

# 日本年金機構第 4 期中期計画（案）及び令和 6 年度計画（案） 新旧対照表

日本年金機構

# 目次

前文 . . . . . p. i

## I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 国民年金の適用促進対策 . . . . . p. 1  
2. 国民年金の保険料収納対策 . . . . . p. 5  
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 . . . . . p. 15  
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策 . . . . . p. 23  
5. 年金給付 . . . . . p. 28  
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止 . . . . . p. 40  
7. 年金相談 . . . . . p. 45  
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の推進 . . . . . p. 50  
9. 年金制度改正等への対応 . . . . . p. 61

## 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） . . . . . p. 65  
2. 外部委託の活用と管理の適正化 . . . . . p. 74  
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発 . . . . . p. 77  
4. ICT化の推進 . . . . . p. 83

## 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 . . . . . p. 96  
2. 個人情報の保護 . . . . . p. 116  
3. 文書管理及び情報公開 . . . . . p. 121  
4. 人事及び人材育成 . . . . . p. 124

## IV 予算、収支計画及び資金計画 . . . . . p. 138

## V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画 . . . . . p. 138

## VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画 . . . . . p. 139

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>前文</b></p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、厚生労働大臣の監督の下、公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを、その使命とする。</p> <p>この使命を果たすため、機構が設立された経緯や日本年金機構法に定める基本理念を十分に踏まえ、正確・確実な業務遂行や提供するサービスの質の向上を図り、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るとともに、業務についてお客様目線に立って不断の改善を行う。</p> <p>第3期中期目標期間（平成31年4月～令和6年3月）においては、<u>同目標の達成に向けた機構の計画である第3期中期計画を「日本年金機構の未来づくり計画」と位置付け、制度を実務とする機関として、現場を中心とした組織改革、ビジネスプロセス改革、業務改革等をベースとして、適用・徴収・給付・記録管理・相談等といった基幹業務について、継続的に再構築に取り組むことにより、</u></p> <p><u>・国民年金保険料の納付率について、現年度納付率は11年、最終納付率は10年連続で前年度実績を上回り（令和4年</u></p>	<p><b>前文</b></p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、厚生労働大臣の監督の下、公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを、その使命とする。</p> <p>この使命を果たすため、機構が設立された経緯や日本年金機構法に定める基本理念を十分に踏まえ、正確・確実な業務遂行や提供するサービスの質の向上を図り、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るとともに、業務についてお客様目線に立って不断の改善を行う。</p> <p>第2期中期目標期間（平成26年4月～平成31年3月末）においては、平成28年度からの3年間を「再生プロジェクト」の集中取組期間として、<u>組織改革、人事改革、業務改革、情報開示・共有の促進及び情報セキュリティ対策の強化を柱とする改革に組織を挙げて取り組んできた。</u></p> <p><u>再生プロジェクトにおいては、組織改革について、経営資源管理機能を本部に統合することで分散型組織を集約型組織に移行させるとともに、人事改革においては、希望とやりがい、現場重視の人事体制の改革を行った。また、業務改革につい</u></p>	<p><b>前文</b></p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、第2期中期計画期間中の「再生プロジェクト」が目指した組織統合に向けたガバナンス改革を基に、令和元年度から令和5年度の第3期中期計画において、<u>継続的に基幹業務の再構築に取り組んできた。</u></p> <p><u>令和6年度は、第4期中期計画の初年度を迎える。昨年は「制度を実務に一全ては現場から」を組織目標に掲げ、コロナ禍から平時へと戻りつつある我が国社会の国民生活の安心と安定の確保に向け、「本部は現場のために、現場は国民のために」組織一体となって社会経済インフラとしての役割を果たしてきた。</u></p> <p><u>また、社会のデジタル化の加速度的な進展を踏まえ、サービスのオンライン化等のオンラインビジネスモデルの実現に着実に取り組むとともに、当機構が安定的に業務を継続していくため「働き方改革・女性活躍の促進」の取組等を進め、女性管理職比率の向上を進めてきたほか、女性・男性とも働きやすい職場環境の整備、時間外勤務の縮減、育児休業取得率の向上等に関する諸施策は、組織内に浸透し、大きな成果を挙げている。</u></p> <p><u>当機構は、年金制度を実務にする、即ち</u></p>	<p><b>前文</b></p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、第2期中期計画期間中の「再生プロジェクト」が目指した組織統合に向けたガバナンス改革を基に、令和元年度からの第3期中期計画において、<u>継続的に基幹業務の再構築に取り組んでおり、令和5年度は、この第3期中期計画の最終年度を迎える。</u></p> <p><u>昨年は「コロナ禍の克服 新しい時代への貢献」を組織目標に掲げ、コロナ禍の克服に向け、社会全体が着実に歩みを進められるよう、正確な給付、適切な年金制度の運用により、高齢化社会における我が国の安定・安心に貢献するため、政策的要請に対応しつつ、基幹業務の実績を積み上げてきた。</u></p> <p><u>また、社会のデジタル化の進展や新型コロナウイルス感染症を契機とした非対面化へのニーズ等に対応すべく、サービスのオンライン化等のオンラインビジネスモデルの実現にも着実に取り組んできた。</u></p> <p><u>当機構は、年金制度を実務にする、即ち「無年金・低年金の発生を防止し、制度の公平性を維持し、正確に給付する」ことをミッションとしており、このミッションを通じ、コロナ禍から平時へと戻りつつ</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>度実績時点）、特に最終納付率は、機構設立後初めて、令和4年度に80%台到達</p> <p>・厚生年金保険の適用に関しては、平成27年当時97万事業所あった国税源泉徴収義務者にに基づく適用の蓋然性のある適用調査対象事業所を約16.9万事業所まで減少</p> <p>・厚生年金保険の徴収に関しては、コロナ禍における政策的要請である「厚生年金保険料の納付猶予特例」等の迅速かつ適切な運用・管理等に示されるように、着実に実績を積み重ねてきた。</p> <p>また、社会のデジタル化の加速度的な進展も踏まえながら、事業所・個人それぞれのお客様ニーズと申請手続等の特性に応じた「オンラインビジネスモデル」の実現・推進に取り組むことにより、お客様の利便性及び事務の正確性・効率性の向上についても着実に成果を挙げている。</p> <p>加えて、当機構が安定的に業務を継続していくため「働き方改革・女性活躍の促進」の取組等を進め、女性管理職比率の向上、女性・男性とも働きやすい職場環境の整備、時間外勤務の縮減、男性の育児休業取得率の向上等に関する諸施策は、組織内に浸透し、大きな成果を挙げている。</p> <p>第4期中期目標期間においては、「制度</p>	<p>て、統一業務マニュアルの策定や地域マネージャーの設置等によりルールの一貫と遵守の徹底を図った。情報セキュリティ体制について、組織面・システム面・運営面にわたり、徹底した取組を行った。</p> <p>さらに、基幹業務について、国民年金保険料の納付率が、平成24年度以降6年連続で前年度の実績を上回り、第2期中期計画の目標を前倒して達成した。また、厚生年金保険の適用促進対策については、第2期中期計画の目標を概ね上回る実績を上げることができた。</p> <p>その一方で、平成29年度に業務委託に係る事案が生じ、平成30年6月に厚生労働大臣から業務改善命令を受けたことも十分踏まえ、引き続き、本部実務の組織・業務の見直し、情報共有体制の強化等、業務運営に係る改善措置を確実に実行する。</p> <p>機構のミッションは、複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金を支払いすることにより、国民生活の安定に寄与することである。</p> <p>第3期中期計画においては、こうしたミッションを果たすため、「制度を実務に」を基本コンセプトとし、「日本年金機構の未来づくり計画」に取り組むことを基本方針とする。</p>	<p>「無年金・低年金の発生を防止し、制度の公平性を維持し、正確に給付する」ことをミッションとしており、令和6年度においてもこのミッションを通じ、我が国社会の国民生活の安心と安定の確保に向け、組織一体となって社会経済インフラとしての役割を果たし、国民の信頼を得る決意である。</p> <p>このような趣旨を踏まえ、令和6年においては、組織目標を「<u>更なる高みへの挑戦－信頼され続ける組織であるために－</u>」とし、この組織目標の達成に向け、「<u>基幹業務の安定的かつ着実な推進</u>」、「<u>年金制度改正等の事項に係る円滑かつ着実な対応</u>」、「<u>デジタル化への積極的な対応</u>」、「<u>安定的な業務運営を支える組織作り</u>」を重点取組施策と位置づけ取り組む。</p> <p>○ 「<u>基幹業務の安定的かつ着実な推進</u>」については、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民年金保険料の納付率について、<u>未納者属性や地域特性を踏まえた、効率的・効果的な収納対策、お客様のニーズや今後のキャッシュレス化等を踏まえた納めやすい環境の更なる整備等により、現年度納付率の13年連続の前年比向上、最終納付率の80%台の安定的な確保と持続的向上</u></li> <li>・ 厚生年金保険について、<u>適用調査対象事業所の着実な減少、滞納事業所</u></li> </ul>	<p>ある我が国社会の国民生活の安心と安定の確保に向け、「<u>本部は現場のために、現場は国民のために</u>」組織一体となって社会経済インフラとしての役割を果たし、国民の信頼を得る決意である。</p> <p>このような趣旨を踏まえ、令和5年においては、組織目標を「<u>制度を実務に－全ては現場から－</u>」とし、この組織目標の達成に向け、「<u>基幹業務の着実な取組</u>」、「<u>オンラインビジネスモデルの確実な推進及び利用促進</u>」、「<u>安定的な現場体制の確立</u>」、「<u>働き方改革・女性活躍の促進</u>」を重点取組施策と位置づけ取り組む。</p> <p>○ 基幹業務の重点項目として、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>年金制度への信頼のバロメーターとして継続して取り組んできた国民年金保険料の納付率について、現年度納付率の12年連続前年比向上へのチャレンジと、過年度納付率の80%台の安定的確保及びその持続的向上</u></li> <li>・ <u>厚生年金保険について、コロナ禍対応から平時の対応への着実な移行に向けた法定猶予制度の適正な運営及び収納率の着実な改善</u></li> <li>・ <u>年金給付については、特別支給の老齢厚生年金受給の対象者増加に伴う年金相談等の増加への対応と正確な給付に向けたお客様相談室の体制整備</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>を実務に」という機構の基本コンセプトの下、益々進む人々の価値観やライフスタイル、働き方の多様化、日々著しい進展を遂げるデジタル技術の変化等を踏まえつつ、人口減少の加速化、高齢単身世帯の増加に加え、増加する外国人への対応等の年金制度をとりまく社会経済環境の変化に適切に対応するとともに、地域社会における機構の果たすべき役割も踏まえながら、各種施策を進めていく必要がある。</p> <p>具体的には、現場である拠点と本部が一体となり、第3期中期目標期間に取り組んできた組織改革、ビジネスプロセス改革、人事改革、業務改革等について、絶えざる改革を実行するとともに、適切な業務体制を構築し、業務の正確性及び効率性を向上させるお客様のニーズを踏まえた質の高いオンラインサービス等のデジタル化を一層拡充させ、これまで積み上げてきた基幹業務の実績を更に安定的かつ確実に向上させる。また、効率的な基幹システムの実現を目指す。</p> <p>さらに、正確かつ効率的に実務を行うという観点から、年金制度の在り方について、厚生労働省に必要な提案を行うとともに、制度改正については、体制面やシステム面などで十全な準備をした上で、制度を実務にする組織として、円滑かつ</p>	<p>第3期中期計画においては、人口の構成や働き方の変化、ICT（情報通信技術）化の更なる進化、増加が見込まれる外国人への対応などの当面の社会経済情勢の変化に適切に対応するとともに、地域社会における機構の果たすべき役割を踏まえ、各種施策を進めていく必要がある。</p> <p>具体的には、適用、徴収、給付、記録管理、相談等の機構の基幹業務について、ICT等も活用しながら、お客様へ正しく確実に年金をお支払いするための質の高い業務運営を実施していくとともに、お客様とのチャネル全体の見直しを進めることにより、お客様サービスの更なる向上を図る。</p> <p>また、引き続き、組織改革、人事改革、業務改革を進めていくことにより、効率的な業務の執行体制を確立するとともに、リスクを的確に把握し、必要な情報を組織的に共有するため、お客様との接点である拠点と本部が有機的に結合した強靱な組織を構築する。</p> <p>さらに、正確かつ効率的に実務を行うことができる年金制度とすべく、厚生労働省に改善提案を行うとともに、制度改正については、体制面やシステム面などで十全な準備をした上で、制度を実務にする組織として、円滑かつ正確な事務遂行に責任のある対応を行う。</p>	<p>及び法定猶予事業所に対する適正な履行管理を行うこと等による前年度と同等以上の収納率水準の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年金給付について、今後の老齢年金の相談・請求件数の増加に備えたお客様相談室の体制整備、正確な年金給付の実現に向けた各種対応等に取り組む。</li> </ul> <p>○ 「年金制度改正等の事項に係る円滑かつ着実な対応」については、厚生労働省等と連携し、令和6年度に予定されている各種法律改正対応に加え、次期年金制度改正に向けた改正事項等の事務処理整備・システム構築等に取り組む。</p> <p>○ 「デジタル化への積極的な対応」については、更なるお客様の利便性向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目的として、サービスのオンライン化、デジタルワークフローの確立に引き続き取り組むほか、電子申請で提出された老齢年金請求書等の画面審査・電子決裁の実施といったシステム開発等の年金給付業務のデジタル化、ICT基盤の再構築に取り組む。</p> <p>○ 「安定的な業務運営を支える組織作り」については、経営課題を把握・分析し、組織横断的に課題に対応するための体制確保、電話、インターネットの各</p>	<p>などに取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「オンラインビジネスモデルの確実な推進及び利用促進」については、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続き等の特性に応じたオンラインサービスの更なる実現とこれまで開始した各種オンラインサービスの利用促進を図る。</li> <li>○ 「安定的な現場体制の確立」については、人員配置などの適正化を図るため、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務量・対策系業務の規模に応じた効率的な体制整備に向けた業務量調査</li> <li>・ 地域部の対策系業務における評価の在り方の検討</li> </ul> </li> <li>○ 「働き方改革・女性活躍の促進」については、時間外勤務の実態調査の実施、職員の定着率引上げや女性管理職比率の更なる向上を図るとともに、女性活躍の障壁となっている制度・習慣や効率的な働き方などに関する意見を職員から募集し、その意見を踏まえた施策を策定する。</li> </ul> <p>また、業務・システム刷新フェーズ2について、本格開発に着手し、体制整備を進める。なお、進めるに当たっては、国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先とする。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>正確な事務遂行に責任のある対応を行う。</p> <p><u>こうした取組の前提として、役職員一人ひとりが、国民のニーズを把握し、現場の実務に精通するとともに、社会経済情勢の変化に的確に対応できる年金実務のプロとしての自覚・矜持・気概をもって、研鑽を重ねながら日々の職務に当たる</u>ことが肝要である。</p> <p><u>複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、無年金・低年金を防止し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民から信頼される効率的で安定した業務運営を行う社会経済インフラとして、お客様の現在、未来の生活を支え続ける組織を目指す。</u></p>	<p>このようなミッションを達成するためには、<u>役職員一人ひとりが、国民のニーズを把握し、現場の実務に精通するとともに、社会経済情勢の変化に的確に対応できる、年金実務のプロとしての自覚・矜持・気概をもって、研鑽を重ねながら、日々の職務に当たっていく必要がある。</u></p> <p><u>機構は、人生100年時代を見据えた重要な社会経済インフラとして、未来にわた</u>り、国民の生活を支え、日本を支え続ける組織を目指す。</p>	<p><u>チャンネルを効率的・効果的に連動させるチャンネル全体を総合的に企画・管理する体制の構築、事務センターのビジネスモデルの実現等に取り組む。</u></p> <p><u>また、これまで取り組んできた「女性活躍」「働き方改革」を更に推進するため、女性管理職比率の更なる向上、女性職員の本部・拠点の主要ポストへの配置を拡大等に取り組むとともに、女性・男性ともに、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立するため、所定労働時間の見直しに加え、育児短時間勤務、子の看護休暇の要件の見直しに取り組む。</u></p> <p>これらの施策を含む以下に掲げる事項について、計画的に取り組むに当たっては、本部及び全国の拠点に対し、年度計画の背景、趣旨を含めて確実な周知・浸透を図るとともに、実施に当たっての組織としての方針を示し、この方針に基づいてそれぞれの部署において目標達成に向けて具体的な取組を実施する。役員をはじめとして各施策を実施する役職員全員はこの計画の達成のため、不動の決意をもって取り組む。</p>	<p>これらの施策を含む以下に掲げる事項について、計画的に取り組むに当たっては、本部及び全国の拠点に対し、年度計画の背景、趣旨を含めて確実な周知・浸透を図るとともに、実施に当たっての組織としての方針を示し、この方針に基づいてそれぞれの部署において目標達成に向けて具体的な取組を実施する。役員をはじめとして各施策を実施する役職員全員はこの計画の達成のため、不動の決意をもって取り組む。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>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</b></p> <p>1. 国民年金の適用促進対策</p> <p>以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。</p> <p>(1) 確実な適用の実施</p> <p>① 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される住民基本台帳情報を基に、20歳到達者及び海外からの転入者については、第1号被保険者として速やかに資格取得の手続を実施する。</p>	<p><b>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</b></p> <p>1. 国民年金の適用促進対策</p> <p>以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。</p> <p>(1) 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した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。</p> <p>また、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て実施している未加入者対策について、未加入者の属性に応じつつ、J-LISから提供を受ける必要がある住民基本台帳情報の対象者についての検討を行い、より効率的・効果的な対策について検討し、実施する。</p> <p>厚生年金保険の資格喪失等の情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。</p>	<p><b>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</b></p> <p>1. 国民年金の適用促進対策</p> <p>以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。</p> <p>(1) 確実な適用の実施</p> <p>① 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基に、海外から転入された方等を早期に適用される仕組みを構築し、確実な適用を実施する。</p> <p>② J-LISから提供される住民基本台帳情報を基に、20歳到達者のうち、第1号被保険者に該当する方に対し、引き続き届出勧奨を行うことなく、速やかに職権による適用を実施する。</p>	<p><b>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</b></p> <p>1. 国民年金の適用促進対策</p> <p>以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。</p> <p>(1) 確実な適用の実施</p> <p>① 20歳到達者について、職権による適用を行うとともに、20歳到達月、その前月には本人及び世帯主等に対する前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内したお知らせを送付する等、若年者に対する制度周知及び納付督促に係る施策を強化する。</p> <p>※ 制度周知及び納付督促に係る施策については、「2. 国民年金の保険料収納対策」に記載。</p> <p>② 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施するとともに、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）及び厚生労働省との連携により、この年齢に限らない未加入者を早期に把握するための対策の実施に向け検討を進める。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② <u>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（在留資格「特定技能第1号」又は「特定技能第2号」により日本に滞在する外国人材）及びその帯同家族の情報を基に、第1号被保険者として速やかに資格取得の手続を実施する。</u></p> <p>③ <u>厚生年金保険の資格喪失等の情報に基づく国民年金第1号被保険者の資格取得・種別変更手続にかかる勸奨及び資格取得等の手続を確実に実施する。また、当該手続に係る事務処理の効率的・効果的な在り方について検討を行う。</u></p> <p>(2) <u>制度周知及び制度理解の促進</u></p> <p>① <u>若年者向けの年金セミナー等を通じて国民年金制度周知や適正な手続などの情報提供を行うとともに、20歳到達月の前月に前納制度や口座振替及びクレジットカードによる納付の案内を記載したお知らせなど送付し、制度周知を図る。</u></p>	<p>③ <u>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（在留資格「特定技能第1号」又は「特定技能第2号」により日本に滞在する外国人材）及びその帯同家族情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勸奨及び届出がない場合の職権による適用を確実に実施する。</u></p> <p>④ <u>厚生年金保険の資格喪失等の情報に基づく国民年金第1号被保険者の資格取得・種別変更手続について、届出勸奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。</u></p> <p>⑤ <u>住所が不明な被保険者について、早期に把握するための対策の実施に向け検討を進める。</u></p> <p>(2) <u>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とともに、ハローワークとの連携を強化し、失業特例免除制度の説明と合わせて被保険者種別変更届の届出勸奨などの取組を進める。</u></p>	<p>③ <u>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（在留資格「特定技能第1号」又は「特定技能第2号」により日本に滞在する外国人材）及びその帯同家族情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勸奨及び届出がない場合の職権による適用を確実に実施する。</u></p> <p>④ <u>厚生年金保険の資格喪失等の情報に基づく国民年金第1号被保険者の資格取得・種別変更手続について、届出勸奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。</u></p> <p>⑤ <u>住所が不明な被保険者について、早期に把握するための対策の実施に向け検討を進める。</u></p> <p>(2) <u>制度周知及び制度理解の促進</u>  <u>制度周知及び制度理解促進を図るため、以下の事項に取り組む。</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>若年者向けの年金セミナー等を実施するとともに、20歳到達月の前月に前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせを送付する。</u></li> </ul> </p>	<p>③ <u>被保険者種別変更について、届出勸奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。</u></p> <p>(2) <u>関係機関との連携</u>  <u>関係機関との連携を強化するため、以下の事項に取り組む。</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>令和4年5月に開始したマイナポータルを利用した国民年金の加入手続、保険料の免除申請手続など、引き続き市区町村と連携し国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。</u></li> </ul> </p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② <u>ハローワークとの連携を強化し、被保険者種別変更届の届出勧奨などの取組と合わせて失業特例免除制度の周知を図る。</u></p> <p>③ <u>市区町村との連携を強化し、市区町村職員の研修等の取組や細やかな情報共有により、国民年金関係届書の適正かつ円滑な届出を促進する。</u></p> <p>④ <u>外国人支援・交流団体等との連携体制を構築し、国民年金制度の理解及び適正な届出の促進を図る。</u></p> <p>⑤ <u>国民年金加入時における制度理解の促進のため、効果的なチラシ・パンフレット及びSNSや機構ホームページ等を活用した国民年金制度の周知を図る。</u>  <u>特に、外国人に対しては多言語及び分かりやすい日本語を用いたパンフレット等を活用し、日本の年金制度への周知の徹底を図る。</u></p> <p>⑥ <u>妊娠期、出産期における被保険者に対し、国民年金産前産後免除制度の更なる周知を図る。</u></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>引き続き、ハローワークと連携し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。</u></li> <li>・ <u>マイナポータルを利用した国民年金の加入手続、保険料の免除申請手続など、引き続き市区町村と連携し国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。</u></li> <li>・ <u>市区町村職員向け研修を実施し、市区町村と連携した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。</u></li> <li>・ <u>厚生労働省と連携し、出入国在留管理庁及び外国人支援・交流団体等との連携体制の構築を検討する。</u></li> <li>・ <u>国民年金加入時に使用する効果的なチラシ・パンフレット及びSNSや機構ホームページ等を活用し、制度案内を充実させる。特に、外国人に対しては多言語及び分かりやすい日本語を用いたパンフレット等を活用し、日本の年金制度への周知の徹底を図る。</u></li> <li>・ <u>市区町村、関係機関・団体と連携し、国民年金産前産後免除制度の更なる周知を図る。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>引き続き、ハローワークと連携し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>※無年金・低年金対策については、<u>I-2. 国民年金の保険料収納対策(3)に記載。</u></p> <p>※外国人の適用対策に関しては、<u>(2)に記載。</u></p>	<p>(3) <u>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。</u>  <u>また、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。</u>  <u>さらに、追納勧奨について、これまでの対策の分析を行い、対象層への効果的・効率的な勧奨を実施する。</u></p> <p>(4) <u>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の情報を活用し、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。</u>  <u>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。</u></p>	<p>※無年金・低年金対策については、<u>I-2. 国民年金の保険料収納対策(3)に記載。</u></p> <p>※外国人の適用対策に関しては、<u>(2)に記載。</u></p>	<p>(3) <u>無年金及び低年金への対応</u></p> <p>① <u>任意加入制度の勧奨について、引き続き任意加入し納付することで受給要件を満たす方への勧奨を確実に実施する。</u></p> <p>② <u>追納勧奨について、令和4年度に実施した2年目、9年目の期間を有する方への勧奨を継続して実施する。</u></p> <p>(4) <u>外国人の適用対策</u></p> <p>① <u>法務省出入国在留管理庁から提供される外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の職権による適用を確実に実施する。</u></p> <p>② <u>分かりやすい制度説明を行うため作成した多言語による制度説明のパンフレット等を活用し、機構ホームページの案内を充実するとともに、関係機関と制度周知について連携することにより、適用を促進する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>2. 国民年金の保険料収納対策</b></p> <p>以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図り、次の目標を達成する。</p> <p>現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に収納対策を実施し、中期目標期間中に<u>80%</u>台前半を目指す。</p> <p>また、国民年金保険料の最終納付率については、中期目標期間中に<u>80%</u>台後半を目指す。</p> <p>(1) <u>行動計画の策定</u></p> <p>本部及び年金事務所ごとの果たすべき役割に応じた以下の取組を実施する。</p> <p>① <u>未納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督促の実施</u></p> <p>② <u>口座振替、クレジットカード納付及び前納制度の利用促進</u></p> <p>③ <u>滞納処分に関する法令や徴収ルールに基づく滞納処分の着実な実施</u></p> <p>④ <u>免除・猶予対象者への申請勧奨</u></p> <p>⑤ <u>外部委託事業者と連携した効果的な収納対策</u></p> <p>また、毎年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を本部及び年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき収納対策を効果</p>	<p><b>2. 国民年金の保険料収納対策</b></p> <p>以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図り、次の目標を達成する。</p> <p>現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に収納対策を実施し、中期目標期間中に<u>70%</u>台前半を目指す。</p> <p>また、国民年金保険料の最終納付率については、中期目標期間中に<u>70%</u>台後半を目指す。</p> <p>(1) <u>本部、年金事務所のそれぞれの果たすべき役割に応じて、効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除、猶予制度の利用促進等に加え、未納者属性に応じた督促通知の見直しや、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。</u></p> <p>当該取組に当たっては、毎年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。</p>	<p><b>2. 国民年金の保険料収納対策</b></p> <p>以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。</p> <p>(1) <u>行動計画の策定</u></p> <p>未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに令和6年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。<u>外国人を含む若年層を中心として納付に重点を置いた施策を実施し、納付月数の確保に注力することで納付率の向上を図る。</u></p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、現年度納付率については<u>13年連続の向上を図る。</u></p>	<p><b>2. 国民年金の保険料収納対策</b></p> <p>以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。</p> <p>(1) <u>行動計画の策定</u></p> <p>未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに令和5年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。<u>特に若年層を中心として納付に重点を置いた施策を実施し、納付月数の確保に注力するとともに、令和4年度までに新型コロナウイルス感染症の影響により臨時特例免除が承認された後に未納となった方に対する収納対策を確実にを行うことにより納付率の向上を図る。</u></p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、現年度納付率については<u>12年連続の向上を図るとともに、過年度納付率については80%台を安定的</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>的・効率的に実施する。</p>		<p>具体的には以下のとおりとする。</p> <p>① 令和6年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績以上の納付率を確保する。</p> <p>② 令和5年度分保険料の過年度1年目納付率及び令和4年度分保険料の最終納付率については、<u>安定的に</u>80%台を確保し、<u>持続的向上を目指す</u>。</p> <p>③ 口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。</p> <p>(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等 目標達成に向け、厚生労働省と連携を密にするとともに、本部、年金事務所のそれぞれの役割に応じて、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図るため、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。</p> <p>具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。</p> <p>① 本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達成するために年金事務所でそれぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定す</p>	<p><u>に確保し、持続的向上を目指す</u>。</p> <p>具体的には以下のとおりとする。</p> <p>① 令和5年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績以上の納付率を確保する。</p> <p>② 令和4年度分保険料の令和5年度末における納付率及び令和3年度分保険料の最終納付率については、80%台を確保する。</p> <p>③ 口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。</p> <p>(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等 目標達成に向け、厚生労働省と連携を密にするとともに、本部、年金事務所のそれぞれの役割に応じて、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図るため、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。</p> <p>具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。</p> <p>① 本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達成するために年金事務所でそれぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定す</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(2) <u>収納対策の具体的な取組</u></p> <p>① <u>納付率の更なる向上を図るため、本部は年金事務所の納付率水準、未納者の属性及び地域の状況等を分析し、効率的・効果的な収納対策を検討の上、納付督促及び免除勧奨を実施するとともに、各種催告文書の内容の見直しを行う。</u></p>	<p>(2) <u>保険料の納付督促業務及び免除等勸奨業務について、本部は、これまでの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とともに、各種催告文書の内容の見直しを行う。</u></p> <p><u>また、年金事務所は、本部が実施する収納対策等を踏まえ、各地域の状況に応じた収納対策を実施する。</u></p>	<p>る。</p> <p>② 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を適切に管理する。</p> <p>③ 本部は、納付状況、督促効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、年金事務所とともに実行する。また、事業推進方法について、未納者の属性に応じた各主体の役割を明確にする。</p> <p>(3) <u>収納対策の具体的な取組</u></p> <p><u>未納者の属性及び地域の状況等を分析し、年齢、所得、未納月数等に応じた納付督促及び免除勧奨を実施するとともに、各種催告文書の内容の見直しを検討する。具体的には、以下の対象者に着目して取組を実施する。</u></p> <p>① <u>新規未納者への納付督促</u></p> <p><u>新たに未納となった方（学卒者、退職者）について、納付することのメリットを記載した催告文書及び納付書を早期に送付し、納付につなげるとともに、口座振替、前納等の届出勧奨を実施する。</u></p>	<p>る。</p> <p>② 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を適切に管理する。</p> <p>③ 本部は、納付状況、督促効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、年金事務所とともに実行する。また、事業推進方法について、未納者の属性に応じた各主体の役割を明確にする。</p> <p>※ 以下、(3)①ア～カ、(7)について、令和6年度計画に沿って並び替え。</p> <p>(3) <u>収納対策の具体的な取組</u></p> <p><u>年齢、所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進するとともに、納付の重要性を訴求し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行うこととする。</u></p> <p>① <u>本部は、年齢、所得、未納月数等、未納者の属性に応じ定期的に納付書、催告状等の送付を行う。</u></p> <p>ウ <u>新規未納者への納付督促</u></p> <p><u>新たに未納となった方について、納付することのメリットを記載した催告文書及び納付書を早期に送付し、納付につなげるとともに、口座振替、前納等の届出勧奨を実施する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
		<p>② 一部免除承認者への納付督促 一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書を活用する等により効果的に納付督促を行う。</p> <p>③ 免除等対象者への勧奨 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、免除等の申請手続きを行っていないために未納状態となっている方に、申請勧奨を行う。</p>	<p>イ 一部免除承認者への納付督促 一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書を活用する等より効果的に納付督促を行う。</p> <p>エ 属性に応じた文書による納付督促 文書による納付督促については、<u>被保険者の状況（学卒者、退職者、一部免除承認者）等に応じた専用の催告文書や、このままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対する納付結果に応じた年金見込額を記載した催告文書を送付する。</u></p> <p>オ 免除等対象者への勧奨 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、免除等の申請手続きを行っていないために未納状態となっている方に、申請勧奨を行う。</p> <p>カ <u>過年度未納者への納付督促・免除申請勧奨</u> <u>過年度に未納状態となっている方について、令和4年度に実施した収納対策の効果等を踏まえ、効果的な納付督促等を行う。</u></p> <p>② <u>年金事務所は、本部による納付督促によっても納付がない方に対し</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② <u>本部が実施する収納対策等を踏まえ、大都市圏の未納者数の多い年金事務所については、必要な体制を構築し、大都市圏以外の年金事務所においても、地域の実情を踏まえた収納対策を実施し、納付率の向上に取</u></p>		<p>④ <u>長期未納者への納付督促</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 24か月未納者について属性分析を行い、24か月未納者の解消に向けた取組の検討を行う。</li> <li>・ 一定の納付月を有する受給資格を得ていない方に対し、<u>任意加入制度で受給資格期間を増やせることや追納制度による納付することのメリットを周知し、納付督促及び免除勧奨を実施する。</u></li> </ul> <p>⑤ <u>地域の実情を踏まえた対策</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年金事務所別の納付率水準に応じた分析に基づくきめ細かな施策を講じることにより、納付率の向上に取り組む。</li> <li>・ 大都市圏の未納者数の多い年金事務所について、<u>好調拠点と低調拠点の傾向の比較・分析を行い、低調拠点に対し、収納対策を実施する。</u></li> <li>・ 沖縄県については、無年金及び低年金の増加を防止するため、これま</li> </ul>	<p><u>て、特別催告状等を送付する。</u></p> <p><u>また、本部による免除等申請勧奨によっても提出されていない方に対して、免除等申請再勧奨を行う。</u></p> <p>(4) <u>長期未納者への対応</u></p> <p><u>24か月未納者に対するこれまでの取組結果を詳細に分析・検証し、この層に対する対策に引き続き徹底して取り組む。</u></p> <p>① <u>一定の納付月を有する受給資格を得ていない方へ受給資格を得るまでの期間を明示した納付督促を実施する。</u></p> <p>② <u>24か月未納者について属性分析を行い、24か月未納者の解消に向けた取組の検討を行う。</u></p> <p>(7) <u>地域の実情を踏まえた対策</u></p> <p>① <u>年金事務所別の納付率水準に応じた分析に基づくきめ細かな施策を講じることにより、納付率の向上に取り組む。</u></p> <p>② <u>沖縄県については、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、これまで必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を実施したことにより納付率が着実に向上していることを踏まえ、継続した取組を実施すること</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>り組む。</u></p> <p>③ <u>若年層については将来的な納付行動に及ぼす影響が大きいことから、年金制度への理解を求めるとともに早期の収納対策を実施する。</u></p>		<p>で必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を実施したことにより納付率が着実に向上していることを踏まえ、継続した取組を実施することにより、更なる納付率向上を目指す。</p> <p>⑥ 若年者に対する納付督促</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 20歳到達前の事前お知らせについて、本人に加え、特に世帯主に対しても納付することのメリットを訴求するパンフレットを同封する。</li> <li>・ 若年層の未納者に、納付書及び年金制度の有用性を訴求する専用チラシを送付する。<u>また、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督促を行う。</u></li> </ul>	<p>により、更なる納付率向上を目指す。</p> <p>③ <u>大都市圏の未納者数の多い年金事務所に対する体制強化を踏まえ、更なる納付率向上のための支援策を講じるとともに、効果的な取組を図る。</u></p> <p>(3)ア 若年者に対する納付督促</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>口座振替による納付等を案内した20歳到達前の事前お知らせについて、本人に加え、特に世帯主に対しても納付することのメリットを訴求するパンフレットを同封する。</u></li> <li>・ <u>国民年金制度を理解していただくために、様々な機会を通じて、制度や納付方法の手続を説明する。説明に当たっては、年金事務所における説明会、動画を活用する等工夫した周知を行う。</u></li> <li>・ <u>より効果的な内容に見直した専用の催告文書を送付するとともに、統一化したフローにより納付督促を行う。また、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督促を行う。</u></li> <li>・ <u>20歳の資格取得後、学生納付特例期間終了後の現金納付者を対象とした口座振替、前納等の届出勸</u></li> </ul>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>④ <u>外国人については今後増加が見込まれることから、市区町村、出入国在留管理庁及び外国人支援・交流団体等と連携し、未納を防ぐための効果的な収納対策を実施する。</u></p>		<p>⑦ <u>外国人に対する納付督促・免除申請勧奨</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>外国人が未納とならないよう、納付及び免除申請をすることのメリットを訴求した、多言語による制度説明のパンフレットを作成する。</u></li> <li>・ <u>外国人の未納者に対し、わかりやすい日本語を用いた専用の催告文書を送付する。</u></li> <li>・ <u>外国人留学生に対し、学生納付特例の制度を記載した専用チラシを</u></li> </ul>	<p><u>奨を実施するとともに、勧奨後の未提出者に対しフォローアップを実施し、口座振替等を早くから利用いただくよう効果的な口座振替等の届出勧奨を実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>若年層の未納者に、納付書及び年金制度の有用性を訴求する専用チラシを送付する。</u></li> </ul> <p>(5) <u>臨時特例免除承認者への納付督促等</u>  <u>過年度に臨時特例免除が承認された方のうち、未納が発生した方について、納付督促を行う。</u></p> <p><u>なお、所得が低い等の事情により、保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方に対しては納付督促に加え、免除等の申請勧奨を行う。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>⑤ <u>外部委託事業者による取組については、本部及び年金事務所との連携を強化し、効果的な納付督促の手法等を検討するとともに、それぞれの役割を明確にし、目標の実現に向けた取組を実施する。</u></p> <p>⑥ <u>未納者属性のデータ分析により地域特性等を考慮したきめ細やかな対策を講じるとともに、事務処理の効率化に資する施策を実施する。</u></p> <p>(3) <u>無年金及び低年金の発生を抑止する観点から、納付結果に応じた年金見込額を通知する対策を実施する。</u>  <u>また、受給要件の確保及び受給金額の増加を図るため、任意加入制度の加入勧奨及び追納勧奨を確実に実施する。</u></p>	<p><u>なお、外部委託事業者による取組については、本部において、納付督促の手法等について検討するとともに、達成目標を明確にし、適切な進捗管理を実施する。</u></p>	<p><u>大学及び専門学校を通じて周知する。</u></p> <p>⑧ <u>外部委託事業者の効果的な活用</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、設定した目標の実現に向けた取組を実施する。</u></li> <li>・ <u>外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督促件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土日祝日の実施体制整備等の必要な要請及び指導を行う。</u></li> <li>・ <u>現状の分析を十分に行い、設定した目標の実現に向けた効果的な督促方法等の検討を行う。</u></li> <li>・ <u>外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督促を実施する。</u></li> </ul> <p>⑨ <u>無年金及び低年金への取組</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>任意加入制度の勧奨について、引き続き任意加入し納付することで受給要件を満たす方への勧奨を確実に実施する。</u></li> <li>・ <u>追納勧奨について、2年目、9年目の期間を有する方への勧奨を実施する。</u></li> <li>・ <u>このままでは無年金、低年金とな</u></li> </ul>	<p>(6) <u>外部委託事業者の効果的な活用</u></p> <p>① <u>外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務について設定した目標の実現に向けた取組を実施する。</u>  <u>また、外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督促件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督促強化等の必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、委託事業の実績向上に効果的な督促方法、進捗管理等の検討を行う。</u></p> <p>② <u>外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督促を実施する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(4) 強制徴収の着実な実施</p> <p>① 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、<u>法令及び徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）に基づいた滞納処分を確実に実施する。</u></p> <p>② 徴収が困難な事案については、<u>本部において年金事務所の進捗状況、課題等の情報を早期に把握し、そのうち悪質な滞納者に係る事案については国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する等確実な滞納の解消に務める。</u></p> <p>③ <u>保険料収納対策の現場において、公正かつ公平な対応ができる徴収職員を育成するとともに、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に取り組む。</u></p>	<p>(3) 強制徴収については、<u>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。</u></p> <p><u>また、徴収が困難な事案については、本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努め、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。</u></p> <p><u>さらに、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。</u></p> <p>(4) <u>高い専門性を有する徴収職員を育成するため、研修体系の整備・充実強化や蓄積されたノウハウの共有を図る。</u></p>	<p><u>ることが見込まれる方に対する納付結果に応じた年金見込額を記載した催告文書を送付する。</u></p> <p>(6) 強制徴収の着実な実施</p> <p>① 控除後所得が300万円以上かつ7月以上保険料を滞納している場合は、<u>全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。</u></p> <p><u>また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを活用する。</u></p> <p>② 対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。</p> <p>③ 今後、効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、<u>徴収ルール（滞納処分等に係る事務処理手順）に基づく事務処理を的確に実施する。</u></p> <p>④ <u>高い専門性を有する職員を育成するため、研修体系の整備・充実強化や蓄積されたノウハウの共有により、効果的な実務研修に取り組む。</u></p>	<p>(8) 強制徴収の着実な実施</p> <p>① 控除後所得が300万円以上かつ7月以上保険料を滞納している場合は、<u>全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。</u></p> <p><u>また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを活用する。</u></p> <p>② 対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。</p> <p>③ 今後、効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、<u>徴収ルール（滞納処分等に係る事務処理手順）に基づく事務処理を的確に実施する。</u></p> <p>(9) <u>徴収職員の育成</u>  <u>より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(5) <u>納めやすい環境の整備</u></p> <p>① <u>口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びスマホ決済アプリによる納付方法の周知及び、利用促進を図る。特に口座振替及びクレジットカード納付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。</u></p> <p>② <u>マイナポータル等を利用した口座振替の申出、任意の月から前納を利用できる仕組みや、ねんきんネットを活用した納付書によらない納付方法について周知・利用促進を図る。</u></p> <p>③ <u>保険料から割引額が控除される前納制度について、分かりやすい広報を実施し、利用促進を図る。</u></p> <p>④ <u>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進める。</u></p>	<p>(5) <u>口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア及びインターネットバンキングによる納付方法を周知し、これらについての利用促進を図る。特に、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。</u></p> <p><u>なお、口座振替及びクレジットカード納付については、より容易な申出手続の方法について検討する。</u></p> <p><u>また、前納制度の有利性について、国民に分かりやすい広報を実施し、利用促進を図る。</u></p> <p><u>さらに、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。</u></p>	<p>(7) <u>納めやすい環境の整備</u></p> <p>① <u>口座振替及びクレジットカードによる納付について、被保険者属性に応じた<u>勧奨</u>を実施するとともに、<u>勧奨後の申出がない方に対しフォローアップ</u>を実施する。</u></p> <p>② <u>口座振替及びクレジットカードによる納付の実施率向上に向けた取組に加え、<u>多様な納付方法の周知</u>を行い納めやすい環境の整備に努める。</u></p> <p><u>また、マイナポータル等を利用した口座振替の申出や前納制度について、広報の充実を図り、利用促進に努める。</u></p> <p>③ <u>ねんきんネットを活用した納付書によらない納付方法の環境整備を行うとともに、今後のキャッシュレス化、税・他の公金の納付方法の動向を踏まえ、必要な納付方法の導入や申出手続の検討を厚生労働省と連携して進める。</u></p>	<p>(10) <u>納めやすい環境の整備</u></p> <p>① <u>口座振替及びクレジットカードによる納付について、<u>従来の現金納付者を対象とした年次での勧奨に加え、20歳の資格取得後、被保険者種別変更後、学生納付特例期間終了後及び老齢年金の受給が間近な50歳台の現金納付者を対象とした勧奨</u>を実施するとともに、<u>勧奨後の申出がない方に対しフォローアップ</u>を実施する。</u></p> <p>② <u>口座振替及びクレジットカードによる納付の実施率向上に向けた取組に加え、<u>スマートフォンアプリ、コンビニエンスストア及びインターネットバンキングによる納付方法についても周知</u>を行い納めやすい環境の整備に努める。</u></p> <p><u>また、前納制度について、広報の充実を図り、利用促進に努める。</u></p> <p>③ <u>納めやすい環境の整備に向け、次のような納付方法の導入や申出手続の検討を厚生労働省と連携して進める。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>マイナポータル等を利用した口座振替の申出を可能にする仕組み</u></li> <li>・ <u>口座振替及びクレジットカードによる納付について、任意の月から前納を利用できる仕組み</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</b></p> <p>被保険者の年金受給権や年金額を確保するため、厚生年金保険・健康保険等の適用の促進については、<u>国税源泉徴収義務者情報を中心に活用し、適用調査対象事業所に対する加入指導に取り組む。</u></p> <p>また、届出の適正化については、調査対象事業所を的確に選定し、重点的に取り組むことで、効率的かつ効果的な事業所調査を行うとともに、<u>適用事業所の事業主に対する効果的な制度周知、届出の指導を実施する。</u></p> <p>なお、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、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。</p> <p>(1) 適用調査対象事業所の適用の促進</p> <p>① <u>国税源泉徴収義務者情報を中心に活用し、法人登記簿情報、雇用保険情報も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とともに、適用すべき事業所を適用することにより、適用調査対象事業所について着実な減少を図る。</u></p>	<p><b>3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</b></p> <p>被保険者の年金受給権や年金額を確保するため、厚生年金保険・健康保険等の適用の促進については、<u>関係機関からの情報を踏まえ、適用調査対象事業所に対する加入指導に取り組む。</u></p> <p>また、届出の適正化については、調査対象事業所を的確に選定し、重点的に取り組むことで、効率的かつ効果的な事業所調査を行う。</p> <p>なお、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、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。</p> <p><u>さらに業務及びシステムの改善により、届書の処理の迅速化を図る。</u></p> <p>(1) 適用調査対象事業所の適用の促進</p> <p>① <u>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。</u></p> <p>また、<u>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。</u></p>	<p><b>3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</b></p> <p>(1) 未適用事業所の適用促進対策</p> <p>国税源泉徴収義務者情報を活用した取組を進め、適用調査対象事業所は着実に減少してきたところであるが、<u>適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努めるとともに、従業員を雇用している蓋然性が高い事業所を最優先で加入指導を行い、未適用事業所の更なる解消に向けて、令和6年度においても、継続的に取り組む。</u></p> <p>① 行動計画の策定</p>	<p><b>3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</b></p> <p>(1) 未適用事業所の適用促進対策</p> <p>国税源泉徴収義務者情報を活用した取組を進め、適用調査対象事業所は着実に減少してきたところであるが、<u>未適用事業所の更なる解消に向けて、令和2年度からの4年間で集中的に取り組む方針に沿って、令和5年度においても、継続的に取り組む。</u></p> <p>① 行動計画の策定</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② <u>従業員5人以上を雇用している蓋然性が高い事業所については、最優先で加入指導に取り組む（法人でより少数を雇用している事業所についても、適用を進める効率的な手法について検討を進める。）。</u></p> <p>③ <u>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し着実に適用に結び付ける。また、必要に応じて加入指導手順書を見直す。</u></p>	<p>② <u>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、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。</u></p>	<p>数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和6年度行動計画を策定する。</p> <p>行動計画の策定に当たっては、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用調査対象事業所の着実な適用を基本とする。</p> <p>② 適用促進に向けた施策</p> <p>ア 令和6年度においては、国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所について、<u>引き続き雇用保険被保険者情報等</u>を活用して効果的な対策を講じ適用を進める。</p> <p>イ 特に、令和6年度行動計画策定時に5人以上の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所については、最優先で取り組み、令和6年度末までの適用を目指す（<u>法人でより少数を雇用している事業所についても、適用を進める効率的な手法について検討を進める。）。</u></p> <p>なお、これらの事業所への対応に当たっては、適用すべき事業所である蓋然性が高い適用調査対象事業所であって、加入指導によっても適用に応じない事業所に対する立入検査の効果的な活用を図る。</p>	<p>数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和5年度行動計画を策定する。</p> <p>行動計画の策定に当たっては、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用調査対象事業所の着実な適用を基本とする。</p> <p>② 適用促進に向けた施策</p> <p>ア 令和5年度においては、国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所について、雇用保険被保険者情報等を活用して効果的な対策を講じ適用を進める。</p> <p>イ 特に、令和5年度行動計画策定時に5人以上の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所については、最優先で取り組み、令和5年度末までの適用を目指す。</p> <p>なお、これらの事業所への対応に当たっては、適用すべき事業所である蓋然性が高い適用調査対象事業所であって、加入指導によっても適用に応じない事業所に対する立入検査の効果的な活用を図る。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>④ 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。</p> <p>⑤ <u>立入検査、物件提出命令権限の実効ある活用を図るため、本部の特別法人対策部において、全国の困難性の高い事案に対応する。</u></p> <p>⑥ 厚生年金保険の加入義務に係る周知等を行うために外部委託を活用する。</p> <p>(2) 事業所調査の徹底による届出の適正化</p>	<p>③ 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。</p> <p>④ 厚生年金保険の加入義務に係る周知等を行うために外部委託を活用する。</p> <p>(2) 事業所調査の徹底による届出の適正化</p>	<p>ウ 上記イ以外の法人事業所等についても、引き続き、加入指導を進め、適用につなげる。なお、取組の強化を図るため、関係機関等と連携し、制度周知・適用勧奨に重点的に取り組む。</p> <p>③ 困難事案への対応</p> <p>ア 立入検査、物件提出命令権限の実効ある活用を図るため、本部の特別法人対策部において、全国の困難性の高い事案に対応する。</p> <p>イ 立入検査の結果に応じて職権適用を実施する。</p> <p>ウ 加入指導、更に立入検査によっても適用に至らない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。</p> <p>④ 目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。</p> <p>(2) 事業所調査による適用の適正化対策 適用事業所の従業員に係る適用漏れ</p>	<p>ウ 上記イ以外の法人事業所等についても、引き続き、加入指導を進め、適用につなげる。なお、取組の強化を図るため、関係機関等と連携し、制度周知・適用勧奨に重点的に取り組む。</p> <p>③ 困難事案への対応</p> <p>ア 立入検査権限の実効ある活用を図るため、本部内専門組織において、全国の困難性の高い事案に対応する。</p> <p>イ 立入検査の結果に応じて職権適用を実施する。</p> <p>ウ 加入指導、更に立入検査によっても適用に至らない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。</p> <p>④ 目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。</p> <p>(2) 事業所調査による適用の適正化対策 適用事業所の従業員に係る適用漏れ</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>① <u>事業所調査においては、事業所規模に応じ、郵送調査、呼出調査、臨場調査を組み合わせ、事業主に対する適正な届出の指導を実施する。</u> また、<u>関係機関から情報提供があった事業所及び短時間労働者の適用拡大対象事業所について最優先に実施する。</u></p> <p>② <u>被保険者1万人以上の大規模事業所については、本部の特別法人対策部と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施する。</u></p> <p>③ <u>被保険者10人以上1万人未満の事業所（約50万事業所）については、本部から優先して調査すべき対象を提供し、年金事務所において年間10万事業所を目標として、優先度を踏まえた効率的かつ効果的な事業所調査を実施する。</u></p> <p>④ <u>被保険者10人未満の小規模事業所（約190万事業所）に対しては、年金事務所で調査する事業所を除いた全ての事業所に、調査票を送付し、簡易的な手法により、効果的・効率的に調査を実施する。</u></p>	<p>① <u>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。</u> また、<u>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。</u></p> <p>② <u>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。</u></p> <p>③ <u>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。</u></p>	<p>の防止及び届出の適正化を推進するため、以下により実効性のある事業所調査を実施する。</p> <p>① <u>行動計画の策定</u> 数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和6年度行動計画を策定する。 行動計画の策定に当たっては、優先度等を踏まえつつ、更なる適用の適正化に重点を置く、効果的・効率的な事業所調査を実施する。</p> <p>② <u>調査対象の選定</u> ア <u>令和6年度においては、10月までは、令和5年度から引き続き、令和6年度の短時間労働者の適用拡大に該当する事業所に対し、訪問等による事前の周知を行うとともに、専門家（社会保険労務士）と連携し、事業主及び従業員の方に対する分かりやすい周知広報の取組を行う。</u> 10月以降は、<u>短時間労働者の適用拡大の対象となる可能性のある適用事業所に対して、事業所調査を実施する。</u></p> <p>イ 次の事業所は最優先の対象として、必ず実施する。</p>	<p>の防止及び届出の適正化を推進するため、以下により実効性のある事業所調査を実施する。</p> <p>① <u>行動計画の策定</u> 数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和5年度行動計画を策定する。 行動計画の策定に当たっては、優先度等を踏まえつつ、更なる適用の適正化に重点を置く、効果的・効率的な事業所調査を実施する。</p> <p>② <u>調査対象の選定</u> ア <u>令和5年度においては、令和4年度の短時間労働者の適用拡大に該当した事業所のうち、短時間労働者の資格取得届の提出が行われていないと考えられる事業所に対し、事業所調査を実施する。また、令和6年10月からは、被保険者数50人超規模の企業まで適用対象事業所が拡大することから、対象となる可能性のある適用事業所に対して、訪問等による事前の周知を行うとともに、専門家（社会保険労務士等）と連携し、事業主及び従業員の方に対する分かりやすい周知広報の取組を行う。</u></p> <p>イ 次の事業所は最優先の対象として、必ず実施する。</p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>⑤ 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。</p> <p>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>④ 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。</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和6年10月の短時間労働者適用拡大の制度改正の対象事業所（<u>施行後</u>）</li> <li>・ 一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があり特に確認が必要な事業所</li> <li>・ 被保険者等から通報が行われた事業所</li> <li>・ 法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所</li> <li>・ 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</li> <li>・ <u>労働基準監督署から提供される、労働基準監督署の監督指導時に「労働者性がある」と認められた未加入者がいると見込まれる事業所</u></li> </ul> <p>ウ 調査対象を次の対象事業所から</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和4年10月の短時間労働者適用拡大の制度改正の対象事業所で、<u>雇用保険被保険者情報の活用等により資格取得届の提出が行われていないと考えられる事業所</u></li> <li>・ 一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があり特に確認が必要な事業所</li> <li>・ 被保険者等から通報が行われた事業所</li> <li>・ 法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所</li> <li>・ 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</li> </ul> <p>ウ 調査対象を次の対象事業所から</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
		<p>優先して選定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所（上記イを除く。）</li> <li>・ 算定基礎届及び賞与支払届が未提出であって文書による届出勧奨を行うも提出のない事業所</li> </ul> <p>③ 効果的な事業所調査の実施</p> <p>ア 雇用保険被保険者情報を有効に活用する。</p> <p>イ 大規模事業所については、本部の特別法人対策部と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施する。</p> <p>ウ <u>大規模事業所の調査手法のうち、電子データ等を活用した調査手法を年金事務所でも実施する。</u></p> <p>エ 小規模事業所に対しては、調査票を送付する簡易的な手法により効果的・効率的に調査を実施する。</p> <p>オ 新規適用事業所については、制度周知を兼ねた呼出調査を実施する。</p> <p>カ 事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、調査資料のオンライン提出の活用について積極的に案内する。</p> <p>キ 調査結果のデータ管理をしている適用業務支援システムと、統計分析サブシステムの連携から、調査対</p>	<p>優先して選定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所（上記イを除く。）</li> <li>・ 算定基礎届及び賞与支払届が未提出であって文書による届出勧奨を行うも提出のない事業所</li> </ul> <p>③ 効果的な事業所調査の実施</p> <p>ア 雇用保険被保険者情報を有効に活用する。</p> <p>イ 大規模事業所については、本部に設置した専門組織と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施する。</p> <p>ウ 小規模事業所に対しては、調査票を送付する簡易的な手法により効果的・効率的に調査を実施する。</p> <p>エ 新規適用事業所については、制度周知を兼ねた呼出調査を実施する。</p> <p>オ 事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、調査資料のオンライン提出の活用について積極的に案内する。</p> <p>カ 調査結果のデータ管理をしている適用業務支援システムと、統計分析サブシステムとの連携を図り、調</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>※Ⅱ-1. <u>ビジネスプロセス改革(1)③に記載。</u></p>	<p>(3) <u>届出に係る事務処理の迅速化</u></p> <p>① <u>健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に係る届出（資格取得届、資格喪失届、被扶養者異動届）について標準的な処理期間を設定し、他の届出に優先して処理を行うことにより、届出に係る事務処理の迅速化を図る。</u></p> <p>② <u>紙媒体による届出と電子申請による届出に区分した標準的な処理期間を設定し、電子申請による届出については、紙媒体による届出よりも短時間で処理する。</u></p> <p>③ <u>業務マネジメントの改善とシステムの改善により、本中期計画期間中に、電子申請による届書のうち、資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届について、繁忙期を除いて平</u></p>	<p>象事業所を効率的に抽出する。</p> <p>④ <u>目標達成に向けた進捗管理の徹底</u>  目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。</p> <p>(3) その他</p> <p>※Ⅱ-1. <u>ビジネスプロセス改革(1)③に記載。</u></p>	<p>査対象事業所を効率的に抽出するシステムの稼働に向け準備を進める。</p> <p>④ <u>目標達成に向けた進捗管理の徹底</u>  目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。</p> <p>(3) その他</p> <p>① <u>届出に係る事務処理の迅速化</u>  健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に係る届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、他の届出に優先して処理を行うことにより、引き続き迅速な事務処理に取り組む。</p> <p><u>特に、電子申請による資格取得届等の健康保険被保険者関係届については原則2営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供することを維持する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
	<p><u>均処理日数を3営業日以下に短縮することを旨とする。</u></p>	<p>① 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応</p> <p>ア 年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図る。</p> <p>② 船員保険制度への対応</p> <p>船員保険制度に関する事務処理要領等の整備や人材育成を行う。</p>	<p>② 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応</p> <p>ア 年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図る。</p> <p><u>イ また、厚生年金特例法の納付申出があった事案については、事務処理マニュアルに従って特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。</u></p> <p>③ 「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下「健全化法」という。）」への対応</p> <p><u>健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会とのデータの突き合わせ作業を行っており、企業年金連合会からの依頼に基づき必要な対応を行う。</u></p> <p>④ 船員保険制度への対応</p> <p>船員保険制度に関する事務処理要領等の整備や人材育成を行うとともに、<u>調査業務の集約等、事務処理体制の見直しを検討する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</b></p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、<u>本部と年金事務所が一体となった債権管理を行う体制を強化し、経済情勢等に応じた取組を迅速かつ柔軟に実施するとともに、適用事業所の状況を的確に見極めた上で、国税徴収法等の法令に則った公正かつ公平な徴収対策を実施する。</u></p> <p>(1) 行動計画の策定</p> <p><u>新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として対応した納付猶予特例の影響により低下した厚生年金保険・健康保険等の保険料収納率につ</u></p>	<p><b>4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</b></p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、<u>滞納発生の抑制に向けた取組と滞納処分を適切に実施するとともに、企業の構造変化・複雑化に対応した徴収体制を構築するため、徴収体制の強化と徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）を整備したところである。引き続き、本部と年金事務所等の役割を整理し、更なる徴収ルールの見直しなど徴収体制の強化を進める。</u></p> <p><u>高い専門性を有する職員の育成を強化するとともに、滞納情報を分析し効果的な対策に活用するため、徴収に関連したシステムの改修及び徴収体系の構築に取り組み、徴収実績の向上を目指す。</u></p> <p><u>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・健康保険等の毎年度の収納率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指すとともに、滞納事業所における計画的な滞納保険料の完納を目的とした猶予制度の適用を促進し、当該計画に基づいて以下の取組を効果的・効率的に推進する。</u></p>	<p><b>4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</b></p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、<u>新型コロナウイルス感染症の拡大等の経済情勢に応じた取組を迅速かつ柔軟に実施し、事業所の状況に基づく適正な納付計画の策定と履行管理により着実な保険料収納を確保してきている。</u></p> <p>令和5年度においては、<u>法定猶予制度の適用を受けた事業所（以下「法定猶予事業所」という。）に対して法令上の猶予期間を踏まえた納付協議を丁寧</u>に実施したことで、<u>収納率の向上が図られている。</u></p> <p>令和6年度においても、<u>引き続き事業所の状況を的確に見極め、法令に則った公正かつ公平な徴収対策を実施する。</u></p> <p>(1) 行動計画の策定</p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、<u>令和6年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的かつ効率的に推進する。</u></p>	<p><b>4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</b></p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、<u>納付の猶予及び換価の猶予（以下「法定猶予制度」という。）の運用に柔軟に対応してきたことにより、事業所の存続と安定を図りつつ、保険料収納を確保してきた。</u></p> <p>令和4年度においては、<u>法定猶予制度の適用を受けた事業所（以下「法定猶予事業所」という。）からの保険料収納を確保するため、新規発生保険料以上の納付計画を基本とした運営を順次進めるとともに、納付協議に応じない事業所には滞納処分を実施することにより、収納率の向上が図られている。</u></p> <p><u>新型コロナウイルス感染症の拡大前（令和元年度）の徴収実績への回復を見据え、令和5年度においても、法定猶予制度の適用も含め、納付に重点を置いた徴収対策を着実に実施し、公正かつ公平な保険料収納の確保を図る。</u></p> <p>(1) 行動計画の策定</p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、<u>令和5年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的かつ効率的に推進する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>ては、適切な納付計画の策定と履行管理により、令和3年度以降着実な回復が図られている。</u></p> <p><u>引き続き、年度ごとの実績目標及び具体的な施策を定めた行動計画を策定し、本部と年金事務所が合同で徴収対策を検討する体制を強化することで、毎年度の収納率について前年度と同等以上の水準を確保することを着実に積み重ね、新型コロナウイルス感染症の拡大前の徴収実績への回復と更なる向上を目指す。</u></p> <p>(2) <u>滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分</u></p> <p><u>滞納事業所等に対しては、実施手順に基づく早期の納付指導を実施するとともに、納付が困難な事業所に対しては、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認し、法定猶予制度の適用による適正な納付計画の策定と履行管理を行う。</u></p> <p><u>また、納付協議に応じない等の事業所に対しては国税徴収法等の法令に基づく滞納処分を効果的に実施する。</u></p> <p><u>年金事務所において徴収の困難性が高い事案については、本部の特別法人対策部の所管による債権回収を強化するとともに、滞納処分の国税庁への委</u></p>	<p>(1) <u>保険料等を滞納する事業主に対しては早期の納付指導、換価の猶予等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。</u></p> <p><u>また、広域に事業を行っている等、困難性が高い事案について、本部、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。</u></p> <p><u>さらに、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。</u></p> <p>(2) <u>滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分</u></p> <p><u>滞納事業所等に対しては、滞納状況に応じた対策を講じることとし、早期の納付指導による収納確保を図るとともに、法定猶予事業所に対しては適正な納付計画の策定及び履行管理を行い、以下のとおり滞納の長期化を防止する施策を実施する。</u></p> <p>① <u>納付期限までに納付がなかった適用事業所に対して、電話による納付督促業務を集中的に実施するための全国集約コールセンターを効率的に運営し、督促指定期限までの納付督促を確実に行う。</u></p> <p><u>また、督促指定期限までに納付がな</u></p>	<p>行動計画の策定に当たっては、機構全体として厚生年金保険・健康保険等の収納率について、前年度からの収納未済額の圧縮に努めることにより、前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。</p> <p>また、目標達成に向けて、取組の全体実績に基づく計画の策定と進捗管理を徹底するとともに<u>合同徴収対策会議の実施により本部と年金事務所が一体となった債権管理を強化し、行動計画の取組を推進する。</u></p> <p>(2) <u>滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分</u></p> <p><u>滞納事業所等に対しては、滞納状況に応じた対策を講じることとし、早期の納付指導による収納確保を図るとともに、法定猶予事業所に対しては適正な納付計画の策定及び履行管理を行い、以下のとおり滞納の長期化を防止する施策を実施する。</u></p> <p>① <u>納付期限までに納付がなかった適用事業所に対して、電話による納付督促業務を集中的に実施するための全国集約コールセンターを効率的に運営し、督促指定期限までの納付督促を確実に行う。</u></p> <p><u>また、督促指定期限までに納付がな</u></p>	<p>行動計画の策定に当たっては、機構全体として厚生年金保険・健康保険等の収納率について、前年度からの収納未済額の圧縮に努めることにより、前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。</p> <p>また、目標達成に向けて、取組の全体実績に基づく計画の策定と進捗管理を徹底するとともに、<u>滞納整理関係事務処理要領に基づき、個別の滞納事業所の債権管理を適正に実施し、行動計画の取組を推進する。</u></p> <p>(2) <u>滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分</u></p> <p><u>滞納事業所等に対しては、法定猶予制度の適用の有無等、滞納状況に応じた対策を講じることとし、早期の納付指導による収納確保を図るとともに、法定猶予事業所に対しては適正な納付計画の策定及び履行管理を行い、以下のとおり滞納の長期化を防止する施策を実施する。</u></p> <p>① <u>納付期限までに納付がなかった適用事業所に対して、電話による納付督促業務を集中的に実施するための全国集約コールセンターを効率的に運営し、督促指定期限までの納付督促を確実に行う。</u></p> <p><u>また、督促指定期限までに納付がない</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>任制度の活用を図る。</p>		<p>い滞納事業所に対して、滞納整理関係事務処理要領に基づく納付指導と納付協議を確実に実施する。</p> <p>② 滞納事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で、適切に納付計画を策定し、法定猶予制度を適用する。なお、法定猶予制度の適用に当たっては、<u>国税徴収法等の法令に則った運用</u>を行う。</p> <p>③ 適正な納付計画の策定に向けた納付協議に応じない等の法定猶予制度の適用ができない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所等に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿って財産調査や財産の差押等の滞納処分を実施し、債権の保全と滞納保険料の解消を図る。</p> <p>④ <u>既存の法定猶予事業所に対する対応を含め、適切な納付計画の策定に向けた納付協議と滞納処分の手続を確実に実施するために必要な体制を確保する。</u></p>	<p>滞納事業所に対して、滞納整理関係事務処理要領に基づく納付指導と納付協議を確実に実施する。</p> <p>② 滞納事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で、適切に納付計画を策定し、法定猶予制度を適用する。なお、法定猶予制度の適用に当たっては、<u>新規発生保険料以上の納付計画を基本とする等、納付に重点を置いた運用</u>を行う。</p> <p>③ 適正な納付計画の策定に向けた納付協議に応じず法定猶予制度の適用がない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿って財産調査や財産の差押等の滞納処分を実施し、債権の保全と滞納保険料の解消を図る。</p> <p>④ <u>法定猶予事業所の納付計画の履行状況を確実に管理するとともに、納付協議に応じない事業所等に対する滞納処分の手続を機動的に実施するために必要な体制を確保する。</u>  <u>また、事務処理の効率化等を図るため、令和4年10月に設置した集約調査センターにおいて、全喪事業所に対する財産調査を一括して実施する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(3) <u>徴収職員の育成</u>  <u>保険料徴収対策の現場において、公正かつ公平な対応ができる制度と実務に通じた高い専門性を有する徴収職員を育成するとともに、職務と経験に合わせた研修の充実、実施に取り組み、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員の育成</u>に取り組む。</p> <p>(4) <u>徴収業務に係るシステム化と効率化の推進</u>  <u>徴収業務のシステム化を推進し、年</u></p>	<p>(2) <u>高い専門性を有する徴収職員を育成するための施策</u>に取り組む。</p> <p>(3) <u>滞納事業所の傾向や対策の効果などを分析した上で、効果的・効率的に事務が行えるようシステム化</u>に取り組む。</p>	<p>(3) <u>徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底</u>  <u>広域に事業を行っている等の徴収の困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、特別法人対策部が所管し、納付指導や滞納処分を迅速かつ適切に実施することにより、収納未済額の圧縮強化を図る。</u>  <u>なお、財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、国税庁との連携協力を強化し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを引き続き活用する。</u></p> <p>(4) <u>徴収職員の育成</u>  <u>保険料徴収対策を実施する年金事務所において公正かつ公平な対応ができる制度と実務に通じた高い専門性を有する職員を育成するため、職務と経験に合わせた研修の充実、実施</u>に取り組む。  <u>また、事業の財務状況等を的確に見極め債権管理を確実に実施するための管理職員の育成を図るため、特別法人対策部等の本部による人材育成支援を強化する。</u></p> <p>(5) <u>徴収業務に係るシステム化と効率化の推進</u>  <u>滞納事業所全体の債権管理と初期対</u></p>	<p>(3) <u>徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底</u>  <u>広域に事業を行っている等の徴収の困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、特別法人対策部が所管し、納付指導や滞納処分を効果的に実施することにより、収納未済額の圧縮を図る。</u>  <u>なお、財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、国税庁との連携協力を強化し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを引き続き活用する。</u></p> <p>(4) <u>徴収職員の育成</u>  <u>保険料徴収対策に関する制度と実務に通じた高い専門性を有する職員を育成するため、職務と経験に合わせた研修の実施</u>に取り組む。  <u>また、事業の財務状況等を的確に見極めるための徴収職員のスキル向上を図るため、特別法人対策部や地域部による人材育成支援を強化する。</u></p> <p>(5) <u>徴収業務に係るシステム化と効率化の推進</u>  <u>法定猶予事業所を含めた滞納事業所</u></p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>金事務所における事務処理の効率化に資する施策を実施する。</u></p> <p>(5) <u>口座振替の利用促進</u>  <u>適用事業所の口座振替による保険料納付の実施環境の整備を図るとともに、適用事業所の増加に対応した制度利用の促進に取り組む。</u></p>	<p><u>む。</u></p> <p>(4) <u>口座振替の勧奨及び周知を実施するとともに、口座振替実施金融機関の拡大など口座振替の利用促進を図る。</u></p>	<p>応から不納欠損処理までの一連の事務処理を効率的に実施できるシステム化を引き続き推進する。</p> <p>(6) <u>口座振替の利用促進</u>  <u>新規適用事業所を含めて口座振替を利用していない適用事業所については口座振替による保険料納付の利用促進を引き続き図るとともに、適用事業所の口座振替による保険料納付の実施環境の整備に向けて取り組む。</u></p>	<p>全体の債権管理と初期対応から不納欠損処理までの一連の事務処理を効率的に実施できるシステム化を引き続き推進する。</p> <p>(6) <u>口座振替の利用促進</u>  <u>口座振替を利用していない適用事業所については口座振替による保険料納付の利用促進を引き続き図るとともに、新規適用事業所に対する勧奨を本部と年金事務所が連携し、効率的に実施する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>5. 年金給付</b></p> <p>年金制度を実務として運用し、<u>正確な年金給付を実現するため、安定的な年金給付業務の執行体制を確立するとともに、正確な事務処理の徹底、ICTを活用したシステム化の推進に取り組む。</u></p> <p>また、お客様の安心感や信頼感を醸成し、お客様の満足度を向上させるため、<u>お客様視点に立ったより分かりやすい周知・広報や各種勧奨に取り組むとともに、迅速な事務処理を推進する。</u></p> <p>(1) 年金給付業務の執行体制の強化</p> <p><u>老齢年金等の相談・請求件数の増加や、年金給付業務のデジタル化の進展を踏まえ、正確性を維持しつつ、安定的かつ効率的な事務処理を行うため、年金事務所と年金センターで執行する体制の確立に向けて取り組む。</u></p> <p>また、<u>年金給付業務に従事する職員の育成を行い、質の高い事務処理体制を整備するとともに、市区町村職員を対象とした研修を充実するなど、市区町村との連携を図る。</u></p>	<p><b>5. 年金給付</b></p> <p><u>複雑な年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性を確保するため、年金給付業務の執行体制を確立し、正確な事務処理を徹底する取組を行う。</u></p> <p>また、お客様の安心感や信頼感を醸成し、お客様の満足度を向上させるため、<u>年金受給方法の多様化等を含め、より分かりやすい周知・広報を促進するとともに、各種勧奨の実施や迅速な事務処理を推進する。</u></p> <p>(1) 年金給付業務の執行体制の強化</p> <p><u>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在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。</u></p>	<p><b>5. 年金給付</b></p> <p>安定した給付を維持するとともに、各種施策を通じて正確な事務処理を徹底する取組を行い、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進する。</p> <p>(1) 正確な年金給付の実現に向けた体制強化</p> <p><u>今後の老齢年金の相談・請求件数の増加に備えるとともに、事務処理のシステム化の状況を踏まえ、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの組織体制・人員体制の整備を以下のとおり進める。</u></p> <p>① <u>年金事務所におけるお客様相談室の体制整備</u></p> <p><u>質の高い窓口体制・審査体制を確保するため、職種毎の役割整理を踏ま</u></p>	<p><b>5. 年金給付</b></p> <p>安定した給付を維持するとともに、各種施策を通じて正確な事務処理を徹底する取組を行い、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進する。</p> <p>(1) 正確な年金給付の実現に向けた体制強化</p> <p><u>正確な年金給付を実現するため、お客様との直接の接点である年金事務所において、新規裁定及び諸変更業務の受付・決定を行い、中央年金センターにおいて、年金事務所による事務執行の正確性をチェックし、入力・支払を行う体制の確立に向けて、以下について取り組む。</u></p> <p>※ <u>以下、①～③について、令和6年度計画に沿って並び替え。</u></p> <p>③ <u>年金事務所お客様相談室の体制整備</u></p> <p><u>令和5年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
		<p><u>えた体制の整備や職員の育成方法の体系化、研修内容の強化を図る。</u></p> <p>② 事務センターで行っている年金給付業務の集約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>年金証書等の作成・発送業務について、事務処理の効率化を図り、令和7年1月に本部への集約を行う。</u></li> <li>・ <u>その他の業務（年金請求書等の入力業務、入力後のリスト処理業務）の効率化・システム化に向けた事務処理の整理を進める。</u></li> </ul> <p>③ 中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>令和6年6月から開始する老齢年金請求書の電子申請について、迅速かつ効率的に処理するための体制を整備する。</u></li> <li>・ <u>将来にわたり正確かつ安定的な事務処理体制を維持するため、中央年</u></li> </ul>	<p><u>始年齢に到達することに伴い、相談件数及び請求件数の増加に対応するため、相談ブースの増設や窓口相談・審査担当職員の増員など体制強化を行う。また、職種別の役割に応じた人材育成やスキル管理方法等について検討を進める。</u></p> <p>① 事務センターで行っている年金給付業務の集約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>再裁定の勸奨業務及び特別障害給付金等に関する業務について、令和5年4月までに中央年金センター及び障害年金センターに集約を行う。また、集約後の状況を適切に把握・検証し、必要に応じ事務処理工程等の改善を図る。</u></li> <li>・ <u>その他の年金給付業務（年金請求書等の入力業務、入力後のリスト処理業務、年金証書等の作成・発送業務）の効率化・システム化を検討し、集約に向けた基本方針を策定する。</u></li> </ul> <p>② 中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>令和5年4月に事務センターから中央年金センターに集約する再裁定の勸奨業務等の事務処理体制を整備し、集約後の事務処理を着実にを行う。</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
		<p><u>金センターの処理体制やキャリアパス、研修の体系化・内容の充実について検討を進める。</u></p> <p>④ <u>年金給付業務に従事する職員の育成</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を継続して実施する。</u></li> <li>・ <u>引き続き市区町村との連携を図るため、市区町村職員向けの研修等を充実する。</u></li> </ul> <p>⑤ <u>制度改正に伴う体制整備</u></p> <p><u>公金受取口座登録法の改正に伴い、年金請求時における公金受取口座登録の意思確認に対応するため、年金事務所の体制を強化し、届書の処理等を円滑かつ着実に実施する。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>正確かつ安定的な事務処理体制を確立するため、諸変更業務等の標準化やシステム化を進めるとともに、事務処理体制の在り方、職員のキャリアパスと研修の在り方を検討する。</u></li> </ul> <p>④ <u>その他の体制整備等</u></p> <p><u>ア 制度改正に向けた体制強化</u></p> <p><u>令和5年4月に施行される年金制度改正（繰下げみなし増額の導入）に対応するため、中央年金センターの体制を強化し、届書の処理等を円滑かつ着実に実施する。</u></p> <p><u>イ 共済組合との情報連携の強化</u></p> <p><u>共済組合との情報連携の強化を図るため、共済組合との実務者協議会を定期的を開催し、年金決定及び年金額変更に係る共済組合との情報連携の課題を整理し、事務運用の改善を図る。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(2) 正確な給付の実現</p> <p>① 正確な事務処理の徹底 年金給付の正確性の確保及び事務処理誤りの早期発見のため、年金の決定内容の事後チェックを着実に<u>行う</u>。 また、<u>年金決定に必要な情報をお客様から正確に入手し、その内容を確実に年金給付に反映させるため、業務処理マニュアル（相談、年金給付）の整備及び周知・徹底を図る。</u></p> <p>② 事務処理誤りの分析と対策 毎年、前年度に判明した事務処理誤りの内容を点検・分析し、<u>審査検証やシステムによるチェック機能の強化、マニュアルの整備など、再発防止に必要な措置を講じるとともに、組織内の情報共有を徹底する。</u></p>	<p>(2) 正確な給付の実現</p> <p>① 正確な事務処理の徹底 <u>正確な年金給付に必要な情報を入手するため、年金事務所の機能を強化するとともに、業務処理マニュアル（年金給付、相談）の整備を図る。</u> また、<u>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とともに、監査による確認・評価を行う。</u></p> <p>② 事務処理誤りの分析と対策 判明した事務処理誤りの内容を分析し、<u>再発防止のための必要な改善措置を講じるとともに、組織内の情報共有を徹底する。</u> また、<u>システムによるチェック機能の強化を図る。</u></p>	<p>(2) 正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応</p> <p>① 年金決定時チェックの着実な実施 ・ <u>年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。</u> ・ <u>年金決定時チェックの結果を分析し、検証範囲の拡大を検討するとともに、業務処理マニュアル（年金給付、年金相談）の整備やシステムチェック機能の強化を図る。</u></p> <p>② 事務処理誤りの総点検等への対応 ・ 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。 ・ <u>事務処理誤りの主な原因である手作業処理の状況を分析し、システム化による事務処理の改善を図る。</u></p> <p>③ 共済組合との情報交換に係る事務の適正化 ・ <u>共済組合員期間を有する者の年金決定等について、共済情報連携システム改善後の状況を適切に把握・検証し、迅速かつ的確な決定を行う。</u> ・ <u>令和8年度に男性の特別支給の</u></p>	<p>(2) 正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応</p> <p>① 年金決定時チェックの着実な実施 ・ <u>年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。</u> ・ <u>年金決定時チェックの結果を分析し、業務処理マニュアル（年金給付、年金相談）の整備を行うとともに、システムチェック機能の強化を図る。</u></p> <p>② 事務処理誤りの総点検等への対応 ・ 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。 ・ <u>事務処理誤りの主な原因である手作業処理を分析し、可能な限りシステム化の検討を行い、事務処理の改善を図る。</u></p> <p>③ 共済組合との情報交換に係る事務の適正化 共済組合員期間を有する者の年金決定等を迅速かつ的確に実施するため、<u>年金決定処理の自動化及び要処理・要確認リストの出力内容の見直し等に係る共済情報連携システムの改善を行う。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(3) <u>障害年金業務の適正かつ安定的な運営</u></p>	<p>(3) 障害年金の事務処理体制の強化</p>	<p><u>老齢厚生年金にかかる支給開始年齢引上げが完了することを展望し、共済組合と事務処理や情報連携の課題を整理し、共済情報連携システムのシステム開発に着手する。</u></p> <p>④ <u>年金等の外国送金にかかる見直し</u> <u>国際決済ネットワークであるSWIFT（国際銀行間金融通信協会）の外国送金に用いる通信電文フォーマットが変更となることに伴い、事務処理の整備・システム構築等の準備を行う。</u></p> <p>⑤ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事務処理誤りによる過払い年金の返還請求に係る事務処理について、受給者に対する丁寧な説明・対応を行うとともに、訂正処理及び返納勧奨の事務処理の各工程における進捗状況を毎月把握することにより、適正化及び迅速化を図る。</li> <li>議員の在職老齢年金に関する届出の事務処理及び進捗状況の把握を確実に実施する。</li> <li>年金不正受給対策及び年金返納金の債権の適切な管理を行う。</li> </ul> <p>(3) <u>障害年金業務の適正かつ安定的な運営</u></p>	<p>④ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事務処理誤りによる過払い年金の返還請求に係る事務処理について、受給者に対する丁寧な説明・対応を行うとともに、訂正処理及び返納勧奨の事務処理の各工程における進捗状況を毎月把握することにより、適正化及び迅速化を図る。</li> <li>議員の在職老齢年金に関する届出の事務処理及び進捗状況の把握を確実に実施する。</li> <li>年金不正受給対策及び年金返納金の債権の適切な管理を行う。</li> </ul> <p>(3) <u>障害年金の事務処理体制の強化</u></p> <p><u>※ 以下、①～③について、令和6年度計画に沿って並び替え。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>障害年金業務を適切に実施するため、認定医会議における認定事例の共有等により認定業務の適正性向上を図るとともに、システム化による事務処理の効率化に取り組む。また、研修等の実施により、年金事務所等における障害年金の相談体制の充実を図る。</u></p>	<p><u>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。</u> <u>また、市区町村等との連携を強化する。</u></p>	<p>① 認定業務の適正性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。</li> <li>・ 認定医に対し認定事例や認定基準の考え方などの情報を共有するため、認定医会議を開催し認定業務の一層の標準化を図る。</li> </ul> <p>② 障害年金業務の効率化</p> <p><u>障害年金業務の効率化を図るため、障害年金業務支援システムと年金給付システムを連携した諸変更処理の自動化等のシステム開発に着手する。</u></p> <p>③ 年金事務所等の相談体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、<u>障害年金ヘルプデスクにおいて、年金事務所及び市区町村からの照会に引き続き適切に対応する。</u></li> <li>・ <u>また、障害年金ヘルプデスクへの照会事例や年金請求書の返戻事例をとりまとめた事例集の更なる充</u></li> </ul>	<p>③ 認定業務の適正性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。</li> <li>・ 認定医に対し認定事例や認定基準の考え方などの情報を共有するため、認定医会議を開催し認定業務の一層の標準化を図る。</li> </ul> <p>① <u>障害年金センターの事務処理体制の強化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>令和5年4月に事務センターから集約する特別障害給付金の処理体制を整備し、集約後の事務処理を着実に行う。</u></li> <li>・ <u>障害年金センターの審査業務の効率化を図るため、障害年金業務支援システムと年金給付システムを連携し、諸変更処理の自動化等のシステム開発を検討する。</u></li> </ul> <p>② 年金事務所等の相談体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、<u>年金事務所等及び市区町村からの照会に包括的に対応する障害年金ヘルプデスクを障害年金センターに設置する。</u></li> <li>・ <u>障害年金ヘルプデスクへの照会事例や年金請求書の返戻事例等を</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>※(1)に記載。</u></p> <p>(4) <u>年金給付業務のシステム化の推進</u> <u>正確かつ効率的な事務を実現するため、ICTを活用し、お客様の申請手続や通知のオンライン化、内部処理のデジタル化等を推進する。</u></p>	<p>(4) <u>年金給付業務を支える職員の育成等</u> <u>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。</u> <u>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。</u> <u>さらに、市区町村職員を対象とした研修を実施するなど、市区町村との連携を強化する。</u></p> <p>(5) <u>年金給付業務のシステム化の推進</u> <u>年金給付の業務・システム刷新を展望しつつ、既存システムの課題を解決し、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</u></p>	<p><u>実を図り、事例集を活用した研修等を実施し、障害年金に係る職員のスキル向上を図る。</u></p> <p><u>※(1)に記載。</u></p> <p>(4) <u>年金給付業務のシステム化の推進</u> <u>① 簡易な電子申請の拡大</u> <u>マイナポータル、「ねんきんネット」を活用した簡易な電子申請の対象届書を拡大するとともに、利用促進を図</u></p>	<p><u>集約・分析した上で想定問答集の作成を行い、年金事務所及び市区町村に対し周知することにより年金相談窓口職員のスキルアップを図る。</u></p> <p>(4) <u>年金給付業務を支える職員の育成等</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>本部による年金給付の研修について、職員のレベルや役割に応じたきめ細かい研修を引き続き実施し、更なる職員研修の充実を図る。</u></li> <li>・ <u>制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導について、更なる充実を図り、引き続き進める。</u></li> <li>・ <u>中央年金センターの業務の安定した実施を図るため、年金給付業務に専ら従事する給付業務正規職員の研修の充実を図る。</u></li> <li>・ <u>市区町村に対する研修内容について、更なる充実を図るとともに、市区町村のニーズに応じた研修等を引き続き実施する。</u></li> </ul> <p>(5) <u>年金給付業務のシステム化の推進</u> <u>① 簡易な電子申請の実現</u> <u>マイナポータル、「ねんきんネット」を活用し、機構が保有する情報等により、お客様の入力の手間を極力省いた</u></p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
	<p><u>務のシステム化を推進する。</u></p>	<p>るため、以下の取組を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>令和6年6月からの老齢年金請求書の簡易な電子申請の開始</u>に向け、システム開発を進めるとともに、<u>利用を促進するための周知・広報</u>を行う。</li> <li>・ <u>令和7年1月からの受取機関変更届等の簡易な電子申請の対象届書拡大の開始</u>に向け、<u>システム開発を進めるとともに、周知・広報の準備</u>を行う。</li> <li>・ <u>令和5年度から開始した扶養親族等申告書の簡易な電子申請</u>について、<u>利用者の拡大を図るための周知・広報等</u>を行う。</li> </ul> <p>② <u>通知のオンライン化の推進</u> 年金受給者に紙で送付している通知書について、<u>電子送付の対象に追加するためのシステム要件の検討を進める。</u></p> <p>③ <u>内部事務のデジタル化の推進</u> 電子申請で提出された老齢年金請求書や受取機関変更届等を正確かつ効率的に処理するため、画面審査・電子決裁等のシステム開発を進める。</p>	<p>簡易な電子申請を実現するため、以下の取組を進める。</p> <p><u>※ 以下、令和6年度計画に沿って並び替え。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>令和6年度からの老齢年金請求書の簡易な電子申請の実施</u>に向けて、システム開発を進めるとともに、<u>周知・広報の準備</u>を行う。</li> <li>・ <u>また、受取機関変更届など簡易な電子申請の対象届書の拡大</u>に向け、<u>システム要件の検討を進める。</u></li> <li>・ <u>令和5年9月から扶養親族等申告書の簡易な電子申請</u>を実施するため、<u>システム開発を進めるとともに、利用を促進するための周知・広報</u>を行う。</li> </ul> <p>② <u>内部事務のデジタル化の推進</u> <u>簡易な電子申請の実施に合わせて、電子申請で提出された扶養親族等申告書や老齢年金請求書等の内部事務</u>について、画面審査・電子決裁を実現</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(5) お客様サービスの向上</p> <p>① <u>分かりやすい周知・広報等年金制度及び手続に関し、様々な機会を捉えて、より分かりやすい周知・広報を推進する。</u></p> <p>また、<u>お客様の視点に立って、分かりやすい通知・案内を行う。</u></p>	<p>(6) お客様サービスの向上</p> <p>① <u>多様な年金受給方法等の周知・広報</u></p> <p><u>年金の受給開始時期を60歳から70歳まで自由に選択できることを案内するため、様々な機会を捉えて、より分かりやすい周知・広報を図る。</u></p> <p>また、<u>年金制度及び手続に関し、お客様の視点に立って、より分かりやすい周知・広報を推進する。</u></p>	<p>(5) お客様サービスの向上</p> <p>① <u>分かりやすい通知・案内の実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>毎年6月に送付する年金の統合通知書（改定通知書と振込通知書が一体となった通知書をいう。以下同じ。）と年金生活者支援給付金の統合通知書について、令和6年6月から一体化を行い、通知内容を分かりやすくお知らせする。</u></li> <li>・ <u>老齢年金請求に係るお客様手続の利便性向上を図るため、請求時の記載事項・添付書類の簡素化、同封物の追加・統廃合を行う。</u></li> <li>・ <u>視覚障害のある年金受給者に送付する各種通知書への音声コードの付与に加え、主要な通知書（年金額改定通知書等）は点字を表記して送付することを検討する。</u></li> <li>・ <u>年金受給者に送付する各種通知書やリーフレット等について、お客様目線に立ってより分かりやすい内容となるよう「お客様向け文書モニター会議」等を活用し、順次改善を図る。</u></li> <li>・ <u>お客様の多様なニーズに合わせた年金相談に対応し、多様な年金受</u></li> </ul>	<p>するため、<u>事務面・システム面の整備、処理体制の検討を行う。</u></p> <p>(6) お客様サービスの向上</p> <p>① <u>年金制度改正に係る周知広報</u></p> <p><u>令和5年4月に施行される年金制度改正（繰下げみなし増額の導入）の趣旨、内容、手続等について、機構ホームページ、年金事務所窓口用リーフレット及び老齢年金請求勧奨用リーフレット等を活用し、年金請求者等へ周知広報を行う。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② 年金給付の請求勧奨の取組 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。</p> <p>③ 迅速な支給決定 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、<u>正確かつ迅速な決定に努め、各サービススタンダードの達成率90%以上を確保するとともに、更なるお客様サービス向上のための目標設定について検討する。</u> &lt;サービススタンダード&gt; ・老齢年金：1ヶ月※</p>	<p>② 年金給付の請求勧奨の取組 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。</p> <p>③ 迅速な支給決定 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、<u>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。</u> &lt;サービススタンダード&gt; ・老齢年金：2ヶ月※ ・遺族年金：2ヶ月※ ・障害年金：3ヶ月</p>	<p><u>給方法等を適切に案内するため、年金相談マニュアルの記載内容について更なる充実を図る。</u></p> <p>② 年金給付の請求案内の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 60歳、64歳（男性※）、65歳及び75歳到達時に老齢年金の請求案内を行うとともに、未請求の老齢年金のある66歳以降の方に対して繰下げ見込額等を毎年誕生日の前月にお知らせし、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れの防止を図る。 ※特別支給の老齢厚生年金の受給権者を対象</li> <li>・ <u>令和8年度に男性の特別支給の老齢厚生年金にかかる支給開始年齢の引上げが完了することを踏まえ、65歳到達時の請求案内を検討する。</u></li> </ul> <p>③ 迅速な支給決定（サービススタンダード） 「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。 &lt;サービススタンダード&gt; ・老齢年金：1ヶ月※ ・遺族年金：1ヶ月※ ・障害年金：3ヶ月 ※加入状況の再確認を要する方は2</p>	<p>② 年金給付の請求案内の充実 60歳、<u>62歳（女性※）</u>、64歳（男性※）、65歳及び75歳到達時に老齢年金の請求案内を行うとともに、未請求の老齢年金のある66歳以降の方に対して繰下げ見込額等を毎年誕生日の前月にお知らせし、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れの防止を図る。 ※特別支給の老齢厚生年金の受給権者を対象</p> <p>③ 迅速な支給決定（サービススタンダード） 「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。 &lt;サービススタンダード&gt; ・老齢年金：1ヶ月※ ・遺族年金：1ヶ月※ ・障害年金：3ヶ月 ※加入状況の再確認を要する方は2</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<ul style="list-style-type: none"> <li>・遺族年金：1ヶ月※</li> <li>・障害年金：3ヶ月</li> </ul> <p>※加入状況の再確認を要する方は 2ヶ月</p> <p><u>※(5)①に記載。</u></p>	<p>※加入状況の再確認を要しない方は、<u>1ヶ月</u></p>	<p>ヶ月</p> <p><u>※(5)①に記載。</u></p>	<p>ヶ月</p> <p>④ より分かりやすい通知・案内</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>毎年6月に送付する年金の統合通知書（改定通知書と振込通知書が一体となった通知書をいう。以下同じ。）と年金生活者支援給付金の統合通知書の一体化について、令和6年度から実施するための準備を進める。</u></li> <li>・ <u>年金額の変更があった場合に送付する支給額変更通知書について、変更理由等がより分かりやすくなるよう、様式の見直しや二次元コードを活用した機構ホームページへの案内の充実等を検討する。</u></li> <li>・ <u>多様な年金受給方法や制度改正の内容をお客様に適切に案内できるように年金相談に関するマニュアルの整備を順次実施し、年金相談対応業務の標準化を図る。</u></li> <li>・ <u>年金受給者に送付する各種通知書やリーフレット等について、お客様目線に立ってより分かりやすい内容となるよう「お客様向け文書モニター会議」等を活用し、順次改善を図る。</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(6) 年金生活者支援給付金制度の着実な運営 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を行う。</p>	<p>(7) 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を行う。</p>	<p>(6) 年金生活者支援給付金制度の着実な運営 ① 年金生活者支援給付金受給者の継続認定の実施 年金生活者支援給付金の受給者について、継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、正確な支給を行う。 ② 新規決定見込者への請求勧奨の実施 所得変更があった方などで新たに年金生活者支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、要件判定後、速やかに請求勧奨を行い、初回の12月定期支払いで支給できるようにする。</p>	<p>・ <u>また、視覚障害のある年金受給者に送付する各種通知書への音声コードの付与に加え、主要な通知書（年金額改定通知書等）に点字を表記することを検討する。</u></p> <p>(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施 ① 年金生活者支援給付金受給者の継続認定の実施 年金生活者支援給付金の受給者について、継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、正確な支給を行う。 ② 新規決定見込者への請求勧奨の実施 所得変更があった方などで新たに年金生活者支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、要件判定後、速やかに請求勧奨を行い、初回の12月定期支払いで支給できるようにする。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</b></p> <p>(1) 年金記録の確認等の対応  <u>年金記録の正確な管理と年金記録の確認等</u>のため、引き続き、以下の取組を行う。</p> <p>① <u>ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等</u>を活用した年金記録の確認の呼びかけ  ねんきん定期便、「ねんきんネット」や<u>その持ち主不明記録検索機能</u>等を活用し、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認を呼びかける。</p>	<p><b>6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</b></p> <p>(1) 年金記録の確認等の対応  年金記録の<u>回復</u>のため、引き続き、以下の取組を行う。</p> <p>① <u>ねんきん定期便及び「ねんきんネット」</u>を活用した年金記録の確認の呼びかけ  <u>未統合記録の解明等</u>のため、<u>ねんきん定期便及び「ねんきんネット」</u>等を活用し、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認や<u>あった場合の申出</u>を呼びかける。</p>	<p><b>6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</b></p> <p>(1) 年金記録の確認等の対応  年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。</p> <p>① <u>ねんきん定期便及び「ねんきんネット」</u>等を活用した年金記録の確認の呼びかけ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>ねんきん定期便及び「ねんきんネット」</u>でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供する。</li> <li>・ 「<u>ねんきんネット</u>」の<u>持ち主不明記録検索機能</u>でお客様（亡くなられたご家族の記録を含む）が未統合記録を検索できる環境を引き続き提供するとともに<u>周知方法の充実を図る</u>。</li> <li>・ 「<u>ねんきん特別便（名寄せ特別便）</u>」等に未回答の方について、最寄りの年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう<u>促すメッセージ</u>を「<u>ねんきん定期便</u>」に記載する。</li> <li>・ 「<u>ねんきん特別便（名寄せ特別便）</u>」等に未回答の被保険者に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。</li> </ul>	<p><b>6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</b></p> <p>(1) 年金記録の確認等の対応  年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。</p> <p>① <u>ねんきん定期便及び「ねんきんネット」</u>を活用した年金記録の確認の呼びかけ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>ねんきん定期便及び「ねんきんネット」</u>でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供する。</li> <li>・ 「<u>ねんきんネット</u>」でお客様（亡くなられたご家族の記録を含む）が未統合記録を検索できる環境を引き続き提供する。</li> <li>・ 「<u>ねんきん特別便（名寄せ特別便）</u>」等に未回答の方に対し、最寄りの年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう<u>促す旨</u>を「<u>ねんきん定期便</u>」に記載する。</li> <li>・ 「<u>ねんきん特別便（名寄せ特別便）</u>」等に未回答の被保険者に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② お客様からの年金記録に関する申出への対応 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>③ 年金請求時における対応 年金請求時の記録確認について、<u>引き続き徹底を図る。</u></p>	<p>② お客様からの年金記録に関する申出への対応 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>③ 年金請求時における対応 年金請求時の記録確認について、<u>より一層の徹底を図る。</u></p>	<p>② お客様からの年金記録に関する申出への対応 お客様からの年金記録に関する申出等について、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。 また、以下の機会を通じて確認の呼びかけを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>ねんきん定期便や年金額改定通知（年金振込通知）書</u>、年金請求書（事前送付用）を活用した注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。</li> <li>・ 年金請求書（事前送付用）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。</li> </ul> <p>③ 年金請求時における対応 お客様が年金請求手続に来所される場合は、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。</p>	<p>② お客様からの年金記録に関する申出への対応 お客様からの年金記録に関する申出等について、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。 また、以下の機会を通じて確認の呼びかけを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>ねんきん定期便や年金振込通知書</u>、年金請求書（事前送付用）を活用した注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。</li> <li>・ 年金請求書（事前送付用）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。</li> </ul> <p>③ 年金請求時における対応 お客様が年金請求手続に来所される場合は、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。</p> <p>④ <u>未統合記録の検証</u> <u>これまでの未統合記録の解明状況を踏まえ、令和4年度から実施している死亡者の記録や持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録について</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(2) 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を図り、年金記録を正確に管理するため、以下の取組を行う。</p> <p>① マイナンバーを利用した適正な記録管理 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行う。 このため、新規の資格取得届時において、<u>基礎年金番号とマイナンバーの確認を確実に実施する。</u> 被保険者及び年金受給者については、市区町村、事業主、被保険者又は年金受給者に対して照会し、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの<u>徹底を図る。</u>受給待機者等については、<u>年金請求時等あらゆる機会を通じ、紐付けの徹底を図る。</u></p>	<p>(2) 年金記録の正確な管理等の実施 <u>年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。</u></p> <p>① マイナンバーを利用した適正な記録管理 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行う。 このため、新規の資格取得届が提出された際に<u>マイナンバーの届出がない場合は、住民票の住所の届出を受けてマイナンバーを確実に確認するとともに、被保険者及び年金受給者については、市区町村、事業主、被保険者又は年金受給者に対して照会し、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。</u> また、<u>受給待機者については、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を図る。</u></p>	<p>(2) 年金記録の正確な管理等の実施 <u>業務の効率化やお客様の利便性の向上を図り、年金記録を正確に管理するため、以下の取組を行う。</u></p> <p>① マイナンバーを利用した適正な記録管理 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、次のとおり取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>新規の資格取得届が提出された際に基礎年金番号、マイナンバーのいずれも届出がない場合は、返戻を徹底し、届出がないことに正当な理由がある場合は、住民票の写しの添付を求め、マイナンバーを確実に確認する。</u></li> <li>・ <u>被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの徹底を図る。</u></li> <li>・ <u>年金受給者については、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナン</u></li> </ul>	<p><u>でのサンプル調査を行うとともに、年金受給につながる可能性について検証する。</u></p> <p>(2) 年金記録の正確な管理等の実施 <u>年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。</u></p> <p>① マイナンバーを利用した適正な記録管理 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、次のとおり取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>新規の資格取得届が提出された際にマイナンバーの届出がない場合は、住民票の住所の届出を受けてマイナンバーを確実に確認する。</u></li> <li>・ <u>被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す。</u></li> <li>・ <u>年金受給者については、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナン</u></li> </ul>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② 情報提供とお客様による確認 ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を通じて、加入制度、加入期間、標準報酬等の情報をお客様に情報提供し、お客様ご自身による年金記録の確認を促進する。</p> <p>③ 届書の電子化 機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。</p>	<p>② 情報提供とお客様による確認 ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を通じて、加入制度、加入期間、標準報酬等の情報をお客様に情報提供し、お客様ご自身による年金記録の確認を促進する。</p> <p>③ 届書の電子化 機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請や電子媒体による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。</p>	<p>パー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの<u>徹底を図る</u>。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受給待機者等については、引き続き、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるために、必要な個人番号等登録届の提出勧奨を実施するとともに、<u>年金請求時等あらゆる機会を通じ、紐付けの徹底を図る</u>。</li> </ul> <p>② 情報提供とお客様による確認 加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。 また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。 <u>（Ⅱ－4（1）①イ参照）</u></p> <p>③ 届書の電子化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。（Ⅱ－4（1）①ア（i）参照）</li> </ul>	<p>パー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの<u>完全化を目指す</u>。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受給待機者等については、引き続き、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるために、必要な個人番号等登録届の提出勧奨を実施するとともに、<u>年金請求時の届出により、紐付けの完全化を目指す</u>。</li> </ul> <p>② 情報提供とお客様による確認 加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。 また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。 <u>（Ⅰ－8（1）参照）</u></p> <p>③ 届書の電子化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請や電子媒体による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。（Ⅱ－4（1）①ア（i）参照）</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>④ 厚生年金基金への情報提供  厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。</p>	<p>④ 厚生年金基金への情報提供  厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。</p>	<p>④ 厚生年金基金への情報提供  厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。</p>	<p>・ <u>令和5年度に記録関係届書を経過管理・電子決裁システムの画像化処理へ移行されることを踏まえ、年金記録に係る事務処理や業務処理体制等の見直しの検討を進める。</u></p> <p>④ 厚生年金基金への情報提供  厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>7. 年金相談</b></p> <p>各種相談チャネルを全体的かつ体系的に捉え、それぞれの役割を明確化し、お客様の様々なニーズに応えるための総合的な相談・サービス体制の構築について、今後の社会経済状況の様々な変化に対応しつつ、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 年金事務所での相談</p> <p>① 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>② 正確な年金給付のために、年金相談窓口担当者に対する研修を継続</p>	<p><b>7. 年金相談</b></p> <p>各種相談チャネルを全体的かつ体系的に捉え、それぞれの役割を明確化し、お客様の様々なニーズに応えるための総合的な相談・サービス体制の構築について、今後の社会経済状況の様々な変化に対応しつつ、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 年金事務所での相談</p> <p>① <u>人口動態の変動を踏まえた年金事務所の適正配置（分室の設置を含む。）について継続的に検討するとともに、各種チャネル体制の整備について、お客様サービス充実の観点から検討し、実施する。</u></p> <p>② 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>③ 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><b>7. 年金相談</b></p> <p>(1) 年金事務所での相談</p> <p>お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供し、正確な給付を維持するため、以下の取組を行う。</p> <p>① 年金相談窓口体制の整備</p> <p>年金相談窓口の体制については、引き続き正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期転換職員）及び社会保険労務士）により構成し、安定的な相談窓口体制を確保する。</p> <p>② 常設ブース数の適正化</p> <p><u>老齢厚生年金の支給開始年齢引き上げにより、令和6年度及び令和7年度は相談件数が低位で推移するものの、令和8年度に再び増加が見込まれることから、安定的な年金相談体制を維持するために必要な相談ブース数を確保する。</u></p> <p>③ 年金給付業務の品質の向上</p> <p>以下の取組を行い、引き続き拠点に</p>	<p><b>7. 年金相談</b></p> <p>(1) 年金事務所での相談</p> <p>お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供し、正確な給付を維持するため、以下の取組を行う。</p> <p>① 年金相談窓口体制の整備</p> <p>年金相談窓口の体制については、引き続き正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期転換職員）及び社会保険労務士）により構成し、安定的な相談窓口体制を確保する。</p> <p>② 常設ブース数の適正化</p> <p><u>各拠点の適正な常設ブースの設置について、令和5年度に男女とも多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給年齢に到達し、相談件数の増加が見込まれることや、予約相談における平均待ち日数の状況等を踏まえ、常設ブースへの人員配置を適切に行う。</u></p> <p>③ 年金給付業務の品質の向上</p> <p>以下の取組を行い、引き続き拠点に</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>し、事務処理誤り防止及び年金相談の品質向上を図る。</p> <p>③ 来所相談について、<u>予約率90%以上及び待ち時間30分未満を維持するために、引き続きサービスの向上に努める。</u></p>	<p>④ 来所相談について、<u>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、待ち時間の短縮とサービスの向上に努める。</u></p>	<p>おける相談品質の向上を図る。</p> <p>ア 予約相談における事前準備の徹底</p> <p>イ 本部による年金給付の研修の実施（I-5(1)参照）</p> <p>ウ 各拠点職員に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導の実施（I-5(1)参照）</p> <p>エ 拠点への年金給付専門職の配置による体制整備</p> <p>④ 予約制の維持と待ち時間対策 年金相談の予約率 90%以上及び待ち時間 30 分未満を維持するために、下記のサービス向上に向けた取組を行う。</p> <p>ア インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスについて、<u>入力項目省略等の機能改善を実施し、お客様の利便性向上を図るとともに、利用者拡大のための周知広報を実施する。</u></p> <p>イ <u>予約相談を活用し、相談内容に応じた相談体制を組むことで、予約のないお客様もお待たせせずに対応する。</u></p> <p>ウ 年金相談に必要な記録の自動印字化の技術（RPA）を引き続き活用し、年金相談業務の効率化を図る。</p>	<p>おける相談品質の向上を図る。</p> <p>ア 予約相談における事前準備の徹底</p> <p>イ 本部による年金給付の研修の実施（I-5(4)参照）</p> <p>ウ 各拠点職員に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導の実施（I-5(4)参照）</p> <p>エ 拠点への年金給付専門職の配置による体制整備</p> <p>④ 予約制の<u>拡充</u>と待ち時間対策 <u>年金相談サービスの更なる向上のため、年金相談の予約率 90%以上及び待ち時間 30 分未満を維持するために、下記の取り組みを行う。</u></p> <p>ア インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスについて、<u>予約対象届書を拡大し利便性の向上を図るとともに、周知広報を実施する。</u></p> <p>イ 年金相談に必要な記録の自動印字化の技術（RPA）を引き続き活用し、年金相談業務の効率化を図る。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>④ <u>予約相談について、予約状況の分析を行い、予約の取りやすい環境を整備する。</u></p> <p>⑤ 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。</p> <p>(2) 年金相談センターでの相談</p> <p>① 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、お客様の利便性向上と、より効果的で質の高い相談サービスの提供を実現するため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。</p> <p>② 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。</p> <p>(3) コールセンターでの相談</p> <p>① コールセンターについては、<u>機構全体の応答率向上に寄与するよう、</u></p>	<p>⑤ 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。</p> <p>(2) 年金相談センターでの相談</p> <p>① 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、お客様の利便性向上と、より効果的で質の高い相談サービスの提供を実現するため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。</p> <p>② 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。</p> <p>(3) コールセンターでの相談</p> <p>① コールセンターについては、<u>運営体制の見直し等を継続的・機動的に</u></p>	<p>⑤ <u>定期的に予約困難な拠点の把握、原因分析を行い、予約ブース数の適正化を図るなど、予約の取りやすい環境を整備する。</u></p> <p>⑥ その他のチャネル</p> <p>遠隔地等の相談対応について、引き続きテレビ電話相談のサービスを提供しつつ、<u>オンライン文書相談の実施に向け、マイナポータルとの認証連携を活用し、ねんきんネット上で文書相談の受付・回答を実施する環境を構築する。</u></p> <p>(2) 年金相談センターでの相談</p> <p>① お客様の利便性の向上及び相談員の品質向上による質の高い相談サービスの提供のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。</p> <p>② お客様の利便性や年金事務所等の適正配置による影響等を踏まえ、年金相談センター（オフィス）の適正配置等の見直しを進める。</p> <p>(3) コールセンターでの相談</p> <p>令和5年度の実績を踏まえ、次の施策を実施し、<u>全ダイヤル合計及びねんきん</u></p>	<p>⑤ その他のチャネル</p> <p>遠隔地等の相談対応について、引き続きテレビ電話相談のサービスを提供しつつ、<u>オンラインによる文書相談のシステム開発に着手する。</u></p> <p>(2) 年金相談センターでの相談</p> <p>① お客様の利便性の向上及び相談員の品質向上による質の高い相談サービスの提供のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。</p> <p>② お客様の利便性や年金事務所等の適正配置による影響等を踏まえ、年金相談センター（オフィス）の適正配置等の見直しを進める。</p> <p>(3) コールセンターでの相談</p> <p>令和4年度の実績を踏まえ、次の施策を実施し、<u>応答率70%以上を維持すると</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>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<u>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図る。</u></p> <p>② <u>コールセンター全体の応答率は70%以上を維持しつつ、各ダイヤル別でも原則として70%以上の応答率を確保できるよう、応答状況の管理を適切に行う。</u></p> <p><u>コールセンターの電話機器類の次期更改（令和7年10月）に合わせ、機構全体の受電体制を踏まえ、効果的な機能改善及び機能追加を行う。</u></p>	<p><u>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。</u></p> <p>② <u>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。</u></p>	<p><u>ダイヤルの応答率70%以上を確保するとともに、更なるサービス品質の向上を図る。</u></p> <p>① <u>コールセンター業務の効率化施策</u></p> <p>ア <u>お客様のニーズに応えるため、相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備することに加え、コールセンター間の協力連携体制を密にすることで、機動的かつ効率的な運営を維持する。</u></p> <p>また、各種通知書等の発送が集中する期間においても、コールセンター体制の整備等を通じて、お客様への十分な説明を図る。</p> <p>イ <u>コールセンターの管理手順書や事業実績評価を意識した適切な委託業者管理により、各コールセンターのSLA（サービスレベルアグリーメント）数値の向上を図る。</u></p> <p>② <u>入電数の削減及び平準化</u></p> <p>ア <u>相談内容の分析を行い、ホームページの年金Q&amp;Aやチャットボットの掲載内容の改善を図る。</u></p> <p>イ <u>引き続き、各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化、同封チラシの記載内容の見直し等により、入電数の平準化を図る。</u></p>	<p>ともに、更なるサービスの質の向上を図る。</p> <p>① <u>コールセンター業務の効率化施策</u></p> <p>ア <u>お客様ニーズに応えるため、相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備することに加え、コールセンター間の協力連携体制を密にすることで、機動的かつ効率的な運営を維持する。</u></p> <p>また、各種通知書等の発送が集中する期間においても、コールセンター体制の整備等を通じて、お客様への十分な説明を図る。</p> <p>イ <u>インターネットからの来訪相談予約の対象範囲拡大を踏まえ、予約受付専用ダイヤルの体制整備等について検討を行う。</u></p> <p>② <u>入電数の削減及び平準化</u></p> <p>ア <u>相談内容の分析を行い、ホームページの年金Q&amp;Aやチャットボットの掲載内容の改善を図る。（I-8(1)①参照）</u></p> <p>イ <u>引き続き、各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化により、入電数の平準化を図る。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
		<p>ウ <u>令和7年10月のコールセンターの電話機器類更改に向け、機構全体の受電率の向上に繋がるよう、効果的な機能改善及び機能追加を検討する。</u></p> <p>③ 応答品質の向上施策</p> <p>ア 相談内容やお客様の声の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーター向けQ &amp; A等の充実を図るとともに、オペレーターの応答スキル向上に効果が高いモニタリングの在り方を検討・実施する。</p> <p>イ お客様満足度調査を実施し、結果のフィードバックを行うことで、評価が低い項目について改善を図る。</p> <p>④ マルチランゲージサービス</p> <p>引き続き、年金事務所、コールセンター及び市区町村において、10か国語による通訳サービスの提供を行う。</p> <p>また、令和5年度の利用状況や年金事務所等からの意見・要望を踏まえ、必要に応じ、<u>利用時間の拡大</u>や対応言語数等の見直しについて検討を行う。</p>	<p>③ 応答品質の向上施策</p> <p>ア 相談内容やお客様の声の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーター向けQ &amp; A等の充実を図るとともに、オペレーターの応答スキル向上に効果が高いモニタリングを実施する。</p> <p>イ お客様満足度調査を実施し、結果のフィードバックを行うことで、評価が低い項目について改善を図る。</p> <p>④ マルチランゲージサービス</p> <p>引き続き、年金事務所、コールセンター及び市区町村において、10か国語による通訳サービスの提供を行う。</p> <p>また、令和4年度の利用状況や年金事務所等からの意見・要望を踏まえ、必要に応じ、<u>対応言語数等</u>の見直しについて検討を行う。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の推進</b></p> <p>(1) 分かりやすい情報提供の推進  <u>複雑な年金制度について、分かりやすく効果的な情報提供を行い、公的年金事業に関するお客様の理解と信頼を確保するため、以下の取組を行う。</u></p> <p>① 分かりやすいお客様向け文書の作成          お客様向けに作成する文書について、お客様目線で見てより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善に取り組む。</p> <p>② ホームページの活用  <u>お客様が求める情報の正確な提供と、その目線に立った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、継続した改善を図る。</u></p>	<p><b>8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進</b></p> <p>(1) 分かりやすい情報提供の推進          公的年金事業に関するお客様の理解と信頼を確保するため、<u>分かりやすく効果的な情報提供を行うため、以下の取組を行う。</u></p> <p>※以下、③については、(3)から第4期中期計画に沿って並び替え。</p> <p>③ 分かりやすいお客様向け文書の作成          お客様向けに作成する文書について、お客様目線で見てより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善に取り組む。</p> <p>① ホームページの活用  <u>ホームページの品質向上を図るために構成内容や情報提供方法の充実に努め、お客様に、より分かりやすく利用しやすいホームページを提供する。</u></p>	<p><b>8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の推進</b></p> <p>(1) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>① 分かりやすいお客様向け文書の作成          お客様向け文書の作成については、お客様目線で見てより分かりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」に加え、若い世代を中心とした「アンケートモニター」を活用し、お客様向け文書の作成及び改善に幅広く意見や指摘を反映させる。</p> <p>② ホームページの活用  <u>お客様が求める情報の正確な提供と、その目線に立ったより分かりやすく利用しやすいホームページの実現のため、厚生労働省とも連携しつつ、次のような改善・充実に取り組む。</u>          ア 情報提供機能</p>	<p><b>8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進</b></p> <p>(1) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>※(3)から、第4期中期計画に沿って並び替え。</p> <p>③ 分かりやすいお客様向け文書の作成          お客様向け文書の作成については、お客様目線で見てより分かりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」に加え、若い世代を中心とした「アンケートモニター」を活用し、お客様向け文書の作成及び改善に幅広く意見や指摘を反映させる。</p> <p>① ホームページの活用  <u>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のため、厚生労働省とも連携しつつ、引き続き次のような改善・充実に取り組む。</u>          ア 情報提供機能</p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>各種通知書等への二次元コードの付与を通じて、お客様への充実した情報提供とホームページへの誘導促進を実現する。</u></li> <li>・ <u>トップページへの画像設置（キービジュアル）を通じて、時宜に応じお客様にお伝えしたい情報へと誘導する。</u></li> <li>・ <u>X（旧Twitter）による発信等、各種SNSを活用した情報発信を継続する。</u></li> </ul> <p>イ 情報照会機能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>お客様の疑問解決に役立つよう、チャットボットや動画の掲載、Q&amp;Aの改善を推進する。</u></li> <li>・ <u>障害のある方や高齢者に加え、外国人にも分かりやすく利用しやすいホームページを目指し、継続した改善を図る。</u></li> <li>・ <u>より情報に辿り着きやすく、それぞれのお客様の疑問解決に役立つホームページの実現のため、情報構成の改善に着手する。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>各種通知の発送や新たなサービスの提供開始に合わせたトップページへの画像設置（キービジュアル）により、時宜に応じお客様にお伝えしたい情報へと誘導する。</u></li> <li>・ <u>各種通知やリーフレットへの二次元コードの掲載を通してホームページへの誘導を促進し、お客様の疑問解決に役立つ情報を提供するとともに、ホームページの利用機会拡大を図る。</u></li> <li>・ <u>SNSを活用した情報発信について、より工夫した内容の発信を行うとともに、引き続きその多様化を検討する。</u></li> </ul> <p>イ 情報照会機能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>お客様の疑問がすぐに解決できるようにチャットボットの拡充、Q&amp;Aの改善及び動画の掲載を推進する。</u></li> <li>・ <u>お客様が求める情報へとより辿り着きやすくなるよう、お客様等からのご意見・ご要望やアクセス状況等を分析し、継続した改善を図る。</u></li> <li>・ <u>障害のある方や高齢者に向けた掲載内容の改善・充実とともに、外国人にも分かりやすく利用し</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>③ お客様からの意見の収集や施策の反映等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各年金事務所の「ご意見箱」やホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナー及び「<u>お客様満足度アンケート</u>」などから「お客様の声」を収集して課題の把握・分析を行い、更なるサービス改善・業務改善につなげる。</li> <li>機構法第28条等に基づき設置され、被保険者、事業主及び年金給付の受給権者等の関係者から成る運営評議会を定期的に開催し、そこで出された意見等を的確に<u>業務運営</u>に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。</li> </ul> <p>④ 改善状況の評価 サービス改善・業務改善の状況に</p>	<p>※以下、④・⑤については、(3)から、第4期中期計画に沿って並び替え。</p> <p>④ お客様からの意見の収集や施策の反映等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各年金事務所の「ご意見箱」やホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナーなどから「お客様の声」を収集して課題の把握・分析を行うとともに、<u>他の方法でも必要な調査等を行い、更なるサービス改善・業務改善につなげる。</u></li> <li>機構法第28条等に基づき設置され、被保険者、事業主及び年金給付の受給権者等の関係者から成る<u>運営評議会について、これを定期的に開催し、そこで出された意見等を的確に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。</u></li> </ul> <p>⑤ 改善状況の評価 サービス改善・業務改善の状況に</p>	<p>③ お客様からの意見の収集や施策の反映等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各年金事務所の「ご意見箱」、ホームページや手紙による「日本年金機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、「<u>お客様満足度アンケート</u>」の自由記載の内容から必要な改善策を検討し、実施する。</li> <li>運営評議会を、引き続き定期的に開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。</li> </ul> <p>④ 改善状況の評価 サービス改善・業務改善の状況に</p>	<p>やすいホームページを目指し組織横断的に改善・充実を図る。</p> <p>※以下、④・⑤については、(3)から、第4期中期計画に沿って並び替え。</p> <p>④ お客様からの意見の収集や施策の反映等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各年金事務所の「ご意見箱」、ホームページや手紙による「日本年金機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。</li> <li><u>機構のサービスに対するお客様の評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果から課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討し、実施する。</u></li> <li>運営評議会を、引き続き定期的に開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。</li> </ul> <p>⑤ 改善状況の評価 サービス改善・業務改善の状況に</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>ついて、評価・進捗管理を行い、継続的なサービス水準の向上に取り組む。</p> <p><u>※Ⅱ-4. ICT化の推進に記載。</u></p>	<p>ついて、評価・進捗管理を行い、継続的なサービス水準の向上に取り組む。</p> <p>② 「ねんきんネット」及びねんきん定期便による情報提供  <u>「ねんきんネット」及びねんきん定期便による情報提供について、より分かりやすく、老後の生活設計等に役立つ内容となるよう、お客様の目線に立った改善を行うとともに、視覚・色覚に障がいがあるお客様も利用しやすい機能や提供方法等について、検討を行う。</u>  <u>また、「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を行うとともに、一層の周知・広報を図る。</u></p>	<p>いては、「サービス・業務改善委員会」において、業務適正化の趣旨を含めた評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。</p> <p><u>※Ⅱ-4. ICT化の推進に記載。</u></p>	<p>ついては、「サービス・業務改善委員会」において、業務適正化の趣旨を含めた評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。</p> <p>② 「ねんきんネット」の拡充</p> <p><u>「ねんきんネット」については、従来の年金記録の確認や年金見込額試算に係る機能に加え、簡易な電子申請対象届書の拡大を図るなどそれぞれのお客様の実情に応じたサービス・機能を拡充することで、お客様の利便性向上と利用の拡大に取り組む。</u></p> <p><u>ア 利用者の拡大</u>  <u>マイナンバーカード・マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携を前提として、国民年金保険料免除等の簡易な電子申請や、社会保険料（国民年金保険料）控除証明書、公的年金等の源泉徴収票の電子送付を開始したことを踏まえ、当該サービスの利用対象となるお客様を中心としつつ、「ねんきんネット」利用者の拡大に向け各種機会を活用した周知・広報を行う。</u>  ・ <u>サービスの利用対象となるお客様に送付する文書（国民年金保険料納付書、控除証明書等）に当該サービスに関する案内を記載</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
			<p>する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>マイナポータル開設者や「ねんきんネット」利用者のうち、サービスの利用対象となるお客様に対して、マイナポータルのお知らせ機能や「ねんきんネット」のメール機能を活用した周知・利用勸奨を行う。</u></li> <li>・ <u>年金事務所に来所するお客様の相談内容に応じて、「ねんきんネット」のサービスの説明を行い、利用勸奨を行う。</u></li> <li>・ <u>年金セミナーやハローワーク説明会等において、「ねんきんネット」のサービスの周知・利用勸奨を行う。</u></li> <li>・ <u>機構ホームページに「ねんきんネット」のサービス・利用方法に関する記事・動画を掲載する。</u></li> </ul> <p><u>イ サービス・機能の拡充</u></p> <p><u>お客様への情報提供や利便性向上を図るため、以下の取組を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>扶養親族等申告書や老齢年金請求書について、既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示させることで、お客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請を行う機能を構築する。（Ⅰ-5(5)①、Ⅱ-4(1)①イ（v）参照）</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>⑤ <u>ねんきん定期便等の各種通知書等による情報提供</u>            ア <u>ねんきん定期便</u>            ねんきん定期便送付の機会を活用して、年金関係の各種情報提供を行うとともに、<u>ねんきん定期便</u></p>	<p>③ <u>年金関係の各種情報提供</u>  <u>年金額改定通知（振込通知）書やねんきん定期便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。</u></p>	<p>⑤ <u>ねんきん定期便等の各種通知書等による情報提供</u>            ア <u>ねんきん定期便</u>            ・ <u>ねんきん定期便の紙面を活用し、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行う。</u></p>	<p>・ <u>納付書がなくても国民年金保険料を納付できる仕組みや口座振替手続の簡易な電子申請を可能とする仕組みを構築する。（Ⅱ-4(1)①イ(i)参照）</u>            ・ <u>遠隔地等の相談対応について、オンラインによる文書相談のシステム開発に着手する。（Ⅰ-7参照）</u>            ・ <u>電子送付する通知書等の拡大を検討する。（Ⅱ-4(1)①イ(iii)参照）</u>            ・ <u>年金見込額試算のレイアウトの見直し等、お客様からのご意見・ご要望を踏まえた機能改善に着手する。（Ⅱ-4(1)①イ(iv)参照）</u>            ・ <u>「ねんきんネット」のメール機能（お知らせ機能）を活用し、それぞれのお客様の実情に応じた情報（制度、手続等の案内）を定期的に提供する仕組みを構築する。</u>            ③ <u>ねんきん定期便による情報提供</u>            ア <u>ねんきん定期便の紙面を活用し、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行う。特に年金の繰下げ制度について、より丁寧な情報提供</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>の電子化を推進する。</u></p> <p>イ <u>その他の通知書等</u>  <u>お客様へ送付する各種通知書等について、限られた紙面における工夫と機構ホームページ等への適切な誘導を通じた効果的な情報提供を行うとともに、目の不自由なお客様への情報提供の充実を図る。</u></p> <p>(2) 公的年金制度に対する理解の促進  年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、政府広報を積極的に活用するとともに、機構ホームページ等に</p>	<p>・ <u>ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して電子版ねんきん定期便への切替を周知する。</u></p> <p>・ <u>ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様の状況に応じたお知らせや勧奨等を行う。</u></p> <p>イ <u>その他の通知書等</u>  ・ <u>お客様へ送付する各種通知書等について、機構ホームページにおける関連情報の掲載先へ容易に遷移できるよう、二次元コードの付与を進める。</u></p> <p>・ <u>視覚障害のあるお客様に送付する各種通知書等について、点字等を活用した情報提供の拡大を図る。</u></p> <p>(2) 公的年金制度に対する理解の促進  年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、政府広報を積極的に活用するとともに、機構ホームページ等に</p>	<p>・ <u>ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して電子版ねんきん定期便への切替を周知する。</u></p> <p>・ <u>ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様の状況に応じたお知らせや勧奨等を行う。</u></p> <p>イ <u>その他の通知書等</u>  ・ <u>お客様へ送付する各種通知書等について、機構ホームページにおける関連情報の掲載先へ容易に遷移できるよう、二次元コードの付与を進める。</u></p> <p>・ <u>視覚障害のあるお客様に送付する各種通知書等について、点字等を活用した情報提供の拡大を図る。</u></p> <p>(2) 公的年金制度に対する理解の促進  年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において、年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。  <u>なお、実施にあたっては、全国共通の情報と地域の実情に応じた情報を組み</u></p>	<p><u>を行う。</u></p> <p>イ <u>ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して電子版ねんきん定期便への切替を周知する。</u></p> <p>ウ <u>ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様の状況に応じたお知らせや勧奨等を行う。</u></p> <p>④ <u>年金関係の各種情報提供</u>  <u>年金額改定通知（年金振込通知）書等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様の属性に応じた、また、時宜を捉えた必要な年金関係の各種情報を限られた紙面で提供する。</u></p> <p>(2) 公的年金制度に対する理解の促進  年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において、年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、広報については、機構ホームページ等を活用した情報提供を積極的に行</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>よる情報提供活動を強化し、制度理解の促進を図る。</p> <p>① 地域における普及・啓発活動  地域、企業、教育等の様々な場において、地域に根ざした普及・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。そのために必要となる取組を常時検討し、新規に実施又は見直しを図る。</p> <p>ア 年金セミナー、年金制度説明会の充実  実施対象の拡大や若手職員を中心とした講師の育成強化、受講者に応じた教材を整備し、<u>年金セミナー等の更なる質の向上</u>を図る。</p>	<p>よる情報提供活動を強化し、制度理解の促進を図る。</p> <p>① 地域における普及・啓発活動  地域、企業、教育等の様々な場において、地域に根ざした普及・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。そのために必要となる取組を常時検討し、新規に実施又は見直しを図る。</p> <p>ア 年金セミナー、年金制度説明会の充実  実施対象の拡大や若手職員を中心とした講師の育成強化、受講者に応じた教材の見直しを進め、<u>更なる充実</u>を図る。</p>	<p><u>合わせ、より充実した活動を促進する。</u>  また、広報については、機構ホームページ等を活用した情報提供を積極的に行う。</p> <p>① 年金セミナー、年金制度説明会等の充実</p> <p>ア 年金セミナー等の実施  ・ 制度改正を含む公的年金制度の理解を一層深めるため、教育関係機関や企業等における年金セミナー及び年金制度説明会の実施結果を検証し、実施内容の充実を図るとともに、参加者の一層の拡大を図る。  ・ 特に、適正な届出の励行に向け、事業所担当者に対する制度・事務手続説明会の充実を図る。</p> <p>イ 質の向上  ・ 厚生労働省と連携しつつ年金セミナーや年金制度説明会等で使用する教材を整備し、受講者に応じたセミナー等の質の更なる</p>	<p>う。</p> <p>① 年金セミナー、年金制度説明会等の充実</p> <p>ア 年金セミナー等の実施  ・ 制度改正を含む公的年金制度の理解を一層深めるため、教育関係機関や企業等における年金セミナー及び年金制度説明会の実施結果を検証し、実施内容の充実を図るとともに、参加者の一層の拡大を図る。  ・ 特に、適正な届出の励行に向け、事業所担当者に対する制度・事務手続説明会の充実を図る。</p> <p>イ 質の向上  ・ 厚生労働省と連携しつつ年金セミナーや年金制度説明会等で使用する教材を整備し、受講者に応じたセミナー等の質の更なる</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>イ 年金委員活動の活性化  公的年金制度の普及・啓発活動を充実させるため、<u>職場や地域において機構の事業をより浸透させることを目的として、年金委員への情報提供の充実など活動支援体制を強化するとともに、引き続き年金委員の委嘱拡大に努める。</u></p>	<p>イ 年金委員活動の活性化  公的年金制度の普及・啓発活動を充実させるため、年金委員への活動支援体制を強化するとともに、<u>関係団体等への働きかけを強化し、委嘱拡大を進める。</u></p>	<p>向上を目指す。  また、各種制度に特化した説明動画の作成を進める。  ・ 若手職員を中心とした講師の育成を推進するため、講師を養成するための施策を検討・実施する。</p> <p>② 年金委員に対する活動支援の強化  ア 年金委員活動の活性化の取組  年金委員の活動に必要な情報を本部からタイムリーに発信し、<u>年金委員の活動内容の把握に努めるとともに、年金委員研修の実施内容の充実を図る。</u>また、地域型年金委員については、拠点ごとに連絡会を開催し、組織的活動の活性化を図る。</p> <p>イ 新規委嘱に向けた取組  <u>機構ホームページ等を活用して年金委員制度や活動内容を積極的に広報するとともに、企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化し、引き続き年金委員の委嘱拡大を図る。</u></p> <p>③ 「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実  「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、公的年金制度の周知・啓発につながる各種事業を集中的に実施することで、公</p>	<p>向上を目指す。  また、各種制度に特化した説明動画の作成を進める。  ・ 若手職員を中心とした講師の育成を推進するため、講師を養成するための施策を検討・実施する。</p> <p>② 年金委員に対する活動支援の強化  ア 年金委員活動の活性化の取組  年金委員の活動に必要な情報を本部からタイムリーに発信するとともに、年金委員研修の実施内容の充実を図る。また、地域型年金委員については、拠点ごとに連絡会を開催し、組織的活動の活性化を図る。</p> <p>イ 委嘱拡大の取組  企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化するとともに、<u>機構ホームページ等を活用して年金委員制度や活動内容を積極的に広報し、新たな年金委員の委嘱数拡大を図る。</u></p> <p>③ 「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実  「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、公的年金制度の周知・啓発につながる各種事業を集中的に実施することで、公</p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② 関係団体との連携 市区町村、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の地域の関係団体と連携の上体制を強化し、より幅広い普及・啓発活動を推進する。</p> <p>(3) お客様サービスの向上 お客様サービスの向上を図るため、以下の取組を行う。</p> <p>① 「お客様へのお約束10か条」の実施 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」の取組を具体的に進める。</p> <p>② CS意識向上の取組 ア CS意識の向上 「サービス推進の手引き」を基本とした研修を実施するとともに、全年金事務所を対象としたサービス巡回指導、窓口対応における職員のスキルや対応力を競う</p>	<p>② 関係団体との連携 市区町村、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の地域の関係団体と連携した普及・啓発活動を推進する。</p> <p>(3) お客様サービスの向上 <u>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、以下の取組を行う。</u></p> <p>① 「お客様へのお約束10か条」の実現 お客様へのサービスの具体的目標を定めた「お客様へのお約束10か条」の<u>実現に向けた取組</u>を具体的に進める。</p> <p>② CS意識向上の取組 「サービス推進の手引き」を基本とした研修体系を確立し、役職員のCS意識の向上を図る。</p>	<p>的年金制度への理解を深める。</p> <p>④ 関係団体との連携 市区町村、官公庁、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の各団体と連携し、効果的な普及・啓発活動を推進する。</p> <p>(3) お客様サービスの向上</p> <p>① 「お客様へのお約束 10 か条」の実施 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」の取組を具体的に進め、その達成状況等について、毎年度、年次報告書（アニュアルレポート）において分かりやすく周知・広報する。</p> <p>② CS（お客様満足）意識向上の取組 ア CS意識の向上 ・ 「サービス推進の手引き」を活用した職場内研修やサービス実践リーダーに対する研修の充実を図る。 ・ 全ての年金事務所を対象にサ</p>	<p>的年金制度への理解を深める。</p> <p>④ 関係団体との連携 市区町村、官公庁、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の各団体と連携し、効果的な普及・啓発活動を推進する。</p> <p>(3) お客様サービスの向上</p> <p>① 「お客様へのお約束 10 か条」の実現 お客様へのサービスの具体的目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」の<u>実現に向けた取組</u>を具体的に進め、その達成状況等について、毎年度、年次報告書（アニュアルレポート）において分かりやすく周知・広報する。</p> <p>② CS（お客様満足）意識向上の取組 ・ <u>引き続き「サービス推進の手引き」を基本とした研修や接遇・マネー動画の提供により、役職員のCS意識の向上</u>を図る。 ・ 全ての年金事務所を対象にサー</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>コンテストの実施等を通じ、役職員のCS意識の向上を図る。</u></p> <p><u>イ 障害者対応</u></p> <p><u>障害者差別解消法（平成25年法律第65号）の改正に沿った、障害者の特性に合わせた適切な対応を行う。</u></p>		<p>ービス巡回指導を実施し、個別の課題の把握に努めるとともに、実地による改善指導やフォロー研修を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 役職員のモチベーション向上のため、CS向上に向けた取組状況の評価を実施するとともに、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うコンテスト等を行うことにより、サービスレベルの更なる向上を図る。</li> </ul> <p><u>イ 障害者対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>役職員に対し、障害者対応の研修動画を提供することにより、障害者対応の意識向上を図る。</u></li> <li>・ <u>聴覚に障害があるお客様に対応するため、手話通訳を通じた年金相談体制の構築を図る。</u></li> </ul>	<p>ビス巡回指導を実施し、個別の課題の把握に努めるとともに、実地による改善指導やフォロー研修を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 役職員のモチベーション向上のため、CS向上に向けた取組状況の評価を実施するとともに、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うコンテスト等を行うことにより、サービスレベルの更なる向上を図る。</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>9. 年金制度改正等への対応</b></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取組を行う。</p> <p>(1) 年金制度改正への対応</p> <p><u>次期年金制度改正に向けた厚生労働省社会保障審議会年金部会の議論や全世代型社会保障構築会議報告書（令和4年12月16日全世代型社会保障構築会議決定）における適用拡大に係る指摘を踏まえた制度の見直しについて、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、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。</u></p> <p>また、令和6年10月からの短時間労働者の適用拡大を円滑かつ着実に実施するための取組を行う。</p>	<p><b>9. 年金制度改正等への対応</b></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<u>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。</u></p>	<p><b>9. 年金制度改正等への対応</b></p> <p><u>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取組を行う。</u></p> <p>(1) 年金制度改正への対応</p> <p>① <u>次期年金制度改正に向けた厚生労働省社会保障審議会年金部会の議論や全世代型社会保障構築会議報告書（令和4年12月16日全世代型社会保障構築会議決定）における適用拡大に係る指摘を踏まえ、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等の必要な検討を行う。</u></p> <p>② <u>短時間労働者の適用拡大</u></p> <p>令和6年10月から被保険者数50人超規模の企業まで短時間労働者の適用対象事業所が拡大することから、該当する事業所に対し、訪問等による事前の周知を行うとともに、専門家（社会保険労務士）と連携し、事業主及び従業員の方に対する<u>分かりやすい周知広報の取組を行う。</u></p> <p>令和6年10月以降は、新たに短時間労働者の適用拡大の対象となった事業所に対し、事業所調査を実施する。（I-3(2)参照）</p>	<p><b>9. 年金制度改正等への対応</b></p> <p><u>「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」（令和2年法律第40号）等のうち、被用者保険の適用拡大について以下の取組を行う。</u></p> <p>＜短時間労働者の適用拡大＞</p> <p>短時間労働者への適用については、令和4年10月から被保険者数100人超規模の企業まで拡大したことに伴い、該当事業所から短時間労働者の資格取得届が適正に提出されるよう、届出が行われていないと考えられる事業所に対し、事業所調査を実施する。</p> <p>令和6年10月からは、被保険者数50人超規模の企業まで適用対象事業所が拡大することから、対象となる可能性のある適用事業所に対して、訪問等による事前の周知を行い、当該事業所において、事業主から従業員への制度周知など</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(2) 番号法改正への対応</p> <p><u>番号法の改正項目（個人番号の利用範囲の拡大、個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化、戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加、公金受取口座の登録促進等）について円滑に実務を実施できるよう、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等の取組を行う。</u></p>		<p>(2) 番号法改正への対応</p> <p>① <u>個人番号の利用範囲の拡大</u> 個人番号の利用範囲の拡大に伴い、外国人の在留資格に係る許可に関する事務等について、個人番号による情報提供ネットワークシステムを利用した機構からの情報照会が可能となるよう、事務処理の整備・システム構築等の準備を行う。</p> <p>② <u>個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化</u> 個人番号カードと健康保険被保険者証が一体化されることに伴い、資格取得届等の手続の際、資格確認書の要否を確認し、その情報を協会けんぽに提供するため、事務処理の整備・システム構築等を行う。</p> <p>③ <u>戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加</u> 戸籍等の記載事項へ氏名の振り仮</p>	<p><u>の社内準備を進めるための取組を行う。</u></p> <p><u>また、適用事業所における適用拡大に係る説明会等に専門家（社会保険労務士等）を派遣する専門家活用支援事業を引き続き実施するなど、事業主及び従業員の方に対するわかりやすい周知広報や必要な人員確保の取組を行う。（I-3(2)参照）</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(3) <u>その他の制度改正への対応</u></p> <p>① <u>「こども未来戦略」への対応</u>  <u>「こども未来戦略」（令和5年12月22日閣議決定）による国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置の創設等について、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・システムの構築や研修を実施するとともに、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。</u></p> <p>② <u>税制改正への対応</u>  <u>税制改正の項目について円滑に</u></p>		<p><u>名が追加されることに伴う事務処理等について、関係機関等と所要の調整を行い、必要となる検討を進める。</u></p> <p>④ <u>公金受取口座の登録促進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>年金請求時に公金受取口座として登録することの同意を得た口座情報について、デジタル庁へ情報提供するための事務処理の整備・システム構築等を行う。</u></li> <li>・ <u>既存の年金受給者の口座情報について、公金受取口座として登録することに同意しない旨の回答があった場合を除き、デジタル庁へ情報提供するための事務処理の整備・システム構築等の準備を行う。</u></li> </ul> <p>(3) <u>その他の制度改正への対応</u></p> <p>① <u>「こども未来戦略」への対応</u>  <u>「こども未来戦略」（令和5年12月22日閣議決定）による国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置の創設等について、事務処理の整備・システム構築等の準備を行う。</u></p> <p>② <u>所得税及び個人住民税減税への対応</u></p>	

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>実務を実施できるよう、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等の取組を行う。</u></p> <p>③ <u>外国人に係る制度改正への対応</u>  <u>技能実習制度や特定技能制度等の外国人に係る制度改正について円滑に対応できるよう、必要な体制の整備や事務処理の検討を行う。</u></p>		<p><u>令和6年度税制改正を踏まえ、年金受給者に係る所得税及び個人住民税減税について円滑に実務を実施できるよう、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等を行う。</u></p>	

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項</b></p> <p><b>1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）</b></p> <p>(1) 組織・ビジネスプロセス改革  <u>複雑な年金制度を実務として運用する組織として、より安定的、効率的な業務運営を実現するため、本部・年金センター・事務センター・年金事務所の果たすべき役割、業務執行体制及び人的資源配分を不断に見直す。</u></p> <p>① 本部</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>経営課題を把握・分析し、組織横断的に課題に対応するための体制を確保する。</u></li> <li>・ <u>機構全体の事業実績の向上及び正確な年金給付の実現のため、本部組織の在り方等について不断に見直しを行う。</u></li> <li>・ <u>お客様のニーズや社会の変化を踏まえつつ、対面（年金事務所等）、電話（コールセンター）、インターネットの各チャネルを効率的・効果的に連動させるため、チャネル全体を総合的に企画・管理する体制を構築する。</u></li> </ul>	<p><b>Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項</b></p> <p><b>1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）</b></p> <p>(1) 組織・ビジネスプロセス改革  <u>制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部・年金事務所・事務センター等の業務分担・役割を不断に見直すこととし、具体的に以下の取組を進める。</u></p> <p>① 本部</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>本部をより現場と近い組織とし、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。</u></li> <li>・ <u>本部リスク管理の見直しの取組（本部現業リスクの洗い出し、リスク管理体制の見直し等）を踏まえ、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。</u></li> </ul>	<p><b>Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項</b></p> <p><b>1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）</b></p> <p>(1) 組織・ビジネスプロセス改革  <u>複雑な年金制度を実務として運用する組織として、より安定的、効率的な業務運営を実現するため、本部・年金センター・事務センター・年金事務所の果たすべき役割、業務執行体制及び人的資源配分を不断に見直すこととし、具体的に以下の取組を進める。</u></p> <p>① 本部</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>経営課題を把握・分析し、組織横断的に課題に対応するための体制を確保する。</u></li> <li>・ <u>正確な年金給付の実現のため、年金給付の業務体制の在り方を検討する。</u></li> <li>・ <u>事業所や個人向けのオンラインサービスの拡充が進んでいる現状を踏まえ、各チャネル（対面・電話・ネット）を効率的・効果的に連動させ、お客様サービス及び事業実績の更なる向上を図るため、チャネル全体を総合的に企画・管理する体制を構築する。</u></li> </ul>	<p><b>Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項</b></p> <p><b>1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）</b></p> <p>(1) 組織・ビジネスプロセス改革  <u>制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部・年金事務所・事務センター等の業務分担・役割の不断の見直しに引き続き取り組むこととし、具体的に以下の取組を進める。</u></p> <p>① 本部</p> <p><u>ア 事業推進部門の評価体系の見直し</u></p> <p><u>現場の統括機能を担う地域部が、より一層基幹業務を推進できるよう、地域部に対する対策系業務の評価の在り方について管轄拠点の事業規模を織り込んだ評価基準を導入する。</u></p> <p><u>イ チャネル統括体制の実現</u></p> <p><u>「オンライン事業所年金情報サービス」や個人向けの簡易な電子申請の実現によりネットチャネルが拡充し、対面・電話も含めたお客様チャネルの多様化が進んでいる状況を踏まえ、年金事務所等・コールセンター・オンラインの各チャネルを</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② <u>年金センター</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>中央年金センターについて、<u>安定的かつ効率的な業務執行体制を構築するため、不断の見直しを行うとともに、職種や役割に応じた人材育成を推進する。</u></li> <li>また、<u>障害年金センターについて、障害年金の認定業務の適正性の向上及び事務処理の効率化により、安定的な業務運営を行う。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中央年金センター及び障害年金センターについて、<u>年金給付業務の中核を担う組織としての機能（役割）の構築を含め、年金給付全体の執行体制について、正確な給付を行う事務処理体制を構築する。</u></li> </ul>	<p>② <u>年金センター</u></p> <p>ア <u>中央年金センター</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>将来にわたり正確かつ安定的な事務処理体制を維持するため、中央年金センターの処理体制やキャリアパス、研修の体系化・内容の充実について検討を進める。（Ⅰ－5（1）③参照）</li> <li>令和6年6月から開始する老齢年金請求書の電子申請について、迅速かつ効率的に処理する体制を整備する。（Ⅰ－5（1）③参照）</li> </ul> <p>イ <u>障害年金センター</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定業務の適正性の向上のため、<u>医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務</u></li> </ul>	<p><u>統合したお客様体制の整備のため、チャンネル全体の一元的な施策の管理・企画を担う組織整備に着手する。</u></p> <p>ウ <u>リスク管理体制の整備</u></p> <p>本部現業の品質を阻害する事務リスクを早期に把握し、企画部署と協働してリスク対応を行う仕組みを構築するなど、本部現業の事務リスク管理・品質管理を実施するための体制を整備する。（Ⅲ－1（1）③参照）</p> <p>エ <u>正確な給付を行う事務処理体制の構築</u></p> <p>お客様との直接の接点である年金事務所において、新規裁定及び諸変更業務の受付・決定を行い、中央年金センターにおいて、年金事務所による事務執行の正確性をチェックし、入力・支払を行う体制の確立に向け取組を行う。（Ⅰ－5（1）参照）</p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>③ 事務センター</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>電子申請、電子媒体、紙の事務処理体系を踏まえ、経過管理・電子決裁システムの特性である届書の画像化・データ処理を活用したより効率的かつ安定的な事務処理体制の構築を検討する。</u></li> <li>・ <u>健康保険被保険者の資格に係る届書を、年間を通じて安定かつ早期に処理ができるよう現在の処理期間を維持した処理を行う。</u></li> <li>・ <u>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して、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。</u></li> </ul>	<p>② 事務センター</p> <p><u>事務センターの広域集約が15拠点まで進むことを踏まえ、今後の事務センターの役割と位置付けを明確にするとともに、体制、業務運営、システム、人材育成の観点から事務センター改革を実行し、ビジネスモデルを確立する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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。</u></li> <li>・ <u>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。</u></li> <li>・ <u>年金給付業務における中央年金センター、事務センター及び年金事務所の効率的な役割体制を構築する。</u></li> <li>・ <u>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。</u></li> </ul>	<p>の充実を図る。（I-5（3）①参照）</p> <p>③ 事務センター</p> <p>ア <u>事務センターの処理体制の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i <u>より効率的かつ安定的な事務処理体制を構築するため、「年金事務所単位の管轄に捉われない事務処理」の具体化に向けた検討を進める。</u></li> <li>ii <u>健康保険被保険者の資格に係る届書（資格取得届、資格喪失届、被扶養者異動届）を、年間を通じて安定かつ早期に処理ができるよう現在の処理期間を維持し、他の届書より優先的に処理を行う。</u></li> </ul> <p>イ <u>事務センターの組織体制の整備</u></p> <p><u>厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した組織として更なる体制整備を進めるため、事務センターで行っている年金給付業務の効率化・システム化及び集約を進める。</u></p>	<p>② 事務センター</p> <p><u>事務センターのビジネスモデル改革は、次の4項目の実現を目指している。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>経過管理・電子決裁システムの稼働及び電子申請の利用拡大を踏まえた事務センターの規模・業務量の平準化により、更なる効率化を図る。</u></li> <li>・ <u>職種ごとの役割の明確化により正規職員が管理業務を行い、事務センター専任職員が審査を中心的に行う体制を確立する。</u></li> <li>・ <u>厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した組織とする。</u></li> <li>・ <u>事務センターで行っている年金給付業務を集約・移管する。</u> <u>これらの実現に向け、令和5年度は以下の取組を行う。</u></li> </ul> <p>ア <u>事務センターの規模・業務量の平準化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i <u>経過管理・電子決裁システムにより実現した届書の画像化・データ処理を最大限に活用し、受付拠点と審査処理拠点を分離した事務処理の範囲を更に拡大する。</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>事務センター業務の外部委託については、電子申請の促進や社会情勢の変化等も見据え、AI-OCR等の新しい技術の活用等、より効率的な委託業務の在り方を検討す</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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。</u></li> <li>・ <u>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。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウ 外部委託の効率化及び管理強化 <ul style="list-style-type: none"> <li>i <u>フルアウト型委託におけるデータ化業務において、AI-OCR等の新しい技術を活用し、委託業務の効率化を図る。</u></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii <u>各事務センターで行っている一部の業務について、特定の事務センターに集約する体制の検討を行う。</u></li> <li>イ <u>事務センターの審査体制の確立</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>i <u>電子申請の利用拡大及びシステム改修に伴う事務処理の効率化を踏まえ、職種ごとの役割を見直すとともに、事務センター専任職員を含めた職員構成を再整理する。</u></li> <li>ii <u>事務センター専任職員のスキル向上を目的とした研修を体系的に実施する。</u></li> </ul> </li> <li>ウ <u>事務センターの組織体制の整備</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>厚生年金保険等の事務処理に特化した組織として更なる体制整備を進めるため、事務センターで行っている年金給付業務（年金請求書等の入力業務、入力後のリスト処理業務、年金証書等の作成・発送業務）の効率化・システム化を検討し、集約に向けた基本方針を策定する。</u></li> <li><u>（I-5(1)①参照）</u></li> </ul> </li> <li>エ 外部委託の効率化及び管理強化 <ul style="list-style-type: none"> <li>i <u>電子申請の利用促進を踏まえた将来的な外部委託業務の集約を見据え、委託契約に係る事務センターごとの案件単位の見直し</u></li> </ul> </li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>事務センターにおける安定的なビジネスモデルの実現に向け、正規職員、事務センター専任職員及び特定業務（契約）職員に求められる知識やスキルを明確化し研修等を通じて人材育成を推進する。</u></li> </ul> <p>④ 年金事務所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>安定的・効率的な業務運営を継続するため、人口動態の変化や企業活動の広域化・高度化など経済環境の変化、社会全体のデジタル化の進展を踏まえ、年金事務所の機能・役割等について不断に見直す。</u></li> <li>・ <u>適用促進や徴収業務等の対策系業務を効率的・効果的に推進するため、業務量や事業規模等に応じた業務執行体制を構築する。</u></li> <li>・ <u>老齢年金等の相談・請求件数の増加を踏まえ、年金給付業務におけるお客様サービスの推進及び正確な給付の確保の観点から、安定的かつ効率的な窓口体制・審査体制を構築する。</u></li> </ul>	<p>③ 年金事務所等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>人口動態の変化のほか企業活動の広域化・高度化など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、お客様の利便性等を踏まえた適正配置等を検討する。</u></li> <li>・ <u>年金事務所等の対面チャネル、コールセンター等の電話チャネル及びねんきんネット等のネットチャネル等について、効率的・効果的なチャネル体制を確立する。</u></li> <li>・ <u>年金給付相談業務におけるお客様サービスの推進及び正確な給付の確保の観点から、年金給付相談体制の適正化及び多様化に向けた検討を進める。</u></li> </ul>	<p>ii 個人情報保護の観点から、委託業者の管理を徹底する取組を継続して行う。</p> <p>エ <u>安定的なビジネスモデルの実現</u>  <u>正規職員は、適切なマネジメントを行うため審査スキルの向上を図るとともに、事務センター専任職員については、事務処理体制の安定化を目指し、マルチスキル化に向けた施策を検討する。</u></p> <p>④ 年金事務所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>大規模拠点の執務スペースの狭隘や小規模拠点の業務運営等の課題について、お客様サービスを維持しつつ対応するため、年金事務所の機能・役割等の見直しについて検討を進める。</u></li> <li>・ <u>年金事務所の業務を安定的に運営するため、業務量や対策系業務の規模に応じた適切な定員配分等を行う。</u></li> <li>・ <u>国民年金・厚生年金保険の適用・徴収業務に係る業務の効率化や管理職の負担軽減等を図るため、決裁権限の見直し等を行う。</u></li> <li>・ <u>今後の老齢年金の相談・請求件数の増加に備え、質の高い年金相談・審査体制を構築するため、職種毎の</u></li> </ul>	<p>等を進める。</p> <p>ii 個人情報保護の観点から、委託業者の管理を徹底する取組を継続して行う。</p> <p>③ 年金事務所等</p> <p>ア <u>事務量・対策系業務の規模に応じた効率的な体制整備を図るため、年金事務所等の業務量調査を実施するとともに、職種ごとの役割整理を行い、人員配置の適正化を進める。</u></p> <p>イ <u>令和5年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することに伴い、相談件数及び請求件数の増加に対応するため、相談ブースの増設や窓口相談・審査担当職員の増員など体制強化を行う。また、職種別の役割に応じた人材育成やスキル管理方法等について検討を進める。（I-5(1)③参照）</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(2) 業務の合理化・標準化 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を分かりやすく使いやすく改善する取組を継続的に進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行う。</li> <li><u>拠点からの疑義照会について、第3期中期計画期間中に整備した一元的に対応する管理体制により、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行う。</u></li> </ul> <p>・ <u>業務処理要領確認システム（MACS）のシステム更改（令和11年予定）に向けて、MACSの検索機能</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>適用・徴収業務等の対策系業務の推進強化の観点から、業務執行体制の適正化及び効率化に向けた検討を進める。</u></li> </ul> <p>(2) 業務の合理化・標準化 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を分かりやすく使いやすく改善する取組を継続的に進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行う。</u></li> <li><u>本部現業部門の業務処理マニュアルについて、標準化の観点からリスク管理に向けた問題点を洗い出し、リスク管理体制を確立する。</u></li> </ul>	<p><u>役割整理を踏まえた体制の整備や職員の育成方法の体系化、研修の強化を図る。（I-5(1)①参照）</u></p> <p>(2) 業務の合理化・標準化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、適時・適切に見直しを行う。</li> <li>業務に関する疑義照会について、事業担当部署の回答状況の進捗管理を行い、期限内回答率を90%以上とする。 また、疑義照会に対する回答内容の事後確認を行うとともに、疑義照会の内容を分析し、業務処理マニュアルへの反映を適時・適切に行う等、業務処理マニュアルの品質向上を図る。</li> <li>業務に関連する諸規程等を順次、業務処理要領確認システム（MACS）に取り込み、分かりやすく使いやすく改善する。</li> <li><u>業務処理要領確認システム（MACS）のシステム更改（令和11年予定）に向けて、MACSの検索機能の高度</u></li> </ul>	<p>(2) 業務の合理化・標準化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、適時・適切に見直しを行う。</li> <li>業務に関する疑義照会について、事業担当部署の回答状況の進捗管理を行い、期限内回答率を90%以上とする。 また、疑義照会に対する回答内容の事後確認を行うとともに、疑義照会の内容を分析し、業務処理マニュアルへの反映を適時・適切に行う等、業務処理マニュアルの品質向上を図る。</li> <li>業務に関連する諸規程等を順次、業務処理要領確認システム（MACS）に取り込み、分かりやすく使いやすく改善する。</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>の高度化などMACSの利用に係るサポート機能の充実について検討を行う。</u></p> <p>(3) 業務の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>提出された業務改善要望・提案については、その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。</li> </ul> <p>(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営</p> <p>① 人員体制及び人件費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。</li> <li>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</li> </ul>	<p><u>業務支援ツールについて、全体的な見直しを行い、統一的で汎用性の高いものにするための改善を図る。</u></p> <p>(3) 業務の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>提出された業務改善要望・提案については、その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。</li> </ul> <p>(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営</p> <p>① 人員体制及び人件費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。</li> <li>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</li> </ul>	<p><u>化などMACSの利用に係るサポート機能の充実について、最新の技術動向を踏まえ検討を行う。</u></p> <p>(3) 業務の効率化</p> <p>機構のサービスや業務運営に関するお客様からの意見・要望や、年金事務所等からのサービス及び業務運営改善のための提案等について、その効果や実現性などを検証の上、引き続き積極的に取り入れ、業務の効率化に繋げるとともに、サービス・業務改善委員会において組織的共有とフォローアップを図る。</p> <p>また、現場の取組の評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催するなど、現場意見の収集に努め、業務の効率化を図る。</p> <p>(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営</p> <p>① 人員体制及び人件費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。</li> <li>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</li> </ul>	<p><u>業務支援ツールについて、管理と運用の適正化を図る。</u></p> <p>(3) 業務の効率化</p> <p>機構のサービスや業務運営に関するお客様からの意見・要望や、年金事務所等からのサービス及び業務運営改善のための提案等について、その効果や実現性などを検証の上、引き続き積極的に取り入れ、業務の効率化に繋げるとともに、サービス・業務改善委員会において組織的共有とフォローアップを図る。</p> <p>また、現場の取組の評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催するなど、現場意見の収集に努め、業務の効率化を図る。</p> <p>(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営</p> <p>① 人員体制及び人件費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。</li> <li>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</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>本計画」（平成20年7月29日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正に伴う<u>新たな事務等</u>、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>業務内容の変化・実態に対応した、業務量調査結果に基づく適正な人員配置を行う。</u></li> <li>・ 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。</li> <li>② 一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費について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、<u>公租公課等の所要計上を必要とする経費</u>及び特殊要因により増減する経費を除</li> </ul>	<p>基本計画」（平成20年7月29日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の<u>施行事務や年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策等のうち</u>、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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。</u></li> <li>・ <u>業務量調査等の手法を確立し、適正人員の配置を行う。</u></li> <li>・ 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。</li> <li>② 一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費について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<u>平成30年度比で15%程度</u>、</li> </ul>	<p>る基本計画」（平成20年7月29日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正に伴う新たな事務等、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>業務内容の変化・実態に対応した、拠点の業務量調査結果に基づく適正な人員配置を行う。</u></li> <li>・ 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。</li> <li>② 一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、中期計画を踏まえた一層効率的な予算執行を進める。</li> </ul>	<p>る基本計画」（平成20年7月29日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の<u>施行事務や年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策等のうち</u>、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>無期転換職員やエルダー職員の拡大・活用を図る。</u></li> <li>・ <u>拠点の業務量調査を実施し、業務内容の変化・実態に対応した人員配置の適正化を進める。（Ⅱ-1(1)③ア参照）</u></li> <li>・ 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。</li> <li>② 一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、中期計画を踏まえた一層効率的な予算執行を進める。</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>く。)については令和5年度比で●%程度、業務経費（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、公租公課等の所要計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については令和5年度比で●%程度に相当する額の削減を目指す。</p>	<p>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。</p>		

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>2. 外部委託の活用と管理の適正化</b></p> <p>外部委託の活用に当たっては、大量かつ重要な個人情報を取り扱う業務であることや、<u>個人番号の活用やデジタル化の推進に伴う環境変化を踏まえ、委託業務の適正な管理及び品質の維持・向上を図る。委託業者の適切な選定・管理を行い、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルールの徹底を図るため、以下の取組を行う。</u></p> <p>(1) 外部委託の活用</p> <p><u>業務の内容に応じて外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、個人番号の活用やデジタル化の推進に伴う環境の変化や技術革新の動向を踏まえ、委託業務ごとのリスク対応や管理を引き続き徹底しつつ、外部委託の有効な活用を図る。</u></p> <p>(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理</p> <p><u>委託業務の最終責任者として、外部委託管理を徹底するため、以下の取組を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託業務における年金個人情報の一層の管理の徹底と業務品質の</li> </ul>	<p><b>2. 外部委託の活用と管理の適正化</b></p> <p><u>引き続き外部委託の活用に当たっては、大量かつ重要な個人情報を取り扱う業務であることや、個人番号制度の開始に伴う個人情報保護の要請の高まり等の環境変化を踏まえ、委託業務の適正な管理及び品質の維持・向上を図るため、以下の取組を行う。</u></p> <p>(1) 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>(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>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発生した際の組織的な情報共有等を徹底する。</u></li> </ul>	<p><b>2. 外部委託の活用と管理の適正化</b></p> <p>外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上、委託業者の適切な選定及び管理を行い、<u>業務の正確性とサービスの質の向上を重視し、調達・外部委託管理ルールの徹底を図るため、以下の取組を行う。</u></p> <p>(1) 外部委託の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>業務の内容に応じて外部委託を活用し、業務の効率化を進め、環境の変化やデジタル化の推進、技術革新の動向を踏まえ、委託業務ごとのリスク対応や管理を引き続き徹底しつつ、外部委託の有効な活用を図る。</u></li> </ul> <p>(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理</p> <p>委託業務の最終責任者として、外部委託管理を徹底するため、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託業務における年金個人情報の一層の管理の徹底と業務品質の</li> </ul>	<p><b>2. 外部委託の活用と管理の適正化</b></p> <p>外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、委託業者の適切な選定及び管理を行う。</p> <p><u>加えて、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルールの徹底を図るため、以下の取組を行う。</u></p> <p>(1) 外部委託の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、環境の変化やデジタル化の推進、技術革新の動向に加えて、<u>機構業務の内容に応じたリスク対応や外部委託管理を引き続き徹底しつつ、外部委託の有効な活用を図る。</u></li> </ul> <p>(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理</p> <p>委託業務の最終責任者として、外部委託管理を徹底するため、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託業務における年金個人情報の一層の管理の徹底と業務品質の</li> </ul>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>確保を図るため、外部委託管理ルールを着実に実施し、外部委託業務上のリスクを把握することにより、調達企画段階から履行終了までの各業務プロセスにおけるリスクに応じて必要な対応を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>特に、<u>履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、委託業務ごとのリスクを把握し、組織的な管理を行う。</u></li> </ul> <p>(3) 優良な受託事業者の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘を的確に行っていくために、<u>情報提供依頼（以下「RFI」という。）の一層の活用を図る。加えて、RFI協力企業の拡充を図るための取組を継続する。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>調達・外部委託管理ルールの実施状況を把握し、その結果を踏まえて、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。</u></li> </ul> <p>(3) 優良な受託事業者の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘を的確に行っていくために、<u>情報提供依頼（RFI）の一層の活用を図る。</u></li> </ul>	<p>確保を図るため、外部委託管理ルールを着実に実施し、外部委託業務上のリスクを把握することにより、調達企画段階から履行終了までの各業務プロセスにおけるリスクに応じて必要な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>特に、<u>履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、委託業務ごとのリスクを把握し、組織的な管理を行う。</u></li> <li><u>外部委託業務において、改善を求めた不適事項や事務処理誤りの発生要因等を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行う。</u></li> </ul> <p>(3) 優良な受託事業者の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘を的確に行っていくために、<u>情報提供依頼（以下「RFI」という。）の一層の活用を図る。加えて、RFI協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール</u></li> </ul>	<p>確保を図るため、外部委託管理ルールを着実に実施し、外部委託業務上のリスクを把握することにより、調達企画段階から履行終了までの各業務プロセスにおけるリスクに応じて必要な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>外部委託業務において、改善を求めた不適事項や事務処理誤りの発生要因等を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行う。</u></li> <li>特に、<u>履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、委託業務ごとのリスクを把握し、的確に対処できるように実施し、組織的な管理を行う。</u></li> </ul> <p>(3) 優良な受託事業者の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘を的確に行っていくために、<u>情報提供依頼（以下「RFI」という。）の一層の活用を図る。加えて、RFI協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 優良な事業者が受託しやすい環境を整備し、<u>業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託、SLA（サービス品質に関する合意）達成による契約更新や複数年契約を活用する。</u></li> </ul> <p>(4) 調達に精通した人材の育成  <u>デジタル化の推進や技術の高度化に伴う調達の複雑化に対応できるよう、調達事務研修等を通じて、各委託業務の実務や調達実務に精通した職員の育成を図る。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>複数年契約や業務の包括的な委託の活用など、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図る。</u></li> </ul> <p>(4) 調達に精通した人材の<u>確保・育成</u>  <u>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。</u></p>	<p>送付等の取組を継続する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業企画段階及び調達段階のRFI等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。</li> <li>・ 優良な事業者が受託しやすい環境を整備し、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託、SLA（サービス品質に関する合意）達成による契約更新や複数年契約を活用する。</li> </ul> <p>(4) 調達に精通した人材の育成  調達業務については、高い専門的知見が求められることから、機構内で実施する調達実務研修や調達に関連する外部機関の研修等を通じて<u>外部委託担当職員の知見を深め、育成を図る。</u>  加えて、委託先事業者の履行場所への実査による<u>現状確認</u>やリスク把握の取組を強化し、委託業務の実務に精通した職員の育成を進める。</p>	<p>送付等の取組を継続する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のRFI等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。</u></li> <li>・ 優良な事業者が受託しやすい環境を整備し、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託、SLA（サービス品質に関する合意）達成による契約更新や複数年契約を活用する。</li> </ul> <p>(4) 調達に精通した人材の<u>確保・育成</u>  調達分野については、高い専門性が求められることから、<u>外部委託担当職員の専門性向上のため、機構内で実施する調達実務研修や調達に関連する外部機関の研修等を通じて、制度と実務に精通した職員の確保・育成を図る。</u>加えて、<u>外部委託先事業者の履行場所の実査による事業実態</u>やリスク把握の取組を強化し、<u>各委託業務の実務に精通した職員の育成を進める。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発</b></p> <p><u>「厚生労働省における政府情報システムの整備及び管理に関する中長期計画」</u>（2022年11月11日）に則り、デジタル化を前提とした新しい業務体系・システム構築の実現に向けて、引き続き社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p> <p>また、<u>社会保険オンラインシステムの計画的な見直しに当たっては、公的年金業務を取り巻く状況の変化に対応し、業務課題を解消できる新たな業務体系・システムを構築することで、お客様へのサービスの質の向上及び業務の効率化・公正性の確保等を目指す。</u></p> <p>(1) フェーズ1への対応</p> <p>フェーズ1では、<u>経過管理・電子決裁システム、電子申請システム、個人番号管理システム、情報連携システム</u>を開発し、記録の正確性の確保、電子</p>	<p><b>3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発</b></p> <p><u>「厚生労働省デジタル・ガバメント中長期計画」</u>（平成30年6月25日）及び<u>「業務・システム刷新プロジェクト憲章」</u>（平成30年12月）に定める方針の下、<u>デジタルファースト原則</u>（原則として、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。）等の基本的な考え方を踏まえ、デジタル化を前提とした新しい業務体系・システム構築の実現に向けて社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p> <p>その際、<u>業務プロセスを可視化して分析等を行う手法を活用しながら、事業部門、システム部門、拠点等の関係者間の連携を図りつつ、着実に進めていく。</u></p> <p>また、<u>社会保険オンラインシステムの見直しに当たっては、永続する技術進歩や社会変化にも十分に適応できるような仕組みを目指す。</u></p> <p>(1) フェーズ1への対応</p> <p>フェーズ1では、<u>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</u>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</p>	<p><b>3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発</b></p> <p>社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ1、フェーズ2及び現行システムについて、以下の取組を行う。</p> <p>(1) フェーズ1への対応</p> <p>フェーズ1では、<u>経過管理・電子決裁システム、電子申請システム、個人番号管理システム、情報連携システム</u>を開発し、記録の正確性の確保、電子申請の利</p>	<p><b>3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発</b></p> <p>社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ1、フェーズ2及び現行システムについて、以下の取組を行う。</p> <p>特に、<u>フェーズ2の本格開発の開始に向け、現行システムとの総合調整機能を強化するシステム部門の体制を整備し、全体調整を行いながら、開発を進める。</u></p> <p>(1) フェーズ1への対応</p> <p>フェーズ1では、<u>デジタルファースト原則</u>等を踏まえ、<u>経過管理・電子決裁システム、電子申請システム、個人番号管理システム、情報連携システム</u>を開発</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>申請の利用促進によるお客様からの届書のオンライン化、内部処理のデジタルワークフロー化による事務処理の効率化、個人番号による情報連携の推進に取り組み、次の事項をはじめとした、所期の効果を着実に実現してきたところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>電子申請割合の向上</u> （令和4年度の主要7届書※の電子申請割合は64.6%（令和元年度比40.7ポイント増加））</li> <li>・ <u>資格取得届の処理日数の短縮</u> （令和5年4月の電子申請による資格取得届の平均処理日数は0.5日（平成31年4月比2.8日削減））</li> <li>・ <u>紙届書の減少</u> （令和4年度に紙で受付した主要7届書※は36,995千件（令和元年度比16,013千件削減））</li> <li>・ <u>事務センター外部委託費の削減</u> （令和4年度の外部委託費は86.5億円（令和元年度比約51億円削減））</li> </ul> <p>（※）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号被保険者関係届の主要7届書</p> <p>引き続き、こうした効果の一層の実現を念頭に置き、お客様からの届書の</p>	<p>化を図ってきたところである。</p> <p>引き続き、<u>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。</u></p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>事務処理の電子化・ペーパレス化</u></li> <li>・ <u>手作業による審査業務等の自動化による業務効率化の推進</u></li> <li>・ <u>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</u></li> </ul>	<p>用促進によるお客様からの届書のオンライン化、内部処理のデジタルワークフロー化による事務処理の効率化、個人番号による情報連携の推進に取り組み、所期の効果を着実に実現してきた。</p> <p>引き続き、<u>フェーズ2への影響を最小限に留めつつ、更なる効果の拡大を実施できるよう、事業部門とシステム部門が連携して次の事項に取り組む。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① <u>経過管理・電子決裁システム等の対象届書の拡大の検討</u></li> <li>② <u>更なる事務処理の効率化に向けた機能拡張の検討</u></li> <li>③ <u>公金受取口座を活用した公金口座情報の口座情報確認のための利用に加えて、本人の同意を得た年金振込口座情報を国（内閣総理大臣）に提供するためのシステムの構築</u></li> <li>④ <u>情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携に係る以下の事項について、令和6年度中の稼働に向けてシステム開発を着実に進める。</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>情報連携を活用した老齢年金請求書の電子申請の実施（令和6年6月予定）</u></li> <li>・ <u>情報連携を活用した老齢年金請求書電子申請の対象者拡大（令和7年1月予定）</u></li> </ul> </li> </ol>	<p>し、記録の正確性の確保、電子申請の利用促進によるお客様からの届書のオンライン化、内部処理のデジタルワークフロー化による事務処理の効率化、個人番号による情報連携の推進に取り組み、所期の効果を着実に実現してきた。</p> <p><u>デジタル・ガバメント実行計画等を踏まえ、引き続き更なる効果の拡大を実施できるよう、事業部門とシステム部門が連携して次の事項に取り組む。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① <u>更なるデジタルワークフローの推進を図るため、令和6年1月の稼働に向けて、以下の事項について、経過管理・電子決裁システム及び個人番号管理システムのシステム開発を着実に進める。</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>全ての記録関係届書を経過管理・電子決裁システムの画像化処理へ移行（約300届書）</u></li> <li>・ <u>更なるデータ化処理の促進（2届書）</u></li> <li>・ <u>現行システムの受付進捗管理システムを経過管理・電子決裁システムへ統合</u></li> <li>・ <u>システムチェックで完結する承認・決裁フローの自動化</u></li> </ul> </li> <li>② <u>情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携に係る、以下の事項につ</u></li> </ol>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>オンライン化の進展を踏まえながら、フェーズ2への影響を最小限に留めつつ、開発を行うとともに、事業部門とシステム部門が連携して適切に対応する。</p> <p>(2) フェーズ2への対応</p> <p>フェーズ2については、政府最大級の公的年金システムの刷新を安全・確実に進めていく観点から、これまで検討してきた開発の妥当性・実現可能性を踏まえ、下記のとおり進めていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ システムの土台となるデータベース構築とオープンなシステムへの転換を優先して開発を進める。</li> <li>・ 新たなプログラムの開発により生じ得るリスクを低減させるため、現行システム資産も活用（既存プログラムロジックを変更せず、プログラム言語の置換えによる開発）しながら開発を進める。</li> <li>・ 開発にあたっては、公的年金システムの安全かつ確実な運用を最優先とする。</li> </ul> <p>また、開発の進捗や品質等を適切に管理し、安全・確実なシステム稼</p>	<p>(2) 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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>	<p>(2) フェーズ2への対応</p> <p>フェーズ2は、年金業務システムの中核部分を構築する大規模なシステム開発及び現行システムからの移行を実施する開発工程を確実に進める。進めるに当たっては、国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として次の事項に対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和5年度から着手した本格開発について、開発の進捗や品質等を適切に管理しながら推進する。</li> <li>・ 開発工程を着実に進めるため、引き続き、体制の整備を図るとともに、職員のスキル向上策を実施する。</li> </ul>	<p>いて、令和5年度中の稼働に向けて、システム開発を着実に進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等の実施（令和6年3月予定）</li> <li>・ 国民年金保険料過誤納金の公的給付支給等口座の直接還付の実施（令和6年1月予定）</li> </ul> <p>(2) フェーズ2への対応</p> <p>フェーズ2は年金業務システムの中核部分を構築する大規模なシステム開発及び現行システムからの移行を実施する開発工程を確実に進める。進めるに当たっては、プロジェクト憲章の改定を行うとともに、国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として次の事項に対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和4年度から実施している基本設計の修正作業を完了させる。</li> <li>・ 本格開発に着手し、スケジュール遅延や品質低下を起こさないよう適切に管理しながら推進していく。</li> <li>・ 開発工程を着実に進めるため、引き続き、体制の整備・役割の明確化を図るとともに、職員のスキル向上策を実施する。</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>働に向け、適切に対応する。</u></p> <p>(3) 現行システムにおけるシステム開発・運用  <u>業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善におけるシステム開発への対応を行うとともに、引き続き事業部門と連携して、以下の取組を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>刷新システムへの移行までの間、現行の記録管理システム及び基礎年金番号管理システムの現状を維持・運用するとともに、フェーズ2による新システムへの安全かつ確実な移行を実施する。</u></li> <li>・ <u>年金給付システムの効果的かつ正確な事務処理を実現するため、内部処理のデジタルワークフロー化を進める。</u></li> <li>・ <u>機構が利用する端末と共通基盤並びにネットワーク設備を機構ICT基盤と位置づけて、基幹業務にお</u></li> </ul>	<p><u>一キテクチャに基づくシステムの実現を目指す。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>新たなデータベースの構築に伴い、対策系業務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。</u></li> </ul> <p>(3) 現行システムにおけるシステム開発・運用  <u>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。</u></p> <p><u>引き続き、刷新部門及び事業部門との協働体制を確立するとともに、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用について、以下の取組を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>制度改正及び業務改善のシステム開発に当たっては、適切かつ確実に対応する。また、刷新部門との情報の共有を図る。</u></li> <li>・ <u>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り組むとともに、引き続き、最新技術の動向を踏まえたシステム</u></li> </ul>	<p>令和6年度計画（案）</p> <p>(3) 現行システムにおけるシステム開発・運用  刷新部門及び事業部門との協働体制を維持し、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用について、以下の取組を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 制度改正の対応  各種制度改正について円滑な業務推進を図るため、必要となるシステム開発・運用について、適切かつ確実に取り組む。</li> <li>② 業務改善等の取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>お客様の利便性向上のため、ねんきんネットを活用したインターネットによる年金相談を可能とするシステム開発を行う。</u></li> <li>・ <u>市区町村に提出している公的年</u></li> </ul> </li> </ol>	<p>令和5年度計画</p> <p>(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用  <u>引き続き、刷新部門及び事業部門との協働体制を維持し、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用、情報セキュリティ対策の強化について、以下の取組を行う。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 制度改正の対応  各種制度改正について円滑な業務推進を図るため、必要となるシステム開発・運用について、適切かつ確実に取り組む。</li> <li>② 業務改善等の取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>現行システムを補完するために使用している業務支援ツールについては、業務の実態を踏まえ、更なるツールの集約及び機能改善等を実施し、事務処理の効率化を図る。</u></li> </ul> </li> </ol>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>るセキュリティ要件を維持しつつ、業務環境の改善に向けて取り組む。</u></p>	<p><u>開発・運用の推進、情報セキュリティ対策の強化を図る。</u></p>	<p><u>金等支払報告書の月次報告書について、電子データで提出できるように改修を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>ねんきんネットの年金見込額試算において、共済記録を自動取得して試算条件に反映する機能追加を行う。</u></li> </ul> <p>③ <u>機構ICT基盤の再構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>機構ICT基盤の令和8年1月稼働に向け、端末と共通基盤並びにネットワーク設備の調達手続を進め、環境構築を適切に推進する。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>業務の正確かつ効率的な処理を図るための業務改善に資するシステム開発に取り組む。</u></li> <li>・ <u>お客様サービス向上のため、「ねんきんネット」を活用した簡易なオンライン申請、国民年金保険料のオンライン納付等のシステム開発に取り組む。</u></li> </ul> <p>③ <u>システム開発・運用への取組</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>BPMNの手法を活用した要件定義、運用手順等の点検を徹底しつつ、必要に応じて見直しを行い、システム開発に取り組むとともにシステム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。</u></li> </ul> <p>※BPMN【Business Process Model and Notation】：業務フローを可視化して分析等を行う手法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>日本年金機構情報セキュリティポリシーで定めている脆弱性対策をはじめとする情報セキュリティ対策等については、引き続き外部専門家の知見やツールを効果的に活用することで、効率的かつ確実に実施していく。</u></li> </ul>
<p>(4) <u>年金給付システムの最適化への対応</u> <u>年金給付業務、及び年金給付システムについては、これまでの最適化に向</u></p>	<p>(4) <u>年金給付システムの最適化への対応</u> <u>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</u></p>	<p>(4) <u>年金給付システムの最適化への取組</u> <u>年金給付業務のデジタル化・自動化を</u> <u>始めとした年金給付業務の効率化を実</u></p>	<p>(4) <u>年金給付システムの最適化への取組</u> <u>年金給付における業務フロー及びシ</u> <u>ステムの更なる正確性の確保や効率化</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>けた取組や政府標準ガイドライン等を踏まえ、以下の取組を段階的に実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>サーバシステム更改時に合わせ、年金給付システムの各機能・システム構成の再編を行う。</u></li> </ul>	<p><u>適化に向けた検討を行う。</u></p> <p><u>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については、実施可能なものから順次実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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。</u></li> <li>・ <u>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の点検を踏まえたシステム改修を進める。</u></li> <li>・ <u>その上で、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。</u></li> </ul>	<p><u>現するため、年金給付システムについて、次の事項の検討を進める。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>これまでに実施してきたシステムの点検結果を踏まえた未稼働資産の廃止等によるスリム化及び適正化。</u></li> <li>・ <u>照会・通知機能や、電子申請対応届書（裁定関係）の拡大に向けたシステム開発。</u></li> <li>・ <u>サーバシステム更改時に合わせ、各機能・システム構成の再編。</u></li> </ul>	<p><u>等を観点とした点検の結果を踏まえ、年金給付業務のデジタル化・自動化を始めとした年金給付業務の効率化を実現するためのシステム改修に向けた検討を進めるとともに、引き続き次の事項に取り組む。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>現行システムにおけるプログラムの稼働状況の調査及びシステム処理の効率化等に向けた検討を継続し、その結果を踏まえたシステム資産のスリム化・適正化を進める。</u></li> <li>・ <u>現行システムで保有する設計書の体系等の現状を調査し、保守性・開発効率の向上に向けた検討を進める。</u></li> </ul>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>4. ICT化の推進</b></p> <p><u>ICT（情報通信技術）を活用し、更なる国民の事務負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現するため、<u>不断の改善を行う。</u></u></p> <p>(1) <u>オンラインビジネスモデルの更なる推進</u></p> <p>① <u>オンラインサービスの推進</u></p> <p><u>第3期中期計画期間において、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続等の特性に応じたオンラインサービスを実現した。</u></p> <p><u>第4期中期計画期間においては、更なるお客様の手続負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化等を図る観点から、各種オンラインサービスの拡充と利用促進に取り組む。</u></p>	<p><b>4. ICT化の推進</b></p> <p><u>ICTを活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現する。</u></p> <p>(1) <u>電子申請の推進</u></p> <p><u>厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出を推進し、事業所の行政手続の負担を軽減させるため、以下の事項に取り組む。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>平成32年（2020年）4月1日以後に開始する事業年度から実施される大法人の事業所に対する電子申請による届出の義務化に係る事務について、円滑かつ着実に実施する。</u></li> <li>・ <u>中小規模の事業所等における電子申請の利用の推進を図るために、マ</u></li> </ul>	<p><b>4. ICT化の推進</b></p> <p><u>社会全体のデジタル化の流れが加速している状況を踏まえ、<u>更なるお客様の利便性向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目的として、サービスのオンライン化、デジタルワークフローの確立に引き続き取り組む。</u></u></p> <p><u>取組の推進に当たっては、従来の対面型サービスのニーズにも対応しながら、ICT（情報通信技術）を活用し、以下の取組を行う。</u></p> <p>(1) <u>オンラインビジネスモデルの推進</u></p> <p>① <u>サービスのオンライン化</u></p>	<p><b>4. ICT化の推進</b></p> <p><u>社会全体のデジタル化の要請や、<u>新型コロナウイルス感染症を契機とした非対面化の流れが加速している状況を踏まえ、引き続きサービスのオンライン化、デジタルワークフローの確立、チャネルの多様化（チャネルミクス）を柱とした「オンラインビジネスモデル」の各施策の具体化・実行を推進する。</u></u></p> <p><u>取組の推進に当たっては、従来の対面型サービスのニーズにも対応しながら、ICT（情報通信技術）を活用し、<u>国民の手続負担の軽減、利便性向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目指す、以下の取組を行う。</u></u></p> <p>(1) <u>オンラインビジネスモデルの推進</u></p> <p>① <u>サービスのオンライン化</u></p> <p><u>お客様の行政手続等のオンライン化に当たっては、<u>万全なセキュリティを確保する観点から、インターネット領域について政府共通基盤の活用を基本とし、厚生労働省が令和3年10月に策定した「オンライン利用率上げに係る基本計画」も踏まえ、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続等の特性に応じたオンラインサービス実現に向けた取組を推進し</u></u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>ア 事業所に対する取組</p> <p>事業所の手続（届出、通知、照会・情報提供）に関して、引き続き政府共通インフラ等を活用したオンラインサービスの拡充と利用促進を進める。</p> <p>い 届出（電子申請の利用促進）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 被保険者 51人以上の事業所への個別勧奨に継続して取り組む。</li> <li>・ 中小規模の事業所等における電子申請利用を促進するため、機構が提供する電子申請用ソフトウェアの改善や、新規適用事業所への重点勧奨、効率的な制度周知等の取組を行う。</li> <li>・ セキュリティ面でのリスク等を低減する観点から、電磁的記録媒体による届出を原則廃止し、電子申請への移行促進に取り組む。</li> </ul>	<p><u>イナポータルとの連携、法人共通認証基盤の活用、普及啓発の推進等の取組を実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>電子申請による届出の増加に対応できるよう電子申請の事務処理に関する事務センターの体制の見直しや電子申請マニュアルの整備、システムチェックの強化など、電子申請の届出の早期処理のための事務処理の見直しを行い、電子申請の標準的な処理期間を定め、処理日数の短縮化を目指す。</u></li> <li>・ <u>事業所調査等の機会を捉えた効率的な利用勧奨を実施するとともに、電子申請に係る分かりやすいパンフレット等を活用し普及啓発に取り組む。また、利用勧奨を行う職員を育成するため、研修の充実強化や蓄積されたノウハウの共有を図る。</u></li> </ul> <p>(2) <u>インターネットを活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>「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能の追加等による利便性の向上について、検討を進める。</u></li> <li>・ <u>中小規模の事業所が簡便にインターネット経由で届出ができる仕組み</u></li> </ul>	<p>ア 事業所向けサービス</p> <p>お客様の手続負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化等を図る観点から、届出、通知、照会・情報提供の各種オンラインサービスの拡充と利用促進に取り組む。</p> <p>い 届出（電子申請の利用促進）</p> <p>第3期中期計画期間においては、電子申請届書の処理環境を構築するとともに、電子申請による届出が義務化された資本金1億円超の法人等の事業所や一定規模の事業所に対して重点的に電子申請の利用勧奨を実施した。</p> <p>一定規模の事業所の電子申請利用が進んだ結果、主要7届書<sup>*</sup>の電子申請割合が70%まで上昇し、事務処理の効率化・迅速化、正確性の向上につながった一方</p>	<p>ている。これまでに開始した各種オンラインサービスの利用促進に取り組むとともに、更なるお客様の負担軽減や利便性向上、機構内部の効率化を図るためオンラインサービスの機能拡充を進める。</p> <p>ア 事業所に対する取組</p> <p>令和5年1月にオンライン事業所年金情報サービスを開始したことにより、届出、通知、照会・情報提供のオンラインサービスの体系化が図られたことを踏まえ、お客様の手続負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化等を図る観点から、各種オンラインサービスの利用促進に取り組む。</p> <p>い 届出（電子申請の利用促進）</p> <p>経過管理・電子決裁システムの稼働により、電子申請の機能や受付後の内部処理のデジタル化の仕組みが整備されたことを踏まえ、令和2年4月から順次、義務化対象事業所（資本金1億円超の法人等の事業所）及び被保険者51人以上事業所に対して重点的な利用勧奨を実施してきた。</p> <p>重点的な利用勧奨事業所の電子申請の利用が進んだ結果、主要7届書<sup>*</sup>の電子申請割合も大幅</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
	<p><u>や機構が保有する情報を提供することができる「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築を検討し、事業所の利便性の向上を図る。</u></p>	<p><u>で、電子申請を利用している事業所数は30%程度に留まっている状況を踏まえ、被保険者51人以上の事業所に対する勧奨は継続しつつ、事業所全体の大多数を占める中小規模の事業所等への利用勧奨についても取組を進めることとし、主要7届書について、前年度以上の電子申請割合を目指す。</u></p> <p>(※) 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号被保険者関係届の主要7届</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>被保険者51人以上の法人等の事業所に対して、個別勧奨による利用促進を行う。</u></li> <li>・ <u>電子申請において利用する民間労務管理ソフト等について、開発ベンダーに対し電子申請対応の更なる拡充を依頼する等、利用環境の更なる改善を図る。</u></li> <li>・ <u>被保険者50人以下事業所への取組として、機構が提供する届書作成プログラムをより便利にする改善に取り組む等、電子申請を利用しやすい環境を整えつつ、新規適用事業所に対す</u></li> </ul>	<p><u>に向上し、事務処理の効率化・迅速化、正確性の向上につながっていることを踏まえ、更なる効果を実現するため、令和5年度においては主要7届書※の電子申請割合70%を目指すこととし、以下の取組を行う。</u></p> <p>(※) 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号被保険者関係届の主要7届</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>電子申請未実施の義務化対象事業所、被保険者51人以上の事業所に対する集中的な取組を継続する。</u></li> <li>・ <u>被保険者50人以下事業所への取組として、新規適用事業所に対する利用勧奨を徹底するほか、リーフレット等の一括送付を行う。</u></li> <li>・ <u>事業所調査時等の接触機会を活用し、電子申請未実施または一部実施の事業所に対して、主要7届書が電子申請されるよう利用勧奨を行う。</u></li> <li>・ <u>電子申請時の届書作成をよ</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>ii <u>通知・照会・情報提供</u>  <u>e-Govの電子送達サービス</u>を活用し保険料額等の情報を電子的に提供する「<u>オンライン事業所年金情報サービス</u>」について、<u>利用者の利便性向上と機構の事務処理の効率化を図るため、当該サービスの機能拡充と利用促進に取り組む。</u></p>		<p>る利用勧奨を徹底するほか、<u>リーフレット等の一括送付等、より効率的・効果的な利用拡大に資する方策について検討し、実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>事業所調査時等の接触機会を活用し、電子申請未実施または一部実施の事業所に対して、主要7届書が電子申請されるよう利用勧奨を行う。</u></li> <li>・ <u>CD等電磁的記録媒体による届出について、電子申請の利用が進んだことにより利用が減少している状況を踏まえ、紛失やウィルス感染等のセキュリティ面でのリスクを低減する観点等も含めて、廃止に向けた見直しに着手する。</u></li> </ul> <p>ii <u>通知、照会・情報提供</u>  「<u>オンライン事業所年金情報サービス</u>」の利便性向上と機構の事務処理の効率化を図るため、<u>サービスの拡充とGビズID取得勧奨を含めたサービスの利用促進に取り組む。</u></p>	<p><u>り簡素化する観点から、機構が提供する届書作成プログラムの利便性向上に向けた検討等を行う。</u></p> <p>ii <u>通知、照会・情報提供</u>  <u>e-Govの電子送達サービス</u>を活用し保険料額等の情報を電子的に提供する「<u>オンライン事業所年金情報サービス</u>」を令和5年1月に開始した。  <u>事業所の利便性向上と機構の事務処理の効率化を図るため、GビズID取得勧奨を含めた当該サービスの利用促進と機能の拡充に取り組む。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>イ 個人に対する取組</u></p> <p><u>個人のお客様の手続（納付・免除、申請（届出）、通知・情報提供、相談等）に関して、引き続きマイナンバーカード、マイナポータル、「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の拡充と利用促進に取り組む。</u></p>		<p>・ <u>GビズID以外のアカウントでも、電子証明書を添付することで電子送付サービスを利用可能とする等の機能追加を行う。（令和7年1月サービス開始予定）</u></p> <p>・ <u>GビズIDを利用して電子申請を実施している事業所へのリーフレットの送付等、送付物を活用した利用勧奨を行う。</u></p> <p>・ <u>電子申請利用勧奨や保険料に関する照会対応時等に個別の案内・利用勧奨を行う。</u></p> <p><u>イ 個人向けサービス</u></p> <p><u>マイナンバーカード、マイナポータル、「ねんきんネット」の認証連携をベースとして、納付、免除、申請、相談、通知、情報提供の各機能について、オンラインサービスの構築・展開を推進してきた。</u></p> <p><u>お客様の利便性向上や、機構の事務処理の効率化を実現していくため、順次サービスの拡充を行うとともに以下のとおり利用勧奨を行う。</u></p> <p><u>また、更なる利用拡大を図るため、より効率的・効果的な勧奨や周知等の対策を検討する。</u></p>	<p>・ <u>納入告知書等送付時に同封する「機構からのお知らせ」への案内文掲載やリーフレットの同封により周知を行う。</u></p> <p>・ <u>電子申請利用事業所への処理結果通知に案内文を掲載し周知を行う。</u></p> <p>・ <u>電子申請利用勧奨や保険料に関する照会対応時に個別の案内・利用勧奨を行う。</u></p> <p>・ <u>毎月送付している「保険料納入告知額・領収済額通知書」について、電子送付を可能とするための機能追加を行う。（令和6年1月サービス開始予定）</u></p> <p><u>イ 個人に対する取組</u></p> <p><u>マイナンバーカード、マイナポータル、「ねんきんネット」の認証連携をベースとして、納付、免除、通知、情報提供、申請の各機能について、オンラインサービスの構築・展開を推進している。</u></p> <p><u>これまでに開始したオンラインサービスの利用促進を図るとともに、利用者の利便性向上と機構の事務処理の効率化を図るため、順次機能拡充を行う。</u></p> <p>i <u>納付</u></p> <p><u>国民年金保険料の納めやすい</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>i <u>納付・免除</u></p> <p><u>更なる納付や免除申請の利便性の向上を図るため、オンラインサービスの拡充を進めるとともに利用促進に取り組む。</u></p>		<p>i <u>納付・免除</u></p> <p><u>これまで開始したオンラインサービス（納付書がなくてもねんきんネットから納付可能とするサービスや国民年金保険料免除申請書等の簡易な電子申請サービス）の利用促進に取り組むこととし、国民年金保険料免除申請書等に関して、前年度以上の電子申請割合を目指す。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>マイナポータルのお知らせや、「ねんきんネット」のメール機能を活用した利用勧奨</u></li> <li>・ <u>大量送付物（納付書や年金証書）への案内文掲載やリーフレット同封</u></li> <li>・ <u>国民年金に係る加入手続等で、窓口へ来訪されたお客様への利用勧奨</u></li> <li>・ <u>納付書再発行の依頼をされたお客様への利用勧奨</u></li> <li>・ <u>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利用勧奨</u></li> <li>・ <u>学生向け年金セミナーやハローワークでの雇用保険説明会における利用勧奨</u></li> <li>・ <u>ホームページや X（旧</u></li> </ul>	<p><u>環境を整備するため、納付環境の多様化を図ることとし、以下の事項に取り組む。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>「ねんきんネット」に納付に必要な番号を表示することにより、手元に納付書がなくても、ネットバンキングから納付できる仕組みを構築する。</u></li> <li>・ <u>マイナンバーカード・マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携者を対象として、口座振替手続をオンラインで簡易かつ迅速に行える仕組みを構築する。</u></li> </ul> <p>ii <u>免除</u></p> <p><u>令和4年5月に開始した国民年金の加入手続・免除申請等の簡易な電子申請の利用促進に向け、以下の事項に取り組む。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>免除等対象者に対して、個別に免除等申請勧奨をする際に、簡易な電子申請を案内する。</u></li> <li>・ <u>学生向け年金セミナーやハローワークでの雇用保険説明会等の機会を活用し、免除等対象者に対して、簡易な電子申請を案内する。</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>ii <u>申請（届出）</u></p> <p><u>お客様の申請（届出）にかかる利便性の向上と、業務の正確性・効率化を図る観点から、可能な限り既保有情報とシステムチェックを活用したサービスの拡充を進めるとともに利用促進に取り組む。</u></p>		<p><u>Twitter）を活用した情報発信</u></p> <p>ii <u>申請（届出）</u></p> <p><u>お客様の申請（届出）にかかる利便性の向上と、業務の正確性・効率化を図る観点から、電子申請の対象届書を拡大するとともに、これまで開始した扶養親族等申告書の簡易な電子申請サービスの利用促進に取り組むこととし、当該届書に関して前年度以上の電子申請割合を目指す。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>老齢年金請求書に関して、既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境を構築する。（令和6年6月開始予定）</u></li> <li>・ <u>マイナポータルのお知らせや、「ねんきんネット」のメール機能を活用した利用勧奨</u></li> <li>・ <u>大量送付物への案内文掲載やリーフレット同封</u></li> <li>・ <u>年金相談等で、窓口へ来訪されたお客様への利用勧奨</u></li> <li>・ <u>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利用勧奨</u></li> <li>・ <u>ホームページや X（旧 T</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>更なる電子申請の利用促進を図るため、より効率的・効果的な勧奨や周知等の対策を検討する。</u></li> </ul> <p>iii <u>通知</u></p> <p><u>社会保険料（国民年金保険料）控除証明書及び公的年金等の源泉徴収票を電子送付するサービスを含め、お客様の実情に応じたサービスを提供するため以下の取組を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>サービスの利用対象となるお客様に対し、文書（国民年金保険料納付書、控除証明書等）の送付時や来訪時等に電子送付サービスの利用勧奨を行う。</u></li> <li>・ <u>年金受給者に紙で送付している通知書について、電子送付の対象に追加することを検討する。</u></li> <li>・ <u>「ねんきんネット」のメール機能を活用し、それぞれのお客様の実情に応じた情報（制度、手続等の案内）を定期的にお知らせ（通知）する仕組みを構築する。</u></li> </ul> <p>iv <u>情報提供</u></p> <p><u>「ねんきんネット」の利便性向</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>iii 通知・情報提供</p> <p><u>お客様への情報提供に係る利便性の向上を図りつつ、通知に係るコスト削減やリスク低減を図るため、マイナポータル、ねんきんネットを活用したサービスの拡充を進めるとともに利用促進に取り組む。</u></p>		<p>witter) を活用した情報発信</p> <p>iii 通知・情報提供</p> <p><u>お客様への情報提供に係る利便性の向上を図るためのサービス拡充を進めるとともにこれまで開始したオンラインサービス（国民年金保険料控除証明書等の電子送付サービス等）の利用促進に取り組む。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>「ねんきんネット」の利便性向上を図るため、年金見込額試算機能等の改善を行う。（令和7年1月開始予定）</u></li> <li>・ <u>「ねんきん定期便情報」をマイナポータルへ電子送付する機能を構築する。（令和7年1月開始予定）</u></li> <li>・ <u>年金受給者に紙で送付している通知書について、電子送付の対象に追加するためのシステム要件の検討を進める。</u></li> <li>・ <u>マイナポータルのお知らせや、「ねんきんネット」のメール機能を活用した利用勧奨</u></li> <li>・ <u>大量送付物への案内文掲載やリーフレット同封</u></li> <li>・ <u>通知書の再発行手続等で、窓口へ来訪されたお客様への利</u></li> </ul>	<p><u>上を図るため、年金見込額試算のレイアウト見直し等の機能改善に着手し、よりお客様にわかりやすい情報提供を行う。</u></p> <p>v 申請（届出）</p> <p><u>年金給付関係の以下の届書について、既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請の対応を進める。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>扶養親族等申告書（令和5年9月サービス開始予定）</u></li> <li>・ <u>老齢年金請求書（令和6年4月サービス開始予定）。</u></li> </ul> <p>ウ 非対面の相談環境等の整備</p> <p><u>お客様ニーズや社会的要請を踏まえ、インターネットを活用した非対面の相談環境等について、年金個人情報等の取扱いの有無を考慮した環境整備を引き続き進めるとし、以下の事項に取り組む。</u></p> <p>i 年金個人情報等を扱わない分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>Web会議ツールを活用した非対面形式での年金セミナーや年金制度説明会について、引き続きニーズに応じて実施する。（I-8(2)①参照）</u></li> <li>・ <u>チャットボットによる自動</u></li> </ul>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>iv 相談 お客様の年金相談に係る利便性向上や機構の回答業務の効率化を図るため、オンラインによる相談等を可能とする環境の構築に取り組む。</p> <p>② デジタルワークフローの確立 ICTの活用等による事務処理</p>	<p>令和6年度計画（案）</p> <p>用勸奨 ・ 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利用勸奨 ・ ホームページや X（旧 Twitter）を活用した情報発信</p> <p>iv 相談 お客様の年金相談に係る利便性向上や機構の回答業務の効率化を図るため、オンラインによる相談環境の構築等に取り組む。 ・ インターネットメール等での相談実施に係るお客様ニーズに対応するため、マイナポータルとの認証連携を活用し、ねんきんネット上で文書相談の受付・回答を実施する環境を構築する。（令和7年1月実施予定） ・ インターネット予約相談登録時において、既保有情報の活用による入力項目省略等の機能改善を実施する。（令和7年1月実施予定）</p> <p>② デジタルワークフローの確立 届書の電子データによる審査・電子</p>	<p>令和5年度計画</p> <p>応答サービスについて、お客様ニーズに即したQ&amp;Aの追加・改善を行うとともに、アクセスルートを把握しチャットボットへの効果的な誘導方法について検討する。（I-8(1)①イ参照）</p> <p>ii 年金個人情報等を扱う分野 ・ インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスについて、予約対象を拡大するとともに、予約登録時の入力省略等の機能改善に向けたシステム開発に着手する。（I-7(1)④ア参照） ・ 遠隔地等の相談対応について、引き続きテレビ電話相談のサービスを提供しつつ、オンラインによる文書相談のシステム開発に着手する。（I-7(1)⑤イ参照） ・ 外部との会議について、取り扱う要機密情報を考慮した上で、政府が求めるセキュリティ要件を満たすWeb会議ツールを活用した非対面形式での開催を更に拡大する。</p> <p>② デジタルワークフローの確立 届書の電子データによる審査・電子</p>	

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>の効率化や正確性の確保、リスク低減に向けた取組を推進する。</u></p> <p><u>取組に当たっては、最新のICTの動向を踏まえつつ、技術導入等について不断の検討を行う。</u></p>		<p>決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に引き続き取り組むとともに、ICTの活用等による内部処理の効率化や事務処理の正確性の確保、リスク低減に向けた取組を一層推進する。</p> <p>ア 「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>経過管理・電子決裁システム</u>の特性である届書の画像化・データ処理を活用した「<u>年金事務所単位の管轄に捉われない事務処理</u>」の具体化に向けた検討を進めるとともに、当該システムに関する対象届書の拡大や機能拡張等の検討を行う。（Ⅱ－1(1)③、Ⅱ－3(1)参照）</li> <li>・ <u>老齢年金請求書</u>について、電子申請された届書の内部処理を画面審査・電子決裁を可能とするための環境を構築する。（令和7年1月開始）</li> <li>・ 機構内において、紙で出力して</li> </ul>	<p>決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に引き続き取り組むとともに、ICT技術の活用等による内部処理の効率化や事務処理の正確性の確保、リスク低減に向けた取組を一層推進する。</p> <p>ア 「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>受付進捗管理システム</u>の経過管理・電子決裁システムへの統合、<u>電子決裁対象届書の拡大等に係るシステム開発</u>を着実に進める。（Ⅱ－3(1)参照）</li> <li>・ <u>経過管理・電子決裁システム</u>の特性である届書の画像化・データ処理を最大限に活用し、<u>事務センターにおける受付拠点と審査処理拠点を分離した事務処理の範囲を拡大するとともに、規模・業務量の平準化</u>を促進する。（Ⅱ－1(1)②参照）</li> <li>・ <u>年金給付業務</u>について、電子申請された届書の内部処理を画面審査・電子決裁を可能とするための環境整備を進める。（令和5年9月扶養親族等申告書の事務処理から運用開始予定）（Ⅰ－5(5)①参照）</li> <li>・ 機構内において、紙で出力して</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
		<p>利用・保管している各種帳票について、<u>記録管理システム分を先行して電子データ化対応した状況を踏まえ、他のシステム等に関しても、各種帳票の電子データ化の実現性を検討する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文書の電子的管理の在り方について、<u>経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の管理手法の確立、元の紙届書等の廃棄に向け、システム面・ルール面・運用面を整理し、運用を開始する。</u></li> </ul> <p>イ ICTの活用等による内部処理の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手作業の省力化と作業時間短縮のため、現在導入しているRPA業務の改善を行うとともに、RPA対象業務の拡大を検討する。</li> <li>主として電子媒体で情報授受を行っている外部機関とのデータ回付業務について、リスク低減の観点から引き続き見直しを進める。</li> <li><u>内部事務の効率化を図る観点から、セキュリティ強度を維持しつつ、最新のICT技術の導入に向けた検討を行う。</u></li> </ul>	<p>利用・保管している各種帳票について、<u>電子データで利用・保存することができるよう順次システム開発やルール整備を進める。</u> <u>（令和5年11月から順次運用開始予定）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文書の電子的管理の在り方について、<u>政府の検討状況も踏まつつ、経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の管理手法の確立に向け、システム面・ルール面・運用面の整理を進める。</u>（Ⅲ-3(1)参照）</li> </ul> <p>イ ICT技術の活用等による内部処理の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手作業の省力化と作業時間短縮のため、現在導入しているRPA業務の改善を行うとともに、RPA対象業務の拡大を検討する。</li> <li>主として電子媒体で情報授受を行っている外部機関とのデータ回付業務について、リスク低減の観点から引き続き見直しを進める。</li> </ul> <p>③ チャンネルの多様化（チャンネルミク</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(3) マイナンバーの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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（戸籍情報連携や外国人の在留資格に係る許可に関する情報連携等）し、年金受給者・被保険者等の利便性の向上を図るとともに、業務の適正化・効率化を図る。</u></li> </ul>	<p>(3) マイナンバーの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>マイナンバーを活用して、効果的で確実な適用業務の改善を図る。</u></li> <li>・ <u>被扶養者に係るマイナンバーの取得を徹底するとともに、全国健康保険協会に対する被扶養者に係るマイナンバーの提供を実施する。</u></li> <li>・ <u>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、業務の効率化を図るとともに、年金受給者、被保険者等の利便性を向上する。</u></li> </ul>	<p>(2) <u>マイナンバーを利用した情報連携サービスの活用</u></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活用した他の行政機関との情報連携を着実に実施するとともに、情報連携対象の拡大に向けて以下の取組を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① <u>令和6年3月に試行運用を開始した戸籍情報連携について、本格運用に向けた準備を進め、年金受給者や被保険者とその配偶者・子との身分関係の確認に必要な添付書類の省略を図る。</u></li> <li>② <u>個人番号の利用範囲の拡大に伴い、外国人の在留資格に係る許可に関する情報の取得等のためのシステム構築等について、関係機関と連携して準備を進める。（I-9(2)参照）</u></li> </ol>	<p>ス)</p> <p><u>「オンライン事業所年金情報サービス」や個人向けの簡易な電子申請の実現によりネットチャネルが拡充し、対面・電話も含めたお客様チャネルの多様化が進んでいる状況を踏まえ、年金事務所等・コールセンター・オンラインの各チャネルを統合したお客様体制の整備のため、チャネル全体の一元的な施策の管理・企画を担う組織整備に着手する。</u></p> <p>(2) 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を着実に実施し、年金受給者の利便性の向上、機構における業務の効率化を図る。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① <u>機構における情報提供ネットワークシステムを利用した他の行政機関への情報照会の拡大</u>  <u>情報提供ネットワークシステムを用いた戸籍情報の取得（令和6年3月試行運用実施予定）を開始する。</u></li> <li>② <u>他の行政機関に対する情報提供ネットワークシステムの利用の拡大</u>  <u>市区町村等への年金関係情報の提供に関しては、市区町村等に対し、情報提供ネットワークシステムの利用</u></li> </ol>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
	<p>(4) <u>ICTを活用した業務改善の実施</u>  <u>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の活用や経過管理・電子決裁サブシステムの拡充による事務の効率化等について取り組む。</u></p>		<p>を促し、機構における文書による情報提供業務の効率化を図る。</p> <p>③ <u>公金受取口座制度の施行への対応</u>  <u>年金受給者の年金受取口座情報を公金受取口として登録する場合に、その口座情報のデジタル庁への提供（実施時期未定）に向けて必要な準備を進める。</u></p> <p>(3) <u>ICTを活用した業務改善の実施</u>  <u>(1)②に記載。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>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</b></p> <p>1. <b>内部統制システムの有効性確保</b></p> <p>機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行う。また、それらの取組に併せて、<u>リスク管理の三線防御体制（※）の実効性・効率性を高めるための取組の改善も不断に進める。</u></p> <p><u>（※）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。</u></p> <p><u>第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署</u></p> <p><u>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</u></p> <p><u>第一線：リスクオーナーとして、事業を行う部署</u></p>	<p><b>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</b></p> <p>1. <b>内部統制システムの有効性確保</b></p> <p>機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行う。また、それらの取組の改善も不断に進める。</p>	<p><b>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</b></p> <p>1. <b>内部統制システムの有効性確保</b></p> <p>機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行いつつ、それらの取組の改善を図る。</p> <p><u>また、リスク管理の三線防御体制（※）の確立に向け、より実効性・効率性を高めるための方策を検討する。</u></p> <p><u>（※）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。</u></p> <p><u>第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部）</u></p> <p><u>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）</u></p> <p><u>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）</u></p>	<p><b>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</b></p> <p>1. <b>内部統制システムの有効性確保</b></p> <p>機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行いつつ、それらの取組の改善を図る。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(1) 事務処理の正確性の確保</p> <p>事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの<u>早期発見及び対応を行い、発生防止・未然防止</u>を図るため、以下の取組を行う。</p> <p>① 事務処理誤りの早期発見及び対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>日報、事務処理誤り報告等のモニタリングにより、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。</u></li> <li>・ <u>事務処理誤りの月次公表や年次公表を行い、事務処理誤り等の点検・分析を徹底する。</u></li> </ul>	<p>(1) 事務処理の正確性の確保</p> <p>事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの<u>未然防止、早期対応及び再発防止</u>を図るため、以下の取組を行う。</p> <p>① 事務処理誤りの早期発見及び対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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。</u></li> </ul> <p>② <u>「お客様の声」の分析による事務処理誤りの早期発見及び対応</u></p> <p><u>「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。</u></p>	<p>(1) 事務処理の正確性の確保</p> <p>事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの<u>早期発見及び対応を行い、発生防止・未然防止</u>を図るため、以下の取組を行い、事務処理誤りの削減を目指す。</p> <p>① 事務処理誤りの早期発見、発生時の対応及び発生防止等に向けた取組</p> <p>ア 事務処理誤りの早期発見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングを精緻に行い、事務処理誤りを早期に発見・対応するとともに、役員等への報告、個別対応を速やかに行う。</u></li> <li>・ <u>事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行うとともに、事務処理誤りについての点検・分析を徹底することで、同種の事案の早期発見を図り、発生防止に向けた取組に反映させる。</u></li> <li>・ <u>「お客様の声」の分析等により、事務処理誤りにつながる事案を早期に発見・対応し、発生防止に向けた取組を行う。</u></li> </ul> <p>イ 事務処理誤り発生時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>事務処理誤りを発生させた部署は、リスク部門等関係部署に直</u></li> </ul>	<p>(1) 事務処理の正確性の確保</p> <p>事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの<u>未然防止、早期対応及び再発防止</u>を図るため、以下の取組を行い、事務処理誤りの削減を目指す。</p> <p>① 事務処理誤りの早期発見・発生時の対応及び発生防止等に向けた取組</p> <p>ア 事務処理誤りの早期発見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見・対応するとともに、役員等への報告、個別対応を速やかに行う。</u></li> <li>・ <u>事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行うとともに、事務処理誤りについて点検・分析を行うことで、同種の事案の早期発見を図り、発生防止に向けた取組に反映させる。</u></li> <li>・ <u>「お客様の声」の分析等により、事務処理誤りにつながる疑いのある事案を早期に発見・対応し、発生防止及び業務改善に向けた取組を行う。</u></li> </ul> <p>イ 事務処理誤り発生時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>事務処理誤りを発生させた部署は、リスク部門等関係部署に直</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② <u>事務処理誤りの削減に向けた取組</u></p> <p><u>事務処理誤りの発生を防止するため、事務処理誤りの分析結果に基づき、必要な取組を継続的に実施する。</u></p>	<p>③ <u>事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組</u></p> <p><u>お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案の発生を防止するため、従前の取組を引き続き徹底する。</u></p>	<p>ち報告するとともに、進捗管理を徹底しての早期完了、本部・拠点共同での発生原因の調査・分析及び再発防止策の策定を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リスク部門は、役員等への報告、<u>関係部署との原因の追加調査</u>及び再発防止の対応にかかる本部各部門への指示を行う。</li> <li>・ 本部各部門は、進捗確認と事案管理を行い、事務処理誤りの原因を踏まえ、再発防止を図るため業務処理マニュアルの改正等の必要な対応及び拠点への周知・徹底を行う。</li> </ul> <p>② <u>事務処理誤りの削減に向けた取組</u></p> <p><u>事務処理誤りの再発防止及び未然防止のため、発生原因を分析し、その結果に基づき、研修や指導等、必要な取組を実施する。また、お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる事務処理誤りについては、発生原因の分析や分析結果に基づいた再発防止及び未然防止の取組を徹底する。</u></p>	<p>に報告するとともに、進捗管理を徹底しての早期完了、本部・拠点が共同で発生原因の調査・分析及び再発防止策の策定を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リスク部門は、役員等への報告、<u>監査部門との原因の追加調査</u>及び再発防止の対応にかかる本部各部門への指示を行う。</li> <li>・ 本部各部門は、進捗確認と事案管理を行い、事務処理誤りの原因を踏まえ、再発防止を図るため業務処理マニュアルの改正等の必要な対応及び拠点への周知・徹底を行う。</li> </ul> <p>② <u>事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組</u></p> <p><u>お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案の発生を防止するため、以下の取組を行う。</u></p> <p><u>ア 重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいて、拠点での研修や指導など再発防止の取組を継続的に行う。</u></p> <p><u>イ 法令改正による新たな業務の発生時など、事務の実施体制を変更したことに伴う重点三事案の発生を</u></p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>※(2)①アに記載。</p> <p>※(1)③エに記載。</p>	<p>④ <u>本部現業部門のリスク把握に基づく対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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、その結果を基に、業務の実施体制の整備、マニュアルの改善並びにルールの遵守及びチェック体制の強化を実施する。</u></li> <li>・ <u>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。</u></li> </ul>	<p>※(2)①アに記載。</p> <p>※(1)③エに記載。</p>	<p>防止するために、必要な取組を行う。</p> <p>③ <u>本部現業部門のリスク把握及び対応</u></p> <p>ア <u>本部現業の進捗管理の実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>本部現業のスケジュールを作成し、その中から業務の進捗状況を確認するための節目となる時点を定め、ツールを活用して各節目となる時点の業務が終了したことを報告させることにより進捗管理を実施する。</u></li> <li>・ <u>受付進捗管理システムから未完結届書リストを作成し、届書及びリストの処理状況の点検を確実に実施する。</u></li> <li>・ <u>受付進捗管理システムから事業（届書）単位の進捗状況表を作成し、届書処理状況のモニタリングを実施する。</u></li> </ul> <p>イ <u>本部現業の事務リスク管理・品質管理の実施</u></p> <p>以下の取組により、本部現業の品質を阻害する事務リスクを早期に把握し、企画部署と協働して業務処理マニュアルの改正等のリスク対応を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>本部現業の実施状況などについて日次で報告を求める。</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>※Ⅱ－2. 外部委託の活用と管理の適正化(2)に記載。</p> <p>③ ルールの徹底            ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。            ア 指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努めるとともに、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等の内容及びルールの趣旨に対する理解度を向上させ、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。</p> <p>イ 重要な指示・事務連絡については、解説動画を作成し、視聴する</p>	<p>⑤ 外部委託における事務処理誤りの発生防止  <u>業務の外部委託について、委託先の管理を強化し、業務の質の向上を図ることにより、外部委託における事務処理誤りの発生防止を図る。</u></p> <p>⑥ ルールの徹底            ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。            ア <u>引き続き、指示・事務連絡の発出件数の削減等に努めるとともに、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等の内容及びルールの趣旨に対する理解度を向上させ、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。</u></p> <p>イ <u>テレビ会議システム等を積極的に活用し、指示・事務連絡の理解</u></p>	<p>※Ⅱ－2. 外部委託の活用と管理の適正化(2)に記載。</p> <p>③ ルールの徹底            ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。            ア 事業担当部署との事前調整を徹底することにより、指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努め、現場負担の軽減を図る。            また、事業担当部署の職員への研修を充実するとともに、指示・事務連絡の審査を徹底し、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等についての理解を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。</p> <p>イ 重要な指示・事務連絡について、解説動画を作成し、拠点のルール徹</p>	<p>・ <u>本部現業部署を巡回し、マニュアルの整備や遵守状況の実態調査を実施する。</u></p> <p>・ <u>本部集約業務について、その企画段階において品質管理の観点で妥当性を検証する。</u></p> <p>④ 外部委託における事務処理誤りの防止  <u>外部委託に関するルールに従い、特に業務履行中の委託先の管理を強化することにより、事務処理誤りの発生防止を図る。(Ⅱ－2(2)参照)</u></p> <p>⑤ ルールの徹底            ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。            ア 事業担当部署との事前調整を徹底することにより、指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努め、現場負担の軽減を図る。            また、事業担当部署の職員への研修を充実するとともに、指示・事務連絡の審査を徹底し、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等についての理解を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。</p> <p>イ <u>指示・事務連絡の理解度を向上させるため、テレビ会議システムを活</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>ことにより、指示・事務連絡の理解度向上を図る。</u></p> <p>ウ <u>機構本部の関係部署が連携し、指示・事務連絡及び業務処理マニュアルについて、これらに則して業務が行われる体制を維持するため、定期的にルールの理解度を確認する。その結果を踏まえ拠点に対し適切な指導を実施するとともに、必要とされる対策を的確に実施する。</u></p> <p>エ <u>本部現業部門における事務処理誤り報告の分析及び業務処理マニュアルの遵守状況調査を実施し、</u></p>	<p><u>度向上を図る。</u></p> <p>ウ <u>機構本部の関係部署が連携し、重要な指示・事務連絡について、ルールの理解度及び遵守状況を確認する。また、その結果を踏まえ必要とされる対策を的確に実施する。</u></p> <p>エ <u>業務処理マニュアルに則して業務が行われる体制を確立するため、本部を含めた機構全体で定期的にルールの理解度の確認を行うなど、制度と実務の正確な理解を徹底する。</u></p>	<p><u>底担当者等が確実に視聴することにより、指示・事務連絡の理解度の向上及び確実なルールの徹底を図る。</u></p> <p>ウ <u>指示及び業務処理マニュアルの理解度を確認するため定期的に理解度チェックを実施するとともに、業務手順に関する小テストである一問一答を着実に実施する。</u></p> <p><u>理解度チェックの結果を地域部はじめ本部関係部署間で情報共有・連携して必要な対策を講じるとともに、理解度チェックの結果を踏まえ、ルール徹底が不十分と認められる拠点に対しては、個別指導を行う。</u></p> <p><u>また、業務処理マニュアルを参照して業務を行うことを促進及び定着させる取組として、業務処理要領確認システム（MACS）の利用促進を目的に研修を実施する。</u></p> <p>エ <u>本部現業部門における事務処理誤り報告を分析した上で、業務処理マニュアルの整備状況や遵守状況</u></p>	<p><u>用して、指示・事務連絡の内容に関する解説を継続的に実施する。</u></p> <p>ウ <u>重要な指示及び業務処理マニュアルの理解度を確認するため定期的に理解度チェックを実施するとともに、業務手順に関する小テストである一問一答を着実に実施する。また、業務処理マニュアルを参照して業務を行うことを促進及び定着させる取組として、業務処理要領確認システム（MACS）の利用促進を目的に研修を実施する。</u></p> <p>エ <u>理解度チェックの結果を地域部はじめ本部関係部署間で情報共有・連携して、必要な対策を講じるとともに、理解度チェックの結果を踏まえ、ルール徹底が不十分と認められる拠点に対しては、訪問等により個別指導を行う。</u></p> <p><u>また、現場から意見や好取組事例を収集して横展開するなど、現場目線で、業務処理マニュアルの利便性向上を図るとともに、理解度を高めるために有効な取組を実施する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>その結果に基づき、本部現業部署に対する指導又は業務処理マニュアルの改善等を行う。</u></p> <p>(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組</p> <p>① リスク管理</p> <p>お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護、年金制度を運営する社会インフラとしての機能を維持する観点から、「<u>事務リスク</u>」、「<u>システムリスク</u>」、「<u>情報セキュリティリスク</u>」及び「<u>災害その他リスク</u>」の各種リスクに適切に対応し、問題事案発生の未然・再発防止を図る。</p>	<p>(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組</p> <p>① リスク管理</p> <p>お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護、年金制度を運営する社会インフラとしての機能を維持する観点から、「<u>情報セキュリティリスク</u>」、「<u>システムリスク</u>」、「<u>事務リスク</u>」及び「<u>災害その他リスク</u>」の各種リスクに適切に対応し、問題事案発生の未然防止を図る。</p>	<p><u>について、本部現業部署に対する実態調査を実施し、その結果に基づき、本部現業部署に対する指導又は企画部署との協働による業務処理マニュアルの改正を行う。</u></p> <p>オ <u>本部集約業務について、その企画段階において品質管理の観点で妥当性を検証する。</u></p> <p>(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組</p> <p>① リスク管理</p> <p><u>「事務リスク」、「システムリスク」、「情報セキュリティリスク」及び「災害その他リスク」について、各セグメントに応じリスクアセスメント等を活用したリスクの把握及び未然・再発防止を図るため、特に、オンラインビジネスモデルの諸施策の推進を踏まえ、以下の取組を実施する。</u></p>	<p>(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組</p> <p>① <u>リスク管理体制の整備</u></p> <p><u>「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」及び「災害その他リスク」について、各セグメントに応じリスクアセスメント等を活用したリスクの把握及び発現の防止を図るため、特に、オンラインビジネスモデルの諸施策の推進を踏まえ、以下の取組を実施する。</u></p> <p><u>また、リスク管理の三線防御体制（※）の確立に向け、第二線担当部署においては、より実効性・効率性を高める観点から引き続きリスク管理体制の見直しを進める。</u></p> <p><u>なお、本部現業のリスク管理・品質管理については、より実効性・効率性を高める観点から、第二線担当部署の役割整理を行う。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>ア 事務リスクへの対応</p> <p>リスク統括部が主管部として定期的にリスクを把握し、<u>関係部署と連携・情報共有するとともに適切に対応を行うため、以下の取組を行う。</u></p>	<p>※以下のア～エの項目については、第4期中期計画の記載に沿って並び替え。</p> <p>ウ 事務リスク・信頼リスクへの対応</p> <p>リスク統括部が主管部として定期的にリスクを把握し、適切に対応を行うため、以下の取組を行う。</p>	<p>ア 事務リスクへの対応</p> <p>事務処理誤りの発生防止等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、リスクの早期把握及び把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、<u>関係部署と連携・情報共有するとともに適切な対応を行うため、以下の</u></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> <p><u>第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部監査第1G）</u></p> <p><u>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）</u></p> <p><u>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）</u></p> <p>※以下のア～エの項目については、令和6年度計画の記載順に沿って並び替え。</p> <p>ウ 事務リスク・信頼リスクへの対応</p> <p>事務処理誤りの発生防止等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、リスクの早期把握及び把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、適切な対応を行うため、以下の取組を行う。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 適切な拠点運営が行われているか確認するため、拠点長からの日次の業務報告の点検を行う。</li> <li>・ 事務処理の正確性を確保するため、事務処理誤り報告の定期的な点検を行う。</li> <li>・ 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、引き続き、本部現業の進捗管理の仕組みによる経常的なモニタリングを行うとともに、その高度化を図る。</li> <li>・ 各種指標のモニタリング及びモニタリング結果の分析により、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の低減を図る。</li> </ul> <p>イ システムリスクへの対応 リスク分析を促進させシステム障害の未然・再発防止に努め、</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 適切な拠点運営が行われているか確認するため、拠点長からの日次の業務報告の点検を行い、把握したリスクに対して適切に対応する。</li> <li>・ 事務処理の正確性を確保するため、事務処理誤り報告の定期的な点検を行い、把握したリスクに対して適切に対応する。</li> <li>・ 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、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、早期にリスクを把握するとともに、把握したリスクに対して適切に対応する。</li> <li>・ 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。</li> </ul> <p>イ システムリスクへの対応 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</p>	<p>取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 拠点長からの日次の業務報告、事務処理誤り報告、お客様の声及び届書処理状況の点検を行う。</li> <li>・ 事務処理誤り報告の年次点検を行い、事務処理誤りの原因等の分析を行う。</li> <li>・ 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、引き続き、本部現業部署からの日次報告、未完結届書の点検及び本部現業（届書・届書以外）の進捗管理の仕組みによる経常的なモニタリングを行うとともに、進捗管理対象業務の拡大や遅延判断基準の精緻化を行い、モニタリングの高度化を図る。</li> <li>・ 事業実績評価結果、お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングの結果を分析することにより、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の低減を図る。</li> </ul> <p>イ システムリスクへの対応 過去事例の統計などによるリスク分析により未然・再発防止を図</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 拠点長からの日次の業務報告、事務処理誤り報告、お客様の声及び届書処理状況の点検を行う。</li> <li>・ 事務処理誤り報告の年次点検を行い、事務処理誤りの原因等の分析を行う。</li> <li>・ 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、本部現業の実施状況などを日次で報告する仕組み、管理ツールを活用した進捗管理の仕組み、未完結届書の点検及び事業（届書）単位の進捗管理の仕組みを通じて、経常的にモニタリングを行う。（(1)③再掲。）</li> <li>・ お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングにより、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の未然防止を図る。</li> </ul> <p>イ システムリスクへの対応 システム障害の分析等により把握したリスクに対する対応方針を</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>対応状況について定期的に報告するとともに、明確な役割分担に基づくシステム運用を実現させることにより、システムの安定稼働を継続させる。</u></p> <p>ウ 情報セキュリティリスクへの対応            情報セキュリティリスクへの対応状況について、定期的に報告するとともに、<u>経常的にチェックできる体制を継続する。</u></p> <p>エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応）            災害リスクの懸念が増大する中で、非常時においても年金の支払いをはじめ、国民生活に影響を与えるような業務が継続できるよう、以下について検討を行い、早期に方針を策定するとともに、順次対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 緊急時の年金給付体制の<u>運用面の強化</u></li> <li>・ 記録管理システム等のバックアップ体制</li> <li>・ 大規模地震対策 等</li> </ul>	<p><u>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。</u></p> <p>ア 情報セキュリティリスクへの対応  <u>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。</u></p> <p>エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応）            災害リスクの懸念が増大する中で、非常時においても年金の支払いをはじめ、国民生活に影響を与えるような業務が継続できるよう、以下について検討を行い、早期に方針を策定するとともに、順次対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 緊急時の年金給付体制の<u>見直しと対応策</u></li> <li>・ 記録管理システム、<u>刷新システムのバックアップ体制</u></li> <li>・ 大規模地震対策 等</li> </ul>	<p><u>り、定期的にリスク管理委員会へ報告する。</u>  <u>明確な役割分担に基づくシステム運用として、指示等の可視化を徹底するとともに、安全かつ安定したシステム稼働を継続させる。</u></p> <p>ウ 情報セキュリティリスクへの対応            外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断等の結果等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。</p> <p>エ 業務継続計画（BCP）の見直し等（災害その他リスクへの対応）            災害等の非常時における年金支払の継続について、これまでの機能強化や体制整備を踏まえ、発災時に迅速な対応ができるよう、引き続き準備や訓練、マニュアルの改善等を行い、継続的に運用面の強化を図るとともに、復旧時の対応手順等について整備を進める。</p> <p>また、<u>記録管理システム等のバックアップ体制、年金事務所等の拠点被災時の対応等、大規模災害時や近</u></p>	<p><u>整理し、必要な対応を行うとともに、定期的にリスク管理委員会へ報告する。</u></p> <p>ア 情報セキュリティリスクへの対応            外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断等の結果等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。</p> <p>エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応）  <u>【業務継続計画（BCP）の見直し】</u>            災害等の非常時における年金支払の継続について、これまでの機能強化や体制整備を踏まえ、発災時に迅速な対応ができるよう、引き続き準備や訓練、マニュアルの改善等を行い、継続的に運用面の強化を図るとともに、復旧時の対応手順等について整備を進める。</p> <p>また、<u>記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制、年金事務所の電源確保等、大規模災害時の</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② コンプライアンス確保 社会情勢の変化に対応した<u>役職員のコンプライアンス意識の維持</u>・</p>	<p>② コンプライアンス確保 社会情勢の変化に対応した<u>コンプライアンス意識の醸成、リスクに対</u></p>	<p>令和6年度計画（案）</p> <p><u>年顕著な自然災害発生時のリスク、新型コロナウイルス感染症への対応の教訓を踏まえた要領等の改正</u>について、引き続き検討を進め、方針を策定し、順次対応する。</p> <p>② コンプライアンス確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、役職員に対し、ケース</li> </ul>	<p>令和5年度計画</p> <p>リスクについて、引き続き検討を進め、方針を策定し、順次対応する。 <u>【新型コロナウイルス感染症への対応】</u></p> <p>政府の「<u>新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針</u>」等を踏まえ、以下の対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>新型コロナウイルス感染症対策の基本的事項を定めた「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）に基づく対策について、各拠点に設置した新型コロナウイルス感染予防対策委員会を中心に実施し、同委員会で遵守状況を確認する。</u></li> <li>・ <u>機構本部に設置した日本年金機構新型コロナウイルス感染予防対策委員会において、各拠点の対応状況を確認するとともに、必要に応じてガイドラインの改正を行う。</u></li> <li>・ <u>役職員等に新型コロナウイルス感染症の感染者が発生した場合は、お客様の安全を最優先に考え、必要な対応を行う。</u></li> </ul> <p>② コンプライアンス確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、役職員に対し、ケース</li> </ul>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>向上、法令等違反通報制度の適切な運用、発生したコンプライアンスに関する問題への迅速かつ厳正な対応、未然防止及び再発防止の取組等を通じてコンプライアンスの確保を徹底する。</u></p> <p>③ 情報共有の促進 <u>組織一体となった業務運営を継続していくため、本部内での情報共有</u></p>	<p><u>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。</u></p> <p>③ 情報共有の促進 <u>機構運営に関し、組織一体となって業務に取り組むよう情報の集約化</u></p>	<p>スタディを活用した実効性のある研修（随時）、社内報等での情報発信（毎月）を行うとともに、コンプライアンス自己点検（毎月）、コンプライアンス意識調査（年1回）を継続的に実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>組織全体にコンプライアンス確保を徹底していくため、各拠点において職員への意識喚起等の取組が十分に行われているか確認するとともに、拠点長等に対して、コンプライアンス確保に向けた助言や指導を行う。</u></li> <li>・ 法令等違反通報制度を適切に運用するとともに、発生したコンプライアンスに関する問題について、速やかに調査等を行い、再発防止を講じる。また、全体の対応状況についてコンプライアンス委員会（年6回）に報告を行う。</li> <li>・ 役職員に制裁の事由に該当する行為があった場合には厳正に対処するとともに、全役職員に対して定期的に制裁事案の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。</li> </ul> <p>③ 情報共有の促進 <u>組織一体となった業務運営のため、本部内の情報共有や本部と現場間の</u></p>	<p>スタディを活用した実効性のある研修、社内報等での情報発信を行うとともに、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法令等違反通報制度を適切に運用するとともに、発生したコンプライアンスに関する問題について、速やかに調査等を行い、再発防止を講じる。また、全体の対応状況についてコンプライアンス委員会に報告を行う。</li> <li>・ 役職員に制裁の事由に該当する行為があった場合には厳正に対処するとともに、全役職員に対して定期的に制裁事案の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。</li> </ul> <p>③ 情報共有の促進 <u>組織一体化のため、本部内や本部と現場間の情報共有を促進する。また、</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>や本部と現場間の情報共有を引き続き促進していく。</u></p> <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><u>を図るため、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、見直しを図り、情報共有を更に促進していく。</u></p> <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><u>情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進する。</u></p> <p>ア 本部と現場の情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 拠点情報を的確に把握し現場を支えるとともに、現場と本部との情報共有を行うため、地域部の部長、グループ長、地域マネージャーがそれぞれの役割に応じた拠点訪問又は各種会議を積極的に行い、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。</li> </ul> <p>イ 本部内の情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き、拠点長からの日次での業務報告を実施する。</li> </ul>	<p>厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進する。</p> <p>ア 本部と現場の情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 拠点情報を的確に把握し現場を支えるとともに、現場と本部との情報共有を行うため、地域部の部長、グループ長、地域マネージャーがそれぞれの役割に応じた拠点訪問又はテレビ会議を積極的に行い、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。</li> <li>・ <u>テレビ会議システムの活用により、指示等の更なるルール徹底を図るとともに、現場からの意見を迅速に把握するなど、本部と現場の情報共有をより一層促進する。</u></li> </ul> <p>イ 本部内の情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責務を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(3) <u>内部監査の高度化</u>  <u>適正な監査を実施するため、以下の取組を行う。</u></p> <p>① <u>リスクベース監査の実施</u>  ・ <u>内外の環境変化を考慮したり</u></p>	<p>(3) <u>適正な監査の実施</u></p> <p>① <u>監査体制の確立</u>  ・ <u>外部からの人材登用を進めると</u></p>	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託に係る本部内情報共有を図るため、事業担当部署が行った委託業者の検査等の内容を調達企画部が審査し、問題を把握した場合は、リスク統括部を通じてリスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。</li> <li><u>本部現業の実施状況等の本部内情報共有を図るため、引き続き、本部現業部門のグループ長からの日次報告を実施する。</u></li> </ul> <p>ウ 厚生労働省との情報共有の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。</li> <li>年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。</li> </ul> <p>(3) <u>内部監査の高度化</u>  <u>適正な監査を実施するため、内部監査部門として以下の取組を行う。</u></p> <p>① <u>リスクベース監査の確立</u>  ・ <u>高リスク領域の業務を把握する</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託に係る本部内情報共有を図るため、事業担当部署が行った委託業者の検査等の内容を調達企画部が審査し、問題を把握した場合は、リスク統括部を通じてリスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。</li> <li><u>本部内情報共有を図るため、本部現業部門のグループ長が日次で業務の実施状況等を報告する取組を実施する。((1)③及び(2)①ウ参照)</u></li> </ul> <p>ウ 厚生労働省との情報共有の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。</li> <li>年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。</li> </ul> <p>(3) <u>適正な監査の実施</u>  <u>適正な監査の実施のため、内部監査部門として以下の取組を行う。</u></p> <p>① <u>監査体制の充実</u>  ・ <u>監査の専門人材を確保するため、</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>スクアセスメントに基づく、高リスク領域の業務プロセスに対する整備・運用状況の評価を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>監査品質の向上に加え、業務に対する専門性を意識した体制の整備を図る。</u></li> </ul> <p>② <u>監査手法の高度化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>組織体の運営、リスク・マネジメント及びコントロールのプロセスの有効性・妥当性を評価し、改善に向けた有益な示唆を提供するための監査手法を確立する。</u></li> </ul>	<p><u>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。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>監査品質の向上に向け、品質管理体制の整備を図る。</u></li> </ul> <p>② <u>監査手法の確立</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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。</u></li> <li>・ <u>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。</u></li> </ul>	<p><u>ためのリスクアセスメント実施基準の整備を図る。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>日常的なモニタリング活動により、内外の環境変化を的確に捉え、必要に応じて機動的監査を実施するなど、監査の適時性を確保する。</u></li> </ul> <p>② <u>監査体制の充実</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>監査の専門人材を確保するため、外部からの人材登用を進める。</u></li> <li>・ <u>監査を担う人材を育成するため、資格の取得・OJTの実施・外部機関の研修等への参加を推進する。</u></li> <li>・ <u>各分野における業務の専門性の向上を図るため、機構内部、及び外部機関の研修等への参加を推進する。</u></li> </ul> <p>③ <u>監査手法の高度化の検討</u></p> <p><u>以下の項目について検討を進める。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>監査専門人材育成・確保のため、キャリアパス運用</u></li> <li>・ <u>監査資源の効率的な活用、及び機動的な監査運営のため、リモート監査実施</u></li> <li>・ <u>お客様への良質なサービス提供の観点からの監査実施</u></li> </ul>	<p><u>外部からの人材登用を進める。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>監査を担う人材を育成するため、資格の取得・OJTの実施・外部機関の研修等への参加を推進する。</u></li> <li>・ <u>監査品質の維持・向上のため、監査調書や報告書の均質化に向けた検証などの現行チェック体制の更なる整備を進め、品質管理体制について継続的な改善を図る。</u></li> </ul> <p>② <u>実効性ある監査の実施及び監査手法の確立</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>リスクの高い業務プロセスに焦点を当てた監査項目の設定や監査手法の改善を進め、効果的かつ効率的な監査を実施する。</u></li> <li>・ <u>拠点等の業務検査で検出率が高い検査項目について、改善取組の有効性を確認するとともに、本部関係部署に対してルールの徹底及びルールの見直しに繋がる情報提供や改善提言を行う。</u></li> <li>・ <u>日常的なモニタリング活動により、日々変動する業務環境を的確に捉え、リスクの高い事象に対して機動的監査を実施し、監査の適時性を確保する。</u></li> <li>・ <u>以下の項目について、重点的に取り組む。</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>i <u>リスク管理の三線防御体制に</u></li> </ul> </li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>③ <u>リスク管理の三線防御体制における第三線の機能強化</u></p>		<p>・ <u>拠点の組織風土、コミュニケーション、運営方針等に重点を置いた監査項目の選定</u></p> <p>④ <u>リスク管理の三線防御体制の確立に向け、第三線の機能について、より実効性・効率性を高めるための方策を検討する。</u></p>	<p><u>における第二線担当部署が定めたリスク管理の新たな体制やルール等の有効性について監査を実施する。</u></p> <p>ii <u>業務検査で評価の低い拠点へのフォローアップ監査においては、検出事項に対する改善策の有効性評価に加え、リスク分析により選定した高リスク領域に対して監査を実施することにより、効果的な業務改善を支援する。</u></p> <p>iii <u>情報セキュリティ対策に関して、外部専門家の知見を活用した監査項目の設定や監査手法の検証・見直しを行い、より効果的な監査を実施する。また、継続的・自律的なセキュリティマネジメントサイクル（PDCAサイクル）における課題管理が適正に実行されているか通年で定期的に監査を実施する。</u></p> <p>iv <u>外部専門家による監査を実施し、情報セキュリティに係る技術面の対応について、妥当性等の確認・評価を行う。</u></p> <p>v <u>外部委託業務に関して、事業担当部署による外部委託先管理状況の適正性について監査を実施する。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(4) 契約の競争性・透明性の確保等  <u>調達</u>の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法を採用するほか、<u>見積額の妥当性を検証し、調達案件の厳正な審査・点検を実施する</u>。また、<u>入札結果等から市場の動向や社会経済情勢の変化を把握し、適時、機構内に情報共有を図ることで適切な調達を追求し、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努め、業務の正確性及びサービスの質の向上を図ることを継続する</u>。</p>	<p>(4) 契約の競争性・透明性の確保等  <u>契約</u>の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、<u>調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を図る</u>。</p>	<p>(4) 契約の競争性・透明性の確保等  <u>調達</u>の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法を採用するほか、<u>見積額の妥当性を検証し、調達案件の厳正な審査・点検を実施する</u>。また、<u>入札結果等から市場の動向や社会経済情勢の変化を把握し、適時、機構内に情報共有を図ることで適切な調達を追求し、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努め、業務の正確性及びサービスの質の向上を図る</u>。</p> <p>① 調達手続の適正化  <u>調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署に対し研修を定期的実施する</u>。また、<u>調達の実務に精通した人材の育成及び調達事務のリスクに対する職員の認識を高めるため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る</u>。</p> <p><u>なお、電子入札システムの運用開始に向けて、効率的な運用となるよう手順を整理するとともに、当該システムの利用促進を図る</u>。</p>	<p>(4) 契約の競争性・透明性の確保等</p> <p>① 調達手続の適正化  <u>令和4年3月3日付の公正取引委員会による、入札実施に際し参加者が他の参加者を把握できる方法を改めること等を求める要請に応じ、次の措置を徹底する</u>。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>参加者の社名を伏し、一堂に会さず行えるオンライン形式の業務説明会を継続して実施する</u>。</li> <li>・ <u>入札参加者が相互に対面することなくオンライン上で機構との書類の授受及び入札手続きを完結することができる電子入札システムの導入に向けた準備を進めるとともに、当該システムの導入・運用までの間は、入札関係書類等の提出手段を郵便等による送達の方法に限</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>① 適切な調達方法の選択</p> <p>契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、S L A随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。</p> <p>また、年金個人情報を取り扱う外部委託のうち、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。</p>	<p>① 適切な調達方法の選択</p> <p>契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、S L A随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。</p> <p>また、年金個人情報を取り扱う外部委託のうち、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。</p> <p><u>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</u></p>	<p>② 適切な調達方法の選択</p> <p>契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、S L A随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。</p> <p>また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格（A～D等級）の本来等級の適用を原則とするとともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。</p>	<p><u>定する対応を継続する。</u></p> <p>調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署に対し研修を定期的実施する。また、調達の実務に精通した人材の育成及び調達事務のリスクに対する職員の認識を高めるため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る。</p> <p>② 適切な調達方法の選択</p> <p>契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、S L A随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。</p> <p>また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格（A～D等級）の本来等級の適用を原則とするとともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② 調達委員会による事前審査等            調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。</p> <p><u>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20%以上を削減することを目指す。</u></p> <p>③ 複数年契約等合理的な契約形態の活用            複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお、複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務</p>	<p><u>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目指す。</u></p> <p>② 調達委員会による事前審査等            調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。</p> <p>③ 複数年契約等合理的な契約形態の活用            複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお、複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務</p>	<p>③ 調達委員会による事前審査等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、予定数量、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。</li> <li>調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の20%以上を削減することを目指す。</li> </ul> <p>④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用            業務の効率化及び業務品質の維持・向上を図る観点から、年度ごとに仕様内容を変更することがないと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環</p>	<p>③ 調達委員会による事前審査等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、予定数量、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。</li> <li>調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の10%以上を削減することを目指す。</li> </ul> <p>④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用            業務の効率化及び業務品質の維持・向上を図る観点から、年度ごとに仕様内容を変更することがないと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環</p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。</p>	<p>委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。</p>	<p>境の整備に努める。 また、業者の履行能力に問題が生じることがないように、必要に応じて調達単位を適切に分割する。</p>	<p>境の整備に努める。 また、業者の履行能力に問題が生じることがないように、必要に応じて調達単位を適切に分割する。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p data-bbox="136 231 376 260"><b>2. 個人情報の保護</b></p> <p data-bbox="154 316 616 774">お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護を確実にを行うため、情報セキュリティ対策については、組織面、技術面、業務運営面の対策を維持・徹底するとともに、外部からの攻撃手法の多様化かつ巧妙化や、マイナンバー制度の<u>推進</u>に伴う個人情報保護の要請の高まりなど、外部の環境の変化や情報技術の進展に応じて継続的に見直す。</p> <p data-bbox="136 831 347 860">(1) 組織面の対策</p> <p data-bbox="154 874 616 1203">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及び「<u>最高情報セキュリティアドバイザー</u>」、「<u>情報セキュリティ対策支援業者（高度な専門知見を有する者（又は機関））</u>」による支援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 data-bbox="647 231 887 260"><b>2. 個人情報の保護</b></p> <p data-bbox="665 316 1126 774">お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護を確実にを行うため、情報セキュリティ対策については、組織面、技術面、業務運営面の対策を維持・徹底するとともに、外部からの攻撃手法の多様化かつ巧妙化や、マイナンバー制度の<u>開始</u>に伴う個人情報保護の要請の高まりなど、外部の環境の変化や情報技術の進展に応じて継続的に見直す。</p> <p data-bbox="647 831 857 860">(1) 組織面の対策</p> <p data-bbox="665 874 1126 1031">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 data-bbox="1158 231 1397 260"><b>2. 個人情報の保護</b></p> <p data-bbox="1176 316 1637 561">お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、情報セキュリティ体制について、組織面・技術面・業務運営面いずれの対策も引き続き強化するために、以下の取組を行う。</p> <p data-bbox="1158 831 1368 860">(1) 組織面の対策</p> <ul data-bbox="1176 874 1637 1461" style="list-style-type: none"> <li>・ 情報セキュリティ対策を一元的に管理するための日本年金機構情報管理対策本部、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへ即応するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。</li> <li>・ 情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、助言等を行う高度な専門的知見を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。</li> </ul>	<p data-bbox="1682 231 1921 260"><b>2. 個人情報の保護</b></p> <p data-bbox="1700 316 2161 561">お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、情報セキュリティ体制について、組織面・技術面・業務運営面いずれの対策も引き続き強化するために、以下の取組を行う。</p> <p data-bbox="1682 831 1892 860">(1) 組織面の対策</p> <ul data-bbox="1700 874 2161 1461" style="list-style-type: none"> <li>・ 情報セキュリティ対策を一元的に管理するための日本年金機構情報管理対策本部、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへ即応するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。</li> <li>・ 情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、助言等を行う高度な専門的知見を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(2) 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するとともに、<u>オンラインビジネスモデルの推進及び機構ICT基盤の再構築に当たっての情報セキュリティ対策の確保のため、必要な対応を行う。</u></p>	<p>(2) 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>情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。</p> <p>(2) 技術面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部専門家が行うリスク分析評価及び脆弱性診断等について、引き続き外部からの脅威に加え、内部の脅威に対応する視点でも実施する。</li> <li>インターネットサービスである「ねんきんネット」及び機構ホームページにおいて、セキュリティレベルをより高度化するために攻撃手法の動向を踏まえたセキュリティ対策の強化及び監視ルールの精緻化を行う。</li> <li>オンラインビジネスモデルの推進及び機構ICT基盤の再構築に当たっては、情報セキュリティ対策を確保した上でのインターネット環境への対応について研究・開発を進める。</li> <li>ランサムウェア等新たなサイバー攻撃についての情報収集、情報セキュリティ最新技術動向の調査・研究を通じて、機構の実務への応用を検討し、必要に応じて対策を強化する。</li> </ul>	<p>情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。</p> <p>(2) 技術面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部専門家が行うリスク分析評価及び脆弱性診断等について、引き続き外部からの脅威に加え、内部の脅威に対応する視点でも実施するとともに、<u>リスク分析評価については、インターネットに接続するシステム、要機密情報を取り扱うクラウドサービスの分析評価を実施する。</u></li> <li>インターネットサービスである「ねんきんネット」及び機構ホームページにおいて、セキュリティレベルをより高度化するために攻撃手法の動向を踏まえたセキュリティ対策の強化及び監視ルールの精緻化を行う。</li> <li>オンラインビジネスモデルの推進に当たっては、情報セキュリティ対策を確保した上でのインターネット環境への対応について研究・開発を進める。</li> <li>ランサムウェア等新たなサイバー攻撃についての情報収集、情報セキュリティ最新技術動向の調査・研究を通じて、機構の実務への応用を検討し、必要に応じて対策を強化する。</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(3) 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・対応の強化等を図るため、定期的に情報セキュリティに係る研修及び訓練、各種対策についての自己点検によるチェック等を実施する。</p>	<p>(3) 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセスのみに限定した上で、保存するファイルを自動で暗号化する。</li> <li>・ 年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、アクセス権限の設定状況等、定期的に運用状況を点検・確認するとともに、必要な改善を図りながら、長期間使用していない不要なファイルを自動削除する運用を引き続き実施する。</li> </ul> <p>(3) 業務運営面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（PDCAサイクル）を継続的・自律的に機能させるため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に行う。</li> <li>・ 情報セキュリティポリシー等の情報セキュリティに係る諸規程について、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改定等の動向を踏まえ、速やかに実効性のある改正を行う。</li> <li>・ 役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、そ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセスのみに限定した上で、保存するファイルを自動で暗号化する。</li> <li>・ 年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、アクセス権限の設定状況等、定期的に運用状況を点検・確認するとともに、必要な改善を図りながら、長期間使用していない不要なファイルを自動削除する運用を引き続き実施する。</li> </ul> <p>(3) 業務運営面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（PDCAサイクル）を継続的・自律的に機能させるため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に行う。</li> <li>・ 情報セキュリティポリシー等の情報セキュリティに係る諸規程について、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改定等の動向を踏まえ、速やかに実効性のある改正を行う。</li> <li>・ 役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、そ</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>※年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理については、Ⅱ－2. 外部委託の活用と管理の適正化(2)に記載。</p>	<p>(4) <u>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。</u></p>	<p>それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証し、その結果を踏まえ改善に向けた取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応がとれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を確立するとともに、実践的な訓練や研修等を行う。</li> <li>各拠点で発生した個人情報に関する事案の背景や原因を分析した情報を研修資料に反映し、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。</li> </ul> <p>※年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理については、Ⅱ－2. 外部委託の活用と管理の適正化(2)に記載。</p>	<p>それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証し、その結果を踏まえ改善に向けた取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応がとれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を確立するとともに、実践的な訓練や研修等を行う。</li> <li>各拠点で発生した個人情報に関する事案の背景や原因を分析した情報を研修資料に反映し、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。</li> </ul> <p>(4) <u>年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理</u>  <u>業務の効率化を追求しつつ、個人情報の保護、業務の正確性及びサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルールの徹底を図る。(Ⅱ－2(2)参照)</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
	<p>(5) <u>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。</u></p>		<p>(5) <u>監査によるチェック</u>  <u>情報セキュリティ対策及び個人情報保護に関する取組の適切性を確認する監査を行う。(Ⅲ-1(3)参照)</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>3. 文書管理及び情報公開</b></p> <p>(1) 文書の適正管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>文書保管ルールの見直しの方針を踏まえ、お客様からの申請書類など、年金記録や年金額に関する文書（年金記録関係文書）については、電子データを正本とする文書保管を順次実施するとともに、真に年金額や年金記録に直接関係する文書なのか再整理し、適切な保存期間を設定する。</u></li> <li>・ <u>保存期間が経過した文書の廃棄を徹底するとともに、既に倉庫に保管されている紙の文書について、適正かつ効率的に管理されるよう有効な保管方法について検討する。</u></li> </ul>	<p><b>3. 文書管理及び情報公開</b></p> <p>(1) 文書の適正管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>お客様からの申請書類など、年金記録や年金額に関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改めて検討し、規程等の見直しを行う。また、費用対効果の観点も踏まえ、電子データ化等文書をより効率的に保存・活用できる方法についても検討し、実際の業務において、全ての文書が適正かつ効率的に管理されるよう体制を整備する。</u></li> <li>・ <u>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。</u></li> </ul>	<p><b>3. 文書管理及び情報公開</b></p> <p>(1) 文書の適正管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① <u>年金記録関係文書のうち、経過管理・電子決裁システム等にて電子データで保管している文書については、電子データを正本保管し、元の紙届書等は廃棄するルールを整備した上で運用を開始するとともに、適切な長期保存方法を引き続き検討する。</u></li> <li>② <u>年金記録関係文書のうち、電子データで保管していない文書についても、電子データを正本とする文書保管について検討し、可能なものから順次実施する。</u></li> <li>③ <u>年金記録関係文書については、真に年金額や年金記録に直接関係する文書なのか再整理を行い、直接関係する文書は保存期間を見直す。</u></li> <li>④ <u>保存期間が経過した文書の廃棄を徹底するとともに、既に倉庫に保管されている紙の文書については、有効な長期保管方法について検討する。</u></li> </ol>	<p><b>3. 文書管理及び情報公開</b></p> <p>(1) 文書の適正管理</p> <p><u>政府における検討状況も踏まえながら、文書の電子的管理の在り方について、引き続き総合的な検討を進める。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① <u>電子データの原本としての管理に向けた対応</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>ア <u>経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の文書について、適正に管理するため、システム面、運用面、ルール面を含めた方法等について引き続き検討を行う。</u></li> <li>イ <u>電子データによる処理を前提としていない届書等の保存方法について、画像化することの可否について引き続き検討する。</u></li> </ol> </li> <li>② <u>電子申請等への対応</u> <p><u>電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データ（CSVデータ等）を原本として適正に管理するための運用方法やルール等について、電子申請の利用促進により電子媒体申請が減少していく状況も踏まえ検討を行う。</u></p> <p><u>また、提出された電子媒体の取扱いを含め、引き続き検討する。</u></p> </li> <li>③ <u>保存期間の見直し等</u> <p><u>お客様からの申請書類など年金記</u></p> </li> </ol>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(2) 情報公開の推進</p> <p>法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織等に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。</p> <p>① 業務運営に関する情報の公表</p> <p>日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や、日本年金機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などについて、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。</p>	<p>(2) 情報公開の推進</p> <p>法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。</p> <p>※以下、①と②を第4期中期計画の記載に沿って並び替え。</p> <p>② 業務運営に関する情報の公表</p> <p>日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や、日本年金機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などについて、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。</p>	<p>(2) 情報公開の推進</p> <p>法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織等に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。</p> <p>① 業務運営に関する情報の公表</p> <p>日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などが適切に公表されているか確認を行うとともに、確認結果をリスク管理委員会に報告する。</p>	<p><u>録や年金額に関係する文書の保存期間について、制度上必要となる期間を引き続き検討し、その結果を踏まえ、必要な規程改正等を行う。</u></p> <p><u>また、保存する文書をより適正に管理するため、既存文書の整理・適切な廃棄を推進する。</u></p> <p>(2) 情報公開の推進</p> <p>法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。</p> <p>※以下、①と②を令和6年度計画の記載に沿って並び替え。</p> <p>② 業務運営に関する情報の公表</p> <p>日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などが適切に公表されているか確認を行うとともに、確認結果を常勤役員会に報告する。</p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>② 事務処理誤り等の公表 国民の信頼及び業務運営の透明性を確保するため、事務処理誤り等の事案について、<u>発生状況等を定期的に公表する。</u></p> <p>③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 毎年度、機構の業務実績、組織等に関する情報などについて、お客様目線で、より分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、公表する。</p>	<p>① 事務処理誤り等の公表 国民の信頼及び業務運営の透明性を確保するため、<u>不適正事案や事務処理誤りなどの事案について、各種情報のモニタリングにより早期に把握し、事案の重要性等に応じ、速やかに公表する。また、それらの発生状況等を定期的に公表する。</u></p> <p>③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 毎年度、機構の業務実績、組織及び報酬等の役員に関する情報などについて、お客様目線で、より分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、公表する。</p>	<p>② 事務処理誤り等の公表 お客様の権利に影響するような<u>事務処理誤り等の事案について、月次・年次の公表を適切に実施する</u></p> <p>③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織等に関する情報等について、お客様目線で分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配布を行う。</p>	<p>① 事務処理誤り等の公表 お客様の権利に影響するような<u>事件・事故、事務処理誤り等に関し、「日本年金機構情報開示規程」等に基づき、事務処理誤りの月次・年次の公表等を適切に実施する。</u></p> <p>③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織及び報酬等の役員に関する情報等について、お客様目線で分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配布を行う。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>4. 人事及び人材育成</b></p> <p>制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・<u>確実性を確保するとともに、職員がお客様のために努力し、やりがいを持って業務に取り組めるような人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。</u></p> <p>(1) 人事方針、人材登用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>制度を実務にする組織として、年金制度を安定的に維持運営する観点から、体制を確保し人材の育成につながる適材適所の人事配置を行う。</u> <u>また、各職員が能力を最大限発揮できる人事・給与体系を再構築するため人事施策の見直しを行う。</u></li> </ul>	<p><b>4. 人事及び人材の育成</b></p> <p>制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・<u>確実性の確保に重点を置く人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。</u></p> <p>(1) 人事方針、人材登用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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、<u>資格と職責のあり方について継続的に見直しを行う。</u></u></li> <li>・ <u>全国拠点網を安定的に維持・運営し、組織を活性化する観点から人事体系、人事施策及び人事配置ルールを再構築し、<u>適材適所の人事を行う。</u></u></li> </ul>	<p><b>4. 人事及び人材育成</b></p> <p>制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・<u>確実性を確保するとともに、職員がお客様のために努力し、やりがいを持って業務に取り組めるような人事制度の確立に向けた取組を行う。</u></p> <p>(1) 人事方針、人材登用</p> <p>安定的かつ確実な組織運営体制を確保する人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。</p> <p>① <u>安定的かつ確実な組織運営に向けた人事</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>早期に専門性を高めるキャリアパスモデルの考え方を踏まえて、引き続き適材適所の人事配置を行う。特にS級職員について、特定の分野に適性のある者は従来のジョブローテーションにとらわれず配置するなど、早期に専門性の向上を図ることが可能となるような人事配置を行う。</u></li> <li>・ <u>「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。また、幹部育成のための本部・拠点間異動は人材育成・組織一体化に大きな効果があることから、引き続き</u></li> </ul>	<p><b>4. 人事及び人材の育成</b></p> <p>制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・<u>確実性の確保に重点を置く人事を実現するとともに、機構全体やお客様に貢献する職員を高く評価する評価体系を構築することで、国民の年金を確実に守り信頼に応える人材を育成する。</u></p> <p>(1) 人事方針、人材登用</p> <p>安定的かつ確実な組織運営体制を確保する人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。</p> <p>① <u>安定的かつ確実な組織運営に向けた人事</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>組織活性化のため新たに策定したキャリアパスモデルを踏まえて、引き続き適材適所の人事配置を行う。</u></li> <li>・ <u>これまでに行ってきた基幹業務の推進等に伴う組織の見直しを踏まえた資格と職責の在り方について検証する。</u></li> <li>・ <u>全国拠点網を安定的に維持・運営するための全国異動を行うとともに、人事部と現場に近い地域部、事業推進役との連携を強化し、組織運営を担う人材の育成、制度と実務に精通した職員の育成という観点か</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 専門性が求められる分野の業務を担う職員を安定的に確保、<u>育成するためのキャリアパスモデルの考え方を踏まえた人事配置を行う。</u></li>   <li>・ 組織を安定的に運営するために、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割のより一層の明確化を</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>高い専門性が求められる分野の業務を担う職員を安定的に確保・育成する人事体系を構築するとともに、基盤的業務を担う人材の育成とキャリアパスを確立する。</u></li>   <li>・ 組織を安定的に運営するために、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割のより一層の明確化を</li> </ul>	<p><u>積極的に実施する。</u></p> <p><u>併せて、組織運営上必要な全国異動をする職員への経済的な負担軽減を図るため、諸手当制度の見直しを行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 組織の安定的な運営及び強化のため、人事部による職員との個別面談を通じ意欲と伸びしろのある職員の発掘や職員の能力が発揮できる分野・適性を見極めを行うとともに、地域部との連携強化により多面的な視点で職員の見極めを行う。また、人を育てる観点から、本部業務を経験させることや、<u>課室長代理の登用や主任指定等の人事配置を行う。</u></li>   <li>・ <u>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、適性を見極め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、活性化を図る。</u></li> </ul> <p>② 無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無期転換職員の活性化に向けて、</li> </ul>	<p><u>ら本部・拠点間の人事異動を引き続き実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 組織の安定的な運営及び強化のため、人事部による職員との個別面談を通じ意欲と伸びしろのある職員の発掘や職員の能力が発揮できる分野・適性を見極めを行うとともに、地域部との連携強化により多面的な視点で職員の見極めを行う。また、人を育てる観点から、本部業務を経験させることや、<u>課室長代理・主任へ登用すること等の人事配置を行う。</u></li> </ul> <p>② 専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>高い専門性が求められる分野の業務を担う職員を安定的に確保・育成していく観点から、新たに策定したキャリアパスモデルを浸透させていく。</u></li> <li>・ <u>給付業務正規職員について、実務経験やスキルに応じた具体的な配置ルール等を整理する。</u></li> </ul> <p>③ 無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無期転換職員の活性化に向けて、</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>図る。特に無期転換職員については、<u>職員の活性化</u>につなげるため、その役割に応じた人事・給与体系を確立する。また、有期雇用職員については安定的な確保を図るとともに、雇用期間を前提とした役割を整理し運用する。</p> <p>・ 60歳を超える職員の能力・経験を活用するための<u>人事体系を確立する。</u> また、給与水準及び処遇の適切な設定など必要な措置を講じつつ、働</p>	<p>図る。特に無期転換職員については、<u>拡大・活性化</u>につなげるため、その役割に応じた人事体系を確立する。また、有期雇用職員については安定的に確保するとともに、雇用期間を前提とした役割を整理し運用を図る。</p> <p>・ 60歳を超える職員の能力・経験を活用するため、<u>定年を65歳に段階的に引き上げる。引き上げに当たっては、その方策や60歳を超える職員の給与水準の適切な設定など必要な措</u></p>	<p><u>社会情勢動向を加味しつつ、経験年数等を踏まえた処遇の見直しを実施する。</u>また、有期雇用職員の安定的な確保に向けて、必要な<u>処遇</u>の見直しを検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無期転換職員の活性化の観点から、<u>担当業務を含めた役割の整理と人事異動を進めることで、拠点体制の安定化を図る。</u>また、無期転換制度を適正に運用することにより、有期雇用職員の一層の活性化を図る。</li> <li>・ 事務センターの安定的な体制確保のため、引き続き事務センター専任職員の<u>登用予定数を確保する。</u></li> <li>・ スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、引き続き無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進め、<u>登用予定数を確保する。</u></li> <li>・ <u>障害者雇用</u>に引き続き<u>取り組み法定雇用率2.8%以上を維持する。</u></li> </ul> <p>③ 高年齢者層の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高年齢者層（60歳以上層）の人材について、経験・実績を踏まえた有効な配置を行う。</li> <li>・ 60歳を超える職員の能力・経験を</li> </ul>	<p>経験年数等を踏まえた処遇の見直しを<u>検討</u>する。また、有期雇用職員の安定的な確保に向けて、必要な<u>単価</u>の見直しを検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無期転換職員の活性化の観点から、<u>配属が長期となる職員等について、担当業務及び配置の在り方の整理を引き続き進める。</u>また、無期転換制度を適正に運用することにより、有期雇用職員の一層の活性化を図る。</li> <li>・ 事務センターの安定的な体制確保のため、引き続き事務センター専任職員を確保する。</li> <li>・ スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、引き続き無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進める。</li> </ul> <p>④ 高年齢者層の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高年齢者層（60歳以上層）の人材について、経験・実績を踏まえた有効な配置を行う。</li> <li>・ 60歳を超える職員の能力・経験を</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>く意欲がある高年齢者がその能力を十分に発揮できるよう、高年齢者が活躍できる環境整備を図るために導入された70歳までの高年齢者就業確保措置の努力義務化を踏まえた検討を行う。</u></p> <p>(2) <u>働き方改革・女性活躍の推進</u></p> <p>① <u>働き方改革の推進</u></p> <p><u>職員が、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立するため、働き方改革の更なる促進の取組を進める。</u></p> <p>i <u>仕事と生活の両立ができる職場環境の確立</u></p> <p><u>職員が、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立する観点から、以下の取組を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>所定労働時間の見直しを行うとともに、多様な働き方（フレックスタイム制等）について、</u></li> </ul>	<p><u>置を検討する。</u></p> <p>※以下、(5) <u>働きやすい職場環境の確立の関係箇所を記載。</u></p>	<p><u>活用するため、給与水準及び処遇の適切な設定及び役職定年制度等の在り方の整理を引き続き進めるとともに、70歳までの高年齢者就業確保措置に伴う、65歳以降の高年齢層の活用を検討する。</u></p> <p>④ <u>その他</u></p> <p><u>「課長代理」については、引き続き次期管理職の育成と管理職の負担軽減のため、適正に配置し、「主任」については、拠点の実態を踏まえた配置を行う。</u></p> <p>(2) <u>働き方改革・女性活躍の推進</u></p> <p>① <u>働き方改革の推進</u></p> <p><u>職員が、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立するため、働き方改革の更なる促進の取組を進めるほか、育児・介護休業法等に基づく各種休暇制度について、引き続き制度周知及び取得促進に取り組む。</u></p> <p>i <u>仕事と生活の両立ができる職場環境の確立</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>職員が、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立する観点から、所定労働時間の見直しを行う。</u></li> <li>・ <u>多様な働き方（フレックスタイム制等）について、社会情勢動向等を把握し、機構の業務形態に適</u></li> </ul>	<p><u>活用するため、定年の65歳への段階的な引き上げの方策や関連する役職定年制度等の在り方の整理を引き続き進める。</u></p> <p>※以下、(5) <u>働きやすい職場環境の確立の関係箇所を記載。</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>機構における導入の可否を検討する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>男女ともに仕事と育児等の両立が可能となる環境整備の充実を図る。</u></li> </ul> <p>ii <u>時間外勤務の縮減</u></p> <p><u>全拠点参加型キャンペーンで寄せられた提案をもとに、業務の削減・効率化を進めるとともに、勤務管理に関する各種施策の実施により、時間外勤務の縮減に取り組む。</u></p> <p><u>また、毎年の時間外勤務時間の実績を踏まえ、年度ごとに数値目標を設定して縮減に取り組む。</u></p>	<p>⑤ <u>子育てや介護との両立</u></p> <p><u>仕事と生活（育児や介護等）の両立が出来る働きやすい環境整備に取り組む。</u></p> <p>③ <u>長時間労働の是正</u></p> <p><u>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。</u></p>	<p><u>合するかを検討する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画により、職員が安心して仕事と子育ての両立ができる職場を目指し、育児休業取得促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制の整備に取り組む。</u></li> <li>・ <u>子育てをしやすい職場環境の整備のため、育児短時間勤務、子の看護休暇の要件の見直しを行う。</u></li> <li>・ <u>育児・介護休業法に基づく、育児休業に関する個別周知・意向確認等の実施を徹底する。また、引き続き育児・介護に係る各種制度について、周知に取り組む。</u></li> </ul> <p>ii <u>時間外勤務の縮減</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>全拠点参加型キャンペーンで寄せられた提案をもとに、業務の削減・効率化に取り組む。</u></li> <li>・ <u>ノー残業デーの徹底、一斉退社の促進などの取組を推進することにより、定時退社しやすい環境を整備し、時間外勤務の縮減を図る。</u></li> </ul>	<p>⑤ <u>子育てや介護との両立</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画により、職員が安心して仕事と子育ての両立ができる職場を目指し、育児休業取得促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制の整備に取り組む。</u></li> <li>・ <u>改正育児・介護休業法に基づく、育児休業等に関する個別周知・意向確認等の実施を徹底する。また、介護休暇の制度周知に取り組む。</u></li> </ul> <p>① <u>長時間労働の是正</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>拠点に対する時間外勤務の実態調査や、各拠点から意見募集するキャンペーンを実施し、その結果を踏まえ、就業時間内に仕事を終えることが可能な業務運営体制を目指す。</u></li> <li>・ <u>ノー残業デーの徹底、一斉退社の促進などの取組を推進することに加え、集中取組期間を設定し更なる時間外勤務の削減を図る。</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>iii 年次有給休暇の確実な取得 年次有給休暇の計画的な取得促進により、<u>平均取得日数14日以上を持続的に達成させる。</u></p> <p>② <u>女性活躍の促進</u> <u>組織を安定的に運営するためには、女性活躍を推進することが不可欠であるという観点にたち、女性が活躍する上で制約となっている要因を引き続き分析し、女性管理職比率について、適正に目標を定めるなど、女性活躍推進の取組を推進する。</u> <u>女性活躍の推進のため、女性管理職の一層の登用及び主要ポストへの配置を拡大するとともに、キャリア</u></p>	<p>④ 年次有給休暇の確実な取得 年次有給休暇の計画的な取得促進に<u>取り組む。</u></p> <p>・ <u>女性職員の活躍を引き続き推進する。</u></p>	<p>・ 時間外勤務が一定時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。</p> <p>・ <u>これまでの時間外勤務時間の実績を踏まえ、管理職の時間外勤務時間については19時間以内、一般職については11時間以内を目指す。</u></p> <p>iii 年次有給休暇の確実な取得 計画的な年次有給休暇の<u>取得促進の取組を継続的に行い、取得実績の低い職員へ時季指定による計画的な取得促進に取り組むことで、平均取得日数14日以上を達成させる。</u></p> <p>② <u>女性の活躍推進</u> 新入構員の半数以上が女性であり、今後の機構事業の安定的運営のためには女性の一層の定着と活躍が不可欠であることから、女性職員の育成及び管理職登用を進めるため、「女性活躍推進ワーキングチーム」を中心に以下の取組を行い、<u>令和6年度末の女性管理職比率について、次期一般事業主行動計画における令和7年度末目標18%に向け着実な増加を目指す。</u></p>	<p>・ 時間外勤務が一定時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。</p> <p>② 年次有給休暇の確実な取得 計画的な年次有給休暇の<u>更なる取得促進を行い、取得実績の低い職員へ時季指定による計画的な取得促進に取り組む。</u></p> <p>⑤ <u>女性の活躍推進</u> 新入構員の半数以上が女性であり、今後の機構事業の安定的運営のためには女性の一層の定着と活躍が不可欠であることから、女性職員の育成及び管理職登用を進めるため、<u>令和4年度に拡充した「女性活躍推進ワーキングチーム」</u>を中心に以下の取組を行い、<u>令和5年度末の女性管理職比率について、令和4年度末に一般事業主行動計画を前倒し達成する見込みであることを踏まえ更なる上積みを目指す</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><u>形成の意識付け等のため、キャリア面談やクラス別研修等の充実・強化を図る。</u></p> <p><u>また、共働き・共育での推進の観点から、男性の育児休業取得率について、「こども未来戦略」（令和5年12月22日閣議決定）を踏まえ、取得促進に取り組む。</u></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>女性管理職の活躍を推進するため本部・拠点の主要ポストへの配置を拡大する。</u></li> <li>・ 出産・育児といったライフイベントを考慮し、女性が活躍する上で制約となっている要因を引き続き分析するとともに、令和4年度以降に導入した各種休暇制度等を定着させるため、取得促進を着実に進める。</li> <li>・ キャリア面談、クラス別研修及び健康管理研修を引き続き実施するとともに、各種研修が、<u>キャリア形成を意識させ、また、性別等を問わず能力を発揮することができ、更なる組織活性化に繋がるよう、研修内容の充実・強化を図る。</u></li> <li>・ <u>男性の育児休業取得率について、前年度を上回る水準となるよう取得促進に取り組む。</u></li> </ul>	<p>す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出産・育児といったライフイベントを考慮し、女性が活躍する上で制約となっている要因を引き続き分析するとともに、令和4年度に導入した各種休暇制度等を定着させるため、取得促進を着実に進める。</li> <li>・ <u>女性職員の離職理由を分析し、定着率引き上げのための対策を施策化する。</u></li> <li>・ <u>女性職員を対象としたキャリア面談、クラス別研修及び健康管理研修を引き続き実施するとともに、各種研修について、継続的なキャリア形成に結びつき、また、性別等を問わず能力を発揮することができ、更なる組織活性化に繋がるような研修内容の充実・強化を図る。</u></li> <li>・ <u>女性活躍の障壁となっている制度・習慣がないか、全役職員参加型のキャンペーンを実施し、環境の改善を図る。</u></li> <li>・ 「<u>第5次男女共同参画基本計画</u>」（令和2年12月閣議決定）における<u>成果目標（2025年度末までに女性</u></li> </ul>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(3) 優秀な人材の確保  <u>機構の人事施策を確実に実現するため、機構の人材ポートフォリオを総合的に勘案し、採用手法の多様化を図りながら優秀な人材の確保に努める。</u>  <u>なお、専門性が求められるシステム分野については、フェーズ2の開発をふまえた人材確保に努める。</u></p>	<p>(2) 優秀な人材の確保  <u>機構の人事施策を確実に実現するため、将来の採用環境や機構の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、優秀な人材の確保に努める。</u></p>	<p>(3) 優秀な人材の確保  <u>機構の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>新規採用者の採用予定数を安定的に確保するため、機構で働く魅力がより伝わるよう新卒用ホームページや採用パンフレットの職員紹介、仕事紹介ページを充実させるとともに、採用サポーターによるオンライン座談会の実施等により、公的年金業務の意義について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。</u></li> <li>・ <u>内定者交流会の実施や内定者一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を設定する等、学生との積極的な</u></li> </ul>	<p><u>管理職比率18%）も踏まえ、女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画（令和6年4月1日から令和8年3月31日）を策定する。</u></p> <p>⑥ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>管理職の負担軽減と若手育成のため、「課長代理」については引き続き配置の拡大を図り、「主任」については拠点の実態を踏まえ、地域部が指定する職員を配置する。</u></li> </ul> <p>(2) 優秀な人材の確保  <u>将来の採用環境、現在及び将来の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>新規採用者の安定的な人材確保を図るため、機構で働く魅力がより伝わるよう新卒用ホームページや採用パンフレットの職員紹介、仕事紹介ページを充実させるとともに、インターンシップやオンライン座談会の実施等により、公的年金業務の意義について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。</u></li> <li>・ <u>一次面接をWebで実施するなど、学生の受験しやすい環境を構築する。</u></li> <li>・ <u>内定者交流会の実施や内定者一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を設定する等、学生との積極的な</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(4) 適正な人事評価制度の運用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を行う。</u></li> <li>・ <u>また、評価者研修などにより人事評価制度を通じた人材育成の重要性等に関する職員の理解を深めることで、職員の育成を推進していく。</u></li> </ul>	<p>(3) 適正な人事評価制度の運用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>機構に与えられたミッションを実現するために有用な人材を評価するとともに、期待される成果に貢献した実績を評価する総合的な人事評価体系を構築し運用する。</u></li> <li>・ <u>また、評価者研修の実施により、評価者レベルの向上に努めるとともに、被評価者に対して制度の理解と定着の促進を図る。</u></li> </ul>	<p>接触を図り、組織理解を深めるとともに、新卒採用の安定的確保を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>職務経験者を即戦力として確保するため、通年での中途採用実施を検討する。</u></li> <li>・ <u>専門性が求められる監査分野及びシステム分野については、業務体制の強化のため、引き続き外部人材を採用する。採用活動にあたっては、機構ホームページ及びその職種に特化した求人サイトに募集要項を掲載するなど、幅広く広報活動を行うとともに、一次面接を Web で実施するなど受験者の負担を考慮した選考活動を行う。</u> <u>特に、システム分野については、フェーズ2の開発をふまえて、開発体制に必要な人材の確保に努める。</u></li> </ul> <p>(4) 適正な人事評価制度の運用</p> <p>人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>職員の納得性がより高い評価制度となるため、評価指標の見直しを引き続き検討する。</u></li> <li>・ <u>求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、低</u></li> </ul>	<p>接触を図り、組織理解を深めるとともに、新卒採用の安定的確保を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>専門性が求められる監査分野及びシステム分野については、業務体制の強化のため、引き続き外部人材を採用する。</u></li> </ul> <p>(3) 適正な人事評価制度の運用</p> <p>人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>組織力強化の観点から、拠点規模や拠点運営の困難度を踏まえた評価グループの在り方について整理する等引き続き職員の納得性がより高い評価の在り方を検討する。</u></li> <li>・ <u>求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、低</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(5) 人材の育成</p> <p>制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、<u>階層別・業務別研修について、専門性を高めるキャリアパスモデルを踏まえ見直しするとともに、拠点のニーズを反映するなど充実を図る。</u></p> <p><u>また、研修の質を向上し、より高い専門性を持つ人材を育成するため、専門的・実践的な研修を実施する講師体制の拡充を図る。</u></p>	<p>(4) 人材の育成</p> <p>制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、<u>階層別・業務別研修を強化するとともに、高い専門性を持つ人材や基盤的業務を担う人材など、役割に応じた研修を充実するため、無期転換職員及び有期雇用職員を含めた研修体系を総合的に見直し、実施する。</u></p> <p><u>また、研修の質の向上のため講師となる人材の育成を強化する。</u></p>	<p>評価が続いている職員を対象に、キャリア開発プログラムを引き続き実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。</li> <li>制度の理解と定着促進を図るための若手・中堅職員を対象とした被評価者研修を継続して実施する。</li> </ul> <p>(5) 人材の育成</p> <p>制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、<u>階層別・業務別研修について、専門性を高めるキャリアパスモデルを踏まえ見直しするとともに、カリキュラムの充実を図る。</u></p> <p><u>また、研修の質を向上し、より高い専門性を持つ人材を育成するため、専門的・実践的な研修を実施する講師体制の充実を図る。</u></p> <p>① 階層別研修・業務別研修の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>階層別研修については、職責に求められる役割を果たす人材を育成するための研修を引き続き実施するとともに、<u>次期管理職としての意識をより醸成するカリキュラムの充実を図る。</u></li> <li>業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象にテレビ研修で実施し、</li> </ul>	<p>評価が続いている職員を対象に、キャリア開発プログラムを引き続き実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。</li> <li>制度の理解と定着促進を図るための若手・中堅職員を対象とした被評価者研修を継続して実施する。</li> </ul> <p>(4) 人材の育成</p> <p>制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、<u>階層別・業務別研修の更なる充実を図るとともに、高い専門性を持った職員の育成や無期転換職員及び有期雇用職員に対する研修の強化を進める。</u></p> <p><u>また、研修の質を向上させるため、講師となる人材の育成を強化するとともに、講師体制の充実を図る。</u></p> <p>① 階層別研修・業務別研修の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>階層別研修については、職責に求められる役割を果たす人材を育成するための研修を引き続き実施する。</li> <li>業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象とした研修をテレビ会議</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
		<p><u>拠点から事業担当部署に照会が多い事例の解説など、実践的なカリキュラムを設定する。有期雇用職員には採用初年度の研修をより丁寧に実施し、早期育成を図る。</u></p> <p>また、オンラインビジネスモデルを推進するための研修を引き続き実施する。</p> <p>② 専門人材の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、外部講師、外部機関を積極的に活用する。</li> <li>・ <u>年金給付分野においては、個々のレベルや役割に応じた段階的な研修を実施することで、実務力の向上を図る。また、新たに担当する職員には標準的な育成プログラムを実施し、基本的な知識・スキルの習得を図る。</u></li> </ul> <p>③ 研修の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修の質の向上及び効果的な研修を行うため、講師に講師養成研修</li> </ul>	<p><u>システムにより実施する。有期雇用職員への研修について、研修内容の充実を図る。</u></p> <p>また、オンラインビジネスモデルを推進するための研修を引き続き実施する。</p> <p>② 専門人材の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、外部講師、外部機関を積極的に活用する。</li> <li>・ <u>年金相談窓口を担当する職員に対しては、入門、基礎及び応用の各研修を実施するとともに、審査業務を担当する職員や中央年金センター職員及び障害年金センター職員についても、職員のレベルや役割に応じたきめ細かい研修を引き続き実施する。</u></li> </ul> <p>また、年金相談窓口を担当する職員の標準的な育成プログラムを策定し、窓口担当職員の育成強化を図る。</p> <p>③ 研修の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修の質の向上及び効果的な研修を行うため、講師には講師養成研</li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(6) <u>職員の健康管理等への対策</u></p> <p>① <u>健康管理対策</u>  <u>職員の健康保持増進のため、健康保険組合と連携してコラボヘルスを推進し、特定保健指導及び重症化予防事業に積極的に取り組む。</u></p> <p>② <u>メンタルヘルス対策</u>  「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し、メンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、病気休職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</p>	<p>(5) <u>働きやすい職場環境の確立</u>  <u>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。</u></p> <p>※③～⑤は(2)働き方改革・女性活躍の推進に記載。</p> <p>① <u>メンタルヘルス対策</u>  「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事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</p>	<p>を引き続き実施しスキルアップを図る。  ・ 研修の更なる充実を図るため、事業担当部署への定期的な意見照会や研修回顧から課題を分析し、<u>拠点のニーズを反映した研修を計画し実施する。</u></p> <p>(6) <u>職員の健康管理等への対策</u></p> <p>① <u>健康管理対策</u>  <u>職員の健康保持増進のため、健康保険組合と連携してコラボヘルスを推進し、特定保健指導及び重症化予防事業に積極的に取り組み、対象となる職員へ受診勧奨の徹底を図る。</u></p> <p>② <u>メンタルヘルス対策</u>  「心の健康づくり計画」に基づく「4つのケア」の実施のため、「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」の取組により、<u>職員のメンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、「職場復帰に</u></p>	<p>修を引き続き実施しスキルアップを図る。  ・ 研修の更なる充実を図るため、事業担当部署との定期的なヒアリングや研修回顧から課題を分析し、<u>ニーズを捉えた研修を計画し実施する。</u></p> <p>(5) <u>働きやすい職場環境の確立</u>  <u>職員が、健康で仕事と生活の両立ができる意欲をもって働ける職場環境を確立するため、働き方改革の更なる促進及びメンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策等の取組を進めるほか、休暇制度について、病気休暇の有給化の導入等を進める。</u>  <u>また、改正育児・介護休業法に基づく各種休暇制度について、引き続き制度周知及び取得促進に取り組む。</u></p> <p>※①、②、⑤は(2)働き方改革・女性活躍の推進に記載。</p> <p>③ <u>メンタルヘルス対策</u>  「心の健康づくり計画」に基づく「4つのケア」の実施のため、「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」、「職場復帰における支援」の取組を積極的に推進し、<u>職員のメンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の</u></p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>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"> <li>・ セルフケア（労働者による）</li> <li>・ ラインによるケア（管理者による）</li> <li>・ 事業場内産業医等によるケア</li> <li>・ 事業場外資源によるケア</li> </ul> <p>③ ハラスメントの防止</p> <p><u>ハラスメントを根絶するという意識を醸成し、ハラスメントのない働きやすい職場を実現する。</u></p>	<p>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"> <li>・ セルフケア（労働者による）</li> <li>・ ラインによるケア（管理者による）</li> <li>・ 事業場内産業医等によるケア</li> <li>・ 事業場外資源によるケア</li> </ul> <p>② ハラスメントの防止</p> <p><u>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。</u></p>	<p><u>おける支援」の取組を積極的に推進し、病気休職者の職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ラインケアを実行させるための研修を管理職に対して引き続き実施する。また、<u>一部の階層に実施しているセルフケア研修について全職員を対象とすることを検討し、既存のセルフケア研修の体系見直しを図る。</u></li> <li>・ 各拠点の衛生委員会において、ストレスチェックの集団分析を活用し、<u>職場環境改善を図る。</u></li> <li>・ 「<u>こころとからだの健康相談</u>」事業を<u>活用し、引き続き、職員・家族・上司が外部の健康相談窓口への相談や面接カウンセリングを受けやすい環境づくりに努める。</u></li> <li>・ <u>職場復帰支援プログラムを活用し、早期復職並びに確実な職場復帰を目指すとともに職場復帰後のフォローアップを実施する。</u></li> </ul> <p>③ ハラスメントの防止</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>職員研修等を通じ、ハラスメント禁止事項等を周知徹底することで、ハラスメントをしない・させないという意識を醸成し、ハラスメントのない働きやすい職場を実現する。</u></li> </ul>	<p><u>未然防止を図るとともに、病気休職者の職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ラインケアを実行させるための研修を管理職に対して引き続き実施する。また、<u>一般職へのセルフケアの研修を従来の階層に加え対象の拡大を図る。</u></li> <li>・ 各拠点の衛生委員会において、ストレスチェックの集団分析を活用した<u>職場環境改善を図る。</u></li> <li>・ <u>職場復帰支援プログラムを活用し、早期復職並びに確実な職場復帰を目指すとともに職場復帰後のフォローアップを実施する。</u></li> <li>・ 「<u>こころとからだの健康相談</u>」事業の活用など、引き続き、職員・家族・上司が外部の健康相談窓口への相談や面接カウンセリングを受けやすい環境を整備する。</li> </ul> <p>④ ハラスメントの防止</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>ハラスメントの防止について職員研修等を通じて周知徹底するとともに、全職員に対するハラスメント防止自己点検を実施し、ハラスメント禁止事項等について意識の醸成を図ることにより、ハラスメント</u></li> </ul>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>(7) 健全な労使関係 健全で安定した労使関係を維持する。</p>	<p>(6) 健全な労使関係 健全で安定した労使関係を維持する。</p>	<p>令和6年度計画（案）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 気軽に相談できる各種相談窓口の周知及び各拠点の相談員に対する研修の充実により、相談スキルの向上を図り、迅速かつ適正な相談対応を行う。</li> </ul> <p>(7) 健全な労使関係の維持 民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。</p>	<p>令和5年度計画</p> <p><u>の根絶を目指し、働きやすい職場を実現する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 気軽に相談できる外部相談窓口の周知及び各拠点の相談員に対する研修の充実により、相談スキルの向上を図り、迅速かつ適正な相談対応を行う。</li> </ul> <p>(6) 健全な労使関係の維持 民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。</p>

第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p><b>IV 予算、収支計画及び資金計画</b> （調整中）</p>	<p><b>IV 予算、収支計画及び資金計画</b> 「II 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算、収支計画及び資金計画は、次のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 予算 別紙1のとおり。</li> <li>2. 収支計画 別紙2のとおり。</li> <li>3. 資金計画 別紙3のとおり。</li> </ol>	<p><b>IV 予算、収支計画及び資金計画</b> （調整中）</p>	<p><b>IV 予算、収支計画及び資金計画</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 予算については、別紙1のとおり。</li> <li>2. 収支計画については、別紙2のとおり。</li> <li>3. 資金計画については、別紙3のとおり。</li> </ol>
<p><b>V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画</b></p> <p>機構が保有する財産については、引き続き、その必要性を検証し、不要財産については処分する。</p> <p>「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」における見直し方針に基づき、令和5年1月に実施した<u>宿舎の存廃判定の検証により、速やかに廃止することが適当とされた、腰浜宿舎（福島県福島市）、中新町宿舎（岐阜県岐阜市）、田窪宿舎（愛媛県東温市）、明和宿舎（鹿児島県鹿児島市）、浦添宿舎（沖縄県浦添市）</u>について国庫納付を行う。</p>	<p><b>V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画</b></p> <p>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。</p> <p>また、「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、速やかに廃止することが適当とされた、<u>中の島集合宿舎（北海道札幌市）、栄町宿舎（北海道函館市）、中島宿舎（北海道函館市）、2区宿舎（北海道旭川市）、山手宿舎（北海道室蘭市）、日の出B宿舎（北海道岩見沢市）、沖見D宿舎（北海道留萌市）、青葉町B宿舎（北海道苫小牧市）、長野宿舎S1（長野県長野市）、長野宿舎S2（長野県長野市）、久居宿舎（三重県津市）、和歌山第2宿舎（和歌山県和歌山市）、島根天神宿舎（島根県出雲市）、大津</u></p>	<p><b>V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画</b></p> <p>「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」における見直し方針に基づき、令和5年1月に実施した<u>宿舎の存廃判定の検証により、速やかに廃止することが適当とされた、腰浜宿舎（福島県福島市）、中新町宿舎（岐阜県岐阜市）、田窪宿舎（愛媛県東温市）、明和宿舎（鹿児島県鹿児島市）、浦添宿舎（沖縄県浦添市）</u>について国庫納付に向けた<u>手続を進める。</u></p>	<p><b>V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画</b></p> <p>「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考え方に基づき、令和4年度に実施した<u>存廃判定の結果、速やかに廃止することが適当とされた宿舎について、国庫納付に向けた準備を進める。</u></p> <p>なお、平成29年度に実施した<u>存廃判定の結果、速やかに廃止することが適当とされた22宿舎のうち、残り1宿舎及び旧愛媛事務センター残地（愛媛県松山市）</u>について、調整が終わり次第、<u>国庫納付を行う。</u></p> <p>また、仮移転中の年金事務所等について、<u>策定した方針に従い対応する。</u></p>



第4期中期計画（案）	第3期中期計画（平成31年3月29日）	令和6年度計画（案）	令和5年度計画
<p>また、年金事務所等について、今後の建替えもしくは賃貸物件への移転実施時期等の具体的な検討を進めるとともに、不要財産となった場合等は、速やかに国庫納付等を行う。</p>	<p><u>宿舎（高知県高知市）、小ヶ倉宿舎（長崎県長崎市）、諫早宿舎（長崎県諫早市）、並びに愛媛事務センター（愛媛県松山市）</u>について国庫納付を行う。</p>	<p>また、年金事務所等について、今後の建替えもしくは賃貸物件への移転実施時期等の具体的な検討を進めるとともに、不要財産となった場合等は、速やかに国庫納付等を行う。</p>	
<p><u>VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画</u> なし</p>	<p><u>VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画</u> なし</p>	<p><u>VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画</u> なし</p>	<p><u>VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画</u> なし</p>