第７３回社会保障審議会年金事業管理部会 令和６年６月５日	資料３

第３期中期業務実績報告書（案）

日本年金機構

目　次

中期計画（第３期）	頁
はじめに	i
Ⅰ　提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	1
１．国民年金の適用促進対策	1
(1) 国民年金の適用促進対策	1
(2) 関係機関との連携	2
(3) 無年金者及び低年金者への対応	3
(4) 外国人の適用対策	3
２．国民年金の保険料収納対策	4
(1) 行動計画の策定	4
(2) 保険料の納付督励業務及び免除等勧奨	5
(3) 強制徴収の着実な実施	7
(4) 徴収職員の育成	8
(5) 納めやすい環境の整備	8
３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	11
(1) 適用調査対象事業所の適用の促進	11
(2) 事業所調査の徹底による届出の適正化	13
(3) 届出に係る事務処理の迅速化	16
４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	18
(1) 納付指導及び滞納処分等	19
(2) 徴収職員の育成	21
(3) 効果的・効率的な徴収事務の実現	22
(4) 口座振替の利用促進	22
５．年金給付	23
(1) 年金給付業務の執行体制の強化	23

中期計画（第３期）	頁
(2) 正確な給付の実現	24
(3) 障害年金の事務処理体制の強化	25
(4) 年金給付業務を支える職員の育成等	26
(5) 年金給付業務のシステム化の推進	27
(6) お客様サービスの向上	28
(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施	31
６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	33
(1) 年金記録の確認等の対応	33
(2) 年金記録の正確な管理等の実施	35
７．年金相談	39
(1) 年金事務所での相談	39
(2) 年金相談センターでの相談	42
(3) コールセンターでの相談	43
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	45
(1) 分かりやすい情報提供の推進	45
(2) 公的年金制度に対する理解の促進	50
(3) お客様サービスの向上	52
９．年金制度改正等への対応	56
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項	63
１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	63
(1) 組織・ビジネスプロセス改革	63
(2) 業務の合理化・標準化	72
(3) 業務の効率化	74
(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	76
２．外部委託の活用と管理の適正化	80

中期計画（第３期）	頁
(1) 外部委託の活用	80
(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	80
(3) 優良な受託事業者の確保	82
(4) 調達に精通した人材の確保・育成	83
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	84
(1) フェーズ１への対応	84
(2) フェーズ２への対応	85
(3) 現行システムにおけるシステム開発・運用	88
(4) 年金給付システムの最適化への対応	88
４．ＩＣＴ化の推進	90
(1) 電子申請の推進	90
(2) 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	101
(3) マイナンバーの活用	101
(4) ＩＣＴを活用した業務改善の実施	103
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	104
１．内部統制システムの有効性確保	104
(1) 事務処理の正確性の確保	104
(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組	111
(3) 適正な監査の実施	117
(4) 契約の競争性・透明性の確保等	118
２．個人情報の保護	123
(1) 組織面の対策	123
(2) 技術面の対策	124
(3) 業務運営面の対策	125
(4) 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	126

中期計画（第３期）	頁
(5) 監査によるチェック	126
３．文書管理及び情報公開	127
(1) 文書の適正管理	127
(2) 情報公開の推進	127
４．人事及び人材の育成	130
(1) 人事方針、人材登用	130
(2) 優秀な人材の確保	135
(3) 適正な人事評価制度の運用	136
(4) 人材の育成	137
(5) 働きやすい職場環境の確立	140
(6) 健全な労使関係	143
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画	144
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	145
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	145

はじめに

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、その使命としています。

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、業務運営についてお客様の信頼を確保すべく不断の改善を行ってまいりました。

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、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に、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、また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、対面を主とした業務を制限せざるを得ない等の状況下でも、各種感染症対策に積極的に取り組むとともに、対象の属性や地域特性を踏まえた効率的な業務の遂行に努力したことで着実に実績を積み上げてきました。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、お客様の利便性及び事務の正確性・効率性を向上させる観点から「オンラインビジネスモデルの推進」に取り組むとともに、当機構が安定的に業務運営を継続していくために、「働き方改革・女性活躍」に関する諸施策に取り組み、女性・男性とも働きやすい職場環境の整備等について、一定の成果を挙げてきました。第３期中期計画に基づく主な取組事項は次のとおりです。

１．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

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に基づき、第１号被保険者として適用すべき、20 歳、34 歳、44 歳及び 54 歳到達者、転職者等に対し、職権による適用を速やかに実施した。

（２）国民年金の保険料収納対策

マスマーケティング・行動管理モデルを導入し、本部はマーケット分析、対象セグメントの選定と施策協議及び取組の進捗管理・サポートを、年金事務所は対象セグメントに対する施策を、それぞれ効果的・効率的に実施し、拠点と本部が一体的に取組を推進し、実績が低調な拠点に対する個別サポート等の各種対策を実施した。これらの対策の結果、令和５年度における現年度納付率は●●％（12 年連続で上昇）、最終納付率は、●●％（11 年連続で上昇）となった。

（３）厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

国税源泉徴収義務者情報の活用を基本とした加入指導を実施し、令和元年度から令和５年度までに延べ 48.5 万事業所、95.8 万人を適用、これにより、平成 27 年３月末時点において、97 万事業所あった適用調査対象事業所数は、約 16.2 万事業所（令和６年３月時点）まで減少した。また、令和元年度から令和５年度末までに、延べ約 103 万事業所、約 3,173 万人の調査を実施し、新たに 14 万人の被保険者を適用した。

（４）厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

厚生年金保険料の収納率は、令和元年度に機構の最高値である 99.1%を記録した後、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対応する政策的要請として施行された「厚生年金保険料の納付猶予特例」の対応により、令和２年度に 97.5%まで落ち込んだが、以降、着実に実績を重ね、令和５年度末には 98.7%となった。

（５）年金給付

年金給付の正確性の確保、責任体制の明確化及び事務処理体制の効率化を図るため、事務センターの年金給付審査事務を年金事務所に移管したことを踏まえ、年金事務所のお客様相談室の人員確保等に取り組み、お客様相談室の執行体制の強化を図った。また、正確な事務処理の徹底に向け、令和２年４月に中央年金センターに給付審査検証グループを設置し、年金決定の直後に決定内容を速やかにチェックする体制を構築した。

（６）年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

未統合記録の解明を図るためのねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけや、お客様からの記録確認の申出に基づく調査対応等を適切に行った結果、未統合記録は約 1,713 万件（令和６年３月）となり、第２期中期計画終了時点（平成 31 年３月）から約 149 万件減少した。

また、年金記録の正確な管理と業務の効率化・利便性の向上等のため、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを進め、基礎年金番号とマイナンバーの紐付け率は 99.80%（令和６年３月末時点）となった。

（７）年金相談

安定的な窓口体制を維持するため、年金相談職員（無期雇用職員）の増員等により、相談窓口体制を継続的に強化した。また、予約制の拡充（令和５年度末の予約率：93.4%）等により、平均待ち時間を 30 分未満とするなど、来訪相談における待ち時間の短縮を図った。なお、コールセンター全体の応答率は、令和２年度以降、70%以上を維持した。

（８）制度改正への対応

年金生活者支援給付金の支給、短時間労働者への被用者保険の適用拡大、年金受給の繰下げ上限年齢の引上げや在職老齢年金制度の見直し等の制度改正を踏まえ、業務を正確に実施するため、事務処理・システムを構築するとともに分かりやすい周知広報及び必要な人員確保を行った。

２．業務の効率化に関する事項

（１）社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

業務・システムの刷新フェーズ１として、平成 29 年１月に経過管理・電子決裁サブシステム等を稼働させ、対象届書の拡大を進めた結果、機構に申請・届出される全届書件数の 98%について電子化による事務処理が可能となった。

また、政府最大級の公的年金システムについて、新たなデータベースを構築し、現行システムから確実なデータの移行等を行う業務・システムの刷新フェーズ２の進め方について、情報セキュリティ・システム専門委員会、年金事業管理部会に報告した上で、開発に着手した。

（２）ＩＣＴ化の推進

お客様の行政手続の負担軽減や利便性向上を図る「サービスのオンライン化」に関し、事業所に対するオンラインサービスについては、ｅ-GOV 等の政府共通基盤を活用することを基本とし、電子申請利用促進を集中的に取り組んだ結果、令和５年度末において、資本金１億円超の事業所と被保険者が 51 人以上の事業所を合わせた当該利用割合は 86.3%となった。また、主要７届の電子申請の割合は、令和元年度の 23.9%から大幅に上昇し、令和５年度には 70.4%となった。加えて、事業所から照会が多い社会保険料額情報等を電子的に情報提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を開始する等、サービスの拡充を図った。個人に対するオンラインサービスについては、「ねんきんネット」をネットチャネルの中心と位置付け、マイナンバーカード・マイナポータルの認証機能を入口として、簡単な年金手続がオンラインで完結できることを目指す観点から、「ねんきんネット」の利用者の拡大に取り組み、目標に掲げていた 1,000 万人を上回る 1,098 万人となった。このほか、国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について入力の手間を極力省いた簡易な電子申請を可能とする等の取組を着実に進めた。

３．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

リスク管理の強化を目的とした「三線防御体制」の確立に向けた体制整備を進め、第三線としてリスク管理体制の有効性をチェックするグループを監査部内に設置するとともに、リスク統括部・業務品質管理部等の第二線が本部・拠点における現業の事務リスク等を一体的に管理するための組織改編等を実施した。

（２）個人情報の保護

平成 27 年５月の不正アクセス事案を踏まえ、組織面・技術面及び業務運営面において、必要な情報セキュリティ対策の強化を実施した。また、令和２年度の内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）によるマネジメント監査において、再発防止策の実施による継続的な改善活動の取組により一定の改善が見られたとの評価を受け、毎年行われていたマネ

ジメント監査については、２年に一度の通常の監査サイクルに復帰した。

（３）人事及び人材の育成

今後の機構事業の安定的運営等のため、仕事と生活を両立できる働きやすい職場環境の整備について更に取組を進め、職員の生活・経済面の負担が大きい全国異動について、「義務的な全国異動」から「組織運営上必要な全国異動」への転換、子育てや介護との両立を図るための休暇制度の見直し等を実施したほか、既に役割を終えている業務やデジタル化により効率性・正確性の向上が図られる業務の見直しを行うことで、時間外勤務削減に取り組み、機構全体として時間外労働時間が令和元年度から約 12 時間減少した。

また、女性管理職比率については、一般事業主行動計画の女性管理職比率の目標を上回り、令和６年４月時点で 17.4%となった。

第４期中期計画においては、我が国の総人口や生産年齢人口の減少が進行していく一方で、年金制度を取り巻く環境として、年金受給者や老齢年金請求件数等の増加が見込まれるとともに、働き方の多様化等による厚生年金保険被保険者の増加や、外国人の増加等も見込まれています。

このような状況に対応していく観点からも、政府全体の取組も踏まえつつ一層のデジタル化を進めるとともに、「制度を実務に」という機構の基本コンセプトの下、機構の果たすべき役割に即して、安定的に各種施策を進めていくべく、引き続き組織一丸となって邁進してまいります。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>
Ⅰ　提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

１．国民年金の適用促進対策
以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。
(1)　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。
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。
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。
</td>
<td>
Ⅰ　提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

１．国民年金の適用促進対策

(1) 国民年金の適用促進対策
〇地方公共団体情報システム機構（以下「Ｊ－ＬＩＳ」という。）から提供される住民基本台帳情報に基づき、機構で第１号被保険者となることが把握できた全ての 20 歳到達者について、職権による適用を速やかに実施しました。
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>職権適用者数</td><td>80 万人</td><td>100 万人</td><td>99 万人</td><td>100 万人</td><td>99 万人</td></tr>
</table>
〇Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した 34 歳、44 歳及び 54 歳到達者のうち、海外から転入された方で基礎年金番号が付番されていない方、一定期間資格取得がなされていない方等に対して届出勧奨を行った上で、届出がない方について第１号被保険者として職権による適用を実施しました。
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>職権適用者数</td><td>3.8 万人</td><td>2.6 万人</td><td>2.6 万人</td><td>2.2 万人</td><td>2.3 万人</td></tr>
</table>
〇退職者及びその被扶養配偶者に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから２か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促しました。
また、届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第１号被保険者として職権による適用を実施しました。
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>職権適用者数</td><td>122.2 万人</td><td>100.0 万人</td><td>97.6 万人</td><td>105.6 万人</td><td>115.5 万人</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した 20 歳、34 歳、44 歳及び 54 歳到達者、転職者等に対して第１号被保険者として適用すべき者全員を適用しました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	○また、Ｊ－ＬＩＳ及び厚生労働省と連携し、海外から転入された方等を早期に適用するための仕組みを構築するためにシステム開発等の必要な準備を進めました。	○Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により、これまで 34 歳、44 歳、54 歳到達者のみだった、海外から転入された方等の適用について、早期に適用するためのシステムについて令和６年度の稼働に向け開発に着手しました。
(2) 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勧奨などの取組を進める。	(2) 関係機関との連携 ○市区町村との連携強化として、従来から取り組んできた情報誌「かけはし」の発行（隔月）に加え、以下の取組を行い、市区町村との連携・情報提供を強化しました。 ・市区町村の国民年金担当者向け研修について、制度改正事項や窓口相談時の留意点等を盛り込みつつ、市区町村からの要望を取り入れた研修資料の作成・充実を図るとともに、令和３年度からは対面研修に加え、Ｗｅｂ会議ツールを使用したオンライン研修を実施（令和５年度末時点で 1,771/1,892 市区町村に実施） ・市区町村に貸与している可搬型照会用窓口装置について、操作方法等をまとめたガイドブックを作成するとともに、年度更新の際や新規に操作を始める市区町村担当者に資格・納付記録の確認手順の説明を実施することにより、貸与・利用を促進（令和５年度末時点で 1,241/1,892 市区町村が利用） （※）1,741 市区町村のうち政令指定都市においては行政区を含む。	○市区町村との連携では、「かけはし」等による情報提供を行い、連携・協力を図りました。また、市区町村との連携を強化して、国民年金の加入手続の説明、適正な届出を促進しました。
	○ハローワークとの連携強化として、離職者に対して、ハローワークが実施する雇用保険説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行うとともに、届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促すなど、引き続き適正な届出を促進しました。 また、引き続き電子申請利用の周知について、電子申請周知用ポスターの掲示及びリーフレットの窓口への備付けをハローワークに依頼しました。	○ハローワークとの連携を強化し、離職者に対し適正な届出を促進しました。また、国民年金の加入手続及び保険料免除申請等の電子申請を周知していただくよう全国のハローワークに協力を依頼しました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>(3)　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。
　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。
　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。</td>
<td>(3)　無年金者及び低年金者への対応
〇強制加入期間内で受給資格期間を満たすことができない方への任意加入勧奨について、60 歳から 64 歳に到達する方で、65 歳まで任意加入することで受給資格要件を満たす方に勧奨を行いました。
〇追納勧奨について、過去の実績等を踏まえ、下記の対象者に追納勧奨を実施しました。
①保険料に加算額が上乗せされる前である免除等承認後２年目の期間を有する方
②免除等承認後、追納可能な期限（10 年）の直前となる９年目の期間を有する方
〇また、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し、個々の納付結果に応じた年金見込額を提示する仕組みを構築し、通知することで納付意欲を喚起しました。</td>
<td>〇無年金及び低年金への対応として、任意加入制度及び追納制度の勧奨を実施しました。
また、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、個々の納付結果に応じた年金見込額を提示する仕組みを構築し、通知することで納付意欲を喚起しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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。
　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。</td>
<td>(4)　外国人の適用対策
〇令和元年６月以降、法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人等の情報を基に、年金制度の加入状況を確認し、第１号被保険者として適用すべき方について、職権による適用を行いました。
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>職権適用者数</td><td>1 人</td><td>62 人</td><td>104 人</td><td>454 人</td><td>573 人</td></tr>
</table>
〇また、分かりやすい制度説明を行うため、14 か国語版のパンフレットを作成し、機構ホームページへの掲載を行うとともに、国民年金制度の更なる理解を促すため、機構ホームページに英語版Ｑ＆Ａを作成するなど、制度周知に努めました。</td>
<td>〇法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人などの情報を基に年金制度の適用の有無を確認し、自主的に届出をされた方を除く第１号被保険者として加入すべき者について、職権による適用を行いました。
また、外国人に対して、分かりやすい制度説明を行うため、多言語のパンフレットの作成や、機構ホームページに英語版Ｑ＆Ａの作成を行う等制度周知をしました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>

２．国民年金の保険料収納対策

以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図り、次の目標を達成する。

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 70%台前半を目指す。

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 70%台後半を目指す。

</td>
<td>

２．国民年金の保険料収納対策

○国民年金保険料の納付率については、取組を確実に実施し、現年度納付率・最終納付率ともに目標を達成しました。

○令和４年度には、最終納付率 80%達成を最重点目標と位置づけ、本部に設置した専門チーム（納付率 80%促進チーム）において、拠点の進捗管理の徹底や低調拠点への個別指導等を実施した結果、令和４年度最終納付率は 80%を達成しました。

【第３期中期目標期間中における現年度及び最終納付率の推移】

	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
平成 29 年度分保険料	76.3% （＋10.0pt）				
平成 30 年度分保険料	74.9%	77.2% （＋9.0pt）			
令和元年度分保険料	69.3%	75.6%	78.0% （＋8.7pt）		
令和２年度分保険料		71.5%	77.8%	80.7% （＋9.2pt）	
令和３年度分保険料			73.9%	81.0%	●●% （＋●pt）
令和４年度分保険料				76.1%	●●%
令和５年度分保険料					●●%

※太枠内の数値は現年度納付率、二重線枠内の数値は最終納付率

※括弧内の数値は、現年度納付率からの伸び幅

(1) 行動計画の策定

○目標を確実に達成するため、毎年度、機構全体及び年金事務所における行動計画を策定し、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を徹底しました。

</td>
<td>

○収納対策の取組の結果、現年度分保険料の納付率については、中期目標期間中に●%を超え、目標を大きく上回って達成しました。

また、令和４年度は最終納付率 80%達成を新たな挑戦として掲げ、本部に設置した専門チーム（納付率 80%促進チーム）において、拠点の進捗管理の徹底や低調拠点への個別指導等を行うことにより、目標を大きく上回って達成しました。

この結果、最終納付率については、中期目標期間中に●%を超え、目標を大きく上回って達成しました。

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

(1) 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励の実施、強制徴収の厳正な執

</td>
<td></td>
<td>

○国民年金保険料納付率向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数

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

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>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励通知の見直しや、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。
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。</td>
<td>○コロナ禍においては、臨時特例免除や失業特例免除の迅速な勧奨、20 歳到達者や新規未納者、若年者に対する納付督励など統一的な取組を実施しました。
○マスマーケティング・行動管理モデルを導入し、本部と年金事務所の一体的な取組を推進しました。</td>
<td>値目標や具体的なスケジュールを機構全体及び各年金事務所において策定しました。また、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた取組を実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(2) 保険料の納付督励業務及び免除等勧奨業務について、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。
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。
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、納付督励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。</td>
<td>(2) 保険料の納付督励業務及び免除等勧奨
○本部は、効果測定結果を年金事務所に共有するとともに、未納者の属性に応じた効果的・効率的な収納対策の促進を図りました。
年金事務所は、本部の効果測定結果を踏まえ、効果が高いと見込まれる未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて、保険料の納付督励業務及び免除等勧奨業務を効果的・効率的に実施しました。
○若年者対策として、専用の催告文書の送付や連帯納付義務者である世帯主にも内容を確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用した納付督励を実施しました。
【20 歳到達者の納付率推移（括弧内は対前年比）】
<table>
<tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>53.5%
（＋0.5pt）</td><td>63.0%
（＋9.5pt）</td><td>66.1%
（＋3.1pt）</td><td>69.6%
（＋3.5pt）</td><td>●●%
（＋pt）</td></tr>
</table>
○納付率の低い沖縄県の底上げのため、令和元年度に沖縄プロジェクトを発足し、県内各市町村との連携や事務所の体制強化を図りました。</td>
<td>○20 歳到達者について、国民年金制度を理解していただくために、若年者に焦点をあてた施策を実施した結果、20 歳到達者の納付率は平成 30 年度 53.0%から令和５年度●●%まで向上しました。
○沖縄県の納付率については、平成30年度末における現年度納付率 51.2%は、令和５年度末で●</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
【沖縄県の現年度納付率の推移】（括弧内は対前年比）
<table>
<tr><td>平成 30 年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>51.2%</td><td>55.4%
（＋4.2pt）</td><td>61.1%
（＋5.7pt）</td><td>66.8%
（＋5.7pt）</td><td>70.5%
（＋3.7pt）</td><td>●●.●%
（＋●pt）</td></tr>
</table>
○令和３年度に大都市圏の未納者の多い年金事務所（20 か所）について、２課制を導入することによる事務分担の明確化を行うとともに、正規職員の増員による体制強化を図りました。

○外部委託事業者による取組については、納付期限までに納付されない全ての方を対象に、民間のノウハウを活用した効果的・効率的な納付督励等の取組を実施するとともに、本部、年金事務所と連携した進捗管理や外部委託事業者への提案、指導等を行いました。

【外部委託事業者による納付督励】
<table>
<tr><td></td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>文書</td><td>582 万件</td><td>617 万件</td><td>848 万件</td><td>1,027 万件</td><td>972 万件</td></tr>
<tr><td>電話</td><td>2,348 万件</td><td>2,052 万件</td><td>2,068 万件</td><td>1,918 万件</td><td>1,841 万件</td></tr>
<tr><td>訪問</td><td>412 万件</td><td>0 万件</td><td>223 万件</td><td>409 万件</td><td></td></tr>
<tr><td>合計</td><td>3,342 万件</td><td>2,669 万件</td><td>3,139 万件</td><td>3,354 万件</td><td>2,813 万件</td></tr>
</table>
※令和５年５月以降、外部委託による戸別訪問は実施していない。
</td>
<td>
●%に向上し、全国の納付率との差16.9ポイントから●●ポイントに縮小しました。

○未納者数の多い年金事務所について、体制整備を行うとともに、本部が取組の進捗管理等を実施した結果、20 か所の年金事務所における現年度納付率は令和２年度末の 68.7%から令和５年度末で●●%に向上しました。
○機構から納付督励文書を送付した対象者について、外部委託事業者による後追い督励を行うなど、両者の連携により効果的な取組を実施しました。
○本部においては、外部委託事業者の進捗管理を徹底・強化するため、毎月定例進捗打合せを確実に実施し、進捗管理の徹底等を行いました。また、年金事務所は外部委託事業者と月例での打合せ会議等を確実に実施し、実績向上に向けた提案等を行いま
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>(3) 強制徴収については、負担能力がありながら納付督励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。
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。
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。</td>
<td>(3) 強制徴収の着実な実施
○強制徴収業務については、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、令和２年度は停止しましたが、令和３年４月以降、段階的に再開しました。令和４年７月からは令和２年度の強制徴収業務停止前の基準（控除後所得 300 万円以上かつ７月以上保険料を滞納している者）に戻し、保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督励によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、最終催告状を送付し、それでもなお未納が解消されない者に対しては、督促状の送付、差押の実施など、強制徴収の厳正な執行を関係法令に基づき適切に実施しました。
【強制徴収の取組状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>最終催告状送付</td><td>142,871 件</td><td>42 件</td><td>2,117 件</td><td>189,009 件</td><td>176,779 件</td></tr>
<tr><td>督促状送付</td><td>89,615 件</td><td>0 件</td><td>15 件</td><td>133,476 件</td><td>102,238 件</td></tr>
<tr><td>差押件数</td><td>20,590 件</td><td>41 件</td><td>46 件</td><td>12,784 件</td><td>30,789 件</td></tr>
</table>
【強制徴収の実施状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>納付対象月数</td><td>1,908,943 月</td><td>291 月</td><td>36,666 月</td><td>2,543,336 月</td><td>1,650,092 月</td></tr>
<tr><td>納付月数</td><td>1,225,572 月</td><td>291 月</td><td>3,643 月</td><td>1,429,397 月</td><td>970,695 月</td></tr>
<tr><td>納付率</td><td>64.2%</td><td>100.0%</td><td>9.9%</td><td>56.2%</td><td>58.8%</td></tr>
</table>
○直近の所得が 1,000 万円以上の滞納者で、財産調査を実施したが滞納保険料に充足する財産が発見できず、納付について誠実な意思を有すると認められない方に対する厚生労働大臣から財務大臣への滞納処分等の権限の委任（国税委任）については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和２年度は停止しましたが、令和３年４月以降、段階的に再開しました。</td>
<td>した。
○強制徴収については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和２年度は停止しましたが、令和３年度以降段階的に再開し、令和４年７月以降は業務停止前の控除後所得 300 万円以上かつ７月以上保険料を滞納している方に対象範囲を戻し適切に実施しました。
○厚生労働大臣から財務大臣への滞納処分等の権限委任については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和２年度は停止しましたが、令和３年４月</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>【国税委任件数の推移】
<table><tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>国税委任件数</td><td>79 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>10 件</td><td>86 件</td></tr></table>○これまで年金事務所で実施していた最終催告状、預金照会及び延滞金納付書（定例分）の帳票作成及び発送について、令和４年 10 月から事務センターに集約し、効率化を図りました。
○滞納処分における金融機関への預貯金調査業務について、事務の効率化を図るため、令和４年３月から預貯金調査業務の電子化サービスの利用を開始しました。</td><td>以降、段階的に再開しました。</td></tr>
<tr><td>(4) 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。</td><td>(4) 徴収職員の育成
○専門性の高い徴収職員を育成するための「徴収分野専門研修」については、強制徴収業務に必要な知識の習得及びスキルの向上を目的とした事務研修を、テレビ研修等を活用して実施し、制度と実務の双方に精通した徴収職員の育成に取り組みました。</td><td>○強制徴収分野に関する事務研修を行い、業務を担う職員のスキル向上に努めました。</td></tr>
<tr><td>(5) 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目指す。
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。
また、前納制度の有利性について、国</td><td>(5) 納めやすい環境の整備
○口座振替等の利用促進を図るため、資格取得時に口座振替等の勧奨を実施しました。また、現金優良納付者（期限内に現金で納付している者等）に対しては、口座振替申出書や前納制度等を周知するリーフレットを送付するなどの勧奨、委託事業者による勧奨等により積極的に取り組みました。勧奨の結果、毎年度の口座振替とクレジットカード納付実施率の合計は、前年度と同水準を確保しました。

【口座振替及びクレジットカード納付実施率（利用者数の割合）】
<table><tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>口座振替実施率</td><td>33.5%</td><td>33.9%</td><td>34.3%</td><td>34.2%</td><td>33.7%</td></tr></table></td><td>○口座振替等による納付を推進するため、資格取得時における口座振替勧奨を推進しました。また、現金優良納付者（期限内に現金で納付している者等）に対しては、口座振替申出書や前納制度等を周知するリーフレットを送付するなどの勧奨等を実施しました。
○口座振替等の利用促進について</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>民に分かりやすい広報を実施し、利用促進を図る。
　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。</td>
<td>
<table>
<tr><td>クレジットカード納付実施率</td><td>4.5%</td><td>5.5%</td><td>6.5%</td><td>7.2%</td><td>7.7%</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>38.0%</td><td>39.4%</td><td>40.8%</td><td>41.5%</td><td>41.4%</td></tr>
</table>
【納付件数の状況】
<table>
<tr><td></td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>コンビニエンスストア</td><td>1,528 万件</td><td>1,542 万件</td><td>1,517 万件</td><td>1,532 万件</td><td>1,476 万件</td></tr>
<tr><td>インターネットバンキング等</td><td>280 万件</td><td>296 万件</td><td>303 万件</td><td>295 万件</td><td>387 万件</td></tr>
<tr><td>クレジットカード</td><td>229 万件</td><td>261 万件</td><td>301 万件</td><td>328 万件</td><td>353 万件</td></tr>
<tr><td>合計
（対前年度比）</td><td>2,038 万件
（＋1.7%）</td><td>2,099 万件
（＋3.0%）</td><td>2,121 万件
（＋1.0%）</td><td>2,156 万件
（＋1.7%）</td><td>2,217 万件
（+2.8%）</td></tr>
</table>
（参考）被保険者数の減少割合
<table>
<tr><td></td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>被保険者数</td><td>1,453 万人</td><td>1,449 万人</td><td>1,431 万人</td><td>1,405 万人</td><td>1,387 万人</td></tr>
<tr><td>対前年度比</td><td>▲1.2%</td><td>▲0.3%</td><td>▲1.3%</td><td>▲1.9%</td><td>▲1.3%</td></tr>
</table>
〇２年前納を含む前納制度について、納付書に同封するリーフレットや、市区町村向け情報誌「かけはし」、ホームページによる制度周知及び勧奨を行いました。

〇令和５年２月より国民年金保険料納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることによりクレジットカードや第三者型前払式支払手段（いわゆる「〇〇ペイ」）で国民年金保険料を納付することができる仕組みを開始しました。
（参考）年代別利用状況（令和６年３月末時点）
</td>
<td>は、現金優良納付者（期限内に現金で納付している者等）への勧奨等様々な取組を実施した結果、毎年度の口座振替とクレジットカード納付実施率の合計は、前年度と同水準を確保しました。
〇納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストア、インターネットバンキング等（スマートフォンの決済アプリ含む）、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシにより周知を図り利用促進に努めた結果、毎年度の納付件数の合計について、対前年度の件数を上回りました。

〇納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることにより納付することができる仕組みについて、令和５年２月より開始しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>20 歳台</td><td>30 歳台</td><td>40 歳台</td><td>50 歳台以上</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>106.7 万月</td><td>73.9 万月</td><td>53.9 万月</td><td>51.3 万月</td></tr>
</table>

〇令和６年３月より口座振替に係るインターネットを利用した申出を可能にする仕組みを開始しました。

〇令和６年３月より口座振替及びクレジットカード納付について、これまで４月と 10 月からしか前納できなかったものを、開始時から前納が可能となるよう取り扱いを変更しました。</td><td>〇口座振替に係るインターネットを利用した申出を可能にする仕組について、令和６年３月より開始しました。
〇口座振替及びクレジットカード納付について、開始時からの前納が可能となる仕組みについて、令和６年３月より開始しました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 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、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。 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。 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。 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。	**３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策** 適用調査対象事業所に対する適用促進については、負担の公平性や年金受給権の確保の観点から、機構が取り組むべき重点課題の一つと位置づけ、国税庁から提供される国税源泉徴収義務者情報により把握した事業所を中心に加入指導に取り組みました。 また、事業所調査については、雇用保険被保険者情報を活用するなど未適用従業員に係る適用漏れの防止や届出の適正化を目的として優先的に調査すべき調査対象事業所を選定し、被保険者の資格取得、資格喪失、標準報酬等の適否の詳細な確認等を行う総合調査を主として、事業所調査に取り組みました。特に令和４年 10 月に施行を迎えた短時間労働者の適用拡大への対応として、当該適用拡大の対象事業所に対して令和３年度から２年間で制度周知を兼ねた事業所調査を実施しました。 なお、取組に当たっては、毎事業年度、機構全体の目標を定め、目標達成のための行動計画と年金事務所ごとの目標を設定し、進捗管理を徹底しながら事業を推進しました。 さらに、届出処理を行う経過管理・電子決裁システムの対象届書に、電子申請の主要７届を追加することで事務処理の効率化を実現するとともに、電子申請の利用勧奨の取組による電子申請の利用率を向上させたことにより、事務処理の効率化の効果を最大化し、繁忙期における資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数を大幅な短縮を実現しました。	
(1) 適用調査対象事業所の適用の促進 ① 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	(1) 適用調査対象事業所の適用の促進 ○国税源泉徴収義務者情報や関係機関等からの情報を活用し把握した適用調査対象事業所に対して加入指導を実施し、令和元年度から令和５年度までに延べ 48 万事業所、95 万人を適用しました。	○国税源泉徴収義務者情報等を活用し、文書・電話・訪問等の職員による加入指導を行った結果、

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。
　また、ハローワーク、地方運輸局、地方整備局等との連携により、適用調査対象事業所の的確な把握に努める。</td>
<td>【新規適用事業所数及び新規適用被保険者数】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>新規適用事業所数</td><td>146,533 事業所
(91,342 事業所)</td><td>120,898 事業所
(99,682 事業所)</td><td>133,305 事業所
(104,225 事業所)</td><td>134,726 事業所
(96,120 事業所)</td><td>153,857 事業所
(94,548 事業所)</td></tr>
<tr><td>新規適用被保険者数</td><td>345,804 人
(175,774 人)</td><td>343,298 人
(232,406 人)</td><td>312,545 人
(217,762 人)</td><td>313,486 人
(182,623 人)</td><td>317,256 人
(150,165 人)</td></tr>
</table>
（※）（）内は加入指導により適用したものの再掲。

○これらの結果、平成 30 年度末から令和５年度末までに、適用事業所数は約 45.0 万事業所、被保険者数は約 225.1 万人増加しました。
【厚生年金適用事業所数及び厚生年金保険被保険者数】
<table>
<tr><th></th><th>平成 30 年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>適用事業所数</td><td>2,336,872 事業所</td><td>2,435,755 事業所</td><td>2,509,333 事業所</td><td>2,598,341 事業所</td><td>2,687,900 事業所</td><td>2,786,996 事業所</td></tr>
<tr><td>被保険者数</td><td>39,806,245 人</td><td>40,374,470 人</td><td>40,472,127 人</td><td>40,654,025 人</td><td>41,569,435 人</td><td>42,058,171 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>令和元年度から令和５年度までに延べ 48.5 万事業所、95.8 万人を適用しました。これらの適用促進の取組もあり、平成 30 年度末に比べ、適用事業所数は約 45.0 万増加し、約 278 万事業所に、被保険者数は約 225.1 万人増加し、約 4,205 万人となりました。</td>
</tr>
<tr>
<td>②　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。</td>
<td>○国税源泉徴収義務者情報等の活用により把握した適用調査対象事業所数は、平成 27 年３月末時点の約 97 万事業所から、加入指導による取組などにより令和５年度末時点で約 16.2 万事業所まで減少しました。
【国税源泉徴収義務者情報の活用により把握した適用調査対象事業所数】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度末</th><th>令和２年度末</th><th>令和３年度末</th><th>令和４年度末</th><th>令和５年度末</th></tr>
<tr><td>適用調査対象事業所数</td><td>276,960 事業所</td><td>207,060 事業所</td><td>185,385 事業所</td><td>168,803 事業所</td><td>162,397 事業所</td></tr>
</table>
○適用調査対象事業所に対する加入指導を効率的に実施するため、雇用保険被保険者情報を活用して厚生年金保険等の適用の可能性がある蓋然性が高い事業所を特定し、優先的に加入指導を行う取組を実施しました。
また、令和２年度の制度改正により、立入検査の対象に「適用事業所であると認められる事業所の事業主」が追加されたことを踏まえ、適用調査対象事業所に対する加入指導手順書を見直し、電話・文書・訪問・関係機関への照会等による事業主と</td>
<td>○国税源泉徴収義務者情報の活用により把握し平成27年３月末時点で約 97 万件（その後に新たに判明した事業所を合わせると約 162 万件）であった適用調査対象事業所について、令和５年度末には約16.2万件に減少させました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	の接触及び営業先店舗等の特定を行うことによる、立入検査を見据えた加入指導の強化を図りました。	
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。	○立入検査対象の拡大に伴い、困難性の高い事案に対応するため、令和３年４月に新たに特別法人対策部特別適用対策グループを新設し、効果的に加入指導を実施する体制を構築しました。当該グループにおいては、年金事務所の加入指導や立入検査では適用に至らない困難な事案を令和３年度から令和５年度までに 210 事業所を所管し、徹底的した加入指導に取り組んだ結果、令和６年３月末時点で 175 事業所、577 人を適用しました。 また、当該効果的な取組を年金事務所に展開し、全体の実績向上につなげました。	○本部に設置した特別法人対策部特別適用対策グループにおいて、令和３年度から 210 事業所を所管し、専門部署における効果的な取組を実施することで、令和６年３月末時点で 175 事業所、577 人を適用しました。 また、当該効果的な取組を年金事務所へ展開しました。
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。	○国税源泉徴収義務者情報に紐づかない法人事業所に対し、外部委託による加入勧奨文書の送付を実施しました。	○国税源泉徴収義務者情報が提供されない法人事業所について、制度周知を目的とした加入勧奨文書を外部委託により送付しました。
(2)　事業所調査の徹底による届出の適正化	(2)　事業所調査の徹底による届出の適正化	
①　事業所調査において、適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導を実施する。 　また、遡及して提出された資格喪失届、標準報酬月額変更届や全喪届について、事業所調査における事実関係の確認を徹底する。	○適用事業所に対し、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせた事業所調査を実施しました。令和元年度から令和５年度末までに、延べ約 103 万事業所、約 3,173 万人の調査を実施し、新たに 14 万人の被保険者を適用しました。	○適用事業所の従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を図るため、臨場、呼出、郵送等の手法により事業所調査を実施しました。 また、コロナ禍においては、臨場、呼出調査が制限される状況にあったため、適用事業所の協

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>【事業所調査実施状況】
<table>
<tr><th colspan="2"></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td colspan="2">調査事業所数</td><td>263,468
事業所</td><td>234,321
事業所</td><td>242,793
事業所</td><td>167,899
事業所</td><td>123,164
事業所</td></tr>
<tr><td colspan="2">調査被保険者数</td><td>6,396,749 人</td><td>3,173,728 人</td><td>9,983,365 人</td><td>6,985,197 人</td><td>5,197,945 人</td></tr>
<tr><td rowspan="2">指摘事業所数</td><td>資格得喪関係</td><td>21,209
事業所</td><td>15,395
事業所</td><td>16,241
事業所</td><td>16,865
事業所</td><td>22,105
事業所</td></tr>
<tr><td>報酬関係</td><td>77,788
事業所</td><td>70,940
事業所</td><td>79,681
事業所</td><td>69,560
事業所</td><td>75,125
事業所</td></tr>
<tr><td colspan="2">調査により適用した被保険者数</td><td>28,365 人</td><td>19,725 人</td><td>27,252 人</td><td>30,998 人</td><td>41,524 人</td></tr>
</table>
〇一定期間遡及して資格喪失届や月額変更届を提出した適用事業所については優先的に調査を行う事業所として本部で選定し、年金事務所に提供しました。また、全喪届が提出された適用事業所について、全喪の事実関係を確認する調査を実施しました。</td>
<td>力を得ながら郵送による事業所調査を実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>②　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。</td>
<td>〇優先度等を踏まえた効果的・効率的な事業所調査を実施するため、令和元年度から令和５年度の行動計画で以下の事業所を優先対象事業所として本部で選定しました。
【最優先対象事業所】
・短時間労働者適用拡大の制度改正の対象事業所（資格取得届未提出）
・雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所
・一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出がある事業所
・被保険者等から通報のあった事業所　等
【優先対象事業所】
・算定基礎届及び賞与支払届が未提出届出勧奨を行っても提出のない事業所
・新規適用から１年以内の被保険者５人以上の事業所　等</td>
<td>〇本部において最優先で調査を実施すべき事業所を定め、年金事務所の対象事業所を情報提供しました。年金事務所においては当該対象事業所から効率的に調査対象事業所を選定し事業所調査を実施しました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	○令和３年度から、小規模事業所を対象に、「調査票」を送付して、調査票の回答と併せて「源泉所得税領収証書（写）」の提出を求めることで、適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に確認する簡易的手法による調査を実施しました。調査票の回答に基づき延べ 22,490 事業所に資格取得届の提出漏れがないかの勧奨又は調査を行い、3,492 人を適用しました。 ○また、令和４年 10 月施行の短時間労働者の適用拡大の対象事業所（約５万事業所）に対し、令和３年度から制度周知を兼ねた事業所調査を実施しました。 （令和３年度：21,281 事業所、令和４年度：29,768 事業所） ○事業所調査に係る指摘事項への対応について、行動計画において、原則、事業所調査時に届出を徴取することを年金事務所に徹底するとともに、やむを得ず後日提出となる場合についての具体的な手順を指示しました。	○「調査票」の確認により、適用されていない者を効率的に確認し適用に結びつけました。 ○適用拡大の対象事業所に制度周知を兼ねた事業所調査を実施し、制度施行時に適正な届出がなされるよう丁寧に周知を行いました。
③　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。	○被保険者 10,000 人以上の大規模事業所への調査を実施する専門組織として、令和２年４月に事業推進統括部法人調査グループを設置しました（令和３年４月に特別法人対策部法人調査グループに再編）。 調査資料となる諸帳簿等を電子データで授受し、機構内で確認する「非対面型」の効率的・効果的な調査手法を確立し、令和２年度から令和５年度末までに、延べ約 58 事業所、約 147 万人の調査を実施しました。 また、令和３年５月より、大規模事業所以外の一部の調査対象事業所についても郵送調査時に提出する諸帳簿をオンラインによる提出を可能とする運用を開始しました。	○被保険者10,000人以上の適用事業所、58 事業所に対し電子データを活用した効率的な調査を行い、全ての事業所において届出の適正化を実現しました。
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。	○令和元年６月より、法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人に係る情報を基に、機構において適用の有無を確認する取組を実施しました。 令和５年度末までに第２号被保険者として適用すべき方 300 人が勤務する事業所に対して加入勧奨等を実施し、全ての被保険者を適正に適用しました。	○出入国在留管理庁からの情報により、厚生年金保険への加入状況を確認し、速やかな適用に結び付けました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>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。</td><td>○また、社会保険制度周知用パンフレットに加え、厚生年金保険の加入手続に係るパンフレットについて 14 か国語版を作成し、年金事務所窓口で必要に応じて活用するとともにホームページ掲載しました。</td><td>○加入手続が記載された外国語パンフレットを活用して外国人の事業主に制度周知を行いました。</td></tr>
<tr><td>(3) 届出に係る事務処理の迅速化
① 健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に関係する届出（資格取得届、資格喪失届、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。

② 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期間で処理する。</td><td>(3) 届出に係る事務処理の迅速化
○これまで電子媒体・紙媒体による届書が対象であった経過管理・電子決裁システムについて、令和２年３月から新たに電子申請のうち主要７届※を対象届書に追加することで、事務処理の効率化を実現しました。
また、電子申請の利用勧奨を重点的に取り組み、紙申請から電子申請への切り替えを進めることで、事務処理の効率化効果を最大化し、繁忙期における資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数を大幅に短縮しました。
【資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数の比較】
<table><tr><td></td><td colspan="2">資格取得届</td><td colspan="2">被扶養者異動届</td></tr><tr><td>年月</td><td>平成 31 年４月</td><td>令和５年４月</td><td>平成 31 年４月</td><td>令和５年４月</td></tr><tr><td>電子申請</td><td>3.3 日</td><td>0.5 日</td><td>2.8 日</td><td>0.7 日</td></tr><tr><td>電子媒体</td><td>2.3 日</td><td>0.9 日</td><td>2.5 日</td><td>1.2 日</td></tr><tr><td>紙媒体</td><td>4.2 日</td><td>2.9 日</td><td>4.1 日</td><td>2.9 日</td></tr></table>※主要７届・・・資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第３号被保険者関係届</td><td>○令和２年３月のシステム改修により、電子申請に係る事務処理を経過管理・電子決裁システムでの処理に移行したことにより事務処理の大幅な効率化を実現しました。
○電子申請の利用促進を重点的に取り組み、紙申請から電子申請への切り替えを進めました。
○これらの結果により、健康保険被保険者証の交付に関係する届書の処理期間について、大幅な短縮を実現しました。</td></tr>
<tr><td>③ 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</td><td>○健康保険被保険者証の早期交付に向けて、被保険者証に関する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、電子申請・電子媒体・紙媒体の申請種別ごとに標準的な処理期間の目標を定め、最優先での処理に取り組みました。</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>届について、繁忙期を除いて平均処理日数を３営業日以下に短縮することを目指す。</td><td>【標準的な処理期間の目標】
<table>
<tr><th>種別</th><th>電子申請</th><th>電子媒体</th><th>紙媒体</th></tr>
<tr><td>標準的な処理期間の目標（令和５年度）</td><td>１営業日</td><td>２営業日</td><td>４営業日</td></tr>
</table>
〇令和２年３月のシステム改修の実施及び標準的な処理期間の目標を設定し進捗管理を徹底することで、電子申請による届出のうち資格取得届、資格喪失届、被扶養者異動届に係る平均処理日数は、１営業日（※）以内に短縮しました。
（※）機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間（土日祝日を除く営業日）であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含まない</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>

４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、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。

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。

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。

</td>
<td>

４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

○第３期中期計画に基づく厚生年金保険料等の徴収対策については、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、保険料収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを目指すことによって、厚生年金保険料等の収納率は令和元年度に機構発足以降の最高実績を達成しました。

○新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として施行された納付猶予特例については、約 9.8 万件の適用事業所に約 9,700 億円の規模で許可を行うとともに、納付猶予特例の満了に伴う法定猶予制度への切換えに迅速かつ柔軟に対応したことにより、事業所の存続に寄与しました。

○令和２年度において、厚生年金保険料等の収納率は低下しましたが、令和３年度以降は事業所の状況に応じた適切な納付計画を策定することに最優先で取り組み、法令上定められた猶予期間内の納付を丁寧に協議してきた結果、収納率は令和３年度から令和５年度にかけて毎年度、前年度と同等以上の水準を確保しました。

【厚生年金保険料収納率】

<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>徴収決定額</td><td>32 兆 9,209 億円</td><td>32 兆 8,717 億円</td><td>33 兆 9,149 億円</td><td>34 兆 5,889 億円</td><td>●●兆●●億円</td></tr>
<tr><td>収納済額</td><td>32 兆 6,197 億円</td><td>32 兆 612 億円</td><td>33 兆 3,535 億円</td><td>34 兆 583 億円</td><td>●●兆●●億円</td></tr>
<tr><td>収納率</td><td>99.1%</td><td>97.5%</td><td>98.3%</td><td>98.5%</td><td>●●%</td></tr>
<tr><td>収納未済額</td><td>3,012 億円</td><td>8,105 億円</td><td>5,614 億円</td><td>5,306 億円</td><td>●●億円</td></tr>
<tr><td>猶予金額</td><td>－</td><td>5,842 億円</td><td>3,529 億円</td><td>2,017 億円</td><td>●●億円</td></tr>
</table>

</td>
<td>

○第３期中期目標期間における厚生年金保険等の行動計画に基づき、適用事業所の置かれた社会的な情勢等を踏まえて公正・公平で安定的な保険料収納を確保するため、法令の趣旨に則った徴収対策の実施と本部と年金事務所が一体となった債権管理を行いました。

○この結果、令和元年度において、厚生年金保険料の収納率は 99.1%、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は 98.4%となり、機構発足以降の最高値を達成しました。

○令和２年度に新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として施行された納付猶予特例に迅速かつ柔軟に対応した結果、厚生年金保険料等の収納率は低下しましたが、法定猶予制度への切換えと事業所の状況に応じた適切な納付計画の策定に最優先で取り組み、令和３年度から

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

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>【健康保険料収納率】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>徴収決定額</td><td>10 兆 6,997 億円</td><td>10 兆 7,665 億円</td><td>11 兆 1,806 億円</td><td>11 兆 2,938 億円</td><td>●●兆●●億円</td></tr>
<tr><td>収納済額</td><td>10 兆 5,249 億円</td><td>10 兆 4,235 億円</td><td>10 兆 8,700 億円</td><td>10 兆 9,872 億円</td><td>●●兆●●億円</td></tr>
<tr><td>収納率</td><td>98.4%</td><td>96.8%</td><td>97.2%</td><td>97.3%</td><td>●●%</td></tr>
<tr><td>収納未済額</td><td>1,748 億円</td><td>3,430 億円</td><td>3,106 億円</td><td>3,066 億円</td><td>●●億円</td></tr>
<tr><td>猶予金額</td><td>－</td><td>2,138 億円</td><td>1,896 億円</td><td>1,141 億円</td><td>●●億円</td></tr>
</table>
【納付猶予特例保険料の収納状況（令和６年３月末）】
<table>
<tr><th rowspan="2">当初許可額
（令和３年３月末）</th><th colspan="3">内訳</th></tr>
<tr><th>納付済</th><th>猶予適用</th><th>納付協議中</th></tr>
<tr><td>9,737 億円</td><td>8,861 億円</td><td>141 億円</td><td>735 億円</td></tr>
</table>
（注）金額は厚生年金保険料・健康保険料等の合計額</td><td>令和５年度にかけて、毎年度、前年度と同等以上の収納率を確保しました。</td></tr>
<tr><td>(1)　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。
　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。
　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。</td><td>(1)　納付指導及び滞納処分等
〇納付期限までに納付がなかった事業所に対しては、電話による納付督励を集約して実施するコールセンターを令和４年 10 月に設置し、指定期限内の未納解消を促進するとともに、指定期限を超えた滞納事業所には来所及び臨場による納付指導を確実に実施することで滞納の長期化を防止しました。
〇保険料の納付が困難である旨の申出を受けた事業所に対しては、法令上の猶予制度の案内を行いつつ、納付協議を丁寧に実施した上で、事業の状況に応じた納付計画を適切に策定し、履行管理を徹底しました。</td><td>〇納付期限までに納付がなかった事業所に対して、指定期限までの電話による納付督励を集約して実施するコールセンターを設置し、指定期限内の未納解消を図りました。
〇また、指定期限を超えた滞納事業所に対する納付指導等の初期対応を確実に実施するとともに、納付が困難な事業所に対する法定猶予制度を活用した丁寧な納付協議と適切な納付計画の</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>
【法定猶予制度の適用状況】
<table>
<tr><td colspan="2"></td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td colspan="2">納付の猶予</td><td>15 件</td><td>39 件</td><td>336 件</td><td>223 件</td><td>6 件</td></tr>
<tr><td colspan="2">納付の猶予（特例）</td><td>－</td><td>97,877 件</td><td>－</td><td>－</td><td>－</td></tr>
<tr><td rowspan="2">換価の猶予</td><td>申請</td><td>732 件</td><td>2,850 件</td><td>42,537 件</td><td>3,001 件</td><td>0 件</td></tr>
<tr><td>職権</td><td>144 件</td><td>4,919 件</td><td>29,255 件</td><td>42,926 件</td><td>11,289 件</td></tr>
</table>
【法定猶予適用事業所の納付計画の状況（令和６年３月末）】
<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><td colspan="2">新規調定額超</td><td colspan="2">新規調定額以下</td></tr>
<tr><td>猶予期間内</td><td>猶予期間超</td><td>新規調定額のみ</td><td>新規調定額未満</td></tr>
<tr><td>事業所数</td><td>11,295 件</td><td>4,455 件</td><td>6,628 件</td><td>212 件</td><td>0 件</td></tr>
<tr><td>猶予金額</td><td>434 億円</td><td>161 億円</td><td>264 億円</td><td>9 億円</td><td>0 億円</td></tr>
</table>
（※）注：金額は厚生年金保険料の額
【滞納事業所数】
<table>
<tr><td></td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>滞納事業所</td><td>142,139 件</td><td>160,308 件</td><td>147,750 件</td><td>140,811 件</td><td>142,119 件</td></tr>
<tr><td>適用事業所に占める滞納事業所の割合</td><td>5.8%</td><td>6.4%</td><td>5.7%</td><td>5.2%</td><td>5.1%</td></tr>
</table>
</td><td>策定に取り組みました。
〇この結果、令和５年度末の滞納事業所は 142,119 事業所、適用事業所全体に占める割合は 5.1%となり、令和元年度より減少しました。</td></tr>
<tr><td></td><td>〇滞納処分の実施は、新型コロナウイルス感染症の影響等を踏まえて、令和２年４月に停止しましたが、令和３年４月以降滞納金額等に応じて段階的に再開し、令和４年度下期からは滞納金額等にかかわらず、納付協議に応じない事業所や納付計画の不履行事業所等に対して財産調査や財産の差押を実施し、事業の状況に応じて適切に対応しました。
【差押執行事業所数】
<table>
<tr><td></td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>事業所数</td><td>33,142 件</td><td>3,357 件</td><td>6,781 件</td><td>27,784 件</td><td>42,072 件</td></tr>
</table></td><td>〇滞納処分の実施は、新型コロナウイルス感染症の影響等を踏まえて令和２年４月に停止しましたが、令和３年４月以降段階的に再開し、令和４年度下期以降、猶予を適用できない事業所等への財産調査を進め、令和５年度に42,072事業所に差押を執行しました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
○徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額な事業所については、本部の専門部署として設置した特別法人対策部（平成 30 年 10 月に特別徴収対策部として発足後、令和３年４月に特別法人対策部に再編）が所管し、迅速に納付指導や滞納処分を実施することにより、着実な保険料の収納確保を実現しました。
【特別法人対策部（特別徴収対策部）の実績】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>所管事業所数</td><td>162 事業所</td><td>204 事業所</td><td>442 事業所</td><td>457 事業所</td><td>446 事業所</td></tr>
<tr><td>対象収納未済額</td><td>62 億円</td><td>65 億円</td><td>208 億円</td><td>221 億円</td><td>354 億円</td></tr>
<tr><td>未済額に対する収納額</td><td>11 億円</td><td>▲3 億円※</td><td>24 億円</td><td>48 億円</td><td>137 億円</td></tr>
<tr><td>未済額に対する収納割合</td><td>18%</td><td>▲5%※</td><td>12%</td><td>22%</td><td>39%</td></tr>
</table>
（※）令和２年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた納付猶予特例及び法定猶予制度の適用を実施。

○また、財産の隠匿の疑いがある等の悪質な事業所については、国税庁との連携を図り滞納処分等の権限委任を実施しました。
【国税委任の新規委任実績】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>新規委任数</td><td>28 件</td><td>0 件※</td><td>0 件※</td><td>2 件</td><td>20 件</td></tr>
</table>
（※）令和２年度及び令和３年度は、コロナ禍対応により実績なし。
</td>
<td>
○徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額な事業所については、本部の専門部署として設置した特別法人対策部が所管し、迅速に納付指導や滞納処分を実施することにより収納未済額の圧縮に取り組みました。
○この結果、令和５年度の対象収納未済額 354 億円に対して 137 億円（39%）が収納確保されました。

○国税庁への滞納処分等の権限委任に関する国税局との打合せを定期的に実施し、財産の隠匿の疑い等のある悪質な滞納事業所について新規の権限委任を適切に実施しました。なお、令和５年度の実績はコロナ禍前の令和元年度と同等の実績となりました。
</td>
</tr>
<tr>
<td>(2)　高い専門性を有する徴収職員を育成するための施策に取り組む。</td>
<td>
(2)　徴収職員の育成
○徴収対策に関して公正・公平な運用を行うための研修を計画的に実施するとともに、国税局や特別法人対策部の専門性を有する職員を講師として、徴収職員の対応スキルを高めるための実践的な研修を実施しました。
特に、令和５年度においては年金事務所長等を対象とした事業所の財務状況を見極
</td>
<td>
○徴収対策に関して、公正・公平な運用を行うための研修を計画的に実施するとともに、現場の年金事務所の要望等に応じた実践
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>める能力を培う研修を特別企画し、現場の猶予対応の要望に対応しました。
【主な研修の実施状況】
<table>
<tr><th></th><th>研修講師</th><th>受講対象者</th><th>受講者数※</th></tr>
<tr><td>徴収分野研修</td><td>特別法人対策部等</td><td>Ｃクラス職員</td><td>175 人</td></tr>
<tr><td>猶予対応に係る特別研修</td><td>理事長等</td><td>所長、課長</td><td>1,306 人</td></tr>
</table>
（※）令和元年度から令和５年度の延べ人数。</td><td>的かつ具体的な研修の実施に取り組みました。</td></tr>
<tr><td>(3)　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に取り組む。</td><td>(3)　効果的・効率的な徴収事務の実現
〇徴収対策に使用している滞納処分関係の複数の業務支援ツールについて、令和３年３月に統合した上で機能改善に継続的に対応し、令和５年３月末に滞納処分事蹟等の電子決裁化を実現しました。
また、令和４年 10 月に厚生年金保険料等に過誤納が判明した場合の事務処理をシステム化し、保険料の還付充当事務の効率化と負担軽減を図りました。</td><td>〇徴収対策に関する滞納処分業務支援ツールの統合及び機能改善に取り組み、滞納処分事蹟等の電子決裁化を実現しました。また、保険料の還付充当事務の効率化を図りました。</td></tr>
<tr><td>(4)　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。</td><td>(4)　口座振替の利用促進
〇機構ホームページや機構公式Ｘ（旧 Twitter）を活用して、口座振替の利用による利便性等を周知するとともに、新規適用事業所に対する申請勧奨を継続的に実施し、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う猶予事業所の増加により令和２年度の実施率は低下しましたが、令和３年度以降は収納率の回復とあわせて改善が図られました。
また、口座振替の実施金融機関の拡大を図り、適用事業所の利用を促進しました。
【口座振替実施率（厚生年金保険料）】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>実施率</td><td>81.8%</td><td>81.0%</td><td>81.4%</td><td>81.5%</td><td>●●%</td></tr>
</table></td><td>〇厚生年金保険料等の口座振替の利用を促進するため、機構ホームページや機構公式Ｘ（旧 Twitter）を活用した広報を実施するともに、新規適用事業所に対する申請勧奨を継続的に実施した結果、令和５年度の口座振替実施率は●●%と、コロナ禍前の令和元年度と同等の実績まで回復しました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
５．年金給付 複雑な年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性を確保するため、年金給付業務の執行体制を確立し、正確な事務処理を徹底する取組を行う。 また、お客様の安心感や信頼感を醸成し、お客様の満足度を向上させるため、年金受給方法の多様化等を含め、より分かりやすい周知・広報を促進するとともに、各種勧奨の実施や迅速な事務処理を推進する。	**５．年金給付** 年金給付の正確性の確保、責任体制の明確化及び事務処理体制の効率化を図るため、年金給付業務の執行体制について、新規裁定を年金事務所及び事務センターで行い、裁定後の諸変更事務等を中央年金センターで行う従来の体制を改め、年金事務所及び中央年金センターで執行する体制に再構築するため、以下の取組を実施しました。	
(1) 年金給付業務の執行体制の強化 年金給付の審査業務の移管が完了することを踏まえ、今後の年金給付業務のあり方を整理した上で、年金事務所、事務センター、中央年金センター及び障害年金センターの役割と体制を整備することにより、正確な年金給付に向けた体制を確立する。	(1) 年金給付業務の執行体制の強化 ○年金事務所においては、平成30年から進めてきた年金給付審査業務の移管が平成31年４月に完了し、これに伴い、事務センターから年金事務所へ約700名の人員シフトを行うとともに、年金給付専門職及び年金相談職員を確保しました。 また、お客様相談室長の負担軽減を図るため、令和４年10月に室長を補佐する室長代理を全拠点に配置するとともに、一部の決裁権限を室長から室長代理に委譲する仕組みを導入しました。 ○事務センターにおいては、年金事務所への審査業務の移管後も事務センターに残る年金給付業務のあり方を検討し、令和５年４月に再裁定の勧奨業務や特別障害給付金に関する業務等を、それぞれ中央年金センター及び障害年金センター（以下「年金センター」という。）に集約しました。 ○年金センターにおいては、本部の現業部門の組織活性化のため、令和４年３月から定量的な指標に基づく実績評価制度を導入し、事業実績表彰や人事評価を実施しました。	○年金給付審査事務の移管に伴うお客様相談室の人員確保やお客様相談室長の負担軽減のための室長代理の全拠点配置等の取組を実施し、お客様相談室の体制強化を図りました。 ○事務処理工程等の改善を図ることで、集約後の事務を遅滞なく実施しました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>(2) 正確な給付の実現
① 正確な事務処理の徹底
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。
また、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。</td>
<td>(2) 正確な給付の実現
① 正確な事務処理の徹底
〇年金給付の正確性を組織全体で担保する体制を構築するため、令和２年４月に中央年金センターに給付審査検証グループを設置し、年金決定直後に決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を実施しました。
また、実施結果を踏まえ、事務処理誤りが生じやすい事例の周知、業務処理マニュアル（年金給付、相談）の整備等を随時実施しました。
【実施状況】
<table>
<tr><th>実施年度</th><th>決定件数</th><th>チェック件数</th><th>誤り件数</th></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>約144万件</td><td>約28万件</td><td>279件</td></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>約144万件</td><td>約23万件</td><td>387件</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>約137万件</td><td>約22万件</td><td>277件</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>約171万件</td><td>約26万件</td><td>244件</td></tr>
</table>
〇年金センターにおける年金決定直後に決定内容をチェックする体制の整備を進めました。</td>
<td>〇業務処理マニュアルの整備により事務処理誤りの再発防止を図りました。また、中央年金センターに年金事務所における年金決定直後に決定内容をチェックする体制を令和２年４月に設置しました。
〇年金センターにおける年金決定直後に決定内容をチェックする体制の整備を令和６年４月の設置に向けて進めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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、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。
また、システムによるチェック機能の強化を図る。</td>
<td>② 事務処理誤りの分析と対策
〇平成29年12月に公表した「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」について、対象者への事後対応を着実に実施しました。対応結果については毎月公表を行うとともに、毎年度、前年度の事務処理誤りについて点検・分析を行い、その結果を毎年９月に公表しました。
また、再発防止策として、令和元年度からシステムチェック機能の強化を段階的に実施しました。</td>
<td>〇対象者の特定が可能な事象について着実に対応し、結果を毎月公表しました。また、年金給付の正確性の向上・適正化及び業務効率化を図るため、段階的に手作業処理のシステム化を進めました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>(3) 障害年金の事務処理体制の強化
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。
また、市区町村等との連携を強化する。</td><td>(3) 障害年金の事務処理体制の強化
〇20歳前障害基礎年金受給者の所得状況の確認については、令和元年度から機構が直接市区町村から所得情報データを取得することにより、所得状況届の提出を原則廃止しました。これに合わせて再認定の診断書の提出期限を従来の７月末から誕生月末日に変更しました。

〇再認定の診断書の作成期間については、これまで誕生月のみ（１か月）としていましたが、お客様の診断書作成に係る期間を確保するため、令和元年度から誕生月の前々月から誕生月まで（３か月）に拡大しました。

〇障害認定の公正性の一層の確保、認定業務の標準化を図るため、令和元年７月から医学的な総合判断を特に要する事例を複数の認定医が認定に関与する仕組みを導入し、適正な認定を行う工程を確立しました。
〇障害年金の不利益処分に係る理由記載の充実を図るため、処分通知書に理由を記載した文書を添付して送付することとし、令和元年10月から一部の傷病について開始し、令和２年４月から全ての傷病で対応しました。

〇認定事例の共有や審査基準に対する意識の統一を図るため、障害認定医会議を開催し、認定医と意見交換を行い、認定医相互間の情報共有を図りました。
【実施状況】
<table><tr><th>実施年度</th><th>参加対象</th><th>参加人数</th></tr><tr><td>令和４年度</td><td>全認定医</td><td>75名</td></tr><tr><td>令和５年度</td><td>精神障害担当</td><td>46名</td></tr></table>（※）令和元年度～令和３年度は、新型コロナウイルス感染症の影響のため、資料送付のみ。</td><td>〇20歳前障害基礎年金の受給者が毎年提出していた所得状況届の提出を不要とするとともに、再認定の診断書の提出時期を誕生月末日とすることで、お客様の負担軽減を図ることができました。
〇再認定の診断書を作成する期間を１か月から３か月に拡大することで、お客様の負担の軽減を図りました。
〇複数の認定医が認定に関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図りました。
〇不利益処分に対する理由付記の充実を図ることで、認定結果に対する理解の促進を図りました。
〇障害認定医会議を開催し、認定医に対して認定事例や障害認定基準の考え方について情報共有を行い、認定業務の一層の標準化を図りました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	○障害年金センターにおける障害認定業務の標準化や職員の専門性・スキルの一層の向上を図るため、令和２年12月に障害年金センターの事務処理や組織体制の見直しを検討するプロジェクトチームを設置し、令和４年４月から障害認定に係る業務フローの見直し（職責に応じた役割及び決裁権限の明確化）を本格的に導入するとともに、傷病別に業務処理体制の整備（内部・外部障害管理グループ、精神障害管理グループ等の設置）により管理体制を強化しました。	○障害年金センターにおける障害認定の専門性を高めるため、業務フロー等の見直しを適確に行うとともに、業務処理の管理体制の強化を図りました。
	○新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、令和２年度の障害状態確認届（診断書）の提出期限が１年延長され、令和３年度は通常年の約２倍となる約50万件の認定業務を行うため、障害年金センターの体制を強化して遅滞なく対応しました。 また、障害状態確認届（診断書）の提出期限が延長された方のうち、症状が軽快した方については、令和３年12月末まで年金の減額・支給停止が猶予されたことから、対象となる方約6,600人に対して、あらためて確認用診断書を送付し丁寧に対応しました。	○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例対応について、遅延なく円滑に対応しました。 ○リモート認定業務を引き続き実施し、認定業務の効率化を図りました。
	○年金相談窓口における障害年金の相談対応を充実させるため、年金事務所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令和５年４月に障害年金センターに設置し、運用を開始しました。	○年金事務所向けヘルプデスクを設置し、年金事務所からの障害年金に関する専門的な照会に対応する体制を整備しました。
(4) 年金給付業務を支える職員の育成等 複雑な給付業務を正確に実施するため、本部において年金給付の研修を強化し、職員研修の充実を図る。 また、制度と実務に精通した職員の育成のため、実践型研修の充実を図る。 さらに、市区町村職員を対象とした研	(4) 年金給付業務を支える職員の育成等 ○年金給付分野の研修については、本部による階層別研修、業務別研修、専門別研修を引き続き実施しました。 ○高い専門性が求められる年金給付分野については、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象とした「上席年金給付専門職研修」「年金給付専門職研修」、給付業務正規職員を対象とした「給付業務正規職員研修」及び年金相談窓口担当を対象	○年金給付分野の研修について、職員のレベルに応じた複数の研修を実施しました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>修を実施するなど、市区町村との連携を強化する。</td><td>とした「年金相談対応研修」を延べ 12,049 人に実施し、高い専門性を持つ人材の育成に努めました。また、講師を担う上席年金給付専門職を、平成 30 年度の 75 人から令和５年度には 85 人まで増員し、講師体制を拡充するとともに、「年金相談対応研修」のカリキュラムを細分化し、研修の充実を図りました。
【専門別研修（年金給付分野）実施状況】
<table>
<tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>2,302 人</td><td>1,854 人</td><td>2,638 人</td><td>2,627 人</td><td>2,628 人</td></tr>
</table>
○更に、令和５年度の老齢年金請求の増加に対応するため「短期育成プログラム」を実施し、即戦力となる人材の育成を図りました（令和４年度、501 人受講）。
○市区町村向け研修の研修教材について、制度改正内容等を踏まえた更新を行いました。</td><td>○お客様相談室の体制を強化するため、短期育成プログラムを実施し、職員のスキル向上、人材育成を行いました。</td></tr>
<tr><td>(5) 年金給付業務のシステム化の推進
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、給付業務のシステム化を推進する。</td><td>(5) 年金給付業務のシステム化の推進
○お客様手続の簡素化及び利便性向上のため、「マイナポータル」及び「ねんきんネット」を活用し、令和５年９月に扶養親族等申告書の簡易な電子申請を開始するとともに、令和６年度に老齢年金請求書（一部）や受取機関変更届等の簡易な電子申請を開始する予定としています。
○内部処理の正確性の向上等を図るため、年金センターで処理するリストについて、平成30年度より、順次、処理の自動化やリストの統廃合等を行い、平成29年度比でリスト総量の約70%を削減しました。また、リストの処理漏れ等を防止するため、進捗状況をシステム的に管理する仕組みを令和元年10月に導入しました。
○中央年金センターと年金事務所の役割（業務範囲）を見直すため、従来、中央年金センターと年金事務所及び事務センターで異なっていた業務端末等のシステム基盤を令和３年10月に統合し、同一環境によって年金給付の事務処理を行う環境</td><td>○扶養親族等申告書の簡易な電子申請に係るシステムを稼働するとともに、老齢年金請求書や受取機関変更届など、簡易な電子申請の対象届書を拡大するシステム開発を進めました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	を整備しました。	
(6) お客様サービスの向上 ① 多様な年金受給方法等の周知・広報 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。 また、年金制度及び手続きに関し、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。	(6) お客様サービスの向上 ① 多様な年金受給方法等の周知・広報 ○令和４年４月に老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられたことに伴い、66歳以降、老齢年金未請求の方には「繰下げ見込額のお知らせ」の送付を、75歳到達時で老齢年金未請求の方には年金請求書の送付を開始しました。 また、令和５年４月より65歳到達時に受給要件を満たしていない方に対して、年金記録の再確認を促すため、改めて「年金加入期間確認のお願い」の送付を開始しました。 ○令和４年度及び令和５年度に施行された年金制度改正（繰下げ上限年齢の引上げ、繰下げみなし増額の導入、在職老齢年金の見直し等）については、機構ホームページや機構公式Ｘ（旧Twitter）などに制度改正の内容を掲載するとともに、年金事務所窓口等でお客様に配布するリーフレットに改正後の制度内容を記載し、お客様への周知を図りました。また、働きながら年金を受給する方を対象に制度内容（在職老齢年金の見直し、在職定時改定）について、インターネット広告を活用した広報を行いました。 ○市区町村の事務担当者に対して、市区町村向け情報誌に年金制度改正概要を掲載するとともに、厚生年金保険の事業主に対しては、毎月送付する納入告知書に制度改正概要のチラシを同封し、周知を図りました。また、年金委員に対しては、全国年金委員研修において制度内容を説明し、制度周知の促進を図りました。	○繰下げ可能年齢が75歳まで引き上げられたことに伴い、66歳以降、毎年繰下げ見込額をお知らせするなどお客様サービスの充実を図りました。 ○新たに65歳到達時において受給要件を満たしていない方に対して、年金加入期間の確認についてのお知らせの送付を開始し、年金記録の再確認を促しました。 ○年金制度改正の趣旨・内容・手続等について、機構ホームページ、インターネット広告、パンフレット、事業主向けチラシ、市区町村向け情報誌を活用し、お客様への周知広報を着実に実施しました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>○年金に関する請求や届出の手続については、年金請求者や年金受給者が分かりやすく確認できるよう、機構ホームページの内容を順次見直すとともに、令和３年度以降、老齢年金請求書、遺族年金請求書、障害年金請求書、未支給年金請求書の記入方法の動画を新たに作成し、機構ホームページに掲載しました。

○年金額改定通知書については、令和５年５月送付分から二次元コードを付与し、機構ホームページに新設した「令和５年度の年金額及び年金生活者支援給付金支給金額の改定」にかかる特設ページに誘導することで、年金受給者が記載内容を分かりやすく確認できるよう改善しました。
○視覚障害のある年金受給者に対応するため、令和元年度と令和２年度において、統合通知書、年金額改定通知書、年金振込通知書、源泉徴収票等に音声コードを付与しました。また、音声コードと点字表記のある封筒に年金の統合通知書及び年金生活者支援給付金の統合通知書を同封することとし、令和６年度送付分から実施できるように準備を進めました。</td><td>○お客様のご意見をもとに機構ホームページの内容を順次見直し、老齢・遺族・障害等の各年金請求書の手続に係る説明動画を充実させました。
○年金額改定通知書への二次元コード付与、視覚障害のある年金受給者向けの各種通知への音声コード付与により、お客様サービスの向上を図りました。</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>②　年金給付の請求勧奨の取組
○年金の受給資格を有する方の請求もれを防止するため、受給開始年齢到達時に年金加入記録等を記載した年金請求書（事前送付用）などを送付しました。
【実績】
ア　60歳到達時のお知らせ（※）
<table>
<tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>件数</td><td>166,407件</td><td>163,052件</td><td>152,994件</td><td>165,077件</td><td>163,664件</td></tr>
</table>
（※）受給資格要件あり者、なし者の合計
イ　特別支給の老齢厚生年金受給権発生時の請求勧奨
<table>
<tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>件数</td><td>790,094件</td><td>1,171,680件</td><td>595,308件</td><td>620,578件</td><td>1,220,656件</td></tr>
</table></td><td>○年金請求の節目となる機会を捉えて、お客様に対する年金請求書や年金請求のお知らせ等の送付について、計画どおり実施しました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>ウ　65歳到達時の請求勧奨（※）
<table>
<tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>件数</td><td>274,020件</td><td>269,434件</td><td>266,598件</td><td>274,535件</td><td>301,242件</td></tr>
</table>
（※）特別支給の老齢厚生年金の未請求者も含む

エ　69歳到達時の未請求者への請求勧奨
<table>
<tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>件数</td><td>57,069件</td><td>54,849件</td><td>66,490件</td><td>－（※）</td><td>－（※）</td></tr>
</table>
（※）繰下げ見込額のお知らせの送付に伴い、令和４年度以降は勧奨を廃止
（※）令和４年４月より、75歳に到達する年金未請求者の方に対して、年金請求書の送付を開始

〇受給資格を有しながら年金が未請求となっている方に年金を確実にお支払いするため、令和２年から、70歳を超える方で老齢年金を請求されていない方（約6.1万人）に対し、文書、電話、訪問等による個別の請求勧奨を実施しました。この結果、約5.5万人の方から年金請求書を提出いただき、老齢年金を支給しました。
（参考）請求者数の推移
<table>
<tr><td></td><td>令和元年度末</td><td>令和２年度末</td><td>令和３年度末</td><td>令和４年度末</td><td>令和５年度末</td></tr>
<tr><td>請求者数の累計</td><td>1,571人</td><td>23,216人</td><td>48,085人</td><td>53,503人</td><td>55,045人</td></tr>
</table></td><td>〇70歳を超える方への請求勧奨については、年金事務所等からの個別勧奨を行った結果、新たに年金受給に結びついた方は９割を超えました。</td></tr>
<tr><td>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、迅速な決定に努め、各サービススタンダー</td><td>③　迅速な支給決定
〇老齢年金、遺族年金のサービススタンダードは、全期間を通して90%以上を達成しています。障害年金については、令和２年の新型コロナウイルス感染症の影響で、認定医を訪問して行う審査を中止したこと等に伴い一時的に低下しましたが、処理体制の強化等により令和２年12月以降は90%以上を維持しました。</td><td>〇老齢年金、遺族年金及び障害年金のサービススタンダードの達成率は、いずれも90%以上を維持しました。このうち、請求件</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>ドの達成率を 90%以上にする。

＜サービススタンダード＞
・老齢年金：２ヶ月※
・遺族年金：２ヶ月※
・障害年金：３ヶ月
※加入状況の再確認を要しない方は、１ヶ月</td>
<td>【サービススタンダード達成率の推移】
<table>
<tr><th></th><th colspan="2">老齢年金</th><th colspan="2">遺族年金</th><th>障害年金</th></tr>
<tr><th></th><th>１ヶ月※</th><th>２ヶ月※</th><th>１ヶ月※</th><th>２ヶ月※</th><th>３ヶ月</th></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>97.5%</td><td>95.3%</td><td>97.4%</td><td>91.3%</td><td>90.1%</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>97.5%</td><td>97.4%</td><td>97.7%</td><td>95.8%</td><td>75.4%</td></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>98.6%</td><td>97.9%</td><td>98.3%</td><td>96.7%</td><td>95.7%</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>99.0%</td><td>93.3%</td><td>98.2%</td><td>94.8%</td><td>94.8%</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>98.5%</td><td>95.9%</td><td>98.4%</td><td>95.0%</td><td>95.7%</td></tr>
</table>
（※）加入状況の再確認を要しない場合は１ヶ月以内、再確認を要する場合は２ヶ月</td>
<td>数の多い老齢年金（１ヶ月以内）については、令和５年度に98.5%を達成しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(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行う。</td>
<td>(7)　年金生活者支援給付金制度の着実な実施

〇令和元年10月に年金生活者支援給付金制度が施行したことに伴い、年金事務所や中央年金センター等に約700名の職員を配置するとともに、令和元年７月に中央年金センターに年金生活者支援給付金の専門部署を設置しました。また、お客様からの相談・問合せに対応するため、令和元年８月から専用ダイヤル（令和元年度のピーク時は最大500席）を設置しました。
〇年金生活者支援給付金を新たに受給できる見込みがある方に対しては、毎年、はがき型の請求書を送付し、提出いただいた方に年金生活者支援援給付金を新たに支給しました。
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>送付件数</td><td>約768万件</td><td>約58万件</td><td>約53万件</td><td>約53万件</td><td>約50万件</td></tr>
<tr><td>決定件数</td><td>約750万件</td><td>約52万件</td><td>約50万件</td><td>約51万件</td><td>約48万件</td></tr>
</table>
〇令和２年度以降、年金生活者支援給付金を受給している方については、毎年市区町村から所得・世帯データの提供を受け、継続して支給要件に該当するか要件判</td>
<td>〇新たに年金生活者支援給付金の支給要件に該当した方に対し、適切に請求勧奨を行いました。

〇年金生活者支援給付金を受給されている方が、継続して支給要</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>定を行った上で、支援給付金を支給しています。
<table>
<tr><td></td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>対象者数</td><td>約750万件</td><td>約757万件</td><td>約769万件</td><td>約776万件</td></tr>
<tr><td>継続支給件数</td><td>約716万件</td><td>約728万件</td><td>約 736 万件</td><td>約742万件</td></tr>
</table></td><td>件に該当しているか適確に確認し、年金生活者支援給付金の支給を遅滞なく行いました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

(1) 年金記録の確認等の対応
年金記録の回復のため、引き続き、以下の取組を行う。</td><td>６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

(1) 年金記録の確認等の対応
○未統合記録の解明を図るための以下の取組を行った結果、未統合記録は約 1,713 万件（令和６年３月）となり、第２期中期計画終了時点（平成 31 年３月）から約 149 万件減少しました。
【未統合記録（5,095 万件）の状況】
<table><tr><td>平成 31 年 3 月</td><td>令和 2 年 3 月</td><td>令和 3 年 3 月</td><td>令和 4 年 3 月</td><td>令和 5 年 3 月</td><td>令和 6 年 3 月</td></tr><tr><td>約 1,862 万件</td><td>約 1,823 万件</td><td>約 1,794 万件</td><td>約 1,773 万件</td><td>約 1,736 万件</td><td>約 1,713 万件</td></tr></table></td><td>○未統合記録の解明に向けた取組により約 149 万件の記録の解明が進みました。</td></tr>
<tr><td>① ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけ
未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用し、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認やあった場合の申出を呼びかける。</td><td>① ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけ

○ねんきん特別便等に未回答の方に対し、平成 30 年度から未統合記録の確認を呼びかける通知を順次送付した結果、令和元年度から令和６年３月時点で約 66 万件送付し、約 13 万件の記録が回復しました。
○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、年金事務所等でご自身の年金記録の確認するよう促すメッセージを「ねんきん定期便」に記載し、令和６年３月までに約 237.9 万件の呼びかけを実施しました。

○「ねんきんネット」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「持ち主不明記録検索」機能を引き続き提供しました。
令和４年度から機構ホームページ及びねんきんネットのトップページにキービジ</td><td>○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答の方に対し、約 66 万件の未統合記録の確認を呼びかける通知を送付し約13万件の記録を回復することができました。また、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答の方に対し、「ねんきん定期便」にメッセージを記載し年金事務所等での記録の確認を促しました。
○ねんきんネットの「持ち主不明記録検索」機能を引き続き提供するとともに、機構ホームペー</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	ュアル等を設置したほか、令和５年５月からねんきん定期便の紙面を活用し、機能の周知を図りました。	ジ等で周知を図りました。
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。	②　お客様からの年金記録に関する申出への対応 ○年金請求時等、お客様が相談される際には、年金記録の確認に関する申出があった場合はもちろん、年金記録に空白期間があるお客様についても「業務処理要領」に基づき記録の有無等の確認を徹底しました。 ○お客様の年金加入記録を通知する「ねんきん定期便」を活用し、その内容に「もれ」や「誤り」がないか呼びかけました。また、59 歳の方に対しては、加入記録の漏れが多いケースや年金額が増額になった例等を記載したリーフレットを同封し、年金記録の確認の呼びかけを実施しました。 ○年金額改定通知書（振込通知書）を活用し、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認及び心当たりがある場合は年金事務所への相談を促しました。 ○年金請求書（事前送付用）に同封するリーフレットを活用し、ご本人及びご家族（亡くなられた方を含む）の年金記録の確認及び心当たりがある場合には年金事務所への相談を促しました。	○年金請求時や各種呼びかけの機会において、業務処理要領に基づき記録の確認を徹底しました。 ○機構から送付する各種通知等を活用して記録確認の呼びかけを行いました。
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、より一層の徹底を図る。	③　年金請求時における対応 ○お客様が年金請求手続に来所される場合に、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底しました。 また、令和４年４月より、各事務センターで行っていた記録調査業務等について本部及び年金事務所で行う体制とし、業務の効率化や業務品質の確保を図りました。	○年金請求時等の来所時において、業務処理要領に基づき記録の確認を徹底しました。また、令和４年４月より記録調査業務等について本部及び年金事務所で行う体制とし、業務の効率化や業務品質の確保を図りました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>④　未統合記録の検証
〇これまでの未統合記録の解明状況を踏まえ、年金受給につながる可能性の検証を目的とし、死亡者に関連する記録と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、それぞれ約 600 件のサンプル調査を令和５年２月から実施したところ、死亡者に関連する記録について、年金の給付に結び付く可能性の高い記録が６件判明しました。
〇このサンプル調査の結果により判明した６件と同じ属性の記録について調査を行い、判明した計 54 件の記録についてご遺族の方に年金請求のご案内をしたところ、令和６年３月末時点で、８件について平均で約 70.2 万円（年額）の年金額が回復しました。</td><td>〇死亡者に関連する記録のサンプル調査の結果を踏まえた調査を行い、計 54 件のご遺族の方に請求のご案内を行いました。</td></tr>
<tr><td>(2)　年金記録の正確な管理等の実施
年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。</td><td>(2)　年金記録の正確な管理等の実施</td><td></td></tr>
<tr><td>①　マイナンバーを利用した適正な記録管理</td><td>①　マイナンバーを利用した適正な記録管理</td><td></td></tr>
<tr><td>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</td><td>〇年金記録の適正な管理を行うため、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの取組を行った結果、令和６年３月末時点で紐付け率は 99.80%となりました。
【被保険者・受給者全体の紐付け率】
<table><tr><th>年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>紐付け率</td><td>99.6%</td><td>99.71%</td><td>99.76%</td><td>99.78%</td><td>99.80%</td></tr></table>・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るなど、マイナンバーを確実に確認することで基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを徹底しました。</td><td>〇年金記録の適正な管理を行うため、資格取得時における基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを徹底しました。
さらに、マイナンバー未収録者には市区町村や事業主に協力依頼を行うとともにご本人に届出勧奨を行うことで、第１号被保険者は約 4.3 万件、第２号被保</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
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。 　また、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。	・第１号被保険者 機構から市区町村にマイナンバー未収録者リストを送付し、市区町村において、当該未収録者の住民基本台帳情報を確認していただいた結果、機構で保有する住所情報等と相違している者については、関係報告書の提出を依頼しました。市区町村から提出された関係報告書を処理する際に、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを約 3.5 万件行いました。 また、上記取組においても未紐付けが解消出来なかった対象者等のご本人には機構から個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを約 0.8 万件行いました。 ・第２号被保険者 機構から事業主にマイナンバー未収録者一覧を送付し、個人番号等登録届の提出を依頼しました。個人番号等登録届を提出していただくことで、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを約 4.2 万件行いました。 また、上記取組においても未紐付けが解消出来なかった対象者等のご本人には機構から個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを約 0.7 万件行いました。 ・第３号被保険者 機構から事業主にマイナンバー未収録者一覧（協会管掌健康保険の被扶養配偶者であることが確認できた者）を送付し、個人番号等登録届の提出を依頼しました。個人番号等登録届を提出していただくことで、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを約 1.3 万件行いました。 また、上記取組においても未紐付けが解消出来なかった対象者等のご本人には機構から個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを約 1.5 万件行いました。	険者は約 4.9 万件、第３号被保険者は約 2.8 万件、年金受給者は約 5.2 万件、受給待機者は約 0.3 万件の合計約 17.5 万件について、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行いました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	・年金受給者 現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底することにより、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを約5.2万件行いました。 ・受給待機者 年金請求時の紐付けを徹底するとともに機構からご本人に個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを約0.3万件行いました。	
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。	②　情報提供とお客様による確認 ※取組状況については、Ⅰ－８(1)に記載。	
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。	③　届書の電子化 ※取組状況については、Ⅱ－４(1)に記載。	
④　厚生年金基金への情報提供 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	④　厚生年金基金への情報提供 〇事業主から機構に提出された届書等の処理による標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報について、現存する全ての厚生年金基金に対し、６ヶ月ごとに２回に分	〇第３期中期計画のとおり、厚生年金基金加入員の記録に係る情

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
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。	けて情報提供しました。 ・令和５年７月及び令和６年１月に情報提供	報を定期的に基金に提供しました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
７．年金相談 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。	**７．年金相談**	
(1) 年金事務所での相談 ① 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。	(1) 年金事務所での相談 ① 各種チャネル体制の整備 〇電話チャネルに関して、年金事務所の事業規模に応じた適切な応答数を確保し、お客様サービスの向上等を図る観点から、年金事務所の IVR（自動音声案内装置）設定の標準モデルを策定しました（令和６年４月）。 ※人口動態の変動を踏まえた年金事務所の適正配置の取組状況については、Ⅱ－１(1)③に記載。	〇お客様サービスの向上等を図ることを目的に、年金事務所の電話における IVR 設定の標準モデルを策定しました。
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。	② 年金相談窓口の整備 〇年金相談に精通した職員等による安定的な組織体制を維持するため、年金相談職員（無期雇用職員）の増員を行うなど、相談窓口体制の強化を継続的に実施しています。全国の年金相談ブースにおける正規雇用職員、年金相談職員等の配置割合は令和６年４月時点で●%となり、安定的な相談窓口体制の運営を維持しました。	〇相談窓口体制の強化を継続的に実施し、正規雇用職員、年金相談職員等の配置割合は令和６年４月時点で●%となり、安定的な相談窓口体制の運営を維持しました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>【窓口相談体制の推移】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td>年金事務所の来訪相談件数</td><td>3,579,413件</td><td>3,068,119件</td><td>2,934,137件</td><td>2,927,966件</td><td>3,035,650件</td><td>―</td></tr>
<tr><td>相談ブース数</td><td>1,688ﾌﾞｰｽ</td><td>1,686ﾌﾞｰｽ</td><td>1,606ﾌﾞｰｽ</td><td>1,586ﾌﾞｰｽ</td><td>1,688ﾌﾞｰｽ</td><td>1,688ﾌﾞｰｽ</td></tr>
<tr><td>正規雇用職員等配置割合（※）</td><td>93.4%</td><td>95.6%</td><td>96.1%</td><td>95.9%</td><td>94.5%</td><td>●%</td></tr>
</table>
（※）「正規雇用職員等」とは、正規雇用職員、年金相談職員（無期雇用職員）及び社会保険労務士</td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>③　年金給付業務の品質の向上
○上席年金給付専門職が講師となり、年金相談窓口を担当する職員を対象とした「年金相談対応研修」を、延べ7,999人に実施し、高い専門性を持つ人材の育成に努めました。また、「年金相談対応研修」のカリキュラムを細分化し、研修の充実を図りました。更に、令和５年度の老齢年金請求の増加に対応するため「短期育成プログラム」を実施し、即戦力となる人材の育成を図りました。
【上席年金給付専門職による研修等の実施状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>巡回による指導</td><td>4,533回</td><td>7,127回</td><td>7,389回</td><td>7,984回</td><td>8,989回</td></tr>
<tr><td>実践型研修</td><td>279回</td><td>177回</td><td>290回</td><td>339回</td><td>240回</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>4,812回</td><td>7,304回</td><td>7,679回</td><td>8,323回</td><td>9,229回</td></tr>
</table>
※ 巡回等には窓口職員以外も含む
※ 令和４年度は「短期育成プログラム」を498人に実施</td><td>○上席年金給付専門職による巡回指導および実践型研修を行い、窓口職員のスキル向上を図りました。</td></tr>
<tr><td>④　来所相談について、正確な給付のために質的な向上を図るとともに、引き続き、待ち時間の短縮とサービスの向上に努める。</td><td>④　予約制の拡充と待ち時間対策
○予約率は93.4%（令和５年度末時点）と、引き続き90%以上を維持しました。
【予約率の推移】
<table>
<tr><th>令和元年度末</th><th>令和２年度末</th><th>令和３年度末</th><th>令和４年度末</th><th>令和５年度末</th></tr>
<tr><td>93.9%</td><td>95.6%</td><td>98.0%</td><td>97.4%</td><td>93.4%</td></tr>
</table></td><td>○継続して予約相談の周知・広報に取り組んだことにより、令和５年度末の全国平均予約率は93.4%となりました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>※令和３年度以降は年金額改定通知書や源泉徴収票等の再交付を除く

○予約制が定着し、窓口相談体制が整備され、予約のないお客様も適切に対応したことにより、平均待ち時間 30 分未満で対応しています。

○予約枠を拡大することにより予約相談までの待ち日数の短縮に努めました。
なお、令和２年度および令和５年度は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する年であったこと等から、平均予約待ち日数が長くなっています。
【平均予約待ち日数推移】
<table><tr><td>令和２年度末</td><td>令和３年度末</td><td>令和４年度末</td><td>令和５年度末</td></tr><tr><td>13.6 日</td><td>7.0 日</td><td>9.2 日</td><td>19.0 日</td></tr></table>
○インターネットからの年金相談予約を受け付けるサービス（ネット予約）について令和３年５月に導入し、受給開始年齢到達時に送付する老齢年金請求書（事前送付用）を対象に運用を開始しました。令和４年３月から繰上げや繰下げ等に関する老齢年金請求書に対象を拡充し、令和６年１月から遺族・未支給年金、障害年金に対象を拡充しました。また、年金相談予約周知用チラシ等を見直したうえでネット予約の周知を実施する等、お客様の利用促進を図りました。
※老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約割合 20.4%（令和６年３月）
○令和元年度より、年金相談の準備業務のうち、相談者に関する被保険者記録等の印刷業務についてＲＰＡ（※）技術を活用し自動化しました。また、印字項目の見直し等、システム改善を行い、予約相談における事前準備業務の効率化を図りました。
（※）Robotic Process Automation の略。一般的には「人の代わりに作業をするソフトウェア型のロボット」と言われている。</td><td>○予約制の定着により、平均待ち時間 30 分未満で対応しています。
○予約枠を拡大することにより予約相談までの待ち日数の短縮に努めましたが、令和２年度および令和５年度は平均予約待ち日数が長くなりました。

○インターネットからの年金相談予約を導入し、チラシやホームページを活用した周知広報を行うことによりネット予約の利用促進を図りました。

○ＲＰＡを活用した被保険者記録等の自動印刷を導入し、予約相談における事前準備業務の効率化を図りました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>○お客様へより丁寧な対応ができるよう、令和５年 10 月から１件あたりの予約相談時間の見直しを行いました。</td><td>○予約相談時間の見直しにより、より丁寧な対応ができるようになりました。</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>⑤　その他のチャネル
○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が近隣にない地区に職員や委託社会保険労務士を派遣して出張相談を実施しました。
【出張相談実績】
<table>
<tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>57,029 件</td><td>43,353 件</td><td>47,799 件</td><td>42,263 件</td><td>41,976 件</td></tr>
</table>
○離島等の遠隔地における年金相談のニーズを踏まえ、新潟県佐渡市に加え、令和３年３月に長崎県五島市及び壱岐市にテレビ電話相談の窓口を設置しました。

○年金事務所の受付時間内に来訪や電話ができない等、当機構の既存の相談方法の利用が困難なお客様を対象として、「ねんきんネット」を活用したオンラインによる文書相談の環境構築について検討し、システム開発に着手しました。</td><td>○年金事務所が近隣にない地域に在住するお客様への相談サービスの充実のため、出張相談を実施しました。

○離島等の遠隔地にテレビ電話相談の窓口を設置しました。

○オンラインによる文書相談の環境構築に向け、システム開発に着手しました。</td></tr>
<tr><td>(2) 年金相談センターでの相談
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。</td><td>(2) 年金相談センターでの相談
○全国社会保険労務士会連合会と連携し、相談員の質の向上のため、年金相談センター（オフィス）単位での毎月１回以上の相談員研修や、年金制度改正等に伴う改正内容や、事務処理等に係る相談員研修などを実施しました。
【年金相談センター（オフィス）の相談実績】
<table>
<tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>835,669 件</td><td>740,922 件</td><td>659,120 件</td><td>652,386 件</td><td>709,159 件</td></tr>
</table>
○年金相談センターの外部委託に係る契約形態について、運営の安定化のため、令和３年度より複数年契約に変更しました。</td><td>○社労士連合会と協力連携し、研修の充実を図ることで年金相談の質の向上を図りました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
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。	※年金相談センター（オフィス）の適正配置等の取組状況は、Ⅱ－１(1)③に記載。	
(3) コールセンターでの相談 ①　コールセンターについては、運営体制の見直し等を継続的・機動的に行い、お客様のニーズに応えられる体制を維持・整備するとともに、システム面の対応を含め、更なるサービスの質の向上を図る。	(3) コールセンターでの相談 ○常設の「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル（国民年金・厚生年金保険・市区町村別）」等に加え、多様なお客様のニーズに対応するため、下記の目的別・内容別にコールセンターを設置し、運営体制の見直しを継続的に行うことで、機動的な運営を実現しました。 ・扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル ・被災者専用フリーダイヤル ・年金生活者支援給付金専用ダイヤル（令和元年８月） ・老齢年金請求者専用フリーダイヤル（令和２年１月） ・年金振込通知書印刷誤り事案対応の専用フリーダイヤル（令和３年 10 月）　等 ○入電数の平準化を図ることで、より多くの入電に対応するため、一時的に電話照会が集中する扶養親族等申告書や源泉徴収票等の通知書の大量発送物について、発送時期を分散するなどの対策を実施することで、応答率の向上に繋げました。 ○応答品質の向上のため、相談内容やお客様の声を収集・分析し、共有すべき事例について、オペレーターへ迅速に周知徹底を図るとともに、照会の多い事項を中心にオペレーター向けＱ＆Ａを充実させました。 ○コールセンターの地方分散化とコスト削減の観点から、「予約受付専用ダイヤル」について、東京都渋谷区から広島県広島市へ移転（令和４年４月）しました。 ○年金事務所、コールセンター及び市区町村において、外国語による対応が必要なお客様から相談を受けた場合に、10 か国語の通訳サービス「マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）」により、電話を利用した通訳サービスを提供しまし	○常設の「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル（国民年金・厚生年金保険・市区町村別）」等に加え、多様なお客様のニーズに対応するため、目的別・内容別にコールセンターを設置し、運営体制の見直しを継続的に行うことで、機動的な運営を実現しました。 ○マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）について、年金事務所及びコールセンターに

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>た。
（令和６年３月末現在において、利用する市区町村は 672 市区町村）</td><td>加え、令和２年 10 月より利用対象者を市区町村にも拡大する等して、外国語による対応が必要なお客様の利便性の向上を図りました。</td></tr>
<tr><td>②　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。</td><td>〇応答率については、令和２年度以降、70%以上を維持しました。令和５年度末の応答率についても 76.8%となっており、着実に向上しました。
【コールセンター全体の応答率推移】
<table>
<tr><td>年　度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>応答率</td><td>67.2%</td><td>70.6%</td><td>71.6%</td><td>73.0%</td><td>76.8%</td></tr>
</table></td><td>〇入電数の平準化の取組やコールセンター間の連携強化、オペレーターへの研修強化等により、令和２年度以降、コールセンター全体の応答率は 70%以上を維持しました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>

８.分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

(1) 分かりやすい情報提供の推進

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、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。

① ホームページの活用

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。

</td><td>

８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

(1) 分かりやすい情報提供の推進

① ホームページの活用

〇令和２年９月にホームページの全面リニューアルを行い、シンプルなデザインの採用、配色・デザインの統一、対象者別・シーン別メニューの設置、スマートフォンの画面サイズに合わせた自動表示機能の搭載等、各種改善を実施しました。

〇外国人や海外在住の方向けにより分かりやすく情報を提供するため、多言語版パンフレットの拡充や平易な日本語で説明した記事の新設等、掲載情報の改善・充実を実施しました。

〇その他、以下の施策を推進しました。

〔ホームページへの誘導促進施策〕

・機構公式Ｘ（旧 Twitter）の継続的発信（令和５年度総発信件数　341 件）

・各種通知等への二次元コードの掲載（令和５年度末総掲載件数　112 件）

〔ホームページの機能充実施策〕

・動画の掲載（令和５年度総再生回数　136.1 万回）

・チャットボットの導入（令和５年度総利用件数　52.5 万件）

〇上記取組もあり、令和５年度総アクセス数は２億 3,511 万件（令和元年度の１億 9,574 万件から 20%増）となりました。

【ホームページの総アクセス数の推移】

<table>
<tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>総アクセス数</td><td>1 億 9,574 万件</td><td>2 億 848 万件</td><td>2 億 1,710 万件</td><td>2 億 2,922 万件</td><td>2 億 3,511 万件</td></tr>
</table>

</td><td>

〇ホームページについて、構成内容や情報提供方法の充実に努め、より分かりやすく利用しやすいホームページの提供に向けた各種改善に取り組みました。

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

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>②　「ねんきんネット」及びねんきん定期便による情報提供
「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。
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。</td>
<td>②　「ねんきんネット」及びねんきん定期便による情報提供
ア　「ねんきんネット」による情報提供
【ユーザ拡大の取組】
○個人のお客様に対するオンラインサービスに関して、「ねんきんネット」をネットチャネルの中心と位置づけ、マイナンバーカード・マイナポータルの認証機能を入口として、個人の簡単な年金手続がオンラインで完結できることを目指す観点から、「ねんきんネット」利用者の拡大に向けた取組を推進しました。
○取組の結果、「ねんきんネット」利用者は、令和６年３月末で 1,098 万人となり、令和５年度の目標として掲げていた 1,000 万人を達成し、令和元年度末と比較して 520 万人増加しました。
特に、マイナポータル経由での利用者は 461 万人と大幅に増加し、「ねんきんネット」の利用者全体のほぼ半数がマイナポータル経由での利用者となりました。
【「ねんきんネット」利用者等】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>利用者全体</td><td>578 万人</td><td>666 万人</td><td>770 万人</td><td>908 万人</td><td>1,098 万人</td></tr>
<tr><td>うちマイナポータル経由（※）</td><td>－</td><td>７万人</td><td>70 万人</td><td>216 万人</td><td>461 万人</td></tr>
</table>
（※）既に「ねんきんネット」ユーザだった方が、マイナポータル経由で「ねんきんネット」の利用を開始した場合を含む
＜利用拡大に向けた取組＞
（本部の取組）
・マイナポータルとねんきんネットの認証連携機能について、スマートフォンで簡易に連携できるよう改善（令和３年７月）
・お客様がより簡易にユーザ登録を行うことが可能となるよう、ねんきん定期便にアクセスキーと二次元コード（スマートフォン等でユーザＩＤ申請画面に直接遷移できるリンク先）を表示</td>
<td>○「ねんきんネット」利用者の拡大に向けた取組を推進した結果、令和６年３月末で 1,098 万人となり、令和元年度末と比較して 520 万人増加しました。

○お客様がより簡易にユーザ登録を行うことが可能となるよう、マイナポータルとねんきんネッ</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>・インターネット広告や機構公式Ｘ（旧 Twitter）を活用した情報発信
・マイナポータルのお知らせ機能やねんきんネットのお知らせメール機能を活用した周知広報
（年金事務所の取組）
・窓口対応時等における、リーフレットを用いた各種サービスに係る説明及び利用勧奨
・年金セミナー時等における利用勧奨
・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勧奨
・市区町村に対するマイナンバーカード発行窓口へのリーフレット設置依頼

【電子版ねんきん定期便（ペーパーレス）の推進】
〇「ねんきんネット」の機能の１つである電子版ねんきん定期便に関して、紙からの切替えをしていただけるよう以下の取組を実施しました。
・ねんきん定期便に電子版ねんきん定期便のメリット（「紙」の郵送より１～２か月程度早く確認できる等）を案内
・紙のねんきん定期便を選択している「ねんきんネット」利用者に対して、「ねんきんネット」ログイン時に電子版ねんきん定期便への切替えを促す案内を「ねんきんネット」画面上に表示
・「ねんきんネット」利用者全員に対して、お知らせメールを送付
〇取組の結果、電子版ねんきん定期便に切替えていただいた方は、令和６年３月末で353 万人となり、令和元年度末時点と比較し 256 万人増加しました。
＜「紙」から電子版ねんきん定期便に移行した人数＞
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度末</th><th>令和２年度末</th><th>令和３年度末</th><th>令和４年度末</th><th>令和５年度末</th></tr>
<tr><td>移行登録人数</td><td>97 万人</td><td>150 万人</td><td>201 万人</td><td>260 万人</td><td>353 万人</td></tr>
</table>
</td>
<td>トの認証連携機能の改善やねんきん定期便にスマートフォン等から、ユーザＩＤの申請画面に直接遷移する仕組みを構築しました。

〇電子版ねんきん定期便のメリットの周知等、紙のねんきん定期便から切替えをしていただくための取組を行った結果、電子版ねんきん定期便の登録件数は353 万人となり、令和元年度末時点と比較し 256 万人増加しました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	【お客様目線に立った情報提供】 〇より見やすく分かりやすい画面となるよう、パソコン版、スマートフォン版ともに以下の改善を行いました（令和２年１月）。 ・コントラストなどに配慮した配色としたユニバーサルデザインを取り入れるとともに、イメージ写真とアイコンを使用し、お客様がお探しの情報をより見つけやすくなるよう改善を実施 ・重複した説明や縦長のスクロールを簡素化し、画面の遷移方法を見直すことで、お客様が必要な情報へ簡単に辿り着つくことができるよう改善を実施 〇お客様からの要望を踏まえ、ねんきん定期便が届かない海外居住者が「ねんきんネット」から「電子版ねんきん定期便」を閲覧できるよう機能改善を行いました（令和４年 10 月）。 〇制度改正等を踏まえ、年金見込み額試算機能を以下のとおり改善しました。 ・厚生年金保険の標準報酬月額の上限改定に対応（令和２年９月） ・老齢年金の繰下げ受給の上限年齢引上げ、繰上げ受給の減額率の見直し、在職老齢年金制度の見直し等に対応（令和４年４月施行） 〇「ねんきんネット」更改に向け、以下の機能改善に係るシステム開発を実施しています（令和７年１月開始予定）。 ・年金見込み額試算機能における操作性の改善 ・インターネット年金相談予約時における入力項目の省略　等	〇お客様がお探しの情報をより見つけやすくなるようにするため、ねんきんネットの画面にユニバーサルデザインやイメージ写真を導入するなどの改善を実施しました。 〇ねんきん定期便が届かない海外居住者が「ねんきんネット」から「電子版ねんきん定期便」を閲覧できるよう機能改善を行いました。
	イ　ねんきん定期便による情報提供 〇加入者に対して、35 歳、45 歳、59 歳の方には封書により保険料納付実績や年金見込額、全期間の年金加入期間に関する情報提供を、それ以外の方には、はがきにより保険料納付実績や年金見込額、直近１年間の年金加入期間に関する情報提供を行いました。また、文字数の削減や文字の拡大、図やグラフを活用するなど、分かりやすい情報提供を行いました。	〇加入者に対して、35 歳、45 歳、59 歳の方には封書により保険料納付実績や年金見込額、全期間の年金加入期間に関する情報提供を、それ以外の方には、はがき

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>③　年金関係の各種情報提供
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。</td>
<td>特に年金の繰下げ制度に係る令和４年４月からの制度改正に対応した年金見込額等について、受給開始時期を 75 歳まで選択できることを明記した図やグラフを用いて分かりやすく情報提供を行いました。
【ねんきん定期便の送付状況】
<table>
<tr><td>事業年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>送付件数</td><td>約 6,346 万件</td><td>約 6,308 万件</td><td>約 6,373 万件</td><td>約 6,296 万件</td><td>約 6,284 万件</td></tr>
</table>
③　年金関係の各種情報提供
〇ねんきん定期便を活用して、下記の情報提供を継続的に行いました。
・「ねんきんネット」の利用促進
・国民年金任意加入制度のお知らせ
・年金の繰下げ制度のお知らせ　等
〇目の不自由なお客様への情報提供の充実を図るため、通知書や送付用封筒に、スマートフォン等から読み取ることで通知書の概要等を音声で読み上げることができる音声コードの付与を進め、以下の通知書について付与を行いました。
・年金生活者支援給付金請求書（令和元年 10 月～）
・年金振込通知書（令和２年８月～）
・扶養親族等申告書（令和２年９月～）
・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書（令和２年 11 月～）
・源泉徴収票（令和３年１月～）
・統合通知書（※）、年金額改定通知書（※）、年金生活者支援給付金支給金額（改定）通知書（令和３年６月～）
（※）視覚障害のある年金受給者に限り付与していたものを、その他の年金受給者にも拡大。
〇年金請求書（事前送付用）に繰下げ制度に関するチラシを同封し、周知を図りました。</td>
<td>により保険料納付実績や年金見込額、直近１年間の年金加入期間に関する情報提供を行いました。また、文字数の削減や文字の拡大、図やグラフを活用するなど、分かりやすい情報提供を行いました。

〇各種個人向け文書送付の機会を活用し、年金関係の各種情報提供について、お客様の属性に応じ、機会や時節を捉えて実施しました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	○遺族年金受給者に送付する統合通知書に遺族年金失権時の手続に関するチラシを同封し、周知を図りました。 ○年金振込通知書（10 月定期支払分）の紙面を活用し、以下の制度について周知を図りました。 ・年金生活者支援給付金制度（令和元年度～） ・在職定時改定制度（令和４年度～）	
(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よる情報提供活動を強化し、制度理解の促進を図る。	(2) 公的年金制度に対する理解の促進	
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。	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、年金セミナーや制度説明会を実施するとともに、公的年金にかかる基本的な制度内容や年金受給にかかるメリット、具体的な事務手続きについて、正しく分かりやすい資料を作成し、情報提供を行いました。また、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、年金セミナー、制度説明会については、従来の対面形式に加え、非対面形式も取り入れて実施しました。	

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>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、更なる充実を図る。</td>
<td>ア　年金セミナー、年金制度説明会の充実

○従来の対面型による実施のほか、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、Ｗｅｂ会議ツールを活用したオンラインで実施する方法や、機構が作成した年金制度を紹介する年金セミナー用動画（ＤＶＤ）を視聴いただく方法など非対面型の年金セミナー及び制度説明会を実施しました。
【年金セミナー及び制度説明会実施状況】
<table>
<tr><th>取組
（対象機関）</th><th colspan="2"></th><th>令和
元年度</th><th>令和
２年度</th><th>令和
３年度</th><th>令和
４年度</th><th>令和
５年度</th></tr>
<tr><td rowspan="5">年金セミナー
（教育機関等）</td><td rowspan="4">開催回数</td><td>計</td><td>3,834 回</td><td>2,125 回</td><td>3,077 回</td><td>3,488 回</td><td>3,156 回</td></tr>
<tr><td>対面型</td><td>3,834 回</td><td>1,129 回</td><td>1,599 回</td><td>2,778 回</td><td>2,697 回</td></tr>
<tr><td>非対面型</td><td>—</td><td>148 回</td><td>412 回</td><td>466 回</td><td>333 回</td></tr>
<tr><td>DVD 提供形式</td><td>—</td><td>848 回</td><td>1,066 回</td><td>244 回</td><td>126 回</td></tr>
<tr><td colspan="2">参加人数</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>162,894 人</td><td>164,105 人</td></tr>
<tr><td rowspan="5">制度説明会
（企業・自治会等）</td><td rowspan="4">開催回数</td><td>計</td><td>3,028 回</td><td>1,083 回</td><td>4,417 回</td><td>3,694 回</td><td>1,965 回</td></tr>
<tr><td>対面型</td><td>3,028 回</td><td>918 回</td><td>3,418 回</td><td>1,969 回</td><td>1,703 回</td></tr>
<tr><td>非対面型</td><td>—</td><td>165 回</td><td>918 回</td><td>1,725 回</td><td>262 回</td></tr>
<tr><td colspan="2">参加人数</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>65,712 人</td><td>82,324 人</td></tr>
</table>
○セミナー等の内容の充実のため、退職者や６か国語に対応した外国人向けの説明動画及び厚生年金保険における子育て支援制度の動画を作成しました。</td>
<td>○従来の対面型による実施のほか、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、Ｗｅｂ会議ツールを活用したオンラインで実施する方法や、機構が作成した年金制度を紹介する年金セミナー用動画（ＤＶＤ）を視聴いただく方法など非対面型の年金セミナー及び制度説明会を実施しました。
セミナー等の内容の充実のため、退職者や外国人向けの説明動画及び厚生年金保険における子育て支援制度の動画を作成しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>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、関係団体等への働きかけを強化し、委嘱</td>
<td>イ　年金委員活動の活性化
○年金委員制度や活動内容の広報を実施し、年金委員数が増加しました。</td>
<td>○年金委員制度や活動内容の広報を実施し、年金委員の委嘱拡大を進めました。
また、年金委員の活動に必要な</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>拡大を進める。</td><td>【年金委員数】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度末</th><th>令和２年度末</th><th>令和３年度末</th><th>令和４年度末</th><th>令和５年度末</th></tr>
<tr><td>職域型
年金委員数</td><td>112,340 人</td><td>112,161 人</td><td>119,411 人</td><td>126,640 人</td><td>130,447 人</td></tr>
<tr><td>地域型
年金委員数</td><td>4,708 人</td><td>5,299 人</td><td>6,570 人</td><td>8,087 人</td><td>8,697 人</td></tr>
</table>
〇年金委員の活動に必要な情報を機構ホームページにより情報発信するとともに、委員との情報共有や活動依頼を目的とした連絡会・研修会を実施しました。
特に、短時間労働者適用拡大等制度改正に係る研修を実施し、職場や地域における制度改正内容を依頼しました。</td><td>情報を機構ホームページにより情報発信するとともに、委員との情報共有や活動依頼を目的とした連絡会・研修会を実施しました。</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>②　関係団体との連携
〇地域に根ざした年金制度の周知・広報を推進するため、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会等）と連携し、地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、効果的な連携方法等について意見聴取を実施しました。</td><td>〇毎年度、地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、委員の皆様へ事業の取組状況等を報告するとともに、公的年金制度に対する理解をより深め、制度加入及び保険料納付に結び付けるための効果的な連携方法等について意見聴取を行いました。</td></tr>
<tr><td>(3)　お客様サービスの向上
公的年金事業及び機構に対するお客様のご意見ご要望を的確に把握・分析し、その結果を業務運営に反映させることによりお客様サービスの向上を図るため、以下の取組を行う。</td><td>(3)　お客様サービスの向上</td><td></td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
①　「お客様へのお約束 10 か条」の実現 お客様へのサービスの具体的目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」の実現に向けた取組を具体的に進める。	①　「お客様へのお約束 10 か条」の実現 ○各拠点に「お客様へのお約束 10 か条」のポスターを掲示するとともに、拠点長が自拠点内のサービス実施状況を毎月チェックし、改善に努めました。 ○お客様へのサービスの具体的目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」に基づく取組が、国際社会保障協会（ＩＳＳＡ）による、社会保障機関が取り組む優れた事業を表彰するグッドプラクティス賞コンテストの特別優秀賞を受賞しました（令和４年２月）。	○拠点長による自拠点内のサービス実施状況の毎月チェックを行いました。 令和４年２月に、「お客様へのお約束 10 か条」に基づく取組が、国際社会保障協会（ＩＳＳＡ）による、社会保障機関が取り組む優れた事業を表彰するグッドプラクティス賞コンテストの特別優秀賞を受賞しました。
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。	②　ＣＳ意識向上の取組 ○「サービス推進の手引き」を活用した職場内ＣＳ研修を各職場で実施しました。 ○「サービス推進の手引き」に基づく、本部職員による全ての年金事務所に対する「サービス巡回指導」を通じ、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を実施しました。 ○令和４年度には「接遇・マナー動画」の提供により、役職員のＣＳ意識の向上が図られるよう取り組み、令和５年度には障害者差別解消法の改正を踏まえ、「障害があるお客様対応の研修用動画」を新たに作成、役職員に提供し、障害者対応の意識	○「サービス推進の手引き」を活用した職場内ＣＳ研修の実施により、役職員のＣＳ意識の向上が図られるよう取り組みました。 ○本部職員によるサービス巡回指導を全ての年金事務所に実施し、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を実施しました。 ○「接遇・マナー動画」の提供により役職員のＣＳ意識の向上、及び障害者対応の研修用動画を新

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>向上が図られるよう取り組みました。</td><td>たに作成、役職員への提供により、障害者対応の意識向上が図られるよう取り組みました。</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>③　分かりやすいお客様向け文書の作成

〇機構本部が提供するお客様向け文書について、以下の取組により、より分かりやすい文書・有意義な情報提供となるよう改善を実施しました。
・機構職員で構成する「お客様向け文書審査チーム」による審査
【「お客様向け文書審査チーム」審査状況】
<table>
<tr><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>33 件</td><td>39 件</td><td>37 件</td><td>38 件</td><td>33 件</td></tr>
</table>
・特に多くのお客様にお送りする文書に係る、若い世代を含めた「アンケートモニター」及び「お客様向け文書モニター会議」による審査・意見の反映
【「お客様向け文書モニター会議」審査状況】
<table>
<tr><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>９件</td><td>13 件</td><td>16 件</td><td>12 件</td><td>11 件</td></tr>
</table></td><td>〇お客様向け文書の作成においては、「お客様向け文書審査チーム」、「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線で見てより分かりやすい文書となるよう改善を図りました。
また、令和３年度からは、新たにアンケートモニターを設置し、若い世代を含めた幅広いお客様目線でご意見をいただくことで更なる分かりやすさの実現に向けた取組を実施しました。</td></tr>
<tr><td>④　お客様からの意見の収集や施策の反映等
・　各年金事務所の「ご意見箱」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、他の方法でも必要な調査等を行い、更なるサ</td><td>④　お客様からの意見の収集や施策の反映等

〇各年金事務所に設置した「ご意見箱」や「お客様満足度アンケート」、ホームページ上のご意見・ご要望のコーナーなどから収集した「お客様の声」に基づいて、必要な改善策を実施しました。</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>ービス改善・業務改善につなげる。</td><td>【お客様の声の推移】<table><tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>12,217 件</td><td>10,644 件</td><td>11,207 件</td><td>11,299 件</td><td>10,608 件</td></tr></table>○「お客様満足度アンケート」を実施し、お客様の回答結果から、一定のお客様満足度が得られていることを確認するとともに、更なるお客様サービス向上のための課題を把握・分析した上で、必要な改善策を実施しました。
【お客様満足度アンケート実施状況】<table><tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>94,780 件</td><td>94,151 件</td><td>92,961 件</td><td>93,676 件</td><td>93,511 件</td></tr></table></td><td>○お客様のサービス向上の取組として、お客様の声を収集・分析し、サービス改善に取り組みました。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>○日本年金機構法等の規定に基づき、被保険者、事業主、年金給付の受給権者その他の関係者の意見を機構の業務運営に反映させるために設置された日本年金機構運営評議会を定期的に開催しました。
運営評議会では毎年度、今後の機構の業務運営に関する提言が取りまとめられ、機構は運営評議会で出された意見の内容を自らの業務運営に積極的に反映させ、取り組むべき課題への対応を進めました。</td><td>○運営評議会を定期的に開催し、出された意見について機構の業務運営に積極的に反映させました。</td></tr>
<tr><td>⑤　改善状況の評価
サービス改善・業務改善の状況について、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。</td><td>⑤　改善状況の評価
○お客様のご意見を反映し、機構のサービスの質の向上を図ることを目的として設置した「サービス・業務改善委員会」において、お客様の声を反映した改善検討状況の進捗管理を行い、改善を実施しました。
【「お客様の声」に基づく業務改善状況】<table><tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>43 件</td><td>51 件</td><td>45 件</td><td>47 件</td><td>42 件</td></tr></table></td><td>○お客様の声を反映した改善策の検討状況をサービス・業務改善委員会に報告し、令和元年度から令和５年度までに 228 件の改善を実施しました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>９．年金制度改正等への対応
年金制度等の改正に対し、新しい制度に関する実務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。</td>
<td>９．年金制度改正等への対応
年金制度等の改正について、実務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、分かりやすい周知広報及び必要な人員確保を行いました。

(1) 年金生活者支援給付金の支給に関する法律（平成 24 年法律第 102 号）（令和元年 10 月施行）
年金収入とその他所得の合計額が一定の基準以下の老齢基礎年金の受給者と、所得が一定の基準以下の障害基礎年金又は遺族基礎年金の受給者に対して、生活の支援を図るための福祉的な給付として年金生活者支援給付金の給付を開始しました。
<table>
<tr><th>取組</th><th>具体的な内容</th></tr>
<tr><td>請求勧奨</td><td>・年金生活者支援給付金の対象者に確実に請求していただくため、市区町村から提供された所得・世帯データ等を活用し、令和元年８月から９月にかけて、支給要件に該当する方に、簡易な給付金請求書（はがき型）を約 768 万件送付
・令和２年度以降においても、新たに支給要件に該当する方に、簡易な給付金請求書（はがき型）を毎年約 50～58 万件送付</td></tr>
<tr><td>事務処理体制の確保</td><td>・年金生活者支援給付金を含む年金給付業務を中心とした業務に従事する新たな正規雇用職員として「給付業務正規雇用職員」を創設し、中央年金センター等に配置
・お客様からの相談・問い合わせに対応するため、令和元年８月に「年金生活者支援給付金専用ダイヤル」を開設し、簡易な給付金請求書（はがき型）の送付時期に合わせて同年９月に専用のコールセンターを設置し運用を開始
（最大 500 席体制とし、「ねんきんダイヤル」と合わせると最大 1400 席設置）</td></tr>
</table>
</td>
<td>○年金生活者支援給付金については、対象者に確実に請求していただくために、支給要件に該当する方に、簡易な給付金請求書（はがき型）を送付するとともに、中央年金センターやコールセンター等に必要な人員を配置し、制度改正の円滑かつ着実な実施に努めました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>周知広報</td><td>・厚生労働省、機構ホームページを活用した周知
・市区町村、年金事務所窓口相談用のリーフレット配布
・市区町村の国民年金担当者向け情報誌に改正内容を掲載
・年金委員への協力要請
・老人福祉、障害福祉の関係団体等に対し請求書の適切な取扱い等を依頼
・テレビ番組、ラジオ番組による周知
・テレビ、ラジオ、インターネット広告、新聞等による周知
・制度周知に係るポスター、リーフレットの配布</td></tr>
</table>

(2)　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）
①　被用者保険の適用拡大
ア　短時間労働者への被用者保険の適用拡大（令和４年 10 月施行）
短時間労働者の適用事業所（特定適用事業所）の企業規模要件について、被保険者数「常時 500 人超」から「常時 100 人超」に拡大されました。
<table>
<tr><th>取組</th><th>具体的な内容</th></tr>
<tr><td>対象事業所に対する事業所調査等</td><td>・新たに適用拡大の対象となる可能性のある適用事業所に対し、令和３年度においては 21,281 事業所、令和４年度においては 29,768 事業所に、制度周知を兼ねた事業所調査を実施
・令和３年５月から、事業主及び従業員の方に制度や必要な手続を周知するため、対象事業所における説明会・個別相談に専門家（社会保険労務士等）を派遣する専門家活用支援事業を実施
・令和４年８月から９月にかけて、対象事業所に該当する見込みの事業所に対して事前のお知らせを送付し、令和４年 10 月</td></tr>
</table>
</td><td>○令和４年10月施行の短時間労働者の適用拡大については、新たに適用対象となる事業所に対し、制度周知を兼ねた事業所調査等を行うとともに、士業の法定適用業種追加については、適用対象となる事業所に対し、新規適用届の提出勧奨を行うことにより制度改正の円滑かつ着実な実施に努めました。
○令和６年10月施行の短時間労働者の適用拡大については、対象事業所に対し、年金事務所職員</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>に、法施行時において該当する事業所（49,388 事業所）に対して、特定適用事業所該当通知書を送付
・法施行時において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(5,152 事業所）に対し、事業所調査を実施</td></tr>
<tr><td>周知広報</td><td>・事業主に送付する算定基礎届にリーフレットを同封
・納入告知書の同封リーフレットに改正内容を記載
・機構公式Ｘ（旧 Twitter）に配信
・市区町村の国民年金担当者向け情報誌に改正内容を掲載</td></tr>
<tr><td>適用実績</td><td>・事業所数　53,608 事業所
・短時間被保険者数　220,601 人
※令和６年３月末時点</td></tr>
</table>
イ　士業の法定適用業種追加（令和４年 10 月施行）
従業員５人以上の個人事業所に係る適用業種に、弁護士・税理士等の資格を有する者が行う法律又は会計に係る業務を行う士業が追加されました。
<table>
<tr><th>取組</th><th>具体的な内容</th></tr>
<tr><td>対象事業所への勧奨等</td><td>・令和４年８月に、士業における適用対象となる可能性がある 596 事業所に対し、制度周知用リーフレット及び雇用人数確認のアンケートを送付
・アンケートにおいて、正社員とパートタイマー（週の所定労働時間及び月の所定労働日数が正社員の 3/4 以上）の合計が５人以上であると回答があった事業所及び未回答の事業所への勧奨を実施</td></tr>
<tr><td>周知広報</td><td>・士業の団体会員に対してリーフレットを送付</td></tr>
</table>
</td><td>の訪問やダイレクト便の送付による制度周知、専門家活用支援事業等を実施し、施行に向けた準備を進めました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価

	・市区町村の国民年金担当者向け情報誌に改正内容を掲載
適用実績	・事業所数　3,418 事業所 ・被保険者数　13,138 人 ※令和６年３月末時点

ウ　短時間労働者への被用者保険の適用拡大（令和６年 10 月施行）

短時間労働者の適用事業所（特定適用事業所）の企業規模要件について、被保険者数「常時 100 人超」から「常時 50 人超」に拡大されます。

取組	具体的な内容
対象事業所への訪問等	・新たに適用拡大の対象となる可能性のある適用事業所（約 52,000 事業所）のうち 43,210 事業所に対して、令和５年 10 月から年金事務所職員が訪問し、事前の周知及びヒアリングによる確認を実施 ・令和５年 12 月に、約 52,000 事業所に対し、適用拡大ガイドブック及びリーフレット等（ダイレクト便）を送付 ・事業主及び従業員の方に制度や必要な手続を周知するため、対象事業所における説明会・個別相談に専門家（社会保険労務士等）を派遣する専門家活用支援事業を実施
周知広報	・事業主に送付する算定基礎届にリーフレットを同封 ・納入告知書の同封リーフレットに改正内容を記載 ・機構公式Ｘ（旧 Twitter）に配信 ・市区町村の国民年金担当者向け情報誌に改正内容を掲載 ・機構ホームページに改正概要や必要となる手続を掲載

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	②　繰下げ上限年齢の引上げ等 ア　繰下げ上限年齢の引上げ（令和４年４月施行） 繰下げ受給の上限年齢が 70 歳から 75 歳に引上げられるため、事務処理の整備及び所要のシステム開発を行いました。また、事業主へリーフレットを送付する等により周知広報を行いました。 イ　本来受給選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入（令和５年４月施行） 70 歳超で遡及して 65 歳からの受給（本来受給）を選択した場合に、請求の５年前に繰下げ申出したものとして年金を支給することとされたため、事務処理の整備及び所要のシステム開発を行いました。また、市区町村の国民年金担当者向け情報誌に改正内容を掲載する等の周知広報を行いました。 ③　在職老齢年金制度の見直し等 ア　在職老齢年金制度の見直し（令和４年４月施行） 60 歳から 64 歳に支給される特別支給の老齢厚生年金を対象とした在職老齢年金制度について、支給停止が開始される賃金と年金の合計額の基準が 28 万円から 47 万円（令和２年度額）に引上げされるため、事務処理の整備及び所要のシステム開発を行いました。また、事業主へリーフレットを送付する等により周知広報を行いました。 イ　在職定時改定の導入（令和４年４月施行） 在職中でも受給権発生以降の厚生年金被保険者期間に基づく年金額の改定を毎年定時（年１回、10 月改定）に実施されるため、事務処理の整備及び所要のシステム開発を行いました。また、年金相談等に使用するパンフレットに改正内容の記載する等により周知広報を行いました。 (3)　全世代対応型の社会保障制度を構築するための健康保険法等の一部を改正する法律（令和３年法律第 66 号）	○繰下げ上限年齢の引上げ、本来受給選択時の特例的なみなし増額の導入、在職老齢年金制度の見直し及び在職定時改定の導入については、事務処理の整備及びシステム開発など所要の準備を進め、制度改正の円滑かつ着実な実施に努めました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	①　育児休業中の保険料の免除要件の見直し（令和４年 10 月施行） 　短期の育児休業の取得に対応して、月内に 14 日以上の育児休業を取得した場合には当該月の保険料を免除するとともに賞与に係る保険料については１月を超える育児休業を取得している場合に限り保険料を免除することとされたため、届書等の変更及び所要のシステム開発を行いました。また、年金事務所に改正内容を記載したポスター・チラシを設置する等の周知広報を行いました。	○育児休業中の保険料の免除要件の見直しについては、事務処理の整備及びシステム開発など所要の準備を進め、制度改正の円滑かつ着実な実施に努めました。
	(4)　医療保険制度の適正かつ効率的な運営を図るための健康保険法等の一部を改正する法律（令和元年法律第９号） ①　被扶養者等の要件の見直し（令和２年４月施行） 　健康保険の被扶養者の認定及び国民年金の第３号被保険者の資格について、原則として国内に居住していることが要件に追加されたため、事務処理の整備及び所要のシステム開発を行いました。 ②　電子資格確認（オンライン資格確認）の導入（令和２年 10 月施行） 　医療機関において療養を受ける場合の被保険者資格の確認について、マイナンバーカードによる「オンライン資格確認」が導入されたことに伴い、全国健康保険協会が迅速に資格記録を支払基金に登録できるよう、機構に届出された被扶養者等のマイナンバーを含む情報を日次で全国健康保険協会に提供するため、所要のシステム開発を行いました。	○被扶養者等の要件の見直しや電子資格確認（オンライン資格確認）の導入については、事務処理の整備及びシステム開発など所要の準備を進め、制度改正の円滑かつ着実な実施に努めました。
	(5) 社会保障協定発効への対応 　保険料の二重負担を防止するために加入するべき制度を二国間で調整する「二重加入の防止」等が規定されることから、新様式の作成及び所要のシステム開発を行いました。また、機構ホームページや毎月送付する納入告知書の同封リーフレットに協定の内容や必要な手続等を掲載し周知しました。	○社会保障協定の発効にあたり、事務処理の整備及びシステム開発など所要の準備を進め、協定発効事務の円滑かつ着実な実施

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	＜発効国及び発効時期＞ 　スロバキア（令和元年７月）、中国（令和元年９月）、フィンランド（令和４年２月）、スウェーデン（令和４年６月）、イタリア（令和６年４月）	に努めました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項 **１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）** (1) 組織・ビジネスプロセス改革 制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部・年金事務所・事務センター等の業務分担・役割を不断に見直すこととし、具体的に以下の取組を進める。 ①　本部 ・　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。	**Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項** **１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）** (1) 組織・ビジネスプロセス改革 ①　本部 〇本部各部門の役割を明確化し、現場の事業推進・支援機能強化を図る観点から、以下のとおり事業推進部門と事業企画部門を再編しました（平成 31 年４月）。 ・事業企画部門：事業の実施に係る総合的な企画・調整を行う部門 ・事業管理部門：国民年金・厚生年金保険に関する基幹業務の企画を行う部門 ・事業推進部門：現場の管理・支援・評価を行う部門 〇厚年徴収、法人調査、適用促進の事業に関して、年金事務所において対応が困難な事案に専門的に対応する組織を設置しました。 ・徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額な事業所を担当する部署として特別徴収対策部を設置（平成 30 年 10 月） ・被保険者 10,000 人以上の大規模事業所の調査を担当する部署として法人調査Ｇを設置（令和２年４月） ・拠点での対応が困難な事業所の立入検査を担当する部署として特別適用対策Ｇを設置（令和３年４月） 〇これらを統合し、事業推進部門に「特別法人対策部」を設置しました（令和３年４月）。 ※特別法人対策部の取組状況については、Ⅰ－３、Ⅰ－４に記載。	〇本部各部門の役割を明確化し、現場の事業推進・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体制を構築しました。 〇厚生年金保険の徴収・調査・適用における全国の困難性の高い事案を取り扱う専門組織を本部に設置し、本部と現場が一体となって機構全体の事業実績の向上に取り組む体制を構築しました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	○本部が現場からより信頼される組織となり、機構全体として更なる事業実績向上を図る観点から、以下の体制見直しを実施しました（令和４年４月）。 ・地域部の 15 部体制を 11 部体制に見直すとともに、各地域の事業規模に応じて地域部定員を再配分 ・現場からの照会への回答の迅速化・効率化や正確性の確保を図るため、事業推進統括部に照会対応専門セクションを設置 ○機構全体として事業実績向上を図っていくためには、事業規模の大きい拠点の事業実績向上が不可欠であることから、現場の統括機能を担う地域部における管轄内の事業実績評価について、事業規模に応じた取組を評価する基準を令和４年度下期から導入し、当該基準に基づく評価を実施しました（令和５年４月）。	○地域部の体制見直しや評価指標の変更の結果、国民年金保険料最終納付率 80%達成をはじめ、基幹事業の事業実績を順調に積み上げるなど、機構全体として更なる事業実績の向上を図るといった所期の効果を実現しました。 ○照会対応専門セクションの設置により、情報が一元化され、現場からの照会に正確かつ迅速に回答を行うとともに回答内容を全国的に共有する仕組みを確立しました。
	○理事長・副理事長を補佐しつつ、組織全体にかかる経営課題を把握・分析し、組織横断的に対応する部署として経営企画部内に総合戦略室を設置しました（令和６年４月）。	○経営課題を把握・分析し、組織横断的に対応するための体制を確保しました。
・　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。	○本部現業の業務執行体制及びリスクマネジメント体制の確立に向け、以下の体制整備を実施しました（令和２年４月）。 ・本部現業の進捗管理、品質管理及び事務リスク管理を統合的に行う「本部事業管理部」を設置 ・多くのお客様に影響のある事業等について、企画から執行までを一貫して実施する「特定事業部」を設置	○本部現業の事務リスクマネジメント体制や執行体制について所管組織を確立しました。
	○リスク管理体制の更なる強化を目的として、現業部門、管理部門、監査部門のそれぞれの役割と責任を明確にしてリスク管理を行う「三線防御体制」の確立に向けた体制整備を行いました。	○リスク管理体制の更なる強化を目的として、三線防御体制の確立に向けた体制整備を行いまし

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	・本部・拠点現業の品質管理を一体的に行う観点から、本部事業管理部を廃止し、業務品質管理部・リスク統括部にそれぞれ業務を移管（令和４年４月） ・その後、本部現業に関する進捗管理の業務をリスク統括部へ統合（令和５年４月）	た。
・　中央年金センター及び障害年金センターについて、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。	※取組状況については、Ｉ－５に記載。	
②　事務センター 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。	②　事務センター 事務センターのビジネスモデル改革の実現を目指し、事務センターの規模・業務量の平準化による更なる効率化を推進し、事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制を確立するため、職種ごとの業務の役割整理を踏まえた処理体制の構築を進めました。	
・　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。	○事務センターを安定的かつ継続的に運営するため、経過管理・電子決裁システムのシステムチェックの効果を踏まえ職種ごとの業務の役割を整理し、新たな職種として令和元年に事務センター専任職員を創設し、事務センターに配置するとともに、正規職員がマネジメントを行い、事務センター専任職員が審査業務の中心を担う体制を構築しました。	○事務センターを安定的かつ継続的に運営するため、事務センター専任職員制度を導入するとともに、職種ごとの業務の役割整理を行い、役割の明確化を図りました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>【職種ごとの業務の役割】
<table><tr><th>職種</th><th>主な業務の役割</th></tr><tr><td>正規職員</td><td>事務センター専任職員等の管理・指導</td></tr><tr><td>事務センター専任職員</td><td>２次審査、注意を要する届書の１次審査</td></tr><tr><td>特定業務（契約）職員</td><td>１次審査</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>○また、事務センター専任職員の配置に伴い、令和２年４月以降、正規職員の年金事務所等へのシフトを実施しました。
【事務センター専任職員配置・正規職員シフトの状況】
<table><tr><th></th><th>令和２年
４月１日現在</th><th>令和３年
４月１日現在</th><th>令和４年
４月１日現在</th><th>令和５年
４月１日現在</th><th>令和６年
４月１日現在</th></tr><tr><td>事務センター
専任職員配置数</td><td>764 人</td><td>826 人</td><td>935 人</td><td>929 人</td><td>931 人</td></tr><tr><td>正規職員
シフト数累計</td><td>119 人</td><td>240 人</td><td>383 人</td><td>398 人</td><td>457 人</td></tr></table></td><td>○令和２年４月以降、正規職員を 457 名年金事務所等へシフトしました。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の定型的な事務処理を実施する体制に整備し、年金事務所業務について、更なる効率化に向けた以下の集約を実施しました。
・厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務被保険者に係る業務（令和２年２月）
・国民年金強制徴収に係る定型業務（最終催告状、預金照会（一括照会（※））、延滞金納付書（定例分）の帳票作成及び発送業務）（令和４年 10 月）
（※）一括照会…金融機関の本店等に対して強制徴収対象者の口座の有無等について全支店分の照会を行うこと</td><td>○年金事務所の事務の一層の効率化を図るため、「厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務被保険者に係る業務」及び「国民年金強制徴収業務に係る一部の定型業務」を集約しました。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>○平成 30 年から進めてきた年金給付の審査業務の年金事務所への移管については、平成 31 年４月に完了したところですが、審査業務移管後も事務センターで行っている年金給付業務の一部について、効率化・省力化及び正確性の確保の観点から、中央年金センター及び障害年金センターに集約しました。</td><td>○年金給付業務の効率化・省力化及び正確性の確保の観点から、一部の業務について、中央年金</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>【集約を行った年金給付業務】
<table>
<tr><th>集約対象業務</th><th>集約先</th></tr>
<tr><td>再裁定の勧奨業務（要再裁定者リスト業務）</td><td rowspan="3">中央年金センター</td></tr>
<tr><td>死亡一時金、特別一時金及び脱退手当金に関する業務</td></tr>
<tr><td>旧老齢年金請求書の審査業務</td></tr>
<tr><td>特別障害給付金に関する業務</td><td>障害年金センター</td></tr>
</table>
（※）先行集約：令和５年２月（埼玉広域事務センター分）
全国集約：令和５年４月（全国分）

〇記録審査業務の効率化、品質の維持及びノウハウの蓄積・継承を目的として、令和４年４月に記録調査業務は本部及び年金事務所、訂正請求業務は本部、記録補正業務は事務センターの厚生年金適用グループ及び国民年金グループへそれぞれ集約又は移管しました。

〇事務センター業務の外部委託について、届書のデータ化を機構内で行うためのデータエントリーシステム（※）を導入し、インハウス型委託を確立しました（平成31年４月）。
（※）紙媒体で提出された届書等の画像データに基づいて届出内容を入力し、データ化するシステム。
また、個人情報保護の観点から、委託業者の管理を徹底する以下の取組を実施しました。
・全事務センターに、全ての委託物・納品物の受渡し・検品、提出される書類の確認、指導等の管理業務全般を集約して行う委託業者管理専任チームを設置（令和２年３月）
・委託業者を管理する監督職員補助者の委託業者管理の習熟度向上と必要な知識の定着を目的とした、「委託業者管理研修」を実施（令和３年４月～）</td><td>センター及び障害年金センターに集約しました。

〇記録審査業務については、記録調査業務、訂正請求業務及び記録補正業務について、令和４年４月に本部への集約と年金事務所等への移管を行いました。
〇届書のデータ化を機構内で行うためのデータエントリーシステムを導入し、インハウス型委託を確立しました。
また、「委託業者管理専任チーム」の設置及び「委託業者管理研修」を実施し、委託業者の管理を強化しました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>〇システム刷新（フェーズ１）の効果を実現するため、以下の取組を実施しました。
・国民年金保険料免除・納付猶予申請書、国民年金保険料学生納付特例申請書を経過管理・電子決裁システムの対象届書に追加するとともに、情報提供ネットワークを活用した情報連携を開始することで、添付書類の省略化を実現（令和元年 10 月）。
・これまで電子媒体・紙媒体による届書が対象であった経過管理・電子決裁システムについて、新たに電子申請のうち主要７届（※）を対象届書に追加することにより、事務処理の効率化を実現（令和２年３月）
（※）主要７届・・・資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第３号被保険者関係届

〇電子申請の利用勧奨の取組により、電子申請の利用を進め、事務処理の効率化の効果を最大化することで、繁忙期における資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数を大幅に短縮しました。また、紙届書の減少に伴い委託費の削減を実現しました。
【資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数（※）】の推移】
<table><tr><th>資格取得届</th><th>平成 31 年４月</th><th>令和２年４月</th><th>令和３年４月</th><th>令和４年４月</th><th>令和５年４月</th></tr><tr><td>電子申請</td><td>3.3 日</td><td>1.4 日</td><td>0.5 日</td><td>0.7 日</td><td>0.5 日</td></tr><tr><td>電子媒体</td><td>2.3 日</td><td>1.6 日</td><td>0.8 日</td><td>0.8 日</td><td>0.9 日</td></tr><tr><td>紙媒体</td><td>4.2 日</td><td>5.1 日</td><td>2.9 日</td><td>3.6 日</td><td>2.9 日</td></tr></table>
<table><tr><th>被扶養者異動届</th><th>平成 31 年４月</th><th>令和２年４月</th><th>令和３年４月</th><th>令和４年４月</th><th>令和５年４月</th></tr><tr><td>電子申請</td><td>2.8 日</td><td>1.9 日</td><td>0.7 日</td><td>0.9 日</td><td>0.7 日</td></tr><tr><td>電子媒体</td><td>2.5 日</td><td>1.5 日</td><td>0.9 日</td><td>0.9 日</td><td>1.2 日</td></tr><tr><td>紙媒体</td><td>4.1 日</td><td>6.0 日</td><td>2.8 日</td><td>3.6 日</td><td>2.9 日</td></tr></table></td><td>〇電子申請の利用勧奨の取組により、電子申請の利用を進め、事務処理の効率化の効果を最大化することで、健康保険被保険者証の早期発行が可能となりました。また、紙届書の減少に伴い委託費の削減を実現しました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>
（※）機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間（土日祝日を除く営業日）であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含まない。

【委託費の変遷】
<table>
<tr><th>年度</th><th>平成 31 年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>委託費</td><td>137.5 億円</td><td>119.1 億円</td><td>98.4 億円</td><td>86.5 億円</td><td>83.9 億円</td></tr>
</table>
○事務処理の効率化及び正確性の向上に向け、厚生年金保険及び国民年金の届書審査に係るシステムチェックを強化するため、以下の取組を実施しました。
・これまで全件手作業で行っていた電子申請に係る電子証明書の確認作業をシステム化することで事務処理の効率化を実現（令和２年 11 月）
・事務処理の正確性の向上に向け、システムチェックの強化（エラー項目の追加等）を順次（令和４年６月から）行うとともに、資格取得届及び国民年金被保険者関係届書のうち、本人特定等に関する項目を補正した場合は、確実にダブルチェックを行えるようシステムを改修（令和４年 10 月）
○大規模事務センターにおける繁忙期等の業務分散・平準化を図るとともに、不測の事態が生じた場合でも他拠点で事務処理が安定的に維持・継続できる環境整備に向けて、経過管理・電子決裁システムの特性である届書の画像化・データ処理を最大限に活用し、東京広域事務センター管内の届書等の一部を他事務センターに分散した事務処理を実施しました。
【東京広域事務センター管内の届書等の分散した事務処理の実施状況】
<table>
<tr><th>実施年月</th><th>分散先事務センター</th><th>対象届書</th></tr>
<tr><td>令和３年７月～</td><td>仙台広域事務センター、名古屋広域事務センター、
大阪広域事務センター、福岡広域事務センター</td><td>算定基礎届
賞与支払届
月額変更届</td></tr>
</table>
</td><td>
○事務処理の効率化及び正確性の向上に向け厚生年金保険及び国民年金の届書審査に係るシステムチェックを強化しました。

○大規模事務センターにおける繁忙期等の業務分散・平準化が図られました。
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>
<table>
<tr><td rowspan="2">令和４年 10 月～</td><td>北海道事務センター、神奈川事務センター、
金沢広域事務センター、京都事務センター、
兵庫事務センター、岡山広域事務センター、
高松広域事務センター</td><td>算定基礎届
賞与支払届
月額変更届</td></tr>
<tr><td>高崎広域事務センター、広島広域事務センター</td><td>国民年金保険料免除・
納付猶予申請書等</td></tr>
</table>
〇事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制を確立するため、職種ごとの業務の役割整理等を踏まえた次の実務研修を整備し実施しました。
・正規職員に対する、業務マネジメント・人材マネジメント能力の各種スキルの習得及び向上を目的とした「事務センター分野専門研修」
・事務センター専任職員に対する、新規登用者向けの心構えや求められる役割等の理解を目的とした「育成プログラムに基づく研修」、登用後の制度全般の知識の習得を目的とした担当業務に応じた「業務別研修」及び審査スキルの維持と向上を目的とした、より実践的な「事務センター専任職員研修」
・有期雇用職員に対する、担当業務及び関連業務における知識の向上を目的とした「有期雇用職員業務研修」</td><td>〇事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制を確立するため、職種ごとの業務の役割整理等を踏まえた実務研修を整備しました。</td></tr>
<tr><td>③　年金事務所等
・　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。</td><td>③　年金事務所等
〇対面チャネル（年金事務所等の配置）に関して、お客様の利便性向上を図り、全国単位でより効率的・効果的な業務運営を行うという観点から、以下のとおり見直しを実施しました。
【年金事務所分室等の設置】
<table>
<tr><th>地域</th><th>名称</th><th>実施時期</th></tr>
<tr><td>神奈川県相模原市</td><td>相模原年金事務所相模原中央分室</td><td>令和３年３月</td></tr>
<tr><td>神奈川県横浜市</td><td>港北年金事務所青葉台分室</td><td>令和４年２月</td></tr>
<tr><td>埼玉県草加市</td><td>草加年金相談センター</td><td>令和４年４月</td></tr>
<tr><td>埼玉県川口市</td><td>浦和年金事務所川口分室</td><td>令和４年５月</td></tr>
</table></td><td>〇都市部における人口集中や高齢化等の人口動態の変化を踏まえ、相談ニーズが高い地域に新たな相談窓口を開設するなど、全国ベースの拠点網の見直しを実施したことにより、お客様のアクセスポイントの充足が図られました。
〇また、テレビ電話相談を拡充す</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>【年金事務所の管轄区域の見直し】※下線の事務所に徴収業務等を集約
<table>
<tr><th>地域</th><th>対象拠点</th><th>実施時期</th></tr>
<tr><td>高知県高知市</td><td><u>高知西</u>・高知東年金事務所</td><td>令和３年６月</td></tr>
<tr><td>長野県長野市</td><td><u>長野南</u>・長野北年金事務所</td><td rowspan="2">令和４年２月</td></tr>
<tr><td>長崎県長崎市</td><td><u>長崎南</u>・長崎北年金事務所</td></tr>
</table>
【遠隔地における相談ニーズへの対応を目的としたテレビ電話相談窓口の設置】
<table>
<tr><th>地域</th><th>実施時期</th></tr>
<tr><td>長崎県五島市</td><td rowspan="2">令和３年３月</td></tr>
<tr><td>長崎県壱岐市</td></tr>
</table></td><td>ることにより、年金事務所の相談窓口と同等のサービスを可能とし、離島におけるお客様の利便性向上を図りました。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>〇年金事務所等の対面チャネルの見直しを行う専任組織として、未来戦略室に「チャネル戦略グループ」を設置しました（平成 31 年４月）。
〇ネットチャネルの企画・調整・推進を一元的に行うため、未来戦略室に「オンラインビジネス統括グループ」を設置しました（令和４月４月）。
〇各チャネル（対面・電話・ネット）を効率的・効果的に連動させることで、お客様サービス及び事業実績の更なる向上を図るため、総合戦略室においてチャネル全体を総合的に企画・管理する体制を構築しました（令和６年４月）。</td><td>〇対面チャネルの見直しを行う専任組織を設置し、集中的に検討する体制を構築しました。
〇ネットチャネルの検討体制を一元化し、お客様ニーズや手続き等の特性に応じたオンラインサービスを推進する体制を構築しました。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>※取組状況については、Ｉ－５、Ｉ－７に記載。</td><td>〇各チャネルを効率的・効果的に連動させることで、お客様サービスや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しました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
・　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。	○本部各部長が担っている拠点に対する権限や拠点長に委ねられた権限について、拠点を管理する地域部長に権限の一部を移すこと等により、業務執行体制の適正化及び効率化を図りました（令和元年 10 月～令和２年 10 月）。 ・優先的に加入指導を行う適用調査対象事業所とされた事業所について、調査の結果、休業等の実態を把握した場合等の適用対象外の判断 ・厚生年金保険料等に係る担保を徴取しない換価の猶予の承認 ・年金事務所の整備計画案に係る適否・優先順位の判断に対する意見の具申 ・年金事務所及び事務センターにおける主任の設置・指定 ・国民年金保険料収納対策・厚生年金保険適用・厚生年金保険徴収に係る各年金事務所の目標設定及び各年金事務所が策定した行動計画の承認 ・厚生年金保険等の徴収分野における困難性の高い事案に係る年金事務所から本部専門組織への滞納処分権限の移管決定 ・年金事務所の立入検査対象事業所の選定　等	○地域部に人事・管財・業務の権限の一部を移すことにより、本部が現場実態を適切に把握するとともに、本部の現場支援機能の強化を図りました。
	○拠点の管理職の負担軽減及び拠点全体の業務効率化を図り、国民年金・厚生年金保険における適用・徴収業務に注力できる環境を整備するため、年金事務所における決裁権限の見直しを行いました（令和６年４月）。 ・国民年金・厚生年金保険における適用・徴収業務のうち、個別の判断を伴わない一部の業務に係る決裁権者を所長から課長へ変更 ・届書等決裁業務のうち、再交付等に係る決裁を課長から課長代理に権限委譲　等	○拠点の管理職の負担軽減及び拠点全体の業務効率化を図り、国民年金・厚生年金保険における適用・徴収業務に注力できる環境整備のため、年金事務所における決裁権限の見直しを行いました。
(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。	(2) 業務の合理化・標準化 ○業務処理マニュアルの継続的な改善を以下のとおり実施し、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に反映しました。 ・現場からの意見も踏まえながら曖昧な表現の削除・置き換え、書式・形式の統一等を行い、より分かりやすいものとなるよう改善（令和元年度～）	○曖昧な表現の削除・置き換え、書式・形式の統一を行うとともに、徴収関係の諸規程や本部現業に関する業務処理マニュアル、疑

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
・　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。	・疑義照会の回答内容の根拠が業務処理マニュアル等に明記されていないもののうち、業務処理マニュアルへの反映が必要と判断したものについて、適宜、業務処理マニュアルに反映（令和４年度～） ※業務処理マニュアルに基づくルールの徹底の取組状況については、Ⅲ－１(1)に記載。 〇現場実態を踏まえ、下記の業務処理マニュアルを業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に掲載しました。 ・制度の趣旨・目的に沿って的確に業務が行われるよう作成した制度説明（資料）（令和２年度） ・業務フローを可視化した業務プロセス図（令和２年度） ・年金記録問題の概要、記録回復のための取組、再発防止の取組等を記載した「年金記録問題編」（令和３年度） ・徴収関係の諸規程、拠点からの疑義照会の回答（令和４年度） ・年金給付の相談手順に関する業務処理マニュアル（令和２年度～令和５年度） ・本部現業の共通的な事務処理に関する業務処理マニュアルを整備した「本部現業共通編」（令和２年度） ・本部現業の品質向上を図るため、業務処理マニュアルを整備した「本部現業国民年金部編」、「本部現業厚生年金保険部編」及び「本部現業特定事業部編」等（令和４年度）	義照会の照会事蹟をＭＡＣＳに取り込み内容を充実させ、利便性の向上を図りました。 〇業務処理マニュアルについて、法律改正や業務手順の見直しに適時・適切に対応しました。また、現場からの意見を踏まえて必要な見直しを実施し、周知徹底を図りました。
・　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。	※本部現業部門の業務処理マニュアルに係るリスク管理体制の確立については、Ⅲ－１(1)④に記載。 〇疑義照会の管理体制について、現場に対する回答体制の充実、回答の正確性の確保を図るため、以下のとおり体制を整備しました（令和３年度）。 ・疑義照会の管理主体を業務品質管理部へ移管・拠点からの照会は、事業推進統括	〇疑義照会の回答期限の設定や進捗管理、回答内容の事後確認を行う等、疑義照会の管理体制の

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>部拠点照会統括グループが対応
・拠点照会統括グループが行った回答内容を業務品質管理部及び事業担当部署が事後　確認し正確性を確保
〇業務支援ツールの運用について以下のとおり見直しを行い、より統一的なものとするための改善を図りました。
・業務支援ツール運用要領の改正を行い、業務支援ツールの定義、事務共有フォルダで使用するマクロ記録を有するファイルの管理、配付方法について見直し等を実施（令和元年度）
・改正後の要領に基づく拠点長による月次点検を実施（令和元年度～）</td><td>強化を図り、回答の迅速性及び回答内容の正確性を確保しました。
〇業務支援ツールの運用がより統一的なものとなるよう、全体的にルールを見直しました。また、要領に基づく月次点検を実施し、報告を徹底させました。</td></tr>
<tr><td>(3) 業務の効率化
・　お客様や年金事務所等の職員の意見、要望・提案を積極的に取り入れ業務の効率化に繋げる。
・　提出された業務改善要望・提案については、その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。</td><td>(3) 業務の効率化
※「お客様の声」への取組状況については、Ｉ－８(3)に記載。
〇職員提案制度実施要領（要領第 24 号）に基づく業務改善提案については、年金事務所等の職員からの提案を、本部関係部署において提案内容の効果、実現性等の観点から検証しました。また、「サービス・業務改善委員会」において、これらの提案内容の評価結果を報告し、業務改善提案について審議を行い採用する等、業務改善を継続して実施しました。
【「サービス・業務改善委員会」における審議・採用件数】
<table><tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr><tr><td>審議件数</td><td>45 件</td><td>32 件</td><td>16 件</td><td>11 件</td><td>48 件</td></tr><tr><td>採用件数</td><td>21 件</td><td>21 件</td><td>９件</td><td>８件</td><td>26 件</td></tr></table></td><td>〇お客様や年金事務所等の職員の意見、要望・提案などを取り入れ、業務の効率化を図りました。
〇提出された業務改善提案について、その効果や実現性などを検証し、施策化を行いました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
＜職員提案による改善の主な取組＞
・寡婦年金請求書の不備を防止する「項目点検チェックシート」の作成（令和元年度）
・厚生年金保険の被保険者資格取得届等の事務処理に係るシステムチェックの追加（令和２年度）
・お客様が電子申請に利用する届書作成プログラムの機能改善（令和３年度）
・お客様に分かりやすくなるよう国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書や国民年金保険料クレジットカード納付（変更）申出書の様式修正（令和４年度）
・「年金受給者に関する届出書」に関し従来の PDF 形式に加えて Excel 形式を追加（令和５年度）

○「サービス・業務改善コンテスト」については、全国の年金事務所等から独自に取り組んでいる実践例を募集し、本部において選出し優秀な実践例を表彰しました。また、コンテストに応募された優秀な取組事例については、本部関係部署において施策化の検討を行い、全国展開すべき取組として採用しました。
【「サービス・業務改善コンテスト」の実施状況】
<table>
<tr><th>年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>表彰件数
（応募数）</td><td>―</td><td>６件</td><td>４件</td><td>８件
（297 件）</td><td>８件
（235 件）</td></tr>
</table>
（※）令和元年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえ実施を中止
（※）令和２年度及び令和３年度は地域部の推薦により選出
</td>
<td>○サービス・業務改善コンテストを開催することで年金事務所等における自主性ある取組がより促進されました。
また、コンテストに応募された優秀な取組について、施策化の検討を行い採用することで、業務の効率化を図りました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	＜サービス・業務改善コンテストの主な取組＞ ・外国人留学生向け年金セミナー、国民年金保険料優良納付者への勧奨（令和２年度） ・未支給郵便受付の促進（お客様チェックシートの作成）（令和３年度） ・障害のある方への対応を向上させるための取組、WEB 説明会を実施する際の流れを分かりやすく説明したマニュアルの作成（令和４年度） ・障害年金の請求時、来所困難なお客様への電話相談・郵送請求に向けた取組、精神障害の新規裁定業務における事務処理工程のさらなる標準化（令和５年度）	
(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	
① 人員体制及び人件費	① 人員体制及び人件費	
・ 必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。	○全国の年金事務所等の拠点網を維持し、適正な業務運営を行うため、業務量に応じた必要な人員を配置しました。	○全国の拠点に必要な人員を配置することで、適正な業務運営に努めました。
・ 機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年７月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の施行事務や年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策等のうち、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するた	○基本計画に基づき、電子申請の促進による届書事務の効率化やシステム改修に伴う業務効率化等を推進し、平成 31 年４月から令和６年４月までに 424 人の人員を削減しました。併せて、基本計画策定当初には想定されていなかった新たな業務（年金生活者支援給付金の受付・相談業務、制度改正対応、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対策等）への対応として、1,006 人の増員により、実施体制を確保しました。	○人員体制については、機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進め、円滑な業務遂行のための実施体制を確保しました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
め、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。		
・　正規職員のあり方・役割の整理、無期転換職員等の拡大・活用、有期雇用職員の効率的な活用を図る。	○事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制を確立するため職種ごとの業務の役割整理等を踏まえ、事務センター専任職員を中心とした事務処理体制の構築を進め、令和６年４月時点で事務センター専任職員を約 930 人配置し、正規職員を年金事務所等へ約 400 人シフトしました。 ○有期雇用職員からの無期転換により、無期転換職員は 3,094 人（平成 31 年４月）から 4,447 人（令和６年４月）となりました。 ○エルダー職員の活用について、本人の意向を踏まえながら着実に取り組み、795 人（平成 31 年４月）から 1,446 人（令和６年４月）に増員しました。	○職種ごとの業務の役割整理を行うとともに、無期転換職員及びエルダー職員を適切に配置しました。
・　業務量調査等の手法を確立し、適正人員の配置を行う。	○安定した現場体制の確立に向けて拠点間格差の是正を図るため、令和５年度において年金事務所等における業務量調査や職種ごとの役割整理を実施し、令和６年４月において定員数の過不足が大きい拠点等を優先して定員調整を行いました。今後も段階的に定員調整を進めていく予定です。	○年金事務所における業務量調査の手法を確立し、今後、段階的に適正配置を進めていく予定です。
・　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。	○人件費について、令和元年～令和５年の人事院勧告により、国家公務員の一般職の給与に関する法律の一部改正が行われたことに伴い、基本給の改正等を行いました。	○人件費については、人事院勧告に基づき、国家公務員の給与水準の動向を踏まえた基本給の改正等を行いました。 ○中期目標期間における削減目標については、一般管理費及び業務経費それぞれ目標を達成しました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>【改正内容】
人事院勧告に基づき改定を行った国家公務員の給与水準を踏まえた改正
<table>
<tr><td colspan="2"></td><td>令和元年</td><td>令和２年</td><td>令和３年</td><td>令和４年</td><td>令和５年</td></tr>
<tr><td colspan="2">基本給月額の引き上げ</td><td>平均 0.1%</td><td>改正なし</td><td>改正なし</td><td>平均 0.3%</td><td>平均 1.1%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">期末手当の支給月数の引上げ</td><td>職員</td><td>－</td><td>▲0.05 月分</td><td>▲0.15 月分</td><td>－</td><td>0.05 月分</td></tr>
<tr><td>役員</td><td>－</td><td>▲0.05 月分</td><td>▲0.10 月分</td><td>－</td><td>0.05 月分</td></tr>
<tr><td rowspan="2">勤勉手当の支給月額の引上げ</td><td>職員</td><td>0.05 月分</td><td>－</td><td>－</td><td>0.10 月分</td><td>0.05 月分</td></tr>
<tr><td>役員</td><td>0.05 月分</td><td>－</td><td>－</td><td>0.05 月分</td><td>0.05 月分</td></tr>
</table>
（※）国家公務員の取扱に準じて、令和３年度の期末手当引下げに相当する額（職員は 0.15 月分、役員は 0.10 月分）については、令和４年６月の期末手当から減額することで調整を行っている。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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。）については平成 30 年度比で 15%程度、業務経費（年金生活者支援給付金支給事業事務費、年金受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成 30 年度比で５%程度に相当する額の削減を目指す。</td>
<td>②　一般管理費及び業務経費
〇削減目標の実現に向けて順調に執行の効率化を進めた結果、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。）においては、令和５年度までに、平成 30 年度比で 15.0%に相当する額（消費税増分を除く。）の削減を行い、また、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。）においては、令和５年度までに、平成 30 年度比で 5.2%に相当する額（消費税増分を除く。）の削減を行い、それぞれの削減目標を達成しました。
【一般管理費（令和５年度までに 15%削減）】
<table>
<tr><th>平成 30 年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>93.7 億円</td><td>88.5 億円</td><td>87.2 億円</td><td>84.6 億円</td><td>82.1 億円</td><td>79.6 億円</td></tr>
<tr><td></td><td>（▲5.5%）</td><td>（▲6.9%）</td><td>（▲9.7%）</td><td>（▲12.4%）</td><td>（▲15.0%）</td></tr>
</table></td>
<td>〇中期目標期間における削減目標については、一般管理費及び業務経費それぞれ目標を達成しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>【業務経費（令和５年度までに５％削減）】
<table>
<tr><th>平成 30 年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>941.5 億円</td><td>925.9 億円</td><td>921.1 億円</td><td>912.5 億円</td><td>901.7 億円</td><td>892.3 億円</td></tr>
<tr><td></td><td>（▲1.7%）</td><td>（▲2.2%）</td><td>（▲3.1%）</td><td>（▲4.2%）</td><td>（▲5.2%）</td></tr>
</table>
（※）（　）は 平成 30 年度比の削減割合
（※）一般管理費は「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。
（※）業務経費は「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。</td><td></td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
２．外部委託の活用と管理の適正化 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。	**２．外部委託の活用と管理の適正化** ○大量かつ重要な個人情報を取り扱う機構の業務の特性等を踏まえ、業務の内容に応じて外部委託を有効に活用するとともに、委託業務の適正な管理及び品質の維持・向上を図るため、以下の取組を行いました。	
(1) 外部委託の活用 外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、外部委託の内容に応じて、多様な手法の活用を図る。	(1) 外部委託の活用 ○届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、引き続き外部委託を活用し、業務の効率化を推進しました。年金生活者支援給付金関連の業務 16 案件や繰下げ見込額のお知らせ等の作成及び発送準備業務などの 11 案件について、新たに外部委託を実施しました。 ○外部委託に当たっては事業企画段階から十分な検討を行い、委託内容の複雑さや重要度に応じ、プロジェクトチームを組成して組織横断的に事業を進めました。年金個人情報を取り扱う業務のうち業務品質を確保するために業者の履行能力を見極める必要がある業務については、総合評価落札方式の適用、業務の性質に応じて機構が用意した場所で情報セキュリティリスクや受託業者が仕様書と異なる業務方法を行うリスクを機構がコントロールできるインハウス型委託の活用を推進しました。	○外部委託による業務の効率化が認められる業務について、外部委託を実施しました。 ○プロジェクトチームを組成して組織横断的に事業を進め、業務品質を確保する必要がある業務については、総合評価落札方式の適用、インハウス型委託の活用を推進しました。
(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 ・ 調達・外部委託管理ルールに基づく調達の実施、履行前・履行中検査等の履行	(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 ○日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領（以下「外部委託実施要領」という。）に基づき、年金個人情報等を取り扱う業務委託について、業務の適	○外部委託の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、全省庁統

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>管理や履行中に問題が発生した際の組織的な情報共有等を徹底する。

・　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。</td>
<td>正な管理と品質の維持・向上を図るため、以下の取組を継続して実施しました。
・全省庁統一資格の本来等級以上の適用
・業務の性質に応じて、機構が用意した場所で業務を履行させるインハウス型委託の実施
・委託業者の履行能力の見極めが必要な場合の総合評価落札方式の適用
・情報提供依頼（ＲＦＩ）の的確な実施
〇外部委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況及び履行状況が適切であるかを確認するため、履行開始前検査、履行中検査、納品時検査、履行後検査を実施しました。各種検査結果を事業担当部署から調達企画部に報告させ、検査項目に対し確認が不十分なことがあれば必要な指示を行うなど、外部委託の適切な管理を組織的に強化・推進しました。
また、各種検査の実施状況についてリスク管理委員会に報告し、本部内に情報共有しました。
【委託先事業者に対する検査の実施状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>履行開始前検査</td><td>289（8）</td><td>286（1）</td><td>229</td><td>227</td><td>235</td></tr>
<tr><td>履行中検査</td><td>373（22）</td><td>330（28）</td><td>327（3）</td><td>278（1）</td><td>267（2）</td></tr>
<tr><td>納品時検査</td><td>3,225</td><td>2,653</td><td>2,709</td><td>2,679</td><td>2,723</td></tr>
<tr><td>履行後検査</td><td>333（2）</td><td>257</td><td>249</td><td>249</td><td>237</td></tr>
</table>
（※）（　）内は検査事項で不適事項があった件数

（年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告等を踏まえた改善への取組）
〇令和３年 12 月に公表した「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」において検証された発生要因と再発防止策等を踏まえ、令和４年５月に外部委託実施要領を改正し、以下の見直しにより品質管理を強化しました。</td>
<td>一の本来等級の以上の適用、リスクを機構が管理するインハウス型委託の実施など、調達・外部委託ルールに基づく強化を実施しました。
特に重要な履行開始前検査や履行中検査等の各種検査を実施し、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等の保護、情報セキュリティ体制が適切に遵守されているか確認しました。また、各種検査の実施状況を本部内で共有し、組織的な外部委託業務管理を行いました。

〇年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理、品質の維持・向上並びに委託業者の適切な選定</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	・検査項目の見直し及び証跡の確実な取得の徹底 ・書面検査が可能な場合を厳格化 ・ダミー品を使用した通知書作成業務等の成果物の現物確認の実施 ○委託業務の特性に応じた潜在リスクを把握し適切に対処することを目的として、より効果的かつ実務の実態に合った効率的なルールとなるよう、令和５年３月に外部委託実施要領を改正し、以下の見直しにより調達・外部委託ルールの改善・強化を図りました。 ・外部委託の審査・管理のルールを決する案件区分について、委託業務の内容及び必要なリスク対策に応じたものに見直し ・委託業者の選定時及び履行中における管理を強化 ・検査の効率化及び業務の特性に応じた検査の観点からの検査調書の見直し	及び管理を行うため、適宜、外部委託実施要領を改正し、品質管理を強化するとともに効果的かつ実務の実態にあったルールの改善・強化を図りました。
(3) 優良な受託事業者の確保 ・　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、情報提供依頼（ＲＦＩ）の一層の活用を図る。	(3) 優良な受託事業者の確保 ○情報提供依頼（ＲＦＩ）協力企業の拡充を図るため、新規事業者に対し、情報提供を求めるダイレクトメールを延べ、3,293 社に送付しました。令和５年度末でＲＦＩ協力企業は、合計 509 社となりました。 ○「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のＲＦＩを実施しました。実施したＲＦＩの結果はＲＦＩ等データベースに追加し、令和５年度末時点の情報数は 8,105 件となりました。データベース化した情報は事業担当部署に提供し、組織的な有効活用に取り組みました。	○ＲＦＩ協力企業の拡充を図り、情報提供を求めるダイレクトメールを送付し、優良な受託事業者の確保に努めました。
・　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。	○優良な事業所が受託しやすい環境の整備を図るため、ＳＬＡ（サービス品質に関する合意）達成による契約更新制度を明示して調達を実施するとともに、213 件の複数年契約の活用を推進しました。	○優良な事業所が受託しやすい環境整備を図るため、ＳＬＡ達成による契約更新制度を明示し調達を実施しました。また、受託事業者の業務ノウハウの蓄積による品質確保・向上及び業務の効

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
		率化の観点から複数年契約を活用しました。
(4) 調達に精通した人材の確保・育成 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。	(4) 調達に精通した人材の確保・育成 ○調達分野を専門とする人材の育成を図るため、定期的な内部研修（調達事務研修、立入検査研修）やＯＪＴを通じて実務の習熟度の向上を図りました。また、改正後の外部委託実施要領を着実に実施するため、令和４年６月と令和５年３月に事業担当部署に対する研修を実施し、新たなルールを周知徹底しました。 ○調達及び外部委託に関する環境の変化や最新の動向を幅広く習得するため、令和元年度から令和５年度までに、延べ 166 名の職員が計 79 回の外部研修を受講しました。 ○令和５年６月に外部専門家を招いて「印刷発注のためのデータプリント基礎知識」の研修を行い、58 名の職員が受講しました。 ○令和４年６月より、新たに調達担当者となった職員については、外部委託先事業者の実態把握やリスク把握のため、履行場所の実査を必須とし、令和５年度末までに、延べ 142 名の職員が委託先事業者 49 社の履行場所の実査を行いました。	○実務の習熟度を高めるため、定期的な内部研修やＯＪＴを実施しました。 また、専門的外部研修、外部専門家による研修の受講や外部委託先事業者の履行場所の実査を実施し、計画的に人材育成を図りました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発 「厚生労働省デジタル・ガバメント中長期計画」（平成 30 年 6 月 25 日）及び「業務・システム刷新プロジェクト憲章」（平成 30 年 12 月）に定める方針の下、デジタルファースト原則（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。 その際、業務プロセスを可視化して分析等を行う手法を活用しながら、事業部門、システム部門、拠点等の関係者間の連携を図りつつ、着実に進めていく。 また、社会保険オンラインシステムの見直しに当たっては、永続する技術進歩や社会変化にも十分に適応できるような仕組みを目指す。	**３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発** 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み、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おいて、主に以下の取組を実施しました。 （フェーズ１） ・経過管理・電子決裁サブシステム等を稼働させ、デジタルワークフローを拡大しました。 （フェーズ２） ・これまでの業務プロセス点検等の開発に向けた準備行為を踏まえ、調達手続を進め、本格開発に着手しました。 （現行システム） ・制度改正に伴う開発を行うとともに、業務を円滑に行うための改善にかかる開発を行いました。 （年金給付システムの最適化） ・これまでのシステム処理の稼働状況調査の結果を踏まえ、システム環境における資源の整理を開始しました。	
(1) フェーズ１への対応 フェーズ１では、年金業務システムに係る経過管理・電子決裁サブシステム等を平成 29 年 1 月より稼働し、対象届拡	(1) フェーズ１への対応 ○経過管理・電子決裁サブシステム等について、更なる効率化・適正化のため、国民年金保険料免除申請書、算定基礎届・賞与支払届及び新規適用届書等の画像化・データ化処理を順次追加しました。	○経過管理・電子決裁サブシステム等を稼働させ、届書の画像化・データ化処理を順次追加した結

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
大と事務処理の適正化及び効率化を図ってきたところである。 引き続き、デジタルファースト原則を踏まえ、更なる効率化・適正化を実現するため、システムの充実を図る。 具体的には、 ・　事務処理の電子化・ペーパレス化 ・　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 ・　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	加えて、これまで手作業で行っていた返戻文書作成等の電子化や、住民基本台帳照会の自動化を可能とし、処理遅延の防止や処理時間の短縮など業務の効率化を実現しました。 また、マイナンバーによる他機関との情報連携について開発を進め、以下を実現しました。 ・老齢年金受給者の支援給付金審査における世帯全員の所得審査等 ・20 歳前障害基礎年金受給者の所得審査は情報連携から所得情報を取得して実施 ・新規認定した被扶養者のマイナンバー情報の全国健康保険協会への日次提供 ・裁定請求時の口座確認書類省略に向けた、公的給付支給等口座情報の個別照会 ・国民年金の免除等申請書の審査に必要な情報を情報連携から取得 ・年金裁定時の添付書類情報の取得 ※ 経過管理・電子決裁サブシステムの稼働に伴う効果は、届出に係る事務処理の迅速化についてⅠ－３(3)、事務センターの実施体制の確立についてⅡ－１(1)②、電子申請の推進についてⅡ－４(1)参照 ※ 他機関との情報連携の稼働に伴う効果は、Ⅱ－４(3)を参照。	果、デジタルワークフローが推進され機構に申請・届出される全届書件数のうち、経過管理・電子決裁サブシステム等による処理割合が 98%まで拡大すると共に、マイナンバーによる他機関との情報連携を行えるようにし、添付書類の省略、手続における被保険者等の負担軽減に寄与しました。
(2) フェーズ２への対応 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。 具体的には、 ・　記録管理システムの被保険者及	(2) フェーズ２への対応 〇フェーズ２については、政府最大級の公的年金システムの移行を安全・確実に進めていくため、これまでに業務プロセスの点検等の開発に向けた準備行為を実施しました。その上で、令和３年度から情報提供依頼（ＲＦＩ）手続の下で多くの事業者と技術的対話を 90 回以上実施しました。 これらの取組を踏まえ、厚生労働省年金局・日本年金機構において開発の妥当性・実現可能性を高めるとともに、リスクの抑制策の検討を行い、フェーズ２の進め方について情報セキュリティ・システム専門委員会、事業管理部会に報告しました。その上で、調達手続を進め、令和５年９月及び 10 月に開発に係る契約を締結し、開発に着手しました。	〇政府最大級の公的年金システムの移行を安全・確実に進めていくため、準備行為や情報提供依頼の下で実施した多くの事業者との技術的対話の取組を踏まえ、フェーズ２の進め方について情報セキュリティ・システム専門委員会、事業管理部会に報告し、調達手続を進め、令和５年

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
び事業所原簿のデータベースを、制度別・拠点別から、個人別・全国ベースにデータ構造を見直し、新たなデータベースを構築し、現行システムから必要なデータを移行する。 ・　新たなデータベースの構築に合わせて、業務アプリケーション・プログラムの構造を効率化・簡素化するなど、柔軟なシステム・アーキテクチャに基づくシステムの実現を目指す。 ・　新たなデータベースの構築に伴い、対策系業務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。	なお、個別の事項に関する取組状況は以下のとおりです。 ○基本設計修正工程として、次の内容について令和２年２月から令和６年３月にかけて段階的に実施しました。 ア　累次の制度改正及び業務改善によるデータ項目の追加等の反映 イ　開発の妥当性・実現可能性を高めるとともにリスクの抑制策を検討した結果の反映 ウ　事業者との技術的対話の結果の反映 ○機構と開発事業者の間において一体的に開発するための開発管理環境をフェーズ２に向けて整備しました（令和４年度）。 また、開発事業者が現行システムに関し必要な知識を得られるよう、照会に対応できる環境を準備しました（令和５年度）。 ○情報セキュリティ・システム専門委員会の提言をもとに、開発に向けて、業務プロセスの点検等の開発に向けた準備行為を実施しました。 ○令和３年度から実施したＲＦＩ手続の下で多くの事業者と 90 回以上の技術的な対話を重ね、開発の着手に向けた開発手法やデータベース、サブシステム構成などについて、仕様の実現性・妥当性について事業者に確認するとともに、詳細見積りを取得しました。 この結果を踏まえ、情報セキュリティ・システム専門委員会からのご意見を踏まえつつ、令和４年度から調達手続を開始し、令和５年度から開発を開始しました。 ○フェーズ２の開発に向けた発注者側の体制整備を以下のとおり実施しました。 ア　発注者側としての職員体制を順次拡充するとともに、令和５年４月に事業企画部門からシステム部門へ編入し、現行システムとの総合調整機能強化のため、システム部門の体制を整備しました。	度から開発に着手しました。 ○累次の制度改正及び業務改善によるデータ項目の追加、開発の妥当性・実現可能性を高めるとともにリスクの抑制策等を踏まえ、事業者との技術的対話の結果等を基本設計に反映しました。 ○機構と開発事業者の間において一体的に開発するための開発管理環境を整備しました。 ○情報セキュリティ・システム専門委員会の提言をもとに、業務プロセスの点検等の開発に向けた準備行為を実施しました。 ○発注者側としての職員体制を拡充し、システム分野の専門知識を有するシステム専門職や、高度なスキルを有する上席システム専門職を増員しました。また、事業企画部門からシステム部門

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
（各年度４月１日時点）
<table>
<tr><th></th><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td colspan="2">職員数</td><td>146 人</td><td>135 人</td><td>155 人</td><td>162 人</td><td>166 人</td></tr>
<tr><td></td><td>システム専門職数（※）</td><td>11 人</td><td>17 人</td><td>17 人</td><td>17 人</td><td>19 人</td></tr>
<tr><td></td><td>専門職の増減数</td><td>－</td><td>6 人増</td><td>±0 人</td><td>±0 人</td><td>2 人増</td></tr>
</table>
（※）システム専門職数には上席システム専門職を含む
イ　刷新システム開発部職員のＩＴスキルに応じたプロジェクトマネジメント等、開発に向けたＯＪＴや内部研修を実施するとともに、刷新システム開発部職員の戦力化を図るための研修の実施により、ＩＴガバナンスの確立に向けた体制強化に取り組みました（令和元年～５年度）。
ウ　大規模かつマルチベンダ開発の経験がある事業者を支援業者として契約を締結し実施体制を拡充しました（令和４年度）。
〇新たなデータベースの構築を見据え、まずは、フェーズ２として整理した対策系業務の方向性を踏まえ、現行システムにおいて早期かつ着実に対応を進めるため、厚生年金保険徴収業務の業務支援ツールについて、徴収業務の基幹となる機能（初期対応、来所通知、財産調査、差押、執行停止、不納欠損）を集約し、作業の効率化、類似機能の統合、入力内容のコード化による業務標準化を図るためのツール開発を進めた。また、拠点・本部が一体となって対策の実施、管理を行えるようデータベース部分をサーバ化し、情報共有体系を確立するとともに、レスポンス時間の短縮、大量データへの対応等を可能とした。
</td>
<td>
へ編入するとともに、現行システムとの総合調整機能強化のため、システム部門の体制を整備するほか、大規模かつマルチベンダ開発の経験がある事業者を支援業者として契約を締結し実施体制を拡充しました。

〇厚生年金保険徴収業務の業務支援ツールについて、徴収業務の基幹となる機能を集約し、作業の効率化、類似機能の統合、入力内容のコード化による業務標準化を図るためのツール開発を進めるとともに、データベース部分をサーバ化し、レスポンス時間の短縮、大量データへの対応等を可能にしました。
</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
(3) 現行システムにおけるシステム開発・運用 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。 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。 ・　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。 ・　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開発・運用の推進、情報セキュリティ対策の強化を図る。	(3) 現行システムにおけるシステム開発・運用 〇制度改正に伴う対応として、次の開発を実施しました。 ・年金生活者支援給付金に係る要件審査や結果通知作成のシステム化 ・繰下げ上限年齢の引上げや繰下げみなし増額制度の導入 ・短時間労働者への被用者保険の適用拡大、士業の適用事業所業種への追加 ・育児期間中の保険料免除要件の見直し ・被扶養者等の要件の見直し（国内居住要件） ・在職定時改定の導入・在職老齢年金制度の見直し 〇また、業務改善事項として、次の開発を実施しました。 ・全国集約した障害年金の審査・認定業務を行うための障害年金業務支援システムを構築 ・オンラインビジネスモデルの一環として、社会保険料控除証明書、源泉徴収票の電子送付サービス等に係るシステム開発 〇システム事故及びシステム障害への対応として、障害発生時の初動対応を迅速かつ正確に実施し、原因や対応状況等については部門内に情報共有して再発防止を徹底しました。 なお、システム開発にあたっては、ＢＰＭＮ手法（※）を活用した要件定義書で業務全体を俯瞰し、対象業務に関わるプロセスの関係性を可視化しつつ、システム開発に取り組みました。 ※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	〇制度改正に伴う対応として、年金生活者支援給付金に係る要件審査や結果通知作成等のシステム開発を行い、法改正による事務処理へのシステム化の対応を行いました。また、業務改善対応として、全国集約した障害年金の審査・認定業務を行うための障害年金業務支援システムにより、事務処理の正確性を向上させると共に、電子送付サービス等に係るシステム化として、社会保険料控除証明書、源泉徴収票の電子送付を行い、お客様サービスに寄与しました。
(4) 年金給付システムの最適化への対応 年金給付業務・システムについて、業	(4) 年金給付システムの最適化への対応 〇第１ステップ	〇年金給付システムの給付画面等

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
務改善策や対処方針の検討を行い、最適化に向けた検討を行う。 また、現行業務の更なる正確性・効率化等につながる業務改善策については、実施可能なものから順次実施する。 ・　第１ステップとして、平成 31 年度に、端末機器及び周辺サーバの集約を含んだ更改を進める。 ・　第２ステップとして、平成 29 年度から進めている業務フロー及びシステムの点検を踏まえたシステム改修を進める。 ・　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。	端末設備の再構築として、令和元年度に年金給付システムの給付画面等の Web 化を実施しました。個別対応事務の位置付けとなる年金給付周辺サーバについては、ハードウェア集約等によるシステム基盤の統合を進め、可用性及び拡張性を向上させました。 また、業務支援ツールで行っていた業務をシステム機能へ取り込む等により、情報の改ざんや持ち出しリスクの防止と、利便性向上や効率化を実現しました。 〇第２ステップ 届書を契機とした事務処理の可視化や分析、設計書等の資産及びプログラム稼働状況等の分析等について検討を実施しました。 また、これまでシステム処理の稼働状況を調査してきた結果を踏まえ、フローや各処理の稼働内容調査等を実施するとともに、システム環境における資源の整理に着手しました。 〇第３ステップ 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いました。	の Web 化により視認性を向上しました。また、届書を契機とした事務処理の可視化や分析、設計書等の資産及びプログラム稼働状況等を分析し、システム環境における資源の整理に着手しました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>４．ＩＣＴ化の推進
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。</td>
<td>４．ＩＣＴ化の推進
機構においては、社会全体のデジタル化の要請や、新型コロナウイルス感染症を契機とした非対面化の流れが加速している状況を踏まえ、「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」の推進に取り組みました。

(1) オンラインビジネスモデルの推進
① サービスのオンライン化
お客様の行政手続等のオンライン化に当たっては、万全のセキュリティを確保する観点から、インターネット領域に関して政府共通基盤の活用を基本として具体化を進め、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の実現に向けた取組を推進しました。
＜事業所に対する取組＞
届出（申請）、通知、照会・情報提供の各機能について、G ビズ ID や e-Gov・マイナポータル等の活用をベースとした環境を構築し、オンラインサービスの体系化を図りました。

ア 申請（電子申請の推進）
【事業所の電子申請利用状況】
<table>
<tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">令和元年度※1</th><th colspan="2">令和２年度</th><th colspan="2">令和３年度</th><th colspan="2">令和４年度</th><th colspan="2">令和５年度</th></tr>
<tr><th>電子申請利用事業所数※3
全体事業所数※2</th><th>利用割合</th><th>電子申請利用事業所数※3
全体事業所数※2</th><th>利用割合</th><th>電子申請利用事業所数※3
全体事業所数※2</th><th>利用割合</th><th>電子申請利用事業所数※3
全体事業所数※2</th><th>利用割合</th><th>電子申請利用事業所数※3
全体事業所数※2</th><th>利用割合</th></tr>
<tr><td>資本金 1 億円超の事業所</td><td>7,902
25,117</td><td>31.5%</td><td>18,826
24,598</td><td>76.5%</td><td>22,574
24,195</td><td>93.3%</td><td>22,091
23,477</td><td>94.1%</td><td>21,711
22,766</td><td>95.4%</td></tr>
</table>
</td>
<td>○社会的なデジタル化・非対面化の要請に対応するため、「オンラインビジネスモデルの実現」を組織の重点テーマに設定し、オンライン化の取組を一層加速させました。

○「サービスのオンライン化」に当たっては、インターネット領域について政府共通インフラを活用する方向で具体化を進め、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サービスを構築しました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価

(1) 電子申請の推進

厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出を推進し、事業主の行政手続の負担を軽減させるため、以下の事項に取り組む。

・ 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。

・ 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。

・ 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。

・ 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

51 人以上	27,654	31.8%	43,580	48.4%	62,786	69.7%	72,012	78.5%	78,406	84.1%
	86,846		90,067		90,046		91,687		93,242	
小計	35,556	31.8%	62,406	54.4%	85,360	74.7%	94,103	81.7%	100,117	86.3%
	111,963		114,665		114,241		115,164		116,008	
50 人以下	357,532	17.1%	458,034	21.2%	557,306	25.0%	622,822	27.3%	694,362	29.7%
	2,095,330		2,160,279		2,226,184		2,284,231		2,337,742	
合計	393,088	17.8%	520,440	22.9%	642,666	27.5%	716,925	29.9%	794,479	32.4%
	2,207,293		2,274,944		2,360,425		2,399,395		2,453,750	

※１　令和２年度当初に電子申請義務化対象となった資本金１億円超の法人等の事業所の令和元年度の電子申請利用状況を反映している。

※２　当該年度末時点の適用事業所数（休業など被保険者となるべき者がいない事業所を除く）

※３　当該年度に電子申請を利用した事業所の数

【主要７届書※4の受付件数※5に占める電子申請割合（被保険者ベース）】

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
電子申請	件数	3,168 万件	5,455 万件	7,859 万件	8,962 万件	10,297 万件
	割合	23.9%	41.9%	57.7%	64.6%	70.4%
全体	件数	13,233 万件	13,011 万件	13,630 万件	13,882 万件	14,636 万件

※４　主要７届・・・資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第３号被保険者関係届

※５　各年度の受付件数は令和４年４月～令和５年３月の累計

[電子申請の環境構築]

○令和２年４月から開始した資本金１億円超の法人等の事業所（以下「資本金１億円超の事業所」という。）の電子申請による届出義務化を見据え、健康保険被保険者証の早期交付を実現するための経過管理･電子決裁システムによる電子申請届書の処理環境を構築しました（令和２年３月）。

○また、令和２年４月にはマイナポータル経由の G ビズ ID による電子申請対応を開始するとともに、令和２年 11 月には e-Gov 経由の G ビズ ID による電子申請対応

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
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。	を開始しました。 ［電子申請の利用促進］ 〇令和２年度から資本金１億円超の事業所及び被保険者 101 人以上の事業所に対して重点的に電子申請の利用勧奨の取組を開始し、令和３年度以降は、被保険者 51 人以上の事業所（以下「51 人以上事業所」という。）を新たに重点的な利用勧奨対象に加え、取組を実施しました。 〇取組に当たっては、電子申請に係る分かりやすいパンフレット等を作成し、利用勧奨を行う職員を育成に向けた研修を充実させるとともに、事業所調査時等の事業所との接触機会の活用や、年金事務所長を含めた職員による訪問勧奨を行うなど個別勧奨を中心に実施してきました。 〇被保険者 50 人以下の小規模の事業所に対しては、新規適用事業所への個別勧奨を行うとともに、全ての事業所に送付する納入告知書にリーフレットを同封するなどの取組を実施しました。 〇取組の結果、令和５年度における実績は以下のとおりとなりました。 （事業所の電子申請利用状況） ・「資本金１億円超の事業所」の電子申請利用割合は 95.4%（令和元年度比+63.9 ポイント）となり、ほぼ全ての「資本金１億円超の事業所」が電子申請を利用 ・一定規模の事業所（被保険者 51 人以上事業所）の電子申請利用割合は、84.1%（令和元年度比+52.3 ポイント）と大幅に向上し、「資本金１億円超の事業所」と合わせた電子申請利用割合は 86.3%まで上昇 （主要７届書の電子申請割合） ・被保険者数の多い事業所を中心に電子申請の利用促進に取り組んだ結果、主要７届書の電子申請の割合は、令和元年度の 23.9%から 70.4%まで大幅に上昇し、令和５年度目標に定めた電子申請割合 70%を達成 ・また、厚生労働省が令和２年 12 月に策定（令和３年４月、10 月改定）したオン	〇主要７届書の電子申請割合は、重点的な利用促進を行う以前（令和元年度末の 23.9%）と比較し大幅に向上し、令和５年度計画上目標に掲げた 70%を達成

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>ライン利用率引上げに係る基本計画において、令和５年度末までに電子申請割合50%を目標とされた、資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届の５届書に関して、令和３年末度時点で目標を前倒しで達成

〇電子申請の利用が進み、電子申請データを直接システムに取り込むことで、よりお客様の記録の正確性が確保されるとともに、機構内部の事務処理の効率化が図られ、資格取得に関する処理や健康保険被保険者証の発行の迅速化に寄与しました。
【健康保険被保険者証発行（資格取得届）に関する各年４月の事務処理状況※6】
<table><tr><th></th><th>H31.4</th><th>R2.4</th><th>R3.4</th><th>R4.4</th><th>R5.4</th></tr><tr><td>電子申請</td><td>3.3日</td><td>1.4日</td><td>0.5日</td><td>0.7日</td><td>0.5日</td></tr><tr><td>紙</td><td>4.2日</td><td>5.1日</td><td>2.9日</td><td>3.6日</td><td>2.9日</td></tr><tr><td>電子媒体</td><td>2.3日</td><td>1.6日</td><td>0.8日</td><td>0.8日</td><td>0.4日</td></tr></table>※６　機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間（土日祝日除く）であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間を含まない

イ　通知、照会・情報提供
〇電子申請された届書の真正性を担保する取組として、お客様が電子申請した申請</td><td>しました。
また、厚生労働省が令和２年 12月に策定（令和３年４月、10 月改定）したオンライン利用率引上げに係る基本計画において、令和５年度末までに電子申請割合 50%を目標とされた、資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届の５届書に関して、令和３年末度時点で目標を前倒しで達成しました。

〇電子申請の利用が進んだ結果、お客様の記録の正確性の更なる確保、機構内部の事務処理の効率化、健康保険被保険者証の早期交付を実現しました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	データが確実に機構に届いていることを確認いただけるよう、機構が受領した申請データの写しを電子申請ルートで返却するサービス（センドバックサービス）を開始しました（令和４年９月）。 ○これまで紙（郵送）や電話等で情報提供していた保険料額情報等について、事業所からの申請に基づき、ｅ－Ｇｏｖの電子送達サービスを活用して電子送付する「オンライン事業所年金情報サービス」を開始しました（令和５年１月）。 （令和５年１月時点で電子データで提供が可能な情報） ・社会保険料額情報 ・保険料増減内訳情報 ・被保険者情報（算定基礎届・賞与支払届ターンアラウンド情報） ・各種決定通知書 ○更なるお客様の利便性向上、機構の事務コスト削減の観点から、口座振替実施事業所に毎月紙で大量に送付している「保険料納入告知額・領収済額通知書」を電子送付対象に追加しました（令和６年１月開始）。 ○利用者の拡大を図る観点から、電子証明書を保有している事業所や社労士も利用可能とする環境構築に向け、システム開発を進めています（令和７年１月予定）。 ○電子申請の利用勧奨と一体となった利用勧奨や、全ての事業所に送付する保険料納入告知額に関する通知書にリーフレットを同封する等の取組により、令和５年度末時点の利用事業所数は 49,253 社となりました。 ※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等の取組状況については、Ⅱ－１（1)②に記載。 ＜個人に対する取組＞ 個人のお客様へのオンラインサービスについては、既保有情報の活用によるお客様の利便性向上と、システムチェックによる正確性の確保を図ることを念頭に、マイナ	○「オンライン事業所年金情報サービス」の開始により、事業所の利便性の向上を図るとともに、機構から送付する紙の通知書等の削減が可能となりました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>ポータルと「ねんきんネット」の認証連携をベースとしたオンラインサービスを構築・展開しました。

ア　納付
〇国民年金保険料の納めやすい環境整備の一環として納付環境の多様化を図る観点から、以下の取組を行いました。
・国民年金保険料納付書に表示しているバーコードをスマートフォンで読み込み、キャッシュレス納付が可能となる仕組み（コード決済）の導入（令和５年２月）
※　令和５年度の利用状況：129.3 万件（285.8 万月）
・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（令和６年３月）
・「ねんきんネット」に納付に必要な番号を表示することにより、手元に納付書がなくてもネットバンキングから納付できる仕組みの構築に向けシステム開発中

イ　免除
〇国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について、マイナポータルを活用し、お客様の情報をあらかじめ申請画面に表示することによって入力の手間を省いた簡易な電子申請を可能とするサービスを開始しました（令和４年５月）。
【利用実績】
<table><tr><th rowspan="2">届書</th><th colspan="2">件数（割合）</th></tr><tr><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>国民年金被保険者関係届書（申出書）</td><td>38,762 件（3.2%）</td><td>155,241 件（10.8%）</td></tr><tr><td>国民年金保険料免除・納付猶予申請書</td><td>85,317 件（2.1%）</td><td>257,449 件（6.7%）</td></tr><tr><td>国民年金保険料学生納付特例申請書</td><td>56,864 件（4.6%）</td><td>259,498 件（12.7%）</td></tr></table></td><td>〇マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携をベースとしたオンラインサービスを構築・展開により、国民年金保険料の納付環境の多様化を図りました。

〇国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について、お客様の情報をあらかじめ申請画面に表示することによって入力の手間を省いた簡易な電子申請を可能とするサービスを開始しました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	ウ　申請 〇扶養親族等申告書について、「ねんきんネット」を活用し、機構が保有するお客様情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境を構築しました（令和５年９月）。 ・令和５年度電子申請件数:約 26 万件 〇更に、老齢年金請求書についても、同様の仕組みを活用した簡易な電子申請環境の構築を進めました（令和６年６月開始予定）。	〇マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携をベースとして、機構が保有するお客様情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境の構築を進めました。
	エ　通知・情報提供 〇これまで紙で送付していた以下の通知書について、マイナポータルを活用し、お客様に電子送付するサービスを開始しました。電子送付した通知書は、国税庁が提供する e-TAX での確定申告等において利用が可能となっています。 ・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書（令和４年 10 月） 令和５年度末までの電子送付登録件数（累計）: 306,928 件 ・公的年金等の源泉徴収票（令和５年１月） 令和５年度末までの電子送付登録件数（累計）: 305,268 件	〇マイナポータルを活用して、社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や公的年金等の源泉徴収票を電子送付するサービスを開始し、機構から送付する紙の削減を図るとともに、国税庁が提供する e-TAX での確定申告等において利用を可能とする仕組みを実現しました。
	オ　相談 〇インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスを以下の請求書について開始し、対象を順次拡大しました。 ・老齢年金請求書（事前送付用）（令和３年５月） ・老齢年金請求書（全部）（令和４年３月） ・遺族・障害年金請求書（令和６年１月） 〇お客様からの年金相談に関して、「ねんきんネット」上で受付・回答する仕組みの	〇年金相談のインターネット予約を開始し、順次対象を拡大しました。加えて、お客様からの年金相談に関して、「ねんきんネット」上で受付・回答する仕組みの構築を進めました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>
構築に向け、システム開発を進めています（令和７年１月予定）。
※「ねんきんネット」とマイナポータルとの連携強化に係るシステム開発の概要については、Ⅰ－８(1)②に記載。

②　デジタルワークフローの確立
〇届書の電子データによる審査・電子決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の拡大を図るため、経過管理・電子決裁システムのデータ処理対象届書の拡大や届書受付拠点と処理拠点の分離する業務処理体制の整備に取り組むとともに、ICT の活用等による内部処理の効率化等を推進しました。

ア　紙をなくす・紙を移動させない事務処理の実現
※経過管理・電子決裁システムのデータ処理対象届書の拡大の取組状況については、Ⅱ－３(1)に記載。
※届書受付拠点と処理拠点の分離に関する取組状況については、Ⅱ－１(1)②に記載。

イ　内部処理の効率化等
（お客様サービスの向上）
＜チャットボット＞
〇お客様の利便性向上及びコールセンター等の負担軽減のため、令和元年度において、扶養親族等申告書及び国民年金保険料控除証明書の照会対応について、チャットボットによる自動応答サービスの試行運用を実施したうえで、令和２年度より本格運用を開始し、令和５年度末時点において 11 業務まで対象業務を拡大しました。
【利用件数】
<table>
<tr><td>年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>利用件数</td><td>12.3 万件</td><td>33.7 万件</td><td>35.1 万件</td><td>52.5 万件</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>【対象業務】
<table>
<tr><th>開始時期</th><th>業務名</th></tr>
<tr><td>令和２年４月～</td><td>新型コロナウイルス感染拡大に伴う社会保険料納付猶予等</td></tr>
<tr><td>令和２年９月～</td><td>公的年金等の受給者の扶養親族等申告書</td></tr>
<tr><td>令和２年 10 月～</td><td>厚生年金保険加入事業所の電子申請</td></tr>
<tr><td>令和２年 11 月～</td><td>社会保険料（国民年金保険料）控除証明書</td></tr>
<tr><td rowspan="2">令和２年 12 月～</td><td>ねんきんネット</td></tr>
<tr><td>公的年金等の源泉徴収票</td></tr>
<tr><td rowspan="3">令和３年５月～</td><td>年金額改定／年金振込通知書</td></tr>
<tr><td>年金相談のインターネット予約</td></tr>
<tr><td>報酬月額算定基礎届（定時決定）</td></tr>
<tr><td>令和４年８月～
令和５年４月</td><td>短時間労働者の適用拡大</td></tr>
<tr><td>令和５年３月～</td><td>海外居住者の方</td></tr>
<tr><td>令和５年 12 月～</td><td>年金生活者支援給付金</td></tr>
</table>
○事業所調査時に事業所に提出を求めている諸帳簿等について、印刷や郵送等を負担に感じるとの事業所からの声に対応するため、オンラインによる提出を可能としました（令和３年５月）。

（内部処理の効率化）
○業務効率化を図るため、これまで手作業で行われていた印字取得業務や所得照会業務などについて、令和元年 10 月よりＲＰＡ技術を活用し、業務の自動化を進め、令和５年度末時点において７業務まで対象を拡大しました。</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>【対象業務】
<table>
<tr><td>開始時期</td><td>ＲＰＡ対象業務</td></tr>
<tr><td>令和元年 10 月～</td><td>予約相談の事前準備業務</td></tr>
<tr><td>令和２年９月～</td><td>厚生年金保険料等の納付猶予入力処理業務</td></tr>
<tr><td>令和２年 11 月～</td><td>国民年金控除証明書再発行業務</td></tr>
<tr><td>令和３年３月～</td><td>給付届書（郵送分）審査の印字取得業務</td></tr>
<tr><td>令和３年９月～</td><td>厚生年金保険料等の換価猶予入力処理業務</td></tr>
<tr><td>令和５年４月～</td><td>死亡一時金記録の入力処理業務</td></tr>
<tr><td>令和５年７月～</td><td>所得情報照会業務（特別障害給付金）</td></tr>
</table>
○処理結果の確認や照会対応など機構内部で利用するために紙に出力している一覧表や確認リスト等 489 帳票（年間 2,700 万枚）について、電子データによる利用・保管を推進し、令和３年度までに、出力枚数が多い「保険料増減内訳書」等の４帳票（年間 1,100 万枚）について先行してシステム開発を行い、電子データ化を実施しました。
○残る 485 帳票（年間 1,600 万枚）の電子データ化についてもシステム開発を進め、一部拠点で試行運用を開始したのち、本格運用を開始しました（令和６年１月）。

（機構内外における情報授受の見直し）
○機構内部での電子媒体で行っていたサーバー間の情報授受について、安全に直接データの授受を可能とする仕組みを導入しました（令和３年９月）。
○外部機関との電子媒体を介した情報授受に関して、機構のネットワーク環境を介して授受を行う運用に変更し、以下の外部機関と運用を開始しました。
・企業年金連合会（令和３年 10 月）
・国民年金市場化委託業者（令和５年５月）</td><td>○内部帳票の電子データ化を進め、令和２年 10 月から出力枚数の多い増減内訳書等の４帳票（年間 1,100 万枚）、令和６年１月にはその他 485 帳票（年間 1,600 万枚）について電子データ化を実現しました。

○外部機関との電子媒体を介した情報授受の見直しを行い、企業年金連合会や国民年金市場化委託業者との間の運用について、機構のネットワーク環境を介して授受を行う方法に変更するな</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>〇厚生労働省年金局との電子媒体を介した情報授受に関して、事務処理方法を見直し、多数（年間約 1,400 枚）の電子媒体回付業務を廃止しました（令和５年 12 月）。

③　チャネルの多様化（チャネルミクス）
〇平成 31 年４月に未来戦略室内に対面チャネル（年金事務所等の配置）の見直しを行う専任組織として「チャネル戦略グループ」を設置し、お客様の利便性向上を図り、全国単位でより効率的・効果的な業務運営を行うという観点から、以下のとおり見直しを実施しました。
【年金事務所分室等の設置】
<table>
<tr><th>地域</th><th>名称</th><th>実施時期</th></tr>
<tr><td>神奈川県相模原市</td><td>相模原年金事務所相模原中央分室</td><td>令和３年３月</td></tr>
<tr><td>神奈川県横浜市</td><td>港北年金事務所青葉台分室</td><td>令和４年２月</td></tr>
<tr><td>埼玉県草加市</td><td>草加年金相談センター</td><td>令和４年４月</td></tr>
<tr><td>埼玉県川口市</td><td>浦和年金事務所川口分室</td><td>令和４年５月</td></tr>
</table>
【年金事務所の管轄区域の見直し】※下線の事務所に徴収業務等を集約
<table>
<tr><th>地域</th><th>対象拠点</th><th>実施時期</th></tr>
<tr><td>高知県高知市</td><td><u>高知西</u>・高知東年金事務所</td><td>令和３年６月</td></tr>
<tr><td>長野県長野市</td><td><u>長野南</u>・長野北年金事務所</td><td rowspan="2">令和４年２月</td></tr>
<tr><td>長崎県長崎市</td><td><u>長崎南</u>・長崎北年金事務所</td></tr>
</table>
【遠隔地における相談ニーズへの対応を目的としたテレビ電話相談窓口の設置】
<table>
<tr><th>地域</th><th>実施時期</th></tr>
<tr><td>長崎県五島市</td><td rowspan="2">令和３年３月</td></tr>
<tr><td>長崎県壱岐市</td></tr>
</table></td><td>どにより、電子媒体授受のリスク低減を図りました。

〇年金事務所等の対面チャネルの見直しを行う専任組織を設置し、都市部における人口集中や高齢化等の人口動態の変化を踏まえ、相談ニーズが高い地域に新たな相談窓口を開設するなど、全国ベースの拠点網の見直しを実施したことにより、お客様のアクセスポイントの充足が図られました。
〇また、テレビ電話相談を拡充することにより、年金事務所の相談窓口と同等のサービスを可能とし、離島におけるお客様の利便性向上を図りました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	○各チャネル（対面・電話・ネット）を効率的・効果的に連動させることで、お客様サービス及び事業実績の更なる向上を図るため、総合戦略室においてチャネル全体を総合的に企画・管理する体制を構築しました（令和６年４月）。	○各チャネルを効率的・効果的に連動させることで、お客様サービスや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しました。
(2) 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 ・ 「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。 ・ 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。	(2) 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 ※取組状況については、(1)①に記載。	
(3) マイナンバーの活用 ・ 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。 ・ 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	(3) マイナンバーの活用 ○国民年金の確実な適用を図るため、令和元年 10 月から住民基本台帳情報を活用し、20 歳到達者について届出によらず職権で資格取得処理を行うこととしました。 また、特定年齢到達者（34 歳、44 歳及び 54 歳到達者）のうち、海外からの転入者など基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後一定期間（12 か月）資格取得がない方についても、職権による資格取得処理を行いました。	○マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携については、対象範囲の拡大や各業務への活用により、業務の効率化や年金受給者等の

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>ンバーの提供を実施する。
・　マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携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。</td>
<td>【20 歳到達者の職権適用実績】
<table>
<tr><th>年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>職権適用数</td><td>80 万人</td><td>100 万人</td><td>99 万人</td><td>100 万人</td><td>99 万人</td></tr>
</table>
○電子資格確認（オンライン資格確認）導入に向けて、事業主へのお知らせ送付等により、健康保険被扶養者（異動）届へのマイナンバー記載の徹底を図るとともに、機構に届出された被扶養者のマイナンバーを含む情報を日次で全国健康保険協会に提供するシステムを開発し、令和３年２月から運用を開始しました。
○マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携により、国民年金及び年金給付の添付書類省略や審査業務の効率化を図りました。
【情報照会・提供実績】
<table>
<tr><th colspan="2"></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td rowspan="4">情報照会</td><td>国民年金届書関係</td><td>1,811 万件</td><td>4,211 万件</td><td>3,862 万件</td><td>3,951 万件</td><td>3,532 万件</td></tr>
<tr><td>国民年金保険料免除勧奨</td><td>509 万件</td><td>4,144 万件</td><td>3,990 万件</td><td>4,394 万件</td><td>4,497 万件</td></tr>
<tr><td>年金給付・年金生活者支援給付金関係</td><td>1,142 万件</td><td>2,545 万件</td><td>3,163 万件</td><td>3,398 万件</td><td>3,925 万件</td></tr>
<tr><td>その他（継続免除　等）</td><td>124 万件</td><td>559 万件</td><td>1,609 万件</td><td>1,665 万件</td><td>1,719 万件</td></tr>
<tr><td colspan="2">情報提供</td><td>153 万件</td><td>603 万件</td><td>853 万件</td><td>638 万件</td><td>647 万件</td></tr>
</table>
</td>
<td>利便性向上を図りました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	＜各業務の活用状況＞ ・平成 31 年４月：住民票、所得証明書等の情報照会の試行運用を開始 ・令和元年７月：年金給付関係届書に係る住民票、所得証明書の添付省略を開始 ・令和元年 10 月：国民年金及び厚生年金保険関係届書に係る住民票、所得証明書の添付省略を開始 ・令和２年６月：所得情報の国民年金保険料免除勧奨等業務への活用開始 ・令和４年 10 月：年金給付に係る振込口座について、公金口座の利用を開始（金融機関の証明印や通帳の写しの添付を省略） ・令和６年３月：戸籍の情報照会の試行運用を開始	
(4) ＩＣＴを活用した業務改善の実施 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。	(4) ＩＣＴを活用した業務改善の実施 ※取組状況については、(1)に記載。	

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
Ⅲ　業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項	**Ⅲ　業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項**	
１．内部統制システムの有効性確保 機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第 16 条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行う。また、それらの取組の改善も不断に進める。	**１．内部統制システムの有効性確保** ○リスク管理の強化を目的として、「三線防御体制（※）」の確立に向けた以下の体制整備等を実施しました（令和４年４月）。 ・第三線として、監査部内にリスク管理体制が有効に機能しているかチェックを行うグループを設置 ・本部・拠点現業の品質管理を一体的に行う観点から、本部現業の進捗管理、品質管理及び事務リスク管理を統合的に行っていた本部事業管理部を廃止し、業務品質管理部・リスク統括部に業務を移管 ○また、監査部の助言・提案を受け、本部現業の進捗管理として、事業（届書）単位で届書の受付、処理件数等をモニタリングし、処理遅延リスクを早期に把握する仕組みを構築するとともに、第二線として、本部現業に関する進捗管理の業務をリスク統括部に統合しました（令和５年４月）。 （※）機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。 第三線：第二線におけるリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部監査第１Ｇ） 第二線：第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、調達企画部、情報管理対策室、システム企画部、コンプライアンス部等） 第一線：リスクオーナーとして、事業を行う部署（年金事務所、事務センター、本部事業担当部署）	○令和３年 10 月に発生した「年金振込通知書の印刷誤り事案」を踏まえ、リスク管理の強化を目的として、「三線防御体制」の整備等を行いました。
(1) 事務処理の正確性の確保 事務処理誤りの発生は、年金権の侵害	(1) 事務処理の正確性の確保 ○事務処理誤りの根絶に向け、事務処理誤りの未然防止、早期対処及び再発防止の取	○事務処理誤りの根絶に向け、未

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの未然防止、早期対処及び再発防止を図るため、以下の取組を行う。

①　事務処理誤りの早期発見及び対応
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。

②　「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
「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。

③　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</td>
<td>組を進めた結果、事務処理誤り件数は下表のとおり減少しました。
【各年度末時点の事務処理誤り件数】
<table><tr><td>発生年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr><tr><td>件数</td><td>710 件</td><td>592 件</td><td>481 件</td><td>425 件</td><td>324 件</td></tr></table>
①　事務処理誤りの早期発見及び対応
○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発見し、必要な対応を速やかに行いました。

○前年度１年間に月次公表を行った事務処理誤りについて、点検・分析を行い、各年度９月に年次公表を実施しました。同種の事務処理誤りが複数あった事象については、対象者を特定して必要な対応を実施するとともに、同様の事象の新たな発生を防ぐため、システム改修等を実施し再発防止を図りました。

②　「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
○「お客様の声」について、潜在的な事務処理誤りの早期発見の観点から確認を行い、業務処理マニュアルの改正等、必要な対応を実施しました。
【「お客様の声」確認件数】
<table><tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr><tr><td>件数</td><td>11,622 件</td><td>10,795 件</td><td>11,177 件</td><td>11,004 件</td><td>11,145 件</td></tr></table>
③　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</td>
<td>然防止、早期対処及び再発防止の取組を組織一丸となって進めた結果、事務処理誤りは令和元年度の 710 件から、令和５年度 324 件に減少しました。

○日報・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発見し、必要な対応を速やかに行いました。

○年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析を実施し、お客様への対応を行うとともに、システム改修等による再発防止を図りました。

○「お客様の声」について、潜在的な事務処理誤りがないかという観点で確認を行い、対応しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>〇重点三事案について下記の取組を引き続き徹底した結果、発生件数は下表のとおり減少しました。
【各年度末時点の重点三事案件数】
<table>
<tr><td>発生年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>件数</td><td>122 件</td><td>112 件</td><td>87 件</td><td>96 件</td><td>82 件</td></tr>
</table>
【具体的な取組】
〇重点三事案を含む事務処理誤り発生防止に向けて、以下の取組を実施しました。
・情報提供等によるルールの徹底
事務処理誤りの月次公表や年次公表の結果の周知、機構内報「リスク対策通信」による事務処理誤りの事例や再発防止策の周知及び令和２年８月からの「業務手順に関する一問一答」の実施により、ルールの理解及び徹底を図りました。
・研修の実施
事務処理誤りの発生防止に向け、新入構員や拠点長等の役職に応じた階層別研修を行うとともに、事務処理誤りの事例集を講義資料に取り込み、事例の周知及び注意喚起を行いました。
また、重点三事案を発生させた拠点に対し、再発防止に向けた研修を実施しました。
・「未完結リスト」の点検の実施
事務処理遅延の発生防止のため、受付進捗管理システムで管理している届書等について、定期的に「未完結リスト」の点検を行い、未完結の件数が多い拠点に対しては、地域部等による確認及び指導を行いました。
・業務処理マニュアルの改正及びシステム改修
事務処理誤りの発生防止に向け、関係部署と連携し、事務運用の見直し等の業務処理マニュアル改正及びシステムチェックの導入等のシステム改修を行いました。</td>
<td>〇重点三事案について、発生防止に向けた従前の取組を引き続き徹底した結果、発生件数は令和元年度 122 件から、令和５年度 82 件に減少しました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
④　本部現業部門のリスク把握に基づく対応 ・　本部現業部門における事務処理誤りのリスクを把握・分析し、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。	④　本部現業部門のリスク把握に基づく対応 ○本部現業の全体像を詳細に把握するため、令和元年度に、本部現業の実態調査を行い、業務工程単位でリスク分析・評価を実施しました。 ○本部現業のリスク分析・評価の結果に基づき、本部現業を適正に遅滞なく執行するため、令和２年４月１日付で以下の組織改編を実施しました。 ・統括管理部門内に「本部事業管理部」を設置し、本部現業を統合管理（事務リスク管理、進捗管理及び品質管理）する体制を構築 ・年金給付事業部門内に「特定事業部」を設置し、機構における重要な事業について企画から執行まで一貫して実施する体制を構築 ○リスク管理を強化し、「三線防御体制」の確立を図るため、第二線について、以下の組織改編および事務分掌の見直しを実施しました。 ・令和４年４月１日付で本部事業管理部を廃止し、リスク統括部に本部現業の事務リスク管理の業務を移管するとともに、業務品質管理部に本部現業の進捗管理及び品質管理の業務を移管 ・令和５年４月１日付で、業務品質管理部からリスク統括部に本部現業の進捗管理の業務（企画業務を除く）を移管 ○本部現業のリスク分析・評価の結果等を踏まえ、以下のとおり本部現業の事務リスク管理、進捗管理及び品質管理に関する取組を企画・実施しました。 ・本部現業に関するリスク情報を速やかに把握するため、本部現業部署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令和２年４月から開始 ・通知書の作成・発送準備業務や外部機関との情報交換業務等、部署横断的に行われている本部現業の進捗管理を行うための業務進捗管理ツール及び業務スケジュールを作成し、ツールに業務工程や進捗状況を確認する観測点の業務予定日等を予め登録して、本部現業部署に対する業務予定日お知らせメール等の送信や本部現業部署からの進捗状況報告により、業務の進捗状況を可視化して一貫した進	○本部現業のリスク分析・評価の結果等を踏まえ、本部現業の管理体制や執行体制を整備するとともに、本部現業の事務リスク管理、進捗管理及び品質管理に関する各種取組を企画・実施しました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	捗管理を実施する取組を令和２年６月から開始 ・毎月、受付進捗管理システムから未完結届書等リストを作成し、届書等の処理を担当する本部現業部署に配付して処理状況の点検を求めるとともに、本部現業部署から報告された点検結果を確認する取組を令和３年 10 月から開始 ・本部現業の品質向上を図るため、本部現業の共通的な事務処理に関する業務処理要領「本部現業共通編」を令和２年４月に整備するとともに、「本部現業国民年金部編」、「本部現業厚生年金保険部編」及び「本部現業特定事業部編」を令和４年 10 月及び令和５年３月に順次整備し、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に掲載 ・本部現業に関する業務処理マニュアルの整備状況・遵守状況を実地に調査し、当該調査で把握された業務処理マニュアルの不備やルールの不徹底について、関係部署との協働により業務処理マニュアルを整備し、ルール徹底を実施 〇令和４年４月に本部集約した記録調査業務の企画内容や実施状況等の分析結果を踏まえ、以下のとおり業務の実施体制及び管理体制の強化を図りました。 ・記録調査業務の適正化及び円滑化を図るため、令和４年９月に年金記録業務室の体制を強化（記録調査業務を担当するグループの増設） ・本部現業部署が処理する主要届書等（本部現業部署の事業実績評価指標で定める主要届書等及び新たに本部現業部署で処理する届書等）について、事業（届書）単位で毎月の受付件数、処理件数、未完結件数等の推移を把握し、必要に応じて本部現業部署へのヒアリングにより進捗状況を確認する取組を令和５年４月から開始 ・今後の本部集約業務の企画内容について、集約後の処理遅延や事務処理誤りを防止する観点から、業務開始前の検証を開始	
・　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	〇中央年金センターで行っている要処理・要確認リストの事務処理について、以下の取組を実施しました。	

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
効率化を図りつつ、事務処理の正確性を確保する。	・内部処理の正確性の向上等を図るため、平成 30 年度より、順次、処理の自動化やリストの統廃合等を行い、平成 29 年度比でリスト総量の約 70%を削減。また、リストの処理漏れ等を防止するため、進捗状況をシステム的に管理する仕組みを令和元年 10 月に導入 ・未完結の要処理・要確認リストの点検について、令和６年度中の開始に向け、調整に着手。また、担当部署単位で毎月の出力件数、処理件数、未完結件数等の推移を把握し、必要に応じて本部現業部署へのヒアリングにより進捗状況を確認する仕組みを構築	
⑤　外部委託における事務処理誤りの発生防止 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。	⑤　外部委託における事務処理誤りの発生防止 ※外部委託における事務処理誤りの防止の取組状況については、Ⅱ－２(2)に記載。	
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　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	⑥　ルールの徹底 ○指示・事務連絡の事前審査において、内容の確認や発出部署との調整を徹底し、指示・事務連絡の発出件数の削減を実現しました（令和元年度～）。	○令和５年度の指示・事務連絡の発出件数は、平成 26 年度と比較して約２割と大幅に削減しました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>ルの浸透・定着を図る。</td><td>【指示・事務連絡発出状況：月平均件数】
<table>
<tr><th>年　度</th><th>指示</th><th>事務連絡</th></tr>
<tr><td>平成 26 年度</td><td>350 件</td><td>224 件</td></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>56 件</td><td>59 件</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>62 件</td><td>57 件</td></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>51 件</td><td>56 件</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>52 件</td><td>57 件</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>53 件</td><td>55 件</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>イ　テレビ会議システム等を積極的に活用し、指示・事務連絡の理解度向上を図る。</td><td>○指示・事務連絡の事前審査を徹底した他、定期異動時期に併せて指示等文書作成研修を半期ごとに行い、現場にとって分かりやすい指示・事務連絡となるよう、発出部署の職員のスキルアップを実施しました（令和元年度～）。
○テレビ会議システムの活用又は解説を録画した動画を視聴する方法（以下「解説動画」という。）により、重要な指示・事務連絡発出部署の職員による現場向け解説を日々実施し理解度向上を図りました。また、解説する職員のスキルアップのためのアナウンス研修を実施しました（令和元年度～）。
なお、全拠点参加型キャンペーンの提案により、テレビ解説視聴に係る職員の負担軽減の観点から、令和 5 年 8 月以降は解説動画に変更するとともに、テレビ解説の実施基準の明確化により実施対象指示等の精査を行い、より効率かつ効果的に実施しました。</td><td>○研修の実施により、分かりやすい指示・事務連絡となるよう努めました。
○重要な指示・事務連絡について、テレビ解説又は解説動画による解説を実施しました。
○アナウンス研修については、初級編に加え、より実践的な応用編を実施し、解説者のスキルを向上することで、拠点にとって分かりやすいテレビ解説を行うことができました。</td></tr>
<tr><td>ウ　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、その結果を踏まえて必要とされる対策を的確に実施する。</td><td>○発出された指示に関する理解度の事後的な確認及び業務処理マニュアルの再徹底を行う仕組みとして、国民年金や厚生年金適用等の４制度について、毎月理解度チェックを実施し、低正答率となった拠点に対しては、再度チェックを実施することや本部より訪問指導すること等によりルールの再徹底を実施しました（令和元年度～）。</td><td>○事務処理誤り事例や疑義照会回答等、拠点に対して特に周知が必要な事項を一問一答で効果的に周知することにより、ルール徹底を図る仕組みを定着させま</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>エ　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。</td><td>また、業務手順に関する小テストである一問一答を週２問の頻度で実施しました（令和２年８月～）。
【理解度チェックの平均正答率】
<table><tr><th>年度</th><th>厚年適用</th><th>厚年徴収</th><th>国民年金</th><th>年金給付</th><th>合計</th></tr><tr><td>令和元年度</td><td>98.8%</td><td>98.4%</td><td>98.6%</td><td>98.7%</td><td>98.8%</td></tr><tr><td>令和２年度</td><td>99.1%</td><td>99.3%</td><td>99.3%</td><td>99.2%</td><td>99.2%</td></tr><tr><td>令和３年度</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.5%</td><td>99.2%</td><td>99.4%</td></tr><tr><td>令和４年度</td><td>99.7%</td><td>99.8%</td><td>99.8%</td><td>99.4%</td><td>99.6%</td></tr><tr><td>令和５年度</td><td>99.9%</td><td>99.7%</td><td>99.9%</td><td>99.7%</td><td>99.8%</td></tr></table></td><td>した。
〇理解度チェックの実施結果に基づき、本部において拠点指導を実施することにより、ルール徹底を図りました。
〇ＭＡＣＳの利用促進を図る研修を年２回実施し、ＭＡＣＳの利用促進を図りました。</td></tr>
<tr><td>(2)　リスク管理とコンプライアンス確保の取組</td><td>(2)　リスク管理とコンプライアンス確保の取組</td><td></td></tr>
<tr><td>①　リスク管理
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、「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」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。</td><td>①　リスク管理</td><td></td></tr>
<tr><td>ア　情報セキュリティリスクへの対応
情報管理対策室の情報セキュリ</td><td>ア　情報セキュリティリスクへの対応
〇リスクアセスメントとして、外部の専門家による情報セキュリティリスク評価・分析及び脆弱性診断を実施しました。</td><td>〇情報セキュリティリスクについて、外部の専門家による分析評</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
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。	・令和元年度：インターネット環境、共通基盤システム等 ・令和２年度：記録管理システム、ねんきんネット等 ・令和３年度：年金給付システム、日本年金機構ホームページ等 ・令和４年度：個人番号管理サブシステム、障害年金業務支援システム等 ・令和５年度：ねんきんネット、Web 会議システム等 また、情報セキュリティリスク管理要領に基づき、改善が必要な事案について、改善計画を策定し、進捗状況についてリスク管理委員会へ報告しました。	価及び脆弱性診断を実施しました。また、情報セキュリティリスク管理要領に基づき改善が必要な事案について、改善状況の適切な進捗管理を図りました。
イ　システムリスクへの対応 システム部門のシステムリスクへの対応状況について、定期的に報告を求めるとともに、経常的にチェックできる体制を確立する。	イ　システムリスクへの対応 ○発生した障害について必要な対応を実施するとともに、同様の障害が発生しないようシステム部門と開発受託者で真因分析等を行い、必要な対策を実施しました。また、障害発生状況や対応状況等について、リスク管理委員会に報告しました。	○発生した障害について、必要な対応を実施するとともに、システム部門と開発受託者等で分析を行い、再発防止策の検討を実施しました。また、障害発生状況や対応状況等について、リスク管理委員会に報告しました。
ウ　事務リスク･信頼リスクへの対応 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。 ・　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	ウ　事務リスク・信頼リスクへの対応 ○拠点長からの日次の業務報告や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより、事務リスクを早期に把握し、本部内で情報共有を図るとともに、関係部署と連携して早期対応を行いました。	○拠点長からの日次の業務報告等のモニタリングにより、事務リスクを早期把握し、早期対応を行いました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
応する。		
・　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。	○事務処理誤りの年次公表に合わせて、事務処理誤りの点検・分析を行い、その結果についてリスク管理委員会へ報告するとともに、拠点に向けて周知を行うことで事務処理ルールを徹底し、再発防止を図りました。	○年次公表に合わせて事務処理誤りの点検・分析結果をリスク管理委員会へ報告するとともに、拠点への周知を行うことで事務処理ルールを徹底し、再発防止を図りました。
・　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。	○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等を日次で報告する仕組み、業務進捗管理ツールを活用した進捗管理の仕組み、未完結届書等の処理状況の点検及び事業（届書）単位の進捗管理の仕組みを導入し、経常的にモニタリングを行うとともに、本部内での速やかな情報共有を図りました。	○本部現業の実施状況等をモニタリングする仕組みを導入し、確実に実施することで、リスクの早期把握を図るとともに、本部内での情報共有を速やかに行いました。
・　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。	○事務処理誤りの発生状況、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングを実施し、リスクが高い拠点を洗い出し、関係部署への情報提供のうえ、リスクの把握及び発現防止に取り組みました。	○拠点に対するモニタリングを実施してリスクの高い拠点を早期把握し、リスクの把握を行うとともに、そのリスクの発現を防止するための対応を行いました。
エ　業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し（災害その他リスクへの対応） 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	エ　業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し（災害その他リスクへの対応） ○機構本部が被災した場合に備えて、遠隔地に設置した年金支払システムについて、計画どおりシステム改修を実施し、年金支払に関しては全般的にバックアップできる機能の構築や人員面等を含めた実施体制の見直しを行うとともに、年金局等の関係機関と合同で会議や支払訓練を実施するなど運用面を強化しました。（令和３年度～）	○非常時の年金支払環境については、システム面では、年金支払に関して全般的にバックアップできる機能を構築するとともに、運用面では、遠隔地における人

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
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。 ・　緊急時の年金給付体制の見直しと対応策 ・　記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制 ・　大規模地震対策　等	○大規模災害に備えた記録管理システム等のバックアップ体制について、引き続き検討を進め、現行システムのバックアップ状況の詳細把握を行いました。 ○業務継続と人命確保の対策として、ハザードマップにより、各拠点における災害発生のリスクを把握するとともに、災害発生時における年金事務所等の閉鎖等の基準・手順を整理しました。また、特に人命への危険性が高い津波浸水による被害が想定される拠点において、避難行動等について整理した避難手順書を作成しました（令和元年度～）。 ○災害対策として、災害用備蓄品の保管や災害対応体制及び防災訓練の実施について、定期的に確認を実施しました。また、安否確認システムの運用の見直し等の改善を行いました。 ○機構における新型コロナウイルス感染症対策について、政府方針等を踏まえ、対策に関する基本的事項を定めた「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定するとともに、当該ガイドラインに基づく対策について、各拠点に設置した「新型コロナウイルス感染予防対策委員会」を中心に実施し、同委員会で遵守状況を確認するなど、対策を適時適切に実施しました（令和２年度～令和５年度）。	員面を含めた実施体制の見直し、年金局等の関係機関と合同で支払訓練を実施するなど改善を着実に進めました。 また、大規模災害に備えた記録管理システム等のバックアップ体制の検討に向けた対応や大災害が発生した際に備え、津波浸水リスクの高い拠点への個別対応を行うなど、実効性のある対応を行いました。 ○政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」等に基づき、適切に対応を行いました。
②　コンプライアンス確保 社会情勢の変化に対応したコンプライアンス意識の醸成、リスクに対する感度・対応のスピードに重点を置いた実効性のある研修等の取組を行う。	②　コンプライアンス確保 ○リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透・定着させるため、関係部署と連携し、以下の取組等を実施しました。 ・これまでに発生したコンプライアンス問題事案を踏まえた階層別研修や職場内研修を毎年度実施するとともに、本部の役員、グループ長以上の管理職を対象として外部講師を活用し他企業で発生した不祥事等を事例にリスク管理やコンプライアンス確保に向けた研修を毎年度実施 ・全役職員に対し、コンプライアンス意識の維持・向上のため、社内報を活用した	○受講者の属性に応じた研修の実施や社内報を活用した定期的な情報発信により、また、毎月実施したコンプライアンスに関する自己点検により、リスク管理意識やコンプライアンス意識の維持・向上、役職員のコンプライア

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	情報発信 コンプライアンス・ミニ講座…… 月１回 コンプライアンス講座…… 年４回 リスク・コンプライアンス通信… 年４回 ・コンプライアンスに関する自己点検を定期的に実施し、役職員のコンプライアンス意識の自己確認を促進 重点自己点検… 年２回 自己点検…… 重点自己点検実施月を除く毎月 ・コンプライアンスに対する意識調査を毎年度 10 月に実施し、調査結果をコンプライアンス委員会に報告、全役職員に情報提供	ンス意識の自己確認・継続的な意識喚起を効果的かつ効率的に行うことができました。 これらの取組により、コンプライアンスに関する意識調査の結果、役職員のコンプライアンス意識は高い水準で維持されていることが確認できました。
	○これまで発生したコンプライアンス問題事案を踏まえ、諸規程等の改正や研修資料に反映させるなど、再発防止に向けた取組を実施しました。	○発生したコンプライアンス問題事案についてその背景・原因等を分析し、関係部署との連携の上、諸規程等の改正や研修資料への反映など、再発防止に向けた取組を実施しました。
③　情報共有の促進 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を	③　情報共有の促進 ア　本部と現場の情報共有 ○地域部について、現場や本部関係部署との連携をより深化させ、事業推進・マネジ	○地域部の部長、グループ長、事業

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>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。
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。</td>
<td>メント力を強化する観点から、組織を合理化・効率化したうえで、地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）がそれぞれの役割に応じて拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を行い、基幹業務への取組やルールの徹底等を現場に浸透させるとともに、課題や問題点を把握して幹部役職員、関係部署へ報告し、本部における施策の検討に繋げるなど、本部と現場間の情報共有を推進しました。
【拠点訪問等実績】
<table>
<tr><th>年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>拠点訪問・拠点確認回数</td><td>約 1,800 回</td><td>約 1,900 回</td><td>2,468 回</td><td>2,426 回</td><td>2,214 回</td></tr>
</table>
○本部が現場で発生した事象を迅速に把握するため、拠点長による日次報告を継続的に実施しました。特記すべき事象が報告された場合は、地域部等や拠点長に当該事象の詳細（原因、規模、影響度等）を確認して、関係部署と協議の上、未然防止策及び再発防止策を策定しました。
イ　本部内の情報共有
○常勤役員会を継続して原則毎週１回開催し、役員間の組織横断的な議論を行うことで、業務運営・組織管理上の重要事項に係る本部内情報共有を図りました。
【常勤役員会の開催実績】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>開催回数</td><td>51 回</td><td>48 回</td><td>46 回</td><td>48 回</td><td>45 回</td></tr>
<tr><td>付議案件数</td><td>（協議）203 件
（報告）207 件</td><td>（協議）167 件
（報告）198 件</td><td>（協議）152 件
（報告）154 件</td><td>（協議）160 件
（報告）133 件</td><td>（協議）161 件
（報告）98 件</td></tr>
</table>
</td>
<td>推進役（地域マネージャー）による拠点訪問・テレビ会議システムを通じて、本部と現場間の情報共有を進めました。地域部が把握した現場の情報を、幹部役職員、関係部署へ報告することで、引き続き迅速な現場への助言・指導、ルールの徹底が図られました。
○拠点長からの日次報告は定着しており、本部における現場の状況把握・事案対応の迅速化が図られ、課題解消並びに再発防止に向け本部と現場が一体となった取組を行いました。
○常勤役員会を原則週１回開催し、組織内の情報共有・合議体制として有効に機能させ、引き続き経営上重要な案件等の共有が図られました。</td>
</tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	ウ　厚生労働省との情報共有 ○年金局と機構の幹部による定期連絡会議を継続的かつ定期的に開催し、組織的・継続的に取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図りました。 ○年金局と機構との連携・相互理解を促進するため、引き続き、厚生労働省（年金局）職員と機構職員の相互の人事交流や厚生労働省職員の常駐などの取組を進めています。	○定期連絡会議の開催や、年金局職員との人事交流を図ることで、厚生労働省との情報共有を推進しました。
(3) 適正な監査の実施 ①　監査体制の確立 ・　外部からの人材登用を進めるとともに、外部資源等を活用して監査を担う人材を計画的に育成する。 ・　監査品質の向上に向け、品質管理体制の整備を図る。	(3) 適正な監査の実施 ①　監査体制の確立 ○業務検査を担う業務検査グループについて、40 名（令和元年度）から 51 名（令和５年度）に増員したことにより、監査体制を強化しました。 ○業務監査を担う監査グループについて、令和４年度にリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行うグループを設置するなど体制の見直しを実施し、業務監査機能の強化を図りました。 ○金融機関等での監査業務経験者、公認情報システム監査人等の専門資格保有者を監査専門職及び高度専門職として５名採用しました。（令和元年度２名、令和２年度２名、令和５年度１名） ○業務監査の品質管理について、各監査グループの品質管理担当者による確認を行いました。 ○業務検査の品質管理について、各検査グループでの品質管理担当者による確認に加え、企画調整グループ内での品質管理担当者による、複層的な品質チェックを実施しました。	○業務検査グループの職員を増員させたことにより、監査体制を強化しました。 ○令和４年度に体制の見直しを実施し、業務監査機能の強化を図りました。 ○監査業務経験者を５名採用しました。 ○監査の品質管理について、複層的な品質チェックを実施し、監査品質の向上を図りました。
②　監査手法の確立 ・　監査項目の恒常的な見直し等を	②　監査手法の確立 ○検査項目及び検査手法の見直し	○業務検査項目について、検出結

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
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。 ・　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。	・検出結果や事務処理誤り発生状況を踏まえた検査項目の検討に加え、ルール策定部署とのリスク認識に関する意見調整を踏まえた検査項目を設定しました。 ・業務検査における検出事項の原因究明を行うための分析手法を策定しました。 ・業務検査結果が低評価であった拠点等に対し、フォローアップ監査を実施しました。 ・業務検査項目について、重点検査項目を設定するとともに検出事項を点数化して評価し、拠点の格付けに反映しました。Ａ評価の拠点数が大きく増加する等、評価結果は年々向上しており、検出事項に対する拠点の改善対応等の取り組みによるルールの浸透効果が出ていることを確認しました。 ○重点監査テーマを定めた効果的な監査の実施 ・リスク管理体制の三線防御体制における第二線担当部署が定めたリスク管理の体制やルール等の整備・運用状況に関する監査を実施しました。 ・リスクの高い業務プロセスに焦点を当てた重点監査テーマを設定し、本部及び拠点に対し、ルールの効率性・妥当性を確認する監査を実施しました。 ・情報セキュリティリスクのマネジメントサイクルにおける課題の適正性について監査を実施しました。 ・外部委託業務における個人情報の管理状況について、事業担当部署及び外部委託受託事業者に対し監査を実施しました。	果、事務処理誤り発生状況及びルール策定部署とのリスク認識に関する意見調整を踏まえ設定しました。 ○検出事項を点数化して評価し、拠点の格付けを行いました。評価結果は年々向上していることを確認しました。 ○リスク管理体制の三線防御体制における第二線担当部署が定めたリスク管理の体制やルール等の整備・運用状況に関する監査を実施しました。 ○リスクの高い業務プロセスを重点監査テーマとして設定し、監査を実施しました。 ○外部委託業務に関して、事業担当部署及び外部委託受託事業者に対し監査を実施しました。
(4) 契約の競争性・透明性の確保等 契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、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	(4) 契約の競争性・透明性の確保等 ○第３期中期目標期間においては、契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用を図るため、継続的に研修を実施するとともに、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に取り組みました。 【参考】＜公正取引委員会からの改善要請に基づく対応＞	

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>上を図る。</td><td>〇令和４年３月、ねんきん定期便等の作成及び発送準備業務に係る入札において談合が行われていたとして、公正取引委員会は談合に参加した事業者に対し排除措置命令等を発するとともに、当機構に対して調達手続に関する改善要請をしたことを踏まえ、次の取組を実施しました。
・役職員が談合情報に接した場合において、適時適切に公正取引委員会への通報をすることができるよう、関連する要領の規定を見直しました（令和４年 10 月）。
・入札に参加する事業者が、当機構が実施する入札プロセスにおいて他の参加事業者に係る情報を取得することができないよう、入札説明会の実施方法をこれまでの対面によるものから参加者の社名を伏し、一堂に会さず行えるオンライン形式に改めました（令和４年８月より実施）。
・電子入札システムの導入に向けた準備を進めるとともに、当該システムの導入・運用までの取扱いとして、入札関係書類等の提出手段を郵便等に限定する対応を行いました（令和４年８月より実施）。
・電子入札システムについて、令和５年 12 月に開発事業者を決定しました（令和６年 10 月運用開始予定）。</td><td></td></tr>
<tr><td>①　適切な調達方法の選択
契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、ＳＬＡ随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。
また、年金個人情報を取り扱う外部</td><td>①　適切な調達方法の選択
〇調達における競争性・透明性の確保を図るため、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除いた競争性のある契約について、●●件を一般競争入札（不落随契となったものを含む。）に付しました。
【一般競争入札の実施状況】
<table><tr><th>年度</th><th>件数</th><th>割合</th></tr><tr><td>令和元年度</td><td>827 件</td><td>80.9%</td></tr><tr><td>令和２年度</td><td>732 件</td><td>82.1%</td></tr><tr><td>令和３年度</td><td>641 件</td><td>82.5%</td></tr></table></td><td>〇競争性のある契約について、一般競争入札に付すことを徹底し、競争性・透明性の確保を図りました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>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。
中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、中期目標期間中の実績において中期目標期間中の当該計画額の合計額の 10%以上を削減することを目指す。</td>
<td>
<table>
<tr><td>令和４年度</td><td>639 件</td><td>83.5%</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>●●件</td><td>●●%</td></tr>
<tr><td>第３期合計</td><td>●●件</td><td>●●%</td></tr>
</table>
○年金個人情報を取り扱う外部委託については、●●契約全てに全省庁統一資格の本来等級以上の等級を適用するとともに、調達委員会において業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があると判断された●●契約全てについて総合評価落札方式を適用しました。
【年金個人情報を取り扱う外部委託における総合評価落札方式の適用状況】
<table>
<tr><th>年度</th><th>年金個人情報を取り扱う外部委託案件の件数</th><th>総合評価落札方式を適用した件数</th></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>255 件</td><td>32 件</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>261 件</td><td>50 件</td></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>181 件</td><td>11 件</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>207 件</td><td>48 件</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>●●件</td><td>●●件</td></tr>
<tr><td>第３期合計</td><td>●●件</td><td>●●件</td></tr>
</table>
○調達業務における競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、調達計画額（●●百万円）からの削減額は●●百万円、削減率は●●%となりました。
【調達計画額に対する削減額及び削減率の状況】
<table>
<tr><th>年度</th><th>計画額</th><th>削減額</th><th>削減率</th></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>36,534 百万円</td><td>8,378 百万円</td><td>22.9%</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>34,332 百万円</td><td>9,820 百万円</td><td>28.6%</td></tr>
</table>
</td>
<td>○年金個人情報を取り扱う外部委託については、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式を適用し、業務品質の向上を図りました。

○競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、削減率は目標を上回りました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>令和３年度</td><td>31,058 百万円</td><td>10,261 百万円</td><td>33.0%</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>26,258 百万円</td><td>9,936 百万円</td><td>37.8%</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>●●百万円</td><td>●●百万円</td><td>●●%</td></tr>
<tr><td>第３期合計</td><td>●●百万円</td><td>●●百万円</td><td>●●%</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>② 調達委員会による事前審査等
〇一定額以上の調達案件の事前審査として、調達委員会を 114 回開催し、1,183 案件について、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等の審査を行いました。
【調達委員会の開催実績】
<table>
<tr><th>年度</th><th>回数</th><th>審査件数</th></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>23 回</td><td>229 件</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>24 回</td><td>177 件</td></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>24 回</td><td>178 件</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>23 回</td><td>307 件</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>20 回</td><td>292 件</td></tr>
<tr><td>第３期合計</td><td>114 回</td><td>1,183 件</td></tr>
</table>
※令和４年度から審査件数の集計方法を見直し、案件単位の件数から契約単位の件数に変更しています。</td><td>〇調達委員会において、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、公正性及び効率化の観点から、報告、審査を行いました。</td></tr>
<tr><td>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</td><td>③ 複数年契約等合理的な契約形態の活用
〇複数年契約を積極的に活用し、建物賃貸借、業務委託及びシステム関係の保守業務等、●●件の複数年契約を締結しました。また、事前の情報提供依頼（ＲＦＩ）も参考に、調達単位を適切に分割するなど、業者が受託しやすい契約となるよう努めました。</td><td>〇業者が受託しやすい契約となるよう、複数年契約や調達単位を適切に分割する等の合理的な契</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舎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。</td><td>【複数年契約の締結状況】<table><tr><th>年度</th><th>件数</th></tr><tr><td>令和元年度</td><td>949 件</td></tr><tr><td>令和２年度</td><td>854 件</td></tr><tr><td>令和３年度</td><td>839 件</td></tr><tr><td>令和４年度</td><td>900 件</td></tr><tr><td>令和５年度</td><td>●●●件</td></tr><tr><td>第３期合計</td><td>●●●件</td></tr></table></td><td>約形態を活用しました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
２．個人情報の保護 お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護を確実に行うため、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開始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。	**２．個人情報の保護** ○平成 27 年５月の不正アクセス事案に対する平成 27 年９月の勧告の対応については、内閣サイバーセキュリティセンター（以下「ＮＩＳＣ」という。）によるサイバーセキュリティ対策を強化するための監査（以下「マネジメント監査」という。）が行われ、毎年、継続的に評価されてきました。令和２年度に実施されたマネジメント監査において、再発防止策の実施による継続的な改善活動の取組みにより一定の改善が見られたことから、勧告を踏まえた評価は終了する旨の通知を受けました。これにより、マネジメント監査は通常の監査サイクル（２年に一度）に復帰することになりました。 ○令和４年度に実施されたマネジメント監査においては、情報セキュリティに関する課題管理に係る次の対応がグッドプラクティス（好取組事例）と評価されました。 ・組織全体又は横断的に対応が必要な課題とすべき案件について、「情報セキュリティリスク管理要領」に基づき課題の一元管理を実施している点 ・各部署が企画する案件がセキュリティ要件に適合しているかについて、情報セキュリティ要件確認実施要領」に基づき、最高情報セキュリティアドバイザーに確認を求める手順を整備し、企画・要件定義段階でセキュリティ要件の確認を行っている点	○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、組織面、技術面及び業務運営面において、必要な対処を行ってきました。この結果、ＮＩＳＣから勧告を踏まえた評価は終了する旨の通知を受け、マネジメント監査は通常の監査サイクルに復帰することになりました。 ○これまでの継続的な取組に対して、ＮＩＳＣから一定の評価が得られました。
(1) 組織面の対策 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。	(1) 組織面の対策 ○情報管理対策本部を定期的に開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行い、外部機関による監査等で判明した課題への対応策をまとめるなど情報セキュリティ対策の継続・強化を推進しました。 ○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を実施しました。	○情報管理対策本部を定期的に開催し、情報セキュリティ対策を推進しました。 ○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者を活用し、情報セキュ

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
		リティ対策の強化に努めました。
	○大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員（管理業務専任役）を配置しました。（令和５年度：53 拠点に配置）	○管理業務専任役については複数拠点の巡回点検を担当することで、全拠点についての点検を実施しました。
(2) 技術面の対策 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。	(2) 技術面の対策 ○情報セキュリティの問題点を把握し、これに対して有効な情報セキュリティ対策を講じていくため、独立した外部の専門家によるリスク評価・分析を実施しました。また、毎年度、対象の情報システムを選定したうえで、外部の専門家による脆弱性診断及びペネトレーションテストを実施しました。	○脆弱性診断について計画通りに実施し、外部専門家により適切であると認められました。
	○ねんきんネットについて、令和２年１月のシステム更改を契機にセキュリティイベントを早期検知する仕組み（ＳＩＥＭ ※）を導入し、その後のねんきんネットの仕様変更に併せて適宜検知ルールの見直しを実施しました。 ※ＳＩＥＭ（Security Information and Event Management） サーバやネットワーク機器のログ情報を収集し、相関分析することで攻撃の予兆を検知する仕組みのこと。	○ねんきんネットの仕様変更や脅威動向に応じて適宜検知ルールの見直しを行い、検知レベルの維持・向上を図りました。
	○機構をかたるフィッシング詐欺、マルウェアの類型、各攻撃手法への対策等の調査・研究を通じて、情報セキュリティの側面から対策を強化しました。	○調査・研究の結果を基に、フィッシング対策サービスの導入、脆弱性管理ソリューションの試行運用等を実施しました。
	○各部署が企画する案件がセキュリティ要件に適合しているか確実に確認するために、情報セキュリティ要件確認実施要領を定めた上で、令和３年４月から運用を開始しました。 オンラインビジネスモデルの推進に係る新たな企画の検討等については、同要領に基づきセキュリティ要件の確認を実施しました。	○情報セキュリティ要件確認実施要領に基づき、日本年金機構情報セキュリティポリシーに適合した一貫性及び合理性のある定義・設定が行われるよう確認を

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	※確認の実績 令和３年度：58 案件、令和４年度：67 案件、令和５年度：64 案件 ※主な事例 ・ 標的型攻撃による組織内部への侵入を低減させるための対策として、昨今の動向（ランサムウェア等の不正プログラム）を踏まえた対策を実施するよう指摘し、システムの構築及び更改等の仕様書に反映 ・ ＷＥＢ会議サービスのアプリケーションが最新であるか等の確認を求め、事前に疎通確認を行った上で利用するよう指摘し、会議主催部署が定める運用手順書に反映	行うとともに、確認により判明した課題及び対応状況について、定期的に情報管理対策本部に報告しました。
(3) 業務運営面の対策 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。	(3) 業務運営面の対策 〇情報セキュリティ研修及び個人情報保護等に関する研修を定期的･継続的に実施するとともに、インシデント発生時に、各自が迅速かつ適切な対応がとれるよう、実践的訓練を実施しました。 ※主な研修の実績 ・ 全職員及び派遣職員を対象とした情報セキュリティ研修（年２回） ・ 役員を含む幹部職員を対象とした情報セキュリティ研修（年１回） ・ 全職員及び派遣職員を対象とした個人情報保護･マイナンバー研修（年１回） ※標的型攻撃メール対応訓練の実績（フォローアップ含む） 令和元年度：４回、令和２年度：２回、令和３年度：２回、 令和４年度：２回、令和５年度：２回 ※エスカレーション訓練の実績 令和元年度：なし、令和２年度：１回、令和３年度：１回、 令和４年度：１回、令和５年度：１回	〇全職員及び派遣職員に対して、情報セキュリティ研修や個人情報保護・マイナンバーに係る研修を実施することで、情報セキュリティ対策・個人情報保護の重要性及びその役割に応じた責務の周知徹底を図りました。 〇標的型攻撃メール対応訓練において、職員が不審なメールを受信した際に適切な対応が図られていることを確認しました。 〇エスカレーション訓練実施において、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書に基づく対応が適切に行えることを確

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
		認しました。
	○組織全体又は横断的に対応が必要な課題とすべき案件の管理を確実に行うために、情報セキュリティリスク管理要領を定めた上で、令和２年５月から運用を開始し、監査や自己点検、教育、情報セキュリティリスク分析評価、情報セキュリティインシデント対応等の取組を通じて情報セキュリティに関する課題を検出し、一元的な管理、横展開する運用を確実に実施しました。 ※一元的な管理及び横展開の運用実績 令和２年度：８件、令和３年度：３件、令和４年度：３件、令和５年度：１件	○情報セキュリティに関する課題を能動的に抽出し、一元的に管理、横展開する運用を確実に実施しました。
(4) 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。	(4) 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 ※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状況については、Ⅱ－２(2)に記載。	
(5) 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。	(5) 監査によるチェック ※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の監査によるチェックの取組状況については、Ⅲ－１(3)に記載。	

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
３．文書管理及び情報公開 (1) 文書の適正管理 ・　お客様からの申請書類など、年金記録や年金額に関係する文書の保存について、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。 ・　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。	**３．文書管理及び情報公開** (1) 文書の適正管理 ○年金記録関係文書の保存期間を、資格取得届等は 150 年、年金請求書は 100 年等に見直すことについて、年金事業管理部会の了承後、規程改正を行いました。 ○経過管理・電子決裁システムで処理する届書は、同システムにて画像に媒体変換した紙届書のほか、電子申請や電磁的記録媒体で提出された届書も含め、令和６年度受付分より電子データを正本として 150 年保管し、元の紙届書等は写しとして３年間保管後に廃棄することとし、必要な規程改正を行いました。	○年金記録関係文書の保存期間を見直しました。 ○経過管理・電子決裁システムで処理する届書については、今後、電子データを正本として保管することとしました。 ○引き続き、紙媒体で処理している届書等の電子データでの保管や、既に倉庫に保管している紙媒体や電磁的記録媒体の届書等の長期保管方法について、中長期的に検討します。
(2) 情報公開の推進 法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。	(2) 情報公開の推進	

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
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、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。	①　事務処理誤り等の公表 ○日本年金機構情報開示規程に基づき、事務処理誤りの月次及び年次の公表を行いました。また、事案の重要性等に応じた公表を速やかに行いました。 ※事務処理誤りの早期発見及び対応の取組状況については、Ⅲ－１(1)①に記載。	○事務処理誤りの月次及び年次の公表を行いました。年次公表では、前年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果等についても公表を行いました。
②　業務運営に関する情報の公表 日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や、日本年金機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などについて、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。	②　業務運営に関する情報の公表 ○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている事業計画等の情報及び個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容等の情報について、ホームページへの掲載等により、適時適切に公表を実施しました。	○公表が必要な情報について、適時適切に公表を実施しました。
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	③　年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 ○毎年度、機構の業務実績のほか、重点取組施策等について掲載したアニュアルレポートを作成し、公表しました。 作成・公表に当たっては、端的な文章と図表の多用により、視覚的に理解しやすく取りまとめるとともに、ホームページへの掲載や市区町村等への配付により、お客	○毎年度、各年度業務実績に加えて、重点取組施策等について掲載し、お客様目線で分かりやすく見やすく取りまとめ、公表し

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
（アニュアルレポート）を作成し、公表する。	様が閲覧しやすい環境を整備しました。 更に、年金事務所から年金委員へ冊子を配付するとともに、年金委員の委嘱活動や年金セミナー等の地域年金展開事業における活用を図りました。	ました。 ○アニュアルレポートは、ホームページに掲載するほか、年金事務所等、市区町村や年金委員等に配付するとともに、年金委員の委嘱活動や年金セミナー等、地域年金展開事業においても積極的に活用を図りました。

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
４．人事及び人材の育成 制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性の確保に重点を置く人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。	**４．人事及び人材の育成**	
(1) 人事方針、人材登用 ・　制度を実務にする組織としての位置づけを明確にする観点から、資格と職責のあり方について継続的に見直しを行う。	(1) 人事方針、人材登用 ○お客様との接点である現場を重視する観点から、本部と拠点の資格と職責の配分見直しを継続的に実施し、拠点におけるＧ１級ポストの拡大（８拠点から 13 拠点）及びＭ３級ポストの拡大（18 拠点から 20 拠点）を行いました。 ○また、Ｃ２級の課室長の解消のため、年金事務所課室長登用時は原則、Ｍ１級に昇格させるよう取扱いの見直しを行いました。 【機構の資格】Ｇ級：ゼネラルマネージャー職群、Ｍ級：マネージャー職群、 Ｃ・Ｓ級：一般職群	○資格と職責の配分見直しを継続的に実施し、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、拠点における高位のポストを拡充しました。
・　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、適材適所の人事を行う。	○組織の一体化及び全国拠点網の維持・運営、実務に強い人材の育成という観点から、全国異動を積極的に実施し、これまでに約８割の正規職員が全国異動を経験し、ブロック本部の本部統合、統一業務マニュアルの整備（平成 29 年４月）等の過去の取組とあいまって、組織の一体化、ルールの統一を実現しました。 ○毎年度人事方針を策定し、職員意向調査や個別面談等により職員の状況を把握し、適材適所の人事配置を行いました。	○全国異動を促進するとともに、適材適所の人事配置を行い、組織の一体化、ルールの統一を実現しました。
	○全国異動ルールの効果・課題を検証した上で、全国異動ルール策定時の目的とされた組織の一体化、ルールの統一は実現したこと、また、全国異動が機構の新卒採用における内定辞退の要因になっているほか、全国異動者の生活・経済面の負担が大きいことから、全国異動の頻度等を示した再生プロジェクトルールを廃止し、「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」へ転換しました。具体的には、本部・拠点間の全国異動は人材育成や組織一体化を促進	○全国異動ルールについて、「義務的な全国異動」から「組織運営上必要な全国異動」へ転換するとともに、手当制度の新設・見直しにより、職員の負担軽減を行いました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>する効果があるため、引き続き積極的に行う一方で、拠点間異動については全国拠点網維持のために必要な範囲で行うこととしました。
○また、組織運営上必要な全国異動をする職員の負担軽減や本部業務の特殊性を踏まえた手当を制度化しました。
○次期管理職を育成するとともに、管理職の負担軽減を図るため、年金事務所の課室長代理の配置を大幅に拡大しました。特に、業務範囲が広範に及ぶお客様相談室について、年金給付審査業務の安定的な体制確保及び室長の決裁業務の負担軽減を図るため、全てのお客様相談室及び分室に室長代理を配置しました。
【課室長代理の配置状況】
<table><tr><th>平成 31 年４月</th><th>令和２年４月</th><th>令和３年４月</th><th>令和４年４月</th><th>令和５年４月</th><th>令和６年４月</th></tr><tr><td>742 人</td><td>805 人</td><td>831 人</td><td>883 人</td><td>1,076 人</td><td>1,316 人</td></tr></table></td><td>○課室長代理の配置を大幅に拡大することにより、管理職の負担を軽減するとともに、次期管理職の意識を醸成するなど組織の活性化が図られました。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>○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を安定的に確保するとともに、専門職から上席専門職に登用することで活性化を図りました。
【専門職配置状況】
<table><tr><th></th><th>平成 31 年
４月１日</th><th>令和２年
４月１日</th><th>令和３年
４月１日</th><th>令和４年
４月１日</th><th>令和５年
４月１日</th><th>令和６年
４月１日</th></tr><tr><td>年金給付専門職</td><td>301 人</td><td>356 人</td><td>373 人</td><td>366 人</td><td>427 人</td><td>450 人</td></tr><tr><td>上席</td><td>74 人</td><td>81 人</td><td>84 人</td><td>85 人</td><td>83 人</td><td>84 人</td></tr><tr><td>一般</td><td>227 人</td><td>275 人</td><td>289 人</td><td>281 人</td><td>344 人</td><td>366 人</td></tr><tr><td>システム専門職</td><td>48 人</td><td>53 人</td><td>55 人</td><td>52 人</td><td>48 人</td><td>46 人</td></tr><tr><td>上席</td><td>6 人</td><td>7 人</td><td>6 人</td><td>5 人</td><td>5 人</td><td>13 人</td></tr><tr><td>一般</td><td>42 人</td><td>46 人</td><td>49 人</td><td>47 人</td><td>43 人</td><td>33 人</td></tr><tr><td>合計</td><td>349 人</td><td>409 人</td><td>428 人</td><td>418 人</td><td>475 人</td><td>496 人</td></tr></table></td><td>○年金給付分野及びシステム分野の専門性強化のための登用・配置を進めるとともに、一般職群についても各分野に適性のある者が早期に専門性向上を図ることが可能となるキャリアパスに見直しました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
・　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図る。特に無期転換職員については、拡大・活性化につなげるため、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。	○一般職群のキャリアパスについて、各分野に適性のある者が早期に専門性向上を図ることが可能となるよう、ジョブローテーションを見直し、本人の意向や適性に応じた配置を行うルールを整理しました。 ○年金生活者支援給付金の創設に合わせて、給付金の支給要件を正確に判定する体制の整備を目的に、年金給付業務に従事する新たな職種として給付業務正規職員を創設し、年金給付事業部門に配置しました（令和元年７月）。 ○事務センターの安定した事業実施体制の確立のため、事務センターの職種ごとの役割を整理し、令和元年 10 月から事務センター専任職員を創設し配置しました（配置人数：931 人（令和６年４月））。 ○雇用の安定がもたらす職員の意欲・能力の向上や必要な人材の確保という労働契約法の趣旨をより一層反映させる観点から、契約期間通算５年を経過する者が無期転換可能となる仕組みを確立し、令和３年度から無期転換するための試験は廃止しました。 ○無期転換職員及び有期雇用職員の処遇について次の見直しを行いました。 ・最低賃金引上げを踏まえた時給単価の引上げ（令和３年度、令和４年度、令和５年度） ・特定業務契約職員及び特定業務職員の基本給表を級地制から都道府県単位に見直し（令和４年 10 月） ・特定業務職員の給与体系を、他の無期転換職員（年金相談職員、事務センター専任職員）と同様、月給制・昇給制に見直すとともに、無期転換職員（特定業務職員、年金相談職員、事務センター専任職員）の給与にベースアップの仕組みを導入（令和６年４月） ○無期転換職員を 3,094 人（平成 31 年４月）から 4,447 人（令和６年４月）に拡大しました。	○事務センター専任職員の創設、無期転換試験を廃止等により、必要な人材の確保及び安定的な組織運営に繋げました。 ○有期雇用職員及び無期転換職員から正規職員への登用、また有期雇用職員から無期雇用への転換を進めるとともに、必要な処遇の見直しを行うことで、無期転換職員及び有期雇用職員の安定的な確保と活性化を図りました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>・　60 歳を超える職員の能力・経験を活用するため、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置を検討する。</td><td>○無期転換職員及び有期雇用職員を対象とした正規職員への登用試験を実施しました。
【正規職員への登用者数】
<table>
<tr><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>51 人</td><td>58 人</td><td>53 人</td><td>45 人</td><td>81 人</td></tr>
</table>
○エルダー職員において、知識・経験を活かして活躍できる分野を拡大するため、以下のとおり職種の新設や役割を整理しました。令和６年４月１日時点では、1,446 人をエルダー職員として配置しています。
・情報セキュリティ点検業務に従事する管理業務専任役の配置拡大
・収納率等の向上を図るため、公権力行使を伴う業務への配置拡大
・地域で実施する研修の講師業務を行う人材育成指導員を令和２年４月に新設。令和４年度からは、年金事務所及び分室におけるお客様サービスの質の向上及び水準の標準化を目的とした巡回指導に活用し、業務の範囲を拡大</td><td>○エルダー職員の配置を拡大するとともに、知識・経験を踏まえて活躍できる分野を拡大しました。</td></tr>
<tr><td></td><td>○エルダー職員制度の弾力性とメリハリある仕組みは維持しつつ、国家公務員の定年延長制度を踏まえた５年間の継続雇用を前提とした新たな制度を設計し、導入の準備を進めています。</td><td>○機構と国の高齢者雇用の現状を踏まえ、新たな５年間の継続雇用制度を設計し、導入の準備を進めています。</td></tr>
<tr><td>・　女性職員の活躍を引き続き推進する。</td><td>○以下の取組等により、女性職員の育成及び女性の管理職登用を進めた結果、女性管理職比率は 17.4%（令和６年４月）となり、女性活躍推進法による一般事業主行動計画の目標（令和５年度末 15.5%）を達成しました。
・管理職候補となる女性職員を対象としたキャリアアップ研修及びキャリア面談、管理職登用試験の応募者拡大を推進
・女性の若手職員（Ｓ級）を対象としたキャリアデザイン研修を実施し、将来、管理職を目指す意識を醸成
・令和４年 12 月に人事部に人事調整監（女性活躍推進担当）を置くとともに「女性活躍推進ワーキングチーム」を設置し、女性管理職等の支援体制を強化</td><td>○女性職員の活躍を推進するため、研修や面談を通じた意識醸成の取組や支援体制の強化を進めた結果、管理職登用試験の応募者が増加するとともに女性管理職比率の目標を 1.9%上回る結果となる等、女性職員の活躍を推進しました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価

【女性管理職比率】

平成31年４月	令和２年４月	令和３年４月	令和４年４月	令和５年４月	令和６年４月
13.7%	14.1%	14.6%	15.3%	16.4%	17.4%

〇職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指し、男性職員の育児への参加の促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制の整備及び育児休業等取得予定者がいる拠点への定員配付を行いました。

【育児休業取得率及び平均取得日数の推移】

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
女性	育児休業取得率※	98.13%	104.93%	97.66%	103.75%	97.67%
	平均取得日数	データなし	387.55日	449.80日	438.52日	411.86日
男性	育児休業取得率※	15.85%	31.88%	44.23%	56.90%	75.23%
	平均取得日数	データなし	80.33日	79.75日	88.64日	103.90日

（※）分母が当該年度の出産者数、分子が当該年度の育児休業の取得者数として集計するため、出産した年度と育児休業を取得した年度にズレが生じることがある。

〇女性活躍推進への積極的な取組の結果、直近（令和５年度）の「日経WOMAN企業の女性活用度調査」において、調査対象479社中35位を獲得しました。

〇女性が能力を発揮する上で障壁となっている制度・習慣、女性だからと考えている前提がないか等を掘り起こし、改善を図るために全職員参加型のキャンペーン（「ガラスの天井を見つけよう」キャンペーン）を実施しました。

職員から1,783件の意見の提出があり、組織のあり方を含め、順次、必要な見直しを実施しています。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>(2) 優秀な人材の確保
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。</td>
<td>(2) 優秀な人材の確保
〇これからの機構を担う人材や地方拠点を支える人材等を確保するため、新卒採用活動において、対面及びＷＥＢを活用したイベント（インターンシップ、セミナー、座談会等）等を行うことで、より多くの学生に応募してもらえるよう採用活動を実施しました。
〇一次面接をＷＥＢで実施（令和２年度～）し、また、最終面接を含め土・日曜日にも面接を実施するなど、学生の受験しやすい環境を整備しました。
〇内定者交流会について、従来から実施している対面による交流会のほか、新たにオンラインによる交流会も実施しました（令和４年度～）。
〇これらの取組等もあり、日本経済新聞社と就職情報大手のマイナビによる就職希望企業調査において、業種別ランキング（公社・団体部門）で１位を獲得しました（令和５年３月及び令和６年３月卒業・修了予定の大学生・大学院生が対象）。
【新卒採用正規職員数（上段：募集人数　下段：採用人数）】
<table>
<tr><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td><td>令和６年度</td></tr>
<tr><td>400 人程度</td><td>400 人程度</td><td>400 人程度</td><td>400 人程度</td><td>400 人程度</td><td>400 人程度</td></tr>
<tr><td>422 人</td><td>386 人</td><td>382 人</td><td>429 人</td><td>342 人</td><td>405 人</td></tr>
</table>
〇専門性が求められる監査分野及びシステム分野の知識を有する人材を確保するため、機構ホームページ及び転職サイトを活用して広く募集を行い、採用活動を実施しました。</td>
<td>〇これからの機構を担う人材や、地方拠点を支える人材等を確保するため、インターンシップやセミナー等を実施し、優秀な人材の確保に努めました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>【専門分野採用正規職員数（上段：募集人数　下段：採用人数）】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td rowspan="2">監査</td><td>２人程度</td><td>２人程度</td><td>２人程度</td><td>２人程度</td><td>４人程度</td></tr>
<tr><td>３人</td><td>３人</td><td>―</td><td>―</td><td>―</td></tr>
<tr><td rowspan="2">システム</td><td>10 人程度</td><td>10 人程度</td><td>20 人程度</td><td>10 人程度</td><td>10 人程度</td></tr>
<tr><td>８人</td><td>２人</td><td>４人</td><td>―</td><td>―</td></tr>
</table>
〇社会人としての基礎を有する者を採用し、即戦力として確保するため、一般職の中途採用を試行的に実施しました（令和５年度）。※採用は令和６年６月１日（予定）</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(3) 適正な人事評価制度の運用
・　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。</td>
<td>(3) 適正な人事評価制度の運用
〇拠点全体の事業実績向上への各職員の意識を高めるため、拠点の事業実績を各個人の人事評価に反映させる対象者を順次拡大しました。
・年金事務所及び事務センターの一般職（令和２年度上期から）
・中央年金センター、障害年金センター及び年金記録業務室の管理職・一般職（令和３年度下期から）
〇組織力強化の観点から、職員の納得性がより高い評価となるよう、拠点規模や拠点運営の困難度を踏まえて拠点の人事評価グループ分けの区分を細分化（７グループ→９グループ）しました（令和５年度上期）。</td>
<td>〇拠点の事業実績を各個人の人事評価に反映させる仕組みを順次拡大させる等、人事評価体系を見直すことで、事業実績に対する各職員の意識を高め機構全体の事業実績向上につなげました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>〇評価者研修及び被評価者研修を継続的に実施するとともに、業務別研修や階層別研修を活用することで研修機会を拡大しました。
【評価者研修及び被評価者研修受講者数】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>評価者研修</td><td>1,725 人</td><td>559 人</td><td>552 人</td><td>2,101 人</td><td>2,266 人</td></tr>
<tr><td>被評価者研修</td><td>794 人</td><td>673 人</td><td>678 人</td><td>1,611 人</td><td>1,896 人</td></tr>
</table></td>
<td>〇人事評価の公平性、公正性、納得性を高めるため、評価者に対する研修を毎年度実施するとともに、被評価者に対しても集合研修等の機会を活用し制度の理解・定着を促進することで、評価スキルの向上と制度の理解・定</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>着を促進しました。</td></tr>
<tr><td>(4) 人材の育成
制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、階層別・業務別研修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。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。</td><td>(4) 人材の育成
制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、「Ｃ２昇格時研修」の新設など、階層別・業務別研修の強化を図るとともに、無期転換職員及び有期雇用職員を含めた全職員の研修体系を総合的に見直しました。また、新たな講義手法を取り入れるなど、内部講師の人材育成を強化し、研修の質の向上に努めました。

① 階層別研修・業務別研修の充実
〇階層別研修については、昇格や登用時などキャリアの節目を迎えた職員を対象に、それぞれの職責に求められる役割を認識させるカリキュラムを設定し、原則、対面方式（集合研修）で実施しました。令和元年度に「新任副所長研修」及び「再雇用時研修」、令和５年度に「Ｃ２昇格時研修」を新設するなど、強化を図りました。
【階層別研修実施状況】
<table><tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>4,577 人</td><td>2,975 人</td><td>3,726 人</td><td>4,425 人</td><td>4,882 人</td></tr></table>（※）令和２年度、３年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため一部研修を中止
〇業務別研修については、制度を実務につなげるために必要な業務知識の蓄積を図るため、全職員（無期転換職員・有期雇用職員を含む）が担当業務や職種に応じたコースを毎年度受講する研修体系に見直し、原則、テレビ研修及び動画視聴で実施しました。令和元年度にＳクラス職員を対象とする「業務別研修（基礎コース）」及び年金事務所・事務センターの管理職を対象とする「業務別研修（管理者コース）」、令和３年度にＣクラスの職員を対象とする「業務別研修（選択コース）」を新設するなど、強化を図りました。
【業務別研修実施状況】</td><td>〇階層別・業務別研修の強化を図るとともに、総合的に研修体系を見直し、制度と実務の双方に精通した人材の育成に努めました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>17,900 人</td><td>18,572 人</td><td>18,599 人</td><td>18,712 人</td><td>19,230 人</td></tr>
</table>
（※）平成 30 年度（研修体系の見直し前）の延べ受講者数は 4,685 人
（※）受講者数は全職員数と一致しない（採用時研修で業務研修を受講済の者、病気休業者、育児休業者等が受講しないため）

〇有期雇用職員については、従来実施していた採用時の研修に加え、令和元年度に「業務別研修（スキルアップ研修）＜採用後おおむね半年後に実施する集合研修＞」、令和２年度に「業務別研修（業務研修）＜採用２年目以降に実施するテレビ研修＞」を新設し、採用時から段階的に業務知識を習得する研修体系を整備し、研修の充実を図りました。
〇無期転換職員については、従来実施していた登用時の研修に加え、令和３年度に新設した「業務別研修（選択コース）」の対象とすることで、登用時から継続して業務知識を習得する研修体系を整備し、研修の充実を図りました。
〇令和元年度に設置した事務センター専任職員に対しては、経験年数に応じたカリキュラムを受講する研修体系を整備し、基盤的業務を担う人材の段階的な育成に努めました。

②　専門人材の育成
〇高い専門性が求められる分野（徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）についてはテレビ会議システムを活用した研修及び集合研修を組み合わせた「徴収分野専門研修」（徴収分野）、「外部機関を利用した研修」（調達、システム及び情報セキュリティ分野）を、延べ 810 人に実施し、大学教授などの外部講師や外部機関による各分野の最新の動向を踏まえた講義により、職員の知見を深めることに努めました。更に、徴収担当職員の業務知識の平準化を図るため、「徴収業務強化研修」（徴収分野）を令和５年度に新設しました。
</td><td>〇専門分野の研修を充実し、高い専門性を持つ人材の育成に努めました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td></td><td>【専門別（年金給付分野以外）実施状況】
<table>
<tr><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>95 人</td><td>15 人</td><td>310 人</td><td>208 人</td><td>182 人</td></tr>
</table>
（※）令和２年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため一部研修を中止

〇高い専門性が求められる分野（年金給付）については、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象とした「上席年金給付専門職研修」及び「年金給付専門職研修」、給付業務正規職員を対象とした「給付業務正規職員研修」及び年金相談窓口担当を対象とした「年金相談対応研修」を、延べ 12,049 人に実施し、高い専門性を持つ人材の育成に努めました。
また、上席年金給付専門職を平成 31 年４月の 74 人から令和６年４月には 84 人まで増員したことにより、講師体制を拡充するとともに、「年金相談対応研修」のカリキュラムを細分化し、研修の充実を図りました。更に、令和５年度の老齢年金請求の増加に対応するため「短期育成プログラム」を実施し、即戦力となる人材の育成を図りました。
【専門別研修（年金給付分野）実施状況】
<table>
<tr><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>2,302 人</td><td>1,854 人</td><td>2,638 人</td><td>2,627 人</td><td>2,628 人</td></tr>
</table>
（※）令和４年度はこれに加え、「短期育成プログラム」を 498 人に実施

③　研修の質の向上
〇外部講師による「講師養成研修」を実施し、情報を視覚的に表現する手法、テレビ会議システムを活用した効果的な講義手法を新たに習得させるなど、内部講師の人材育成の強化に努めました。また、大学教授などの外部講師による専門的な研修、事業担当部署の担当者による実践的な研修を積極的に取り入れるなど講師体制を充実し、研修の質の向上に努めました。</td><td>〇内部講師のスキル向上の取組及び講師体制の充実により、研修の質の向上に努めました。</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
(5) 働きやすい職場環境の確立 職員が、健康で仕事と生活の両立ができる働きやすい職場環境を確立する。	(5) 働きやすい職場環境の確立	○職員が健康で働きやすい職場環境を確立するための取組を実施しました。
① メンタルヘルス対策 「心の健康づくり計画」に基づく「４つのケア」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。 （４つのケア） ・ セルフケア（労働者による） ・ ラインによるケア（管理者による） ・ 事業場内産業医等によるケア ・ 事業場外資源によるケア	① メンタルヘルス対策 ○「４つのケア」の実施 （セルフケア） メンタルヘルス（セルフケア）研修を階層別（①新卒採用者・正規職員登用者、②採用３年目の者、③Ｃ級に昇格した者）に新設しました。 （ラインによるケア） メンタルヘルス（ラインケア）研修について受講対象を全管理職に拡大しました。 （事業場内産業医によるケア） 高ストレスと判定された職員について、産業医の面接指導の勧奨を実施しました。 （事業場外資源によるケア） 外部相談窓口について、電話相談及び面接カウンセリングの利用時間を拡大しました。 ○早期復職並びに確実な職場復帰に向けて、専門医を活用した職場復帰支援プログラムを実施するとともに、新たに職場復帰後のフォローとして、職員の不安を解消するため、定期的に拠点長との面談を行い、復職後の健康状態や就業状況の確認を実施しました。	○メンタルヘルス研修の実施、高ストレス者の産業医面談、専門医を活用した職場復帰支援プログラムを実施し、メンタル不調者の減少に努めました。
② ハラスメントの防止 ハラスメントの防止について、職員研修等を通じて周知徹底するとともに、相談しやすい体制の構築と早期対	② ハラスメントの防止 ○全職員対象の職場内研修、新任所長・新任副所長・新任課室長研修、全国拠点長研修に加え、新たに正規登用時及び無期転換時においてハラスメント防止研修を実施しました。	○ハラスメント防止に係る研修の実施や、全職員がハラスメント防止に関する自己点検を実施す

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>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。</td><td>〇ハラスメント自己点検を定期的に実施し、継続的に自己啓発と意識の醸成を推進しました。
〇ハラスメント防止ハンドブックを作成・配布し、ハラスメントのない職場の実現に向けた意識の醸成を推進しました。
〇外部相談窓口を設置し、相談しやすい環境の整備を実施しました。</td><td>る等、ハラスメントの禁止行為を継続的に周知することにより、ハラスメント防止に対する意識を高めました。</td></tr>
<tr><td>③　長時間労働の是正
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。</td><td>③　長時間労働の是正
〇ノー残業デーの徹底や「一斉退社」の促進などの取組に加え、管理職の時間外勤務が多い拠点に対してヒアリングを実施し、要因の分析を行いました。また、管理職に対しては、時間外勤務縮減策の策定や管理職業務の見直しを指示しました。
〇管理職の負担軽減として、決裁権限の委譲、各種点検、報告業務の見直しを実施。また、令和５年１月に勤務管理システムを改修し、勤務時間管理の適正化、管理職の時間外勤務の削減を推進しました。
〇既に役割を終えている業務やデジタル化により効率性・正確性の向上が図られる業務を洗い出す全拠点参加型のキャンペーン（「この仕事はやめられるのでは」キャンペーン）を実施し、拠点からの提案に基づき抜本的な業務の見直しを実施しました。（407 項目中 195 項目を実施）
〇これらの取組の結果、時間外勤務は大幅に削減され、令和５年度においては、管理職は 15 時間 30 分（令和元年度比：15 時間 58 分の削減）、一般職 8 時間 57 分（令和元年度比：10 時間 59 分の削減）まで削減しました。
【時間外勤務の状況】　（職員１人当たりの月平均）
<table>
<tr><th>年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>機構全体</td><td>22 時間 53 分</td><td>21 時間 25 分</td><td>20 時間２分</td><td>16 時間４分</td><td>10 時間 44 分</td></tr>
<tr><td>管理職</td><td>31 時間 28 分</td><td>30 時間 41 分</td><td>31 時間 12 分</td><td>23 時間 16 分</td><td>15 時間 30 分</td></tr>
<tr><td>一般職</td><td>19 時間 56 分</td><td>18 時間 15 分</td><td>16 時間 16 分</td><td>13 時間 39 分</td><td>8 時間 57 分</td></tr>
</table>
※正規雇用職員の時間数</td><td>〇ノー残業デーや「一斉退社」の取組に加え、管理職の負担軽減、業務の効率化等を行った結果、令和元年度比で、機構全体で 12 時間 9 分（管理職 15 時間 58 分、一般職 10 時間 59 分）の時間外勤務が減少しました。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>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取り組む。</td><td>④　年次有給休暇の確実な取得
〇職員の勤務管理を行う勤務管理システムに休暇管理簿を追加し、休暇の取得実績が低い職員への時季指定や年次有給休暇の取得を促進しました。これらの取組の結果、令和５年度における平均取得日数は 15.2 日まで伸長しました（令和元年度比：2.5 日の増加）。
【年次有給休暇の平均取得日数】
<table>
<tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>12.7 日</td><td>12.8 日</td><td>14.6 日</td><td>15.3 日</td><td>15.2 日</td></tr>
</table></td><td>〇年次有給休暇の取得促進に取り組んだ結果、年次有給休暇の取得日数は令和元年度より 2.5 日増加しました。</td></tr>
<tr><td>⑤　子育てや介護との両立
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。</td><td>⑤　子育てや介護との両立
〇仕事と生活を両立し、働きやすい職場環境を整備する観点からの休暇制度等の見直し・新設を実施しました。

【主な休暇制度等の見直し・新設】
・有期雇用職員に対する産前産後休暇の有給化（令和４年 10 月）
・出生サポート休暇の新設（令和４年 10 月）
・正規職員に対する介護休暇の全額有給化（令和４年 10 月）
・正規職員に対する病気休暇の有給化（令和５年４月）
・育児短時間勤務及び子の看護休暇の対象の子の年齢を小学校卒業までに延長（令和６年４月）
・介護短時間勤務の取得単位を「１時間」から「30 分」へ見直し（令和６年４月）
〇子育て支援として、子育てのための「短時間勤務」、「子の看護休暇」、全国異動への配慮等の要件を緩和しました。
〇仕事と生活を両立する観点から、所定労働時間の短縮及び始業時刻の見直しについて決定しました。</td><td>〇各種休暇・休業制度の新設・改正を行い、仕事と生活を両立しやすい職場環境を整備しました。

〇職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指して取り</td></tr>
</table>

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
	○職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指して取り組んだ結果、育児休業の取得率は、第５期一般事業主行動計画の目標である女性は 90%以上、男性は 30%以上を上回り、特に、令和５年度の男性の取得率は 75%となり大幅に増加しました。	組んだ結果、育児休業の取得率は、第５期一般事業主行動計画の目標である女性は 90%以上、男性は 30%以上となっており男女共に目標を上回りました。
(6) 健全な労使関係 健全で安定した労使関係を維持する。	(6) 健全な労使関係 ○機構の全国的な労働組合組織である２つの労働組合と締結している「労使間の取扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、良好な労使関係の構築に努めました。	○労使関係については、労使間のルール（労働協約）に基づき団体交渉を行うなど、健全で安定した労使関係を維持しました。

<table>
<tr><th>中期計画（第３期）</th><th>中期計画（第３期）に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>

Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画

「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。

１．予算　別紙１のとおり。

２．収支計画　別紙２のとおり。

３．資金計画　別紙３のとおり。

</td>
<td>

Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画

〇予算執行については、入札によるコスト低減や事務の効率化等により、順調に効率的な執行を実施しました。

各年度の予算執行の実績は以下のとおりです。

（単位：億円）

<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>予算額</td><td>3,246.4</td><td>3,230.3</td><td>3,256.2</td><td>3,171.3</td><td>3,179.4</td></tr>
<tr><td>決算額</td><td>2,996.4</td><td>2,956.6</td><td>2,913.4</td><td>2,892.8</td><td>●</td></tr>
<tr><td>不用額</td><td>250.0</td><td>273.7</td><td>342.9</td><td>278.5</td><td>●</td></tr>
<tr><td>入札による減少</td><td>71.9</td><td>85.6</td><td>112.5</td><td>100.3</td><td>●</td></tr>
<tr><td>事務の効率化</td><td>3.8</td><td>1.0</td><td>13.6</td><td>2.6</td><td>●</td></tr>
<tr><td>事業内容の変更等</td><td>174.4</td><td>187.1</td><td>216.8</td><td>175.6</td><td>●</td></tr>
</table>

※金額については、端数整理のため合計が一致しない場合がある。

</td>
<td>

〇中期目標、中期計画及び年度計画に基づき予算等を作成しました。

入札によるコスト低減や事務の効率化等により、中期目標期間中において年度平均●億円を削減しました。

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

中期計画（第３期）	中期計画（第３期）に対する取組状況	自己評価
Ⅴ　不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画 機構が保有する財産については、その必要性を検証し、不要財産については処分する。 また、「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、速やかに廃止することが適当とされた、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）、大津宿舎（高知県高知市）、小ケ倉宿舎（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）について国庫納付を行う。	**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** ○平成 29 年２月から７月にかけて、計４回開催された「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において策定した見直しの方針に基づいて令和５年１月に実施した検証により、速やかに廃止することが適当とされた５宿舎（腰浜、中新町、田窪、明和、浦添）及び仮移転中の年金事務所等について、国庫納付等に向けた手続に着手しました。 ○「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 22 宿舎のうち残る 16 宿舎について、15 宿舎は国庫納付が完了し、残り沖見Ｄ宿舎（北海道留萌市）については令和６年３月５日付で国庫納付通知を機構から厚生労働大臣あてに行いました。 また、旧愛媛事務センター残地（愛媛県松山市）についても令和５年６月に国庫納付が完了しました。	○５宿舎について、第４期中期計画において、国庫納付することとし、令和５年度から国庫納付に向けた手続に着手しました。 ○「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 22 宿舎のうち残る 16 宿舎について、15 宿舎及び旧愛媛事務センター残地（愛媛県松山市）について、国庫納付が完了しました。 また、残る沖見Ｄ宿舎については、国土調査等により、国庫納付手続に時間を要していましたが、令和６年５月までに国庫納付が完了する予定となっています。
Ⅵ　Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画 なし		

別紙１

中期計画（令和元年度～令和５年度）の予算

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
収入	
運営費交付金	1,606,126
運営費交付金	526,349
事業運営費交付金	1,044,559
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	35,218
その他の収入	2,234
計	1,608,360
支出	
業務経費	1,079,777
保険事業経費	461,155
オンラインシステム経費	340,463
年金相談等事業経費	242,941
年金生活者支援給付金支給業務事務費	35,218
一般管理費	528,582
計	1,608,360

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

別紙２

中期計画（令和元年度～令和５年度）の収支計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	1,608,360
経常費用	1,608,360
業務経費	1,079,777
保険事業経費	461,155
オンラインシステム経費	340,463
年金相談等事業経費	242,941
年金生活者支援給付金支給業務事務費	35,218
一般管理費	528,582
人件費	476,378
その他一般管理費	52,204
収益の部	1,608,360
経常収益	1,608,360
運営費交付金収益	1,606,126
運営費交付金収益	526,349
事業運営費交付金収益	1,044,559
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	35,218
その他の収入	2,234
純利益（△純損失）	0
総利益（△総損失）	0

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

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

別紙３

中期計画（令和元年度～令和５年度）の資金計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
資金支出	
業務活動による支出	1,608,360
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	1,608,360
資金収入	
業務活動による収入	1,608,360
運営費交付金による収入	526,349
事業運営費交付金による収入	1,044,559
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金による収入	35,218
その他の収入	2,234
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	1,608,360