

日本年金機構 令和4年度計画（案）

令和4年度の業務運営について、日本年金機構法（平成19年法律第109号）第35条の規定に基づき、日本年金機構の年度計画を次のとおり定める。

令和4年 月 日

日本年金機構理事長 水島 藤一郎

前文

日本年金機構（以下「機構」という。）では、約6,800万人の被保険者から保険料をお預かりし、約4,100万人の受給権者に対して、安定した給付を行っている。

昨年は、「社会の安定・安心への貢献」を組織目標に掲げ、我が国社会において新型コロナウイルス感染症の影響下にあっても安定した国民生活が営まれるよう当機構として貢献すべく、年金を正しく確実に支給し、将来の不安を和らげる経済的基盤・安心を提供することに努めるとともに、コロナ禍における無年金者・低年金者の発生防止や厳しい経済環境の中にある企業の経営を支えるための諸施策について、適切に対応を進めてきた。

社会では今、コロナ禍において、新しい生活様式や変わりゆく価値観に順応する等、困難に立ち向かい続けているが、コロナ禍を克服し、社会全体が明るい「新しい時代」に向けて歩みだすことは、国民共通の願いである。このため、当機構としては、正確な給付、適切な年金制度の運営により、超高齢社会における我が国社会の安定・安心に貢献するという機構のミッションを通じて、この「新しい時代」への貢献を引き続き果たしていく決意である。

このような趣旨を踏まえ、令和4年の組織目標については、「コロナ禍の克服 新しい時代への貢献」とし、この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して取り組む。

・基幹業務については、

これまでのコロナ禍対応を今後につなげるため、国民年金保険料の臨時特例免除承認者に対する確実な納付・免除勧奨や厚生年金保険料の法定猶予制度許可事業所に対する計画的納付への道筋確保等を推進することに加え、新たな挑戦として、国民年金保険料の最終納付率80%を展望するための施策や短時間労働者の適用拡大を契機とする厚生年金保険料被保険者の裾野拡大に向けた施策等を着実に推進するとともに、これらの施策を支える体制の強化を図る

- ・ 社会のデジタル化促進の方向性を踏まえ、事業所向け、個人向けのオンラインサービスの拡充・環境整備を進めるとともに、デジタルワークフローの確立や多様化するお客様とのチャンネル体系整理を推進する
- ・ 機構全体のリスク管理について、従来築いてきた体制を改めて見直すとともに、業務監査機能を強化する

- ・ 今後当機構が安定した業務運営を行っていくためには、女性職員のより一層の活躍が不可欠であることを踏まえ、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図る

など、以下に掲げる事項に計画的に取り組む。

これらの施策への取組に際しては、本部及び全国の拠点に対し、年度計画の背景、趣旨を含めて確実な周知・浸透を図るとともに、実施に当たっての組織としての方針を示し、この方針に基づいてそれぞれの部署において目標達成に向けて具体的な取組を実施する。役員をはじめとして各施策を実施する役職員全員はこの計画の達成のため、不動の決意をもって取り組む。

I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 国民年金の適用促進対策

以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。

(1) 確実な適用の実施

- ① 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。
※ 制度周知及び納付督促に係る施策については、「2. 国民年金の保険料収納対策」に記載。
- ② 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、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）及び厚生労働省との連携により、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。
- ③ 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。

(2) 関係機関との連携

マイナポータルを利用した国民年金の加入手続、保険料の免除申請手続の実施など、引き続き市区町村と連携し国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。

また、引き続き、ハローワークと連携し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。

(3) 無年金及び低年金への対応

- ① 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。

- ② 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。

(4) 外国人の適用対策

- ① 法務省出入国在留管理庁から提供される外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の職権による適用を確実に実施する。
- ② 分かりやすい制度説明を行うため作成した多言語による制度説明のパンフレット等を活用し、機構ホームページの案内を充実するとともに、関係機関と制度周知について連携することにより、適用を促進する。

2. 国民年金の保険料収納対策

以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。

(1) 行動計画の策定

未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに令和4年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。特に若年層を中心として納付に重点を置いた施策を実施し、納付月数の確保に注力するとともに、令和3年度までに新型コロナウイルス感染症の影響により臨時特例免除が承認された後に未納となった方に対する収納対策を確実にを行うことにより納付率の向上を図る。

なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、現年度納付率70%台前半を確保し、最終納付率については、80%を展望する。

具体的には以下のとおりとする。

- ① 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。
- ② 令和3年度分保険料の令和4年度末における納付率については、令和3年度末から5.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
- ③ 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、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。

(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等

目標達成に向け、厚生労働省と連携を密にするとともに、本部、年金事務所のそれぞれの役割に応じて、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図るため、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。

具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。

- ① 本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達成するために年金事務所でそれぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定する。
- ② 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を適切に管理する。
- ③ 本部は、納付状況、督促効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、年金事務所とともに実行する。また、事業推進方法について、未納者の属性に応じた各主体の役割を明確にする。

(3) 収納対策の具体的な取組

年齢、所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進するとともに、納付の重要性を訴求し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行うこととする。

- ① 本部は、年齢、所得、未納月数等、未納者の属性に応じ定期的に納付書、催告状等の送付を行う。

ア 若年者に対する納付督促

- ・ 口座振替による納付等を案内した 20 歳到達前の事前お知らせについて、本人に加え、特に世帯主に対しても納付することのメリットを訴求するパンフレットを同封する。
- ・ 20 歳到達者について、国民年金制度を理解していただくために、様々な機会を通じて、制度や納付方法の手続を説明する。
説明に当たっては、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。
- ・ より効果的な内容に見直した専用の催告文書を送付するとともに、統一化したフローにより納付督促を行う。また、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督促を行う。
- ・ 20 歳の資格取得後、学生納付特例期間終了後の現金納付者を対象とした口座振替、前納等の届出勧奨を実施するとともに、勧奨後の未提出者に対しフォローアップを実施し、口座振替等を早くから利用いただくよう効果的な口座振替等の届出勧奨を実施する。

イ 一部免除承認者への納付督促

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納付督促を行う。

ウ 新規未納者への納付督促

新たに未納となった方について、催告文書及び納付書を早期に送付し、納付につなげるとともに、口座振替、前納等の届出勧奨を実施する。

エ 属性に応じた文書による納付督促

文書による納付督促については、被保険者の状況（学卒者、退職者、一部免除承認者）等に応じた専用の催告文書や、このままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対する納付結果に応じた年金見込額を記載した催告文書を送付する。

オ 免除等対象者への勧奨

所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている方に、申請勧奨を行う。

- ② 年金事務所は、本部による督促によっても納付がない方に対して、特別催告状等を送付する。

また、本部による免除等申請勧奨によっても提出されていない方に対して、免除等申請再勧奨を行う。

(4) 長期未納者への対応

24 か月未納者に対するこれまでの取組結果を詳細に分析・検証し、この層に対する対策に引き続き徹底して取り組む。

- ① 一定の納付月を有する受給資格を得ていない方へ受給資格を得るまでの期間を明示した納付督促を実施する。
- ② 厚生年金保険の適用の可能性が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等に対し、就労状況調査を実施する。
- ③ 24 か月未納者について属性分析を行い、24 か月未納者の解消に向けた取組の検討を行う。

(5) 外部委託事業者の効果的な活用

- ① 外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務について設定した目標の実現に向けた取組を実施する。

また、外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督促件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督促強化等の必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、委託事業の実績向上に効果的な督促方法、進捗管理等の検討を行う。

- ② 外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督促を実施する。

(6) 収納対策重点支援年金事務所の指定

納付率、強制徴収の実施状況等を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。

(7) 地域の実情を踏まえた対策

- ① 沖縄県については、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、これまで必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を実施したことにより納付率は着実に向上してきているものの、依然として他の都道府県に比べ納付率が低い状況となっていることから、更なる納付率向上を目指す。
- ② 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。

(8) 強制徴収の着実な実施

- ① 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。

また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを活用する。

なお、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。また、手続を進める上では、国民年金保険料の免除について案内する等、滞納者の置かれた状況に配慮しつつ、丁寧に対応する。

- ② 対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。
- ③ 今後、効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）に基づく事務処理を的確に実施するとともに、強制徴収事務の定型業務を事務センターへ集約する等の徴収体制の整備を進める。

(9) 徴収職員の育成

より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。

(10) 納めやすい環境の整備

- ① 口座振替について、早くから利用いただけるよう従来の年次での勧奨に加え、20 歳の資格取得後、被保険者種別変更後、学生納付特例期間終了後の現金納付者を対象とした勧奨、受給が間近な 50 歳台の現金納付者を対象とした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。

- ② 口座振替及びクレジットカードによる納付の実施率向上に向けた取組に加え、コンビニエンスストア及びインターネットバンキングによる納付方法についても周知を行い納めやすい環境の整備に努める。

また、前納制度について、広報の充実を図り、利用促進に努める。

- ③ 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

3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

(1) 未適用事業所の適用促進対策

国税源泉徴収義務者情報を活用した取組を進め、適用調査対象事業所は着実に減少してきたところであるが、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方針に沿って、令和4年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ、継続的に取り組む。

① 行動計画の策定

数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和4年度行動計画を策定する。

行動計画の策定に当たっては、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用調査対象事業所の着実な適用を基本とする。

② 適用促進に向けた施策

ア 令和4年度においては、国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所について、雇用保険被保険者情報等を活用して効果的な対策を講じ適用を進める。

イ 特に、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み、早期の適用を目指す。

なお、これらの事業所への対応に当たっては、適用すべき事業所である蓋然性が高い適用調査対象事業所であって、加入指導によっても適用に応じない事業所に対する立入検査の効果的な活用を図る。

ウ 年金法改正により令和4年10月より強制適用事業所となる士業を営む個人事業所で従業員5人以上の事業所に対しては、年金局や関連団体との連携により制度周知を行い、適用を進める。

エ 上記イ以外の法人事業所についても、引き続き、加入指導を進め、適用につなげる。なお、取組の強化を図るため、関係団体等と連携し、制度周知・適用勧奨に重点的に取り組む。

③ 困難事案への対応

ア 立入検査権限の実効ある活用を図るため、本部内専門組織において、全国の困難性の高い事案に対応する。

イ 立入検査の結果に応じて職権適用を実施する。

ウ 加入指導、更に立入検査によっても適用に至らない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。

④ 目標達成に向けた進捗管理の徹底

目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。

(2) 事業所調査による適用の適正化対策

適用事業所の従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進するため、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ、以下により実効性のある事業所調査を実施する。

① 行動計画の策定

数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和4年度行動計画を策定する。

行動計画の策定に当たっては、優先度等を踏まえ、効果的・効率的な事業所調査を実施する。

② 調査対象の選定

ア 令和4年度においては、同年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、施行時に短時間労働者に係る資格取得届が適正に提出されるよう、該当する事業所に対して、専門家（社会保険労務士等）と連携し、訪問等による制度説明を行うとともに、施行後において届出が行われていないと思われる事業所に対し、適正な届出の勧奨や事業所調査を実施する。

併せて、小規模事業所に対する簡易的な手法による調査を含め、更なる効果的・効率的な事業所調査のあり方について検討する。

イ 次の事業所は最優先の対象として、必ず実施する。

- ・ 令和4年10月の短時間労働者適用拡大の対象となる事業所
- ・ 一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があり特に確認が必要な事業所
- ・ 被保険者等から通報が行われた事業所
- ・ 一定以上の所得があり未納が継続している国民年金被保険者等への就労状況調査により、適用の可能性のある従業員がいると考えられる事業所
- ・ 法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所

ウ 調査対象を次の対象事業所から優先して選定する。

- ・ 雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所
- ・ 算定基礎届及び賞与支払届が未提出であって文書及び電話による届出勧奨を行うも提出のない事業所
- ・ 短時間労働者を多く使用している事業所
- ・ 一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所（上記イを除く。）
- ・ これまでの事業所調査において多数の指摘があり事後フォローの必要がある事業所

③ 効果的な事業所調査の実施

ア 雇用保険被保険者情報を有効に活用する。

イ 大規模事業所については、本部に設置した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。

- ウ 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。
- エ 新規適用事業所については、制度周知を兼ねた呼出調査を実施する。
- オ 事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、調査資料のオンライン提出の活用について積極的に案内する。
- カ 調査結果のデータ管理と調査対象事業所の抽出のシステム化について検討する。

④ 目標達成に向けた進捗管理の徹底

目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。

(3) その他

① 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（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、他の届出に優先して処理を行うことにより、引き続き迅速な事務処理に取り組む。

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は原則2営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供することを維持する。

② 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応

ア 年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図る。

更に、確実に納付申出に結びつけるための手順の見直しを引き続き検討する。

イ また、厚生年金特例法の納付申出があった事案については、事務処理マニュアルに従って特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。

③ 「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下「健全化法」という。）」への対応

健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会とのデータの突き合わせ作業を行っており、企業年金連合会からの依頼に基づき必要な対応を行う。

④ 船員保険制度への対応

船員保険制度に関する事務処理要領等の整備や人材育成を行うとともに、調査業務の集約等、事務処理体制の見直しを検討する。

4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

新型コロナウイルス感染症の影響を受けた厚生年金保険・健康保険等の収納率は、納付猶予特例の許可を受けた事業所を含む全ての滞納事業所への既存の納付の猶予及び換価の猶予（以下「法定猶予制度」という。）の適用を積

極的に実施したことにより、向上が図られている。

令和4年度においても、法定猶予制度の効果的な活用を図り、引き続き事業所の存続を図りつつ、新規発生保険料以上の納付を促す等、適切に納付計画を策定し、履行管理を行うことにより、安定的な保険料収納の確保と収納率の向上を図る。

また、法定猶予制度の適用を受けた事業所の履行管理や滞納事業所への対応に注力するための徴収体制の強化、システムの効率化を実施し、専門性の高い徴収職員を育成する。

(1) 行動計画の策定

厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、令和4年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的・効率的に推進する。

行動計画の策定に当たっては機構全体として、厚生年金保険・健康保険等の収納率について、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し、収納未済額の圧縮に努めることを目標とする。

また、目標達成に向け、取組の実績に基づく計画を策定し確実に実施するための進捗管理を徹底するとともに、滞納整理関係事務処理要領に基づき個々の滞納事業所の適正な債権管理を徹底し、行動計画の取組を推進する。

(2) 滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分

滞納事業所等に対しては、法定猶予制度の案内を徹底し、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に則した対策を行う等の適正な納付計画の策定及び履行管理を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止策を以下のとおり実施する。

① 納付期限までに納付がなかった適用事業所に対しては、電話による納付督促を確実かつ効率的に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。

また、督促指定期限までに納付がない新規の滞納事業所に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づいた納付指導、納付協議及び滞納整理を確実に実施する。

② 滞納事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、事業所の財務状況や今後の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し、その活用を最大限図る。また、法定猶予の延長措置を含めて、関係法令等の趣旨に則したルールを適切に運用するなど、事業所の個々の実情に応じて、その事業継続を図りながら適切に対応する。

③ 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、関係法令や滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿った財産調査や財産の差押等の滞納処分を実施し、滞納の解消を図る。

④ 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。

(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

広域に事業を行っている等の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。

なお、財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、国税庁との連携協力により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。

(4) 徴収職員の育成

制度と実務に通じたより高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた研修の実施に取り組む。また、徴収職員による法定猶予制度の運用に当たり、事業担当部による研修や地域部による支援を強化する。

(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進

徴収業務に使用している複数の支援ツールの統合と機能改善に継続して取り組み、猶予された債権を有する事業所を含めて、滞納事業所全体の債権管理や初期対応から不納欠損までの一連の徴収業務が効率的に実施できるようなシステム化を進める。

(6) 口座振替の利用促進

口座振替を利用していない適用事業所については、口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、新規適用事業所に対する勧奨を本部と年金事務所が連携し、効率的に実施する。

5. 年金給付

安定した給付を維持するとともに、各種施策を通じて正確な事務処理を徹底する取組を行い、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進する。

(1) 正確な年金給付の実現に向けた体制強化

新規裁定を年金事務所及び事務センターで行い、諸変更業務等を中央年金センターで行う従来の体制を改め、お客様との直接の接点である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、年金事務所による事務執行の正確性をチェックし、入力・支払を行う体制の確立に向けて、以下について取り組む。

① 事務センターで行っている年金給付業務の集約

- ・ 事務センターで行っている再裁定の勸奨業務及び特別障害給付金等に関する業務について、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。
 - ・ また、その他の年金給付業務（年金請求書等の入力業務、年金証書等の作成・発送業務）の集約について検討を進める。
- ② 中央年金センターと年金事務所による執行体制の整理
- 令和3年10月に年金給付業務で使用する業務端末等のシステム基盤が統一化されたことを踏まえ、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、以下について検討を進める。
- ・ 中央年金センターと年金事務所の役割分担の整理（未支給年金請求書等の諸変更業務に関する役割分担の整理）
 - ・ 正確かつ効率的な事務処理フローの確立
 - ・ 職種・職能別の役割の明確化
 - ・ 年金給付業務を担う人材の育成
- ③ 年金事務所お客様相談室の体制整備
- 年金給付の審査業務の移管や今後予定している記録審査業務の移管、年金給付業務の執行体制の見直し等に伴い、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。
- ④ その他の体制整備等
- ア 年金センターにおける組織の活性化
- 令和3年度に導入した中央年金センター及び障害年金センターの実績に基づく事業評価及び人事評価の仕組みを引き続き実施することにより組織の活性化を図る。
- イ 共済組合との情報連携の強化
- 共済組合との情報連携の強化を図るため、共済組合との実務者協議会を定期的開催し、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。
- ウ 制度改正に向けた体制強化
- 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体制を強化し、相談業務、届書の処理等を円滑かつ着実に実施する。

(2) 正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応

- ① 年金決定時チェックの着実な実施
- ・ 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の強化を図る。
- ② 事務処理誤りの総点検等への対応

- ・ 「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、可能な限りシステム化の検討を行い、事務処理の改善を図る。

③ その他

- ・ 事務処理誤りによる過払い年金の返還請求に係る事務処理について、受給者に対する丁寧な説明・対応を行いつつ、訂正処理及び返納勧奨の事務処理について各工程の進捗状況を毎月把握することにより、適正化及び迅速化を図る。
- ・ 議員の在職老齢年金に関する届出の事務処理を確実に実施する。
- ・ 年金不正受給対策及び年金返納金の債権の適切な管理を行う。

(3) 障害年金の事務処理体制の強化

① 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応

新型コロナウイルス感染症の影響により、障害状態確認届（診断書）が未提出であっても年金支払いの差止めを令和3年11月又は12月まで猶予する特例措置の対象とされていた方のうち、当該確認届の提出時には症状が軽快していたが提出後に症状が悪化した方は、令和4年4月まで確認用診断書が提出できることから、これらの審査・認定事務を確実に実施する。

② 障害年金センターの事務処理体制の強化

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
- ・ 認定に必要な診断書等の障害状態に関する事項について職員が事前確認票を作成する仕組みの導入
- ・ 複数の認定医による認定や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
- ・ 年金事務所からの専門知識を要する障害年金の照会に対する専用ヘルプデスク設置の検討

③ 認定業務の適正性の向上

- ・ 医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。
- ・ 認定医に対して認定事例や認定基準の考え方などの情報を共有することで認定業務の一層の標準化を図る。
- ・ 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観点から、令和3年度に運用を開始した可搬型端末を利用したりリモート認定業務について、利便性の向上に向けた検討を行う。

(4) 年金給付業務を支える職員の育成

- ・ 本部による年金給付の研修について、職員のレベルや役割に応じたきめ細かい研修を実施し、更なる充実を図る。
- ・ 制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導の充実について引き続き進める。
- ・ 中央年金センターの業務の安定した実施を図るため、年金給付業務に専ら従事する給付業務正規職員の研修の充実を図る。
- ・ 市区町村に対する研修内容について、更なる充実を図るとともに、市区町村のニーズに応じた研修等を引き続き実施する。

(5) 年金給付業務のシステム化の推進

① オンライン申請の促進

事務処理の正確かつ効率的な実施及びお客様手続の簡素化のため、扶養親族等申告書や老齢年金請求書等の電子申請の促進に向けたシステム要件の整理を行う。

② 内部事務の効率化

紙での届出を前提とした事務処理を見直し、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・システム面の検討を進める。

(6) お客様サービスの向上

① 年金制度改正に係る周知・広報

年金制度改正の趣旨、内容、手続等について、機構ホームページ、各種広報媒体等を活用した周知や年金事務所等へのリーフレット配布により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。

(令和4年4月施行)

- ・ 繰下げ上限年齢の引上げ
- ・ 在職老齢年金の見直し
- ・ 在職定時改定

(令和4年10月施行)

- ・ 被用者保険の適用拡大に伴う老齢厚生年金受給権者に係る経過措置

(令和5年4月施行)

- ・ 本来請求選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入

② 年金給付の請求案内の充実

- ・ 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。

③ 迅速な支給決定（サービススタンダード）

「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。

＜サービススタンダード＞

- ・ 老齢年金：1ヶ月※
- ・ 遺族年金：1ヶ月※
- ・ 障害年金：3ヶ月

※加入状況の再確認を要する方は2ヶ月

④ より分かりやすい通知・案内

- ・ 毎年6月に送付する年金の統合通知書（改定通知書と振込通知書が一体となった通知書をいう。以下同じ。）と年金生活者支援給付金の統合通知書の一体化の検討を進める。
- ・ 年金額改定通知書について、令和4年5月送付分から前回の年金額を記載することにより、年金額の変更を分かりやすくお伝えする。
- ・ 多様な年金受給方法や制度改正の内容をお客様に適切に案内できるよう年金相談に関するマニュアルの整備を順次実施し、年金相談対応業務の標準化を図る。
- ・ 年金受給者に送付する各種通知書やリーフレット等について、お客様目線に立ってより分かりやすい内容となるよう「お客様向け文書モニター会議」等を活用し、順次改善を図る。

(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施

① 年金生活者支援給付金受給者の継続認定の実施

年金生活者支援給付金（以下「支援給付金」という。）の受給者について、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。

② 新規決定見込者への請求勧奨の実施

所得変更があった方などで新たに支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、要件判定後、速やかに請求勧奨を行い、初回の12月定期支払いで支給できるようにする。

6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

(1) 年金記録の確認等の対応

年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。

① ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけ

- ・ ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供する。

- ・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、最寄りの年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう促す旨を「ねんきん定期便」に記載する。
 - ・ 「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。
- ② お客様からの年金記録に関する申出への対応
- お客様からの年金記録に関する申出等について、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底するほか、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。また、以下の機会を通じて確認の呼びかけを行う。
- ・ ねんきん定期便や年金振込通知書、年金請求書（事前送付用）を活用した注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。
 - ・ 年金請求書（事前送付用）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。
- ③ 年金請求時における対応
- お客様が年金請求手続に来所される場合は、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底するとともに、事後チェックができるシステム開発を行う。

(2) 年金記録の正確な管理等の実施

年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。

① マイナンバーを利用した適正な記録管理

基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、次のとおり取り組む。

- ・ 新規の資格取得届が提出された際にマイナンバーの届出がない場合は、住民票の住所の届出を受けてマイナンバーを確実に確認する。
- ・ 被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す。
- ・ 年金受給者については、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナンバー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す。
- ・ 受給待機者については、引き続き、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるために、必要な個人番号等登録届の提出勧奨を実施するとともに、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を目指す。

② 情報提供とお客様による確認

加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。

また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。（Ⅰ－８（１）参照。）

③ 届書の電子化

（Ⅱ－４．（１）①ア（ｉ）参照。）

④ 厚生年金基金への情報提供

厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。

7. 年金相談

（１）年金事務所での相談

お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供し、正確な給付を維持するため、以下の取組を行う。

① 年金相談窓口体制の整備

年金相談窓口の体制については、引き続き正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期転換職員）及び社会保険労務士）により構成し、安定的な相談窓口体制を確保する。

② 常設ブース数の適正化

相談需要の変化を踏まえ、以下の点を考慮し、各拠点の適正な常設ブースの設置を図る。

ア 人口動態を踏まえた今後の相談件数の動向

イ 拠点での平均待ち時間の状況

ウ 予約相談における平均待ち日数の状況

エ 年金請求書の申請受付方法の多様化の動向

③ 年金給付業務の品質の向上

以下の施策の実施により、引き続き拠点における相談品質の向上を図る。

ア 予約相談における事前準備の徹底

イ 本部による年金給付の研修の実施（Ⅰ－５（４）参照）

ウ 各拠点職員に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導の実施（Ⅰ－５（４）参照）

エ 拠点への年金給付専門職の配置による体制整備

④ 予約制の拡充と待ち時間対策

ア 令和３年度より運用を開始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について、予約対象届書を拡大し利便性の向上を図るとともに、周知広報を実施し、高い水準となった予約相談について、引き続き維持する。

イ 年金相談に必要な記録の自動印字化の技術（RPA）を引き続き活用し、年金相談業務の効率化を図る。

⑤ その他のチャネル

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。

(2) 年金相談センターでの相談

- ① お客様の利便性の向上及び相談員の品質向上による質の高い相談サービスの提供のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。
- ② お客様の利便性や年金事務所等の適正配置による影響等を踏まえ、年金相談センター（オフィス）の適正配置等の見直しを進める。

(3) コールセンターでの相談

令和3年度の実績を踏まえ、次の施策を実施し、応答率 70%以上を目指すとともに、更なるサービスの質の向上を図る。

また、音声認識ツール等を引き続き活用し、効率的かつ安定的な応答体制を確立する。

① コールセンター業務の効率化施策

ア お客様ニーズに応えるため、相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備することに加え、コールセンター間の協力連携体制を強化することにより、機動的かつ効率的な運営に取り組む。

また、各種通知書等の発送が集中する期間においても、コールセンター体制の整備等を通じて、お客様への十分な説明を図る。

イ 音声認識ツールの利用状況を分析し、更なる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。

ウ インターネットからの来訪相談予約の対象範囲拡大により、予約受付専用ダイヤルの更なる効率化を図る。

② 入電数の削減及び平準化

ア 相談内容の分析を行い、Q&A掲載内容の改善や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。（I-8(1)①参照。）

イ 引き続き、各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化により、入電数の平準化を図る。

③ 応答品質の向上施策

ア 相談内容やお客様の声の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーター向けQ&A等の充実を図るとともに、オペレーターの応答スキル向上に効果的かつ統一的なモニタリング手法を確立する。

イ お客様満足度調査を実施し、結果のフィードバックを行うことで、評価が低い項目について改善を図る。

④ マルチランゲージサービス

引き続き、年金事務所、コールセンター及び市区町村において、10 か国語による通訳サービスの提供を行う。

また、令和3年度の利用状況や年金事務所等からの意見・要望を踏まえ、必要に応じ、対応言語数等の見直しについて検討を行う。

8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

(1) 分かりやすい情報提供の推進

① ホームページの活用

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、引き続き次のような改善・充実に取り組む。

ア 情報提供機能

- ・ 制度改正や各種通知等の発送時期に合わせたトップページへの画像設置（キービジュアル）を継続し、お客様にお伝えしたい情報へと誘導する。
- ・ 機構から送付する各種通知等への二次元コードの掲載を推進し、ホームページへの誘導促進をもって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を発信するため、多様化を検討する。

イ 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引き続き推進する。
- ・ 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、お客様が求める情報に容易に辿り着けるよう、利用者別区分の改善・充実等、掲載方法を工夫する。
- ・ 障害のある方や高齢者、外国人にも利用しやすいホームページとなるよう、掲載内容の改善・充実に努める。

② 「ねんきんネット」の拡充

オンラインビジネスモデルにおける個人向けサービスの柱となる「ねんきんネット」について、利用者の拡大と利便性向上に取り組む。

ア 利用者の拡大

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、国民年金保険料控除証明書、源泉徴収票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。

i マイナポータル開設者に対するアプローチ

マイナポータルのお知らせ機能を活用し、「ねんきんネット」への認証連携により各種サービスが利用可能となることを周知する。

ii マイナポータル未開設者に対するアプローチ

- ・ 国民年金の加入届出勧奨や、国民年金保険料免除・学生納付特例の届出勧奨等、お客様にお送りする文書に、マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携による各種サービスが利用可能となる旨の案内を記載するなど、時機をとらえた積極的な利用勧奨を行う。
 - ・ 「ねんきんネット」のユーザID保有者に対して、「ねんきんネット」のメール機能を活用し、マイナポータルを経由した各種サービスについて周知する。
- iii マイナンバーカードを保有できない者（海外居住者等）への対応
海外に居住している年金制度加入者や年金受給者などマイナンバーカードを保有できない者が「ねんきんネット」を利用できるよう、現在郵送のみの対応となっている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。
- イ サービス・機能の拡充
お客様への情報提供や利便性の向上を図るため、以下の取組を行う。
- ・ 既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示することによって、お客様の入力の手間を極力省いた簡易な電子申請をマイナポータル経由で行う機能を構築する。（Ⅱ－４（１）①イ i 参照。）
 - ・ 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を構築する。（Ⅱ－４（１）①イ ii 参照。）
 - ・ 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を行う。
 - ・ 海外居住者等の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。（Ⅰ－７（１）⑤参照。）
 - ・ お客様からのご意見・ご要望を的確に把握し、適宜「ねんきんネット」の機能改善を行う。（Ⅱ－４（１）①イ iii 参照。）
- ③ ねんきん定期便による情報提供
- ア 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。
- イ 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。
- ウ ねんきん定期便に、厚生労働省が令和４年４月に開設する「公的年金シミュレーター」の簡易試算サービスにつなげるための二次元コードを追加する。
- エ ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄等を使用して電子版ねんきん定期便への切替を周知する。
- ④ 年金関係の各種情報提供
ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用し、未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様の状況に応じたお知らせや勧奨等を行う。
年金額改定通知（振込通知）書等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様の属性に応じた、また、時宜を捉えた必要な年金関係の各種情報を

限られた紙面で提供する。

(2) 公的年金制度に対する理解の促進

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

① 年金セミナー、年金制度説明会等の充実

ア 年金セミナー等の実施

- 令和3年度にWeb会議ツールを導入するなど新たな環境を整備したことを踏まえ、制度改正を含む公的年金制度の理解を一層深めるため、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。

イ 質の向上

- 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。

② 年金委員に対する活動支援の強化

ア 年金委員活動の活性化の取組

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。また、地域型年金委員については、拠点ごとに連絡会を開催し、組織的活動の活性化を図る。

イ 委嘱拡大の取組

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。

③ 「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実

「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、公的年金制度の周知・啓発につながる各種事業を集中的に実施することで、公的年金制度への理解を深める。

④ 関係団体との連携

市区町村、官公庁、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の各団体や地域の特性に応じた効果的な連携方法を検討するとともに、その実現に向けた働きかけを強化する。

(3) お客様サービスの向上

① 「お客様へのお約束 10 か条」の実現

お客様へのサービスの具体的目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」の実現に向けた取組を具体的に進め、その達成状況等について、毎年度、年次報告書（アニュアルレポート）において分かりやすく周知・広報する。

② CS（お客様満足）意識向上の取組

- ・ 引き続き「サービス推進の手引き」を基本とした研修や接遇・マナー動画の提供により、役職員のCS意識の向上を図る。
- ・ 全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施し、個別の課題の把握に努めるとともに、実地による改善指導やフォロー研修を実施する。
- ・ 役職員のモチベーション向上のため、CS向上に向けた取組状況の評価を実施するとともに、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うコンテスト等を行うことにより、サービスレベルの更なる向上を図る。

③ 分かりやすいお客様向け文書の作成

お客様向け文書の作成については、お客様目線で見てもより分かりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」に加え、令和3年度から導入した若い世代を中心とした「アンケートモニター」を活用し、お客様向け文書の作成及び改善に幅広く意見や指摘を反映させる。

④ お客様からの意見の収集や施策の反映等

- ・ 各年金事務所の「ご意見箱」、ホームページや手紙による「日本年金機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。
- ・ 機構のサービスに対するお客様の評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、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。
- ・ 運営評議会を、引き続き定期的に開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。

⑤ 改善状況の評価

サービス改善・業務改善の状況については、「サービス・業務改善委員会」や「業務適正化部会」において評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。

9. 年金制度改正等への対応

「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）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＞

① 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（令和4年10月施行）

該当する事業所に対して、資格取得届が適正に提出されるよう、施行時に訪問等による制度説明を行うとともに、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。（I-3(2)参照）

- ・ 法律・会計事務を取り扱う士業を法定適用業種に追加（令和4年10月施行）

士業を営む個人事業所で従業員5人以上の事業所に対して、制度周知を行い、適用を進める。（I-3(1)参照）

② 育児休業中の保険料の免除要件の見直し

被用者保険の被保険者への育児休業中の保険料免除要件の見直し（令和4年10月施行）

③ 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（令和5年4月1日施行）

II 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

(1) 組織・ビジネスプロセス改革

制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部・年金事務所・事務センター等の業務分担・役割の不断の見直しに引き続き取り組むこととし、具体的に以下の取組を進める。

① 本部

ア 地域部の機能強化

現場の統括機能を担う地域部が、より現場のための組織として活動・活性するよう更なる機能強化を図り、組織一体化を一層推進するため、以下の取組を行う。

- ・ 15 地域部の組織・人員体制について、現場や本部関係部署との連携をより深化させ、事業推進・マネジメント力を強化する観点から、組織の合理化・効率化及び定員の再配分を実施
- ・ 拠点・本部間の情報共有のキーマンである事業推進役の位置づけや役割を明確化することで、活動のサポート体制を強化し現場・本部間の情報共有や現場ニーズの吸収を一層促進
- ・ 地域部一体となって現場をサポートする意識醸成や人材育成を図る観点から、地域部職員の柔軟な人事配置を実施

イ チャンネル統括管理体制の確立

オンラインビジネスモデルの実現の推進によりネットチャンネルが拡充し、対面・電話も含めたお客様チャンネルの多様化が進んでいる状況を踏まえ、チャンネル全体の一元的な企画・管理体制を確立する。

ウ リスク管理体制の整備

リスク管理体制について、見直しを進め、体制を強化する。(Ⅲ-1(2)①参照。)

② 事務センター

事務センターのビジネスモデル改革は、次の4項目の実現を目指している。

- ・ 経過管理・電子決裁システムの稼働及び電子申請の利用拡大を踏まえた事務センターの規模・業務量の平準化により、更なる効率化を図る。
- ・ 職種ごとの役割の明確化により正規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。
- ・ 厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した組織とする。
- ・ 年金給付・記録審査業務を集約・移管する。

これらの実現に向け、以下の取組を行う。

ア 事務センターの規模・業務量の平準化を図るため、経過管理・電子決裁システムにより実現した届書の画像化・データ処理を最大限に活用の上、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。

イ 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、以下の取組を行う。

- ・ 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を行う。
- ・ 事務処理の正確性の向上を図るため、システムの自動化・効率化を進めるとともに、職種ごとの処理権限について必要な見直しを行う。

ウ 事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した組織として体制整備するため、以下の取組を行う。

- ・ 記録審査業務は、本部への集約と年金事務所への移管を行う。
- ・ 年金給付業務は、年金給付業務の執行体制の再構築に向け移管等の準備を行う。
- ・ 国民年金強制徴収に係る定型業務をはじめとした、定型業務の集約を引き続き進める。

エ 外部委託の効率化及び管理強化に向け、以下の取組を行う。

- ・ 電子申請の利用拡大等を踏まえ、受付、データ化処理の外部委託業務の更なる効率化を図るため、業務別集約等の体制構築について具体策を検討する。

- ・ 個人情報保護の観点から、委託業者の管理を徹底する取組を継続して行う。

③ 年金事務所等

ア オンラインサービスの進展により多様化していくチャネルについて、限られた経営資源の中でお客様の特性とニーズに応じたサービスを適切に提供することができるよう、以下の取組を踏まえつつ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。

- ・ サービスのオンライン化（Ⅱ－４（１）①参照。）
- ・ 海外居住や遠隔地等における相談対応の充実（Ⅰ－７（１）⑤参照）
- ・ 電話チャネルの取組（Ⅰ－７（３）①参照。）
- ・ マルチランゲージサービスの提供（Ⅰ－７（３）④参照。）
- ・ 年金相談センター・オフィスの効率的な設置（Ⅰ－７（２）②参照。）

イ 年金給付の審査業務の移管や今後予定している記録審査業務の移管、年金給付業務の執行体制の見直し等に伴い、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。（Ⅰ－５（１）③参照）

(2) 業務の合理化・標準化

- ・ 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。
- ・ 業務に関する疑義照会について、管理体制の強化を図るとともに、その周知及び業務処理マニュアルへの反映を、適時・適切に行う。
- ・ 業務に関連する諸規程等を順次、業務処理要領確認システム（MACS）に取り込み、分かりやすく使いやすく改善する。
- ・ 業務支援ツールについて、管理と運用の適正化を図る。

(3) 業務の効率化

機構のサービスや業務運営に関するお客様からの意見・要望や、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、その効果や実現性などを検証の上、引き続き積極的に取り入れ、業務の効率化に繋げるとともに、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る。

また、現場の取組の評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催するなど、現場意見の収集に努め、業務の効率化を図る。

(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

① 人員体制及び人件費

- ・ 必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。
- ・ 機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年 7 月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に

基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の施行事務や年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策などのうち、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するため、不断の合理化・効率化を図りつつ、事務センターのビジネスモデル改革による正規職員の年金事務所等へのシフトも踏まえ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。

- ・ 無期転換職員やエルダー職員の拡大・活用を図る。
- ・ 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。
- ・ 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。

② 一般管理費及び業務経費

一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、中期計画を踏まえた一層効率的な予算執行を進める。

2. 外部委託の活用と管理の適正化

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、委託業者の適切な選定及び管理を行う。

加えて、令和3年12月の「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」を踏まえ、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルールの徹底を図るため、以下の取組を行う。

(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、環境の変化やデジタル化の推進、技術革新の動向に加えて、近時発生した事案を踏まえて、業務の内容に応じたリスク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。

(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の確保を図るため、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。
- ・ 外部委託業務において、改善を求めた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。

(3) 優良な受託事業者の確保

- ・ 業界動向の把握に向けて、各種業界団体との情報交換や新規事業者及び受託事業者へのアンケート送付等による調査を実施し、よりの確な情報・提案を収集する。
- ・ 情報提供依頼（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の取組を継続することで、優良な受託業者の発掘に繋げていく。また、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のR F I等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。
- ・ 優良な事業者が受託しやすい環境を整備し、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託、S L A（サービス品質に関する合意）達成による契約更新や複数年契約を活用する。

(4) 調達に精通した人材の確保・育成

調達分野については、高い専門性が求められることから、機構内で実施する調達実務研修や調達に関連する外部機関の研修等を通じて、制度と実務に精通した職員の確保・育成を図る。加えて、外部委託先事業者の履行場所の実査による事業実態やリスク把握の取組を強化するため、各委託業務の実務に精通した職員の育成を進める。

3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ1、フェーズ2及び現行システムについて、以下の取組を行う。

(1) フェーズ1への対応

フェーズ1では、デジタルファースト原則等を踏まえ、経過管理・電子決裁システム、電子申請システム、個人番号管理システム、情報連携システムを開発し、記録の正確性の確保、事務処理の電子化、効率化及び個人番号による情報連携の推進に取り組み、所期の効果を着実に実現してきた。

デジタル・ガバメント実行計画等を踏まえ、引き続き更なる効果の拡大を実施できるよう、事業部門とシステム部門が連携して次の事項に取り組む。

① 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
- ② 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
- ③ 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。
- ④ 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）に向けて必要なシステム対応を行う。

(2) フェーズ2への対応

記録管理システム・基礎年金番号管理システムのオープン化、新たなデータベースの再構築、システム構成の見直し及び事務処理の効率化などにより更なるBPR（業務改革）の実現を目指すフェーズ2について、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、次の事項を実施する。

- ・ 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着実に実施する。
- ・ 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として、閉域によるネットワークを整備し、場所の制約を受けない作業及びコミュニケーション等の環境の充実を本格開発の開始までに完了する。
- ・ 本格開発受託者による現行システム機能の詳細に関する照会に対応できる体制を整備する。
- ・ 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を図る。
- ・ 本格開発を効率的に実施するための段階開発や、サブシステム分割を考慮した調達手続を着実に進め、本格開発に着手する。

(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用

引き続き、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について、以下の取組を行う。

① 制度改正の対応

各種制度改正について円滑な業務推進を図るため、必要となるシステム開発・運用について、適切かつ確実に取り組む。

② 業務改善等の取組

- ・ 現行システムを補完するために使用している業務支援ツールについては、業務の実態を踏まえ、現行システムにおいて、ツールの集約等を進め、事務処理の効率化を図る。
- ・ 業務の正確かつ効率的な処理を図るための業務改善に資するシステム開発に取り組む。

③ システム開発・運用への取組

- ・ B PMNの手法を活用した要件定義、運用手順等の点検を徹底しつつ、必要に応じて見直しを行い、システム開発に取り組むとともにシステム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。
- ・ 脆弱性対策をはじめとする情報セキュリティ対策等の強化を図るため、引き続き外部専門家の知見を活用しながら、効率的かつ確実な管理を行っていく。
- ・ 日本年金機構情報セキュリティポリシーや各種規程・要領等で求められている情報セキュリティ対策事項をより確実に遵守できるよう関係規程類を改正し、適切に取り組む。

(4) 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とともに、引き続き次の事項に取り組む。

- ・ 現行システムにおけるプログラムの稼働状況を調査し、システム処理の効率化等に向けた検討を進める。
- ・ 現行システムで保有する設計書の体系等の現状を調査し、保守性・開発効率の向上に向けた検討を進める。

4. ICT化の推進

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。

取組の推進に当たっては、従来の対面型サービスのニーズにも対応しながら、ICT（情報通信技術）を活用し、国民の事務負担の軽減、利便性向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目指し、以下の取組を行う。

(1) オンラインビジネスモデルの推進

① 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。

ア 事業所に対する取組

GビズIDやe-Gov等の政府共通基盤を活用することを基本とし、電子申請の利用を促進するとともに、情報の電子的提供やWEB閲覧を可能とする情報提供のオンライン化を推進する。

i 電子申請の利用促進

これまでの集中的な電子申請移行促進の取組の結果、電子申請による届出が義務化された資本金1億円超の法人等の事業所に関する電子申請へのシフトがほぼ完了した現状を踏まえ、今年度は、新たに義務化対象に該当となる事業所を着実に電子申請へシフトさせるとともに、前年度集中的な取組対象とした被保険者51人以上事業所のうち電子申請未実施である事業所への集中的な取組を継続することとし、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、電話、文書、動画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・広報を行う。

また、それ以外の電子申請未実施である事業所に対しても、他の施策に係る周知・広報と併せて勧奨するなど電子申請移行促進を効果的かつ効率的に進めるため、以下の取組を行う。

- ・ 短時間労働者への適用拡大対象である被保険者101人以上の事業所への届出勧奨等の機会を捉えた利用勧奨
- ・ 「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の周知・広報と併せたGビズID取得を含む利用勧奨
- ・ オンラインで申請された届書の真正性を担保する取組として、機構が受理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を構築し、令和4年10月からサービスを開始
- ・ お客様の要望を踏まえた、システム面の改善を含む電子申請の利便性向上に向けた取組の検討・実施

ii オンラインによる情報提供・情報照会の推進

- ・ 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e-Govの電子送達サービスを活用して電子的に提供し、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）」を構築し、令和4年度中にサービスを開始する。まずは、事業所からの要望が多い当月の保険料に係る増減内訳などの情報や届書作成に活用できる被保険者情報等について、電子的に提供する。
- ・ 保険料増減内訳書等を郵送している事業所に対してGビズID取得案内を含む「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の周

知・広報を行うとともに、電子申請利用勧奨や保険料に関する問い合わせ対応等の機会を捉えた周知を行う。

イ 個人に対する取組

個人のお客様へのオンラインサービスについて、お客様の利便性向上と併せ情報セキュリティの確保が必要不可欠なことから、マイナンバーカード・マイナポータル・「ねんきんネット」の活用を柱としたオンラインサービスを構築することとし、簡易な電子申請を可能とする環境整備、情報提供のオンライン化、WEB閲覧環境の拡充を行う。

i 電子申請の環境整備

マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携の利用者を対象として、以下の事項に取り組む。

- ・ 国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について、既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示することによってお客様の入力の手間を極力省いた簡易な電子申請を可能とする機能を構築し、令和4年5月からサービスを開始する。
- ・ 同様の仕組みにより、扶養親族等申告書など年金給付関係届書について、簡易な電子申請を可能とする環境整備に向けた検討を進める。

ii オンラインによる情報提供の環境構築

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を対象として、以下の事項に取り組む。

- ・ 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を構築し、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を開始する。
- ・ 更なる利便性向上を図るため、お客様からの電子化の要望が多い通知等に関して、電子的に提供が可能となるよう検討を行う。

iii WEB閲覧環境等の拡充

「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、今後「ねんきんネット」の利用促進を図る観点から、機能拡充の検討・実施を順次進める。

ウ 非対面の相談環境等の整備

インターネットを活用した非対面の相談環境等について、年金個人情報等の取扱いの有無を考慮した環境整備を引き続き進め、コロナ禍におけるお客様ニーズや社会的要請に応じていくこととし、以下の事項に取り組む。

i 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形式での年金セミナーや年金制度説明会の実施を拡大する。（I-8(2)①参照。）
- ・ 一般的な照会については、チャットボットを含めホームページ上でお客様に確認いただけるよう、Q&Aやコンテンツの見直し、拡充を

行う。(I-8(1)①イ参照。)

ii 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について、お客様の利用状況を踏まえつつ、機能改善や相談予約対象届書の範囲の拡大など、更なる利便性向上を図る。(I-7(1)④ア参照。)
- ・ 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。(I-7(1)⑤イ参照。)
- ・ 外部との会議について、取り扱う要機密情報を考慮した上で、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開催を拡大する。

② デジタルワークフローの確立

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。

ア 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月稼働に向けて、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を着実に進める。(II-3(1)参照。)
- ・ 事務センターにおいて、経過管理・電子決裁システムの特徴である届書の画像化・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等、事務センターの規模・業務量の平準化を図る。(II-1(1)②参照。)
- ・ 年金給付業務について、紙での届出を前提とした事務処理を見直し、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・システム面の検討を進める。(I-5(5)参照。)
- ・ 機構内において、紙で出力して利用・保管している各種帳票について、電子データで利用・保管することができるようシステム開発やルール整備を進める。
- ・ 文書の電子的管理のあり方について、政府の検討状況も踏まえつつ、当面は、経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の管理手法の確立に向け、システム面・ルール面・運用面の整理を進める。(III-3(1)参照。)

イ ICT技術の活用等による内部処理の効率化

- ・ 主として電子媒体で情報授受を行っている外部機関とのデータ回付業務について、リスク低減等の観点から順次見直しを進める。
- ・ 更なる手作業処理の省力化を目指し、RPA対象業務の拡大を図る。
- ・ コールセンターにおける音声認識ツールの利用状況を分析し、相談事跡の作成作業の省力化を引き続き推進する。(I-7(3)①イ参照。)

③ チャンネルの多様化（チャンネルミクス）

「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」や個人向けの簡易な電子申請などのオンラインサービスの実現により、急速にお客様とのチャンネルの多様化が進む中、対面・電話・ネットの各チャン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、チャンネル全体の体系整理を進めるとともに、一元的な企画・管理体制を確立する。

(2) 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し、年金受給者の利便性の向上、機構における業務の効率化を図る。

① 機構における情報提供ネットワークシステムを利用した他の行政機関への情報照会の拡大

情報提供ネットワークシステムを用いた戸籍情報の照会の実施（令和5年度実施予定）に向けて必要な準備を進める。

② 他の行政機関に対する情報提供ネットワークシステムの利用の拡大

市区町村等への年金関係情報の提供に関しては、市区町村等に対し、情報提供ネットワークシステムの利用を促し、機構における文書による情報提供業務の効率化を図る。

③ 公金受取口座制度の施行への対応

ア 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、情報提供ネットワークシステムを用いた公金受取口座情報の取得を開始（令和4年10月実施予定）する。

イ 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、情報提供ネットワークシステムを活用し、公金受取口座変更時における年金受取口座の変更届出の省略（実施時期未定）の準備を進める。

ウ 年金受給者が年金受取口座情報を公金受取口座として登録を希望する場合に、その口座情報のデジタル庁への提供（実施時期未定）に向けて必要な準備を進める。

(3) ICTを活用した業務改善の実施

(1)②に記載。

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

機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行いつつ、それらの取組の改善を図る。

(1) 事務処理の正確性の確保

事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの未然防止、早期対処及び再発防止を図るため、以下の取組を行う。

① 事務処理誤りの早期発見・発生時の対応及び発生防止等に向けた取組

ア 事務処理誤りの早期発見

- ・ 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・対処するとともに、役員等への報告、個別対応を速やかに行う。
- ・ 事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行うとともに、事務処理誤りについて点検・分析を行うことで、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。
- ・ 「お客様の声」の分析等により、事務処理誤りにつながる疑いのある事案を早期に発見・対処し、発生防止及び業務改善に向けた取組を行う。

イ 事務処理誤り発生時の対応

- ・ 事務処理誤りを発生させた部署は、リスク部門等関係部署に直ちに報告するとともに、進捗管理を徹底しての早期完了、リスク部門と共同した発生原因の調査・分析、及び再発防止策の策定を行う。
- ・ リスク部門は、役員等への報告、監査部門との原因の追加調査、及び再発防止の対応にかかる本部各部門への指示を行う。
- ・ 本部各部門は、進捗確認と事案管理を行い、事務処理誤りの原因を踏まえ、業務処理マニュアルの改正等の必要な対応及び拠点への周知・徹底を行う。

② 事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組

お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案の発生を防止するため、以下の取組を行う。

ア 重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいて、拠点での研修や指導など再発防止の取組を継続的に行う。

イ 法令改正による新たな業務の発生時など事務の実施体制を変更したことに伴う重点三事案の発生を防止するため、想定されるリスクについて分析し、必要な対策を事前に実施する。

③ 本部現業部門のリスク把握及び対応

本部現業リスクを統合管理する部署において、以下の取組を行う。

ア 本部現業の進捗管理の実施

- ・ 本部現業のスケジュールを作成し、その中から業務の進捗状況を確認するための節目となる時点を定め、ツールを活用して各節目となる時点の業務が終了したことを報告させることにより進捗管理を実施する。
- ・ 受付進捗管理システムから未完結届書リストを作成し、届書及びリ

ストの処理状況の点検を確実に実施する。

イ 本部現業の事務リスク管理・品質管理の実施

以下の取組により、本部現業の品質を阻害する事務リスクを早期に把握し、企画部署と協働して業務処理マニュアルの改正等のリスク対応を実施する。

- ・ 本部現業の実施状況などについて日次で報告を求める。
- ・ 本部現業部署を巡回し、マニュアルの整備や遵守状況の実態調査を実施する。

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。(Ⅱ-2(2)参照。)

⑤ ルールの徹底

ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。

ア 指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努め、現場負担の軽減を図るとともに、関連部署との事前調整を徹底し、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等についての理解を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。

イ 指示・事務連絡の理解度を向上させるため、テレビ会議システムを活用して、指示・事務連絡の内容に関する解説を継続的に実施する。

ウ 重要な指示及び業務処理マニュアルの理解度を確保するため定期的に理解度チェックを実施するとともに、業務手順に関する小テストである一問一答を着実に実施する。また、業務処理マニュアルを参照して業務が行われていることを確認するため、業務処理要領確認システム(MACS)の利用状況のモニタリングを行う。

エ 理解度チェックの結果を地域部はじめ本部関係部署間で情報共有・連携して、必要な対策を講じるとともに、理解度チェックの結果及び業務処理要領確認システム(MACS)の利用状況のモニタリングを踏まえ、ルール徹底が不十分と認められる拠点に対しては、訪問等により個別指導を行う。

また、現場から意見や好取組事例を収集して横展開するなど、現場目線で、業務処理マニュアルの利便性向上を図るとともに、理解度を高めるために有効な取組を実施する。

(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組

① リスク管理体制の整備

「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の防止を図るため、特に、オンラインビジネスモデルの諸施策の推進を踏まえ、以下の取組を実施する。

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、より実効性・効率性を高める観点から見直しを進める。

ア 情報セキュリティリスクへの対応

外部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等の結果等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。

イ システムリスクへの対応

各種システムに関する運用状況等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、外部専門家も活用して、システム障害の分析等により把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。

ウ 事務リスク・信頼リスクへの対応

事務処理誤りの発生防止等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、リスクの早期把握及び把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、適切な対応を行うため、以下の取組を行う。

- ・ 拠点長からの日次の業務報告、事務処理誤り報告、お客様の声及び届書処理状況の点検を行う。
- ・ 事務処理誤り報告の年次点検を行い、事務処理誤りの原因等の分析を行う。
- ・ 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、本部現業の実施状況などを日次で報告する仕組み、管理ツールを活用した進捗管理の仕組み及び届書処理状況の点検を通じて、経常的にモニタリングを行う。（(1) ③再掲。）
- ・ お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングにより、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の未然防止を図る。

エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応）

【業務継続計画（BCP）の見直し】

災害等の非常時における年金支払の継続について、令和3年度に実施した外国居住者への支払等の機能強化を踏まえ、平常時から準備や訓練等を行い、運用面の強化を図る。

また、記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制、年金事務所の電源確保等、大規模災害時のリスクについて、引き続き検討を進め、方針を策定し、順次対応する。

【新型コロナウイルス感染症への対応】

政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」等を踏まえ、以下の対応を行う。

- ・ 新型コロナウイルス感染症対策の基本的事項を定めた「日本年金機

構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」(以下「ガイドライン」という。)に基づく対策について、各拠点に設置した新型コロナウイルス感染予防対策委員会を中心に実施し、同委員会で遵守状況を確認する。

- ・ 機構本部に設置した日本年金機構新型コロナウイルス感染予防対策委員会において、各拠点の対応状況を確認するとともに、必要に応じてガイドラインの改正を行う。
- ・ 役職員等に新型コロナウイルス感染症の感染者が発生した場合は、お客様の安全を最優先に考え、保健所等の関係機関と連携の上、必要な対応を行う。

② コンプライアンス確保

- ・ 不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、ケーススタディを活用した実効性のある研修、社内報等での情報発信を行う。
- ・ 法令等違反通報制度を適切に運用するとともに、公益通報者保護法(平成16年法律第122号)の改正を踏まえ、必要な対応を行う。
- ・ 発生したコンプライアンスに関する問題について、速やかに調査等を行うとともに、再発防止を講じる。また、全体の対応状況についてコンプライアンス委員会に報告を行う。
- ・ 役職員に制裁の事由に該当する行為があった場合には厳正に対処するとともに、全役職員に対して定期的に制裁事案の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。

③ 情報共有の促進

組織一体化のため、本部内や本部と現場間の情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進する。

ア 本部と現場の情報共有

- ・ 地域部の体制・権限を見直し、地域部の現場を支え管理する機能を強化する。また、引き続き、地域部の部長、グループ長、地域マネージャーそれぞれの役割に応じて拠点訪問又はテレビ会議システムを積極的に活用し、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。
- ・ テレビ会議システムの活用により、指示等の更なるルール徹底を図るとともに、現場からの意見を迅速に把握するなど、本部と現場の情報共有をより一層促進する。
- ・ お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き、拠点長からの日次での業務報告を実施する。

イ 本部内の情報共有

- ・ 本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責務を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。
- ・ 外部委託に係る本部内情報共有を図るため、事業担当部署が行った

委託業者の検査等の内容を調達企画部が審査し、問題を把握した場合は、リスク統括部を通じてリスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。

- ・ 本部内情報共有を図るため、本部現業部門のグループ長が日次で業務の実施状況等を報告する取組を実施する。（(1)③及び(2)①ウ参照。）

ウ 厚生労働省との情報共有の推進

- ・ 組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。
- ・ 年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。

(3) 適正な監査の実施

適正な監査の実施のため、内部監査部門として以下の取組を行う。

① 監査体制の充実

- ・ 監査の専門人材を確保するため、外部からの人材登用を進める。
- ・ 監査を担う人材を育成するため、資格の取得・OJTの実施・外部機関の研修等への参加を推進する。
- ・ 監査品質の維持・向上のため、監査調書や報告書の均質化に向けた検証などの現行チェック体制の更なる整備を進め、品質管理体制について継続的な改善を図る。

② 実効性ある監査の実施及び監査手法の確立

- ・ 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、実効性あ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。
- ・ 業務監査機能を強化し、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。
- ・ 以下の項目について、重点的に取り組む
 - i 内部統制システムの有効性等に関して、拠点及び本部関係部署に対する横断的な監査を行うとともに、必要に応じて監査項目及び監査手法を見直し、より効果的な監査を実施する。
 - ii 情報システム及び情報セキュリティ対策に関して、外部専門家の知見を活用した監査項目の設定や監査手法の検証・見直しを行い、より効果的な監査を実施する。また、継続的・自律的なセキュリティマネジメントサイクル（PDCAサイクル）における課題管理が適正に実行されているか通年で定期的に監査を実施する。
 - iii 外部専門家による監査を実施し、情報セキュリティに係る技術面の対応について、妥当性等の確認・評価を行う。

- iv 外部委託業務に関して、事業担当部署による外部委託先管理状況の適正性について監査を実施する。

(4) 契約の競争性・透明性の確保等

① 調達手続の適正化

調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署に対し研修を定期的実施する。また、調達の実務に精通した人材の育成及び調達事務のリスクに対する職員の認識を高めるため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る。

調達手続の透明性の確保、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とともに、入札結果の事後的・統計的な分析をより精緻に行う。

② 適切な調達方法の選択

契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、S L A随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。

また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格（A～D等級）の本来等級の適用を原則とするとともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。

③ 調達委員会による事前審査等

- ・ 調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、予定数量、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。
- ・ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の10%以上を削減することを目指す。

④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用

業務の効率化及び業務品質の維持・向上を図る観点から、年度ごとに仕様内容を変更することがないと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環境の整備に努める。

また、業者の履行能力に問題が生じることがないように、必要に応じて調達単位を適切に分割する。

2. 個人情報の保護

お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、以下の取組を行う。

(1) 組織面の対策

- ・ 情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへ即応するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。
- ・ 情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、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。
- ・ 情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。

(2) 技術面の対策

- ・ 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、外部からの脅威に加え、内部の脅威に対応する視点でも実施してきたが、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、その結果を踏まえて、有効な対策を講じる。
- ・ インターネットサービスである「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に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、継続して情報セキュリティ面での対策を十分に講じる。
- ・ 新たなサイバー攻撃についての情報収集、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。
- ・ 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、アクセス権限の設定状況等、定期的に運用状況を点検・確認するとともに、必要な改善を図りながら、長期間使用していない不要なファイルを自動削除する運用を引き続き実施する。

(3) 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（PDCA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、情報セキュリティポリシーの改定、個人情報保護管理規程及び関係する諸規程の改正を行ったところであり、その運用について適切に対応を行う。

- ・ 役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証し、その結果を踏まえ改善に向けた取組を行う。
- ・ インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応がとれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を確立するとともに、実践的な訓練や研修等を行う。
- ・ 各拠点で発生した個人情報に関する事案の背景や原因を分析した情報を研修資料に反映し、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。

(4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理

業務の効率化を追求しつつ、個人情報の保護、業務の正確性及びサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルールの徹底を図る。(Ⅱ-2(2)参照。)

(5) 監査によるチェック

情報セキュリティ対策及び個人情報保護に関する取組の適切性を確認する監査を行う。(Ⅲ-1(3)参照)

3. 文書管理及び情報公開

(1) 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。

① 電子データの原本としての管理に向けた対応

ア 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、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。

イ 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。

② 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。

また、提出された電子媒体の取扱いを含め、引き続き検討する。

③ 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・適切な廃棄を推進する。

(2) 情報公開の推進

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

① 事務処理誤り等の公表

お客様の権利に影響するような事件・事故、事務処理誤り等に関し、「日本年金機構情報開示規程」等に基づき、事務処理誤りの月次・年次の公表等を適切に実施する。

② 業務運営に関する情報の公表

日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や日本年金機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などが適切に公表されているか確認を行うとともに、確認結果を常勤役員会に報告する。

③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表

日本年金機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織及び報酬等の役員に関する情報等について、お客様目線で、より分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配布を行うとともに、地域年金展開事業等において活用を図る。

4. 人事及び人材の育成

制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性の確保に重点を置く人事を実現するとともに、機構全体やお客様に貢献する職員を高く評価する評価体系を構築することで、国民の年金を確実に守り信頼に応える人材を育成する。

(1) 人事方針、人材登用

安定的かつ確実な組織運営体制を確保する人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。

① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事

- ・ 組織活性化のため引き続き適材適所の人事配置を行う。
- ・ 基幹業務の推進等に伴う組織の見直しを踏まえて、資格と職責のあり方について見直しを行う。
- ・ 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、人事部と現場に近い地域部、事業推進役との連携を強化し、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。(Ⅱ-1(1)②イ参照。)
- ・ 人事部による職員との個別面談及び地域部との連携強化により、多面的な視点で意欲と伸びしろのある職員の発掘を進める。また、組織の安定的な運営及び強化のため、職員の能力が発揮できる分野や適性を見極めを行い、本部業務を経験させる等、人を育てる人事配置を行う。

② 専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築

- ・ 特に高い専門性が求められる分野の業務を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。

③ 無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化

- ・ 無期転換職員の活性化及び有期雇用職員の安定的な確保に向けては、必要な処遇の見直しを引き続き検討する。
- ・ 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。また、無期転換制度を適正に運用することにより、有期雇用職員の一層の活性化を図る。
- ・ 事務センターの安定的な体制確保のため、引き続き事務センター専任職員を確保する。
- ・ スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、引き続き無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進める。

④ 高年齢者層の活用

- ・ 高年齢者層（60歳以上層）の人材について、経験・実績を踏まえた有効な配置を行う。
- ・ 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。

⑤ 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、引き続き女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画により、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を分析し具体的対処策の検討を進める。
- ・ 女性職員を対象としたキャリア面談、クラス別研修及び健康管理研修を引き続き実施するとともに、個々の取組に継続・関連性を持たせキャリア形成に結びつくよう内容の充実・強化を図る。
- ・ 女性職員がより活躍できるようサポートチームによる支援の体制強化を図る。

⑥ その他

- ・ 管理職の負担軽減と若手育成のため、「課長代理」については引き続き適正に配置し、「主任」については拠点の実態を踏まえ、地域部が指定する職員を配置する。

(2) 優秀な人材の確保

将来の採用環境、現在及び将来の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。

- ・ 新規採用者の安定的な人材確保を図るため、新卒用HP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の実施等により、公的年金業務の意義について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。
- ・ 一次面接をWebで実施するなど、学生の受験しやすい環境を整備する。
- ・ 内定者交流会の充実やWebを活用したネットワークにより、学生との積極的な接触を図り、優秀な人材を確保する。
- ・ 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。

(3) 適正な人事評価制度の運用

人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。

- ・ 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。
- ・ 評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。
- ・ 制度の理解と定着促進を図るための若手・中堅職員を対象とした被評価者研修を継続して実施する。

(4) 人材の育成

制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、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。また、研修の質を向上させるため、講師となる人材の育成を強化するとともに、講師体制の充実を図る。

① 階層別研修・業務別研修の充実

- ・ 階層別研修については、職責に求められる役割を果たす人材を育成するための研修を引き続き実施する。
- ・ 業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象とした研修を、テレビ会議システムにより実施する。有期雇用職員について、研修体制、内容の充実を図る。

また、研修内容については、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。

② 専門人材の育成

- ・ 高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、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。

③ 研修の質の向上

- ・ 研修の質の向上及び効果的な研修を行うため、講師には講師養成研修を引き続き実施しスキルアップを図る。
- ・ 研修の更なる充実を図るため、知識と経験をもった優秀なエルダー職員を研修講師に活用する。

(5) 働きやすい職場環境の確立

職員が、健康で仕事と生活の両立ができ意欲をもって働ける職場環境を確立するため、働き方改革の更なる推進及びメンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策等の取組を進める。

また、改正育児・介護休業法の対応について円滑に行う。

① メンタルヘルス対策

「心の健康づくり計画」に基づく「4つのケア」の実施のため、「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」、「職場復帰における支援」の取組を積極的に推進し、職員のメンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、病気休職者の職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。

- ・ 拠点長等に対するラインケアを実行させるための研修及び一般職へのセルフケアの研修の更なる充実を図る。

- ・ 各拠点の衛生委員会において、ストレスチェックの集団分析を活用した職場環境改善を図る。
 - ・ 職場復帰支援プログラムを活用し、早期復職並びに確実な職場復帰を目指すとともに職場復帰後のフォローアップを実施する。
 - ・ 「こころとからだの健康相談」事業の活用など、職員・家族・上司が外部の健康相談窓口への相談や面接カウンセリングを受けやすい環境を整備する。
- ② ハラスメントの防止
- ・ ハラスメントの防止について職員研修等を通じて周知徹底するとともに、全職員に対するハラスメント防止自己点検を実施し、育児休業等を理由としたハラスメントを含めハラスメント禁止事項等について更なる意識の醸成を図ることにより、ハラスメントの根絶を目指し、働きやすい職場を実現する。
 - ・ 気軽に相談できる外部相談窓口の周知及び各拠点の相談員に対する研修の充実により、相談スキルの向上を図り、迅速かつ適正な相談対応を行う。
- ③ 長時間労働の是正
- ・ ノー残業デーの徹底、「一斉退社」等の促進などの取組を推進することに加え、一斉消灯への取組を徹底する。
 - ・ 時間外勤務が多い拠点などに対する調査を強化し、その調査結果を踏まえ、管理職に対して職場実態や業務面を考慮した具体的な指導を行い、時間外勤務の削減に関する意識の徹底を図るなど、長時間勤務の抑制に取り組む。
 - ・ 時間外勤務が一定時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。
- ④ 年次有給休暇の確実な取得
- 計画的な年次有給休暇の更なる取得促進を行い、取得実績の低い職員へ時季指定による計画的な取得促進に取り組む。
- ⑤ 子育てや介護との両立
- ・ 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画により、職員が安心して仕事と子育ての両立ができる職場を目指し、男性職員の育児への参加促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制に取り組む。
 - ・ 改正育児・介護休業法の実施に向けた個別周知・意向確認の措置等の対応を行う。
 - ・ 介護休暇の見直しに向けた課題を整理し、仕事と介護の両立がしやすい環境整備に取り組む。
- (6) 健全な労使関係の維持
- 民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。

IV 予算、収支計画及び資金計画

1. 予算については、別紙1のとおり。
2. 収支計画については、別紙2のとおり。
3. 資金計画については、別紙3のとおり。

V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画

「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、今後廃止することが適当と見込まれるとされた宿舎について、4月に存廃方針を決定し、廃止とした宿舎については、国庫納付に向けた準備を進める。

なお、速やかに廃止することが適当とされた22宿舎のうち、自治体の国土調査待ちとなっている残り1宿舎については、調査完了後速やかに国庫納付を行う。

また、仮移転中の年金事務所等について、年度内に今後の取扱い方針を策定する。

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4年度予算

(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。

令和4年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	317,131
經常費用	317,131
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
人件費	94,443
その他一般管理費	9,844
収益の部	317,131
經常収益	317,131
運営費交付金収益	316,762
運営費交付金収益	103,918
事業運営費交付金収益	207,111
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	5,733
その他の収入	370
純利益 (△純損失)	0
総利益 (△総損失)	0

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

※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。

令和4年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	317,131
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	317,131
資金収入	
業務活動による収入	317,131
運営費交付金による収入	103,918
事業運営費交付金による収入	207,111
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金による収入	5,733
その他の収入	370
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
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。