事業所については、訪問や呼出によらず、電子データを活用し、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により、効率的・効果的な調査を実施しました。

○届出に係る事務処理の迅速化

- ・健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に係る届出に係る事務処理の迅速化を図り、繁忙期である令和2年4月において、平成31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、電子申請については、3営業日以内の目標を大幅に下回る平均処理日数とすることができました。

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 21ページ～)

令和2年度計画の概要

- 収納率の目標
 - ・厚生年金保険等の収納率は前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。
- 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予及び滞納処分
 - ・滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合は、滞納事業所個々の実情に則しつつ、関係法令等に基づき適切に対応する。
- 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底
 - ・困難性が高く滞納期間が長期となっている事業所については、本部・特別徴収対策部を中心とした徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図る。

令和2年度計画に対する主な取組状況

- 収納率の目標
 - ・新型コロナウイルス感染症の影響により保険料の納付が困難となった事業所に対して、納付猶予特例の案内を行い、申請を促すなど、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だ結果、令和2年度における厚生年金保険料収納率は97.5%となり、前年度を下回っていますが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額5,842億円を除いた場合の保険料収納率は99.3%となり、前年度と同等の水準を保ちました。

	令和2年度	令和2年度 【納付猶予特例及び法定猶予制度 の許可中の金額を除く】	令和元年度
徴収決定額	32兆8,717億円	32兆2,875億円	32兆9,209億円
収納額	32兆612億円	32兆612億円	32兆6,197億円
収納率	97.5%	99.3%	99.1%

- 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予及び滞納処分
 - ・事業所から、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付が困難であるとの申出があった場合には、納付猶予特例の案内を行い、申請を促すなどその適用に向けて最優先で取り組みました。
 - ・令和3年3月2日以降、令和2年1月分保険料から順次、納付猶予特例の猶予期間（1年間）が終了することを踏まえ、猶予期間が終了する3か月前から猶予期間の終了についてお知らせするとともに、引き続き、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十分配慮しつつ納付協議を行い、法定猶予制度の適用（切り替え）を進めました。
- 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底
 - ・困難性が高い事業所に対しても、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付が困難となった場合には、法定猶予制度の周知・案内を実施のうえ納付猶予特例及び法定猶予制度を適用させるとともに、その後の納付資力の回復状況に応じて納付計画の改善を促すことにより保険料の収納確保を図りました。
 - ・その結果、収納未済額は令和2年度末で68億円となっており、年度当初比で3億円増加していますが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を徴収決定額から除いて計算した場合、36億円の減少となりました。

主な自己評価

- ・次ページに記載

評価に当たっての主な視点

- 収納率の目標
 - ・納付猶予特例及び法定猶予制度に係るものを除いて、前年度と同等以上の水準を確保したか。
- 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予及び滞納処分
 - ・滞納事業所に対し、初期段階から経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聴き取った上で個々の事業所の置かれた状況や心情に十分配慮し、納付猶予特例や法定猶予制度の適用に取り組んだか。
- 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底
 - ・徴収困難な事業所に対し、組織的に滞納解消に努めるとともに、新型コロナウイルス感染症の影響を受け納付困難となっている事業所に対して納付猶予特例及び法定猶予制度を活用したか。

主な評価の理由

- 収納率の目標
 - ・納付猶予特例及び法定猶予制度に係るものを除いて計算した場合、収納未済額の圧縮が図られるとともに、厚生年金保険料の収納率は99.3%（前年度99.1%）、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は98.8%（前年度98.4%）として、前年度以上の水準を確保している。
- 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予及び滞納処分
 - ・滞納の初期段階から、迅速かつ確実な納付指導を実施するとともに、納付が困難な事業所には納付猶予特例や法定猶予制度を周知・案内するなど、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、取り組んでいる。
- 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底
 - ・徴収困難な事業所に対しても、納付猶予特例の適用を進めるとともに、納付猶予特例後、法定猶予制度に移行する段階で、事業所の収支状況等を確認し、納付計画を徴収することにより、保険料収納の確保を図っている。

○収納率の目標

- ・令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により保険料の納付が困難となった事業所に対して、納付猶予特例の案内を行い、申請を促すなどその適用に向けて最優先で取り組みました。その結果、納付猶予特例の適用（承認）を受けた事業所は約9.8万事業所、猶予額は約9,700億円となりました。（数字は令和3年3月末時点）
- ・厚生年金保険料の収納率については97.5%、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は96.8%となり前年度を下回っていますが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除くと、厚生年金保険料の収納率は99.3%、健康保険料の収納率は98.8%となり、前年度と同等の水準を確保しました。

○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

- ・法定納付期限までに納付がなかった事業所には、確実かつ迅速な初期対応による納付指導を行い、早期に完納となるよう取り組みました。その際、事業所から新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付が困難であるとの申出があった場合は、納付猶予特例の案内を行い、申請を促すなどその適用に向けて最優先で取り組みました。その結果、納付猶予特例の適用を受けた事業所は令和3年3月末現在で約9.8万事業所、猶予額は約9,700億円となり、適切に対応したものと考えています。また、納付猶予特例の猶予期間終了後、速やかに法定猶予制度を適用するため、事業所への文書送付、電話連絡等を実施することで、適切に法定猶予制度への切り替えに取り組みました。

○徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

- ・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、全ての事業所に納付指導を行いました。特に、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付が困難となった事業所には、事業主の納付に対する誠意の醸成を図るべく、法定猶予制度の周知・案内を実施のうえ納付猶予特例及び法定猶予制度を適用させるとともに、その後の納付資力の回復状況に応じた納付計画を徴収することにより保険料の収納確保を図りました。

I - 5. 年金給付 (本体資料 27ページ～)

令和2年度計画の概要

○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。
- ・年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のために、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。
- ・お客様相談室で必要な情報入手から審査・決定までを一体的に行うため、年金相談職員の業務範囲等の見直しを検討するなど、人員体制を強化する。

○正確な給付の実現に向けた対応

- ・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。
- ・「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。

○障害年金の事務処理体制の強化

- ・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。
- ・不利益処分等を行う際の理由付記文書の作成・送付を行う。
- ・認定業務に従事する職員と認定医の役割の整理及び情報共有の仕組みの検討や、障害年金センター体制の検討を実施する。

○お客様サービスの向上

- ・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。
- ・「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。

○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年金生活者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年金生活者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。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○正確な給付の実現に向けた体制強化

- ・年金給付の審査業務の移管が完了したことを踏まえ、現在、事務センターで行っている再裁定の勧奨業務について中央年金センターに集約するための基本方針を策定し、業務効率化を図るためのシステム開発に着手しました。また、中央年金センターを中心とした一貫した体制を確立するために、事務センターで行っているその他の年金給付業務の集約についても検討を進めました。
- ・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に、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、事務処理誤りが生じやすい要件に該当するものについて、年金決定直後に決定内容のチェックを行いました。この結果、令和2年4月から令和3年3月までに決定した老齢・遺族・障害年金（約144万件）のうち、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約28万件についてチェックを行い、279件について事務処理誤りの予防・早期対応を図りました。
- ・年金相談に精通した職員等による安定的な相談体制を維持するため、年金相談職員の確保に取り組み、令和3年4月現在で607名を配置しました。これにより、全国の年金相談ブースにおける正規雇用職員等の配置割合は96.1%となりました。また、年金給付の審査・決定内容の品質確保・維持を図るために、上席年金給付専門職を7名、年金給付専門職を21名計画的に追加配置しました。

○正確な給付の実現に向けた対応

- ・年金請求の節目となる機会を捉えて、お客様に対する年金請求書や年金請求のお知らせの送付等を計画どおり実施しました。
- ・従来から実施している請求勧奨に加え、74歳到達者を含めた未請求の老齢年金のある70歳以上の方（約2.5万人）に対し文書・電話・戸別訪問による請求勧奨を行い、約2.2万人の方から年金請求書が提出されました。
- ・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を踏まえ、66歳以上の、未請求の老齢年金のある方に対し繰下げ見込額を毎年お知らせするとともに、最終的には75歳到達時に年金請求書を送付するための基本方針を策定し、システム開発に着手しました。
- ・「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」において対象者の特定が可能な事象については、順次、必要な対応を実施し、その結果を毎月公表するとともに、令和元年度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和2年9月に公表しました。
- ・機構と共済組合間における年金給付の適正化を図るため、令和2年10月から共済組合との情報連携を強化し、双方の年金決定内容（繰下げ年月の整合性や併給・選択の組合せの整合性確認等）について、システムチェック機能を強化しました。

評価に当たっての主な視点

- 正確な給付の実現に向けた体制強化
 - ・給付の正確性の確保に向け、執行体制及び人員体制の整備を進めたか。
- 正確な給付の実現に向けた対応
 - ・請求勧奨を着実かつ効果的に実施し、事務処理誤りの総点検に着実に対応したか。
- 障害年金の事務処理体制の強化
 - ・障害年金の事務処理体制の強化を図り、障害年金業務を適正かつ効率的に実施したか。
- お客様サービスの向上
 - ・サービススタンダードの達成率が90%以上を維持するよう、取組を推進したか。
- 年金生活者支援給付金制度の着実な実施
 - ・継続支給を確実にを行い、請求勧奨を効果的に実施したか。

主な評価の理由

- 正確な給付の実現に向けた体制強化
 - ・事務センターで行っている年金給付業務の集約に向けた取組を進めるとともに、専門部署を設置して、年金決定時チェックを実施し、事務処理誤りの予防・早期対応を図った。
- 正確な給付の実現に向けた対応
 - ・正規職員等の配置や年金給付専門職の追加配置により、年金事務所等の人員体制の強化を図っている。
- 正確な給付の実現に向けた対応
 - ・年金請求書等の送付を計画どおり実施するとともに、未請求の老齢年金のある70歳以上の方に請求勧奨を行い、年金受給に効果的につなげた。66歳以上の未請求の老齢年金のある方に対し、繰下げ見込額を毎年お知らせするための具体的取組を進めた。事務処理誤りの総点検により把握した対象者へのお支払い等の対応を順次実施するとともに、システムチェック機能の強化等を通じた再発防止を着実に実施した。

○障害年金の事務処理体制の強化

施策等	取組実績
新型コロナウイルス感染症影響を踏まえた対応	・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止及び認定業務の効率化を図るため、認定医に既存の可搬型端末（MWM）を貸与し、リモートで認定業務を行う環境の構築について検討を進めました。（令和3年5月試行開始）
障害年金の裁定（認定）体制の強化	・障害認定の公正性を一層確保するため、令和元年7月より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導入し、令和2年度は前年度の2倍以上にあたる2,100件について実施しました。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から認定医会議の開催を見送りました。 ・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月から一部の傷病に係る不利益処分の理由付記の文書送付を開始し、令和2年4月から全ての傷病について不利益処分の理由付記文書を送付しました。 ・令和元年度の障害年金決定分について、新規裁定及び再認定の決定区分別件数、診断書種類別件数、都道府県別件数等の業務統計を整備し、令和2年9月に機構ホームページで公表しました。
障害年金センターの機能・体制強化	・障害年金に係る審査・認定業務をより適正かつ効率的に実施するため、令和2年12月から障害年金センターの事務処理や組織体制の見直しを検討するプロジェクトチーム（障害改革PT）を設置しました。障害改革PTにおいて、審査・認定に関する事務処理の見直し、認定医と職員の役割の整理及び組織・人員体制に関する基本方針を取りまとめ、令和3年度において実施する準備を進めました。
障害年金に係る相談対応の充実	・視覚障害のある年金受給者に対応するため、令和2年11月から障害状態確認届を送付する封筒に音声コードを付与するとともに、障害年金請求書の各様式の統一に伴う事務処理の課題を整理した上で、お客様の負担軽減のための運用改善に向けた準備を進めました。 ・更なる相談体制の充実を図るため、障害改革PTにおいて、障害年金に関する専用相談窓口やヘルプデスク等の設置について検討を進めました。

○お客様サービスの向上

- ・年金請求書等に繰下げ制度のチラシの同封等を行ってきたことにより、当該請求書の未提出者（繰下げ希望者又は請求待機者）の割合が、周知強化前（平成30年度送付分）の8～9%程度から、13～14%程度(令和2年度送付分)へと上昇したところであり、多様な年金受給方法の周知を図ることができました。また、令和4年4月から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を踏まえて、令和3年4月から送付する年金請求書（事前送付用）に同封する繰下げ制度のチラシ等を見直しました。
- ・老齢年金、遺族年金のサービススタンダードの達成率は目標の90%以上を維持しました。
- ・障害年金に係るサービススタンダード達成率は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、障害認定医を訪問して行う訪問審査を中止したこと等により、令和2年8月末時点の単月で60%程度でしたが、障害年金センターの処理体制を強化したこと等により、令和2年12月以降は単月で達成率90%以上を維持し、令和2年度末の達成率は75.4%まで回復しました。

〈サービススタンダードの達成状況〉

	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2年度	31.7	97.4%	23.6	97.5%

	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2年度	32.6	95.8%	23.6	97.7%

	障害年金	
	3か月以内	
	平均所要日数	達成率
令和2年度	80.1	75.4%

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

○障害年金の事務処理体制の強化

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止等を図るためのリモート認定業務の実施に向けた具体的検討を進めた。
- ・複数の認定医が認定に関与する仕組みの積極的な活用、全ての傷病に係る不利益処分における理由付記文書の送付、障害年金業務統計の整備等を通じて、障害年金に係る事務処理体制の強化を進め、障害年金業務の適正かつ効率的な実施を図った。
- ・障害状態確認届を送付する封筒への音声コードの付与等を通じて、相談対応の充実が図られた。

○お客様サービスの向上

- ・繰下げ制度のチラシの送付等を通じて、多様な年金受給方法の周知を進めた。
- ・老齢年金及び遺族年金のサービススタンダードの達成率は90%以上を達成している。
- ・障害年金については、新型コロナウイルス感染症の影響により、審査体制の確保に困難が生じたが、障害年金センターの処理体制の強化等を通じて、令和2年12月以降は単月でサービススタンダードの達成率90%以上を維持した。

○年金生活者支援給付金制度の着実な実施

- ・市区町村から必要な所得情報を取得した上で、適切に確認し、継続支給を確実にしている。
- ・新たに支給要件に該当した方（約58万人）に対し、簡易な給付金請求書（はがき型）を送付するとともに、未提出者に対する丁寧な勧奨を行った結果、約52万人から請求があり、効果的な請求勧奨が行えている。

○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を受給されている方について、市区町村から所得・世帯データの提供を受け、継続して支給要件に該当した約716万人に対して令和2年10月支払以降も支援給付金の支給を行いました。
- ・年金生活者支援給付金法の改正に伴い、年金生活者支援給付金の支給対象となり得る方についても、市区町村から所得・世帯データの提供を受けることができることとなったため、所得額が前年より低下したこと等により新たに年金生活者支援給付金の支給要件に該当した約58万人に対し、令和2年10月中旬から簡易な給付金請求書（はがき型）を順次送付しました。また、未提出の方に対しては、令和2年12月、令和3年1月及び3月の3回にわたり、改めて簡易な給付金請求書（はがき型）を送付しました。
- ・この結果、簡易な給付金請求書（はがき型）について、約52万人から提出いただき、令和2年12月支払から年金生活者支援給付金の支給を行っています。

主な自己評価

○正確な給付の実現に向けた体制強化

- ・一貫した年金給付の執行体制を整備するために、事務センターで行っている年金給付業務の集約に向けた取組を進めました。
- ・老齢年金・障害年金・遺族年金の決定直後に、決定内容をチェックする体制を確立し、年金給付の正確性の向上及び給付誤りの早期発見を行うとともに、再発防止に取り組みました。
- ・安定的な相談体制の維持に取り組んだ結果、令和3年4月現在の正規雇用職員等の配置割合は96.1%となりました。また、年金給付の正確性の確保のために、上席年金給付専門職及び年金給付専門職の追加配置を行い、体制強化に努めました。
- ・上席年金給付専門職による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により職員のスキル向上を図りました。
- ・給付業務正規職員の配置・育成に取り組む、中央年金センター及び障害年金センターの体制強化を進めました。

○正確な給付の実現に向けた対応

- ・年金請求の節目となる機会を捉えて、お客様に対する年金請求書や年金請求のお知らせ等の送付について、計画どおり実施しました。
- ・未請求の老齢年金のある70歳以上の方に対し、文書・電話・訪問による請求勧奨を実施し、年金受給に繋げました。
- ・機構と共済組合間における給付の適正化を図るため、共済組合との情報連携を強化し、機構と共済組合の年金決定内容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。
- ・年金給付業務の効率化・適正化を図るため、積極的にICT技術を活用し、システム化の推進を図りました。

○障害年金の事務処理の改善

- ・複数の認定医が認定に関与する仕組みについては、その活用と認定審査委員会の運営の定着を進め、判断の公正性の一層の確保に努めました。
- ・不利益処分に対する理由付記については、全ての傷病において充実を図り、認定結果に対する理解の促進を図りました。
- ・障害状態確認届の封筒への音声コードの付与や障害年金の相談対応Q&Aの作成により、障害年金に係る相談対応の充実を図りました。

○お客様サービスの向上

- ・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の対象を増やすとともにお客様からの声、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。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、拠点の体制が十分でない時期もあった中、老齢年金及び遺族年金は、年間達成率90%以上を維持し、障害年金は、12月以降単月達成率90%以上を達成しました。

○年金生活者支援給付金制度の着実な実施

- ・支援給付金を受給されている方が、継続して支給要件に該当しているかの確認を確実に確認し、支援給付金の支給を遅滞なく行いました。
- ・新たに支援給付金の支給要件に該当した方（約58万人）に対し、適切に請求勧奨を行いました。また、請求書が未提出となっている方には複数回の勧奨を行いました。更に、お客様からのお問い合わせに対応するための相談体制を整備し、各種メディアを活用した周知・広報も行いました。この結果、約52万人の方から請求書を提出いただきました。

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 37ページ～)

評価	B
----	---

評価に当たっての主な視点

○年金記録の確認等の対応

・未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便等を活用して、年金記録にもれや誤りがないか確認するよう呼びかけを行うなど、年金記録の確認等への取組を適切に実施したか。

また、お客様からの年金記録に関する申出への対応として、様々な機会を捉えて、ご本人に記録の確認を行ったか。

○年金記録の正確な管理等の実施

・年金記録の適正な管理のため、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行う等の取組を行ったか。

主な評価の理由

○年金記録の確認等の対応

・未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便や年金請求書の事前送付等を活用した呼びかけのほか、名寄せ特別便等の未回答者に対する呼びかけや、受給資格期間短縮に伴う未統合記録の確認を呼びかける通知を送付した方への通知の再送付を実施している。

・年金請求時等、来所された方の年金記録にもれや誤りがないかどうかの確認を実施している。

・上記の取組により、未解明記録が29万件減少したが、依然として未解明記録が1,794万件残っており、今後も引き続き、解明に向けた取組を進められたい。

○年金記録の正確な管理等の実施

・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の紐付けを行うとともに、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のための取組を実施している。

・年金受給者には、現況届へのマイナンバーの記入を求めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化のための取組を実施している。

令和2年度計画の概要

○年金記録の確認等の対応

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

○年金記録の正確な管理等の実施

- ・基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行う取組等により、年金記録の適正な管理を行う。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○年金記録の確認等の対応

- ・未統合記録の解明を図るため、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で被保険者等の方のうち、約14万人に対して、再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付することで、約2.4万人の方の記録が回復しました。
- ・ねんきん定期便等を利用し「もれ」や「誤り」がないかどうか記録確認の呼びかけ等の取組を引き続き行いました。また、年金請求を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等について、「業務処理要領（年金記録確認業務編）」に基づく記録の確認を徹底するとともに、来所された際の年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認の事後チェックが出来るシステム開発の検討を進めました。
- ・これらの取組等の結果、未統合記録は1,823万件（令和2年3月）から1,794万件（令和3年3月）に減少しました。

○年金記録の正確な管理等の実施

- ・市区町村、事業主及びご本人に対して協力依頼を求めるとことや個人番号等登録届の提出勧奨を実施する等の取組により、1号被保険者は約0.9万件、2号被保険者は約1.3万件、3号被保険者は約0.1万件、年金受給者は約2.1万件のマイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行い、紐付け率99.7%となりました。
- ・なお、受給待機者に対しては年金請求時におけるマイナンバーの紐付けを徹底するとともに、効果的な対策の検討を進めました。

主な自己評価

○年金記録の確認等の対応

- ・未統合記録の解明に向けた取組により約29万件の記録の解明が進みました。
- ・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者の被保険者の方（約14万人）に再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付した結果、約2.4万人の記録を回復することができました。
- ・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再送付した結果、新たに約0.1万人の方が年金を受給することができました。
- ・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、「ねんきん定期便」に年金記録の確認を促すメッセージを記載し直接呼びかけました。
- ・年金請求手続で来所されるお客様の年金記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認を徹底するとともに、事後チェックができるシステム開発の検討を進めました。

○年金記録の正確な管理等の実施

- ・年金記録の適正な管理を行うため、新規資格取得時にマイナンバーとの紐付けを徹底しました。
- ・マイナンバーが紐付いていない被保険者の方への対応策として、市区町村、事業主及びご本人に対し協力依頼や個人番号等登録届の提出勧奨を行い基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化に向けた取組の強化を行った結果、紐付け率は99.6%（令和2年3月）から99.7%（令和3年3月）となりました。
- ・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を徹底し、完全化に向けた取組を強化しました。

令和2年度計画の概要

評価に当たっての主な視点

○年金事務所での相談

○年金事務所での相談

- ・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。
- ・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、各種証明書の再交付等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。
- ・遠隔地等の相談対応について、更なる充実を検討する。

- ・年金事務所における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、常設ブース数の適正化、予約制の定着や効率化等の取組を進めたか。

○コールセンターでの相談

○コールセンターでの相談

- ・引き続き、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。
- ・マルチランゲージサービスについては、引き続き10か国語による通訳サービスの提供を行う。

- ・コールセンターにおける応答率向上や応答品質向上のため、業務効率化、入電数の平準化等及び応答品質の向上の施策を実施したか。

令和2年度計画に対する主な取組状況

主な評価の理由

○年金事務所での相談

○年金事務所での相談

- ・令和3年度は老齢厚生年金の支給開始年齢の引上げに伴い、来訪相談件数が減少する見込みですが、安定的な相談体制を確保する観点から、常設ブース数は微減に留めました。また、予約制の定着に伴う待ち日数の短縮に向け、拠点の運営状況の実態調査を行い、更なるブース数の適正化や予約制の仕組みの見直し等の検討を開始しました。
- ・予約制の定着を進め、予約率は95.6%（前年同期比1.7ポイントの伸び）となりました。また、年金事務所等の総合案内窓口の運用実態等のヒアリングを行い、年金相談ブースでの対応を要しない通知書の再交付など簡易な相談を専門的に行う窓口の設置に向け実施体制や実施方法を整理し、令和3年度の実施に向けて準備を行いました。
- ・インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの令和3年5月からの試行開始に向けて、システム面・運用面・体制面の構築準備を進めました。
- ・新潟県佐渡市における試行実施の結果を踏まえ、出張相談ニーズが高い離島地域2か所（長崎県五島市及び吉崎市）に、テレビ電話相談の窓口を設置し、令和3年3月より運用を開始しました。

- ・来訪相談件数の減少の影響を考慮しつつ、安定的な年金相談体制を維持する観点から、常設ブース数全体の適正化に努めている。
- ・継続して予約相談の周知・広報に取り組んだことで、全国平均予約率が95.6%(前年度は93.9%)と定着が進んでいる。また、簡易な相談専用窓口の設置に向け、実施体制等を整理し、準備を進めている。
- ・予約相談の事前準備業務におけるRPA技術及び予約相談管理システムの機能改善により、事務処理の効率化を図っている。
- ・今後も引き続き、非対面型の相談チャネルの拡充に向けた検討を着実に進められたい。

○コールセンターでの相談

- ・目的別コールセンターの設置や大量発送物の分散発送による入電集中の回避、チャットボットの導入、相談事跡作成の省力化等により、コールセンター全体の応答率は前年度を上回り、年度目標である70%を超える水準を確保しました。
 - ・令和2年10月から、電話相談時の音声テキスト化する音声認識ツールを導入し、相談事跡作成の省力化等の取組を開始しました。
 - ・マルチランゲージサービスについては、引き続き10か国語（※）に対応し、電話を利用した通訳サービスを提供するとともに、令和2年10月からは市区町村の国民年金窓口においてもサービスが利用できるようになりました。（令和3年3月末時点：441市区町村）
- （※）英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、インドネシア語、ネパール語

【コールセンター全体の応答率】

年 度	令和2年度	令和元年度	
入電総呼数	10,469,409件	11,881,545件	
応答呼数	7,395,303件	7,984,711件	対前年度比
応答率	70.6%	67.2%	+3.4ポイント

主な自己評価

○年金事務所での相談

- ・各拠点の必要ブース数の検討を進めた結果、令和3年度は老齢厚生年金の支給開始年齢引上げによる来訪相談件数の減少の影響を考慮しつつ、安定的な年金相談体制を維持するためのブース数を確保することとしました。
- ・継続して予約相談の周知・広報に取り組んだことにより、令和2年度末の全国平均予約率は95.6%となりました。また、予約制の定着を図り、待ち時間の短縮を図ることで、年金事務所の待合室の混雑を回避しました。また、簡易な相談を専門的に行う窓口の設置に向けて検討・準備を進めました。
- ・RPA技術及び予約相談管理システムの機能を改善し、更なる事務処理の効率化を図りました。
- ・年金相談のインターネット予約について、開始のための準備を進めました。
- ・テレビ電話相談を拡充することにより、年金事務所の相談窓口と同等のサービスを可能とし、離島におけるお客様の利便性向上を図りました。

○コールセンターでの相談

- ・目的別専用ダイヤルを開設し、コールセンターを効果的・効率的に運営するとともに、入電抑制のための取組を実施したことにより、応答率は、目標である70%を超える水準を確保することができました。
- ・音声認識ツールの導入により、相談事跡の省力化に繋がりました。
- ・マルチランゲージサービスについて、10か国語による通訳サービスの提供を行うことにより、日本に居住する外国語の通訳サービスが必要なお客様が、更に安心して年金手続等を行うことができる環境を整えることができました。

- ・コールセンターでの相談について、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740万件近い応答呼数を確保し、応答率は70.6%と目標である70%を上回る水準を確保している。
- ・音声認識ツールの導入による相談事跡作成の省力化やQ & Aの拡充等の取組により、業務の効率化を図っている。

令和2年度計画の概要

○分かりやすい情報提供の推進

- ・お客様に分かりやすく利用しやすいホームページとするため、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などの取組を実施する。
- ・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を行う。
- ・前年度の増加実績を上回るユーザID取得を目標として、「ねんきんネット」の利用促進を図る。
- ・年金制度改正に対応した正確な年金見込額等を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。
- ・ねんきん定期便に記載されている老齢年金見込額や年金額について、具体的な金額の表示を充実する等の改善を行う。

○公的年金制度に対する理解の促進

- ・年金セミナー、年金制度説明会の充実を図る。
- ・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。

○お客様サービスの向上

- ・お客様向けに発出する文書について、分かりやすい文書となるよう、「お客様向け文書モニター会議」等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、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。
- ・「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果から課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討し、実施する。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○分かりやすい情報提供の推進

- ・ホームページを更に使いやすくするため、令和2年9月にリニューアルを行い、見出しやアイコン等の配色やデザインを見直すとともに、掲載情報を整理するため、対象別やシーン別のメニューを設置し、情報を探しやすいレイアウトとしました。
- ・お客様からのお問い合わせの多い事項等について、キービジュアル（Webサイトのメイン画像）への掲載やチャットボットを開設する等の取組を行いました。
- ・ホームページの総アクセス件数は約2億848万件となり、前年度に比べ6.5%の増となりました。
- ・20歳到達者等新規に年金制度に加入した方を対象にねんきんネットのユーザIDを簡単に取得できるアクセスキーの通知を行うとともに、年金事務所における好事例を取りまとめ、年金事務所に対して情報提供等を行った結果、ユーザID取得件数は約130.9万件（前年度約107.1万件）となり、対前年度比22.2%増となりました。
- ・令和2年9月施行の厚生年金保険の標準報酬月額の上限改定に対応して、「ねんきんネット」の年金見込額試算機能の更なる改善を行いました。
- ・50歳以上の方に送付するねんきん定期便について、70歳まで繰り下げた場合の具体的な年金見込額(65歳時点の年金見込額を42%増した額)の具体的な金額を表示することで、年金受給を繰り下げると年金額が増加することを周知しました。(令和2年4月～)
- ・50歳未満の方に送付するねんきん定期便について、「加入実績に応じた年金額」について具体的な金額を表示し、昨年と今年の加入実績に応じた年金額を比較できるようにすることで、保険料納付が年金額の増加につながることをわかりやすく周知しました。(令和2年10月～)

○公的年金制度に対する理解の促進

- ・教育関係機関における年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、教育関係機関等から開催要請があり、かつ、当該機関のシステム等を活用した非対面型での実施や、当該機関での感染防止対策の徹底が可能な場合に限り開催しました。
- ・新型コロナウイルス感染症を契機として、非対面型の年金セミナー等の実現方法を検討し、令和3年2月から、Web会議ツールを用いた方式にて非対面型の年金セミナー等を実施しました。また、令和2年11月から、年金制度を紹介する年金セミナー用動画を新たに作成し、当該動画（DVD）を受講者が視聴する方式でも年金セミナー等を実施しました。

評価に当たっての主な視点

○分かりやすい情報提供の推進

- ・ホームページの活用、ねんきんネットやねんきん定期便による情報提供など、より分かりやすく効果的な情報提供に取り組んだか。

○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」を推進するとともに、広報について、機構ホームページ等を活用した情報提供を行ったか。

○お客様サービスの向上

- ・お客様サービスの向上のため、CS（お客様満足）推進の取組、分かりやすいお客様向け文書の作成、お客様からの意見の収集や施策の反映等の取組を実施したか。

主な評価の理由

○分かりやすい情報提供の推進

- ・ホームページのデザインや構成を見直し、必要な情報へ効率的にたどり着けるよう、情報を探しやすく、分かりやすいレイアウトに見直す等の取り組みを図っている。また、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、音声読み上げや文字の大きさについてウェブアクセシビリティ基準に準拠するなどの取組を行い、改善を図っている。
- ・年金事務所を通じて、幅広く「ねんきんネット」の利用促進の取組を進めたことにより、令和2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107.1万件から約23.8万件増加し、過去最高水準の約130.9万件と目標数値を22.2%上回っている。

- ・ねんきん定期便をより分かりやすくするための取組として、図やグラフを活用し、具体的な金額表示の充実など新たな情報提供を行うための見直しを行っており、今後も改善を図りたい。

	開催回数	備考
年金セミナー	2,125回（令和元年度：3,834回）うち、 ・非対面形式回数148回（※1） ・DVD提供形式回数848回	左記のうち、地域年金推進員（※2）の活用状況 ・開催アプローチ回数：825回 ・セミナー講師回数：199回
年金制度説明会	1,083回（令和元年度：3,028回）うち、 ・非対面形式回数165回（※1）	左記のうち、 ○職域型年金委員（※2）及び地域型年金委員（※2）の活用状況(実施協力依頼) ・企業での説明会開催回数：380回 ・自治会等での説明会開催回数：54回

（※1）うち、機構の保有する非対面環境（Web会議ツール）を利用した開催は、年金セミナー：11回、年金制度説明会：17回
教育関係機関等の保有する非対面環境を利用した開催は、年金セミナー：137回、年金制度説明会：148回

（※2）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。

- 年金委員の委嘱拡大について、対面による取組は原則取り止め、電話や文書による年金委員の委嘱勧奨を実施しました。

職域型年金委員数：112,161人(令和3年3月末)（令和2年3月末：112,340人）、地域型年金委員数：5,299人(令和3年3月末)（令和2年3月末：4,708人）

○お客様サービスの向上

- 「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図るとともに、令和2年12月からは、より若い世代を含めた幅広いお客様目線でのご意見をいただくアンケートモニター制度を試行導入し、より分かりやすい文書となるよう取組を進めました。
- 「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わかりやすくするなど51件の改善を行いました。
- 「お客様満足度アンケート」を令和3年2月から3月に実施し、前年度とほぼ同水準の約9割のお客様にご満足いただいている結果となりました。また、前年度の調査結果に基づき、更なるお客様サービスの向上のための課題を把握・分析した上で、満足度の低い年金事務所への接遇面に関する個別指導や研修など必要な改善策を実施しました。

主な自己評価

○分かりやすい情報提供の推進

- ホームページについて、お客様や有識者のご意見を踏まえ、デザインや構成を見直し、必要な情報へ効率的にたどり着けるよう、情報を探しやすい、分かりやすいレイアウトにしました。また、端末の画面サイズに応じて、表示内容を自動で切り替える仕組みを導入し、スマートフォンやタブレットでも見やすくなるようにしました。
- キービジュアルにお客様からのお問い合わせの多い事項や時宜を捉えた情報を掲載し、お客様が必要な情報を探しやすいよう工夫しました。また、チャットボットを開設し、一定の効果（利用者数約12.3万件）が認められたため、今後も拡大を検討してまいります。
- 「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幅広い利用促進の取組を進め、令和2年度にユーザIDを取得した件数は、過去最高であった前年度実績である約107.1万件から約23.8万件増加し、約130.9万件と目標数値を22.2%上回りました。これにより「ねんきんネット」の利用者の累計は令和2年度末時点で約666万人となりました。また、厚生年金保険の標準報酬月額の上限定定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。
- ねんきん定期便については、令和2年度から、昨年の加入実績に応じた具体的な年金額など具体的な金額表示の充実や、月別状況表示の改善などにより、分かりやすい情報提供を行いました。

○公的年金制度に対する理解の促進

- 大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナーを2,125回開催し、また、企業や自治会等を対象とした年金制度説明会を1,083回開催する等、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、新たにWeb会議ツールを利用した非対面型による実施やDVDによる動画の提供なども取り入れ、可能な限りの開催に努め、制度周知や手続などの情報提供を行いました。
- 教育機関に対して年金セミナーの開催アプローチを825回実施し、また、年金セミナー講師を199回行うことで、地域年金推進員の活動の活性化を図りました。

○お客様サービスの向上

- 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、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。また、アンケートモニターを試行導入し、更なるわかりやすさの実現に向けた取組を行いました。

○公的年金制度に対する理解の促進

- 全国の年金事務所において、新たにWeb会議ツールを利用した非対面型による実施やDVDによる動画の提供なども取り入れ、可能な限りの開催に努めることにより、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りつつ、年金セミナーを2,125回、年金制度説明会を1,083回開催する等、公的年金制度の周知活動に取り組んでいる。
- 年金セミナーや制度説明会について、Web会議ツールの対象拠点の拡大やDVDによる動画の活用等、引き続き非対面による実施の拡充に取り組まれます。

○お客様サービスの向上

- お客様向け文書の作成においては、既存の「お客様向け文書モニター会議」等に加え、アンケートモニターを導入し、より若い世代を含めた幅広いお客様目線でのご意見も把握できるよう改善を図っているが、今後もお客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう取組を進められます。

I-9. 年金制度改革等への対応 (本体資料 57ページ～)

令和2年度計画の概要

○年金制度改革等への対応

- 年金制度改革等に対応するため、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、システム構築に向けた準備を着実に進める。

○電子資格確認（オンライン資格確認）導入への対応

- 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。

○被扶養者要件改正への対応

- 健康保険等被扶養者等の要件に国内居住要件が追加されるため、海外在住中の被扶養者等に対して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とともに、施行後は事業主等からの特例要件該当/非該当の届出認定処理を確実に実行する。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○年金制度改革等への対応

- 「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」（令和2年法律第40号）のうち、令和3年4月に施行される制度改革事項（※）について、事務処理方法を検討し、業務処理要領等を整備するとともに、制度改革に対応したシステム開発を行いました。

（※）令和3年4月施行の主な改正事項

- 脱退一時金の支給上限月数の見直し、寡婦年金の支給要件の見直し、未婚のひとり親の国民年金保険料の免除等該当基準への追加
- 制度改革の内容の周知を図るため、機構ホームページや市町村広報誌「かけはし」への改正概要等の掲載、納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」に改正概要（脱退一時金の支給上限月数の見直し）を掲載しました。

○電子資格確認（オンライン資格確認）導入への対応

- 電子資格確認（オンライン資格確認）について、全国健康保険協会と実施方法を協議のうえ、被扶養者等のマイナンバーを含む情報を日次で同協会に提供するシステムを開発し、令和3年2月から運用を開始するなど、適切に対応しました。

○被扶養者要件改正への対応

- 令和2年4月1日から被扶養者等の要件に国内居住要件が追加されたため、適切に対応できるよう、事務処理手順の整理やシステム開発をするとともに、事業主等からの届出について認定処理を確実に実行しました。
- 施行前に海外に在住する被扶養者等については、全国健康保険協会と調整し、全国健康保険協会において状況確認を行い特例要件該当/非該当の届出の提出を求め、機構において届出の回付の受付・処理を行い、認定を行いました。
- また、健康保険組合及び共済組合に対しても、国民年金第3号被保険者の特例要件該当/非該当の届出の提出に関して事前に周知しました。

主な自己評価

○年金制度改革等への対応

- 年金制度改革等の対応について、事務処理の検討、システム開発、業務処理要領等の整備など、制度改革事項の円滑かつ着実な実施に向け、所要の準備を進めました。

○電子資格確認（オンライン資格確認）導入への対応

- オンライン資格確認の導入に向け、令和3年2月から、全国健康保険協会に対し、被扶養者等のマイナンバーを含む情報を迅速に提供することが可能になりました。

○被扶養者要件改正への対応

- 令和2年4月1日から、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たため、事務処理手順の整理やシステム開発等を行うことにより、認定処理を確実に実行しました。

評価に当たっての主な視点

○年金制度改革等への対応

- 年金制度改革等の円滑な施行に向け、必要な事務処理方法の検討やシステム開発等、適切に対応したか。

○電子資格確認（オンライン資格確認）導入への対応

- 全国健康保険協会へ被扶養者等のマイナンバーを含む情報を提供するための仕組みを構築したか。

○被扶養者要件改正への対応

- 健康保険の被扶養者及び国民年金第3号被保険者の要件に、国内居住要件が追加されたことを踏まえ、施行前に海外に在住する被扶養者等に特例要件該当/非該当の届出の提出を求め、届出について確実に認定処理を行ったか。

主な評価の理由

○年金制度改革等への対応

- 年金制度改革等の円滑な施行に向け、令和3年4月に施行される制度改革事項事務処理の検討、システム開発、業務処理要領等の整備など必要な対応を実施しているほか、66歳以上の未請求の老齢年金のある方に対する繰下げ見込額のお知らせなど、今後の施行に係る改正事項に関する取組を着実に進めている。

○新型コロナウイルス感染症への制度的な対応として、国民年金保険料免除の臨時特例措置、厚生年金保険料等の納付猶予特例、厚生年金保険料等の標準報酬月額の特例改定等の実施体制の構築を行い、適切かつ迅速に実行した。

○電子資格確認（オンライン資格確認）導入への対応

- オンライン資格確認の導入に向け、令和3年2月から、全国健康保険協会に対し、被扶養者等のマイナンバーを含む情報提供を開始している。

○被扶養者要件改正への対応

- 施行前に海外に在住する被扶養者等について、全国健康保険協会と調整し、状況確認を行い特例要件該当/非該当の届出の提出を求めた。また、事務処理手順の整理やシステム開発等を行うことにより、事業主等からの届出について認定処理を確実に実行している。

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 59ページ～）

令和2年度計画の概要

○組織・ビジネスプロセス改革

- ①本部
 - ・地域部の機能強化を図るとともに、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。
 - ・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。
- ②事務センター
 - ・事務センターを厚生年金保険等の定型業務を行う拠点として整備することとし、一層の定型業務の集約を行う。
 - ・職種ごとの役割の整理等を進め、正規雇用職員が管理業務を中心に行う体制を確立するとともに、事務センター専任職員の配置を強化する。
 - ・大規模事務センターにおける管理・運営体制の確立を進める
- ③年金事務所等
 - ・年金事務所分室等について、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、全国単位による拠点の適正配置等を進める。

○業務の合理化・標準化・効率化

- ・拠点の業務処理マニュアルについて、継続的に見直しを行うとともに、制度面の記載を充実するための業務処理マニュアルの見直しに着手する。
- ・BPMN手法を活用し作成した業務プロセス図について、組織内共有を図るため、業務処理マニュアルへの取り込みを行う。
- ・職員から提出された業務改善要望・提案について、課題の組織的共有とフォローアップを確実に実施する。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- ・機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」に基づき合理化・効率化を進める。
- ・一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進め、効率的な予算執行を進める。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○組織・ビジネスプロセス改革

- ①本部
 - ・本部各部長及び拠点長の権限の一部を拠点を管理する地域部長に移すことで、地域部の機能を拡充し、本部による事業推進・支援機能を強化しました。

地域部長に移した権限等	時期
国民年金及び厚生年金保険等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	令和2年4月
厚生年金保険料等の納付猶予特例の要件の承認	令和2年5月
厚生年金保険等の徴収分野における困難性の高い事案に係る年金事務所から本部専門組織への滞納処分権限の移管決定	令和2年6月
年金事務所の立入検査対象事業所の選定	令和2年10月

- ・厚生年金保険の適用・調査分野における全国の困難性の高い事案に対応するため、事業推進部門に「法人調査G」（大規模法人への事業所調査を実施）を、事業管理部門に「適用促進対策チーム」（年金事務所において対応が困難な事業者への加入指導を実施）を令和2年4月に設置しました。
- ・厚生年金保険料等の納付猶予特例終了後も納付が困難な事業者に対応するため、令和3年4月に特別徴収対策部（現：特別法人対策部）の人員体制を拡充しました。
- ・更に、令和3年4月に事業推進部門に特別法人対策部を設置し、上記の専門組織を集約するとともに、適用促進対策専門チームを特別適用対策グループとすることで体制強化を図りました。

②事務センター

- ・厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務に係る業務を繁忙期となる令和2年4月から円滑に実施することを目的に、令和2年2月に集約を行うことで、令和2年度を通じて進捗管理を徹底し、春季・夏季繁忙期においても安定的に処理を実施しました。
- ・事務センタービジネスモデルの確立に向けた職種ごとの役割整理を踏まえ、正規雇用職員は管理業務を中心に行う体制の構築を進めることとし、令和元年10月より導入した事務センター専任職員（無期転換職員）について、令和3年4月までに826名を配置するとともに、正規雇用職員については令和2年度に119名、令和3年度中に236名の定員を年金事務所等へシフトすることとしました。

評価に当たっての主な視点

○組織・ビジネスプロセス改革

- ・組織の一体化をより一層推進するため、地域部の機能強化を図るとともに、本部が現場を支援すべき業務の洗い出し及び現場と本部間の役割・権限の明確化を図ったか。
- ・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したか。
- ・事務センターについて、厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務、国民年金強制徴収に係る定型業務をはじめ、一層の定型業務の集約を行ったか。
- ・年金事務所、年金事務所分室について、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、全国単位による拠点の適正配置等を進めたか。

○業務の合理化・標準化・効率化

- ・拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行うとともに、制度面の記載を充実するための見直しを行ったか。
- ・年金事務所等からのサービス及び業務運営改善のための提案等について、サービス・業務改善委員会において組織的共有とフォローアップを図ったか。
また、「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、年金事務所等における自主性ある取組等を促進したか。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- ・基本計画に基づき、合理化効率化を進めるとともに、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たか。
- ・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を可視化するとともに、コスト意識の徹底を図り、効率的な予算執行を進めたか。

主な評価の理由

【職種ごとの定員等の推移】

職種	令和3年4月	令和2年4月	平成31年4月
正規雇用職員	1,391	1,627	1,711
正規雇用職員以外	2,635	2,455	2,403
(内事務センター専任職員)	826	795	0

- ・経過管理・電子決裁サブシステムの導入により、管轄に捉われない処理が可能となったことを踏まえ、繁忙期におけるお客様サービスの平準化を目的として、大規模事務センターの処理分散の検討を進めました。（令和3年7月から試行実施予定）

③年金事務所等

- ・都道府県ごとに決定していた年金事務所等の配置について、全国単位でより効率的・効果的な業務運営を行うという観点から配置を見直すこととし、以下の取組を進めました。
- ・都市部への人口集中や高齢化等に対応するため、相談ニーズが高い神奈川県相模原市中央区に「ねんきんサテライト相模原中央（相模原年金事務所相模原中央分室）」を設置しました。（令和3年3月）
- ・組織合理化・効率化を図る観点から、同一行政区域内に複数の拠点が設置されている地域のうち、管轄する人口の規模を踏まえ、高知県高知市に所在する年金事務所の管轄区域を見直す準備を進めました。（令和3年6月実施）

○業務の合理化・標準化・効率化

- ・業務処理マニュアルについて、法律改正や業務手順の見直しによる改正を適時・適切に実施し、周知徹底を図りました。また、制度の趣旨・目的に沿って的確に業務が行われるよう、制度面の記載を充実した資料として制度説明（資料）を作成しました。
- ・業務・システム刷新で作成したBPMN手法を活用した業務プロセス図について、組織内共有を図るため、業務処理要領確認システム（MACS）に掲載し、業務マニュアルの改正に合わせ管理する仕組みを構築しました。
- ・サービス・業務改善委員会における共有・審議を経て、32件の業務改善要望・提案のうち21件が採用され、業務運営の改善を行いました。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- ・基本計画に基づき、電子申請届書事務の効率化や経過・管理システムの活用に伴う業務効率化等により、210人の合理化・効率化を進めました。
- ・一般管理費については平成30年度比で6.9%（6.5億円）、業務経費については平成30年度比で2.2%（20.4億円）とそれぞれ経費を削減しました。

主な自己評価

○組織・ビジネスプロセス改革

①本部

- ・地域部に権限の一部を移すことにより、本部が現場実態を適切に把握するとともに、本部の現場支援機能の強化を図りました。
- ・厚生年金保険の徴収・適用・調査における全国の困難性の高い事案を取扱う本部専門組織を設置し、本部と現場が一体となって機構全体の事業実績の向上に取り組む体制を強化しました。

②事務センター

- ・厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務に係る業務について、繁忙期を見据えた集約の準備、進捗管理の徹底により、新型コロナウイルス感染症の影響下においても安定的に処理を実施しました。
- ・ビジネスモデルの確立による効率化により、令和2年度において年金事務所等へ正規雇用職員119名、令和3年度中に236名の定員をシフトすることとしました。
- ・管轄に捉われない処理が可能となったことを踏まえ、繁忙期におけるお客様サービスの平準化を目的として、大規模事務センターの処理分散の検討を進めました。（令和3年7月試行実施予定）

③年金事務所等

- ・都市部における人口集中や高齢化等の人口動態の変化を踏まえ、新たな相談窓口を開設することにより、お客様の利便性向上を図りました。

○業務の合理化・標準化・効率化

- ・業務処理マニュアルについて、法律改正や業務手順の見直しによる改正を適時・適切に実施しました。また、制度説明（資料）を作成し、制度の趣旨・目的を確認できる環境を構築しました。
- ・業務プロセス図をMACSに掲載し、組織内で共有できる環境を構築しました。
- ・お客様の声や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の改善に繋がりました。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- ・基本計画に基づき、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。
- ・中期目標期間における削減目標の実現に向けて、一般管理費及び業務経費それぞれ削減しました。

○組織・ビジネスプロセス改革

- ・本部各部長や拠点長の権限の一部を地域部長に移すことにより、地域部の機能を拡充し、本部の事業推進・支援機能の強化を図っている。

- ・全国の困難性の高い事案に対応するため、本部に専門組織として、適用・調査分野においては「法人調査グループ」及び「適用促進対策専門チーム」を設置した。また、これらの専門組織と徴収分野も含め、困難性の高い事案を取扱う「特別法人対策部」を設置し、困難な徴収事案等への取組を強化している。

- ・厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務に係る業務について、繁忙期を見据えた集約の準備、進捗管理の徹底により、新型コロナウイルス感染症の影響下においても安定的に処理を実施している。
- ・都市部への人口集中や高齢化等に対応するため、相談ニーズが高い神奈川県相模原市中央区に「ねんきんサテライト相模原中央」を設置した。また、同一行政区域内に複数の拠点がされている地域のうち、管轄する人口の規模を踏まえ、高知県高知市に所在する年金事務所の管轄区域を見直す準備を進めた。

○業務の合理化・標準化・効率化

- ・業務処理マニュアルについて、法律改正や業務手順の見直しによる改正を適時・適切に実施している。また、制度説明（資料）を作成し、制度の趣旨・目的を確認できる環境を構築している。

- ・職員から提出された32件の業務改善要望・提案について、サービス・業務改善委員会において組織的共有及び審議を行い、21件を採用している。また、「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、年金事務所等における自主性ある取組等について、表彰や取組内容の共有を行うことを通じて、促進を図っている。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- ・基本計画に基づき、電子申請届書事務の効率化や経過・管理システムの活用に伴う業務効率化等により、合理化・効率化を進めている。また、短時間労働者の適用拡大等や新型コロナウイルス感染症への対応など基本計画策定時には想定されていなかった業務の実施体制を確保している。
- ・令和2年度一般管理費及び業務経費の執行に当たっては、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、入札実施によりコスト削減が図られている。

評価に当たっての主な視点

○外部委託管理ルール of 徹底等
 ・外部委託の活用と管理の適正化のため、業務委託の内容に応じた取組を実施し、委託業務の品質の確保・向上に組織的に取り組んでいるか。

主な評価の理由

外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、各取組を実施し、委託業務の品質の確保・向上に組織的に取り組んでいる。

○年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理

・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行うとともに、研修を通じて調達ルールの周知・徹底を図っている。

また、履行開始前検査や履行中検査等を適切に実施し、委託業務の適正な管理の改善・強化を図っている。

○優良な受託事業者の確保

・RFI協力企業の拡充のためのDM送付等を実施し、新たにRFI協力企業を追加している。

また、受託事業者の業務ノウハウの蓄積による品質の確保・向上及び、業務の効率化の観点からも複数年契約や包括的委託を活用している。

II-2. 外部委託の活用と管理の適正化 (本体資料 67ページ～)

令和2年度計画の概要

○外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図る。

- ①外部委託の活用
 - ・外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、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
- ②年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理
 - ・履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査等を適切に実施する。
- ③優良な受託事業者の確保
 - ・情報提供依頼(RFI)協力企業の拡充を図るため、情報提供を求める取組を継続するとともに、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。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○平成30年6月の業務改善命令の内容を踏まえ、年金個人情報を取り扱う業務委託について、以下の取組を実施しました。

取組	実績
全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化	261契約全件に適用
インハウス型委託の推進	扶養親族等申告書等の届書の処理、事務センター等のデータ入力業務、年金相談(コールセンター業務)等、引き続き、当初計画していた全ての業務でインハウス型委託を実施
総合評価落札方式の適用の原則化	調達委員会において、業者の履行能力を見極める必要があると判断された50契約全てで実施
情報提供依頼(RFI)の的確な実施	対象となる全ての案件(企画段階で62件、調達段階で247件)で実施

○届書の処理、データ入力業務等について、引き続き外部委託を活用し業務の効率化を進めるとともに、年金事務所、事務センターから発送する郵便物の集荷業務の外部委託を推進し拠点業務を効率化するなど、外部委託の可能性を検証し有効活用を図りました。

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

	令和2年度		参考(令和元年度)	
	実施件数	不適事項件数(※)	実施件数	不適事項件数(※)
履行開始前検査	286	1	289	8
履行中検査	330	28	373	22
納品時検査	2,653	0	3,225	0
履行後検査	257	0	333	2

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

○RFI協力企業の拡充を図るため、新規事業者へ情報提供を求めるダイレクトメールを延べ603社に送付し、93社をRFI協力企業として追加しました。また、収集した情報については、データベース化した上で事業担当部署へ提供し、各外部委託業務の調達への有効活用を図っています。これらの取組により、調達・外部委託ルール改正以降に新規に契約を締結した受託事業者数は42社となりました。

主な自己評価

・外部委託の活用と管理の適正化のため、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するとともに、委託業務の品質の確保・向上に組織的に取り組みました。

- ①外部委託の活用
 - ・前年度から引き続き、外部委託による業務の効率化が認められる業務について、外部委託を実施しました。また、外部委託をしている業務内容の見直しを実施しました。
- ②年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理
 - ・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
 - ・事業者からの意見を参考に調達単位の見直し、RFI協力企業の拡充のためのDM送付等を実施し、優良な受託事業者の確保に努め、新たに93社をRFI協力企業として追加しました。また、受託事業者の業務ノウハウの蓄積による品質の確保・向上及び、業務の効率化の観点からも複数年契約や包括的委託を活用しました。

評価に当たっての主な視点

- フェーズ1への対応
 - ・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より、事務処理の効率化を図ったか。
 - ・マイナンバー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より、事務処理の効率化を図ったか。
- フェーズ2への対応
 - ・基本設計修正工程を着実に進めることができたか。
 - ・開発準備工程の検証結果等を踏まえて、本格開発の実施に向けた準備を開始したか。
- 社会保険オンラインシステムの開発・運用
 - ・安定的な稼働を維持し、システム事故及びシステム障害の極小化、再発防止等に取り組むとともに、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を適切かつ確実に行ったか。
- 年金給付システムの最適化への取組
 - ・年金給付システムの最適化へ向け年金給付業務・システムにおける更なる正確性の向上・システム運用効率化等の観点から踏まえ課題検討に取り組んだか。

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 70ページ～)

令和2年度計画の概要

- フェーズ1への対応
 - ・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、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。
- 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、基本設計修正工程を着実に進めるとともに、開発準備工程について、開発方法やプロジェクト管理方法の検証を実施する。またフェーズ2本格開発実施に向けた情報提供依頼(RFI)などの調達手続きの準備を進める。
- 社会保険オンラインシステムの開発・運用
 - ・制度改正に必要なシステム開発等を適切かつ確実に取り組む。
 - ・現行システムを補完するために使用している業務支援ツールの集約等を進めるとともに、業務改善に資するシステム開発に取り組む。
- 年金給付システムの最適化への取組
 - ・第1ステップの端末機器等の更改が完了しており、業務フローの見直し及びシステム改修に(第2ステップ)に向けた検討を進めるとともに、現行システムにおける処理方式の現状を把握し、年金給付業務・システムの効率化の観点から見直しの検討を進める。

令和2年度計画に対する主な取組状況

- フェーズ1への対応
 - ・更なる効果の拡大及び事務処理の効率化に向けた検討を行い、以下の事項について調達手続きを進めました。令和4年10月には、機構が処理する全届書数の約98%が電子審査決裁の対象(合計71届書)となる見込みです。

主な開発事項	稼働予定
新たに11届書(※)を電子審査決裁対象に追加	令和4年10月
上記11届書に加え、個人番号登録届等2届を電子審査決裁対象に追加	(令和5年10月以降目途)
算定基礎届・賞与支払届の審査・決裁における自動化の実施	(令和5年10月以降目途)
返戻業務における電子決裁の実施	令和4年10月
適用・徴収の電子審査決裁対象以外の全届書の画像化、進捗管理及び決裁、補正記録の一元管理の実現	(令和5年10月以降目途)

(※) デジタル・ガバメント実行計画などに基づき政府が進めている施策に関連する届書及び審査の効率化につながる年間届出件数が10万件以上の届書等

- ・マイナンバーによる他機関との情報連携について、国民年金保険料の免除申請勧奨業務への情報連携の利用を開始するとともに、老齢年金受給者の年金生活者支援給付金審査に係る世帯員全員の所得情報について、システムでの一括照会を可能とする開発を行い、稼働を開始しました。(令和2年6月)
- ・令和3年3月から医療機関と国民健康保険中央会・社会保険診療報酬支払基金間で実施されるオンライン資格確認への対応として、事業者からの届出により新規に認定した被扶養者のマイナンバーを日次で全国健康保険協会に提供できるようシステム開発を行い、稼働を開始しました。(令和3年2月)
- ・新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例措置に係る国民年金保険料免除申請書、学生納付特例申請書及び健康保険・厚生年金保険料月額変更届について、特例措置に対応するよう緊急のシステム対応を行いました。

- フェーズ2への対応
 - ・基盤機能に係る基本設計修正について、業務要件の見直しに伴う修正や端末設備の再構築に伴う変更等を反映するための工程を実施し完了しました。(令和2年4月～令和3年3月)
 - ・業務機能に係る基本設計修正について、これまでの制度改正及び業務改善によるデータ項目の追加等を反映するための工程を一部先行的に実施しました。(令和2年2月～9月) また、BPMNの手法を活用して完了した業務プロセス点検の結果等を反映するため、後続する基本設計修正工程の検討・実施準備を行いました。
 - ・開発準備工程について、マルチベンダ体制による一部機能の試行的な開発等を行い、業務と基盤の境界やサブシステム分割の妥当性、複数事業者による効率的なプロジェクト管理の方法等を検証する工程を実施し完了しました。(令和元年10月～令和2年9月)
 - ・フェーズ2本格開発については、開発準備工程による検証を行うとともに、現行システムからのデータ移行方針や現新一致検証(現行システムと新システムとの同値性の検証)の方法も検討しつつ、事業者への情報提供依頼(RFI)に向けた準備を進めました。

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

- ・制度改正に伴うシステム開発を以下のとおり実施しました。

主な開発概要	稼働時期
年金生活者支援給付金の所得情報切替月見直し、所得・世帯情報の取得対象者の拡大に対応するためのシステム開発	令和3年4月
国民年金保険料の免除に関し、ひとり親の全額免除基準への追加に対応するためのシステム開発	令和3年6月

※上記のほか、脱退一時金の支給上限年数の引き上げに係るシステム開発など全体で11件のシステム開発を進めました。

- ・業務改善に伴うシステム開発を以下のとおり実施しました。

主な開発概要	稼働時期
社会保障協定の発効を契機に厚生年金保険の被保険者記録を喪失した者について、誤った加入勧奨や職権適用等の事務処理防止を図るため、国民年金の加入勧奨を抑止する機能を開発	令和2年12月
年金額改定通知書等について、通知を受け取った年金受給者が年金支払額や特別徴収額の増減の確認が容易に行えるよう、変更前の金額を参考情報として記載するためのシステムを開発	令和3年3月

※その他、全体で28件の業務改善に伴うシステム開発を進めました。

- ・厚生年金保険徴収業務に使用している複数の業務支援ツールのうち、滞納整理・収納対策で使用する9つの業務支援ツール（対策系ツール）を1つのツールに集約し令和3年3月末にリリースしました。

○年金給付システムの最適化への取組

- ・現行システムの処理方式の現状を把握するため、システムの可視化を進め、課題の調査・分析に向けた準備を進めました。
- ・現行システムの移行性やメンテナンス性の更なる向上、運用業務の更なる効率化の観点から、システム処理の稼働状況の調査・分析を実施しました。

主な自己評価

○フェーズ1への対応

- ・令和4年10月には、11届書（年間約320万件）を新たに電子審査決裁対象に追加することで、機構が処理する全届書件数の約98%が電子審査決裁の対象（合計71届書（電子媒体、電子申請届書を含む））となる見込みです。なお、11届書のうち新規適用届等の健康保険・厚生年金保険適用事業所関係届書については、電子的な登記簿情報の活用に向けた検討に着手し、将来更なる事務処理の効率化を実現する見込みです。返戻業務における電子決裁の実施では、年間約70万件の返戻について、返戻票作成業務、決裁業務、再提出勧奨業務を自動化することで、事務処理の大幅な効率化を実現する予定です。また、適用・徴収の全届書・申請書等の進捗管理及び決裁、補正履歴について、経過管理・電子決裁サブシステムにおける一元管理の実現に向けた検討を行いました。
- ・国民年金保険料の免除申請勧奨事務に係る情報照会における電子媒体の運用を廃止し、情報セキュリティの強化及び職員の負荷軽減に寄与しました。また、マイナンバーを活用した年金生活者支援給付金審査に係る所得情報の一括照会を可能とすることにより、職員の負荷を軽減しました。
- ・マイナンバーカードの電子証明書を利用したオンライン資格確認の実施にあわせ、機構から全国健康保険協会へ電子媒体により月次で提供していたマイナンバーについて回線による日次での提供を実現し、併せて情報セキュリティの強化を図りました。
- ・当初想定していなかった特例措置の実施及び特例期間の延長に対し速やかに経過管理・電子決裁サブシステムによる電子審査決裁を可能としたことにより、約38万人分の国民年金保険料免除申請書及び学生納付特例申請書、約43万人分の健康保険・厚生年金保険料月額変更届について、確実かつ迅速な事務処理を行えるようにしました。

○フェーズ2への対応

- ・基盤機能に係る基本設計修正工程を着実に完了しました。また、業務機能に係る基本設計修正については、業務プロセス点検に係る取組を踏まえ、データ項目等に応じて先行的に実施した基本設計修正工程を完了するとともに、後続する基本設計修正工程の効率的な実施に向けて業務フローの再整理や設計書体系の見直しなどを進めました。
- ・開発準備工程について、機構と複数事業者が連携して工程を進め、計画した事項の検証を行いました。
- ・開発準備工程の検証や同工程の対象外の事項の検証を行うとともに、令和3年4月から情報提供依頼（RFI）に取り組めるよう資料を作成するなど、本格開発に向けた準備を進めました。

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

- ・制度改正への対応に当たっては、適切かつ確実に取り組み、実現すべき機能の開発を予定通り進めました。
- ・業務支援ツールについては、現場の実情を踏まえつつ、ツールの見直し及び集約を行い、年金事務所の業務の効率化を図りました。
- ・業務改善等の取組に当たっては、業務の正確かつ効率的な処理を図るためのシステム開発に取り組みました。

○年金給付システムの最適化への取組

- ・年金給付業務・システムの最適化に向けた準備段階として、現行システムの可視化及び課題の分析に向けた準備を進めるとともに、システム運用の効率化等のためのシステムの稼働状況の調査・分析を行い、改善の方向性の検討を着実に進めました。

主な評価の理由

○フェーズ1への対応

- ・年間届出件数が10万件以上の届書等、11届書について電子審査決裁対象に拡大し、また、返戻業務における電子決裁の実施により事務処理の効率化を進めている。
- ・国民年金保険料の免除申請勧奨事務への情報連携の利用や、マイナンバーを活用した年金生活者支援給付金審査に係る所得情報の一括照会を開始している。

○フェーズ2への対応

- ・基本設計修正工程については、基盤機能に係る工程を令和3年3月までに完了し、また、データ項目等に依じて先行的に実施した工程を令和2年9月までに完了するとともに、後続する工程に向けて業務フローの再整理や設計書体系の見直しなどを進めている。

- ・開発準備工程による検証を行うことと併せて、事業者が要件定義等を分析するために必要な附属資料案の作成などを行い、令和3年4月から本格開発に向けた情報提供依頼（RFI）を開始した。

○社会保険オンラインシステムの

開発・運用

- ・適切な運用保守・管理により、安定的な稼働を維持しつつ、制度改正等に伴うシステム開発を計画どおりに実施している。また、業務実施に必要な支援ツールの集約等により業務の効率化を図っている。

○年金給付システムの最適化への

取組

- ・現行システムの処理方式の現状を把握するためのシステムの可視化やシステム運用の効率化等のためのシステムの稼働状況の調査・分析に取り組む、年金給付システムの将来的な最適化に向けた準備作業として、正確性の向上・システム運用の効率化等の観点を踏まえた課題や業務改善の方向性の検討を進めている。

評価に当たっての主な視点

○電子申請の推進

- ・令和2年4月開始の特定の法人（資本金1億円超の法人等）に対する電子申請による届出の義務化等を踏まえ、電子申請への移行促進の取組を推進したか。
- ・電子申請システムのレベルアップ等を行い、事務処理の効率化及び迅速化を図ったか。
- ・法人設立登記等を含む法人設立手続きのオンラインワンストップ化や、社会保険・税手続きのワンストップ化について、関係機関と連携して、更なる対象拡大に向けて必要な対応を行ったか。

○インターネットを活用したサービス

- ・「オンライン事業所年金情報提供サービス（仮称）」の構築に向け必要な取組を行ったか。また、個人に対するオンラインサービスの拡充に向け必要な取組を行ったか。
- ・「ねんきんネット」とマイナポータル連携機能の改善について必要な取組を行ったか。

○マイナンバーの活用

- ・情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携について、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た取組を行い、業務の効率化を行ったか。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・業務効率化の観点から、年金事務所等の定型的業務のシステム化を推進したか。

II-4. ICT化の推進 (本体資料 75ページ～)

令和2年度計画の概要

○電子申請の推進

- ・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の事業所及び被保険者数101人以上の事業所のうち、紙又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する。
- ・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、ワンズオンリー化の実現に向けて、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行う。

○インターネットを活用したサービスの充実

- ・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）」の構築を進める。
- ・「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を目指す。

○マイナンバーの活用

- ・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。また、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取り組み、業務の効率化を図る。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、ICTを活用し、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対象業務の拡大による手作業の省力化を進める。また、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を行う。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○電子申請の推進

- ・規制改革実施計画（令和2年7月17日閣議決定）に基づき、厚生労働省が令和2年12月に「オンライン利用率引上げの基本計画」を策定したことを踏まえて、令和3年3月末をもって算定基礎届総括表及び賞与支払届総括表について廃止し、事業所への紙又はCDでのデータ送付のオンライン送付化や一度に電子申請可能なCSVデータの上限の引上げについて実行に向けた準備を進めるなど、課題解決のためのアクションプランに着実に取り組みました。
- ・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（算定基礎届、月額変更届、賞与支払届）の義務化や、GビズIDを利用した電子申請が令和2年4月に開始されたことを踏まえ、義務化対象及び被保険者数101人以上の事業所に対する利用勧奨を実施する等の取組を実施した結果、主要7届書（※）の電子申請利用割合は前年度比+18.0ポイントと大幅に増加しました。

（※）資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第3号被保険者関係届

【全適用事業所の電子申請利用状況】

	R2.4~R3.3(累計)	H31.4~R2.3(累計)
電子申請件数(割合)	54,551千件(41.9%)	31,677千件(23.9%)

（※）主要7届書の受付件数に占める電子申請割合（被保険者数ベース）

【義務化対象及び被保険者数101人以上の事業所の電子申請移行状況】

年度当初対象事業所数	電子申請開始事業所数	電子申請開始割合	電子申請未実施事業所数
45,451件	20,629件	45.4%	24,822件

- ・法人設立手続のオンラインワンストップサービスへの対応として、令和3年2月から法人設立登記を含むオンラインワンストップサービスへの対応を開始することにより、登記手続と併せて新規適用の手続が可能となるとともに、法人登記簿の添付を廃止するなど手続の簡素化を実現しました。
- ・社会保険・税手続のオンラインによるワンストップ化、ワンズオンリー化への対応として、事業所から提出される主要7届書について、様々な行政手続きに共通で利用可能なGビズIDによる電子申請への対応を令和2年4月から前倒しで開始し、これに対応した届書作成プログラムを機構ホームページに公開しました。

主な評価の理由

○電子申請の推進

- ・電子申請による届出が義務化される事業所及び被保険者数が101人以上の事業所（45,451件）を重点取組対象とした利用勧奨の取組を進めたこと等により、主要7届書の電子申請割合が前年度比で増加している。
 - ・主要7届書の経過管理・電子決裁サブシステムでの電子申請処理の開始に加え、事務センター内の体制を確保するとともに、令和2年11月から電子証明書等のシステムチェックを開始することにより、資格取得届及び被扶養者異動届の処理日数について前年比で短縮が図られている。
 - ・令和3年2月から法人設立登記を含むオンラインワンストップサービスを開始し、登記手続と併せて（健康保険・厚生年金保険）新規適用の手続を可能にするるとともに、法人登記簿の添付を廃止するなど手続の簡素化を実現している。また、社会保険・税手続のオンラインによるワンストップサービス化について前倒しで対応を開始するとともに、令和2年11月には民間ソフトウェアによるAPI連携に必要な仕様公開対象手続を30届書まで拡大している。
- ### ○インターネットを活用したサービス
- ・「オンライン事業所年金情報提供サービス（仮称）」の構築に向け、システム開発手続等を進めている。
 - ・個人に対するオンラインサービスの拡充として、マイナポータルから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や、社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票をマイナポータル経由で電子データとして提供するサービスについて、関係機関との調整等を進めている。
 - ・新型コロナウイルス感染症を契機として、事業所調査資料をオンラインで提出できる環境の構築に取り組むなど、年度計画を超える施策を講じている
 - ・「ねんきんネット」とマイナポータルの連携機能の改善について、システム開発手続等を進めている。

○インターネットを活用したサービスの充実

- ・事業所の利便性の向上及び機構の事務処理の効率化やコスト削減を図るため、各種情報をオンラインで確認可能とすること等、オンライン事業所年金情報提供サービス（仮称）の令和4年度中の開始に向けたシステム開発手続を進めました。
- ・事業所調査時に事業主に提出を求めている賃金台帳・出勤簿等の調査資料について、事業主の利便性向上等を図るため、新たにオンラインで提出できる環境の構築を令和3年5月のサービス開始に向けて進めました。
- ・個人に対するオンラインサービスの拡充として、マイナポータルから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を令和4年度上期に実現するため、システム開発手続や関係機関との調整を進めました。
- ・個人向けに送付する社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票をマイナポータル経由で電子データとして提供するサービスの令和4年度中の開始に向けた関係機関との調整等を進めました。
- ・「ねんきんネット」のユーザIDを取得していなくても、マイナポータル経由で「ねんきんネット」にログインできる連携機能の改善について、令和3年度上期からの実施に向け、システム開発や関係機関との調整等を進めました。

○マイナンバーの活用

- ・情報提供ネットワークシステムを通じた所得情報等の情報照会について、令和2年度は、国民年金保険料免除申請勧奨等の業務においても本格的な運用を開始するなど各種業務で情報照会を行いました。また、市区町村等への年金関係情報の提供事務については、令和元年度（元年6月以降）と比較して令和2年度の件数は増加していますが、厚生労働省と連携して更なる利用促進に向けた取組を進めました。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・RPA対象業務を拡充し、すでに導入済みの予約相談の事前準備作業自動化に加え、厚生年金保険料等の納付猶予入力処理、国民年金保険料控除証明書の再発行処理、郵送届書（給付）の審査準備業務についてRPAによる自動化を行いました。
- ・お客様の利便性向上及びコールセンター等の負担軽減のため、コールセンターへの照会が多い事項を中心に、チャットボットによる定型的な質問への自動応答サービスを開始しました。
- ・AI-OCR技術の導入について、実証検証におけるAI-OCRの正読率（平均）は数字項目が82.4%、ボックス文字項目が69.7%等であり、AI-OCR処理後目検・補正を行った場合の正確性は99.27%～99.87%とパンチ委託で求めている99.99%以上の品質を確保する水準には達していないことから、紙の届書から電子申請への移行が加速的に進んでいる現状も踏まえ、今後の導入のあり方を検討します。
- ・業務効率化及びデジタル化の推進の観点から、年金事務所で大量に紙出力を行っている帳票の電子データ化を行うことで、紙の出力を削減するとともに、お客様からの照会対応等の効率化を図りました。

【マイナンバーを活用した情報照会・提供実績】

		令和2年度	令和元年度
情報照会	国民年金届書関係	4,211万件	1,811万件
	国民年金保険料免除申請勧奨	4,144万件	509万件
	年金給付・年金生活者支援給付金関係	2,545万件	1,142万件
	その他	559万件	124万件
情報提供		603万件	153万件

【帳票の電子データ化状況】

帳票名	電子データ化の実施時期	年間の紙の削減枚数
基本保険料算出内訳書	令和2年10月	約203万枚
増減内訳書	令和2年12月	約597万枚
告知額一覧表	令和3年1月	約90万枚
賞与保険料算出内訳書	令和3年4月	約232万枚

主な自己評価

- ・次ページに記載

主な自己評価

○電子申請の推進

- ・ 主要7届書の電子申請利用割合は前年度比+18.0ポイントと大幅に増加しました。
また、電子申請による届出が義務化される事業所及び被保険者数が101人以上の事業所を重点利用勧奨事業所（45,451件）とし利用勧奨を行った結果、20,629件が電子申請を開始しました。
- ・ 法人設立手続のオンラインワンストップサービスについて、期限どおり適切に対応し、手続のワンストップ化と法人登記簿の添付を省略とすることを実現しました。
- ・ 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（令和元年6月14日閣議決定）において、令和2年11月から開始するとされた社会保険・税手続のオンライン・ワンストップサービス化について、電子申請で提出される手続の約9割を占める主要7手続を令和2年4月から前倒しで対応を開始しました。

○インターネットを活用したサービスの充実

- ・ 事業所がオンライン上で各種情報を確認できるようにする仕組みを早期に構築できるようシステム開発手続等を進めました。
- ・ 事業所調査資料をオンラインで提出できる環境構築を速やかに実現し、運用開始に向けた準備を進めています。
- ・ 免除申請に係る簡易な電子申請や、控除証明書・源泉徴収票の電子送付について、関係機関との調整等に着手しました。

○マイナンバーの活用

- ・ 情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携について、国民年金保険料免除申請勧奨等の業務で本格的な運用を開始し、業務の効率化を図りました。また、市区町村等からの年金関係情報の提供について情報連携の利用が拡大しました。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・ RPA対象業務を拡大することによる手作業の省力化を進めました。
- ・ コールセンターの負荷軽減、業務効率化のため、チャットボットによる自動応答サービス及び音声テキスト化ツールを導入しました。
- ・ 配信帳票を電子データ化することにより、機構内部のペーパーレス化、コスト削減（帳票調達費用等）のほか、配信帳票取得作業の削減、照会対応時の検索作業の効率化・迅速化といった年金事務所職員の事務負担軽減が図られました。

主な評価の理由

○マイナンバーの活用

- ・ 情報提供ネットワークシステムを通じた所得情報等の情報照会について、国民年金保険料免除申請勧奨等の業務においても本格的な運用を開始している。また、市区町村等への年金関係情報の提供事務について、前年度と比較して件数が増加するなど、利用促進に向けた取組を進めている。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・ 新たに厚生年金保険料等の納付猶予入力処理、国民年金保険料控除証明書の再発行処理、郵送届書（給付）の審査準備業務についてRPAによる自動化を導入することにより業務の効率化が図られている。
- ・ コールセンターの負荷軽減を図るため、チャットボットを活用した自動応答サービスを開始している。
- ・ 配信帳票の電子データ化を行い、年金事務所職員の事務負担軽減を図っている。

評価に当たっての主な視点

○事務処理の正確性の確保

- ・事務処理誤りの早期発見、個別対応の迅速化、各事案の原因分析を行い、その結果を踏まえて再発防止を図ったか。
 - ・年次公表に合わせ、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たか。
 - ・重点三事案の発生防止に向けた取組を進めたか。
 - ・本部現業リスクを統合管理する部署及び本部現業部門が実施する事業のうち、リスクが大きく、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したか。
 - ・外部委託について、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ったか。
 - ・事務処理誤りを発見した部署は、直ちに関係部署への情報提供及びお客様対応等を速やかに実施するとともに、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ったか。
 - ・ルールを現場に徹底させるため、指示・事務連絡の発出件数の削減、発出時期の平準化及び指示・事務連絡の「分かりやすさ」に努めたか。
- リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進
- ・「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たリスクの把握及び発現の防止を図るための取組を実施したか。
 - ・コンプライアンス確保のため、自己点検、意識調査を継続的に実施するとともに、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、綱紀粛正の徹底を図ったか。

Ⅲ－１．内部統制システムの有効性確保 (本体資料 82ページ～)

令和2年度計画の概要

○事務処理の正確性の確保

- ①事務処理誤りの早期発見及び対応
 - ・日報や事務処理誤り報告等のモニタリングにより、事務処理誤りの早期発見・対応、原因の分析等を行う。
 - ・1年分の事務処理誤り点検・分析を行い、その結果を再発防止に向けた取組に反映させる。
- ②事務処理遅延、書類紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組
 - ・重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいた再発防止の取組を徹底する。
- ③本部現業部門のリスク把握及び対応
 - ・本部現業リスクに対処するため、令和元年度に行ったリスク分析・評価結果を踏まえ整理した結果を踏まえ、本部現業リスクを統合管理する部署を設置するとともに、リスクが大きく、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、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体制の確立を図る。
 - ・本部現業の品質管理のため、マニュアルの整備等、実施体制の確立を図る。
- ④外部委託における事務処理誤りの防止
 - ・外部委託に関するルールに従い、特に業務履行中の委託先の管理を強化することにより、事務処理誤りの発生防止を図る。
- 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、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。
 - ・発生原因の分析を行い、事務処理マニュアルの改正等の再発防止策の策定及びその徹底を図る。
- ⑥ルールの徹底
 - ・指示・事務連絡の発出件数の削減や発出時期の平準化等を行い、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とし、ルールの浸透・定着を図る。

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

- ①リスク管理
 - ・「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」及び「災害その他リスク」に適切に対応し、リスクの把握及び発現の防止を図る。
- ②コンプライアンスの確保
 - ・コンプライアンスに係る自己点検・意識調査を継続的に実施するとともに、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、綱紀粛正の徹底を図る。
- ③情報共有の促進
 - ・地域部における拠点訪問について、的確に拠点情報を把握し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。
 - ・各部署の主要課題の対処状況等を常勤役員会に報告し、本部内の情報共有を図る。また、委託業者の検査等の内容に問題が把握された場合には、リスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。(本部内の情報共有)

○適正な監査の実施

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

○契約の競争性・透明性の確保等

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。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○事務処理の正確性の確保のための取組

事務処理誤りの早期発見、未然防止及び再発防止の取組みを進めた結果、下表のとおりとなりました。

【事務処理誤り発生状況】

発生年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
件数	1,418	1,501	1,137	914	592

①事務処理誤りの早期発見及び対応

- ・事務処理誤り報告や日報等のモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に発見し、関係部署が連携して速やかに対応、役員等へ報告するとともに、原因分析を行った上で、現行ルールの見直し、マニュアル記載内容の改善を行いました。
- ・前年度1年間に月次公表を行った事務処理誤りについて、点検・分析を行い、令和2年9月10日に公表しました。また、同種の事務処理誤りが3件以上発生している2事象について、再発防止のため、指示書での注意喚起の実施及び拠点で研修を実施しました。

②重点三事案の根絶に向けた取組

重点三事案を含む事務処理誤り発生防止対策として、原因分析に基づくルールの見直し、マニュアルの改善、未完結リストの点検の実施、各種研修の実施、機構内報等を活用したルールの徹底を実施しました。

【重点三事案発生状況】

誤り区分 発生件数	事務処理遅延		書類紛失		誤送付・誤交付・誤送信		計	
	令和2年度	令和元年度	令和2年度	令和元年度	令和2年度	令和元年度	令和2年度	令和元年度
件数	8	30	12	30	92	75	112	135

③本部現業部門のリスク把握及び対応

- 本部現業の進捗、品質及び事務リスクを統合管理する部署として、「本部事業管理部」を設置しました。
- 多くのお客様に影響のあ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部署として、「特定事業部」を設置しました。
- 部署横断的な本部現業の進捗管理を行うためのツールを整備し、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構築しました。
- 本部現業に共通する事務処理に関するマニュアル「本部現業共通編」を令和2年4月に制定するなど、本部現業の標準化を図りました。
- 本部現業部門における業務の実施状況等を速やかに把握するため、本部現業部門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月より設けました
- 共済情報連携業務について、リスクの洗い出し等リスクアセスメントを実施し、把握した課題・リスクの解消や各共済組合等との調整を行うため、令和3年4月に年金給付部に共済企画調整グループを設置しました。
- 本部現業部門における事業推進（処理促進や品質の維持・向上）を目的とした事業実績評価指標を検討し、令和3年度からの導入を決定しました。

④外部委託における事務処理誤りの防止

- 拠点からの日報等のモニタリングにより分析・評価を行い、事業担当部署が実施した履行開始前検査等の各種検査の問題点の把握・改善に努めました。

⑤事務処理誤り発生時の対応

- 事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告を基に、今後の必要な対応を指示する等、組織としてお客様対応等を進めました。
- リスク統括部と本部各部門が共同し、マニュアル改正等の再発防止策を策定し、徹底を図りました。

⑥ルールの徹底

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

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

①リスク管理について、以下の表のとおりに対応しました。

リスクの種別	取組状況
情報セキュリティリスク	・記録管理システム、ねんきんネット等に対し、外部の専門家による情報セキュリティリスク分析・評価及び脆弱性診断を実施しました。
システムリスク	・各システムの障害発生状況を確認し、発生した障害について必要な対応及び原因分析を行うとともに、同様の障害が発生しないよう対策を講じました。
事務リスク	・拠点長からの日報等のモニタリングにより、リスクの早期把握、早期対応及び再発防止の徹底を行いました。 ・本部現業に関する事務リスク情報を把握するため、本部現業の実施状況などを日次で報告する仕組みや管理ツールを活用した進捗管理の仕組みを構築しました。
災害その他リスク	・首都直下型地震等により機構本部が被災した場合に備えて遠隔地に設置した年金支払システムの機能改善に向けて、システム改修を進めるとともに、遠隔地における人員面等を含めた実施体制を見直すなど、運用面の強化も図りました。

②コンプライアンスの確保

- リスク・コンプライアンス研修を実施するとともに、役職員のコンプライアンスに対する意識調査・自己点検を実施しました。
- 制裁処分について、職員制裁規程に基づき、適切に実施・公表するとともに、同様の事案の発生防止のため、研修資料への反映等を行いました。

③情報共有の促進の取組

- 地域部による拠点訪問や意見交換会等を行うことで、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。
- 常勤役員会を引き続き週次で開催するとともに、委託業者の検査の実施状況については、リスク管理委員会や常勤役員会へ報告しました。

○適正な監査の実施

①監査体制の充実

- 監査業務経験者及び専門資格を有する者を外部から採用し、より実効性ある監査実施体制を整備するとともに、各拠点の業務検査調書について、二次的な確認を実施する体制に見直し、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しました。

②監査手法の確立

- 機構の重点取組施策や不正事案等リスクの高い事項から重点検査項目を設定し、全ての拠点に業務検査を実施しました。また、業務検査結果が低評価の拠点に対してのフォローアップ監査を実施しました。
- 月次で監査報告会を開催し、拠点における問題点や好取組事例を共有するとともに、関係部署に対する改善提言を行いました。

・機構本部内及び本部と現場間の情報共有を促進するための体制整備を図るとともに、現場からの情報収集及び本部からの情報伝達を着実に実施するなど、機構内の情報共有に取り組んだか。

○適正な監査の実施

・監査の専門人材の確保及び監査を担う人材の育成に取り組むとともに、監査の品質管理体制の整備を図ったか。

・新たに策定されたルール等に対応した検査項目及び検査手法の見直しを行い、適正な業務検査を実施するとともに、評価の低い拠点に対してフォローアップ監査を実施したか。

○契約の競争性・透明性の確保等

・機構における調達について、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めるなど手続の適正化が図られているか。

主な評価の理由

○事務処理の正確性の確保

・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取組を進めるとともに、事案発生後、原因分析、ルールの見直し等の必要な対応を実施している。

・年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及び結果公表を実施し、その発生原因を踏まえて、研修等の必要な対応を行い、再発防止を図っている。

・重点三事案については、ルールの徹底に向けた従前からの取組を進めるとともに、委託業者への指導等を行った結果、発生件数は減少している。

・本部現業の進捗、品質及び事務リスクを統合管理する部署として本事業管理部を、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部署として特定事業部を設置し、本部現業の執行及び管理を適切に行うための体制を構築している。

○契約の競争性・透明性の確保等

①調達手続きの適正化

- ・事業担当部署への定期的な研修の実施や外部機関主催の専門研修を受講することで、調達実務に精通した人材を育成しました。

②適切な調達方法の選択

- ・契約予定価格が少額な契約等を除いた競争性のある契約全てについて、一般競争入札方式で実施しました。

③調達委員会による事前審査等

- ・一定額以上の調達案件については、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について審査を実施しました。
- ・年間の調達計画額を定めるとともに、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームページに見積公告を掲載するなど、調達業務における競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減し、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について年間調達計画額（約34,332百万円）からの削減額は、約9,820百万円、削減率は28.6%となりました。

主な自己評価

○事務処理の正確性の確保のための取組

①事務処理誤りの早期発見及び対応

- ・事務処理誤り報告・日報等の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とともに、現行ルールの見直し等の必要な対応を実施することで、同種の誤りが発生しないよう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・分析及び結果公表を実施し、その発生原因を踏まえて、研修等の必要な対応を行い、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

- ・重点三事案については、ルールの徹底に向けた従前からの取組を進めるとともに、委託業者への指導等を行った結果、令和2年度末時点での発生件数は令和元年度135件から、令和2年度112件と、前年度より減少しました。
- ・発生した事務処理誤りについて原因分析を進め、ルールの見直しやマニュアルの改善を行い、再発防止につなげました。
- ・月次公表や年次公表の結果周知、機構内報による事務処理誤りの周知、機構LANシステムのアンケート機能を活用した毎月の事務処理誤り防止のチェックなどを行い、ルールの理解及びマニュアルに基づくルールの徹底を推進し、再発防止を図りました。
- ・役職に応じた研修を行い、各階層の役割について周知徹底を行いました。また、定期的な「未完結リスト」の点検を行い、処理が滞留している可能性がある拠点に対して、地域部による確認及び指導を行うことで、事務処理遅延の発生を防止しました。

③本部現業部門のリスク把握及び対応

- ・令和2年4月1日付け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について所管組織を確立しました。
- ・業務スケジュールの作成や業務進捗管理ツールによる進捗状況の可視化、未完結届書リストの点検等により、本部現業の進捗管理の取組を行いました。
- ・本部現業に共通する事務処理に関するマニュアルを制定するとともに、施行後に把握したリスクに対応して順次マニュアルを追加・改正するなど、本部現業の品質管理の取組を行いました。
- ・把握した本部現業の事務リスクに対して企画部署等と協働して対応方針の検討を行い、共済情報連携業務の一元的管理セクションの設置に繋げるなど、本部現業の事務リスク管理の取組を行いました。

④外部委託における事務処理誤りの防止

- ・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分析・評価を行い、また、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

- ・事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告を基に、今後の必要な対応を指示する等、組織としてお客様対応等を進めました。また、進捗確認を行う仕組みを構築しました。
- ・事務処理誤りの原因の調査は、必要に応じて監査部門との連携や防犯カメラの活用により、行いました。また、本部各部門と共同してマニュアルの改正等の再発防止策の策定や徹底を図りました。

⑥ルールの徹底

- ・「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30年度～令和元年度）の平均件数と同水準を確保しました。
- ・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。

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

①リスク管理

- ・情報セキュリティリスクについて、外部の専門家による分析・評価及び脆弱性診断を実施しました。また、情報セキュリティリスク管理要領に基づき改善が必要な事案について、適切な進捗管理を図りました。
- ・システム障害発生状況の確認及び必要な対応を行うとともに、同様の障害が発生しないよう必要な対策を講じ、リスクの低減を図りました。また、その状況についてリスク管理委員会に報告を行い情報の共有を図りました。
- ・拠点長からの日次の業務報告書等のモニタリング等により、リスクの早期把握及び早期対応を行いました。
- ・非常時の年金支払環境については、システム面・運用面ともに改善を着実に進めました。このほか、拠点における非常時の電源確保等の非常時の業務継続の対応についても、検討を進めました。

・拠点からの報告のモニタリングによる外部委託に係る事象の分析・評価や事業担当部署が実施する各種検査の内容確認を行い、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っている。

・事務処理誤り発生部署からの報告を基に、組織として一元的に今後の必要な対応の指示、お客様対応、原因の調査・分析を行い、マニュアルの改正等の再発防止策の策定やその徹底を図っている。

・指示・事務連絡の発出件数を平成26年度比で5割削減するとともに、1日の発出件数の上限を定めるなど発出時期の平準化に努めている。また、分かりやすい指示等になるよう指示等文書作成研修を行っている。

○リスク管理とコンプライアンス

確保の取組、情報共有の促進

・各種リスクについて、リスクの分析や点検の状況についてリスク管理委員会に報告するとともに、必要な対策を実施している。

・コンプライアンス意識を浸透・定着させるため、職制等に応じた各種研修、グループウェアを活用した情報発信、意識調査及び自己点検を継続的に実施している。

また、役職員の不祥事については、事実確認の調査を行い、厳正に制裁処分するとともに、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行っている。

・地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）による拠点訪問・テレビ会議システムを通じた、本部と現場間の情報共有が進められている。また、地域部が把握した現場の情報を、幹部役職員、関係部署へ報告することにより、迅速な現場への助言・指導を可能としている。

②コンプライアンスの確保

- ・ 役職員のコンプライアンスに関する意識調査を実施した結果、調査項目において肯定的な回答が9割を超えており、役職員個々におけるコンプライアンス意識が安定的に浸透・定着していることが確認できました。
- ・ コンプライアンス自己点検の実施により、役職員のコンプライアンス意識についての自己確認・継続的な意識喚起を効果的かつ効率的に図ることができました

③情報共有の促進

- ・ 地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）による拠点訪問・テレビ会議システムを通じて、本部と現場間の情報共有を進めました。地域部が把握した現場の情報を、幹部役職員、関係部署へ報告することで、迅速な現場への助言・指導が可能となり、更にルールの徹底が図られました。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響下にあっても、感染防止対策を徹底しつつ原則週1回開催し、組織内の情報共有・合議体制として有効に機能させ、引き続き経営上重要な案件等の共有が図られました。
- ・ 事業担当部署が実施した履行開始前、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。

○適正な監査の実施

① 監査体制の充実

- ・ 監査業務の経験者及び専門資格を有する者を外部から採用し、採用者の知識・経験を踏まえた人材配置を行うことにより、システム監査等高度な専門的知識を要する分野において、より実効性ある監査の実施が可能となるように体制を充実させることができました。
- ・ 品質管理体制の更なる定着により監査品質の向上を図るとともに、各業務検査グループにおいては、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しました。また、高度専門職（監査アドバイザー）の知見を活用することにより、監査品質の向上を図りました。

② 監査手法の確立

- ・ 機構の重点取組課題や不正事案等、リスクの高い事項から重点検査項目等を設定し格付けに反映したことにより、拠点のルール順守に効果を上げることができました。
- ・ 監査報告会における改善提言を受け、本部関係部署より指示が発出されるなど、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。

○契約の競争性・透明性の確保等

- ・ 調達手続の適正化のため、事業担当部署への研修を定期的実施し、調達関係諸規程等の適正な取扱の徹底に努めました。
- ・ 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。
- ・ 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、削減率は目標の10%を上回りました。

○適正な監査の実施

- ・ 民間の監査業務経験者等を採用し、知識・経験を踏まえた人材配置を行い、体制の充実を図っている。また、監査品質の向上のため高度専門職の知見を活用するなど品質管理体制の整備を図っている。
- ・ 機構の重点取組課題などから重点検査項目を設定し、格付けに反映することにより、拠点におけるルール遵守意識の向上を図っている。また、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、改善を図っている。

○契約の競争性・透明性の確保等

- ・ 調達手続の適正化のため、事業担当部署への研修を実施し、調達手続の適正化に努めている。
- ・ 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ている。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を行うとともに、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、総合評価落札方式を適用し業務品質の向上に努めている。
- ・ 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、削減率は目標の10%を上回っている。

評価	B
----	---

評価に当たっての主な視点

- 組織面の対策
 - ・組織面に係る取組が維持・継続して実行されていたか。
- 技術面の対策
 - ・技術面に係る取組が維持・継続して実行されていたか。
- 業務運営面の対策
 - ・業務運営面に係る取組が維持・継続して実行されていたか。

主な評価の理由

- 組織面の対策
 - ・情報管理対策本部、情報管理対策室及び機構CSIRTの体制が引き続き維持され、情報セキュリティに関する方針決定や各種対策に係る進捗管理等が行われている。
 - ・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を引き続き設置し、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っている。
 - ・管理業務専任役の配置を拡大し、大規模拠点における自己点検機能の強化を図っている。

○技術面の対策

- ・年金個人情報等専用共有フォルダについて、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、新たにテレワークの推進に当たって、必要な安全管理措置を講じている。
- ・共有フォルダ内の古いファイルの自動削除に加え、新たに長期保存フォルダ内のファイル改ざん等監視措置を講じている。
- ・ねんきんネットについて、試行運用結果を踏まえ、新たにセキュリティイベントの発生をより早期に検知する仕組みを用いた常時監視体制を構築している。

Ⅲ－２．個人情報の保護（本体資料 100ページ～）

令和2年度計画の概要

- 組織面の対策
 - ・「日本年金機構情報管理対策本部」、「情報管理対策室」及び「機構CSIRT」を機能させ、情報セキュリティ対策に必要な体制を確保する。
 - ・情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに、新たな脅威に対応するため、高度な専門的知識等を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。
- 技術面の対策
 - ・年金個人情報等専用共有フォルダ及び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について、「ねんきんネット」のセキュリティレベルをより高度化する取組を進めるとともに、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。
- 業務運営面の対策
 - ・インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に従い、迅速かつ適切な対応がとれるよう、訓練や研修等を行う。
 - ・継続的・自律的なマネジメントサイクル（PDCA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、運用する。

令和2年度計画に対する主な取組状況

- 組織面の対策
 - ・情報管理対策本部において、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行い、外部機関による監査等で判明した課題への対応策をまとめるなど情報セキュリティ対策の継続・強化を推進しました。
 - ・情報セキュリティインシデントへの対処手順について、個人情報漏えいが疑われる際の報告基準の明確化等、手順の見直しを行いました。
 - ・最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者の体制を維持し、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。

○技術面の対策

- ・テレワークの推進について、セキュリティ面を重視する観点から機構本部における年金個人情報を取り扱わない企画・管理系業務に限定し、テレワークの仕組みを構築した上で、出勤の縮小を図りました。なお、導入に当たっては、日本年金機構情報セキュリティポリシーを遵守した上で、テレワーク特有の情報セキュリティリスク対策を実施し、必要な安全管理措置を講じました。
- ・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の運用について、従来の取組に加え、令和2年4月からは、重要情報が保存されている長期保存フォルダ内のファイルを監視し、その更新情報に改ざん等がないことを週次で確認する仕組みを構築しました。
- ・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(SIEM)を令和3年1月から常時監視する体制としました。
- ・インターネットを利用した年金相談予約の実施に向け、SIEMを活用した監視の実施など情報セキュリティ面での対策を検討し、令和3年5月からのサービス開始に向けた準備を進めました。インターネット専用端末に導入したWeb会議ツールを利用した年金セミナー等の実施に向け、通信の暗号化やアカウント管理等の情報セキュリティ面での対策を検討した上で、試行運用を開始しました。

○業務運営面の対策

- ・媒体紛失事案を想定したエスカレーション訓練を実施し、見直し後の情報セキュリティインシデント対処手順書に基づく対応が適切にできていることを確認しました。
- ・継続的・自律的なマネジメントサイクル（PDCAサイクル）の運用に必要な事務処理手順を定めた上で、令和2年5月から運用を開始し、監査や情報セキュリティリスク分析・評価等の取組を通じて情報セキュリティに関する課題を検出し、一元的に管理、横展開する運用を確実に行いました。

主な自己評価

- ・次ページに記載

主な自己評価

○組織面の対策

- ・情報管理対策本部、情報管理対策室及び機構C S I R T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。

○技術面の対策

- ・情報システムの独立性及び完全性を確保するため、引き続き基幹システム及び共通事務システムの領域についてインターネット環境からの分離を徹底しました。
- ・政府基本方針等を踏まえ、可搬型共通事務端末を機構本部に導入し、テレワークの実施に係る安全管理措置を講じ、適切に運用しました。
- ・共有フォルダについて、検疫P C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。
- ・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体制を確立しました。
- ・非対面型の年金セミナー等で利用するW e b会議ツールの試行運用及びインターネットを利用した年金相談予約について、実施に向けて情報セキュリティ対策を確保しました。

○業務運営面の対策

- ・見直し後の情報セキュリティインシデント対処手順に基づく対応が徹底されていることを確認するため、エスカレーション訓練を実施しました。
- ・令和元年度に構築した継続的・自律的なマネジメントサイクル（P D C Aサイクル）の運用を開始し、情報セキュリティに関する課題を一元的に管理し、横展開する運用を確実に行いました。

- ・W e b会議ツールを利用した年金セミナー等の実施及びインターネットを利用した年金相談予約のサービス開始に向けて、情報セキュリティ対策を検討し、実施に向けて必要な情報セキュリティ対策を確保している。

○業務運営面の対策

- ・全役職員及び派遣職員に対し、情報セキュリティ及び個人情報保護・マイナンバーに係る研修を実施し、研修後のフォローアップにより、重要性等の周知を図っている。
- ・メール利用頻度が高い職員に対し標的型メール攻撃対処訓練を実施したほか、見直した対処手順に基づくエスカレーション訓練を実施し、連携体制の確立を図っている。
- ・継続的・自律的なマネジメントサイクルの運用に必要な各種手順書等を定めた上で、情報セキュリティに関する課題を検出し、一元的に管理、横展開する運用を確実に実施している。

Ⅲ－３．文書管理及び情報公開（本体資料 105ページ～）

令和2年度計画の概要

○文書の適正管理

- ・届書等の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。
- ・電子申請・電子媒体で提出された届書等の電子データ（CSVデータ）を原本として管理するための方法等について検討する。
- ・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。

○情報公開の推進

- ・法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、業務運営に関する情報、年次報告書の公表等を適切に実施する。

令和2年度計画に対する主な取組状況

○文書の適正管理

- ・主な紙届書は経過管理・電子決裁システムにより画像化・データ化した上で、システム上で審査・原簿更新処理を行っていますが、文書保存の観点では、画像データと併せて、補正情報を含む入力データを保持する必要があるため、両データを適正に管理・保存するための要件に係る調査・確認を進めました。同時に政府において電子データによる原本管理等に係る議論が行われているため、引き続き状況を注視しながら、原本管理等に係る課題や方向性の整理を進めています。
- ・電子媒体や電子申請の届書データについて、画像データ等と同様に、適正に管理・保存するための要件に係る調査・確認を進めるとともに、電子申請における申請データの適正管理の向上施策として、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く仕組みの構築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する文書について、長期保存による実務上の課題やコスト等を整理しつつ、制度上保存が必要となる期間等を引き続き検討するとともに、処理済みの紙届書や電子媒体の適正かつ効率的な保存に係る方策の調査や対応方針の整理を進めています。

○情報公開の推進

- ・業務運営に関する情報の公表について、日本年金機構法に基づき、事業計画等の情報及びお客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を行いました。
- ・年次報告書（アニュアルレポート）については、単年度（令和元年度）の業務実績だけでなく、令和2年度の重点取組施策や新型コロナウイルス感染症への対応状況等について掲載し、令和2年11月に公表しました。

主な自己評価

○文書の適正管理

- ・お客様から提出される届書等の文書について、業務実態を踏まえ、機構として保存すべきデータ等の課題や方向性の整理を進めました。
- ・引き続き、長期保存に向けた文書の適正かつ効率的な管理方法について、政府における検討状況も注視し情報収集を行いながら、検討を進めています。
- ・年金記録や年金額に直接関係する文書以外の文書については、引き続き適切な廃棄を推進しています。

○情報公開の推進

- ・公表に当たっては、必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、その確認結果を常勤役員会に報告しました。
- ・単年度の業務実績だけでなく、令和2年度に機構が取り組んできた取組等について掲載し、お客様目線で分かりやすく見やすくとりまとめ、公表しました。

評価に当たっての主な視点

○文書の適正管理

- ・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、電子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ったか。
- ・電子申請等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について検討を行ったか。

○情報公開の推進

- ・法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報などについて、お客様の視点に立った分かりやすい形で広く適切に公開を行ったか。

主な評価の理由

○文書の適正管理

- ・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、電子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進めている。
- ・電子申請で提出された届書等の写しを返却し、申請者に確認いただく仕組みの構築について検討を進めている。

○情報公開の推進

- ・事務処理誤りや業務運営に関する情報、年次報告書について、法令や諸規程に基づき、必要な情報公開を適切に実施している。

評価に当たっての主な視点

- 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ため、基幹業務の取組強化や、組織の一体化を進めるための本部・現場間の人事異動を行い、専門性の高い分野に精通した職員を育成するための人事配置を行っているか。また、無期転換職員の拡大を図るとともに経験を有する高齢者層の活用を行っているか。
- 優秀な人材の確保
 - ・新規採用者や専門性が求められる業務への外部人材の採用は人材が確保されたか。
- 適正な人事評価制度の運用
 - ・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すなど、人事評価の公平性・公正性・納得性を高めた制度の運用が図られているか。
- 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、研修の充実を図るとともに、専門性の高い職員の育成や無期転換職員・有期雇用職員への研修の強化を進めたか。
- 働きやすい職場環境の確立
 - ・職員が健康で働きやすい職場環境を確立するため、メンタルヘルス対策やハラスメントの防止、また、長時間労働の是正に対する取組を進めたか。

主な評価の理由

- 人事方針、人材登用
 - ・組織の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させるとともに基幹業務を推進するため、事務センター改革による年金事務所等への正規雇用職員のシフトを実施している。また、高い専門性が求められる年金給付分野・システム分野においては、専門職の配置拡大を行っており、

Ⅲ-4. 人事及び人材の育成 (本体資料 107ページ～)

令和2年度計画の概要

- 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、取組を進める。
 - ・全国拠点網を安定的に維持・運営するための全国異動、組織の一体化を進めるための本部・現場間の人事異動を引き続き実施する。
 - ・高い専門性が求められる分野の業務を長期に担当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。
 - ・女性管理職の育成及び登用を進め、女性管理職比率について着実な増加を目指す。
- 優秀な人材の確保
 - ・将来の採用環境、現在及び将来の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。
- 適正な人事評価制度の運用
 - ・人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。
- 人材の育成
 - ・制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、階層別・業務別研修の更なる充実を図るとともに、高い専門性を持った職員の育成や無期転換職員及び有期雇用職員に対する研修の強化を進める。
- 働きやすい職場環境の確立
 - ・健康で仕事と生活の両立ができる働きやすい職場環境を確立するとともに、働き方改革の更なる推進と、メンタルヘルス対策等の取組を進めていく。

令和2年度計画に対する主な取組状況

- 人事方針、人材登用
 - ・組織力強化に重点を置く人事を実現し、組織一体となって基幹業務を推進するため、以下の取組を実施しました。
 - ・事務センター改革による年金事務所及び本部への正規雇用職員のシフトを進め、給付審査業務の年金事務所への移管、事務センター専任職員の創設による事務センタービジネスモデルの確立により、平成29年度から合計603人（うち令和3年4月121人）の正規雇用職員のシフトを行いました。
 - ・高い専門性が求められる年金給付・システム分野について、これまで専門職制度を導入・拡大を行い、令和3年4月時点で合計428人を配置しました。
 - ・高齢者層（60歳以上層）について、知識・経験を活かし活躍できる業務分野の拡大を進め、専門的な知識・経験が求められる業務には令和3年4月時点で141人配置しました。また、無期転換職員については、3,485人から3,826人まで拡大するとともに、無期転換する仕組みの見直しを進めました。
 - ・人事ヒアリングに加え地域部・事業推進役と連携し、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。

【全国異動経験者数】

区分	全国異動経験者	
	令和2年10月	令和元年10月
全国異動	8,705人 (78.9%)	8,693人 (79.0%)
本部・拠点間異動	2,959人 (26.8%)	2,857人 (26.0%)

- ・各分野において実績を残した職員の選抜が可能となるように、キャリアと評価をリンクさせたデータベースを構築し、人事異動に活用しました。また、専門分野に精通した職員を育成するため、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検討を開始しました。
- ・女性管理職の育成及び登用を促進するため、管理職候補となる女性職員を対象とした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りました。

【女性管理職比率】

令和3年4月	令和2年4月
14.6%	14.1%

○優秀な人材の確保

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、従来の採用活動が制限される中で、インターンシップやWebを活用したセミナー等を実施するとともに、より多くの学生に応募してもらえるよう採用活動を行い、令和2年10月1日に10人、令和3年4月1日に364人が入構しました。また、27大学に対し個別にアプローチし、各大学との連携を深めることにより、優秀な学生の紹介を依頼するなど、人材の確保に努めました。
- ・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持つ人材2人、監査の専門性を持つ人材3人、調達分野について建築の専門性を持つ人材1人を採用しました。

○適正な人事評価制度の運用

- ・組織力強化の観点から、拠点の一般職の人事評価に在籍する拠点の事業実績を反映する仕組みを導入しました。
- ・評価スキルの向上を図るため、人事評価の目的の再確認、評価者としての心構え、人事評価作業の留意点等について、拠点長（所長、事務センター長）に対し、テレビ会議システムを活用して評価者研修を実施しました。

○人材の育成

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、集合研修による実施計画をテレビ会議研修等へ変更のうえ、階層別研修・業務別研修・専門別研修を実施し、制度と実務の双方に精通した人材の育成強化に取り組むとともに、専門性の高い分野の人材や有期雇用職員を育成する研修の充実を図りました。

○働きやすい職場環境の確立

- ・健康管理対策として、メンタルヘルス研修の実施、ストレスチェックの実施、専門医を活用した職場復帰支援プログラムを実施しました。また、ハラスメント防止については、ハラスメント防止に係る研修等を実施する他、「職場におけるハラスメント防止ハンドブック」を制定しました。
- ・管理職を含めた拠点ごとの時間外勤務時間数の増減時間を人事評価指標に導入するとともに、特に時間外勤務が多い拠点に対し、個別ヒアリングを実施して、実態を踏まえた指導する等の取組を行った結果、令和2年度の時間外勤務時間数は、管理職・一般職共に前年度より減少しました。
- ・労働基準監督署からの是正勧告を踏まえ、改めて36協定の遵守をはじめとした労務管理に関する指示文書を発出するなど、適正な勤務時間管理の徹底に取り組みました。
- ・全ての拠点において労務研修を実施し、育児休業の取得促進及び職場復帰に係るサポートについて周知のうえ、各種休暇制度の取得促進を行い、育児休業取得率が女性は104.93%（令和元年度：98.13%）、男性は31.88%（令和元年度15.85%）となりました。

主な自己評価

○人事方針、人材登用

- ・組織力強化の観点から、事務センター改革による効率化等を踏まえ、正規雇用職員のシフトを行いました。
- ・高い専門性が求められる年金給付分野及びシステム分野には、引き続き年金給付専門職及びシステム専門職を配置しました。
- ・専門的な知識・経験が求められる業務には、管理業務専任役等を配置しました。
- ・組織一体化を進めるため本部・拠点間の人事異動を促進しました。
- ・各分野において実績を残した職員を選抜するためのデータベースを構築し、人事異動に活用しました。
- ・女性職員を対象とした面談等により、適材適所の配置を行い、女性管理職比率が向上しました。

○優秀な人材の確保

- ・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。
- ・ITガバナンスや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持つ人材を採用したほか、調達分野についても採用を行いました。

○適正な人事評価制度の運用

- ・拠点の一般職の人事評価に在籍する拠点の事業実績を反映する仕組みを導入しました。
- ・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。

○人材の育成

- ・新型コロナウイルス感染症が拡大する状況に対応し、実施方法をテレビ会議研修等に変更して人材育成の強化に取り組みました。
- ・階層別研修は、職責に求められる能力開発の研修を実施しました。
- ・業務別研修については、無期転換職員、有期雇用職員を含む全職員に実施しました。
- ・高い専門性が求められる職員には分野ごとに専門の研修を行いました。

○働きやすい職場環境の確立

- ・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、改正労働施策総合推進法(パワハラ防止法)への対応を行いハラスメント防止に努めました。
- ・完全消灯による一斉退社や管理職を含む拠点の時間外勤務縮減を人事評価に導入するなどにより、管理職・一般職とも時間外勤務が減少しました。
- ・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を通じて制度周知を実施した結果、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女性は90%以上、男性は13%以上となっています。

無期転換職員の拡大等を図るとともに経験の有する高齢者層が活躍できる業務分野の拡大を進めている。

○優秀な人材の確保

- ・多様な採用活動により、新規採用者の確保に努めるとともに、外部から専門性を持つ人材を登用している。

○適正な人事評価制度の運用

- ・組織力強化の観点から、拠点の一般職の人事評価に在籍する拠点の事業実績を反映する仕組みを導入している。また、人事評価制度の理解と定着促進や評価スキルの向上を図るため被評価者研修及び評価者研修を実施している。

○人材の育成

- ・新型コロナウイルス感染症の拡大の状況に対応し、研修実施方法をテレビ会議研修に変更し人材育成の強化に取り組むとともに、専門性の高い分野の人材や有期雇用職員を育成する研修の充実を図っている。

○働きやすい職場環境の確立

- ・メンタルヘルス対策については、研修を実施し、高ストレス者等に対する産業医との面談を実施するとともに、ハラスメント防止対策については、研修の拡大や外部相談窓口を設置し、相談体制の整備を行っている。また、長時間労働の是正は、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、前年度に比べ時間外勤務が全体として減少しているところであるが、引き続き適正な勤務時間管理の徹底に取り組まれない。

IV. 予算、収支計画及び資金計画 (本体資料 119ページ)
V. 不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画 (本体資料 119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 120ページ)

令和2年度計画の概要

【IV.予算、収支計画及び資金計画】

○予算、収支計画及び資金計画を作成する。

【V.不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画】

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

【VI.Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画】

○なし

令和2年度計画に対する主な取組状況

【IV.予算、収支計画及び資金計画】

○令和2年度の予算及び収支計画に対しての予算執行等の実績は以下のとおりです。

区分	予算額	決算額
業務経費	2,157.2億円	1,965.9億円
保険事業経費	970.8億円	867.5億円
国民年金の適用関係業務	133.0億円	113.7億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	339.7億円	312.9億円
国民年金の収納関係業務	295.2億円	261.7億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	58.2億円	56.7億円
年金給付関係業務	144.7億円	122.5億円
オンラインシステム経費	627.2億円	584.7億円
年金相談等経費	494.8億円	461.2億円
年金生活者支援給付金事業経費	64.3億円	52.5億円
一般管理費	1,073.1億円	990.7億円
計	3,230.3億円	2,956.6億円

【V.不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画】

○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、「速やかに廃止することが適当」とされた22宿舍のうち、境界画定や地歴調査、建物の環境汚染調査等の対応を完了した8宿舍を国庫納付し、令和元年度までに国庫納付が完了している13宿舍と併せ、21宿舍の国庫納付が完了しました。

主な自己評価

【IV.予算、収支計画及び資金計画】

- ・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274億円を削減しました。
- ・監査法人による監査報告において、機構の財政状態、運営状況及びキャッシュ・フローの状況を全ての重要な点において適正に表示しているものと認められています。

【V.不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画】

・「速やかに廃止することが適当」とされ令和元年度までに国庫納付が完了していない9宿舍のうち、8宿舍の国庫納付を行いました。

【VI.Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画】

○なし

評価に当たっての主な視点

【IV.予算、収支計画及び資金計画】

○令和2年度予算を適正に執行したか。

【V.不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画】

○「日本年金機構の資産の在り方に関する会議」において、「速やかに廃止することが適当」とされた22宿舍について、円滑に国庫納付手続きを進めたか。

主な評価の理由

【IV.予算、収支計画及び資金計画】

○令和2年度の予算執行実績について、入札によるコスト削減等により適正な予算執行がされている。

○令和2年度の財務内容については、監査法人による監査報告において、日本年金機構の財政状態、運営状況等すべ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、適正な内容となっている。

【V.不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画】

○未納付となっている9宿舍のうち、8宿舍の国庫納付手続きが完了している。

○「今後廃止することが適当と見込まれる宿舍」について、宿舍保有、広域住居手当、借上宿舍についてのコスト比較を行うとともに、今後の入居者数に基づく需要予測を行っている。