第68回社会保障審議会年金事業管理部会 令　和　５　年　６　月　２　６　日	資料１－３

令和４年度業務実績報告書（案）

日本年金機構

目　次

令和４年度計画	頁
はじめに	i
Ⅰ　提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	1
１．国民年金の適用促進対策	1
(1) 確実な適用の実施	1
(2) 関係機関との連携	2
(3) 無年金者及び低年金者への対応	3
(4) 外国人の適用対策	4
２．国民年金の保険料収納対策	5
(1) 行動計画の策定	5
(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等	7
(3) 収納対策の具体的な取組	8
(4) 長期未納者への対応	12
(5) 外部委託事業者の効果的な活用	13
(6) 収納対策重点支援年金事務所の指定	15
(7) 地域の実情を踏まえた対策	15
(8) 強制徴収の着実な実施	16
(9) 徴収職員の育成	17
(10) 納めやすい環境の整備	17
３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	19
(1) 未適用事業所の適用促進対策	19
(2) 事業所調査による適用の適正化対策	23
(3) その他	28
４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	31
(1) 行動計画の策定	31

令和４年度計画	頁
(2) 滞納事業所等に対する納付指導、猶予の適用及び滞納処分	33
(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底	35
(4) 徴収職員の育成	37
(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進	37
(6) 口座振替の利用促進	37
５．年金給付	39
(1) 正確な給付の実現に向けた体制強化	39
(2) 正確な給付の実現に向けた実務面の対応	42
(3) 障害年金の事務処理体制の強化	43
(4) 年金給付業務を支える職員の育成	45
(5) 年金給付業務のシステム化の推進	46
(6) お客様サービスの向上	47
(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施	50
６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	52
(1) 年金記録の確認等の対応	52
(2) 年金記録の正確な管理等の実施	54
７．年金相談	58
(1) 年金事務所での相談	58
(2) 年金相談センターでの相談	60
(3) コールセンターでの相談	61
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	65
(1) 分かりやすい情報提供の推進	65
(2) 公的年金制度に対する理解の促進	72
(3) お客様サービスの向上	76
９．年金制度改正等への対応	80

令和４年度計画	頁
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項	85
１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	85
(1) 組織・ビジネスプロセス改革	85
(2) 業務の合理化・標準化	92
(3) 業務の効率化	93
(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	94
２．外部委託の活用と管理の適正化	97
(1) 外部委託の活用	97
(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	98
(3) 優良な受託事業者の確保	99
(4) 調達に精通した人材の確保・育成	100
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	101
(1) フェーズ１への対応	101
(2) フェーズ２への対応	104
(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用	105
(4) 年金給付システムの最適化への取組	108
４．ＩＣＴ化の推進	109
(1) オンラインビジネスモデルの推進	109
(2) マイナンバーの活用	123
(3) ＩＣＴを活用した業務改善の実施	124
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	125
１．内部統制システムの有効性確保	125
(1) 事務処理の正確性の確保	126
(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組	134
(3) 適正な監査の実施	143

令和４年度計画	頁
(4) 契約の競争性・透明性の確保等	146
２．個人情報の保護	149
(1) 組織面の対策	149
(2) 技術面の対策	151
(3) 業務運営面の対策	152
(4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	154
(5) 監査によるチェック	154
３．文書管理及び情報公開	155
(1) 文書の適正管理	155
(2) 情報公開の推進	156
４．人事及び人材の育成	158
(1) 人事方針、人材登用	158
(2) 優秀な人材の確保	167
(3) 適正な人事評価制度の運用	168
(4) 人材の育成	169
(5) 働きやすい職場環境の確立	172
(6) 健全な労使関係の維持	178
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画	179
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	180
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	180

はじめに

令和４年度においては、コロナ禍を克服し、新たな明るい時代に向けて歩み出そうとする我が国社会に貢献すべく、「正確な給付、適切な年金制度の運用により、高齢化社会における我が国の安定・安心に貢献すること」という日本年金機構（以下「機構」という。）のミッションを通じ、無年金・低年金の発生防止に努めるとともに、年金を正確に給付することで経済的基盤としての役割を果たすという決意を込め、「コロナ禍の克服　新しい時代への貢献」を組織目標としました。

そして、この目標の達成に向け、「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」を重点取組課題と位置付け、各種取組を推進し、概ね所期の目標を達成しました。

以下、重点取組課題等の取組状況についてご報告します。

まず、「新しい時代に貢献する基幹業務の推進」としては、主に次の取組を実施しました。

国民年金保険料収納対策については、最終納付率 80%到達（※数字は第１号被保険者に限る。以下「納付率」の数字は第１号被保険者に限る。）を最大のテーマに掲げ、本部に設置をした専門チーム（納付率 80%促進チーム）において、拠点の進捗管理を徹底するとともに、実績が低調な拠点に対し個別サポートをする等の各種対策を実施しました。加えて、マスマーケティングモデルを導入し、本部ではマーケット分析や対象セグメント及び施策の選定等、拠点では対象セグメントへの施策をそれぞれ実施し、本部と拠点が一体となり取組の推進を図りました。

また、他の都道府県に比べ納付率が低い沖縄県の「沖縄プロジェクト」や未納者数が多い 20 か所の年金事務所の体制整備等を継続して実施し、沖縄県の現年度納付率については 70.5%、当該 20 か所の年金事務所の現年度納付率は 74.2%となり、前年度から上昇しました。この他、コロナ禍における政策的要請である「国民年金保険料免除に係る臨時特例措置」や失業特例免除の勧奨についても実施しました。

これらの結果、納付率については、現年度納付率は 76.1%（11 年連続で上昇）、最終納付率は 80.7%（10 年連続で上昇）

となり、最大のテーマとしていた最終納付率 80%台に機構発足後初めて到達しました。

厚生年金保険等の適用促進対策については、国税源泉徴収義務者情報の活用を基本とした加入指導を実施することで、職員の加入指導による新規適用事業所数は、約 9.6 万事業所となり、目標である８万事業所を上回りました。

また、短時間労働者の適用拡大に関する対応として、令和４年 10 月の法施行を踏まえ、新たに短時間労働者の適用拡大の対象事業所となる可能性のある約５万事業所に対し、制度周知を兼ねた事業所調査を令和３年度から引き続き実施し、令和４年度においては、適用拡大の対象事業所となる可能性のある５万事業所のうち 29,768 件について実施し、事業所調査を実施していない対象事業所に対しても訪問を行う等して、全ての対象事業所に制度周知を実施しました。

厚生年金保険等の徴収対策については、コロナ禍における特例措置として設けられた「厚生年金保険料の納付猶予特例」に関し、当該特例の猶予期間が令和４年２月までの間に全て満了することから、納付猶予特例の許可を受けた事業所に対して適切に納付を促すとともに、保険料の納付が困難な事業所に対しては、既存の法定猶予制度の適用を進めてきました。

令和４年度においては、法定猶予制度が適用された事業所に対し、事業の存続に配慮しながら、丁寧に納付協議を実施し、新規発生保険料以上の納付を促すとともに、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画に不履行等が生じた事業所に対して、滞納処分の実施を進めました。

コロナ禍による政策的要請である納付猶予特例の実施を背景として、令和元年度 99.1%であった収納率は、令和２年度に、97.5%まで落ち込みましたが、以降、着実に実績を重ね、令和４年度の収納率は、前年度末実績を 0.2 ポイント上回る 98.5%となり、目標である前年度同等以上の水準を達成することができました。

年金給付業務については、令和５年度に男女とも多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達し、年金請求に関する相談や申請手続きが増加することに対応するため、年金事務所お客様相談室の実施体制の強化に取り組みました。具体的には、令和４年 10 月からお客様相談室長を補佐する室長代理の全拠点配置や室長の決裁権限の一部見直しに加え、年金相談職員や有期雇用職員を増員し、新たに年金相談業務等に従事する職員への実務研修等を行い、お客様相談室の体制強化を図

りました。

次に「オンラインビジネスモデルの着実な実現」に関しては、お客様の行政手続きの負担軽減や利便性向上を図る「サービスのオンライン化」について、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続き等の特性に応じたオンラインサービス実現に向けた次の取組を推進しました。

事業所に対するオンラインサービスについては、ｅ-GOV 等の政府共通基盤を活用することを基本とし、電子申請利用促進を集中的に取り組んだ結果、令和４年度において、資本金１億円超の法人等の電子申請利用割合は 94.6%、この資本金１億円超の法人等と被保険者が 51 人以上の事業所をあわせた当該利用割合は 81.7%となりました。

また、主要７届の電子申請の割合は、令和元年度の申請割合 23.9%から大幅に上昇し、64.6%となりました。

加えて、事業所から照会が多い社会保険料額情報等を電子的に情報提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を開始する等、サービスの拡充についても推進しました。

個人に対するオンラインサービスについては、「ねんきんネット」をネットチャネルの中心と位置付け、「ねんきんネット」の利用者の拡大を図るため周知広報を行った結果、利用者数は 908 万人となり、前年度の 770 万人から 138 万人増加しました。また、マイナポータルを経由しての利用者数は、前年度の約３倍となる 216 万人と大幅に増加しました。

加えて、国民年金の加入手続・保険料の免除申請書等につい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サービスやこれまで紙で送付していた社会保険料（国民年金保険料）控除証明書等を電子送付するサービスを開始しました。

次に「リスク管理体制の強化」に関しては、「三線防御体制」の確立に向けた体制整備を進め、第三線として、監査部内にリスク管理体制が有効に機能しているかチェックを行うグループを設置しました。当該グループによる監査結果を踏まえ、リスク管理体制を見直し、強化を図りました。

「女性活躍と働き方改革の推進」に関しては、機構職員における女性職員の比率は 39%を超え、新入構員の半数以上を女性が占めており、今後の安定的な事業運営にあたっては、女性の一層の活躍が不可欠であるため、仕事と生活を両立できる働き

やすい職場環境の整備に取り組みました。

具体的には、女性管理職比率の引上げについて推進し、令和５年度末に 15.5%としていた一般事業主行動計画の女性管理職比率の目標を前倒しで上回り、当該比率は令和５年４月時点で 16.4%となりました。加えて、時間外勤務が多い要因への対応として、お客様相談室の体制整備等を通じ、時間外労働の削減を図り、機構全体として時間外労働時間が前年度から約４時間減少しました。

また、介護休暇や産前・産後休暇等６種類の休暇の有給化、出生サポート休暇及び配偶者同行休業の新設等にも取り組みました。

この他、公的年金業務における業務・システム刷新は、フェーズ１として、「経過管理・電子決裁システム」、「個人番号管理システム」、「情報連携システム」、「統計・業務統計システム」を稼働し、電子データによる審査・電子決裁及び電子申請の利用促進の取組により「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現など多様なＢＰＲ（業務改革）を実現してきましたが、令和４年度も更なるデジタルワークフローの推進を図るためのシステム開発を行いました。

また、フェーズ２として、個人別、全国ベースのデータベースの構築、メインフレームのオープン化に取り組むこととし、調達準備を進めました。なお、これらの開発に当たっては、何よりも国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先とすることとしています。

以上が令和４年度における重点取組課題等に対する取組の概要です。

第３期中期計画の最終年度である令和５年度においては、無年金・低年金の発生を防止し、制度の公平性を維持し、正確に給付をするという機構のミッションを通じ、国民生活の安心と安定を確保するため、「本部は現場のために、現場は国民のために」年金制度の正確で適正な運営を組織一体となってやり遂げるという決意から「制度を実務に－全ては現場から－」を組織目標に掲げており、この組織目標の実現に向け、基幹業務の実績等を着実に積み上げるべく、引き続き組織一丸となって邁進してまいります。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
Ⅰ　提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	**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．国民年金の適用促進対策**	
(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励に係る施策を強化する。 ※　制度周知及び納付督励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。	(1) 確実な適用の実施 ①　20 歳到達者の適用 〇地方公共団体情報システム機構（以下「Ｊ－ＬＩＳ」という。）から提供される情報に基づき、機構で第１号被保険者となることが把握できた全ての 20 歳到達者について職権による適用を速やかに実施（99.6 万人）しました。 〇若年層の納付率向上に向け、20 歳到達月の前月に前納制度、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とともに、市区町村の協力により電話番号が収録できた方に対し、電話による納付、前納、口座振替、学生納付特例、免除・猶予制度の案内を実施（6.0 万人）しました。 また、20 歳到達時に送付する納付書に同封しているパンフレットについては、世帯主にも内容を確認いただくよう、案内を追記するとともに、納付・免除等の案内をわかりやすく変更しました。これらの取り組みの結果、20 歳到達者の納付率は 69.6%（対前年比＋3.5 ポイント）と前年を上回りました。 ※納付率については、Ⅰ－２(3)①アに記載。	〇20 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（99.6 万人）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、若年者の納付率向上に向け、20 歳到達月の前月に加入前のお知らせを送付するとともに、電話番号が収録できた 6.0 万人に対して、電話による納付勧奨などを実施しました。この結果、20 歳到達者の納付率は 69.6%（対前年比＋3.5 ポイント）と前年を上回りました。
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	②　節目年齢到達者の適用 〇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(499.8 万人）のうち、海外から転入された方で基礎年金番号が付番されていない方等に対	〇Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した 34 歳、44 歳及び

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。	して届出勧奨を行った上で、届出がない方については第１号被保険者として職権による適用等を実施（2.2 万人）しました。 また、Ｊ－ＬＩＳ及び厚生労働省との連携により、海外から転入された方等を早期に適用するための仕組みを構築するため、対象者を効率的に抽出できるようシステムの調達手続きを進めました。令和６年度中のシステム稼働に向け、必要な準備を進めています。	54 歳到達者に対する適用について、2.2 万人全員を適用しました。 また、海外から転入された方等を早期に把握するための仕組みの構築に向けて、必要な準備を進めました。
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。	③　種別変更者の適用 〇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ました。届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第１号被保険者として職権による適用を実施（105.6 万人）しました。	〇被保険者種別変更について、届出勧奨を行ってもなお届出がない方 105.6 万人に対して職権による資格取得等の手続を確実に実施しました。
(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。	(2) 関係機関との連携 ①　届出等のデジタル化 〇デジタル庁等の関係機関と連携し、国民年金の資格取得手続、保険料の免除申請の手続について、令和４年５月よりマイナポータルを利用した電子申請を開始しました。 ※マイナポータルを利用した電子申請の具体的な取組状況については、Ⅱ－４(1)①イに記載。 ②　市区町村との連携強化 〇機構が作成した「国民年金事務の手引き」、「国民年金制度の基本的事項」及び「国民年金事務の窓口相談時における留意点」について制度改正内容の反映などの見直しを行い、新たに「国民年金関係の主な届書に係る記入例」を作成しました。 また、これらの資料により、国民年金事務に従事する市区町村担当者を対象に、対面型の集合研修もしくは非対面型によるＷｅｂ会議ツールを使用したオンライン	〇国民年金事務に従事する市区町村担当者を対象に対面での研修に加え、Ｗｅｂ会議ツールを使用したオンライン研修等を実施し、知識向上の機会を提供しま

<table>
<tr>
<td></td>
<td>研修を実施し、国民年金の加入手続に関する説明を行い、窓口相談時における住民への適切な案内を依頼しました。
<table>
<tr><td colspan="2">研修実施回数</td><td>1,536 回</td></tr>
<tr><td rowspan="2">内訳</td><td>対面型</td><td>1,205 回</td></tr>
<tr><td>非対面型</td><td>331 回</td></tr>
</table>
○市区町村に貸与している可搬型照会用窓口装置の利用促進の観点から、操作方法や画面の見方等をまとめた「市区町村貸与用可搬型照会用窓口装置操作ガイドブック」を使用し、市区町村担当者に資格・納付記録の確認手順の説明を行い、住民への適切な案内を依頼しました。
○市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し情報提供を行いました。</td>
<td>した。また、「かけはし」等による情報提供に加え、可搬型照会用窓口装置を用いた資格・納付記録の確認手順の説明を行い、住民への適切な案内を依頼しました。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>③　ハローワークとの連携強化
○離職者に対して、自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行うとともに、届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促すなど、適正な届出を促進しました。（実施回数 6,292 回）
また、雇用保険説明会における離職者に対する失業特例免除等の周知に加え、マイナポータルを利用した電子申請の開始に伴い、電子申請利用の周知、電子申請周知用ポスターの掲示及びリーフレットの窓口への備付けをハローワークに依頼しました。</td>
<td>○ハローワークとの連携を強化し、離職者に対し適正な届出を促進しました。また、国民年金の加入手続き及び保険料免除申請等の電子申請を開始したことを周知していただくよう全国のハローワークに協力を依頼しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(3) 無年金者及び低年金者への対応
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</td>
<td>(3) 無年金者及び低年金者への対応
○強制加入期間内で受給資格期間を満たすことができない方への任意加入勧奨について、60 歳から 64 歳に到達する方で、65 歳まで任意加入することで受給資格要件を満たす方に勧奨を実施（８千人）し、令和４年度中に任意加入し納付した人は 524</td>
<td>○無年金及び低年金への対応として、任意加入することで受給要件を満たす８千人に勧奨を実施</td>
</tr>
</table>

施する。	人となりました。	した結果、令和４年度中に任意加入し納付した人は 524 人となりました。
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。	○追納勧奨について、下記の対象者に追納勧奨を実施（814.8 万人）し、令和４年度中に追納をした人は 21.9 万人となりました。 ①保険料に加算額が上乗せされる前である免除等承認後２年目の期間を有する方 ②免除等承認後、追納可能な期限（10 年）の直前となる９年目の期間を有する方	○追納勧奨の結果、令和４年度中に追納した人は21.9万人となりました。
(4) 外国人の適用対策	(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。	○令和元年６月以降、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等の情報を基に、年金制度の加入状況を確認し、第１号被保険者として適用すべき方 454 人（自主的に届出された方を除く）について、職権による適用を行いました。 ※確実な適用の実施については、(1) に記載	○出入国在留管理庁から提供された外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者（454 人）について職権による適用を行いました。
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。	○外国人に対して分かりやすい制度説明を行うため、次の取組を実施しました。 ・「外国人向け年金制度案内用パンフレット（２種類）」について、英語版のみだったものから 14 か国語版に拡大するとともに、機構ホームページへの掲載を行いました。 ・日本に住む外国人、技能実習生等向けに、公的年金制度について分かりやすい制度説明を行うため、令和３年度に作成した日本語にひらがなを付したパンフレット「公的年金制度のご案内」に加え、新たにひらがなを付した日本語による５種類のパンフレットを作成しました。 ・国民年金制度の更なる理解を促すため、機構ホームページに英語版Ｑ＆Ａを作成し、制度周知に努めました。	○外国人に対して、分かりやすい制度説明を行うため、多言語のパンフレットの作成や、機構ホームページに英語版Ｑ＆Ａの作成を行う等制度周知を行うとともに、作成したパンフレットを市区町村にも提供し、活用していただくよう周知しました。

<table>
<tr><th>令和４年度計画</th><th>令和４年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>

２．国民年金の保険料収納対策

以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。

(1) 行動計画の策定

未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに令和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

</td>
<td>

２．国民年金の保険料収納対策

(1) 行動計画の策定

〇令和４年度は、現年度納付率 70%台前半を確保するとともに、最終納付率について 80%台に到達することを目指し、収納対策の取組を効果的・効率的に実施することにより年度計画目標を達成するための行動計画を策定しました。

〇最終納付率について最重点目標と位置づけた 80%達成のため、本部に設置した専門チーム（納付率 80%促進チーム）において、拠点の進捗管理の徹底や低調拠点への個別指導等を実施しました。

〇令和４年度分保険料の現年度納付率については前年度納付率＋2.2 ポイントの 76.1%、令和３年度分保険料の過年度１年目における納付率は令和３年度末から＋7.2 ポイントの 81.0%、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＋9.2 ポイントの 80.7%まで上昇し、現年度納付率については 11 年連続の向上、最終納付率については 10 年連続の向上となりました。

【納付率等の状況】

<table>
<tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th></tr>
<tr><td>令和２年度分保険料
（伸び幅）</td><td>71.5%
（＋2.2 ポイント）</td><td>77.8%
［＋6.3 ポイント］</td><td>80.7%
［＋9.2 ポイント］</td></tr>
<tr><td>令和３年度分保険料
（伸び幅）</td><td>－
－</td><td>73.9%
（＋2.4 ポイント）</td><td>81.0%
［＋7.2 ポイント］</td></tr>
<tr><td>令和４年度分保険料
（伸び幅）</td><td>－
－</td><td>－
－</td><td>76.1%
（＋2.2 ポイント）</td></tr>
</table>

（　）内は各年度分保険料の現年度納付率の前年度からの伸び幅

［　］内は各年度分保険料の過年度１年目納付率又は最終納付率の現年度納付率からの伸び幅

</td>
<td>

〇20 歳到達者や若年層に対する納付督励、過年度２年目に未納期間を有する方に対する納付督励等を徹底すること等納付に重点を置いた行動計画を策定し、効果的・効率的な取組を実施しました。

また、最終納付率については最重点目標と位置づけた 80%達成を新たな挑戦として掲げ、本部に設置した専門チーム（納付率 80%促進チーム）において、拠点の進捗管理の徹底や低調拠点への個別指導等を行うことにより、目標を大きく上回って達成しました。

この結果、現年度納付率については 11 年連続の向上、最終納付率については 10 年連続の向上となりました。

・令和４年度分保険料の現年度納

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

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>〇口座振替及びクレジットカード納付の利用促進のため、次の取組を実施しました。
・資格取得時における口座振替納付申出書の送付（随時）
・新規３か月未納者に口座振替納付申出書を送付（令和４年９月～）
・直近 24 か月引き続いて現金納付がされている方等に口座振替納付申出書及びクレジットカード納付申出書にリーフレットを同封し送付（令和４年 11 月、令和５年１月）
・外部委託事業者による口座振替等の勧奨
・文書による勧奨後にも申出のない方に年金事務所から電話勧奨（後追い勧奨）
〇その結果、口座振替による実施率は 34.2%、クレジットカード納付による実施率は 7.2%、合計は、41.5%となりました。

【口座振替及びクレジットカード納付実施率（利用者数の割合）】
<table>
<tr><th></th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>対前年度比</th></tr>
<tr><td>口座振替実施率</td><td>34.3%</td><td>34.2%</td><td>▲0.1 ポイント</td></tr>
<tr><td>クレジットカード納付実施率</td><td>6.5%</td><td>7.2%</td><td>＋0.7 ポイント</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>40.8%</td><td>41.5%</td><td>＋0.6 ポイント</td></tr>
</table>
</td>
<td>付率 76.1%
（対前年比＋2.2 ポイント）
・令和３年度分保険料の過年度１年目納付率 81.0%
（令和３年度の現年度納付率から＋7.2 ポイント）
・令和２年度分保険料の最終納付率 80.7%
（令和２年度の現年度納付率から＋9.2 ポイント）
〇口座振替とクレジットカードによる納付の実施率の合計については、前年度比＋0.6%となり、前年度を上回る水準を確保しました。
コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度比＋1.7%で、前年度を上回る水準を確保しました。</td>
</tr>
</table>

○保険料を納めやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットバンキング等による電子納付、クレジットカードによる納付について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。

【コンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカード、による納付状況（納付件数）】

	令和３年度	令和４年度	対前年度比
コンビニエンスストア	1,517 万件	1,532 万件	＋1.0%
インターネットバンキング	303 万件	295 万件	▲2.4%
クレジットカード	301 万件	328 万件	＋8.8%
合計	2,121 万件	2,156 万件	＋1.7%

(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

(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等

○目標達成に向け、マスマーケティングモデル（マーケットセグメントと行動管理モデル）を導入し、本部はマーケット分析、対象セグメントの選定と施策協議及び取組の進捗管理・サポートを、年金事務所は対象セグメントに対する施策を、それぞれ効果的・効率的に実施し、拠点と本部の一体的な取組の推進を図りました。

○年金事務所においては、策定した行動計画に基づき計画的に取組を行い、また、週次での進捗管理及び毎月の収納対策会議において、進捗状況の確認を行い、確実に計画を実施するため、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。

○本部においては、事業推進本部会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施しました。

○目標を確実に達成するために下記の取組を行うとともに、本部から未納者の分析データや、優先的に取り組むべき対象者のリストを年金事務所に提供しました。また、

○令和４年度行動計画に基づき、年金事務所は週次での進捗管理を行うとともに、本部においては事業推進本部会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施しました。

また、年度途中には年金事務所の課題等を把握し、下期に取組方針や新たな対策を示し、より成果を挙げるよう取り組みま

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、督励効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、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。	週次による進捗管理の徹底及び目標達成に向けた納付月数、納付対象月数を意識することにより、収納対策が効果的・効率的なものとなるよう努めました。 【納付対象者に係る督励】 ・新規１月及び３月未納者に催告文書、納付書を送付 ・特別催告状を送付（未納月数４月以上） ・<u>過去に納付実績がある者へ納付書を送付</u> ・<u>厚生年金加入者で未納期間を有する者に納付書を送付</u> ・<u>外国人被保険者で未納期間を有する者に専用の封筒及び催告文書を同封した納付書を送付</u> ・<u>一部免除未納者に専用の催告文書、納付書を送付</u> 【免除対象者に係る勧奨】 ・免除ＴＡ申請書を送付 ・<u>失業特例該当者への勧奨</u> ・臨時特例該当者への勧奨 ※令和４年度の新規施策については下線	した。
(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励を行うこととする。 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励	(3) 収納対策の具体的な取組 〇本部は、行動計画において年金事務所へ統計資料及び効果測定結果等を提供し、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じ、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて効率的・効果的に納付書、催告状等の送付を行いました。 ①ーア　若年者に対する納付勧奨 〇20 歳到達者に対して、下記の取組を実施しました。	〇所得情報を活用した納付督励及び免除等申請勧奨を実施しました。また、未納状況に応じた専用の催告文書の送付など短期未納者への納付督励を実施しました。 〇20 歳到達者については、国民年

<table>
<tr>
<td>・　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励を行う。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励を行う。
・　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</td>
<td>・20歳到達者向けの国民年金制度の概要や納付することのメリット、納付方法の手続き、学生納付特例制度等を分かりやすく周知するための動画を日本年金機構Twitterにより周知
・大学等に対して、学生向けポータルサイトや各種ＳＮＳ等のインターネットを活用した個々の学生に向けた周知の協力依頼を実施
〇未納者には、20歳到達による資格取得後、学生納付特例終了後の時期の納付状況に応じた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励を実施しました。
〇若年者に焦点をあてた施策を実施した結果、20歳資格取得後の納付率は69.6%（対前年比＋3.5ポイント）と前年を上回りました。
【20歳到達者の納付率推移】
<table><tr><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr><tr><td>63.0%</td><td>66.1%</td><td>69.6%</td></tr></table>
〇若年層の納付率改善が全体の納付率向上に寄与することから、20歳から23歳までの未納者に対して下記の取組を実施しました。
・新たに未納となった方に送付する専用のリーフレット及び納付書について、送付する対象を20歳から23歳までに拡大しました。
・専用のリーフレットについて、具体的な数値を示し、納付のメリット・未納のデメリットをよりわかりやすく表現するように改善しました。</td>
<td>金制度を理解していただくために、ＳＮＳを活用した周知広報及びオンライン説明会を実施するとともに、新規未納者への納付督励や現金納付者への口座振替勧奨など、若年者に焦点をあてた施策を実施した結果、20歳到達者の納付率は69.6%（対前年比＋3.5ポイント）と前年を上回りました。
〇20歳から23歳までの未納者については、専用のリーフレット及び納付書による納付督励を実施しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>実施する。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>イ　一部免除承認者への納付督励
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励を行う。</td>
<td>①－イ　一部免除承認者への納付勧奨
○一部免除に該当することが見込まれ、免除申請を行っていないために未納となっている方に対して、本部から令和４年 11 月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 66 万件送付しました。また、一部免除が承認されながら未納となっている方に対して、専用の催告文書による納付督励を 47 万件実施しました。
その結果、一部免除承認者全体の納付率は、62.1%と前年度実績を＋1.0 ポイント上回りました。
（※）現年度及び過年度保険料のうち、一部免除承認月数に対する一部免除が納付された月数の割合

【一部免除承認者の納付率推移】
<table><tr><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr><tr><td>59.1%</td><td>61.1%</td><td>62.1%</td></tr></table></td>
<td>○一部免除に該当することが見込まれ免除申請を行っていない未納となっている方には免除勧奨、一部免除が承認されながら未納となっている方には納付督励を 47 万件実施することにより、一部免除承認者全体の納付率は 62.1%となり、前年度実績を＋1.0 ポイント上回りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>ウ　新規未納者への納付督励
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。</td>
<td>①－ウ　新規未納者への納付勧奨
○納付勧奨の効果が高い新規未納者（※）については、早期に未納の解消を図るため１か月未納者及び３か月未納者に対し、催告文書を本部から一律に送付しました。
（※）今年度から未納となった者
<table><tr><td>新規１か月未納者催告文書</td><td>225.7 万件</td></tr><tr><td>新規３か月未納者催告文書</td><td>81.1 万件</td></tr></table>※口座振替及びクレジットカード納付、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる納付方法の周知・勧奨については、Ⅰ－２(1)④に記載。</td>
<td>○新規未納者については、新規１月及び新規３月未納者を対象に催告文書の送付を早期かつ確実に実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>エ　属性に応じた文書による納付督</td>
<td>①－エ　属性に応じた文書による納付勧奨</td>
<td></td>
</tr>
</table>

励 文書による納付督励については、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。	○新たに未納となった方（新規１か月未納者）について、下記の状況に応じた催告文書を送付しました。 ・学生納付特例期間終了後に未納となった方 ・２号被保険者から１号被保険者への種別変更後に未納となった方 ・１号加入中の方でこれまで未納がなく、新たに未納となった方 ○外国人未納者の方について、専用の催告文書や封筒の開封を促すための送付用封筒を作成し送付しました。	○新たに未納となった方に属性に応じた文書による納付勧奨を実施することにより、納付率の向上に寄与しました。
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。	①－オ　免除等対象者への勧奨 ○新型コロナウイルス感染症に係る臨時特例免除については、令和３年度に臨時特例免除が承認された方のうち、令和４年度に臨時特例免除に該当する可能性がある方15 万人に対して、令和４年７月から臨時特例免除の勧奨及び後追い勧奨を実施しました（令和２年５月の受付開始から令和５年３月末時点までに 110 万件承認）。 ○過年度２年目保険料について、令和２年度所得及び扶養情報を基に全額免除又は納付猶予に該当する方（41 万人）、及び被保険者本人が失業特例に該当する場合に令和２年度所得及び扶養情報を基に全額免除又は納付猶予に該当する方（10 万人）に対し、それぞれ令和４年 10 月に免除勧奨を送付しました。 ※ハローワークとの連携による臨時特例免除や失業特例免除の周知については、Ⅰ－１（４）③に記載。 ○免除等の対象となり得る方で免除等の申請手続を行っていないために未納となっている方への取組として、本部から、全額免除又は納付猶予の承認が見込まれる方へ、令和４年 11 月及び令和５年１月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 133 万件（11 月 60 万件、１月 73 万件）送付しました。また、一部免除の承認が見込まれる方へ、令和４年 11 月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 66 万件送付しました。	○所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や猶予等の対象となり得る方であるにも関わらず未納となっている方に対し、免除制度について案内し、免除等の勧奨を実施した結果、令和５年３月末時点で臨時特例免除は 110 万件承認しました。

	○保険料の免除申請の手続について、令和４年５月よりマイナポータルを利用した電子申請を開始したことを受けて、マイナポータルとねんきんネットを認証連携済みであって、全額免除又は納付猶予に該当する方（0.7万人）に対し、申請書の電子送付による免除勧奨を実施しました。 ※マイナポータルを利用した電子申請の具体的な取組状況については、Ⅱ－４(1)①に記載。	
②　年金事務所は、本部による督励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。	②　年金事務所 ○年金事務所は、本部による督励によっても納付がない方を対象に、本部から提供された資料を活用し年齢、所得、未納月数別の属性に応じて未納者を分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて重点的に取り組む等、本部と連携し特別催告状等の発送を効果的、効率的に実施しました。(特別催告状実施件数:972.7万件) ○また、特別催告状に臨時特例免除制度の案内文の記載や免除制度のチラシを同封するなど納付督励と同時に免除制度について案内し、納付の意思がありながら経済的に納付が困難な方には、免除等の勧奨を実施しました。 【別表１：国民年金保険料の納付率等の状況】 【別表２：収納対策のスキーム（概念図)】	○年金事務所は、本部による督励に対しても納付がない方を対象に、属性に応じて未納者を分類し、効果が高い未納者層等へ特別催告状を972.7万件発送しました。
(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。	(4) 長期未納者への対応	
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	○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励の効率的な仕組みの導入に向けたシステム開発について、検討を進め	○24 か月未納を含めた未納者に対して、分析・検証を行い、そ

<table>
<tr>
<td>の期間を明示した納付督励を実施する。
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。</td>
<td>ています。

〇一定以上の所得がある長期未納者について、強制徴収等の取組の結果、厚生年金保険の適用の可能性があることが判明した方については、その情報を適用調査担当課に連携することにより、適用漏れの防止を図りました。
※強制徴収の実施については、(8) に記載。
〇24か月未納者に対して、過去の納付実績や免除の提出状況等に基づく取組を進め、結果、24か月未納者は89万人（対前年比17万人減）となりました。

【24か月未納者数の推移】
<table><tr><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr><tr><td>115万人</td><td>106万人</td><td>89万人</td></tr></table></td>
<td>の結果に基づく対象者リストを拠点に配布し、納付書の送付及び外部委託事業者による後追い督励等の取組を実施しました。その結果、24か月未納者は89万人（対前年比17万人減）となりました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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、納付督励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、督励件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督励強化等の必要な要請・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励方法、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</td>
<td>(5) 外部委託事業者の効果的な活用
〇納付督励業務については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成18年法律第51号）（※）に基づき外部委託事業者に委託し、強制徴収対象者を除き、納付期限までに納付されない全ての方を対象に納付督励等の取組を実施しました。
（※）従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組み。
〇外部委託事業者においては、電話番号が判明している方に対しては電話による納付督励を中心に実施し、それ以外の納付がない方に対しては文書及び訪問による納付督励を実施しました。
〇外部委託事業者の実績については、未納者に対し文書、電話及び訪問により接触できた方から納付等結び付いた月数を成果としています。
〇外部委託事業者は接触件数及び約束件数を増やすため、夜間及び土・日・祝日等の</td>
<td>〇令和４年度は外部委託事業者による納付督励を3,354万件実施した結果、現年度及び過年度保険料の納付月数達成割合は、前年度実績を上回りました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>者以外の方に対する納付督励を実施する。</td>
<td>督励を実施するとともに、年金事務所との連携を強化することにより納付督励を3,354万件実施しました。この結果、保険料納付月数については、令和５年４月時点において、達成目標に対し現年度102%、過年度１年目143%、過年度２年目129%の達成率となり、令和３年度（現年度 102%、過年度１年目 105%、過年度２年目81%）を上回りました。

【外部委託事業者による納付督励】
<table>
<tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th></tr>
<tr><td>文書</td><td>617万件</td><td>848万件</td><td>1,027万件</td></tr>
<tr><td>電話</td><td>2,052万件</td><td>2,068万件</td><td>1,918万件</td></tr>
<tr><td>戸別訪問</td><td>0万件</td><td>223万件</td><td>409万件</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>2.669万件</td><td>3,139万件</td><td>3,354万件</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>〇未納が続くことで低年金・無年金となることが見込まれる方に対し、免除制度について案内し、免除等手続の勧奨を実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>〇機構から送付した新規未納者への催告文書、特別催告状等の納付督励文書の効果を高めるため、当該文書の送付者に係る情報を外部委託事業者に提供し、電話又は訪問による後追い督励の実施を要請しました。</td>
<td>〇機構から納付督励文書を送付した対象者について、外部委託事業者による後追い督励を行うなど、両者の連携により効果的な取り組みを実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>〇外部委託事業者との連携を強化するため、本部においては、外部委託事業者と毎月定例進捗打合せを実施するとととともに、四半期ごとに、地域部と連携してヒアリングを実施し外部委託事業の進捗管理や外部委託事業者への提案、指導等を行いました。</td>
<td>〇本部においては、外部委託事業者の進捗管理を徹底・強化するため、毎月定例進捗打合せを確実に実施し、進捗管理の徹底等</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>また、年金事務所は、地域の特性や滞納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督励が行われるよう、外部委託事業者と毎月定例で個別打合せ会議等を実施し、実績向上に向けた提案等を行いました。</td>
<td>を行いました。また、年金事務所は外部委託事業者と月例での打合せ会議等を確実に実施し、実績向上に向けた提案等を行いました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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。</td>
<td>(6) 収納対策重点支援年金事務所の指定
〇令和４年度は、未納者の多い年金事務所については、(7)②の取組を実施しました。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(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。</td>
<td>(7) 地域の実情を踏まえた対策
〇沖縄県については、令和元年度に発足させた沖縄プロジェクトにおいて、引き続き沖縄県内６年金事務所が各市町村と連携を図りながら、電話や戸別訪問による納付勧奨を効果的に実施するなど、納付率向上に向けた取組を行いました。
その結果、沖縄県における令和４年度分保険料の現年度納付率は、70.5%（対前年度納付率＋3.7 ポイント）となり大きく向上しました。（この結果、平成 30 年度末時点の全国の納付率との差 16.9 ポイントから、令和４年度末時点において 5.6 ポイントまで縮小しました。）
【沖縄県の現年度納付率の推移】
<table>
<tr><th>平成 30 年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th></tr>
<tr><td>51.2%</td><td>55.4%
（+4.2 ポイント）</td><td>61.1%
（+5.7 ポイント）</td><td>66.8%
（+5.7 ポイント）</td><td>70.5%
（+3.7 ポイント）</td></tr>
</table>
（　）内は各年度分保険料の現年度納付率の前年度からの伸び幅</td>
<td>〇沖縄県の納付率については、前年度納付率＋3.7 ポイントと大きく向上しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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</td>
<td>〇未納者の多い年金事務所（20 か所）については、令和３年 10 月に実施した２課制を導入することによる事務分担の明確化及び正規職員の増員による体制強化を踏ま</td>
<td>〇未納者数の多い年金事務所について、体制整備を行うととも</td>
</tr>
</table>

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。	え、効果的な取組を継続して実施した結果、20か所の年金事務所における現年度納付率は前年度の71.7%から74.2%と上昇しました。	に、本部が取組の進捗管理等を実施した結果、20か所の年金事務所における現年度納付率は前年度より上昇し 74.2%となりました。 今後、更に好調拠点と低調拠点との比較・分析を進めることにより、有効な施策を検討してまいります。
(8) 強制徴収の着実な実施	(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。	○強制徴収業務については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和４年７月から控除後所得300万円以上かつ７月以上保険料を滞納している方に対象範囲を拡大し、令和２年度の強制徴収業務停止前の基準に戻しました。	○強制徴収について、令和４年７月以降、令和２年度の当該業務停止前の控除後所得300万円以上かつ７月以上保険料を滞納している方に対象範囲を戻し実施しました。
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	○令和５年３月末までに18.9万人に対して最終催告状を送付した上で、それでもなお自主的に納付しない方については、着実に滞納処分を行いました。令和４年度に送付した最終催告状に係る納付対象月数254.3万月の内、納付月数は142.9万月となりました。また、差押えについては、1.3万件実施しました。 （※）度重なる納付督励を実施しても未納が解消されない者（所得300 万円以上、未納期間７月以上の者）に対し、自主納付を促すため送付する最後の催告文書。最終催告状の指定期限までに納付されない者に対しては督促状を送付し、督促状の指定期限までに納付されない場合は、滞納処分が開始される。 ○督促状送付対象者のうち、控除後所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上の国税委任要件に該当する方に対し、令和５年３月末までに新規委任10件、追加委任８件	○最終催告状の送付件数は 18.9万件、対象月数は254.3万月となりました。また、納付月数は142.9万月、差押実施件数は1.3万件となりました。この結果、獲得納付率は、56.2%となりました。

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>を国税庁へ滞納処分等の権限の委任（国税委任）を実施しました。（強制徴収の停止前の令和元年度は 79 件実施）
〇令和元年度に実施した事務センター集約の試行実施を踏まえ、これまで年金事務所で実施していた定型業務のうち、最終催告状、預金照会（一括照会※）及び延滞金納付書（定例分）の帳票作成及び発送について、令和４年 10 月から事務センターに集約し、効率化を図りました。
※一括照会…金融機関の本店等に対して強制徴収対象者の口座の有無等について全支店分の照会を行うこと</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(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。</td>
<td>(9) 徴収職員の育成
〇専門性の高い職員を育成するための「徴収分野専門研修」については、強制徴収業務に必要な知識の習得及びスキルの向上を目的とした事務研修を、テレビ研修等を活用して実施し、制度と実務の双方に精通した徴収職員の育成に取り組みました。</td>
<td>〇事務研修を行い、業務を担う職員のスキル向上に努めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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。</td>
<td>(10) 納めやすい環境の整備
※口座振替及びクレジットカード納付、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる納付方法の周知・勧奨については、(1)-④に記載。

〇２年前納を含む前納制度について、納付書に同封するリーフレットや、市区町村向け情報誌「かけはし」、ホームページによる制度周知及び勧奨を行いました。

【２年前納の申込み状況】
<table>
<tr><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr>
<tr><td>38 万件</td><td>44 万件</td><td>44 万件</td></tr>
</table></td>
<td>〇口座振替等による納付を推進するため、資格取得時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨等を実施しました。また、納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスス</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>（参考）令和４年度末の被保険者数は令和２年度末から 3.1%減少
【１年前納の申込み状況】
<table>
<tr><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr>
<tr><td>149 万件</td><td>157 万件</td><td>157 万件</td></tr>
</table>
【半年前納の申込み状況】
<table>
<tr><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr>
<tr><td>65 万件</td><td>68 万件</td><td>69 万件</td></tr>
</table>
</td>
<td>トア、インターネットバンキング、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシにより周知を図り利用促進に努めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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</td>
<td>〇国民年金保険料納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることによりクレジットカードや第三者型前払式支払手段（いわゆる「〇〇ペイ」）で国民年金保険料を納付することができる仕組みについて、令和５年２月より開始し令和５年３月末までに 5.2 万件の利用がありました。

〇口座振替に係るインターネットを利用した申出を可能にする仕組みについても、厚生労働省と連携して検討を進め、令和５年度中の実施に向け、必要な準備を進めています。</td>
<td>〇納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることにより納付することができる仕組みについて、令和５年２月より開始しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和４年度計画</th><th>令和４年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

(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</td>
<td>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
〇未適用事業所の適用促進対策については、平成 27 年度から、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用促進対策に取り組み、適用調査対象事業所（※）は着実に減少してきたところであり、未適用事業所の更なる解消に向けて、以下の取組を進めました。
（※）国税庁から情報提供を受けた、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所のうち、当機構が保有する情報において厚生年金保険・健康保険等（以下「厚生年金保険等」という。）が適用されていない事業所。

① 行動計画の策定
〇令和４年度の厚生年金保険等の行動計画は、重点取組施策である「新しい時代に貢献する基幹業務の推進」に基づき、厚生年金保険等の適用の適正化により、事業主の負担の公平性や適用すべき被保険者の年金受給権を確保するため、職員の加入指導による新規適用事業所数を目標に掲げ取組を進めました。
〇取組に当たって、機構全体目標を次のとおり定め、目標達成のための行動計画を策定しました。

<table><tr><th>項目</th><th>機構全体目標</th></tr><tr><td>職員の加入指導による新規適用事業所数</td><td>80,000 事業所</td></tr></table>
② 適用促進に向けた施策
ア 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 8.0 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。</td>
<td>〇職員の加入指導による新規適用事業所数については、目</td></tr>
</table>

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。

国税源泉徴収義務者情報を活用し、文書・電話・訪問等の加入指導を行った結果、約5.0万事業所を適用し、法人登記簿情報その他の情報を活用した加入指導とあわせて、合計で約9.6万事業所、約18.3万人を適用に結び付けました。

また、適用業務を効率化するため、雇用保険被保険者情報を活用して厚生年金保険等の適用の可能性がある事業所を本部において特定し、その情報をもとに優先的に加入指導するよう年金事務所へ指示しました。

【加入指導による取組状況】

		令和４年度	令和３年度
新規適用事業所数		134,726事業所	133,305事業所
	加入指導による適用事業所数	96,120事業所 （目標）80,000事業所	104,225事業所 （目標）88,000事業所
新規適用被保険者数		313,486人	312,545人
	加入指導による適用被保険者数	182,623人	217,762人

※新たに設立された法人については、設立後３カ月経過しても自主的に届出がされない法人事業所に対して加入勧奨を実施しています。

これらの結果、令和３年度末に比べ、適用事業所数は約8.6万事業所増加し、約268万事業所に、被保険者数は約92.4万人増加し、約4,157万人となりました。

【適用事業所数及び被保険者数】

	令和４年度	令和３年度
適用事業所数	2,683,868事業所	2,598,341事業所
適用被保険者数	41,569,435人	40,645,172人

また、令和３年度末時点において約18.5万事業所であった適用調査対象事業所は、その後に新たに判明した事業所と合わせ、令和４年度末時点で約16.9万事業所まで減少しました。

標の8.0万事業所を上回り、約9.6万事業所を適用するなど、未適用事業所の更なる解消を図りました。また、被保険者については、約18.3万人を適用に結びつけました。

○令和３年度末に比べ、適用事業所数は約8.6万事業所増加し、約268万事業所に、被保険者数は約92.4万人増加し、約4,157万人となりました。

○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

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>イ　令和４年度においては、令和４年３月末時点で５人以上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４年度末までに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。
令和３年度末において、被保険者５人以上の従業員を雇用している蓋然性が高い法人事業所（以下「５人以上等事業所」という。）への取組状況は次のとおりです。
令和５年３月末時点の対象事業所のうち、適用の困難性が高い事業所については、特別法人対策部と管轄年金事務所と連携した対策を進めてまいります。

【５人以上等事業所の取組状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和４年３月末時点の対象事業所数（※１）</th><th>加入指導により適用した事業所数</th><th>適用済又は適用対象外とした事業所数（※２）</th><th>適用基準を満たす者がいない事業所数</th><th>令和５年３月末時点の対象事業所数（※３）</th></tr>
<tr><td>被保険者５人以上事業所</td><td>1,767事業所</td><td>944事業所</td><td>150事業所</td><td>581事業所</td><td>92事業所</td></tr>
</table>
（※１）令和４年３月末時点の国税源泉徴収義務者情報に基づく推定等により把握した事業所。
（※２）適用対象外とした事業所とは、法人登記情報により解散又は閉鎖となっていることを確認した事業所や現地調査等により事業実態がないと判断された事業所。
（※３）令和４年４月以降に判明した事業所は含んでいない。</td>
<td>（その後に新たに判明した事業所を合わせると約155万事業所）でしたが、加入指導による取組などにより令和５年３月末時点で約 16.9 万事業所まで減少しました。

〇令和４年３月末に把握していた被保険者５人以上の1,767事業所については92事業所まで減少しました。</td>
</tr>
</table>

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。	ウ　厚生労働省年金局において、士業の関係団体を通じて、団体の会員に対してリーフレット等により改正内容や必要となる手続の周知をするとともに、日本年金機構ホームページに士業に係るページを設置し周知を行いました。また、日本年金機構において、労働保険適用事業所情報と厚生年金保険適用事業所情報の不一致情報に基づき、士業における適用対象となる可能性がある事業所に対し、制度周知用リーフレット及び雇用人数確認のアンケートを 596 件送付し、510 件回答がありました。 　アンケートにおいて、正社員とパートタイマー（週の所定労働時間及び月の所定労働日数が正社員の 3/4 以上）の合計が５人以上であると回答があった 198 事業所に対する勧奨と、回答がなかった事業所への勧奨を実施し、新たに 252 事業所が適用となりました。勧奨を実施せずに適用となった事業所を含めると新たに 299 事業所が適用となりました。	○士業における適用対象となる可能性がある 596 事業所に制度周知用リーフレットとアンケートを送付し、299 事業所が新たに強制適用の事業所として適用事業所となりました。
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。	エ　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。	
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	③　困難事案への対応 ○全国の困難性の高い事案について、令和４年度は特別法人対策部が 66 事業所を所管し、立入検査通知の送付を５件、立入検査を３回実施するなどの加入指導を行いました。この結果、令和５年３月末時点で 47 事業所、127 人を新たに適用するとともに、効果的な取組を年金事務所に共有するなど、全体の実績向上につなげました。	○特別法人対策部特別適用対策グループにおいて、困難性の高い 66 事業所を所管事業所とし令和５年３月末時点で 47 事業所を適用に結びつけ 127 人を適用しました。

って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。	④　目標達成に向けた進捗管理の徹底 〇目標達成に向け、年金事務所においては、策定した行動計画に基づき計画的に取組を行い、また、毎月の適用対策会議において、進捗状況の確認を行い、確実に計画を実施するため、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 〇本部においては、適用調査対象事業所への取組状況を把握し、対策の上乗せが必要な年金事務所の適用対策会議に参加し必要な助言・指導を行いました。	〇年金事務所においては、目標達成に向けた行動計画を策定し、進捗管理と適用対策会議によるＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 本部においては、年金事務所に対する進捗管理の徹底と必要な助言・指導を行いました。
(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。	(2) 事業所調査による適用の適正化対策 〇事業所調査による適用の適正化対策については、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、以下の取組を進めました。	
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	①　行動計画の策定 〇令和４年度においては、短時間労働者の適用拡大等の制度周知を兼ねた事業所調査を最優先に実施するとともに、新型コロナウイルスの影響を考慮しつつ、優先度を踏まえた対	〇令和４年度における事業所調査については、行動計画に

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

象事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせ、10.0 万事業所及び被保険者 498 万人に対する事業所調査を実施することを目標として計画を策定し取り組みました。

○事業所調査の実施状況は以下のとおりであり、目標を上回る事業所調査を実施しました。

【事業所調査実施状況】

目標事業所数（①）	調査事業所数（②）	進捗率 ②/①	指摘事業所数		目標被保険者数（③）	調査被保険者数（④）	進捗率 ④/③
			資格得喪関係	報酬関係			
100,000 事業所	167,899 事業所	167.9 %	16,865 事業所	69,560 事業所	4,980,000 人	6,985,197 人	140.3 %

② 調査対象の選定

令和４年 10 月に施行された短時間労働者適用拡大への対応として、適用拡大の対象事業所となる可能性のある約５万事業所について、令和３年度から２年間で制度周知を兼ねた事業所調査を実施しており、令和４年度においては、29,768 事業所について実施し、事業所調査を実施していない対象事業所に対しても訪問を行う等して、全ての対象事業所に制度周知を実施しました。

○対象事業所に該当する見込みの事業所に対して、令和４年８～９月に事前のお知らせを送付し、施行日以降、対象事業所となることや短時間労働者がいる場合には、資格取得届の提出が必要となることを周知しました。

○施行時に対象事業所に該当した事業所（49,388 事業所）に対して、施行日後に資格取得届の手続方法等を記載したリーフレットを同封した特定適用事業所該当通知書を送付し、短時間労働者がいる場合には、速やかに資格取得届を提出するよう促しました。

○施行後、適用拡大により被保険者となるべき対象者の届出が適正に行われていることを確認するため、事業所調査を実施しました。

○事業主及び従業員の方に制度や必要な手続を周知するため、対象事業所における説明会・

おいて被保険者 498 万人に対する事業所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。

○令和４年 10 月施行の短時間労働者適用拡大の対象となる可能性のある約５万事業所に対し、制度周知を兼ねた事業所調査を実施し、円滑な制度施行に向けて取り組みました。

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、適用の可能性が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

個別相談に専門家（社会保険労務士等）を派遣する専門家活用支援事業を令和３年度に引き続き実施しました。

【最優先の調査対象事業所の実施状況】

調査のきっかけ	調査事業所数
一定期間以上の遡及又は大幅な報酬等の届出があり特に確認が必要な事業所	927 事業所
被保険者から通報が行われた事業所	1,264 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、適用の可能性がある事業所	16 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	95 事業所
合計	2,302 事業所

【優先調査対象事業所の実施状況】

調査のきっかけ	調査事業所数
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	39,974 事業所
算定基礎届の長期未提出事業所	24,599 事業所
賞与支払届未提出の可能性がある事業所	22,922 事業所
短時間労働者を多く使用している事業所	2,399 事業所
一定時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	23,436 事業所
これまでの調査で指摘が多い事業所	5,983 事業所
厚生年金特例法で訂正決定された事業所	98 事業所
簡易的手法により判明した事業所	2,528 事業所

○優先度等を踏まえた事業所の選定を行い【最優先】として選定した 2,302 事業所に対し調査を実施し、【優先】として選定した 134,256 事業所に対し調査を実施しました。

<table>
<tr>
<td>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</td>
<td>
<table>
<tr><td>新規適用事業所で５人以上の事業所</td><td>12,317 事業所</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>134,256 事業所</td></tr>
</table>

○令和元年６月より毎月、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及びその帯同家族に係る情報を活用し、令和４年 12 月末現在までに在留資格「特定技能」の資格を有した 23,149 人のうち、適用事業所での勤務実態があるにも関わらず厚生年金保険に未加入の 269 人が勤務する事業所に対して加入勧奨を実施し、全て適用に結び付けました。
○令和３年度より運用している小規模事業所に対する簡易的手法による調査について、令和４年度は 11 月から令和５年３月にかけ 21.9 万事業所に「調査票」を送付しました。調査票の回答を求め、併せて「源泉所得税領収証書（写）」の提出を求めることで適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、重点的に事業所調査を実施しています。

③　効果的な事業所調査の実施
○優先度等を踏まえた対象事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせた調査により、事業所調査指摘状況は以下のとおりとなりました。
【事業所調査指摘状況】
<table>
<tr><td colspan="2">指摘事業所数</td><td rowspan="2">調査により適用した被保険者数</td></tr>
<tr><td>資格得喪関係</td><td>報酬関係</td></tr>
<tr><td>16,865 事業所</td><td>69,560 事業所</td><td>30,998 人</td></tr>
</table>
なお、調査にあたっては効果的な事業所調査とすべく、以下のような取組を実施しています。
○雇用保険被保険者情報の提供を受け、厚生年金保険の適用の可能性がある者を特定し、その情報を年金事務所へ提供することにより、効果的・効率的な事業所調査を実施しました。
</td>
<td>○出入国在留管理庁からの情報により、厚生年金保険への加入状況を確認し、速やかな適用に結び付けました。

○小規模事業所に対する簡易的手法による調査について、適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し事業所調査を実施しました。

○資格得喪関係の指摘事業所数は 16,865 事業所、報酬関係の指摘事業所数は 69,560 事業所となりました。
調査により適用した被保険者数は 30,998 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。

○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がある者を特定して調</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>○被保険者 10,000 人以上の大規模事業所の調査については、引き続き特別法人対策部と管轄年金事務所で連携して取り組みました。調査資料である給与情報等の電子媒体（電子データ）を活用することにより、全従業員について加入の要否を網羅的に確認するとともに、機構内の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かつ効果的に事業所調査を実施しました。
<table>
<tr><th>令和４年度計画</th><th>令和５年３月末</th><th>うち指摘事業所数（※）</th></tr>
<tr><td rowspan="2">13 事業所</td><td rowspan="2">13 事業所</td><td>適用もれ：５事業所</td></tr>
<tr><td>報酬誤り：11 事業所</td></tr>
</table>
（※）実施 13 社のうち第４四半期実施分２社は、指摘事項取りまとめ中につき 11 社中の数
○行動計画において、優先して実施する事業所として目標を設定し、制度周知を兼ねた呼出し調査を実施しました。

○事業所調査時に事業所に提出を求めている諸帳簿等について、印刷や郵送等を負担に感じるとの事業所からの声に対応するため、主に郵送調査の対象としている事業所（被保険者 10～19 人）に対して、オンラインによる提出を可能としており、2,470 事業所からの提出がありました。

○適用に関するデータを管理している適用業務支援システムについて、調査結果の収録情報の追加と記録管理システムの情報を活用し、抽出対象の選定等を効率的に行うためのシステム開発（統計分析サブシステムとの連携）に係る要件定義を行いました。（令和６年１月稼働予定）

○小規模事業所に対する簡易的手法による調査について、適用すべき可能性がある者がい</td>
<td>査に活用することにより、効果的・効率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 13 事業所に実施し、適用漏れ５事業所、報酬誤りについて 11 事業所に対し指摘しました。

○調査結果の収録情報の追加と記録管理システムの情報を活用した効率的な抽出ができるようシステムの要件定義を行い、システムの稼働に向け準備を進めました。
○令和４年度は 21.9 万事業所</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>る事業所を効率的に選定し、本部から取得届の勧奨を送付しました。届出等の確認ができない事業所については、年金事務所において、優先調査対象事業所として事業所調査を実施しました。
【小規模事業所に対する簡易的手法による調書の実施状況】　　令和５年３月末
<table>
<tr><th>送付件数</th><th>調査票提出件数</th><th>取得届勧奨件数</th><th>取得届提出済事業所</th><th>勧奨により適用した被保険者数</th></tr>
<tr><td>218,850 件</td><td>126,162 件</td><td>3,635 件</td><td>82 件</td><td>106 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>に対し、小規模事業所に対する簡易的な手法による調査を実施し、効率的に適用の可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、事業所調査を実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>④　目標達成に向けた進捗管理の徹底
〇目標達成に向け、年金事務所においては、策定した行動計画に基づき計画的に取組を行い、また、毎月の適用対策会議において、進捗状況の確認を行い、確実に計画を実施するため、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。
〇本部においては、調査対象事業所の選定や調査の実施状況を把握し、対策の上乗せが必要な年金事務所の適用対策会議に参加し必要な助言・指導を行いました。</td>
<td>〇本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底し取り組みました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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関係する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、他の届出に優先して処理を行うことにより、引き続き迅速な事務処理に取り組む。</td>
<td>(3)　その他
①　届出に係る事務処理の迅速化
〇繁忙期である令和４年４月において、健康保険被保険者証の交付に関する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）の処理に最優先で取り組み、電子申請・電子媒体・紙媒体のいずれにおいても、標準的な処理期間の平均処理日数（※１）の目標（※２）を達成しました。
（※１）機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間（土日祝日を除く営業日）であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含みません。
（※２）令和４年度の被保険者証関係届書の目標</td>
<td>〇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、繁忙期である令和４年４月においても標準的な処理期間の目標を達成することができました。</td>
</tr>
</table>

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。

種別	電子申請	電子媒体	紙媒体
標準的な処理期間の目標	１営業日	２営業日	４営業日

【各年４月の事務処理状況（資格取得届）】

届書種別	資格取得届											
	電子申請				電子媒体				紙媒体			
年月	H31.4	R2.4	R3.4	R4.4 ※3	H31.4	R2.4	R3.4	R4.4 ※3	H31.4	R2.4	R3.4	R4.4 ※3
平均処理日数	3.3日	1.4日	0.5日	0.7日	2.3日	1.6日	0.8日	0.8日	4.2日	5.1日	2.9日	3.6日

【各年４月の事務処理状況（被扶養者異動届）】

届書種別	被扶養者異動届											
	電子申請				電子媒体				紙媒体			
年月	H31.4	R2.4	R3.4	R4.4 ※3	H31.4	R2.4	R3.4	R4.4 ※3	H31.4	R2.4	R3.4	R4.4 ※3
平均処理日数	2.8日	1.9日	0.7日	0.9日	2.5日	1.5日	0.9日	0.9日	4.1日	6.0日	2.8日	3.6日

（※３）令和４年４月に発生した電子申請受信遅延の影響を含む。

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

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

○厚生年金特例法への対応（※）に関しては、地方年金記録訂正審議会が年金記録の訂正の

○厚生年金特例法への対応に

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。	答申を行ったもの及び年金事務所において年金記録の訂正が可能と判断した 4,385 件に係る特例納付保険料 5.9 億円について納付勧奨を行い、3,574 件、4.0 億円の納付実績となりました。 （※）厚生年金特例法により申立期間について厚生年金保険料が報酬より控除されていたことが認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主には特例納付保険料を納付するように勧奨を行いますが、納付に応じない場合は事業主名等が公表されます。	ついては、4,385 件に係る特例納付保険料 5.9 億円について納付勧奨を行い、3,574 件、4.0 億円の納付実績となりました。
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。	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 〇健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会が保有する記録とのデータの突き合わせ作業を引き続き進めました。	〇企業年金連合会からの依頼に基づきデータの突き合わせ作業を進めました。
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　船員保険制度への対応 〇船員保険制度に関する業務遂行時における参考テキストとして令和２年度末に作成した「船員保険報酬月額算定の手引」により、25 拠点に対し臨場等による現状調査と人材育成を行うとともに、事務処理要領の整備や事務処理体制の見直しの準備を進めました。	〇船員保険制度に関する事務処理要領の整備や事務処理体制の見直しの準備を進めました。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策 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	**４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策** ○令和４年度における厚生年金保険料等の徴収対策については、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う納付猶予特例から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。）に切り替えた事業所を含めて、約７万件を超える法定猶予制度の適用を受けている事業所（以下「法定猶予事業所」という。）からの安定的な保険料の収納確保に取り組みました。 保険料の納付が困難な事業所に対しては、丁寧に納付協議を実施し、事業の状況を財務資料等により確認の上、事業の存続に配慮しながら新規発生保険料以上の納付を促しました。また、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画に不履行等が生じた事業所については、財産調査及び財産の差押等の滞納処分の実施を進めました。 ○徴収体制の強化について、法定猶予事業所の履行管理や滞納処分の実施に注力できるよう、電話による納付督励業務を集中的に実施する集約コールセンター及び全喪事業所の執行停止処理に係る財産調査業務を集約して実施する調査センターを設置し、業務の集約化及び効率化を図りました。 ○徴収職員の育成については、徴収対策に関する制度と実務に通じた職員を育成するための研修を計画的に実施するとともに、事業所との納付協議を円滑に行えるよう実践的な内容を取り入れた研修を実施し、現場のニーズに対応しました。 (1) 行動計画の策定 ○令和４年度の厚生年金保険等の行動計画は重点取組施策である「新しい時代に貢献	○令和４年度における厚生年金保

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>する基幹業務の推進」に基づき、公正・公平で安定的な保険料収納を確保するため、法定猶予制度の効果的な活用を図りつつ、新規発生保険料以上の納付を基本とし、法定猶予制度の適用を受けている保険料額（以下「猶予保険料額」という。）を含めた収納率で前年度と同等以上の水準を確保すること、収納未済額及び滞納事業所数を前年度より削減することを目標として策定しました。
〇行動計画目標の進捗状況については、本部と年金事務所が連携して組織的に管理し、事業実績が目標に達していない年金事務所等へは合同の徴収対策会議を通じて効果的な助言・指導を行う等の改善を図りました。

〇令和４年度末の厚生年金保険料の収納率（過年度分を含む。以下同じ。）は 98.5%となり、前年度末実績を 0.2 ポイント上回りました。

【厚生年金保険料収納率】
<table>
<tr><th>厚生年金保険</th><th>令和４年度</th><th>令和３年度</th></tr>
<tr><td>徴収決定額</td><td>34兆5,889億円</td><td>33兆9,149億円</td></tr>
<tr><td>収納額</td><td>34兆0,583億円</td><td>33兆3,535億円</td></tr>
<tr><td>収納率</td><td>98.5%</td><td>98.3%</td></tr>
</table>

〇令和４年度末の全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は 97.3%となり、前年度末実績を 0.1 ポイント上回りました。</td>
<td>険等の行動計画に基づき、公正・公平で安定的な保険料収納を確保するため、法定猶予制度の効果的な活用を図りつつ、新規発生保険料以上の納付を基本として、本部と年金事務所が連携して組織的に目標管理を行い、事業実績が目標に達していない年金事務所等へは合同の徴収対策会議を通じて効果的な助言・指導を行う等の改善を図りました。

〇この結果、厚生年金保険料の収納率は 98.5%、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は 97.3%となり、前年度末実績と同等以上の水準を確保しました。
また、収納未済額についても、厚生年金保険料で 5,071 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料で 2,927 億円となり、令和３年度から徴収決定額が大幅に増加している状況下で前年度末より厚生年金保険料で 308 億円、健康保険料で 43 億円削減しまし</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>【健康保険料収納率】
<table><tr><td>協会管掌健康保険</td><td>令和４年度</td><td>令和３年度</td></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>11兆2,938億円</td><td>11兆1,806億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>10兆9,872億円</td><td>10兆8,700億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>97.3%</td><td>97.2%</td></tr></table>
○令和４年度末の収納未済額については、厚生年金保険料で 5,071 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料で 2,927 億円となり、徴収決定額が大幅に増加している状況下で前年度末より厚生年金保険料で 308 億円、健康保険料で 43 億円削減しました。

【収納未済額】
<table><tr><td>収納未済額</td><td>令和４年度</td><td>令和３年度</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>厚生年金保険</td><td>5,071億円</td><td>5,379億円</td><td>▲308億円</td></tr><tr><td>協会管掌健康保険</td><td>2,927億円</td><td>2,970億円</td><td>▲43億円</td></tr></table></td>
<td>た。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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</td>
<td>(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

○法定納付期限までに納付ができなかった事業所に対して、督促指定期限までの電話による納付督励業務を集中的に実施する集約コールセンターを令和４年 10 月から全国実施に拡大し、滞納整理関係事務処理要領に基づく初期対応手順を確実に実施しました。この結果、令和４年 10 月から令和５年３月までの期間中に 94,758 件の対象事業所（収納未済額合計で約 646 億円）に対して架電を行い、約 81%にあたる 76,536 件（収納未済額では約 88%にあたる約 567 億円）の事業所が督促指定期限内に解消しました。
また、その際、事業所から一括の納付が困難であるとの申出があった場合には、法定猶予制度の活用を説明するとともに、事業所の状況に応じた納付計画の策定に取</td>
<td>○法定納付期限までに納付ができなかった事業所に対する督促指定期限までの電話による納付督励業務を集約して実施する集約コールセンターを全国拡大し、初期対応手順を確実に実施しました。また、督促指定期限を超えた滞納事業所に対する納付指導と法定猶予制度を活用した適切</td>
</tr>
</table>

督励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っ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、

り組みました。

○督促指定期限を超えた滞納事業所に対しては、滞納保険料の早期納付を適切に指導するとともに、納付が困難な事業所には財務状況を見極めた上で適切に納付計画を策定し、履行管理を行いました。

この結果、令和４年度末の滞納事業所は 140,811 事業所、適用事業所全体に占める割合は 5.2%となり、令和３年度末より減少しました。

【滞納事業所数】

	令和４年度	令和３年度
滞納事業所	140,811事業所	147,750事業所
適用事業所に占める滞納事業所の割合	5.2%	5.7%

【法定猶予制度の適用状況】

		令和４年度	令和３年度
納付の猶予		223 事業所	336 事業所
換価の猶予	申請	3,001 事業所	42,537 事業所
	職権	42,926 事業所	29,255 事業所
合計		46,150 事業所	72,128 事業所

○また、法定猶予事業所からの安定的な保険料の収納を確保するため、納付計画を新規発生保険料以上とすることを基本として取り組んだ結果、令和５年３月末現在の

な納付計画の策定と履行管理に取り組みました。

○この結果、令和４年度末の滞納事業所は 140,811 事業所、適用事業所全体に占める割合は 5.2%となり、令和３年度末より減少しました。

○法定猶予事業所からの安定的な保険料の収納を確保するため、

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。

法定猶予事業所 46,150 件のうち、新規発生保険料以上の納付計画事業所は約 93.0%にあたる 42,926 件で、令和４年３月末の状況と比べて全体に占める割合が約 52 ポイント改善しました。

【法定猶予事業所の納付計画の状況】

	猶予事業所数	猶予保険料額	新規発生保険料以上		新規発生保険料未満	
			件数	金額	件数	金額
令和５年３月	46,150 件	2,017 億円	42,926 件	1,908 億円	3,224 件	109 億円
	割合		93.0%	94.6%	7.0%	5.4%
令和４年３月	72,128 件	3,529 億円	29,255 件	1,590 億円	42,873 件	1,939 億円
	割合		40.6%	45.0%	59.4%	55.0%

納付計画を新規発生保険料以上とすることを基本として取り組んだ結果、令和５年３月末現在の法定猶予事業所 46,150 件のうち、新規発生保険料以上の納付計画事業所が約 93.0%にあたる 42,926 件となり、令和４年３月末の状況と比べて全体に占める割合が約 52 ポイント改善しました。

○新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、財産調査や財産の差押等の滞納処分業務を令和２年４月以降停止していましたが、令和３年４月以降段階的に再開し、令和４年度においては、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画に不履行等が生じた事業所に対して、引き続き事業の存続に配慮した上で滞納処分業務を適切に進めました。

【滞納処分の実施状況】

	令和４年度	令和３年度	令和２年度	令和元年度
差押執行事業所	27,784 事業所	6,781 事業所	3,357 事業所	33,142 事業所

○令和４年度においては、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画に不履行等が生じた事業所に対して、引き続き事業の存続に配慮した上で、財産調査や財産の差押等の滞納処分業務を進め、27,784 事業所に差押を執行しました。

(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

(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

○困難性が高く、滞納が長期間又は高額となっている事業所については、本部の専門部署である特別法人対策部が所管し、令和４年度は 457 事業所に対して、収納未済

○徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額な事業所について

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。

額 221 億円の滞納整理に取り組みました。

法定猶予制度の適用を受けておらず、納付協議等に応じない事業所には滞納処分を確実に進めることにより、適切な滞納保険料の納付と納付計画の策定を指導するとともに、納付計画の不履行等が生じないよう履行管理を徹底しました。

○この結果、令和５年３月末時点の所管事業所に対する収納未済額は 173 億円となり、年度当初より 48 億円が削減されました。また、収納未済額 173 億円のうち、50 億円が猶予保険料額ですが、その全てが新規発生保険料以上の納付計画となり、収納未済額全体の削減につながりました。

なお、179 事業所について滞納保険料の解消の見通しが立ったこと等により、年金事務所の所管に戻しました。

【特別法人対策部の取組状況】

所管事案	令和４年度所管分			令和４年度末	法定猶予制度適用
	前年度からの繰越分	令和４年度移管分	合計		
所管事業所数	328 事業所	129 事業所	457 事業所	278 事業所	55 事業所
収納未済額（延滞金含む）	161億円	60億円	221億円	173億円（※）	50億円（※）

（※）年度途中で移管終了した事業所の収納未済額を含む。

○国税庁への滞納処分等の権限委任について、国税局との打合せを定期的に実施し、既に委任を行っている事案に係る発生保険料の追加委任 136 件とあわせて、財産の隠匿の疑いのある悪質な滞納事業所について、新たに権限委任２件を実施しました。（令和３年度の新規委任の実績なし。）

は、本部の特別法人対策部が所管し、令和４年度は 457 事業所、収納未済額 221 億円の滞納整理に取り組みました。

この結果、収納未済額は年度当初に比べて 48 億円削減されるとともに、179 事業所について滞納保険料の解消の見通しが立ったこと等により、年金事務所の所管に戻しました。

○国税庁への滞納処分等の権限委任について、国税局との打合せを定期的に実施し、財産の隠匿の疑いのある悪質な滞納事業所について、新たに権限委任を２件実施しました。

(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。	(4) 徴収職員の育成 ○厚生年金保険等の徴収対策に関して、法令等の趣旨に則った公正・公平な運用を行うための研修を計画的に実施し、制度と実務に精通した徴収職員の育成に取り組みました。 ○また、国税局や特別法人対策部の専門性を有する職員を講師として、具体的な納付協議のスキルを高めるための実践的な研修を実施し、現場の年金事務所のニーズに対応しました。	○徴収対策に関して、公正・公平な運用を行うための研修を計画的に実施し、徴収職員の育成に取り組むとともに、国税局や特別法人対策部の専門性を有する職員を講師として、納付協議のスキルを高めるための実践的な研修を実施しました。
(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。	(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進 ○厚生年金保険料等に過誤納が判明した場合の事務処理について、オンラインシステムにより滞納事業所を把握し、保険料の更正減処理を自動的に行えるようにシステム改修を令和４年 10 月に実施し、保険料の還付・充当事務の効率化、負担軽減を図りました。	○厚生年金保険料等に過誤納が判明した場合の事務処理をシステム化し、年金事務所における保険料の還付・充当事務の効率化と負担軽減を図りました。
(6) 口座振替の利用促進 口座振替を利用していない適用事業所については、口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、新規適用事業所に対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。	(6) 口座振替の利用促進 ○機構ホームページ及び機構公式 Twitter において、適用事業所の事業主向けに口座振替の利用によるメリット等を分かりやすく案内するとともに、口座振替申出書の作成シートを掲載し、利用の促進を図りました。 また、新規適用事業所に対する電話やチラシによる勧奨を継続的に実施し、令和４年度の口座振替実施率は適用事業所が大幅に増加している状況下で、厚生年金保険	○厚生年金保険料等の口座振替の利用を促進するため、機構ホームページや機構公式 Twitter を活用した広報を実施するとともに、新規適用事業所に対する申

	81.5%（前年度実績81.4%）、全国健康保険協会管掌健康保険80.8%（前年度実績80.8%）となり、前年度以上の実績となりました。	請勧奨を継続し、適用事業所が増加している状況下で、適用事業所に対する口座振替実施率が前年度以上の実績となりました。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
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。	**５．年金給付** 年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進するため、年金事務所と中央年金センターで執行する体制への再構築を進めるとともに、簡易な電子申請の環境整備など年金給付業務のデジタル化に向けて取り組みました。また、年金制度改正や令和５年度の特別支給の老齢厚生年金に係る請求件数の増加に対応するため、年金事務所のお客様相談室の体制整備等を図りました。	
(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) 正確な年金給付の実現に向けた体制強化 年金給付業務の執行体制について、新規裁定を年金事務所及び事務センターで行い、裁定後の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、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取組を以下のとおり進めました。	
① 事務センターで行っている年金給付業務の集約	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勧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	○事務センターで行っている年金給付業務のうち、再裁定の勧奨業務や特別障害給付金に関する業務等について、中央年金センター及び障害年金センターに集約する方針を決定し、令和５年２月から先行して埼玉広域事務センター管内の業務を集約しました。この先行実施の状況を踏まえ、業務処理マニュアルやシステム等の修正・整備を行った上で、令和５年４月に埼玉広域事務センターを除く14事務センター	○正確かつ効率的な事務執行体制を確立するため、事務センターで行っている年金給付業務の一部を令和５年４月に中央年金センター及び障害年金センターへ

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。	分を集約しました。 ○中央年金センター及び障害年金センターにおいては、令和５年１月に移行準備チームを設置し、事務処理工程の整理、システム見直しによる業務の効率化、各工程を担う職種の明確化及び職員の研修などの準備を行い、事務処理体制を整備しました。 ○また、その他の年金給付業務（年金請求書等の入力業務、入力後のリスト処理業務、年金証書等の作成・発送業務）については、現状の事務処理を精査し、集約に向けた課題を整理しており、これを踏まえ、令和５年度に向けて対応方針を策定する予定です。	集約しました。 また、集約した業務を着実に行うため、中央年金センター及び障害年金センターの処理体制の整備等を行い、集約後も遅滞なく処理を行っています。
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	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 ○中央年金センターを中心とした執行体制を確立するため、主要な届書（年金受給選択申出書や未支給年金請求書等）の現状の事務処理工程、審査内容、職種別の役割を分析・精査し、課題の洗い出しを進めており、これを踏まえ、諸変更業務や再裁定業務の標準化、事務処理体制及び人材育成などについて、令和５年度に向けて対応方針を整理する予定です。	○中央年金センターの安定的な体制構築に向けて、現状の把握及び課題の整理を行いました。

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。	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等によりお客様相談室の業務が拡大している中、令和５年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することに伴い、相談件数及び請求件数が増加することに対応するため、令和５年度に向けたお客様相談室の体制強化を検討し、以下の取組を行いました。 ・室長を補佐する室長代理の全拠点配置（12 拠点は複数名配置）（令和４年 10 月） ・一部の決裁権限を室長から室長代理に委譲する仕組みの導入（令和４年 11 月） ・有期雇用職員を 255 拠点で 363 名増員（令和５年１月） ・職員のスキル向上を図る実践研修の実施（令和５年１月～３月） ・相談件数の増加が大きい 106 拠点の相談ブースの増設（令和５年４月） ・窓口相談を担う年金相談職員を 160 名登用（令和５年４月）	○令和５年度の相談件数及び請求件数の増加に対応するため、常設相談ブースの増設や年金相談職員などの要員確保などお客様相談室の実施体制の強化を図りました。
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。	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年度から実施している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について、令和３年度の結果を踏まえ、各グループの評価指標及び評価基準の一部を見直しました。これに基づき、事業実績表彰及び人事評価を行いました。	○事業評価について、より実績を反映した事業実績表彰及び人事評価を実施し、年金センターの組織活性化を図りました。
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に開催し、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。	イ　共済組合との情報連携の強化 ○共済組合（国家公務員共済組合・地方公務員共済組合（７団体）・日本私立学校振興・共済事業団）との情報連携を図るため実務者協議会を毎月開催し、令和４年度においては、第２号～第４号厚生年金被保険者期間（以下、「共済期間」という。）を有する者に係る老齢・遺族厚生年金の新規裁定の適正化及び迅速化に向け、以下の取組を行いました。	○共済組合との連携が必要な事務処理及び共済情報連携システムについて課題等を洗い出し、改善等を図りました。

	・新規裁定時における共済情報取得後に出力されるリストの改善及び年金決定の自動化に係るシステム開発 ・共済期間を有する者の裁定入力及びリスト処理等に係る業務処理要領の明確化 ・共済期間を有する者の年金裁定請求書の処理状況に係る進捗管理の徹底	
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。	ウ　制度改正に向けた体制強化 ○令和４年４月に施行された年金制度改正（繰下げの上限年齢の引上げ）等を着実に実施するため、年金相談、年金請求書の審査等の要員として、年金事務所及び中央年金センター等に 84 人を配置し、相談業務、届書の処理等を円滑かつ着実に実施しました。また、年金の振込先として公金受取口座を指定する届出があった場合の相談・審査に対応するため、令和５年４月に年金事務所に 40 名を配置し、体制の拡充を図りました。	○年金制度改正等を円滑かつ着実に実施するため、年金事務所、年金センター等の人員体制を拡充し体制強化を図りました。
(2) 正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応	(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。	①　年金決定時チェックの着実な実施 ○年金事務所で実施した年金の決定内容の正確性を担保するため、令和２年度より中央年金センターにおいて年金決定直後に決定内容をチェックしています。令和４年度に決定した老齢・遺族・障害年金（約 137 万件）について、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約 22 万件の決定内容を適切にチェックし、277 件について事務処理誤りの未然防止を図りました。また、令和４年 10 月からチェック対象範囲を拡大し、初回支払額が一定額以上の決定内容について新たに追加しました。	○老齢年金・障害年金・遺族年金の決定直後の決定内容のチェック及び誤り事例の周知等により訂正した件数は前年より大幅に減少しました。
・　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。	○令和３年度の実施状況を踏まえ、老齢厚生年金の新規裁定時において雇用保険の受給を確認した場合の取扱いや、時効の取扱いにかかるチェックシートの見直しを行い、令和４年 10 月及び 12 月に業務処理マニュアルを整備しました。	○業務処理マニュアルの整備やチェックシートの見直しにより事務処理誤りの再発防止を図りました。

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。	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３年度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和４年９月に公表しました。 ○事務処理誤りの再発防止策として、平成 30 年度より可能な限り手作業処理のシステム化を進めており、令和５年４月に、以下のシステム機能強化を図りました。 ・老齢基礎年金決定後の国民年金保険料納付記録追加に伴う年金額改定の自動化 ・年金の併給にかかる支給停止解除処理の自動化	○対象者の特定が可能な事象について着実に対応し、結果を毎月公表しました。 ○年金給付の正確性の向上・適正化及び業務効率化を図るため、段階的に手作業処理のシステム化を進めました。
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。	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は、引き続き事務処理要領に基づき、機構本部において進捗状況を把握し、年金事務所へ必要な指示を行うことで、事務処理の迅速化及び適正化を図りました。	○進捗管理を適切に実施することで、過払い年金の返還請求に係る事務処理の迅速化及び適正化を図りました。
・　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。	○議員の在職老齢年金について、年２回の賞与時期における各議会事務局への届出勧奨及び令和４年度に改選のあった議会事務局（419 議会）への届出勧奨の進捗管理を徹底し、確実に勧奨を実施しました。	○各議会事務局への届出勧奨事務について、適切な時期に確実に勧奨を実施しました。
・　年金不正受給対策及び年金返納金の債権の適切な管理を行う。	○年金不正受給対策として、マイナンバーによる生存確認を実施するため、マイナンバーが収録されていない方に対して、現況届に住民票の添付又はマイナンバーの記入を求め、不正受給対策に取り組みました。	○マイナンバー等を活用して年金の不正受給を防止しました。
(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	(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	

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。	○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例措置により、障害状態確認届（診断書）の提出期限が令和３年２月末から同年11月末までの方のうち、障害状態確認届を提出し症状が軽快した方については、令和３年12月末まで年金の減額・支給停止が猶予されたことから、対象となる方（6,622人）に対し、再度、確認用診断書の提出について案内し、その後の状況を確認した上で決定することとしました。これらを踏まえ、令和３年12月から令和４年10月まで専用ダイヤルを設置し丁寧な対応を行った結果、2,016人の方から確認用診断書が提出され、うち1,016人の方に対し年金支給を継続しました。	○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者に対し、専用ダイヤルを設置し丁寧な対応を行った結果、2,016人の方から確認用診断書が提出され、うち 1,016 人の方に対し年金支給を継続しました。
②　障害年金センターの事務処理体制の強化	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の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	○障害年金センターにおける障害認定の専門性の一層の向上を図るため、令和４年４月から障害認定に係る業務フローの見直し（職責に応じた役割及び決裁権限の明確化、職員による事前確認票の導入等）を本格的に実施しました。 ○また、審査・認定業務の管理体制を強化するため、令和４年４月に内部・外部障害管理グループ、精神障害管理グループ等を設置し、傷病別の業務処理体制を整備しました。	○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、業務フロー等の見直しを適確に行うとともに、業務処理の管理体制の強化を図りました。

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	○年金事務所からの障害年金に関する照会に迅速かつ適切に対応する体制を整備するため、令和４年 11 月に年金事務所向けの障害年金ヘルプデスクの設置方針を策定し、運用手順の整備、職員の研修、機器の整備などの準備を行い、令和５年４月から運用を開始しました。	○年金事務所向けヘルプデスクを設置し、年金事務所からの障害年金に関する専門的な照会に対応する体制を整備しました。
③　認定業務の適正性の向上	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。	○障害認定の公正性を一層確保するため、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推進しました。また、令和５年４月より、特別障害給付金に係る不利益処分の通知に理由付記文書を同封するため、障害年金センターの事務処理体制を整備しました。	○複数の認定医が認定に関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図りました。
・　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。	○認定事例の共有や審査基準に対する意識の統一を図るため、令和５年３月に障害認定医会議を開催し、参加した 75 名の認定医と意見交換を行い、認定医相互間の情報共有を図りました。	○障害認定医会議を開催し、認定医に対して認定事例や障害認定基準の考え方について情報共有を行い、認定業務の一層の標準化を図りました。
・　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。	○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、令和３年度よりリモートによる認定業務を開始し、令和４年度においても引き続き精神障害の再認定においてリモートによる認定業務を実施しました。	○リモート認定業務を引き続き実施し、認定業務の効率化を図りました。
(4)　年金給付業務を支える職員の育成	(4)　年金給付業務を支える職員の育成	
・　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	○令和５年度の相談件数及び年金請求件数の増加に対応するため、令和５年１月から３月にかけて、新たに窓口業務や審査業務等に従事するお客様相談室の職員（501 名）を対象に、実務を解説した動画視聴によるテレビ研修や、上席年金給付専門職	○令和５年度のお客様相談室の体制を強化するため、短期育成プログラムを実施し、職員のスキ

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>による巡回指導など本部による実践型の短期育成プログラムを策定し、人材育成を実施しました。
（業務別受講者数：窓口業務 103 名、審査業務 207 名、バックヤード業務 191 名）
○従来から取り組んでいる年金給付分野の研修について、クラス別（管理職、一般職、無期雇用職員、有期雇用職員）の業務別研修を行うともに、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象に外部講師による講師養成研修や実務指導者としてのスキル向上を目的とした専門別研修を行いました。また、給付業務正規職員の研修では、社会保険六法を活用したカリキュラムを実施しスキル向上を図りました。
【研修実績】
<table>
<tr><th>研修区分</th><th>対象者</th><th>延べ受講者数</th></tr>
<tr><td>業務別研修</td><td>拠点職員（クラス別）</td><td>18,712 人</td></tr>
<tr><td rowspan="3">専門別研修</td><td>上席年金給付専門職（年３回）</td><td>212 人</td></tr>
<tr><td>年金給付専門職（年２回）</td><td>519 人</td></tr>
<tr><td>給付業務正規職員（年１回）</td><td>108 人</td></tr>
</table>
○事業推進統括部で実施する市区町村向け研修の研修教材について、制度改正内容等を踏まえた更新を行いました。

(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
○お客様手続きの簡素化及び利便性の向上を図るため、「マイナポータル」、「ねんきんネット」を活用し、機構が保有する情報等をあらかじめ申請画面に表示することで、お客様が簡易に電子申請を行える環境整備に向けた基本方針を策定しました。これに基づき、扶養親族等申告書及び老齢年金請求書の簡易な電子申請の実施に向けてシステム開発に着手しました。</td>
<td>ル向上、人材育成を行いました。

○年金給付分野の研修について、職員のレベルに応じた複数の研修を実施しました。また、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象に、外部講師による講師養成研修や実務指導者としてのスキル向上を目的とした研修を行いました。

○お客様手続きの簡素化及び利便性の向上を図るため、扶養親族等申告書や老齢年金請求書の簡易な電子申請の実施に向けたシステム開発を進めました。</td>
</tr>
</table>

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。	②　内部事務の効率化 〇簡易な電子申請の実施に合わせて、従来の紙での届出を前提とした事務処理を見直し、電子申請で提出された届出を画面上で審査・入力する内部処理とするため、扶養親族等申告書に係る画面審査・電子決裁を実現するシステム開発に着手しました。また、老齢年金請求書に係る内部処理についても画面審査・電子決裁の実現に向けて事務処理やシステム要件の検討を進めました。	〇電子申請で提出された扶養親族等申告書の画面審査・電子決裁を実現するシステム開発に着手しました。また、老齢年金請求書も、画面審査・電子決裁の実現に向け事務処理及びシステム要件の整理を進めました。
(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	(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 〇年金制度改正の趣旨・内容・手続等について、機構ホームページや Twitter などに制度改正の内容を掲載するとともに、年金事務所窓口等でお客様に配布するリーフレット（老齢年金ガイド）に改正後の制度内容を記載し、お客様に広く周知を図りました。また、令和４年 10 月から 12 月にかけて、働きながら年金を受給する方を対象に制度内容（在職老齢年金の見直し、在職定時改定）について、インターネット広告を活用した広報を行いました。 〇年金受給者に対して、令和４年６月に送付した統合通知書に年金制度改正（在職老齢年金の見直し、在職定時改定）の概要を掲載し、周知を図りました。また、令和４年 10 月の被用者保険の適用拡大に伴い、老齢厚生年金受給権者に係る経過措置の対象者に該当する可能性のある方に対して、令和４年 11 月から令和５年１月までの間に、個別の届出勧奨を行いました。 〇市区町村の事務担当者に対して、令和５年３月の市区町村向け情報誌に年金制度改正概要を掲載するとともに、厚生年金保険の事業主に対しては、毎月送付する納入告知書に制度改正概要のチラシを同封し、周知を図りました。また、年金委員に対しては、令和４年 11 月の全国年金委員研修において制度内容を説明し、令和５年２月に制度改正資料の提供を行い、制度周知の促進を図りました。	〇年金制度改正の趣旨・内容・手続き等について、機構ホームページ、インターネット広告、パンフレット、事業主向けチラシ、市区町村向け情報誌を活用し、お客様への周知広報を着実に実施しました。

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

② 年金給付の請求案内の充実

○年金の受給資格を有する方の請求漏れを防止するため、年金の受給開始年齢到達時に年金加入記録等を記載した年金請求書（事前送付用）を送付するなど、以下の取組を行いました。また、75 歳に到達する年金未請求の方に対しては、令和４年４月より新たに年金請求書を送付することとしました。

対象者	送付内容	送付件数
60 歳到達者（受給要件を満たしている方）	お知らせ（はがき） ※繰上げ請求の説明など	122,794 件
60 歳到達者（受給要件を満たしていない方）	お知らせ（はがき） ※記録確認や国民年金の任意加入の案内など	42,283 件
62 歳到達者（女性、特別支給の老齢厚生年金の受給権を有する方）	年金請求書一式	620,578 件
65 歳到達者（老齢基礎年金のみの方）	年金請求書一式	120,039 件
65 歳到達者（特別支給の老齢厚生年金が未請求の方）	年金請求書一式	154,496 件
66 歳以降新規請求者	年金請求書一式	6,133 件

○令和４年４月から老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられたことに伴い、老齢年金を請求されていない66歳以降の方を対象に、誕生月の前月に「繰下げ見込額のお知らせ」を送付しました。（令和５年３月までの送付件数：約53万件）

○70歳を超える方で老齢年金を請求されていない方について、令和２年から順次個別の請求勧奨を実施していますが、令和４年度においては、71歳に到達される方（約9,000人）に対し、令和４年10月から、文書、電話による請求勧奨及び令和５年３

○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。

○新たに 75 歳到達時において年金未請求の方に対して、令和４年４月より年金請求書の送付を開始し、請求忘れの防止を図りました。

○繰下げ可能年齢が 75 歳まで引き上げられたことに伴い、66 歳以降、毎年繰下げ見込額をお知らせするなど新たな取り組みを実施し、お客様サービスの充実を図りました。

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。

月に文書による再勧奨を実施し、約5,400人の方に年金請求書を提出いただいています。

③　迅速な支給決定（サービススタンダード）

〇老齢年金、遺族年金及び障害年金の新規裁定について、令和５年３月末時点でいずれもサービススタンダードの達成率90%以上を維持しました。このうち、最も請求件数の多い老齢年金（１ヶ月以内）については、99%を達成しました。

年金種別	所要日数	達成率	平均処理日数
老齢年金	加入状況の再確認を要しない場合（１ヶ月以内）	99.0%	22.7日
	加入状況の再確認を要する場合（２ヶ月以内）	93.3%	33.9日
遺族年金	加入状況の再確認を要しない場合（１ヶ月以内）	98.2%	23.0日
	加入状況の再確認を要する場合（２ヶ月以内）	94.8%	31.5日
障害年金	（３ヶ月以内）	94.8%	68.5日

④　より分かりやすい通知・案内

〇毎年６月に送付する年金の統合通知書及び年金生活者支援給付金の統合通知書について、これらを一体化して送付できるよう、令和６年度からの実施に向けて、様式等を検討し、令和５年２月からシステム開発に着手しました。

〇老齢年金、遺族年金及び障害年金のサービススタンダードの達成率は、いずれも90%以上を維持しました。このうち、請求件数の多い老齢年金（１ヶ月以内）については、99%を達成しました。

〇年金の統合通知書及び年金生活者支援給付金の統合通知書の一体化にむけたシステム開発を進めました。

・　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。	○令和４年度の年金額をお知らせする改定通知書について、年金額の変更を分かりやすくするため、改定前の年金額も記載することとし、令和４年５月送付分から前回の年金額及び年金額の改定理由を新たに記載しました。	○年金額改定通知書の記載内容を見直し、お客様に年金額の変更を分かりやすくお伝えしました。
・　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。	○令和５年４月に施行した年金制度改正（本来請求選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入）の内容について、お客様に正確に案内できるよう年金相談マニュアルの改正を行うとともに、障害年金に関する相談を適切に行うため、障害年金にかかる年金相談マニュアルを整備しました。	○年金制度改正に合わせて年金相談マニュアルを整備し、制度改正の趣旨や内容を正確に案内しました。
・　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。	○年金に関する請求や届出の手続きについて、制度改正にあわせて、機構ホームページの内容を見直すとともに、遺族年金請求書及び障害年金請求書の記載方法の説明動画を作成し、機構ホームページに掲載しました。また、老齢年金請求書（事前送付用）リーフレットや年金事務所窓口等でお客様に配付する老齢年金ガイドについて、お客様からのご意見・ご要望を踏まえ、より分かりやすい内容に見直しました。	○機構ホームページに、制度改正の内容や遺族年金・障害年金の請求手続きの説明動画を掲載しました。また、お客様からのご意見等をもとにリーフレットなどをより分かりやすい内容に見直しました。
(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施	(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	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。	○支援給付金を既に受給されている方について、令和４年７月に市区町村から所得・世帯データの提供を受け、令和４年 10 月に継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、約 736 万人に対して令和４年 12 月定期支払以降も引き続き支援給付金の支給を行いました。	○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適確に確認し、支援給付金の支給を遅滞なく行いました。
②　新規決定見込者への請求勧奨の実施	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。	○支援給付金を新たに受給できる見込みがある方については、令和４年７月に市区町村から所得・世帯データの提供を受け、支給要件に該当するか要件判定を行い、53 万人に対し、令和４年９月から簡易な給付金請求書（はがき型）を順次送付し、未提出の方に対しては令和４年 10 月、12 月及び令和５年２月の３回にわたり勧奨を行いました。この結果、令和５年３月までに約 51 万人から簡易な給付金請求書（はがき型）を提出いただき、支援給付金を新たに支給しました。	○新たに支援給付金の支給要件に該当した方（約 53 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３回にわたり勧奨を行いました。この結果、約 51 万人の方から請求書を提出いただきました。

<table>
<tr><th>令和４年度計画</th><th>令和４年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</td><td>６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</td><td></td></tr>
<tr><td>(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。</td><td>(1) 年金記録の確認等の対応
〇令和４年度も未統合記録の解明を図るための取組を行った結果、未統合記録は、約1,773万件（令和４年３月）から約1,736万件（令和５年３月）となり、約37万件減少しました。
【別表８：未統合記録（5,095万件）の解明状況】
【未統合記録（5,095万件）の解明状況】
<table>
<tr><td>年度</td><td>平成31年３月</td><td>令和２年３月</td><td>令和３年３月</td><td>令和４年３月</td><td>令和５年３月</td></tr>
<tr><td>件数</td><td>約1,862万件</td><td>約1,823万件</td><td>約1,794万件</td><td>約1,773万件</td><td>約1,736万件</td></tr>
</table></td><td>〇未統合記録の解明に向けた取り組みにより約37万件の記録の解明が進みました。</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>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
※取組状況については、Ⅰ－８(1)に記載。</td><td></td></tr>
<tr><td>・ 「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。</td><td>〇ねんきん特別便（名寄せ特別便）等の未回答者への対応
・ねんきん定期便による呼びかけ
「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対し、年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう促すメッセージを「ねんきん定期便」に記載し、呼びかけを行いました。（約 55 万件）</td><td>〇「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対し、「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。</td></tr>
<tr><td>・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別</td><td>・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者への通知の送付</td><td>〇「ねんきん特別便（名寄せ特別</td></tr>
</table>

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。	「ねんきん特別便（名寄せ特別便)」等の未回答者への通知の送付は、平成30年から順次送付しており、令和４年度は被保険者約13万人に対して送付した結果、約2.7万人の方から回答があり、約2.2万人の方の記録が回復しました。	便)」等の未回答の被保険者の方（約13万人）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2.2万人の記録を回復することができました。
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。	②　お客様からの年金記録に関する申出への対応 ○年金請求時等、お客様が相談される際には、年金記録の確認に関する申出があった場合はもちろん、年金記録に空白期間があるお客様についても「業務処理要領（年金記録確認業務編)」に基づき記録の有無等の確認を徹底しました。また、令和４年４月より、各事務センターで行っていた記録調査業務及び訂正請求業務について、本部及び年金事務所で行う体制を構築するとともに業務の効率化や業務品質の確保についての検証を行い、定着を図りました。	○年金請求時や各種呼びかけの機会において、業務処理要領に基づき記録の確認を徹底しました。また、令和４年４月より記録調査業務等について本部及び年金事務所で行う体制とし、業務の効率化や業務品質の確保についての検証を行い、定着を図りました。
・　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	○ねんきん定期便、年金額改定通知（年金振込通知）書及び年金請求書（事前送付用）を活用し「もれ」や「誤り」がないかどうかご本人に記録の確認を呼びかけました。 ・ねんきん定期便：約6,296万件送付 ・年金額改定通知（年金振込通知書）書：約3,924万件送付 ・年金請求書（事前送付用）：約106万件送付 ○年金請求書（事前送付用）に同封するリーフレットを活用し、ご本人及びご家族（亡くなられた方も含む）の年金記録の確認を呼びかけました。 ・年金請求書（事前送付用）：約106万件送付	○機構から送付する各種通知等を活用して記録確認の呼びかけを行いました。

<table>
<tr>
<td>す文章を記載し、確認を呼びかける。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>③　年金請求時における対応
〇年金請求手続で来所されるお客様に対して、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徹底しました。また、新規に年金を裁定された方のうち、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の確認事跡が「未確認」となっているものについて、毎月リストを配信することにより、記録確認漏れを事後チェックする仕組みを令和４年 11 月より運用開始しました。</td>
<td>〇お客様が年金請求手続に来所された場合に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徹底し、令和４年 11 月からは、記録確認漏れを事後的にチェックする仕組みも活用し更なる徹底を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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。</td>
<td>(2)　年金記録の正確な管理等の実施
①　マイナンバーを利用した適正な記録管理
〇マイナンバーの紐付けの完全化を目指し、あらゆる機会を通じた取組により、令和５年３月末現在、被保険者及び受給者約 9,753 万人のうち、約 9,732 万人が紐づき、紐付け率は 99.78%（令和４年３月末 99.76%）となりました。（紐づいていない方は約 21 万人）
【被保険者・受給者全体の紐付け率】
<table>
<tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr>
<tr><td>紐付け率</td><td>99.6%</td><td>99.71%</td><td>99.76%</td><td>99.78%</td></tr>
</table></td>
<td>〇マイナンバーの紐付けの完全化を目指し、あらゆる機会を通じた取組により、令和５年３月末現在、被保険者及び受給者約 9,753 万人のうち、約 9,732 万人が紐づき、紐付け率は 99.78%となりました。</td>
</tr>
</table>

・　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。	・資格取得時において、住民票等の提出を求めるなどマイナンバーと基礎年金番号との紐付けを徹底しました。	○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。
・　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。	・１号被保険者 機構から市区町村にマイナンバー未収録者リストを送付し、市区町村において、当該未収録者の住民基本台帳情報を関係報告書にて提出していただくことを依頼し、対象者約 0.3 万件に対し、約 0.2 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 また、上記取組においても未紐付けが解消出来なかった対象者等のご本人には機構から個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 0.6 万件に対し、約 0.1 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 ・２号被保険者 機構から事業主にマイナンバー未収録者一覧を送付し、個人番号等登録届の提出を依頼しました。個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 1.6 万件に対し、約 0.5 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 また、上記取組においても未紐付けが解消出来なかった対象者のご本人には機構から個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 0.7 万件に対し、約 0.1 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 ・３号被保険者 機構から事業主にマイナンバー未収録者一覧（協会管掌健康保険の被扶養配偶者であることが確認できた者）を送付し、個人番号等登録届の提出を依頼しました。個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 0.4 万件に対し、約 0.1 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。	○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を行いました。

	また、上記取組においても未紐付けが解消出来なかった対象者等のご本人には機構から個人番号等登録届の勧奨を行い、対象者約 1.1 万件に対し、約 0.1 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。	
・　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。	・年金受給者 現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底することにより約 0.2 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。	○マイナンバーが紐付いていない年金受給者には現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底し、完全化に向けた取組を行いました。
・　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。	・受給待機者 年金請求時の紐付けを徹底するとともに機構からご本人に個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 0.3 万件に対し、約 0.01 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。	○マイナンバーが紐付いていない受給待機者には年金請求時の紐付けを徹底するとともに、ご本人に対し個人番号等登録届の提出勧奨を行い、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化に向けた取組を行いました。
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	②　情報提供とお客様による確認 ※情報提供とお客様による確認の取組状況については、Ⅰ－８(1)に記載。	

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。	③　届書の電子化 ※事業所に対する電子申請による届出の利用促進の取組状況については、Ⅱ－４(1)に記載。 ④　厚生年金基金への情報提供 〇事業主から機構に提出された届書等の処理による標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報について、現存する５基金に対し、６か月ごとに２回に分けて情報提供しました。 ・令和４年７月及び令和５年１月に情報提供	〇基金加入員の記録に係る情報を定期的に基金に提供しました。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
７．年金相談	**７．年金相談**	
(1) 年金事務所での相談 お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供し、正確な給付を維持するため、以下の取組を行う。	(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、以下の取組を行いました。	
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。	① 年金相談窓口体制の整備 ○全国ベースで拠点網の見直しの一環として順次分室を設置しており、令和４年度については、令和４年５月に埼玉県川口市に新たに年金事務所分室を設置しました。 ○年金相談業務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、引き続き、年金相談職員（無期雇用職員）の確保に取り組みました。その結果、全国の年金相談ブース（1,688ブース）における正規職員等（正規職員、年金相談職員（無期雇用職員）及び社会保険労務士）の配置割合は94.5%（令和５年６月時点）となっております。	○拠点網の見直しを行い、埼玉県川口市に分室を設置しました。 ○安定的な相談体制の維持に取り組んだ結果、令和５年６月現在の正規職員等の配置割合は94.5%となっております。
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	② 常設ブースの適正化 ○令和５年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達し、相談件数の増加が見込まれることから、安定的な年金相談体制を維持するため、ターンアラウンド年金請求書の送付件数の推計値などから予測される令和５年度の窓口相談業務・審査業務の増加量と、拠点実態（平均待ち時間、平均待ち日数等）の確認結果をもとに、特定業務契約職員や年金相談職員の増員を行うなど窓口相談体制を強化しました。	○ターンアラウンド年金請求書の送付件数の推計値を基に、令和５年度の窓口相談業務等の影響を予測し令和５年度に必要な相談ブース数の確保、職員配置の工夫を行い、常設ブースの適正化を図りました。

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。	③　年金給付業務の品質の向上	
ア　予約相談における事前準備の徹底	○予約相談が定着した結果、確実に事前準備を行うことができるようになり、相談の質が向上しました。	○予約相談の定着に伴い、事前準備の徹底を図った結果、相談の質が向上しました。
イ　本部による年金給付の研修の実施（Ⅰ－５(4)参照）	○令和５年度の相談件数の増加に対応するため、新たに年金相談職員に登用される予定の職員に対して、老齢年金の請求に関する相談に単独で対応できるよう、制度に関する研修に加え、ロールプレイングを取り入れた実践型研修を令和５年２月から３月に実施しました。	○老齢年金請求に関する相談に単独で対応できるよう、実践型の研修を実施しました。
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）	○上席年金給付専門職が講師となり、年金相談窓口を担当する職員を対象に、入門編及び基礎編においては少人数制によるロールプレイングを取り入れた実践型研修で行い、応用編についてはテレビ研修とし、演習問題を取り入れた研修を行いました。また、各拠点を定期的に巡回し、実務研修・実務指導（巡回指導）を延べ 7,984 回行いました。	○上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を行い、スキルの向上を図りました。
エ　拠点への年金給付専門職の配置による体制整備	※年金給付専門職の配置については、Ⅲ－４(1)②を参照。	
④　予約制の拡充と待ち時間対策	④　予約制の拡充と待ち時間対策	
ア　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	○予約率は 97.4%（令和４年度末時点）と、高い水準を維持しております。また、予約のないお客様についても 30 分未満で対応し、引き続き、お待たせしない窓口	○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

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。	相談体制を維持しています。（令和３年度末時点の予約率 98.0%） ○インターネットからの年金相談予約について、年金相談予約周知用チラシ等を見直したうえで周知を実施する等、お客様の利用促進を図るとともに、予約相談実施要領の見直しを行い、予約枠の運用の明確化を図った結果、老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約の割合は、6.1%（令和４年４月）から 17.3%（令和５年４月）（＋11.2 ポイント）となりました。	５年３月末の全国平均予約率は 97.4%となりました。 ○インターネットからの年金相談予約を周知し利用率の向上を図りました。
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。	○予約相談の事前準備をより効率的に実施するため、ＲＰＡの印刷手順を見直しＲＰＡ処理速度を向上させました。	○予約相談の事前準備をより効率的に実施するため、ＲＰＡの改修により処理速度を向上させました。
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。	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サービスを提供しつつ、相談ニーズを踏まえたオンラインによる文書相談の環境構築について検討し、システム開発に係る業務要件を整理しました。	○オンラインによる文書相談の環境構築に向け、システム開発に係る業務要件を整理しました。
(2) 年金相談センターでの相談 ①　お客様の利便性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) 年金相談センターでの相談 ① 年金相談センター(オフィス)での相談について、全国社会保険労務士会連合会と連携し、日本年金機構より講師を派遣し相談員に対して実務を中心とした年金制度改正の内容や、事務処理等に係る研修を行い、相談員の質の向上を図りました。 【令和４年度の相談件数：652,386 件】 また、予約相談の準備を効率的に行い、相談員の質の向上を図ることを目的として、令和４年４月にＲＰＡを導入しました。	○社労士連合会と協力連携し、研修の充実を図ることで年金相談の質の向上を図りました。

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>② 年金相談等を受けやすい環境を整備するため、埼玉県川口市に年金事務所分室を設置したことに伴い、川口市に設置していた、年金相談センターを草加市に移転しました。</td>
<td>○川口年金相談センターを分室に変更し、草加市に年金相談センターを設置しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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。</td>
<td>(3) コールセンターでの相談
○令和４年度については、各種入電抑制策やコールセンター間の協力連携体制の強化、オペレーターへの研修強化等の取組を行った結果、応答率は、73.0%（対前年度比：＋1.4%）となり、年度目標である70%を超える水準を維持しました。
また、令和４年６月の統合通知書（年金額改定通知書・年金振込通知書）や９月の扶養親族等申告書等の各種通知書の発送の集中、令和５年１月からの老齢年金ターンアラウンド請求書の発送件数の増加に対しては、オペレーターの配置席数を増席するとともに、各種通知書に特化した研修を適宜実施する等により、お客様へのサービスの質の向上を図りました。
（コールセンター全体（※）の応答状況【令和５年３月末時点】）
<table>
<tr><th>年　度</th><th>令和４年度</th><th>令和３年度</th><th></th></tr>
<tr><td>入電総呼数</td><td>8,962,327件</td><td>9,721,769件</td><td></td></tr>
<tr><td>応答呼数</td><td>6,540,936件</td><td>6,957,405件</td><td>対前年度比</td></tr>
<tr><td>応答率</td><td>73.0%</td><td>71.6%</td><td>1.4%</td></tr>
</table>
（※）「ねんきんダイヤル」、「老齢年金請求者専用フリーダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」、「予約受付専用ダイヤル」、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」等</td>
<td>○令和４年度は、各種入電抑制策やコールセンター間の協力連携体制の強化、オペレーターへの研修強化等により、応答率は73.0%（対前年度比＋1.4%）となり、年度目標応答率を達成しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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</td>
<td>① コールセンター業務の効率化施策
○多様なお客様ニーズにお応えするため、「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル（国民年金・厚生年金保険・市区町村別）」</td>
<td>○目的別専用ダイヤルの維持・整備等により、お客様のニーズに</td>
</tr>
</table>

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。）	等、相談目的別・内容別のコールセンターを維持・整備し、効率的な運営に取り組みました。 ○特に入電が増加する扶養親族等申告書や源泉徴収票等の各種通知書の発送時期については、コールセンター間の協力連携体制や受電体制の強化等により、高い応答率の確保に努めました。 ○令和５年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することに伴い、令和５年１月から老齢年金ターンアラウンド請求書の発送件数が増加しましたが、オペレーターを臨時で増席する等の対応により、応答呼数の増加を図りました。 ○音声認識ツールの活用により文字化された相談内容の傾向分析を行い、オペレーター向けＱ＆Ａの改善やモニタリング手法の見直しに活用しました。 ○令和４年４月の予約受付専用ダイヤルの移転に併せ、インターネット予約の対象範囲拡大の効果を見込み、オペレーターの基本席数を120席から100席に減席しました。老齢全般の予約受付件数のうち、インターネット予約の占有率が令和５年３月は17.3%と、令和４年４月の３倍近くに上昇するとともに、予約受付専用ダイヤルへのお問い合わせ件数が年間で約5.7万件減少した結果、予約受付専用ダイヤルの応答率は66.5%と、令和３年度とほぼ同等の水準を確保することができました。 ② 入電数の削減及び平準化 ○相談内容の傾向を分析し、入電数の削減及び平準化を図るため、ホームページにおいて、ねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けＱ＆Ａを探しやすくする等の掲載方法の改善を行うとともに、入電抑制や円滑な相談に繋がるよう、チャットボットの拡充やお客様向けＱ＆Ａ等の掲載内容の充実を図りました。 また、インターネット予約の利用拡大に向け、新たにねんきんダイヤルの混雑時や時間外の音声ガイダンスを活用して、インターネット予約を案内する等した結果、	合致した効率的なコールセンター運営に取り組むとともに、コールセンター間の協力連携体制の強化等により高い応答率の確保に努めました。 ○音声認識ツール等の活用により相談内容の傾向分析を行い、モニタリング手法の見直し等に活用しました。 ○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効率化が図られました。 ○入電抑制等のため、ホームページで、ねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けＱ＆Ａを探しやすくする等の掲載方法の改善や掲載内容の充実を図りました。また、ねんきんダイヤルの

	入電数の削減に繋がりました。	混雑時の音声ガイダンスを活用して、インターネット予約を案内する等した結果、入電数の削減に繋がりました。
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。	○老齢年金ターンアラウンド請求書や統合通知書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票等の発送の分散化により、入電数の平準化を行いました。	○統合通知書等の発送の分散化により、入電数の平準化が図られました。
③　応答品質の向上施策	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。	○応答品質向上のため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、オペレーターに迅速に周知徹底を図るとともに、照会の多い事項についてオペレーター向けＱ＆Ａの充実を図りました。 また、オペレーターの応答スキル向上のため、モニタリングについて、対象及び対象通話の選定方法や実施件数、評価項目、機構職員によるサンプルチェック等の作業手順を定めた全コールセンター統一のモニタリング手法を導入したことで、より客観的且つ効果的なモニタリングの実施が可能となりました。加えて、新人やスキルの低いオペレーターの早期育成のため研修の実施や管理体制の強化を図りました。	○オペレーター向けＱ＆Ａの充実や統一的なモニタリング手法の確立、研修や管理体制の強化等により、応答品質の向上を図りました。
	○コールセンターにおける応答品質向上のため、お客様満足度調査を行いました。 実施結果については、オペレーターごとの評価結果を分析、委託事業者に情報提供し、個別指導や研修に活用することで、更なる応答率の向上を図ることとしています。	○応答品質向上のため、お客様満足度調査を実施いたしました。
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。	④　マルチランゲージサービス ○年金事務所及びコールセンター、市区町村において、外国語による対応が必要なお客様から相談を受けた場合に、10か国語（※）に対応した「マルチランゲージサービス」により、電話を利用した通訳サービスを提供しました。	○マルチランゲージサービスについて、令和４年度の利用件数は5,784 件となり、外国人の入国

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>なお、令和４年10月からは、利用する市区町村が増加し、令和５年３月末時点で、54か所増加（604市区町村）しました。
（※） 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
【マルチランゲージサービス利用状況】（令和５年３月末時点）
<table>
<tr><th>年　度</th><th>令和４年度</th><th>令和３年度</th></tr>
<tr><td>利用件数</td><td>5,784件</td><td>4,866件</td></tr>
</table>
</td>
<td>者数の増加に伴い、令和３年度よりも多くのお客様にご利用いただきました。</td>
</tr>
</table>

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	**８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進**	
(1) 分かりやすい情報提供の推進	(1) 分かりやすい情報提供の推進	
① ホームページの活用	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。	○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、次のような改善・充実に取り組みました。	
ア 情報提供機能	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。	・被用者保険の適用拡大をはじめとする制度改正や、扶養親族等申告書をはじめとする各種通知等の発送時期に合わせて、トップページにキービジュアルを設置し、お客様にお伝えしたい情報へと誘導しました。	○制度改正をはじめお客様にお伝えしたい情報へと誘導を図るためトップページへのキービジュアル設置を推進しました。
・ 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。	・各種通知等への二次元コードの掲載を推進し、本年送付を開始した繰下げ見込額のお知らせや、本年サービスを開始した社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の電子送付に関する利用案内リーフレット等に二次元コードを掲載しました（令和４年度新規掲載 21 種類、総掲載件数 89 種類）。	○各種通知等への二次元コードの掲載を進め（令和４年度新規掲載 21 種類）、ホームページへの誘導促進を図りました。
・ 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。	・計画的な発信や発信テーマの拡充に取り組んだほか（総発信件数 333 件、前年同期比＋119 件）、より関心や興味を惹くよう、画像や動画を添付したツイートを増やし（108 件発信、総発信件数の 32.4%）、令和４年度末までにフォロワー数約 74,700 人（前年同期比＋11,900 人）に到達しました。また、ＳＮＳへの広告配信に関し情報を収集し令和５年度の配信に向けた検討を進めました。	○333 件のツイートを発信したほか、画像や動画を添付したツイートを増やし、令和４年度末までにフォロワー数約 74,700 人（前年同期比＋11,900 人）に到達しました。またＳＮＳへの広

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>イ　情報照会機能
・本年度は新たに被用者保険の適用拡大に関するチャットボット、年金請求書の記載方法を案内する動画等を開設・掲載しました。チャットボットの総利用者約35.1万件、各種動画の再生回数約61.8万回と、多くのお客様に利用いただきました。
また、最終更新から一定期間が経過したＱ＆Ａを対象に正確性と分かりやすさの観点から点検を進め、点検対象とした記事364件のうち修正・削除を要すると整理した48件について修正や削除を行いました。
【チャットボットの種類及び利用状況】
<table>
<tr><th>項番</th><th>チャットボットの種類</th><th>年間利用件数</th><th>（参考）
令和３年度
利用件数</th></tr>
<tr><td>1</td><td>扶養親族等申告書</td><td>69,806件</td><td>73,227件</td></tr>
<tr><td>2</td><td>源泉徴収票</td><td>25,071件</td><td>28,448件</td></tr>
<tr><td>3</td><td>年金額改定/年金振込通知書</td><td>24,869件</td><td>12,954件</td></tr>
<tr><td>4</td><td>ねんきんネット</td><td>81,871件</td><td>58,940件</td></tr>
<tr><td>5</td><td>控除証明書</td><td>56,923件</td><td>78,233件</td></tr>
<tr><td>6</td><td>年金相談のインターネット予約</td><td>32,992件</td><td>33,597件</td></tr>
<tr><td>7</td><td>新型コロナウイルス社会保険料</td><td>2,138件</td><td>2,997件</td></tr>
<tr><td>8</td><td>電子申請</td><td>47,129件</td><td>44,043件</td></tr>
<tr><td>9</td><td>算定基礎届（定時決定）</td><td>6,422件</td><td>4,716件</td></tr>
<tr><td>10</td><td>短時間労働者の適用拡大（※）</td><td>3,455件</td><td>－</td></tr>
<tr><td>合計</td><td></td><td>350,676件</td><td>337,155件</td></tr>
</table>
（※）令和４年度新規開設</td>
<td>告配信に向けた情報収集を進めました。

○チャットボットの総利用者約35.1万件（前年同期比＋1.4万件）、各種動画の再生回数約61.8万回（前年同期比＋5.1万回）と、多くのお客様に利用いただきました。
○最終更新から一定期間が経過したＱ＆Ａのうち48件について正確性と分かりやすさの観点から修正や削除を行いました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>・各種ご意見・ご要望等の分析を踏まえ、より多くのお客様が、求める情報に容易に辿り着けるよう、トップページに「社会保険労務士、年金委員、市区町村担当者」の区分（令和４年５月下旬新設）や「海外在住の皆さま」の区分（令和４年12 月下旬新設）を設置し、各情報に辿り着きやすくした結果、アクセス数が増加しました。
【「市区町村向け情報誌『かけはし』」（隔月発行）アクセス数の推移】
<table>
<tr><td>改善前</td><td colspan="3">改善後</td></tr>
<tr><td>令和４年５月</td><td>令和４年７月</td><td>令和４年９月</td><td>令和４年 11 月</td></tr>
<tr><td>2,434 件</td><td>2,873 件</td><td>3,502 件</td><td>3,434 件</td></tr>
</table>
【「海外転出入／海外在住の皆さま」アクセス数の推移】
<table>
<tr><td>改善前</td><td colspan="3">改善後</td></tr>
<tr><td>令和４年 12 月</td><td>令和５年１月</td><td>令和５年２月</td><td>令和５年３月</td></tr>
<tr><td>11,197 件</td><td>17,865 件</td><td>18,383 件</td><td>18,209 件</td></tr>
</table></td>
<td>○「社会保険労務士、年金委員、市区町村担当者」や「海外在住の皆さま」の区分をトップページに設け、より多くのお客様が、求める情報に容易に辿り着けるようにした結果、アクセス数が増加しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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・充実を図る。</td>
<td>・音声読み上げや文字の大きさの調整等ウェブアクセシビリティ基準に準拠したほか、英語と平易な日本語を併記した情報の掲載等、外国人にも利用しやすいホームページとなるよう改善を進めました。</td>
<td>○障害のある方、高齢者のほか、外国人にも利用しやすいホームページを実現するため、英語と平易な日本語を併記した情報の掲載等、掲載内容の改善・充実を進めました。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>○これらの取組もあり、令和４年度のホームページの総アクセス数は約２億 2922 万件となり、令和３年度に比べて 5.6%の増となりました。
【ホームページの総アクセス数の推移】
<table>
<tr><td></td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr>
<tr><td>総アクセス数</td><td>約２億 848 万件</td><td>約２億 1710 万件</td><td>約２億 2922 万件</td></tr>
<tr><td>対前年度比</td><td>＋6.5%</td><td>＋4.1%</td><td>＋5.6%</td></tr>
</table></td>
<td>○令和４年度のホームページの総アクセス数は約２億 2922 万件（前年度比＋5.6%）に達しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>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</td>
<td>② 「ねんきんネット」の拡充
個人のお客様に対するオンラインサービスについては、「ねんきんネット」をネットチャネルの中心と位置づけ、マイナンバーカード・マイナポータルの認証機能を入口として、個人の簡単な年金手続がオンラインで完結できることを目指し、以下の取組を進めました。

ア 利用者の拡大
「ねんきんネット」の利用拡大に向けては、マイナポータル経由での「ねんきんネット」の利用者の拡大に取り組むこととし、マイナポータル開設者、未開設者、ねんきんネットユーザＩＤ保有者等のセグメントに応じて周知広報を行った結果、「ねんきんネット」の利用者数は 908 万人となり、前年度の 770 万人から 138 万人増加しました。
また、マイナポータル経由での利用者は、前年度から 146.5 万人増加し、前年度の約３倍となる 216 万人と大幅に増加しました。
【「ねんきんネット」利用者数等】
<table>
<tr><td></td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr>
<tr><td>利用者数全体</td><td>666 万人</td><td>770 万人</td><td>908 万人</td></tr>
<tr><td>マイナポータル経由での利用者数（※）</td><td>7 万人</td><td>69.5 万人</td><td>216 万人</td></tr>
</table>
（※）既に「ねんきんネット」ユーザだった方が、マイナポータル経由で「ねんきんネット」の利用を開始した場合を含む。

具体的に行った取組は以下の通りです。

ⅰ マイナポータル開設者に対するアプローチ

〇令和４年度に開始した簡易な電子申請や電子送付サービスについて、マイナポータ</td>
<td>〇個人のお客様に対するオンラインサービスの周知・広報と合わせて、「ねんきんネット」の利用促進を図った結果、「ねんきんネット」ユーザ数は前年度末から 138 万人増加しました。
〇マイナポータル経由での利用者は、前年度から 146.5 万人増加し、前年度の約３倍となる216万人と大幅に増加しました。

〇簡易な電子申請や電子送付サー</td>
</tr>
</table>

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。	ルのお知らせ機能を活用し、「ねんきんネット」との認証連携や各種サービスの利用案内を行いました。 （利用案内時期） ・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（令和４年８月） ・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書、公的年金等の源泉徴収票の電子送付サービス（令和４年 12 月）	ビスの開始にあわせて、デジタル庁と連携して、マイナポータル開設者に対する利用勧奨を行いました。
ii　マイナポータル未開設者に対するアプローチ	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。	○簡易な電子申請や電子送付サービスについて、利用対象となる方に広く周知する観点から、以下の周知・広報を行いました。 ・国民年金保険料納付書や年金証書等お客様にお送りする文書に応じて、簡易な電子申請や電子送付サービスの案内・利用手順を示したリーフレット等を同封 ・機構ホームページに各種サービスの紹介ページを新たに作成 ・機構 Twitter を活用し、各種サービスの概要を発信するとともに、機構ホームページへの誘導 ・サービスに関するリーフレットを作成し、年金事務所の窓口等に設置 ・市区町村などの関係機関を通じたリーフレットの配布や周知の実施	○簡易な電子申請や電子送付サービスの利用者の拡大に向けて、広範に周知・広報を実施しました。
・　「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。	○マイナポータルとの認証連携を行っていない「ねんきんネット」のユーザに対し、「ねんきんネット」のメール機能を活用し、「ねんきんネット」とマイナポータルの認証連携の案内を行うとともに、認証連携により利用可能となるサービス（簡易な電子申請や電子送付サービス）の概要や利用の案内を行いました。	○簡易な電子申請や電子送付サービスの開始にあわせて、「ねんきんネット」ユーザに対するメール配信を行いました。
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	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。	○ねんきん定期便が届かない海外居住者が「ねんきんネット」から「電子版ねんきん定期便」を閲覧できるよう機能改善を行いました。（令和４年 10 月）。 ○海外居住者等への「ねんきんネット」ＩＤ・アクセスキーの電子的発行については、国外転出者のマイナンバーカードの利用を可能とする法改正の施行により、令和６年度に国外転出者のマイナポータル経由による「ねんきんネット」の利用が可能となる予定であることから、引き続きマイナポータル経由の「ねんきんネット」利用を推進することとしています。	○海外居住者がねんきん定期便を閲覧できるよう、「電子版ねんきん定期便」の機能改善を行いました。
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ⅱ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ⅳ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。	イ　サービス・機能の拡充 お客様への情報提供や更なる利便性向上を図るため、「ねんきんネット」の機能改善やマイナポータルと連携した機能構築に取り組みました。 ※取組状況については、Ⅱ－４(1)①イⅱに記載。 ※取組状況については、Ⅱ－４(1)①イⅳに記載。 ※取組状況については、Ⅱ－４(1)イⅴに記載。	

・　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。）	※取組状況については、Ⅰ－７(1)⑤に記載。	
・　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。）	※取組状況については、Ⅱ－４(1)①イⅲに記載。	
③　ねんきん定期便による情報提供	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。	○ねんきん定期便の紙面を活用し、年金の繰下げ制度に係る令和４年４月からの制度改正に対応した年金見込額等について、受給開始時期を 75 歳まで選択できることを明記した図やグラフを用いて分かりやすく情報提供を行いました。	○ねんきん定期便において、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供や新たな内容の掲載を行うなど、掲載内容の充実を図りました。
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。	○令和４年度に送付するねんきん定期便（ハガキ版）から、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しました。	
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。	○令和４年度に送付するねんきん定期便から、厚生労働省が令和４年４月に開設した「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新たに追加しました。	
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	○ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄等を使用し、電子版ねんきん定期便への切替について、周知を行いました。	

<table>
<tr>
<td>きん定期便への切替を周知する。</td>
<td>この結果、令和４年度中に新たに電子版ねんきん定期便に切り替えていただいた方は約 59 万人となり令和４年度末の累計は約 260 万人となりました。
【「紙」から電子版ねんきん定期便に移行した人数】
<table>
<tr><td></td><td>令和２年度末</td><td>令和３年度末</td><td>令和４年度末</td></tr>
<tr><td>移行登録人数</td><td>約 150 万人</td><td>約 201 万人</td><td>約 260 万人</td></tr>
<tr><td>対前年度増加人数</td><td>約 53 万人</td><td>約 51 万人</td><td>約 59 万人</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>④　年金関係の各種情報提供
〇ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用して以下の勧奨等を行いました。
・未統合記録の解明に向けた対応として、「ねんきん特別便（名寄せ便）」、「年金記録の確認のお知らせ（黄色便）」の未回答者への回答勧奨
・「ねんきんネット」ＩＤ保有者に電子版ねんきん定期便への切替え勧奨
・「ねんきんネット」とマイナポータルの連携に関する周知
〇年金請求書（事前送付用）に繰下げ制度に関する周知のチラシを同封しました。</td>
<td>〇ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用して、お客様の状況に応じた勧奨を行いました。
〇年金関係の各種情報提供について、お客様に応じ、機会や時節をとらえて実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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</td>
<td>(2)　公的年金制度に対する理解の促進</td>
<td></td>
</tr>
</table>

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。

① 年金セミナー、年金制度説明会等の充実

〇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、Ｗｅｂ会議ツールを積極的に活用し、従来からの対面形式に加え、各相手先機関のニーズや環境に応じた以下の方法により、年金セミナーや制度説明会を開催しました。

特に、制度説明会については、届出適正化の推進を目的として、企業の事務担当者向けの説明会を中心に実施を拡大しました。

・非対面形式：Ｗｅｂ会議ツールを利用して講師と受講者をオンラインで結び、モニターを通じてセミナー等を実施

・DVD提供形式：年金制度を紹介する年金セミナー用動画 （ＤＶＤ）を配付し、受講者が適宜視聴（感想や要望についてアンケート回答を依頼）

【年金セミナー及び年金制度説明会実施状況】

取組	対象機関	対象者	開催回数
年金セミナー	教育機関（大学・高校等）	学生・生徒・教員	3,488回（前年3,077回） うち、 ・対面型回数2,778回（前年1,599回） ・非対面型回数466回（前年412回） ［相手先機関数669機関］（※） ・DVD提供形式回数244回（前年1,066回）
			参加者数 162,894人
制度説明会	事業所・自治会等	従業員・地域住民等	3,694回（前年4,417回） うち、 ・対面型回数1,969回（前年3,418回） ・非対面型回数1,725回（前年918回） ［相手先機関数11,758機関］
			参加者数 65,712人

（※）非対面型は、同時に複数の相手先機関を対象に実施することを基本

〇大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナーを 3,488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3,694回開催する等、対面形式に加え、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、制度周知や適正な手続などの情報提供を行いました。

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。	○オンラインセミナー等の実施結果を踏まえ、安定した通信を維持できるよう拠点に設置されている専用端末の機能向上を行うとともに、厚生労働省と連携し、年金セミナーや年金制度説明会で活用する資料の拡充や質の向上を図りました。 また、外国人向けに年金制度を全体的に案内する動画を５か国語版（中国語版、韓国語版、ポルトガル語版、ベトナム語版、タガログ語版）（※）作成し、令和４年11月に機構ホームページに掲載しました。 　※令和３年度に、英語版を作成し、機構ホームページに掲載。 ○若手職員を中心としたセミナー講師育成のため、オンラインによる年金セミナー等の推進に向け、リモート研修に必要なスキルや留意点をテーマとした講師養成研修を実施しました。また、年金セミナーコンテストを実施し、講師スキルや説明資料を競い合うことで、職員相互のレベルアップと質の向上を図りました。	○拠点に設置されている専用端末の機能向上や年金セミナー等で活用する資料の拡充及び質の向上を図りました。また、外国人向け制度案内動画（５か国語版）を作成しました。 ○年金セミナーの質の向上に向けて、講師育成のための様々な研修やコンテストを実施し、若手職員を中心としたセミナー講師の育成に努めました。
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。	②　年金委員に対する活動支援の強化 ○年金委員の活動に必要な情報について、機構ホームページを通じて情報発信するとともに、全国の年金事務所においては、対面やＷｅｂ会議ツールによる手法により、職域型年金委員向けに年金制度や事務手続き等の内容を中心とした年金委員研修会を実施し、研修の充実を図りました。 また、地域型年金委員に対しては、都道府県単位と拠点単位で連絡会を開催し、年金委員と年金事務所間の情報共有、活動依頼、支援事業の伝達及び年金委員相互間の情報共有を図る取組を強化するとともに、事務の効率的な運営を図りました。 ○令和４年11月に実施した全国年金委員研修については、テレビ会議システムによる配信型に加え、Ｗｅｂ会議ツールによる配信型も活用し、6,539名（前年2,334名）の方に参加いただきました。	○全国の年金事務所において、年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施するとともに、年金委員の活動に必要な情報提供に努めました。 また、機構ホームページを通じて必要な情報発信を行うとともに、全国年金委員研修の開催方式をテレビ会議システムによる配信型に加え、Ｗｅｂ会議ツールによる配信型も活用することで6,539名の方に参加いただき

		ました。
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。	○年金委員の委嘱拡大については、市区町村向け情報誌や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広報するとともに、電話や文書による委嘱勧奨活動の強化により、職域型年金委員及び地域型年金委員ともに委嘱数を拡大しました。 ・職域型年金委員数：126,640 人（令和５年３月末）（令和４年３月末：119,411 人） ・地域型年金委員数：8,087 人（令和５年３月末）（令和４年３月末：6,570 人） ○年金委員活動において顕著な功績が認められた年金委員の中から、厚生労働大臣表彰、日本年金機構理事長表彰、理事表彰の対象者を選定し、ねんきん月間に表彰を行いました。（令和４年 11 月）	○年金委員の委嘱拡大は、年金委員制度の広報及び電話や文書による委嘱勧奨活動の強化により、全体として委嘱数を拡大することができました。 ○特に顕著な功績が認められた年金委員に対し、厚生労働大臣表彰等を実施しました。
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。	③　「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実 ○「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、全国の年金事務所において、地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）や企業等に出向き、またはＷｅｂ会議ツールを活用して、公的年金制度の周知活動（年金セミナー（425 回）、年金制度説明会（304 回））を行いました。 また、本部においては、退職者や外国人向けに年金制度を全体的に紹介する制度説明用動画を作成して機構ホームページに掲載するとともに、11 月の「ねんきん月間」中は、Twitter を積極的に活用し、年金制度の基本事項について配信しました。 ○厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会、全国都道府県教育委員会連合会の４組織の後援のもと、「わたしと年金」エッセイ募集の取組を行いました。 令和４年度においては、2,008 人（令和３年度：1,596 人）から応募があり、厚生	○「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、年金セミナーや年金制度説明会等を実施し、公的年金制度の周知・啓発を行いました。 また、制度説明用動画を作成して機構ホームページに掲載するとともに、Twitter を活用し、年金制度の基本事項について積極的な配信を行いました。 ○「わたしと年金」エッセイを募集し、厚生労働大臣表彰等を行い、公的年金制度の周知・啓発を行

	労働大臣賞、日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品を選定し、表彰を行いました。	いました。
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。	④　関係団体との連携 ○地域に根付いた年金制度の周知・広報を推進するため、例年、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会、ハローワーク等）と連携して地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、委員の皆様へ事業の取組状況等の報告を行ったうえで、効果的な連携方法等について意見聴取を行いました。なお、一部の県においては、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、書面にて意見聴取等を行いました。	○地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、委員の皆様へ事業の取組状況等の報告及び意見聴取を行いました。
(3) お客様サービスの向上 ①　「お客様へのお約束 10 か条」の実現 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。	(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 ○拠点長が、自拠点内のサービス実施状況を毎月チェックし改善に努めるとともに、必要に応じて本部から改善指導を行いました。 また、年次報告書（アニュアルレポート）（以下「アニュアルレポート」という。）に「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況等を掲載しました。	○拠点長による事務所内チェック及び本部職員による改善指導を実施して「お客様へのお約束 10 か条」の実現に努めました。
②　ＣＳ（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	②　ＣＳ（お客様満足）意識向上の取組 ○職員にＣＳ意識を醸成するため、新入構員研修において、お客様対応の留意点などに関する研修を実施しました。また、全職員を対象に「サービス推進の手引き」を活用した職場内ＣＳ研修を実施するとともに、新たに作成した接遇・マナー動画の提供により、各拠点において、より実践に即したお客様対応研修を実施しました。 ○本部職員による無予告での「サービス巡回指導」を半期ごと、全ての年金事務所に	○新入構員向けのお客様対応研修や全職員向けの職場内ＣＳ研修等を実施し、職員のＣＳに対する意識醸成を図りました。 ○本部職員によるサービス巡回指

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。	対して実施し、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を行うとともに、「お客様満足度アンケート調査」結果等により把握した各拠点の個別課題に基づく個別指導や研修等の事後フォローを実施しました。	導を全ての年金事務所に実施するとともに、特に改善が必要な年金事務所に対して個別指導や研修等の事後フォローを実施しました。
・　役職員のモチベーション向上のため、ＣＳ向上に向けた取組状況の評価を実施するとともに、窓口対応における職員のスキルや対応力を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。	○各拠点で実施しているＣＳ向上の取組状況を本部において確認及び評価するとともに、窓口対応コンテストを実施し、窓口担当職員の説明や接遇スキル等を競い合うことで、サービスレベルの更なる向上を図りました。	○各拠点で実施しているＣＳ向上の取組状況の評価を行うとともに、窓口対応コンテストを実施し、サービスレベルの更なる向上を図りました。
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。	③　分かりやすいお客様向け文書の作成 ○機構本部に設置した「お客様向け文書審査チーム」において、38 件のお客様向け文書の審査を行い、お客様目線で見てより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。特に多くのお客様にお送りする文書 12 件については、「お客様向け文書モニター会議」に付議し、モニターである一般の方や文書デザイナーのご意見、ご指摘を踏まえた上で、お客様目線で見てより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。 更に、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を活用し、12 件についてご意見やご指摘を聴取したうえで、当該意見等を踏まえた改善を図りました。	○お客様向け文書の作成においては、「お客様向け文書審査チーム」や「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線で見てより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。また、アンケートモニターを活用し、更なるわかりやすさの実現に向けた取組を行いました。

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>④　お客様からの意見の収集や施策の反映等

○各年金事務所に設置した「ご意見箱」や、ホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナーなどから「お客様の声」の収集に努めました。
○「お客様の声」については、「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析を行うとともに必要な改善策について検討し、ホームページの掲載内容やお客様にお送りする文書内容をわかりやすくするなどの改善を行いました。

○全国の年金事務所及び年金相談センター（オフィス）を対象に、「お客様満足度アンケート調査」を令和５年２月から３月に実施しました。
調査方法：窓口に来訪されたお客様にアンケートを配布し、郵送にて回収
調査対象件数：93,676 件
回答件数：38,137 件（回答率：40.7%）
「来訪された際の全体の満足度」について、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の５段階で回答をいただいた結果、前年度とほぼ同水準の約９割のお客様に満足いただいている結果となりました。
【お客様満足度アンケート調査結果】
<table>
<tr><td></td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td></tr>
<tr><td>満足・ほぼ満足</td><td>93.6%</td><td>94.0%</td></tr>
<tr><td>やや不満・不満</td><td>0.9%</td><td>0.8%</td></tr>
</table>
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。</td>
<td>○お客様のご意見等を収集し、必要な改善を行うことによりお客様のサービス向上を図りました。

○お客様満足度アンケートを実施し、お客様の回答結果から、一定のお客様満足度が得られていることを確認するとともに、更なるお客様サービス向上のための課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討しました。</td>
</tr>
</table>

・　運営評議会を、引き続き定期的に開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。	○日本年金機構法等の規定に基づき、被保険者、事業主、年金給付の受給権者その他の関係者の意見を機構の業務運営に反映させるために設置された日本年金機構運営評議会について、令和４年度は４回開催し、令和５年２月９日に、今後の機構の業務運営に関する提言が取りまとめられました。機構では、運営評議会で出された意見の内容を自らの業務運営に積極的に反映させ、取り組むべき課題への対応を進めました。 【別表 12：提言（運営評議会）】	○運営評議会について、新型コロナウイルス感染症対策やＷｅｂｅｘを利用したオンライン併用開催とする等の対策を講じることで、予定した回数を開催することができました。また、各回の運営評議会で出された意見について、機構の業務運営に積極的に反映させました。
⑤　改善状況の評価 サービス改善・業務改善の状況については、「サービス・業務改善委員会」や「業務適正化部会」において評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。	⑤　改善状況の評価 ○お客様の意見を反映し、機構のサービスの質の向上を図ることを目的として設置した「サービス・業務改善委員会」において、お客様の声を反映した改善提案の検討状況の進捗管理を行い、インターネットによる年金相談予約の対象者を拡大するなど、47 件の改善を行いました。また、「お客様の声」の分析体制の強化を目的として設置した「業務適正化部会」については、３ヵ月に１度開催しました。なお、令和５年度からは「サービス・業務改善委員会」の中でお客様の声の状況を報告することとしています。	○お客様の声を反映した改善提案の検討状況をサービス・業務改善委員会に報告し、47 件の改善を行いました。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
９．年金制度改正等への対応 「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）	**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制度改正事項（※）について、以下の取組を行いました。 ※≪令和４年 10 月施行事項≫ ①被用者保険の適用拡大 ②育児休業中の保険料の免除要件の見直し ≪令和５年４月施行事項≫ 本来請求選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入 ＜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拡大＞ 短時間労働者への適用拡大が適切に行われるよう、対象事業所に対する事業所調査や事業主及び従業員への制度周知等の取組を以下のとおり実施しました。 【対象事業所に対する事業所調査及び該当通知書の送付等】 〇適用拡大の対象事業所となる可能性のある約５万事業所に対し、令和３年度から２年間で制度周知を兼ねた事業所調査を実施しており、令和４年度においては、29,768 事業所に対し実施しました。 また、事業所調査を実施していない対象事業所に対しても訪問を行う等して、全ての対象事業所に制度周知を実施しました。 〇対象事業所に該当する見込みの事業所に対して、令和４年８～９月に事前のお知らせを送付し、施行日以降、対象事業所となることや短時間労働者がいる場合には、資格取得届の提出が必要となることを周知しました。 〇法施行時において該当する事業所（49,388 事業所）に対して、資格取得届の手続方	＜令和４年 10 月施行事項＞ 〇令和４年 10 月施行の被用者保険の適用拡大及び育児休業中の保険料の免除要件の見直しに係る事務処理・システム構築等の対応を行い、円滑な施行に努めました。 〇特に、被用者保険の適用拡大のうち短時間労働者への適用拡大については、対象となる可能性のある事業所への事業所調査、対象事業所への事前のお知らせや該当通知書の送付及び施行後における事業所調査など、適用拡大が適切に行われるための取

	法等を記載したリーフレットを同封した特定適用事業所該当通知書を送付し、短時間労働者がいる場合には、速やかに資格取得届を提出するよう促しました。 〇施行後、適用拡大により被保険者となるべき対象者の届出が適正に行われていることを確認するため、事業所調査を実施しました。 〇事業主及び従業員の方に制度や必要な手続を周知するため、対象事業所における説明会・個別相談に専門家（社会保険労務士等）を派遣する専門家活用支援事業を令和３年度に引き続き実施しました。 【周知広報】 〇事業主に送付する令和４年度の算定基礎届等ターンアラウンド（令和４年６月）に改正内容や必要な手続を記載したリーフレットを同封し、周知しました。 〇事業主に毎月送付する納入告知書の同封リーフレットに周知時期に合わせて改正内容や必要な手続を記載し、周知しました。（令和４年４月、７月、８月、９月、10 月、12 月号及び令和５年１月号） なお、令和６年 10 月に、短時間労働者への適用を被保険者数 50 人超規模の企業まで拡大する改正が行われることから、令和５年３月号に改正内容を記載し、周知しました。 〇主に従業員の方に制度を周知するため、Twitter の配信を行いました。（令和４年６、８、９月） 〇市区町村の国民年金担当者向け情報誌（令和４年７月号）に改正内容や必要な手続を掲載し、担当者の制度理解の向上や市区町村における広報の促進を図りました。	組を重点的に実施しました。 〇この他、事業主から資格取得届、育児休業申出等が適切に行われるよう、事業主への送付物に改正内容や届書の記載方法などについて記載するなどして周知を図りました。
・　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	＜士業の法定適用業種追加＞ 常時５人以上の従業員を使用する士業を営む個人事業所が強制適用となることに対応するシステムの構築を行うとともに、新規適用となる対象事業所を正確に把握することが困難であることを踏まえた制度周知を実施しました。具体的な取組は以下のとおりです。 【システム開発】	

(1)参照)	○事業の種類を判別している業態区分に新たに士業を追加するシステム開発を行いました。 【周知広報】 ○労働保険適用事業所情報と厚生年金保険適用事業所情報の不一致情報に基づき、士業における適用対象となる可能性がある事業所に対し、令和４年８月に、制度周知用リーフレット及び雇用人数確認のアンケートを 596 件送付し、510 件の回答がありました。 アンケートにおいて、正社員とパートタイマー（週の所定労働時間及び月の所定労働日数が正社員の 3/4 以上）の合計が５人以上であると回答があった 198 事業所に対する勧奨と、回答がなかった事業所への勧奨を実施し、新たに 252 事業所が適用となりました。勧奨を実施せずに適用となった事業所を含めると新たに 299 事業所が適用となりました。 ○厚生労働省年金局と連携し、士業の関係団体を通じて、団体の会員に対してリーフレット等により改正内容や必要となる手続を周知しました。 ○市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌（令和４年７月号）に改正内容や必要な手続を掲載し、担当者の制度理解の向上を図るとともに、市区町村における広報の促進を図りました。	
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）	②　育児休業中の保険料の免除要件の見直し 月内に 14 日以上の育児休業を取得した場合に当該月の保険料を免除するとともに、賞与に係る保険料は１月を超える育児休業を取得している場合に免除することに対応する事務処理・システムの構築を行うとともに、事業主から育児休業の届出が適切に行われるよう、制度周知を実施しました。具体的な取組は以下のとおりです。 【事務処理・システム開発】 ○改正内容に対応するため、届書等の変更を行うとともに、免除対象期間の判定や保	

	険料額の計算に係るシステム開発を行いました。 【周知広報】 〇事業主に送付する令和４年度の算定基礎届等ターンアラウンドに改正内容や届書等の記入方法を記載したリーフレットを同封し、周知しました。（令和４年６月） 〇事業主に毎月送付する納入告知書の同封リーフレットに周知時期に合わせて改正内容や必要な手続を記載し、周知しました。（令和４年７、10 月号） 〇主に従業員の方に向けた周知として、Twitter の配信を行いました。（令和４年８、12 月） 〇改正内容を記載したポスター及びチラシを作成し、令和４年９月に年金事務所等に掲示・設置しました。	
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 繰下げの申出をすることができる方が 70 歳到達後（受給権発生日から起算して５年を経過した日後）に繰下げ申出を行わず、本来請求を行う場合に、本来請求を行った日の５年前の日に繰下げ申出があったものとみなし、増額された年金の支給を可能とするための事務処理・システム構築を行いました。 また、繰下げみなし増額の対象者は、令和４年４月施行の繰下げ上限年齢の引上げ対象者と同一であることから、令和４年４月以降、繰下げみなし増額の年金見込額を算出することを可能として年金相談に対応するとともに、リーフレット等に記載して周知を図りました。具体的な取組は以下のとおりです。 【事務処理・システム開発】 〇改正内容に対応するため、請求書等の変更を行うとともに、本来請求時に繰下げみなし増額対象者を判定して繰下げみなし日を機械的に決定し、繰下げみなし増額による加算額を算出する等のシステム開発を行いました。 また、繰下げみなし増額の年金見込額の算出に係る機能については、年金相談に対応するため、繰下げ上限年齢の引上げの施行時（令和４年４月）から稼働しました。	＜令和５年４月施行事項＞ 〇本来請求選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入が令和５年４月に施行されることから、事務処理・システムの構築、業務処理要領の整備など、改正事項の円滑かつ着実な実施に向け、所要の対応を行いました。 〇また、繰下げみなし増額の対象者は、令和４年４月施行の繰下げ上限年齢の引上げ対象者と同一であることから、令和４年４月以降、繰下げみなし増額の年金見込額の算出を可能として年金相談に対応するとともに、リーフレットに改正概要を記載す

	【周知広報】 ○年金事務所等窓口に設置するリーフレット（老齢年金ガイド）に、繰下げみなし増額に係る概要を令和４年４月から記載し、周知しました。 ○市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌（令和５年３月号）に改正内容や必要な手続を掲載し、担当者の制度理解の向上を図るとともに、市区町村における広報の促進を図りました。 ＜制度改正事項に共通した取組＞ 改正事項に共通して以下の取組を行いました。 【周知広報】 ○機構ホームページに、令和４年 10 月施行及び令和５年４月施行事項の制度改正専用ページを作成し、改正概要等を掲載するとともに、トップページに当該専用ページにアクセスするためのキービジュアルを設置（令和４年６月及び令和５年１月）し、幅広い周知を図りました。また、既存の制度説明ページについて、改正内容に基づき修正し、手続等が適切に行われるよう対応しました。 ○年金委員に対して、令和４年 11 月の全国年金委員研修において改正内容を説明することや改正概要に係る資料を提供することにより、制度改正の理解促進を図りました。 【職員に対する研修及び人員体制の確保】 ○年金事務所及び事務センターの担当者に対して、施行事項に係る事務処理研修を令和４年７、８月及び令和５年１月に実施しました。 ○施行事項に対応するために必要な人員を年金事務所及び中央年金センター等に配置し、体制の拡充を図りました。 ・繰下げの上限年齢の引上げ等に係る年金相談、年金請求書の審査等への対応（84 人） ・被用者保険の適用拡大に向けた事業所調査等への対応（769 人）	るなどして周知を図りました。 ＜共通事項＞ ○令和４年 10 月、令和５年４月施行事項に共通した取組として、制度改正専用ページを新設するなど機構ホームページの整備、全国年金委員研修における改正概要の説明や改正概要の資料の提供などを通じ、幅広く国民及び関係者に対して、制度改正の理解促進を図りました。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項 **１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）** (1) 組織・ビジネスプロセス改革 制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部・年金事務所・事務センター等の業務分担・役割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	**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 地方分散型であった組織を全国一体型の組織とするとともに、制度を実務にする組織として本部・拠点の一体化を一層促進するため、本部・年金事務所・事務センター等の組織・業務改革に引き続き取り組んでいます。令和４年度においては以下の取組を行いました。 ①　本部 ア　地域部の機能強化 〇平成 28 年４月に、本部と現場の中間的・分散型組織として全国９か所に設置していたブロック本部を廃止するとともに、本部に現場管理統括部署として 15 の地域部を設置しました。これにより、本部と現場を直接つなぐ体制を構築するとともに、地方人材の糾合により本部の現場力強化を図ることで、本部・現場一体となった組織体制の確立を進めてきたところですが、本部が現場からより信頼される組織となり、機構全体として更なる事業実績の向上を図るといった観点から、地域部の体制を見直す等の取組を進めました。 ・管轄する拠点数や事業規模に応じた体制の合理化を図るため、地域部の 15 部体制を 11 部体制に再編するともに、地域部間の定員の再配分を実施 ・地域部内の情報共有の推進を図るため、地域部間の人事異動を促進 ・事業推進統括部に、現場からの照会に専門的に対応する拠点照会統括グループを設置し、現場からの照会に正確かつ迅速に対応するとともに、回答内容を全国的に共有する仕組みを確立 ・拠点・本部間の情報共有のキーマン・架け橋として各地域部に設置した事業推進役（地域マネージャー）の活動を一層活性化するため、事業推進役の若手の登用	〇地域部の体制見直しや事業推進役の活動強化に関しては、今年度組織目標に掲げた国民年金保険料最終納付率 80%達成をはじめ、基幹事業の事業実績を順調に積み上げるなど、機構全体として更なる事業実績の向上を図るといった所期の効果を実現しました。 〇地域部間の業務量平準化を図り、地域部の事業規模に応じた定員の再配分を行った結果、体制を強化した南関東地域等の事業実績が向上しました。 〇照会対応専門セクションの設置

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	も図りつつ、基幹業務に係る拠点指導等を徹底するなど活動を強化 ○これらの取組の結果、今年度組織目標に掲げた国民年金保険料最終納付率 80%達成をはじめ、基幹事業の事業実績を順調に積み上げるなど、機構全体として更なる事業実績の向上を図るといった所期の効果を実現しました。 ○また、地域部間の業務量平準化を図り、地域部の事業規模に応じた定員の再配分を行った結果、体制を強化した南関東地域等の事業実績が向上しました。 ○機構全体として今後更なる事業実績向上を図っていくためには、事業規模の大きい拠点の実績向上が不可欠であり、現場の統括機能を担う地域部が、管内の限られた経営資源を効果的に配分し、より安定的に基幹業務の推進を図っていくことができるよう、地域部における事業実績評価に管内の各拠点に対する事業規模に応じた取組を評価する基準を導入することを検討し、令和４年度下期の評価から運用を開始することとしました。	により、情報が一元化され、現場からの照会に正確かつ迅速に回答を行うとともに回答内容を全国的に共有する仕組みを確立しました。 ○機構全体として今後更なる事業実績向上を図っていくためには、事業規模の大きい拠点の実績向上が不可欠であることから、地域部の対策業務に関する評価に管轄拠点の事業規模に応じた取組を評価する基準の導入を検討し、運用を開始しました。
イ　チャ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。	イ　チャネル統括管理体制の確立 ○オンラインビジネスモデルの進展により拡充したネットチャネル（電子申請、ねんきんネット等）の企画・調整・推進を一元的に行うため、未来戦略室にオンラインビジネス統括グループを設置し、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を推進する体制を確立しました。 ○チャネル全体の一元的な企画・管理体制の確立に向け、コールセンター、年金事務所等の電話チャネルについて、一元的に企画・管理するための検討体制を構築し、課題整理に着手しました。	○未来戦略室にオンラインビジネス統括グループを設置し、ネットチャネルの検討体制の一元化を図るとともに、電話チャネル全体の課題整理を行う体制を構築しました。
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。）	ウ　リスク管理体制の整備 ※　取組状況については、Ⅲ－１(2)①に記載。	
②　事務センター	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。

〇事務センターのビジネスモデル改革の実現を目指し、事務センターの規模・業務量の平準化による更なる効率化を推進し、事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制を確立するため、職種ごとの役割整理を踏まえた処理体制の構築を進めました。

また、厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した拠点とするため、年金給付・記録審査業務においても集約・移管を進めました。

【事務センターの処理体制の推移】

職員種別	グループ	平成29年４月※１	平成31年４月※２	令和４年４月	令和５年４月
正規職員	管理・厚年適用	761	737	660	658
	国民年金	629	604	420	425
	年金給付・記録審査	852	370	207	190
	合計	2,242	1,711	1,287	1,273
事務センター専任職員	管理・厚年適用	－	－	508	508
	国民年金	－	－	427	421
	年金給付・記録審査	－	－	0	0
	合計	－	－	935	929
特定業務等※３	管理・厚年適用	960	1,061	731	727
	国民年金	853	903	585	594
	年金給付・記録審査	1,137	439	234	205
	合計	2,950	2,403	1,550	1,521
総計		5,192	4,114	3,772	3,723

※１　事務センターの処理体制見直し前

※２　給付業務移管後の処理体制

※３　特定業務（契約）職員、アシスタント職員、エルダー職員

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。	○届書の画像化・データ処理による紙媒体を移動させない処理が実現し、受付拠点と審査処理拠点の分離が可能となったことを踏まえ、事務センターの規模・業務量の平準化を図るため、令和３年度の夏季繁忙期から、大規模事務センターの審査・決裁業務の一部を他の事務センターに分散し、業務処理を行う体制の構築を進めており、令和３年度に引き続き令和４年度の夏季繁忙期においても目標処理期間内に審査・決裁業務を完了しました。 ○更なる事務センターの規模・業務量の平準化に向け、令和４年 10 月から大規模事務センターの業務分散の範囲を拡大（※）しました。 【※業務分散拡大の実施内容】 令和３年７月から、東京広域事務センター管内の算定基礎届等の一部を４事務センターに分散し処理を実施し、令和４年 10 月から分散先に７事務センター（北海道、神奈川、金沢広域、京都、兵庫、岡山広域、高松広域）を追加。 また、東京広域事務センター管内の国民年金保険料免除・納付猶予申請書等についても令和４年 10 月から２事務センター（高崎広域、広島広域）に分散し処理を実施。	○業務分散の対象届書及び対象拠点（分散先）を拡大し、更なる業務量の平準化を進めました。 また、夏季繁忙期を含め年間を通じて目標処理期間内に審査・決裁業務を完了しました。
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。	○事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制を確立するため、令和４年 10 月に事務センター専任職員を 102 名登用し、令和５年４月の配置数は 929 名となりました。また、正規職員を年金事務所等へ 15 名シフト（令和４年４月２日～令和５年４月１日）し、平成 29 年度からこれまでに累計で 790 名シフトしました。	○令和５年４月時点で事務センター専任職員を 929 名配置しました。
・　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に向け、厚生年金保険及び国民年金の届書審査に係るシステムチェックの強化（エラー項目の追加等）を行いました。	○事務処理の正確性の向上に向け、令和４年６月及び令和５年３月に厚生年金保険及び国民年金の届書審査に係るシステムチ

<table>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>【対象届書と実施時期】
<table>
<tr><th>制度</th><th>届書名</th><th>実施時期</th></tr>
<tr><td rowspan="2">厚生年金保険</td><td>算定基礎届
月額変更届</td><td>令和４年６月</td></tr>
<tr><td>資格取得届
資格喪失届</td><td>令和５年３月</td></tr>
<tr><td>国民年金</td><td>国民年金被保険者関係届書
国民年金第３号被保険者関係届</td><td>令和５年３月</td></tr>
</table>
また、令和４年 10 月から資格取得届及び国民年金被保険者関係届書のうち、１次審査時に特定の項目（個人番号、生年月日、資格取得年月日、届出年月日）を補正した場合は、２次審査（個別）に遷移し事務センター専任職員又は正規職員がより確実にダブルチェックを行えるようシステムを改修しました。</td>
<td>ェックの強化を行いました。また、令和４年 10 月から資格取得届及び国民年金被保険者関係届書のうち、１次審査時に特定の項目（個人番号、生年月日、資格取得年月日、届出年月日）を補正した場合は、２次審査（個別）に遷移し事務センター専任職員又は正規職員がより確実にダブルチェックを行えるようシステムを改修しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>○記録審査業務の効率化、品質の維持及びノウハウの蓄積・継承を目的として、記録調査業務、訂正請求業務及び記録補正業務について、令和４年４月に本部への集約と年金事務所等への移管を行いました。</td>
<td>○記録審査業務については、令和４年４月に記録調査業務は本部及び年金事務所、訂正請求業務は本部、記録補正業務は事務センターの厚生年金適用グループ及び国民年金グループへそれぞれ集約又は移管しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>○年金給付業務の効率化・省力化及び正確性の確保の観点から一部の業務について、令和５年４月に中央年金センター及び障害年金センターに集約しました。
【集約対象業務及び集約先】</td>
<td>○業務の効率化・省力化及び正確性の確保の観点から、再裁定の勧奨業務、死亡一時金及び脱退</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><th>集約対象業務</th><th>集約先</th></tr>
<tr><td>再裁定の勧奨業務</td><td rowspan="3">中央年金センター</td></tr>
<tr><td>死亡一時金、特別一時金及び脱退手当金に関する業務</td></tr>
<tr><td>旧法老齢年金請求書の審査業務</td></tr>
<tr><td>特別障害給付金に関する業務</td><td>障害年金センター</td></tr>
</table>
※埼玉広域事務センター分は令和５年２月から先行集約を実施
なお、集約後正規職員１人、有期雇用職員３人の効率化が図られました。
事務センターの減員数　25 人（正規 14 人、有期 11 人）
年金センターの増員数　21 人（正規 13 人、有期 ８人）
集約効果　４人（正規　１人、有期 ３人）
</td>
<td>手当金に関する業務、旧法老齢年金請求書の審査業務、特別障害給付金に関する業務について、令和５年２月に埼玉広域事務センターで先行実施し、令和５年４月に埼玉広域事務センターを除く 14 事務センター分を中央年金センター及び障害年金センターに集約しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>〇年金事務所で行っている国民年金強制徴収に係る一部の定型業務について、令和４年 10 月から事務センターへの集約を行いました。
<table>
<tr><th>集約対象業務</th><th>業務内容</th><th>集約時期</th></tr>
<tr><td>最終催告状</td><td rowspan="3">帳票作成及び発送業務</td><td rowspan="3">令和４年 10 月</td></tr>
<tr><td>預金照会（一括照会※）</td></tr>
<tr><td>延滞金納付書（定例分）</td></tr>
</table>
※一括照会…金融機関の本店等に対して強制徴収対象者の口座の有無等について全支店分の照会を行うこと
</td>
<td>〇年金事務所がお客様対応や対策系業務により注力できるよう、年金事務所で行っている国民年金強制徴収に係る定型業務（最終催告状、預金照会（一括照会）、延滞金納付書（定例分）の帳票作成及び発送業務）について事務センターへの集約を行いました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>〇電子申請の利用拡大により、外部委託（データ化作業）経費の削減が図られていますが、今後の更なる届書の受付、データ化業務等の縮小を見据え、外部委託業務の更なる効率化に向けた集約やデータ化業務におけるＡＩ－ＯＣＲの活用の検討等を進めています。</td>
<td>〇事務センターの業務を集約した場合の効率化効果及び業務が集中した場合のリスクを踏まえて引き続き検討を進めます。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>〇各事務センターで委託業者を管理する監督職員補助者に対し、委託業者管理の習熟度向上を目的として、毎月「委託業者管理研修」を実施するとともに、「確認テスト」を行い、委託業者管理に必要な知識の向上と定着を図りました。</td>
<td>〇委託業者管理研修について、監督職員等の役割、委託納品に係るルール、媒体管理の徹底、定例会議の確認事項等を研修テーマとして実施し、確認テストを行うことで委託業者管理に必要な知識の向上と定着を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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。）</td>
<td>③　年金事務所等
〇対面チャネルに関して、平成 30 年度から進めている全国ベースの拠点網の見直しを以下のとおり実施しました。
・埼玉県草加市に街角年金相談センターを設置（令和４年４月）
・埼玉県川口市に年金事務所分室を設置（令和４年５月）

【参考：令和４年以降の年金事務所の管轄区域の見直し】
<table>
<tr><th>地域</th><th>対象拠点</th><th>実施時期</th></tr>
<tr><td>長野県長野市</td><td>長野南・長野北年金事務所</td><td rowspan="2">令和４年２月</td></tr>
<tr><td>長崎県長崎市</td><td>長崎南・長崎北年金事務所</td></tr>
</table>

〇令和４年度までの取組により、アクセスポイントの充足が図られたことを踏まえ、今後はチャネル全体（対面・電話・ネット）の最適化に向けた検討を進めることとし、年金事務所の電話対応に関する課題整理に着手しました。
（体制整備に関しては、Ⅱ－１①イ参照。）</td>
<td>〇従来から進めてきた全国ベースの拠点網の見直しにより、お客様のアクセスポイントの充足が図られました。</td>
</tr>
</table>

・　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）	※　取組状況については、Ⅰ－５（1）③に記載。	
(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。	(2) 業務の合理化・標準化 〇令和４年度中に施行された短時間労働者の適用拡大等の法律改正、事務センターにおける年金給付業務の一部集約、現場意見及びリスク分析等を踏まえた業務手順等について、適時・適切に業務処理マニュアルへ反映し、見直しを行いました。	〇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適時・適切に対応しました。また、現場からの意見を踏まえて必要な見直しを実施し、周知徹底を図りました。
・　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。	〇拠点からの疑義照会の回答期限（原則２営業日以内。業務処理マニュアル等に回答内容の根拠となる記載がなく、事業担当部署が回答するものは原則７営業日以内）を定め、業務品質管理部が進捗管理を行うことにより、令和４年度中の疑義照会の期限内回答率は 99.0%と高い水準を確保するとともに、業務品質管理部及び事業担当部署が事業推進統括部拠点照会統括グループの回答内容の事後確認を行うこ	〇疑義照会の回答期限の設定や進捗管理、回答内容の事後確認を行う等、疑義照会の管理体制の強化を図り、回答の迅速性及び回答内容の正確性を確保しまし

	とにより、疑義照会の回答内容の正確性を確保しました。 また、疑義照会の回答内容の根拠が業務処理マニュアル等に明記されていないもの771 件から、個別事例又は時限的な回答など、業務処理マニュアルへの反映を要しないと判断したものを除いた 121 件のうち 103 件について、令和４年度中に適時・適切に業務処理マニュアルへの反映を行いました。	た。
・　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。	○令和５年２月に徴収関係の諸規程を、令和４年 10 月及び令和５年３月に本部現業に関する業務処理マニュアルを業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に取り込みました。 また、令和５年１月から、拠点から事業推進統括部拠点照会統括グループに照会があり回答を行った疑義照会の照会事蹟をＭＡＣＳに取り込み月次で照会事跡の内容を更新しました。これらの取り組みにより、ＭＡＣＳの内容を充実させ、利便性の向上を図りました。	○徴収関係の諸規程や本部現業に関する業務処理マニュアル、疑義照会の照会事蹟をＭＡＣＳに取り込み内容を充実させ、利便性の向上を図りました。
・　業務支援ツールについて、管理と運用の適正化を図る。	○業務支援ツールについては、「操作を記録して実行する機能」であるマクロを含むファイルが、本部で承認されたものを除き許可なく作成・使用されていないことを確認するため、業務支援ツール運用要領に基づく拠点長による月次点検を徹底させるとともに、訪問指導等を行った際に、業務支援ツールの運用状況の点検を 21 拠点で実施し、マクロを含むファイルが作成・使用されていないことを確認しました。 また、月次点検が拠点長の手作業や目視点検により行われていたため、作業負担の軽減と点検精度の向上を図ることを目的に、点検のシステム化について令和５年度の本格実施に向けた準備を進めました。	○月次点検等を通じて業務支援ツールの運用ルールを徹底し、拠点における点検作業の軽減と点検精度の向上を図ることを目的に、点検のシステム化について令和５年度の本格実施に向けた準備を進めました。
(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	(3) 業務の効率化 ※「お客様の声」への取組状況については、Ｉ－８(3)に記載。 ○職員提案制度実施要領（要領第 24 号）に基づく業務改善要望・提案については、年金事務所等の職員から 89 件が提出され、関係部署において全ての提案内容を審査しました。また、「サービス・業務改善委員会」では、11 件（令和３年度以前の提出分を含む）の業務改善要望・提案について組織的共有及び審議が行われ、お客	○お客様の声や職員から提案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、職員による業務改善要望・

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。	様に分かりやすくなるよう国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書や国民年金保険料クレジットカード納付（変更）申出書の様式修正など、８件が採用となりました。 ○また、「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、年金事務所等が独自に取り組んでいる実践例８件について表彰を行い、取組内容を年金事務所等と共有しました。	提案については８件が採用となりました。 ○また、サービス・業務改善コンテストを開催することで、年金事務所等における自主性ある取組がより促進されました。
(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	(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	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。	○全国の年金事務所等の拠点網を維持し、適正な業務運営を行うため、全国規模による人事異動を実施し必要な人員を配置しました。	○全国拠点網維持のため全国規模による人事異動を行い必要な人員を配置することで、適正な業務運営に努めました。
・ 機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年７月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の施行事務や年金保険料の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	○基本計画に基づき、システム改修に伴う業務効率化等を進め、49 人の合理化・効率化を図りました。併せて、厚生年金保険適用拡大にかかる法改正への対応として 769 人、繰下げ受給の上限年齢の引上げ等の制度改正への対応として 124 人、地域の実情を踏まえた国民年金保険料収納対策への対応として 400 人、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対策として、厚生年金保険料の納付猶予特例の対応に 306 人、国民年金保険料の臨時特例免除の対応に 45 人などの実施体制を確保しました。 また、令和４年 10 月に、事務センターのビジネスモデル改革により、正規職員を年金事務所等へ 15 名シフトしました。	○基本計画に基づき、合理化・効率化を進めました。また、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。

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>○事務センター専任職員として、令和４年 10 月に 102 人登用し、その他無期転換職員について、令和５年４月１日において 717 人の無期転換を実施しました。また、各拠点にて基幹業務等に従事するエルダー職員については、新たに 333 人採用しました。
○令和５年度における特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢到達者の増加を踏まえ、届書郵送件数や窓口来訪の状況などの業務量への影響を加味しつつ、人員配置の適正化に努めました。
○事務量・対策系業務の規模に応じた効率的な体制整備を図るため、年金事務所における業務量調査や職種ごとの役割整理の実施に向けて検討に着手しました。
○令和４年度の賞与支給月数は、人事院勧告を踏まえた国家公務員の取扱いに準じて適切に対応を行いました。
② 一般管理費及び業務経費
＜中期目標期間における削減目標＞
○削減目標の実現に向けて執行の効率化を進めた結果、一般管理費においては、令和４年度は、平成 30 年度比で 12.4%に相当する額（11.6 億円）の削減を行い、また、業務経費においては、令和４年度は、平成 30 年度比で 4.2%に相当する額（39.9 億円）の削減を行いました。
<table>
<tr><td></td><td>平成 30 年度予算</td><td>令和４年度予算</td><td>削減額</td></tr>
<tr><td>・一般管理費</td><td>93.7 億円</td><td>82.1 億円</td><td>11.6 億円</td></tr>
<tr><td colspan="2">〔 令和５年度までに 15%削減 〕</td><td></td><td>（▲12.4%）</td></tr>
</table>
</td>
<td>○無期転換職員やエルダー職員を拡大配置しました。
○特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢到達者の増加が業務に与える影響を踏まえ、人員配置の適正化に努めました。
○令和４年度の賞与支給月数は、人事院勧告を踏まえた国家公務員の取扱いに準じて適切に対応を行いました。
○中期目標期間における削減目標の実現に向けて、一般管理費及び業務経費それぞれを削減しました。</td>
</tr>
</table>

	平成 30 年度予算	令和４年度予算	削減額
・業務経費	941.5 億円	901.6 億円	39.9 億円
〔 令和５年度までに 5%削減 〕			（▲4.2%）

※（　）は平成 30 年度比の削減割合

＜効率的な予算執行を進めるための取組＞

〇効率的な予算執行を進めるため、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部での一括調達や入札によるコストの削減といった取組を行いました。

〇職員にコスト意識を持たせる取組として、年金事務所毎のコピー機やプリンタ等の月別使用枚数、支払額及びオーダリングシステムの支払金額を閲覧できるコスト可視化の取組を実施するとともに、会議等の場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。

〇一般管理費（人件費除く）の執行額は、予算額（98.4 億円）に対して 93.3 億円（▲5.1 億円）でした。そのうち、建物等総合管理業務委託費の入札等による削減（2.5 億円）、テレビ会議システムを活用した研修の実施等（0.6 億円）による効率的な予算執行を行ったことによる削減額は 3.1 億円でした。

〇業務経費の執行額は、予算額（2,128.4 億円）に対して 1,927.7 億円（▲200.7 億円）でした。そのうち、事務センターにおける入力業務・共同処理委託経費の入札等による削減（97.8 億円）、漢字プリンタ廃止に伴う裁断機の保守経費等削減（2.0 億円）による効率的な予算執行を行ったことによる削減額は 99.8 億円でした。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
２．外部委託の活用と管理の適正化 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。	**２．外部委託の活用と管理の適正化** 〇年金個人情報を取り扱う外部委託業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」（令和３年 12 月公表）において検証された、発生要因と再発防止策を踏まえ、令和４年５月に日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領（要領第 211 号）（以下「要領第 211 号」という。）を改正し、品質管理を強化しました。 加えて、委託業務の特性に応じた潜在リスクを把握し適切に対処することを目的として、より効果的かつ実務の実態に合った効率的なルールとなるよう、令和５年３月に要領第 211 号を改正し、調達・外部委託ルールの改善・強化を図りました。	〇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し、日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領の改正を行う等、委託業務の最終責任者として、外部委託管理の改善・強化を図りました。
(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。	(1) 外部委託の活用 〇届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、引き続き外部委託を活用し、業務の効率化を進めました。 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を検討し、下記のとおり要領第 211 号の改正を行う等、委託業務の最終責任者として、外部委託管理の強化を図りました。 （令和４年５月改正内容） ・検査で確認すべき事項の精査及び証跡の確実な取得の徹底 ・立入検査の省略（書面検査による代替実施）が可能な場合を厳格化 ・通知書作成業務等の成果物の現物確認の実施 （令和５年３月改正内容） ・外部委託の審査・管理のルールを決する案件区分について、委託業務の内容及び必要なリスク対策に応じたものに見直しするとともに、仕様書・運用仕様書の審査における審査担当部署の役割分担を整理	〇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。

・内部不正へのリスク対策として、委託業者の選定時及び履行中における管理を強化
・運用仕様書等と証跡が重複する検査項目の整理やインハウス型委託用検査調書の新設など、検査の効率化及び業務の特性に応じた検査の観点からの検査調書の見直し

改正後のルールを着実に実施するため、事業担当部署の調達担当者に対する研修を実施し、令和４年６月に 55 名、令和５年３月に 71 名が参加するなど、新ルールの周知徹底を行っています。

(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

(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理

〇外部委託先事業者の適正な管理については、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等の保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況等が適切であるかを確認するため、次のとおり検査を実施しました。

	令和４年度		参考（令和３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	227	0	229	0
履行中検査	278	1	327	3
納品時検査	2,679	0	2,709	0
履行後検査	237	0	249	0

（※）検査項目で不適事項があった件数

なお、新規事業者に対しては業務履行に支障が生じないよう、契約締結後の早い段

〇履行開始前検査や履行中検査等の各種検査を実施し、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等の保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況等が適切であるかを確認しました。各種検査の実施状況を本部内で共有し、組織的な外部委託業務管理を行いました。

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。	階で現場のセキュリティ対策の確認を行い、不適事項がある場合は速やかな改善を指示し、履行開始前検査で改善結果を確認するなど、一層のリスク対策に取り組みました。 これら各種検査等の状況について、２ヶ月に１回、リスク管理委員会に報告し、本部内の情報共有を図りました。また、契約不履行等があった場合における事件・事故・事務処理誤り報告のリスク統括部への提出についても徹底を図るとともに、必要な再発防止策は組織内で共有しました。	
(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、より的確な情報・提案を収集する。 ・　情報提供依頼（ＲＦＩ）協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール送付等の取組を継続することで、優良な受託業者の発掘に繋げていく。また、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のＲＦＩ等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。	(3) 優良な受託事業者の確保 〇委託業務に関係する技術革新の動向を把握するため、各種業界団体が開催する展示会等に職員を派遣し、最新鋭の印刷機器、検査機器等、ＡＩＯＣＲ技術やＲＰＡ技術などの情報収集を行いました。 〇年金個人情報を取り扱う事業に係る情報提供依頼（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 1,133 社に送付し、ＲＦＩ協力企業として新規に 124 社を追加し、合計 408 社となりました。新規に契約を締結した事業者は３社となりました。 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ＲＦＩを実施しました。実施したＲＦＩ結果の 2,857 件を新たにＲＦＩ等データベースに追加し、情報数は延べ 6,304 件となりました。 データベース化した情報は事業担当部署へ提供し、企画段階や調達段階での比較検討や検証に活用するなど、データベースの組織的な有効活用に取り組みました。	〇ＲＦＩ協力企業の拡充のためのダイレクトメール送付等を実施し、優良な受託事業者の確保に努め、新たに 124 社をＲＦＩ協力企業として追加しました。この結果、３社の新規事業者と契約しました。
・　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	〇ＳＬＡの推進については、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図るため、令和４年度は、新たに、第３コールセンターにおける年金電話相談等業務の契約にＳＬＡ達成による契約更新制度を明示して調達し、現在、年金電話相談等業務の４契	〇優良な事業所が受託しやすい環境整備を図るため、年金電話相談等業務の契約について、ＳＬ

ＬＡ（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。	約においてＳＬＡ達成による契約更新制度を導入しています。 また、事業者が受託しやすく、業務ノウハウの蓄積を図ることができるように、複数年契約の活用を推進し、コールセンターにおける年金電話相談等業務、事務センターにおけるパンチ委託、配送業務（日本年金機構本部拠点間）など 39 契約を複数年契約として契約しました。 更に、受託事業者側の受注リスクを軽減し、入札における不調・不落のリスクを回避するため、受託事業者の履行準備期間を十分に確保するなどの取り組みを進めました。	Ａ達成による契約更新制度を明示して調達を実施しました。 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を活用しました。
(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。	(4) 調達に精通した人材の確保・育成 〇事業担当部署の調達担当者を対象とした調達事務研修の実施、立入検査における基礎知識や検査手順等の習得を目的とした立入検査研修を実施するなど、ＯＪＴを通じて業務スキルの向上に努めました。 また、調達及び外部委託に関する環境の変化や最新の動向を幅広く習得するため、計 14 件延べ 34 名の職員が外部研修を受講しました。 〇各委託業務の実務に精通した職員の育成及び外部委託先事業者の事業実態やリスク把握のための新たな取り組みとして、令和４年６月より、新たに調達担当者となった職員については、外部委託先事業者の事業実態やリスク把握のため、履行場所の実査を必須とし、延べ 80 名の職員が外部委託先事業者 24 社の履行場所の実査を行いました。	〇実務の習熟度を高めるため、定期的な内部研修やＯＪＴを実施しました。 また、専門的外部研修の受講や外部委託先事業者の履行場所の実査を実施し、計画的に人材育成を図りました。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発 社会保険オンラインシステムにおけるＩＴガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、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。	**３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発** 〇社会保険オンラインシステムの計画的な見直し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、主に以下の取組を実施しました。 加えて、フェーズ２の本格開発の開始に向け、現行システムとの総合調整機能を強化するため、システム部門の体制を整備しました。（令和５年４月） 【システム部門体制整備】 ・刷新プロジェクト推進室（刷新システム開発部に名称変更）を事業企画部門からシステム部門に移管 ・システム企画部が、新たなシステム開発の調整や、システム部門全体の予算及び体制整備等を一元的に管理	
(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	(1) フェーズ１への対応 公的年金業務における業務・システム刷新は、平成 26 年よりフェーズ１のシステム開発に順次着手し、「経過管理・電子決裁システム（※１）」「個人番号管理システム（※２）」「情報連携システム（※３）」「統計・業務分析システム（※４）」の４つのシステムが平成 29 年より順次稼働しました。 （※１）届書等の画像化・電子決裁処理及び受付から結果通知までの処理の経過を一元管理するシステム （※２）マイナンバーと基礎年金番号の紐付け情報を管理するシステム （※３）情報提供ネットワークシステムを利用して外部機関と機構の間で、特定個人情報の情報照会や情報提供を行うシステム （※４）統計資料の作成及び業務分析に必要な情報作成等を行うシステム	

連携して次の事項に取り組む。	これらのフェーズ１のシステムの稼働を踏まえて、多様なＢＰＲ（業務改革）を図ったことにより、以下の効果を実現しています。 ・電子データによる審査・電子決裁及び電子申請の利用促進の取組により「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理を実現 ・審査工程のデータ化、処理効率化により、事務センターの大幅な効率化を実現（正規職員を事務センターから令和２年４月以降延べ 398 人年金事務所へシフト） ・既存データとの突合せによるシステムチェックを活用した審査工程の短縮 ・届書の受付拠点、処理拠点の分離による事務処理の平準化 ・お客様からの届書提出時の各種添付書類省略の実現及び、マイナンバーの活用による職員の作業負荷の軽減（情報提供ネットワークを通じた国民年金保険料免除勧奨、年金給付・支援給付金関係の所得情報照会年間 3,000 万件超の照会を効率化）	
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	①　紙をなくす･紙を移動させない事務処理の実現やシステムチェックを活用した審査工程の短縮といったフェーズ１による効果を踏まえ､更なるデジタルワークフローの推進を図るため、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システムのシステム開発を行い、令和４年 10 月に稼働しました。 ・新規適用届書などの 13 届書を画像化及び電子決裁対象届書に追加。これにより、機構に申請・届出される全届書件数のうち、当該システムによる処理割合が 95%から 98%に拡大 ・返戻文書作成や再受付登録などの返戻業務の電子化 ・資格取得届の事務処理における住民基本台帳照会業務の自動化	○令和４年10月稼働に向けた経過管理・電子決裁システム及び個人番号管理システムのシステムの開発については、計画通り完了しました。

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	②　令和６年１月の記録関係届書の一元化に向けて、以下の事項についてシステム開発を開始しました。 ・更なるデータ化処理の促進（２届書） ・適用・徴収関係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	○令和６年１月稼働に向けた経過管理・電子決裁システム及び個人番号管理システムのシステムの開発については予定通り開発に着手し、着実に進めています。
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。	③　情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携については、各事務処理において、Ｊ－ＬＩＳ、市区町村等が保有する情報を取得、活用した添付書類省略等に取り組んでおり、以下の事項について、システム開発を開始しました。 ・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６年３月に稼働予定） ・国民年金保険料過誤納金の公的給付支給等口座の直接還付の実施（令和６年１月に稼働予定）	○情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携については予定どおり開発に着手しました。「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」は令和６年３月、「国民年金保険料過誤納金の公的給付支給等口座の直接還付の実施」については令和６年１月の稼働に向けて

		着実に進めています。
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。	④　裁定請求における口座番号等の添付書類省略に向け、デジタル庁の公的給付支給等口座情報の個別照会が可能となるよう、システム開発を行い、令和４年 10 月に稼働しました。	○令和４年10月稼働に向けた裁定請求における口座番号等の添付書類省略のシステムの開発については、予定通り完了しました。
(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。	(2) フェーズ２への対応 ○フェーズ２については、業務プロセスの点検（平成 30 年）やマルチベンダ型による開発作業の試行（令和２年）等の準備行為を実施した上で、令和３年度より情報提供依頼（ＲＦＩ）手続の下で事業者と技術的対話を実施し、80 回以上の対話を重ねてきました。これらの取り組みの結果を踏まえ、政府最大級の公的年金システムの移行を安全・確実に進めていくための方策、リスクの抑制策の検討を行うとともに、機構の体制確保を行ってきました。 令和４年 10 月から 12 月に、情報セキュリティ・システム専門委員会において、こうした検討結果を反映した本格開発の開発方針、開発手法について説明を行い、専門的な立場からのご意見をいただき、下記の基本的な開発方針について了承を得ました。 ①新たなプログラムの開発により生じ得るリスクを低減させるため、現行システム資産も活用（既存プログラムロジックを変更せず、プログラム言語の置換えによる開発）しながら開発を進める。 ②標準的に開発に必要な期間を考慮し 、稼働時期については、令和 11 年１月を目指すこととするが、何よりも国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として対応する。このため、開発の進捗や品質等を適切に管理し、仮に開発が順調に進まなかった場合に備え、稼働時期や開発方法の見直しも含めた安全・確実なシステム稼働を図るための見直し方策を重層的に用意しながら進める。	○基本設計の修正作業を進めるとともに、開発するための環境の整備、職員のＩＴスキルに応じた研修及び支援業者の拡充を行い、実施体制を整備しました。あわせて、事業者との技術的対話の結果や情報セキュリティ・システム専門委員会からのご意見を踏まえ、必要な見直しを加えた調達仕様書を作成し、本格開発の着手に向け着実に作業を進めました。

	今後、本格開発の着手に向け、指摘されたリスクや対応策について必要な対応を行うとともに、機構における体制の更なる整備を引き続き進めます。 個別の事項に関する取組状況は以下の通りです。	
・　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。	・基本設計の修正について、これまで進めてきた業務プロセス点検やリスクの抑制策を踏まえた基本設計修正作業の調達手続を進め、令和４年 11 月から実施しています。	
・　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。	・開発管理環境について、共通の環境下で開発作業を行うよう、仕様を統一する開発を進めるとともに、その内容について事業者に提示しました。これにより、機構と開発事業者の間において一体的に開発するための環境を整備しました。	
・　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。	・開発事業者が現行システムに関し必要な知識を得られるよう、照会に対応できる環境の準備を進めています。	
・　システムに関する知識や経験を有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。	・刷新プロジェクト推進室の体制については、順次職員体制の拡充を進め、令和４年度に 14 人増員し、令和５年４月には 166 名の職員体制とするとともに、職員のＩＴスキルに応じたプロジェクトマネジメント等、基本設計修正や本格開発の設計工程に向けた研修を実施しました。加えて、大規模かつマルチベンダ開発の経験がある事業者を支援業者として令和４年 11 月に契約を締結し、実施体制の拡充を図りました。	
・　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。	・ＲＦＩの手続きのもとで、本格開発の着手に向けた開発手法やデータベース、サブシステム構成などについて、事業者に提示し、仕様の実現性・妥当性について事業者に確認するとともに、詳細見積りを取得しました。この結果を踏まえ、必要な見直しを加えた調達仕様書を作成し、調達手続に着手しました。	
(3) 社会保険オンラインシステムの開発・	(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用	

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。	① 制度改正の対応 〇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。 ・国民年金保険料過誤納金の直接還付に係るシステム開発 ・本来受給選択時の特例的な繰下げみなし増額（特例増額）の導入に伴うシステム開発 ・在職定時改定の導入に伴うシステム開発 ・確定拠出年金の加入年齢の見直し等に伴うシステム開発 ・健康保険法等改正（育児休業免除）に伴うシステム開発 ・被用者保険の適用拡大等に伴うシステム開発 ② 業務改善等の取組 〇業務支援ツールについては、現場の実情を踏まえつつ、年金事務所の業務の効率化を図るため、以下の対応を実施しました。 ・厚生年金保険徴収業務及び入力委託業務の管理等の業務支援ツールのデータベース部分をサーバ化し、レスポンス時間の短縮、大量データへの対応等を可能としました。 ・厚生年金保険料徴収業務に係る業務支援ツールについて、未納事業所データから対応事業所の管理表を作成し、対応事績、収納情報等の進捗を管理するための機能を追加しました。 ・本部で管理している基幹業務に係る照会回答事績について、疑義回答や同様の照	〇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、国民年金保険料の還付金支払いまでの期間短縮及び還付金未請求者抑制のためのシステム開発を進めました。 〇業務支援ツールについては、現場の実情を踏まえつつ、年金事務所の業務の効率化を図るための開発を進めました。

	会案件を検索・参照するためのツールを開発しました。 ○業務改善に資するシステム開発については、事業部門からの要請に基づきシステム整備計画として策定し、以下のとおり実施しました。 ・国民年金保険料納付書のバーコードをスマートフォンで読み取りキャッシュレス決済を可能とするためのシステム開発（稼働時期：令和５年２月）。 ・複数年金を保持している者の未支給処理・金融機関変更処理等について、複数年金を一括で入力可能とするためのシステム開発（稼働時期：令和６年 10 月）。 上記のほか、業務改善の対応で 13 件のシステム開発を進めました。	○業務改善等の取組に当たっては、お客様サービスの向上及び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を進めました。
③　システム開発・運用への取組	③ システム開発・運用への取組	
・　ＢＰＭＮ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。	○システム開発に当たっては、ＢＰＭＮの手法を活用した要件定義書やフロー図などで、業務全体を俯瞰し、対象業務に関わるプロセスの関係性を可視化することにより、システム部門と事業部門とで開発要件等の誤認を防ぎ、適切かつ確実に開発を進めました。 ○システム事故及びシステム障害の極小化の取組として、引き続き、関係部署と情報共有を行うとともに、障害発生時の初動対応を迅速かつ正確な初動対応に努めました。 また、再発防止の観点から、システム部門内でシステム事故及びシステム障害の発生原因、対応状況等について情報共有しました。令和４年 12 月に発生した経過管理・電子決裁システムのシステム障害についても、再発防止に向け、徹底した原因分析を行い、連絡体制の明確化、作業手順や確認方法の見直し等を実施しました。	○現行システムの開発・運用を着実に実施するとともに、システム事故及びシステム障害の極小化のために障害発生時の早期復旧の対応、システム事故及びシステム障害の対応状況等について情報共有し、再発防止に努めていましたが、令和４年 12 月に発生した経過管理・電子決裁システムのシステム障害において、健康保険被保険者証の発行遅延等を招く結果となりました。今後は、本障害を教訓として、再発防止に向けた取り組みを図っていくこととします。
・　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	○脆弱性対策をはじめとする情報セキュリティ対策の強化を図るため、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、外部専門家の知見を活用しつつ、業務	○作成したツールを活用することで脆弱性対策の実施状況等の管

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。	のツール化や各種手順書の作成・改訂を行うことで、脆弱性対策の実施状況等を効率的かつ確実に管理する仕組みを構築しました。	理をより効率的かつ適切に実施できるようになりました。
(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) 年金給付システムの最適化への取組 〇現行の年金給付業務の更なる正確性の向上・効率化等のためのシステム改修に向けた検討を進めるとともに、現行システムの現状の把握、移行性、メンテナンス性の更なる向上等を目的に以下の取組を実施しました。 ・システム処理の稼働状況を調査し、不要となったシステム処理の特定と、廃止に向けた検討を行いました。 ・ドキュメントを調査し、プログラムとトレーサビリティのない帳票およびファイルの特定と、ドキュメントの修正に向けた検討を行いました。	〇年金給付業務・システムの最適化に向けた準備として、引き続き現行システムの可視化及び課題の分析を進め、処理方式の見直しを検討するとともに、現行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・分析を着実に進めました。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
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、国民の手続負担の軽減、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	**４．ＩＣＴ化の推進** 機構においては、社会全体のデジタル化の要請や、新型コロナウイルス感染症を契機とした非対面化の流れが加速している状況を踏まえ、お客様の行政手続きの負担軽減や利便性向上を図る「サービスのオンライン化」、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」の実現に向けた「デジタルワークフローの確立」、お客様との接点の多様化が進む中、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「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」の推進に引き続き取り組んでおり、令和４年度においては以下の事項に取り組みました。 (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 お客様の行政手続き等のオンライン化に当たっては、万全なセキュリティを確保する観点から、インターネット領域に関して政府共通基盤の活用を基本として具体化を進め、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」も踏まえつつ、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しています。	

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

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、令和５年１月から事業所からの申請に応じて電子的に情報提供するサービス（オンライン事業所年金情報サービス）を開始したことにより、届出（申請）、通知、照会・情報提供の事業所向けオンラインサービスの体系化を図りました。

ｉ　届出（申請）

【事業所の電子申請利用状況】

区分	令和元年度※1		令和２年度		令和３年度		令和４年度	
	電子申請利用事業所数※3 / 全体事業所数※2	利用割合	電子申請利用事業所数※3 / 全体事業所数※2	利用割合	電子申請利用事業所数※3 / 全体事業所数※2	利用割合	電子申請利用事業所数※3 / 全体事業所数※2	利用割合
資本金１億円超の法人等	7,902 / 25,117	31.5%	18,826 / 24,598	76.5%	22,574 / 24,195	93.3%	22,091 / 23,477	94.1%
51人以上	27,654 / 86,846	31.8%	43,580 / 90,067	48.4%	62,786 / 90,046	69.7%	72,012 / 91,687	78.5%
小計	35,556 / 111,963	31.8%	62,406 / 114,665	54.4%	85,360 / 114,241	74.7%	94,103 / 115,164	81.7%
50人以下	357,532 / 2,095,330	17.1%	458,034 / 2,160,279	21.2%	557,306 / 2,226,184	25.0%	622,822 / 2,284,231	27.3%
合計	393,088 / 2,207,293	17.8%	520,440 / 2,274,944	22.9%	642,666 / 2,360,425	27.5%	716,925 / 2,399,395	29.9%

※１　令和２年度当初に電子申請義務化対象となった資本金１億円超の法人等の事業所の令和元年度の電子申請利用状況を反映している。
※２　当該年度末時点の適用事業所数（休業など被保険者となるべき者がいない事業所を除く）
※３　当該年度に電子申請を利用した事業所の数

○令和２年度から、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（以下「資本金１億円超の法人等」という。）及び被保険者101人以上の事業所に対して重点的に電子申請の利用勧奨の取組を開始しており、令和３年度以降

○「オンライン事業所年金情報サービス」の実現により、届出（申請）、通知、照会・情報提供の事業所向けオンラインサービスの体系が完成したことを踏まえ、各種サービスの利用促進を図っています。

○お客様の行政手続きの負担軽減、機構の内部事務の効率化を図ることを目指し、年金事務所

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	は、被保険者 51 人以上の事業所（以下「51 人以上事業所」という。）を新たに重点的な利用勧奨対象に加え、取組を実施しています。 ○令和４年度は、短時間労働者への適用拡大に係る制度周知を兼ねた事業所調査時等の事業所との接触機会を活用した利用勧奨に加え、年金事務所長による訪問勧奨を実施し、事業所の役職者へ直接要請を行うことで、電子申請の利用開始に結び付けました。 ○取組の結果、「資本金１億円超の法人等」の電子申請利用割合は 94.1%（令和元年度比+62.6 ポイント増）となり、ほぼ全ての「資本金１億円超の法人等」が電子申請を利用しました。 ○重点的な利用勧奨を実施してきた「51 人以上事業所」の電子申請利用割合は、78.5%（令和元年度比+46.7 ポイント）と大幅に向上し、「資本金１億円超の法人等」と「51 人以上事業所」合計の電子申請利用割合は 81.7%となりました。 ○被保険者数の多い事業所を中心に電子申請の利用が進んだ結果、主要７届書※4 の電子申請の割合は、令和元年度の 23.9%から 64.6%に大幅に上昇しました。 ※４　主要７届・・・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	長による訪問勧奨を実施するなど、電子申請利用促進の取組を行いました。 ○取組の結果、「資本金１億円超の法人等」の電子申請利用割合は 94.1%（令和元年度比+62.6 ポイント）となり、ほぼ全ての「資本金１億円超の法人等」が電子申請を利用しました。 ○「51 人以上事業所」の電子申請利用割合は 78.5%（令和元年度比+46.7 ポイント）と大幅に向上し、「資本金１億円超の法人等」と「51 人以上事業所」合計の電子申請利用割合は 81.7%となりました。 ○被保険者が多い事業所を中心に電子申請の利用が進んだ結果、主要７届書の電子申請の割合は令和元年度の 23.9%から 64.6%に大幅に上昇しました。

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

【主要７届書の受付件数※5に占める電子申請割合（被保険者ベース）】

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度
電子申請	件数	3,168 万件	5,455 万件	7,859 万件	8,962 万件
	割合	23.9%	41.9%	57.7%	64.6%
全体	件数	13,233 万件	13,011 万件	13,630 万件	13,882 万件
	割合	100%	100%	100%	100%

※５　各年度の受付件数は令和４年４月～令和５年３月の累計

○厚生労働省が令和２年 12 月に策定（令和３年４月、10 月改定）したオンライン利用率引き上げに係る基本計画において、令和５年度末までに電子申請割合 50%を目標とされた、資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届の５届書に関して、電子申請割合は 65.3%となり、目標を前倒しで達成しました。

○電子申請の利用が進み、電子申請データを直接システムに取り込むことで、よりお客様の記録の正確性が確保されるとともに、機構内部の事務処理の効率化が図られ、資格取得に関する処理や健康保険被保険者証の発行の迅速化に寄与しました。

【健康保険被保険者証発行に関する各年４月の事務処理状況】

平均処理日数※6	資格取得届				被扶養者異動届			
	H31.4	R2.4	R3.4	R4.4※7	H31.4	R2.4	R3.4	R4.4※7
電子申請	3.3 日	1.4 日	0.5 日	0.7 日	2.8 日	1.9 日	0.7 日	0.9 日

※６　機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間（土日祝日除く）であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間を含まない

※７　令和４年４月に発生した電子申請受信遅延の影響を含む

○電子申請の利便性向上を図るため、以下のシステム改善を実施しました。

・届書作成プログラムの起動時に、ご利用の届書作成プログラムが最新版か否かを

○オンライン利用率引き上げに係る基本計画における目標について、前倒しで達成しました。

○紙や電子媒体による届出から電子申請のシフトにより、記録の正確性が確保されるとともに、事務処理の効率化や健康保険被保険者証の早期発行が可能となりました。

○お客様の利便性向上を図るため、電子申請機能の改善を行い

	自動的に判定しお知らせするよう機能を改修（令和４年５月） ・MacOS から e-Gov 経由の電子申請が実施できるように対応（令和５年３月） ・育児休業等取得者申出書、産前産後休業取得者申出書について、CSV 形式で電子申請できる仕組を構築（令和４年 10 月） ⅱ　通知 〇電子申請された届書の処理結果については、当該届出に対応した電子申請ルートで通知しています。 〇電子申請された届書の真正性を担保する取組として、お客様が電子申請した申請データが確実に機構に届いていることをご確認いただけるよう、機構が受領した申請データの写しを電子申請ルートで返却するサービス（センドバックサービス）を開始しました。（令和４年９月サービス開始）	ました。 〇電子申請受付時に申請データの写し（受付控え）を返却するサービスを開始しました。これにより、データの写し（受付控え）を受け取ることで、お客様において申請内容の確認が可能になりました。
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	ⅲ　照会・情報提供 〇これまで紙（郵送）や電話等で情報提供していた保険料額情報等について、事業所からの申請に基づき、ｅ－Ｇｏｖの電子送達サービスを活用して電子的に情報提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を開始しました（令和５年１月サービス開始）。令和５年３月末時点において、12,873 事業所が利用登録を行っています。 （電子データで提供が可能な情報） ・社会保険料額情報 ・保険料増減内訳情報 ・被保険者情報（算定基礎届・賞与支払届ターンアラウンド情報） ・各種決定通知書（経過管理・電子決裁システム再発行分）	〇事業所から照会が多い社会保険料額情報や届書作成に活用できる被保険者情報等について、電子的に提供できる「オンライン事業所年金情報サービス」を開始し、お客様の利便性向上を図りました。

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。	○「オンライン事業所年金情報サービス」をご利用いただくことにより、電話による問合せが不要になる、情報を早く確認することができるといった事業所の利便性向上を図るとともに、利用が進むことにより、問い合わせ対応の減少など機構の事務処理の効率化が図られることから、多くの事業所に利用いただけるよう以下の周知・広報を行いました。 ・すべての事業所に送付する保険料納入告知額に関する通知書に同封している「日本年金機構からのお知らせ」に当該サービスに関する記事を掲載するともに、リーフレットを同封 ・保険料増減内訳書の送付依頼や保険料に関する電話照会があった際、当該サービスの利用案内を行うとともに、リーフレットを送付 ・電子申請の利用勧奨時に、当該サービスの利用を案内	○オンライン事業所年金情報サービスの利用促進に当たっては、当該サービスで提供可能な各種情報を提供している事業所に対する利用促進を中心にしつつ、全事業所宛てに送付する文書に当該サービスの利用に関するリーフレットを同封するなど、幅広い周知・広報を行いました。
	○更なるお客様の利便性向上、機構の事務コスト削減の観点から、口座振替実施事業所に毎月紙で大量に送付している「保険料納入告知額・領収済額通知書」（年間約2,500万件）について、電子データで送付可能とするための業務要件を整理し、システム開発に着手しました。（令和６年１月サービス開始予定）	○更なるお客様の利便性向上、機構の事務コストの削減を目指し、電子送付対象の拡大に着手しました。
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	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は、お客様の利便性向上と情報セキュリティの確保を念頭に、マイナンバーカード、マイナポータルとねんきんネットの認証連携をベースとした納付、免除、申請、通知の各機能について、オンラインサービスの構築・展開を進めました。	○マイナンバーカード、マイナポータルとねんきんネットの認証連携をベースとした納付、免除、申請、通知の各機能について、オンラインサービスの構築・展開を進めました。

環境整備、情報提供のオンライン化、ＷＥＢ閲覧環境の拡充行う。 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。		
	ｉ　納付 ○国民年金保険料の納めやすい環境整備の一環として納付環境の多様化を図る観点から、以下の取組を行いました。 ・国民年金保険料納付書に表示しているバーコードをスマートフォンで読み込み、キャッシュレス納付が可能となる仕組み※（コード決済）の導入（令和５年２月サービス開始） ※　令和５年３月末までの利用状況：5.2 万件 ・「ねんきんネット」に納付に必要な番号を表示することにより、手元に納付書がなくてもネットバンキングから納付できる仕組みの構築に向け、業務要件を整理し、システム開発に着手（令和６年１月サービス開始予定） ・マイナンバーカード・マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携者を対象として、口座振替手続をオンラインで簡易かつ迅速に行える仕組みの構築に向け、業務要件を整理しシステム開発に着手（令和６年１月サービス開始予定）	○納付環境の多様化に向け、若年層に親しみのあるスマートフォンを活用した納付環境を整備するとともに、納付書が手元になくても納付が可能な仕組みを検討するなど、各施策の実現に向け、システム開発に着手しました。
・　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	ⅱ　免除 ○国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について、マイナポータルを活用し、お客様の情報をあらかじめ申請画面に表示することによって入力の手間を省いた簡易な電子申請を可能とするサービスを開始しました。(令和４年５月サービス開始) ・国民年金被保険者関係届書（申出書）：38,762 件（3.2%） ・国民年金保険料免除・納付猶予申請書：85,317 件（2.1%） ・国民年金保険料学生納付特例申請書：56,864 件（4.6%）	○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の実現により、お客様の利便性向上を図りました。

機能を構築し、令和４年５月からサービスを開始する。	※各件数は令和４年５月～令和５年３月の累計 ※（）は届書毎の電子申請割合 〇特に国民年金保険料学生納付特例申請書の申請件数については、国立大学協会等の関連団体に周知広報の協力依頼等の取組を行った結果、令和５年３月単月でみると 11,483 件（14.5%）となるなど、大幅に増加しました。	〇国民年金保険料学生納付特例申請書の申請件数は関連団体に周知広報の協力依頼等の取組を行った結果、令和５年３月単月でみると 11,483 件（14.5%）となるなど、大幅に増加しました。
・　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。	iii　申請 〇扶養親族等申告書について、「ねんきんネット」を活用し、機構が保有するお客様情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境の構築に向け、業務要件を整理しシステム開発に着手しました。（令和５年９月サービス開始予定） 〇更に、老齢年金請求書についても、同様の仕組みを活用し、簡易な電子申請環境の構築に向け、業務要件を整理しシステム開発に着手しました。（令和６年４月サービス開始※） ※　一定の条件を満たす対象者に限定	〇扶養親族等申告書の簡易な電子申請環境の構築に向け、着実に準備を進めました。 〇更に、老齢年金請求者についても簡易な電子申請環境の構築に向け、準備を進めました。
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。	iv　通知	
・　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	〇これまで紙で送付していた以下の通知書について、マイナポータルを活用し、お客様に電子送付するサービスを開始しました。電子送付した通知書は、国税庁が提供する e-TAX での確定申告等において利用が可能です。	〇社会保険料（国民年金保険料）控除証明書及び公的年金等の源泉徴収票の電子送付を実現するこ

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。	・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書（令和４年 10 月開始） ・公的年金等の源泉徴収票（令和５年１月開始） ○多くのお客様にご利用いただけるよう、通知書の送付対象者のうち、マイナポータル経由でねんきんネットを利用されている方に、紙通知書と電子通知書の両方を送付しました。 （紙通知書と電子通知書の送付対象者） ・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書：18.3 万人 ※　令和５年３月末までの電子送付登録件数：12,983 件 ・公的年金等の源泉徴収票：23.3 万人 ※　令和５年３月末までの電子送付登録件数：12,961 件	とで、簡易な確定申告が可能となり、お客様の利便性向上を図りました。
・　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。	○多くのお客様に送付している年金給付関係の通知書に関して、電子化の実現手法等の検討を進めました。	○電子化する通知書の種類や実現手法等について検討を進めました。
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。	ⅴ　ＷＥＢ閲覧環境等の拡充 ○「ねんきんネット」について、年金制度改正に対応するため、令和４年４月施行の老齢年金の繰下げ受給の上限年齢の引き上げや繰上げ受給の減額率の見直し、在職時定時改定の仕組みが年金見込額試算においても反映されるよう機能改修を行いました。 ○その他、お客様からの改善要望等を踏まえ、以下の機能の構築に向けて業務要件を整理しました。 ・年金見込額試算機能において、受給開始年齢等の条件をスライドバーで変更可能とする操作性の改善 ・制度周知や機構の取組など、お客様一人ひとりの事情を考慮し時機を捉えた情報を提供・発信することを目的とした、対象者の自動選定・メール配信機能の構築	○制度改正に対応するための機能改善を行いました。 ○「ねんきんネット」の操作性の改善やお客様の状況に応じたお知らせメール機能の拡充等に向け検討を進めました。

	・インターネットからの年金相談予約時において、ねんきんネットで保有する情報を活用することで、お客様が予約時に入力する項目を省略できる機能の構築 ・年金記録の年度の並び順に関して、利用者が見やすい順番に変更できる仕組みの構築	
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えていくこととし、以下の事項に取り組む。	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進めています。	
ⅰ　年金個人情報等を扱わない分野	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。）	※取組状況については、Ⅰ－８（2）①イ参照。	
・　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。）	○既設のチャットボットに加え、新たに「短時間労働者の適用拡大」に関するチャットボットを開設しました。（令和４年８月） ○年間での利用者数は約 35 万件となり、多くのお客様にご利用いただきました。 （ホームページ上のＱ＆Ａやコンテンツの見直しの取組状況については、Ⅰ－８（1）①イ参照。）	○チャットボットを拡充し、年間利用者数が約 35 万件となるなど、多くのお客様に利用いただきました。
ⅱ　年金個人情報等を扱う分野	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。）	○インターネットから年金相談予約を利用いただく際にねんきんネットで保有する情報を活用することで、お客様が予約時に入力する項目を省略できる機能の構築に向け、業務要件を整理しました。 ○インターネット相談予約の対象範囲拡大に関して、障害年金や遺族年金に係る相談を拡大対象とする際の留意事項を精査し、実現に向けた検討を進めました。	○お客様情報の入力簡素化などの機能改善等について、システム開発に係る業務要件を整理しました。
・　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。）。	※取組状況については、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。	○外部委員等が出席する要機密情報を扱う会議（理事会、運営評議会等）については、政府が求めるセキュリティ要件を満たしたＷｅｂ会議ツールを使用し、オンラインで開催しました。	○Ｗｅｂ会議ツールを活用し、各種会議をオンラインで開催しました。
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	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」事務処理の拡大を図るため、経過管理・電子決裁システムのデータ処理対象届書の拡大、システムチェックを活用した審査工程の短縮、届書受付拠点と処理拠点の分離する業務処理体制の整備に取り組んでいます。	

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	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。）	※取組状況については、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性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。）	※取組状況については、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。）	○簡易な電子申請の実施に合わせて、従来の紙での届出を前提とした事務処理を見直し、電子申請で提出された届出は画面上で審査・入力する処理とするため、扶養親族等申告書や老齢年金請求書に係る画面審査・電子決裁を実現するための検討を進めました。	○電子申請で提出された扶養親族等申告書や老齢年金請求書の内部処理について、画面審査・電子決裁を実現するため事務処理及びシステム要件の整理を進めました。
・　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	○処理結果の確認や照会対応など機構内部で利用するために紙に出力している一覧表や確認リスト等489帳票（年間2,700万枚）について、電子データによる利用・保管を推進しており、令和３年度までに、出力枚数が多い「保険料増減内訳書」	○各種帳票について、電子管理を進めることで業務の効率化につながるようシステム開発を進め

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。	等の４帳票（年間1,100万枚）について先行してシステム開発を行い、電子データ化を実施しました。 ○令和４年度は、残る485帳票（年間1,600万枚）の電子データ化について、令和５年11月の運用開始に向け、システム開発を進めました。	ました。
・　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。）	※取組状況については、Ⅲ－３(1)参照。	
イ　ＩＣＴ技術の活用等による内部処理の効率化	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。	○外部機関との間で電子媒体による情報授受を行っている業務について、それぞれの実態把握（授受量・頻度・業務フロー等）を行い、外部機関ごとの電子媒体以外の情報授受の方法の検討を進めました。	○外部機関との情報授受について、情報漏えいリスクの低減を図る観点から情報授受の方法の検討を進めました。
・　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。	○ＲＰＡ（※）による自動化業務について、年金事務所で導入済みの「予約相談の事前準備作業」を新たに全国の年金相談センター・オフィスに導入しました（令和４年４月）。 （※）Robotic Process Automation の略。一般的には「人の代わりに作業をするソフトウェア型のロボット」と言われている。 ○年金事務所等で利用している「予約相談の事前準備作業」のＲＰＡシナリオを改善し、これにより処理速度が向上したことで、さらなる業務効率化を図りました。（令	○ＲＰＡ対象業務の拡大等により、手作業の省力化を図りました。

<table>
<tr>
<td>・　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。）</td>
<td>和５年３月）
〇死亡一時金業務の中央年金センターへの集約に伴い、新たに死亡一時金記録の入力処理にＲＰＡを導入し、業務効率化を図りました。（令和５年４月）

※取組状況については、Ⅰ－７(3)①イ参照。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>③　チャネルの多様化（チャネルミクス）
「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ネルの多様化が進む中、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を進めるとともに、一元的な企画・管理体制を確立する。</td>
<td>③　チャネルの多様化（チャネルミクス）

〇対面チャネルに関して、平成 30 年度から進めている全国ベースの拠点網の見直しの取組により、アクセスポイントの充足が図られたことを踏まえ、今後はチャネル全体（対面・電話・ネット）を体系的に連動させ、最適化に向けた検討を進めることとし、まずはコールセンター、年金事務所等の電話チャネルについて、一元的に企画・管理するための検討体制を構築し、課題整理に着手しました。
【参考：これまでの年金事務所分室等の設置】
<table>
<tr><th>地域</th><th>名称</th><th>実施時期</th></tr>
<tr><td>千葉県成田市</td><td>佐原年金事務所成田分室</td><td>平成 30 年７月</td></tr>
<tr><td>埼玉県加須市</td><td>熊谷年金事務所加須分室</td><td>平成 31 年２月</td></tr>
<tr><td>神奈川県相模原市</td><td>相模原年金事務所相模原中央分室</td><td>令和３年３月</td></tr>
<tr><td>神奈川県横浜市</td><td>港北年金事務所青葉台分室</td><td>令和４年２月</td></tr>
<tr><td>埼玉県草加市</td><td>草加年金相談センター</td><td>令和４年４月</td></tr>
<tr><td>埼玉県川口市</td><td>浦和年金事務所川口分室</td><td>令和４年５月</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇平成30年度から進めている全国ベースの拠点網の見直しにより、アクセスポイントの充足が図られたことを踏まえ、今後はチャネル全体を体系的に連動させ、最適化に向けた検討を進めることとし、まずは、コールセンター、年金事務所等の電話チャネルについて、一元的に企画・管理するための検討体制を構築し、課題整理に着手しました。</td>
</tr>
</table>

【参考：これまでの年金事務所の管轄区域の見直し】

地域	対象拠点	実施時期
高知県高知市	高知西・高知東年金事務所	令和３年６月
長野県長野市	長野南・長野北年金事務所	令和４年２月
長崎県長崎市	長崎南・長崎北年金事務所	

(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。

(2) マイナンバーの活用

〇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は、国民年金関係の業務など各種業務で情報照会を行いました。

【情報照会・提供実績】

		令和４年度	令和３年度
情報照会	国民年金届書関係	3,951 万件	3,862 万件
	国民年金保険料免除勧奨	4,394 万件	3,990 万件
	年金給付・年金生活者支援給付金関係	3,398 万件	3,163 万件
	その他（継続免除　等）	1,665 万件	1,609 万件
情報提供		638 万件	853 万件

また、他の行政機関等への情報照会及び提供の範囲拡大のため、以下の取組を行いました。

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。

① 戸籍情報の照会の開始に向けて令和５年２月からシステム開発を進めています（令和６年３月試行運用開始予定）。

〇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は、令和４年10月から公金受取口座の情報照会を開始するなど情報照会を着実に実施し、機構における業務効率化を図りました。また、厚生労働省社会・援護局を通じて事務連絡を発出し、市区町村に対する情報提供ネットワークの利用促進の働きかけを行いました。

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。	②　機構における文書による情報提供業務の効率化を進めるため、精神障害者保健福祉手帳交付等の事務における情報連携の利用推進について、令和４年 10 月に厚生労働省社会・援護局を通じて市区町村に事務連絡を発出する取組を行いました。	
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　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しました（令和４年 10 月）。また、年金受取口座情報の公金受取口座への登録については、デジタル庁や年金局と連携して必要な準備を進めています。	
(3)　ＩＣＴを活用した業務改善の実施 (1)②に記載。	(3) ＩＣＴを活用した業務改善の実施 (1)②に記載	

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
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。	**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** 〇リスク管理の更なる強化を目的として、令和４年４月に「三線防御体制（※）」の確立に向けた体制整備等を行い、第三線として、監査部内にリスク管理体制が有効に機能しているかチェックを行うグループを設置しました。 〇令和４年度においては、当該グループにより「本部現業管理体制見直し後の業務運営に係る監査」、及び「ねんきん定期便等の入札における公正取引委員会の改善要請を踏まえた体制の整備状況に係る監査」を実施し、助言・提案をしました。 〇その助言・提案等を受けて、以下の取組に反映しました。 ・事業単位又は部署単位で届書の受付、処理件数等をモニタリングし、本部現業の処理遅延のリスクを早期に把握する仕組みを構築するとともに、第二線として、本部現業に関するリスク管理を行う機能をリスク統括部に統合 ・記録調査業務の処理方法の見直し ・第二線として、業務品質管理部が、業務を本部に集約する際の事前検証を行うこと ・談合防止の観点から、入札参加者に他の入札参加者を把握させないことを目的として導入したオンラインによる業務説明会の手順等のマニュアル化 （※）機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。 第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部監査第１Ｇ） 第二線：第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、調達企画部、情報管理対策室、システム企画部、コンプライアンス部等）	〇監査部からの助言・提言を受けて、令和５年４月の組織改編で本部現業に関するリスク管理を行う機能をリスク統括部に統合する等、必要な取組を行いました。

<table>
<tr>
<td></td>
<td>第一線：リスクオーナーとして、事業を行う部署（年金事務所、事務センター、本部事業担当部署）</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(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。</td>
<td>(1) 事務処理の正確性の確保
〇事務処理誤りの根絶に向け、事務処理誤りの早期発見、未然防止及び再発防止の取組を進めた結果、下表のとおりとなりました。
【事務処理誤りの発生状況】　（令和５年３月末時点）
<table><tr><th>発生年度</th><th>平成 30 年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th></tr><tr><td>件数</td><td>1,218</td><td>1,022</td><td>861</td><td>671</td><td>425</td></tr></table>（※）今後事象が判明することで件数が増加することがあります。</td>
<td>〇事務処理誤りの根絶に向け、その早期対処及び再発防止の取組を強化する等、発生防止に向けた取組を組織一丸となって進めた結果、事務処理誤りは令和３年度の 671 件から、令和４年度 425 件と、減少しました。事務処理誤り根絶に向け、引き続き取組を進めてまいります。</td>
</tr>
<tr>
<td>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</td>
<td>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</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>ア　事務処理誤りの早期発見
〇日報や事務処理誤り報告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役員等へ報告するとともに、関係部署が連携して速やかに対処しました。また、事案に応じた対応方針を地域部に指示する等、個別対応についても速やかに行いました。</td>
<td>〇日報・事務処理誤り報告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、対処しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>〇前年度１年間に月次公表を行った事務処理誤りについて、点検・分析を行い、令和４年９月９日に公表しました。この結果、同種の事務処理誤りが３件以上発生している事象が、年金給付関係について１事象判明しました（※）。
これと同様の事象の新たな発生を防ぐため、システム改修により再発防止を図るとともに、同種の対象者を特定して必要な対応を行いました。
※共済年金の年金額を考慮した遺族厚生年金等の支給調整誤り</td>
<td>〇年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及び結果公表を実施し、その発生原因を踏まえて、必要な対応を行いました。</td>
</tr>
</table>

・「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。	○機構に寄せられた「お客様の声」11,004 件について、業務適正化部会においてお客様のご意見が潜在している事務処理誤りに起因するものかという観点で確認を行い、必要な対処を実施しました。	○「お客様の声」の確認を行うことで潜在的な事務処理誤りを発見、対処しました。
イ　事務処理誤り発生時の対応	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。	○事務処理誤りを発見した部署は、リスク統括部へ翌営業日以内に報告しました。 リスク統括部は、関係部署に直ちに情報提供を行い、提供を受けた関係部署は発生部署に対して必要な対応を指示する等速やかに実施しました。 また、進捗確認を確実に行うため、発生拠点のみではなく、本部も進捗確認を徹底して早期完了を図りました。	○事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告をもとに、今後の必要な対応の指示や本部も含めた進捗管理等、組織として対応を進めました。 本部各部門と共同して、事務処理誤りの発生原因の調査・分析の結果を踏まえて、マニュアル改正等の再発防止策を策定し、拠点への周知・徹底を図りました。
・　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。	○事務処理誤りの発生状況等を、必要に応じて適時に役員等に報告を行い、監査部門と連携し、調査を行うとともに、再発防止に向けた本部各部門への指示を行いました。	
・　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。	○本部各部門において、事務処理誤りの発生原因の調査・分析の結果を踏まえて、マニュアルの改正等の必要な再発防止策を策定するとともに、拠点への周知・徹底を図りました。	
②　事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組 お客様に重大な影響を与え、機構の	②　重点三事案の根絶に向けた取組 ○重点三事案について、下記の取組を実施したことにより、令和３年度と比較して、発生件数は減少しました。引き続き事務処理ルールの徹底を図るとともに、委託業者の指導等の取組を徹底します。	○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た結果、令和４年度３月

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。

【重点三事案の発生状況（令和５年３月末時点での各年度の発生状況）】

誤り区分 ＼ 発生拠点		事務処理遅延	書類紛失	誤送付・誤交付・誤送信	計
令和２年度		28	18	102	148
	機構職員	12	12	73	97
	委託業者等	2	0	29	31
	市区町村	14	6	0	20
令和３年度		19	13	69	101
	機構職員	13	11	45	69
	委託業者等	0	1	24	25
	市区町村	6	1	0	7
令和４年度		8	14	74	96
	機構職員	3	6	50	59
	委託業者等	1	3	24	28
	市区町村	4	5	0	9

（※）今後事象が判明することで件数が増加することがあります。

（※）「委託業者等」とは、外部委託業者及び委託社会保険労務士です。

【具体的な取組】

〇重点三事案を含む事務処理誤り発生防止に向けて、以下の取組を実施しました。

・事務処理誤りの発生原因の分析

発生した個別の事務処理誤りについて原因分析を進め、現行ルールの見直し、マニュアルの改善等を行いました。

・情報提供等によるルールの徹底

事務処理誤りの月次公表や年次公表の結果の周知、機構内報における実際に起きた事務処理誤りの事例や再発防止策の周知、実際に起きた事務処理誤りに関して

末時点での発生件数は令和３年度 101 件から、令和４年度 96 件と、減少しました。

重点三事案の根絶に向け、引き続き取組を進めてまいります。

〇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。

〇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

	「業務手順に関する一問一答」を出題しての周知、並びに全職員向けの「事務処理誤り再発防止取組チェック」を毎月行うことでのルールの理解及び徹底を図りました。	のアンケート機能を活用した業務手順の一問一答の出題、毎月の事務処理誤り再発防止取組チェック等を行い、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。
	・研修等の実施 新入構員や副拠点長向けといった役職に応じた研修で、事務処理誤りの発生防止に向けた各階層の役割について周知徹底を図るとともに、事務処理誤りの事例集を講義内容に取り込み、事例の周知及び注意喚起を行い、未然防止を図りました。	○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。
	・「未完結リスト」の点検の実施 事務処理遅延の発生防止のため、受付進捗管理システムで管理している届書等について、各拠点において定期的に「未完結リスト」の点検を行い、未完結の件数が多い拠点等に対しては、地域部等による確認及び指導を行いました。	○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、地域部等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 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。	③　本部現業部門のリスク把握及び対応	
ア　本部現業の進捗管理の実施	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	○業務スケジュールを作成した上で、業務工程や進捗状況を確認する観測点の業務予定日等を業務進捗管理ツールに予め登録し、ツールを活用した本部現業部署に対する業務予定日お知らせメール等の送信や本部現業部署からの進捗状況報告により、進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を実施しました。	○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

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。	また、令和４年度から新たに開始された 34 業務を、業務進捗管理ツールによる進捗管理対象業務として追加しました。 〇毎月、受付進捗管理システムから未完結届書等リストを作成し、届書等の処理を担当する本部現業部署に配付して処理状況の点検を求めるとともに、本部現業部署から報告された点検結果を確認することにより、未完結届書等の処理状況の点検を確実に実施しました。また、事業（届書）単位で受付件数、処理件数、未完結件数等の推移を把握して進捗管理する仕組みを構築しました。	管理の取組を行うとともに、事業（届書）単位で受付件数、処理件数、未完結件数等の推移を把握する仕組みを構築しました。
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。	イ　本部現業の事務リスク管理・品質管理の実施 〇本部現業の実施状況等に関する日次報告や事務処理誤り報告を分析し、本部現業の品質を阻害する事務リスクの早期把握に努めました。 〇本部現業部署の巡回等により把握した業務実態や意見を踏まえて、企画部署との協働により本部現業に関するマニュアル 17 本を改定し、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に掲載する等により周知を行いました。	〇把握した本部現業の事務リスクに対して、企画部署等との協働により対策を検討・実施するなど、本部現業の事務リスク管理・品質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 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。）	④ 外部委託における事務処理誤りの防止 ※外部委託における事務処理誤りの防止の取組状況は、Ⅱ－２(2)に記載。	

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。

⑤ ルールの徹底

○指示・事務連絡の事前審査において、内容の確認や発出部署との調整を徹底することにより、発出件数は過去３年度と同程度の水準を維持しました。

【指示・事務連絡発出状況：月平均件数】

年　度	指示	事務連絡
平成 26 年度	350 件	224 件
令和元年度	56 件	59 件
令和２年度	62 件	57 件
令和３年度	51 件	56 件
令和４年度	52 件	57 件

○指示・事務連絡の発出件数については、過去３年度と同程度の水準を維持しました。

○定期異動や年末の長期休暇によるルール徹底等への影響を考慮して３月、９月及び 12 月の月末３営業日に設けている指示・事務連絡の発出制限期間については、事前に指示の発出予定日を把握し、発出部署と指示発出日を調整することにより、指示・事務連絡の発出を原則禁止するとともに、指示の発出件数の抑制に努め、過去３年度と同程度の水準を維持しました。

【令和４年９月及び 12 月、令和５年３月指示発出状況】

年　度	９月	12 月	３月
令和元年度	59 件	42 件	92 件
令和２年度	64 件	54 件	97 件
令和３年度	53 件	38 件	83 件
令和４年度	65 件	45 件	91 件

○指示・事務連絡の発出制限期間を徹底するとともに、指示の発出件数の抑制に努め、ルール徹底の実効性を確保するとともに、現場の負担を軽減しました。

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>〇指示等の質の向上を図るため、「分かりやすさ・周知しやすさ」を観点にした現場の職員による指示等の内容の評価を実施し、高い水準を維持しました。
【指示等の内容に対する現場の評価】
<table>
<tr><th>年　度</th><th>平均評価点（※）</th></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>2.63 点</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>2.70 点</td></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>2.90 点</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>2.90 点</td></tr>
</table>
（※）１点～４点（４点満点）で評価

〇定期異動時期に合わせて指示等文書作成研修を半期ごとに行い、現場にとって分かりやすい指示・事務連絡となるよう、発出部署の職員のスキルアップを図りました。
【指示等文書作成研修の実施状況】
<table>
<tr><th>年　度</th><th>上期</th><th>下期</th></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>３回（86 名出席）</td><td>３回（103 名出席）</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>３回（103 名出席）</td><td>３回（70 名出席）</td></tr>
</table>
〇指示・事務連絡の発出部署の職員によるテレビ会議システムを活用した現場向け解説を日々実施し、指示・事務連絡の理解度の向上を図りました。
【テレビ会議システムによる解説の実施状況】
<table>
<tr><th>年　度</th><th>実施件数</th><th>指示発出件数</th><th>実施率</th></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>172 件</td><td>673 件</td><td>26%</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>194 件</td><td>748 件</td><td>26%</td></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>181 件</td><td>614 件</td><td>29%</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>120 件</td><td>618 件</td><td>19%</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇研修の実施により、分かりやすい指示・事務連絡となるよう努めました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>○テレビ会議システムによる解説を担当する指示・事務連絡発出部署の職員のスキルアップのため、アナウンス研修を実施しました。座学中心の初級編に加え、模擬解説の実施とその振り返りを中心としたより実践的な内容の応用編を実施しました。
【アナウンス研修の実施状況】
<table><tr><td rowspan="2">年度</td><td colspan="2">実施回数（受講者数）</td></tr><tr><td>初級編</td><td>応用編</td></tr><tr><td>令和３年度</td><td>４回（94 名出席）</td><td>２回（42 名出席）</td></tr><tr><td>令和４年度</td><td>４回（70 名出席）</td><td>２回（18 名出席）</td></tr></table>
○アナウンス研修の実施によりテレビ会議システムによる解説の質の向上を図り、「分かりやすい解説」を観点にした現場及び業務品質管理部の職員からの評価について、高い水準を維持しました。
【テレビ会議システムによる解説に対する現場の評価】
<table><tr><td>年　度</td><td>平均評価点（※）</td></tr><tr><td>令和元年度</td><td>2.61 点</td></tr><tr><td>令和２年度</td><td>2.63 点</td></tr><tr><td>令和３年度</td><td>2.90 点</td></tr><tr><td>令和４年度</td><td>2.90 点</td></tr></table>（※）１点～４点（４点満点）で評価</td>
<td>○アナウンス研修については、初級編に加え、より実践的な応用編を実施し、解説者のスキルを向上することで、拠点にとって分かりすいテレビ解説を行うことができました。</td>
</tr>
<tr>
<td>ウ　重要な指示及び業務処理マニュアルの理解度を確認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</td>
<td>○発出された指示に関する理解度の事後的な確認及び業務処理マニュアルの再徹底を行う仕組みとして、厚生年金適用、厚生年金徴収、国民年金、年金給付の４制度について、毎月、理解度チェックを実施しました。正答率が低調（80%未満）であった拠点の課室・グループに対しては再度の理解度チェックを実施し、ルールの徹底を図りました。</td>
<td>○事務処理誤り事例や監査での指摘事項等、拠点に対して特に周知が必要な事項を一問一答で効果的に周知することにより、ルール徹底を図りました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>【理解度チェックの平均正答率】
<table>
<tr><th>年度</th><th>厚年適用</th><th>厚年徴収</th><th>国民年金</th><th>年金給付</th><th>合計</th></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>99.1%</td><td>99.3%</td><td>99.3%</td><td>99.2%</td><td>99.2%</td></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.5%</td><td>99.2%</td><td>99.4%</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>99.7%</td><td>99.8%</td><td>99.8%</td><td>99.4%</td><td>99.6%</td></tr>
</table></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>○業務処理マニュアルに定められた業務手順の再徹底を図るため、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しました。実施に当たっては、各制度の事業実施時期を考慮した問題を検討するとともに、関係部署と連携して、事務処理誤り事例や監査での指摘事項等、拠点に対して特に周知が必要な事項に関する問題を出題しました。
○理解度チェックの実施結果は地域部と共有し、連携して拠点指導を進めました。業務品質管理部においては実施結果等を踏まえ、低正答率となった97拠点（訪問：19拠点、電話：78拠点）に対して指導を実施しました。訪問による指導を実施した拠点では、課室長及び担当者から、ルールの徹底の取組状況についてヒアリングし、指導を実施しました。ヒアリング及び指導の結果は拠点長にフィードバックするとともに、地域部と共有を図りました。
○ＭＡＣＳの更なる利用促進を図ることを目的に、ＭＡＣＳの検索機能や便利機能を紹介する内容とした研修を、テレビ会議システムを利用し全拠点を対象として、令和４年７月（受講者 2,034 名）及び 11 月（受講者 2,130 名）に実施しました。なお、ＭＡＣＳの利用者数は約 21,220 人（令和５年３月）、また、総アクセス件数は約 173 万件（令和５年３月）となっており、利用の定着が図られています。</td>
<td>○理解度チェックの実施結果を地域部と共有し、連携して現場指導を実施することにより、ルール徹底を図りました。

○ＭＡＣＳの利用促進を図る研修を年２回実施し、ＭＡＣＳの利用促進を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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</td>
<td>(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</td>
<td></td>
</tr>
</table>

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。	の他リスク」に関するリスク管理の取組を着実に実施しました。 ○機構全体のリスク管理体制について、より実効性・効率性を高めるため、以下のとおり組織再編及び体制の見直しを行いました。（令和５年４月～） ・事業単位又は部署単位で届書の受付、処理件数等をモニタリングし、本部現業の処理遅延のリスクを早期に把握する仕組みを構築するとともに、第二線として、本部現業に関するリスク管理を行う機能をリスク統括部に統合する。 ・第二線として、業務品質管理部が、業務を本部に集約する際の事前検証を行う。	
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。	ア　情報セキュリティリスクへの対応 ○ねんきんネット、日本年金機構ホームページ等に対し、外部の専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断を実施しました。また、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、改善計画を策定し、改善状況の進捗状況についてリスク管理委員会へ報告を行い、適切な進捗管理を図りました。	○情報セキュリティリスクについて、外部の専門家による分析評価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、改善状況の適切な進捗管 理を図りました。
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	イ　システムリスクへの対応 ○システム障害の発生原因等の分析については、真因分析や再発防止策の検討を行い、定期的にリスク管理委員会に報告しました。 ○システムリスクについて、第二線による効率性・実効性のあるリスク管理の方法を	○システム障害の分析等によりシステムリスクに対応するとともに、令和４年 12 月に発生した経

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。	検討しました。令和４年度においては、システムサービス停止を引き起こすリスクの検知を目的としたモニタリングについて、年金業務システムを対象として試行的に実施し、第一線による自己点検と第二線によるその結果の検証等により、オペレーション作業における承認手続きや作業結果に対するチェック機能等の有効性の検証を行いました。 ○令和４年 12 月に発生した経過管理・電子決裁システムのシステム障害については、組織内外における情報連携の不十分さや、復旧に時間を要したことを踏まえ、徹底した原因分析を行い、連絡体制の明確化、作業手順や確認方法の見直し等を実施しました。引き続き、他の作業についても不備が無いかを点検し、同様のシステム障害を引き起こさないための予防策について検討を進めました。	過管理・電子決裁システムのシステム障害については、徹底した原因分析を行い、連絡体制の明確化、作業手順や確認方法の見直し等を実施しました。引き続き、他の作業についても不備が無いかを点検し、同様のシステム障害を引き起こさないための予防策について検討を進めました。
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。	ウ　事務リスク・信頼リスクへの対応	
・　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。	○拠点長からの日次の業務報告等に係るモニタリング等を確実に行うことで、顕在化したリスク、潜在的なリスクを早期に発見して、本部内で情報共有を図るとともに、個別に対応を行いました。また、事務処理手順の確認を行い、手順に不明確な点等があった際には見直しを図る等の対応を行いました。	○拠点長からの日次の業務報告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。
・　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。	○事務処理誤りの年次公表に合わせて、事務処理誤りの点検・分析を行い、その結果について、リスク管理委員会へ報告するとともに、拠点に向けて周知を行うことで、事務処理ルールを徹底し、再発防止を図りました。	○年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及びその結果の拠点への周知を実施し、事務処理ルールを徹底し、リスクの低

		減を図りました。
・　本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、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。）	○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未完結届書等の処理状況の点検を通じて、経常的にモニタリングを行いました。	○本部現業の実施状況、進捗状況及び未完結届書等の処理状況を把握する仕組みを確実に運用し、機構幹部や関係部署への情報伝達を速やかに行い、リスクの把握に努めました。
・　お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングにより、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の未然防止を図る。	○事務処理誤りの発生状況、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングを実施し、リスクが高い拠点を洗い出し、関係部署への情報提供のうえ、リスクの把握及び発現防止に取り組みました。	○拠点に対するモニタリングを実施してリスクの高い拠点を早期把握し、リスクの把握を行うとともに、そのリスクの発現を防止するための対応を行いました。
エ　業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し（災害その他リスクへの対応）	エ　業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し（災害その他リスクへの対応）	
【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	【非常時の年金給付体制の見直し等】 ○首都直下型地震等により機構本部が被災した場合の年金支払の継続に備え、令和３年度の機能強化を踏まえ、平常時から年金支払に必要な準備等を実施するとともに、年金局等の関係機関と合同で会議や支払訓練を実施するなど、運用面の強化を図りました。 ○非常時における拠点の電源確保について、業務用車両を活用した電源確保対策のテストを行いました。また、災害時における通信に必要な電源の確保に不安があるという拠点の意見を踏まえ、モバイルバッテリー等の災害備蓄品への追加の検討を行いました。 ○大規模災害が発生に備え、ＭＣＡ無線機等の通信テストなどの訓練を実施しまし	○非常時の年金支払環境については、これまでの機能改善を踏まえ、運用面の改善を着実に進めました。このほか、拠点における大災害時の対応を行うとともに、津波浸水リスクの高い拠点への個別対応を行うなど、実効性のある対応を行いました。

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。	た。また、津波浸水による被害が想定される拠点については、自治体等と連携し、実効性のある避難手順書を整備しました。 【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、「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しました。 ○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いました。 ○感染者が発生した場合は、お客様及び職員の安全確保を最優先として、拠点の閉鎖、消毒等を行いました。	○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」等を踏まえた「ガイドライン」の改正、本部及び各拠点に設置した感染予防対策委員会においてガイドライン遵守状況の確認等を行い、お客様及び職員の安全確保に努めました。また、感染者の発生に当たっては、お客様及び職員の安全確保を最優先として、拠点の閉鎖、消毒等を行いました。

②　コンプライアンス確保 ・　不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、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。	②　コンプライアンス確保 〇リスク・コンプライアンス研修の実施等 役職員のリスク管理意識やコンプライアンス意識を維持・向上させるため、関係部署との連携、外部講師の活用等により効果的で多様な研修や情報発信に取り組みました。 【各種研修の実施】 ア　役員及び本部グループ長以上を対象とした研修 本部管理職としてのリスク管理やコンプライアンス確保に向けたマネジメントの向上を目的として外部講師による研修を実施 ・テーマ「変化の時代に求められるリスクマネジメントの実務」 イ　各拠点のコンプライアンス責任者や推進者等を対象とした研修 新任所長研修、新任副所長研修及び新任管理職研修の機会を活用して、コンプライアンスの徹底に関する研修を実施 ウ　各拠点の職員を対象とした研修 本部作成の各種研修資料を用いて、各拠点のコンプライアンス責任者等がコンプライアンスや倫理に関する職場内研修を実施（全拠点において実施） エ　新規採用者等を対象とした研修 新入構員研修、無期転換登用時研修の機会を活用して、コンプライアンスの確保に関する基礎知識、ケーススタディ等の研修を実施 【グループウエアを活用した情報発信】 ア　コンプライアンス・ミニ講座 全役職員に対し、コンプライアンス意識の向上につながる情報を発信（毎月） イ　リスク・コンプライアンス講座 全役職員に対し、コンプライアンス意識を維持・向上させるための情報を発信（機構内報掲載：年４回） ウ　リスコン通信	〇受講者の属性に応じた研修の実施やグループウエアを活用した情報発信により役職員の意識の維持・向上に取り組みました。

	各拠点のコンプライアンス責任者等に対し、管理者としてのリスク管理やコンプライアンス確保に向けたマネジメントの向上のための情報を発信（年４回） 〇コンプライアンスに関する自己点検の実施 役職員のコンプライアンス意識の自己確認を促し、継続的な意識喚起を効果的かつ効率的に行うことを目的として、「コンプライアンスに関する自己点検」を、コンプライアンスと密接に関係する「個人情報保護に関する自己点検」、「情報セキュリティ対策に関する自己点検」及び「ハラスメント防止に関する自己点検」と合わせて実施しました。点検結果については、拠点長が確認することで問題点を把握し、必要な指導の実施や意識改善を行う契機とするとともに、自己点検が形骸化しないよう、適宜、点検項目の見直しやテスト項目を設ける等の取組を行いました。	〇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行うことができました。
	〇コンプライアンス意識調査の実施 役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取組の推進に役立てることを目的として、10 月に全役職員を対象にコンプライアンス意識調査を実施しました。 また、調査結果を取りまとめ、コンプライアンス委員会に報告するとともに、全役職員に情報提供しました。	〇コンプライアンスに関する意識調査の結果、調査項目において肯定的な回答が９割を超えており、役職員のコンプライアンス意識は広く浸透していることが確認できました。
・　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。	〇法令等通報違反制度の運用 法令等違反通報制度については、公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号）の改正を踏まえ、通報に適切に対応するために必要な体制を整備する観点から法令等違反通報制度実施要領等を改正するとともに、通報者保護を徹底し、適切に対応しました。	〇公益通報者保護法の改正を踏まえ、諸規程を改正するとともに、通報者保護を徹底し、適切に対応しました。
・　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。	〇コンプライアンス問題事案への対応 ・コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について速やかに事実確認の調査を行い、職員制裁規程に基づき、令和４年度は 21 件について制裁処分を行いました。 ・制裁処分を行った場合は、職員制裁規程に基づき、減給以上は即時公表（停職２	〇コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、職員制裁規程に基づき、制裁処分を行うとともに、戒告以上の事案について公

・　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。	件）、戒告は半期ごとに公表（３件）するとともに、年２回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信しました。 ・また、これまで発生した問題事案を踏まえ、諸規程等の改正や研修資料に反映させるなど、再発防止に努めるとともに、これら全体の状況について、コンプライアンス委員会に報告しました。	表しました。 また、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信するなど、再発防止に努め、これら全体の状況について、コンプライアンス委員会に報告しました。
③　情報共有の促進 組織一体化のため、本部内や本部と現場間の情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進する。	③　情報共有の促進	
ア　本部と現場の情報共有 ・　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	ア　本部と現場の情報共有 〇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、組織を合理化・効率化したうえで、地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）がそれぞれの役割に応じて拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を行いました。 〇拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を通じて、基幹業務への取組、ルールの徹底、今後の方針等を現場に浸透させるとともに、課題や問題点を十分に把握し、本部と現場間の情報共有を進め、現場意見をお客様相談室の体制見直し・強化等の本部施策に反映しました。 （令和４年度は拠点訪問を 2,083 回、テレビ会議を活用した拠点確認を 343 回実施しました。）	〇地域部の部長、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、引き続き迅速な現場への助言・指導、ルールの徹底が図られました。（令和４年度は拠点訪問を 2,083 回、テレビ会議を活用した拠点確認を 343 回実施しました。）

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	○本部が現場で発生した事象を迅速に把握するため、拠点長による日次報告を実施しました。特記すべき事象が報告された場合は、地域部等や拠点長に当該事象の詳細（原因、規模、影響度等）を確認して、関係部署と協議の上、未然防止策及び再発防止策を策定しました。 イ　本部内の情報共有 ○経営企画部を事務局とする常勤役員会を、令和４年度も継続して原則毎週１回開催し３月末までに 48 回開催（協議案件：160 件、報告案件：133 件）しました。 これにより、経営上重要な案件について役員が合議する体制を継続するとともに、役員間の組織横断的な議論により、本部内の情報共有を図りました。 ※取組状況は、Ⅱ－２(2)に記載。 ※取組状況は、Ⅲ－１(1)③及び(2)①ウに記載。 ウ　厚生労働省との情報共有の推進 ○厚生労働省年金局と機構の双方の幹部による定期連絡会議を、令和４年度も定期的	○拠点長からの日次報告は定着しており、本部における現場の状況把握・事案対応の迅速化が図られ、課題解消並びに再発防止に向け本部と現場が一体となった取組を行いました。 ○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。 ○定期連絡会議の開催や、年金局

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。	に開催し、組織的に継続的に取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図りました。 ○厚生労働省年金局と機構との連携・相互理解を促進するため、厚生労働省（年金局）職員と機構職員の相互の人事交流を実施するとともに、引き続き厚生労働省職員の常駐を受け入れました。	職員との人事交流を図ることで、厚生労働省との情報共有を推進しました。
(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	(3) 適正な監査の実施 ① 監査体制の充実 ○監査担当者として習得すべき基礎知識並びに監査経験年数に応じて必要となるスキル及び監査手法の高度化のために重視されるスキルを整理し、育成対象者の選定、育成方法等を明確化した「育成プログラム」を作成しました。 ○「育成プログラム」に沿ってスキル別の研修を選定のうえ、新任者研修（全３回）、外部研修受講（全 19 回）、システム及び情報セキュリティ監査等の専門的知識の習得を目的とした研修（全 12 回）を実施するとともに、監査部内におけるＯＪＴを実施するなど、監査を担う人材の育成に努めました。 ○監査品質の維持・向上のために、監査調書や監査報告書の均質化に向けた検証を行うための体制を業務検査Ｇに設置するとともに、企画調整Ｇ内に各Ｇの品質を横断的に確認する体制を設置し、品質管理体制を整備しました。 ② 実効性ある監査の実施及び監査手法の確立	○監査経験年数に応じて必要となるスキル及び監査手法の高度化のために重視されるスキルを整理したうえで、選定した外部研修の受講を進めるとともに、受講者からのアンケートや伝達研修等から外部研修の内容を分析し、今後の研修計画の策定のための情報を収集しました。 ○監査調書等の均質化に向けた検証を行うための品質管理体制を整備し、報告書の均質化を図りました。

・　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。	○令和３年度の検出結果や事務処理誤り発生状況を踏まえた検査項目の選定に加え、ルール策定部署とのリスク認識に関する意見調整を踏まえた項目の設定を行いました。 ○全拠点（312 年金事務所、15 事務センター、２年金センター）及び本部全部署（41 部署）に対し業務検査を実施しました。拠点の規律保持や事務処理の適正性を確認している業務検査の評価結果は、年々向上しております。	○効果的な業務検査を実施するためルール策定部署と意見調整のうえ、検査項目を設定しました。 ○全拠点・全部署への業務検査を実施しました。
・　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の徹底及び必要なルールの見直しについて、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。	○業務検査で検出された事項の原因究明を行うための原因分析の手法を策定しました。 ○業務検査で検出された事項について、被監査部署に対するヒアリング等を実施し、根本原因分析に必要な情報収集を行いました。 ○業務検査結果が低評価であった４拠点に対し、改善取組の有効性を評価し、改善促進を図るよう、フォローアップ監査を実施しました。	○業務検査結果が低評価等であった４拠点に対してフォローアップ監査を実施し、改善状況の確認等を行いました。今年度の業務検査の評価結果が向上しており、効果が出ていると考えています。
・　業務監査機能を強化し、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。	○リスク管理体制の有効性に関する業務監査（２テーマ）を実施し、リスク管理体制の有効性について検証を行いました。 ・「本部現業管理体制見直し後の業務運営に係る監査」 ・「ねんきん定期便等の入札における公正取引委員会の改善要請を踏まえた体制の整備状況に係る監査」 ○内部統制システムの有効性等に関して、以下の監査を実施しました。 ・外部委託管理監査及び外部委託先監査（７案件） 「中央年金センターにおける年金給付業務」 「障害年金センターにおける年金給付業務」 「年金相談センター・常設型出張相談所運営業務一式」 「繰下げ見込み額のお知らせ等の作成及び発送準備業務」 「振込通知書等（地共済外９帳票）の作成及び発送準備業務」 「公的年金等の受給者の扶養親族等申告書の作成及び発送準備業務」 「催告文書の作成及び発送準備業務（新規１か月未納者）」	○リスク管理体制の有効性監査について、監査を実施し、助言・提案を行いました。 ○内部統制システムの有効性等に関して、各種テーマ監査を実施しました。

	・会計業務監査（２テーマ） 「減損処理プロセス」 「調達プロセス」 ・システム監査（１テーマ） 「電磁的記録媒体の運用「本部三鷹データブリッジの運用状況」に係る監査」 ・情報セキュリティ監査（４テーマ） 「機構ポリシーと諸規程等の整合性確認」 「情報セキュリティ研修・情報セキュリティインシデント対応訓練の実施状況」 「情報セキュリティリスク管理要領の運用状況」 「情報管理対策室等が行う「リスク評価・分析」に関する情報セキュリティ対策の有効性評価」	
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。	○システム関係の外部専門家を調達し、専門的な知見を取り入れた、監査の着眼点や監査対象範囲を設定のうえ、情報セキュリティ監査を実施し、情報セキュリティ対策に関する改善提言を行いました。 ○情報セキュリティリスクのマネジメントサイクルにおける課題管理の適正性について定期的に監査を実施しました。	○外部専門家の知見を取り入れた監査の着眼点や監査対象範囲の設定を行うとともに、ノウハウの習得に努めました。また、検出事項に基づく本部関係部署に対する改善提言を実施しました。 ○継続的な監査を実施することで、個々の案件の課題管理に加え、ＰＤＣＡサイクル全体が適正に実行されているかの確認を行いました。
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。	○外部専門家による情報セキュリティ対策（技術面）の有効性確認に関する監査を実施しました。	○外部専門家による情報セキュリティ対策（技術面）の有効性確認に関する監査を実施し、妥当性等の確認・評価を行いました。
iv　外部委託業務に関して、事業担	○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	○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。	て、委託案件７件を対象とし、事業担当部署及び外部委託受託事業者に対し監査を実施しました。	当部署による外部委託先管理状況の適正性について、事業担当部署及び外部委託先に対し一体的な監査を実施しました。
(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に実施する。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。	(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の延べ 811 名の職員に対し、定期的（７月及び 11 月）に研修を実施しました。 ○調達の実務に精通した人材を育成するため、外部機関が実施する調達分野の専門研修について、延べ 34 名の職員が計 14 回受講し知識の向上を図りました。 ○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、電子入札システムについて、他官庁等での導入状況調査及び情報提供依頼の結果に基づく仕様等を検討し、調達手続きに向けた準備を進めるとともに、入札結果の事後的・統計的分析については、継続的に市場の傾向を踏まえた精緻な分析を行うため、落札事業者から提供される積算内訳書に加え、運用仕様書等を利用した情報の収集・蓄積（データ化）を行いました。 【参考】＜公正取引委員会からの改善要請に基づく対応＞ ○令和４年３月、ねんきん定期便等の作成及び発送準備業務に係る入札において談合が行われていたとして、公正取引委員会は談合に参加した事業者に対し排除措置命令等を発するとともに、当機構に対して調達手続に関する改善要請をしたことを踏まえ、次の取組を実施しました。 ・役職員が談合情報に接した場合において、適時適切に公正取引委員会への通報をすることができるよう、関連する要領の規定を見直しました（令和４年 10 月）。	○調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、事業担当部署への研修を定期的に実施しました。併せて、調達実務に関する人材育成の観点から外部機関が実施する調達分野の専門研修にも積極的に参加しました。 ○電子入札システムについては、システムの稼働に向けた具体的な仕様やスケジュールについて方向性を検討しました。また、入札結果の事後的・統計的分析については、必要なデータ収集等を行い、分析方法を含め検討を進めました。

	・入札に参加する事業者が、当機構が実施する入札プロセスにおいて他の参加事業者に係る情報を取得することができないよう、入札説明会の実施方法をこれまでの対面によるものから参加者の社名を伏し、一堂に会さず行えるオンライン形式に改めました（令和４年８月より実施）。 ・電子入札システムの導入に向けた準備を進めるとともに、当該システムの導入・運用までの間は、入札関係書類等の提出手段を郵便等による送達の方法に限定する対応を行いました（令和４年８月より実施）。	
②　適切な調達方法の選択 契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、ＳＬＡ随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。 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。	②　適切な調達方法の選択 〇調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除いた競争性のある契約について、639件を一般競争入札（不落随契となったものを含む。）に付しました。 〇年金個人情報を取り扱う外部委託については、207 契約全件に全省庁統一資格の本来等級以上の等級を適用するとともに、調達委員会において業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があると判断された 48 契約全てについて総合評価落札方式を適用しました。	〇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。
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	③　調達委員会による事前審査等 〇年度当初に年間調達計画額を定めて調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会	〇調達委員会等において、入札方

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。	において報告・審査するなど進捗管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の事前審査として、調達委員会等を 23 回開催し、307 案件について、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等の審査を行いました。 ○調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームページに見積公告を掲載するなど、調達業務における競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について年間調達計画額（26,258 百万円）からの削減額は 9,936 百万円、削減率は 37.8%となりました。	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。
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、必要に応じて調達単位を適切に分割する。	④　複数年契約等合理的な契約形態の活用 ○複数年契約を積極的に活用し、建物賃貸借、業務委託及びシステム関係の保守業務等、令和４年度は 900 件の複数年契約を締結しました。また事前の情報提供依頼（ＲＦＩ）も参考に、調達単位を適切に分割するなど、業者が受託しやすい契約となるよう努めました。	○複数年契約等合理的な契約形態を活用するなど業者が受託しやすい環境の整備に努めました。

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
２．個人情報の保護 お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、以下の取組を行う。	**２．個人情報の保護** ○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、情報セキュリティ対策推進計画に基づき組織面、技術面及び業務運営面の取組を進め、安全性の確保のために必要な対処を行ってきました。 ○内閣サイバーセキュリティセンター（以下「ＮＩＳＣ」という。）が、サイバーセキュリティ基本法（平成26年法律第104号）第26条第１項第２号の規定に基づき、サイバーセキュリティ戦略本部がつかさどる施策の評価を行うため、令和４年度に実施したサイバーセキュリティ対策を強化するための監査（マネジメント監査）において、情報セキュリティに関する課題にかかる次の対応がグッドプラクティス（好取組事例）として評価されました。 ①組織全体又は横断的に対応が必要な課題とすべき案件について、「情報セキュリティリスク管理要領」に基づき課題の一元管理を実施している点 ②各部署が企画する案件が、セキュリティ要件へ適合しているかについて「情報セキュリティ要件確認実施要領」に基づき、最高情報セキュリティアドバイザーに確認を求める手順を整備し、企画・要件定義段階でセキュリティ要件の確認を行っている点	○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、「情報セキュリティ対策推進計画」に基づき進めてきた、組織面、技術面及び業務運営面のそれぞれの取組を維持・継続し、安全性の確保のために必要な対処を行ってきました。 ○これまでの継続的な取組に対して、ＮＩＳＣより一定の評価が得られました。
(1) 組織面の対策 ・　情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管	(1) 組織面の対策 ○情報管理対策本部を毎月開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行ってきたほか、外部の機関による監査等で明らかになった課題への対応策をまとめるなど、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進してきました。また、機構と厚生労働省の役職員を構成メンバーとする「情報セキュリティ対策連絡会議」及び	○情報管理対策本部、情報管理対策室、機構ＣＳＩＲＴ及びＰＤＣＡサイクルの体制を維持し、情報セキュリティ対策を徹底し

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連絡会議ワーキンググループ」において、機構の情報セキュリティに関する課題を共有しました。 ○情報管理対策室は、情報セキュリティ強化に関する関係部署への指示及び総合調整を行うとともに、業務改善計画に基づいて設置した年金個人情報等専用共有フォルダ、インターネット環境等の適正な運用を確保するための取組を推進してきました。 ○機構ＣＳＩＲＴは、担当職員のインシデント対処スキルの向上を目的として、ＮＩＳＣ及び情報通信研究機構（ＮＩＣＴ）が主催する各種研修への参加や機構内研修を実施しました。 ○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）を機能させるため、「情報セキュリティリスク管理要領」に基づき機構職員及び最高情報セキュリティアドバイザー等で構成された「判定会議」及び「進捗会議」において、外部監査の結果や情報セキュリティインシデント等における分析並びに再発防止の検討の結果等の課題について協議し、主体的に管理するとともに、情報管理対策本部に報告しました。	ました。 ○厚生労働省と緊密な連携体制をとって課題を共有しました。
・　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。	○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 ・令和３年度の情報セキュリティ要件確認件数：58 件 ・令和４年度の情報セキュリティ要件確認件数：67 件	○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。
・　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。	○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職員（管理業務専任役）を平成 30 年４月以降配置し、逐次拡充を進めています（令和４年度：52 拠点配置）。また、管理業務専任役が配置されていない拠点について、同じ地域部管内に配置されている管理業務専任役等による巡回点検（情報セキュリ	○全ての事務センター及び年金事務所について、管理業務専任役等による情報セキュリティ点検を実施する仕組みを設けること

	ティ点検が実施されていない拠点のうち67拠点）を実施しました。	により情報セキュリティ体制の強化を図りました。
(2) 技術面の対策	(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。	○情報セキュリティリスク分析評価については、外部の専門家を活用し、「ねんきんネット」等を対象に進めています。 ○脆弱性診断及びペネトレーションテストについても、外部の専門家を活用して、インターネットに接続しているシステム等を対象に実施しましたが、対処すべき検出事項はありませんでした。	○脆弱性診断について、計画どおりに実施し、外部専門家により適切であると認められました。
・ 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。	○「ねんきんネット」の構成変更や機能追加等に伴う検知ルールの見直しを行うことでセキュリティレベルの向上及び効率化を図りました。 ○多発するセキュリティ侵害の動向を踏まえて、特に「ねんきんネット」について適宜監視強化及び通信遮断策等を行うことで、安全性を確保しました。	○「ねんきんネット」について、様々な脅威や検知事例に対して、迅速かつ適切に対処を行いました。
・ 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し、必要に応じて対策を講じる。	○オンラインビジネスモデルの推進に係る新たな企画の検討については、必要に応じて情報セキュリティ要件確認実施要領に基づきセキュリティ要件の確認を行いました。 ○機構を騙るフィッシングサイトを認知した際には、お客様への注意喚起と並行して、サイト閉鎖に向けた対処を実施しました。	○情報セキュリティ要件確認実施要領に基づく要件確認で判明した課題及び対応状況について、情報管理対策本部に定期的に報告することにより、日本年金機構情報セキュリティポリシーに適合した一貫性及び合理性のあるセキュリティ要件の定義・設定が行われるよう確認を行いました。

・　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。	○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ています。また、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当たっては、不要なファイルの削除を徹底するため、ファイルの自動削除を令和４年６月、９月及び 12 月並びに令和５年３月に実施しました。	○情報システムの独立性及び完全性を確保するため、引き続き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。また、共有フォルダについて、検疫ＰＣによる入口対策を徹底の上、点検を効率化し、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。
(3) 業務運営面の対策	(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年度に引き続き、監査や自己点検、情報セキュリティリスク分析評価、情報セキュリティインシデント対応等の取組及び外部における様々な脅威の情報収集を通じて情報セキュリティに関する課題を検出し、一元的な管理、横展開する運用を確実に行いました。	○情報セキュリティに関する課題を能動的に抽出し、一元的に管理、横展開する運用を確実に行いました。
・　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	○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に伴い、機構が利用する外部サービスの利用時の申請手順を制定し、組織の承認を得ずに、職員が外部サービスを利用することがないように管理を徹底しました。 ○情報セキュリティ・個人情報保護に関する点検・報告等業務をより効率的に実施するため、関係諸規程等の改正を行いました。	○情報セキュリティ・個人情報保護に係る関係諸規程等について、情報セキュリティ対策の明確化及び点検・報告等業務の効率化等の観点から、必要な改正を実施しました。

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。	○情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させるとともに、適切な情報セキュリティ水準の維持を図るため、各拠点において、全職員及び派遣職員を対象とした研修を実施しました。 ・情報セキュリティ研修（令和４年４月～11 月、令和４年 11 月～12 月） ・個人情報保護・マイナンバーに関する研修（令和４年４月～６月） ○情報セキュリティ研修の成果を検証するため理解度テスト（２回）及び重点自己点検を含む自己点検（12 回）を実施しました。なお、研修教材については、「個人情報保護研修資料」、「情報セキュリティ対策の手引き」、「個人番号利用の手引き」及び「情報セキュリティ管理職ハンドブック」を改正しました。	○全役職員及び派遣職員に対して、情報セキュリティ研修や個人情報保護・マイナンバーに係る研修、研修後の理解度テスト（２回）、重点自己点検を含む自己点検（12 回）を確実に実施することで、情報セキュリティ対策・個人情報保護の重要性及びその役割に応じた責務の周知徹底を図りました。併せて、自己点検における設問の工夫や研修教材の見直しを実施しました。
・　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。	○役職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図るため模擬訓練を実施しました。 ・標的型攻撃メール対応訓練 １回目（令和４年 12 月５日） 対象者 一般職員：4,210 名 情報セキュリティ責任者：39 名 実施者 一般職員：3,511 名 情報セキュリティ責任者：39 名 不適者（延べ数）一般職員：379 名 情報セキュリティ責任者：１名 ２回目（令和５年２月７日） 対象者 一般職員：1,127 名 情報セキュリティ責任者：１名 実施者 一般職員：962 名 情報セキュリティ責任者：１名 不適者（延べ数）一般職員：43 名 情報セキュリティ責任者：０名 １回目、２回目ともに不適者に対しては拠点長から個別に指導を行い、訓練結果を事務連絡にて発出し、組織として共有し、危機管理の重要性を周知しました。	○標的型攻撃メール対応訓練において、職員が不審メールを受信した際の適切な対応が図られていることを確認しました。

	○適切なエスカレーションが実施可能であることを確認するため、９月２日にエスカレーション訓練を実施しました。	○エスカレーション訓練実施において、各自が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。
・　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。	○各拠点で発生した個人情報の漏えい、滅失、き損、誤廃棄等の不適正管理事案に関して、発生原因の分析結果について、全拠点への周知及び個人情報保護研修資料への取込みにより、職員に対するルールの再教育及び委託業者等の指示・手順の順守状況の確認など再発防止策を徹底しました。また、誤送付については、引き続き関係機関に対して改善依頼を行いました。	○個人情報の不適正管理事案に関しては、その発生原因の分析結果を全拠点に周知し、研修資料に反映させて、その再発防止策を徹底しました。
(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。）	(4)　年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 ※取組状況については、Ⅱ－２(2)に記載。	
(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）	(5)　監査によるチェック ※取組状況については、Ⅲ－１(3)に記載。	

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
３．文書管理及び情報公開 (1) 文書の適正管理 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。	**３．文書管理及び情報公開** (1) 文書の適正管理 ① 電子データの原本としての管理に向けた対応 ○令和４年２月に行政文書の管理に関するガイドライン及び公文書管理課長通知（以下「ガイドライン等」という。）によりスキャナ等を利用して紙媒体の行政文書を電子媒体に変換する場合の基準が示されたことから、経過管理・電子決裁システムにより画像化・データ化する画像化作業等が、当該基準を充足していることを確認しましたが、電子データを長期保管するためのフォーマットや改ざん防止措置についての詳細は、政府において引き続き検討するとされていることから、その動向を踏まえて検討を進めていくこととしています。 また、経過管理・電子決裁システムの対象届書以外の届書等の保存方法については、ガイドライン等で示された基準を踏まえ、画像データを管理することの運用面、コスト面等の課題について引き続き検討することとしました。	○経過管理・電子決裁システムで画像化された届書、電子媒体及び電子申請の電子データについて引き続き解決すべき課題が残っているため、更に検討を進めてまいります。
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。	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についても、機構の管理・保存方法に関して、当該ガイドライン等で示された、データが複数の業務システムの保存場所に保存されている場合の取扱い及び業務システム内で決裁を行う場合等の留意点を充足していることを確認しました。また、画像データと同様に、政府の検討状況を注視しながら、引き続き文書の適切な管理の方法について検討を進めることとしました。 （※電子申請データの写しをお返しするサービスの取組状況については、Ⅱ－４	○電子申請の申請内容や機構への到着が確認できる仕組みを構築しました。

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。	(1)①ア参照。)	
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。	③　保存期間の見直し等 ○実質的に永年保存となっているお客様からの申請書類など年金記録や年金額に直接関係する文書について、長期保存による実務上の課題やコスト等を整理しつつ、制度上保存が必要となる期間等を引き続き検討するとともに、処理済みの紙届書や電子媒体の適正かつ効率的な保存に係る方策の調査や対応方針の整理を進めています。 また、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ました。	○文書の保存期間について引き続き検討するとともに、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ました。
(2) 情報公開の推進 法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。	(2) 情報公開の推進	
①　事務処理誤り等の公表 お客様の権利に影響するような事件・事故、事務処理誤り等に関し、「日本年金機構情報開示規程」等に基づき、事務処理誤りの月次・年次の公表等を適切に実施する。	①　事務処理誤り等の公表 ○日本年金機構情報開示規程に基づき、事務処理誤りの月次並びに年次の公表を行いました。(Ⅲ－１(1)①ア参照)	○日本年金機構情報開示規程に基づき、毎月事務処理誤りの公表を行うとともに、年次で前年度に公表した事務処理誤りの集計、点検・分析結果等について公表を行いました。

②　業務運営に関する情報の公表 日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や日本年金機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などが適切に公表されているか確認を行うとともに、確認結果を常勤役員会に報告する。	②　業務運営に関する情報の公表 ○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている事業計画等の情報及び個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を行いました。また、それらの必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、確認結果を常勤役員会に報告しました。	○公表に当たっては、必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、その確認結果を常勤役員会に報告しました。
③　年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 日本年金機構がこれまで取り組ん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。	③　年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 ○アニュアルレポートについては、単年度（令和３年度）の業務実績だけでなく、令和４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するとともに、文章を端的にし、図表を多用することで、視覚的に理解しやすく取りまとめ、令和４年 12 月に公表しました。 また、昨年度と同様に、ホームページに掲載するほか、本部から事務連絡を発出し、各拠点（年金事務所・年金相談センター（オフィス）等）や市区町村、ハローワーク等へ配布することで、引き続きお客様が閲覧しやすい環境を整備しました。 更に年金事務所から年金委員へ冊子を配布し、年金委員の委嘱活動や年金セミナー等の地域年金展開事業における活用を図りました。	○単年度の業務実績だけでなく、令和４年度に機構が取り組んできた取組等について掲載し、視覚的に理解しやすく取りまとめ、公表しました。 ○アニュアルレポートは、ホームページに掲載するほか、年金事務所等、また、市区町村や年金委員、ハローワーク等に配付するとともに、年金委員の委嘱活動や年金セミナー等、地域年金展開事業においても積極的に活用を図りました。

<table>
<tr><th>令和４年度計画</th><th>令和４年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>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。</td><td>４．人事及び人材の育成</td><td></td></tr>
<tr><td>(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。</td><td>(1) 人事方針、人材登用</td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事
〇組織活性化のため、個々の職員のヒアリング等を実施して情報収集を行い、職員の意向、経験業務、適性等を踏まえた人事配置を行いました。
〇なお、令和４年度からテレビ会議システムの他、一部訪問によるヒアリングを再開しました。
【ヒアリング実施状況】
<table>
<tr><th colspan="2">ヒアリング実施拠点・人数（　）は訪問拠点・人数</th></tr>
<tr><th>令和４年度下期</th><th>令和４年度上期</th></tr>
<tr><td>327 拠点・5,788 人（82 拠点・1,110 人）</td><td>327 拠点・5,807 人（63 拠点・816 人）</td></tr>
</table>
※同一年度中に複数回ヒアリングを実施する者も含まれる。</td><td>〇組織活性化を図るため適材適所の人事配置を行いました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>○令和５年度における重点取組である基幹業務の着実な実行等に伴う組織の見直しを行う中で、年金業務システムの刷新に係るシステム部門の再編において新設されるポストの役割を踏まえ、資格と職責の見直しを行いました。
【機構の資格】Ｇ：ゼネラルマネージャー職群、Ｍ：マネージャー職群、
Ｃ・Ｓ：一般職群</td>
<td>○組織の見直しに伴い、資格の配分について見直しを実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>○全国拠点網を安定的に維持・運営するための全国異動については、既に約８割の職員が経験しており、一定の成果が得られています。
○組織経営を担う人材を育成し、制度と実務に精通した職員を育てる観点から本部・拠点間の人事異動を引き続き実施しました。
【人事異動状況】
<table>
<tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">全国異動経験者</th></tr>
<tr><th>令和４年 10 月</th><th>（参考：令和３年 10 月）</th></tr>
<tr><td>全国異動</td><td>8,842 人（79.9%）</td><td>8,794 人（79.5%）</td></tr>
<tr><td>本部・拠点間異動（内数）</td><td>3,466 人（31.3%）</td><td>3,256 人（29.5%）</td></tr>
</table>
※（　）は正規職員総数に対する割合

○令和５年４月１日現在、採用１、２年目を除く新卒採用者のうち、43.6%（1,125 人／2,578 人）が本部業務を経験しました。また、本部配属人数は 829 人となっており、本部一般職の 57.0%を新卒採用者が占めています。</td>
<td>○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、本部と拠点の人事異動については、組織経営を担う人材を育成し、制度と実務に精通した職員を育てる観点から実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。）</td>
<td>○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 790 人（うち令和４年４月２日以降は 15 人）の正規職員のシフトを行いました。</td>
<td>○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、正規職員のシフトを行い適切に配置しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>・　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の見極めを行い、本部業務を経験させる等、人を育てる人事配置を行う。</td>
<td>【正規雇用職員のシフト状況】
<table>
<tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="4">シフト人数</th></tr>
<tr><th>令和４年４月２日
～令和５年４年１日</th><th>令和３年４月２日～
令和４年４月１日</th><th>令和３年４月１日以前</th><th>合計</th></tr>
<tr><td>正規雇用職員</td><td>15 人</td><td>143 人</td><td>632 人</td><td>790 人</td></tr>
</table>
【事務センター専任職員配置状況】
<table>
<tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="3">配置人数</th></tr>
<tr><th>令和５年４月１日現在</th><th>令和４年４月１日現在</th><th>令和３年４月１日現在</th></tr>
<tr><td>事務センター専任職員</td><td>929 人</td><td>935 人</td><td>826 人</td></tr>
</table>
〇人事ヒアリング（個別面談）については、新型コロナウイルス感染症対策の動向を踏まえ、引き続きテレビ会議システムを活用するとともに、一部訪問によるヒアリングを再開して実施しました。
〇個別面談においては、人物像や生活環境等の個別事情を把握し、職員の能力が発揮できる分野や適性の見極めを行い、職員に求められる役割への意識の醸成を図り、意欲と伸びしろのある職員の発掘、育成に努めました。
〇拠点の職員と接する機会の多い地域部と人事部の連携強化を通じて、女性活躍推進の観点から管理職登用試験の応募者増に向け、上位職への意識の醸成と受験に向けた後押しを行いました。
〇また、地域部との連携強化により多面的な視点で人材を発掘し、本部での業務を経験させるほか、次期管理職を育成するために課長代理に配置する等、人を育てる人事配置を行いました。
〇引き続き、地域部幹部職員による管理職登用試験面接員としての対応や人事評価調整会議への参画を実施する等、地域部と人事部の連携強化を図りました。</td>
<td>〇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ました。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の見極めを行い、本部業務を経験させるほか、課長代理に配置する等、人を育てる人事配置を行いました。</td>
</tr>
</table>

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。

② 専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築

○各分野に適性のある者が早期に専門性向上を図ることが可能となるようキャリアパスの仕組みを整理しました。

○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、専門職制度を導入しており、合計 475 人を配置しました。年金給付専門職については、今後の年金請求者の増加を鑑み、規模の大きな拠点に複数配置を行うことに見直して試験を行った結果、応募者が前年度 71 人から今年度 108 人に増加しました。その結果、新たに 81 人配置しましたが、管理職登用等により 20 人減少し、合計で 427 人配置しました。また、システム専門職については、48 人配置しました。

【専門職配置状況】

区分	配置人数		
	令和５年４月１日現在	令和４年４月１日現在	令和３年４月１日現在
年金給付専門職	427 人	366 人	373 人
システム専門職	48 人	52 人	55 人
合計	475 人	418 人	428 人

※専門職の配置人数には、上席年金給付専門職、上席システム専門職を含む。

○専門職制度のキャリアパスを推し進め、専門職から上席専門職へ登用することで、制度の安定的運営、管理職の活性化を図っています。

【上席専門職への登用状況】

区分	登用人数	
	令和４年度(R4.4.2～R5.4.1)	令和３年度(R3.4.2～R4.4.1)
上席年金給付専門職への登用	９人	12 人
上席システム専門職への登用	１人	０人
合計	10 人	12 人

○専門分野を再定義し、早い段階から本人の適性等を踏まえ各専門分野を中心に配置し、専門性の高い職員を安定的に確保・育成していくキャリアパスを策定しました。

○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。

<table>
<tr>
<td>・　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</td>
<td>〇年金生活者支援給付金業務に従事する給付業務正規職員（通常の正規職員と処遇は異なる）について、年金センター職員へのヒアリングを実施し、課題を洗い出すとともに、配置ルール等の整理に向け、検討を進めています。</td>
<td>〇給付業務正規職員のあり方について、配置ルール等の整理に向け検討を進めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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</td>
<td>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</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>〇有期雇用職員（特定業務契約職員及びアシスタント契約職員）の安定的な確保に向けて、最低賃金の引上げを契機として、処遇の見直しを行うとともに、級地制から都道府県単位の給与体系に見直しました。</td>
<td>〇有期雇用職員の処遇引上げを行うとともに、給与体系の見直しを行いました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>〇無期転換試験を廃止し、契約期間通算５年を経過する職員を無期転換する仕組みを構築後、初めて無期転換を行うことを踏まえ、無期転換制度への理解を深め適切に運用するため、所属長を対象に無期転換制度に係る説明会を令和４年８月に計３回実施しました。

〇契約期間通算５年を経過する職員に対して、無期転換制度の具体的な取扱いを周知し、令和５年４月１日に 717 人を無期転換しました。
〇無期転換職員の活性化を図る観点から、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の整理を進めており、令和４年度については 11 人の拠点間異動、19 人の拠点内異動を実施しました。
【無期転換職員の異動状況】
<table>
<tr><td></td><td>令和４年度</td><td>令和３年度</td></tr>
<tr><td>拠点間異動</td><td>11 人</td><td>５ 人</td></tr>
<tr><td>拠点内異動</td><td>19 人</td><td>11 人</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>30 人</td><td>16 人</td></tr>
</table></td>
<td>〇無期転換制度の見直しについて、所属長や職員に対し、適切に周知を行うとともに、適正に無期転換を行いました。
〇配属が長期となる職員等について、実態把握を行うとともに、担当業務及び配置のあり方の整理を進めました。また、所属長に対し配属が長期となる職員等について異動の検討を依頼し、必要な異動を実施しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>○応募者増に向けた取り組みとして、事務センター専任職員の仕事内容や処遇等を掲載した説明用動画を作成し、配信しました。
○有期雇用職員及び無期転換職員を対象として事務センター専任職員登用試験を実施し、令和４年 10 月に 102 人を登用しました。
※事務センター専任職員の配置状況については、前述（1）①に記載。</td>
<td>○事務センターの安定的な体制確保のため、事務センター専任職員の登用を進めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>○スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、応募者増に向けた取り組みとして、令和４年度については機構内報に仕事内容、登用試験の概要、登用者のインタビュー記事等を掲載しました。
○有期雇用職員及び無期転換職員を対象として正規職員登用試験を実施し、令和４年 10 月 1 日に 45 人を登用しました。</td>
<td>○無期転換職員及び有期雇用職員からの正規職員登用を進めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>④　高年齢者層の活用
○令和５年４月１日において、エルダー職員を 1,350 人配置し、そのうち情報セキュリティの点検業務など専門的な知識・経験が求められる業務には 139 人を配置しました。また、年金事務所及び分室におけるお客様サービスの質の向上とサービス水準の標準化を目的とした巡回指導において人材育成指導員の活用を図り、活躍できる分野の拡大を進めました。
【エルダー職員配置状況】
<table>
<tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="3">配置人数</th></tr>
<tr><th>令和５年４月１日現在</th><th>令和４年４月１日現在</th><th>令和３年４月１日現在</th></tr>
<tr><td>管理業務専任役</td><td>57 人</td><td>58 人</td><td>60 人</td></tr>
<tr><td>人材育成指導員</td><td>17 人</td><td>13 人</td><td>14 人</td></tr>
<tr><td>公権力行使業務</td><td>29 人</td><td>28 人</td><td>25 人</td></tr>
<tr><td>返納金債権業務</td><td>36 人</td><td>35 人</td><td>42 人</td></tr>
</table></td>
<td>○知識・経験を踏まえてエルダー配置を行いました。また、巡回指導において人材育成指導員の活用を図り、活躍できる分野の拡大を進めました。</td>
</tr>
</table>

合計	139 人	134 人	141 人

・　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。

○定年の 65 歳への段階的な引上げについては、国家公務員における定年の段階的な引上げ後の処遇や制度運用等詳細な内容を引き続き注視し、新入構員の採用抑制が組織体制に与える影響、役職定年制度及び定年延長に伴うエルダー職員の取扱いなど、65 歳までの雇用のあり方について検討を進めています。

○国家公務員における定年の段階的な引上げ後の処遇や制度運用等詳細な内容を注視し、機構における 65 歳までの雇用のあり方について検討を進めています。

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。

⑤　女性の活躍推進

○令和５年４月時点で女性職員の比率は 39%を超え、新入構員の半数以上を女性が占めており、機構の女性職員は増加しています。

【女性職員数（女性比率）】

	令和５年４月	（参考）令和４年４月
正規職員	4,381 人（39.4%）	4,342 人（38.7%）
新入構員	179 人（53.4%）	256 人（60.5%）

○令和４年度には 26 人の女性管理職が退職等により減少しましたが、新たに 59 人の女性管理職を登用した結果、女性管理職比率は令和５年４月時点で 16.4%と、当初の目標（令和５年度末の女性管理職比率 15.5%）に対し、0.9 ポイント上回るとともに、前倒し達成を実現しました。

また、女性所長は退職や本部への異動等で５人減少しましたが、新たに女性の所長９人を登用しました。

【女性管理職比率】

令和５年４月	（参考）令和４年４月
463 人（16.4%）	430 人（15.3%）

○併せて管理職候補となる課長代理の女性比率は 33.0%（対前年比＋2.8 ポイント）まで増

○管理職登用試験への応募者増加を図るため、対象者層を拡大してキャリア面談及びキャリアアップ研修を実施しました。また、適材適所の配置を行った結果、令和５年度末の女性管理職比率 15.5%の目標を前倒し達成し、更に 0.9 ポイント上回りました。

加しました。

【女性の課長代理配置人数（女性比率）】

令和５年４月	（参考）令和４年４月
354 人（33.0%）	267 人（30.2%）

〇女性管理職の育成及び登用を促進する観点から、女性活躍推進チームにおいて以下の施策に取り組み、その結果、管理職登用試験への女性の応募者数は 80 人（前年度 73 人）に増加しました。

・管理職候補となる女性職員を対象としたキャリア面談及びキャリアアップ研修について、管理職登用試験への応募者数増加及び管理職への意識醸成を図るため、対象者層を拡大し 440 人に実施しました。

【キャリア面談及びキャリアアップ研修の実施人数】

	令和４年度	（参考）令和３年度
キャリア面談【対面又はＴＶ】　※	59 人	35 人
キャリアアップ研修【集合】	41 人	９人
キャリアアップ研修【ＴＶ】	340 人	16 人
合計	440 人	60 人

※　管理職登用試験前に実施。

〇日経ＢＰ社（日経ＷＯＭＡＮ）が主催する企業の女性活用度調査２０２３「女性が活躍する会社　ＢＥＳＴ１００」において、機構は 512 社中 31 位（対前年比▲４位）との評価を得ました。

【女性が活躍する会社　ＢＥＳＴ１００】

	令和５年	（参考）令和４年	（参考）令和３年
ランキング	31 位/512 社	27 位/535 社	49 位/522 社

※　調査は該当年１月実施。

	○職員の定着率は、新卒採用者入構３年後で 89.3%（平成３１年度に入構した 422 人のうち、令和４年３月末までに 45 人が退職）で、厚生労働省より公表されている新規学卒就職者の離職状況(平成３１年３月卒業者)における平成３１年３月卒業の大卒就業者（事業所規模 1,000 人以上）の３年後定着率 74.7%を上回っています。	
・　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。	○女性が定着し活躍できる職場環境を整備する観点から、女性が能力を発揮することの障壁となっている制度・習慣がないか、女性だからと考えている前提がないか等を掘り起こす全職員参加型のキャンペーンを実施しました。職員からの提案に基づき、実効性のある取り組みにつながるよう、具体的対処策の検討を進めています。	○女性が活躍する上で制約となっている要因を掘り起こすための全職員参加型のキャンペーンを実施し、実効性のある取り組みにつながるよう、具体的対処策の検討を進めています。
・　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。	○女性職員を対象としたキャリア面談（管理職登用試験前、節目年齢（35・40 歳）、新任女性管理職、産休及び育休取得前・復帰時）を実施しました。 ○クラス別研修については、女性の若手職員向けにキャリアデザイン研修、管理職候補となる女性職員を対象としたキャリアアップ研修、女性管理職に対し女性リーダー研修を実施しました。 また、新たに一般職群の中堅クラスであるＣ級の女性職員を対象とした意見交換会を実施することで、今後のキャリアを描く上での不安解消や積極的な能力発揮に向けた意識付けを図りました。 ○「働く女性の健康管理研修」については、部下の健康管理の必要性と理解を促すなど男女問わず管理職向けに実施しています。 また、職員が長く働き続けるための取組として、育児休業等の職員の学習環境である通信研修「学びなおしプログラム」により業務研修及び子育てサポートの情報を発信しました。	○女性職員を対象に、各階層段階を追ってキャリア形成に結びつくよう研修・面談を実施しました。
・　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	○令和４年 12 月より、新たな女性活躍推進ワーキングチームを人事部内に立ち上げ、更なる支援の体制強化を図りました。	○女性活躍推進ワーキングチームを人事部内に立ち上げ、

<table>
<tr>
<td>の体制強化を図る。</td>
<td>○女性管理職候補者については、女性活躍推進ワーキングチームにより引き続き人事部や拠点長・地域部との情報連携を図り人材発掘を進めています。</td>
<td>更なる支援の体制強化を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>⑥　その他
・　管理職の負担軽減と若手育成のため、「課長代理」については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。</td>
<td>⑥　その他
○次期管理職を育成するとともに、管理職の負担軽減を図る役割を担う課長代理を、令和５年４月現在で 1,076 人に配置を拡大しました。特に年金給付審査業務の安定的な体制確保及び室長の決裁権限を委譲するため、全てのお客様相談室（分室を含む）に配置するとともに、規模の大きいお客様相談室（12 拠点）には複数配置しました。
また、管理職及び課長代理等を補佐し、基幹業務を円滑に推進する役割を担う主任については、令和５年４月現在で 1,744 人を配置しました。
<table><tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">配置人数</th></tr><tr><th>令和５年４月１日現在</th><th>（参考：令和４年４月１日現在）</th></tr><tr><td>課長代理</td><td>1,076 人</td><td>883 人</td></tr><tr><td>主任</td><td>1,744 人</td><td>1,853 人</td></tr></table></td>
<td>○管理職の負担軽減と若手育成のため、課長代理の配置を拡大するとともに、主任についても、引き続き職員を配置しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(2) 優秀な人材の確保
将来の採用環境、現在及び将来の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、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</td>
<td>(2) 優秀な人材の確保
○これからの機構を担う人材や、地方拠点を支える人材等を確保するため、新卒採用活動について、Ｗｅｂを活用したイベント（インターンシップ、セミナー、若手職員との座談会）の実施等により公的年金業務の意義や機構の業務内容等を理解してもらうとともに、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ました。
また、29 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。これらの採用活動を通じて、令和４年 10 月１日に６人、令和５年４月１日に 335 人が入構しました。
なお、日本経済新聞社と就職情報大手のマイナビによる、令和６年３月卒業・修了予定の大学生・大学院生を対象とした就職希望企業調査で、業種別ランキング（公社・団体部門）で日本年金機構が１位、文系総合ランキングで 41 位（文系女子ランキング 41 位、文系男子ランキング 40 位）を獲得しました。</td>
<td>○新卒採用活動体制を強化するとともに、インターンシップやＷｅｂセミナー等を実施し、優秀な人材の確保に努めました。
○大学生・大学院生を対象とした就職希望企業調査で、以下のランキングを獲得することができました
・業種別（公社・団体）…１位
・文系総合……41 位</td>
</tr>
</table>

る。		・文系女子……41 位 ・文系男子……40 位
・　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。	○学生の受験しやすい環境を整備するため、一次面接をＷｅｂで実施しました。なお、大学の授業等を考慮して面接については土日も加えて実施するなど、学生の負担を軽減させました。	○学生の負担を軽減させるため、一次面接をＷｅｂで実施しました。
・　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。	○内定者交流会について、従来から実施している対面による交流会のほか、令和４年度から新たにオンラインによる内定者交流会も実施しました。このことにより、職員及び内定者同士での接触回数を増やすことで、心理的な不安を解消するとともに、横のつながりの醸成を図りました。	○優秀な人材を確保するため、オンラインによる内定者交流会を実施し、心理的な不安の解消と横のつながりの醸成を図りました。
・　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。	○機構ホームページ及び転職サイトへの募集要項の掲載に加え、合同企業説明会に参加し転職者と接触を図るなどして、幅広く選考活動を行い、監査分野及びシステム分野の知識を有する人材の確保に努めました。	○幅広く選考活動を行い人材確保に努めました。
(3) 適正な人事評価制度の運用 人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。	(3) 適正な人事評価制度の運用	
・　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。	○組織力強化の観点から、職員の納得性がより高い評価となるよう拠点規模や拠点運営の困難度を踏まえた人事評価グループ分けの基準について見直すこととしました。 ○管轄によらない事務センターの処理体制への移行が進められていることを踏まえ、事務センターに勤務する職員の評価の実施体制は、地域部単位から事務センター統括部に一本化する見直しを行うとともに、事業実績の評価指標について、制度改正等を踏まえ見直しを行いました。	○組織力強化の観点から、職員の納得性がより高い評価となるよう評価グループ分けの基準見直しや評価指標の見直しを行いました。

<table>
<tr>
<td>・　求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、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。</td>
<td>○意欲・実績ともに低い職員への対応として、求められる役割を果たさず低評価が続いている職員 92 人に対し、研修、指導、経過観察を含む「キャリア開発プログラム」を実施しました。研修については職員の自信と意欲に繋がるカリキュラムとし、テレビ会議システムを活用して実施しました。
なお、令和３年度に実施した 87 人のうち、41 人の人事評価が改善されました。
【キャリア開発プログラム実施状況】
<table><tr><td></td><td>令和４年度</td><td>（参考：令和３年度）</td></tr><tr><td>受講者数</td><td>92 人</td><td>87 人</td></tr></table></td>
<td>○低評価が続く職員に対して、効果的なキャリア開発に繋がるプログラムを実施し、一定の効果が得られました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。</td>
<td>○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。また、令和４年度は管理職に対する研修機会を拡大し、これまで実施していた新任課室長に加え、全課室長に対して、テレビ会議システムを活用して評価者研修を実施することで、対象者は 552 人から 2,101 人に拡大しました。</td>
<td>○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、適切な人事評価制度の運用に努めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>○人事評価制度の理解と定着促進を図るため、令和４年度は研修機会を拡大し、これまで実施していた採用時及びＣ級昇格時に加え、ステップアップ研修（S2 昇格時）、代理登用時研修、キャリアフォロー研修（50 歳到達時）において、被評価者研修を実施することで、対象者は 678 人から 1,611 人に拡大しました。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(4) 人材の育成
制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、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</td>
<td>(4) 人材の育成
○階層別研修・業務別研修について新たなカリキュラム・コースを追加するなど充実を図りました。無期転換職員・有期雇用職員に対する研修については、より理解しやすい内容となるよう教材の見直しを行うことで学習効果の強化を図りました。講義の質を高めるため、外部講師による講師養成研修を引き続き開催するとともに、事業担当部署の担当者に</td>
<td>○各種研修について内容を見直し、人材育成の強化と効果的な研修の実施に取り組みました。また、引き続き講師</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>よる講義・事例研究を積極的に取り入れることで、制度と実務の双方に精通した人材の育成を図りました。

① 階層別研修・業務別研修の充実
〇階層別研修については、23 コース、延べ 4,425 人に対し実施しました。それぞれの職責に求められる役割を認識させるためのカリキュラムを設定し、感染防止対策を徹底した上で、対面方式（集合研修）で実施しました。
【階層別研修実施状況】
<table><tr><td></td><td>令和４年度</td><td>（参考：令和３年度）</td></tr><tr><td>延べ受講者数</td><td>4,425 人</td><td>3,726 人</td></tr></table>
〇業務別研修については、全職員を対象とし、39 コース、延べ 18,712 人に対し実施しました。基本的にテレビ会議システムにより実施し、事務センター専任職員向けに、事務処理誤りを防止するためのルールの定着を目的とし、新たなコースを追加したほか、各コースの内容を見直しすることで、更なる充実を図りました。入構間もない有期雇用職員に対しては、講師が対面で講義する体制とし、より丁寧な研修により早期育成に努めました。
また、オンラインビジネスモデルの推進を踏まえ、電子申請推進研修を５回実施しました。

【業務別研修実施状況】
<table><tr><td></td><td></td><td>令和４年度</td><td>（参考：令和３年度）</td></tr><tr><td colspan="2">延べ受講者数</td><td>18,712 人</td><td>18,599 人</td></tr><tr><td></td><td>（うち無期転換職員数）</td><td>3,707 人</td><td>3,663 人</td></tr><tr><td></td><td>（うち有期雇用職員数）</td><td>5,864 人</td><td>5,707 人</td></tr></table></td>
<td>養成研修による講師のスキルアップを行いました。

〇感染防止対策の徹底により計画どおり集合研修で実施し、研修効果の向上を図りました。

〇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。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>② 専門人材の育成
○高い専門性が求められる分野（年金給付分野以外）の研修は、４コース、208 人に対し、テレビ会議システムを活用した研修（座学中心）と集合研修（討議中心）を組み合わせて効果的・効率的に実施しました。また、外部の専門講師や研修機関による各分野の最新の動向を踏まえた講義により、職員の知見を深めることに努めました。
【専門別（年金給付分野以外）実施状況】
<table>
<tr><td></td><td>令和４年度</td><td>（参考：令和３年度）</td></tr>
<tr><td>延べ受講者数（正規職員のみ）</td><td>208 人</td><td>310 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>○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。</td>
</tr>
<tr>
<td>・ 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。</td>
<td>○年金給付分野においては、年金相談窓口を担当する職員を対象に、入門編及び基礎編について少人数制によるロールプレイングを取り入れた実践型研修を 339 回、751 人に対し実施しました。応用編についてはテレビ研修とし、演習問題を取り入れた研修を６回、1,037 人に対し実施しました。さらに、審査業務を担当する職員に対して審査ポイントを重点的に取り入れた研修をテレビ研修にて実施し、老齢年金・遺族年金の研修を４回、776 人、障害年金の研修を２回、574 人の職員が受講しました。また、中央年金センターや障害年金センターに配置されている給付業務正規職員 108 人については、社会保険六法を活用した演習問題を取り入れた研修を実施しました。
また、令和５年度老齢年金請求書の増加に対応するため、窓口業務を担当する職員のほかに審査業務やバックヤード業務を担当する職員を対象に短期育成プログラムを策定し、人材育成を実施しました。

【専門別研修（年金給付分野）】
<table>
<tr><td colspan="2"></td><td>令和４年度</td><td>（参考：令和３年度）</td></tr>
<tr><td colspan="2">延べ受講者数</td><td>2,627 人</td><td>2,638 人</td></tr>
<tr><td></td><td>（うち無期転換職員数）</td><td>806 人</td><td>848 人</td></tr>
<tr><td></td><td>（うち有期雇用職員数）</td><td>413 人</td><td>349 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>○年金相談窓口を担当する職員を対象とした年金相談対応研修のほか、新たに窓口業務や審査業務、バックヤード業務を担当する職員を対象とした短期育成プログラムを策定・実施しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>③　研修の質の向上
〇外部講師による講師養成研修を実施し、対面で行う際の講義手法やテレビ会議システムを活用した効果的な研修ができるような講義手法を学び、より一層の講師のスキル向上に努めました。また、年金給付業務研修については、全国統一的で受講生がより理解しやすい研修となるよう、講師を務める上席年金給付専門職が使用する教材や手順書の見直しを図り、更なる研修の質の向上に努めました。

〇有期雇用職員に対する研修では、職員の定着と早期育成を図るため、理解しやすいようポイントを絞った内容に教材を見直し、各地域を人材育成指導員が巡回する集合研修により、丁寧な研修を実施しました。

(5) 働きやすい職場環境の確立
令和４年組織目標に「女性活躍と働き方改革の推進」を掲げ、仕事と生活を両立し、働きやすい職場環境を整備する観点から以下のとおり休暇制度等の見直し・新設を行いました。（令和４年 10 月）
＜見直し＞
<table>
<tr><th>休暇・休業制度</th><th>見直しの内容</th><th>対象</th></tr>
<tr><td>産前・産後休暇</td><td>無給⇒有給</td><td>非正規雇用職員</td></tr>
<tr><td>育児時間</td><td>無給⇒有給</td><td>正規雇用職員</td></tr>
<tr><td>介護休暇</td><td>50%有給⇒有給</td><td>正規雇用職員</td></tr>
<tr><td>骨髄移植に関する休暇</td><td>無給⇒有給</td><td>正規雇用職員</td></tr>
<tr><td>妻の出産に伴う休暇</td><td>無給⇒有給</td><td>非正規雇用職員</td></tr>
<tr><td rowspan="2">妻の産前産後に子を養育するための休暇</td><td>50%有給⇒有給</td><td>正規雇用職員</td></tr>
<tr><td>無給⇒有給</td><td>非正規雇用職員</td></tr>
</table>
＜新設＞
<table>
<tr><th>休暇・休業制度</th><th>見直しの内容</th><th>対象</th></tr>
<tr><td>出生サポート休暇</td><td>制度無し⇒有給</td><td>全職員</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇講師養成研修や教材等の拡充などを行い、集合研修・テレビ会議システムを活用した研修それぞれの質の向上に努めました。

〇職員の定着と早期育成を図るため、知識と経験をもったエルダー職員を人材育成指導員として活用しました。

〇職員が健康で働きやすい職場環境を確立するため、休暇制度の見直し・新設、メンタルヘルス対策、ハラスメント対策、長時間労働の是正の取組を実施しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>
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
</td>
<td>
<table>
<tr><td>配偶者同行休業</td><td>制度無し⇒無給</td><td>正規雇用職員</td></tr>
</table>

また、メンタルヘルス対策、ハラスメント対策及び長時間労働の是正を中心として引き続き取組を実施しました。
加えて、令和４年 10 月に「改正育児・介護休業法」の一部が施行されたことから、機構においても育児休業の分割取得及び出生時育児休業（産後パパ育休）を新設しました。
<table>
<tr><th>制　度</th><th>制度の内容</th></tr>
<tr><td>育児休業の分割取得</td><td>育児休業を分割して２回まで取得することを可能とする。</td></tr>
<tr><td>産後パパ育休の創設</td><td>上記の育児休業とは別に出生後８週までの間に「出生時育児休業」として 28 日を限度に２回まで取得することを可能とする。</td></tr>
</table>

① メンタルヘルス対策
〇「心の健康づくり計画」に基づき、メンタルヘルス研修及び衛生委員会の実施、外部相談窓口の利用を案内するなど、４つのケアの実施について、以下のとおり取り組みました。

「職員の教育研修」
〇管理職向けの研修（ラインケア）について、受講対象を拡大して課室長を新たに加え、全
</td>
<td>
〇メンタルヘルス研修の実施、産業医面談を希望する高ストレス者又は長時間勤務者に対し、産業医との面談を実施し、メンタル不調者の減少に努めました。
</td>
</tr>
</table>

一般職へのセルフケアの研修の更なる充実を図る。	管理職（2,616 名）にラインケア対策の全般と事例解説を用いた応用的な研修を実施し理解を深めました。 また、別途、新任課長（189 名）にラインケア対策の基本的な研修を実施し研修の更なる充実を図りました。 〇採用三年目の職員（326 名）に対して、セルフケア対策の基本的な研修を実施し理解を深めました。また、新たに新入構員（429 名）を受講対象とし、セルフケア対策の基本的な研修を実施しました。	
・　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。	「職場環境の把握と改善」 〇全職員対象のストレスチェックを実施した結果、高ストレス者と判定された職員について、拠点長から産業医への面接指導を受けるように指導しました。 また、ストレスチェックによる集団分析に基づく職場環境改善において、各拠点の衛生委員会における好取組事例を展開し、各拠点の取組の推進に努めました。	
・　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。	「職場復帰における支援」 〇専門医を活用した職場復帰支援プログラムを実施するとともに早期復職並びに確実な復帰に向けて拠点と本部が連携し、フォローアップの強化を図りました。 また、職場復帰後の職員の不安解消を目的として、復帰後は定期的に所属長との面談を実施し、健康状態や就業状況を確認するなどフォローアップを行いました。 令和４年度は、職場復帰支援プログラムを 89 件実施しました。（令和３年度：72 件）	
・「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。	「メンタルヘルス不調への気付きと対応」 〇外部の健康相談窓口である「こころとからだの健康相談」事業について、人事異動時等に機構内報や職員向けＬＡＮポータルを利用して同事業を案内するとともに、長時間勤務又は高ストレスを理由に産業医面談を受ける者に対し、外部の健康相談窓口の活用を周知しました。なお、令和４年度の「こころとからだの健康相談」の相談件数は、392 件でした。（令和３年度：433 件） 〇さらに職員が健康相談窓口の相談や面接カウンセリングを受けやすい環境とするため、令和５年度においては電話相談の利用時間の拡大や面接カウンセリングの利用を休日にも	

	可能となるよう整備することとしました。	
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。	②　ハラスメントの防止 ○全職員対象の職場内研修、管理者に対する新任所長・新任副所長・新任課室長研修、全国拠点長研修に加え、今年度は正規登用時及び無期転換時においてハラスメント防止研修を実施しました。 また、新たに拠点長等を対象とした育児休業等に関するハラスメント研修を、令和５年２月に実施しました。 ○ハラスメント防止対策に関する意識の醸成を図るため、四半期ごとに管理職向けのハラスメント防止自己点検を実施するとともに、令和４年 10 月から全職員が毎月実施する自己点検にハラスメント防止に関する点検項目を加え、ハラスメント防止に対する意識を高めました。 ○全職員向けの機構内報において、ハラスメント相談窓口を周知するとともに、各拠点のハラスメント相談員を対象に迅速かつ適正な相談対応を目的に、テレビ会議システムを活用した研修を実施し相談スキルの向上を図りました。	○ハラスメント防止に係る研修の実施や、全職員がハラスメント防止に関する自己点検を毎月実施するなど、ハラスメントの禁止行為を継続的に周知することにより、ハラスメント防止に対する意識を高めました。 ○また、拠点における相談員を対象とした研修を行い、ハラスメント相談時の注意点や、迅速な対応を心掛けることを周知し、ハラスメント相談窓口の充実を図りました。
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	③　長時間労働の是正 ○全拠点に対して、毎週水曜日のノー残業デーの徹底や、毎月最終水曜日に一斉退社による完全消灯を実施しました。 また、夏季集中取組期間として週２日のノー残業デー及び定時退社の促進に加え、令和４年８月中の４日間において一斉退社による完全消灯を実施しました。 ○管理職の時間外勤務の多い拠点に対し、ヒアリングを実施し、要因の分析を行いました。	○一斉退社による完全消灯や、時間外勤務の多い拠点へのヒアリング、勤務時間管理の効率化を行った結果、機構全体においては、対前年度で３時間 58 分、一般職で２時間

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>管理職に対しては、時間外勤務縮減策の策定や管理職業務の見直しを指示し、結果として時間外勤務が対前年同期比で縮減されました。
〇管理職の負担軽減として、お客様相談室における室長代理への決裁権限の委譲、室長代理の複数配置、管理職の各種点検、報告業務の見直しを行いました。また令和５年１月から勤務管理システムの改修により、勤務時間管理の効率化を進め、管理職の時間外勤務の削減に取り組みました。

〇時間外勤務時間が 60 時間を超える全職員に対して、自己診断（健康チェック）後の上長との面談を実施、また月 60 時間を超える管理職については、時間外勤務の要因の報告を徹底しました。時間外勤務時間数が月 80 時間を超える場合は、確実に産業医と面談をするよう指示しました。
【時間外勤務の状況】　（月平均）
<table>
<tr><td colspan="2">年　　度</td><td>令和４年度</td><td>令和３年度</td><td>増減</td></tr>
<tr><td colspan="2">機構全体</td><td>16 時間 4 分</td><td>20 時間 2 分</td><td>▲3 時間 58 分</td></tr>
<tr><td rowspan="2">内訳</td><td>管理職</td><td>23 時間 16 分</td><td>31 時間 12 分</td><td>▲7 時間:56 分</td></tr>
<tr><td>一般職</td><td>13 時間 39 分</td><td>16 時間 16 分</td><td>▲2 時間:37 分</td></tr>
</table>
※正規雇用職員の時間数（非正規雇用職員は含まず）

〇就業時間内に仕事を終えることが可能な職場環境を構築する観点から、既に役割を終えている業務やデジタル化により効率性・正確性の向上が図られる業務等を洗い出す全拠点参加型のキャンペーンを実施しました。実現可能な提案を精査し、順次施策化に向けた検討を進めています。</td>
<td>37 分の時間外勤務が減少しました。

〇就業時間内に仕事を終えることが可能な職場環境を構築する観点から、既に役割を終えている業務等を洗い出す全拠点参加型のキャンペーンを実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>④　年次有給休暇の確実な取得</td>
<td>④　年次有給休暇の確実な取得</td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>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。</td>
<td>〇仕事と生活の両立（ワークライフバランス）を促進する観点から勤務管理システムの休暇管理簿を活用し、休暇の取得実績が低い職員への時季指定や年次有給休暇の取得を促進しました。
〇各拠点に対して、年次有給休暇取得状況一覧及び他拠点における好取組事例を提供しました。令和４年度における平均取得日数は 15.3 日（令和３年度末：14.6 日）となりました。

⑤　子育てや介護との両立
〇次世代育成支援対策推進法により策定した「第５期一般事業主行動計画（計画期間：令和３年４月～令和６年３月）」に基づき、職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指して、全ての拠点において職場内研修を実施し、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しました。令和４年度においては育児休業取得率が女性は 103.75%（令和３年度：97.66%）、男性は 56.90%（令和３年度：44.23%）となりました。（民間企業における令和３年度実績：女性 85.1%　男性 13.97%）

【男女別の育児休業取得状況】
<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">年　度</th><th colspan="2">令和４年度</th><th colspan="2">令和３年度</th></tr>
<tr><th>女性</th><th>男性</th><th>女性</th><th>男性</th></tr>
<tr><td colspan="2">育児休業取得率</td><td>103.75%</td><td>56.90%</td><td>97.66%</td><td>44.23%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">内訳</td><td>育児休業を取得した職員数</td><td>166 名</td><td>66 名</td><td>167 名</td><td>46 名</td></tr>
<tr><td>本人（配偶者）が出産した職員数</td><td>160 名</td><td>116 名</td><td>171 名</td><td>104 名</td></tr>
</table>
（※）育児休業取得率＝育児休業取得した職員数／本人（配偶者）が出産した職員数
分母が当該年度の出産者数、分子が当該年度の育児休業の取得者数として集計しているため、出産した年度と育児休業を取得した年度にずれが生じることがあります。</td>
<td>〇年次有給休暇等の取得促進を行った結果、年次有給休暇の取得日数は昨年度より 0.7 日増加しました。

〇職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指して、取り組んだ結果、育児休業の取得率は、第５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 30%以上となっており男女共に目標を上回りました。</td>
</tr>
</table>

・　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。	○制度改正の趣旨を踏まえ、職員が気兼ねなく安心して育児休業を取得できるよう、妊娠・出産等の申出があった職員に対し、育児休業制度等に関する個別周知・意向確認を実施しました。また、相談窓口の設置及び周知を行い育児休業を取得しやすい職場環境の整備を進めました。 ○介護休暇を取得しやすい環境づくりに向けて、令和４年 10 月より正規雇用職員の介護休暇を従来の 50%有給から有給とする支給割合の見直しを行いました。また、全職員向け機構内報を活用し、介護休暇制度の周知を行いました。	
(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。	(6) 健全な労使関係の維持 ○機構の全国的な労働組合組織である２つの労働組合と締結している「労使間の取扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、良好な労使関係の構築に努めました。	○労使関係については、労使間のルール（労働協約）に基づき団体交渉を行うなど、健全で安定した労使関係を維持してきました。

<table>
<tr><th>令和４年度計画</th><th>令和４年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>
<u>Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画</u>
１.予算については、別紙１のとおり。
２．収支計画については、別紙２のとおり。
３．資金計画については、別紙３のとおり。
</td>
<td>
<u>Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画</u>

○令和４年度の予算及び収支計画に対しての予算執行等の実績は、以下のとおりです。
<table>
<tr><th>区分</th><th>予算額</th><th>決算額</th></tr>
<tr><td>業務経費</td><td>2,128.4 億円</td><td>1,927.7 億円</td></tr>
<tr><td>保険事業経費</td><td>913.2 億円</td><td>806.4 億円</td></tr>
<tr><td>国民年金の適用関係業務</td><td>112.7 億円</td><td>99.8 億円</td></tr>
<tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td><td>304.2 億円</td><td>268.6 億円</td></tr>
<tr><td>国民年金の収納関係業務</td><td>278.1 億円</td><td>244.6 億円</td></tr>
<tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td><td>76.7 億円</td><td>69.9 億円</td></tr>
<tr><td>年金給付関係業務</td><td>141.5 億円</td><td>123.6 億円</td></tr>
<tr><td>オンラインシステム経費</td><td>666.4 億円</td><td>626.3 億円</td></tr>
<tr><td>年金相談等経費</td><td>491.5 億円</td><td>452.3 億円</td></tr>
<tr><td>年金生活者支援給付金事業経費</td><td>57.3 億円</td><td>42.8 億円</td></tr>
<tr><td>一般管理費</td><td>1,042.9 億円</td><td>965.1 億円</td></tr>
<tr><td>計</td><td>3,171.3 億円</td><td>2,892.9 億円</td></tr>
</table>
※金額については、端数整理のため合計が一致しない場合がある。
</td>
<td>
○中期計画、年度計画に沿った予算等を作成しました。また、事業内容の見直しや入札によるコスト削減等により 2,892.9 億円(対予算額▲278.5 億円)を執行しました。
○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。
</td>
</tr>
</table>

令和４年度計画	令和４年度計画に対する取組状況	自己評価
Ⅴ　不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画 「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、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。	**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、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ています。 ○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、「速やかに廃止することが適当」とされた 22 宿舎のうち、残る１宿舎については、所在する市区町村による国土調査が令和４年３月に完了しました。令和４年８月から財務事務所による調査が行われています。 ○仮移転中の年金事務所のうち、２か所の旧年金事務所は廃止、残り１か所の旧年金事務所は再利用として方針を策定しました。また、その他の年金事務所についても方針の検討を進めました。	○令和４年度計画のとおり、今後廃止することが適当と見込まれる宿舎について、存廃判定を決定しました。 ○「速やかに廃止することが適当」とされ国庫納付が完了していない１宿舎については、国庫納付に向けた財務事務所の調査完了を待っています。 ○今後の取扱い方針の検討を進め、仮移転中の年金事務所については、利用方法等について検証を実施し、廃止と再利用の方針を策定しました。
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		

別紙１

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

別紙２

令和４年度収支計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	317,131
経常費用	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
経常収益	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。

別紙３

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

令和４年度業務実績報告書＜別表＞目次

	資料名称	ページ
【別表　1】	国民年金保険料の納付率等の状況	1
【別表　2】	収納対策のスキーム（概念図）	2
【別表　3】	厚生年金保険等の適用促進等に係る令和４年度行動計画の取組状況	3
【別表　4】	厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）	4
【別表　5】	厚生年金保険の適用促進対策に係る取組状況	5
【別表　6】	事業所調査関係内訳（年度別）	6
【別表　7】	厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移（年度別）	7
【別表　8】	未統合記録（5,095万件）の解明状況	9
【別表　9】	年金事務所の来訪相談件数	10
【別表　10】	コールセンター（全体）月別応答状況（令和４年４月～令和５年３月）	11
【別表　11】	厚生年金保険手続の電子申請利用状況について（令和５年３月末時点）	12
【別表　12】	提言（運営評議会）	13
参考資料	令和4年度予算の執行（決算）状況	14

【別表1】

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	平成２５年度	平成２６年度	平成２７年度	平成２８年度	平成２９年度	平成３０年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度
第１号被保険者数※1 （対前年度比）	1,805 万人 (-3.1%)	1,742 万人 (-3.5%)	1,668 万人 (-4.3%)	1,575 万人 (-5.5%)	1,505 万人 (-4.5%)	1,471 万人 (-2.3%)	1,453 万人 (-1.2%)	1,449 万人 (-0.3%)	1,431 万人 (-1.3%)	1,405 万人 (-1.9%)
納付月数 （対前年度比）	8,817 万月 (-2.1%)	8,607 万月 (-2.4%)	8,291 万月 (-3.7%)	7,835 万月 (-5.5%)	7,406 万月 (-5.5%)	7,287 万月 (-1.6%)	7,114 万月 (-2.4%)	7,074 万月 (-0.6%)	7,128 万月 (+0.8%)	7,183 万月 (+0.8%)
全額免除者数 （対前年度比）	606 万人 (+3.2%)	602 万人 (-0.6%)	576 万人 (-4.3%)	583 万人 (+1.2%)	574 万人 (-1.5%)	574 万人 (-0.0%)	583 万人 (+1.5%)	609 万人 (+4.5%)	612 万人 (+0.6%)	606 万人 (-1.0%)
全額免除率 （対前年度比）	34.1% (+2.1%)	35.1% (+1.0%)	35.0% (-0.0%)	37.5% (+2.5%)	38.7% (+1.1%)	39.5% (+0.9%)	40.6% (+1.1%)	42.6% (+1.9%)	43.4% (+0.8%)	43.8% (+0.4%)
強制徴収の着実な実施※2	最終催告送付 78,030 件 督促状送付 46,274 件 差押実施 10,476 件	最終催告送付 65,654 件 督促状送付 46,586 件 差押実施 14,999 件	最終催告送付 84,801 件 督促状送付 43,757 件 差押実施 7,310 件	最終催告送付 85,342 件 督促状送付 50,423 件 差押実施 13,962 件	最終催告送付 103,614 件 督促状送付 66,270 件 差押実施 14,344 件	最終催告送付 133,900 件 督促状送付 81,597 件 差押実施 17,977件	最終催告送付 142,871 件 督促状送付 89,615 件 差押実施 20,590 件	最終催告送付 42 件 督促状送付 0 件 差押実施 41 件	最終催告送付 2,117 件 督促状送付 15 件 差押実施 46 件	最終催告送付 189,009 件 督促状送付 133,476 件 差押実施 12,784 件
最終納付率 （現年度からの伸び幅）	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	70.1% (+9.2%)	72.2% (+9.1%)	73.1% (+9.8%)	74.6% (+9.6%)	76.3% (+10.0%)	77.2% (+9.0%)	78.0% (+8.7%)	80.7% (+9.2%)
過年度１年目 （現年度からの伸び幅）	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	68.6% (+5.5%)	69.9% (+6.5%)	71.5% (+6.5%)	73.4% (+7.1%)	74.9% (+6.8%)	75.6% (+6.4%)	77.8% (+6.3%)	81.0% (+7.2%)
現年度納付率 （対前年度比）	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	63.4% (+0.3%)	65.0% (+1.7%)	66.3% (+1.3%)	68.1% (+1.8%)	69.3% (+1.1%)	71.5% (+2.2%)	73.9% (+2.4%)	76.1% (+2.2%)
口座振替実施率 （対前年度比）	35.6% (+0.3%)	35.7% (+0.1%)	35.1% (-0.6%)	35.7% (+0.6%)	35.5% (-0.3%)	34.6% (-0.9%)	33.5% (-1.1%)	33.9% (+0.4%)	34.3% (+0.4%)	34.2% (-0.1%)
クレジット実施率 （対前年度比）	1.8% (+0.2%)	1.8% (+0.1%)	1.9% (+0.1%)	2.3% (+0.4%)	2.9% (+0.5%)	3.7% (+0.8%)	4.5% (+0.8%)	5.5% (+1.0%)	6.5% (+1.0%)	7.2% (+0.7%)
ﾏﾙﾁﾍﾟｲﾒﾝﾄ利用状況※3 （ｺﾝﾋﾞﾆ、ｸﾚｼﾞｯﾄｶｰﾄﾞ、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ、ｽﾏｰﾄﾌｫﾝ決済ｱﾌﾟﾘでの納付）	1,615 万件 (+9.0%)	1,835 万件 (+13.6%)	1,982 万件 (+8.0%)	2,064 万件 (+4.1%)	1,978 万件 (-4.2%)	2,003 万件 (+1.3%)	2,036 万件 (+1.6%)	2,099 万件 (+3.0%)	2,121 万件 (+1.0%)	2,156 万件 (+1.7%)

※1　第１号被保険者数には任意加入被保険者を含む。
※2　令和２年度及び令和３年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収に関する手続を一部停止した。
※3　令和４年度以降はスマートフォン決済アプリ納付（R5.2～）を含む。

国民年金保険料収納対策のスキーム（概念図）

【別表２】

納めやすい環境づくりの整備

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

（口座振替率）

R2年度末		R3年度末		R4年度末
34%	→	34%	→	34%
285万人		281万人		273万人

- **口座振替による２年前納制度の導入**（H26.4～）

（利用状況）

R2年度		R3年度		R4年度
26万件	→	29万件	→	27万件

○ **クレジットカード納付の導入**（H20.2～）

（利用状況）

R2年度		R3年度		R4年度
261万件	→	301万件	→	328万件

○ **現金及びクレジットカードでの２年前納制度の導入**（H29.4～）

（利用状況）

R2年度		R3年度		R4年度
12万件	→	15万件	→	17万件

○ **コンビニ納付の導入**（H16.2～）

（利用状況）

R2年度		R3年度		R4年度
1,542万件	→	1,517万件	→	1,532万件

○ **インターネット納付の導入**（H16.4～）

（利用状況）※

R2年度		R3年度		R4年度
296万件	→	303万件	→	295万件

※ ゆうちょ銀行(郵便局)におけるマルチペイメント処理への切り替え分を含む。

○ **スマートフォン決済アプリ納付の導入**（R5.2～）

（利用状況）

R4年度
5.2万件

未納者

市町村からの所得情報（令和２年度以降は、情報提供ネットワークシステムから取得）

強制徴収

納付督励

免除等勧奨

納付督励の実施

- 質の向上
- 効率化

文　書

R2年度	3,531万件
R3年度	3,657万件
R4年度	3,875万件

電　話

R2年度	2,089万件
R3年度	2,102万件
R4年度	1,944万件

戸別訪問（面談）

R2年度	1万件
R3年度	229万件
R4年度	423万件

督励に応じない　重度なる

強制徴収の実施

⇒　不公平感の解消と波及効果

※控除後所得300万円以上かつ７月以上保険料を滞納している方が対象

	令和2年度	令和３年度	令和４年度
最終催告状	42件	2,117件	189,009件
督　促　状	0件	15件	133,476件
財 産 差 押	41件	46件	12,784件

・最終催告状、督促状、財産差押の件数は当該年度に着手した件数

○国税庁への強制徴収委任

［基準］ 所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上(H27.10～)

［実績］ R2年度　0件　→　R3年度　0件　→　R4年度　10件

○納付督励の外部委託（H17.10～）

	文書	電話	戸別訪問	合計
R２年度	617万件	2,052万件	0万件	2,669万件
R３年度	848万件	2,068万件	223万件	3,139万件
R４年度	1,027万件	1,918万件	409万件	3,354万件

免除等の周知・勧奨

- 年金(社会保険)事務所単位での行動計画の策定・進捗管理（H16.10～）
- 免除や学生納付特例（学生の間の保険料納付を猶予し、後で納付できる仕組）を周知・勧奨し、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。

○ **ハローワークとの連携による失業者への免除制度の周知**（H16.10～）
○ **若年者納付猶予制度の導入**（H17.4～）・**納付猶予対象者の拡大**（H28.7～）
○ **免除基準の緩和・免除の遡及承認**（H17.4～）
○ **申請免除の簡素化**（①継続意思確認H17.7～　②申請免除手続きの簡素化H21.10～　③所得に係る税未申告者の申請手続きの簡素化H26.10～）
○ **学生納付特例の申請手続の簡素化**（H20.4～）
○ **免除の遡及期間の見直し**（H26.4～）
○ **免除委託制度開始**（H28.4～）

（注）国民年金保険料徴収100円当たりの徴収コストを試算すると、国民年金保険料の徴収コスト　100円当たり約３円（令和３年度実績）。なお、強制徴収コストについては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により強制徴収業務を一部停止していたことから、算出していない。

普及・啓発活動等

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

【別表３】

厚生年金保険等の適用促進等に係る令和４年度行動計画の取組状況

項目				年間目標値（A）	実績（B）	達成率（B／A）
1	適用促進	新規適用事業所数			134,726 事業所	
			職員の加入指導により、適用に結び付いた事業所数	80,000 事業所	96,120 事業所	120.2 %
		新規適用被保険者数			313,486 人	
			職員の加入指導により、資格取得した被保険者数		182,623 人	
2		加入指導実施回数			1,420,617 回	
		内訳	(1)電話・文書による加入指導		内訳 (1) 1,103,595 回	
			(2)来所要請による加入指導		(2) 199,794 回	
			(3)戸別訪問による加入指導		(3) 117,228 回	
3	事業所調査	調査事業所数		100,000 事業所	167,899 事業所	167.9 %
		調査被保険者数		4,980,000 人	6,985,197 人	140.3 %
		指摘状況	資格得喪関係		16,865 事業所	
			報酬関係		65,950 事業所	
		事業所調査により、適用となった被保険者数			30,998 人	

【別表4】

○ 厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）

項番	指標名	単位	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和３年度と令和４年度との比較
1	新規適用事業所数	事業所	67,300	69,719	74,677	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898	133,305	134,726	101.1%
2	全喪事業所数	事業所	54,629	56,845	49,974	31,309	40,391	41,173	39,957	41,644	41,414	42,279	40,314	38,769	39,260	101.3%
3	適用事業所数（年度末現在）	事業所	1,748,578	1,745,027	1,758,192	1,800,619	1,867,185	1,974,655	2,109,345	2,227,353	2,336,872	2,435,755	2,509,333	2,598,341	2,687,900	103.4%
4	適用調査対象事業所数（年度末現在）	事業所	107,935	246,165	387,840	357,303	245,335	647,786	513,332	421,377	361,481	276,960	207,060	185,385	168,803	91.1%
5	被保険者数（資格取得分）	人	5,971,161	6,064,813	6,298,001	6,535,050	6,697,394	6,913,401	7,476,219	7,333,746	7,432,648	7,325,594	6,515,985	6,654,025	7,823,049	117.6%
6	被保険者数（資格喪失分）	人	5,808,127	6,019,435	6,124,748	6,053,223	6,031,851	6,038,882	6,148,007	6,401,556	6,743,903	6,760,819	6,442,871	6,482,594	6,902,180	106.5%
7	被保険者数（年度末現在）	人	34,411,013	34,514,836	34,717,319	35,272,821	35,985,388	36,863,741	38,217,576	39,112,169	39,806,245	40,374,470	40,472,127	40,645,172	41,569,435	102.3%
8	職員による加入指導事業所数（文書・電話・来所要請・訪問指導ののべ事業所数）	事業所	34,252	57,453	113,112	65,163	490,619	1,131,194	1,515,661	1,215,093	1,590,536	1,660,482	1,800,095	1,760,581	1,420,617	80.7%
9	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	4,808	6,685	8,322	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	99,682	104,225	96,120	92.2%

【別表5】

厚生年金保険の適用促進に係る取組状況

未適用事業所に対する適用促進

○ 従来より、雇用保険適用事業所情報（平成14年度～）、法人登記簿情報（平成24年度～）を活用し、未適用の可能性がある事業所を把握し、加入指導に取り組んできた。

○ **平成27年度**からは、**国税庁より、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所の情報の提供を受け**、これを加入指導に活用することにより、更なる適用促進の取組を進めており、引き続き雇用保険被保険者情報等を活用して効果的な対策を講ずる。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4
新規適用事業所数	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898	133,305	134,726
うち、加入指導により適用した事業所数	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	99,682	104,225	96,120
加入指導により適用した被保険者数	56,329	123,649	239,024	265,002	228,970	200,155	175,774	232,406	217,762	182,623

適用事業所に対する事業所調査

○ **被保険者の資格や標準報酬等の詳細な確認等を総合的に行う総合調査を実施しており、引き続き雇用保険被保険者情報等を活用して効果的に取り組むことにより、**未適用従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進する。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899
調査により適用した被保険者数	18,178	14,713	13,170	9,007	19,241	38,072	28,365	19,725	27,252	30,998

これまでの取組による適用状況

厚生年金保険の適用の可能性がある者（国民年金被保険者実態調査における推計）

約200万人程度〔H26.3末時点〕 → 約156万人程度（※）〔H29.3末時点〕 → 約105万人程度（※）〔R2.3末時点〕

※短時間労働者約12万人程度を含む

※短時間労働者約13万人程度を含む

厚生年金保険の適用の可能性がある法人事業所（国税庁情報に基づく調査対象）

約97万件〔H27.3末時点〕 ＋ 約58万件 → 約16.9万件〔R5.3末時点〕

〔この間に新たに厚生年金保険の適用の可能性があると判明した法人事業所〕

【別表6】

○ 事業所調査関係内訳（年度別）

項番	指標名		単位	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	３年度と４年度との比較
1	事業所調査実施事業所数 ①		事業所	157,477	437,325	491,188	463,075	474,098	492,001	565,356	481,848	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899	69.2%
2	①のうち、総合調査事業所数 ②		事業所	32,030	80,003	94,561	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899	69.2%
3	総合調査実施割合（②／①）		－	20.3%	18.3%	19.3%	21.2%	39.2%	42.9%	52.7%	67.2%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
4	事業所調査のきっかけとなった情報提供数	被保険者からの情報提供	事業所	1,483	1,508	1,343	1,071	496	385	489	445	521	460	484	1,264	1,264	100.0%
5		地方運輸局等からの情報提供	事業所	970	703	671	482	242	168	169	123	138	118	76	83	72	86.7%
6		都道府県労働局からの情報提供	事業所	679	251	164	91	60	70	120	191	161	185	238	299	77	25.8%

【別表7】

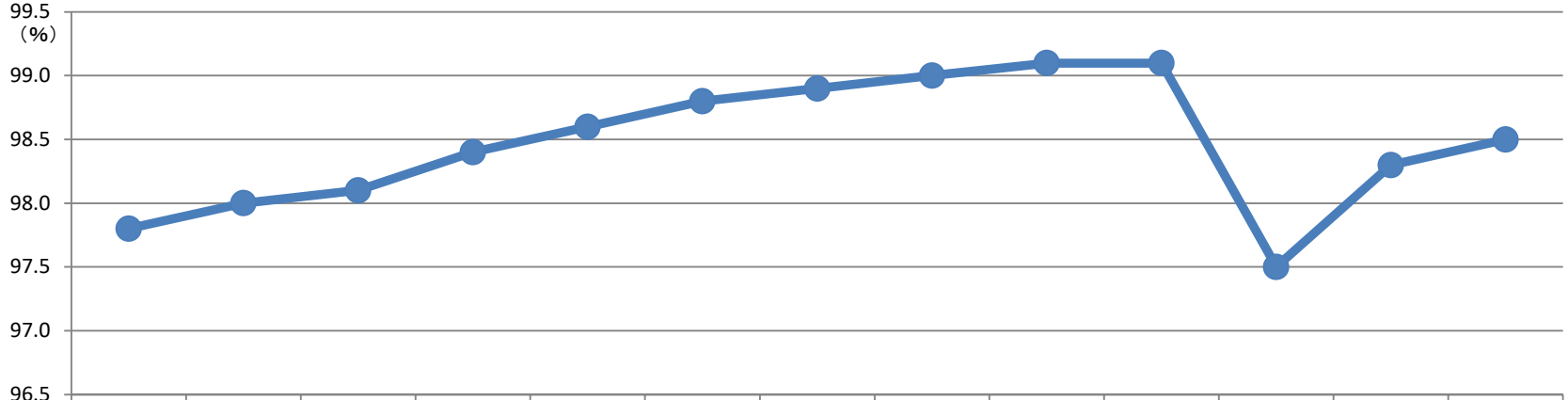
厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

指標名		単位	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
保険料決定額（過年度分を含む）①	厚生年金保険	億円	232,430	239,581	246,116	254,629	266,941	281,830	297,992	312,525	322,267	329,209	328,717	339,149	345,889
	協会管掌健康保険	億円	74,985	76,722	81,192	82,950	86,312	89,104	93,068	97,667	101,063	106,997	107,665	111,806	112,938
	船員保険	億円	387	378	374	366	372	370	373	374	374	376	375	385	385
保険料収納額（過年度分を含む）②	厚生年金保険	億円	227,253	234,699	241,549	250,472	263,196	278,362	294,754	309,442	319,287	326,197	320,612	333,535	340,583
	協会管掌健康保険	億円	72,243	74,074	78,653	80,606	84,183	87,121	91,211	95,891	99,340	105,249	104,235	108,700	109,872
	船員保険	億円	344	341	340	337	345	348	355	359	363	365	357	371	372
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	407	380	362	369	323	338	285	240	267	234	233	235	236
	協会管掌健康保険	億円	201	191	188	199	178	189	163	137	157	137	137	136	139
	船員保険	億円	5	4	4	1	3	3	2	3	1	1	0.3	0.6	0.9
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	億円	4,770	4,502	4,205	3,788	3,422	3,130	2,952	2,843	2,713	2,778	7,872	5,379	5,071
	協会管掌健康保険	億円	2,541	2,457	2,351	2,145	1,951	1,793	1,693	1,639	1,566	1,611	3,293	2,970	2,927
	船員保険	億円	38	33	30	29	23	18	16	12	10	10	18	14	12
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	97.8	98.0	98.1	98.4	98.6	98.8	98.9	99.0	99.1	99.1	97.5	98.3	98.5
	協会管掌健康保険	%	96.3	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8	98.0	98.2	98.3	98.4	96.8	97.2	97.3
	船員保険	%	88.9	90.1	91.0	92.0	92.9	94.1	95.2	95.9	97.1	97.1	95.1	96.3	96.5
滞納事業所数		事業所	162,461	162,735	154,013	141,284	138,162	135,860	134,940	135,306	133,807	142,139	160,308	147,750	140,811
差押え事業所数		事業所	13,707	17,798	22,556	24,626	25,094	24,300	25,174	27,581	30,978	33,142	3,357	6,781	27,784
口座振替実施率	厚生年金保険	%	81.6	82.7	83.0	83.3	83.1	83.2	83.0	82.7	82.8	81.8	81.0	81.4	81.5
	協会管掌健康保険	%	82.1	82.9	83.2	83.2	83.4	83.5	83.2	83.0	83.3	81.9	80.7	80.8	80.8
	船員保険	%	68.4	68.9	68.7	69.3	70.6	71.3	72.0	72.3	73.5	74.4	74.8	75.5	75.5

（注1）協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。
同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。
（注2）滞納事業所数は、延滞金のみ滞納している事業所数を除いた事業所数を計上しています。
（注3）厚生年金保険料徴収100円当たりの徴収コストを試算すると、厚生年金保険料の徴収コスト　100円当たり0.1円（令和3年度実績）。
なお、強制徴収コストについては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により滞納処分業務を制限していたことから、算出していない。

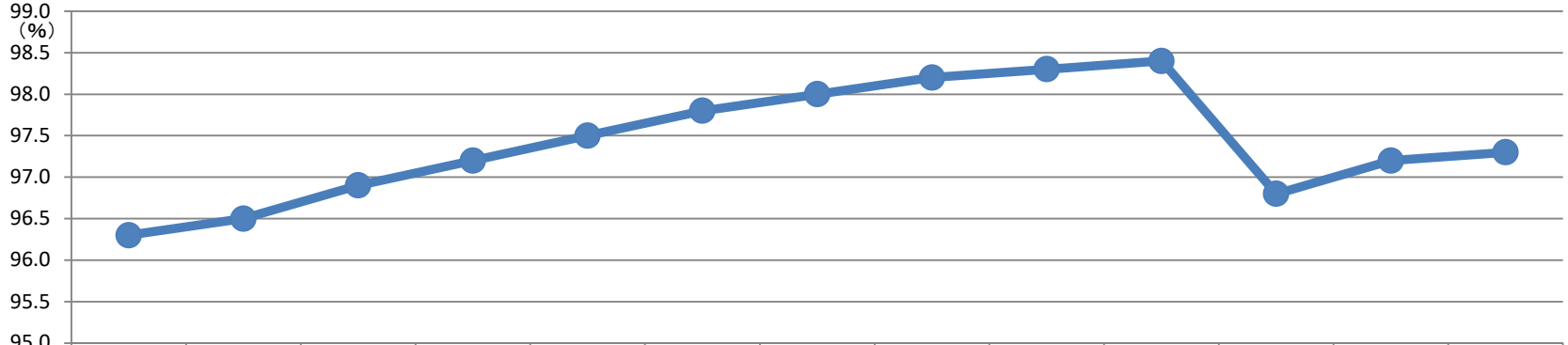
【別表7】

厚生年金保険収納率の推移



22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
97.8	98.0	98.1	98.4	98.6	98.8	98.9	99.0	99.1	99.1	97.5	98.3	98.5

協会管掌健康保険収納率の推移



22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
96.3	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8	98.0	98.2	98.3	98.4	96.8	97.2	97.3

※なお、保険料決定額から納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除いて計算した収納率は以下のとおりです。
令和2年度厚生年金保険料99.3%、協会管掌健康保険料98.8%。令和3年度厚生年金保険料99.4%、協会管掌健康保険料98.9%。
令和4年度厚生年金保険料99.0%、協会管掌健康保険料98.3%。

【別表8】

未統合記録（5，095万件）の解明状況

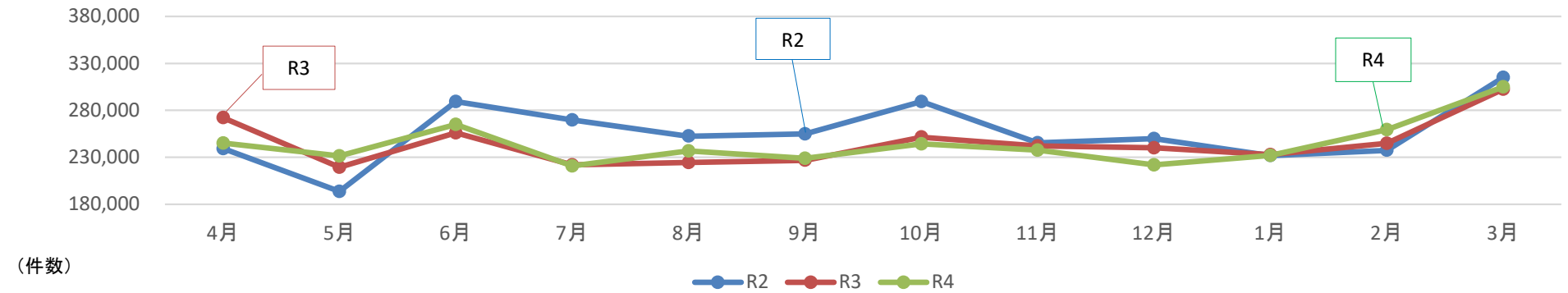
＜令和5年3月時点＞

Ⅰ 〈解明された記録〉 3，359万件	（1）基礎年金番号に統合済みの記録	2，072万件 人数ベース　1，５８９万人 （受給者　1，１１１万人 被保険者等　４７８万人）
	（2）死亡者に関連する記録及び年金受給に結び付かない記録	1，287万件 （① 死亡者に関連する記録　760万件 ② 年金受給に結び付かない記録　528万件）
Ⅱ 〈解明作業中又はなお解明を要する記録〉 1，736万件	（1）現在調査中の記録 （ご本人からの回答に基づき記録を調査中）	0．4万件
	（2）名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録	650万件 （・ご本人から未回答のもの　207万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの　160万件 ・お知らせ便の未到達のもの　39万件 ・その他（注1）　244万件）
	（3）持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録	817万件 （～想定される例～ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り（誤った氏名・生年月日）により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの）
	（4）（1）～（3）の記録と同一人と思われる記録（注2）	269万件

※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。
（注1）「その他」は、「「訂正がある」との回答だったが、調査の結果ご本人のものではなかったもの」、「基礎年金番号のある記録と名寄せされたが、その記録が対象記録と期間重複があり特別便の対象からはずれたもの」、「黄色便の送付対象として氏名等の補正を行ったが、基礎年金番号のある記録と名寄せされず、黄色便が送付されなかったもの」等
（注2）（4）は、（1）～（3）の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

年金事務所の来訪相談件数

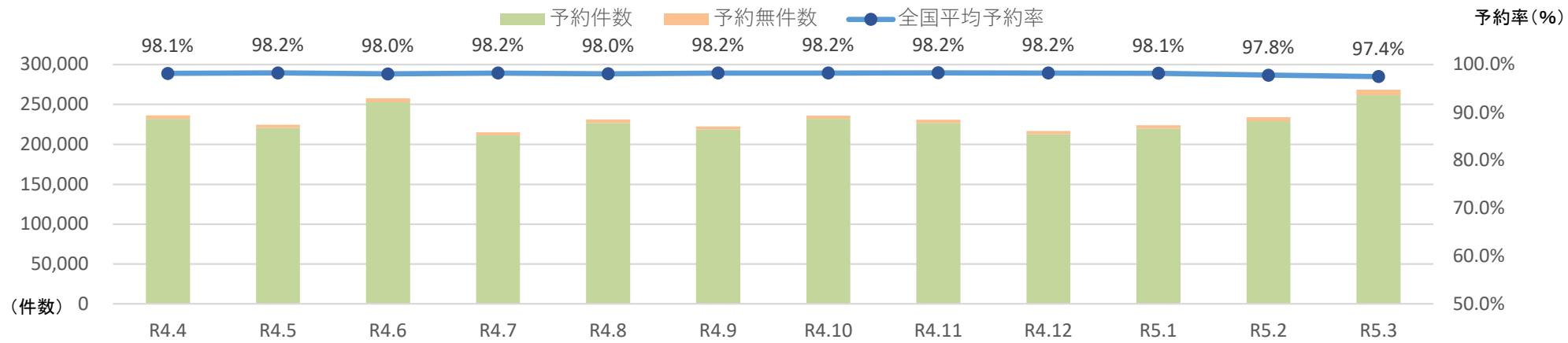
年度推移



年度実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	年度平均
R2	239,184	193,613	289,303	269,646	252,555	254,830	289,350	245,510	249,886	231,844	237,410	314,988	3,068,119	255,677
R3	272,137	219,281	255,984	221,796	224,465	226,806	251,411	242,065	240,008	232,815	244,959	302,410	2,934,137	244,511
R4	245,105	231,457	264,975	220,650	236,786	228,893	244,203	237,684	221,821	231,942	259,371	305,079	2,927,966	243,997

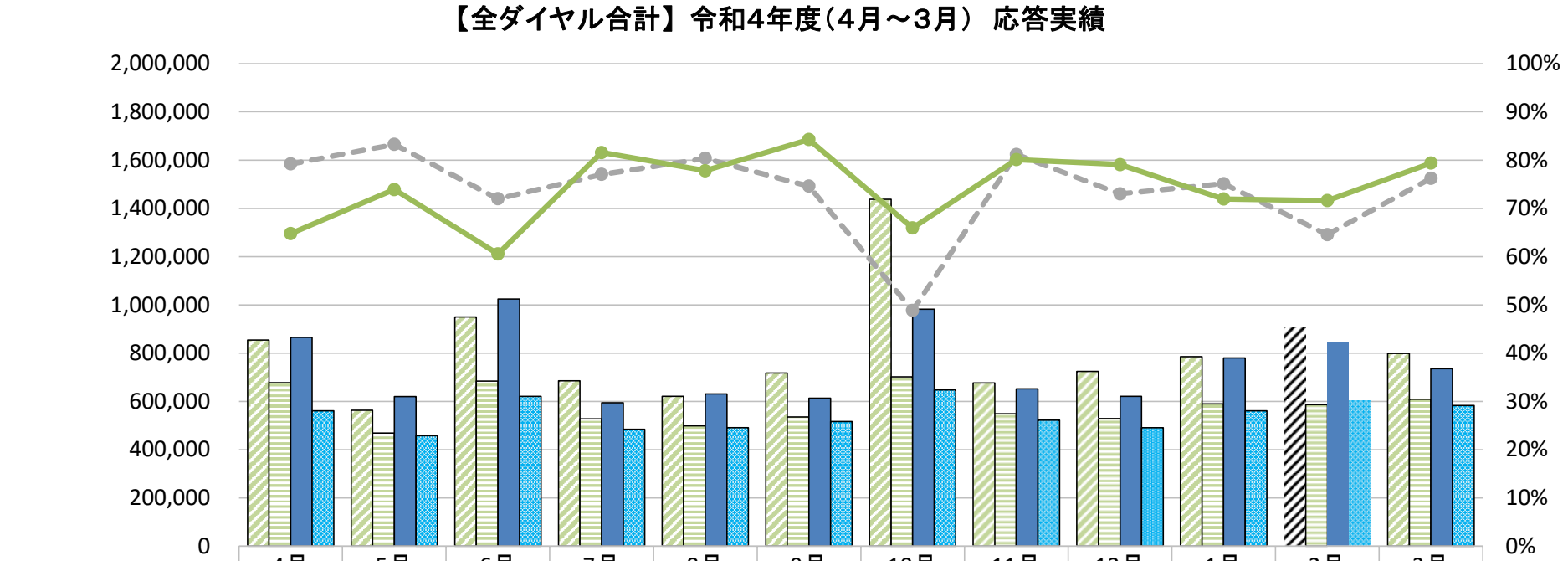
年金事務所の予約件数



	R4.4	R4.5	R4.6	R4.7	R4.8	R4.9	R4.10	R4.11	R4.12	R5.1	R5.2	R5.3
予約件数	231,641	220,742	252,555	211,308	226,549	218,637	231,582	226,521	212,816	219,800	228,698	261,307
総相談件数	236,080	224,762	257,688	215,191	231,078	222,635	235,830	230,558	216,727	223,962	233,956	268,150
全国平均予約率	98.1%	98.2%	98.0%	98.2%	98.0%	98.2%	98.2%	98.2%	98.2%	98.1%	97.8%	97.4%

※予約率を算出する際の総相談件数は再交付等簡易な相談を除く。

コールセンター（全体）月別応答状況（令和4年4月～令和5年3月）



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
昨年度総呼数	854,639	562,645	950,176	684,869	620,748	717,093	1,436,948	676,885	724,532	784,755	909,638	798,841
昨年度応答呼数	676,957	468,451	684,103	527,706	498,823	534,944	702,011	549,491	528,993	589,517	587,338	609,071
今年度総呼数	865,390	619,596	1,024,263	593,766	631,262	613,036	981,664	652,374	621,217	779,603	844,853	735,303
今年度応答呼数	560,503	457,960	620,434	484,346	491,136	516,490	647,364	522,432	491,259	560,691	604,767	583,554
昨年度応答率	79.2%	83.3%	72.0%	77.1%	80.4%	74.6%	48.9%	81.2%	73.0%	75.1%	64.6%	76.2%
今年度応答率	64.8%	73.9%	60.6%	81.6%	77.8%	84.3%	65.9%	80.1%	79.1%	71.9%	71.6%	79.4%

厚生年金保険手続の電子申請利用状況について（令和５年３月末時点）

【別表11】

〇規制改革実施計画に基づくオンライン利用率引上げの基本計画　スコアカード

手続名 （目標値を定める主要なもの）	法令	手続の種類	年間手続件数 （令和元年度）	オンライン利用率 （令和元年度）	**オンライン利用率 （現在値）**	オンライン利用率 目標	達成期限
健康保険・厚生年金保険被保険者 賞与支払届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	62,459,395	25%	67%	50%	令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 報酬月額算定基礎届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	39,488,393	23%	65%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 資格取得届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	7,413,414	31%	56%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 資格喪失届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	6,704,541	30%	56%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 報酬月額変更届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	6,288,472	29%	71%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）

【別表 12】

令和５年２月９日

日本年金機構
理事長　水島　藤一郎　殿

日本年金機構運営評議会
座長　菊池　馨実

提　言

日本年金機構（以下「機構」という。）は、令和４年度の組織目標を「コロナ禍の克服　新しい時代への貢献」とし、この組織目標を踏まえ、社会全体がコロナ禍の克服に向けた歩みを着実に進められるよう、基幹業務やオンラインサービスの推進に加え、令和４年度に集中して施行されることとなった制度改正等の対応に適切に取り組んできた。

令和５年度においても、安定的な事業執行体制の下、引き続き、複雑な年金制度を実務にし、基幹業務の諸施策やオンラインサービスの更なる実現に適切かつ着実に取り組み、国民生活の安心と安定を確保することについて、組織一体となって邁進していくことが求められる。また、安定的な事業執行体制の確立に向けては、業務内容と業務量に応じた適正な人員配置や機構職員の約 40%が女性職員であるということも踏まえ、男女を問わず、家庭あるいは個々人の生活と仕事が両立できるよう、働き方改革や女性活躍の促進を更に努めていくことも重要となる。

なお、これらの対応に当たっては、厚生労働省と連携し、業務量等に応じた必要な予算・人員を確保するとともに、地域を基盤とした包括的相談支援体制の機能の一端を担うために、市区町村や他の相談支援機関との連携の更なる強化に向けて引き続き取り組むことが肝要である。

これらを踏まえ、私たち運営評議会として下記について提言する。

記

１．年金制度の安定した運営のため、令和５年度も引き続き、国民年金の適用・収納対策や厚生年金保険の適用・徴収対策等の基幹業務について着実に実績を積み上げること。

また、令和５年度は、３年ぶりに男女ともに特別支給の老齢厚生年金の開始年齢に到達する者が増えることから、年金相談や請求受付の増加等が見込まれる。そのため、お客様相談室の体制整備に取り組むこと。

２．社会全体のデジタル化の進展やお客様のニーズを踏まえ、サービスのオンライン化や「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現等のオンラインビジネスモデルの施策に引き続き取り組むとともに、従来の対面型サービスの重要性も踏まえ、チャネル体系を整理しながら、お客様の手続き負担の軽減、利便性向上、事務処理の効率化について、安全性や正確性の確保に十分留意しながら、更に推進すること。

また、これまで開始したオンラインサービスのメリットを多くのお客様が実感できるよう、利用促進にも取り組むこと。

３．年金制度に対する正しい知識を深め、制度加入や保険料納付等の重要性を理解することにより、無年金者・低年金者となることを防止するため、地域、企業、教育等の様々な場において、関係機関とも連携を図りつつ、年金制度の普及等に取り組むこと。

年金委員活動の活性化を図るとともに、年金相談事業が様々な生活への不安を抱えている方を地域の相談支援のネットワークへつなげるための端緒となりうることから、引き続き市区町村や他の相談支援機関との連携強化等に努めること。

４．年金制度改正関係法への対応について、制度を実務として正確かつ円滑に行うためにも、引き続き必要なシステム改修などに万全を期すこと。

また、安定的な事業執行体制の確立に向け、管理職を含めた働き方改革や男女を問わず全ての職員が活躍できる環境づくりを更に促進すること。

これらについて、厚生労働省と連携して取組みを行うとともに、度重なる制度改正により複雑化し、増大の一途を辿る業務量に応じた人員・予算等を確保し、人材育成に努めること。

以上

令和４年度予算の執行(決算)状況【経費別・要因別】

<参考資料>

	一般管理費		業務経費			年金生活者支援給付金事業経費	
	人件費 （税）	物件費 （税）	保険事業経費 （保険料）	オンラインシステム （保険料）	年金相談等事業経費 （保険料）	人件費 （税）	物件費 （税）
予算額 3,171.3億円	944.4億円	98.4億円	913.2億円	666.4億円	491.5億円	16.2億円	41.2億円
	1,042.8億円		2,071.1億円			57.3億円	
決算額 2,892.8億円	871.8億円	93.3億円	806.4億円	626.3億円	452.2億円	15.2億円	27.6億円
	965.1億円		1,884.9億円			42.8億円	
不用額 278.5億円	72.7億円	5.1億円	106.8億円	40.1億円	39.3億円	1.0億円	13.5億円
	不用額：77.8億円		不用額：186.2億円			不用額：14.5億円	
①入札による減少 100.3億円	－	不用額：2.5億円	不用額：61.0億円	不用額：21.0億円	不用額：14.3億円	－	不用額：1.5億円
	－	○ 建物等総合管理業務委託費（0.9億円） ○ 高井戸本部警備業務委託費（0.4億円） ○ 経理業務委託経費（0.4億円）　等	○ 事務センターにおける入力業務・共同処理委託経費（17.7億円） ○ 事務センター通知書委託費（9.0億円） ○ 管理帳票の作成経費（6.7億円） ○ 国民年金保険料納付書作成経費（4.7億円） 中央年金センター年金給付業務等委託費（4.4億円）　等	○ フェーズ２本格開発に係る各種支援業務（15.0億円） ○ ねんきんネットサーバ設備等のリース及び保守（オンラインビジネスモデル）（3.9億円） ○ 電子申請システムサーバ設備等のリース及び保守業務（1.8億円）　等	○ ねんきんダイヤル（第1・2CC）オペレーター委託費（3.0億円） ○ 統合通知書及び複数年金受給者の年金額改定通知書作成経費（2.0億円） ○ 振込通知書作成経費（8月・10月定期分）（1.9億円） ○ ねんきん定期便作成経費（1.8億円）　等	－	○ 統合通知書及び振込通知書の作成経費（0.8億円） ○ 中央年金センター年金給付業務等委託費（0.5億円）　等
②事務の効率化等 2.6億円	－	不用額：0.6億円	－	不用額：1.6億円	不用額：0.4億円	－	－
	－	○ TV会議システムの活用による研修旅費等の減（0.4億） ○ 監査結果向上によるフォローアップ監査旅費の減（0.2億）	－	○ 電子申請及び扶養親族等申告書の簡易申請に係る開発経費の工数精査による減（1.1億円） ○ フェーズ２本格開発に伴う開発管理環境の改善に係る開発経費等の工数精査による減（0.5億円）	○ 漢字プリンタ廃止に伴う裁断機の保守経費の減（0.4億円）	－	－
③事業内容の変更等 53.0億円	－	不用額：1.8億円	不用額：9.1億円	不用額：17.5億円	不用額：14.8億円	－	不用額：9.8億円
（ア）内的要因 50.0億円	－	不用額：1.2億円	不用額：6.7億円	不用額：17.5億円	不用額：14.8億円	－	不用額：9.8億円
	－	○ 赴任旅費の減（0.9億円） ○ 外部委託監査における業務支援経費の減（0.2億円）　等	○ ねんきん加入者ダイヤルのオペレーター委託費及び電話料金の減（2.8億円） ○ 拠点運営経費の減（2.1億円）　等	○ 老齢年金請求書の簡易申請開始時期見直しに伴う開発経費等の減（4.5億円） ○ オンライン相談・インターネット予約改善に係る開発経費等の減（4.2億円） ○ 扶養親族等申告書の簡易申請に係る開発経費等の開発内容見直しによる減（2.5億円）　等	○ 導入時期を見直したことによるコールセンターにおける音声データの自動テキスト化設備の環境維持及び保守業務経費の減（5.0億円） ○ ねんきんダイヤル（第1～3CC）オペレーター委託費の減（4.0億円） ○ 振込通知書の送付件数（８月・１０月定期）が想定を下回ったことによる郵送料の減（1.8億円）　等	－	○ システム開発経費等の減（5.5億円） ○ 支給額変更通知書・不該当通知書及び振込通知書等の送付件数が想定を下回ったことによる発送経費の減（1.1億円） ○ ねんきんダイヤル（第１～３CC）オペレーター委託費の減（0.9億円）　等
（イ）外的要因 3.0億円	－	不用額：0.6億円	不用額：2.4億円	－	不用額：0億円	－	－
	－	○ 新型コロナウイルスの影響により新入構員研修等の各種研修の実施方法を変更したことによる旅費交通費の減（1.2億円） ○ 光熱水料の増（△0.9億円）　等	○ 光熱水料の増（△6.5億円） ○ 国民年金保険料納付督励業務の委託費及び成功報酬の減（6.4億円） ○ 新型コロナウイルスの影響等による各種旅費交通費の減（2.5億円）　等	－	○ 光熱水料の増（△1.2億円） ○ ねんきんダイヤル（第２CC）のコロナウイルス対策による事務室間引きによる減（0.6億円） ○ コロナウイルス感染拡大に伴う地域展開事業の中止による諸謝金の減（0.4億円）　等	－	－
④人件費等 122.6億円	不用額：72.7億円	不用額：0.2億円	不用額：36.7億円	－	不用額：9.8億円	不用額：1.0億円	不用額：2.2億円
	○ 休業・休職者及び欠員等に伴う減（61.0億円） ○ 退職手当の減（11.7億円）	○ 特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（0.2億円）	○ 特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（36.7億円）	－	○ 特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（9.8億円）	○ 各種諸手当等の減（1.0億円）	○ 特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（2.2億円）

注：金額については、端数処理の関係で合計に一致しない場合がある。

令和４年度予算の執行(決算)状況【事項別表】

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和４年度 予算額（A）	決算額（B）	差（A－B）	主な増減要因と不用額	
一般管理費	ア．一般管理に必要な経費			104,287	96,513	7,774		
	1	職員人件費	機構職員の基本給及び諸手当	94,443	87,178	7,265	④人件費等	・休業・休職者及び欠員等に伴う減（6,092百万円） ・退職手当の減（1,173百万円）
	2	施設整備費	機構が保有管理する年金事務所建物及び宿舎等の改修等を行うために必要な経費	2,458	2,444	14	①入札による減少	・高井戸空調更新工事等の入札減（26百万円）
	3	上記以外の物件費	機構の内部管理事務や各種会議等を実施するために必要な経費	7,386	6,891	495	①入札による減少 ②事務の効率化等 ③事業内容の見直し等	・研修実施方法の変更等（TV会議システム活用）による研修旅費の減（190百万円） ・赴任旅費の減（92百万円） ・建物等総合管理業務委託経費の入札減（86百万円） ・高井戸本部警備業務及び経理業務委託経費の入札減（79百万円）
保険事業経費				91,319	80,635	10,684		
	イ．国民年金の適用業務に必要な経費			11,266	9,982	1,283		
	1	適用対策の実施に必要な経費	国民年金未加入者や国民年金への種別変更を要する者に対するお知らせの作成・郵送経費及び住民基本台帳ネットワークの使用料、年金制度の説明及び届出勧奨（資格取得、口座振替、免除申請等）のため戸別訪問を行う有期雇用職員に要する経費	2,713	2,433	280	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（225百万円） ・20歳到達者に対する加入前のお知らせリーフレットを拠点で発送したことによる外部委託費の減（41百万円）
	2	事務センターに必要な経費（国年適用）	国民年金適用の各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費、事務センター建物の賃借料	3,855	3,268	587	①入札による減少	・事務センターにおける入力業務・共同処理委託の入札減（511百万円） ・事務センターにおける通知書作成・発送準備業務委託の入札減（50百万円）
	3	電話照会対応業務の委託に必要な経費	市区町村の国民年金担当、国民年金被保険者等からの年金加入記録、保険料納付等に係る電話照会業務（ねんきん加入者ダイヤル）の外部委託経費	1,031	767	264	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・ねんきん加入者ダイヤル委託経費の入札減（115百万円） ・ねんきん加入者ダイヤルのオペレーター配置時間の実績反映による外部委託費の減（57百万円） ・ねんきん加入者ダイヤルの電話料金の減（63百万円）
	4	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年適用）	年金事務所等において国民年金の適用関係業務を実施するための帳票印刷経費や電話照会対応の外部委託経費等の事業運営費等	3,667	3,514	153	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（230百万円） ・管理帳票の入札減及び件数の減（108百万円） ・光熱水料の増（▲136百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和４年度 予算額（Ａ）	令和４年度 決算額（Ｂ）	令和４年度 差（Ａ－Ｂ）	主な増減要因と不用額	
保険事業経費（続き）	ウ．国民年金の徴収業務に必要な経費			27,813	24,456	3,357		
	1	納付書の作成等に必要な経費	国民年金保険料の納付書、催告状等の帳票印刷経費、郵送費、納付書の作成、印字及び封入封緘委託経費	5,929	5,186	743	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・納付書作成経費の入札減及び件数の減（625百万円） ・納付書に同封するリーフレット等の入札減及び件数の減（81百万円）
	2	納付督励業務の委託に要する経費	公共サービス改革法に基づき国民年金保険料の収納業務を民間企業に委託するための経費	5,179	4,591	588	③事業内容の見直し等	・市場化委託事業者の達成目標が想定を下回ったことによる外部委託費の減（634百万円）
	3	国民年金保険料の社会保険料控除証明書に必要な経費	社会保険料控除の適用を受けるための「国民年金保険料の社会保険料控除証明書（納付証明）」の作成及び発送経費、コールセンターのオペレーターに要する経費	760	596	164	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・社会保険控除証明書作成経費の入札減（104百万円） ・社会保険控除証明書専用ダイヤルの入札減及びオペレーター配置時間の実績反映による減（31百万円）
	4	国民年金保険料の収納対策に必要な経費	国民年金の収納に係る制度周知、申請書、督促状等の印刷、発送、郵送経費及び文書の封入封緘、電話・窓口における納付督励業務や関係書類作成補助等を行う有期雇用職員に要する経費	9,227	8,290	937	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（765百万円） ・特別催告状作成外部委託経費における作成件数の減（116百万円）
	5	事務センターに必要な経費（国年徴収）	各種届出書等の入力事務等の外部委託経費	2,260	1,695	565	①入札による減少	・事務センターにおける入力業務・共同処理委託の入札減（417百万円） ・事務センターにおける通知書作成・発送準備業務委託の入札減（148百万円）
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年徴収）	年金事務所等において国民年金の収納関係業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費等	4,458	4,098	360	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（174百万円） ・管理帳票の入札減及び件数の減（267百万円） ・光熱水料の増（▲76百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和４年度 予算額（Ａ）	決算額（Ｂ）	差（Ａ－Ｂ）	主な増減要因と不用額	
保険事業経費(続き)	エ．厚生年金保険等の適用業務に必要な経費			30,421	26,856	3,565		
	1	適用対象事業所の適用促進に必要な経費（加入勧奨業務委託）	社会保険未加入事業所に対する加入勧奨業務に必要な旅費、勧奨用チラシ等の印刷経費、郵送経費、文書・電話による加入勧奨業務の外部委託経費	357	232	125	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・簡易調査にかかる調査票の郵送経費の減（51百万円） ・簡易調査にかかる調査票作成業務委託の入札減及び件数の減（39百万円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（11百万円）
	2	国税庁源泉義務者情報等を活用した適用調査対象事業所対策に係る経費	国税情報等により把握した社会保険未加入事業所に対する訪問による加入勧奨業務を行う有期雇用職員、文書による加入勧奨の外部委託費	7,649	6,819	830	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（799百万円） ・加入指導旅費の減（20百万円）
	3	短時間労働者の適用拡大に備えた事業所調査に必要な経費	501人以上（令和4年10月からは100人以上）の特定適用事業所の短時間労働者への適用拡大（平成28年10月施行）の事業所調査等に係る経費	2,142	1,871	271	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（219百万円） ・制度周知のための専門家活用支援事業にかかる諸謝金の減（41百万円）
	4	事務センターに必要な経費（厚年適用）	厚生年金適用の各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費、事務センター建物の賃借料	8,997	7,776	1,221	①入札による減少	・事務センターにおける入力業務・共同処理委託の入札減（675百万円） ・事務センターにおける通知書作成・発送準備業務委託の入札減（705百万円）
	5	算定基礎届等の事務処理に要する経費	標準報酬の定時決定を行うための算定基礎届等の印刷経費、郵送経費、事業所向けの説明会会場賃借料、書類の受付、入力業務等を行う派遣職員に必要な経費	1,825	1,577	248	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・算定基礎届及び賞与支払届（ターンアラウンド）の作成委託の入札減（168百万円） ・事務センター派遣経費の減（89百万円）
	6	電話照会対応業務の外部委託に必要な経費	事業主、厚生年金被保険者等からの厚生年金適用関係に係る電話照会対応業務経費	625	396	229	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・ねんきん加入者ダイヤル委託経費の入札減（90百万円） ・ねんきん加入者ダイヤルのオペレーター配置時間の実績反映による外部委託費の減（118百万円）
	7	その他（年金事務所等における事業運営費等：厚年適用）	年金事務所等において厚生年金保険等の適用関係業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費等	8,826	8,185	641	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（621百万円） ・管理帳票の入札減及び件数の減（229百万円） ・光熱水料の増（▲224百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和４年度 予算額（Ａ）	決算額（Ｂ）	差（Ａ－Ｂ）	主な増減要因と不用額	
保険事業経費(続き)	オ．厚生年金保険等の徴収業務に必要な経費			7,671	6,986	685		
	1	厚年・健保保険料納付書の作成等に必要な経費	健康保険・厚生年金保険料納入告知書の作成及び発送経費（印刷製本費、通信運搬費、雑役務費）	3,550	3,237	313	①入札による減少	・納入告知額・領収済額通知書作成経費の入札減（318百万円）
	2	その他（年金事務所等における事業運営費等：厚年徴収）	年金事務所等において厚生年金の徴収関係業務を実施するための帳票印刷経費や滞納事業所から納付受託した証券を金融機関へ委託する経費等の事業運営費	4,121	3,749	372	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（242百万円） ・管理帳票の入札減及び件数の減（246百万円） ・光熱水料の増（▲110百万円）
	カ．年金給付業務に必要な経費			14,148	12,355	1,792		
	1	年金の裁定及び支払等給付事務に必要な経費	障害認定医への謝金、年金証書等の印刷経費、郵送経費、年金支払いに係る源泉徴収票等の作成及び発送準備委託経費、扶養親族等申告書のデータ入力業務等の外部委託経費等の年金の裁定及び支払に要する経費	7,433	6,403	1,030	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・中央年金センターにおける年金給付業務委託の入札減及び件数の減（474百万円） ・扶養親族等申告書の入力等業務委託の入札減及び件数の減（259百万円） ・源泉徴収票作成委託の入札減及び件数の減（237百万円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（79百万円）
	2	事務センターに必要な経費（国年・厚年給付）	各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費	811	648	163	①入札による減少	・事務センターにおける入力業務・共同処理委託の入札減（163百万円）
	3	障害年金の裁定事務に必要な経費	障害年金の請求時等におけるの障害審査を行う障害認定医の委嘱経費、障害年金の裁定事務に必要な経費	1,370	1,009	361	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・障害年金センターにおける年金給付業務委託の入札減及び件数の増（175百万円） ・障害認定医への謝金支払の減（60百万円） ・労働者派遣経費の入札減及び人数の減（62百万円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（15百万円）
	4	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年・厚年給付）	年金事務所等において年金給付業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費	4,534	4,295	239	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（274百万円） ・管理帳票の入札減及び件数の減（39百万円） ・光熱水料の増（▲100百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和４年度 予算額（Ａ）	決算額（Ｂ）	差（Ａ－Ｂ）	主な増減要因と不用額	
オンラインシステム経費	キ．社会保険オンラインシステムに必要な経費			66,640	62,630	4,010		
	1	社会保険オンラインシステムの運用等に必要な経費	年金保険事業を適切に行うための社会保険オンライシステムの運用等に要する経費	51,480	49,330	2,150	①入札による減少 ②事務の効率化等 ③事業内容の見直し等	・オンライン事業所年金情報サービスにかかるサーバ設備及び電子申請システムサーバ設備等経費の入札減（567百万円） ・老齢年金請求書の簡易申請開始時期見直しに伴う開発経費等の減（453百万円） ・オンライン相談等にかかる開発経費等の減（415百万円） ・扶養親族等申告書の簡易申請等開発経費の開発内容の見直し等による減（251百万円）
	2	社会保険オンラインシステムの見直しに必要な経費	公的年金業務の業務・システム最適化計画に基づき、社会保険オンラインシステムを見直すために要する経費	14,668	12,965	1,703	①入札による減少 ②事務の効率化等 ③事業内容の見直し等	・フェーズ２本格開発に係る各種支援業務の入札減（1,504百万円） ・フェーズ２本格開発に伴う開発管理環境の改善経費の工数精査等の減（123百万円）
	3	情報セキュリティ体制強化に必要な経費	日本年金機構の不正アクセスによる情報流出事案を踏まえた情報セキュリティ対策強化に要する経費	492	335	157	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・情報セキュリティリスク評価・分析等業務の入札減及び業務内容見直しによる減（144百万円）
年金相談等事業経費	ク．年金相談等に必要な経費			49,152	45,225	3,927		
	1	コールセンターの運営に要する経費	コールセンター建物の賃借料、年金受給者等からの電話相談、各種書類の送付依頼の受付等を行うコールセンター、予約受付専用ダイヤルに要する経費	6,615	5,369	1,246	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・コールセンターの音声認識ツールの導入時期見直しによる経費の減（499百万円） ・ねんきんダイヤル委託経費の入札減（300百万円） ・ねんきんダイヤルのオペレーター配置時間の実績反映による外部委託費の減（456百万円）
	2	年金事務所の相談窓口対応に必要な経費	年金事務所におけるお客様相談窓口の充実及び職員等の年金制度に関する知識・技能向上により、お客様の満足度向上を図るために必要な経費（社労士への外部委託費、相談研修実施に係る旅費等）	1,897	1,765	132	③事業内容の見直し等	・年金事務所窓口における社労士配置人数の実績反映による委託経費の減（129百万円）
	3	年金振込通知書等に必要な経費	国民年金・厚生年金に係る年金裁定及び支払等の際に年金振込額等の情報を通知するための経費	8,457	7,583	874	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・振込通知書（8月・10月定期分）作成経費の入札減及び作成・発送件数の減（384百万円） ・統合通知書・改定通知書作成経費の入札減及び件数の減（282百万円）
	4	ねんきん定期便に必要な経費	加入期間、保険料納付実績及び将来の年金給付に関する情報をわかりやすくお知らせするねんきん定期便の作成、送付に必要な経費	4,365	4,157	208	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・ねんきん定期便作成経費の入札減及び件数の減（194百万円）
	5	個人番号導入に必要な経費	個人番号（マイナンバー）制度の導入に伴い、個人番号収録に際して必要となる経費（各種通知の作成・発送経費やJ-Lisへの情報照会手数料等）	5,244	4,946	298	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・個人番号収録状況のお知らせ郵送経費の減（94百万円） ・個人番号収録状況のお知らせ作成経費の入札減及び対象者数の減（88百万円） ・J-LIS照会手数料の減（72百万円）
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年・厚年給付）	年金事務所等において年金給付業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費	22,574	21,405	1,169	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（981百万円） ・ボイスコール購入経費の入札減（72百万円） ・予約相談ダイヤルの委託費及び電話料金の減（62百万円） ・年金請求書（ターンアラウンド）作成経費の入札減（56百万円） ・光熱水料の増（▲117百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和４年度 予算額（Ａ）	決算額（Ｂ）	差（Ａ－Ｂ）	主な増減要因と不用額	
年金生活者支援給付金事業経費	ケ．年金生活者支援給付金事業に必要な経費			5,733	4,283	1,450		
	1	職員人件費	機構職員（年金生活者支援給付金業務従事者）の基本給及び諸手当	1,617	1,520	97	④人件費等	・各種諸手当等の減（97百万円）
	2	物件費	給付金請求書（ＴＡ）の作成及び発送、請求に係る相談、請求書の受付・審査、支給決定・振込通知書の作成及び発送、並びに給付金専用ダイヤル等に要する経費	4,116	2,763	1,353	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・システム開発経費及びAP保守の実績払い分の減（556百万円） ・支援給付金関係通知書の作成経費の入札減及び発送経費の減（255百万円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（217百万円） ・支援給付金専用ダイヤル委託費及び電話料金の減（109百万円） ・中央年金センターにおける年金給付業務委託経費の入札減（50百万円）
総合計				317,131	289,286	27,845		

注：金額については、端数処理の関係で合計に一致しない場合がある

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		令和２年度		令和３年度		令和４年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
一般 管理費	ア．一般管理に必要な経費		107,314	99,070	106,905	98,098	104,287	96,513
	1	職員人件費	96,240	89,547	95,674	88,888	94,443	87,178
	2	施設整備費	2,835	2,833	3,114	2,731	2,458	2,444
	3	上記以外の物件費	8,239	6,690	8,117	6,479	7,386	6,891
保険事業 経費			97,079	86,750	95,877	83,558	91,319	80,635
	イ．国民年金の適用業務に必要な経費		13,298	11,369	12,566	10,124	11,266	9,982
	1	適用対策の実施に必要な経費 （未加入者に対する届出勧奨等）	2,906	2,714	2,889	2,457	2,713	2,433
	2	事務センターに必要な経費 （国年適用）	4,442	3,817	4,439	2,941	3,855	3,268
	3	電話照会対応業務の委託に必要な経費	1,796	791	1,249	806	1,031	767
	4	その他（年金事務所等における事業運営費等） （国年適用）	4,154	4,047	3,989	3,920	3,667	3,514

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		令和２年度		令和３年度		令和４年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
保険事業経費（続き）	ウ．国民年金の徴収業務に必要な経費		29,517	26,172	29,741	24,329	27,813	24,456
	1	納付書の作成等に必要な経費	6,649	5,493	6,497	4,136	5,929	5,186
	2	納付督励業務の委託に要する経費	5,453	5,055	5,604	4,926	5,179	4,591
	3	国民年金保険料の社会保険料控除証明書に必要な経費	850	597	841	571	760	596
	4	国民年金保険料の収納対策に必要な経費	9,524	8,436	9,295	8,618	9,227	8,290
	5	事務センターに必要な経費（国年徴収）	2,980	2,580	2,924	1,869	2,260	1,695
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等）（国年徴収）	3,649	3,571	3,828	3,655	4,458	4,098

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		令和２年度		令和３年度		令和４年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
保険事業経費（続き）	エ．厚生年金保険等の適用業務に必要な経費		33,971	31,291	30,998	29,508	30,421	26,856
	1	適用対象事業所の適用促進に必要な経費（加入勧奨業務委託）	75	8	107	42	357	232
	2	国税庁源泉義務者情報等を活用した適用調査対象事業所対策に係る経費	8,827	7,977	7,887	7,301	7,649	6,819
	3	短時間労働者の適用拡大に備えた事業所調査に必要な経費	0	0	2,142	1,947	2,142	1,871
	4	事務センターに必要な経費（厚年適用）	11,334	10,195	9,756	9,485	8,997	7,776
	5	算定基礎届等の事務処理に要する経費	1,959	2,314	1,856	1,729	1,825	1,577
	6	電話照会対応業務の委託に必要な経費	597	377	525	515	625	396
	7	その他（年金事務所等における事業運営費等）（厚年適用）	11,179	10,420	8,725	8,489	8,826	8,185
	オ．厚生年金保険等の徴収業務に必要な経費		5,823	5,672	7,888	7,533	7,671	6,986
	1	厚年・健保保険料納付書の作成等に必要な経費	3,124	3,284	3,814	3,857	3,550	3,237
	2	その他（年金事務所等における事業運営費等）（厚年徴収）	2,699	2,388	4,074	3,676	4,121	3,749

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		令和２年度		令和３年度		令和４年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
保険事業経費（続き）	カ．年金給付業務に必要な経費		14,470	12,246	14,684	12,064	14,148	12,355
	1	年金の裁定及び支払等給付事務に必要な経費	8,507	6,820	7,936	6,190	7,433	6,403
	2	事務センターに必要な経費（国年・厚年給付）	918	742	921	669	811	648
	3	障害年金の裁定事務に必要な経費	630	368	1,409	1,077	1,370	1,009
	4	その他（年金事務所等における事業運営費等）（国年・厚年給付）	4,415	4,316	4,418	4,128	4,534	4,295
オンラインシステム経費	キ．社会保険オンラインシステムに必要な経費		62,724	58,472	67,760	59,866	66,640	62,630
	1	社会保険オンラインシステムの運用等に必要な経費	48,871	47,455	52,828	47,746	51,480	49,330
	2	社会保険オンラインシステムの見直しに必要な経費	13,087	10,294	14,313	11,519	14,668	12,965
	3	情報セキュリティ体制強化に必要な経費	766	723	620	602	492	335

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		令和２年度		令和３年度		令和４年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
年金相談等事業経費	ク．年金相談等に必要な経費		49,480	46,118	48,891	45,134	49,152	45,225
	1	コールセンターの運営に要する経費	5,535	5,152	6,275	4,906	6,615	5,369
	2	年金事務所の相談窓口対応に必要な経費	1,901	1,875	1,880	1,773	1,897	1,765
	3	年金振込通知書等に必要な経費	8,953	7,936	8,713	7,441	8,457	7,583
	4	ねんきん定期便に必要な経費	5,761	4,473	4,416	4,186	4,365	4,157
	5	個人番号導入に必要な経費	5,284	4,977	5,108	4,979	5,244	4,946
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等）（年金相談）	22,046	21,705	22,499	21,849	22,574	21,405
年金生活者支援給付金事業経費	ケ．年金生活者支援給付金事業に必要な経費		6,434	5,247	6,185	4,679	5,733	4,283
	1	職員人件費	1,612	1,609	1,619	1,589	1,617	1,520
	2	物件費	4,822	3,638	4,566	3,090	4,116	2,763
総合計			323,030	295,657	325,618	291,336	317,131	289,286

注：金額については、端数処理の関係で合計に一致しない場合がある。