

日本年金機構の第3期中期計画の 取組状況等について

<目次>

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	1
2. 国民年金の保険料収納対策	3
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	6
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	9
5. 年金給付	13
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	19
7. 年金相談	22
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	27
9. 年金制度改正等への対応	33

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）	36
（1）組織・ビジネスプロセス改革	36
（2）業務の合理化・標準化・効率化	42
（3）適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	44

2. 外部委託の活用と管理の適正化	46
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	49
4. ICT化の推進	53

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	59
(1) 事務処理の正確性の確保	59
(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組	63
(3) 適正な監査の実施	66
(4) 契約の競争性・透明性の確保	69
2. 個人情報の保護	72
3. 文書管理及び情報公開	75
4. 人事及び人材の育成	77

Ⅳ 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

参考資料

I-1. 国民年金の適用促進対策

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【確実な適用の実施】</p> <p>○地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）から提供される住民基本台帳情報を活用し、20歳到達者のうち、第1号被保険者に該当する方に対し、届出勧奨を行うことなく、速やかに資格取得の手続を実施する。 J-LISを活用した未加入者対策について、より効率的・効果的な対策を検討・実施する。</p> <p>【市区町村との連携】</p> <p>○市区町村との連携を強化し、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。</p> <p>【無年金及び低年金者への対応】</p> <p>○無年金者及び低年金者対策を図るため、任意加入制度の勧奨を行うなどの対策を実施する。 追納勧奨について、これまでの対策の分析を行</p>	<p>○J-LISから提供される住民基本台帳情報を活用した以下の適用を実施し、平成31年4月から令和5年9月末までに、20歳到達者429.1万人、年金制度未加入である節目年齢到達者12.0万人、種別変更対象者488.5万人を職権適用。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第1号被保険者となるべき全ての20歳到達者の職権適用（令和元年10月～） ・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（令和3年6月～） ・節目年齢（34歳・44歳・54歳）到達者で年金制度未加入者への届出勧奨及び職権適用 <p>J-LISから提供される住民基本台帳情報を活用した、海外から転入された方等を早期に適用するためのシステム開発を令和6年度中のシステム稼働に向け検討。</p> <p>○従来から取り組んできた情報誌「かけはし」の発行（隔月）に加え、以下の取組等を行い、市区町村との連携・情報提供を強化。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市区町村の国民年金担当者向け研修について、制度改正事項や窓口相談時の留意点等を盛り込みつつ、市区町村からの要望を取り入れた研修資料の作成・充実を図るとともに、令和3年度からは対面研修に加え、Web会議ツールを使用したオンライン研修を実施（令和4年度末時点で1,675/1,896市区町村*に実施） ・可搬型窓口装置について、操作方法等をまとめたガイドブックを作成するとともに、年度更新の際や新規に操作を始める市区町村担当者に資格・納付記録の確認手順の説明を実施することにより貸与・利用を促進（令和5年9月末時点で1,245/1,896市区町村*が利用） <p>（※）1,741市区町村のうち政令指定都市においては行政区を含む。</p> <p>○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が、65歳までに任意加入することで要件を満たす方3.8万人に任意加入勧奨を実施。 〔参考〕令和4年度任意加入し、かつ納付した者524人</p>

<p>い、対象層への効果的・効率的な勧奨を実施する。 低年金が見込まれる方に対し、年金見込額を通知するなどの検討を行う。</p> <p>【外国人の適用対策】</p> <p>○法務省から提供される外国人及び受入機関情報を活用し、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の資格取得手続を確実に実施する。 年金事務所等の窓口での多言語による相談対応や制度周知等を適切に実施する。</p>	<p>過去 10 年以内に免除期間を有する方のうち、追納申出実績の検証により効果的と考えられる、免除等承認後 2 年目の期間を有する方、9 年目の期間を有する方に対して追納勧奨を実施し、累計 86.3 万人利用。 令和 2 年度から令和 3 年度には受給要件満了間近の 24 か月未納者に対し、受給要件を満たすまでの期間等を明示したお知らせの送付、架電・戸別訪問による納付勧奨を 5.2 万人に実施し、0.8 万人の受給要件を確保。 24 か月未納かつ 50 歳台の方に対する特別催告状に、これまでの納付状況に応じた年金の見込額及び未納分と 60 歳までの保険料を納付した場合の見込額を記載したお知らせを同封できるよう令和 5 年度中のシステム稼働に向けて検討。</p> <p>○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などの情報を基に年金制度の適用の有無を確認し、自主的に届出をされた方を除く第 1 号被保険者として加入すべき者を令和 5 年 9 月末までに累計 924 人を職権適用。 技能実習生等の外国人に対し分かりやすい制度説明を行うため、以下の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 出入国在留管理庁 HP の外国人生活支援ポータルサイトと機構 HP のリンク ・ 制度説明用パンフレット「国民年金制度の仕組み」「国民年金関係届」「国民年金勧奨状」等を 14 か国語版で作成
--	---

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【確実な適用の実施】</p> <p>○在留外国人総数が急速に増加（令和 4 年 12 月末時点：307.5 万人、平成 30 年 12 月末比 12.6% 増）し、今後も更なる増加が見込まれる。また、J-LIS から提供される国外転入者情報等を活用した漏れのない適用を進める中で、未納・未届を防ぐための外国人への効果的な制度周知をどのように進めていくか。</p> <p>【無年金及び低年金者への対応】</p> <p>○無年金、低年金者防止の観点から、任意加入制度や追納制度等について、どのように効果的・効率的な勧奨を進めていくか。</p> <p>【市区町村との連携】</p> <p>○市区町村との連携・情報提供について、より効率的・効果的なあり方の検討を含め、どのように取り組んでいくか。</p>
---------------------	--

I - 2. 国民年金の保険料収納対策

第3期中期計画の概要	主な取組と成果																																										
<p>【納付率等の目標の達成】</p> <p>○現年度納付率については中期目標期間中に70%台前半を目指す。 最終納付率については中期目標期間中に70%台後半を目指す。 効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除、猶予制度の利用促進等に加え、未納者属性に応じた督促通知の見直しや、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。</p> <p>【効率的・効果的な対策】</p> <p>○保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務について、収納対策等の実施結果の分析を行い、より効率的・効果的な対策を検討の上実施する。各地域の状況に応じた収納対策を実施する。</p>	<p>○中期目標期間中に以下の取組を実施し、現年度納付率・最終納付率ともに前倒しで目標達成。特に、若年層を中心に納付に重点を置いた取組を行うことで、第1号被保険者数の減少下において納付月数が増加に転じる等、納付効果が拡大。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標を確実に達成するため、毎年度機構全体及び年金事務所における行動計画を策定し、PDCAサイクルに基づいた取組を徹底 ・コロナ禍においては臨時特例免除や失業特例免除の迅速な勧奨、20歳到達者や新規未納者、若年者に対する納付督促、特別催告状に替わる代替催告状の送付など統一的な取組を実施 ・マスマーケティング・行動管理モデルを導入し、本部と年金事務所の一体的な取組を推進 <p>【納付率】</p> <table border="1" data-bbox="900 743 2069 959"> <thead> <tr> <th></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> </thead> <tbody> <tr> <td>現年度</td> <td>68.1%</td> <td>69.3%</td> <td>71.5%</td> <td>73.9%</td> <td>76.1%</td> </tr> <tr> <td>過年度1年目</td> <td>73.4%</td> <td>74.9%</td> <td>75.6%</td> <td>77.8%</td> <td>81.0%</td> </tr> <tr> <td>最終</td> <td>74.6%</td> <td>76.3%</td> <td>77.2%</td> <td>78.0%</td> <td>80.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【納付月数】 ※ () 内は対前年度比</p> <table border="1" data-bbox="900 995 2069 1190"> <thead> <tr> <th></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> </thead> <tbody> <tr> <td>第1号被保険者数</td> <td>1,471万人</td> <td>1,453万人 (▲1.2%)</td> <td>1,449万人 (▲0.3%)</td> <td>1,431万人 (▲1.3%)</td> <td>1,405万人 (▲1.9%)</td> </tr> <tr> <td>納付月数</td> <td>7,287万月</td> <td>7,114万月 (▲2.4%)</td> <td>7,074万月 (▲0.6%)</td> <td>7,128万月 (+0.8%)</td> <td>7,183万月 (+0.8%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>○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、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた以下の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若年者対策として、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促 ・若年者に重点を置いた施策を実施した結果、令和4年度の20歳資格取得後の納付率は前年を上回る69.6%（対前年比+3.5ポイント）まで上昇 		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	現年度	68.1%	69.3%	71.5%	73.9%	76.1%	過年度1年目	73.4%	74.9%	75.6%	77.8%	81.0%	最終	74.6%	76.3%	77.2%	78.0%	80.7%		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	1,471万人	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	7,287万月	7,114万月 (▲2.4%)	7,074万月 (▲0.6%)	7,128万月 (+0.8%)	7,183万月 (+0.8%)
	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																																						
現年度	68.1%	69.3%	71.5%	73.9%	76.1%																																						
過年度1年目	73.4%	74.9%	75.6%	77.8%	81.0%																																						
最終	74.6%	76.3%	77.2%	78.0%	80.7%																																						
	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	1,471万人	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	7,287万月	7,114万月 (▲2.4%)	7,074万月 (▲0.6%)	7,128万月 (+0.8%)	7,183万月 (+0.8%)																																						

【強制徴収】

- 負担能力がありながら納付督促に応じない滞納者に対し確実に実施するため、所得状況を的確に把握し、徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）を明確化して適切に実施する。必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。強制徴収業務を効率的に実施するため、徴収体制の見直し等を検討する。

【20歳資格取得後の納付率】

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
53.0%	53.5%	63.0%	66.1%	69.6%

- ・令和元年度には沖縄プロジェクトを発足し、県内各市町村との連携や事務所の体制強化を図り、平成30年度末における現年度納付率51.2%は、令和4年度末で70.5%に上昇し、全国の納付率との差16.9ポイントから5.6ポイントに縮小
- ・令和3年度に大都市圏の未納者の多い年金事務所（20か所）について、2課制にするとともに、職員を増員する等の体制強化を図り、当該事務所の現年度納付率は令和2年度末の68.7%から令和4年度末で74.2%に上昇
- ・24か月未納者は平成30年度末の138万人から令和4年度末で89万人まで大きく減少（35.5%減）

- 強制徴収業務については以下の取組を実施。
 - ・新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和2年度から強制徴収業務を一時停止、令和3年4月より段階的に再開、令和4年7月から全面再開
 - ※令和3年4月～：令和元年度までに着手済かつ控除後所得1,000万円以上
令和4年2月～：控除後所得700万円以上かつ未納月数7月以上
令和4年7月～：控除後所得300万円以上かつ未納月数7月以上
 - ・最終催告状、預金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
 - ・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、国税庁へ滞納処分等の権限を委任

【強制徴収の実施状況】

	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
獲得納付率	66.4%	64.2%	—	—	56.2%
最終催告状	133,900件	142,871件	42件	2,117件	189,009件
督促状	81,597件	89,615件	0件	15件	133,476件
差押	17,977件	20,590件	41件	46件	12,784件
国税委任	75件	79件	0件	0件	10件

<p>【納めやすい環境の整備】</p> <p>○口座振替の実施率については、中期目標期間中、毎年度の実施率が前年度を上回る水準を確保することを旨とする。</p> <p>国民年金保険料の納付環境について、今後のキャッシュレス化の動向を踏まえ、納めやすい環境の整備を図る。</p>	<p>(※) 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に鑑み、強制徴収に関する手続を一時停止していた。</p> <p>○資格取得時や現金優良納付者等に対して、口座振替申出書や前納制度等を周知するリーフレットを送付するなどの勧奨を実施し、口座振替とクレジットカード納付の実施率の合計は令和元年度から着実に上昇。</p> <p>【口座振替実施率・クレジットカード納付実施率】</p> <table border="1" data-bbox="900 432 2074 639"> <thead> <tr> <th></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> </thead> <tbody> <tr> <td>口座振替実施率</td> <td>34.6%</td> <td>33.5%</td> <td>33.9%</td> <td>34.3%</td> <td>34.2%</td> </tr> <tr> <td>クレジットカード納付実施率</td> <td>3.7%</td> <td>4.5%</td> <td>5.5%</td> <td>6.5%</td> <td>7.2%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>38.3%</td> <td>38.0%</td> <td>39.4%</td> <td>40.8%</td> <td>41.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>令和5年2月より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を開始し、令和4年度末までに5.2万件利用。</p> <p>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、厚生労働省と連携して検討。(令和6年3月サービス開始予定)</p>		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	口座振替実施率	34.6%	33.5%	33.9%	34.3%	34.2%	クレジットカード納付実施率	3.7%	4.5%	5.5%	6.5%	7.2%	合計	38.3%	38.0%	39.4%	40.8%	41.5%
	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																				
口座振替実施率	34.6%	33.5%	33.9%	34.3%	34.2%																				
クレジットカード納付実施率	3.7%	4.5%	5.5%	6.5%	7.2%																				
合計	38.3%	38.0%	39.4%	40.8%	41.5%																				

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【納付率等の目標の達成】</p> <p>○最終納付率は80%台に到達したが、更なる納付率向上のためにどのような数値目標を設定するか。また、職権適用により増加が見込まれる外国人や納付意識が希薄な岩盤層等に対する精緻な分析及び制度への理解を深める他、どのような収納対策を実施していくか。</p> <p>【効率的・効果的な対策】</p> <p>○納付率の跛行性が拡大している現状を踏まえ、地域の特性に応じた収納対策をどのように実施していくか。</p> <p>○大都市圏の未納者の多い年金事務所について、好調拠点と低調拠点の傾向を比較・分析を行い、低調拠点に対し、どのような収納対策を実施していくか。</p> <p>【納めやすい環境の整備】</p> <p>○口座振替・クレジットカード納付実施率向上のためにどのような数値目標を設定するか。</p> <p>○キャッシュレス化の動向や被保険者の需要を見据えながら、納めやすい環境づくりの整備及び利用促進をどのように行っていくか。</p>
---------------------	---

I-3. 厚生年金保険・健康保険等の適用対策

第3期中期計画の概要	主な取組と成果																																																			
<p>【適用調査対象事業所の適用の促進】</p> <p>○国税源泉徴収義務者情報、法人登記簿情報、雇用保険情報を活用したシステムによる突き合わせにより、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。 また、ハローワーク、地方運輸局、地方整備局等との連携により、適用調査対象事業所の的確な把握に努める。</p> <p>○適用調査対象事業所に対しては、文書、来所要請、訪問などの手法を効果的に実施するため、</p>	<p>○国税源泉徴収義務者情報等を活用し、文書・電話・訪問等の加入指導を行った結果、平成31年4月から令和5年8月までに延べ43.4万事業所、145.8万人を適用。</p> <p><加入指導による取組状況></p> <table border="1" data-bbox="929 483 2067 679"> <thead> <tr> <th></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> <th>令和5年度 (~8月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規適用事業所数</td> <td>146,533事業所 (91,342事業所)</td> <td>120,898事業所 (99,682事業所)</td> <td>133,305事業所 (104,225事業所)</td> <td>134,726事業所 (96,120事業所)</td> <td>65,327事業所 (43,210事業所)</td> </tr> <tr> <td>新規適用被保険者数</td> <td>345,804人 (175,774人)</td> <td>343,298人 (232,406人)</td> <td>312,545人 (217,762人)</td> <td>313,486人 (182,623人)</td> <td>142,373人 (75,630人)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ () 内は加入指導により適用したものの再掲。 これらの結果、平成30年度末から令和5年8月末までに、適用事業所数は約39.5万事業所、被保険者数は242万人増加。</p> <p><適用事業所数及び被保険者数></p> <table border="1" data-bbox="929 831 2067 1027"> <thead> <tr> <th></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> <th>令和5年度 (8月末)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>適用事業所数</td> <td>2,336,872 事業所</td> <td>2,435,755 事業所</td> <td>2,509,333 事業所</td> <td>2,598,341 事業所</td> <td>2,687,900 事業所</td> <td>2,731,991 事業所</td> </tr> <tr> <td>被保険者数</td> <td>39,806,245 人</td> <td>40,374,470 人</td> <td>40,472,127 人</td> <td>40,654,025 人</td> <td>41,569,435 人</td> <td>42,226,167 人</td> </tr> </tbody> </table> <p>○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月末時点の約97万事業所(その後に判明した事業所を合わせると約159万事業所)から、加入指導による取組などにより令和5年9月末時点で約16.9万事業所まで減少。</p> <p><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></p> <table border="1" data-bbox="929 1254 2067 1353"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度末</th> <th>令和2年度末</th> <th>令和3年度末</th> <th>令和4年度末</th> <th>令和5年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>適用調査対象事業所数</td> <td>276,960事業所</td> <td>207,060事業所</td> <td>185,385事業所</td> <td>168,803事業所</td> <td>168,797事業所</td> </tr> </tbody> </table> <p>○適用業務を効率化するため、雇用保険被保険者情報を利用して厚生年金保険等の適用の可能性がある事業所を特定し、優先的に加入指導を行う取組を実施。</p>		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (~8月)	新規適用事業所数	146,533事業所 (91,342事業所)	120,898事業所 (99,682事業所)	133,305事業所 (104,225事業所)	134,726事業所 (96,120事業所)	65,327事業所 (43,210事業所)	新規適用被保険者数	345,804人 (175,774人)	343,298人 (232,406人)	312,545人 (217,762人)	313,486人 (182,623人)	142,373人 (75,630人)		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5年度 (8月末)	適用事業所数	2,336,872 事業所	2,435,755 事業所	2,509,333 事業所	2,598,341 事業所	2,687,900 事業所	2,731,991 事業所	被保険者数	39,806,245 人	40,374,470 人	40,472,127 人	40,654,025 人	41,569,435 人	42,226,167 人		令和元年度末	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年9月末	適用調査対象事業所数	276,960事業所	207,060事業所	185,385事業所	168,803事業所	168,797事業所
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (~8月)																																															
新規適用事業所数	146,533事業所 (91,342事業所)	120,898事業所 (99,682事業所)	133,305事業所 (104,225事業所)	134,726事業所 (96,120事業所)	65,327事業所 (43,210事業所)																																															
新規適用被保険者数	345,804人 (175,774人)	343,298人 (232,406人)	312,545人 (217,762人)	313,486人 (182,623人)	142,373人 (75,630人)																																															
	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5年度 (8月末)																																														
適用事業所数	2,336,872 事業所	2,435,755 事業所	2,509,333 事業所	2,598,341 事業所	2,687,900 事業所	2,731,991 事業所																																														
被保険者数	39,806,245 人	40,374,470 人	40,472,127 人	40,654,025 人	41,569,435 人	42,226,167 人																																														
	令和元年度末	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年9月末																																															
適用調査対象事業所数	276,960事業所	207,060事業所	185,385事業所	168,803事業所	168,797事業所																																															

加入指導手順書を見直すことにより、着実に適用に結び付ける。
加入指導後においても届出を行わない事業所に対して、立入検査等を行い、確実な適用に努める。

【事業所調査の徹底による届出の適正化】

○事業所調査において、適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導を実施する。
また、遡及して提出された資格喪失届、標準報酬月額変更届や全喪届について、事業所調査における事実関係の確認を徹底する。
事業所調査については、本部において、調査結果、従業員規模、業種等の分析により優先度をもった事業所調査を行うための選定基準を定め、これを踏まえ、年金事務所において効果的な事業所調査を実施する。なお、事業所調査において届出の指導を行ったにも関わらず、届出を行わない事業所に対する指導の手順を策定する。

- 制度改正により、被保険者が存在する蓋然性が高い事業所への立入検査権が認められたことを踏まえ、令和2年度に加入指導手順書を見直し、電話・文書・訪問・関係機関への照会等により、事業主との接触や帳簿等を備えている営業先の特定を行い、立入検査を見据えた加入指導を強化。
- 立入検査対象の拡大に伴い、困難性の高い事案に対応するため、令和3年4月に新たに特別法人対策部特別適用対策グループを新設し、効果的に加入指導を実施する体制を構築。令和3年度以降179事業所を所管事業所とし、令和5年9月末時点で124事業所、357人を適用するとともに効果的な取組を年金事務所へ展開。
- 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、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせた事業所調査を実施。令和元年度から令和5年9月末までに、延べ約98万事業所、約3,010万人の調査を実施し、新たに127,842人の被保険者を適用。

<事業所調査実施状況>

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月)	
調査事業所数	263,468 事業所	234,321 事業所	242,793 事業所	167,899 事業所	73,592 事業所	
調査被保険者数	6,396,749 人	3,173,728 人	9,983,365 人	6,985,197 人	3,562,799 人	
指摘事業所数	資格得喪関係	21,209 事業所	15,395 事業所	16,241 事業所	16,865 事業所	11,206 事業所
	報酬関係	77,788 事業所	70,940 事業所	79,681 事業所	69,560 事業所	37,208 事業所
調査により適用した被保険者数	28,365 人	19,725 人	27,252 人	30,998 人	21,502 人	

- 優先度等を踏まえた効果的・効率的な事業所調査を実施するため、令和元年度から令和5年度の行動計画で以下の事業所を優先対象事業所として本部で選定。
【最優先対象事業所】
 - ・短時間労働者適用拡大の制度改正の対象事業所（資格取得届未提出）
 - ・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
 - ・一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出がある事業所
 - ・被保険者等から通報のあった事業所 等**【優先対象事業所】**
 - ・算定基礎届及び賞与支払届が未提出届出勧奨を行っても提出のない事業所
 - ・新規適用から1年以内の被保険者5人以上の事業所 等

<p>○大規模事業所や複数の支店を持つ事業所等に対し、効果的な事業所調査を実施するため、実効性の高い調査手法を確立するとともに、都市部における調査体制を確立する。</p> <p>○外国人の適用対策について、法務省から提供される外国人及び受入機関の情報を活用し、未加入者への加入指導等に適切に取り組む。また、年金事務所等の窓口での多言語による相談対応や制度周知などを適切に実施することを通じ、外国人への分かりやすい説明により、適用を促進する。</p>	<p>○令和3年度より、小規模事業所を対象に、「調査票」を送付して、調査票の回答と併せて「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、重点的な事業所調査を行う簡易的手法による調査を実施。</p> <p>○令和4年10月施行の短時間労働者の適用拡大の対象事業所(約5万社事業所)に対し、令和3年度から制度周知を兼ねた事業所調査を実施。 (令和3年度:21,281事業所、令和4年度:29,768事業所)</p> <p>○被保険者10,000人以上の大規模事業所への調査を実施する専門組織として、令和2年4月に事業推進統括部法人調査グループを設置(令和3年4月に特別法人対策部法人調査グループに再編)。調査資料となる諸帳簿等を電子データで授受し、機構内で確認する「非対面型」の効率的・効果的な調査手法を確立し、令和2年度から令和5年9月末までに、延べ52事業所、約100万人の調査を実施。</p> <p>○令和3年5月より、大規模事業所以外の一部の調査対象事業所についても諸帳簿等をオンラインによる提出を可能とする運用を開始。</p> <p>○令和元年6月より、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に係る情報を基に、機構において適用の有無を確認する取組を実施。 令和5年9月末までに第2号被保険者として適用すべき方326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。</p> <p>○多言語による社会保険制度周知用パンフレットや加入手続に係るパンフレットを窓口配付及びホームページ掲載。(令和元年度～令和5年度)</p>
--	--

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【適用調査対象事業所の適用の促進】</p> <p>○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(以下「残件数」という。)が大幅に減少し、今後も絞られていくことが見込まれる中で、対象事業所の適正な管理と、把握から長期にわたって、適用に結びつかない事業所への対応をどのように行っていくか。</p> <p>○残件数が少なくなる中で、これまでの適用実績を踏まえ、数値目標をどのように設定するか。</p> <p>【事業所調査の徹底による届出の適正化】</p> <p>○適用事業所の事業主に対する効果的な制度周知・届出の指導をどのように実施していくか。</p> <p>○電子データ等を活用した効果的な調査体制・手法をどのように確立していくか。</p> <p>○令和6年10月の短時間労働者の適用拡大への確実な対応をどのように行っていくか。</p> <p>○これまでの調査実績を踏まえ、数値目標をどのように設定するか。</p>
---------------------	---

I - 4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

第3期中期計画の概要	主な取組と成果																																																																																							
<p>【収納率の目標】</p> <p>○毎年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、厚生年金保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを旨とする。</p>	<p>○厚生年金保険料等の収納率は、令和元年度に機構発足以降の最高実績を達成。新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として、納付猶予特例制度が設けられ、猶予の許可を約9.8万件の適用事業所に約9,700億円の規模で行った結果、令和2年度の収納率は97%台に低下したが、猶予特例の満了に伴う法定猶予制度への切換えに迅速かつ柔軟に対応し、令和3年度には収納率の改善を図るとともに事業の存続に寄与。令和4年度は、引き続き事業の存続を図りつつ新規調定額以上の納付を基本として取り組み、前年度と同等以上の水準を確保。今期においても猶予制度の法令上の趣旨に則り適切に納付計画を策定し、履行管理を継続中。</p> <p><厚生年金保険料収納率></p> <table border="1" data-bbox="900 707 2069 976"> <thead> <tr> <th></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> <th>令和5年度 (～9月末)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>徴収決定額</td> <td>32兆9,209億円</td> <td>32兆8,717億円</td> <td>33兆9,149億円</td> <td>34兆5,889億円</td> <td>17兆9,558億円</td> </tr> <tr> <td>収納済額</td> <td>32兆6,197億円</td> <td>32兆612億円</td> <td>33兆3,535億円</td> <td>34兆583億円</td> <td>17兆4,283億円</td> </tr> <tr> <td>収納率</td> <td>99.1%</td> <td>97.5%</td> <td>98.3%</td> <td>98.5%</td> <td>97.1%</td> </tr> <tr> <td>収納未済額</td> <td>3,012億円</td> <td>8,105億円</td> <td>5,614億円</td> <td>5,306億円</td> <td>5,275億円</td> </tr> <tr> <td>猶予金額</td> <td>-</td> <td>5,842億円</td> <td>3,529億円</td> <td>2,017億円</td> <td>984億円</td> </tr> </tbody> </table> <p><健康保険料収納率></p> <table border="1" data-bbox="900 1018 2069 1287"> <thead> <tr> <th></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> <th>令和5年度 (～9月末)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>徴収決定額</td> <td>10兆6,997億円</td> <td>10兆7,665億円</td> <td>11兆1,806億円</td> <td>11兆2,938億円</td> <td>5兆9,094億円</td> </tr> <tr> <td>収納済額</td> <td>10兆5,249億円</td> <td>10兆4,235億円</td> <td>10兆8,700億円</td> <td>10兆9,872億円</td> <td>5兆6,015億円</td> </tr> <tr> <td>収納率</td> <td>98.4%</td> <td>96.8%</td> <td>97.2%</td> <td>97.3%</td> <td>94.8%</td> </tr> <tr> <td>収納未済額</td> <td>1,748億円</td> <td>3,430億円</td> <td>3,106億円</td> <td>3,066億円</td> <td>3,079億円</td> </tr> <tr> <td>猶予金額</td> <td>-</td> <td>2,138億円</td> <td>1,896億円</td> <td>1,141億円</td> <td>561億円</td> </tr> </tbody> </table> <p><納付猶予特例保険料の収納状況(令和5年3月末)></p> <table border="1" data-bbox="900 1329 2069 1444"> <thead> <tr> <th rowspan="2">当初許可額 (令和3年3月末)</th> <th colspan="3">内訳</th> </tr> <tr> <th>納付済</th> <th>猶予適用</th> <th>納付協議中</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9,737億円(100%)</td> <td>8,294億円(85.2%)</td> <td>814億円(8.4%)</td> <td>629億円(6.4%)</td> </tr> </tbody> </table>						令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月末)	徴収決定額	32兆9,209億円	32兆8,717億円	33兆9,149億円	34兆5,889億円	17兆9,558億円	収納済額	32兆6,197億円	32兆612億円	33兆3,535億円	34兆583億円	17兆4,283億円	収納率	99.1%	97.5%	98.3%	98.5%	97.1%	収納未済額	3,012億円	8,105億円	5,614億円	5,306億円	5,275億円	猶予金額	-	5,842億円	3,529億円	2,017億円	984億円		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月末)	徴収決定額	10兆6,997億円	10兆7,665億円	11兆1,806億円	11兆2,938億円	5兆9,094億円	収納済額	10兆5,249億円	10兆4,235億円	10兆8,700億円	10兆9,872億円	5兆6,015億円	収納率	98.4%	96.8%	97.2%	97.3%	94.8%	収納未済額	1,748億円	3,430億円	3,106億円	3,066億円	3,079億円	猶予金額	-	2,138億円	1,896億円	1,141億円	561億円	当初許可額 (令和3年3月末)	内訳			納付済	猶予適用	納付協議中	9,737億円(100%)	8,294億円(85.2%)	814億円(8.4%)	629億円(6.4%)
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月末)																																																																																			
徴収決定額	32兆9,209億円	32兆8,717億円	33兆9,149億円	34兆5,889億円	17兆9,558億円																																																																																			
収納済額	32兆6,197億円	32兆612億円	33兆3,535億円	34兆583億円	17兆4,283億円																																																																																			
収納率	99.1%	97.5%	98.3%	98.5%	97.1%																																																																																			
収納未済額	3,012億円	8,105億円	5,614億円	5,306億円	5,275億円																																																																																			
猶予金額	-	5,842億円	3,529億円	2,017億円	984億円																																																																																			
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月末)																																																																																			
徴収決定額	10兆6,997億円	10兆7,665億円	11兆1,806億円	11兆2,938億円	5兆9,094億円																																																																																			
収納済額	10兆5,249億円	10兆4,235億円	10兆8,700億円	10兆9,872億円	5兆6,015億円																																																																																			
収納率	98.4%	96.8%	97.2%	97.3%	94.8%																																																																																			
収納未済額	1,748億円	3,430億円	3,106億円	3,066億円	3,079億円																																																																																			
猶予金額	-	2,138億円	1,896億円	1,141億円	561億円																																																																																			
当初許可額 (令和3年3月末)	内訳																																																																																							
	納付済	猶予適用	納付協議中																																																																																					
9,737億円(100%)	8,294億円(85.2%)	814億円(8.4%)	629億円(6.4%)																																																																																					

(注) 金額は厚生年金保険料・健康保険料等の合計額

<猶予事業所の納付計画の状況(令和5年9月末)>

		新規調定額超え		新規調定額以下	
		2年以内	2年超え	新規調定額のみ	新規調定額未済
事業所数	27,016件 (100%)	7,234件 (26.8%)	16,341件 (60.5%)	3,152件 (11.7%)	289件 (1.0%)
猶予金額	984億円 (100%)	263億円 (26.7%)	636億円 (64.7%)	80億円 (8.1%)	5億円 (0.5%)

(注) 金額は厚生年金保険料の額

【納付指導及び滞納処分等】

- 保険料等の滞納者に対しては、早期の納付指導、猶予制度の案内及び滞納処分を関係法令に基づき適正かつ確実に実施する。

- 納付期限までの納付がなかった事業所に対して、電話による納付督促を集約して実施するコールセンターを令和4年10月に設置し、指定期限内の解消を促進。
・令和4年度下期実績：事業所解消率81%、収納未済額解消率88%
- 納付が困難な事業所に対しては、納付協議を丁寧に実施し、事業の状況に応じた納付計画を策定の上、履行管理を徹底。あわせて、法令上の猶予期間内の納付と納付計画の見直しを指導するため、令和5年7月以降はコロナ禍における弾力的運用を廃止し、従前の取扱いを再開。
- 滞納処分の実施は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて、令和2年4月に停止したが、令和3年4月以降段階的に再開し、令和4年度下期より納付協議に応じない事業所や納付計画の不履行事業所等に対して、猶予の取消による財産調査や財産の差押を実施。

<差押執行事業所数>

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (~9月末)
33,142事業所	3,357事業所	6,781事業所	27,784事業所	26,265事業所

【困難事案への対応】

- 広域に事業を行っている等の困難性の高い事案について、本部と年金事務所等の役割を整理し強固な徴収体制を構築する。
必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

- 徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額な事業所は、本部の専門部署として設置した特別法人対策部(平成30年10月に特別徴収対策部として発足後、令和3年4月に特別法人対策部に再編)が所管し、納付指導や滞納処分を実施することにより、着実な収納の確保を実現。

<特別法人対策部(特別徴収対策部)の実績>

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
所管事業所数	162事業所	204事業所	442事業所	457事業所
対象収納未済額	62億円	65億円	208億円	221億円

未済額に対する 収納額	11 億円	(※) -3 億円	24 億円	48 億円
未済額に対する 収納割合	18%	▲5%	12%	22%

(※) 令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた納付猶予特例及び法定猶予制度の適用を実施。また、財産の隠匿の疑いがある等の悪質な事業所については、国税庁との連携を図り、滞納処分等の権限委任を実施。

<国税委任実績（新規分）>

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
28 件	(※) 0 件	(※) 0 件	2 件

(※) 令和2年度及び令和3年度は、コロナ禍対応により実績なし。

【徴収職員の育成】

- 高い専門性を有する徴収職員を育成するための施策に取り組む。

- 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するとともに、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、現場における対応スキルを高めるための実践的な研修を実施。特に、令和5年度は拠点長等を対象に、事業所の財務状況を見極めるためのポイントに特化した研修を理事長と特別企画し、現場の猶予対応のニーズに対応。

<実践的な研修>

	講師	対象者	延べ受講者数 (令和元年度～令和5年度)
徴収分野専門研修	特別法人対策部等	年金事務所徴収担当課 Cクラス職員等	175 人
猶予対応に係る 特別研修	理事長等	年金事務所長、徴収担当 課長等	1,306 人

【効率的・効果的な徴収事務】

- 滞納事業所の傾向や徴収対策の効果等を分析し、効果的・効率的な事務のためのシステム化に取り組む。

- 徴収業務に使用している複数の支援ツールを令和3年3月に統合した上で、機能改善に継続的に対応。また、令和4年10月に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、保険料の還付・充当事務を効率化。

【口座振替の利用促進】

- 口座振替の勧奨及び周知を実施するとともに、実施金融機関の拡大等の口座振替の利用促進を図る。

- 機構ホームページや機構公式X（旧 Twitter）を活用し、口座振替の利用による利便性等を周知するとともに、新規適用事業所に対する申請勧奨を継続的に実施。新型コロナウイルス感染症の影響に伴う猶予事業所の増加により令和2年度の実施率が低下したが、収納率の回復にあわせて改善傾向。

	<口座振替実施率（厚生年金保険料）>				
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年9月
	81.8%	81.0%	81.4%	81.5%	81.5%

また、口座振替の実施金融機関の拡大を図り、適用事業所の利用を促進。
 ・令和元年7月～ゆうちょ銀行の口座振替を開始

次期中期計画に向けた 課題	<p>【収納率の目標】</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響に伴い低下した厚生年金保険料等の収納率について、令和元年度の実績までの着実な回復と更なる向上を、どのように図っていくか。また、数値目標をどのように設定していくか。</p> <p>【納付指導及び滞納処分等】</p> <p>○滞納事業所の分布や動向に対応した効果的な徴収対策を実施するため、本部と年金事務所が一体となった債権管理と徴収体制の更なる強化をどのように図っていくか。</p> <p>【効率的・効果的な徴収事務】</p> <p>○企業環境に応じた効果的な徴収業務の実施や収納内部事務等の見直しをどのように検討していくか。またシステム化による効率的な事務をどのように実施していくか。</p> <p>【徴収職員の育成】</p> <p>○制度と実務に精通した職員を育成し、債権管理に係るマネジメントを確実に実施できる管理職の育成をどのように図っていくか。</p>
------------------	---

I - 5. 年金給付

第3期中期計画の概要	主な取組と成果												
<p>【年金給付業務の執行体制の強化】</p> <p>○年金給付の審査業務の移管が完了することを踏まえ、今後の年金給付業務のあり方を整理した上で、年金事務所、事務センター、中央年金センター及び障害年金センターの役割と体制を整備することにより、正確な年金給付に向けた体制を確立する。</p> <p>【正確な給付の実現】</p> <p>○年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のため、年金の決定内容を事後的にチェックする体制を強化する。 また、判明した事務処理誤りの内容を分析し、再発防止のための必要な改善措置を講じる。</p>	<p>年金給付の正確性の確保、責任体制の明確化及び事務処理体制の効率化を図るため、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、裁定後の諸変更事務等を中央年金センターで行う従来の体制を改め、年金事務所及び中央年金センターで執行する体制に再構築するため、以下の取組を実施。</p> <p>○年金事務所においては、平成30年から進めてきた年金給付審査業務の移管が平成31年4月に完了し、これに伴い、事務センターから年金事務所へ約700名の人員シフトを行うとともに、年金給付専門職及び年金相談職員を確保。 また、お客様相談室長の負担軽減を図るため、令和4年10月に室長を補佐する室長代理を全拠点に配置するとともに、一部の決裁権限を室長から室長代理に委譲する仕組みを導入。</p> <p>○事務センターにおいては、年金事務所への審査業務の移管後も事務センターに残る年金給付業務のあり方を検討し、令和5年4月に再裁定の勧奨業務や特別障害給付金に関する業務等を、それぞれ中央年金センター及び障害年金センターに集約。</p> <p>○年金センターにおいては、本部の現業部門の組織活性化のため、令和4年3月から定量的な指標に基づく実績評価制度を導入し、事業実績表彰や人事評価を実施。</p> <p>○年金給付の正確性を組織全体で担保する体制を構築するため、令和2年4月に中央年金センターに給付審査検証グループを設置し、年金決定直後に決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を実施。 また、実施結果を踏まえ、事務処理誤りが生じやすい事例の周知、業務処理マニュアル（年金給付、相談）の整備等を随時実施。</p> <p>【実施状況】</p> <table border="1" data-bbox="929 1268 2072 1433"> <thead> <tr> <th>実施年度</th> <th>決定件数</th> <th>チェック件数</th> <th>誤り件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>約144万件</td> <td>約28万件</td> <td>279件</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>約144万件</td> <td>約23万件</td> <td>387件</td> </tr> </tbody> </table>	実施年度	決定件数	チェック件数	誤り件数	令和2年度	約144万件	約28万件	279件	令和3年度	約144万件	約23万件	387件
実施年度	決定件数	チェック件数	誤り件数										
令和2年度	約144万件	約28万件	279件										
令和3年度	約144万件	約23万件	387件										

	令和4年度	約137万件	約22万件	277件
<p>【障害年金の事務処理体制の強化】</p> <p>○障害年金業務の集約を踏まえ、認定業務の標準化を図るために、認定医の会議や意見集約の体制を整備するとともに、年金事務所で障害年金体制を強化、安定した事務処理体制を構築する。</p> <p>【年金給付業務を支える職員の育成等】</p> <p>○複雑な給付業務を正確に実施するため、本部において年金給付の研修を強化し、職員研修の充実を図る。また、制度と実務に精通した職員の育成のため、実践型研修の充実を図る。</p>	<p>○平成29年12月に公表した「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」について、対象者への事後対応を着実に実施。また、再発防止策として、令和元年度からシステムチェック機能の強化を段階的に実施。</p> <p>○障害認定の公正性の一層の確保、認定業務の標準化を図るため、令和元年7月から医学的な総合判断を特に要する事例を複数の認定医が認定に関与する仕組みを導入し、適正な認定を行う工程を確立。</p> <p>○障害年金の不利益処分に係る理由記載の充実を図るため、処分通知書に理由を記載した文書を添付して送付することとし、令和元年10月から一部の傷病について開始し、令和2年4月から全ての傷病で対応。</p> <p>○障害年金センターにおける障害認定業務の標準化や職員の専門性・スキルの一層の向上を図るため、令和2年12月に障害年金センターの事務処理や組織体制の見直しを検討するプロジェクトチームを設置し、令和4年4月から、職責に応じた役割の明確化・決裁権限の整理、管理体制の強化などを実施。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、令和2年度の障害状態確認届（診断書）の提出期限が1年延長され、令和3年度は通常年の約2倍となる約50万件的認定業務を行うため、障害年金センターの体制を強化して遅滞なく対応。また、障害状態確認届（診断書）の提出期限が延長された方のうち、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、対象となる方約6,600人に対して、あらためて確認用診断書を送付し丁寧に対応。</p> <p>○年金給付業務を担う職員を育成・確保するため、毎年、本部によるクラス別の業務研修、職種別の分野研修を実施し、拠点においては各都道府県に配置した上席年金給付専門職による巡回指導（OJTによる実務研修、実務指導）を実施。</p> <p>○令和4年度においては、令和5年度の老齢年金請求の相談・請求の増加に対応するため、業務別（相談業務、審査業務、バックヤード業務）に担当職員（約500名）を育成する短期育成プログラムを実施し、即戦力となる人材を育成・確保。</p>			

【年金給付業務のシステム化の推進】

○ICT を活用して、より正確で効率的な事務処理が行えるよう、給付業務のシステム化を推進する。

【お客様サービスの向上】

○所定の年齢到達時に送付するお知らせや、年金の未請求者等への請求勧奨について、取組を進める。

○請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標（サービススタンダード）の達成に向け、迅速な決定に努め、各サービススタンダードの達成率を90%以上にする。

○お客様手続の簡素化及び利便性向上のため、「マイナポータル」及び「ねんきんネット」を活用し、令和5年9月に扶養親族等申告書の簡易な電子申請を開始するとともに、令和6年度に老齢年金請求書（一部）の簡易な電子申請を開始予定。

○内部処理の正確性の向上等を図るため、年金センターで処理するリストについて、平成30年度より、順次、処理の自動化やリストの統廃合等を行い、平成29年度比でリスト総量の約70%を削減。また、リストの処理漏れ等を防止するため、進捗状況を系統的に管理する仕組みを令和元年10月に導入。

○中央年金センターと年金事務所の役割（業務範囲）を見直すため、従来、中央年金センターと年金事務所及び事務センターで異なっていた業務端末等のシステム基盤を令和3年10月に統合し、同一環境によって年金給付の事務処理を行う環境を整備。

○受給資格を有しながら年金が未請求となっている方に年金を確実にお支払いするため、令和2年から、70歳を超える方で老齢年金を請求されていない方（約6.1万人）に対し、文書、電話、訪問等による個別の請求勧奨を実施。この結果、5.5万人の方から年金請求書を提出いただき、老齢年金を支給。

【参考】請求者数の推移

	令和元年度末	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年9月末
請求者数の累計	1,571人	23,216人	48,085人	53,503人	54,656人

○年金の受給資格を有する方の請求もれを防止するため、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。これに加え、令和4年4月に老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられたことに伴い、66歳以降、老齢年金未請求の方には「繰下げ見込額のお知らせ」の送付を、75歳到達時で老齢年金未請求の方には年金請求書の送付を開始。

○老齢年金、遺族年金のサービススタンダードは、全期間を通して90%以上を達成。障害年金については、令和2年の新型コロナウイルス感染症の影響で、認定医を訪問して行う審査を中止したこと等に伴い一時的に低下したが、処理体制の強化等により令和2年12月以降は90%以上を維持。

【サービススタンダード達成率の推移】

	老齢年金		遺族年金		障害年金
	1か月※1	2か月※1	1か月※1	2か月※1	3か月
令和元年度	97.5%	95.3%	97.4%	91.3%	90.1%
令和2年度	97.5%	97.4%	97.7%	95.8%	75.4%
令和3年度	98.6%	97.9%	98.3%	96.7%	95.7%
令和4年度	99.0%	93.3%	98.2%	94.8%	94.8%
令和5年度※2	98.6%	95.8%	98.6%	95.1%	95.2%

※1 加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内、再確認を要する場合は2か月

※2 令和5年9月末時点の数値

【年金生活者支援給付金制度の着実な実施】

○年金生活者支援給付金制度について、対象者への周知、請求書の処理、給付金の支給等を着実に進行。

- 令和元年10月に年金生活者支援給付金制度が施行したことに伴い、年金事務所や中央年金センター等に約700名の職員を配置するとともに、令和元年7月に中央年金センターに支援給付金の専門部署を設置。また、お客様からの相談・問合せに対応するため、令和元年8月から専用ダイヤル（令和元年度のピーク時は最大500席）を設置。
- 支援給付金を新たに受給できる見込みがある方に対しては、毎年、簡易な請求書（はがき型）を送付し、提出いただいた方に支援給付金を新たに支給。

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
送付件数	約768万件	約58万件	約53万件	約53万件
決定件数	約750万件	約52万件	約50万件	約51万件

- 令和2年度以降、支援給付金を受給している方については、毎年市区町村から所得・世帯データの提供を受け、継続して支給要件に該当するか要件判定を行った上で、支援給付金を支給。

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
対象者数	約750万件	約757万件	約769万件
継続支給	約716万件	約728万件	約736万件

次期中期計画に向けた
課題

【年金給付業務の執行体制の強化】

- 老齢年金の相談件数・請求件数の増加が今後も見込まれることを踏まえ、年金事務所における安定的な相談体制の確保、正確かつ迅速な審査体制をどのように整備していくか。
- 事務センターに残る年金給付業務（入力前確認業務、入力業務、年金証書等作成・発送業務）をどのように外部委託化・効率化し、どのような形に集約していくか。
- 中央年金センターが将来に渡り安定的かつ効率的に運営できるよう、組織のあり方（職員のキャリアパスや配置のあり方、職種ごとの役割整理など）をどのように整理するか。

【正確な給付の実現】

- 事務処理誤りの内容を分析し、審査検証（事後チェック）の検証範囲の拡大（検証項目、対象拠点など）及びシステムチェック機能の強化を踏まえた検証内容の削減・縮小をどのように行っていくか。

【障害年金の事務処理体制の強化】

- 障害年金請求書の受付件数が増加する中、障害年金の審査・認定業務の効率化をどのように講じていくか。
- 年金相談窓口における障害年金の相談対応を充実させるため、年金事務所職員等のスキル向上をどのように図るか。

【年金給付業務を支える職員の育成等】

- 年金事務所において、質の高い相談体制・審査体制を確保するため、窓口担当職員及び審査担当職員の育成方法の体系化及び研修内容の充実をどのように図るか。
- 専門的な知識を有する年金センター業務を担う職員の育成・確保をどのように図るか。

【年金給付業務のシステム化の推進】

- 簡易な電子申請の対象届書の拡大を図るとともに、窓口サービスの充実に向けた ICT の活用や内部処理のデジタル化、通知書のデジタル化等のシステム対応をどのようにしていくか。

【お客様サービスの向上】

- 年金給付業務のデジタル化の状況を踏まえ、老齢年金請求書（事前送付用）の様式や送付方法、簡易な電子申請の活用を体系的に整理し、65歳以降の請求案内や請求手続の簡素化をどのように行っていくか。

【年金生活者支援給付金制度の着実な実施】

- 制度施行から5年経過し、制度が定着し業務が経常化してきていることを踏まえ、周知・広報及び現行の事務処理工程や内容を検証し、効果的な周知・広報及び業務の効率化をどのように図っていくか。

	か。
--	----

I - 6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

第3期中期計画の概要	主な取組と成果																	
<p>【年金記録の確認等の対応】</p> <p>○未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用し、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認やあった場合の申出を呼びかける。</p> <p>○ねんきん定期便等による加入状況の確認や、年金請求時の相談等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等について、必要な調査などの対応を適切に行う。</p>	<p>○未統合記録の解明を図るための以下の取組を行った結果、未解明記録は約 1,726 万件（令和 5 年 9 月）となり、第 2 期中期計画終了時点（平成 31 年 3 月）から約 136 万件減少。</p> <p>【未統合記録（5,095 万件）の解明状況（未解明記録の件数）】</p> <table border="1" data-bbox="898 483 2076 595"> <thead> <tr> <th>平成 31 年 3 月</th> <th>令和 2 年 3 月</th> <th>令和 3 年 3 月</th> <th>令和 4 年 3 月</th> <th>令和 5 年 3 月</th> <th>令和 5 年 9 月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <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> <td>約 1,726 万件</td> </tr> </tbody> </table> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ねんきん特別便等に未回答の方に対し、平成 30 年度から未統合記録の確認を呼びかける通知を順次送付した結果、令和元年度から令和 5 年 9 月までに約 65 万人に送付し、約 12 万人の記録が回復 ・令和 2 年度から、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、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、令和 2 年度から令和 5 年 9 月までに約 206 万件的呼びかけを実施 <p>② お客様からの年金記録に関する申出への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」に基づき記録の有無等の確認を徹底 ・「ねんきん定期便」を活用し、その内容に「もれ」や「誤り」がないかどうかご本人に記録確認の呼びかけを実施。また、59 歳の方に対しては、更に年金記録のもれが多いケースや年金額が増額になった例等を記載したリーフレットを同封し、年金記録の確認の呼びかけを実施 ・年金額改定通知書（振込通知書）を活用し、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認及び心当たりがある場合は年金事務所への相談の呼びかけを実施 ・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（亡くなられた方を含む）の年金記録の確認及び心当たりがある場合には年金事務所への相談の呼びかけを実施 						平成 31 年 3 月	令和 2 年 3 月	令和 3 年 3 月	令和 4 年 3 月	令和 5 年 3 月	令和 5 年 9 月	約 1,862 万件	約 1,823 万件	約 1,794 万件	約 1,773 万件	約 1,736 万件	約 1,726 万件
平成 31 年 3 月	令和 2 年 3 月	令和 3 年 3 月	令和 4 年 3 月	令和 5 年 3 月	令和 5 年 9 月													
約 1,862 万件	約 1,823 万件	約 1,794 万件	約 1,773 万件	約 1,736 万件	約 1,726 万件													

○年金請求時の記録確認について、より一層の徹底を図る。

【情報連携の活用と年金記録の正確な管理等の実施】

○業務の効率化やお客様の利便性の向上とともに、年金記録の正確な管理等のため、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。

○厚生年金基金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。

・令和4年度から、ねんきんネットの「持ち主不明記録検索」機能の周知を行うため、機構HP及びねんきんネットのトップページにキービジュアル（伝えたいことが一目で伝わるようにロゴやキャッチコピーを組み合わせて作成した画像）等を設置

③ 年金請求時における対応
 ・お客様が年金請求手続で来所される場合に、チェックシートにより、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底。

④ 未統合記録の検証
 ・これまでの未統合記録の解明状況を踏まえ、年金受給につながる可能性の検証を目的とした、死亡者に関連する記録や持ち主の手がかりがまだ得られていない記録についてのサンプル調査を令和5年2月から実施。

○業務の効率化やお客様の利便性の向上とともに、年金記録の正確な管理等のため、被保険者及び年金受給者の基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けの完全化を目指し、新規の資格取得時においては、住民票等の提出を求めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを徹底。

基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない者への対応策として、被保険者の種別に応じて、1号被保険者は市区町村への協力依頼、2号被保険者は事業主への協力依頼、3号被保険者は、ご本人に対して個人番号等登録届の提出勧奨を実施。年金受給者は現況届へのマイナンバー記入等を義務化することにより、令和元年度末時点の被保険者・受給者全体の紐付け率は99.6%に到達。

上記の取組に加え、令和2年度からは新たに1号被保険者及び2号被保険者ご本人に対して個人番号等登録届の提出勧奨、令和3年度からは3号被保険者のうち、協会管掌健康保険の被扶養者であることが確認できた者について、事業主への協力依頼を実施するなどの取組を行った結果、令和5年9月末時点で紐付け率は、99.79%まで上昇。

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年9月
紐付け率	99.6%	99.71%	99.76%	99.78%	99.79%

○厚生年金基金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被保険者記録の変動情報について、6か月（7月、1月）ごとに2回に分けて現存基金に情報提供を実施。

<p style="text-align: center;">次期中期計画に向けた 課題</p>	<p>【年金記録の確認等の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○未統合記録の更なる解消に向け、 <ul style="list-style-type: none"> ・未統合記録の持ち主の可能性のある方の照会先が判明している記録について通知を送付する等による年金記録の確認の呼びかけを、どのように実施していくか。 ・引き続き機構から送付する各通知書や広報媒体を活用した年金記録の確認の呼びかけ及びねんきんネットの「持ち主不明記録検索機能」の周知を、どのように充実させていくか。 ○年金請求時等、お客様からの年金記録に関する申出への対応として、年金相談時等における記録確認の徹底をどのように行っていくか。 <p>【情報連携の活用と年金記録の正確な管理等の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバーと基礎年金番号の紐付けの徹底に向け、 <ul style="list-style-type: none"> ・これまでの取組（市区町村、事業主への協力依頼、ご本人への個人番号等登録届の提出勧奨）を踏まえ、更なる紐付けの徹底にどのように取り組んでいくか。 ・引き続き、正確な紐付け処理の徹底に、どのように取り組んでいくか。
--	--

I-7. 年金相談

第3期中期計画の概要	主な取組と成果																																																
<p>【年金相談窓口の整備】</p> <p>○窓口体制の充実を図るため、正規職員、年金相談職員等を中心とした安定的な相談窓口体制を確立する。</p> <p>【年金給付業務の品質の向上】</p> <p>○相談担当者に対する研修体制を強化し、年金相談の品質向上を図る。</p> <p>【予約制の拡充と待ち時間対策】</p> <p>○来所相談について、正確な給付のために質的な向上を図るとともに、引き続き、待ち時間の短</p>	<p>○年金相談に精通した職員等による安定的な組織体制を維持するため、年金相談職員（無期雇用職員）の増員を行うなど、窓口相談体制の強化を継続的に実施。全国の年金相談ブースにおける正規職員、年金相談職員等の配置割合は令和5年9月時点で94.5%となり、安定的な相談窓口体制の運営を維持。</p> <p>＜窓口相談体制の推移＞</p> <table border="1" data-bbox="931 518 2024 825"> <thead> <tr> <th></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> <th>令和5年度 (～9月末)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金事務所の 来訪相談件数</td> <td>3,579,413 件</td> <td>3,068,119 件</td> <td>2,934,137 件</td> <td>2,927,966 件</td> <td>1,517,635 件</td> </tr> <tr> <td>相談ブース数 (※)</td> <td>1,688 ブース</td> <td>1,686 ブース</td> <td>1,606 ブース</td> <td>1,586 ブース</td> <td>1,688 ブース</td> </tr> <tr> <td>正規雇用職員等 配置割合</td> <td>93.4%</td> <td>95.6%</td> <td>96.1%</td> <td>95.9%</td> <td>94.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 「正規職員、年金相談職員等」とは、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</p> <p>○上席年金給付専門職が毎月1回以上各拠点を巡回し、窓口職員の相談対応をチェックし、個別にOJTによる指導を実施。また、令和元年度よりレベル別の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実施。</p> <p>＜上席年金給付専門職による研修等の実施状況＞</p> <table border="1" data-bbox="931 1088 2072 1281"> <thead> <tr> <th></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> <th>令和5年度 (～9月末)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>巡回による指導</td> <td>4,533 回</td> <td>7,127 回</td> <td>7,389 回</td> <td>7,965 回</td> <td>4,439 回</td> </tr> <tr> <td>実践型研修</td> <td>279 回</td> <td>177 回</td> <td>290 回</td> <td>339 回</td> <td>79 回</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,812 回</td> <td>7,304 回</td> <td>7,679 回</td> <td>8,304 回</td> <td>4,518 回</td> </tr> </tbody> </table> <p>※巡回等には窓口職員以外を含む</p> <p>○予約率は97.4%（令和4年度末時点）と、引き続き高水準を維持。</p>		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月末)	年金事務所の 来訪相談件数	3,579,413 件	3,068,119 件	2,934,137 件	2,927,966 件	1,517,635 件	相談ブース数 (※)	1,688 ブース	1,686 ブース	1,606 ブース	1,586 ブース	1,688 ブース	正規雇用職員等 配置割合	93.4%	95.6%	96.1%	95.9%	94.5%		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月末)	巡回による指導	4,533 回	7,127 回	7,389 回	7,965 回	4,439 回	実践型研修	279 回	177 回	290 回	339 回	79 回	合計	4,812 回	7,304 回	7,679 回	8,304 回	4,518 回
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月末)																																												
年金事務所の 来訪相談件数	3,579,413 件	3,068,119 件	2,934,137 件	2,927,966 件	1,517,635 件																																												
相談ブース数 (※)	1,688 ブース	1,686 ブース	1,606 ブース	1,586 ブース	1,688 ブース																																												
正規雇用職員等 配置割合	93.4%	95.6%	96.1%	95.9%	94.5%																																												
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月末)																																												
巡回による指導	4,533 回	7,127 回	7,389 回	7,965 回	4,439 回																																												
実践型研修	279 回	177 回	290 回	339 回	79 回																																												
合計	4,812 回	7,304 回	7,679 回	8,304 回	4,518 回																																												

縮とサービスの向上に努める。

<予約率の推移>

令和元年度末	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年9月
93.9%	95.6%	98.0%	97.4%	97.0%

※令和3年度以降は年金額改定通知書や源泉徴収票等の再交付を除く

<待ち日数推移>

令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年9月末
13.6日	7.0日	9.2日	9.8日

- 予約制の拡充により、来訪者数が最も多い13時台の平均待ち時間が30分以上の拠点は、令和元年度以降未発生。
- インターネットからの年金相談予約を受け付けるサービスについて令和3年5月に導入し、受給開始年齢到達時に送付する老齢年金請求書（事前送付用）を対象に運用を開始。
令和4年3月から繰上げや繰下げ等に関する老齢年金請求書に対象を拡充。
令和6年1月から遺族・未支給年金、障害年金に対象を拡充予定。
※老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約割合 19.9%（令和5年9月）
- 令和元年度より、年金相談の準備業務のうち、相談者に関する被保険者記録等の印刷業務について、RPA技術を活用し自動化。また、印字項目の見直し等、システム改善を行い、予約相談における事前準備業務を効率化。

【その他のチャネル】

- お客様や地域のニーズを踏まえ、社会保険労務士や市区町村と連携・協力の上、遠隔地における相談環境を整備する。

- 年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が近隣にない地区に職員や委託社会保険労務士を派遣して出張相談を実施。

<出張相談実績>

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 （～9月末）
57,029件	43,353件	47,799件	42,263件	20,859件

- 離島等の遠隔地における出張相談等のニーズを踏まえ、新潟県佐渡市に続き、長崎県五島市及び壱岐市にテレビ電話相談の窓口を設置（令和3年3月）。
- 年金事務所の受付時間内に来訪や電話ができない等、当機構の既存の相談方法の利用が困難なお客様を対象として、「ねんきんネット」を活用した問い合わせ・相談対応の仕組みについて検討。

【年金相談センターでの相談】

- 年金相談センターの運営について、全国社会保険労務士会連合会に外部委託するとともに、連携強化を図る。
利用状況を踏まえた年金相談センター(オフィス)の適正配置等の検討を行う。

【コールセンターでの相談】

- コールセンターについては、運営体制の見直し等を継続的・機動的に行い、お客様のニーズに応えられる体制を維持・整備するとともに、システム面の対応を含め、更なるサービスの質の向上を図る。

- 全国社会保険労務士会連合会と連携し、相談員の質の向上のため、年金相談センター(オフィス)単位での毎月1回以上の相談員研修や、年金制度改正等に伴う改正内容や事務処理等に係る相談員研修などを実施。

<年金相談センター(オフィス)の相談実績>

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (~9月末)
835,669件	740,922件	659,120件	652,386件	343,045件

年金相談センターの外部委託に係る契約形態について、運営の安定化のため複数年契約に変更。(令和3年度~)

- ※年金相談センター(オフィス)の適正配置等の検討の取組はⅡ-1(1)参照。

- 常設の「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)」等に加え、多様なお客様のニーズに対応するため、目的別・内容別にコールセンターを設置し、機動的な運営を実施。

- ・扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル
- ・被災者専用フリーダイヤル
- ・年金生活者支援給付金専用ダイヤル(令和元年8月)
- ・老齢年金請求者専用フリーダイヤル(令和2年1月)
- ・年金振込通知書印刷誤り事案対応の専用フリーダイヤル(令和3年10月) 等

- 入電数の平準化を図り、より多くの入電に対応するため、一時的に電話照会が集中する扶養親族等申告書や源泉徴収票等の通知書の発送について、発送時期を分散するなどの対策を実施。

- 応答品質向上のため、相談内容やお客様の声を収集・分析し、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、照会の多い事項を中心にQ&Aを充実。

- コールセンターの地方分散やコスト削減の観点から、「予約受付専用ダイヤル」について、東京都渋谷区から広島県広島市へ移転(令和4年4月)。

- 年金事務所、コールセンター及び市区町村において、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

<p>○応答率については、70%以上を維持しつつ、更なる向上を目指す。</p>	<p>ビス」により、電話を利用した通訳サービスを提供。 (令和5年9月末時点において、利用する市区町村は600市区町村)</p> <p>○応答率については、令和2年度以降、70%以上を維持。令和5年4月から9月の応答率についても79.5%となっており、令和4年度の同時期と比較して7.5ポイント向上し、高い応答率を維持。</p> <p><応答率></p> <table border="1" data-bbox="898 421 2072 552"> <thead> <tr> <th>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> <th>令和5年度 (~9月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>応答率</td> <td>67.2%</td> <td>70.6%</td> <td>71.6%</td> <td>73.0%</td> <td>79.5%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (~9月)	応答率	67.2%	70.6%	71.6%	73.0%	79.5%
年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (~9月)								
応答率	67.2%	70.6%	71.6%	73.0%	79.5%								

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【年金相談窓口の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○窓口相談のニーズに応じた効率的な窓口体制の確立をどのように進めていくか。 ○窓口職員の更なるスキル向上をどのように図っていくか。 <p>【予約制の拡充と待ち時間対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年金事務所やコールセンターの受電負担の軽減のために、インターネット予約をより多くのお客様に利用いただくためにどのような施策を行っていくか。 ○予約率90%以上を維持しつつ、予約なしのお客様についても待ち時間30分以内を維持するための安定的な環境をどのように整備していくか。 <p>【その他のチャンネル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「ねんきんネット」等を活用した年金相談のデジタル化について、どのように実現を図っていくか。 <p>【年金相談センターでの相談】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年金相談センターの適正配置等の見直しの検討及び予約相談の拡充をどのように進めていくか。 <p>【コールセンターでの相談】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○コールセンターについては、機構全体の応答率向上に寄与するよう、運営体制を見直すとともに、お客様のニーズに応えられる安定的な体制を維持・整備しつつ、更なるサービス品質の向上をどのように図っていくか。 ○コールセンター全体の応答率は70%以上を維持しつつ、各ダイヤル別に70%以上を確保できるよう、年金事務所転送分を含め更なる向上をどのように目指していくか。
---------------------	--

	<p>○コールセンターの電話機器類の次期更改に向け、機構全体の受電体制を踏まえ、どのような機能改善・機能追加を行うか。</p>
--	---

I - 8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

第3期中期計画の概要	主な取組と成果																														
<p>【ホームページの活用】</p> <p>○ホームページについて、構成内容や情報提供方法の充実に努め、より分かりやすく利用しやすいホームページとする。</p> <p>【ねんきんネットによる情報提供】</p> <p>○ねんきんネットについては、ユーザID発行件数や利用頻度の増加につながるよう、利便性の向上に向けた検討及び一層の周知・広報を図る。</p>	<p>○令和2年9月にホームページの全面リニューアルを行い、シンプルなデザインの採用、配色・デザインの統一、対象者別・シーン別メニューの設置、スマートフォンの画面サイズに合わせた自動表示機能の搭載等、各種改善を実施。その他、以下の施策を推進。</p> <p>〔ホームページへの誘導促進施策〕 X（旧 Twitter）の継続的発信、各種通知等への二次元コードの掲載</p> <p>〔ホームページの機能充実施策〕 動画の掲載、チャットボットの導入</p> <p>○上記取組もあり、令和4年度総アクセス数は2億2,922万件（平成30年度の1億8,042万件から27.0%増）に到達。</p> <table border="1" data-bbox="891 707 2067 783"> <thead> <tr> <th>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> </thead> <tbody> <tr> <td>総アクセス数</td> <td>1億8,042万件</td> <td>1億9,574万件</td> <td>2億848万件</td> <td>2億1,710万件</td> <td>2億2,922万件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○個人のお客様に対するオンラインサービスに関して、「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・マイナポータル認証機能の入口として、個人の簡単な年金手続きがオンラインで完結できることを目指す観点から、「ねんきんネット」利用者の拡大に向けた取組を推進。</p> <p>○「ねんきんネット」利用者は、令和5年9月末で963万人となり、令和元年度末と比較して385万人増加。マイナポータル経由での利用者は304万人となり、令和2年度と比較し43倍に増加。</p> <table border="1" data-bbox="925 1161 2067 1315"> <thead> <tr> <th></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> <th>令和5年9月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者全体</td> <td>578万人</td> <td>666万人</td> <td>770万人</td> <td>908万人</td> <td>963万人</td> </tr> <tr> <td>うちマイナポータル経由※</td> <td>-</td> <td>7万人</td> <td>70万人</td> <td>216万人</td> <td>304万人</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 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（令和元年度は数値なし）</p> <p><利用拡大に向けた取組></p>	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	総アクセス数	1億8,042万件	1億9,574万件	2億848万件	2億1,710万件	2億2,922万件		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年9月	利用者全体	578万人	666万人	770万人	908万人	963万人	うちマイナポータル経由※	-	7万人	70万人	216万人	304万人
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																										
総アクセス数	1億8,042万件	1億9,574万件	2億848万件	2億1,710万件	2億2,922万件																										
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年9月																										
利用者全体	578万人	666万人	770万人	908万人	963万人																										
うちマイナポータル経由※	-	7万人	70万人	216万人	304万人																										

○ねんきんネットによる情報提供について、お客様の目線に立った改善や提供方法等について、検討を行う。

【ねんきん定期便による情報提供】

○ねんきん定期便による情報提供について、お客様の目線に立った改善や提供方法等について、検討を行う。

(本部の取組)

- ・マイナポータルとねんきんネットの認証連携機能について、スマートフォンで簡易に連携できるよう改善(令和3年7月)
※マイナポータル・ねんきんネットに係るサービス拡大についてはⅡ-4に記載。
- ・お客様がより簡易にユーザ登録を行うことが可能となるよう、ねんきん定期便にアクセスキーと二次元コード(スマートフォン等でユーザID申請画面に直接遷移できるリンク先)を表示
- ・インターネット広告やX(旧Twitter)を活用した情報発信
- ・マイナポータルのお知らせ機能やねんきんネットのお知らせメール機能を活用した周知広報

(年金事務所の取組)

- ・窓口対応時等においてリーフレットを用いた各種サービスに係る説明及びアクセスキーを発行
- ・事業所調査時等を活用した事業主(主に大規模事業所)を通じた従業員やその家族へのアクセスキーの交付及び利用勧奨
- ・年金セミナー時における学生等への利用勧奨
- ・市区町村に対するマイナンバーカード発行窓口へのリーフレット設置依頼

- コントラストなどに配慮したユニバーサルデザインの導入や、イメージ写真とアイコンを使用する等、ねんきんネット画面を改善。(令和元年度)
- 「ねんきんネット」の年金見込み額試算機能を改修。(制度改正対応)
 - ・厚生年金保険の標準報酬月額の上限改定に対応(令和2年9月施行)
 - ・老齢年金の繰下げ受給の上限年齢引上げ、繰上げ受給の減額率の見直し、在職老齢年金制度の見直し等に対応(令和4年4月施行)
- お客様からの改善要望等を踏まえた機能改善。(令和7年1月予定)
 - ・年金見込み額試算機能における操作性の改善
 - ・インターネット年金相談予約時における入力項目の省略 等

○ねんきん定期便による情報提供について、次の改善を実施。

令和元年度	<ul style="list-style-type: none"> ・加入実績に応じた年金額を比較することができるイメージ図を表示(50歳未満) ・繰下げ受給の制度を周知するため、老齢年金を繰り下げた場合のイメージ図を表示
令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> ・70歳まで年金受給を繰り下げた場合の見込額をイメージ図に表示(50歳以上) ・昨年の加入実績に応じたイメージ図に年金額を表示し、今年の加入実績に応じた年金額と比較できるように表示(50歳未満)

	令和3年度	・繰下げに係る制度改正の事前周知を行うため、令和3年度に送付するねんきん定期便に4年4月から受給開始時期を75歳まで選択できることを表示
	令和4年度	・75歳への繰下げ上限年齢引き上げ対応したイメージ図と見込額を表示(50歳以上) ・75歳への繰下げ上限年齢引き上げ対応したイメージ図を表示(50歳未満) ・公的年金シミュレーターに対応する二次元コードを表示 ・国民年金の付加保険料納付済月数の表示を追加(ハガキ)
	令和5年度	・65歳以降、在職老齢年金制度により支給停止される期間がある場合、支給停止された額は繰下げによる増額の対象にならない案内を追加 ・ねんきんネットの機能の一つである「持ち主不明記録検索」の案内を追加

【その他の各種情報提供】

○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て、年金関係の各種情報提供を行う。

○限られた紙面で、より多くの情報をお客様に提供するため、各種通知書等に、関連する情報を掲載した機構ホームページへ遷移できる二次元コードの付与を推進。

	令和3年度(※1)	令和4年度
付与文書数	68	89
特設ページ(※2)設置数	24	33
特設ページアクセス数	941,000	1,494,000

(※1) 令和3年度より統計開始。
(※2) 二次元コードによる遷移を主な目的として設置した、各種通知書等の関連情報へのリンクを集めたページ。なお二次元コードによる遷移先は他にパソコン等からも閲覧できる通常ページが所在。

○目の不自由なお客様への情報提供の充実を図るため、通知書や送付用封筒に、スマートフォン等から読み取ることによって通知書の概要等を音声で読み上げることができる音声コードの付与を進め、以下の通知書について付与を開始。

- ・年金生活者支援給付金請求書(令和元年10月)
- ・年金振込通知書(令和2年8月)(※)
- ・扶養親族等申告書(令和2年9月)
- ・社会保険料(国民年金保険料)控除証明書(令和2年11月)
- ・源泉徴収票(令和3年1月)
- ・統合通知書、年金額改定通知書、年金生活者支援給付金支給金額(改定)通知書(令和3年6月)(※)

(※) 視覚障害のある年金受給者に限り付与していたものをその他の年金受給者にも拡大。

○令和4年度から新たに開始した以下の通知書の電子送付サービスについて周知

【公的年金制度に対する理解の促進】

○地域、企業、教育等の様々な場において、地域に根差した普及・啓発活動を推進し、公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供活動を行う。また、地域の関係団体と連携した普及・啓発活動を推進する。

広報を図るため、通知書内にサービス案内の掲載を実施。

- ・ 社会保険料（国民年金保険料）控除証明書（令和4年10月）
- ・ 源泉徴収票（令和5年1月）

※通知書の電子送付サービスについては、Ⅱ－4参照。

○従来の対面型による実施のほか、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、Web会議ツールを活用したオンラインで実施する方法や、機構が作成した年金制度を紹介する年金セミナー用動画（DVD）を視聴していただく方法など非対面型の年金セミナー及び制度説明会を実施。

＜年金セミナー及び制度説明会実施状況＞

取組 (対象機関)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (～9月)
年金 セミナー (教育機関 等)	計	3,834回	2,125回	3,077回	3,488回	929回
	対面型	3,834回	1,129回	1,599回	2,778回	758回
	非対面型	—	148回	412回	466回	157回
	DVD提供形式	—	848回	1,066回	244回	14回
制度説明会 (企業・自治 会等)	計	3,028回	1,083回	4,417回	3,694回	1,194回
	対面型	3,028回	918回	3,418回	1,969回	1,062回
	非対面型	—	165回	918回	1,725回	132回

○セミナー等の内容の充実のため、退職者や外国人向けの制度説明動画を新たに作成。(令和3年度～)

○年金委員制度や活動内容の広報を実施し、年金委員数が増加。

＜年金委員数＞

	令和元年度末	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年9月末
職域型 年金委員数	112,340人	112,161人	119,411人	126,640人	129,708人
地域型 年金委員数	4,708人	5,299人	6,570人	8,087人	8,726人

○年金委員の活動に必要な情報を機構ホームページにより情報発信するとともに、委員との情報共有や活動依頼を目的とした連絡会・研修会を実施。特に、短時間労働者適用拡大等制度改正に係る研修を実施し、職場や地域における制度改正内容の周知を依頼。

○地域に根ざした年金制度の周知・広報を推進するため、各自治体や関係団体（社

【お客様サービスの向上】

- 公的年金事業及び機構に対するお客様のご意見ご要望を的確に把握・分析し、その結果を業務運営に反映させることによりお客様サービスの向上を図るための取組を行う。

会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会等）と連携し、地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、効果的な連携方法等について意見聴取を実施。

- 拠点長による自拠点内のサービス実施状況の毎月チェックを行うとともに、「サービス推進の手引き」を活用した職場内CS研修を各職場で実施。
- 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」に基づく取組が、国際社会保障協会(ISSA)による、社会保障機関が取り組む優れた事業を表彰するグッドプラクティス賞コンテストの特別優秀賞を受賞。(令和4年2月)
- 「サービス推進の手引き」に基づく、本部職員によるすべての年金事務所に対する「サービス巡回指導」を通じ、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を実施。
- 機構が提供するお客様向け文書について、以下の取組により、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実施。

- ・機構職員で構成する「お客様向け文書審査チーム」による審査

<「お客様向け文書審査チーム」審査状況>

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年9月末
33件	39件	37件	38件	18件

- ・特に多くのお客様にお送りする文書に係る、若い世代を含めた「アンケートモニター」及び「お客様向け文書モニター会議」による審査・意見の反映

<「お客様向け文書モニター会議」審査状況>

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年9月末
9件	13件	16件	12件	5件

- 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、更なるお客さま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。
- 各年金事務所に設置した「ご意見箱」や「お客様満足度アンケート」、ホームページ上のご意見・ご要望のコーナーなどから収集した「お客様の声」に基づいて、必要な改善策を検討するとともに、「サービス・業務改善委員会」において検討状況の進捗管理を行い、令和元年度から令和5年9月末までに205件の改善を実施。
- 被保険者、事業主、年金給付の受給権者等の関係者からなる運営評議会を定期的で開催(令和元年度～令和4年度で計16回)し、業務への取組状況等について議論するとともに、出された意見の内容を業務運営に反映。

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【分かりやすい情報提供】 ○複雑な年金制度について、分かりやすい情報提供とはどうあるべきか。また、そのための体制・サービスのあり方をどのように充実させていくか。</p> <p>【ホームページの活用】 ○お客様への正確な情報提供と、より分かりやすく利用しやすいホームページの実現に向けた取組をどのように推進していくか。</p> <p>【ねんきんネットによる情報提供】 ※課題は「Ⅱ－４．ICT化の推進」を参照。</p> <p>【ねんきん定期便による情報提供】 ○ねんきん定期便について、限られた紙面の中で、お客様のニーズをいかに反映し、分かりやすい情報提供を行うか。</p> <p>【その他の各種情報提供】 ○各種通知書送付の機会を活用した情報提供をどのように充実させていくか。 ○目の不自由なお客様への情報提供をどのように充実させていくか。 ○各種個人向け通知書の電子送付サービスをどのようにわかりやすく周知していくか。</p> <p>【お客様サービスの向上】 ○公的年金制度の将来の担い手である若年層に対し、年金制度を知らないことによる不利益の発生を防ぐため、どのように年金セミナー等の質を高めていくか。 ○年金委員活動について、やりがいのある活動及び活動しやすい環境の構築をどのように図っていくか。 ○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とどのように連携し、効果的な普及・啓発活動の推進を行っていくか。 ○「お客様の声」で寄せられたご意見・ご要望を、積極的にお客様サービスの向上と業務改善につなげていくためにどのように取り組むか。 ○「お客様の声」で寄せられたご意見・ご要望への対応状況の効果的な周知について、どのように進めていくか。</p>
---------------------	---

I - 9. 年金制度改正等への対応

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【制度改正への対応】</p> <p>○年金制度等の改正に対し、新しい制度に関する実務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。</p>	<p>○次の制度改正について、新しい制度に関する実務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、分かりやすい周知広報及び必要な人員確保を行うことにより、円滑かつ着実に施行することができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金生活者支援給付金の支給に関する法律（平成24年11月26日公布、令和元年10月1日施行） <ul style="list-style-type: none"> …年金収入とその他の所得の合計額が一定の基準以下の老齢基礎年金の受給者と、所得が一定の基準以下の障害基礎年金又は遺族基礎年金の受給者に対して、生活の支援を図るための福祉的な給付として年金生活者支援給付金を給付。 ※具体的な取組についてはI - 5、II - 3を参照。 ・医療保険制度の適正かつ効率的な運営を図るための健康保険法等の一部を改正する法律（令和元年5月22日公布） <ul style="list-style-type: none"> <主な改正事項> 【令和2年4月施行】 <ul style="list-style-type: none"> ・被扶養者等の要件の見直し <ul style="list-style-type: none"> …健康保険の被扶養者の認定について、原則として国内に居住していることが要件に追加。国民年金の第3号被保険者の資格についても同様に改正。 【令和2年10月施行】 <ul style="list-style-type: none"> ・電子資格確認（オンライン資格確認）の導入 <ul style="list-style-type: none"> …医療機関において療養を受ける場合の被保険者資格の確認について、マイナンバーカードによる「オンライン資格確認」を導入。それに伴い、全国健康保険協会が迅速に資格記録を支払基金に登録できるよう、機構に届出された被扶養者等のマイナンバーを含む情報を日次で全国健康保険協会に提供する運用を開始。 ・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6月5日公布） <ul style="list-style-type: none"> <主な改正事項>

【令和4年4月施行】

- ・繰下げ上限年齢の引上げ
…繰下げ受給の上限年齢を70歳から75歳に引上げ。
※具体的な取組についてはI-5、II-3を参照。
- ・在職時定時改定の導入
…在職中でも受給権発生以降の厚生年金被保険者期間に基づく年金額の改定を毎年定時（年1回、10月改定）に実施。
- ・在職老齢年金制度の見直し
…60歳から64歳に支給される特別支給の老齢厚生年金を対象とした在職老齢年金制度について、支給停止が開始される賃金と年金の合計額の基準を、28万円から47万円（令和2年度額）に引上げ。

【令和4年10月施行】

- ・短時間労働者への被用者保険の適用拡大
…短時間労働者の適用事業所（特定適用事業所）の企業規模要件について、被保険者数「常時500人超」から「常時100人超」に拡大。
※51人以上の企業への適用拡大は令和6年10月1日施行
※具体的な取組についてはI-3を参照。
- ・適用事業所の範囲の見直し
…従業員5人以上の個人事業所に係る適用業種に、弁護士・税理士等の資格を有する者が行う法律又は会計に係る業務を行う士業を追加。

【令和5年4月施行】

- ・本来受給選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入
…70歳超で遡及して65歳からの受給（本来受給）を選択した場合に、請求の5年前に繰下げ申出したものとして年金を支給
※具体的な取組については、II-3を参照。

- ・全世代対応型の社会保障制度を構築するための健康保険法等の一部を改正する法律（令和3年6月11日公布）

<主な改正事項>

【令和4年10月施行】

- ・育児休業中の保険料の免除要件の見直し
…短期の育児休業の取得に対応して、月内に14日以上の子育て休業を取得した場合には当該月の保険料を免除するとともに、賞与に係る保険料につい

	ては1月を超える育児休業を取得している場合に限り保険料を免除。
--	---------------------------------

次期中期計画に向けた 課題	<p>【制度改正への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○令和5年6月の「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）」の一部改正による年金振込口座情報の公金受取口座への登録などの事項について、どのように円滑かつ着実に実施していくか。 ○「こども未来戦略方針」（令和5年6月13日閣議決定）に基づく、国民年金第1号被保険者の育児期間に係る保険料免除措置などの改正事項について、どのように円滑かつ着実に実施していくか。 ○令和6年10月の短時間労働者への被用者保険の適用拡大（51人以上の企業への適用拡大）について、確実な対応をどのように行っていくか。 ○令和7年に予定されている次期年金制度改正等について、実務の観点からの意見を適切に反映させるため、どのように厚生労働省と緊密に意思疎通を図っていくか。また、制度を適切に実施するための事務処理・システム構築についてどのように準備を進めていくか。
------------------	---

Ⅱ－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

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【本部】</p> <p>○現場への事業推進・支援機能を強化するため、現場から見て分かりやすい組織のあり方を検討・追及する。</p> <p>○本部現業の業務執行体制及びリスクマネジメント体制を確立する。</p>	<p>○本部各部門の役割を明確化し、現場の事業推進・支援機能強化を図る観点から、以下のとおり事業推進部門と事業企画部門を再編。（平成31年4月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業企画部門：事業の実施に係る総合的な企画・調整を行う部門 ・事業管理部門：国民年金・厚生年金保険に関する基幹業務の企画を行う部門 ・事業推進部門：現場の管理・支援・評価を行う部門 <p>○厚年徴収、法人調査、適用促進の事業に関して、年金事務所において対応が困難な事案に専門的に対応する組織を設置。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額な事業所を担当する部署として特別徴収対策部を設置（平成30年10月）（参考） ・被保険者10,000人以上の大規模事業所の調査を担当する部署として法人調査Gを設置（令和2年4月） ・年金事務所において対応が困難な事業所の立入検査を担当する部署として特別適用対策Gを設置（令和3年4月） <p>⇒これらを統合し、事業推進部門に「特別法人対策部[※]」を設置（令和3年4月）</p> <p>※ これまでの実績は、I-3、I-4を参照。</p> <p>○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向上を図る観点から、以下の体制見直しを実施。（令和4年4月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域部の15部体制を11部体制に見直すとともに、各地域の事業規模に応じて地域部定員の再配分を実施 ・現場からの照会への回答の迅速化・効率化や正確性の確保を図るため、事業推進統括部に照会対応専門セクションを設置（令和4年4月） <p>⇒令和4年度の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は順調に推移</p> <p>○機構全体として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事業実績向上が不可欠なことから、現場の統括機能を担う地域部に対して、事業規模の視点を織り込んだ新たな評価指標を設定し運用を開始。（令和4年度下期）</p> <p>○本部現業の業務執行体制及びリスクマネジメント体制の確立に向けた体制整備を実施。（令和2年4月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部現業の進捗管理、品質管理及び事務リスク管理を統合的に行う「本部事業

【事務センター】

○効率的な大規模事務センターの運営を実現するため、人員体制・管理体制の検討を行い、マネジメントモデルを確立する。

管理部」を設置

・多くのお客様に影響のある事業等について、企画から執行までを一貫して実施する「特定事業部」を設置

○本部・拠点現業の品質管理を一体的に行う観点から、本部事業管理部を廃止し、業務品質管理部・リスク統括部にそれぞれ業務を移管（令和4年4月）。後に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へ統合。（令和5年4月）

○事務センターを安定的かつ継続的に運営するため、経過管理システムのシステムチェックの効果を踏まえ職種ごとの役割を整理し、新たな職種として事務センター専任職員を設置するとともに、正規職員がマネジメントを行い、事務センター専任職員が審査業務の中心を担う体制を構築。

職種	主な役割
正規職員	事務センター専任職員等の管理・指導
事務センター専任職員	2次審査、注意を要する届書の1次審査
特定業務（契約）職員	1次審査

○また、上記役割整理を踏まえ、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、正規職員の年金事務所等へのシフトを実施。（累計398人）

○システム刷新（フェーズ1）の効果を実現するため、以下の取組を実施。

- ・国民年金保険料免除・納付猶予申請書、国民年金保険料学生納付特例申請書を経過管理システムの対象届書に追加するとともに、情報提供ネットワークを活用した情報連携を開始することで、添付書類の省略化を実現。（令和元年10月）。
- ・これまで電子媒体・紙媒体による届書が対象であった経過管理システムについて、新たに電子申請のうち主要7届※を対象届書に追加することにより、事務処理の効率化を実現。（令和2年3月）

※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

○電子申請の利用勧奨の取組により、電子申請の利用を進め、事務処理の効率化の効果を最大化することで、繁忙期における資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数を大幅に短縮。また、紙届書の減少に伴い委託費の削減を実現。

【資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数の比較】

<p>○システム刷新の効果を実現するとともに、電子申請の利用拡大等（デジタルファースト）に対応できるよう、ICT化の促進等により事務の効率化を図る。</p>	資格取得届		被扶養者異動届		
	年月	平成 31 年 4 月	令和 5 年 4 月	平成 31 年 4 月	令和 5 年 4 月
	電子申請	3.3 日	0.5 日	2.8 日	0.7 日
	電子媒体	2.3 日	0.9 日	2.5 日	1.2 日
	紙媒体	4.2 日	2.9 日	4.1 日	2.9 日
	【委託費の変遷】				
	年度	平成 31 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
	委託費	137.5 億円	119.1 億円	98.4 億円	86.5 億円
	<p>○事務処理の効率化及び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を強化するため、以下の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまで全件手作業で行っていた電子申請に係る電子証明書の確認作業をシステム化することで事務処理の効率化を実現。（令和 2 年 11 月） ・事務処理の正確性の向上に向け、システムチェックの強化（エラー項目の追加等）を順次（令和 4 年 6 月から）行うとともに、資格取得届及び国民年金被保険者関係届書のうち、本人特定等に関する項目を補正した場合は、確実にダブルチェックを行えるようシステムを改修。（令和 4 年 10 月） <p>○大規模事務センターにおける繁忙期等の業務分散・平準化を図るとともに、不測の事態が生じた場合でも他拠点で事務処理が安定的に維持・継続できる環境整備に向けて、経過管理システムの特長である届書の画像化・データ処理を最大限に活用し、東京広域事務センター管内の届書等の一部を他事務センターに分散した事務処理を実施。</p>				
	実施年月	分散先事務センター		対象届書	
令和 3 年 7 月	仙台広域事務センター、名古屋広域事務センター、大阪広域事務センター、福岡広域事務センター		算定基礎届 賞与支払届 月額変更届		
令和 4 年 10 月	北海道事務センター、神奈川事務センター、金沢広域事務センター、京都事務センター、兵庫事務センター、岡山広域事務センター、高松広域事務センター		算定基礎届 賞与支払届 月額変更届		

令和4年10月	高崎広域事務センター、広島広域事務センター	国民年金保険料免除・納付猶予申請書等
---------	-----------------------	--------------------

○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を行う組織とする方向で体制整備を進めるとともに、年金事務所の事務の一層の効率化を図るため、更なる業務の集約を検討する。

○事務センター業務の外部委託については、情報セキュリティ対策を実現するためのインハウス型委託を確立する。

○事務センターにおける新たな管理モデルを踏まえ、正規職員について人材育成方針を確立するとともに、無期転換職員及び有期雇用職員への実務研修体系について整備を図る。

【年金事務所等】

○人口動態・経済環境の変化を踏まえ、各地域における年金事務所等の過不足を検証し、年金事務所の適正配置等を検討する。

○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の定型的な事務処理を実施する体制に整備し、年金事務所業務について、更なる効率化に向けた以下の集約を実施。

- ・厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務被保険者に係る業務（令和2年2月）
- ・国民年金強制徴収業務に係る一部の定型業務（令和4年10月）

○事務センター業務の外部委託について、届書のデータ化を機構内で行うためのデータエントリーシステムを導入し、インハウス型委託を確立。（平成31年4月）

- また、個人情報保護の観点から、委託業者の管理を徹底する以下の取組を実施。
- ・全事務センターに、全ての委託物・納品物の受渡し・検品、提出される書類の確認、指導等の管理業務全般を集約して行う委託業者管理専任チームを設置（令和2年3月）
- ・委託業者を管理する監督職員補助者の委託業者管理の習熟度向上と必要な知識の定着を目的とした、「委託業者管理研修」を実施（令和3年4月～）

○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等を踏まえた次の実務研修を整備し実施。

- ・正規職員に対する、業務マネジメント・人材マネジメント能力の各種スキルの習得及び向上を目的とした「事務センター分野専門研修」
- ・事務センター専任職員に対する、新規登用者向けの心構えや求められる役割等の理解を目的とした育成プログラムに基づく研修及び登用後の制度全般の知識の習得を目的とした担当業務に応じた「業務別研修」
- ・有期雇用職員に対する、担当業務及び関連業務における知識の向上を目的とした「有期雇用職員業務研修」

○年金事務所等の配置について、お客様の利便性向上を図り、全国単位でより効率的・効果的な業務運営を行うという観点から見直しを実施。

【年金事務所分室等の設置】

地域	名称	実施時期
神奈川県相模原市	相模原年金事務所相模原中央分室	令和3年3月

○対面チャンネル、電話チャンネル及びネットチャンネル等について、効率的・効果的なチャンネル体制を確立する。	神奈川県横浜市	港北年金事務所青葉台分室	令和4年2月	
	埼玉県草加市	草加年金相談センター	令和4年4月	
	埼玉県川口市	浦和年金事務所川口分室	令和4年5月	
	【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		
	○遠隔地における相談ニーズへの対応を目的としたテレビ電話相談窓口の設置			
	地域	実施時期		
長崎県五島市	令和3年3月			
長崎県壱岐市				
○年金事務所等の対面チャンネルの見直しを行う専任組織として未来戦略室に「チャンネル戦略グループ」を設置。(令和元年4月)				
○全国単位で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、チャンネル全体(対面・電話・ネット)を体系的に連動させ、最適化に向けた体制を整備。				
・効率的・効果的なチャンネル体制確立に向け、「チャンネル戦略グループ」の所掌を「戦略統括グループ」に移管(令和4年4月)				
・コールセンター・年金事務所・事務センターを含めた電話チャンネル全体の検討・推進に向けた体制を構築(令和5年6月)				

次期中期計画に向けた課題	<p>○お客様のニーズや社会の変化に柔軟に対応するため、どのようにお客様チャンネル(対面・電話・ネット)を連動させ、最適化を図っていくべきか。また、チャンネルの総合的な管理体制の確立をどのように行っていくか。</p> <p>○より安定的、効率的な業務運営を実現するため、本部、事務センター、年金事務所の果たすべき役割の整理、業務執行体制の構築及び人的資源の配分をどのように進めていくか。</p> <p>【本部】</p> <p>○拠点が基幹業務に注力し、機構全体として安定的に事業実績を維持・向上させるために、本部の役割、</p>
--------------	---

組織体系はどうあるべきか。

【事務センター】

- 事務センターの規模に応じた処理方法の具体化を進めるとともに、届出の電子化等を見据えた事務処理体制を検討し、事務センターのあり方をどのようにしていくか。

【年金事務所】

- 今後、年金相談件数の増加が見込まれる中、年金相談体制の確保や年金相談の品質確保に向けた人材育成等をどのように実現するか。
- 適用促進や徴収業務等の対策系業務を、効率的・効果的に実施するための業務執行体制をどのように構築するか。
- 人口動態の変化等を踏まえた年金事務所の適正配置や、老朽化及び狭隘への対応をどのように進めていくか。

【コールセンター】

- お客様の利便性を確保するため、応答率及び応答品質の向上を図りつつ、業務の効率化をどのように進めていくか。

【ネットチャネル】

- オンライン上で可能な手続はオンラインサービスをご利用いただくことで、お客様の利便性向上や拠点の事務負担の軽減が図られるよう、オンラインサービス（ねんきんネット・電子申請・チャットボット等）の利用拡大をどのように実現していくか。

Ⅱ－１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革） （２）業務の合理化・標準化・効率化

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【業務の合理化・標準化】</p> <p>○現場実態を踏まえ、業務を合理化・標準化する観点から業務処理マニュアルの改善を継続的に進める。</p> <p>【業務改善】</p> <p>○お客様や年金事務所等の職員の意見、要望・提案を積極的に取り入れ業務の効率化に繋げる。提出された業務改善要望・提案については、その</p>	<p>○現場実態を踏まえ、下記の事項を業務処理要領確認システム（MACS）に追加。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・制度の趣旨・目的に沿って的確に業務が行われるよう作成した制度説明（資料）（令和2年度） ・業務フローを可視化した業務プロセス図（令和2年度） ・年金記録問題の概要、記録回復のための取組、再発防止の取組等を記載した「年金記録問題編」（令和3年度） ・徴収関係の諸規程、拠点からの疑義照会の回答（令和4年度） ・本部現業の共通的な事務処理に関する業務処理マニュアルを整備した「本部現業共通編」（令和2年4月） ・本部現業の品質向上を図るため、業務処理マニュアルを整備した「本部現業国民年金部編」、「本部現業厚生年金保険部編」及び「本部現業特定事業部編」等（令和4年10月、令和5年3月） <p>○疑義照会の管理体制について、現場に対する回答体制の充実、回答の正確性の確保を図るため、以下のとおり体制を整備。（令和3年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・疑義照会の管理主体を業務品質管理部へ移管 ・拠点からの照会は、事業推進統括部拠点照会統括グループが対応 ・拠点照会統括グループが行った回答内容を業務品質管理部及び事業担当部署が事後確認し正確性を確保 <p>○業務処理マニュアルの継続的な改善を以下のとおり実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場からの意見も踏まえながら曖昧な表現の削除・置き換え、書式・形式の統一等を行い、より分かりやすいものとなるよう改善（令和元年度～） ・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うち、業務処理マニュアルへの反映が必要と判断したものについて、適宜、業務処理マニュアルに反映（令和4年度～） <p>※業務処理マニュアルに基づくルールの徹底については、Ⅲ－１（１）を参照。</p> <p>○「お客様の声」によるご意見・ご要望や、機構職員からの業務改善提案について、「サービス・業務改善委員会」において、組織的共有及び審議を行い、改善を実施。</p>

<p>効果や実現性などを検証し、改善に取り組むとともに、組織的なフォローアップを行う。</p>	<p>(令和元年度から令和4年度末までに計335件の提出があり、59件の業務改善提案について採用、改善を実施。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年金事務所が独自に取り組んでいるサービス及び業務改善を募る「サービス・業務改善コンテスト」を毎年度開催し、組織的共有を行うことで業務改善を促進。(令和2年度から令和4年度で18件の取組内容を年金事務所等と共有。) ○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を洗い出す全拠点参加型のキャンペーンを実施し、拠点からの提案に基づき抜本的な業務の見直しを実施。 (拠点から2,353件の提案があり、内容別に分類し、検討すべきものとして429テーマを設定。令和5年9月末時点で139テーマについて施策化を決定。)
---	--

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【業務の合理化・標準化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○業務処理要領確認システム(MACS)の利便性の向上を図るため、検索機能の高度化など業務処理マニュアルの利用に係るサポート機能の充実をどのように行うか。 ○拠点からの疑義照会について、回答状況の進捗管理及び事後確認並びに照会内容を踏まえた業務処理マニュアルの内容の充実をどのように行うか。 ○業務を合理化・標準化する観点から、業務処理マニュアルを分かりやすく使いやすく改善する更なる取組をどのように進めるか。 <p>【業務改善】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様や拠点等の職員からの積極的な改善要望・提案などを業務改善に結びつけるため、提案等をしやすい環境や、提案等への検討状況の確実なフォローアップ体制をどのように確立していくか。
---------------------	--

II - 1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革） (3) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【人員体制及び人件費】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」に基づき、合理化・効率化を進める。 ○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、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。 ○正規職員のあり方・役割の整理、無期転換職員等の拡大・活用、有期雇用職員の効率的な活用を図る。 ○業務量調査等の手法を確立し、適正人員の配置を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○基本計画に基づき、電子申請の促進による届書事務の効率化やシステム改修に伴う業務効率化等を推進し、令和元年度から令和5年度までに402人（本部から5人、事務センターから332人、年金事務所から65人）の人員を削減。 ○基本計画策定当初には想定されていなかった新たな業務として、年金生活者支給付金の受付・相談業務等を的確に処理するため、令和元年度に729人（令和2年度以降は505人）の人員を配置。 ○短時間労働者の適用拡大や接触困難事業所への調査権限強化の対応として948人、繰下げ受給の上限年齢の引上げ等への対応として124人（いずれも令和5年度実績）を措置する等、制度改正への対応に必要な人員を配置。 ○また、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等に令和4年度以降351人の人員を配置する等、円滑な業務遂行のための実施体制を確保。 ○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等を踏まえ、事務センター専任職員を中心とした事務処理体制の構築を進め、令和5年4月時点で事務センター専任職員を約930人配置し、正規職員を年金事務所等へ約400人シフト。 ○有期雇用職員からの無期転換を推進し、無期転換職員を3,094人（平成31年4月）から4,123人（令和5年4月）に拡大。 ○エルダー職員の活用について、本人の意向を踏まえながら着実に取り組み、795人（平成31年4月）から1,350人（令和5年4月）に増員。 ○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、令和5年度において年金事務所における業務量調査や職種ごとの役割整理を実施中であり、令和6年4月の定員配置に反映させる予定。 ○事務センターの安定的な運営を実現するため、経過管理システム導入等を踏まえ業務量に見合った人員配置を行うべく、令和5年度において職種ごとの役割整理を踏まえた業務量調査を実施中であり、令和6年4月の定員配置に反映させる予定。

○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。

【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業務の効率化を進め、中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費（人件費、特別障害給付金等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成30年度比で15%程度、業務経費（年金生活者支援給付金支給事業事務費、年金受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成30年度比で5%程度に相当する額の削減を目指す。

○人件費について、令和元年～令和5年の人事院勧告により、国家公務員の一般職の給与に関する法律の一部改正が行われたことに伴い、基本給の改正等を実施。

＜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5年度は、平成30年度比で15.0%に相当する額（14.1億円）の削減を行い、また、業務経費においては、令和5年度は、平成30年度比で5.2%に相当する額（49.2億円）の削減を行った。

	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5年度
一般管理費	93.7億円	88.5億円	87.2億円	84.6億円	82.1億円	79.6億円
対30年度比	-	▲5.5%	▲6.9%	▲9.7%	▲12.4%	▲15.0%
業務経費	941.5億円	925.9億円	921.1億円	912.5億円	901.7億円	892.3億円
対30年度比	-	▲1.7%	▲2.2%	▲3.1%	▲4.2%	▲5.2%

次期中期計画に向けた課題

【人員体制及び人件費】

- 機構発足時に策定された基本計画に基づく人員削減の未実施分の着実な実施について、今後の業務の効率化及びシステムの刷新等に合わせてどのように取り組んでいくか。
- 基本計画策定時に想定されていなかった新たな業務について、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制をどのように確保していくか。
- 業務量に応じた機動的かつ適切な定員配分をどのように行っていくか。

【一般管理費及び業務経費】

- 第4期中期計画の策定にあたり、日本年金機構の事業運営を持続可能なものとするため、適切な削減目標対象経費の範囲及び削減目標数値をどのように設定するか。

II - 2. 外部委託の活用と管理の適正化

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【外部委託の活用】</p> <p>○外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、外部委託の内容に応じて、多様な手法の活用を図る。</p> <p>【外部委託の適正な管理】</p> <p>○調達・外部委託管理ルールに基づく調達の実施、履行前・履行中検査等の履行管理や履行中に問題が発生した際の組織的な情報共有等を徹底する。</p> <p>○調達・外部委託管理ルールの実施状況を把握し、より効果的かつ実務の実態にあったルールとなるよう必要な対応を行う。</p>	<p>○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、業務の効率化を推進。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機構内業務において、事業企画段階から十分な検討を行い、委託内容の複雑さや重要度に応じ、プロジェクトチームを組成して組織横断的に事業を進め、業務品質を確保する必要がある業務については、総合評価落札方式の適用、インハウス型委託の活用を推進。 ・年金生活者支援給付金関連の業務 16 案件や繰り下げ見込額のお知らせ等の作成及び発送準備業務などの 11 案件を新たに外部委託し、業務の効率化を推進。 ・事務センターで行っている年金証書等の作成・発送に関する業務について、効率化等の観点から、令和7年1月に全国集約したうえで外部委託化を行う予定。 <p>○外部委託に係る平成30年6月の業務改善命令の内容を踏まえ、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）に基づき、年金個人情報等を取り扱う業務委託について、業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため以下の取組を継続して実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全省庁統一資格の本来等級以上の適用 ・業務の性質に応じて、機構が用意した場所で情報セキュリティリスクや受託事業者が仕様書と異なる業務方法等を行うリスクを機構がコントロールできる形で行うインハウス型委託の実施 ・委託業者の履行能力の見極めが必要な場合の総合評価落札方式の適用 ・情報提供依頼（RFI）の的確な実施 <p>○外部委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況及び履行状況が適切であるかを確認するため、履行開始前検査、履行中検査、納品時検査、履行後検査を実施。また、各種検査の実施状況についてリスク管理委員会に報告し、本部内に情報共有。</p> <p>○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、委託業者の適切な選定及び管理、必要なルールの見直しを実施。また、「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等を踏まえ、日本年金機構年金個人情報を取り扱う</p>

<p>【優良な受託事業者の確保】</p> <p>○技術革新等の業界動向の把握や優良企業発掘を的確に行うため、RFIの一層の活用を図る。</p> <p>○複数年契約や業務の包括的な委託の活用等、優良事業者が受託しやすい環境の整備を図る。</p> <p>【調達に精通した人材の確保・育成】</p> <p>○IT化の進展や技術の高度化等による調達内容の複雑化に対応できるよう、調達分野を専門とする人材の確保・育成を図る</p>	<p>外部委託実施要領（要領第 211 号）を改正し、品質管理を強化。主な改正は以下のとおり。 （令和 4 年 5 月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ ダミー品を使用した通知書作成業務等の成果物の現物確認の実施 <p>（令和 5 年 3 月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 委託業者の選定時及び履行中における管理を強化 ・ 検査調書の見直し（検査項目の見直し、インハウス型委託用検査調書の新設） <p>○RFI 協力企業の拡充を図るため、新規事業者に対し、情報提供を求めるダイレクトメールを延べ 2,788 社に送付。令和 5 年 9 月末で RFI 協力企業は、合計 459 社。</p> <p>○事業企画段階及び調達段階で実施した RFI の結果は、RFI 等データベースに追加することにより、事業担当部署へ提供し、組織的な有効活用を実施。 （令和 5 年 9 月末での情報数：7,237 件）</p> <p>○優良な事業所が受託しやすい環境の整備を図るため、SLA 達成による契約更新制度を明示して調達を実施するとともに、複数年契約の活用を推進。</p> <p>○調達分野を専門とする人材の育成を図るため、定期的な内部研修（調達実務研修、立入検査研修）や OJT を通じて実務の習熟度を向上。また、改正後の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）を着実に実施するため、令和 4 年 6 月と令和 5 年 3 月に事業担当部署に対する研修を実施し、新ルールの周知徹底を実施。</p> <p>○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取得するため、令和元年度から令和 5 年 9 月末時点までに、延べ 161 名の職員が計 76 回の外部研修を受講。</p> <p>○令和 4 年 6 月より、新たに調達担当者となった職員に対して外部委託先事業者の履行場所の実査を必須とし、令和 5 年 9 月末時点までに、延べ 96 名の職員が委託先事業者 30 社の履行場所の実査を実施。</p>
--	---

<p>次期中期計画に向けた 課題</p>	<p>【外部委託の活用】 ○届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、引き続きどのように外部委託を活用し、業務の効率化を推進していくか。</p> <p>【外部委託の適正な管理】 ○調達・外部委託管理ルールに基づく調達の実施、履行前・履行中検査等の履行管理や履行中に問題が発生した際の組織的な情報共有等を引き続きどのように徹底していくか。</p> <p>【優良な受託事業者の確保】 ○継続した技術革新等の業界動向の把握や優良な受託事業者の確保をどのように図っていくか。</p> <p>【調達に精通した人材の育成】 ○調達内容の複雑化に対応できるよう、調達分野を専門とする人材の育成をどのように進めていくか。</p>
--------------------------	--

II - 3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【フェーズ1への対応】</p> <p>○フェーズ1では、年金業務システムに係る経過管理・電子決裁サブシステム等を平成29年1月より稼働し、対象届拡大と事務処理の適正化及び効率化を図ってきた。平成31年度からは、引き続きデジタルファースト原則を踏まえ、更なる効率化・適正化を実現するため、システムの充実を図る。具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務処理の電子化・ペーパーレス化 ・手作業審査等の自動化による業務効率化の推進 ・他機関との情報連携による届出や添付書類省略（被保険者等の負担軽減）等の実現 <p>【フェーズ2への対応】</p> <p>○フェーズ2では、人の生涯にわたる年金記録を正確に把握・保持し、拠点にとらわれない業務を実現できるデータ構造とするとともに、制度改正等に柔軟かつ迅速に対応できるプログラムに作り変えるなど、システムの構造問題の解消を図る。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記録管理システムの被保険者及び事業所原簿のデータベースを、制度別・拠点別から、個人別・全国ベースにデータ構造を見直し、新たなデータベースを構築し、現行システムから必要なデータを移行する。 ・新たなデータベースの構築に合わせて、業務アプリケーション・プログラムの構造を効率化・簡素化するなど、柔軟なシステム・アーキテクチャに基づくシステムの実現を目指す。 ・新たなデータベースの構築に伴い、対策系業務 	<p>○経過管理・電子決裁サブシステム等を稼働させ、国民年金保険料免除申請書、算定基礎届・賞与支払届及び新規適用届書等の画像化・データ化処理を順次追加した結果、届書受付件数の98%までデジタルワークフローを拡大。</p> <p>また、これまで手作業で行っていた返戻文書作成等の電子化や、住民基本台帳照会の自動化を可能とし、業務の効率化を実現。</p> <p>○マイナンバーによる他機関との情報連携について開発を進め、以下を実現。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老齢年金受給者の支援給付金審査における世帯全員の所得審査等 ・20歳前障害基礎年金受給者の所得審査は情報連携から所得情報を取得し実施 ・新規認定した被扶養者のマイナンバー情報の全国健康保険協会への日次提供 ・裁定請求時の口座確認書類省略に向けた、公的給付支給等口座情報の個別照会 ・国民年金の免除等申請書の審査に必要な情報を情報連携から取得 ・年金裁定時の添付書類情報の取得 <p>○フェーズ2については、これまでに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年度から情報提供依頼（RFI）手続の下で多くの事業者と技術的対話を実施。これらの取組を踏まえ、政府最大級の公的年金システムの刷新を安全・確実に進めていくため、厚生労働省年金局・日本年金機構において開発の妥当性・実現可能性を高めるとともに、リスクの抑制策の検討を行い、フェーズ2の進め方について情報セキュリティ・システム専門委員会、事業管理部会に報告し、調達手続を進行。（令和5年中に本格開発が開始）</p> <p>なお、個別の事項に関する取組状況は以下のとおり。</p> <p>○基本設計修正工程として、次の内容について令和2年2月から令和6年3月にかけて段階的に実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 累次の制度改正及び業務改善によるデータ項目の追加等の反映 イ 開発の妥当性・実現可能性を高めるとともにリスクの抑制策を検討した結果の反映 ウ 事業者との技術的対話の結果の反映 <p>○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開発管理環境をフェーズ2に向けて整備。また、開発事業者が現行システムに関し必要な知識を得られ</p>

に係る業務支援ツールや手作業業務の効率化を図るとともに、拠点・本部が一体となって対策の実施、管理を行えるよう情報共有体系の確立を目指す。

【現行システムへの対応】

- 現行システムについては、オープン化等による効率化の取組を計画的・段階的に進めてきたところである。刷新部門及び事業部門との協働体制を確立し、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のため、以下の取組を行う。
- ・制度改正及び業務改善のシステム開発を適切かつ確実に対応する。また、刷新部門との情報共有を図る。
- ・システム開発・運用に当たっては、システム事故及びシステム障害の極小化に取組み、引き続き最新技術の動向を踏まえたシステム開発・運用の推進、情報セキュリティ対策の強化を図る。

るよう、照会に対応できる環境を準備。(令和4年度)

- 令和3年度から実施しているR F I 手続の下で多くの事業者と90回以上の技術的な対話を重ね、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、仕様の実現性・妥当性について事業者を確認するとともに、詳細見積りを取得。この結果を踏まえ、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つつ、令和4年度から調達手続を開始し、令和5年度に本格開発に着手。
- フェーズ2の本格開発に向けた発注者側の体制整備を以下のとおり実施。
 - ア 発注者側としての職員体制を、平成31年4月146名から令和5年10月までに166名体制に拡充し、システム分野の専門知識を有するシステム専門職を13名、更に高度なスキルを有する上席システム専門職を6名に増員。また、令和5年4月に事業企画部門からシステム部門へ編入するとともに、現行システムとの総合調整機能強化のため、システム部門の体制を整備。
 - イ 刷新システム開発部の職員の戦力化を図るための研修、O J T等によりITガバナンスの確立に向けた体制強化に取り組むとともに、職員のITスキルに応じたプロジェクトマネジメント等、本格開発に向けた研修、O J Tを実施。(令和元年～5年度)
 - ウ 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契約を締結し実施体制を拡充。(令和4年度)
- 制度改正に伴う対応として、次の開発を実施。
 - ・年金生活者支援給付金に係る要件審査や結果通知作成のシステム化
 - ・繰下げ上限年齢の引上げや繰下げみなし増額制度の導入
 - ・短時間労働者への被用者保険の適用拡大、土業の適用事業所業種への追加
 - ・育児期間中の保険料免除要件の見直し
 - ・被扶養者等の要件の見直し(国内居住要件)
 - ・在職定時改定の導入・在職老齢年金制度の見直し
- また、業務改善事項として、次の開発を実施。
 - ・全国集約した障害年金の審査・認定業務を行うための障害年金業務支援システムを構築
 - ・オンラインビジネスモデルの一環として、社会保険料控除証明書、源泉徴収票の電子送付サービス等に係るシステム開発
- システム事故及びシステム障害への対応として、障害発生時の初動対応を迅速かつ正確に実施し、原因や対応状況等については部門内に情報共有して再発防止を徹底。

<p>【年金給付システムへの対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年金給付業務・システムについて、業務改善策や対処方針の検討を行い、最適化に向けた検討を行う。また、現行業務の更なる正確性・効率化等につながる業務改善策は、実施可能なものから順次実施する。 ・第1ステップとして、平成31年度に端末機器及び周辺サーバの集約を含んだ更改を進める。 ・第2ステップとして、平成29年度から進めている業務フロー及びシステム点検を踏まえたシステム改修を進める。 ・第3ステップとして、システム構成の見直しやシステムの再構築に向けた検討を行う。 	<p>また、システム開発にあたっては、BPMN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で開発要件の誤認を防止。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○端末設備の再構築として、令和元年度に年金給付システムの給付画面等のWeb化を実施。個別対応事務の位置付けとなる年金給付周辺サーバについては、ハードウェア集約等によるシステム基盤の統合を進め、可用性及び拡張性を向上。 ○業務支援ツールで行っていた業務をシステム機能へ取り込む等により、情報の改ざんや持ち出しリスクの防止と、利便性向上や効率化を実現。 ○また、年金給付システムの最適化に向けて、届書を契機とした事務処理の可視化や分析、設計書等の資産及びプログラム稼働状況等の分析、インシデントの分析について検討を実施。 ○さらに、システム処理の稼働状況を調査し、システム運用の最適化を検討・実施。
---	---

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【フェーズ1への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様の利便性向上、事務処理の効率化に向けて、フェーズ1対応システムの高度化をどのように進めていくか。 ○マイナンバーによる情報連携範囲を拡充する場合の対応をどのように進めていくか。 ○対象届書の拡大をどのように進めていくか。 ○フェーズ1の効果について、どのように定量的に把握していくか。 <p>【フェーズ2への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○国内最大級の開発規模が見込まれる本格開発工程を着実に進めるための進捗管理などをどのように行っていくか。 ○フェーズ2本格稼働までの間、体制の整備及び刷新システム開発部の職員のレベルアップをどのように行っていくか。 ○現行システムから安全かつ確実な移行ができるよう、現行システムの実情を踏まえた連携をどうスムーズに進めていくか。 <p>【現行システムへの対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○現行システムについて、フェーズ2本格稼働までの間、着実に維持・運用しつつ、現行システムの実
---------------------	--

	<p>情をフェーズ2体制へどのように円滑に連携しながら安全かつ確実な移行を実現していくか。</p> <ul style="list-style-type: none">○必要な制度改正及び業務改善のシステム開発に当たって、フェーズ2との情報共有を図りつつ、適切かつ確実な対応をどのように進めるか。○システム事故及びシステム障害への対応として、初動対応の迅速化等にどのように取り組み、原因や対応状況等の情報共有など、再発防止をどのように徹底するか。 <p>【年金給付システムへの対応】</p> <ul style="list-style-type: none">○裁定等業務の効果的かつ正確な事務処理の実現に向けて、システムの今後の方向性をどのようにすべきか。
--	---

II-4. ICT化の推進

第3期中期計画の概要	主な取組と成果										
<p>【電子申請の推進】 ○平成32年(2020年)4月1日以後の大法人の事業所に対する電子申請届出義務化に係る事務について、円滑に実施する。</p>	<p><事業所向けオンラインサービス> 【事業所の電子申請の利用状況】</p>										
		令和元年度末 ^{※1}		令和2年度末		令和3年度末		令和4年度末		令和5年9月末	
	区分	電子申請利用 事業所数 ^{※3}	利用 割合	電子申請利用 事業所数 ^{※3}	利用 割合	電子申請利用 事業所数 ^{※3}	利用 割合	電子申請利用 事業所数 ^{※3}	利用 割合	電子申請利用 事業所数 ^{※3}	利用 割合
		全体事業所数 ^{※2}		全体事業所数 ^{※2}		全体事業所数 ^{※2}		全体事業所数 ^{※2}		全体事業所数 ^{※2}	
	資本金1億円超の事業所	7,902	31.5%	18,826	76.5%	22,574	93.3%	22,091	94.1%	21,478	93.8%
		25,117		24,598		24,195		23,477		22,900	
	51人以上	27,654	31.8%	43,580	48.4%	62,786	69.7%	72,012	78.5%	74,865	80.2%
		86,846		90,067		90,046		91,687		93,403	
	小計	35,556	31.8%	62,406	54.4%	85,360	74.7%	94,103	81.7%	96,343	82.8%
		111,963		114,665		114,241		115,164		116,303	
50人以下	357,532	17.1%	458,034	21.2%	557,306	25.0%	622,822	27.3%	635,526	27.5%	
	2,095,330		2,160,279		2,226,184		2,284,231		2,314,275		
合計	393,088	17.8%	520,440	22.9%	642,666	27.5%	716,925	29.9%	731,869	30.1%	
	2,207,293		2,274,944		2,360,425		2,399,395		2,430,578		
	<p>※1 当該年度に電子申請を利用した事業所の数 ※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)</p>										
	<p>【主要7届書^{※3}の電子申請割合】</p>										
		令和元年度末	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年9月末					
電子	件数	3,168万件	5,455万件	7,859万件	8,962万件	6,673万件					
申請	割合	23.9%	41.9%	57.7%	64.6%	69.5%					
	<p>※3 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</p>										
	<p>○令和2年4月から開始した資本金1億円超の法人等の事業所(以下「資本金1億円超の事業所」という。)の電子申請による届出義務化への対応や、健康保険被保険者証の早期交付を実現するため経過管理システムによる電子申請届書の処理環境を構築(令和2年3月)</p>										
	<p>○電子申請による届書件数増加を図るため、「資本金1億円超の事業所」に加え、一定</p>										

<p>○中小規模事業所等への電子申請利用の推進を図るため、マイナポータルとの連携、法人共通認証基盤の活用等の取組を実施する。</p> <p>○機構が保有する情報を提供することができる「事業所ねんきんネット（仮称）」の構築を検討し、事業所の利便性の向上を図る</p> <p>【インターネットを活用した利便性の向上等】</p> <p>○「ねんきんネット」について、マイナポータルとの連携強化や申請手続を可能とする機</p>	<p>規模の事業所に重点的な利用勧奨を実施 小規模の事業所に対しては、新規適用事業所への個別勧奨を行うとともに、事業所全体に送付する納入告知書にリーフレットを同封するなどの取組を実施</p> <p>○取組の結果、令和5年9月末時点の実績は以下のとおり （事業所の電子申請の利用状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「資本金1億円超の事業所」の電子申請利用割合は93.8%（令和元年度比+62.3ポイント）となり、ほぼ全ての「資本金1億円超の事業所」が電子申請を利用 ・一定規模の事業所（被保険者51人以上事業所）の電子申請利用割合は、80.2%（令和元年度比+48.4ポイント）と大幅に向上し、「資本金1億円超の事業所」と合わせた電子申請利用割合は82.8%まで上昇 <p>（主要7届書の電子申請割合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被保険者数の多い事業所を中心に電子申請の利用促進に取り組んだ結果主要7届書^{※3}の電子申請の割合は、令和元年度の23.9%から69.5%まで大幅に上昇 <p>○マイナポータル経由のG Biz IDによる電子申請対応を開始。また、これに対応した届書作成プログラムを機構ホームページに公開（令和2年4月）</p> <p>○e-Gov 経由のG Biz IDによる電子申請対応を開始（令和2年11月）</p> <p>○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、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（令和5年1月） （電子データで提供が可能な情報）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） <p>○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）を電子データで送付可能とする仕組みを構築（令和6年1月開始予定）</p> <p>＜個人向けオンラインサービス＞</p> <p>○マイナポータルとねんきんネットの認証連携機能について、スマートフォンで簡易に連携できるよう改善（令和3年7月）</p>
--	--

能の追加等による利便性の向上について、検討を進める。

【ICTを活用した業務改善】

○事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、最新のICTを活用するなど事務の効率化等について取り組む。

○既保有情報の活用によるお客様の利便性向上と、システムチェックによる正確性の確保を図る観点から、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オンラインサービスを構築・展開

(納付)

- ・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込み、キャッシュレス納付が可能となるサービスの開始（令和5年2月）
- ・手元に納付書がなくてもネットバンキングから納付ができる仕組みや口座振替手続のオンライン化の仕組みの構築（令和6年1月、3月開始予定）

(免除)

- ・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を可能とするサービスの開始（令和4年5月）

(申請)

- ・年金給付関係の届書に関して、簡易な電子申請を可能とする仕組みの構築
 - 扶養親族等申告書（令和5年9月）
 - 老齢年金請求書（令和6年6月開始予定）

(送付)

- ・個人向け通知書（社会保険料控除証明書・源泉徴収票）を電子データで提供するサービスの開始（令和4年10月、令和5年1月）

(お客様サービスの向上)

- チャットボットによる自動応答サービスの開始（令和元年9月～）
- 年金相談のインターネット予約の開始（令和3年5月）
- 事業所調査資料のオンライン提出の開始（令和3年5月）

(内部事務の効率化)

- RPA技術の活用による各種定型業務の自動化を実施（令和元年7月～）
- 内部帳票の電子データ化
 - ・出力枚数の多い増減内訳書等の4帳票（年間1,100万枚）の電子データ化を実現（令和2年10月～）
 - ・残る485帳票（年間1,600万枚）の電子データ化に向けたシステム開発を実施（令和5年11月開始予定）

(機構内外における情報授受の見直し)

- 機構内部での電子媒体で行っていたサーバー間の情報授受について、安全に直接データの授受を可能とする仕組みを導入（令和3年9月）

<p>【マイナンバーの活用】</p> <p>○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の仕組み等を活用して、他の行政機関との情報照会及び提供の範囲を拡大し、業務の効率化及び被保険者等の利便性を向上する。</p>	<p>○外部機関との電子媒体を介した情報授受に関して、機構のネットワーク環境を介して授受を行う運用に変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業年金連合会（令和3年10月） ・国民年金市場化委託業者（令和5年5月） <p>○厚生労働省年金局との電子媒体を介した情報授受に関して、事務処理方法を見直し、多数の電子媒体回付業務を廃止（令和5年度中）</p> <p>○その他の電子媒体を介した情報授受を行っている外部機関に関しても、回線化等の見直しに向け協議中</p> <p>平成28年10月から基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを開始し、これまでにマイナンバーによる年金相談や各種届出におけるマイナンバー利用、住所変更届等の届出省略を実施しているところ。第3期中期計画期間における情報連携の拡大とその活用状況は以下のとおり。</p> <p>○情報連携の対象拡大</p> <p>＜情報照会の拡大＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市区町村からの所得情報等（※）取得開始（令和元年7月～） ・デジタル庁からの公的給付支給等口座情報の取得開始（令和4年10月～） ・法務省からの戸籍情報取得開始（令和6年3月～試行運用開始） <p>※所得情報、住民票情報、雇用保険情報</p> <p>＜情報提供の拡大＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体等への年金給付情報等の提供（令和元年10月～） ・全国健康保険協会へのオンライン資格確認に必要な情報（被扶養者のマイナンバー等）の提供（令和3年2月～） <p>○情報連携の各業務への活用状況</p> <p>＜国民年金関係＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳情報を活用した全ての20歳到達者、退職者等（未届出者）の職権適用（令和元年10月～） ・国民年金保険料免除申請の所得に係る添付書類省略（令和元年10月～） ・所得情報の国民年金保険料収納対策業務への活用（令和2年6月～） <p>＜厚生年金保険関係＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・養育期間標準報酬月額特例申出書の住民票に係る添付書類省略（令和3年10月～） <p>＜年金給付関係＞</p>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・年金裁定請求時の住民票及び所得に係る添付書類省略（令和元年7月～） ・年金生活者支援給付金請求時及び障害基礎年金請求時の所得に係る添付書類省略（令和元年7月～） ・年金裁定請求時に公金受取口座を年金給付の受取口座に指定する場合の添付書類省略（令和4年10月～）
--	---

<p>次期中期計画に向けた 課題</p>	<p>【オンラインビジネスモデルの推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○クラウド等の最新の ICT を活用し、事業所・個人に対するオンラインサービスの拡充等お客様接点のデジタル化の拡大や機構の事務処理の効率化をどのように図っていくか。 ○事業所・個人向けサービスにおける数値目標をどのように設定すべきか。 <p>【事業所向けオンラインサービスの拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○電子申請の促進 <ul style="list-style-type: none"> ・電子申請の利用促進をどのように進めていくか。特に、「51人以上事業所」等への個別アプローチにより、届書ベースの電子申請割合が70%近くまで到達した状況を踏まえ、事業所の大多数を占める50人以下事業所へのアプローチを今後どのように効率的に行っていくか。 ○オンライン事業所年金情報サービスの促進等 <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供の迅速化や誤送付のリスク低減等を図るため、オンライン事業所年金情報サービスで利用可能な情報等の拡大や当該サービスの利用促進をどのように進めていくべきか。 ・事業所からのニーズ等を調査しつつ、照会機能の実装をどのように進めていくべきか。 <p>【個人向けオンラインサービスの拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「ねんきんネット」の利用拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・ねんきんネットに関して、マイナポータルとの認証連携をベースに、被保険者から年金受給者まで個人のお客様の簡単な年金手続をオンラインで完結できるプラットフォームとしてどのように機能拡充を進めていくか。 ・お客様の利便性向上、機構の事務処理の効率化が図られるよう、どのように利用促進を進めていくべきか。 <p>【事務の効率化の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○機構事務の効率化 <ul style="list-style-type: none"> ・外部機関との連携を含めた機構の事務処理に関して、セキュリティ強度を維持しつつ、クラウドサービス等の活用等を含めた業務の効率化やコスト削減をどのように行っていくか。 ・更なるお客様サービスの向上の観点も含め、年金給付業務に関する既存システムの課題や年金相
--------------------------	--

談に関する課題等について、ICT等の活用を含め、どのように改善していくか。

【マイナンバーの活用】

- 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部改正の施行（※）により、情報連携による添付書類省略の対象拡大など、被保険者・受給権者の利便性向上につながる改善が図られるが、それに伴う実務面での取組をどのように進めるか。
- 公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律の一部改正に伴い、新たに年金を請求される方や既に年金を受給されている方に、年金振込口座を公金受取口座に登録するか意思確認を行い、年金振込口座情報をデジタル庁に提供することから、この事務処理を正確に実施するため、どのように実施体制やシステム等を整備するか。

※公布：令和5年6月9日 施行：公布日から1年3か月以内

Ⅲ－１．内部統制システムの有効性確保 (1) 事務処理の正確性の確保

第3期中期計画の概要	主な取組と成果										
<p>【内部統制システムの有効性確保】</p> <p>○日報、事務処理誤り報告等を活用したモニタリング、事務処理誤りの年次公表時に行う年次点検等により、早期に事務処理誤りを発見し、必要な対応を速やかに実施する。</p> <p>【事務処理誤りの早期発見及び対応】</p>	<p>○リスク管理の強化を目的として、「三線防御体制（※）」の確立に向けた以下の体制整備等を実施。（令和4年4月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・本部・拠点現業の品質管理を一体的に行う観点から、本部現業の進捗管理、品質管理及び事務リスク管理を統合的に行っていた本部事業管理部を廃止し、業務品質管理部・リスク統括部に業務を移管 <p>○また、当該グループの助言・提案を受け、事業（届書）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。（令和5年4月）</p> <p>（※）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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 第三線：第二線におけ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） 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） <p>○事務処理誤りの根絶に向け、日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングを通じた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推進。その結果、年度内に発生した当該年度の事務処理誤り件数は、令和4年度で425件となり、令和元年度（710件）と比較して285件減少。</p> <p>【年度内に発生した当該年度の事務処理誤り件数】</p> <table border="1" data-bbox="931 1305 2072 1385"> <thead> <tr> <th>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> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>710件</td> <td>592件</td> <td>481件</td> <td>425件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○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、各年度9月に年次</p>	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	件数	710件	592件	481件	425件
年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度							
件数	710件	592件	481件	425件							

【「お客様の声」の分析】

- 「お客様の声」を分析し、潜在的な事務処理誤りを早期に発見し、その対応を行う。

【重点三事案の根絶】

- お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案（事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付）の発生を防止するため、従前の取組を引き続き徹底する。

【本部現業部門のリスク把握に基づく対応】

- 本部現業部門における事務処理誤りのリスクを把握・分析し、業務の実施体制の整備、マニュアルの改善並びにルール遵守及びチェック体制の強化を実施する。

公表を実施。同種の事務処理誤りが複数あった事象について、同様の事象の新たな発生を防ぐため、システム改修を実施し再発防止を図るとともに、対象者を特定して必要な対応を実施。

- 「お客様の声」について、事務処理誤り疑いの早期発見及び事務処理誤りの再発防止の観点から確認を行い、マニュアル整備等、必要な対応を実施。

【「お客様の声」確認件数】

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	11,622件	10,795件	11,177件	11,004件

- 発生した個別の事務処理誤りについて原因分析や「未完結リスト」の点検、情報提供等によるルールの徹底を引き続き行った結果、年度内に発生した当該年度の重点三事案件数は96件（令和元年度122件）に減少。

【年度内に発生した当該年度の重点三事案件数】

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	122件	112件	87件	96件

- 本部現業の全体像を詳細に把握するため、令和元年度に、本部現業の実態調査を行い、業務工程単位でリスク分析・評価を実施。
- 本部現業を適正に遅滞なく執行するため、令和2年4月に、本部現業を統合管理（事務リスク管理、進捗管理及び品質管理）する本部事業管理部を設置するとともに、機構における重要な事業について企画から執行まで一貫して実施する特定事業部を設置。
- 本部現業のリスク分析・評価の結果を踏まえ、本部事業管理部において、以下の本部現業管理に関する取組を集中的に企画・実施。
 - ・本部現業に関するリスク情報を把握するための本部現業部署グループ長による日次報告を開始（令和2年4月～）
 - ・部署横断的な本部現業の進捗管理を行うためのツールを作成し、業務の進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を開始（令和2年6月～）
 - ・本部現業部署に対する未完結届書等の点検を開始（令和3年10月～）
 - ・本部現業の共通的な事務処理に関する業務処理マニュアル「本部現業共通編」を整備し、業務処理要領確認システム（MACS）に掲載（令和2年4月）
- 本部・拠点事業の品質管理を一体的に行い、リスク管理体制の強化を図るため、

- 中央年金センター等で行っている各種リストの処理について、その効率化を図りつつ、事務処理の正確性を確保する。

【ルールの徹底】

- 指示・事務連絡の発出件数の削減等に努める。

- 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、理解度を向上させ、ルールの浸透・定着を図る。

令和4年4月に本部事業管理部を廃止し、本部現業の事務リスク管理及び進捗管理に関する業務をリスク統括部に順次移管するとともに、本部現業の品質管理に関する業務を業務品質管理部に移管し、「三線防御体制」の確立に向けた体制整備を実施。

- 本部現業の品質向上を図るため、業務処理マニュアル「本部現業国民年金部編」、「本部現業厚生年金保険部編」及び「本部現業特定事業部編」等を順次整備し、業務処理要領確認システム（MACS）に掲載。（令和4年10月、令和5年3月）
- 本部現業の処理遅延のリスクを早期に把握するため、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モニタリングする進捗管理を開始。（令和5年4月～）

- 中央年金センターで処理するリストについて、平成30年度より順次リストの統廃合や処理の自動化等を推進し、令和2年10月時点で、従来と比較して約70%（約178.5万件）を削減。また、当該リストの進捗管理のシステム化についても、令和元年10月から順次進め、令和3年4月に全てのリストについてシステムによる進捗管理を実現。

- 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し、指示の発出件数の削減を実現。（令和元年度～）

【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

- 指示等の質の向上のため、以下の取組を実施。（令和元年度～）
 - ・「分かりやすさ・周知しやすさ」を観点にした現場の職員等による指示等の内容及び解説の評価を実施
 - ・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実施

<ul style="list-style-type: none"> ○テレビ会議システム等を活用し、指示・事務連絡の理解度向上を図る。 ○重要な指示・事務連絡について、ルールを理解度及び遵守状況を確認する。また、確認結果を踏まえて必要な対策を実施する。 ○業務処理マニュアルに則した業務実施体制の確立のため、機構全体で定期的にルールの理解度の確認を行う等、制度と実務の正確な理解を徹底する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○テレビ会議システムを活用し、重要な指示・事務連絡の発出部署の職員による現場向け解説を日々実施。また、解説する職員のスキルアップのためのアナウンス研修を実施。(令和元年度～) ○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、国民年金や厚生年金適用等の4制度について、毎月理解度チェックを実施し、低正答率となった拠点に対しては、再度チェックを実施することや本部より訪問指導すること等によりルールの再徹底を実施。(令和元年度～) <p>また、業務手順に関する小テストである一問一答を週2問の頻度で実施。(令和2年8月～)</p>
---	--

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【内部統制システムの有効性確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○リスクの把握に対する感度、対応のスピード及び的確さの高度化を図るため、どのような取組を行っていくか。 ○リスク管理体制（三線防御体制）の実効性・効率性をどのように高めていくか。 <p>【事務処理誤りの早期発見及び対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○日報や事務処理誤り報告書等によるモニタリングの実施、年次点検の定例的な分析及びその他活用可能なデータの分析により、リスクを特定し、事務処理誤りの未然防止をどのように行っていくか。 <p>【ルールの徹底】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事務処理誤り防止につなげる観点から、ルールの徹底を更に進めるため、理解度チェック及び一問一答の効果的な実施についてどのように行っていくか。
---------------------	--

Ⅲ－１．内部統制システムの有効性確保 (2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【リスク管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事務リスク・信頼リスクへの対応 <ul style="list-style-type: none"> ・拠点長からの日次の業務報告や事務処理誤り報告の点検を行い、把握したリスクに対して適切に対応する。 ・新たな仕組みを構築し、経常的にモニタリングを行うことで、早期のリスク把握及び適切な対応を行う。 ・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本部及び拠点のモニタリングを強化する。 ○システム部門のシステムリスクへの対応状況について、定期的に報告を求めるとともに、経常的にチェックできる体制を確立する。 ○情報管理対策室の情報セキュリティリスクへの対応状況について、定期的に報告を求めるとともに、経常的にチェックできる体制を確立する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○拠点長からの日次の業務報告書等に係るモニタリング等を行い、顕在化したリスク、潜在的なリスクを早期発見し、本部内で情報共有を図るとともに、個別対応を実施。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実施。(令和元年度～) ○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、拠点に向けては事務連絡での周知を行うことで、事務処理ルールの遵守と再発防止を徹底。(令和元年度～) ○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や管理ツールを活用した進捗管理の仕組みを通じて、経常的にモニタリングを実施。(令和2年度～) ○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のうえ、リスクが高い拠点を把握し、関係部署への情報提供のうえ、拠点長に対する事務処理誤り事例等の周知・注意喚起を実施。(令和元年度～) ○各システムの障害発生状況について確認するとともに、発生した障害について必要な対応を実施。それらの原因を分析し、同様の障害が発生しないよう必要な対策を実施するとともに、障害発生状況や対応状況等について、リスク管理委員会に報告。 また、発生したシステム障害について、システム部門と開発受託者等で真因分析等を行い、より効果的な再発防止策の検討を実施。(令和元年度～) ○リスクアセスメントとして、外部の専門家による情報セキュリティリスク評価・分析及び脆弱性診断を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度：インターネット環境、共通基盤システム等 ・令和2年度：記録管理システム、ねんきんネット等 ・令和3年度：年金給付システム、日本年金機構ホームページ等 ・令和4年度：個人番号管理サブシステム、障害年金業務支援システム等 ・令和5年度：ねんきんネット、Web会議システム等 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、進捗状況についてリスク管理委員会へ報告。

○災害その他リスクへの対応について、非常時においても年金の支払等、国民生活に影響を与えるような業務が継続できるよう検討を行い、早期に方針を策定、順次対応する。

- ・緊急時の年金給付体制の見直しと対応策
- ・記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制
- ・大規模地震対策

【コンプライアンス確保】

○社会情勢の変化に対応したコンプライアンス意識の醸成、リスクに対する感度・対応のスピードに重点を置いた実効性のある研修等の取組を行う。

【情報共有の促進】

○本部内情報共有について、本部現業部門のリスク管理の見直しや本部職員の意識改革の取組等も踏まえ、見直しを図る。

○機構本部が被災した場合に備えて、遠隔地に設置した年金支払システムについて、計画どおりシステム改修を実施し、年金支払に関しては全般的にバックアップできる機能の構築や人員面等を含めた実施体制の見直しを行うとともに、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を強化。(令和3年度～)

○業務継続と人命確保の対策として、ハザードマップにより、各拠点における災害発生リスクを把握するとともに、災害発生時における年金事務所等の閉鎖等の基準・手順を整理。また、特に人命への危険性が高い津波浸水による被害が想定される拠点において、避難行動等について整理した避難手順書を作成。(令和元年度～)

○災害対策として、災害用備蓄品の保管や災害対応体制及び防災訓練の実施について、定期的に確認を実施。

○機構における新型コロナウイルス感染症対策について、政府方針等を踏まえ、対策に関する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」を策定するとともに、当該ガイドラインに基づく対策について、各拠点に設置した「新型コロナウイルス感染予防対策委員会」を中心に実施し、同委員会で遵守状況を確認するなど、対策を適時適切に実施。(令和2年度～令和5年度)

○リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透・定着させるため、以下の取組等を実施。

- ・関係部署との連携、外部講師の活用等による多様な研修の実施や情報発信
- ・コンプライアンスに関する自己点検を定期的の実施し、役職員のコンプライアンス意識の自己確認を促進
- ・コンプライアンスに対する意識調査を各年10月に実施し、調査結果をコンプライアンス委員会に報告、全役職員に情報提供などの取組を実施

○これまで発生したコンプライアンス問題事案を踏まえ、諸規程等の改正や研修資料に反映させるなど、再発防止に向けた取組を実施。

○情報共有の促進については、以下の取組を実施。(令和元年度～)

- ・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、基幹業務への取組やルール徹底等を現場に浸透させるとともに、課題

<p>また、厚生労働省との情報共有について、引き続き推進する。</p>	<p>や問題点を把握し、本部と現場間の情報共有を推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤役員会を継続して原則毎週1回開催し、役員間の組織横断的な議論を行うことで、業務運営・組織管理上の重要事項に係る本部内情報共有を実施 ・年金局と機構の幹部による定期連絡会議を定期的で開催し、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を共有 ・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及び厚生労働省職員の常駐受け入れを実施
-------------------------------------	--

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【リスク管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○制度を正確に運用するために、システム対応の促進と職員対応の正確性確保の一層の高度化にどのように取り組んでいくか。 ○事業のモニタリングの高度化をどのように図っていくか。 ○システムの安全性・安定性確保のための施策をどのように検討し進めていくか。 <p>【コンプライアンス確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○拠点内における取組不足が確認される等、コンプライアンス上のリスクが高いと認められる拠点等を把握し、コンプライアンス問題事案を未然に防止する取組をどのように強化していくか。 <p>【情報共有の促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○本部・拠点間、本部内及び厚生労働省との情報共有について、引き続きどのように充実していくか。
---------------------	--

Ⅲ－１．内部統制システムの有効性確保 （３）適正な監査の実施

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【監査体制の確立】</p> <p>○外部からの人材登用を進めるとともに、外部資源等を活用して監査を担う人材を計画的に育成する。</p> <p>○監査品質の向上に向け、品質管理体制の整備を図る。</p> <p>【監査手法の確立】</p> <p>○監査項目の恒常的な見直し等を通じて監査手法の的確性・妥当性を高めるとともに、ルールが現場の実態に即したものとなっているか評価を行う。</p>	<p>○監査業務を担う監査部について、以下の体制整備を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務検査を担う業務検査グループについて、40名（令和元年度）から51名（令和5年度）に体制を強化 ・業務監査を担う監査グループについて、令和4年度に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グループを設置するなど体制の見直しを実施し、業務監査機能を強化 <p>○金融機関等での監査業務経験者、公認情報システム監査人等の専門資格保有者を監査専門職及び高度専門職として5名採用。（令和元年度2名、令和2年度2名、令和5年度1名）</p> <p>○内部研修及び外部研修の受講等による人材育成を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度：監査部職員全員を対象に外部講師や高度専門職による研修の実施、外部研修の受講及び外部機関が実施する認定資格取得講習会の受講 ・令和2年度：新任者研修、高度専門職による研修に加え、監査部職員のスキルチェック結果を踏まえた部内研修の実施 ・令和3年度：新任者研修、高度専門職による研修に加え、外部専門家によるシステムの専門的知識の習得を目的とした部内研修を実施 ・令和4年度：監査担当者育成プログラムを策定し、スキル別の研修を選定の上、外部研修の受講及び部内研修を実施 <p>○業務監査の品質管理について、各監査グループの品質管理担当者による確認を実施。</p> <p>○業務検査の品質管理について、各検査グループでの品質管理担当者による確認に加え、企画調整グループ内での品質管理担当者による、複層的な品質チェックを実施。</p> <p>○業務検査項目について、重点検査項目を設定するとともに検出事項を点数化して評価し、拠点の格付けに反映。A評価の拠点数が大きく増加する等、評価結果は年々向上しており、検出事項に対する拠点の改善対応等の取組によるルールの浸透効果が出ていることを確認。</p>

	＜業務検査結果の推移＞					
	年 度	A 評価	B 評価	C 評価	D 評価	E 評価
	令和元年度	25 拠点	70 拠点	188 拠点	43 拠点	2 拠点
	令和2年度	124 拠点	117 拠点	80 拠点	5 拠点	1 拠点
	令和3年度	146 拠点	114 拠点	58 拠点	7 拠点	1 拠点
令和4年度	174 拠点	107 拠点	39 拠点	3 拠点	1 拠点	
<p>○重点監査テーマを定め、効果的な監査を実施するための監査手法を確立する。</p>	<p>○新型コロナウイルス感染拡大の状況を踏まえた監査手法等の機動的な対応。</p> <p>○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検討に加え、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検査項目の設定。</p> <p>○業務検査における検出事項の原因究明を行うための分析手法を策定。</p> <p>○業務検査結果が低評価であった拠点に対し、改善取組の有効性を評価するフォローアップ監査を実施。(令和元年度 16 拠点、令和2年度 15 拠点、令和3年度 9 拠点 5 部署、令和4年度 4 拠点)</p> <p>○高度専門職の助言を踏まえた監査項目・手法の検討、確認手順等の設計。(会計監査、システム監査)</p>					
	<p>○リスクの高い業務プロセスに焦点を当てた重点監査テーマを設定し、本部及び拠点に対し、ルールの効率性・妥当性を確認する監査を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度「年金給付審査業務」「厚生年金保険料の徴収業務」等 ・令和2年度「業務の有効性・効率性の確保」「適切な外部委託管理」等 ・令和3年度「内部統制システムの有効性」「調達業務」「会計業務」等 ・令和4年度「リスク管理体制の整備・運用状況」「業務の諸規程等との準拠性」等 ・令和5年度「リスク管理体制の有効性」「業務の諸規程等との準拠性」等 					
	<p>○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の適正性について令和3年度より四半期ごとに監査を実施。</p>					
	<p>○外部専門家による情報セキュリティ対策の有効性確認に関する監査を実施。</p>					
	<p>○外部委託業務における個人情報の管理状況について、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。</p>					

<p>次期中期計画に向けた 課題</p>	<p>【監査体制の確立】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○三線防御体制における第三線としての機能をいかに強化していくか。 ○監査部職員の監査の専門知識の向上に加え、各業務の実務知識について、どのように向上を図っていくか。 ○システム監査、会計監査の専門知識を有した者の登用をどのように進めていくか、また、外部専門家の知見をどのように活用していくか。 ○実践的な研修コンテンツの開発や研修の実施による監査部職員の育成を、どのように行っていくか。 <p>【監査手法の確立】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○変動するリスクに対し、機動的に監査を実施する監査の適時性をどのように確保していくか。 ○リスク評価を踏まえた準拠性監査をどのように実施していくか。 ○リスク分析による高リスク領域に対する監査テーマをどのように選定していくか。 ○システム監査を確立するため、各種システムに見合った監査手続・手法をどのように構築していくか。
--------------------------	---

Ⅲ－１．内部統制システムの有効性確保 (4) 契約の競争性・透明性の確保

第3期中期計画の概要	主な取組と成果																																			
<p>【適切な調達方法の選択】</p> <p>○契約については、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約金額が少額のもの、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、一般競争入札に付すことを徹底する。</p> <p>○中期目標期間中、毎事業年度、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、中期目標期間中の実績において中期目標期間中の当該計画額の合計額の10%以上を削減することを旨とする。</p>	<p>○各年度の全契約件数から少額随意契約や指定業者契約等を除く契約のうち、一般競争入札に付した件数及び割合は以下のとおり。</p> <table border="1" data-bbox="896 432 2069 596"> <thead> <tr> <th>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> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>827件</td> <td>732件</td> <td>641件</td> <td>639件</td> </tr> <tr> <td>割合</td> <td>80.9%</td> <td>82.1%</td> <td>82.5%</td> <td>83.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○一般競争入札（最低価格落札方式）及び競争性のある少額随意契約（オープンカウンター方式）による競争性のある契約の調達計画額からの削減率の推移については、以下のとおり、年度を経るごとに削減率が上昇し、目標を大きく達成。</p> <table border="1" data-bbox="896 783 2069 1003"> <thead> <tr> <th>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> </thead> <tbody> <tr> <td>計画額</td> <td>36,534百万円</td> <td>34,332百万円</td> <td>31,058百万円</td> <td>26,258百万円</td> </tr> <tr> <td>削減額</td> <td>8,378百万円</td> <td>9,820百万円</td> <td>10,261百万円</td> <td>9,936百万円</td> </tr> <tr> <td>削減率</td> <td>22.9%</td> <td>28.6%</td> <td>33.0%</td> <td>37.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【参考】 <公正取引委員会からの改善要請に基づく対応></p> <p>○令和4年3月3日、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、同日、これらに対応するための専任チームを設置し、次の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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（令和4年10月） ・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 	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	件数	827件	732件	641件	639件	割合	80.9%	82.1%	82.5%	83.5%	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	計画額	36,534百万円	34,332百万円	31,058百万円	26,258百万円	削減額	8,378百万円	9,820百万円	10,261百万円	9,936百万円	削減率	22.9%	28.6%	33.0%	37.8%
年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度																																
件数	827件	732件	641件	639件																																
割合	80.9%	82.1%	82.5%	83.5%																																
年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度																																
計画額	36,534百万円	34,332百万円	31,058百万円	26,258百万円																																
削減額	8,378百万円	9,820百万円	10,261百万円	9,936百万円																																
削減率	22.9%	28.6%	33.0%	37.8%																																

<p>【調達委員会による事前審査等】</p> <p>○調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。</p> <p>【複数年契約等合理的な契約形態の活用】</p> <p>○複数年契約等合理的な契約形態を活用する。</p>	<p>ン形式に変更（令和4年8月より実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子入札システムの導入・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（令和4年8月より実施） ・電子入札システムの導入に向けて調達手続を開始（令和5年9月より実施） <p>○調達委員会の開催状況については、以下のとおり、原則、毎月2回開催し、該当案件について審査を実施。</p> <table border="1" data-bbox="896 459 2065 564"> <thead> <tr> <th>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> </thead> <tbody> <tr> <td>回数・案件</td> <td>23回・229件</td> <td>24回・177件</td> <td>24回・178件</td> <td>23回・307件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ R4年度に件数の集計方法を見直し、契約件数を計上。</p> <p>○業務の効率化、業務品質の維持・向上及び業者が受託しやすい調達を実施するため、複数年契約、適正な調達単位の分割及び複数落札方式を活用し、契約を締結。なお、複数年契約の件数は、以下のとおり。</p> <table border="1" data-bbox="896 794 2065 900"> <thead> <tr> <th>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> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>949件</td> <td>854件</td> <td>839件</td> <td>900件</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	回数・案件	23回・229件	24回・177件	24回・178件	23回・307件	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	件数	949件	854件	839件	900件
年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度																	
回数・案件	23回・229件	24回・177件	24回・178件	23回・307件																	
年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度																	
件数	949件	854件	839件	900件																	

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【競争性・透明性の確保】</p> <p>○競争性、透明性の確保のために、関係部署へどのように更なる情報発信を行っていくか。</p> <p>【人材育成と人材確保】</p> <p>○適正な調達を実施するため、調達業務に精通する人材育成と人材確保をどのように行っていくか。</p> <p>【適切な調達方法の選択】</p> <p>○一般競争入札の更なる徹底に向け、競争性をより高めるため、どのように入札参加希望事業者の新規開拓を行っていくか。</p> <p>○競争性のある契約（総合評価落札方式適用分を除く）の調達計画額の合計額の10%以上を削減することについて、数値目標をどのように設定していくか。</p> <p>【調達業務のシステム化】</p>
---------------------	---

	<p>○電子入札システムの適切な運用方法を検討するとともに、どのように利用促進を図っていくか。</p> <p>【入札結果の分析と活用】</p> <p>○入札結果の分析手法をどのように確立していくか、また、分析結果をどのように活用していくか。</p>
--	---

Ⅲ－２．個人情報保護

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【組織面の対策】</p> <p>○情報管理対策本部、情報管理対策室等の情報セキュリティ体制を維持するとともに、新たな脅威に対応する体制を継続的に強化する。</p> <p>【技術面の対策】</p> <p>○個人情報保護及び情報セキュリティ対策の観点から、新たな脅威に対するシステム的な対応を継続的に強化していく。</p>	<p>○平成27年5月の不正アクセス事案に対する平成27年9月の勧告の対応については、内閣サイバーセキュリティセンター（以下「NISC」という。）によるサイバーセキュリティ対策を強化するための監査（以下「マネジメント監査」という。）が行われ、毎年、継続的に評価されてきた。</p> <p>令和2年度に実施されたマネジメント監査において、再発防止策の実施による継続的な改善活動の取組により一定の改善が見られたことから、勧告を踏まえた評価は終了する旨の通知を受けた。これにより、マネジメント監査は通常の監査サイクル（2年に一度）に復帰した。</p> <p>○令和4年度に実施されたマネジメント監査においては、情報セキュリティに関する課題管理に係る次の対応がグッドプラクティス（好取組事例）と評価された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 <p>○情報管理対策本部を定期的開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行い、外部機関による監査等で判明した課題への対応策をまとめるなど情報セキュリティ対策の継続・強化を推進。</p> <p>○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実施。</p> <p>○大規模拠点におけ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）を配置。（令和5年3月時点：52拠点）</p> <p>○情報セキュリティの問題点を把握し、これに対して有効な情報セキュリティ対策を講じていくため、独立した外部の専門家によるリスク評価・分析を実施。また、毎年度、対象の情報システムを選定した上で、外部の専門家による脆弱性診断及びペネトレーションテストを実施。</p>

<p>【業務運営面の対策】</p> <p>○役職員の危機意識の向上、運用ルール及びインシデント発生時の対処手順の徹底等を図るため、定期的に研修、訓練等を実施する。</p>	<p>○ねんきんネットについて、令和2年1月のシステム更改を契機にセキュリティイベントを早期検知する仕組み（SIEM※）を導入、その後のねんきんネットの仕様変更に合わせて適宜検知ルールの見直しを実施。</p> <p>※SIEM（Security Information and Event Management）サーバやネットワーク機器のログ情報を収集し、相関分析することで攻撃の予兆を検知する仕組みのこと。</p> <p>○機構をかたるフィッシング詐欺、マルウェアの種類、各攻撃手法への対策等の調査・研究を通じて、情報セキュリティの側面から対策を強化。</p> <p>○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確実に確認するために、情報セキュリティ要件確認実施要領を定めた上で、令和3年4月から運用を開始。</p> <p>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等については、同要領に基づきセキュリティ要件の確認を実施。</p> <p>※確認の実績 令和3年度：58案件、令和4年度：67案件</p> <p>※主な事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 標的型攻撃による組織内部への侵入を低減させるための対策として、昨今の動向（ランサムウェア等の不正プログラム）を踏まえた対策を実施するよう指摘し、システムの構築及び更改等の仕様書に反映 ・ Web会議サービスの利用に当たって、機構の管理が及ばない外部の者に対して、利用端末のOSやWeb会議サービスのアプリケーションが最新であるか等の確認を求め、事前に疎通試験を行った上で利用するよう指摘し、会議主催部署が定める運用手順書に反映 <p>○情報セキュリティ研修及び個人情報保護等に関する研修を定期的・継続的に実施するとともに、インシデント発生時に、各自が迅速かつ適切な対応がとれるよう、実践的訓練を実施。</p> <p>※主な研修の実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全職員及び派遣職員を対象とした情報セキュリティ研修（年2回） ・ 役員を含む幹部職員を対象とした情報セキュリティ研修（年1回） ・ 全職員及び派遣職員を対象とした個人情報保護・マイナンバー研修（年1回） <p>※標的型メール攻撃訓練の実績（フォローアップ含む）</p> <p>令和元年度：4回、令和2年度：2回、令和3年度：2回、令和4年度：2回</p> <p>※エスカレーション訓練の実績</p> <p>令和元年度：なし、令和2年度：1回、令和3年度：1回、令和4年度：1回</p>
--	--

<p>【年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理】</p> <p>○外部委託先における個人情報の適正な管理状況を確保するための取組を徹底する。</p> <p>【監査によるチェック】</p> <p>○情報セキュリティ対策の実施状況や外部委託先における個人情報の管理状況については、監査による評価を行い、課題等を把握し、改善に努める。</p>	<p>○組織全体又は横断的に対応が必要な課題とすべき案件の管理を確実に行うために、情報セキュリティリスク管理要領を定めた上で、令和2年5月から運用を開始し、監査や自己点検、教育、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実施。</p> <p>※一元的な管理及び横展開の運用実績 令和2年度：8件、令和3年度：3件、令和4年度：3件</p> <p>○外部委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況及び履行状況が適切であるかを確認するため、履行開始前検査、履行中検査、納品時検査、履行後検査を実施。また、各種検査の実施状況についてリスク管理委員会に報告し、本部内に情報共有。</p> <p>※Ⅲ－1.（3）適正な監査の実施を参照。</p>
--	---

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【組織面の対策】</p> <p>○情報管理対策本部を中心とした情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（P D C Aサイクル）について、引き続きいかに緊張感をもって運営していくか。</p> <p>【技術面の対策】</p> <p>○情報セキュリティを確保した上で、インターネット環境を活用することができるI C T基盤をどのように構築するか。</p> <p>○攻撃手法の高度化や外部環境の変化、情報技術の進展等の状況を踏まえ、新たな脅威に対して、いかにスピード感を持った対応を行っていくか。</p> <p>【業務運営面の対策】</p> <p>○セキュリティ対策のための各種チェック機能について、引き続きいかに実施し高度化していくか。</p>
---------------------	---

Ⅲ－３．文書管理及び情報公開

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【文書の適正管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年金記録や年金額に関係する文書の保存について、制度上必要となる保存期間等を検討し、規程等の見直しを行う。 ○電子申請や電子媒体で提出された届書等の取扱いについて、当該電子データを原本として適正に管理する方法を検討し、可能なものから順次実施する。 ○電子データ化等文書をより効率的に保存・活用できる方法を検討し、全ての文書が適正かつ効率的に管理されるよう体制整備する。 <p>【事務処理誤り等の公表】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○不適正事案や事務処理誤り等の事案について、事案の重要性等に応じ、速やかに公表する。 <p>【業務運営に関する情報の公表】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事業計画やお客様の声の主な内容等について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。 <p>【年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○毎年度、機構の業務実績、組織及び役員に関する情報などについて、年次報告書を作成し、公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金記録関係文書の保存期間を、資格取得届等は150年、年金請求書は100年等に見直すことについて、令和5年9月11日の年金事業管理部会にて了承。 ○経過管理システムで処理する届書については、電子データを原本（正本）として保管し、元の紙届書等は写しとして3年間保管後に廃棄するなど、文書保管ルールを見直すことについて、令和5年9月11日の年金事業管理部会にて了承。 ○既存文書について、令和2年度に廃棄時の確認を容易にする廃棄可能文書のひな形を例示した一覧を作成、令和4年度に廃棄可能文書を追加し、適正かつ効率的な文書管理を検討。 ○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及び年次の公表を実施。 ○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、適時適切に公表を実施。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へ報告。 ○毎年度、機構の業務実績のほか、重点取組施策や新型コロナウイルス感染症への対応状況等について掲載したアニュアルレポートを作成・公表。作成・公表に当たっては、端的な文章と図表の多用により、視覚的に理解しやすく取りまとめるとともに、ホームページへの掲載や市区町村等への配布により、お客様が閲覧しやすい環境を整備。

<p>次期中期計画に向けた 課題</p>	<p>【文書の適正管理】 ○年金記録関係文書について、年金事業管理部会でご了承いただいた新たな文書管理ルールの実施に向け、原本とする電子データや写しとする紙届書等の保管及び廃棄に係る具体的な運用をどのように進めるか。また、紙で処理している文書の電子データでの保管について、どのように検討を進めていくか。加えて、既に倉庫に保管している紙文書等を長期間どのように保管していくか。</p> <p>【情報公開の推進】 ○引き続き、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どのように行っていくか。</p>
--------------------------	--

Ⅲ－４．人事及び人材の育成

第3期中期計画の概要	主な取組と成果																					
<p>【人事方針、人材登用】</p> <p>○制度を実務にする組織としての位置づけを明確にする観点から、資格と職責のあり方について継続的に見直しを行う。</p> <p>○全国拠点網を安定的に維持・運営するための人事体系、人事施策及び人事配置ルールを再構築し、適材適所の人事を行う。</p> <p>○高い専門性が求められる分野の業務を担う職員の人事体系確立と基盤的業務を担う人材の育成及びキャリアパスの確立</p>	<p>○お客様との接点である現場を重視する観点から、資格と職責の配分見直しを継続的に実施。</p> <p>○C2課室長の解消のため、年金事務所課室長登用時は、原則、M1級に昇格させるよう取扱いの見直しを実施。 【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</p> <p>○組織の一体化及び全国拠点網の維持・運営、実務に強い人材の育成という観点から、全国異動を実施し約8割の正規職員が全国異動を経験することで、組織の一体化、ルールの統一は実現。</p> <p>○一方で、全国異動が機構の新卒採用における内定辞退の要因になっているほか、全国異動者に対して、生活・経済面への配慮が必要であることから、全国異動の頻度等を示した再生プロジェクトルールについては、その効果や職員の負担を踏まえ、廃止。</p> <p>○「義務的な全国異動」から「人材育成上有効であり、組織運営上必要な全国異動」へ転換するとともに、組織運営上必要な全国異動をする職員への負担、本部業務の特殊性を踏まえた手当の制度化を検討。</p> <p>○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、ジョブローテーションを見直したキャリアパスの仕組みを整理。</p> <p>○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導入した専門職は、専門職から上席専門職に登用することで制度の安定的運営、活性化を図りつつ拡大。 【専門職配置状況】</p> <table border="1" data-bbox="922 1236 2033 1423"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成31年 4月1日</th> <th>令和2年 4月1日</th> <th>令和3年 4月1日</th> <th>令和4年 4月1日</th> <th>令和5年 4月1日</th> <th>令和5年 10月1日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金給付専門職</td> <td>301人</td> <td>356人</td> <td>373人</td> <td>366人</td> <td>427人</td> <td>428人</td> </tr> <tr> <td>上席</td> <td>74人</td> <td>81人</td> <td>84人</td> <td>85人</td> <td>83人</td> <td>85人</td> </tr> </tbody> </table>		平成31年 4月1日	令和2年 4月1日	令和3年 4月1日	令和4年 4月1日	令和5年 4月1日	令和5年 10月1日	年金給付専門職	301人	356人	373人	366人	427人	428人	上席	74人	81人	84人	85人	83人	85人
	平成31年 4月1日	令和2年 4月1日	令和3年 4月1日	令和4年 4月1日	令和5年 4月1日	令和5年 10月1日																
年金給付専門職	301人	356人	373人	366人	427人	428人																
上席	74人	81人	84人	85人	83人	85人																

一般	227人	275人	289人	281人	344人	343人
システム専門職	48人	53人	55人	52人	48人	47人
上席	6人	7人	6人	5人	5人	14人
一般	42人	46人	49人	47人	43人	33人
合計	349人	409人	428人	418人	475人	475人

○無期転換職員の拡大・活性化及び人事体系を確立する。また、有期雇用職員の安定的確保と役割整理し運用を図る。

○年金給付事業部門に給付業務正規職員を創設（R1.7）し配置。

○雇用の安定がもたらす職員の意欲・能力の向上や必要な人材の確保という労働契約法の趣旨をより一層反映させる観点から、無期転換するための試験は廃止し、契約期間通算5年を経過する者が無期転換可能となる仕組みを確立。

○事務センターの安定した事業実施体制の確立のため、事務センターの職種ごとの役割を整理し、令和元年10月から事務センター専任職員を創設。（配置人数：約930人（R5.4））

○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、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。

○また、採用競争力確保及び非正規雇用職員の雇用の安定の観点から、必要な単価の見直しを実施。

○無期転換職員を3,094人（R1.4）から4,123人（R5.4）に拡大。

○無期転換職員及び有期雇用職員を対象とした正規職員への登用試験を実施。

【登用人数】

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
51人	58人	53人	45人	81人

○定年を65歳に段階的に引き上げる。

○エルダー職員において、知識・経験を活かして活躍できる分野を拡大するため、以下のとおり職種の新設や役割を整理。令和5年4月1日では、1,350人をエルダー職員として配置。

・地域で実施する研修の講師業務を行う人材育成指導員の新設。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及び水準の標準化を目的とした巡回指導に活用し、活躍できる分野を拡大。

○女性の活躍を引き続き推進する。

- ・情報セキュリティ点検業務に従事する管理業務専任役の配置・拡大。
- ・収納率等の向上を図るため、公権力行使を伴う業務への配置・拡大。

○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など詳細な内容を注視し、65歳までの雇用のあり方について検討。

○以下の取組等により、女性職員の育成及び女性の管理職登用を進めた結果、女性管理職比率は16.4%（R5.4）となり、目標（R5年度末15.5%）の前倒し達成を実現。

- ・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及びキャリア面談、女性の若手職員（S級）を対象としたキャリアデザイン研修を実施し管理職登用試験の応募者拡大を推進。
- ・令和4年12月に人事部に人事調整監（女性活躍推進担当）を置くとともに、「女性活躍推進ワーキングチーム」を設置し、支援体制を強化。

【女性管理職比率】

平成31年4月	令和2年4月	令和3年4月	令和4年4月	令和5年4月
13.7%	14.1%	14.6%	15.3%	16.4%

○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、男性職員の育児への参加の促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制の整備及び育児休業等取得予定者がいる拠点への定員配付を実施。

【育児休業取得率及び平均取得日数の推移】

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
女性	育児休業取得率 [※]	98.13%	104.93%	97.66%	103.75%
	平均取得日数	データなし	387.55日	449.80日	438.52日
男性	育児休業取得率 [※]	15.85%	31.88%	44.23%	56.90%
	平均取得日数	データなし	80.33日	79.75日	88.64日

(※)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するため、出産した年度と育児休業を取得した年度にズレが生じることがある。

【優秀な人材の確保】

- 将来の採用環境や機構の人材ポートフォリオ（人員体制）等を総合的に勘案し、優秀な人材の確保に努める。

【適正な人事評価制度の運用】

- 有用な人材の評価や期待される成果に対する実績を評価する総合的な人事評価体系を構築・運用する。
- 評価スキルの向上のため評価者研修、制度の理解と定着促進のため被評価者研修を実施する。

- 女性活躍推進への積極的な取組の結果、令和4年度に実施された「日経 WOMAN 企業の女性活用度調査」において、調査対象 512 社中 31 位を獲得。
- 女性が能力を発揮する上で障壁となっている制度・習慣、女性だからと考えている前提がないか等を掘り起こし、改善を図るために全拠点参加型のキャンペーンを実施。
職員から 1,783 件の意見の提出があり、組織のあり方を含め、順次、必要な見直しを実施。

- 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、機構の人員体制を踏まえて確保するため、新卒採用活動において、Web を活用したイベント（インターンシップ、セミナー、座談会等）を実施するとともに、受験する学生の利便性向上及び負担軽減のため、令和2年度から一次面接を Web で実施。

【新卒採用正規職員数】

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 [※]
422 人	386 人	382 人	429 人	342 人

※ 令和5年10月前倒し採用予定者7名を含む。

- 学生への積極的なアプローチの結果、日本経済新聞社と就職情報大手のマイナビによる就職希望企業調査において、業種別ランキング（公社・団体部門）で日本年金機構が1位を獲得。（R3、R4）
- 専門性が求められるシステム分野等の知識を有する人材確保に向け、転職サイト等を活用した募集を実施。（システムの専門人材14人、監査の専門人材6人採用）
- 拠点全体の努力の成果を職員個人の評価に反映させるため、拠点の事業実績を人事評価に反映させる仕組みを順次拡大。
 - ・年金事務所及び事務センターの一般職（R2年度上期）
 - ・中央年金センター、障害年金センター及び年金記録業務室の管理職・一般職（R3年度下期）
- 拠点規模や拠点運営の困難度を踏まえた拠点の人事評価グループ分けの基準の見直し（7評価グループ⇒9評価グループ）を実施。（R5年度上期）
- 評価者研修及び被評価者研修を継続的に実施するとともに、業務別研修や階層別研修を活用することで研修機会を拡大し、評価スキルの向上と制度の理解・

【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、階層別研修・業務別研修の強化、研修体系の総合的な見直しを行う。また、研修の質の向上のため講師となる人材の育成の強化を行う。

定着を促進。

【評価者研修及び被評価者研修受講者数】

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
2,521人	1,232人	1,230人	3,712人

- 階層別研修においては、職員の意識の向上を図るため、昇格や登用時などの節目に合わせ実施する研修体系に見直し、職責に求められる役割を認識させるカリキュラムを効果的に実施。
- 業務別研修においては、制度を実務につなげるために必要な業務知識の蓄積を図るため、全職員が毎年度受講する研修体系に見直し、職種や階層ごとの役割や業務経験に応じたカリキュラムの充実を実施。
 - ・有期雇用職員の早期育成及び人材定着を図るため、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、より丁寧な研修を実施（H31）
 - ・C級職員及び無期転換職員に必要な業務知識の蓄積を図るため、個々の経験・業務知識に応じたカリキュラムを選択できる「選択コース」を開始（R3）
 - ・事務センター専任職員の段階的な育成を図るため、経験年数に応じたカリキュラムを受講する研修体系に見直し（R3）
 - ・徴収担当職員の業務知識の平準化を図るため、「徴収業務強化研修」を開始（R4）
- 高い専門性が求められる分野（年金給付）については、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象とした専門研修（H29～）、給付業務正規職員を対象とした実務研修（R1～）を実施し、知識の習得及びスキルの向上を推進。
また、年金相談窓口担当となる職員に対し、窓口におけるロールプレイングを取り入れた実践型研修（R1～）や、令和5年度の老齢年金請求の相談・請求の増加に対応するための短期育成プログラム（R5）を実施し、即戦力となる人材を育成。
- 高い専門性が求められる分野（徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）については、外部講師や研修機関による各分野の最新の動向を踏まえた研修を実施し、職員の知識の向上を推進。（H31～）
- 外部講師による講師養成研修を実施し、効果的な講義手法を取り入れる等、講師のスキル向上の取組を実施。また、事業担当部署の担当者による研修を積極的に取り入れることで、実務に直結する研修を実施。（H31～）

【働きやすい職場環境の確立】

職員が、健康で仕事と生活の両立ができる働きやすい職場環境を確立する。

- 時間外労働の上限規制に対応した勤務時間管理を徹底するなど、長時間労働是正に取り組む。

- 年次有給休暇の計画的な取得促進に取り組む。

- ノー残業デーの徹底や「一斉退社」の促進などの取組に加え、管理職の長時間労働の抑制の取組を実施。
- 管理職の負担軽減として、決裁権限の委譲、各種点検、報告業務の見直しを実施。また、令和5年1月に勤務管理システムを改修し、勤務時間管理の適正化、管理職の時間外勤務の削減を推進。
- これらの取組の結果、時間外勤務は大幅に削減され、令和4年度においては、管理職は23時間16分（令和元年度比：8時間12分の削減）、一般職13時間39分（令和元年度比：6時間17分の削減）まで削減。

【時間外勤務の状況】

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
機構全体	22時間53分	21時間25分	20時間2分	16時間4分
管理職	31時間28分	30時間41分	31時間12分	23時間16分
一般職	19時間56分	18時間15分	16時間16分	13時間39分

- 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を洗い出す全拠点参加型のキャンペーンを実施し、拠点からの提案に基づき抜本的な業務の見直しを実施。
(拠点から2,353件の提案があり、内容別に分類し、検討すべきものとして429テーマを設定。令和5年9月末時点で139テーマについて施策化を決定。)

- 職員の勤務管理を行う勤務管理システムに休暇管理簿を追加し、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。これらの取組の結果、令和4年度における平均取得日数は15.3日まで伸長。(令和元年度比：2.6日の増加)

【年次有給休暇の平均取得日数】

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
12.7日	12.8日	14.6日	15.3日

<p>○「心の健康づくり計画」に基づく「4つのケア」を継続的かつ計画的に実施することにより、メンタルヘルス不調の発症や深刻な状態の未然防止を図るとともに、病気休職している職員の職場復帰を円滑に進めるため、休職期間中のケアから職場復帰後のフォローまできめ細かな対応を実施し、組織全体としてメンタルヘルス対策に積極的に取り組む。</p> <p>(4つのケア)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セルフケア（労働者による） ・ラインによるケア（管理者による） ・事業場内産業医によるケア ・事業場外資源によるケア <p>○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、相談しやすい体制の構築と早期対応を図ることにより、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。</p> <p>○仕事と生活（育児や介護）の両立が出来る働きやすい環境整備に取り組む。</p>	<p>○メンタルヘルス研修について、ラインケア研修の受講対象を全管理職に拡大するとともに、新任管理職向け研修を新たに実施。また、セルフケア研修を階層別（①新卒採用者・正規職員登用者、②採用3年目の者、③C級に昇格した者）に新たに実施。</p> <p>○ストレスチェックの結果、高ストレスと判定された職員について、産業医の面接指導の勧奨を実施。また、職員がより一層健康相談を受けやすい環境を整備するため、外部相談窓口について、電話相談及び面接カウンセリングの利用時間を拡大。</p> <p>○早期復職並びに確実な職場復帰に向けて、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、新たに職場復帰後のフォローとして、職員の不安を解消するため、定期的に拠点長との面談を行い、復職後の健康状態や就業状況の確認を実施。</p> <p>○全職員対象の職場内研修、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、新たに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。</p> <p>○ハラスメント自己点検を定期的実施し、継続的に自己啓発と意識の醸成を推進。</p> <p>○ハラスメント防止ハンドブックを作成・配布し、ハラスメントの被害者・加害者にならないための意識の醸成を推進。</p> <p>○外部相談窓口を設置し、相談しやすい環境の整備を実施。</p> <p>○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の休暇制度等の見直し・新設を実施。</p> <p><主な休暇制度等の見直し・新設></p> <ul style="list-style-type: none"> ・有期雇用職員に対する産前産後休暇の有給化（令和4年10月） ・出生サポート休暇の新設（令和4年10月） ・正規職員に対する介護休暇の全額有給化（令和4年10月） ・正規職員に対する病気休暇の有給化（令和5年4月） <p>○子育て支援として、子育てのための「短時間勤務」、「子の看護休暇」、全国異動への配慮等の要件を緩和。</p> <p>○仕事と生活を両立する観点から、所定労働時間及び始業時刻の見直しについて方向性を整理。</p>
--	--

<p>【健全な労使関係】</p> <p>○健全で安定した労使関係を維持する。</p>	<p>○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た。</p>
---	---

<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【人事方針、人材登用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○組織の活性化、職員のやりがいに応えるための人事制度はいかにあるべきか。 ○本部・拠点間の人事異動に積極的に取り組むこととしているが、職員の経済面の負担軽減策をどのように講じるか。 ○早期に専門性を高めるためのキャリアパスについて、一般職における昇給・昇格の仕組みと併せてどう見直していくのか。 ○組織を安定的に運営するために、無期転換職員及び有期雇用職員のスキルアップと定着及び処遇の改善をどのように図るか。 ○国家公務員の定年延長制度の具体化の状況や機構における高齢者雇用の従来の対応を踏まえ、どのような仕組みを導入するか。 ○「第5次男女共同参画基本計画」（令和2年12月閣議決定）における成果目標（2025年度末までに女性管理職比率18%）の達成及び更なる目標の設定と達成に向けてどのように取り組んでいくか。 <p>【優秀な人材の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○新卒採用活動に関して、選考が早期化している企業や学生の動向を踏まえて、先を見越した採用活動を行い、いかに応募集団を形成するか。 ○システム及び監査の専門性を有する外部人材の採用募集について、いかに効果的に応募集団を形成するか。 <p>【人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○階層別研修・業務別研修に関して、新たなキャリアパスを踏まえた研修体系及びカリキュラムとするため、どのように見直すか。また、拠点のニーズを適時に捉え、カリキュラムに反映する仕組みをどのように構築していくか。 ○特に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）の人材の育成をより強化するため、どのように取り組んでいくか。 ○さらなる研修効果の向上と、より専門的・実践的なカリキュラムの実施を可能とするため、講師人材の育成や外部講師の活用をどのように進めていくか。
---------------------	---

【働きやすい職場環境の確立】

○健康管理・健康保持の増進

- ・増加傾向にあるメンタル疾患の発生を抑制するためにどのような対策を講じていくか。
- ・医療保険者と事業者が積極的に連携し、明確な役割分担と良好な職場環境のもと、加入者の予防・健康づくりを効率的・効果的に実行するコラボヘルスの推進など健保組合と連携した特定保健指導及び医療機関への受診に対する取組をどのように進めるか。

○ハラスメントの防止

- ・ハラスメントの発生を減少させるために、どのような対策により職員のハラスメントに対する意識を向上させるか。
- ・ハラスメント対応をより迅速に行うため、本部と現場の連携をどう強化するか。

○働き方改革の推進

- ・時間外勤務の縮減を更に進めるためにどのような対策を講じていくか。とりわけ、一般職に比べて時間外勤務が多い管理職の時間外勤務をどのように縮減させるか。
- ・多様な働き方（フレックスタイム制や週休3日制等）の検討をどのように進めていくか。

IV. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画

第3期中期計画の概要	主な取組と成果
<p>【不要財産の処分】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○機構が保有する財産については、その必要性を検証し、不要財産については処分する。 ○「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16 宿舎及び1 事務センターについて処分する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○平成29年2月から7月にかけて、計4回開催された「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において策定した見直しの方針に基づいて令和5年1月に実施した検証により、速やかに廃止することが適当とされた5 宿舎（腰浜、中新町、田窪、明和、浦添）について、国庫納付に向けた手続に着手。 ○仮移転中の年金事務所のうち、2か所の旧年金事務所（旧大田及び旧池袋）は廃止、残り1か所の旧年金事務所（旧広島西）は再利用する方針を策定。また、その他の年金事務所についても、今後の資産管理の在り方について検討。 ○「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、平成30年度までに国庫納付が完了した6 宿舎を除く16 宿舎について、15 宿舎及び1 事務センターの国庫納付が完了。残り1 宿舎（沖見D 宿舎）については、令和元年11月から令和4年3月まで所在する市による国土調査が実施され、令和4年8月からは財務事務所による調査が開始され、現在も継続中。
<p>次期中期計画に向けた課題</p>	<p>【日本年金機構の資産管理の在り方に関する検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○機構の保有施設等について、機構業務の適切な運営に影響を与えることなく、建替えもしくは賃貸物件への移転、不要財産の処分などを進めていくため、資産の最適な管理、有効な活用方法を検討する必要がある。

参 考 资 料

目 次

- 国民年金の適用・収納対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1
- 厚生年金保険等の適用・徴収対策・・・・・・・・・・・・・・・・ P 4
- 年金給付・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 7
- 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止・・・・・・・・ P 8
- 年金相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 11

国民年金保険料の納付率等の状況

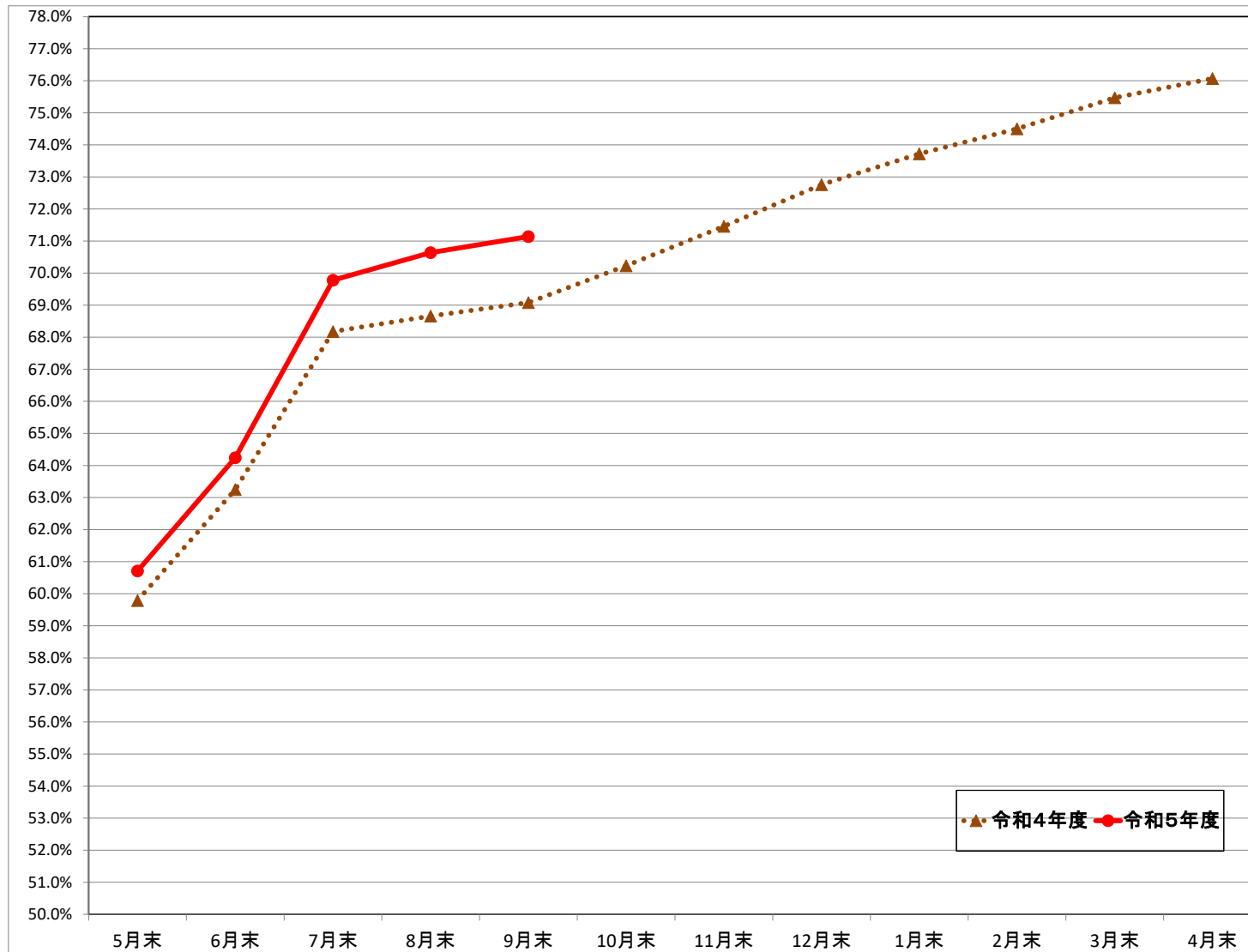
事項	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和4年度 (令和4年9月末)	令和5年度 (令和5年9月末)
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	1,864万人 (-2.1%)	1,805万人 (-3.1%)	1,742万人 (-3.5%)	1,668万人 (-4.3%)	1,575万人 (-5.5%)	1,505万人 (-4.5%)	1,471万人 (-2.3%)	1,453万人 (-1.2%)	1,449万人 (-0.3%)	1,431万人 (-1.3%)	1,405万人 (-1.9%)	1,398万人 (-0.9%)	1,364万人 (-2.4%)
納付月数 (対前年度比)	9,010万月 (-4.2%)	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%)	2,827万月 (+1.2%)	2,814万月 (-0.5%)
全額免除者数 (対前年度比)	587万人 (+3.3%)	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%)	536万人 (+0.2%)	532万人 (-0.7%)
全額免除率 (対前年度比)	32.0% (+1.6%)	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%)	38.9% (+0.4%)	39.6% (+0.7%)
強制徴収の着実な実施※2	最終催告送付 68,974件	最終催告送付 78,030件	最終催告送付 65,654件	最終催告送付 84,801件	最終催告送付 85,342件	最終催告送付 103,614件	最終催告送付 133,900件	最終催告送付 142,871件	最終催告送付 42件	最終催告送付 2,117件	最終催告送付 189,009件	最終催告送付 131,315件	最終催告送付 108,091件
	督促状送付 34,046件	督促状送付 46,274件	督促状送付 46,586件	督促状送付 43,757件	督促状送付 50,423件	督促状送付 66,270件	督促状送付 81,597件	督促状送付 89,615件	督促状送付 0件	督促状送付 15件	督促状送付 133,476件	督促状送付 40,232件	督促状送付 52,849件
	差押実施 6,208件	差押実施 10,476件	差押実施 14,999件	差押実施 7,310件	差押実施 13,962件	差押実施 14,344件	差押実施 17,977件	差押実施 20,590件	差押実施 41件	差押実施 46件	差押実施 12,784件	差押実施 866件	差押実施 13,243件
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	64.5% (+5.2%)	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%)	79.5% (+8.0%)	82.3% (+8.4%)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	62.6% (+3.9%)	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%)	77.6% (+3.8%)	80.0% (+4.0%)
現年度納付率 (対前年度比)	59.0% (+0.3%)	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%)	69.1% (+1.9%)	71.1% (+2.1%)
口座振替実施率 (対前年度比)	35.3% (-0.3%)	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%)	31.8% (+0.0%)	32.0% (+0.2%)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.5% (+0.1%)	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%)	6.2% (+0.8%)	6.9% (+0.6%)
マルチペイメント利用状況 (コンビニ、クレジットカード、 インターネット、ペイジー)	1,482万件 (+7.2%)	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%)	1,100万件 (+1.0%)	953 ^{※3} 万件 (-)

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

※2 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収の実施について、令和2年度は中止、令和3年度は段階的に再開している。

※3 マルチペイメント利用状況については、9月末時点の実績件数は集計中のため、8月末実績を記載している。

国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（令和4年度～令和5年度）



	5月末	6月末	7月末	8月末	9月末	10月末	11月末	12月末	1月末	2月末	3月末	4月末
	4月分	4月～5月分	4月～6月分	4月～7月分	4月～8月分	4月～9月分	4月～10月分	4月～11月分	4月～12月分	4月～1月分	4月～2月分	4月～3月分
令和4年度	59.8%	63.3%	68.2%	68.7%	69.1%	70.2%	71.5%	72.8%	73.7%	74.5%	75.5%	76.1%
令和5年度	60.7%	64.2%	69.8%	70.6%	71.1%							

国民年金収納対策にかかる令和5年度上半期の行動計画の進捗状況（令和5年9月末現在）

（1）年金事務所の進捗状況

	項目	実績件数 A	前年同期 B	対前年同期比 (A/B)	備考
1	特別催告状送付件数	3,675,443	3,261,894	112.7%	令和5年度計画：9,006,033 令和4年度実績：9,727,064
2	最終催告状送付件数	108,091	131,315	82.3%	令和4年度実績：189,009
3	督促状送付件数	52,849	40,232	131.4%	令和4年度実績：133,476
4	差押執行件数	13,243	866	1529.2%	令和4年度実績：12,784

（2）市場化テスト受託事業者の進捗状況

	項目	計画件数 A	実績件数 B	実施率 (B/A)	年間計画件数
1	電話勧奨件数	6,710,866	7,301,577	108.8%	15,509,454
2	文書勧奨件数	3,462,577	3,773,467	109.0%	7,653,990

※令和5年の契約更改により、市場化テスト受託事業者による戸別訪問を実施していない。

厚生年金保険適用・徴収業務の状況

項目		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4年度 (令和4年8月末)	令和5年度 (令和5年8月末)
1	適用事業所数 (対前年度)	1,974,655 (107,470) 事業所	2,109,345 (134,690) 事業所	2,227,353 (118,008) 事業所	2,336,872 (109,519) 事業所	2,435,755 (98,883) 事業所	2,509,333 (73,578) 事業所	2,598,341 (89,008) 事業所	2,687,900 (89,559) 事業所	2,642,752 (93,096) 事業所	2,731,991 (89,239) 事業所
2	被保険者数 (対前年度)	36,863,741 (878,353) 人	38,217,576 (1,353,835) 人	39,112,169 (894,593) 人	39,806,245 (694,076) 人	40,374,470 (568,225) 人	40,472,127 (97,657) 人	40,645,172 (173,045) 人	41,569,435 (924,263) 人	41,282,916 (353,799) 人	42,226,167 (943,251) 人

項目		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4年度 (令和4年9月末)	令和5年度 (令和5年9月末)
3	滞納事業所数 (対前年度)	135,860 (-2,302) 事業所	134,940 (-920) 事業所	135,306 (366) 事業所	133,807 (-1,499) 事業所	142,139 (8,332) 事業所	160,308 (18,169) 事業所	147,750 (-12,558) 事業所	140,811 (-6,939) 事業所	145,479 (-11,961) 事業所	144,045 (-1,434) 事業所
4	差押事業所数 (対前年度)	24,300 (-794) 事業所	25,174 (874) 事業所	27,581 (2,407) 事業所	30,978 (3,397) 事業所	33,142 (2,164) 事業所	3,357 (-29,785) 事業所	6,781 (3,424) 事業所	27,784 (21,003) 事業所	6,944 (3,320) 事業所	26,265 (19,321) 事業所
5	口座振替実施率 (対前年度)	83.2 (0.1) %	83.0 (-0.2) %	82.7 (-0.3) %	82.8 (0.1) %	81.8 (-1.0) %	81.0 (-0.8) %	81.4 (0.4) %	81.5 (0.1) %	81.2 (-0.3) %	81.5 (0.3) %
6	収納率 (対前年度)	98.8 (0.2) %	98.9 (0.1) %	99.0 (0.1) %	99.1 (0.1) %	99.1 (0.0) %	97.5 (-1.6) %	98.3 (0.8) %	98.5 (0.2) %	96.6 (0.6) %	97.1 (0.5) %

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、未適用の可能性の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いる。

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

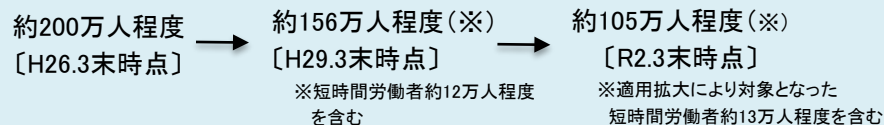
適用事業所に対する事業所調査

- 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強化することにより、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している。

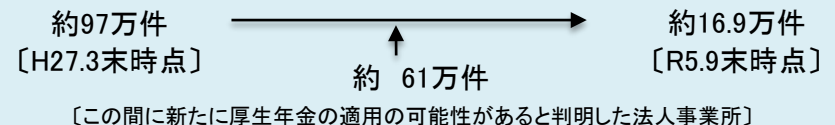
年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899
調査により適用した被保険者数	18,178	14,713	13,170	9,007	19,241	38,072	28,365	19,725	27,252	30,998

これまでの取組による適用状況

厚生年金の適用の可能性のある者(国民年金被保険者実態調査における推計)



厚生年金の適用の可能性のある法人事業所(国税庁情報に基づく調査対象)



(速報値ベースのため不確定数値)

厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料 徴収状況（令和元年度から令和5年9月に係る取組）

指 標 名		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和4年9月	令和5年9月	令和5年9月末 対前年同月比
保険料決定額 (過年度分を含む) ①	厚生年金保険	329,209 億円	328,717 億円	339,149 億円	345,889 億円	174,312 億円	179,558 億円	5,246 億円
	協会管掌健康保険	106,997 億円	107,665 億円	111,806 億円	112,938 億円	57,764 億円	59,094 億円	1,330 億円
	船員保険	376 億円	375 億円	385 億円	385 億円	197 億円	206 億円	9 億円
保険料収納額 (過年度分を含む) ②	厚生年金保険	326,197 億円	320,612 億円	333,535 億円	340,583 億円	168,405 億円	174,283 億円	5,878 億円
	協会管掌健康保険	105,249 億円	104,235 億円	108,700 億円	109,872 億円	54,453 億円	56,015 億円	1,562 億円
	船員保険	365 億円	357 億円	371 億円	372 億円	182 億円	195 億円	13 億円
不納欠損額③	厚生年金保険	234 億円	233 億円	235 億円	236 億円	94 億円	93 億円	-1 億円
	協会管掌健康保険	137 億円	137 億円	136 億円	139 億円	55 億円	55 億円	0 億円
	船員保険	1 億円	0.3 億円	0.6 億円	0.9 億円	0.6 億円	0.2 億円	0 億円
収納未済額 ①-②-③	厚生年金保険	2,778 億円	7,872 億円	5,379 億円	5,071 億円	5,813 億円	5,182 億円	-631 億円
	協会管掌健康保険	1,611 億円	3,293 億円	2,970 億円	2,927 億円	3,256 億円	3,024 億円	-232 億円
	船員保険	10 億円	18 億円	14 億円	12 億円	15 億円	11 億円	-4 億円
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	99.1 %	97.5 %	98.3 %	98.5 %	96.6 %	97.1 %	0.5 %
	協会管掌健康保険	98.4 %	96.8 %	97.2 %	97.3 %	94.3 %	94.8 %	0.5 %
	船員保険	97.1 %	95.1 %	96.3 %	96.5 %	92.3 %	94.4 %	2.1 %

(注) 「協会管掌健康保険」とは、全国健康保険協会が運営す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。
協会管掌健康保険の保険料については、厚生年金保険料等と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

サービススタンダードの達成状況

年度	老齢年金				遺族年金				障害年金	
	加入状況の再確認を要しない場合 (1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合 (2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合 (1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合 (2カ月以内)		3カ月以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
令和5年度 (9月末単月)	23.3	98.6%	32.8	95.8%	23.4	98.6%	31.6	95.1%	71.2	94.9%
令和5年度 (9月末累計)	23.1	98.6%	32.7	95.8%	23.2	98.6%	31.5	95.1%	72.9	95.2%

<参考1>

年度	老齢年金				遺族年金				障害年金	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
令和4年度	22.7	99.0%	33.9	93.3%	23.0	98.2%	31.5	94.8%	68.5	94.8%
令和3年度	23.0	98.6%	29.7	97.9%	23.2	98.3%	30.6	96.7%	65.8	95.7%
令和2年度	23.6	97.5%	31.7	97.4%	23.6	97.7%	32.6	95.8%	80.1	75.4%
令和元年度	24.3	97.5%	36.6	95.3%	24.4	97.4%	38.8	91.3%	76.1	90.1%

<参考2>

年度	老齢基礎年金		老齢厚生年金		老齢基礎年金		老齢厚生年金		遺族基礎年金		遺族厚生年金		遺族基礎年金		遺族厚生年金		障害基礎年金		障害厚生年金	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成30年度	25.9	91.3%	26.4	90.2%	38.8	93.0%	39.5	92.2%	26.8	93.3%	27.1	90.0%	38.2	95.3%	40.5	90.2%	68.3	93.6%	85.5	88.5%
平成29年度	28.2	83.7%	28.4	83.2%	43.3	86.3%	42.1	88.2%	27.3	84.9%	26.5	90.4%	38.2	94.4%	41.1	90.1%	75.6	87.5%	91.0	85.0%
平成28年度	22.2	95.5%	25.0	95.1%	34.0	96.6%	35.5	95.9%	25.8	92.9%	26.2	91.7%	35.9	95.8%	40.4	91.1%	50.3	96.2%	89.0	91.7%
平成27年度	26.1	91.6%	26.3	91.8%	34.5	96.3%	36.8	94.1%	27.0	90.5%	25.9	95.0%	34.8	96.3%	40.2	90.1%	52.5	95.6%	82.0	90.1%
平成26年度	25.0	97.2%	25.2	97.3%	32.5	97.7%	33.7	97.4%	25.6	93.2%	25.5	97.2%	32.9	96.7%	38.8	92.1%	53.3	94.5%	89.3	84.8%
平成25年度	25.1	96.5%	25.6	95.6%	33.3	97.1%	35.0	96.8%	28.8	85.7%	26.5	94.5%	34.8	94.9%	41.0	90.7%	55.7	90.4%	76.8	93.2%
平成24年度	25.4	94.3%	26.3	91.5%	33.3	97.8%	34.5	97.5%	26.9	88.2%	26.0	94.2%	36.4	94.2%	40.7	91.2%	53.4	95.5%	103.9	59.3%
平成23年度	25.7	89.4%	27.4	83.1%	32.5	98.0%	33.8	97.5%	27.7	81.4%	27.3	85.5%	35.6	93.8%	42.0	88.3%	51.6	94.6%	114.1	45.2%
平成22年度	34.8	57.7%	35.6	54.6%	39.5	90.1%	40.5	89.5%	47.9	41.9%	40.1	49.9%	43.7	85.4%	50.6	77.4%	60.1	87.7%	173.2	7.7%

(注1) サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付した日数を除く所要日数によるものである。

(注2) 達成率は、各月の裁定件数(分母)に対するサービススタンダードを達成した件数(分子)である。

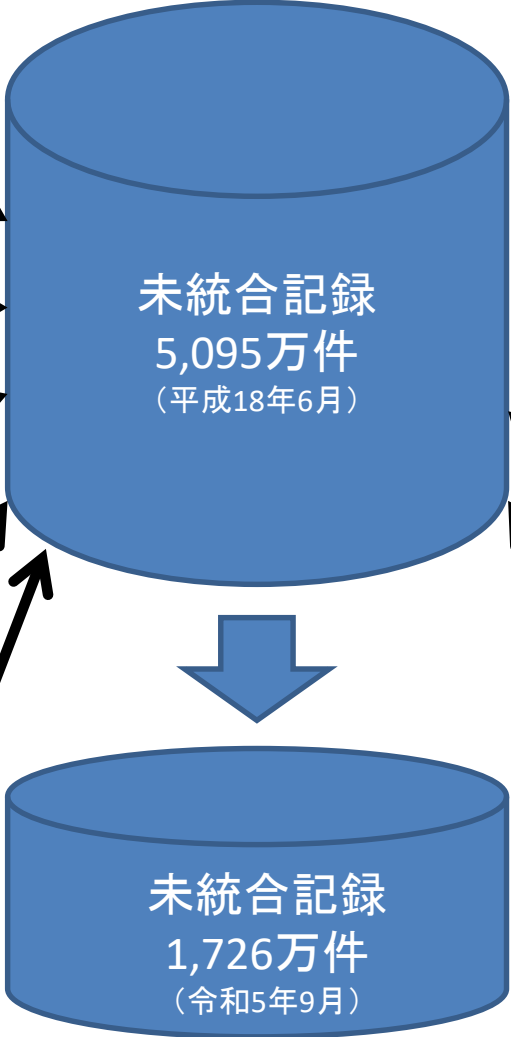
(注3) 日本年金機構中期計画において、「各サービススタンダードの達成率を90%以上とすることを目指す。」とされている。

(注4) 平成31年4月のサービススタンダード実施要領の改正により、請求書の項目区分を老齢・遺族・障害の3項目に統合している。

年金記録問題に対する取組状況

【日本年金機構からのアプローチ】

- 《各種お知らせ便》
 - 名寄せ特別便1,030万人送付
 - 全員特別便9,843万人送付
 - 黄色便306万人送付
 - 受給者便2,632万人送付
- 《未統合記録の持ち主検索事業》
 - 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索事業 23万人送付
- 《紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業》
 - 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ 7,900万人突合
- 《フォローアップ》
 - 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業のフォローアップ 10万人に戸別訪問を含む再勧奨
 - 名寄せ特別便等の未回答者に再勧奨(約65万人送付)
 - 住基黄色便未回答者等へ受給期間短縮の呼びかけ勧奨(約24万人送付)
 - 受給期間短縮の呼びかけ勧奨を行うもご対応いただけなかった、加入期間10年以上の方へ再勧奨(約1万人送付)
- 《その他》
 - 過去に年金事務所に記録の相談に来られた時には発見できなかった年金記録の再調査



【国民の方々からのアプローチ】

- 《機構からの送付する通知書による記録確認の呼びかけ》
 - ねんきん定期便
 - 年金額改定通知書
 - 年金請求書(事前送付用)
- 《ねんきんネット》
 - ねんきんネットによる「持ち主不明記録検索」の活用
- 《その他》
 - 気になる年金記録、再確認キャンペーン
- 《受給資格期間の短縮》
 - 受給資格期間短縮(25年⇒10年)に合わせた未統合記録の持ち主への呼びかけ

未統合記録(5,095万件)の解明状況

<令和5年9月時点>

<p>I</p> <p>〈解明された記録〉</p> <p>3,369万件</p>	<p>(1) 基礎年金番号に統合済みの記録</p> <p>2,083万件</p>
	<p>(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</p> <p>1,286万件</p> <p>① 死亡者に関連する記録 760万件</p> <p>② 年金受給に結び付かない記録 527万件</p>
<p>II</p> <p>〈解明作業中 又はなお解明を要する記録〉</p> <p>1,726万件</p>	<p>(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)</p> <p>0.4万件</p>
	<p>(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</p> <p>642万件</p> <p>・ご本人から未回答のもの 201万件</p> <p>・「自分のものではない」と回答のあったもの 159万件</p> <p>・お知らせ便の未到達のもの 38万件</p> <p>・その他(注1) 244万件</p>
	<p>(3) 持ち主の手がかりがまだ得られていない記録</p> <p>816万件</p> <p>～想定される例～</p> <p>・死亡していると考えられるもの</p> <p>・国外に転居していると考えられるもの</p> <p>・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの</p> <p>・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの</p>
	<p>(4) (1)～(3)の記録と同一人と思われる記録(注2)</p> <p>268万件</p>

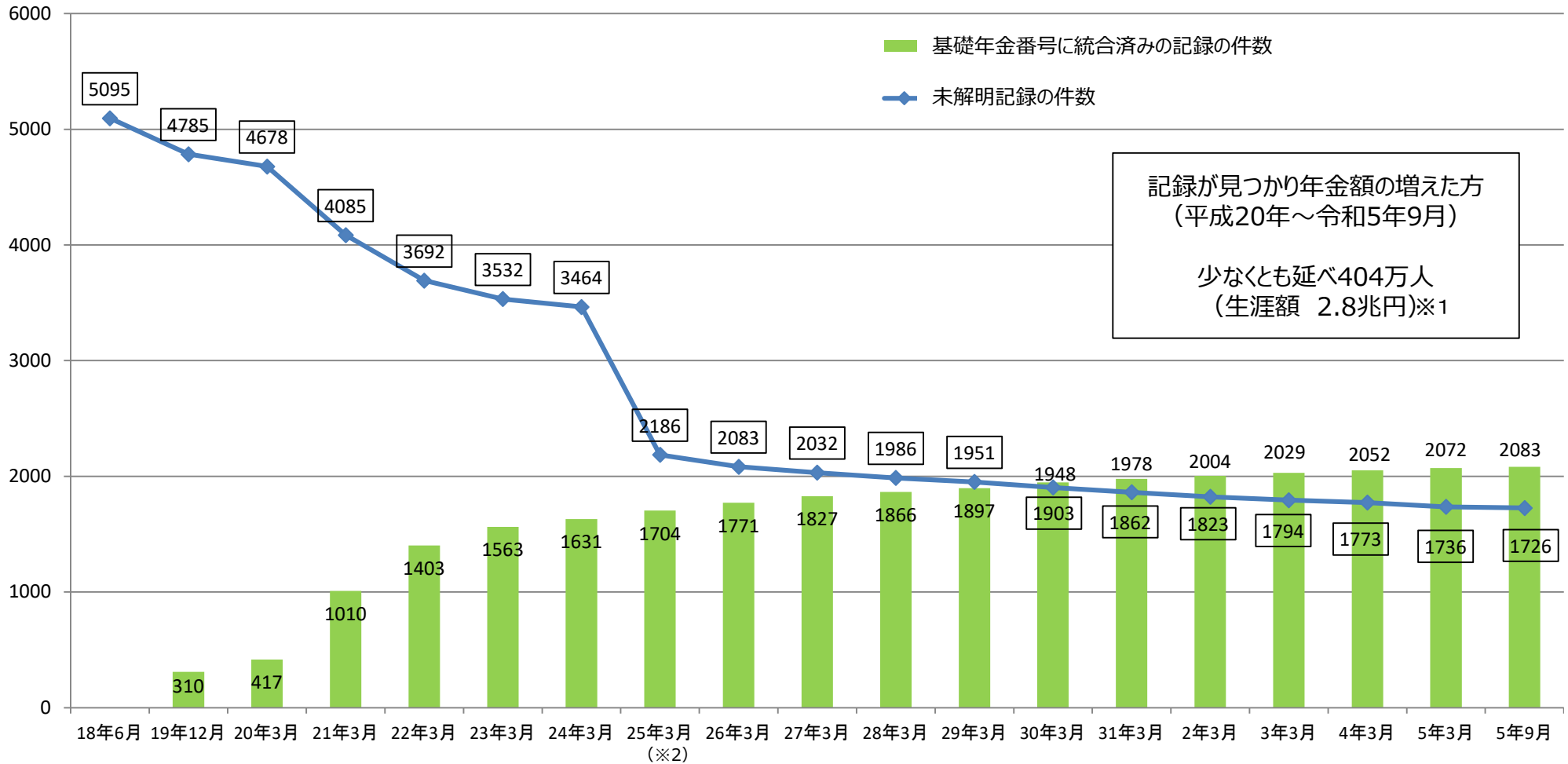
人数ベース 1,598万人

〔 受給者 1,129万人
被保険者等 469万人 〕

※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

未統合記録（5,095万件） 解明状況 件数推移

(単位：万件)



記録が見つかり年金額の増えた方
(平成20年～令和5年9月)

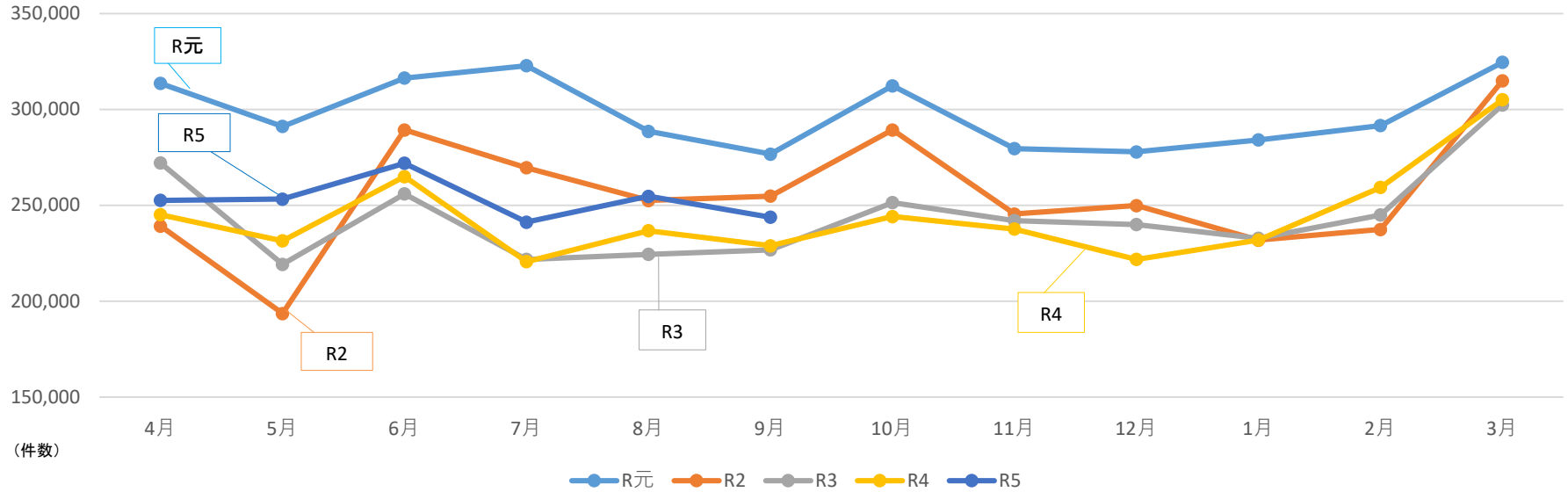
少なくとも延べ404万人
(生涯額 2.8兆円)※1

(※1) 生涯額とは、平均余命までの期間について受給すると仮定して機械的に計算した金額

(※2) 24年6月から集計方法を変更
(未統合記録のうち「説明済み記録」を除いて集計することと整理)

年金事務所の来訪相談件数

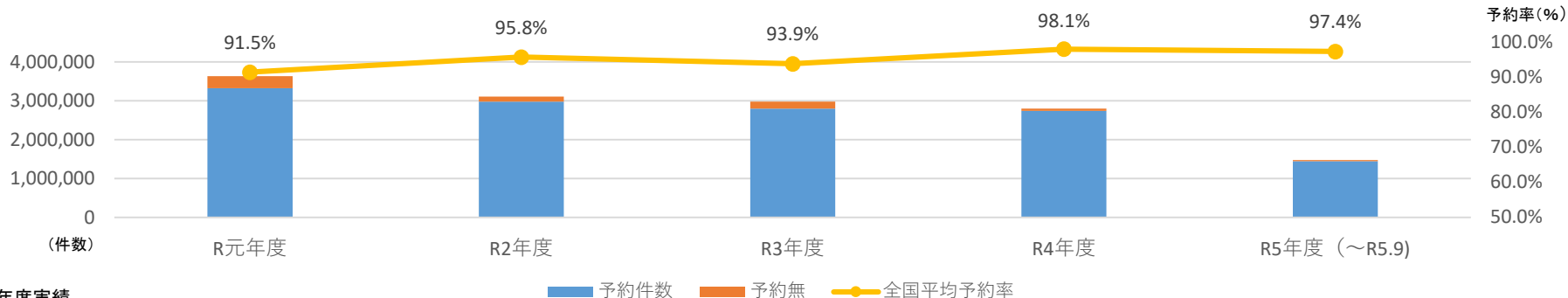
年度推移



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
R元	313,606	291,136	316,366	322,835	288,588	276,706	312,337	279,603	277,929	284,097	291,610	324,600	3,579,413	298,284
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
R5	252,597	253,262	271,985	241,237	254,761	243,793	-	-	-	-	-	-	1,517,635	252,939

年金事務所の予約件数(年度別)



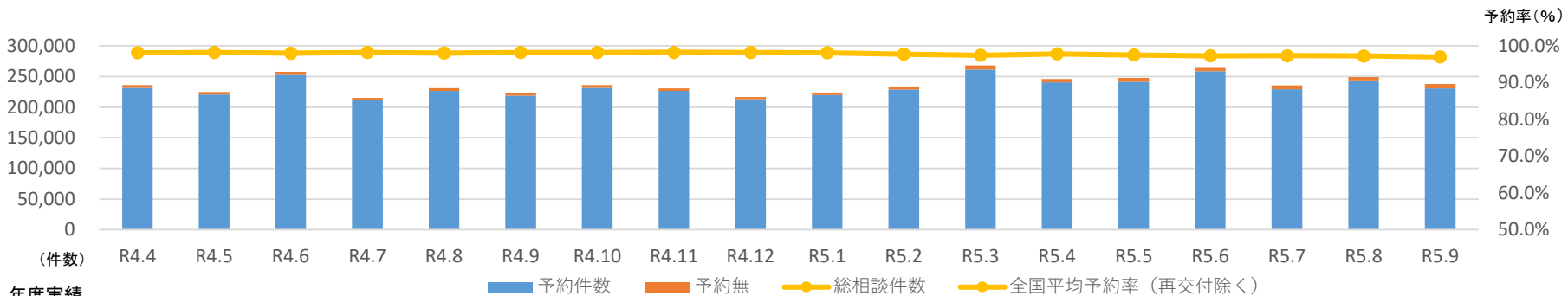
年度実績

	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度(～R5.9)
予約件数	3,324,597	2,976,170	2,796,207	2,742,156	1,442,622
総相談件数	3,632,231	3,108,021	2,978,729	2,796,617	1,481,532
全国平均予約率	91.5%	95.8%	93.9%	98.1%	97.4%

※予約率を算出する際の総相談件数は出張相談を含む。

※令和4年度以降は再交付を除く。

年金事務所の予約件数(月別)



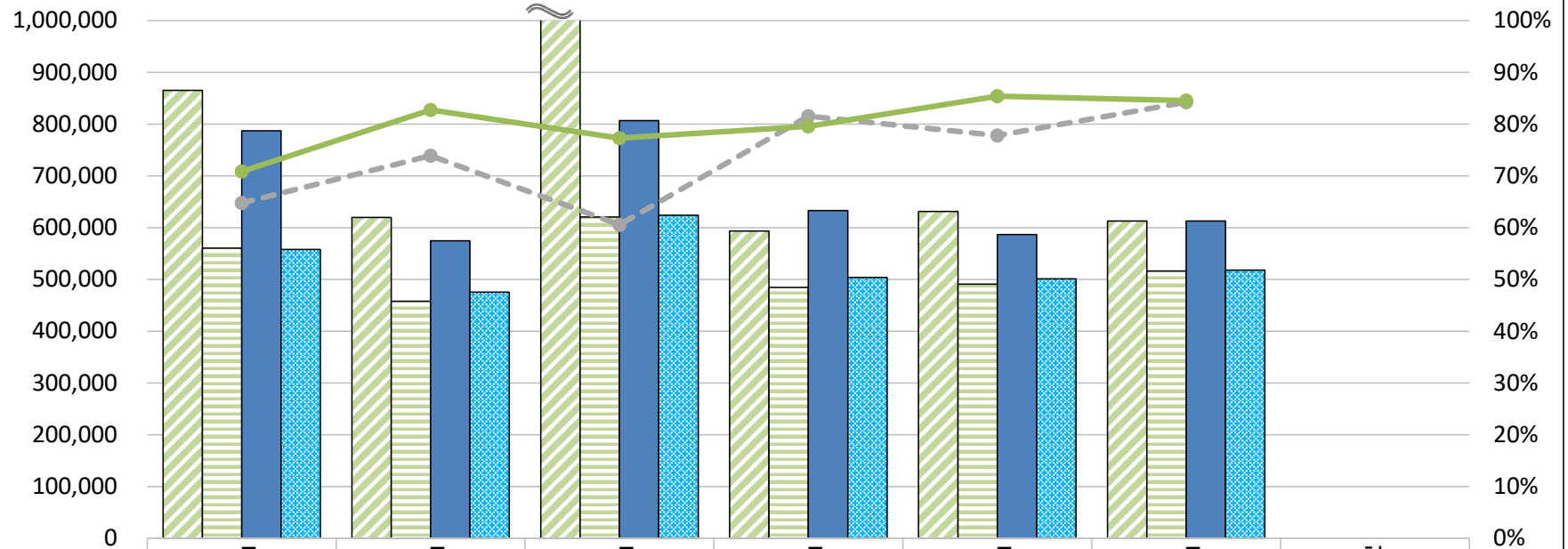
年度実績

	R4.4	R4.5	R4.6	R4.7	R4.8	R4.9	R4.10	R4.11	R4.12	R5.1	R5.2	R5.3	R5.4	R5.5	R5.6	R5.7	R5.8	R5.9
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	240,356	241,484	258,403	229,336	242,455	230,588
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	245,735	247,615	265,563	235,645	249,245	237,729
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%	97.8%	97.5%	97.3%	97.3%	97.3%	97.0%

※予約率を算出する際の総相談件数は出張相談を含む。

コールセンター(全体)月別応答状況<令和5年4月~令和5年9月>

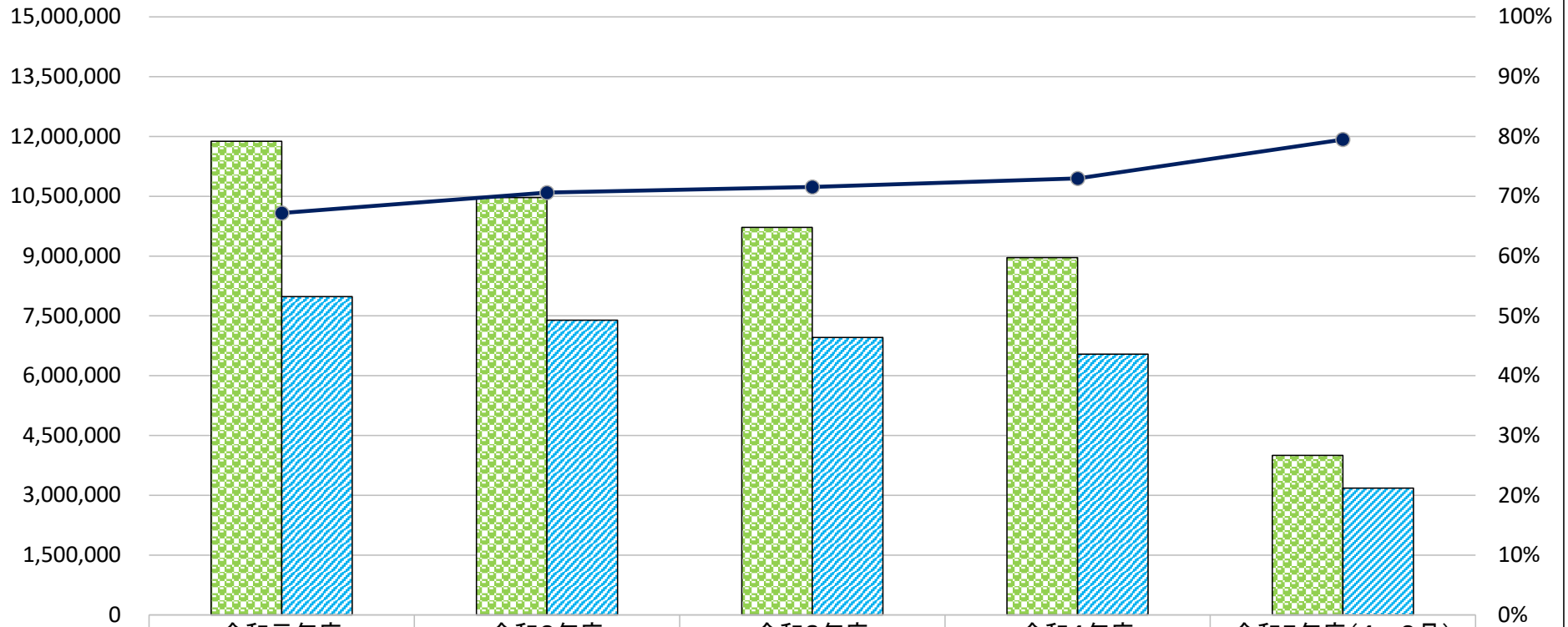
【全ダイヤル合計】 令和5年度(4月~9月) 応答実績



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
■ 昨年度総呼数	865,390	619,596	1,024,263	593,766	631,262	613,036	4,347,313
■ 昨年度応答呼数	560,503	457,960	620,434	484,346	491,136	516,490	3,130,869
■ 今年度総呼数	787,231	574,744	807,147	633,203	586,831	612,710	4,001,866
■ 今年度応答呼数	557,820	475,638	624,128	503,786	501,223	518,098	3,180,693
● 昨年度応答率	64.8%	73.9%	60.6%	81.6%	77.8%	84.3%	72.0%
● 今年度応答率	70.9%	82.8%	77.3%	79.6%	85.4%	84.6%	79.5%

コールセンター(全体)年度別応答状況<令和元年度～令和5年度上期>

【全ダイヤル合計】 令和元年度～令和5年度上期 応答実績



	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度(4～9月)
総呼数	11,881,535	10,469,409	9,721,769	8,962,327	4,001,866
応答呼数	7,984,711	7,395,303	6,957,405	6,540,936	3,180,693
応答率	67.2%	70.6%	71.6%	73.0%	79.5%

【参考】