

日本年金機構令和4年度計画（案）の概要

令和4年1月
日本年金機構

目 次

日本年金機構令和 4 年度の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.6
5. 年金給付	P.7
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	P.9
7. 年金相談	P.10
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	P.11
9. 年金制度改正等への対応	P.13
<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.14
2. 外部委託の活用と管理の適正化	P.15
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	P.16
4. I C T 化の推進	P.18
<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.20
2. 個人情報の保護	P.22
3. 文書管理及び情報公開	P.23
4. 人事及び人材の育成	P.24
<u>IV 予算、収支計画及び資金計画</u>	P.26
<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.26
<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.26

日本年金機構令和4年度の組織目標及び重点取組施策について

令和4年度の組織目標は、新型コロナウイルス感染症の影響を克服し、新たな明るい時代に向けて歩み出す社会に対し、年金制度を適切に運営することで当機構も貢献していくという決意を込め、「コロナ禍の克服 新しい時代への貢献」とする。

当該組織目標の達成に向け、「**新しい時代に貢献する基幹業務の推進**」「**オンラインビジネスモデルの着実な実現**」「**リスク管理体制の強化**」「**女性活躍と働き方改革の推進**」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
新しい時代に貢献する基幹業務の推進	コロナ禍対応を今後に繋げるための施策	● 国民年金保険料の臨時特例免除承認者及び20歳台を中心とした若年層への収納対策の確実な実施（P3） ● 厚生年金保険料等の法定猶予制度許可事業所に対する納付計画の履行状況の管理を徹底し、収納率については、法定猶予制度の適用を受けている保険料額を含めた収納率で前年度と同等以上の水準を確保（P6）
	新たに挑戦する施策	国民年金保険料の最終納付率80%への挑戦（P3） ● 現年度納付率について、令和2年度現年度納付率（71.5%）から+2%程度の伸び幅を確保 ● 最終納付率について、令和2年度現年度納付率（71.5%）から+8%程度の伸び幅を確保し、80%を展望
		短時間労働者の適用拡大等への対応（P5） ● 令和4年10月に施行される、被用者保険の被保険者資格の範囲拡大を踏まえた適用促進・事業所調査の確実な実施
		未請求の年金がある方への請求勧奨（P8） ● 70歳を超える方で未請求の年金の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
	体制強化（P14）	● 現場の統括機能を担う地域部の機能を強化し、現場に対する本部のサポート機能の充実 ● 事務センターで行っている業務の一部を本部及び年金事務所に集約・移管し、業務品質の維持及び業務効率化を推進 ● お客様相談室の業務・役割拡大に伴う実施体制や職種ごとの役割見直しの推進
オンラインビジネスモデルの着実な実現		サービスのオンライン化（利便性向上や手続の負担軽減のためのオンラインサービス実現の取組）（P18～19） ● 電子申請の利用促進の集中的取組の継続 ● 紙で提供している各種帳票を電子的に提供・閲覧できる「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の構築 ● 国民年金の加入手続・保険料免除申請等が簡易に電子申請できる機能及び源泉徴収票等を電子的に提供する機能の構築 ● インターネットによる年金相談予約の相談対象範囲の拡大及び非対面形式での年金セミナー等の実施の拡充
		機構内デジタルワークフローの確立（ICT技術の活用等による内部処理の効率化・正確性の確保の推進）（P19） ● 届書の画像化・データ処理を最大限活用し、事務センターの規模・業務量の平準化や事務処理の効率化による正規職員の現場へのシフト等、事務センターのビジネスモデル改革の更なる推進 ● 年金給付業務について、届書の画像化による電子回付や、画面上で審査・入力処理を行う仕組みの導入に向けた検討
		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）（P19） ● 対面・電話・ネットの各チャネルを効果的に連動させ、お客様の特性とニーズに応じたサービスを提供することができるようチャネル全体の体系整理の推進
リスク管理体制の強化（P20～21）		● 機構全体のリスク管理体制について、実効性・効率性の観点から見直しを行う ● 業務監査機能を強化し、組織横断的な監査を実施する等リスク管理体制が有効に機能しているかのチェックを行う
女性活躍と働き方改革の推進		● 女性職員のより一層の活躍のための分析及び対処策の検討を進めるとともに、時間外勤務の削減や有給休暇の取得促進等の取組を徹底し、仕事と家庭が両立しやすく働きやすい労働環境の整備を推進（P24）

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、無年金及び低年金対策や外国人の適用対策を進める。

施策	令和3年度計画の概要	令和4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。	○20歳到達者について、職権による適用を行うとともに、20歳到達月の前月には本人及び世帯主等に対する前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせを送付する等、若年者に対する制度周知及び納付督促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、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。	○住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨等を確実に実施するとともに、この年齢に限らない未加入者を早期に把握するための対策の実施に向け検討を進める。
無年金者及び低年金者への対応	○任意加入制度の勧奨について、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。	○任意加入制度の勧奨について、引き続き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を確実に実施する。
	○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。	○追納勧奨について、令和3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。
外国人の適用対策	○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を市区町村に提供する。	○法務省から提供される外国人情報を活用し、未加入者への届出勧奨の実施及び届出がない場合の職権による適用を確実に実施する。 ○引き続き多言語による制度説明のパンフレット等の活用、機構ホームページの案内を充実、関係機関と連携する。

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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
納付率等の目標	○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。	○令和4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2年度実績（71.5%）から2.0ポイント程度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。	○令和2年度分保険料の最終納付率については、令和2年度の現年度納付率から8.0ポイント程度の伸び幅を確保し、80%を展望する。
	○口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、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、利用促進を図り、令和3年度を上回る水準を確保する。
収納対策/若年者対策	○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とともに、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。	○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とともに、年金事務所における説明会、動画を活用する等工夫した周知を行う。
	○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する。 ○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。	○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する。 ○一部免除が承認されつつも未納となっている方に、専用の催告文書を送付する等より効果的に勧奨を行う。
長期末納者への対応	○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。	○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督促や、一定の所得を有する方等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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
地域の実情を踏まえた対策	○沖縄県については、体制整備及び支援策を講じ、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。 ○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。	○沖縄県については、体制整備及び支援策を講じ、納付率の着実な向上がみられるものの、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ため、更なる納付率向上を目指す。 ○大都市圏の未納者数の多い年金事務所に対する体制強化を踏まえ、更なる納付率向上のための支援策を講じるとともに、効果的な取組を図る。
強制徴収の取組	○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。 ○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活用する。 ○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。	○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。 ○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活用する。 ○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。
納めやすい環境の整備	○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。 ・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	○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。 ・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 ・クレジットカード納付や口座振替について、任意の月から前納を利用できる仕組み

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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
適用促進対策	○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つつ実施することとし、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する。 ・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、令和3年度末までの適用を目指す。なお、これらの事業所については、立入検査を効果的に活用する。 ・上記以外の事業所についても、丁寧に参加指導を進める。 ・令和3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。 ○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。	○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つつ実施することとし、国税源泉徴収義務者情報で把握した事業所について雇用保険被保険者情報等を活用し効果的な対策を講じ適用を進める。 ・令和4年度行動計画策定時に5人以上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については、最優先で取り組み、令和4年度末までの適用を目指す。 - また、家族以外の従業員がいることを把握した事業所についても、適用に向けて優先的に取り組む。なお、これらの事業所については、立入検査を効果的に活用する。 ・法改正により令和4年10月より強制適用事業所となる土業を営む個人事業所で従業員5人以上の事業所について、制度周知を行い、適用を進める。 ・上記以外の法人事業所についても、引き続き参加指導を進める。 ○全国の困難性の高い事案については、本部内専門組織で対応し、立入検査権限の実効ある活用を図る。
事業所調査	○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、優先度等を踏まえ、効果的・効率的に実施する。 ○効果的な事業所調査の実施 ・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。	○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、優先度等を踏まえ、効果的・効率的に実施する。 ○令和4年10月の短時間労働者の適用拡大に係る制度改正に円滑に対応するため、該当する事業所に対して、施行時においては専門家（社会保険労務士等）とも連携し、訪問等による制度説明を行い、施行後においては、適正な届出の勧奨や事業所調査を実施する。 ○効果的な事業所調査の実施 ・大規模事業所については、本部の専門組織と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施する。 ・小規模事業所に対する簡易的な手法による調査の試行結果を踏まえ、今後の実施方法等について検討する。

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20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3年度計画の概要	令和4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。	○前年に引き続き法定猶予制度の適用を受けている保険料額を除いた収納率の管理をするとともに、法定猶予制度の適用を受けている保険料額を含めた収納率が、前年度と同等以上の水準を確保することを目指す。
納付指導、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して、電話による納付督促を実施するための集約コールセンターを設置し、督促指定期限までの整理を図る。
	○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するなど、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。	○滞納事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、事業所の財務状況や資金繰り計画等を丁寧に聴き取った上で、法定猶予制度の案内を徹底するなど、事業所の個々の実情に応じて、適切に対応する。
	○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。	○適正な納付計画の策定にむけた納付協議に応じず法定猶予制度の適用がない事業所に対しては、財産調査や財産の差押等の滞納処分を実施する。 ○法定猶予制度の適用事業所に係る納付計画の履行状況を適切に管理し、事業所の状況に応じた機動的な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分担を踏まえ、連携協力することにより滞納解消を図る。	○徴収の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は、引き続き特別法人対策部が納付指導や滞納処分を実施することにより、滞納解消を図る。
	○悪質な滞納事業所については、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを活用する。	○財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを活用する。

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行う。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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
正確な年金給付の実現に向けた体制強化	○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。 ○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。 ○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。	- 年金給付業務の執行体制について、年金事務所において新規裁定及び諸変更業務の受付・決定を行い、中央年金センターにおいて、年金事務所における事務執行の正確性をチェックし、入力・支払を行う体制を確立すべく、諸施策を順次実施する。 ○事務センターで行っている業務（再裁定の勧奨業務等）について、令和4年10月から順次、中央年金センター及び障害年金センターへの集約を進める。 ○年金給付業務で使用する業務端末等のシステム基盤が統一化されたことを踏まえ、中央年金センターと年金事務所の役割整理や事務処理フローの確立等の検討を進める。 ○上記の見直し等に伴い、お客様相談室の業務・役割が拡大している状況を踏まえ、お客様相談室の実施体制や職種ごとの役割の見直し等を行う。 ○令和4年度に施行される年金制度改正（繰下げの上限年齢の引上げ等）に対応するため、中央年金センター及び年金事務所の人員を強化し、相談業務、届書の処理等を円滑かつ着実に実施する。 ○共済組合との情報連携の強化を図るため、実務面、システム面の課題を整理した上で、事務運用の改善を図る。
正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応	○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強化により、年金裁定時の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。	○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（年金給付、年金相談）の整備を行うとともに、システムチェック機能強化を図る。 ○「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。 ○事務処理誤りの主な原因である手作業処理を分析し、事務処理の改善を図る。

I -5.年金給付

施策	令和3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
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。	○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例措置の対象とされていた方のうち、障害状態確認届（診断書）の提出後に症状が悪化したため、確認用診断書を提出される方について、審査・認定事務を確実に実施する。 ○障害年金センターにおける障害認定の専門性を高めるため、障害認定に係る業務フローの見直し等の改革を本格的に実施する。 ・ 職責に応じた役割及び決裁権限の明確化 ・ 障害状態の程度を職員が事前判定する仕組みの導入 ・ 不利益処分理由記載など認定結果に関するチェック機能の強化 ・ 審査・認定業務の管理体制の整備による、進捗管理・指導監督の強化 ・ 年金事務所からの障害年金の照会に係るヘルプデスク設置の検討
お客様サービスの向上	○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、各種広報媒体等の活用等により、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。	○年金制度改正の内容等について、機構ホームページ、各種広報媒体等を活用した周知広報を実施するとともに、年金受給者等への個別周知や届書案内を着実に実施する。 ○60歳、65歳及び75歳到達時に老齢年金の請求案内を行うとともに、令和4年4月施行の繰下げ上限年齢の引上げに伴い、令和4年3月から、未請求の老齢年金のある66歳以降の方に対して繰下げ見込み額を毎年誕生月の前月にお知らせし、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れの防止を図る。 ○70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対する文書、電話、訪問等による個別の請求案内を引き続き行う。
	○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。 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	○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。 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
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支給サイクルの見直しに向けて準備を進め、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。	○年金生活者支援給付金受給者について、継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、正確な支給を行う。 ○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32ページ～）

○第3期中期計画の主な方向性

第2期中期目標に引き続き、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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
年金記録の確認	○ねんきん定期便及び「ねんきんネット」で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。 ○年金請求手続きに来所される場合に、チェックシートにより「もれ」や「誤り」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、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。	○ねんきん定期便及び「ねんきんネット」で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。 ○年金請求手続きに来所される場合に、チェックシートにより「もれ」や「誤り」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開発する。 ○年金記録関係業務の体制については、令和4年度から開始する新たな年金記録確認体制の効果を検証し、定着を図る。
年金記録の正確な管理等	以下の取組により、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。 ○被保険者については、被保険者種別に応じて市区町村、事業主又は被保険者本人に対して照会を行う。 ○年金受給者については、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る。 ○受給待機者については、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、年金請求時に届出を求める。	以下の取組により、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。 ○被保険者については、被保険者種別に応じて市区町村、事業主又は被保険者本人に対して照会を行う。 ○年金受給者については、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る。 ○受給待機者については、個人番号等登録届の提出勧奨を実施するとともに、年金請求時にも届出を求める。

○第3期中期計画の主な方向性

各種相談チャ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ネルについて各種取組を進める。

施策	令和3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
年金事務所での相談	○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。	○年金相談窓口体制の整備について、引き続き正規雇用職員等により構成し、安定的な体制を確保する。
	○常設ブース数について、人口動態を踏まえた相談件数の変化や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等を踏まえて適正化を図る。	○常設ブースについて、人口動態を踏まえた相談件数の動向や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等を考慮し、各拠点の適正な設置を図る。
	○予約制の拡充と待ち時間対策 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。	○予約制の拡充と待ち時間対策 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について、予約対象届書を拡大し利便性の向上を図る。
	○その他チャネル 遠隔地等の相談対応について、テレビ電話相談の拡大や出張相談のあり方を検討する。また、非対面による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。	○その他チャネル 遠隔地等の相談対応について、引き続きテレビ電話相談の活用を図るとともに、海外居住等における相談ニーズに対応するため、オンラインによる年金相談手法の実現に向けた具体的な検討を行う。
年金相談センター	○お客様の利便性の向上及び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。	○お客様の利便性の向上及び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。
コールセンターでの相談	コールセンターの応答率については、70%以上を目指す。 ○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。 ○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。 ○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。 ○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。	コールセンターの応答率については、70%以上を目指す。 ○相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備することに加え、コールセンター間の協力連携体制を強化し、機動的かつ効率的な運営に取り組む。 ○音声認識ツールの利用状況を分析し、相談事跡の作成省力化を図ることで、応答呼数を確保し、より繋がりやすい環境を構築する。 ○チャットボットの拡充等、ホームページの改善・充実を図るとともに、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、入電数の削減及び平準化を図る。 ○マルチランゲージサービスについて、引き続き、年金事務所や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、必要に応じ、対応言語数等の見直しについて検討を行う。

I -8.分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進（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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
ホームページの活用	【情報提供機能】 ○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。 【情報照会機能】 ○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。	お客様に正確な情報を提供し、かつ、より分かりやすく利用しやすいホームページとするため、厚生労働省とも連携しつつ、改善・充実に取り組む。 【情報提供機能】 ○機構から送付する各種通知等への二次元コードの掲載の推進により、ホームページへ誘導し、お客様に詳しい情報を提供する。 ○SNSを活用し時宜を捉えた各種情報発信の多様化を検討する。 【情報照会機能】 ○お客様にとって不明な点がすぐに解決できるよう、チャットボットの拡充、Q＆Aの改善及び動画の掲載を推進する。 ○お客様等からのご意見・ご要望やアクセス状況等を分析し、利用者別区分の改善・充実等、掲載方法を工夫する。
ねんきんネットの拡充	○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。 ○年金制度改正に対応した正確な年金見込額等を分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。	○マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携を行った方については、今後、国民年金の加入手続・保険料の免除申請等の簡易な電子申請や、源泉徴収票等の電子的受領等のサービスが利用可能となることから、マイナンバーカードの取得、マイナポータル経由のねんきんネット利用について、各種機会を活用した周知・広報を行う。 ○海外居住者等、マイナンバーカードを保有できない方が「ねんきんネット」を利用できるよう、ID・アクセスキーの発行について、電子的な発行方法を検討する。 ○お客様への情報提供や利便性向上を図るため、年金の繰下げ受給などの制度改正等に対応した年金見込額試算の機能改善等を行う。
ねんきん定期便による情報提供	○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分かりやすく情報提供できるよう必要な準備を行う。	○ねんきん定期便の紙面を活用し、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分かりやすく情報提供する。 ○ねんきん定期便（ハガキ版）に国民年金付加保険料の納付月数に関する情報を新たに掲載する。

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3年度計画の概要	令和4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	○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。	○Web会議ツールの導入等新たな環境を整備したことを踏まえ、教育関係機関や企業等における年金セミナー及び年金制度説明会の更なる実施の拡大を図る。なお、拡大に当たっては、20歳到達者を含む若年層向けの年金セミナーや制度説明会の充実を図る。 ○厚生労働省と連携しつつ年金セミナーや年金制度説明会等で使用する教材を整備し、受講者に応じたセミナー等の質の更なる向上を目指す。また、各種制度に特化した説明動画の作成を進める。 ○若手職員を中心とした講師の育成を推進するため、講師養成研修やコンテストを引き続き実施する。
年金委員 に対する活動支援 の強化	○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。	○年金委員の活動に必要な情報を本部からタイムリーに発信するとともに、Web会議ツールを活用し年金委員研修の更なる充実を図る。 ○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、機構ホームページ等を活用して年金委員制度や活動内容を積極的に広報し、新たな年金委員の委嘱数拡大を図る。
お客様 サービスの向上	○「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、お客様目線で見え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」、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、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。	○「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、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」、若い世代を中心とした「アンケートモニター」を活用し、幅広く意見や指摘を反映させる。 ○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46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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
制度改正への対応	令和2年6月5日公布の「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、正確かつ円滑な実務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> 【令和4年4月施行】 ○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 ○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 ○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10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	「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）等のうち、令和4年10月以降に施行される改正項目について、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、職員に対する研修の実施や必要な人員確保の取組を行う。 <令和4年10月以降に施行される主な改正項目> 【令和4年10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等 ・法律・会計事務を取り扱う士業を法定適用業種に追加 ○育児休業中の保険料の免除要件の見直し 【令和5年4月1日施行】 ○本来請求選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入 老齢年金の受給権者が、70歳以降80歳未満に繰下げ請求ではなく、さかのぼって本来請求した場合は、その5年前に繰下げ請求があったものとみなし、時効消滅することなく年金を支給する制度を導入

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47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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
本部	○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。	○現場の統括機能を担う地域部について、組織の合理化・効率化及び定員の再配分等を実施し、より現場のための組織として活動・活性するよう機能強化を図る。 ○オンラインビジネスモデルの推進によりネットチャネルが拡充し、対面・電話も含めたお客様チャネルの多様化が進んでいる状況を踏まえ、チャネル全体の一元的な企画・管理体制を確立する。 ○リスク管理体制について、見直しを進め、体制を強化する。
事務センター	○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、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的に行う体制を確立する等の取組を行う。	○事務センターの規模・業務量の平準化を図るため、届書の画像化・データ処理を最大限に活用し、大規模事務センターの業務を他の事務センターに分散することとし、令和3年度に開始した受付拠点と審査処理拠点を分離した事務処理の範囲を拡大する。 ○正規職員が管理業務を行い、事務センター専任職員（無期転換職員）が届書審査業務の中心的役割を担う体制の確立に向け、事務センター専任職員の適正配置を進めるとともに、配置状況を踏まえ、年金事務所等への正規職員のシフトなどを行う。
年金事務所等	○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。	○オンラインサービスの進展により多様化するチャネルについて体系的な整理を行い、年金事務所等を含めたチャネル全体（対面・電話・ネット）の最適化を検討する。 ○お客様相談室の業務・役割が拡大している状況を踏まえ、お客様相談室の実施体制や職種ごとの役割の見直し等を行う。
業務の合理化・標準化	○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。	○業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見、リスク分析等を踏まえ、適時・適切に見直しを行う。
適正な運営経費による業務運営	○必要な人員を過不足なく配置し、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。	○必要な人員を過不足なく配置し、適正な業務運営を行うとともに、業務内容の変化・実態を踏まえ、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、中期計画を踏まえた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53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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
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、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。	○外部委託を活用し、業務効率化を図るとともに、環境変化やデジタル化推進、技術革新の動向に加えて、近時発生した事案を踏まえて、業務内容に応じたリスク把握・対応や外部委託管理のあり方の検討を引き続き行う。また、委託業務の最終責任者として、外部委託管理の強化を図る。
年金個人情報を取り扱う外部委託の管理	○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への周知・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。	○外部委託業務における年金個人情報の一層の管理の徹底と業務品質確保のため、近時発生した事案を踏まえて見直しを行う外部委託管理ルールを着実に実施し、外部委託業務上のリスクを把握することにより、調達企画段階から履行終了までの各業務プロセスにおけるリスクに応じて必要な対応を行う。 ○不適事項や事務処理誤りの発生要因等を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行う。特に、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・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、事業者ごとのリスクを把握し、的確に対処できるように実施し、組織的な管理を行う。
優良な受託事業者の確保	○業界動向把握のため、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等の調査で、よりの確な情報・提案を収集する。 ○情報提供依頼（R F I）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により、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改正した調達手続きに関する要領に基づいてR F I等を実施し、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。	○業界動向把握のため、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等の調査で、よりの確な情報・提案を収集する。 ○情報提供依頼（R F I）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により、優良な受託業者の発掘に繋げていく。また、調達手続きに関する要領に基づいてR F I等を実施し、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。

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55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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
フェーズ1への対応	○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。 ・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。	○更なるデジタルワークフローの推進を図るため、令和4年10月稼働に向けて、以下の事項について、経過管理・電子決裁システム及び個人番号管理サブシステムのシステム開発を着実に進める。 ・新規適用届書などの11届書を画像処理化及び電子決裁対象届書に追加 ・返戻文書作成や再受付登録等の返戻業務の電子化 ・本人確認業務における住民基本台帳照会の自動化等による資格取得届処理の迅速化 ○令和5年度に予定している現行システムの受付進捗管理システムの、フェーズ1で構築した経過管理・電子決裁システムへの統合等に向けて、以下の事項についてシステム開発に着手する。 ・個人番号等登録届などの2届書を画像処理化及び電子決裁対象届書に追加 ・適用・徴収関係の全ての紙届書を画像処理化 ・届書の受付進捗管理の一元化 ・システムチェックで完結する承認・決裁フローの自動化 ○マイナンバー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）に向けてシステム開発に着手する。 ○公的給付支給等口座の利用について、裁定請求における口座番号等の添付書類省略（令和4年10月予定）に向けてシステム対応を行う。

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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
フェーズ2への対応	○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。 ・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。	○令和3年度までに実施した、開発準備工程及び情報提供依頼（RFI）の結果を踏まえて整理した本格開発の方針に基づいて、次の事項を実施する。 ＜本格開発に向けた取組事項＞ ・サブシステム分割・段階開発を考慮した調達手続を着実に進め、詳細設計工程以降の本格開発に着手 ・BPR（業務改革）の実現や開発方法の見直しに伴う基本設計の修正作業を実施 ・令和3年度から進めてきた、事業者と機構職員が共通の環境下で開発作業を行う開発管理環境の強化について、本格開発の開始までに完了 ・職員の確保及びプロジェクトマネジメントスキルなどのスキル向上の取組を行うとともに、支援業者の活用等による実施体制の確立 ・現行システム機能の詳細に関する開発受託者の照会に対応できる体制の整備
社会保険オンラインシステムの開発運用	○刷新部門及び事業部門との協働体制を維持し、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。	○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。
年金給付システムの最適化への取組	○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。	○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・自動化を始めとした年金給付業務の効率化を実現するためのシステム改修に向けた検討を進める。

○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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
ICT化の推進等	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。 【サービスのオンライン化】 ○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賃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 ○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未取得で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	社会全体のデジタル化の進展や、新型コロナウイルス感染症を契機とした業務の非対面化へのニーズ等に対応するため、引き続きサービスのオンライン化、デジタルワークフローの確立、チャネルの多様化（チャネルミクス）を柱とした「オンラインビジネスモデル」の各施策の具体化・実行を推進する。 【サービスのオンライン化】 お客様の行政手続の負担軽減や利便性向上を図るため、政府共通基盤の活用を基本方針として、厚生労働省が令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」も踏まえ、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続等の特性に応じたオンラインサービス実現に向けた取組を推進する。 ○事業所に対する取組 - 電子申請の利用促進について、新たに義務化対象に該当となる事業所及び前年度集中的な取組対象とした被保険者51人以上事業所に対して、電子媒体の利用状況など事業所の特性やニーズに応じた訪問や文書、動画等を活用した利用勧奨を進めるとともに、他の施策と併せた周知・広報の実施。 - 機構が受理した電子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。（令和4年10月サービス開始） - 従来紙で送付していた各種帳票のe-Govの電子送達サービスを活用した電子的提供やオンライン上の確認を可能とする「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」構築（令和4年度中にサービス開始） ○個人に対する取組 - 国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について、マイナポータル経由で簡易な電子申請を可能とする機能の構築（令和4年5月サービス開始） - 扶養親族等申告書などの年金給付関係届書について同様の機能構築を検討。 - 個人向け通知をマイナポータル経由で電子的に提供する環境の構築。（令和4年10月から社会保険料（国民年金保険料）控除証明書、令和5年1月から源泉徴収票についてサービス開始） - ねんきんネットについては、自身の年金記録の確認や年金額試算等のWEB閲覧機能に加え簡易な電子申請機能を利用いただくことを基本とし、機能拡充を順次検討・実施。

Ⅱ-4.ICT化の推進

施策	令和3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
ICT化の 推進等	○非対面の相談環境等の整備 ＜年金個人情報等を扱わない分野＞ ・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 ＜年金個人情報等を扱う分野＞ ・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 【デジタルワークフローの確立】 ○具体的検討事項 ・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際して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跡管理の省力化 ・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・保管できるようにする環境整備 ・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 【チャンネルの多様化（チャンネルミクス）】 ○お客様との非対面型チャンネル拡充を図るとともに、多様化するチャンネルを踏まえた年金事務所等の見直しを図る。	○非対面の相談環境等の整備 ＜年金個人情報等を扱わない分野＞ ・Web会議ツールを活用した非対面型式での年金セミナー等の実施拡大 ・ホームページ上のチャットボット等の拡充やコンテンツの見直し ＜年金個人情報等を扱う分野＞ ・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機能改善や相談範囲の拡大等利便性の向上 ・テレビ電話相談の活用及びオンラインによる年金相談手法の実現に向けた具体的な検討 ・政府が求めるセキュリティ要件を満たすWeb会議ツールを活用した非対面形式での外部との会議開催の拡大 【デジタルワークフローの拡大】 届書の電子データによる審査・電子決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に引き続き取り組み、ICT技術の活用等による内部処理の効率化や事務処理の正確性の確保を一層推進する。 ○紙をなくす・紙を移動させない事務処理の実現 ・令和4年10月稼働に向けた、経過管理・電子決裁システム等の電子決裁対象届書の追加及び事務処理の改善に係る開発 ・経過管理・電子決裁システムを活用した大規模事務センターの業務を他の事務センターに分散する等の規模・業務量の平準化 ・年金給付業務における届書の画像化による電子回付や、画面上で審査・入力処理を行う仕組みの導入に向けた事務面・システム面の検討 ・紙で出力して利用・保管している各種帳票を、電子データで利用・保管するためのシステム開発やルールの整備 ・文書の電子的管理のあり方について整理 ○ICT技術の活用等による内部処理の効率化 ・電子媒体での情報授受・データ回付業務の順次見直し ・手作業処理の省力化を目的とした、RPA対象業務の拡大 ・音声認識ツールを活用したコールセンターにおける相談内容事跡作成作業の更なる省力化 【チャンネルの多様化（チャンネルミクス）】 対面・電話・ネットの各チャンネルについて、お客様の特性とニーズに応じたサービスを提供することができるよう、チャンネル全体の体系整理を進める。
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。	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について以下の項目を着実に実施する ○戸籍情報の照会の実施（令和5年度実施予定）に向けた準備 ○年金受取口座に公金受取口座の利用を希望するお客様について、公金受取口座情報の取得を開始（令和4年10月実施予定）

Ⅲ- 1. 内部統制システムの有効性確保（本体資料69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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
事務処理の正確性の確保	○事務処理誤りの発見・発生時の対応及び発生防止に向けた取組 ・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。	○事務処理誤りの発見・発生時の対応及び発生防止等に向けた取組 ・日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見・対処し、役員等への報告、個別対応を行う。 ・事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行うとともに、事務処理誤りについて点検・分析を行い、同種の事案の早期発見を図り、発生防止に向けた取組に反映させる。
	○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、再発防止を徹底する。	○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、再発防止の取組を継続的に行う。
	○本部現業部門のリスク把握及び対応 ・本部現業の各業務のスケジュールの中で時点を定め、その時点の業務が終了したことを報告させること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。	○本部現業部門のリスク把握及び対応 ・本部現業の各業務のスケジュールの中で時点を定め、その時点の業務が終了したことを報告させること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。
	○ルール of 徹底 ・指示・事務連絡の発出件数削減及び発出時期の平準化に努める。 ・テレビ会議システムを活用し、指示・事務連絡の内容に関する解説を継続的に実施し、指示・事務連絡の理解度を向上させる。 ・定期的に理解度チェックや小テストを実施し、指示及び業務処理マニュアルの理解度を確認する。	○ルール of 徹底 ・指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努める。 ・テレビ会議システムを活用して、指示・事務連絡の内容に関する解説を継続的に実施し、指示・事務連絡の理解度を向上させる。 ・定期的に理解度チェックや小テストを実施し、指示及び業務処理マニュアルの理解度を確認する。
リスク管理・コンプライアンス確保	○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。	○リスク管理体制の整備 「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等を活用したリスクの把握及び発現防止を図る。 また、 機構全体のリスク管理体制について、リスク統括部や調達企画部、本部事業管理部の設置を行ってきているが、実効性・効率性の観点から見直しを進める。

Ⅲ- 1. 内部統制システムの有効性確保

施策	令和3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
リスク管理・コンプライアンス確保	○コンプライアンス確保 コンプライアンス自己点検・意識調査や、ケーススタディを活用した研修等を実施する。また、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処するとともに、制裁情報の提供等注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。	○コンプライアンス確保 コンプライアンス自己点検・意識調査や、ケーススタディを活用した研修等を実施する。また、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処するとともに、制裁情報の提供等注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。
	○情報共有の促進 ・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について、定例連絡会議で共有・報告する。	○情報共有の促進 ・地域部の体制・権限を見直し、地域部の現場支援・管理機能を強化するとともに、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について、定例連絡会議で共有・報告する。
適正な監査の実施	○外部からの人材登用を進めるとともに、監査調書や報告書の均質化に向けた検証などの現況チェック体制の更なる整備を進め、品質管理体制の継続的な改善を図る。 ○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、事務処理の正確性に資する業務検査を実施する。 ○業務検査で検出率が高い検査項目について、改善取組の有効性を確認するとともに、本部関係部署に対してルール of 徹底及び必要なルール of 見直しについて、情報提供や改善提言を行い、その改善対応の状況を確認する。	○外部からの人材登用を進めるとともに、監査調書や報告書の均質化に向けた検証などの現況チェック体制の更なる整備を進め、品質管理体制の継続的な改善を図る。 ○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、事務処理の正確性に資する業務検査を実施する。 ○ リスク管理体制が有効に機能しているかのチェックを行うため、拠点及び本部関係部署に対する横断的な監査の実施や、必要に応じ監査項目及び監査手法の見直しの実施等、業務監査機能を強化する。
契約の競争性・透明性の確保等	○外部機関が実施する研修を受講し、知識の向上を図る。 ○調達手続の透明性の確保、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。 ○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。 ○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とともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。 ○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、当該計画額の10%以上を削減することを目指す。	○外部機関が実施する研修を受講し、知識の向上を図る。 ○調達手続の透明性の確保、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必要な準備を行う。 ○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。 ○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とともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。 ○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、当該計画額の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81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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
組織面の対策	○情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、情報セキュリティインシデントへ即応するための機構C S I R T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。	○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C S I R T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、助言等を行う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等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。
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、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。 ○ねんきんネットにおいて、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。	○外部専門家が行うリスク分析評価及び脆弱性診断等について、単一のシステムの枠を越えて、実際の業務の流れに基づいた評価分析を実施し、有効な対策を講じる。 ○「ねんきんネット」及び機構ホームページにおいて、セキュリティレベルをより高度化するため、攻撃手法の動向を踏まえた監視ルール及び管理者権限の体系について精緻化を行う。 ○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。 ○情報セキュリティ最新技術動向の調査・研究を通じて、機構の実務への応用を検討する。
業務運営面の対策	○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。	○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。 ○令和3年度の「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改定及び「個人情報保護法」の改正に伴い、改定を行った情報セキュリティポリシー、改正を行った個人情報保護管理規程及び関係する諸規程の運用について適切に対応を行う。 ○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。

Ⅲ-3. 文書管理及び情報公開（本体資料85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での検討や、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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
文書の 適正管理	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。 ○画像データの原本としての管理に向けた対応 ・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、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。	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。 ○電子データの原本としての管理に向けた対応 ・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、電子データを原本として適正に管理するため、システム面、運用面、ルール面を含めた方法等について引き続き検討を行う。 ・電子データによる処理を前提としていない届書等の保存方法について、画像化することの可否について検討する。
	○電子申請等への対応 電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データ（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。	○電子申請等への対応 電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データ（CSVデータ等）を原本として適正に管理するための運用方法やルール等について、電子申請の利用促進により電子媒体申請が減少していく状況も踏まえ検討を行う。
	○保存期間の見直し等 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。	○保存期間の見直し等 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・適切な廃棄を推進する。
情報公開 の推進	○法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、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。	○法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。

Ⅲ- 4. 人事及び人材の育成（本体資料87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3年度計画の概要	令和4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・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。	○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。 また、職員の能力が発揮できる分野や適性を見極めを行い、人を育てる人事配置を行う。
	○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。	○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、得意分野を伸ばすキャリアパスの仕組みについて、具体的な配置ルール等を整理する。 ・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整理し、育成状況を踏まえ導入を行う。
	○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。	○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整理するとともに、無期転換制度を適正に運用し、有期雇用職員の一層の活性化を図る。
	○高年齢者層の活用 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。	○高年齢者層の活用 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の方策や関連する役職定年制度等のあり方を整理する。
	○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。	○女性の活躍推進 新入構員の半数以上が女性であり、今後の機構事業の安定的運営のためには女性の一層の活躍が不可欠であることから、以下の取組により女性管理職の育成及び登用を進め、令和5年度末の女性管理職比率15.5%の目標の前倒し達成を目指す。 ・出産・育児といった女性のライフイベントを考慮し、女性が活躍する上で制約となっている要因の分析及び具体的対処策の検討 ・女性職員対象のキャリア面談やクラス別研修等の充実・強化 ・サポートチームによる支援の体制強化

Ⅲ- 4. 人事及び人材の育成

施策	令和 3 年度計画の概要	令和 4 年度計画（案）の概要
優秀な人材の確保	○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。	○新規採用者の安定的な人材確保を図るため、新卒用 H P を更に充実し、日本年金機構を紹介する動画を配信するとともに、インターンシップやオンライン座談会等を実施する。 ○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、引き続き外部人材を採用する。
適正な人事評価制度の運用	○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。	○令和 2 年度から順次導入した拠点一般職や本部現業の正規職員の評価に事業実績を反映する仕組み等について、適正な運用を行うとともに、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	○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。	○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、職員のレベルや役割に応じたきめ細かい研修を引き続き実施する。
働きやすい職場環境の確立	○職員が、健康で、仕事と生活の両立ができる働きやすい職場環境を確立するため、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。	○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、改正育児・介護休業法の対応について円滑に行う。 ○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95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96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96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4年度予算（案）

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	316,762
運営費交付金	103,918
事業運営費交付金	207,111
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	5,733
その他の収入	370
計	317,131
支出	
業務経費	212,844
保険事業経費	91,319
オンラインシステム経費	66,640
年金相談等事業経費	49,152
年金生活者支援給付金支給業務事務費	5,733
一般管理費	104,287
計	317,131

※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3年度計画の概要	令和4年度計画（案）の概要
○「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。 ○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。	○「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、今後廃止することが適当と見込まれるとされた宿舍について、4月に存廃方針を決定し、廃止とした宿舍については、国庫納付に向けた準備を進める。 ○速やかに廃止することが適当とされた22宿舍のうち、自治体の国土調査待ちとなっている残り1宿舍については、調査完了後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	26
----	----