日本年金機構の令和５年度

業務実績の評価

目　次

令和５年度計画	頁
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
２．国民年金の保険料収納対策	4
３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	12
４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	19
５．年金給付	24
６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	32
７．年金相談	36
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	40
９．年金制度改正等への対応	49
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項	51
１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	51
２．外部委託の活用と管理の適正化	57
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	59
４．ＩＣＴ化の推進	62
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	71
１．内部統制システムの有効性確保	71
２．個人情報の保護	86
３．文書管理及び情報公開	89
４．人事及び人材の育成	91
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画	103
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	104
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	104

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
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				**評価：Ｂ**
以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。 (1) 確実な適用の実施 ①　20 歳到達者について、職権による適用を行うとともに、20 歳到達月、その前月には本人及び世帯主等に対する前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内したお知らせを送付する等、若年者に対する制度周知及び納付督励に係る施策を強化する。 ※　制度周知及び納付督励に係る施策については、「２．国民年金の保険料収納対策」に記載。	(1) 確実な適用の実施 ①　20 歳到達者の適用 〇地方公共団体情報システム機構（以下「Ｊ－ＬＩＳ」という。）から提供される情報に基づき、機構で第１号被保険者となることが把握できた全ての 20 歳到達者について職権による適用を速やかに実施（99 万人）しました。 〇若年層の納付率向上に向け、20 歳到達月の前月に前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせを送付するとともに、市区町村の協力により電話番号が収録できた方に対し、電話による納付、前納、口座振替、学生納付特例、免除・猶予制度の案内を実施（5.2 万人）しました。 また、20 歳到達時に送付する納付書に同封しているパンフレットについては、世帯主にも内容を確認いただくよう、案内を追記するとともに、納付・免除等の案内をわかりやすく変更しました。これらの取組の結果、20 歳到達者の納付率は 71.7%（対前年比＋2.1 ポイント）と前年を上回りました。 ※若年者に対する納付督励及び納付率については、Ⅰ－２(3)①－アに記載。	〇20 歳到達者については、Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した全ての対象者（99 万人）について、職権による資格取得の手続を迅速かつ確実に実施しました。 また、若年者の納付率向上に向け、20 歳到達月の前月に加入前のお知らせを送付するとともに、電話番号が収録できた 5.2 万人に対して、電話による納付勧奨などを実施しました。この結果、20 歳到達者の納付率は 71.7%（対前年比＋2.1 ポイント）と前年を上回りました。	〇Ｊ－ＬＩＳから提供される情報に基づき、20 歳到達者について職権による適用を確実に実施し、また、口座振替等による周知を実施したか。	〇20 歳到達者については、Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した全ての対象者について職権による適用（99 万人）を実施した。また、20 歳到達者については、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内したお知らせの送付や、電話による納付督励等を実施し、前年度を上回る納付率となった。
②　住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した 34 歳、44 歳及び 54 歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施するとともに、地方公共団体情報システム機構（Ｊ－ＬＩＳ）及び厚生労働省との連携により、この年齢に限らない未加入者を早期に把握するための対策の実施に向け検討を進める。	②　節目年齢到達者の適用 〇Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した 34 歳、44 歳及び 54 歳到達者（490 万人）のうち、海外から転入された方で基礎年金番号が付番されていない方等に対して届出勧奨を行った上で、届出がない方については第１号被保険者として職権による適用等を実施（2.3 万人）しました。 また、Ｊ－ＬＩＳ及び厚生労働省との連携により、海外から転入された方等を早期に適用するための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。	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 歳到達者に対する適用について、2.3 万人全員を適用しました。 また、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。	〇34 歳、44 歳及び 54 歳到達者に対する届出勧奨等を確実に実施したか。	〇34 歳、44 歳及び 54 歳到達者の未加入者に対する届出勧奨、届出がない場合の職権による適用（2.3 万人）を実施した。また、海外からの転入者を早期に適用するためのシステム開発に着手した。
③　被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。	③　種別変更者の適用 〇退職者及びその被扶養配偶者に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから２か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促しました。届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第１号被保険者として職権による適用を実施（115.5 万人）するとともに、早期に適用するためにシステム開発を行いました。	〇被保険者種別変更について、届出勧奨を行ってもなお届出がない方 115.5 万人に対して職権による資格取得等の手続を確実に実施するとともに、早期に適用するためにシステム開発を行いました。	〇被保険者種別変更について、届出がない場合の届出勧奨等を確実に実施したか。	〇被保険者種別変更の対象者に対する届出勧奨、届出がない場合の職権による適用（115.5 万人）を実施した。
(2) 関係機関との連携 関係機関との連携を強化するため、以下の事項に取り組む。 ・　令和４年５月に開始したマイナポータルを利用した国民年金の加入手続、保険料の免除申請手続な	(2) 関係機関との連携 ①　届出等のデジタル化 〇マイナポータルを利用した電子申請について、国民年金の資格取得手続、保険料の免除申請の手続に加え、令和６年３月より新たに付加保険料及び産前産後免除に係る届出手続を可能としました。 ※マイナポータルを利用した電子申請の具体的な取組状況については、Ⅱ－４(1)			

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>ど、引き続き市区町村と連携し国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。
・　引き続き、ハローワークと連携し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。</td><td>①に記載。

②　市区町村との連携強化
○機構が作成した「国民年金事務の手引き」、「国民年金制度の基本的事項」、「国民年金事務の窓口相談時における留意点」、「国民年金関係の主な届書に係る記入例・通知集」について制度改正内容の反映などの見直しを行いました。また、障害年金の事例や請求書の記載ポイントが分かる研修資料として、新たに「障害基礎年金事例集」を作成しました。さらに、これらの資料を用いて、国民年金事務に従事する市区町村担当者を対象に、非対面型によるＷｅｂ会議ツールを使用したオンライン研修もしくは対面型の集合研修を実施し、国民年金の加入手続に関する説明を行い、窓口相談時における住民への適切な案内を依頼しました。
【市区町村担当者向け研修の実施状況】
<table><tr><td colspan="2"></td><td>令和５年度</td></tr><tr><td colspan="2">研修実施回数</td><td>1,441 回</td></tr><tr><td rowspan="2">内訳</td><td>対面型</td><td>1,294 回</td></tr><tr><td>非対面型</td><td>147 回</td></tr></table>
○市区町村に貸与している可搬型照会用窓口装置の利用促進の観点から、操作方法や画面の見方等をまとめたガイドブックを使用し、市区町村担当者に資格・納付記録の確認手順の説明を行い、住民への適切な案内を依頼しました。
○市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し、情報提供を行いました。

③　ハローワークとの連携強化
○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、適正な届出を促進しました。
また、雇用保険説明会における離職者に対する失業特例免除等の周知に加え、マイナポータルを利用した電子申請の開始に伴い、電子申請利用の周知、電子申請周知用ポスターの掲示及びリーフレットの窓口への備付けをハローワークに依頼しました。</td><td>○市区町村との連携・協力について、研修資料の改善及び拡充を図り、市区町村担当者の必要な知識の習得及び市区町村窓口における適切な加入手続の説明、届出の案内を依頼しました。
また、「かけはし」等による情報提供に加え、可搬型照会用窓口装置を用いた資格・納付記録に関する確認内容の説明を行い、住民への加入手続等に係る適切な案内を依頼しました。

○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。</td><td>○市区町村と連携し、住民への適切な案内、適正な届出が行われるための取組を行ったか。

○ハローワークと連携し、離職者への届出の案内、適正な届出が行われるための取組を行ったか。</td><td>○市区町村に対し、市区町村担当者を対象とした研修資料の改善等を行い、同担当者向けの対面及びオンラインによる研修を実施し住民への適切な案内のための取組を行った。

○ハローワークに対し、離職者に対する適正な届出の促進を行った。</td></tr>
<tr><td>(3)　無年金及び低年金への対応
①　任意加入制度の勧奨について、引き続き任意加入し納付することで受給要件を満たす方への勧奨を確実に実施する。</td><td>(3)　無年金及び低年金への対応
○強制加入期間内で受給資格期間を満たすことができない方への任意加入勧奨について、60 歳から 64 歳に到達する方で、65 歳まで任意加入することで受給資格要件を満たす方に勧奨を実施（９千人）し、令和５年度中に任意加入し納付した人は 699 人となりました。</td><td>○無年金及び低年金への対応として、任意加入することで受給要件を満たす９千人に勧奨を実施した結果、令和５年度中に任意加入し納付した人は 699 人となりました。</td><td>○無年金防止の対応を行ったか。</td><td>○65 歳までに任意加入することで受給要件を満たす方に対して勧奨を実施した。</td></tr>
<tr><td>②　追納勧奨について、令和４年度に実施した２年目、９年目の期間を有する方への勧奨を継続して実施する。</td><td>○追納勧奨について、下記の対象者に追納勧奨を実施（818.9 万人）し、令和５年度中に追納をした人は 19.7 万人となりました。
①保険料に加算額が上乗せされる前である免除等承認後２年目の期間を有する方
②免除等承認後、追納可能な期限（10 年）の直前となる９年目の期間を有する方</td><td>○追納勧奨の結果、令和５年度中に追納した人は 19.7 万人となりました。</td><td>○低年金防止の対応を行ったか。</td><td>○追納勧奨について、引き続き２年目、９年目の期間を有する方への勧奨を実施した。</td></tr>
<tr><td>(4)　外国人の適用対策
①　法務省出入国在留管理庁から提供される外国人情報と機構が保有する</td><td>(4)　外国人の適用対策
○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 573 人（自主的</td><td>○法務省出入国在留管理庁から提供された外国人情報と機構が</td><td>○未適用となっている外国人に対する届出勧奨及び届出がない</td><td>○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に</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
記録の突合せを行い、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の職権による適用を確実に実施する。	に届出された方を除く。）について、職権による適用を行いました。 ※確実な適用の実施については、(1)に記載。	保有する記録の突合せを行い、未加入者（573 人）について職権による適用を行いました。	場合の職権適用を確実に行ったか。	係る情報により把握した未加入者について、職権による適用を行った。
② 分かりやすい制度説明を行うため作成した多言語による制度説明のパンフレット等を活用し、機構ホームページの案内を充実するとともに、関係機関と制度周知について連携することにより、適用を促進する。	○外国人に対して分かりやすい制度説明を行うため、14 か国語版の「国民年金制度の仕組み」や「公的年金制度のご案内」、「日本の公的年金に加入手続はおすみですか？」などの制度周知用パンフレット等を活用し、機構ホームページの案内を充実させるとともに、制度周知について市区町村と連携を図りました。	○外国人に対して、分かりやすい制度説明を行うため、多言語のパンフレット等を活用し、機構ホームページの案内を充実させるとともに、制度周知について、市区町村と連携を図りました。	○関係機関と連携し、外国人に対する分かりやすい制度周知を行ったか。	○日本年金機構ホームページにおける外国人向けの案内を充実させ、制度周知について、市区町村と連携を図った。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>２．国民年金の保険料収納対策</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｓ</td></tr>
<tr><td>以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。

(1) 行動計画の策定
未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに令和５年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。特に若年層を中心として納付に重点を置いた施策を実施し、納付月数の確保に注力するとともに、令和４年度までに新型コロナウイルス感染症の影響により臨時特例免除が承認された後に未納となった方に対する収納対策を確実に行うことにより納付率の向上を図る。
なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、現年度納付率については 12 年連続の向上を図るとともに、過年度納付率については80%台を安定的に確保し、持続的向上を目指す。
具体的には以下のとおりとする。
①　令和５年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績以上の納付率を確保する。
②　令和４年度分保険料の令和５年度末における納付率及び令和３年度分保険料の最終納付率については、80%台を確保する。</td><td>(1) 行動計画の策定
○令和５年度は、現年度納付率の 12 年連続向上とともに、最終納付率 80%台の安定的確保を図るため、収納対策の取組を効果的・効率的に実施することにより年度計画目標を達成するための行動計画を策定しました。

○令和５年度分保険料の現年度納付率については前年度納付率＋1.6 ポイントの 77.6%、令和４年度分保険料の過年度１年目における納付率は令和４年度末の現年度納付率から＋6.7 ポイントの 82.8%、令和３年度分保険料の最終納付率については令和３年度末の現年度納付率から＋9.2 ポイントの 83.1%まで上昇し、現年度納付率については 12 年連続の向上、最終納付率については 11 年連続の向上となりました。
【納付率等の状況】
<table><tr><th></th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>令和３年度分保険料
（伸び幅）</td><td>73.9%
（＋2.4pt）</td><td>81.0%
[＋7.1pt]</td><td>83.1%
[＋9.2pt]</td></tr><tr><td>令和４年度分保険料
（伸び幅）</td><td></td><td>76.1%
（＋2.2pt）</td><td>82.8%
[＋6.7pt]</td></tr><tr><td>令和５年度分保険料
（伸び幅）</td><td></td><td></td><td>77.6%
（＋1.6pt）</td></tr></table>（※）（ ）内は各年度分保険料の現年度納付率の前年度からの伸び幅
[ ]内は各年度分保険料の過年度１年目納付率又は最終納付率の現年度納付率からの伸び幅</td><td>○20 歳到達者や若年層に対する納付督励を徹底すること等、納付に重点を置いた行動計画を策定し、効果的・効率的な取組を実施しました。
この結果、現年度納付率については 12 年連続の向上、最終納付率については 11 年連続の向上となりました。
・令和５年度分保険料の現年度納付率 77.6%
（対前年比＋1.6 ポイント）

・令和４年度分保険料の過年度１年目納付率 82.8%
（令和４年度の現年度納付率から＋6.7 ポイント）

・令和３年度分保険料の最終納付率 83.1%
（令和３年度の現年度納付率から＋9.2 ポイント）</td><td>○機構全体及び年金事務所ごとに令和５年度行動計画を策定し、納付率の目標を達成したか。

【主な数値目標】
ア　令和５年度分保険料の現年度納付率：前年度実績（76.1%）以上の納付率を確保。

イ　令和４年度分保険料の令和５年度末における納付率：80%台を確保。

ウ　令和３年度分保険料の最終納付率：80%台を確保。</td><td>○令和５年度行動計画に基づいた取組の結果、各年度の納付率は以下のとおり目標を達成した。

・令和５年度分保険料の現年度納付率は、77.6%（対前年度比＋1.6 ポイント）まで向上し目標を上回り、12 年連続で上昇した。
・令和４年度分保険料の令和５年度末における納付率は、82.8%（対前年度比 1.8 ポイント）と目標を上回った。
・令和３年度分保険料の最終納付率は、83.1%（対前年度比＋2.4 ポイント）と目標を上回り、11 年連続で上昇した。
・最終納付率に対する納付対象月数が減少するという厳しい状況にもかかわらず、前年度より納付月数が増加。</td></tr>
<tr><td>③　口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。</td><td>○保険料収納の安定的確保の観点から、口座振替等の利用促進を図るため、次の取組を実施しました。
・資格取得時における口座振替納付申出書の送付
・新規３か月未納者に口座振替納付申出書を送付
・直近 24 か月引き続いて現金納付がされている方等に口座振替納付申出書及びクレジットカード納付申出書にリーフレットを同封し送付（令和５年８月、令和６年１月）
・文書による勧奨後にも申出のない方に年金事務所から電話勧奨（後追い勧奨）
・外部委託事業者による口座振替等の勧奨
○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初回振替時からの前納を可能とする仕組みについて、令和６年３月から開始しました。
○口座振替に係るインターネットを利用した申出を可能にする仕組みについて、令和６年３月から開始しました。
○保険料を納めやすい環境づくりとして口座振替及びクレジットカードによる納付、インターネットバンキング等による電子納付について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載すること等により周知を図り、その利用促進に努めた</td><td>○口座振替・クレジットカード及びインターネットバンキング等により納付した月数の割合は増加しました。
○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仕組みについて、令和５年２月より開始し、若年者を中心に利用者が拡大しました。</td><td>○口座振替及びクレジットカードの納付実施率の合計について、前年度を上回る水準を確保したか。</td><td>○口座振替及びクレジットカードの納付実施率の合計は前年度をわずかに下回ったが、口座振替及びクレジットカード等により納付した納付月数の合計は前年度を上回った。
○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仕組みを、令和５年２月より開始し、若年者を中心に利用者が拡大した。</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由

結果、口座振替・クレジットカード及びインターネットバンキング等による納付方法により納付した月数の割合は増加しました。

○口座振替による実施率は 33.7%、クレジットカード納付による実施率は 7.7%、合計は 41.4%となりました。

【納付方法別の納付月数】　（単位：万月）

			令和４年度	令和５年度
口振・クレカ・インターネットバンク	口座振替		2,998 (31.7%)	2,917 (31.4%)
	クレジット		548 (5.8%)	587 (6.3%)
	口座振替・クレジット計		3,546 (37.6%)	3,504 (37.8%)
	インターネットバンキング		743 (7.9%)	888 (9.6%)
		コード決済 （再掲）	13 (0.1%)	225 (2.4%)
	小計		4,289 (45.4%)	4,392 (47.3%)
納付書による納付	コンビニ		2,142 (22.7%)	2,108 (22.7%)
	金融機関窓口等		752 (8.0%)	702 (7.6%)
	小計		2,894 (30.7%)	2,810 (30.3%)
①納付月数合計			7,183	7,202
②未納月数			2,259	2,076
③納付対象月数（①＋②）			9,442	9,278
納付率（①÷③）			76.1%	77.6%

※括弧内は各年度の納付対象月数（現年度）に占める割合

（参考）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）

	令和４年度	令和５年度	対前年度比
口座振替実施率	34.2%	33.7%	▲0.5pt
クレジットカード納付実施率	7.2%	7.7%	＋0.4pt
合計	41.5%	41.4%	▲0.1pt

（参考）年代別コード決済利用状況（令和６年３月末時点）

	20 歳台	30 歳台	40 歳台	50 歳台以上
令和５年度	106.7 万月	73.9 万月	53.9 万月	51.3 万月

(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等

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

(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等

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

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

○令和５年度行動計画に基づき、年金事務所は週次での進捗管理を行うとともに、本部においては事業推進本部会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施しました。

また、年度途中には年金事務

○目標達成に向け、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、進捗管理の徹底を図ったか。

○令和５年度行動計画に基づき、年金事務所は週次での進捗管理を行い、本部は事業推進本部会議等を通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施した。

年度途中には年金事務所の課

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
具体的なＰＤＣＡサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。 ① 本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達成するために年金事務所でそれぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定する。 ② 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を適切に管理する。 ③ 本部は、納付状況、督励効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、年金事務所とともに実行する。また、事業推進方法について、未納者の属性に応じた各主体の役割を明確にする。	○本部においては、事業推進本部会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施しました。 ○目標を確実に達成するために下記の取組を行うとともに、本部から未納者の分析データや、優先的に取り組むべき対象者のリストを年金事務所に提供しました。また、週次による進捗管理の徹底及び目標達成に向けた納付月数、納付対象月数を意識することにより、収納対策が効果的・効率的なものとなるよう努めました。 【納付対象者に係る督励】 ・令和４年度臨時特例免除承認者への納付書送付 ・新規１月及び３月未納者に催告文書、納付書を送付 ・特別催告状を送付（未納月数４月以上） ・過去に納付実績がある者へ納付書を送付 ・厚生年金加入者で未納期間を有する者に納付書を送付 ・外国人被保険者で未納期間を有する者に専用の封筒及び催告文書を同封した納付書を送付 ・一部免除未納者に専用の催告文書、納付書を送付 【免除対象者に係る勧奨】 ・免除該当見込み者へのＴＡ申請書を送付 ・失業特例該当者への申請勧奨 ・免除該当見込み者へのマイナポータルを利用した申請勧奨	所の課題等を把握し、下期に取組方針や新たな対策を示し、より成果を挙げるよう取り組みました。		題等を把握し、下期に取組方針や新たな対策を示し、取組成果の向上を図った。
(3) 収納対策の具体的な取組 年齢、所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進するとともに、納付の重要性を訴求し、納付月数を確保するための徹底した納付督励を行うこととする。 ① 本部は、年齢、所得、未納月数等、未納者の属性に応じ定期的に納付書、催告状等の送付を行う。	(3) 収納対策の具体的な取組 ○本部は、行動計画において年金事務所へ統計資料及び効果測定結果等を提供し、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じ、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて効率的・効果的に納付書、催告状等の送付を行いました。	○所得情報等を活用した納付督励及び免除等申請勧奨を実施しました。また、未納状況に応じた専用の催告文書の送付など短期未納者への納付督励を実施しました。	○年齢、所得、未納月数等の未納者属性に応じた収納対策、受給権を確保するための対策を実施したか。	○未納者属性に応じた納付督励及び免除等申請勧奨を実施し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて効率的・効果的に納付書や催告状等の送付を行ったことにより、国民年金第１号被保険者数が減少する中、納付月数の増加（前年度実績より＋約 40 万月）につながった。
ア 若年者に対する納付督励 ・ 口座振替による納付等を案内した 20 歳到達前の事前お知らせについて、本人に加え、特に世帯主に対しても納付することのメリットを訴求するパンフレットを同封する。 ・ 国民年金制度を理解していただくために、様々な機会を通じて、制度や納付方法の手続を説明する。 説明に当たっては、年金事務所における説明会、動画を活用する等工夫した周知を行う。 ・ より効果的な内容に見直した専用の催告文書を送付するとともに、統一化した	①－ア 若年者に対する納付勧奨 ○20 歳到達者に対して、下記の取組を実施しました。 ・20 歳到達前の事前お知らせについて、世帯主にも納付することのメリットを訴求するパンフレットを同封して送付しました。 ・20 歳到達者向けの国民年金制度の概要や納付することのメリット、納付方法の手続、学生納付特例制度等を分かりやすく周知するための動画を機構公式Ｘ（旧 Twitter）により周知しました。 ○未納者には、20 歳到達による資格取得後、学生納付特例期間終了後の時期の納付状況に応じた専用の催告文書の送付や連帯納付義務者である世帯主にも内容を確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用した納付督励を実施しました。 ○若年層の納付率改善が全体の納付率向上に寄与することから、新たに未納となった 20 歳から 25 歳までの未納者に対して専用のリーフレット及び納付書を送付しました。 ○若年者に焦点をあてた施策を実施した結果、20 歳資格取得後の納付率は 71.7%（対前年比＋2.1 ポイント）と前年度を上回りました。	○20 歳到達者については、国民年金制度を理解していただくために、ＳＮＳを活用した周知広報及びオンライン説明会を実施するとともに、新規未納者への納付督励や現金納付者への口座振替勧奨など、若年者に焦点をあてた施策を実施した結果、20 歳到達者の納付率は 71.7%（対前年比＋2.1 ポイント）と前年度を上回りました。 ○20 歳から 25 歳までの未納者については、専用のリーフレット及び納付書による納付督励を実施しました。	○20 歳到達者に対し国民年金制度を理解していただくため制度周知や納付方法の説明を行ったか。 20 歳の資格取得後、学生納付特例期間終了後の現金納付者を対象とした口座振替、前納等の届出勧奨を行ったか。 ○更なる若年層の納付率改善のための取組みを実施したか。	○20 歳到達者について、ＳＮＳを活用した周知広報及びオンライン説明会を実施した。未納者には、20 歳到達による資格取得後及び学生納付特例終了後に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納付督励等を行い、20 歳到達者の納付率は 71.7%（対前年比＋2.1 ポイント）と前年度を上回った。 ○若年層の納付率改善について、20 歳到達による資格取得後及び学生納付特例終了後だけでなく 25 歳まで対象者を拡大したことで若年層の納付率向上に寄与した。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
フローにより納付督励を行う。また、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督励を行う。 ・　20 歳の資格取得後、学生納付特例期間終了後の現金納付者を対象とした口座振替、前納等の届出勧奨を実施するとともに、勧奨後の未提出者に対しフォローアップを実施し、口座振替等を早くから利用いただくよう効果的な口座振替等の届出勧奨を実施する。 ・　若年層の未納者に、納付書及び年金制度の有用性を訴求する専用チラシを送付する。	【20 歳到達者の納付率推移】 令和３年度：66.1%　令和４年度：69.6%　令和５年度：71.7%			
イ　一部免除承認者への納付督励 一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書を活用する等より効果的に納付督励を行う。	①－イ　一部免除承認者への納付勧奨 ○一部免除に該当することが見込まれ、免除申請を行っていないために未納となっている方に対して、本部から令和５年 10 月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 40.7 万件送付しました。また、一部免除が承認されながら未納となっている方に対して、専用の催告文書による納付督励を 27.6 万件実施しました。 その結果、一部免除承認者全体の納付率（※）は、64.0%と前年度実績を＋1.9 ポイント上回りました。 （※）現年度及び過年度保険料のうち、一部免除承認月数に対する一部免除が納付された月数の割合 【一部免除承認者の納付率推移】 令和３年度：61.1%　令和４年度：62.1%　令和５年度：64.0%	○一部免除に該当することが見込まれ、免除申請を行っていないために未納となっている方に対する免除勧奨を行うとともに、一部免除が承認されながら未納となっている方には納付督励を実施することにより、一部免除承認者全体の納付率は 64.0%となり、前年度実績を＋1.9 ポイント上回りました。	○一部免除が承認されながら未納となっている方について納付督励を実施し、納付率が向上したか。	○一部免除が承認されている未納者に対する納付督励を行い、一部免除承認者全体の納付率は 64.0%（対前年比＋1.9 ポイント）と前年度を上回った。
ウ　新規未納者への納付督励 新たに未納となった方について、納付することのメリットを記載した催告文書及び納付書を早期に送付し、納付につなげるとともに、口座振替、前納等の届出勧奨を実施する。	①－ウ　新規未納者への納付勧奨 ○納付勧奨の効果が高い新規未納者（※）については、早期に未納の解消を図るため１か月未納者及び３か月未納者に対し、催告文書を本部から一律に送付しました。 （※）今年度から未納となった者 【新規未納者催告文書送付件数】 新規１か月未納者催告文書：153.1 万件 新規３か月未納者催告文書：60.2 万件 ※口座振替及びクレジットカード納付、コンビニエンスストアやインターネットバンキング、スマートフォンの決済アプリによる納付方法の周知・勧奨については、(1)③に記載。	○新規未納者については、新規１月及び新規３月未納者を対象に催告文書の送付を早期かつ確実に実施しました。	○納付督励の効果が高い新規未納者に対し催告文書及び納付書を早期に送付したか。	○督励の効果が高い新規未納者について、新規１か月及び新規３か月未納者を対象に早期に催告文書を送付した。
エ　属性に応じた文書による納付督励 文書による納付督励については、被保険者の状況（学卒者、退職者、一部免除承認者）等に応じた専用の催告文	①－エ　属性に応じた文書による納付勧奨 ○新たに未納となった方（新規１か月未納者）について、下記の状況に応じた催告文書を送付しました。 ・学生納付特例期間終了後に未納となった方 ・２号被保険者から１号被保険者への種別変更後に未納となった方	○新たに未納となった方に属性に応じた文書による納付勧奨を実施することにより、納付率の向上に寄与しました。	○属性に応じた文書による納付勧奨を実施したか。	○新たに未納となった方などに属性に応じた文書による納付勧奨を実施した。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
書や、このままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対する納付結果に応じた年金見込額を記載した催告文書を送付する。	・１号加入中の方でこれまで未納がなく、新たに未納となった方 ○外国人の未納者について、専用の催告文書や封筒の開封を促すための送付用封筒を作成し送付しました。 ○無年金、低年金となることが見込まれる 24 か月未納者のうち、50 歳台の特別催告状送付者について、令和６年２月より今後保険料を納付した場合に増える年金額等を記載した別紙を特別催告状に同封し、納付意欲を喚起しました。			
オ　免除等対象者への勧奨 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、免除等の申請手続を行っていないために未納状態となっている方に、申請勧奨を行う。	①－オ　免除等対象者への勧奨 ○令和５年の所得、扶養情報を基に、全額免除又は納付猶予の対象となり得る方で免除等の申請手続を行っていないために未納となっている方への取組として、本部から、令和５年 10 月及び令和６年１月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 119.4 万件（10 月 56.7 万件、１月 62.7 万件）送付しました。また、一部免除の承認が見込まれる方へ、令和５年 10 月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 40.7 万件送付しました。 ○保険料の免除申請の手続について、令和４年５月よりマイナポータルを利用した電子申請を開始したことを受けて、マイナポータルとねんきんネットを認証連携済みであって、令和５年度の所得、扶養情報を基に全額免除又は納付猶予の対象となり得る方（1.8 万人）に対し、申請書の電子送付による免除勧奨を実施しました。 ※マイナポータルを利用した電子申請の具体的な取組状況については、Ⅱ－４(1)①イに記載。	○所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や猶予等の対象となり得る方であるにも関わらず未納となっている方に対し、免除等の勧奨を実施した結果、令和６年３月末時点で 290.9 万件の方に対し免除を承認しました。	○所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や猶予等の対象となり得る方であるにも関わらず未納となっている方に対し、免除等の勧奨を行ったか。	○所得が低い等の事情により、本来は保険料免除、猶予等の対象となり得る方であるにもかかわらず未納となっている方に対し、免除等の勧奨を実施した。
カ　過年度未納者への納付督励・免除申請勧奨 過年度に未納状態となっている方について、令和４年度に実施した収納対策の効果等を踏まえ、効果的な納付督励等を行う。	①－カ　過年度未納者への納付督励・免除申請勧奨 ○過年度２年目保険料について、令和２年度及び令和３年度の所得、扶養情報を基に全額免除又は納付猶予に該当する方（106.0 万人）、並びに被保険者本人が失業特例に該当する場合に令和２年度及び令和３年度の所得、扶養情報を基に全額免除又は納付猶予に該当する方（63.6 万人）に対し、それぞれ令和５年５月及び 11 月に免除勧奨を送付しました。 ※ハローワークとの連携による失業特例免除の周知については、Ⅰ－１(2)③に記載。		○過年度に未納状態となっている方について、令和４年度に実施した収納対策の効果等を踏まえ、効果的な納付督励等を行ったか。	○所得、扶養情報を基に全額免除又は納付猶予に該当する方（106.0 万人）、並びに被保険者本人が失業特例に該当する場合に所得、扶養情報を基に全額免除又は納付猶予に該当する方（63.6 万人）に対し、免除勧奨を送付した。
②　年金事務所は、本部による納付督励によっても納付がない方に対して、特別催告状等を送付する。 また、本部による免除等申請勧奨によっても提出されていない方に対して、免除等申請再勧奨を行う。	②　特別催告状及び免除等申請再勧奨の実施 ○年金事務所は、本部による督励によっても納付がない方を対象に、本部から提供された資料を活用し年齢、所得、未納月数別の属性に応じて未納者を分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて重点的に取り組む等、本部と連携し特別催告状等の発送を効果的、効率的に実施しました。（特別催告状実施件数：919.2 万件） ○また、特別催告状に臨時特例免除制度の案内文の記載や免除制度のチラシを同封するなど納付督励と同時に免除制度について案内し、納付の意思がありながら経済的に納付が困難な方には、免除等の勧奨を実施しました。 【別表１：国民年金保険料の納付率等の状況】 【別表２：収納対策のスキーム（概念図）】	○年金事務所は、本部による督励に対しても納付がない方を対象に、属性に応じて未納者を分類し、効果が高い未納者層等へ特別催告状を 919.2 万件発送しました。	○年金事務所は、本部による督励に対しても納付がない方を対象に特別催告状を送付したか。 ○免除等申請勧奨によっても提出されない方に対して再勧奨を行ったか。	○本部から提供された資料をもとに年金事務所が年齢や所得、未納月数別等の未納者の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて特別催告状を 919.2 万件発送した。 ○納付の意思がありながら経済的に納付が困難な方に免除等の勧奨を実施した。
(4) 長期未納者への対応 24 か月未納者に対するこれまでの取組結果を詳細に分析・検証し、この層に対する対策に引き続き徹底して取り組む。 ①　一定の納付月を有する受給資格を得ていない方へ受給資格を得るまでの期間を明示した納付督励を実施する。	(4) 長期未納者への対応 ○24 か月未納者のうち、50 歳台の特別催告状送付者について、令和６年２月より今後保険料を納付した場合に増える年金額等を記載した別紙を特別催告状に同封し、納付意欲を喚起しました。 ※強制徴収の実施については、(8)に記載。 ○24 か月未納者等に対して、分析・検証を行い、その結果に基づく対象者リストを拠点に配付し、納付書の送付及び外部委託事業者による後追い督励等の取組を進め、その結果、24 か月未納者は 79 万人（対前年比 10 万人減）となりました。	○24 か月未納者に対して、過去の納付実績や免除申請書の提出状況等に基づく取組を実施しました。結果、24 か月未納者は 79 万人（対前年比 10 万人減）となりました。	○24 か月未納者を含む長期未納者の解消に向けた取組を実施したか。	○24 か月未納者に対して分析・検証を行い、納付書の送付及び外部委託事業者による後追い督励等の取組を実施することで、24 か月未納者数は 79 万人（前年度より 10 万人の減）となった。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>②　24 か月未納者について属性分析を行い、24 か月未納者の解消に向けた取組の検討を行う。

(5) 臨時特例免除承認者への納付督励等
過年度に臨時特例免除が承認された方のうち、未納が発生した方について、納付督励を行う。
なお、所得が低い等の事情により、保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方に対しては納付督励に加え、免除等の申請勧奨を行う。

(6) 外部委託事業者の効果的な活用
①　外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督励業務について設定した目標の実現に向けた取組を実施する。
また、外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督励件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督励強化等の必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、委託事業の実績向上に効果的な督励方法、進捗管理等の検討を行う。
②　外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督励を実施する。</td><td>(5) 臨時特例免除承認者への納付督励等

○令和４年度サイクルにおいて臨時特例免除が承認されている者に対し、新たな未納を発生させないよう、電話又は訪問による納付督励等を実施しました。

(6) 外部委託事業者の効果的な活用
○納付督励業務については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成 18 年法律第 51 号）（※）に基づき外部委託事業者に委託し、強制徴収対象者を除き、納付期限までに納付されない全ての方を対象に納付督励等の取組を実施しました。
（※）従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組み。
○外部委託事業者においては、電話番号が判明している方に対しては電話による納付督励を中心に実施し、それ以外の納付がない方に対しては文書による納付督励を実施しました。
○外部委託事業者の実績については、未納者に対し文書や電話により接触できた方から納付等結び付いた月数を成果としています。

○外部委託事業者は接触件数及び約束件数を増やすため、夜間及び土・日・祝日等の督励を実施するとともに、年金事務所との連携を強化することにより納付督励を 2,813 万件実施しました。この結果、保険料納付月数については、令和６年４月時点において、達成目標に対し現年度 121%、過年度１年目 134%、過年度２年目 108%、合計 123%の達成率となり、令和４年度（現年度 102%、過年度１年目 143%、過年度２年目 129%、合計 115%）を上回りました。
【外部委託事業者による納付督励】
<table><tr><th></th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>文書</td><td>848 万件</td><td>1,027 万件</td><td>972 万件</td></tr><tr><td>電話</td><td>2,068 万件</td><td>1,918 万件</td><td>1,841 万件</td></tr><tr><td>戸別訪問※</td><td>223 万件</td><td>409 万件</td><td></td></tr><tr><td>合計</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、外部委託事業者による戸別訪問は実施していない。

○機構から送付した新規未納者への催告文書、特別催告状等の納付督励文書の効果を高めるため、当該文書の送付者に係る情報を外部委託事業者に提供し、電話による後追い督励の実施を要請しました。

○外部委託事業者との連携を強化するため、本部においては、外部委託事業者と毎月定例進捗打合せを実施するとととともに、四半期ごとに、地域部と連携してヒアリングを実施し外部委託事業の進捗管理や外部委託事業者への提案、指導等を行いまし</td><td>○令和４年度サイクルにおいて臨時特例免除が承認されている者に対し電話又は訪問による納付督励等を実施した結果、納付率の向上に寄与しました。

○令和５年度は外部委託事業者による納付督励を 2,813 万件実施した結果、現年度及び過年度保険料の納付月数達成割合は、前年度実績を上回りました。

○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</td><td>○臨時特例免除が承認されている者に対して納付督励等を行ったか。

○外部委託事業者の効果的な活用を行ったか。</td><td>○令和４年度サイクルにおいて臨時特例免除が承認されている者に対し電話又は訪問による納付督励等を実施した。

○外部委託事業者による納付督励を実施した結果、現年度及び過年度保険料の納付月数達成割合の合計は、前年度実績を上回った。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>た。
また、年金事務所は、地域の特性や滞納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督励が行われるよう、外部委託事業者と毎月定例で個別打合せ会議等を実施し、実績向上に向けた提案等を行いました。</td><td>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した。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(7) 地域の実情を踏まえた対策
① 年金事務所別の納付率水準に応じた分析に基づくきめ細かな施策を講じることにより、納付率の向上に取り組む。</td><td>(7) 地域の実情を踏まえた対策
〇年金事務所の納付率水準に応じた目標を設定するとともに、本部から年金事務所に提供した未納者の分析データや、優先的に取り組むべき対象者のリストに基づき、各拠点の実情に応じたきめ細やかな対策を実施しました。</td><td></td><td>〇地域の実情に応じた保険料収納対策を行ったか。</td><td>〇本部から年金事務所に提供した未納者の分析データ等に基づき、各拠点の実情に応じたきめ細やかな対策を実施した。</td></tr>
<tr><td>② 沖縄県については、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、これまで必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を実施したことにより納付率が着実に向上していることを踏まえ、継続した取組を実施することにより、更なる納付率向上を目指す。</td><td>〇沖縄県については、令和元年度に発足させた沖縄プロジェクトにおいて、引き続き沖縄県内６年金事務所が各市町村と連携を図りながら、電話や戸別訪問による納付勧奨を効果的に実施するなど、納付率向上に向けた取組を行いました。
その結果、沖縄県における令和５年度分保険料の現年度納付率は、71.1%（対前年度納付率＋0.6 ポイント）となり大きく向上しました。（この結果、平成 30 年度末時点の全国の納付率との差 16.9 ポイントから、令和５年度末時点において 6.5 ポイントまで縮小しました。）
【沖縄県の現年度納付率の推移】
<table><tr><th>平成 30 年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></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>71.1%
（＋0.6pt）</td></tr></table>（※）（ ）内は各年度分保険料の現年度納付率の前年度からの伸び幅</td><td>〇沖縄県について沖縄プロジェクトを引き続き実施した結果、沖縄県の現年度納付率は前年度より 0.6％上昇し、71.1%となりました。</td><td>〇沖縄県について、更なる納付率向上のため、継続して取組み実施したか。</td><td>〇他の都道府県と比較して納付率が低い状況にある沖縄県について、沖縄プロジェクトを引き続き実施し、現年度納付率が前年度より 0.6 ポイント上昇し、71.1%となった。</td></tr>
<tr><td>③ 大都市圏の未納者数の多い年金事務所に対する体制強化を踏まえ、更なる納付率向上のための支援策を講じるとともに、効果的な取組を図る。</td><td>〇未納者の多い年金事務所（20 か所）については、令和３年 10 月に実施した２課制を導入することによる事務分担の明確化及び正規職員の増員による体制強化を踏まえ、効果的な取組を継続して実施した結果、20 か所の年金事務所における現年度納付率は前年度の 74.2%から 76.3%と上昇しました。</td><td>〇未納者数の多い年金事務所について、体制整備を行うとともに、本部が取組の進捗管理等を実施した結果、20 か所の年金事務所における現年度納付率は前年度より 2.1%上昇し、76.3%となりました。
今後、更に好調拠点と低調拠点との比較・分析を進めることにより、有効な施策を検討してまいります。</td><td>〇未納者の多い年金事務所について、更なる納付率向上の取組等を実施したか。</td><td>〇未納者の多い年金事務所として指定した 20 か所の年金事務所について、取組を継続した結果、現年度納付率は前年度より 2.1 ポイント上昇し、76.3%となった。</td></tr>
<tr><td>(8) 強制徴収の着実な実施
① 控除後所得が 300 万円以上かつ７月以上保険料を滞納している場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。
また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを活用する。</td><td>(8) 強制徴収の着実な実施
〇令和６年３月末までに 17.7 万人に対して最終催告状（※）を送付した上で、それでもなお自主的に納付しない方については、着実に滞納処分を行いました。令和５年度に送付した最終催告状に係る納付対象月数 165.0 万月の内、納付月数は 97.1 万月となりました。また、差押えについては、3.1 万件実施しました。
（※）度重なる納付督励を実施しても未納が解消されない者（所得 300 万円以上、未納期間７月以上の者）に対し、自主納付を促すため送付する最後の催告文書。最終催告状の指定期限までに納付されない者に対しては督促状を送付し、督促状の指定期限までに納付されない場合は、滞納処分が開始される。
〇督促状送付対象者のうち、控除後所得 1,000 万円以上かつ滞納月数 13 月以上の国税委任要件に該当する方に対し、令和６年３月末までに新規委任 86 件について国税庁へ滞納処分等の権限の委任（国税委任）を実施しました（令和４年度は 10 件実施）。</td><td>〇強制徴収について、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を対象に確実に実施しました。
〇最終催告状の送付件数は 17.7 万件、対象月数は 165.0 万月となりました。また、納付月数は 97.1 万月、差押実施件数は 3.1 万件となりました。この結果、納付率は、58.8%となりました。</td><td>〇強制徴収の着実な実施を行ったか。</td><td>〇強制徴収について、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を対象に確実に実施した。
〇最終催告状の送付件数は 17.7 万件、対象月数は 165.0 万月、納付月数は 97.1 万月、差押実施件数は 3.1 万件となり、この結果、納付率は、58.8%（対前年比＋2.6 ポイント）と前年度を上回った。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>②　対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。
③　今後、効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、徴収ルール（滞納処分等に係る事務処理手順）に基づく事務処理を的確に実施する。</td><td></td><td></td><td></td><td>〇また、国税庁への滞納処分等の権限の委任（国税委任）を新規委任 86 件実施した（令和４年度は 10 件）。</td></tr>
<tr><td>(9) 徴収職員の育成
より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。</td><td>(9) 徴収職員の育成
〇専門性の高い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。
〇新型コロナウイルス感染症の影響により強制徴収業務を一時的に中止していたことから、対応する職員が滞納者との折衝に苦慮しないよう研修資料に初期対応の手順を盛り込みました。</td><td>〇徴収業務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><td>〇専門性の高い徴収職員を育成するための研修を実施したか。</td><td>〇徴収業務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た。</td></tr>
<tr><td>(10) 納めやすい環境の整備
①　口座振替及びクレジットカードによる納付について、従来の現金納付者を対象とした年次での勧奨に加え、20 歳の資格取得後、被保険者種別変更後、学生納付特例期間終了後及び老齢年金の受給が間近な 50 歳台の現金納付者を対象とした勧奨を実施するとともに、勧奨後の申出がない方に対しフォローアップを実施する。</td><td>(10) 納めやすい環境の整備
※口座振替及びクレジットカード納付、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる納付方法の周知・勧奨については、(1)③に記載。
〇２年前納を含む前納制度について、納付書に同封するリーフレットや、市区町村向け情報誌「かけはし」、ホームページによる制度周知及び勧奨を行いました。
【前納の申込み状況】
<table><tr><th></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年前納</td><td>44 万件</td><td>44 万件</td><td>48 万件</td></tr><tr><td>１年前納</td><td>157 万件</td><td>157 万件</td><td>154 万件</td></tr><tr><td>半年前納</td><td>68 万件</td><td>69 万件</td><td>71 万件</td></tr></table>（参考）令和５年度末の被保険者数は令和３年度末から 3.1%減少</td><td>〇口座振替等による納付を推進するため、資格取得時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨等を実施しました。また、納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシにより周知を図り利用促進に努めました。</td><td>〇口座振替等による納付を推進するため、資格取得時等における口座振替勧奨を実施したか。</td><td>〇口座振替等について、資格取得時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨等を実施した。</td></tr>
<tr><td>②　口座振替及びクレジットカードによる納付の実施率向上に向けた取組に加え、スマートフォンアプリ、コンビニエンスストア及びインターネットバンキングによる納付方法についても周知を行い納めやすい環境の整備に努める。
また、前納制度について、広報の充実を図り、利用促進に努める。</td><td>〇国民年金保険料納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることによりクレジットカードや第三者型前払式支払手段（いわゆる「〇〇ペイ」）で国民年金保険料を納付することができる仕組みについて、令和５年度は 129.3 万件（285.8 万月）の利用がありました。</td><td>〇納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることにより納付する仕組みについて、令和５年度は 129.3 万件（285.8 万月）の利用がありました。</td><td>〇スマートフォン決済アプリ等による納付方法の周知や納めやすい環境の整備に努めたか。</td><td>〇コンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカード及びスマホ決済による納付方法について、チラシ等を活用して周知を図るとともに、納めやすい環境の整備を進め、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仕組みを、令和５年２月から実施し、令和５年度は 129.3 万件（285.8 万月）の利用があった。</td></tr>
<tr><td>③　納めやすい環境の整備に向け、次のような納付方法の導入や申出手続の検討を厚生労働省と連携して進める。
・　マイナポータル等を利用した口座振替の申出を可能にする仕組み
・　口座振替及びクレジットカードによる納付について、任意の月から前納を利用できる仕組み</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みについて、令和６年３月から開始しました。
〇口座振替及びクレジットカード納付について、これまで４月と 10 月からしか前納できなかったものを、初回振替時から前納を可能にする仕組みについて、令和６年３月から開始しました。</td><td></td><td>〇納めやすい環境の整備に向け、納付方法の導入等について厚生労働省と連携して対応したか。</td><td>〇インターネットを利用した口座振替の申出を可能とする仕組みや初回振替時から前納を可能にする仕組みを開始した。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ａ</td></tr>
<tr><td>(1) 未適用事業所の適用促進対策
国税源泉徴収義務者情報を活用した取組を進め、適用調査対象事業所は着実に減少してきたところであるが、未適用事業所の更なる解消に向けて、令和２年度からの４年間で集中的に取り組む方針に沿って、令和５年度においても、継続的に取り組む。

① 行動計画の策定
数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和５年度行動計画を策定する。
行動計画の策定に当たっては、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用調査対象事業所の着実な適用を基本とする。

② 適用促進に向けた施策
ア 令和５年度においては、国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所について、雇用保険被保険者情報等を活用して効果的な対策を講じ適用を進める。</td><td>(1) 未適用事業所の適用促進対策
未適用事業所の適用促進対策については、平成 27 年度から、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用促進対策に取り組み、未適用事業所の更なる解消に向けて、以下の取組を進めました。

① 行動計画の策定
〇令和５年度の厚生年金保険等の行動計画は、組織目標である「制度を実務に―すべては現場から―」の実現に向けた重点取組施策の一つである「基幹業務の着実な推進」に基づく厚生年金保険の適用の適正化に向け、事業主の負担の公平性や適用すべき被保険者の年金受給権を確保するため、職員の加入指導による新規適用事業所数を目標に掲げ取組を進めました。
〇取組に当たって、機構全体目標を次のとおり定め、目標達成のための行動計画を策定しました。
【加入指導による新規適用事業所数の目標】
<table><tr><th>項目</th><th>機構全体目標</th></tr><tr><td>職員の加入指導による新規適用事業所数</td><td>80,000 事業所</td></tr></table>
② 適用促進に向けた施策
〇機構全体における加入指導による新規適用事業所数の目標を 8.0 万事業所とし、年金事務所ごとの目標と、それを達成するための計画を作成し取り組みました。
国税源泉徴収義務者情報等を活用し、文書・電話・訪問等の加入指導を行った結果、約 7.0 万事業所を適用し、法人登記簿情報その他の情報を活用した加入指導とあわせて、合計で約 9.5 万事業所、約 15.0 万人を適用に結び付けました。
また、適用業務を効率化するため、雇用保険被保険者情報を活用して厚生年金保険等の適用の可能性がある事業所を本部において特定し、その情報をもとに優先的に加入指導するよう年金事務所へ指示しました。
【加入指導による取組状況】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和４年度</th></tr><tr><td>新規適用事業所数</td><td>153,857 事業所</td><td>134,726 事業所</td></tr><tr><td>加入指導による適用事業所数</td><td>94,548 事業所
（目標）80,000 事業所</td><td>96,120 事業所
（目標）88,000 事業所</td></tr><tr><td>新規適用被保険者数</td><td>317,256 人</td><td>313,486 人</td></tr><tr><td>加入指導による適用被保険者数</td><td>150,165 人</td><td>182,623 人</td></tr></table>（※）新たに設立された法人については、設立後６カ月経過しても自主的に届出がされない法人事業所に対して加入勧奨を実施しています。

これらの結果、令和４年度末に比べ、適用事業所数は約 10.3 万事業所増加し、約 279 万事業所に、被保険者数は約 53.9 万人増加し、約 4,210 万人となりました。
【適用事業所数及び被保険者数】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和４年度</th></tr><tr><td>適用事業所数</td><td>2,790,958 事業所</td><td>2,687,900 事業所</td></tr><tr><td>適用被保険者数</td><td>42,108,809 人</td><td>41,569,435 人</td></tr></table>また、令和４年度末時点において約 16.9 万事業所であった適用調査対象事業所（※）</td><td>〇職員の加入指導による新規適用事業所数については、目標の 8.0 万事業所を上回り、約 9.5 万事業所を適用するなど、未適用事業所の更なる解消を図りました。また、被保険者については、約 15.0 万人を適用に結び付けました。

〇令和４年度末に比べ、適用事業所数は約 10.3 万事業所増加し、約 279 万事業所に、被保険者数は約 53.9 万人増加し、約 4,210 万人となりました。</td><td>〇適用促進対策に関し、数値目標を含めた具体的な行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定したか。

〇行動計画に基づき、国税源泉徴収義務者情報に加え、雇用保険被保険者情報、法人登記簿情報を有効に活用して適用調査対象事業所を把握し、適用に結び付けるとともに、目標達成に向けた進捗管理を徹底したか。</td><td>〇具体的な数値目標を含めた令和５年度行動計画を策定し、当該計画に基づき適用対策を実施した。

〇文書・電話を中心に、国税源泉徴収義務者情報と併せ、その他の情報も有効に活用するなど進捗管理を徹底しながら取り組んだ結果、加入指導による適用事業所数については、目標 8.0 万事業所に対し、約 9.5 万事業所を適用に結び付け目標を上回った。 また、被保険者については、約 15.0 万人を適用に結び付けた。
〇これらの取組の結果、令和４年度末に比べ、適用事業所数は約 10.3 万事業所増加し、約 279 万事業所に、被保険者数は約 53.9 万人増加し、約 4,210 万人となった。</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	は、その後に新たに判明した事業所と合わせ、令和５年度末時点で約 16.2 万事業所まで減少しました。 （※）国税庁から情報提供を受けた、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所のうち、当機構が保有する情報において厚生年金保険・健康保険等（以下「厚生年金保険等」という。）が適用されていない事業所。	○国税源泉徴収義務者情報の活用により把握した適用調査対象事業所数は、平成 27 年３月末時点で約 97 万事業所（その後に新たに判明した事業所を合わせると約 162 万事業所）でしたが、加入指導による取組などにより令和６年３月末時点で約 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事業所（対象約 162 万事業所）について、未適用事業所への適用促進が着実に実施され、令和６年３月末時点で約 16.2 万事業所まで減少した。
イ　特に、令和５年度行動計画策定時に５人以上の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所については、最優先で取り組み、令和５年度末までの適用を目指す。 　なお、これらの事業所への対応に当たっては、適用すべき事業所である蓋然性が高い適用調査対象事業所であって、加入指導によっても適用に応じない事業所に対する立入検査の効果的な活用を図る。	○令和５年度行動計画策定時において、５人以上の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所（以下「５人以上事業所」という。）は令和５年度末までに適用を目指すことを目標として、行動計画を策定しました。 令和５年度の５人以上事業所への取組状況は次のとおりです。 【５人以上事業所の取組状況】 （※１）令和５年３月末時点の国税源泉徴収義務者情報に基づく推定等により把握した事業所。 （※２）適用対象外とした事業所とは、法人登記情報により解散又は閉鎖となっていることを確認した事業所や現地調査等により事業実態がないと判断された事業所。 （※３）令和５年４月以降に判明した事業所は含んでいない。	○令和５年度当初に把握していた５人以上事業所 2,697 事業所については 309 事業所まで減少しました。	○国税源泉徴収義務者情報により把握した５人以上事業所について、集中的に加入指導等を実施し、適用に結び付けることができたか。	○５人以上事業所の適用に向けて重点的に取り組んだ結果、令和５年度当初に 2,697 事業所あった５人以上事業所が年度末時点で 309 事業所と着実に減少するなど、未適用事業所への適用促進が着実に実施された。
ウ　上記イ以外の法人事業所等についても、引き続き、加入指導を進め、適用につなげる。なお、取組の強化を図るため、関係機関等と連携し、制度周知・適用勧奨に重点的に取り組む。			○上記以外の事業所についても加入指導を進め適用につなげたか。	○上記以外の事業所についても加入指導を進め、全体として約 9.5 万事業所を適用につなげた。
③　困難事案への対応 ア　立入検査権限の実効ある活用を図るため、本部内専門組織において、全国の困難性の高い事案に対応する。 イ　立入検査の結果に応じて職権適用を実施する。 ウ　加入指導、更に立入検査によっても適用に至らない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。	③　困難事案への対応 ○全国の困難性の高い事案について、令和５年度は特別法人対策部が 82 事業所を所管し、立入検査通知の送付を５件、立入検査を３回実施するなどの加入指導を行いました。この結果、令和６年３月末時点で 59 事業所、240 人を新たに適用するとともに、効果的な取組を年金事務所に共有するなど、全体の実績向上につなげました。 また、立入検査によっても適用に至らない事業所について、告発も視野に入れ年金局と連携し対応を進めています。	○特別法人対策部特別適用対策グループにおいて、困難性の高い 82 事業所を所管事業所とし令和６年３月末時点で 59 事業所を適用に結びつけ 240 人を適用しました。	○困難性の高い事案に対応するため特別法人対策部特別適用対策グループにて、加入指導によっても適用に応じない事業所に対して立入検査を効果的に活用して対応することができたか。	○適用の困難性が高い事業所に対して、特別法人対策部特別適用対策グループにて、管轄年金事務所と連携して立入検査を効果的に活用した結果、59 事業所を適用に結びつけ 240 人を適用した。
④　目標達成に向けた進捗管理の徹底 　目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導	④　目標達成に向けた進捗管理の徹底 ○目標達成に向け、年金事務所においては、策定した行動計画に基づき計画的に取組を行い、また、毎月の適用対策会議において、進捗状況の確認を行い、確実に計画を実施す	○年金事務所においては、目標達成に向けた行動計画を策定し、進捗管理と適用対	○目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導し、行動計画の確実	○目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期

	令和５年度当初の対象事業所数（※１）	加入指導により適用した事業所数	適用済又は適用対象外とした事業所数（※２）	適用基準を満たす者がいない事業所数	令和６年３月末時点の対象事業所数（※３）
被保険者５人以上事業所	2,697事業所	1,269事業所	115事業所	1,004事業所	309事業所

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。</td><td>るため、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。
○本部においては、適用調査対象事業所への取組状況を把握し、対策の上乗せが必要な年金事務所の適用対策会議に参加して必要な助言・指導を行いました。</td><td>策会議によるＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。
本部においては、年金事務所に対する進捗管理の徹底と必要な助言・指導を行いました。</td><td>な達成を図ったか。</td><td>的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図った。</td></tr>
<tr><td>(2) 事業所調査による適用の適正化対策
適用事業所の従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進するため、以下により実効性のある事業所調査を実施する。</td><td>(2) 事業所調査による適用の適正化対策
事業所調査による適用の適正化対策については、適用事業所の従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進するため、以下の取組を進めました。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>① 行動計画の策定
数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和５年度行動計画を策定する。
行動計画の策定に当たっては、優先度等を踏まえつつ、更なる適用の適正化に重点を置く、効果的・効率的な事業所調査を実施する。</td><td>① 行動計画の策定
○令和５年度においては、短時間労働者の適用拡大等の制度周知を兼ねた事業所調査を最優先に実施するとともに、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しつつ、優先度を踏まえた対象事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせ、10.0 万事業所及び被保険者 498 万人に対する事業所調査を実施することを目標として計画を策定し取り組みました。

○事業所調査の実施状況は以下のとおりであり、目標を上回る事業所調査を実施しました。
【事業所調査実施状況】<table><tr><th rowspan="2">目標
事業所数
(①)</th><th rowspan="2">調査
事業所数
(②)</th><th rowspan="2">進捗率
②/①</th><th colspan="2">指摘事業所数</th><th rowspan="2">目標
被保険者数
(③)</th><th rowspan="2">調査
被保険者数
(④)</th><th rowspan="2">進捗率
④/③</th></tr><tr><th>資格得喪関係</th><th>報酬関係</th></tr><tr><td>100,000
事業所</td><td>123,164
事業所</td><td>123.16
%</td><td>22,105
事業所</td><td>75,125
事業所</td><td>4,980,000人</td><td>5,197,945人</td><td>104.38%</td></tr></table></td><td>○令和５年度における事業所調査については、行動計画において被保険者 498 万人に対する事業所調査を実施することを目標として取り組みました。
○事業所調査実施目標について、目標を超える調査被保険者数に相当する事業所への調査を実施し目標を達成しました。</td><td>○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できたか。
○事業所調査実施目標について、目標を達成できたか。</td><td>○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た。
○調査事業所数は、目標 10.0 万事業所に対して、約 12.3 万事業所に対して実施し、調査被保険者数は、目標 498 万人に対して、約 519 万人に対して実施し、目標を上回った。</td></tr>
<tr><td>② 調査対象の選定
ア 令和５年度においては、令和４年度の短時間労働者の適用拡大に該当した事業所のうち、短時間労働者の資格取得届の提出が行われていないと考えられる事業所に対し、事業所調査を実施する。また、令和６年 10 月からは、被保険者数 50 人超規模の企業まで適用対象事業所が拡大することから、対象となる可能性のある適用事業所に対して、訪問等による事前の周知を行うとともに、専門家（社会保険労務士等）と連携し、事業主及び従業員の方に対する分かりやすい周知広報の取組を行う。
イ 次の事業所は最優先の対象として、必ず実施する。
・ 令和４年 10 月の短時間労働者適用拡大の制度改正の対象事業所で、雇用保険被保険</td><td>② 調査対象の選定
○次の事業所について、優先的に対象事業所として選定し、事業所調査を実施しました。
【最優先の調査対象事業所の実施状況】<table><tr><th>調査のきっかけ</th><th>調査事業所数</th></tr><tr><td>令和４年 10 月の適用拡大後の追加調査が必要な事業所</td><td>4,872 事業所</td></tr><tr><td>一定期間以上の遡及又は大幅な報酬等の届出があり特に確認が必要な事業所</td><td>802 事業所</td></tr><tr><td>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</td><td>29,341 事業所</td></tr><tr><td>被保険者から通報が行われた事業所</td><td>1,149 事業所</td></tr><tr><td>一定以上の所得があり未納が継続している国民年金被保険者等への就労状況調査により、適用の可能性がある事業所</td><td>19 事業所</td></tr><tr><td>労働基準監督署からの情報提供による事業所調査</td><td>33 事業所</td></tr><tr><td>法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所</td><td>65 事業所</td></tr><tr><td>合計</td><td>36,281 事業所</td></tr></table>【優先調査対象事業所の実施状況】<table><tr><th>調査のきっかけ</th><th>調査事業所数</th></tr><tr><td>算定基礎届の長期未提出事業所</td><td>18,359 事業所</td></tr><tr><td>賞与支払届未提出の可能性がある事業所</td><td>19,297 事業所</td></tr></table></td><td>○令和４年 10 月施行の短時間労働者適用拡大の対象となった事業所のうち、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 4,872 事業所の調査を実施しました。
○令和６年 10 月からは、被保険者数 50 人超規模の企業まで適用対象事業所が拡大することから、対象となる可能性のある適用事業所 43,210 事業所に対して、訪問等による事前の周知を行いました。
○優先度等を踏まえた事業所の選定を行い【最優先】として選定した 36,281 事業所に対し調査を実施し、【優</td><td>○令和４年 10 月施行の短時間労働者適用拡大に対して、短時間労働者の資格取得届の提出が行われていないと考えられる事業所に対して事業所調査を行ったか。
○令和６年 10 月からの被保険者数 50 人超規模の企業まで適用対象事業所が拡大することから、対象となる可能性のある適用事業所に対して、訪問等による事前の周知を行えたか。
○行動計画に基づき、最優先・優先等を踏まえて事業所の選定を行い、事業所調査を実施して適用の適正化を図った</td><td>○令和４年 10 月施行の短時間労働者適用拡大の対象となる可能性のある 4,872 事業所に対して、適切に事業所調査を行った。
○令和６年 10 月からの被保険者数 50 人超規模の対象となる可能性のある適用事業所 43,210 事業所に対して、訪問等による事前の周知を行った。
○行動計画に基づき、最優先として選定した 36,281 事業所、優先として選定した</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
者情報の活用等により資格取得届の提出が行われていないと考えられる事業所 ・　一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があり特に確認が必要な事業所 ・　被保険者等から通報が行われた事業所 ・　法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所 ・　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 ウ　調査対象を次の対象事業所から優先して選定する。 ・　一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所（上記イを除く。） ・　算定基礎届及び賞与支払届が未提出であって文書による届出勧奨を行うも提出のない事業所	<table><tr><td>事業実態が疑われる事業所</td><td>3,402 事業所</td></tr><tr><td>一定時間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所</td><td>15,710 事業所</td></tr><tr><td>一定期間事業所調査が実施されなかった事業所</td><td>14,118 事業所</td></tr><tr><td>厚生年金特例法で訂正決定された事業所</td><td>28 事業所</td></tr><tr><td>簡易的手法により判明した事業所</td><td>4,360 事業所</td></tr><tr><td>新規適用事業所で５人以上の事業所</td><td>7,205 事業所</td></tr><tr><td>合計</td><td>82,479 事業所</td></tr></table> ○令和元年６月より毎月、法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人及びその帯同家族に係る情報を活用し、令和５年 12 月末現在までに在留資格「特定技能」の資格を有した 39,950 人のうち、適用事業所での勤務実態があるにも関わらず厚生年金保険に未加入の 300 人が勤務する事業所に対して加入勧奨を実施し、全て適用に結び付けました。 ○令和３年度より運用している小規模事業所に対する簡易的手法による調査について、令和５年度は６月から令和６年２月にかけ 38.5 万事業所に「調査票」を送付しました。調査票の回答を求め、併せて「源泉所得税領収証書（写）」の提出を求めることで適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、重点的に事業所調査を実施しています。 ○令和６年 10 月からは、被保険者数 50 人超規模の企業まで適用対象事業所が拡大することから、対象となる可能性のある適用事業所 43,210 事業所に対して、訪問等で事前に制度説明を行うとともに、従業員用リーフレットを全従業員に配付し社会保険の加入メリットを説明するよう依頼しました。 ○令和５年４月より労働基準監督署において労働基準法上の労働者であると判断した事案について情報提供を受け、厚生年金保険においても被用者性があると考えられる者がいることが見込まれる事業所に調査を行いました。その取組状況は以下のとおりとなりました。 【労働基準監督署から情報提供を受けた事案の取組状況】 <table><tr><td>調査対象件数</td><td>適用件数</td><td>適用対象外と判断した件数</td><td>調査中・準備中</td></tr><tr><td>153 件</td><td>2 件</td><td>31 件</td><td>120 件</td></tr></table>	先】して選定した 82,479 事業所に対し調査を実施しました。 ○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。 ○小規模事業所に対する簡易的手法による調査について、適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し事業所調査を実施しました。	か。 ○外国人就労者の適用のために、出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者の適用に努めたか。	82,479 事業所に対して調査を実施し、適用の適正化を図った。 ○出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人及びその帯同家族に係る情報を活用し、令和５年 12 月末現在までに在留資格「特定技能」の資格を有した 39,950 人のうち、適用事業所での勤務実態があるにもかかわらず厚生年金保険に未加入の 300 人が勤務する事業所に対して加入勧奨を実施し、全て適用に結び付けた。
③　効果的な事業所調査の実施	③　効果的な事業所調査の実施 ○優先度等を踏まえた対象事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせた調査により、事業所調査指摘状況は以下のとおりとなりました。 【事業所調査指摘状況】 <table><tr><td colspan="2">指摘事業所数</td><td rowspan="2">調査により適用した被保険者数</td></tr><tr><td>資格得喪関係</td><td>報酬関係</td></tr><tr><td>22,105 事業所</td><td>75,125 事業所</td><td>41,524 人</td></tr></table> なお、調査に当たっては効果的な事業所調査とすべく、以下のような取組を実施しています。	○資格得喪関係の指摘事業所数は 22,105 事業所、報酬関係の指摘事業所数は 75,125 事業所となりました。 調査により適用した被保険者数は 41,524 人となり、従業員の適用漏れの防止及び届出の適正化を図りました。	○優先度等を踏まえた対象事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせた調査により、事業所調査を行えたか。	○優先度等を踏まえた対象事業所の選定を行い、調査において資格関係 22,105 事業所、報酬関係 75,125 事業所の指摘となり、調査により適用した被保険者数は 41,524 人となった。
ア　雇用保険被保険者情報を有効に活用する。	○雇用保険被保険者情報の提供を受け、厚生年金保険の適用の可能性がある者を特定し、その情報を年金事務所へ提供することにより、効果的・効率的な事業所調査を実施しました。 ○被保険者 10,000 人以上の大規模事業所の調査については、引き続き、特別法人対策部	○雇用保険被保険者情報により、厚生年金保険の適用の可能性がある者を特定して調査に活用することにより、効果的・効率的な調査に取り組みました。	○雇用保険被保険者情報を有効に活用し、適用に結びつけたか。	○雇用保険被保険者情報により、厚生年金保険の適用の可能性がある者を特定して調査に活用することにより、効果的・効率的な調査に取り組んだ。 ○被保険者 10,000 人以上の適

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>イ　大規模事業所については、本部に設置した専門組織と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施する。</td><td>と管轄年金事務所で連携して取り組みました。調査資料である給与情報等の電子媒体（電子データ）を活用することにより、全従業員について加入の要否を網羅的に確認するとともに、機構内のデータによる確認を行う等、訪問や呼出によらず、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により効率的かつ効果的に事業所調査を実施しました。

【大規模事業所調査の取組状況】<table><tr><th>令和５年度計画</th><th>令和６年３月末</th><th>うち指摘事業所数</th></tr><tr><td rowspan="2">12 事業所</td><td rowspan="2">12 事業所</td><td>適用もれ：２事業所</td></tr><tr><td>報酬誤り：12 事業所</td></tr></table></td><td>○被保険者 10,000 人以上の適用事業所については、訪問や呼出によらず、電子データを活用し、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により、効率的・効果的な調査を 12 事業所に実施し、適用漏れ２事業所、報酬誤りについて 12 事業所に対し指摘しました。</td><td>○大規模事業所について、調査資料である給与情報等の電子データを活用することにより、本部に設置した専門組織と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施できたか。</td><td>用事業所について、訪問や呼出によらず、電子データを活用し、効率的・効果的な調査を 12 事業所に実施し、適用漏れ２事業所、報酬誤りについて 12 事業所に対して指摘を行った。</td></tr>
<tr><td>ウ　小規模事業所に対しては、調査票を送付する簡易的な手法により効果的・効率的に調査を実施する。</td><td>○小規模事業所に対する簡易的手法による調査について、適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、本部から資格取得届の提出勧奨文書を送付しました。届出等の確認ができない事業所については、年金事務所において、優先調査対象事業所として事業所調査を実施しました。
【小規模事業所に対する簡易的手法による調書の実施状況】　令和６年３月末<table><tr><th>送付件数</th><th>調査票提出件数</th><th>取得届勧奨件数</th><th>取得届提出済事業所</th><th>勧奨により適用した被保険者数</th></tr><tr><td>385,098 件</td><td>229,996 件</td><td>10,300 件</td><td>409 件</td><td>740 人</td></tr></table></td><td>○令和５年度は 38.5 万事業所に対し、小規模事業所に対する簡易的な手法による調査を実施し、適用の可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、事業所調査を実施しました。</td><td>○小規模事業所に対して、調査票を送付する簡易的な手法により効果的・効率的に調査を実施したか。</td><td>○小規模事業所に対する簡易的な手法による調査については、適用の可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、38.5 万事業所に対し、事業所調査を実施した。</td></tr>
<tr><td>エ　新規適用事業所については、制度周知を兼ねた呼出調査を実施する。
オ　事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、調査資料のオンライン提出の活用について積極的に案内する。</td><td>○新規適用事業所については、行動計画において、優先して実施する事業所として目標を設定し、制度周知を兼ねた呼出調査を実施しました。

○事業所調査時に事業所に提出を求めている諸帳簿等について、印刷や郵送等を負担に感じるとの事業所からの声に対応するため、主に郵送調査の対象としている事業所（被保険者 10～19 人）に対して、オンラインによる提出を可能としており、2,122 事業所からの提出がありました。</td><td></td><td>○新規適用事業所については、制度周知を兼ねた呼出調査を実施したか。
○事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、調査資料のオンライン提出の活用について積極的に案内をしたか。</td><td>○新規適用事業所について、制度周知を兼ねた呼出調査を実施した。
○事業所調査時に事業所に提出を求めている諸帳簿等について、郵送調査の対象としている事業所に対して、オンラインによる提出を可能としており、2,122 事業所からの提出があった。</td></tr>
<tr><td>カ　調査結果のデータ管理をしている適用業務支援システムと、統計分析サブシステムとの連携を図り、調査対象事業所を効率的に抽出するシステムの稼働に向け準備を進める。</td><td>○適用に関するデータを管理している適用業務支援システムについて、調査結果の収録情報の追加と記録管理システムの情報を活用し、抽出対象の選定等を効率的に行うためのシステム開発（統計分析サブシステムとの連携）に係る要件定義を行い、令和６年１月から稼働しています。</td><td>○調査結果の収録情報の追加と記録管理システムの情報を活用した効率的な抽出ができるようシステムの要件定義を行い、令和６年１月から、システムが稼働しました。</td><td>○適用に関するデータを管理している適用業務支援システムについて、適切なシステムを構築したか。</td><td>○調査結果の収録情報の追加と記録管理システムの情報を活用した効率的な抽出ができるようシステムの要件定義を行い、令和６年１月から、システムの稼働を行った。</td></tr>
<tr><td>④　目標達成に向けた進捗管理の徹底
目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。</td><td>④　目標達成に向けた進捗管理の徹底

○目標達成に向け、年金事務所においては、策定した行動計画に基づき計画的に取組を行い、また、毎月の適用対策会議において、進捗状況の確認を行い、確実に計画を実施するため、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。
○本部においては、調査対象事業所の選定や調査の実施状況を把握し、対策の上乗せが必要な年金事務所の適用対策会議に参加し必要な助言・指導を行いました。</td><td>○本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底し取り組みました。</td><td>○目標達成に向け、行動計画の確実な達成を図ったか。</td><td>○目標達成に向けて、本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、確実に計画を実施するための進捗管理を行った。</td></tr>
<tr><td>(3) その他
①　届出に係る事務処理の迅速化
健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に関係する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動</td><td>(3) その他
①　届出に係る事務処理の迅速化
○繁忙期である令和５年４月において、健康保険被保険者証の交付に関する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）の処理に最優先で取り組み、電子申請・電子媒体・紙媒体のいずれにおいても、標準的な処理期間の平均処理日数（※１）の目標（※２）を達成しました。</td><td>○電子申請による資格取得届等の健康保険被保険者関係届について、繁忙期である令和５年４月においても標</td><td>○健康保険被保険者証の早期交付に向けて、事務処理の迅速化を図ることにより、健康保険被保険者証の交付に関係</td><td>○繁忙期である令和５年４月において、健康保険被保険者証の交付に関する届出（資格取得届、資格喪失届</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>届）について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、他の届出に優先して処理を行うことにより、引き続き迅速な事務処理に取り組む。
　特に、電子申請による資格取得届等の健康保険被保険者関係届については原則２営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供することを維持する。</td>
<td>（※１）機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間（土日祝日を除く営業日）であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含みません。
（※２）令和５年度の被保険者証関係届書の目標
<table>
<tr><td>種別</td><td>電子申請</td><td>電子媒体</td><td>紙媒体</td></tr>
<tr><td>標準的な処理期間の目標</td><td>１営業日</td><td>２営業日</td><td>４営業日</td></tr>
</table>
【事務処理状況（資格取得届）】４月の平均処理日数
<table>
<tr><td>届書種別</td><td colspan="9">資格取得届</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">電子申請</td><td colspan="3">電子媒体</td><td colspan="3">紙媒体</td></tr>
<tr><td>年月</td><td>R3.4</td><td>R4.4</td><td>R5.4</td><td>R3.4</td><td>R4.4</td><td>R5.4</td><td>R3.4</td><td>R4.4</td><td>R5.4</td></tr>
<tr><td>平均処理日数</td><td>0.5日</td><td>0.7日</td><td>0.5日</td><td>0.8日</td><td>0.8日</td><td>0.9日</td><td>2.9日</td><td>3.6日</td><td>2.9日</td></tr>
</table>
（注）令和４年４月の平均処理日数は、同月に発生した電子申請受信遅延の影響を含む。
【事務処理状況（被扶養者異動届）】４月の平均処理日数
<table>
<tr><td>届書種別</td><td colspan="9">被扶養者異動届</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">電子申請</td><td colspan="3">電子媒体</td><td colspan="3">紙媒体</td></tr>
<tr><td>年月</td><td>R3.4</td><td>R4.4</td><td>R5.4</td><td>R3.4</td><td>R4.4</td><td>R5.4</td><td>R3.4</td><td>R4.4</td><td>R5.4</td></tr>
<tr><td>平均処理日数</td><td>0.7日</td><td>0.9日</td><td>0.7日</td><td>0.9日</td><td>0.9日</td><td>1.2日</td><td>2.8日</td><td>3.6日</td><td>2.9日</td></tr>
</table>
（注）令和４年４月の平均処理日数は、同月に発生した電子申請受信遅延の影響を含む。</td>
<td>準的な処理期間の目標を達成することができました。</td>
<td>する届出の処理日数目標を達成したか。</td>
<td>及び被扶養者異動届）の処理について、電子申請・電子媒体・紙媒体のいずれにおいても、標準的な処理期間の目標を達成している。</td>
</tr>
<tr>
<td>②　「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応
ア　年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図る。
イ　また、厚生年金特例法の納付申出があった事案については、事務処理マニュアルに従って特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。</td>
<td>②　「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応
〇厚生年金特例法への対応（※）に関しては、地方年金記録訂正審議会が年金記録の訂正の答申を行ったもの及び年金事務所において年金記録の訂正が可能と判断した 4,092 件に係る特例納付保険料 5.3 億円について納付勧奨を行い、3,659 件、4.4 億円の納付実績となりました。
（※）厚生年金特例法により申立期間について厚生年金保険料が報酬より控除されていたことが認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主には特例納付保険料を納付するように勧奨を行いますが、納付に応じない場合は事業主名等が公表されます。</td>
<td>〇厚生年金特例法への対応については、4,092 件に係る特例納付保険料 5.3 億円について納付勧奨を行い、3,659 件、4.4 億円の納付実績となりました。</td>
<td>〇厚生年金特例法への対応を事務処理マニュアルに従って行えていたか。</td>
<td>〇厚生年金特例法への対応については、事務処理マニュアルに従って行い、年金記録の訂正が可能と判断した 4,092 件に係る特例納付保険料 5.3 億円について納付勧奨を行い、3,659 件、4.4 億円の納付が行われた。</td>
</tr>
<tr>
<td>③　「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下「健全化法」という。）への対応
　健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会とのデータの突き合わせ作業を行っており、企業年金連合会からの依頼に基づき必要な対応を行う。</td>
<td>③　「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下「健全化法」という。）」への対応
〇健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会が保有する記録とのデータの突き合わせ作業を引き続き進めました。</td>
<td>〇企業年金連合会からの依頼に基づきデータの突き合わせ作業を進めました。</td>
<td>〇健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会とのデータの突き合わせ作業を適切に行えたか。</td>
<td>〇健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会が保有する記録とのデータの突き合わせ作業を引き続き進めた。</td>
</tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
④　船員保険制度への対応 船員保険制度に関する事務処理要領等の整備や人材育成を行うとともに、調査業務の集約等、事務処理体制の見直しを検討する。	④　船員保険制度への対応 〇船員保険制度に関する業務遂行時における参考テキストとして令和２年度末に作成した「船員保険報酬月額算定の手引」により、８拠点に対し臨場等による現状調査と人材育成を行うとともに、事務処理要領の整備や事務処理体制の見直しの準備を進めました。	〇船員保険制度に関する事務処理要領の整備や事務処理体制の見直しの準備を進めました。	〇船員保険制度に関する事務処理要領等の整備や、調査業務の集約等、事務処理体制の見直しの検討を行ったか。	〇船員保険制度に関する事務処理要領の整備や事務処理体制の見直しの準備を行った。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ａ</td></tr>
<tr><td>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、納付の猶予及び換価の猶予（以下「法定猶予制度」という。）の運用に柔軟に対応してきたことにより、事業所の存続と安定を図りつつ、保険料収納を確保してきた。
令和４年度においては、法定猶予制度の適用を受けた事業所（以下「法定猶予事業所」という。）からの保険料収納を確保するため、新規発生保険料以上の納付計画を基本とした運営を順次進めるとともに、納付協議に応じない事業所には滞納処分を実施することにより、収納率の向上が図られている。
新型コロナウイルス感染症の拡大前（令和元年度）の徴収実績への回復を見据え、令和５年度においても、法定猶予制度の適用も含め、納付に重点を置いた徴収対策を着実に実施し、公正かつ公平な保険料収納の確保を図る。

(1) 行動計画の策定
厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、令和５年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的かつ効率的に推進する。
行動計画の策定に当たっては、機構全体として厚生年金保険・健康保険等の収納率について、前年度からの収納未済額の圧縮に努めることにより、前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。
また、目標達成に向けて、取組の全体実績に基づく計画の策定と進捗管理を徹底するとともに、滞納整理関係事務処理要領に基づき、個別の滞納事業所の債権管理を適正に実施し、行動計画の取組を推進する。</td><td>○令和５年度における厚生年金保険料等の徴収対策については、収納未済額の大部分を占めている納付の猶予及び換価の猶予（以下「法定猶予制度」という。）の適用を受けている事業所（以下「法定猶予事業所」という。）に対して、国税徴収法等の法令上定められた猶予期間を踏まえた納付計画の策定に最優先で取り組むため、事業所の状況を丁寧に確認した上で、納付計画の見直し等に柔軟に対応し、適切な履行管理を行うことで、公正かつ公平な保険料収納の確保を図りました。
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、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で納付協議を実施し、新規発生保険料以上の納付を基本として、事業の実情に即した法定猶予制度の適用を進めました。また、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画の不履行が繰り返される事業所等については、財産調査及び財産の差押等の滞納処分を実施しました。
○本部と年金事務所が一体となった徴収対策を進めるため、電話による納付督励業務を集中的に実施する架電コールセンターと全喪事業所の執行停止処理に係る財産調査業務を集約して実施する調査センターを本部で運営し、年金事務所の徴収対策の効率化を推進しました。
○徴収職員の育成について、徴収対策に関して公正かつ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、事業所の財務状況の分析能力を高めるための実践的な研修を行うなど、現場の年金事務所のニーズに対応した育成に取り組みました。

(1) 行動計画の策定
○令和５年度の厚生年金保険等の行動計画は、新型コロナウイルス感染症の拡大前（令和元年度）の徴収実績への回復を見据え、公正かつ公平で安定的な保険料収納を確保するため、法定猶予制度の適用を図りつつ、新規発生保険料以上の納付を基本として、前年度からの収納未済額の圧縮を図ることにより、厚生年金保険料等の収納率について前年度と同等以上の水準を確保することを目標として策定しました。
○行動計画目標の進捗状況については、本部と年金事務所が連携して組織的に管理し、事業実績が目標に達していない年金事務所等へは合同の徴収対策会議を通じて効果的な助言・指導を行う等の改善を図りました。

○令和５年度末の厚生年金保険料の収納率（過年度分を含む。以下同じ。）は 98.7%となり、前年度末実績を 0.2 ポイント上回りました。
【厚生年金保険料収納率】
<table><tr><th>厚生年金保険</th><th>令和５年度</th><th>令和４年度</th></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>35兆6,336億円</td><td>34兆5,889億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>35兆1,702億円</td><td>34兆0,583億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>98.7%</td><td>98.5%</td></tr></table>
○令和５年度末の全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は 97.7%となり、前年度末実績を 0.4 ポイント上回りました。</td><td>○令和５年度における厚生年金保険等の行動計画に基づき、公正かつ公平で安定的な保険料収納を確保するため、法定猶予制度の適用を図りつつ、新規発生保険料以上の納付を基本として、本部と年金事務所が連携して組織的に目標管理を行い、事業実績が目標に達していない年金事務所等へは合同の徴収対策会議を通じて効果的な助言・指導を行う等の改善を図りました。

○この結果、厚生年金保険料の収納率は 98.7%、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は 97.7%となり、前年度末実績と同等以上の水準を確保しました。
また、収納未済額についても、厚生年金保険料で 4,402 億円、全国健康保険協会管</td><td>○令和５年度行動計画を策定し、目標達成に向けて、進捗管理を徹底するとともに、個別の滞納事業所の債権管理を適正に実施することができたか。
また、厚生年金保険等の収納率について、前年度と同等以上の水準を確保するとともに、収納未済額の圧縮に努めたか。</td><td>○令和５年度行動計画を策定し、目標の達成に向け、進捗管理を徹底しながら、法定猶予制度への適用を進めるとともに、事業状況に応じた納付計画の策定、適正な債権管理を実施した。
その結果、厚生年金保険料の収納率は 98.7%（前年度 98.5%）、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は 97.7%（前年度 97.3%）となり、前年度と同等以上の水準を確保することができた。
また、収納未済額についても、厚生年金保険料で 4,402 億円（対前年度比 669 億円減）、全国健康保険管掌健康保険料で 2,578 億円（対前年比 349 億円減）となった。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>【健康保険料収納率】
<table><tr><th>協会管掌健康保険</th><th>令和５年度</th><th>令和４年度</th></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>11兆6,626億円</td><td>11兆2,938億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>11兆3,910億円</td><td>10兆9,872億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>97.7%</td><td>97.3%</td></tr></table>
○令和５年度末の収納未済額については、厚生年金保険料で 4,402 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料で 2,578 億円となりました。
【収納未済額】
<table><tr><th>収納未済額</th><th>令和５年度</th><th>令和４年度</th><th>対前年度比</th></tr><tr><td>厚生年金保険</td><td>4,402億円</td><td>5,071億円</td><td>－669億円</td></tr><tr><td>協会管掌健康保険</td><td>2,578億円</td><td>2,927億円</td><td>－349億円</td></tr></table></td>
<td>掌健康保険料で 2,578 億円となりました。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(2) 滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分
滞納事業所等に対しては、法定猶予制度の適用の有無等、滞納状況に応じた対策を講じることとし、早期の納付指導による収納確保を図るとともに、法定猶予事業所に対しては適正な納付計画の策定及び履行管理を行い、以下のとおり滞納の長期化を防止する施策を実施する。
① 納付期限までに納付がなかった適用事業所に対して、電話による納付督励業務を集中的に実施するための全国集約コールセンターを効率的に運営し、督促指定期限までの納付督励を確実に行う。
また、督促指定期限までに納付がない滞納事業所に対して、滞納整理関係事務処理要領に基づく納付指導と納付協議を確実に実施する。</td>
<td>(2) 滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分

○納付期限までに納付がなかった適用事業所に対して、督促指定期限までの電話による納付督励業務を集中的に実施する架電コールセンターを本部で運営し、滞納整理関係事務処理要領に基づく初期対応手順を確実に実施しました。この結果、令和５年４月から令和６年３月までの期間中に 251,179 件の対象事業所（収納未済額合計で約 1,470 億円）に対して架電を行い、約 82%にあたる 207,145 件（収納未済額では約 89%にあたる約 1,306 億円）の事業所について、督促指定期限内に未納が解消しました。
また、その際、事業所から督促指定期限までの納付が困難であるとの申出があった場合には、法定猶予制度の活用を説明するとともに、年金事務所において納付協議を行うよう、丁寧に促しました。
○督促指定期限を超えた滞納事業所に対しては、年金事務所において、滞納保険料の早期納付を適切に指導するとともに、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、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で納付協議を実施し、新規発生保険料以上の納付を基本として、事業の実情に即した法定猶予制度の適用を進めました。
この結果、令和５年度末の滞納事業所は 142,119 事業所（そのうち、法定猶予事業所は 11,295 事業所）、適用事業所全体に占める割合は 5.1%となりました。
【滞納事業所数】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和４年度</th></tr><tr><td>滞納事業所</td><td>142,119事業所</td><td>140,811事業所</td></tr><tr><td>適用事業所に占める滞納事業所の割合</td><td>5.1%</td><td>5.2%</td></tr></table>
【法定猶予制度の適用状況】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和４年度</th></tr><tr><td>納付の猶予</td><td>6 事業所</td><td>223 事業所</td></tr></table></td>
<td>○納付期限までに納付がなかった事業所に対する督促指定期限までの電話による納付督励業務を集約して実施する架電コールセンターを本部で運営し、初期対応手順を確実に実施しました。
また、督促指定期限を超えた滞納事業所に対する納付指導と納付が困難な事業所に対する法定猶予制度の適用により、適切な納付計画の策定と履行管理に取り組みました。
○この結果、令和５年度末の滞納事業所は 142,119 事業所（そのうち、法定猶予事業所は 11,295 事業所）、適用事業所全体に占める割合は 5.1%となり、ました。</td>
<td>○納付協議までに納付がなかった適用事業所に対し、全国集約コールセンターにより、督促指定期限までの電話による納付督励を行うことができたか。
また、督促指定期限までに納付がない滞納事業所に対して、納付指導と納付協議を確実に実施することができたか。

○滞納事業所が、適用事業所全体に占める割合を減じることができたか。</td>
<td>○納付期限までに納付がなかった事業所に対し、全国集約コールセンターを本部で運営し、督促指定期限までの電話による納付督励を確実に実施した。
また、督促指定期限を超えた滞納事業所に対する納付指導と納付が困難な事業所に対する法定猶予制度の適用により、適切な納付計画の策定と履行管理に取り組んだ。

○適用事業所に占める滞納事業所の割合は 5.1%となり、前年度（5.2%）から減少した。</td>
</tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
② 滞納事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で、適切に納付計画を策定し、法定猶予制度を適用する。なお、法定猶予制度の適用に当たっては、新規発生保険料以上の納付計画を基本とする等、納付に重点を置いた運用を行う。	<table><tr><td rowspan="2">換価の猶予</td><td>申請</td><td>0 事業所</td><td>3,001 事業所</td></tr><tr><td>職権</td><td>11,289 事業所</td><td>42,926 事業所</td></tr><tr><td colspan="2">合計</td><td>11,295 事業所</td><td>46,150 事業所</td></tr></table> ○また、国税徴収法等の法令上定められた猶予期間を踏まえた納付計画の策定に最優先で取り組み、事業所の状況を丁寧に確認した上で、納付計画の見直し等に柔軟に対応した結果、令和６年３月末現在の法定猶予事業所 11,295 件のうち、全体の約 98%にあたる 11,083 件の事業所について、新規発生保険料額を超えた納付計画が策定されました。 【法定猶予事業所の納付計画の状況】 <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> ○新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、財産調査や財産の差押等の滞納処分業務を令和２年４月以降停止していましたが、令和３年４月以降段階的に再開し、令和５年度においては、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画の不履行が繰り返される事業所等については、財産調査及び財産の差押等の滞納処分を適切に実施しました。 【滞納処分の実施状況】 <table><tr><td></td><td>令和５年度</td><td>令和４年度</td><td>令和３年度</td><td>令和２年度</td><td>令和元年度</td></tr><tr><td>差押執行事業所</td><td>42,072 件</td><td>27,784 件</td><td>6,781 件</td><td>3,357 件</td><td>33,142 件</td></tr></table>	○法定猶予事業所の猶予期間を踏まえ事業所の状況を丁寧に確認し、納付計画の見直し等に柔軟に対応した結果、令和６年３月末現在の法定猶予事業所 11,295 件のうち、全体の約 98%にあたる 11,083 件の事業所について、新規発生保険料額を超えた納付計画が策定されました。 ○令和５年度においては、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画の不履行が繰り返される事業所に対して、引き続き事業の存続に配慮した上で、財産調査や財産の差押等の滞納処分業務を進め、42,072 事業所に差押を執行しました。 ○また、全喪事業所に対する財産調査を一括して実施する集約調査センターを本部で運営し、年金事務所における事務処理の効率化を図りました。	○納付が困難である事業所に対して、財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で、新規発生保険料以上の納付計画を基本とした適切な納付計画を策定し、法定猶予制度の適用を行ったか。 ○適正な納付計画の策定に向けた納付協議に応じず法定猶予制度の適用がない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿って滞納処分を実施し、債権の保全と滞納保険料の解消を図れたか。 ○財産調査を一括して実施する集約調査センターにおいて、全喪事業所に対する財産調査を行えたか。	○事業所の状況を丁寧に確認し、納付計画の見直し等に柔軟に対応した結果、令和６年３月末現在の法定猶予事業所 11,295 件のうち、11,083 件の事業所について、新規発生保険料額を超えた納付計画が策定された。 ○令和５年度においては、納付計画の提出に応じない事業所や納付計画の不履行が繰り返される事業所に対して、引き続き事業の存続に配慮した上で、財産調査や財産の差押等の滞納処分業務を進め、42,072 事業所に差押を執行した。 ○全喪事業所に対する財産調査を行う集約調査センターを本部で運営し、令和５年４年から令和６年３月までの期間中に 11,258 件の全喪事業所に対する調査を行った。
③ 適正な納付計画の策定に向けた納付協議に応じず法定猶予制度の適用がない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿って財産調査や財産の差押等の滞納処分を実施し、債権の保全と滞納保険料の解消を図る。				
④ 法定猶予事業所の納付計画の履行状況を確実に管理するとともに、納付協議に応じない事業所等に対する滞納処分の手続を機動的に実施するために必要な体制を確保する。 また、事務処理の効率化等を図るため、令和４年 10 月に設置した集約調査センターにおいて、全喪事業所に対する財産調査を一括して実施する。	○また、全喪事業所に対する財産調査を一括して実施する集約調査センターを本部で運営し、令和５年４年から令和６年３月までの期間中に 11,258 件の全喪事業所に対する調査を完了し、年金事務所における事務処理の効率化を図りました。			
(3) 徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底 広域に事業を行っている等の徴収の困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、特別法人対策部が所管し、納付指導や滞納処分を効果的に実施することにより、収納未済額の圧縮を図る。 なお、財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、国税庁との連携協力を強化し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを引き続き活用する。	(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底 ○徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額となっている事業所については、本部の専門部署である特別法人対策部が所管し、令和５年度は 446 事業所に対して、収納未済額 354 億円の滞納整理に取り組みました。 納付協議に応じない事業所等には、迅速に納付指導や滞納処分を実施するとともに、広域に事業を行っている事業所等には年金事務所と連携した対応を進めることにより、債権の保全と滞納保険料の解消を図りました。 ○この結果、令和６年３月末時点の所管事業所に対する収納未済額は 217 億円となり、年度当初より 137 億円が削減されました。 なお、241 事業所については、滞納保険料の解消の見通しが立ったこと等により、年金事務所の所管に戻しました。	○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、本部の特別法人対策部が所管し、令和５年度は 446 事業所、収納未済額 354 億円の滞納整理に取り組みました。 この結果、収納未済額は年度当初に比べて 137 億円削減されるとともに、241 事業所について滞納保険料の解消の見通しが立ったこと等	○徴収の困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、特別法人対策部が所管し、納付指導や滞納処分を効果的に実施することにより、収納未済額の圧縮を図ることが出来たか。	○徴収が困難な事業所に対しては、特別法人対策部の所管に移した上で、組織で連携協力しながら法定猶予制度の適用を進めるとともに、事業所の収支状況等を確認し、納付計画の策定や資力に応じた納付指導を適切に行うことにより、収納未済額は年度当初に比べて 137 億円削減された。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	【特別法人対策部の取組状況】 所管事案：令和５年度所管分（前年度からの繰越分：所管事業所数 278件、収納未済額（延滞金含む）131億円／令和５年度移管分：所管事業所数 168件、収納未済額（延滞金含む）223億円／合計：所管事業所数 446件、収納未済額（延滞金含む）354億円）／令和６年３月末：所管事業所数 205件、収納未済額（延滞金含む）217億円※ （※）年度途中で移管終了した事業所の収納未済額を含む。 ○国税庁への滞納処分等の権限委任について、国税局との打合せを定期的に実施し、既に委任を行っている事案に係る発生保険料の追加委任に加え、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（追加委任 125 件及び新規委任 20 件）。なお、これはコロナ禍前の令和元年度と同等の実績となりました。 【国税委任の新規委任実績】 新規委任数：令和５年度 20 件／令和４年度 2 件／令和３年度 0 件※／令和２年度 0 件※／令和元年度 28 件 （※）令和２年度及び令和３年度は、コロナ禍対応により実績なし。	により、年金事務所の所管に戻しました。 ○国税庁への滞納処分等の権限委任について、国税局との打合せを定期的に実施し、財産の隠匿の疑い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、コロナ禍前の令和元年度と同等の実績となりました。	○国税庁との連携協力を図り、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを活用できたか。	○国税庁への滞納処分等の権限委任について、国税局との打合せを定期的に実施し、既に委任を行っている事案に係る発生保険料の追加委任に加え、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た（追加委任 125 件及び新規委任 20 件）。
(4) 徴収職員の育成 保険料徴収対策に関する制度と実務に通じた高い専門性を有する職員を育成するため、職務と経験に合わせた研修の実施に取り組む。 また、事業の財務状況等を的確に見極めるための徴収職員のスキル向上を図るため、特別法人対策部や地域部による人材育成支援を強化する。	(4) 徴収職員の育成 ○徴収対策に関して、公正かつ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等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分析できる能力を培う研修を実施し、年金事務所の要望に対応しました。	○徴収対策に関して公正かつ公平な運用を行うための研修を計画的に実施し、徴収職員の育成に取り組むとともに、国税局や特別法人対策部等の専門性を有する職員を講師とした実践的な研修を実施しました。 また、事業所の財務状況を分析できる能力を培う研修を特別に実施し、年金事務所の要望に対応しました。	○保険料徴収対策に関する制度と実務に通じた高い専門性を有する職員を育成するため、研修の充実に取り組んだか。また、徴収職員のスキル向上を図るため、人材育成支援を行ったか。	○徴収対策に関して公正かつ公平な運用を行うための研修を計画的に実施し、徴収職員の育成に取り組んだ。 また、国税局や特別法人対策部等の専門性を有する職員を講師とした実践的な研修を実施した。
(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進 法定猶予事業所を含めた滞納事業所全体の債権管理と初期対応から不納欠損処理までの一連の事務処理を効率的に実施できるシステム化を引き続き推進する。	(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進 ○徴収対策に使用している滞納処分関係の業務支援ツールの機能改善に取り組み、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）による拠点からの提案等を踏まえ、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。	○徴収対策に使用している滞納処分関係の業務支援ツールの機能改善に取り組み、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。	○債権管理などの一連の事務処理を効率的に実施できるシステム化の推進を行ったか。	○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、事務処理の効率化が図られた。
(6) 口座振替の利用促進 口座振替を利用していない適用事業所については口座振替による保険料納付の利用促進を引き続き図るとともに、新規適用事業所に対する勧奨を本部と年金事務所が連携し、効率的に実施する。	(6) 口座振替の利用促進 ○機構ホームページに口座振替の利用案内及び申出書様式を掲載するとともに、機構公式Ｘ（旧 Twitter）による情報発信を定期的に実施し、利用の促進を図りました。 あわせて、新規適用事業所に対する電話やチラシによる勧奨を継続的に実施し、令和５年度の口座振替実施率は適用事業所が大幅に増加している状況下で、厚生年金保険 81.5%（前年度実績 81.5%）、全国健康保険協会管掌健康保険 80.8%（前年度実績 80.8%）となり、前年度実績と同等以上の実績となりました。 また、口座振替実施金融機関の拡大に取り組み、インターネット専業銀行１行と令和６年４月からの口座振替の開始を合意しました。	○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ともに、新規適用事業所に対する申請勧奨を継続し、適用事業所が増加している状況下で、適用事業所に対する口座振替実施率が前年度実績	○口座振替による保険料納付の利用促進に取り組んだか。	○適用事業所が増加している中、口座振替未実施の事業所に対するチラシ送付による口座振替勧奨や、新規適用事業所への電話勧奨などの口座振替利用促進に取り組むことで、口座振替実施率（厚生年金保険料：81.5％（前年度実績 81.5%））について、前年

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
		と同等以上の実績となりました。 また、インターネット専業銀行１行と新たに口座振替の開始を合意しました。		度と同等の実績となった。 また、新規適用事業所において、インターネット専業銀行を利用する事業所が増加している中、インターネット専業銀行１行と新たに口座振替の合意を行った。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
５．年金給付				**評価：Ａ**
安定した給付を維持するとともに、各種施策を通じて正確な事務処理を徹底する取組を行い、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進する。	年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進するため、年金事務所と中央年金センターで執行する体制への再構築を進めるとともに、簡易な電子申請の環境整備など年金給付業務のデジタル化に向けて取り組みました。また、年金制度改正や令和５年度の特別支給の老齢厚生年金に係る請求件数の増加に対応するため、年金事務所のお客様相談室の体制整備等を図りました。			
(1) 正確な年金給付の実現に向けた体制強化 正確な年金給付を実現するため、お客様との直接の接点である年金事務所において、新規裁定及び諸変更業務の受付・決定を行い、中央年金センターにおいて、年金事務所による事務執行の正確性をチェックし、入力・支払を行う体制の確立に向けて、以下について取り組む。	(1) 正確な年金給付の実現に向けた体制強化 年金給付業務の執行体制について、年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築する取組を以下のとおり進めました。 また、令和５年度の特別支給の老齢厚生年金に係る請求件数の増加に対応するため、年金事務所のお客様相談室の体制整備を図るとともに、再び請求件数が増加する令和８年度に向けた体制整備の検討に着手しました。	○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するとともに、特別障害給付金について、事務処理の効率化を図りました。	○年金給付事務の効率化のため、事務の集約化が適切に実施されたか。	○年金給付業務について、業務の効率化・省力化及び正確性の確保の観点から、令和５年４月に再裁定の勧奨業務及び特別障害給付金等に関する業務を集約した。集約に当たり、業務支援ツールの改修や業務処理要領の改正により事務処理工程の改善を図った。
① 事務センターで行っている年金給付業務の集約 ・ 再裁定の勧奨業務及び特別障害給付金等に関する業務について、令和５年４月までに中央年金センター及び障害年金センターに集約を行う。また、集約後の状況を適切に把握・検証し、必要に応じ事務処理工程等の改善を図る。 ・ その他の年金給付業務（年金請求書等の入力業務、入力後のリスト処理業務、年金証書等の作成・発送業務）の効率化・システム化を検討し、集約に向けた基本方針を策定する。	① 事務センターで行っている年金給付業務の集約 ○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について、業務の効率化・省力化及び正確性の確保の観点から、令和５年４月に再裁定の勧奨業務及び特別障害給付金等に関する業務を、それぞれ中央年金センター及び障害年金センターに集約しました。 ○集約に当たっては、業務支援ツールの改修や業務処理要領の改正により事務処理工程の改善を図りました。また、集約実施後は、業務の進捗状況の管理や特別障害給付金における物価スライド改定の事後検証等を実施するとともに、令和５年６月の特別障害年金給付金の省令改正（現況届の廃止等）に併せ、事務の整理や所得照会業務のシステム化等を行い、事務処理の効率化を図りました。 ○年金請求書等の入力業務・入力後のリスト処理業務については、入力前に行われている確認業務から検討を着手し、給付の正確性を維持しながら整理・縮小する方針を決定しました。また、事務センターにおける入力前確認業務の実態を調査・分析し、これに基づく請求書等審査時の留意事項を拠点に周知しました。 ○年金証書等の作成・発送業務については、事務センターから本部に集約を行う方針を決定するとともに、令和７年１月の集約に向けた調達手続に着手しました。	○事務センターに残る年金給付業務の整理・縮小に向けた検討を進めるとともに、年金証書の作成・発送業務については、集約の方針を策定し、調達手続に着手しました。	○年金給付事務の執行体制を整理するため、事務センターで実施している事務について、集約化及び移管の検討ができたか。	○年金給付事務の執行体制を整理するため、事務センターで実施している事務について、集約化及び移管の検討を実施し、年金証書の作成・発送業務については、本部に集約するための調達手続に着手した。
② 中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立 ・ 令和５年４月に事務センターから中央年金センターに集約する再裁定の勧奨業務等の事務処理体制を整備し、集約後の事務処理を着実に行う。	② 中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立 ○令和５年４月に実施した再裁定の勧奨業務及び特別障害給付金に関する業務の集約に併せて、中央年金センターに 13 名、障害年金センターに８名を配置し、人員体制の拡充を図りました。なお、集約に伴い事務センターから人員シフトする際、４名の効率化を図りましたが、集約後も遅滞なく業務を行っています。	○業務集約に併せて中央年金センター、障害年金センターの人員体制を拡充することで、集約後の事務処理を円滑に実施しました。	○中央年金センター等の人員の適切な拡充を図り、事務処理を円滑に実施できたか。	○中央年金センター等への業務集約に併せて、人員体制の拡充を図り、遅滞なく業務を実施した。
	○老齢年金請求書の電子申請に係る事務を円滑かつ統一的に行うため、事務処理手順や必要人員等の検討を行い、令和６年４月に中央年金センターに当該事務を集中的に処理する体制を整備しました。	○老齢年金請求書の電子申請に係る事務を集中的に処理する体制を中央年金センターに整備しました。	○老齢年金の電子申請に係る事務を円滑に実施するための体制整備を適切に行ったか。	○中央年金センターに老齢年金請求書の電子申請に係る事務を集中的に実施するための体制を整備した。
・ 正確かつ安定的な事務処理体制を確立するため、諸変更業務等の標準化やシステム化を進めるとともに、事務処理体制の在り方、職員のキャリアパスと研	○諸変更業務等については、令和５年 10 月に子の加算額の支払保留・解除やＪ－ＬＩＳ情報を活用した生計維持確認等に係る事務処理の見直しとシステム化を行い、業務の標準化とシステム化を推進しました。 ○また、中央年金センターを今後も安定的に運営する体制を確立するため、事務工程の分	○諸変更業務の正確かつ安定的な事務処理体制の確立のため、業務の標準化とシステム化を実施しました。 ○中央年金センターを安定的	○諸変更業務の正確性の確立のため、標準化及びシステム化を進め、また、職員のキャリアパスと研修の在り方の検討が実施できたか。	○諸変更業務の正確かつ安定的な事務処理体制の確立のため、業務の標準化とシステム化を実施し、中央年金センターの職員のキャリアパスと研

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
修の在り方を検討する。	析を行うとともに、職責毎の業務範囲の整理やキャリアパス等の方向性について検討を進めるとともに、研修の体系化・標準化の検討に着手しました。	に運営するため、業務範囲の整理、キャリアパスの方向性、研修の標準化等について検討を進めました。		修の在り方について検討を進めた。
③　年金事務所お客様相談室の体制整備 令和５年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することに伴い、相談件数及び請求件数の増加に対応するため、相談ブースの増設や窓口相談・審査担当職員の増員など体制強化を行う。また、職種別の役割に応じた人材育成やスキル管理方法等について検討を進める。	③　年金事務所お客様相談室の体制整備 ○以下の取組によりお客様相談室の体制を強化し、令和５年度の相談件数及び請求件数の増加（※）に対応しました。 （※）令和５年度の来訪相談件数：3,035,650件（令和４年度：2,927,966件） 令和５年度の老齢年金決定件数：1,310,960件（令和４年度：887,657件） ・相談件数の増加が大きい106拠点の相談ブースの増設 ・室長を補佐する室長代理の全拠点配置（12拠点は複数名配置） ・窓口相談を担う年金相談職員を 160 名登用 ・有期雇用職員を255拠点で363名増員 ・職員のスキル向上を図る実践研修（短期育成プログラム）の実施	○お客様相談室の体制の強化により、令和５年度の相談件数及び請求件数の増加に対応しました。	○お客様相談室の業務が拡大する中、お客様相談室の体制強化を図ることができたか。	○特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢到達に伴う、相談件数及び請求件数の増加に対応するため、お客様相談室の相談ブースの増設及び年金相談職員の登用等の体制強化を図った。また、今後も請求件数の増加が見込まれることから、職員の育成プログラムの実施に向けた準備を進めた。
	○また、令和８年度に再び請求件数が増加することを見据え、職種別の役割に応じた人材育成やスキル管理方法について検討し、新規に窓口に配属される職員の育成プログラムの令和６年４月からの実施に向けた準備を進めました。	○今後の請求件数の増加を見据え、役割に応じた人材育成等について検討するとともに、新規に窓口に配属される職員の育成プログラムの実施に向けた準備を進めました。	○今後の請求件数の増加を見据えた人材育成の検討、新規に配属される職員の育成プログラムの準備ができたか。	○人材育成の検討及び新規配属の職員の育成プログラムの準備を行った。
④　その他の体制整備等 ア　制度改正に向けた体制強化 令和５年４月に施行される年金制度改正（繰下げみなし増額の導入）に対応するため、中央年金センターの体制を強化し、届書の処理等を円滑かつ着実に実施する。	④　その他の体制整備等 ア　制度改正に向けた体制強化 ○令和５年４月施行された年金制度改正（繰下げみなし増額の導入）等を着実に実施するため、届書等の審査要員として中央年金センターに 17 名配置し、届書の処理等を円滑かつ着実に実施しました。	○中央年金センターの体制を整備し、年金制度改正（繰下げみなし増額の導入）等を着実に実施しました。	○制度改正の実施のための体制整備を行うことができたか。	○年金制度改正事項等の着実の実施のため中央年金センターに人員を配置し、届書の処理を円滑に実施した。
イ　共済組合との情報連携の強化 共済組合との情報連携の強化を図るため、共済組合との実務者協議会を定期的に開催し、年金決定及び年金額変更に係る共済組合との情報連携の課題を整理し、事務運用の改善を図る。	イ　共済組合との情報連携の強化 ○共済組合（国家公務員共済組合・地方公務員共済組合（７団体）・日本私立学校振興・共済事業団）との情報連携を図るため実務者協議会を毎月開催し、令和５年度においては、第２号～第４号厚生年金被保険者期間（以下「共済組合員期間」という。）を有する者に係る情報連携の適正化及び年金決定の迅速化に向け、以下の取組を行い、事務運用の改善を図りました。 ・省令改正に係るワンストップサービス対象届書に関する事務運用の見直し ・共済組合員期間を有する者の裁定入力及びリスト処理等に係る業務処理要領の明確化 ・共済組合員期間を有する者の年金裁定請求書の処理状況に係る進捗管理の徹底	○共済組合との連携が必要な事務処理及び共済情報連携システムについて課題等を洗い出し、事務運用の改善等を図りました。	○共済組合との連携が必要な事務処理等について、課題を洗い出し、事務運用の改善等を図ることができたか。	○共済組合との情報連携の適正化及び共済組合員期間を有する者の年金決定の迅速化のため、各種事務運用の改善を図った。
(2) 正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応 ① 年金決定時チェックの着実な実施 ・　年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。	(2) 正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応 ① 年金決定時チェックの着実な実施 ○年金事務所で実施した年金の決定内容の正確性を担保するため、令和２年度より中央年金センターにおいて年金決定直後に決定内容をチェックしています。令和５年度に決定した老齢・遺族・障害年金（約171万件（令和４年度：約137万件））について、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約26万件（令和４年度：約22万件）の決定内容を適切にチェックし、244件（令和４年度：277件）について事務処理誤りの未然防止を図り	○老齢年金・障害年金・遺族年金の決定直後の決定内容のチェック及び誤り事例の周知等により訂正した件数は前年より大幅に減少しま	○正確な給付の実現のため、事務処理誤りの未然防止・早期対応等に取り組んだか。	○年金決定直後に、中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの未然防止、早期対応を図った。また、当該チェックに

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	ました。	した。		より訂正した件数は、前年度より減少した。
・　年金決定時チェックの結果を分析し、業務処理マニュアル（年金給付、年金相談）の整備を行うとともに、システムチェック機能の強化を図る。	○令和４年度の実施状況を踏まえ、時効区分の設定に係る画面の見方や遺族年金の納付要件の確認について、令和５年９月に業務処理マニュアルを整備しました。	○業務処理マニュアルの整備により事務処理誤りの再発防止を図りました。	○事務処理誤りの防止のため、事務処理マニュアルの整備を行うことができたか。	○決定内容のチェックの結果を分析し、業務処理マニュアルの整備等を行うとともに、システムチェックの強化を図ることにより、再発防止に取り組んだ。
	○システムチェック機能の強化を図るため、以下のシステム改修の基本計画を作成しました（令和７年５月稼働予定）。 ・年金請求書受付時の記録確認の適正化にかかるシステム開発 ・年金見込額試算機能の拡充 ○また、更なる正確性の確保のため、未選択保留等の項目について審査検証範囲の拡大を検討し、令和６年４月からの開始に向けて準備を行いました。 ○令和６年度から新たに、年金センターで実施した年金の決定内容をチェックするための体制の整備を進めました。	○更なる年金給付の正確性の向上、給付審査の効率化を図るため、記録確認のシステム化、試算機能の強化に向けたシステム開発を進めるとともに、審査検証の拡大に向けた準備を行いました。	○年金給付の正確性の向上、給付審査の効率化を図るためのシステム開発を進めるとともに、審査検証の拡大に向けた準備を行うことができたか。	○年金給付の正確性の向上、給付審査の効率化を図るためのシステム開発を進めるとともに、審査検証の拡大に向けた準備を行った。
②　事務処理誤りの総点検等への対応	②　事務処理誤りの総点検等への対応			
・　「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。	○年金給付に係る事務処理誤り等の総点検において対象者の特定が可能な事象については、順次、必要な対応を実施し、その結果を毎月公表するとともに、令和４年度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和５年９月に公表しました。	○対象者の特定が可能な事象について着実に対応し、結果を毎月公表しました。	○年金給付に係る事務処理誤り等の総点検において対象者の特定が可能な事象については、順次、必要な対応を実施し、その結果を毎月公表したか。	○「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」により把握した対象者への対応を順次実施し、その結果を毎月公表した。
・　事務処理誤りの主な原因である手作業処理を分析し、可能な限りシステム化の検討を行い、事務処理の改善を図る。	○事務処理誤りの再発防止策として、令和５年度においては、共済年金と遺族厚生年金の先充て処理の自動化や振替加算の支給停止解除処理の自動化などを実施し、手作業処理のシステム化を推進しました。	○年金給付の正確性の向上・適正化及び業務効率化を図るため、平成30年度以降、段階的に手作業処理のシステム化を進めました。	○手作業処理について、システム化を進め、事務処理の改善を図ったか。	○手作業処理のシステム化を進めて、事務処理の改善を図った。
③　共済組合との情報交換に係る事務の適正化 共済組合員期間を有する者の年金決定等を迅速かつ的確に実施するため、年金決定処理の自動化及び要処理・要確認リストの出力内容の見直し等に係る共済情報連携システムの改善を行う。	③　共済組合との情報交換に係る事務の適正化 ○共済組合員期間を有する者の老齢・遺族厚生年金の新規裁定において、情報交換後に出力される要処理・要確認リストの削減を行うとともに、年金決定のための裁定入力及び諸変更入力を自動化する等の共済情報連携システムの改善を実施しました。	○裁定入力の自動化等の共済情報連携システムの改善を実施することで、年金裁定に係る業務の適正化及び年金決定の迅速化を図りました。	○共済組合期間を有する者の年金決定を的確に実施するため、年金決定の自動化等を実施することができたか。	○共済組合員期間を有する者の年金決定の迅速化のため、共済情報連携システムの改善を実施した。
④　その他 ・　事務処理誤りによる過払い年金の返還請求に係る事務処理について、受給者に対する丁寧な説明・対応を行うとともに、訂正処理及び返納勧奨の事務処理の各工程における進捗状況を毎月把握することにより、適正化及び迅速化を図る。	④　その他 ○事務処理誤りによる過払い年金の返還請求に係る事務処理については、引き続き事務処理要領に基づき、機構本部において進捗状況を把握し、年金事務所へ必要な指示を行うことで、事務処理の迅速化及び適正化を図りました。	○進捗管理を適切に実施することで、過払い年金の返還請求に係る事務処理の迅速化及び適正化を図りました。	○年金の返還請求に係る事務処理について、進捗管理を徹底し、迅速化及び適正化を図ったか。また、年金不正受給対策により、給付の適正化を図ったか。	○過払い年金の返還請求に係る事務処理について、機構本部における進捗状況の把握等により、事務処理の迅速化、適正化を図った。また、現況届による生存確認を行う者については、住民票の添付又はマイナンバーの記入を求め、適正化を図った。
・　議員の在職老齢年金に関する	○議員の在職老齢年金について、年２回の賞与時期における各議会事務局への届出勧奨及	○各議会事務局への届出勧奨		○各議会事務局への届出勧奨

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
届出の事務処理及び進捗状況の把握を確実に実施する。	び令和５年度に改選のあった議会事務局（1,100議会）への届出勧奨の進捗管理を徹底し、確実に勧奨を実施しました。	事務について、適切な時期に確実に勧奨を実施しました。	○各議会事務局への届出勧奨事務について、確実に勧奨を実施できたか。	事務について、確実に勧奨を実施した。
・　年金不正受給対策及び年金返納金の債権の適切な管理を行う。	○年金不正受給対策として、マイナンバーによる生存確認を実施するため、マイナンバーが収録されていない方に対して、現況届に住民票の添付又はマイナンバーの記入を求め、不正受給対策に取り組みました。	○マイナンバー等を活用して年金の不正受給を防止しました。	○マイナンバー等を活用して年金の不正受給を防止できたか。	○マイナンバー等を活用して年金の不正受給を防止した。
	○SWIFT（スイフト/国際銀行間金融通信協会）において、外国送金の通信電文フォーマットが見直しされたことに伴い、年金等の外国送金を行う際、「SWIFT（BIC）コード」及び受取人住所の「州名（省名）」等の情報が必要になることから、令和６年３月より新様式に見直しました。また、既に受給されている国外居住者へ令和６年度に照会文書を送るための発送準備や体制整備を進めました。	○外国送金の SWIFT 対応について、システム開発や様式変更、体制整備を円滑に進めました。	○外国送金の SWIFT 対応に必要な準備作業を実施することが出来たか。	○送金フォーマットの見直しにより必要な SWIFT コードや都市名等の情報を記載できる新様式に見直すとともに、現在国外で受給されている受給者に対して照会文書を送付するための準備を実施した。
	○令和６年能登半島地震による被災地域の受給者に係る現況届、生計維持確認届及び障害状態確認届の提出期限延長の告示を受け、提出期限延長のお知らせを送付するため体制整備や工程管理を迅速かつ適切に行い、遅延なく対象者への送付を実施しました。	○令和６年能登半島地震による被災者への対応について、年金局や関係部署と密に連携し、被災地域のお客様への対応を迅速に進めることができました。	○令和６年能登半島地震の被災地のお客様への対応を適切に実施されたか。	○関係部署と連携し、各種届出の提出期限の延長を実施するための体制整備や工程管理を適切に実施した。
(3) 障害年金の事務処理体制の強化 ①　障害年金センターの事務処理体制の強化	(3) 障害年金の事務処理体制の強化 ①　障害年金センターの事務処理体制の強化			
・　令和５年４月に事務センターから集約する特別障害給付金の処理体制を整備し、集約後の事務処理を着実に行う。	○令和５年４月に事務センターから集約した特別障害給付金の処理体制を整備し、物価スライド対応や所得確認業務など集約後の事務処理を着実に行いました。	○令和５年４月に事務センターから障害年金センターに集約した特別障害給付金の処理体制を整備し、集約後の事務処理を着実に行いました。	○令和５年４月に事務センターから障害年金センターに集約した特別障害給付金の処理体制を整備し、集約後の事務処理を着実に実施したか。	○令和５年４月に事務センターから障害年金センターに集約した特別障害給付金の処理体制を整備し、集約後の事務処理を着実に実施した。
・　障害年金センターの審査業務の効率化を図るため、障害年金業務支援システムと年金給付システムを連携し、諸変更処理の自動化等のシステム開発を検討する。	○障害年金センターの審査業務の効率化を図るため、障害年金業務支援システムと年金給付システムを連携し、諸変更処理の自動化等のシステム開発の検討を実施しました。	○障害年金センターにおける審査業務の効率化を図るため、障害年金業務支援システムの改善に向けた取組を進めました。	○障害年金センターにおける審査業務の効率化を図るため、障害年金業務支援システムの改善に向けた取組を進めたか。	○障害年金センターにおける審査業務の効率化を図るため、障害年金業務支援システムの改善に向けて検討した。
②　年金事務所等の相談体制の強化	②　年金事務所等の相談体制の強化		○障害年金ヘルプデスクを設置し、年金事務所及び市区町村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たか。	○障害年金ヘルプデスクを設置し、年金事務所及び市区町村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障害年金センターに設置する。	○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。		
・　障害年金ヘルプデスクへの照会事例や年金請求書の返戻事例等を集約・分析した上で想定問答集の作成を行い、年金事務所及び市区町村に対し周知することにより年金相談窓口職員のスキルアップを図る。	○障害年金ヘルプデスクへの照会事例や年金請求書の返戻事例等を集約・分析した上で想定問答集の作成を行い、年金事務所及び市区町村に対し周知することにより年金相談窓口職員のスキルアップを図りました。	○想定問答集を作成し、令和５年度中に年金事務所及び市区町村に周知し、年金相談窓口職員のスキルアップを図りました。	○想定問答集を作成し、令和５年度中に年金事務所及び市区町村に周知し、年金相談窓口職員のスキルアップを図ったか。	○令和５年度中に想定問答集を作成し、年金事務所及び市区町村に周知し、年金相談窓口職員のスキルアップを図った。
③　認定業務の適正性の向上	③　認定業務の適正性の向上		○複数の認定医が認定に関与	○複数の認定医が認定に関与
・　医学的な総合判断を特に要す	○障害認定の公正性を一層確保するため、認定医の医学的な総合判断を特に要する事例に	○複数の認定医が認定に関与		

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
る事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。 ・　認定医に対し認定事例や認定基準の考え方などの情報を共有するため、認定医会議を開催し認定業務の一層の標準化を図る。	ついて、複数の認定医が認定に関与する仕組みを推進しました。また、令和５年４月より、特別障害給付金に係る不利益処分の通知に理由付記文書を同封するため、障害年金センターの事務処理体制を整備しました。 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、令和６年３月に障害認定医会議を開催しました。令和５年度は、精神障害を担当する認定医を対象として開催し、参加した46名の認定医と意見交換を行い、認定医相互間の情報共有を図りました。	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。	する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図ったか。 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ったか。	する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図った。 〇障害認定医会議を開催し、精神疾患の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った。
(4) 年金給付業務を支える職員の育成等	(4) 年金給付業務を支える職員の育成等			
・　本部による年金給付の研修について、職員のレベルや役割に応じたきめ細かい研修を引き続き実施し、更なる職員研修の充実を図る。 ・　制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導について、更なる充実を図り、引き続き進める。	〇令和５年度の相談件数及び年金請求件数の増加に対応するため、令和５年１月から３月にかけて、新たに窓口業務や審査業務等に従事するお客様相談室の職員（501名）を対象に、実務を解説した動画視聴によるテレビ研修や、上席年金給付専門職による巡回指導など本部による実践型の短期育成プログラムを策定し、人材育成を実施しました。 （業務別受講者数：窓口業務103名、審査業務207名、バックヤード業務191名） 〇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」及び年金相談窓口を担当する職員を対象とした「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。 〇「年金相談対応研修（入門編）」、「年金相談対応研修（基礎編）」は、職員のスキルに応じた少人数制の集合研修とし、「年金相談対応研修（応用編）」は、テレビ会議システムによる研修で実施しました。なお、「年金相談対応研修（基礎編）」については、従来の老齢・遺族コースに加え、障害コースを新設し、カリキュラムの充実を図りました。	〇令和５年度のお客様相談室の体制を強化するため、短期育成プログラムを実施し、職員のスキル向上、人材育成を行いました。 〇年金給付分野の研修について、職員のレベルに応じた複数の研修を実施しました。また、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象に、外部講師による講師養成研修や実務指導者としてのスキル向上を目的とした研修を行いました。	〇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、人材育成を行ったか。 〇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等を実施することでスキル向上を図ったか。	〇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、人材育成を行った。 〇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等を実施することでスキル向上を図った。
・　中央年金センターの業務の安定した実施を図るため、年金給付業務に専ら従事する給付業務正規職員の研修の充実を図る。 ・　市区町村に対する研修内容について、更なる充実を図るとともに、市区町村のニーズに応じた研修等を引き続き実施する。	〇中央年金センター及び障害年金センターで審査業務を担当する給付業務正規職員を対象とする「給付業務正規職員研修」については、年金センターにおける「審査業務の留意事項」を演習問題として取り込み、より実践的な研修内容に見直しました。 〇市区町村向け研修の研修教材について、制度改正内容等を踏まえた更新を行いました。			
(5) 年金給付業務のシステム化の推進 ①　簡易な電子申請の実現 マイナポータル、「ねんきんネット」を活用し、機構が保有する情報等により、お客様の入力の手間を極力省いた簡易な電子申請を実現するため、以下の取組を進める。	(5) 年金給付業務のシステム化の推進 ①　簡易な電子申請の実現 お客様手続の簡素化及び利便性の向上を図るため、マイナポータル及び「ねんきんネット」を活用し、機構が保有する情報等により、お客様が簡易に電子申請を行える環境整備に向け、以下の取組を進めました。			
・　令和５年９月から扶養親族等申告書の簡易な電子申請を実施するため、システム開発を進めるとともに、利用を促進するための周知・広報を行う。	〇令和５年９月から扶養親族等申告書の簡易な電子申請を実施するため、システム開発を進めるとともに、ＴＡ申告書への電子申請を勧奨するリーフレットの同封やマイナポータルへのお知らせ、ホームページへの申請手順動画掲載等の周知・広報を実施しました。この結果、令和６年３月末時点において、約 26 万人のお客様から電子申請により申告書が提出されました。 〇また、令和６年度から、前年に電子申請を行った方にはＴＡ申告書を送付せず、マイナポータルを活用して電子的なお知らせを送付することにより、紙の申告書の送付件数を削減する方針を決定しました。	〇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しました。併せて、リーフレット同封等の周知・広報を実施しました。 〇また、電子申請を行った方には翌年度から初回のＴＡ申告書に代えて電子的なお知らせを送付し、紙の送付件数を削減することとしま	〇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させ、周知・広報を実施することができたか。 〇電子申請を行った方には翌年度から初回のＴＡ申告書に代えて電子的なお知らせを送付し、紙の送付件数を削減することができたか。	〇令和５年９月から扶養親族等申告書の簡易な電子申請を可能としたところ、約 26 万人から電子申請による申請が行われた。これらの方には令和６年度から紙の申告書を送付せず、電子的お知らせをすることにより、紙の申告書の送付件数を削減することが可能となった。また、令和６年 6

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>・　令和６年度からの老齢年金請求書の簡易な電子申請の実施に向けて、システム開発を進めるとともに、周知・広報の準備を行う。</td><td>〇令和６年６月から老齢年金請求書の簡易な電子申請を実施するため、システム開発を進めるとともに、ＴＡ請求書への電子申請を勧奨するリーフレットの同封やマイナポータルへのお知らせ、ホームページへの申請手順動画の掲載等の周知・広報の実施に向けた準備を行いました。</td><td>した。
〇老齢年金請求書の簡易な電子申請の実施に向けたシステム開発に着手するとともに、リーフレットやマイナポータルへのお知らせ等による周知・広報の準備を行いました。</td><td>〇老齢年金請求書の簡易な電子申請の実施に向けたシステム開発に着手するとともに、リーフレットやマイナポータルへのお知らせ等による周知・広報の準備ができたか。</td><td>月実施の老齢年金の簡易な電子申請を実施するための広報等の準備を行った。さらに簡易な電子申請の対象を拡大するため、システム開発に着手した。</td></tr>
<tr><td>・　また、受取機関変更届など簡易な電子申請の対象届書の拡大に向け、システム要件の検討を進める。</td><td>〇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方針を策定し、令和７年１月の実施に向けたシステム開発に着手しました。</td><td>〇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に着手しました。</td><td>〇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に着できたか。</td><td></td></tr>
<tr><td>②　内部事務のデジタル化の推進
簡易な電子申請の実施に合わせて、電子申請で提出された扶養親族等申告書や老齢年金請求書等の内部事務について、画面審査・電子決裁を実現するため、事務面・システム面の整備、処理体制の検討を行う。</td><td>②　内部事務のデジタル化の推進
〇令和５年９月の扶養親族等申告書の簡易な電子申請の実施に合わせて、画面審査・電子決裁及び目視審査項目のシステムチェック機能を構築しました。令和５年度においては、当該システムチェック機能を活用し、その結果を検証の上、今後のチェック範囲の拡大に向けた要件整理を行いました。

〇老齢年金請求書等の内部事務について、令和６年６月から電子申請で受け付けた請求書の進捗状況の自動更新や入力時の初期照写機能を構築するとともに、令和７年１月から画面審査・電子決裁を実現するためのシステム開発に着手しました。</td><td>〇電子申請で提出された扶養親族等申告書の画面審査・電子決裁等を実現するためのシステムを稼働しました。
〇また、老齢年金請求書の電子申請に係る進捗管理等の機能を構築するとともに、画面審査・電子決裁を実現するためのシステム開発に着手しました。</td><td>〇電子申請で提出された申告書の画面審査・電子決裁等を実現するためのシステムを稼働することができたか。

〇老齢年金請求書の電子申請に係る進捗管理等の機能を構築するとともに、画面審査・電子決裁を実現するためのシステム開発に着手することができたか。
〇電子申請で提出された請求書等を画面で審査し、電子決裁を実現するための仕組みを導入するための検討ができたか。</td><td>〇扶養親族等申告書の簡易な電子申請の実施に合わせて、画面審査・電子決裁及び目視審査項目のシステムチェック機能を構築した。
〇老齢年金請求書の電子申請分についても、画面審査・電子決裁を実施するためのシステム開発に着手した。</td></tr>
<tr><td>(6) お客様サービスの向上
①　年金制度改正に係る周知広報
令和５年４月に施行される年金制度改正（繰下げみなし増額の導入）の趣旨、内容、手続等について、機構ホームページ、年金事務所窓口用リーフレット及び老齢年金請求勧奨用リーフレット等を活用し、年金請求者等へ周知広報を行う。</td><td>(6) お客様サービスの向上
①　年金制度改正に係る周知広報
〇年金制度改正の趣旨・内容・手続等について、機構ホームページや機構公式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（老齢年金ガイド等）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、令和５年10月から12月にかけて、働きながら年金を受給する方を対象に制度内容（在職老齢年金の見直し、在職定時改定）について、インターネット広告を活用した広報を行いました。
〇市区町村の事務担当者に対して、令和５年５月の市区町村向け情報誌に年金制度改正概要を掲載するとともに、厚生年金保険の事業主に対しては、毎月送付する納入告知書に制度改正概要のチラシを同封し、周知を図りました。また、年金委員に対しては、令和５年11月の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。</td><td>〇年金制度改正の趣旨・内容・手続等について、機構ホームページ、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。</td><td>〇年金制度改正の趣旨・内容・手続等について、様々な媒体を活用し、お客様等への周知広報を実施することができたか。</td><td>〇年金制度改正の趣旨・内容・手続等について、機構ホームページ、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た。</td></tr>
<tr><td>②　年金給付の請求案内の充実
60 歳、62 歳（女性※）、64 歳（男性※）、65 歳及び 75 歳到達時に老齢年金の請求案内を行うとともに、未請求の老齢年金のある 66 歳以降の方に対して繰下げ見込額等を毎年誕生月の前月にお知らせし、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れの防止を図る。
※特別支給の老齢厚生年金の受給</td><td>②　年金給付の請求案内の充実
〇年金の受給資格を有する方の請求漏れを防止するため、年金の受給開始年齢到達時に年金加入記録等を記載した年金請求書（事前送付用）の送付や年金未請求である75歳到達者への年金請求書の送付など、以下の取組を行いました。
また、65歳到達時に受給要件を満たしていない方に対しては、改めて年金加入期間の確認についてのお知らせを送付することとしました。
<table>
<tr><th>対象者</th><th>送付内容</th><th>送付件数</th></tr>
<tr><td>60歳到達者（受給要件を満たしている方）</td><td>お知らせ（はがき）
※繰上げ請求の説明など</td><td>120,422件</td></tr>
<tr><td>60歳到達者（受給要件を満たして</td><td>お知らせ（はがき）</td><td>43,242件</td></tr>
</table></td><td>〇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。

〇新たに65歳到達時において受給要件を満たしていない</td><td>〇年金の請求漏れを防止するため、計画的に請求勧奨を実施することができたか。

〇受給要件を満たしていない方</td><td>〇年金請求の節目となる機会に年金請求書や年金請求のお知らせを送付するとともに、新たに 75 歳時において未請求の方に対して、年金請求書の送付を行うことにより、請求忘れの防止を図った。
〇受給要件を満たしていない方</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
権者を対象	いない方）　※記録確認や国民年金の任意加入の案内など 62歳到達者（女性、特別支給の老齢厚生年金の受給権を有する方）　年金請求書一式　634,011件 64歳到達者（男性、特別支給の老齢厚生年金の受給権を有する方）　年金請求書一式　586,645件 65歳到達者（受給要件を満たしていない方）　お知らせ（はがき）※記録確認や国民年金の任意加入の案内など　25,035件 65歳到達者（老齢基礎年金のみの方）　年金請求書一式　127,557件 65歳到達者（特別支給の老齢厚生年金が未請求の方）　年金請求書一式　173,685件 66歳以降に受給要件を満たした方　年金請求書一式　3,689件	方に対して、令和５年４月より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。	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すことができたか。	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た。
	○令和４年４月から老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられたことに伴い、老齢年金を請求されていない66歳以降の方を対象に、誕生月の前月に「繰下げ見込額のお知らせ」を送付しました。（令和５年度の送付件数：約64万件）	○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。	○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ることができたか。	○繰下げ可能年齢が 75 歳までに引き上げられたことに伴い、66 歳以降の未請求者に対し、繰下げ見込額を送付する取組を行った。
③　迅速な支給決定（サービススタンダード） 「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率 90%以上を維持するよう取り組む。 <サービススタンダード> ・　老齢年金：１ヶ月※ ・　遺族年金：１ヶ月※ ・　障害年金：３ヶ月 ※加入状況の再確認を要する方は２ヶ月	③　迅速な支給決定（サービススタンダード） ○老齢年金、遺族年金及び障害年金の新規裁定について、令和６年３月末時点でいずれもサービススタンダードの達成率90%以上を維持しました。このうち、最も請求件数の多い老齢年金（１ヶ月以内）については、98.5%を達成しました。	○老齢年金、遺族年金及び障害年金のサービススタンダードの達成率は、いずれも90%以上を維持しました。このうち、請求件数の多い老齢年金（１ヶ月以内）については、98.5%を達成しました。	○老齢年金、遺族年金及び障害年金について、迅速な支給決定（サービススタンダードの達成率 90%以上）が行われたか。	○老齢年金、遺族年金及び障害年金について、サービススタンダードの達成率 90%以上を維持した。老齢年金の決定件数が大幅に増加（令和 4 年度：89 万件→令和 5 年度：131 万件）した中で、最も請求件数の多い老齢年金（1 ヶ月以内）については、98%に達し、迅速な支給決定を行った。
④　より分かりやすい通知・案内 ・　毎年６月に送付する年金の統合通知書（改定通知書と振込通知書が一体となった通知書をいう。以下同じ。）と年金生活者支援給付金の統合通知書の一体化について、令和６年度から実施するための準備を進める。 ・　年金額の変更があった場合に送付する支給額変更通知書について、変更理由等がより分かりやすくなるよう、様式の見直しや二次元コードを活用した機構	④　より分かりやすい通知・案内 ○毎年６月に送付する年金の統合通知書及び年金生活者支援給付金の統合通知書について、これらを一体化して令和６年度送付分から実施できるよう、様式等を確定し、システム開発を完了させ、実施に向けた準備を進めました。 ○支給額変更通知書に記載されている年金額の変更理由等がお客様に分かりやすくなるよう、通知書に付与された二次元コードから遷移することができる機構ホームページの掲載内容について、在職老齢年金など変更理由に該当する制度説明の分かりやすさや見やすさを改善しました。 ○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	○年金の統合通知書及び年金生活者支援給付金の統合通知書の一体化に向けたシステム開発を進めました。 ○支給額変更通知書の変更理由に関する機構ホームページの内容充実や新たに年金額改定通知書に機構ホームページに誘導する二次元コ	○年金の統合通知書及び年金生活者支援給付金の統合通知書の一体化に向けたシステム開発を進めることができたか。 ○通知内容の確認ができるように、機構ホームページに誘導する二次元コードを付与する等、通知内容の改善を図ることができたか。	○年金及び年金生活者支援給付金の両統合通知書の一体化に向けた準備を進めることができた。通知内容の確認ができるように、機構ホームページに誘導する二次元コードを付与する等、通知内容の改善を図った。お客様のご意見を踏まえて、障害年金等の請求手続の説明動画を掲載した。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
ホームページへの案内の充実等を検討する。 ・　多様な年金受給方法や制度改正の内容をお客様に適切に案内できるよう年金相談に関するマニュアルの整備を順次実施し、年金相談対応業務の標準化を図る。	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」に係る特設ページに誘導することで、年金受給者が掲載内容を分かりやすく確認できるよう改善しました。 ○年金相談に関するマニュアルの整備を令和元年度から順次実施し、令和５年度までに作成、年金事務所等へ周知を行い、年金相談対応業務の標準化を図りました。	ードを付与するなど、通知等の分かりやすさの改善を図りました。 ○各年金事務所等における年金相談について、お客様の要望を踏まえ年金制度や手続を適切に案内できるよう年金相談マニュアルを整備し、年金相談対応業務の標準化を図りました。	○各年金事務所等における年金相談について、年金制度や手続を適切に案内できるよう年金相談マニュアルを整備し、年金相談対応業務の標準化を図ることができたか。	○各年金事務所等における年金相談について、年金制度や手続を適切に案内できるよう年金相談マニュアルを整備し、年金相談対応業務の標準化を図った。
・　年金受給者に送付する各種通知書やリーフレット等について、お客様目線に立ってより分かりやすい内容となるよう「お客様向け文書モニター会議」等を活用し、順次改善を図る。 ・　また、視覚障害のある年金受給者に送付する各種通知書への音声コードの付与に加え、主要な通知書（年金額改定通知書等）に点字を表記することを検討する。	○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５年10月に未支給年金請求書及び障害厚生年金請求書、令和５年12月に遺族基礎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。 また、お客様からのご意見・ご要望を踏まえ、障害状態確認届のエクセル版（計８種類）を令和５年６月に機構ホームページに掲載しました。 ○視覚障害のある年金受給者向けの送付物については、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。	○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、未支給年金や遺族基礎年金、障害厚生年金の請求手続の説明動画を掲載しました。 ○点字表記について検討し、統合通知を送付する封筒へ点字表記するための準備を円滑に進めました。	○機構ホームページの内容を順次見直し、未支給年金や遺族基礎年金、障害厚生年金の請求手続の説明動画を掲載できたか。 ○点字表記について検討し、統合通知を送付する封筒へ点字表記するための準備を進めることができたか。	○機構ホームページの内容を順次見直し、未支給年金や遺族基礎年金、障害厚生年金の請求手続の説明動画を掲載した。 ○点字表記について検討し、統合通知を送付する封筒へ点字表記するための準備を進めた。
(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施	(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施			
①　年金生活者支援給付金受給者の継続認定の実施 年金生活者支援給付金の受給者について、継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、正確な支給を行う。	①　年金生活者支援給付金受給者の継続認定の実施 ○年金生活者支援給付金を既に受給されている方について、令和５年７月に市区町村から所得・世帯データの提供を受け、令和５年10月に継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、約742万人に対して令和５年12月定期支払以降も引き続き年金生活者支援給付金の支給を行いました。	○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。	○既受給者の方に対する適確な支給要件判定及び確実な継続支給が行われたか。	○既受給者の方の支給要件を適確に確認し、継続支給を確実に行った。
②　新規決定見込者への請求勧奨の実施 所得変更があった方などで新たに年金生活者支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、要件判定後、速やかに請求勧奨を行い、初回の 12 月定期支払いで支給できるようにする。	②　新規決定見込者への請求勧奨の実施 ○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ついては、令和５年７月に市区町村から所得・世帯データの提供を受け、支給要件に該当するか要件判定を行い、約50万人に対し、令和５年９月からはがき型の年金生活者支援給付金請求書を順次送付しました。未提出の方に対しては令和５年10月、12月及び令和６年２月の３回にわたり勧奨を行いました。 この結果、令和６年３月までに約48万人から請求書の提出があり、年金生活者支援給付金を新たに支給しました。	○新たに年金生活者支援給付金の支給要件に該当した方（約50万人）に対し、適切に請求勧奨を行いました。 また、請求書が未提出となっている方には３回にわたり勧奨を行いました。 この結果、約48万人の方から請求書の提出がありました。	○新たに支給要件に該当した方に対する適確な支給要件判定及び効果的な請求勧奨が行われたか。	○適確な支給要件判定を行った上で、新たに支給要件に該当した方（約 50 万人）に対し、簡易な給付金請求書（はがき型）を送付するとともに、未提出者に対する丁寧な勧奨を行った結果として、約 48 万人から請求があり、効果的な請求勧奨が行われた。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td>(1) 年金記録の確認等の対応
年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。</td><td>(1) 年金記録の確認等の対応
〇令和５年度も未統合記録の解明を図るための取組を行った結果、未統合記録は、約1,736万件（令和５年３月）から約1,713万件（令和６年３月）となり、約23万件減少しました。
【未統合記録（5,095 万件）の状況】<table><tr><td>年度</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>件数</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>〇未統合記録の解明に向けた取組により約 23 万件の記録の解明が進みました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>① ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけ
・ ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供する。
・ 「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環境を引き続き提供する。</td><td>① ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけ
※取組状況については、Ⅰ－８(1)に記載。

〇「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するとともに、機構ホームページ等を活用し周知を行いました。また、令和５年５月からねんきん定期便の紙面を活用した案内を開始し、周知の充実を図りました。</td><td>〇ねんきんネットの「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ジ等で周知を行いました。令和５年５月からはねんきん定期便の紙面を活用した案内を開始し、周知の充実を図りました。</td><td>〇未統合記録の解明を図るため、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を行ったか。</td><td>〇未統合記録の解明を図るため、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を行った。

〇ねんきんネットの「持ち主不明記録検索」機能について、機構ホームページ等で周知を行い、引き続き検索できる環境を提供した。</td></tr>
<tr><td>・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、最寄りの年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう促す旨を「ねんきん定期便」に記載する。
・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。</td><td>〇ねんきん特別便（名寄せ特別便）等の未回答者への対応
・ねんきん定期便による呼びかけ
「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対し、年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう促すメッセージを「ねんきん定期便」に記載し、呼びかけを行いました。(約 49 万件)
・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者への通知の送付
「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者への通知の送付は、平成 30 年から順次送付しており、令和５年度は被保険者約 12 万人に対して送付した結果、約３万人の方から回答があり、約 2.7 万人の方の記録が回復しました。</td><td>〇「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対し、「ねんきん定期便」に年金記録の確認を促すメッセージを記載し直接呼びかけました。
〇「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答の被保険者の方（約 12 万人）に再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付した結果、約 2.7 万人の記録を回復することができました。</td><td></td><td>〇「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対し、
・「ねんきん定期便」に年金記録の確認を促すメッセージを記載し呼びかけを行った。
・再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付し、約 2.7 万人の記録が回復した。</td></tr>
<tr><td>② お客様からの年金記録に関する申出への対応
お客様からの年金記録に関する申出等について、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。
また、以下の機会を通じて確認の呼びかけを行う。
・ ねんきん定期便や年金振込通知書、年金請求書（事前送付用）を活用した注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。</td><td>② お客様からの年金記録に関する申出への対応
〇年金請求時等、お客様が相談される際には、年金記録の確認に関する申出があった場合はもちろん、年金記録に空白期間があるお客様についても「業務処理要領（年金記録確認業務編）」に基づき記録の有無等の確認を徹底しました。

〇ねんきん定期便、年金額改定通知（年金振込通知）書及び年金請求書（事前送付用）を活用し「もれ」や「誤り」がないかどうかご本人に記録の確認を呼びかけました。
・ねんきん定期便：約 6,284 万件送付
・年金額改定通知（年金振込通知書）書：約 3,892 万件送付
・年金請求書（事前送付用）：約 117 万件送付</td><td>〇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。

〇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。</td><td>〇お客様からの年金記録に関する申出への対応について、「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底したか。</td><td>〇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、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実施した。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>・　年金請求書（事前送付用）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。

③　年金請求時における対応
お客様が年金請求手続に来所される場合は、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。

④　未統合記録の検証
これまでの未統合記録の解明状況を踏まえ、令和４年度から実施している死亡者の記録や持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録についてのサンプル調査を行うとともに、年金受給につながる可能性について検証する。

(2) 年金記録の正確な管理等の実施
年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。
①　マイナンバーを利用した適正な記録管理
基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、次のとおり取り組む。

・　新規の資格取得届が提出された際にマイナンバーの届出がない場合は、住民票の住所の届出を受けてマイナンバーを確実に確認する。
・　被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す。</td><td>○年金請求書（事前送付用）に同封するリーフレットを活用し、ご本人及びご家族（亡くなられた方も含む）の年金記録の確認を呼びかけました。
・年金請求書（事前送付用）：約 117 万件送付

③　年金請求時における対応
○年金請求手続で来所されるお客様に対して、チェックシートにより、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底しました。
○また、新規に年金を裁定された方のうち、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の確認事跡が「未確認」となっているものについて、毎月配信されるリストにより、記録確認漏れの事後チェックを引き続き行いました。

④　未統合記録の検証
○これまでの未統合記録の解明状況を踏まえ、年金受給につながる可能性の検証を目的とし、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。
○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。

(2) 年金記録の正確な管理等の実施

①　マイナンバーを利用した適正な記録管理
○基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、あらゆる機会を通じた取組により、令和６年３月末現在、被保険者及び受給者約 9,742 万人のうち、約 9,723 万人が紐付き、紐付け率は 99.80%（令和５年３月末 99.78%）となりました。（紐付いていない方は約 19 万人）
【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、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。

・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関係報告書にて提出していただくことを依頼し、対象者約 3.4 千件に対し、約 2.3 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。
また、上記取組においても未紐付けが解消出来なかった対象者等のご本人には機構から個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 5.0 千件に対し、約 0.4 千件のマイナンバーとの紐</td><td>○お客様が年金請求手続に来所された場合にチェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底しました。

○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。

○基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、あらゆる機会を通じた取組により、令和６年３月末現在、被保険者及び受給者約 9,742 万人のうち、約 9,723 万人が紐付き、紐付け率は 99.80%となりました。
○年金記録の適正な管理を行うため、新規資格取得時にマイナンバーとの紐付けを徹底しました。

○マイナンバーが紐付いていない被保険者の方への対応策として、市区町村、事業主及びご本人に対し協力依頼や個人番号等登録届の提出勧奨を行い、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行いました。</td><td>○死亡者の記録や持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録について、サンプル調査を行うとともに、年金受給につながる可能性について検証したか。

○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、マイナンバーを利用した適正な記録管理に取り組んだか。</td><td>○死亡者に関連する記録のサンプル調査の結果に基づき、年金の給付に結び付く可能性の高い同じ属性の記録についても調査、検証し、計 54 件の記録について、遺族の方に年金請求の案内を行い、令和６年３月末時点で、８件の年金額が回復した。
○上記の取組により、未統合記録は約 23 万件減少したが、依然として約 1,713 万件残っており、今後も引き続き、解明に向けた取組を進められたい。

○基礎年金番号とマイナンバーの紐付けに関し、資格取得時の確認のほか、マイナンバー未収録者については、市区町村、事業主への協力依頼や、本人に対する届出勧奨に取り組んだ結果、被保険者は約 6.8 千件、年金受給者は約 2.7 千件のマイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行った。今後も引き続き、取組を進められたい。</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	付けを行いました。 ・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、対象者約 11.6 千件に対し、約 1.7 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 また、上記取組においても未紐付けが解消出来なかった対象者のご本人には機構から個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 4.2 千件に対し、約 0.8 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 ・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、対象者約 2.1 千件に対し、約 0.5 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 また、上記取組においても未紐付けが解消出来なかった対象者等のご本人には機構から個人番号等登録届の勧奨を行い、対象者約 7.1 千件に対し、約 1.1 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。			
・　年金受給者については、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナンバー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す。	・年金受給者 現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底することにより約 2.7 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。	○マイナンバーが紐付いていない年金受給者には現況届によりマイナンバーの提出を求め、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行いました。		
・　受給待機者については、引き続き、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるために、必要な個人番号等登録届の提出勧奨を実施するとともに、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を目指す。	・受給待機者 年金請求時の紐付けを徹底するとともに機構からご本人に個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 10.1 千件に対し、約 1.6 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。	○マイナンバーが紐付いていない受給待機者には年金請求時の紐付けを徹底するとともに、ご本人に対し個人番号等登録届の提出勧奨を行い、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行いました。		
②　情報提供とお客様による確認 加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。 また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。（Ⅰ－８(1)参照）	②　情報提供とお客様による確認 ※情報提供とお客様による確認の取組状況については、Ⅰ－８(1)に記載。			
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。（Ⅱ－４．(1)①ア（ｉ）参照） ・　令和５年度に記録関係届書を経過管理・電子決裁システムの画像	③　届書の電子化 ※事業所に対する電子申請による届出の利用促進の取組状況については、Ⅱ－４(1)に記載。			

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
化処理へ移行されることを踏まえ、年金記録に係る事務処理や業務処理体制等の見直しの検討を進める。 ④　厚生年金基金への情報提供 厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。	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か月ごとに２回に分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	〇基金加入員の記録に係る情報を定期的に基金に提供しました。	〇基金の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供したか。	〇事業主から機構に提出された届書等の処理により変更された標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報を定期的に基金に提供した。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
７．年金相談				**評価：Ｂ**
(1) 年金事務所での相談 お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供し、正確な給付を維持するため、以下の取組を行う。	(1) 年金事務所での相談 お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供し、正確な給付を維持するため、以下の取組を行いました。			
①　年金相談窓口体制の整備 年金相談窓口の体制については、引き続き正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期転換職員）及び社会保険労務士）により構成し、安定的な相談窓口体制を確保する。	①　年金相談窓口体制の整備 ○年金相談業務に精通した職員等による安定的な相談体制を維持するため、引き続き、年金相談職員（無期雇用職員）の確保に取り組みました。その結果、全国の年金相談ブース（1,688 ブース）における正規職員等（正規職員、年金相談職員（無期雇用職員）及び社会保険労務士）の配置割合は 95.1%（令和６年４月時点）となりました。	○安定的な相談体制の維持に取り組んだ結果、令和６年４月現在の正規職員等の配置割合は95.1%となりました。	○年金事務所での相談について、お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスの安定的な提供及び正確な給付の維持に取り組んだか。	○年金相談職員の確保に取り組み、全国の年金相談ブース（1,688 ブース）における正規職員等の配置割合は 95.1%（令和６年４月時点）となった。
②　常設ブース数の適正化 各拠点の適正な常設ブースの設置について、令和５年度に男女とも多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給年齢に到達し、相談件数の増加が見込まれることや、予約相談における平均待ち日数の状況等を踏まえ、常設ブースへの人員配置を適切に行う。	②　常設ブース数の適正化 ○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し、相談需要の増加による窓口の混雑や平均予約待ち日数の増加が懸念されたため、常設相談ブース数を全国で 102 ブース増設し 1,688 ブースとするとともに、正規職員等を適切に配置しました。	○安定的な年金相談体制を維持するために必要なブース数を検討し、令和５年度の常設相談ブース数は全国で 1,688 ブースとしました。		○男女ともに特別支給の老齢厚生年金の支給年齢に到達することによる相談需要の増加による窓口の混雑等に対処するため、常設相談ブースを 102 ブース増設、1,688 ブースとし、正規職員等を適切に配置した。
③　年金給付業務の品質の向上 以下の取組を行い、引き続き拠点における相談品質の向上を図る。	③　年金給付業務の品質の向上			
ア　予約相談における事前準備の徹底	○予約相談の事前準備を確実に行うとともに、お客さまへより丁寧な対応ができるよう、令和５年 10 月から１件当たりの予約相談時間を見直しました。	○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。		○予約相談について、事前準備を確実に行った。また令和５年 10 月から１件当たりの予約相談時間を見直した。
イ　本部による年金給付の研修の実施（Ⅰ－５(4)参照）	※本部による年金給付の研修の実施についてはⅠ－５(4)に記載。			
ウ　各拠点職員に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導の実施（Ⅰ－５(4)参照）	※各拠点職員に対する上席年金給付専門職による研修等の実施についてはⅠ－５(4)に記載。			
エ　拠点への年金給付専門職の配置による体制整備	※年金給付専門職の配置については、Ⅲ－４(1)②に記載。			
④　予約制の拡充と待ち時間対策 年金相談サービスの更なる向上のため、年金相談の予約率 90%以上及び待ち時間 30 分未満を維持するために、下記の取り組みを行う。	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）と計画どおり 90%以上をを維持しました。また、予約のないお客様についても平均待ち時間 30 分未満で対応し、引き続きお待たせしない窓口相談体制を維持しました。（令和４年度末時点の予約率 97.4%）	○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６年３月末の全国平均予約率は93.4%となりました。		○予約率は 93.4%（令和５年度末時点）と計画どおり 90%以上をを維持した。また、予約のないお客様についても平均待ち時間 30 分未満で対応した。
ア　インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスについて、予約対象届書を拡大し利便性の向上を図るとともに、周知広報を実施する。	○インターネットからの年金相談予約（ネット予約）について、令和６年１月から予約対象を遺族・未支給年金、障害年金にも拡大し利便性の向上を図りました。また、年金相談予約周知用チラシおよびホームページの内容を見直し、ネット予約の利用促進を図った結果、老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約の割合は、17.3%（令和５年３月）から 20.4%（令和６年３月）（＋3.1 ポイン	○インターネットからの年金相談予約について、令和６年１月から予約対象を遺族・未支給年金、障害年金にも拡大し利便性の向上を図りました。		○インターネットからの年金相談予約について、令和６年１月から予約対象を遺族・未支給年金、障害年金にも拡大し利便性の向上を図った。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>ト）となりました。</td><td>また、ネット予約の周知広報を行い、利用促進を図りました。</td><td></td><td>また、年金相談予約周知用チラシおよびホームページの内容を見直し、ネット予約の利用促進を図った結果、老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約の割合は、17.3%（令和５年３月）から20.4%（令和６年３月）（＋3.1ポイント）となった。</td></tr>
<tr><td>イ　年金相談に必要な記録の自動印字化の技術（ＲＰＡ）を引き続き活用し、年金相談業務の効率化を図る。</td><td>○令和５年３月にＲＰＡ（※）の処理速度を向上する改修を行い、自動印字時間を短縮したことにより、令和５年度においては予約相談の事前準備を効率的に実施することができました。
（※）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>○ＲＰＡを引き続き活用し、予約相談の事前準備を効率的に実施しました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>⑤　その他のチャネル
遠隔地等の相談対応について、引き続きテレビ電話相談のサービスを提供しつつ、オンラインによる文書相談のシステム開発に着手する。</td><td>⑤　その他のチャネル
○遠隔地等の相談対応について、引き続きテレビ電話相談のサービスを提供しつつ、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>○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><td></td><td>○年金事務所の受付時間内に来訪や電話ができない等、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た。</td></tr>
<tr><td></td><td>○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令和６年２月に策定し、令和６年４月より運用を開始しました。</td><td>○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。</td><td></td><td>○電話チャネルに関して、年金事務所のＩＶＲ（自動音声案内装置）設定の標準モデルを令和６年２月に策定し、令和６年４月より運用を開始した。</td></tr>
<tr><td>(2) 年金相談センターでの相談
①　お客様の利便性の向上及び相談員の品質向上による質の高い相談サービスの提供のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。</td><td>(2) 年金相談センターでの相談
○年金相談センター(オフィス)での相談について、全国社会保険労務士会連合会と連携し、日本年金機構より講師を派遣し相談員に対して実務を中心とした年金制度改正の内容や、事務処理等に係る研修を行い、相談員の質の向上を図りました。
【令和５年度の街角の年金相談センターによる相談件数：709,159 件】</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><td>○年金相談センターでの相談について、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図ることにより、お客様の利便性向上、相談員の品質向上が図られ、質の高い相談サービスの提供が行われたか。</td><td>○全国社会保険労務士会連合会と連携し、日本年金機構より講師を派遣し相談員に対して実務を中心とした年金制度改正の内容や、事務処理等に係る研修を行い、相談員の質の向上を図った。</td></tr>
<tr><td>②　お客様の利便性や年金事務所等の適正配置による影響等を踏まえ、年金相談センター（オフィス）の適正配置等の見直しを進める。</td><td>○立地や設備面でのお客様の利便性向上を目的として、令和５年８月に街角の年金相談センター鳥栖を移転しました。</td><td>○お客様の利便性を考慮し街角の年金相談センターの移転を行いました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(3) コールセンターでの相談
令和４年度の実績を踏まえ、次の施策を実施し、応答率 70%以上を維持するとともに、更なるサービスの質の向上を図る。</td><td>(3) コールセンターでの相談
○令和５年度については、インターネットへの誘導等による入電数の削減やこまめな入電調整、コールセンター間の協力連携体制の強化、オペレーターへの研修強化等の取組を行った結果、全ダイヤル合計の応答率は、76.8%（対前年度比：＋3.8%）となり、年度目標である70%を超える水準を維持するとともに、ねんきんダイヤルの応答率も72.6%（対前年度比：＋8.6%）となりました。
また、令和５年６月の統合通知書（年金額改定通知書・年金振込通知書）や９月の扶養親族等申告書等の各種通知書の発送の集中、令和５年１月からの老齢年金ターンアラウンド請求書の発送件数の増加に対しては、オペレーターの配置席数を増席するとともに、各種通知書に特化した研修を適宜実施する等により、お客様へのサービスの質の向上を図りました。
（コールセンター全体（※）の応答状況【令和６年３月末時点】）
<table><tr><th>年　度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>8,962,327件</td><td>8,634,029件</td></tr></table></td><td>○令和５年度は、インターネットへの誘導等による入電数の削減やこまめな入電調整、コールセンター間の協力連携体制の強化、オペレーターへの研修強化等により、全ダイヤル合計の応答率は 76.8%（対前年度比＋3.8%）となり、年度目標応答率を達成するとともに、ねんきんダイヤルの応答率も 72.6%（対前年度比＋8.6%）となりました。</td><td>○コールセンターでの相談について、コールセンター業務の効率化、入電数の削減及び平準化、応答品質の向上等に取り組み、応答率 70%以上を維持するとともに、更なるサービスの質の向上が図られたか。</td><td>○インターネットへの誘導等による入電数の削減や、コールセンター間の協力連携体制の強化、オペレーターへの研修強化等の取組を行い、全ダイヤル合計の応答率は、76.8%（対前年度比：＋3.8%）となり、年度目標である 70%を超える水準を維持。</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	<table><tr><td>応答呼数</td><td>6,540,936件</td><td>6,632,698件</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>応答率</td><td>73.0%</td><td>76.8%</td><td>＋3.8%</td></tr></table> （※）「ねんきんダイヤル」、「老齢年金請求者専用フリーダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」、「予約受付専用ダイヤル」、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」等			
①　コールセンター業務の効率化施策 ア　お客様ニーズに応えるため、相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備することに加え、コールセンター間の協力連携体制を密にすることで、機動的かつ効率的な運営を維持する。 　また、各種通知書等の発送が集中する期間においても、コールセンター体制の整備等を通じて、お客様への十分な説明を図る。	①　コールセンター業務の効率化施策 ○多様なお客様ニーズにお応えするため、「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル（国民年金・厚生年金保険・市区町村別）」等、相談目的別・内容別のコールセンターを維持・整備し、効率的な運営に取り組みました。 また、令和６年能登半島地震により被害を受けたお客様へは、「被災者専用フリーダイヤル」を活用し、迅速な対応に努めました。 ○特に入電が増加する扶養親族等申告書や源泉徴収票等の各種通知書の発送時期については、こまめな入電調整やコールセンター間の協力連携体制や受電体制の強化等により、安定した応答率の確保に努めました。 ○令和５年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することに伴い、令和５年１月から老齢年金ターンアラウンド請求書の発送件数が増加しましたが、オペレーターのスキルや充足率の向上、第３コールセンターの増席等により、応答呼数の増加を図りました。	○目的別専用ダイヤルの維持・整備等により、お客様のニーズに合致した効率的なコールセンター運営に取り組むとともに、コールセンター間の協力連携体制の強化等により高い応答率の確保に努めました。		○相談目的別・内容別のコールセンターを維持・整備し、効率的な運営に取り組んだ。また、令和６年能登半島地震により被害を受けたお客様へ、「被災者専用フリーダイヤル」を活用し、迅速な対応に努めた。
イ　インターネットからの来訪相談予約の対象範囲拡大を踏まえ、予約受付専用ダイヤルの体制整備等について検討を行う。	○インターネット予約の対象が遺族年金及び障害年金請求者へ拡大されたことにより、予約受付専用ダイヤルの入電件数の減少が見込まれることから、令和６年４月からの予約受付専用ダイヤルの次期契約より、予約受付対応業務に加え、新たに老齢年金請求者専用フリーダイヤルの電話相談業務も行う契約内容に見直しを行いました。	○インターネットからの来訪相談予約の対象範囲拡大により、予約受付専用ダイヤルの入電件数の減少が見込まれることから、予約受付専用ダイヤルの次期契約の業務内容の見直しを行いました。		
②　入電数の削減及び平準化 ア　相談内容の分析を行い、ホームページの年金Ｑ＆Ａやチャットボットの掲載内容の改善を図る。（Ⅰ－８(1)①参照）	②　入電数の削減及び平準化 ○相談内容の傾向を分析し、ホームページにおいて、ねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けＱ＆Ａを探しやすくする等の掲載方法やレイアウトの改善を行うとともに、チャットボットの掲載内容を充実させ、入電数の削減及び平準化を図りました。また、インターネット予約の遺族年金及び障害年金請求者への対象範囲拡大に伴い、予約受付専用ダイヤルのオペレーターへ繋ぐまでのお客様の待ち時間や時間外の音声ガイダンスにインターネット予約の対象範囲拡大に関する内容を盛り込み、入電数の削減に努めました。	○ホームページにおいて、ねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けＱ＆Ａを探しやすくする等の掲載方法等の改善や掲載内容の充実により、入電数の削減及び平準化を図りました。また、予約受付専用ダイヤルの音声ガイダンスを見直すことで、入電数の削減に努めました。 ○統合通知書等の発送の分散化により、入電数の平準化が図られました。		○ホームページに、ねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けＱ＆Ａを探しやすくする等の改善を行った。またチャットボットの掲載内容を充実させ、入電数の削減及び平準化を図った。 ○予約受付専用ダイヤルの音声ガイダンスにインターネット予約の対象範囲拡大に関する内容を盛り込み、入電数の削減に努めた。
イ　引き続き、各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化により、入電数の平準化を図る。	○老齢年金ターンアラウンド請求書や統合通知書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票等の発送の分散化により、入電数の平準化を行いました。			
③　応答品質の向上施策 ア　相談内容やお客様の声の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーター向けＱ＆Ａ等の充実を図るとともに、オペレーターの応答スキル向上に効果が高いモニタリングを実施する。	③　応答品質の向上施策 ○応答品質向上のため、全コールセンター統一のエスカレーション対応フローを構築し、相談内容やお客様の声の分析を強化するとともに、オペレーターへの個別指導の状況を適切に把握・管理する仕組みを整備しました。 また、共有すべき事例についてオペレーターに迅速に周知徹底を図るとともに、照会の多い事項についてオペレーター向けＱ＆Ａの充実を図りました。 更に、オペレーターの応答スキル向上のため、効果が高いモニタリングとなるよう、モニタリングシートの見直しを行ったことで、応答品質に関する評価基準を	○全コールセンター統一のエスカレーション対応フローの構築やオペレーター向けＱ＆Ａの充実、効果的なモニタリングの実施により、応答品質の向上を図りました。		○全コールセンター統一のエスカレーション対応フローを構築し、相談内容やお客様の声の分析強化、オペレーターへの個別指導の状況を把握・管理する仕組みを整備した。ま

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>分かりやすくしました。</td><td></td><td></td><td>た、照会の多い事項についてオペレーター向けＱ＆Ａの充実を図った。更に、効果が高いモニタリングとなるよう、モニタリングシートの見直しを行い、応答品質に関する評価基準を分かりやすくした。</td></tr>
<tr><td>イ　お客様満足度調査を実施し、結果のフィードバックを行うことで、評価が低い項目について改善を図る。</td><td>〇コールセンターにおける応答品質向上のため、お客様満足度調査を行いました。
また、昨年度の実施結果については、オペレーターごとの評価結果を分析、委託事業者に情報提供し、個別指導や研修に活用することで、応答品質の向上に努めました。</td><td>〇応答品質向上のため、お客様満足度調査を実施しました。</td><td></td><td>〇お客様満足度調査を行い、オペレーターごとの評価結果を分析、委託事業者に情報提供し、個別指導や研修に活用することで、応答品質の向上に努めた。</td></tr>
<tr><td>④　マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）
引き続き、年金事務所、コールセンター及び市区町村において、10か国語による通訳サービスの提供を行う。
また、令和４年度の利用状況や年金事務所等からの意見・要望を踏まえ、必要に応じ、対応言語数等の見直しについて検討を行う。</td><td>④　マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）
〇年金事務所及びコールセンター、市区町村において、外国語による対応が必要なお客様から相談を受けた場合に、10か国語（※）に対応した「マルチランゲージサービス（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た。
また、令和５年10月からは、利用件数が多い英語について、夜間延長日と第２土曜日の通訳サービスの提供を開始しました。
なお、利用する市区町村は令和６年３月末時点で672市区町村となっています。
（※）　英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、インドネシア語、ネパール語
【マルチランゲージサービス利用状況】（令和６年３月末時点）
<table><tr><th>年　度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td>利用件数</td><td>5,784件</td><td>6,406件</td></tr></table></td><td>〇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、令和５年度の利用件数は 6,406 件となり、外国人の入国者数の増加に伴い、令和４年度よりも多くの利用がありました。</td><td></td><td>〇年金事務所及びコールセンター、市区町村に 10 か国語（※）に対応した「マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）」を提供し、6,406 件の利用があった。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</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</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td>(1) 分かりやすい情報提供の推進
① ホームページの活用
お客様への正確な情報提供と、より分かりやすく利用しやすいホームページの実現のため、厚生労働省とも連携しつつ、引き続き次のような改善・充実に取り組む。
ア 情報提供機能
・ 各種通知の発送や新たなサービスの提供開始に合わせたトップページへの画像設置（キービジュアル）により、時宜に応じお客様にお伝えしたい情報へと誘導する。
・ 各種通知やリーフレットへの二次元コードの掲載を通してホームページへの誘導を促進し、お客様の疑問解決に役立つ情報を提供するとともに、ホームページの利用機会拡大を図る。
・ ＳＮＳを活用した情報発信について、より工夫した内容の発信を行うとともに、引き続きその多様化を検討する。

イ 情報照会機能
・ お客様の疑問がすぐに解決できるようチャットボットの拡充、Ｑ＆Ａの改善及び動画の掲載を推進する。
・ お客様が求める情報へとより辿り着きやすくなるよう、お客様等からのご意見・ご要望やアクセス状況等を分析し、継続した改善を図る。
・ 障害のある方や高齢者に向けた掲載内容の改善・充実とともに、外国人にも分かりやすく利用しやすいホームページを目指し組織横断的に改善・充実を図る。</td><td>(1) 分かりやすい情報提供の推進
① ホームページの活用
お客様への正確な情報提供と、より分かりやすく利用しやすいホームページの実現のため、次のような改善・充実に取り組みました。
ア 情報提供機能
〇社会保険料（国民年金保険料）控除証明書をはじめとする各種通知の発送や、扶養親族等申告書の電子申請をはじめとする新たなサービスの提供開始に合わせて、トップページへの画像設置（キービジュアル）を行い、時宜に応じお客様にお伝えしたい情報へと誘導しました。
〇毎年６月に送付する年金の統合通知書 （改定通知書と振込通知書が一体となった通知書）や、被用者保険の適用拡大に関するガイドブック等への二次元コードの掲載を通して、ホームページへの誘導を促進し、お客様の疑問解決に役立つ情報の提供とホームページの利用機会拡大を推進しました（令和５年度新規掲載 25 件、総掲載件数 112 件）。
〇機構公式Ｘ（旧 Twitter）による情報発信を進めるとともに（総発信件数 341 件、前年同期比＋８件）、画像や動画を添付した投稿を増やす取組も継続し（129 件発信、総発信件数の約４割）、令和５年度末までにフォロワー数約 79,100 人（前年同期比＋4,400 人）に到達しました。
また、従来各種Ｗｅｂサイトに掲載していたインターネット広告について、閲覧機会の拡大を目的として、新たにＬＩＮＥへの広告掲載を実現しました。

イ 情報照会機能
〇年金生活者支援給付金に関するチャットボット、扶養親族等申告書の電子申請に関する動画等を新たに開設・掲載しました。
チャットボットの総利用件数約 52.5 万件、各種動画の再生回数約 136.1 万回と、多くのお客様に利用いただきました。
【チャットボットの種類及び利用状況】
<table><tr><th>項番</th><th>チャットボットの種類</th><th>年間利用件数</th><th>（参考）
令和４年度利用件数</th></tr><tr><td>1</td><td>ねんきんネット</td><td>116,497 件</td><td>81,871 件</td></tr><tr><td>2</td><td>扶養親族等申告書</td><td>86,116 件</td><td>69,806 件</td></tr><tr><td>3</td><td>控除証明書</td><td>63,880 件</td><td>56,923 件</td></tr><tr><td>4</td><td>電子申請</td><td>48,406 件</td><td>47,129 件</td></tr><tr><td>5</td><td>年金相談のインターネット予約</td><td>70,050 件</td><td>32,992 件</td></tr><tr><td>6</td><td>源泉徴収票</td><td>27,939 件</td><td>25,071 件</td></tr><tr><td>7</td><td>年金額改定／年金振込通知書</td><td>74,515 件</td><td>24,869 件</td></tr><tr><td>8</td><td>算定基礎届（定時決定）</td><td>14,053 件</td><td>6,422 件</td></tr><tr><td>9</td><td>新型コロナウイルス社会保険料</td><td>1,815 件</td><td>2,138 件</td></tr><tr><td>10</td><td>短時間労働者の適用拡大（※１）</td><td>17 件</td><td>3,455 件</td></tr><tr><td>11</td><td>海外居住者の方（※２）</td><td>12,163 件</td><td>－</td></tr><tr><td>12</td><td>年金生活者支援給付金（※２）</td><td>9,377 件</td><td>－</td></tr></table></td><td>〇各種通知の発送をはじめお客様にお伝えしたい情報へと誘導を図るためトップページへの画像設置を推進しました。
〇各種通知等への二次元コードの掲載を進め（令和５年度新規掲載 25 種類）、お客様の疑問解決に役立つ情報の提供とホームページの利用機会拡大を推進しました。
〇機構公式Ｘ（旧 Twitter）にて 341 件の発信を行ったほか、画像や動画を添付した投稿を増やし、令和５年度末までにフォロワー数 79,100 人（前年同期比＋4,400 人）に到達しました。また、新たにＬＩＮＥへの広告掲載を実現しました。
〇チャットボットの総利用件数約 52.5 万件（前年同期比＋17.4 万件）、各種動画の再生回数約 136.1 万回（前年同期比＋74.3 万回）と、多くのお客様に利用いただきました。</td><td>〇分かりやすい情報提供の推進に取り組んだか。</td><td>〇ホームページを活用し、新たなサービスの提供開始に合わせ、トップページへの画像設置（キービジュアル）を行い、時宜に応じお客様にお伝えしたい情報へと誘導した。
〇年金の統合通知書や、被用者保険の適用拡大に関するガイドブック等へ二次元コードを掲載し、ホームページへの誘導を促進し、お客様の疑問解決に役立つ情報の提供とホームページの利用機会拡大を推進した。
〇機構公式Ｘ（旧 Twitter）により 341 件の情報発信を進めるとともに、画像や動画を添付した投稿を 129 件に増やすなどの取組により、令和５年度末のフォロワー数約 79,100 人（前年同期比＋4,400 人）に到達した。

〇年金生活者支援給付金に関するチャットボット、扶養親族等申告書の電子申請に関する動画等を新たに開設・掲載。チャットボット利用件数約 52.5 万件、各種動画の再生回数約 136.1 万回と、多くのお客様に利用いただいた。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>合計</td><td></td><td>524,828 件</td><td>350,676 件</td></tr>
</table>
（※１）令和５年４月３日閉鎖
（※２）令和５年度新規開設
〇昨年度に続き、最終更新から一定期間が経過したＱ＆Ａを対象とした、正確性と分かりやすさの観点からの点検作業を進め、対象件数 364 件のうち昨年度末時点における点検未了分 24 件の修正・削除を完了しました。

〇お客様の声などのご意見・ご要望等の分析を踏まえた改善の一環として、電子申請関連ページについて、情報の区分や見出し等を見直しました（令和５年 10 月）。
こうした見直しを行ったこともあり、当該ページへのアクセス件数が前年同時期と比較して増加しました。
【電子申請関連ページ　アクセス数の推移】
<table>
<tr><th colspan="2">改善前</th><th colspan="2">改善後</th></tr>
<tr><td>令和４年 11 月</td><td>令和４年 12 月</td><td>令和５年 11 月</td><td>令和５年 12 月</td></tr>
<tr><td>30.1 万件</td><td>43.8 万件</td><td>36.1 万件</td><td>55.0 万件</td></tr>
</table>
〇音声読み上げ機能や文字サイズ調整機能の搭載等、引き続きウェブアクセシビリティ基準への準拠を達成しました。また、多言語により年金制度を説明した記事に加え、平易な日本語で説明した記事を新たに設け、外国人にも分かりやすく利用しやすいホームページを目指す取組を進めました。

〇これらの取組もあり、令和５年度のホームページの総アクセス数は２億 3,511 万件となり、令和４年度に比べて 2.6%の増となりました。
【ホームページの総アクセス数の推移】
<table>
<tr><td></td><td>令和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>２億 1,710 万件</td><td>２億 2,922 万件</td><td>２億 3,511 万件</td></tr>
<tr><td>対前年度比</td><td>＋4.1%</td><td>＋5.6%</td><td>＋2.6%</td></tr>
</table>
② 「ねんきんネット」の拡充

ア 利用者の拡大
〇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。
〇取組に当たっては、マイナポータル経由での「ねんきんネット」の利用者の拡大に取り組むこととし、これまで開始した各種サービス（国民年金保険料免除等の簡易な電子申請、各種通知書の電子送付サービス等）の利用対象となるお客様を中心にしつつ、本部、年金事務所それぞれにおいて各種機会を捉えた利用勧奨を</td><td>〇最終更新から一定期間が経過したＱ＆Ａのうち 24 件について正確性と分かりやすさの観点から修正や削除を行いました。
〇お客様が求める情報へとより容易に辿り着きやすくなるよう、電子申請関連ページの見直しを行った結果、アクセス数が増加しました。
〇引き続きウェブアクセシビリティ基準への準拠を達成したほか、外国人にも分かりやすく利用しやすいホームページを実現するため、平易な日本語で説明した記事の新設等、改善・充実を進めました。
〇令和５年度のホームページの総アクセス数は２億 3,511 万件（前年度比＋2.6%）となりました。</td><td></td><td>〇電子申請関連ページについて、情報の区分や見出し等を見直したことにより、アクセス件数が前年同時期と比較して増加した。
〇音声読み上げ機能や文字サイズ調整機能の搭載等、ウェブアクセシビリティ基準への準拠を達成した。また、多言語により年金制度を説明した記事に加え、平易な日本語で説明した記事を新たに設け、外国人にも分かりやすく利用しやすいホームページを目指して取組を進めた。
〇前記の取組等により、令和５年度のホームページの総アクセス数は２億 3,511 万件となり、令和４年度に比べて 2.6%の増となった。</td></tr>
<tr><td>② 「ねんきんネット」の拡充
「ねんきんネット」については、従来の年金記録の確認や年金見込額試算に係る機能に加え、簡易な電子申請対象届書の拡大を図るなどそれぞれのお客様の実情に応じたサービス・機能を拡充することで、お客様の利便性向上と利用の拡大に取り組む。
ア 利用者の拡大
マイナンバーカード・マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携を前提として、国民年金保険料免除等の簡易な電子申請や、社会保険料（国民年金保険料）控除証明書、公的年金等の源泉徴収票の電子送付を開始したことを踏</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>まえ、当該サービスの利用対象となるお客様を中心としつつ、「ねんきんネット」利用者の拡大に向け各種機会を活用した周知・広報を行う。
・　サービスの利用対象となるお客様に送付する文書（国民年金保険料納付書、控除証明書等）に当該サービスに関する案内を記載する。
・　マイナポータル開設者や「ねんきんネット」利用者のうち、サービスの利用対象となるお客様に対して、マイナポータルのお知らせ機能や「ねんきんネット」のメール機能を活用した周知・利用勧奨を行う。
・　年金事務所に来所するお客様の相談内容に応じて、「ねんきんネット」のサービスの説明を行い、利用勧奨を行う。
・　年金セミナーやハローワーク説明会等において、「ねんきんネット」のサービスの周知・利用勧奨を行う。
・　機構ホームページに「ねんきんネット」のサービス・利用方法に関する記事・動画を掲載する。</td>
<td>実施しました。
○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）
・サービスの利用対象となるお客様に送付する文書（国民年金保険料納付書、控除証明書等）に案内文を掲載
・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を実施
・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
・「ねんきんネット」で利用可能な扶養親族等申告書の簡易な電子申請サービス・利用方法に関する記事・動画を機構ホームページに掲載
（年金事務所の取組）
・窓口対応時等において、リーフレットを用いた各種サービスに係る説明及び利用勧奨
・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</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。</td>
<td></td>
<td>○マイナポータル経由での「ねんきんネット」の利用者の拡大に取り組んだ結果、「ねんきんネット」利用者数は令和６年３月末で 1,098 万人となり、令和４年度末と比較して 190 万人増加した。また、上記利用者のうちマイナポータル経由での利用者も前年度の約２倍となる 461 万人と大幅に増加した。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>（電子版ねんきん定期便（ペーパーレス）の推進）
○「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
○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>○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>
<td></td>
<td>○電子版ねんきん定期便のメリットの周知等により、電子版ねんきん定期便の登録件数は 353 万人となり、令和４年度末と比較し 93 万人増加した。（令和元年度末時点と比較し 256 万人増）

○上記の取組により、「ねんきんネット」の利用者の拡大に取り組んだ。</td>
</tr>
<tr>
<td>イ　サービス・機能の拡充
お客様への情報提供や利便性向</td>
<td>イ　サービス・機能の拡充
※取組状況については、Ⅱ－４(1)に記載。</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
上を図るため、以下の取組を行う。 ・　扶養親族等申告書や老齢年金請求書について、既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示させることで、お客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請を行う機能を構築する。（Ⅰ－５(5)①、Ⅱ－４(1)①イ（ｖ）参照） ・　納付書がなくても国民年金保険料を納付できる仕組みや口座振替手続の簡易な電子申請を可能とする仕組みを構築する。（Ⅱ－４(1)①イ（ｉ）参照） ・　遠隔地等の相談対応について、オンラインによる文書相談のシステム開発に着手する。（Ⅰ－７参照） ・　電子送付する通知書等の拡大を検討する。（Ⅱ－４(1)①イ（iii）参照） ・　年金見込額試算のレイアウトの見直し等、お客様からのご意見・ご要望を踏まえた機能改善に着手する。（Ⅱ－４(1)①イ（ⅳ）参照） ・　「ねんきんネット」のメール機能（お知らせ機能）を活用し、それぞれのお客様の実情に応じた情報（制度、手続等の案内）を定期的に提供する仕組みを構築する。				
③　ねんきん定期便による情報提供 ア　ねんきん定期便の紙面を活用し、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行う。特に年金の繰下げ制度について、より丁寧な情報提供を行う。 イ　ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して電子版ねんきん定期便への切替を周知する。 ウ　ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様の状況に応じたお知らせや勧奨等を行う。	③　ねんきん定期便による情報提供 〇ねんきん定期便の紙面を活用し、加入実績に応じた年金額等について、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行いました。また、受給を遅らせた場合の年金額等について、より丁寧な情報提供を行いました。 〇ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄等を使用し、電子版ねんきん定期便への切替について、周知を行いました。 ※電子版ねんきん定期便（ペーパーレス）の推進については、②アに記載。 〇ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用して以下の勧奨等を行いました。 ・未統合記録の解明に向けた対応として、「ねんきん特別便（名寄せ便）」、「年金記録の確認のお知らせ（黄色便）」の未回答者への回答勧奨 ・「ねんきんネット」ＩＤ保有者に電子版ねんきん定期便への切替え勧奨 ・「ねんきんネット」とマイナポータルの連携に関する周知	〇ねんきん定期便において、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行いました。特に年金の繰下げ制度について、より丁寧な情報提供を行いました。		〇ねんきん定期便の紙面を活用して図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行い、年金の繰下げ制度を利用した場合の年金額を記載するなど、丁寧な情報提供を行った。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>④　年金関係の各種情報提供
年金額改定通知（年金振込通知）書等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様の属性に応じた、また、時宜を捉えた必要な年金関係の各種情報を限られた紙面で提供する。</td>
<td>④　年金関係の各種情報提供
〇目の不自由なお客様への情報提供の充実を図るため、以下の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行いました。
・年金生活者支援給付金請求書
・年金振込通知書
・扶養親族等申告書
・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書
・源泉徴収票
・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
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。
〇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。
〇年金振込通知書（10 月定期支払分）の紙面を活用し、年金生活者支援給付金制度、在職定時改定制度の周知を図りました。</td>
<td>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>
<td></td>
<td>〇各種個人向け文書送付の機会を活用し、お客様の属性に応じて、機会や時節を捉えて年金関係の各種情報提供を行った。
〇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行い、目の不自由なお客様への情報提供の充実を図った。
〇お客様の属性に応じて、文書送付の機会を活用し、チラシを同封するなど、各種情報提供を実施した。</td>
</tr>
<tr>
<td>(2) 公的年金制度に対する理解の促進
年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において、年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、広報については、機構ホームページ等を活用した情報提供を積極的に行う。
①　年金セミナー、年金制度説明会等の充実
ア　年金セミナー等の実施
・　制度改正を含む公的年金制度の理解を一層深めるため、教育関係機関や企業等における年金セミナー及び年金制度説明会の実施結果を検証し、実施内容の充実を図るとともに、参加者の一層の拡大を図る。
・　特に、適正な届出の励行に向け、事業所担当者に対する制度・事務手続説明会の充実を図る。</td>
<td>(2) 公的年金制度に対する理解の促進
①　年金セミナー、年金制度説明会等の充実
ア　年金セミナー等の実施
〇教育関係機関における年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会については、各相手先機関のニーズや環境に応じて、対面形式に加え、以下の方法により開催しました。
・非対面形式：Ｗｅｂ会議ツールを利用して講師と受講者をオンラインで結び、モニターを通じてセミナー等を実施
・ＤＶＤ提供形式：年金制度を紹介する年金セミナー用動画（ＤＶＤ）を配付し、動画の視聴を案内（感想や要望についてアンケート回答を依頼）
また、制度説明会については、事業所担当者に対して、届出適正化の推進を目的に「短時間労働者適用拡大に関する説明」や「届出における誤りの多い事例」をテーマとした説明会を実施するなど、説明会の充実を図りました。
【年金セミナー及び年金制度説明会実施状況】
<table>
<tr><th>取組</th><th>対象機関</th><th>対象者</th><th>開催回数</th></tr>
<tr><td>年金セミナー</td><td>教育機関（大学・高校等）</td><td>学生・生徒・教員</td><td>3,156回（前年3,488回）
うち、
・対面型回数2,697回（前年2,778回）
・非対面型回数333回（前年466回）
［相手先機関数1,449機関］（※）
・DVD提供形式回数126回（前年244回）</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>参加者数　164,105人</td></tr>
<tr><td>制度説明会</td><td>事業所・自治会等</td><td>従業員・地域住民等</td><td>1,965回（前年3,694回）
うち、
・対面型回数1,703回（前年1,969回）</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナー及び企業や自治会等を対象とした年金制度説明会について、対面形式に加え、Ｗｅｂ会議ツールを利用した非対面型による実施やＤＶＤによる動画の提供なども取り入れ、実施内容の充実を図り、参加者の一層の拡大に繋げました。
特に、制度説明会については、事業所担当者に対して届出適正化の推進を目的に、短時間労働者の適用拡大や届出における誤りの多い事例をテーマとした説明会を実施し、制度・事務手続説明会の充実を図りました。</td>
<td>〇公的年金制度に対する理解の促進に取り組んだか。</td>
<td>〇年金セミナー及び年金制度説明会について、各相手先機関のニーズや環境に応じて、対面形式に加え、Ｗｅｂ会議ツールの利用、年金セミナー用動画（ＤＶＤ）を配付する等の方法により実施した。年金セミナーは 3,156 回開催し、164,105 人が参加。年金制度説明会は 1,965 回開催し、82,324 人が参加。
〇事業所担当者に対し、届出適正化の推進を目的に「短時間労働者適用拡大に関する説明」や「届出における誤りの多い事例」をテーマとした説明会を実施するなど、説明会の充実を図った。</td>
</tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	・非対面型回数262回（前年1,725回） ［相手先機関数5,838機関］（※） 参加者数　82,324人 （※）非対面型は、同時に複数の相手先機関を対象に実施			
イ　質の向上 ・　厚生労働省と連携しつつ年金セミナーや年金制度説明会等で使用する教材を整備し、受講者に応じたセミナー等の質の更なる向上を目指す。 　また、各種制度に特化した説明動画の作成を進める。 ・　若手職員を中心とした講師の育成を推進するため、講師を養成するための施策を検討・実施する。	イ　質の向上 ○厚生労働省と連携し、受講者から要望のあった「子育て支援」や「年金の繰下げ受給」など制度改正事項をテーマとした資料を作成するとともに、併せて具体的な届書の書き方など手続方法を資料に記載することで、資料の充実や質の向上を図りました。 また、子育て支援に係る厚生年金保険制度の説明動画を新たに作成し、機構ホームページに掲載しました。 ○若手職員を中心とした講師の育成を推進するため、上期にオンラインで行う年金セミナー等に必要なスキルや留意点をテーマとした研修を実施し、下期には対面で行う年金セミナー等でのプレゼンテーションスキル向上を目的とした研修を実施しました。	○年金セミナー等で活用する資料を作成し、資料内容の充実及び質の向上を図りました。 また、子育て支援に係る厚生年金保険制度の説明動画を新たに作成し、機構ホームページに掲載しました。 ○年金セミナー等の質の向上に向けて研修を実施し、若手職員を中心とした講師の育成に努めました。		○「子育て支援」や「年金の繰下げ受給」など制度改正事項をテーマとした資料を作成。併せて具体的な届書の書き方など手続方法を資料に記載すし、資料の充実や質の向上を図った。また、子育て支援に係る厚生年金保険制度の説明動画を新たに作成し、機構ホームページに掲載した。
②　年金委員に対する活動支援の強化 ア　年金委員活動の活性化の取組 　年金委員の活動に必要な情報を本部からタイムリーに発信するとともに、年金委員研修の実施内容の充実を図る。また、地域型年金委員については、拠点ごとに連絡会を開催し、組織的活動の活性化を図る。	②　年金委員に対する活動支援の強化 ア　年金委員活動の活性化の取組 ○年金委員の活動に必要な情報について、本部においては、機構ホームページの「年金委員専用ページ」を通じて、年金委員活動に必要な情報を毎月発信するとともに、全国の年金事務所においては、対面やＷｅｂ会議ツールによる手法により、以下の取組を実施しました。 ・職域型年金委員向けには、委員から要望の多かった「子育て支援制度」に係る年金制度改正や事務手続等の内容を中心とした年金委員研修会を実施し、研修の充実を図りました。 ・地域型年金委員に対しては、都道府県単位と拠点単位で連絡会を開催し、年金委員と年金事務所間の情報共有、活動依頼、支援事業の伝達及び年金委員相互間の情報共有を図る取組を実施しました。 ○令和５年 11 月に実施した全国年金委員研修は、従来より実施しているテレビ会議システム及びＷｅｂ会議ツールによる非対面型に加えて、東京への参集による対面型を併用して研修を受講いただく形式により、全国で 8,435 名（前年 6,539 名）の方に参加いただきました。 ○年金委員活動において顕著な功績が認められた年金委員の中から、厚生労働大臣表彰、日本年金機構理事長表彰、理事表彰の対象者を選定し、ねんきん月間に表彰を行いました（令和５年 11 月）。	○本部においては、、機構ホームページを通じて必要な情報発信を行うとともに、全国の年金事務所においては、年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施しました。 また、全国年金委員研修の開催方式をテレビ会議システム及びＷｅｂ会議ツールによる非対面型に加えて、東京への参集による対面型を併用し、8,435 名の方に参加いただきました。		○全国年金委員研修について、テレビ会議システム及びＷｅｂ会議ツールを利用した参加者と、東京へ参集し受講したいただいた参加者を合わせ、全国で 8,435 名（前年 6,539 名）の方が参加した。
イ　委嘱拡大の取組 　企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化するとともに、機構ホームページ等を活用して年金委員制度や活動内容を積極的に広報し、新たな年金委員の委嘱数拡大を図る。	イ　委嘱拡大の取組 ○年金委員の委嘱拡大については、市区町村向け情報誌や機構ホームページ等を活用して、年金委員制度や活動内容を広報するとともに、電話や文書による委嘱勧奨活動の強化により、職域型年金委員及び地域型年金委員ともに委嘱数を拡大しました。 ・職域型年金委員数：130,447 人（令和６年３月末）（令和５年３月末：126,640 人） ・地域型年金委員数：8,697 人（令和６年３月末）（令和５年３月末：8,087 人）	○年金委員制度や活動内容の広報及び電話や文書による委嘱勧奨活動の強化により、全体として委嘱数を拡大することができました。		○市区町村向け情報誌や機構ホームページ等を活用して、年金委員制度や活動内容を広報したほか、電話や文書による委嘱勧奨活動を強化し、職域型年金委員 130,447 人、地域型年金委員 8,697 人と委嘱数を拡大した。
③　「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実 　「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、公的年金制度の周知・啓発につながる各種事業を集中的に実施する	③　「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実 ○「ねんきん月間」及び「年金の日」に合わせ、全国の年金事務所において、地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）や企業等に出向き、またはＷｅｂ会議ツールを活用して、公的年金制度の周知活動（年金セミナー（416 回）、年金制度説明会（187 回））を行いました。	○「ねんきん月間」及び「年金の日」に合わせ、年金セミナーや年金制度説明会等を実施し、公的年金制度の周知・啓		○「ねんきん月間」及び「年金の日」に合わせ、年金セミナーや年金制度説明会を実施したほか、「わたしと年金」エ

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
ことで、公的年金制度への理解を深める。	また、本部においては、「わたしと年金」エッセイ朗読動画を作成の上、機構ホームページに掲載するとともに、11 月の「ねんきん月間」中は、機構公式Ｘ（旧 Twitter）を積極的に活用し、年金制度の基本事項について発信しました。	発を行いました。 また、「わたしと年金」エッセイ朗読動画を作成の上、機構ホームページに掲載するとともに、機構公式Ｘ（旧 Twitter）を活用し、年金制度の基本事項について発信を行いました。		ッセイ朗読動画を作成し機構ホームページに掲載。「ねんきん月間」中は毎日、機構公式Ｘ（旧 Twitter）を積極的に活用し、年金制度の基本事項について発信した。
	○厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会、全国都道府県教育委員会連合会の４組織の後援のもと、「わたしと年金」エッセイ募集の取組を行いました。 令和５年度においては、1,609 人（令和４年度：2,008 人）から応募があり、厚生労働大臣賞、日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品を選定し、表彰を行いました。	○「わたしと年金」エッセイを募集し、厚生労働大臣表彰等を行い、公的年金制度の周知・啓発を行いました。		○「わたしと年金」エッセイを募集し、厚生労働大臣表彰等を行った。
④　関係団体との連携 市区町村、官公庁、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の各団体と連携し、効果的な普及・啓発活動を推進する。	④　関係団体との連携 ○地域に根ざした年金制度の普及・啓発を推進するため、例年、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会、ハローワーク等）と連携して地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、委員の皆様へ事業の取組状況等の報告を行った上で、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。	○地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、委員の皆様へ事業の取組状況等の報告及び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。		
(3) お客様サービスの向上 ①　「お客様へのお約束 10 か条」の実現 お客様へのサービスの具体的目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」の実現に向けた取組を具体的に進め、その達成状況等について、毎年度、年次報告書（アニュアルレポート）において分かりやすく周知・広報する。	(3) お客様サービスの向上 ①　「お客様へのお約束 10 か条」の実現 ○拠点長が、自拠点内のサービス実施状況を毎月チェックし改善に努めるとともに、本部においては、サービス巡回指導時に必要に応じて改善指導を行いました。 また、年次報告書（アニュアルレポート）（以下「アニュアルレポート」という。）に「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況等を掲載しました。	○拠点長による事務所内チェック及び本部職員による改善指導を実施して「お客様へのお約束 10 か条」の実現に努め、アニュアルレポートに達成状況等を掲載しました。	○お客様サービスの向上に取り組んだか。	○拠点長による事務所内チェック及び本部職員による改善指導を実施した。
②　ＣＳ（お客様満足）意識向上の取組 ・　引き続き「サービス推進の手引き」を基本とした研修や接遇・マナー動画の提供により、役職員のＣＳ意識の向上を図る。 ・　全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施し、個別の課題の把握に努めるとともに、実地による改善指導やフォロー研修を実施する。 ・　役職員のモチベーション向上のため、ＣＳ向上に向けた取組状況の評価を実施するとともに、窓口対応における職員のスキルや対応	②　ＣＳ（お客様満足）意識向上の取組 ○役職員のＣＳ意識の向上を図るため、「サービス推進の手引き」について、身だしなみの基本及びＮＧ例等を実践に即した内容に改訂しました。なお、身だしなみのＮＧ例については、イラストや写真を活用することにより、役職員に分かりやすく伝わるように見直しました（令和６年１月）。 ○新入構員研修において、お客様対応の留意点などに関する研修を実施しました。また、全職員を対象に「サービス推進の手引き」を活用した職場内ＣＳ研修を実施するとともに、昨年度作成した接遇・マナーに関する研修動画を視聴するように周知しました。 ○本部職員による無予告での「サービス巡回指導」を全ての年金事務所に対して半期ごとに実施し、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を行うとともに、「お客様満足度アンケート調査」結果等により把握した各拠点の個別課題に基づく個別指導や研修等の事後フォローを実施しました。	○「サービス推進の手引き」を改訂し、役職員に分かりやすく伝わるように見直しました。 ○新入構員向けのお客様対応研修や全職員向けの職場内ＣＳ研修等を実施し、職員のＣＳに対する意識醸成を図りました。 ○本部職員によるサービス巡回指導を全ての年金事務所に実施するとともに、特に改善が必要な年金事務所に対して個		○「サービス推進の手引き」にNG 例を記載するなど、役職員に分かりやすく伝わるように見直した。 ○新入構員向けのお客様対応研修や全職員向けの職場内ＣＳ研修等を実施し、職員のＣＳに対する意識醸成を図った。 ○本部職員によるサービス巡回指導を実施したほか、特に改善が必要な年金事務所に対して個別指導や研修等を実施し

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
力を競うコンテスト等を行うことにより、サービスレベルの更なる向上を図る。	○年金事務所におけるお客様対応のスキルアップ及びサービス改善に向けた取組の意見交換を目的に、サービス実践リーダー（※）向けの集合研修（令和５年 10 月～11 月　全国９カ所）を新たに実施しました。また窓口対応コンテストを実施し、窓口担当職員の説明や接遇スキル等を競い合うことで、サービスレベルの更なる向上を図りました。 （※）ＣＳ向上に高い意欲を持つ一般職員の中から指定する、職員の模範となるお客様対応を実践するとともに、窓口担当職員等に対する指導・助言を行う年金事務所職員。 ○令和６月４月１日に改正障害者差別解消法が施行されることを踏まえ、役職員向けの「サービス推進の手引き」の別冊『障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応』を改訂しました。また、別冊改訂に併せ、障害があるお客様に対する適切な対応を再認識する目的で、新たに「障害があるお客様対応の研修用動画」を作成、役職員に提供し、障害者対応の意識向上が図られるよう取り組みました。	別指導や研修等を実施しました。 ○お客様対応のスキルアップ等を目的に、サービス実践リーダー向けの集合研修を新たに実施するとともに、窓口対応コンテストを実施し、サービスレベルの更なる向上を図りました。 ○「サービス推進の手引き」別冊の改訂、及び研修動画の作成、役職員への提供により、法改正を踏まえた障害者対応の意識向上が図られるよう取り組みました。		た。 ○お客様対応のスキルアップ等を目的に、サービス実践リーダー向けの集合研修を新たに実施したほか、窓口対応コンテストを実施し、サービスレベルの更なる向上を図った。 ○「サービス推進の手引き」別冊の改訂、及び研修動画の作成、役職員への提供により、法改正を踏まえた障害者対応の意識向上が図られるよう取り組んだ。
③　分かりやすいお客様向け文書の作成 お客様向け文書の作成については、お客様目線で見てより分かりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」に加え、若い世代を中心とした「アンケートモニター」を活用し、お客様向け文書の作成及び改善に幅広く意見や指摘を反映させる。	③　分かりやすいお客様向け文書の作成 ○機構本部に設置した「お客様向け文書審査チーム」において、33 件のお客様向け文書の審査を行い、お客様目線で見てより分かりやすい文書となるよう改善を図りました。 特に多くのお客様にお送りする文書 11 件については、若い世代を含む「アンケートモニター」から幅広いお客様目線でのご意見やご指摘を聴取した上で「お客様向け文書モニター会議」を開催しました。会議の場ではモニターである一般の方及び文書デザイナーのご意見、ご指摘を直接聴取することにより、分かりやすい文書の作成につなげました。	○お客様向け文書の作成においては、「お客様向け文書審査チーム」、「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。		○「お客様向け文書審査チーム」による文書の審査（33 件）を実施した。特に多くのお客様にお送りする文書 11 件については、若い世代を含む「アンケートモニター」から幅広いお客様目線でのご意見やご指摘を聴取した上で「お客様向け文書モニター会議」を開催し分かりやすい文書の作成に取り組んだ。
④　お客様からの意見の収集や施策の反映等 ・　各年金事務所の「ご意見箱」、ホームページや手紙による「日本年金機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。 ・　機構のサービスに対するお客様の評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果から課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討し、実施する。 ・　運営評議会を、引き続き定期的に開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。	④　お客様からの意見の収集や施策の反映等 ○各年金事務所に設置した「ご意見箱」や、ホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナーなどから「お客様の声」の収集に努めました。 ○「お客様の声」については、「お客様対応業務システム」を活用し管理・分析を行うとともに必要な改善策について検討し、ホームページの掲載内容やお客様にお送りする文書内容をわかりやすくするなどの改善を行いました。 ○全国の年金事務所及び年金相談センター（オフィス）を対象に、「お客様満足度アンケート調査（以下、「アンケート調査」という。）」を実施しました。なお、更なるお客様サービス向上のため、令和５年６月より、アンケート調査の調査方法、調査時期及びアンケートの設問を見直しました。	○お客様のご意見等を収集し、必要な改善を行うことによりお客様のサービス向上を図りました。 ○アンケート調査を実施し、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調査を実施し、お客様サービス向上のための課題を把握・分析を実施。また、満足度の高い年金事務所の好取組の共有、満足度の低い年金事務所への個別指導や研修などを速やかに実施した。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>【令和５年度アンケート調査概要】
<table>
<tr><td></td><td>年金事務所</td><td>年金相談センター
（オフィス）</td></tr>
<tr><td>調査方法</td><td colspan="2">・来訪相談されたお客様の中から無作為に抽出し、アンケートはがきを送付</td></tr>
<tr><td>調査内容</td><td colspan="2">・来訪された際の「職員のビジネスマナーや接客態度」「窓口での説明」について「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の５段階で回答
・来訪された際の「不安や疑問の解消」について「解消した」「ほぼ解消した」「解消しなかった」の３段階で回答</td></tr>
<tr><td>調査時期</td><td>令和５年６月より毎月実施</td><td>令和５年 12 月</td></tr>
<tr><td>調査対象件数</td><td>84,460 件</td><td>9,000 件</td></tr>
<tr><td>回答件数</td><td>36,808 件
（回答率：43.6%）</td><td>4,546 件
（回答率：50.5%）</td></tr>
</table>
【令和５年度アンケート調査結果】
〇職員のビジネスマナーや接客態度
<table>
<tr><td></td><td>年金事務所</td><td>年金相談センター
（オフィス）</td></tr>
<tr><td>満足・ほぼ満足</td><td>87.2%</td><td>86.4%</td></tr>
<tr><td>やや不満・不満</td><td>2.1%</td><td>3.2%</td></tr>
</table>
〇窓口での説明
<table>
<tr><td></td><td>年金事務所</td><td>年金相談センター
（オフィス）</td></tr>
<tr><td>満足・ほぼ満足</td><td>86.4%</td><td>86.6%</td></tr>
<tr><td>やや不満・不満</td><td>3.0%</td><td>3.3%</td></tr>
</table>
〇不安や疑問の解消
<table>
<tr><td></td><td>年金事務所</td><td>年金相談センター
（オフィス）</td></tr>
<tr><td>解消・ほぼ解消</td><td>97.3%</td><td>97.5%</td></tr>
<tr><td>解消しなかった</td><td>2.7%</td><td>2.5%</td></tr>
</table>
また、毎月の調査結果に基づき、お客様サービス向上のための課題を把握・分析した上で、満足度の高い年金事務所の好取組の共有、満足度の低い年金事務所への個別指導や研修などを速やかに実施しました。

〇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設置された日本年金機構運営評議会について、令和５年度は４回開催し、令和６年２月１日に、今後の機構の業務運営に関する提言が取りまとめられました。機構では、運営評議会で出された意見の内容を自らの業務運営に積極的に反映させ、取り組むべき課題への対応を進めました。
【別表 12：提言（運営評議会）】</td>
<td>〇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>
<td></td>
<td>〇運営評議会で出された意見について、機構の業務運営に反映させた。</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は、「サービス・業務改善委員会」において、業務適正化の趣旨を含めた評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。</td>
<td>⑤　改善状況の評価
〇お客様の意見を反映し、機構のサービスの質の向上を図ることを目的として設置した「サービス・業務改善委員会」において、お客様の声を反映した改善提案の検討状況の進捗管理を行い、国民年金保険料の口座振替による前納方法の見直しなど、42 件の改善を行いました。</td>
<td>〇お客様の声を反映した改善提案の検討状況をサービス・業務改善委員会に報告し、42 件の改善を行いました。</td>
<td></td>
<td>〇「サービス・業務改善委員会」において、お客様の声を反映した改善提案の検討等を行い、42 件の改善を行った。</td>
</tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
９．年金制度改正等への対応				**評価：Ａ**
「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」（令和２年法律第 40 号）等のうち、被用者保険の適用拡大について以下の取組を行う。 ＜短時間労働者の適用拡大＞ 短時間労働者への適用については、令和４年 10 月から被保険者数 100 人超規模の企業まで拡大したことに伴い、該当事業所から短時間労働者の資格取得届が適正に提出されるよう、届出が行われていないと考えられる事業所に対し、事業所調査を実施する。 令和６年 10 月からは、被保険者数 50 人超規模の企業まで適用対象事業所が拡大することから、対象となる可能性のある適用事業所に対して、訪問等による事前の周知を行い、当該事業所において、事業主から従業員への制度周知などの社内準備を進めるための取組を行う。 また、適用事業所における適用拡大に係る説明会等に専門家（社会保険労務士等）を派遣する専門家活用支援事業を引き続き実施するなど、事業主及び従業員の方に対するわかりやすい周知広報や必要な人員確保の取組を行う。（Ⅰ－３(2)参照）	年金制度改正等への対応として以下の取組を行いました。 (1) 短時間労働者の適用拡大 「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」（令和２年法律第 40 号）等のうち、被用者保険の適用拡大について以下の取組を行いました。 【被保険者数 100 人超規模の企業への対応】 ○令和４年 10 月に短時間労働者の適用拡大の対象となった事業所のうち、雇用保険被保険者情報の活用等により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 5,152 事業所に対し、事業所調査を実施しました。 【被保険者数 50 人超規模の企業への対応】 ○令和６年 10 月から被保険者数 50 人超規模の企業まで対象事業所が拡大するため、新たに適用拡大の対象となる可能性のある事業所（約 52,000 事業所）のうち 43,210 事業所に対し、令和５年 10 月から年金事務所職員が訪問し、事前の制度説明及びヒアリングによる確認を行うとともに、従業員用リーフレットを全従業員に配付し社会保険の加入メリットを説明するよう依頼しました。また、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）を送付しました。 ○事業主及び従業員の方に制度改正の趣旨や必要な手続を周知するため、令和５年度においても対象事業所への説明会・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引き続き実施するとともに、制度改正について幅広く周知するため、以下の取組を実施しました。 ・事業主に送付する算定基礎届にリーフレットを同封（令和５年６月） ・納入告知書の同封リーフレットに改正内容を記載（令和５年６月、10 月号及び令和６年１月、３月号） ・機構公式Ｘ（旧 Twitter）で配信（令和５年７月、11 月及び令和６年２月、３月） ・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（令和６年１月号） ・機構ホームページに改正概要や必要となる手続を掲載（令和５年６月～） ○被用者保険の適用拡大に向けた事業所への訪問周知等に対応するために必要な人員を年金事務所等に 814 人配置し、体制の拡充を図りました。 (2) 老齢年金受給者に係る所得税及び個人住民税の定額減税 「令和６年度税制改正の大綱」（令和５年 12 月 22 日閣議決定）を踏まえ、老齢年金受給者に係る所得税及び個人住民税の定額減税について、円滑に実務を実施できるよう、財務省や厚生労働省年金局等と所要の調整を行い、令和６年６月から老齢年金に係る定額減税分を控除できるよう事務処理の整備及びシステム開発を行いました。	○令和４年 10 月から適用拡大の対象となった事業所のうち、追加調査が必要な事業所等に対して事業所調査を行い、制度改正の適切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、対象となる可能性のある適用事業所に対し、年金事務所職員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するなど、施行に向けた準備を進めました。 ○老齢年金受給者に係る所得税及び個人住民税の定額減税、国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除措置について、円滑に実務を実施できるよう、施行に向けた準備を進めました。	各改正事項について、円滑な実施に向けた周知・広報や事務処理の検討・システム開発等が行われたか。 ○令和４年 10 月から適用拡大の対象となった事業所について、適用に向けた取組が適切に行われたか。 ○令和６年 10 月から新たに適用対象となる可能性のある事業所への周知・広報や、これらに必要となる体制整備が適切に行われたか。 ○円滑な実施に向けた関係機関との調整や事務処理の検討・システム開発が行われたか。	短時間労働者の適用拡大について事業所訪問等を通じた丁寧かつ計画的な制度周知が実施され、定額減税について適切にシステム開発等が行われトラブルなく施行するなど、各改正事項について円滑な施行に向けた取組が実施された。 ○令和４年 10 月から適用拡大の対象となった事業所について、雇用保険被保険者情報を活用して追加の事業所調査を実施し適用につなげるなど、適正な適用に向けた取組が行われた。 ○令和６年 10 月から新たに適用対象となる可能性のある事業所について ・事業所訪問による制度説明やヒアリング ・ダイレクト便やリーフレットの送付等による制度の周知・広報 ・年金事務所における訪問周知等のための体制の拡充等を通じて円滑な施行に向けた取組が実施された。特に事業所訪問については、全拠点において目標を上回る訪問が行われ、改正内容について早期の周知が実施された。 ○関係機関との丁寧な調整や迅速なシステム開発等が行われ、令和６年６月の施行時点では事務処理誤りやシステムトラブルを生じることなく円滑に施行した。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	(3) 国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除措置の創設 子ども・子育て支援法等の一部を改正する法律案において、国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除措置の創設が示されたため、新しい制度の創設に向けて円滑に実務を実施できるよう、事務処理及びシステム開発に向けた検討を実施しました。 (4) 日・イタリア社会保障協定（令和６年４月１日発効） 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」及び両国の年金請求書をどちらの国の窓口でも提出可能とする「給付の申請書等の代理受理」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。	○日・イタリア社会保障協定の円滑な発効に向けて、新様式の作成及び所要のシステム開発を行うとともに、機構ホームページ等に協定の内容や必要な手続等を掲載し周知しました。	○育児期間免除措置について令和８年 10 月からの施行に向けて事務処理やシステム開発に向けた検討が行われたか。 ○協定の円滑な発効に向け、新様式の作成やシステム開発、周知・広報が適切に行われたか。	○関係機関との丁寧な調整を通じ、令和８年 10 月からの円滑な施行に向けた事務処理やシステム開発の検討が行われている。 ○新様式の作成やシステム開発が適切に行われ、リーフレット等による協定の内容や必要な手続等に係る周知が実施されるなど、協定の円滑な発効に向けた取組が実施された。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
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）				**評価：Ｂ**
(1) 組織・ビジネスプロセス改革 制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部・年金事務所・事務センター等の業務分担・役割の不断の見直しに引き続き取り組むこととし、具体的に以下の取組を進める。 ①　本部 ア　事業推進部門の評価体系の見直し 現場の統括機能を担う地域部が、より一層基幹業務を推進できるよう、地域部に対する対策系業務の評価の在り方について管轄拠点の事業規模を織り込んだ評価基準を導入する。	(1) 組織・ビジネスプロセス改革 地方分散型であった組織を全国一体型の組織とするとともに、制度を実務にする組織として本部・拠点の一体化を一層促進するため、本部・年金事務所・事務センター等の組織・業務改革に引き続き取り組んでいます。令和５年度においては以下の取組を行いました。 ①　本部 ア　事業推進部門の評価体系の見直し ○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ました（令和５年４月）。	○地域部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導入することで、より効果的に基幹業務を推進し、国民年金保険料の納付率向上をはじめ、機構全体の更なる事業実績の向上といった所期の効果を実現しました。	○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、事務センター等の不断の見直しに引き続き取り組んだか。	○地域部に管轄拠点の事業規模に応じた取組を評価する基準による事業実績評価を導入し、当該基準に基づく評価を実施した。
イ　チャネル統括体制の実現 「オンライン事業所年金情報サービス」や個人向けの簡易な電子申請の実現によりネットチャネルが拡充し、対面・電話も含めたお客様チャネルの多様化が進んでいる状況を踏まえ、年金事務所等・コールセンター・オンラインの各チャネルを統合したお客様体制の整備のため、チャネル全体の一元的な施策の管理・企画を担う組織整備に着手する。	イ　チャネル統括体制の実現 ○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）。 ○対面・電話・ネットの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）。	○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。 ○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。		○経営課題を把握・分析し、組織横断的に対応するための総合戦略室を設置し、チャネル全体を総合的に企画・管理する体制を構築した。
ウ　リスク管理体制の整備 本部現業の品質を阻害する事務リスクを早期に把握し、企画部署と協働してリスク対応を行う仕組みを構築するなど、本部現業の事務リスク管理・品質管理を実施するための体制を整備する。（Ⅲ－１(1)③参照）	ウ　リスク管理体制の整備 ※取組状況については、Ⅲ－１(1)③に記載。			
エ　正確な給付を行う事務処理体制の構築 お客様との直接の接点である年金事務所において、新規裁定及び諸変更業務の受付・決定を行い、中央年金センターにおいて、年金事務所による事務執行の正確性をチェックし、入力・支払を行う体	エ　正確な給付を行う事務処理体制の構築 ※取組状況については、Ⅰ－５(1)に記載。			

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
制の確立に向け取組を行う。（Ⅰ－５(1)参照） ② 事務センター 事務センターのビジネスモデル改革は、次の４項目の実現を目指している。 ・ 経過管理・電子決裁システムの稼働及び電子申請の利用拡大を踏まえた事務センターの規模・業務量の平準化により、更なる効率化を図る。 ・ 職種ごとの役割の明確化により正規職員が管理業務を行い、事務センター専任職員が審査を中心的に行う体制を確立する。 ・ 厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した組織とする。 ・ 事務センターで行っている年金給付業務を集約・移管する。 これらの実現に向け、令和５年度は以下の取組を行う。	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。			
ア 事務センターの規模・業務量の平準化 ⅰ 経過管理・電子決裁システムにより実現した届書の画像化・データ処理を最大限に活用し、受付拠点と審査処理拠点を分離した事務処理の範囲を更に拡大する。	ア 事務センターの規模・業務量の平準化 ○経過管理・電子決裁システムの特性である届書の画像化・データ化処理を最大限に活用した受付拠点と審査処理拠点を分離した事務処理により、事務センターの規模・業務量の平準化を図ることで、夏季繁忙期における安定的な事務処理につなげ、令和５年度の夏季繁忙期においても事務センター間での分散処理を実施し、目標処理期間内に審査・決裁業務を完了しました。 また、業務量の平準化を進めていくに当たり、更なる安定化・リスク分散を目指すため、管轄の概念を無くし、事務センターの規模に応じて処理を振り分ける方式について検討を進めました。	○受付拠点と審査処理拠点を分離した事務処理を引き続き行い、年間を通じて目標処理期間内に審査・決裁業務を完了しました。 また、更なる処理の安定化・リスク分散を目指すため、管轄の概念を無くし、事務センターの規模に応じて処理を振り分ける方式について検討を進めました。		○事務センターの業務量の平準化を図るため、引き続き事務センター間での分散処理を実施し、夏季繁忙期においても目標処理期間内に審査・決裁業務を完了した。
ⅱ 各事務センターで行っている一部の業務について、特定の事務センターに集約する体制の検討を行う。	○被保険者数が年々増加している二以上事業所勤務被保険者に係る業務（以下、「二以上業務」という。）について、更なる効率化等の検討に向け、各事務センターの二以上業務担当者会議を行うとともに、拠点訪問の機会を活用した意見交換を行い、現場意見の収集に努めました。			
イ 事務センターの審査体制の確立 ⅰ 電子申請の利用拡大及びシステム改修に伴う事務処理の効率化を踏まえ、職種ごとの役割を見直すとともに、事務センター専任職員を含めた職員構成を再整理する。	イ 事務センターの審査体制の確立 ○経過管理・電子決裁システムにおけるシステムチェック機能の強化に伴い、審査誤りが起こりにくい状況になったこと、また、事務センター専任職員への登用に向けた候補者育成の観点から、事務センター専任職員が行っていた審査業務の一部を特定業務（契約）職員が担えることとしました。 ○事務センターにおける職種ごとの業務の役割整理を踏まえた業務量調査を実施し、令和６年４月の定員配置に反映しました。 ○事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制を確立するため、令和５年10月に事務センター専任職員を92名登用し、令和６年４月の配置数は931名とな	○職種ごとの業務の役割を一部見直しました。 ○事務センターにおける業務量調査を実施し、適正な人員配置を進めました。 ○令和６年４月時点で事務センター専任職員を 931 名配置し		○事務センター専任職員が行っていた業務の一部を特定業務職員に行わせることで、候補者を育成するとともに、事務センター専任職員の登用を進め、新規登用時、登用後の研修を行うなど、スキルアップを図った。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	りました。また、正規職員を年金事務所等へ 59 名シフト（令和６年４月１日現在）し、これまでに累計で 457 名シフトしました。	ました。		
ⅱ　事務センター専任職員のスキル向上を目的とした研修を体系的に実施する。	○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」を体系的に実施しました。	○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」等、事務センター専任職員への研修を体系的に実施しました。		
ウ　事務センターの組織体制の整備 厚生年金保険等の事務処理に特化した組織として更なる体制整備を進めるため、事務センターで行っている年金給付業務（年金請求書等の入力業務、入力後のリスト処理業務、年金証書等の作成・発送業務）の効率化・システム化を検討し、集約に向けた基本方針を策定する。（Ⅰ－５(1)①参照）	ウ　事務センターの組織体制の整備 ※事務センターで行っている年金給付業務の集約の取組状況については、Ⅰ－５(1)①に記載。			
エ　外部委託の効率化及び管理強化 ⅰ　電子申請の利用促進を踏まえた将来的な外部委託業務の集約を見据え、委託契約に係る事務センターごとの案件単位の見直し等を進める。	エ　外部委託の効率化及び管理強化 ○委託業務の効率化の観点から、封入封緘機を使用している国民年金適用勧奨状の発送業務について、大規模事務センター（仙台広域、埼玉広域、東京広域、名古屋広域、福岡広域）に集約しました。	○委託業務の効率化の観点から、封入封緘機を使用している国民年金適用勧奨状の発送業務について、大規模事務センターに集約しました。		○国民年金適用勧奨状の発送業務について、大規模事務センターに集約し、委託業務の効率化を図った。
ⅱ　個人情報保護の観点から、委託業者の管理を徹底する取組を継続して行う。	○各事務センターで委託業者を管理する監督職員補助者に対し、委託業者管理の習熟度向上を目的として、新たに監督職員補助者となった職員向けの「新任監督職員補助者研修」、すでに監督職員補助者となっている職員向けの「監督職員補助者研修」及び副事務センター長・グループ長向けの「監督職員補助者（管理職）研修」を実施し、委託業者管理に必要な知識の向上と定着を図りました。	○委託業者管理研修について、監督職員等の役割、委託納品に係るルール、媒体管理の徹底、定例会議の確認事項等を研修テーマとして実施し、委託業者管理に必要な知識の向上と定着を図りました。		○個人情報保護の観点から、事務センターで委託業者を管理する監督職員補助者に対し、研修を実施し、委託業者管理に必要な知識の向上と定着を図ることで委託業者の管理を徹底する取組を継続して行った。
③　年金事務所等 ア　事務量・対策系業務の規模に応じた効率的な体制整備を図るため、年金事務所等の業務量調査を実施するとともに、職種ごとの役割整理を行い、人員配置の適正化を進める。	③　年金事務所等 ※人員配置の適正化の取組状況については、(4)①に記載。 ○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。		○年金事務所の業務量調査や職種ごとの役割整理を行い、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うとともに、年金事務所における決裁権限を見直し業務の効率化を図った。
イ　令和５年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することに伴い、相談件数及び請求件数の増加に対応するため、相談ブースの増設や窓口相談・審査担当職員の増員など体制強化を行う。また、職種別の役割に応じた人材育成やス	※取組状況については、Ⅰ－５(1)③、Ⅰ－７(1)に記載。			

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
キル管理方法等について検討を進める。（Ⅰ－５(1)③参照）				
(2) 業務の合理化・標準化 ・　業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、適時・適切に見直しを行う。	(2) 業務の合理化・標準化 ○令和５年度中に施行された特例的な繰下げみなし増額制度等の法律改正、現場意見及びリスク分析等を踏まえた業務手順等について、適時・適切に業務処理マニュアルへ反映し、見直しを行いました。また、現場からの意見等を踏まえて、代決の取扱い及び電話での本人確認方法等の必要な見直しを実施し、周知徹底を図りました。	○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、現場からの意見等を踏まえて必要な見直しを実施し、周知徹底を図りました。	○業務の合理化・標準化に向けて取り組んだか。	○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対応するほか、現場からの意見を踏まえて必要な改正を実施するなど、記載の充実を図った。
・　業務に関する疑義照会について、事業担当部署の回答状況の進捗管理を行い、期限内回答率を 90%以上とする。 　また、疑義照会に対する回答内容の事後確認を行うとともに、疑義照会の内容を分析し、業務処理マニュアルへの反映を適時・適切に行う等、業務処理マニュアルの品質向上を図る。	○拠点からの疑義照会の回答期限（原則２営業日以内。業務処理マニュアル等に回答内容の根拠となる記載がなく、事業担当部署が回答するものは原則７営業日以内）を定め、業務品質管理部が進捗管理を行うことにより、令和５年度中の疑義照会の期限内回答率は 97.4%と高い水準を確保するとともに、業務品質管理部及び事業担当部署が事業推進統括部拠点照会統括グループの回答内容の事後確認を行うことにより、疑義照会の回答内容の正確性を確保しました。 また、疑義照会の回答内容の根拠が業務処理マニュアル等に明記されていないもの 720 件から、個別事例又は時限的な回答など、業務処理マニュアルへの反映を要しないと判断したものを除いた 32 件のうち 24 件について、令和５年度中に適時・適切に業務処理マニュアルへの反映を行いました。	○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、疑義照会の適正な管理を引き続き行い、回答の迅速性及び回答内容の正確性を確保しました。		○拠点からの疑義照会について進捗管理を行い、期限内回答率を 97.4%（目標は 90%以上）とした。また、回答内容の根拠の記載が必要なものについて業務処理マニュアルに反映を行った。
・　業務に関連する諸規程等を順次、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に取り込み、分かりやすく使いやすく改善する。	○令和６年３月に年金給付の諸変更業務に係る相談手順に関する業務処理マニュアルを業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に取り込みました。 また、拠点から事業推進統括部拠点照会統括グループに照会があり回答を行った疑義照会の照会事蹟をＭＡＣＳに取り込み月次で照会事蹟の内容を更新しました。これらの取組により、ＭＡＣＳの内容を充実させ、利便性の向上を図りました。	○年金給付の諸変更業務に係る相談手順に関する業務処理マニュアル及び疑義照会の照会事蹟をＭＡＣＳに取り込み内容を充実させ、利便性の向上を図りました。		○年金給付の諸変更業務に係る相談手順に関する業務処理マニュアル及び疑義照会の照会事蹟をＭＡＣＳに取り込み、内容を充実させ、利便性の向上を図った。
・　業務支援ツールについて、管理と運用の適正化を図る。	○業務支援ツールについては、「操作を記録して実行する機能」であるマクロを含むファイルが、本部で承認されたものを除き許可なく作成・使用されていないことを確認するため、業務支援ツール運用要領に基づく拠点長による月次点検報告を徹底させました。 また、拠点長の手作業や目視点検で行われている月次点検の負担軽減と点検精度の向上を図ることを目的としたシステム化について、より効果的に実施するため拠点訪問による点検の実施状況の把握・確認を行い、令和６年度の本格実施に向けた準備を進めました。	○月次点検等を通じて業務支援ツールの運用ルールを徹底し、拠点における点検作業の軽減と点検精度の向上を図ることを目的に、点検のシステム化について令和６年度の本格実施に向けた準備を進めました。		
(3) 業務の効率化 　機構のサービスや業務運営に関するお客様からの意見・要望や、年金事務所等からのサービス及び業務運営改善のための提案等について、その効果や実現性などを検証の上、引き続き積極的に取り入れ、業務の効率化に繋げるとともに、サービス・業務改善委員会において組織的共有とフォローアップを図る。	(3) 業務の効率化 ※「お客様の声」への取組状況については、Ⅰ－８(3)に記載。 ○職員提案制度実施要領（要領第 24 号）に基づく業務改善提案については、年金事務所等の職員から 54 件の提案があり、本部関係部署において提案内容の効果、実現性等を検証しました。このうち、本部関係部署の評価を終えた 48 件（令和４年度以前の提出分を含む）について、「サービス・業務改善委員会」へ評価結果を報告し審議を行った結果、「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形式を追加するなど、26 件を採用しました。	○お客様の声や職員から提案された業務改善提案が、機構のサービス及び業務の改善につながり、職員による業務改善提案については 26 件を採用しました。	○業務の効率化に向けて取り組んだか。	○「お客様の声」によるご意見・ご要望や、職員提案制度に基づく業務改善提案について、提案内容の効果、実現性等を検証。「サービス・業務改善委員会」にて、提案内容の評価結果を審議し改善を実施した（職員による業務改善提案 26 件を採用）。
また、現場の取組の評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催するなど、現場意見の収集に努	○令和５年度の「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 235 件（サービス改善部門 102 件、業務改善部門 133 件）の応募があり、各地域部等から選出された８件について、令和６年２月に本部において本選を開	○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		○「サービス・業務改善コンテスト」を行い、235 件の応募のうち、各地域部等から選出

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
め、業務の効率化を図る。	催し表彰しました。また、前年度のコンテストにおける優秀な取組事例 30 件について、本部関係部署において施策化の検討を行い、ねんきんネットのリーフレット作成など 13 件を採用しました。	組がより促進されました。また、コンテストに応募された取組については、13 件を採用しました。		された８件について、本部で本選を開催し表彰した。また、前年度のコンテストにおける優秀な取組事例 30 件について、本部関係部署において施策化の検討を行い、ねんきんネットのリーフレット作成など 13 件を採用した。
(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営 ① 人員体制及び人件費 ・ 必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。 ・ 機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年７月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の施行事務や年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策などのうち、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するため、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。	(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営 ① 人員体制及び人件費 〇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、業務量調査に応じた必要な人員を配置しました。 〇基本計画に基づき、システム改修に伴う業務効率化等を推進し、50 人の人員を削減しました。併せて、厚生年金保険適用拡大にかかる法改正への対応として 814 人、繰下げ受給の上限年齢の引上げ等の制度改正対応として 119 人、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対策として、厚生年金保険料の納付猶予特例の対応に 306 人などの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に対応するための実施体制を確保しました。	〇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。 〇基本計画に基づき、合理化・効率化を進めました。また、新たな業務に対応するため、円滑な業務遂行のための実施体制を確保しました。	〇基本計画に基づき、合理化・効率化を進めるとともに、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するための実施体制を確保したか。 また、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、効率化を進めたか。	〇基本計画に基づく人員削減、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務の対応する人員の増員、職種ごとの業務の役割を整理し正規職員、事務センター専任職員、無期転換職員等の適切な配置に取り組み、円滑な業務遂行のための実施体制を確保した。
・ 無期転換職員やエルダー職員の拡大・活用を図る。	〇事務センター専任職員として、令和５年 10 月に 92 人登用し、その他無期転換職員について、令和６年４月１日において 852 人の無期転換を実施しました。また、各拠点にて基幹業務等に従事するエルダー職員については、新たに 371 人採用しました。	〇無期転換職員やエルダー職員を適切に配置しました。		
・ 拠点の業務量調査を実施し、業務内容の変化・実態に対応した人員配置の適正化を進める。（Ⅱ－１(1)③ア参照）	〇安定した現場体制の確立に向けて拠点間の定員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。	〇年金事務所における業務量調査を実施し、適正な人員配置を進めました。		〇年金事務所の業務量調査や職種ごとの役割整理を行い、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うとともに、年金事務所における決裁権限を見直し業務の効率化を図った。（再掲）
・ 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。	〇令和５年人事院勧告により、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。	〇令和５年度の人件費については、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。		〇給与水準について、人事院勧告を踏まえた国家公務員の取扱いに準じて適切に対応した。
② 一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、中期計画を踏まえた一層効率的な予算執行を進める。	② 一般管理費及び業務経費 ＜中期目標期間における削減目標＞ 〇削減目標の実現に向けて執行の効率化を進めた結果、一般管理費においては、令和５年度は、平成 30 年度比で 15.0%に相当する額（14.1 億円）の削減を行い、また、業務経費においては、令和５年度は、平成 30 年度比で 5.2%に相当する額（49.2 億円）の削減を行いました。	〇中期目標期間における削減目標の実現に向けて、一般管理費及び業務経費それぞれを削減しました。	〇一般管理費及び業務経費について、効率的な予算執行を進めたか。	〇令和５年度は、一般管理費は平成 30 年度比で 15.0%（目標は令和５年度までに 15%削減）、業務経費は平成 30 年度比で 5.2%（目標は令和５年度までに５%削減）に相当す

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td>平成 30 年度予算</td><td>令和５年度予算</td><td>削減額</td></tr>
<tr><td>・一般管理費</td><td>93.7 億円</td><td>79.6 億円</td><td>14.1 億円</td></tr>
<tr><td colspan="2">〔 令和５年度までに 15%削減 〕</td><td></td><td>（▲15.0%）</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td></td><td>平成 30 年度予算</td><td>令和５年度予算</td><td>削減額</td></tr>
<tr><td>・業務経費</td><td>941.5 億円</td><td>892.3 億円</td><td>49.2 億円</td></tr>
<tr><td colspan="2">〔 令和５年度までに 5%削減 〕</td><td></td><td>（▲5.2%）</td></tr>
</table>
※（ ）は平成 30 年度比の削減割合

＜効率的な予算執行を進めるための取組＞
〇効率的な予算執行を進めるため、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部での一括調達や入札によるコストの削減といった取組を行いました。
〇職員にコスト意識を持たせる取組として、年金事務所毎のコピー機やプリンタ等の月別使用枚数、支払額及びオーダリングシステムの支払金額を閲覧できるコスト可視化の取組を実施するとともに、会議等の場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。
〇一般管理費（人件費除く）の執行額は、予算額（98.5 億円）に対して 94.0 億円（▲4.5 億円）でした。そのうち、全国異動の見直しによる赴任旅費の削減（0.7 億円）や間接業務システムサーバ設備等のリース及び保守業務の入札による削減（0.5 億円）等による効率的な予算執行を行ったことによる削減額は 2.1 億円でした。
〇業務経費の執行額は、予算額（2,137.2 億円）に対して 1,994.7 億円（▲142.5 億円）でした。そのうち、事務センターの入力業務委託の入札による削減（9.1 億円）やシステム用スキャナの入札による削減（3.6 億円）等による効率的な予算執行を行ったことによる削減額は 72.9 億円でした。
</td>
<td></td>
<td></td>
<td>る額の削減を行った。

〇効率的な予算執行を進めるため、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部での一括調達や入札の実施によるコスト削減、職員にコスト意識を持たせるためのコスト可視化等に取り組んだ。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>２．外部委託の活用と管理の適正化</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td>外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、委託業者の適切な選定及び管理を行う。
加えて、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルールの徹底を図るため、以下の取組を行う。</td><td>〇年金個人情報を取り扱う外部委託業務の適正な管理と維持・向上を図るため、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、委託業者の適切な選定を実施し、品質管理の強化、委託業務の特性に応じた潜在リスクを把握するとともに、外部委託管理ルールの徹底を図りました。</td><td>〇業務の内容に応じたリスク対応や外部委託管理の在り方を検討し、外部委託実施要領に基づき、委託業務の最終責任者として、調達・外部委託管理の徹底を図りました。</td><td>〇外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、委託業者の適切な選定及び管理を行ったか。</td><td></td></tr>
<tr><td>⑴ 外部委託の活用
・　外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、環境の変化やデジタル化の推進、技術革新の動向に加えて、機構業務の内容に応じたリスク対応や外部委託管理を引き続き徹底しつつ、外部委託の有効な活用を図る。</td><td>⑴ 外部委託の活用
〇届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、引き続き外部委託を活用し、業務の効率化を進めました。
〇事務センターにおける届書のパンチ委託において、人によるパンチ入力処理に加え、ＡＩ－ＯＣＲのソフトウェアの併用を可能とする仕様に変更し調達を行うなど、技術革新に対応した外部委託を実施しました。</td><td>〇外部委託による業務の効率化が認められる業務について、外部委託を実施しました。</td><td></td><td>〇外部委託を活用し、業務の効率化を図った。</td></tr>
<tr><td>⑵ 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理
委託業務の最終責任者として、外部委託管理を徹底するため、以下の取組を行う。
・　外部委託業務における年金個人情報の一層の管理の徹底と業務品質の確保を図るため、外部委託管理ルールを着実に実施し、外部委託業務上のリスクを把握することにより、調達企画段階から履行終了までの各業務プロセスにおけるリスクに応じて必要な対応を行う。
・　外部委託業務において、改善を求めた不適事項や事務処理誤りの発生要因等を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行う。
・　特に、履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、委託業務ごとのリスクを把握し、的確に対処できるように実施し、組織的な管理を行う。</td><td>⑵ 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理
〇外部委託先事業者の適正な管理については、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等の保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況等が適切であるかを確認するため、次のとおり検査を実施しました。
【委託先事業者に対する検査の実施状況】<table><tr><th></th><th colspan="2">令和５年度</th><th colspan="2">参考（令和４年度）</th></tr><tr><th></th><th>実施件数</th><th>不適事項件数（※）</th><th>実施件数</th><th>不適事項件数（※）</th></tr><tr><td>履行開始前検査</td><td>235</td><td>0</td><td>227</td><td>0</td></tr><tr><td>履行中検査</td><td>267</td><td>2</td><td>278</td><td>1</td></tr><tr><td>納品時検査</td><td>2,723</td><td>0</td><td>2,679</td><td>0</td></tr><tr><td>履行後検査</td><td>237</td><td>0</td><td>237</td><td>0</td></tr></table>（※）検査項目で不適事項があった件数
なお、新規事業者に対しては業務履行に支障が生じないよう、契約締結後の早い段階で現場のセキュリティ対策の確認を行い、不適事項がある場合は速やかな改善を指示し、履行開始前検査で改善結果を確認するなど、一層のリスク対策に取り組みました。
これら各種検査等の状況について、２ヶ月に１回、リスク管理委員会に報告し、本部内の情報共有を図りました。また、契約不履行等があった場合における事件・事故・事務処理誤り報告のリスク統括部への提出についても徹底を図るとともに、必要な再発防止策は組織内で共有しました。</td><td>〇履行開始前検査や履行中検査等の各種検査を実施し、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等の保護、情報セキュリティ体制が適切に遵守されているかを確認しました。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実施しました。</td><td></td><td>〇外部委託先事業者に対する外部委託管理ルールを着実に実施することで、調達企画段階から履行終了までの各業務プロセスにおけるリスクに応じた対応を行い、外部委託業務における年金個人情報の一層の管理の徹底と業務品質の確保を図った。

〇新規事業者に対し、契約締結後の早い段階で現場のセキュリティ対策の確認を行い、履行開始前検査で改善結果を確認するなどリスク対策に取り組み、また、各種検査等の状況や必要な再発防止策について、本部内の情報共有を図り、組織的な管理を行った。
〇これら各種検査等の状況について、２ヶ月に１回、リスク管理委員会に報告し、本部内の情報共有を図った。</td></tr>
<tr><td>⑶ 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（以下「ＲＦ</td><td>⑶ 優良な受託事業者の確保
〇委託業務に関係する技術革新の動向を把握するため、各種業界団体が開催する展示会等に職員を派遣し、最新鋭の印刷機器、検査機器等、ＡＩ技術や音声のテキスト化などの情報収集を行いました。</td><td></td><td></td><td>〇委託業務に関係する技術革新の動向を把握するため、各種業界団体が開催する展示会等</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
Ⅰ」という。）の一層の活用を図る。 加えて、ＲＦＩ協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール送付等の取組を継続する。 ・　「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のＲＦＩ等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。 ・　優良な事業者が受託しやすい環境を整備し、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託、ＳＬＡ（サービス品質に関する合意）達成による契約更新や複数年契約を活用する。	○年金個人情報を取り扱う事業に係る情報提供依頼（以下「ＲＦＩ」という。）協力企業の拡充を図るため、新規事業者へ情報提供を求めるダイレクトメールを 1,019 社に送付し、ＲＦＩ協力企業として新規に 101 社を追加し、合計 509 社となりました。新規に契約を締結した事業者は２社となりました。 また、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のＲＦＩを実施しました。実施したＲＦＩ結果の 1,801 件を新たにＲＦＩ等データベースに追加し、情報数は延べ 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へ提供し、企画段階や調達段階での比較検討や検証に活用するなど、データベースの組織的な有効活用に取り組みました。 ○ＳＬＡ（サービス品質に関する合意）の推進については、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図ることを目的とした、ＳＬＡ達成による契約更新を含むコールセンターにおける年金電話相談等業務の４契約において、次期契約更新に係る実績を管理しています。 また、事業者が受託しやすく、業務ノウハウの蓄積を図ることができるように、複数年契約の活用を推進し、事務センターにおけるパンチ委託、障害年金センターにおける年金給付業務など 83 契約を複数年契約として契約しました。	○ＲＦＩ協力企業の拡充のためダイレクトメールの送付等を実施し、優良な受託事業者の確保に努め、新規ＲＦＩ協力企業を 101 社追加しました。この結果、２社の新規事業者と契約しました。 ○優良な事業者が受託しやすい環境整備を図るため、年金電話相談等業務の契約について、契約更新の可否に係る実績管理を実施しました。また、受託事業者の業務ノウハウの蓄積による品質の確保・向上及び、業務の効率化の観点から複数年契約を活用しました。		に職員を派遣し、情報収集を行った。 ○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送付し、新規に 101 社の協力企業を追加した。また、実施したＲＦＩの結果はデータベース化し、1,801 件を新たに追加するなど、組織的な有効活用に取り組み、ＲＦＩの活用を図った。
(4) 調達に精通した人材の確保・育成 調達分野については、高い専門性が求められることから、外部委託担当職員の専門性向上のため、機構内で実施する調達実務研修や調達に関連する外部機関の研修等を通じて、制度と実務に精通した職員の確保・育成を図る。 加えて、外部委託先事業者の履行場所の実査による事業実態やリスク把握の取組を強化し、各委託業務の実務に精通した職員の育成を進める。	(4) 調達に精通した人材の確保・育成 ○事業担当部署の調達担当者を対象とした調達事務研修の実施やＯＪＴを通じて業務スキルの向上に努めました。 また、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」の研修を実施し、58 名の調達担当職員が受講しました。 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、計 14 件延べ 39 名の調達部門職員が外部研修を受講しました。 ○各委託業務の実施に精通した職員の育成及び外部委託先事業者の事業実態やリスク把握のため、新たに調達担当者となった職員については、履行場所の実査を必須とし、延べ 46 名の職員が外部委託先事業者 19 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、各種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。		○各種研修の受講など、調達に精通した人材の確保・育成を図った。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発				**評価：Ｂ**
社会保険オンラインシステムにおけるＩＴガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ１、フェーズ２及び現行システムについて、以下の取組を行う。 特に、フェーズ２の本格開発の開始に向け、現行システムとの総合調整機能を強化するシステム部門の体制を整備し、全体調整を行いながら、開発を進める。	社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ１、フェーズ２及び現行システムについて、以下の取り組みを実施しました。 特に、フェーズ２の本格開発の開始に向けて、現行システムとの総合調整機能を強化し、全体調整を行いながら開発を進めました。			
(1) フェーズ１への対応 フェーズ１では、デジタルファースト原則等を踏まえ、経過管理・電子決裁システム、電子申請システム、個人番号管理システム、情報連携システムを開発し、記録の正確性の確保、電子申請の利用促進によるお客様からの届書のオンライン化、内部処理のデジタルワークフロー化による事務処理の効率化、個人番号による情報連携の推進に取り組み、所期の効果を着実に実現してきた。 デジタル・ガバメント実行計画等を踏まえ、引き続き更なる効果の拡大を実施できるよう、事業部門とシステム部門が連携して次の事項に取り組む。	(1) フェーズ１への対応 公的年金業務における業務・システム刷新は、平成 26 年からフェーズ１のシステム開発に順次着手し、「経過管理・電子決裁サブシステム（※１）」「個人番号管理サブシステム（※２）」「情報連携サブシステム（※３）」「統計・業務分析サブシステム（※４）」の４つのシステムが平成 29 年より順次稼働しました。 （※１）届書等の画像化・電子決裁処理及び受付から結果通知までの処理の経過を一元管理するシステム （※２）マイナンバーと基礎年金番号の紐付け情報を管理するシステム （※３）情報提供ネットワークシステムを利用して外部機関と機構の間で、特定個人情報の情報照会や情報提供を行うシステム （※４）統計資料の作成及び業務分析に必要な情報作成等を行うシステム これらのフェーズ１のシステムの稼働を踏まえて、多様なＢＰＲ（業務改革）を実現しています。			
①　更なるデジタルワークフローの推進を図るため、令和６年１月の稼働に向けて、以下の事項について、経過管理・電子決裁システム及び個人番号管理システムのシステム開発を着実に進める。 ・　全ての記録関係届書を経過管理・電子決裁システムの画像化処理へ移行（約 300 届書） ・　更なるデータ化処理の促進（２届書） ・　現行システムの受付進捗管理システムを経過管理・電子決裁システムへ統合 ・　システムチェックで完結する承認・決裁フローの自動化	○令和６年１月にデジタルワークフローの更なる推進を図ると共に、審査・決裁業務に係る職員の負担軽減のため、経過管理・電子決裁サブシステムについて以下の機能を稼働させました。 ・経過管理・電子決裁サブシステムに記録関係届書の画像化処理機能を追加 ・更なるデータ化処理として、新たに２届書を追加 ・システムチェックで完結する承認・決裁フローの自動化 ※経過管理・電子決裁サブシステムの稼働に伴う効果については、届出に係る事務処理の迅速化につきⅠ－３(3)、事務センターの実施体制の確立につきⅡ－１(1)②、電子申請の推進につきⅡ－４(1)にそれぞれ記載。 ※他機関との情報連携の稼働に伴う効果については、Ⅱ－４(2)に記載。	○令和６年１月にデジタルワークフローの更なる推進を図ると共に、経過管理・電子決裁サブシステムの画像化処理機能を追加、データ化処理に２届書を追加及び承認・決裁フローの自動化について機能を追加し、審査・決裁業務に係る職員の負担軽減を図りました。	○更なるデジタルワークフローの推進を図るための経過管理・電子決裁サブシステム及び個人番号管理サブシステムにおけるシステム開発を着実に進めたか。	○経過管理・電子決裁サブシステムにおいて、画像化処理機能の追加、データ化処理への２届書の追加及び承認・決裁フローの自動化についてのシステム開発を完了した。
②　情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携に係る、以下の事項に	○情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携に係る以下の事項について、システム開発を着実に進めました。 ・戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等に向けて、戸籍情報の提供	○情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携を拡	○マイナンバーによる他機関との情報連携の拡大に向けて、システム開発を着実に進めた	○マイナンバーによる他機関との情報連携について、戸籍情報を活用した年金請求時の添

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
ついて、令和５年度中の稼働に向けて、システム開発を着実に進める。 ・　戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等の実施（令和６年３月予定） ・　国民年金保険料過誤納金の公的給付支給等口座の直接還付の実施（令和６年１月予定）	を受けられるようにシステム開発を完了 ・国民年金保険料の過誤納金を公的給付支給等口座に直接還付できるようにシステム開発を完了 ※他機関との情報連携の稼働に伴う効果については、Ⅱ－４(2)に記載。	大し、年金請求時の添付書類省略等に向けてシステム開発を着実に進め、お客様サービスの向上に寄与しました。	か。	付書類省略等に向けた戸籍情報の照会及び国民年金保険料過誤納金の公的給付支給等口座への直接還付のためのシステム開発を完了した。
(2) フェーズ２への対応 フェーズ２は年金業務システムの中核部分を構築する大規模なシステム開発及び現行システムからの移行を実施する開発工程を確実に進める。進めるに当たっては、プロジェクト憲章の改定を行うとともに、国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として次の事項を対応する。	(2) フェーズ２への対応 〇政府最大級の公的年金システムの移行を行うフェーズ２については、厚生労働省年金局・日本年金機構において、前年度までのＲＦＩ（情報提供依頼）等の取組を踏まえ、安全・確実に進めていくための方策、リスクの抑制策の検討を行い、開発の進め方について、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、調達手続を進め、令和５年９月及び 10 月に契約し、開発に着手しました。 また、開発の実施に当たり、厚生労働省年金局・日本年金機構において、フェーズ２の意義・目的、主要事項・開発の基本的な進め方、実施体制等を整理した「業務・システム刷新プロジェクト フェーズ２に係るプロジェクト憲章」を策定し、関係者において認識の共有を図りました。	〇フェーズ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、開発に着手しました。また、開発の実施に当たっては、フェーズ２の意義・目的、主要事項・開発の基本的な進め方、実施体制等について、プロジェクト憲章を整備し、関係者において認識の共有を図りました。	〇大規模なシステム開発及び現行システムからの移行を実施する開発工程を確実に進めたか。また、進めるに当たり、プロジェクト憲章を改定し、関係者と認識を共有したか。	〇調達手続を進め、令和５年９月及び 10 月より開発工程に着手した。また、令和５年 11 月に「業務・システム刷新プロジェクト フェーズ２に係るプロジェクト憲章」を策定し、関係者と認識を共有した。
・　令和４年度から実施している基本設計の修正作業を完了させる。 ・　本格開発に着手し、スケジュール遅延や品質低下を起こさないよう適切に管理しながら推進していく。	〇フェーズ２の開発の実施に向けて、令和４年度から実施しているデータベースにかかる基本設計の修正を令和５年７月に完了しました。また、令和５年４月から基盤ソフトウェアの基本設計の修正を開始し、令和６年３月に完了しました。	〇フェーズ２の開発の実施に向けて基本設計の修正作業を完了しました。		〇令和４年度から実施しているデータベースに係る基本設計修正を令和５年７月に完了するとともに、令和５年４月から基盤ソフトウェアの基本設計修正を開始し令和６年３月に完了した。
・　開発工程を着実に進めるため、引き続き、体制の整備・役割の明確化を図るとともに、職員のスキル向上策を実施する。	〇フェーズ２の開発を着実に進めるため、刷新システム開発部内において、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（21 種類、延べ 69 回）を実施しました。	〇フェーズ２の開発を着実に進めるため、刷新システム開発部職員のＩＴスキルに応じてＯＪＴや内部研修を実施しました。		〇発注者側の体制として、職員のＩＴスキルに応じた研修等を行い、本格開発の実施体制の確保に取り組んだ。
(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用 引き続き、刷新部門及び事業部門との協働体制を維持し、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用、情報セキュリティ対策の強化について、以下の取組を行う。	(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用		〇現行の社会保険オンラインシステムの開発・運用において、安定的な稼働を維持し、システム事故及びシステム障害の極小化、再発防止等に取り組むとともに、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を適切かつ着実に進めたか。	
①　制度改正の対応 各種制度改正について円滑な業務推進を図るため、必要となるシステム開発・運用について、適切かつ確実に取り組む。	①　制度改正の対応 〇次の制度改正に伴う対応について、必要な調達手続を進めました。 ・年金振込口座情報の提供に係るシステム開発 ・国共済・地共済の短時間労働者等に係る適用拡大（短期給付）	〇制度改正に伴う対応として、年金振込口座情報の提供及び国共済・地共済の短時間労働者等に係る適用拡大（短期給付）に係る手続を進めました。		〇適切な運用保守・管理により、社会保険オンラインシステムの安定的な稼働を維持しつつ、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を行った。
②　業務改善等の取組 ・　現行システムを補完するために使用している業務支援ツールにつ	②　業務改善等の取組 〇業務支援ツールについては、処分事蹟の入力等を集約して滞納処分支援ツールの機能拡張を実施しました。	〇業務改善等の対応として、滞納処分支援ツールの機能拡張		〇業務支援ツールについて、滞納処分支援ツールの機能拡張

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
いては、業務の実態を踏まえ、更なるツールの集約及び機能改善等を実施し、事務処理の効率化を図る。 ・　業務の正確かつ効率的な処理を図るための業務改善に資するシステム開発に取り組む。 ・　お客様サービス向上のため、「ねんきんネット」を活用した簡易なオンライン申請、国民年金保険料のオンライン納付等のシステム開発に取り組む。	○拠点に設置している漢字プリンタを廃止し、一部の帳票を除き、出力帳票の電子管理化に係るシステム開発を実施しました。 ○お客様サービス向上のため、「ねんきんネット」を活用した簡易なオンライン申請、マイナポータル上の口座振替申出等のシステム開発を実施しました。	を実施すると共に、「ねんきんネット」を活用した簡易なオンライン申請等のシステム開発を実施しました。		を実施し、年金事務所の業務の効率化を図ると共に、お客様サービス向上のため、ねんきんネットを活用した簡易なオンライン申請等の開発を行った。
③　システム開発・運用への取組 ・　ＢＰＭＮの手法を活用した要件定義、運用手順等の点検を徹底しつつ、必要に応じて見直しを行い、システム開発に取り組むとともにシステム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。 ※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	③　システム開発・運用への取組 ○システム開発に当たっては、引き続き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の可視化を行い、システム開発に取り組みました。また、情報セキュリティ対策等については、外部専門家の知見やツールを効果的に活用し、パッチ適用の管理等を効率的かつ確実に実施しました。		○ＢＰＭＮ手法を活用した要件定義を徹底し、業務全体の俯瞰、対象業務に関わるプロセスの関係性の可視化を行いながらシステム開発を行った。
・　日本年金機構情報セキュリティポリシーで定めている脆弱性対策をはじめとする情報セキュリティ対策等については、引き続き外部専門家の知見やツールを効果的に活用することで、効率的かつ確実に実施していく。	○脆弱性対策をはじめとする情報セキュリティ対策等については、引き続き外部専門家の知見やツールを効果的に活用し、必要なパッチ適用の管理等を効率的かつ確実に実施しました。			
(4) 年金給付システムの最適化への取組 年金給付における業務フロー及びシステムの更なる正確性の確保や効率化等を観点とした点検の結果を踏まえ、年金給付業務のデジタル化・自動化を始めとした年金給付業務の効率化を実現するためのシステム改修に向けた検討を進めるとともに、引き続き次の事項に取り組む。 ・　現行システムにおけるプログラムの稼働状況の調査及びシステム処理の効率化等に向けた検討を継続し、その結果を踏まえたシステム資産のスリム化・適正化を進める。 ・　現行システムで保有する設計書の体系等の現状を調査し、保守性・開発効率の向上に向けた検討を進める。	(4) 年金給付システムの最適化への取組 ○年金給付における業務フロー及びシステムの更なる正確性の確保や効率化等を観点としたこれまでの点検結果を踏まえ、年金給付業務の効率化を実現するためのシステム改修に向けた検討を進めました。 また、これまでのシステム処理稼働状況について調査した結果を踏まえ、フロー等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。	○年金給付業務の効率化を実現するためのシステム改修に向けた検討を進めました。また、これまでのシステム処理稼働状況について調査した結果を踏まえ、システム環境における資源の整理に着手しました。	○年金給付業務のデジタル化・自動化を始めとした年金給付業務の効率化を実現するためのシステム改修に向けた検討を進めたか。 また、現行システムにおけるプログラムの稼働状況や設計書等の現状を調査の上、その結果を踏まえたシステム資産のスリム化・適正化等を進めたか。	○年金給付業務のデジタル化・自動化を始めとした年金給付業務の効率化を実現するためのシステム改修に向けた検討を進めるとともに、フロー等の稼働内容調査等の実施及びシステム環境における資源の整理に着手し、システム資産のスリム化・適正化等を進めている。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
４．ＩＣＴ化の推進				**評価：Ａ**
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、引き続きサービスのオンライン化、デジタルワークフローの確立、チャネルの多様化（チャネルミクス）を柱とした「オンラインビジネスモデル」の各施策の具体化・実行を推進する。 取組の推進に当たっては、従来の対面型サービスのニーズにも対応しながら、ＩＣＴ（情報通信技術）を活用し、国民の手続負担の軽減、利便性向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目指し、以下の取組を行う。 (1) オンラインビジネスモデルの推進 ① サービスのオンライン化 お客様の行政手続等のオンライン化に当たっては、万全なセキュリティを確保する観点から、インターネット領域について政府共通基盤の活用を基本とし、厚生労働省が令和３年 10 月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」も踏まえ、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続等の特性に応じたオンラインサービス実現に向けた取組を推進している。これまでに開始した各種オンラインサービスの利用促進に取り組むとともに、更なるお客様の負担軽減や利便性向上、機構内部の効率化を図るためオンラインサービスの機能拡充を進める。 ア 事業所に対する取組 令和５年１月にオンライン事業所年金情報サービスを開始したことにより、届出、通知、照会・情報提供のオンラインサービスの体系化が図られたことを踏まえ、お客様の手続負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化等を図る観点から、各種オンラインサービスの利用促進に取り組む。 ｉ 届出（電子申請の利用促進） 経過管理・電子決裁システムの稼働により、電子申請の機能や受付後の内部処理のデジタル化の仕組みが整備されたことを踏まえ、令和２年４月から順	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」の推進に引き続き取り組んでおり、令和５年度においては以下の事項に取り組みました。 (1) オンラインビジネスモデルの推進 ① サービスのオンライン化 お客様の行政手続等のオンライン化に当たっては、万全なセキュリティを確保する観点から、インターネット領域に関して政府共通基盤の活用を基本として具体化を進め、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続等の特性に応じたオンラインサービス実現に向けた取組を推進しました。 ア 事業所に対する取組 厚生労働省が令和３年 10 月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」も踏まえつつ、事業所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拡充と利用促進を推進しました。	○社会全体のデジタル化・非対面化の要請を踏まえ、「オンラインビジネスモデルの確実な推進及び利用促進」を組織目標に設定し、サービスのオンライン化を加速しました。	。	

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>次、義務化対象事業所（資本金１億円超の法人等の事業所）及び被保険者 51 人以上事業所に対して重点的な利用勧奨を実施してきた。
　重点的な利用勧奨事業所の電子申請の利用が進んだ結果、主要７届書※の電子申請割合も大幅に向上し、事務処理の効率化・迅速化、正確性の向上につながっていることを踏まえ、更なる効果を実現するため、令和５年度においては主要７届書※の電子申請割合 70%を目指すこととし、以下の取組を行う。
（※）資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第３号被保険者関係届の主要７届</td>
<td>ⅰ　届出（電子申請の利用促進）
【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>21,695
22,744</td><td>95.4%</td></tr>
<tr><td>51 人以上</td><td>27,654
86,846</td><td>31.8%</td><td>43,580
90,067</td><td>48.4%</td><td>62,786
90,046</td><td>69.7%</td><td>72,012
91,687</td><td>78.5%</td><td>78,392
93,211</td><td>84.1%</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>35,556
111,963</td><td>31.8%</td><td>62,406
114,665</td><td>54.4%</td><td>85,360
114,241</td><td>74.7%</td><td>94,103
115,164</td><td>81.7%</td><td>100,087
115,955</td><td>86.3%</td></tr>
<tr><td>50 人以下</td><td>357,532
2,095,330</td><td>17.1%</td><td>458,034
2,160,279</td><td>21.2%</td><td>557,306
2,226,184</td><td>25.0%</td><td>622,822
2,284,231</td><td>27.3%</td><td>694,796
2,341,465</td><td>29.7%</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>393,088
2,207,293</td><td>17.8%</td><td>520,440
2,274,944</td><td>22.9%</td><td>642,666
2,360,425</td><td>27.5%</td><td>716,925
2,399,395</td><td>29.9%</td><td>794,883
2,457,420</td><td>32.3%</td></tr>
</table>
（※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）】
<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="2">電子申請</td><td>件数</td><td>3,168 万件</td><td>5,455 万件</td><td>7,859 万件</td><td>8,962 万件</td><td>10,297 万件</td></tr>
<tr><td>割合</td><td>23.9%</td><td>41.9%</td><td>57.7%</td><td>64.6%</td><td>70.4%</td></tr>
<tr><td>全体</td><td>件数</td><td>13,233 万件</td><td>13,011 万件</td><td>13,630 万件</td><td>13,882 万件</td><td>14,636 万件</td></tr>
</table>
（※４）主要７届書・・・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４月～３月の累計</td>
<td></td>
<td>〇主要７届書の電子申請利用割合を 70%とする目標を達成したか。</td>
<td>〇主要７届書の電子申請割合は、利用率の上昇に伴い、その伸び率が鈍化する中で、令和４年度の 64.6%から 70.4%まで 5.8 ポイント上昇し、令和５年度計画上目標に掲げた 70%を達成した。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　電子申請未実施の義務化対象事業所、被保険者 51 人以上事業所に対する集中的な取組を継続する。</td>
<td>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 人以上の電子申請未実施事業所を重点的な利用勧奨対象として、年金事務所による個別勧奨を中心とした取組を開始し、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。）を利用勧奨対象に追加、令和５年度においては、電子申請未実施の事業所だけでなく、一部の届書を電子申請している等の電子申請を利用する環境が整っている事業所に対して重点的に利用勧奨を行いました。</td>
<td>〇被保険者 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）となり、「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%になりました。</td>
<td>〇資本金 1 億円超の事業所及び被保険者 51 人以上の事業所に対する集中的な取組の結果、電子申請割合が伸びたか。</td>
<td>〇資本金１億円超の事業所及び被保険者 51 人以上の事業所の電子申請利用割合は、専任職員による個別訪問等により、利用率の伸び幅が鈍化する中で、令和４年度の 81.7%から 4.6 ポイント増加しており、86.3%となった。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　被保険者 50 人以下事業所への取組として、新規適用事業所に対する利用勧奨を徹底するほか、リーフレット等の一括送付を行う。</td>
<td>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。</td>
<td></td>
<td>〇被保険者 50 人以下事業所への取組として、新規適用事業所に対する利用勧奨を徹底するほか、リーフレット等の一括送付を行ったか。</td>
<td>〇被保険者 50 人以下事業所への取組として、新規適用事業所に対する利用勧奨を徹底するほか、リーフレット等の一括送付を行った。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　事業所調査時等の接触機会を活用し、電子申請未実施または一部実施の事業所に対して、主要７届書が電子申請されるよう利用勧奨を行う。</td>
<td>〇事業所調査時等の接触機会を活用し、電子申請未実施の事業所、一部の届書を電子申請していた事業所等に利用勧奨を行いました。
〇上記に加えて、令和５年度においては、年金事務所による個別勧奨をより効果的に行うため、本部においてトークスクリプトを作成し、全拠点向けに研修を実施しました。
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</td>
<td></td>
<td>〇事業所調査時等の接触機会を活用し、電子申請未実施または一部実施の事業所に対して、主要７届書が電子申請されるよう利用勧奨を行ったか。</td>
<td>〇事業所調査時等の接触機会を活用し、電子申請未実施または一部実施の事業所に対して、主要７届書が電子申請されるよう利用勧奨を行った。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>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年度計画において目標に定めた電子申請割合 70%を達成

○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</td><td>○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届書の電子申請割合は、令和元年度の 23.9%から 70.4%まで上昇し、令和５年度計画上目標に掲げた 70%を達成しました。

○紙や電子媒体による届出から電子申請のシフトにより、記録の正確性が確保されるとともに、事務処理の効率化や健康保険被保険者証発行の迅速化が進みました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>・　電子申請時の届書作成をより簡素化する観点から、機構が提供する届書作成プログラムの利便性向上に向けた検討等を行う。</td><td>○事業所の大多数を占める小規模事業所等が、簡易に電子申請を利用できる環境を整備する観点から、機構が提供する届書作成プログラムの利便性向上に向けた開発を進めるための業務要件を整理し、調達に向けた準備として情報提供依頼を実施しました。</td><td></td><td>○電子申請時の届書作成をより簡素化する観点から、機構が提供する届書作成プログラムの利便性向上に向けた検討等を行ったか。</td><td>○電子申請利用率が低い小規模事業所向けに、利便性を向上するソフトウェアを開発するため、業務要件を整理し調達に向けた準備として情報提供依頼を実施した。</td></tr>
<tr><td>ⅱ　通知、照会・情報提供
ｅ-Ｇｏｖの電子送達サービスを活用し保険料額等の情報を電子的に提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を令和５年１月に開始した。
事業所の利便性向上と機構の事務処理の効率化を図るため、ＧビズＩＤ取得勧奨を含めた当該サービスの利用促進と機能の拡充に取り組む。
・　納入告知書等送付時に同封する「機構からのお知らせ」への案内文掲載やリーフレットの同封により周知を行う。
・　電子申請利用事業所への処理結果通知に案内文を掲載し周知を行う。
・　電子申請利用勧奨や保険料に関する照会対応時に個別の</td><td>ⅱ　通知、照会・情報提供
○令和５年１月から開始した「オンライン事業所年金情報サービス」をご利用いただくことにより、電話での問い合わせが不要になる、情報を早く確認できるといった事業所の利便性向上を図るとともに、問い合わせ対応の減少など機構の事務処理の効率化が図られることから、以下のとおり利用促進と機能拡充に係る取組を行いました。
（利用促進）
・納入告知書等送付時に同封する「機構からのお知らせ」への案内文掲載やリーフレット同封。
・電子申請利用事業所への処理結果通知に案内文を掲載
・電子申請利用勧奨や保険料に関する照会対応時における利用勧奨
（機能拡充）
・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」を電子対象に追加（令和６年１月開始）
＜令和６年１月以降の電子送付対象情報＞
<table><tr><td>社会保険料額情報</td></tr><tr><td>保険料増減内訳書</td></tr><tr><td>基本保険料算出内訳書</td></tr><tr><td>賞与保険料算出内訳書</td></tr></table></td><td>○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「オンライン事業所年金情報サービス」において電子的に提供する情報を追加しました。</td><td>○令和５年１月から開始したｅ-Ｇｏｖの電子送達サービス「オンライン事業所年金情報サービス」について、ＧビズＩＤ取得勧奨を含めた当該サービスの利用促進と機能の拡充に取り組んだか。</td><td>○納入告知書送付時のリーフレット同封、処理結果通知への案内文掲載等、利用促進のための周知に努め、オンライン事業所年金情報サービスの利用数を令和５年度末で 49,253 事業所まで増やした。
○令和６年１月からオンライン事業所年金情報サービスの追加対象の「保険料納入告知額・領収済額通知書」について、事業所への周知の上、トラブルなくサービス提供を開始した。</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
案内・利用勧奨を行う。 ・　毎月送付している「保険料納入告知額・領収済額通知書」について、電子送付を可能とするための機能追加を行う。（令和６年１月サービス開始予定）	被保険者情報 決定通知書 保険料納入告知額･領収済額通知書 ・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、システム開発実施中（令和７年１月予定） ○これら取組の結果、「オンライン事業所年金情報サービス」の令和５年度末時点の利用事業所数は 49,253 社となりました。			
イ　個人に対する取組 マイナンバーカード、マイナポータル、「ねんきんネット」の認証連携をベースとして、納付、免除、通知、情報提供、申請の各機能について、オンラインサービスの構築・展開を推進している。 これまでに開始したオンラインサービスの利用促進を図るとともに、利用者の利便性向上と機構の事務処理の効率化を図るため、順次機能拡充を行う。	イ　個人に対する取組 納付、免除、申請、通知、照会の各種手続に関して、マイナンバーカード、マイナポータル、「ねんきんネット」の認証連携をベースとしたオンラインサービスを展開しました。			
ⅰ　納付 国民年金保険料の納めやすい環境を整備するため、納付環境の多様化を図ることとし、以下の事項に取組む。 ・　「ねんきんネット」に納付に必要な番号を表示することにより、手元に納付書がなくても、ネットバンキングから納付できる仕組みを構築する。 ・　マイナンバーカード・マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携者を対象として、口座振替手続をオンラインで簡易かつ迅速に行える仕組みを構築する。	ⅰ　納付 ○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、機構で保有している情報を入力画面上に表示するなど、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しました（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、業務要件の整理及びシステム開発を進めています。	○口座振替手続をオンラインで簡易かつ迅速に行えるサービスを開始し、お客様の利便性向上を図りました。	○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したか。 ○手元に納付書がなくても、ネットバンキングから納付できる仕組みを構築したか。	○国民年金保険料口座振替手続について、令和６年３月からマイナンバーカード・マイナポータルとねんきんネットの認証連携者を対象として、機構が保有している情報を入力画面に表示するなど簡易な申請の仕組みを構築しており、円滑にシステムも稼働し運用されている。 ○手元に納付書がなくても納付できる仕組みについては、業務要件の再整理をし、引き続きシステム開発を進めている。
ⅱ　免除 令和４年５月に開始した国民年金の加入手続・免除申請等の簡易な電子申請の利用促進に向け、以下の事項に取組む。 ・　免除等対象者に対して、個別に免除等申請勧奨をする際に、簡易な電子申請を案内する。 ・　学生向け年金セミナーやハローワークでの雇用保険説明会等の機会を活用し、免除等対象者に対して、簡易な電子申請を案内する。	ⅱ　免除 ○令和４年５月に開始した国民年金の加入手続・保険料の免除申請等の簡易な電子申請について、以下のとおり利用促進の取組を実施しました。 ・免除等対象者に対する勧奨時に簡易な電子申請を案内 ・学生向け年金セミナーやハローワークでの雇用保険説明会等の機会を活用し、免除等対象者に対して簡易な電子申請を案内 ・学生納付特例の電子申請の案内に特化したリーフレットの新規作成 ・事業所調査時等を活用した事業主（主に大規模事業所）を通じた従業員の家族への利用勧奨 ○取組の結果、令和５年度末の利用件数（割合）は以下のとおりとなりました。 国民年金保険料学生納付特例申請については 12.7%となり、昨年度比＋8.1%と利用割合は大きく向上しました。	○免除等対象者に対する届出の提出勧奨時に免除申請等の簡易な電子申請について、利用促進を実施した結果、6.7%（昨年度比＋4.6 ポイント）となりました。 ○国民年金保険料学生納付特例申請は、大学での年金セミナー実施時の利用勧奨等の取組により、12.7%となり大幅に増加しました。	○国民年金の加入手続・免除申請等の簡易な電子申請の利用促進に向けての取組を行ったか。	○国民年金の加入手続や免除等の申請について、利用促進を実施した結果、いずれの手続も利用が増加した。特に学生納付特例の申請については、昨年度比 8.1 ポイント増加し、12.7%になった。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>・　更なる電子申請の利用促進を図るため、より効率的・効果的な勧奨や周知等の対策を検討する。</td>
<td>【簡易な電子申請の利用実績】
<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></td><td></td><td></td>
</tr>
<tr>
<td>iii　通知
社会保険料（国民年金保険料）控除証明書及び公的年金等の源泉徴収票を電子送付するサービスを含め、お客様の実情に応じたサービスを提供するため以下の取組を行う。</td>
<td>iii　通知
〇令和４年度に開始した社会保険料（国民年金保険料）控除証明書及び公的年金等の源泉徴収票を電子送付するサービスに関して、令和５年度の送付までに電子送付の申出をされた方に対して、紙の送付に替えて電子データによる送付を行いました。
〇ｅ－Ｔａｘ等に取り込むことで簡単に確定申告の手続ができるという利便性をお客様に実感していただくため、マイナポータルとの認証連携者については、紙通知書の送付希望者であっても、通知書の電子データを送付しました（約 128 万人）。</td>
<td></td><td></td><td></td>
</tr>
<tr>
<td>・　サービスの利用対象となるお客様に対し、文書（国民年金保険料納付書、控除証明書等）の送付時や来訪時等に電子送付サービスの利用勧奨を行う。</td>
<td>〇サービスの利用対象となるお客様に対し、文書送付時や来訪時等に電子送付サービスの利用勧奨を実施しました。
〇取組の結果、令和５年度末までの電子送付サービス利用登録者は以下のとおりとなりました。
・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書：306,928 件
・公的年金等の源泉徴収票：305,268 件</td>
<td>〇窓口来訪者への利用勧奨や紙通知希望者への電子データ送付等の取組の結果、社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の電子送付希望者は、昨年度比＋29.3 万人、公的年金等の源泉徴収票の電子送付希望者は、昨年度比＋29.2 万人となり、大幅に増加しました。</td>
<td>〇社会保険料（国民年金保険料）控除証明書及び公的年金等の源泉徴収票を電子送付するサービスの利用勧奨を行ったか。</td>
<td>〇電子送付サービスについて、マイナポータルのお知らせ送付等の利用勧奨の結果、利用登録者は、社会保険料（国民年金保険料）控除証明書で 1.4 万件から 30.7 万件、公的年金等の源泉徴収票は 1.3 万件から 30.5 万件となり、大幅に増加した。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　年金受給者に紙で送付している通知書について、電子送付の対象に追加することを検討する。</td>
<td>〇年金受給者に毎年送付している「年金振込通知書」や「年金額改定通知書」などの年金給付関係の通知書に関して、電子化の実現に向けて、電子的な通知による処分性の定義にかかる整理やシステム構築の方向性の検討等を進めました。</td>
<td>〇電子化の実現に向けて、電子的な通知の在り方の整理及びシステム構成の検討を進めました。</td>
<td>〇年金受給者に紙で送付している通知書について、電子送付の対象に追加することを検討した。</td>
<td>〇通知書の電子化の実現に向けて、電子的な通知の在り方等の検討を進めた。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　「ねんきんネット」のメール機能を活用し、それぞれのお客様の実情に応じた情報（制度、手続等の案内）を定期的にお知らせ（通知）する仕組みを構築する。</td>
<td>〇「ねんきんネット」利用者約 1,000 万人を対象としたメール機能を活用し、「国民年金免除・納付猶予申請書」「学生納付特例申請書」の提出が可能な被保険者へのお知らせ（年２回）、国民年金を納付書で納めている被保険者に対する「口座振替納付申出書」「クレジットカード納付申出書」のご案内のお知らせ（年２回）を送付しました。
〇マイナポータル保有者約 7,000 万人を対象としたお知らせ機能により、電子申請や通知書の電子送付等のサービスについて幅広い周知を図りました。</td>
<td>〇「ねんきんネット」のメール機能を活用し、国民年金免除対象者等へのお知らせを行いました。
〇マイナポータルのお知らせを活用し、電子申請や電子送付サービスについて幅広い層のお客様への周知を図りました。</td>
<td>〇「ねんきんネット」のメール機能を活用し、お客様の実情に応じた情報を定期的にお知らせする仕組みを構築したか。</td>
<td>〇「ねんきんネット」のメール機能を活用し、国民年金免除対象者等へのお知らせを行った。
〇また、マイナポータル保有者約 7,000 万人を対象としたお知らせを活用し、電子申請や電子送付サービスについて幅広い層のお客様への周知を図った。</td>
</tr>
<tr>
<td>iv　情報提供
「ねんきんネット」の利便性向上を図るため、年金見込額試算のレイアウト見直し等の機能改善に着手し、よりお客様にわかりやすい情報提供を行う。</td>
<td>iv　情報提供
〇「ねんきんネット」の利便性向上を図るため、年金見込み額試算機能における操作性の改善や、インターネット年金相談入力時における入力項目の省略等の機能構築に向けシステム開発を進めています（令和７年１月）。</td>
<td>〇「ねんきんネット」の操作性改善等による利便性向上に向けて、システム開発を進めました。</td>
<td></td><td></td>
</tr>
<tr>
<td>v　申請（届出）
年金給付関係の以下の届書について、既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請の対応を進める。</td>
<td>v　申請（届出）
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）。
〇更に、老齢年金請求書についても、同様の仕組みを活用し、簡易な電子申請環境の構築を進めました（令和６年６月）。</td>
<td>〇扶養親族等申告書の簡易な電子申請環境を構築することにより、お客様の利便性向上を図るとともに、利用勧奨に取り組むことで、約 26 万件の利用につなげました。</td>
<td>〇既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請の対応を進めたか。</td>
<td>〇扶養親族等申告書の簡易な電子申請を構築し、お客様の利便性向上を図った。システム稼働初年度だが円滑にシステムが稼働し、また利用勧奨に取り組んだ結果、約 26 万件の利用につな</td>
</tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
・　扶養親族等申告書（令和５年９月サービス開始予定） ・　老齢年金請求書（令和６年４月サービス開始予定）。				がった。 ○老齢年金請求書について、令和６年６月のサービス開始に向けて簡易な電子申請環境の構築を進めた。
ウ　非対面の相談環境等の整備 お客様ニーズや社会的要請を踏まえ、インターネットを活用した非対面の相談環境等について、年金個人情報等の取扱いの有無を考慮した環境整備を引き続き進めることとし、以下の事項に取り組む。	ウ　非対面の相談環境等の整備			
ⅰ　年金個人情報等を扱わない分野 ・　Ｗｅｂ会議ツールを活用した非対面形式での年金セミナーや年金制度説明会について、引き続きニーズに応じて実施する。（Ⅰ－８(2)①参照）	ⅰ　年金個人情報等を扱わない分野 ※取組状況については、Ⅰ－８(2)①に記載。			
・　チャットボットによる自動応答サービスについて、お客様ニーズに即したＱ＆Ａの追加・改善を行うとともに、アクセスルートを把握しチャットボットへの効果的な誘導方法について検討する。（Ⅰ－８(1)①イ参照）	○チャットボットによる自動応答サービスについて、令和５年12月に「年金生活者支援給付金」チャットを新設するとともに、既存の「扶養親族等申告書」チャットなどにＱ＆Ａ（490 問）を追加・改善しました。また、お客様の疑問発生から解消までのプロセス（アクセスルート）を調査・分析し、チャットボットの案内や対象業務の範囲・構成などの課題について対応策を検討しました。 ※チャットボットの利用状況については、Ⅰ－８(1)①イに記載。	○新たなチャットボットを設置しお客様のニーズに応えるとともに、既存のチャットボットの適切な管理及び更なる改善策の検討を行いました。	○インターネットを活用した非対面の相談環境等について、環境整備を進められたか。	○チャットボットについて、「年金生活者支援給付金」チャットの新設、「扶養親族等申告書」チャットなどにＱ＆Ａ（490問）を追加・改善した。また、アクセスルートの調査・分析を行い、チャットボットの案内や対象業務の範囲・構成などの課題について対応策を検討した。
ⅱ　年金個人情報等を扱う分野 ・　インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスについて、予約対象を拡大するとともに、予約登録時の入力省略等の機能改善に向けたシステム開発に着手する。（Ⅰ－７(1)④ア参照）	ⅱ　年金個人情報等を扱う分野 ※取組状況については、Ⅰ－７(1)④に記載。			
・　遠隔地等の相談対応について、引き続きテレビ電話相談のサービスを提供しつつ、オンラインによる文書相談のシステム開発に着手する。（Ⅰ－７(1)⑤イ参照）	○インターネットメール等での相談といったお客様ニーズに対応するため、マイナポータルとの認証連携を活用し、「ねんきんネット」上で文書相談を行える環境整備に向け、システム開発を進めました（令和７年１月開始予定）。 ※遠隔地等のテレビ電話相談サービスに係る取組状況については、Ⅰ－７(1)⑤に記載。	○マイナポータルとの認証連携を活用し、「ねんきんネット」上で文書相談を行える環境整備にかかるシステム開発を進めました。		○ねんきんネット上で文書相談を行える環境整備に向け、システム開発を進めた。
・　外部との会議について、取り扱う要機密情報を考慮した上で、政府が求めるセキュリティ要件を満たすＷｅｂ会議ツールを活用した非対面形式での開催を更に拡大する。	○外部委員等が出席する要機密情報を扱う会議（理事会、運営評議会等）については、政府が求めるセキュリティ要件を満たしたＷｅｂ会議ツールを使用し、オンラインで開催しました。			○外部委員等が出席する要機密情報を扱う会議については、政府が求めるセキュリティ要件を満たしたツールを使用し、オンラインで開催をした。
②　デジタルワークフローの確立 届書の電子データによる審査・電	②　デジタルワークフローの確立 「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の拡大や、ＩＣＴを活用すること			

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
子決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に引き続き取り組むとともに、ＩＣＴ技術の活用等による内部処理の効率化や事務処理の正確性の確保、リスク低減に向けた取組を一層推進する。	で、内部処理の効率化や事務処理の正確性の確保、リスク低減するための取組を引き続き進めました。			
ア　「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現	ア　「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現			
・　受付進捗管理システムの経過管理・電子決裁システムへの統合、電子決裁対象届書の拡大等に係るシステム開発を着実に進める。（Ⅱ－３(1)参照）	※取組状況については、Ⅱ－３(1)に記載。			
・　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、事務センターにおける受付拠点と審査処理拠点を分離した事務処理の範囲を拡大するとともに、規模・業務量の平準化を促進する。（Ⅱ－１(1)②参照）	※取組状況については、Ⅱ－１(1)②に記載。			
・　年金給付業務について、電子申請された届書の内部処理を画面審査・電子決裁を可能とするための環境整備を進める。（令和５年９月扶養親族等申告書の事務処理から運用開始予定）（Ⅰ－５(5)①参照）	※取組状況については、Ⅰ－５(5)①に記載。			
・　機構内において、紙で出力して利用・保管している各種帳票について、電子データで利用・保存することができるよう順次システム開発やルール整備を進める。（令和５年 11 月から順次運用開始予定）	○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 485 帳票（年間 1,600 万枚）について、電子データ化による利用・保管を行うためのシステム開発を進め、令和５年 11 月に試行運用を実施したのち、本格運用を開始しました（令和６年１月）。 ○併せて、電子データの取得・保存と保存期限後の削除を自動化するとともに、電子データ化対象帳票は、本部で管理するルールと整理することで、帳票の出力、出力後の帳票管理や廃棄等の事務処理の効率化を実現しました。	○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。 ○電子データの取得・保存と保存期限後の削除を自動化するとともに、電子データ化対象帳票は本部で管理するルールと整理することで、帳票の出力、出力後の帳票管理や廃棄等の事務処理の効率化を実現しました。		
・　文書の電子的管理の在り方について、政府の検討状況も踏まえつつ、経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の管理手法の確立に向け、システム面・ルール面・運用面の整理を進める。（Ⅲ－３(1)参照）	※取組状況については、Ⅲ－３(1)に記載。			
イ　ＩＣＴ技術の活用等による内部	イ　ＩＣＴ技術の活用等による内部処理の効率化			

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>処理の効率化
・　手作業の省力化と作業時間短縮のため、現在導入しているＲＰＡ業務の改善を行うとともに、ＲＰＡ対象業務の拡大を検討する。

・　主として電子媒体で情報授受を行っている外部機関とのデータ回付業務について、リスク低減の観点から引き続き見直しを進める。</td><td>〇事務センターで実施していた特別障害給付金の業務（※）を令和５年４月に障害年金センターに集約したことに伴い、当該審査業務の一部（所得照会業務）をＲＰＡにより自動化し、業務の効率化を図りました。また、令和５年 10 月には、既存の給付届書（郵送分）の印字取得作業に係るＲＰＡについて、氏名索引照会の機能を新たに追加するなど、更なる効率化を図りました。
※特別障害給付金の業務集約については、Ⅰ－５(1)①に記載。
〇国民年金市場化委託業者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運用を開始しました（令和５年５月）。
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）。</td><td>〇ＲＰＡ対象業務の拡大及び機能改修を実施し、作業の省力化・作業時間の短縮を実現しました。</td><td>〇手作業の省力化と作業時間短縮のため、ＲＰＡ業務の改善及び対象業務の拡大を検討したか。

〇電子媒体で情報授受を行っている外部機関とのデータ回付業務について見直しを進めたか。</td><td>〇ＲＰＡ対象業務の拡大及び機能改修を実施し、作業の省力化・作業時間の短縮を実現した。

〇国民年金市場化委託業者と厚生労働省年金局の情報授受の見直しを実施した。</td></tr>
<tr><td>③　チャネルの多様化（チャネルミクス）
「オンライン事業所年金情報サービス」や個人向けの簡易な電子申請の実現によりネットチャネルが拡充し、対面・電話も含めたお客様チャネルの多様化が進んでいる状況を踏まえ、年金事務所等・コールセンター・オンラインの各チャネルを統合したお客様体制の整備のため、チャネル全体の一元的な施策の管理・企画を担う組織整備に着手する。</td><td>③　チャネルの多様化（チャネルミクス）

〇対面・電話・ネットの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><td></td><td>〇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た。</td></tr>
<tr><td>(2) マイナンバーの活用
マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携を着実に実施し、年金受給者の利便性の向上、機構における業務の効率化を図る。</td><td>(2) マイナンバーの活用
マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携（以下「マイナンバー情報連携」という。）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。
【令和５年度情報照会・提供実績】<table><tr><th colspan="2"></th><th>件数</th></tr><tr><td rowspan="4">情報照会</td><td>国民年金届書関係</td><td>3,532 万件</td></tr><tr><td>国民年金保険料免除勧奨</td><td>4,497 万件</td></tr><tr><td>年金給付・年金生活者支援給付金・公金受取口座関係</td><td>3,925 万件</td></tr><tr><td>その他（継続免除　等）</td><td>1,719 万件</td></tr><tr><td colspan="2">情報提供</td><td>647 万件</td></tr></table></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>①　機構における情報提供ネットワークシステムを利用した他の行政機関への情報照会の拡大
情報提供ネットワークシステムを用いた戸籍情報の取得（令和６年３月試行運用実施予定）を開始する。</td><td>〇令和６年３月から戸籍関係情報が情報連携により照会可能となったことを踏まえ、戸籍関係情報の試行運用（試行的な情報照会）を開始しました。
試行運用においては情報連携により取得する戸籍関係情報の正確性の確認や制約事項（続柄や電算化の時期）を踏まえた戸籍関係情報の照会可能な対象範囲を精査し、その結果を踏まえて添付書類省略の対象範囲等を定めた上で、令和６年中に本格運用を開始することとしています。</td><td>〇情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携については、引き続き情報照会を着実に実施するとともに、令和６年３月から戸籍情報の取得に係る試行運用を開始し、本格運用の準備を進めました。</td><td>〇マイナンバーの活用による情報連携の促進に取り組んだか。</td><td>〇情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携については、引き続き情報照会を着実に実施するとともに、令和６年３月から戸籍情報の取得に係る試行運用を開始し、本格運用の準備を進めた。</td></tr>
<tr><td>②　他の行政機関に対する情報提供ネットワークシステムの利用の拡大</td><td>〇令和６年３月に厚生労働省社会・援護局を通じて市区町村あてに事務連絡を発出し、精神障害者保健福祉手帳交付等の事務については、原則として取得可能な情</td><td>〇厚生労働省社会・援護局を通じて事務連絡を発出し、昨年度に</td><td></td><td>〇厚生労働省社会・援護局を通じて事務連絡を発出し、昨年度に</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
市区町村等への年金関係情報の提供に関しては、市区町村等に対し、情報提供ネットワークシステムの利用を促し、機構における文書による情報提供業務の効率化を図る。	報は文書による照会を行わず、マイナンバー情報連携を利用するよう周知しました。また、市区町村へ文書による照会への回答を行う際にマイナンバー情報連携の利用勧奨チラシを同封しました。	引き続き市区町村に対するマイナンバー情報連携の利用促進の働きかけを行いました。		引き続き市区町村に対するマイナンバー情報連携の利用促進の働きかけを行った。
③　公金受取口座制度の施行への対応 年金受給者の年金受取口座情報を公金受取口として登録する場合に、その口座情報のデジタル庁への提供（実施時期未定）に向けて必要な準備を進める。	○新規裁定者については、年金請求の際に公金受取口座登録の意思確認を行い、登録に同意のあった年金振込口座情報をデジタル庁に提供するための事務処理や、年金請求書の見直し（意思確認欄の新設）及びシステム開発に着手しました。 また、既裁定者については、公金受取口座登録への意向を確認する事前通知を送付し、不同意の回答がない年金振込口座情報をデジタル庁へ提供するための事務処理や、事前通知の作成・送付業務等の調達事務の検討及びシステム開発に着手しました。	○年金受取口座情報の公金受取口座への登録について、デジタル庁及び年金局と連携し、事務処理の検討整理、システム開発準備など、事業の円滑かつ着実な実施に向け、遅延なく所要の準備を進めました。		○年金受取口座情報の公金受取口座への登録について、デジタル庁及び年金局と連携し、事務処理の検討整理、システム開発準備など、事業の円滑かつ着実な実施に向け、遅延なく所要の準備を進めた。
(3)　ＩＣＴを活用した業務改善の実施 (1)②に記載。	(3)　ＩＣＴを活用した業務改善の実施 ※取組状況については、(1)②に記載。			

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td><u>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</u></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>１．内部統制システムの有効性確保</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td>機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第 16 条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行いつつ、それらの取組の改善を図る。</td><td>○リスク管理体制を強化する観点から、三線防御体制（※）の第三線である監査部の助言・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しました。また、第二線においては、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。

（※）機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。
第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部監査第１Ｇ）
第二線：第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、調達企画部、情報管理対策室、システム企画部、コンプライアンス部等）
第一線：リスクオーナーとして、事業を行う部署（年金事務所、事務センター、本部事業担当部署）</td><td>○リスク管理の三線防御体制の確立に向け、令和５年４月の組織改編で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する等、必要な取組を行いました。</td><td>○リスク管理の三線防御体制の確立に向け、第二線担当部署の本部現業に関する役割整理等、より実効性・効率性を高める観点から見直しを進めたか。</td><td>○リスク管理の三線防御体制の確立に向け、本部現業の事業（届書）単位での進捗管理の仕組みの構築及び本部現業の進捗管理業務をリスク統括部に統合する等の取組を行った。</td></tr>
<tr><td>(1) 事務処理の正確性の確保
事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの未然防止、早期対処及び再発防止を図るため、以下の取組を行い、事務処理誤りの削減を目指す。</td><td>(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組を進めた結果、下表のとおりとなりました。
【事務処理誤りの発生状況（令和６年３月末時点）】<table><tr><th>発生年度</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>件数</td><td>1,060</td><td>902</td><td>699</td><td>614</td><td>324</td></tr></table>（※）今後事象が判明することで件数が増加することがあります。</td><td>○事務処理誤りの根絶に向け、未然防止、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４年度 614 件から、令和５年度 324 件に減少しました。事務処理誤り根絶に向け、引き続き取組を進めてまいります。</td><td></td><td>○事務処理誤り発生件数は、拠点長からの日報や事務処理誤り報告等を踏まえ、未然防止・再発防止に取り組んだ結果、発生年度ごとの累積件数で令和４年度 614 件（令和４年度末時点 425 件）から令和５年度 324 件（令和５年度末時点 324 件）となり、事務処理誤りを削減するという目標を達成した。</td></tr>
<tr><td>①　事務処理誤りの早期発見・発生時の対応及び発生防止等に向けた取組
ア　事務処理誤りの早期発見
・　日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見・対処するとともに、役員等への報告、個別対応を速やかに行う。
・　事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行うとともに、事務処理誤りについて点検・分析を行うことで、同種の事案の早期発見を図り、発生防止に向けた取組に反映させる。
・　「お客様の声」の分析等により、事務処理誤りにつながる疑いのある事案を早期に発見・対処し、発生防止及び業務改善に向けた取組を行う。</td><td>①　事務処理誤りの早期発見・発生時の対応及び発生防止等に向けた取組
ア　事務処理誤りの早期発見
○日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に発見し役員等へ報告するとともに、関係部署が連携して速やかに対応しました。

○月次公表及び年次公表を適切に行うとともに、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・分析を行いました。この結果、同種の事務処理誤りが３件以上発生している事象が、年金給付関係について１事象(※)判明したため、同種の対象者を特定し、必要な対応を行いました。
（※）一時的に支払いを保留した年金の保留解除処理漏れ

○機構に寄せられた「お客様の声」11,145 件について、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ました。</td><td>○日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングを通じて、事務処理誤りを早期に把握、対応しました。

○月次公表及び年次公表を適切に行うとともに、年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析を実施し、この結果、同種の事務処理誤りが発生した事象について、必要な対応を行いました。
○「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ました。</td><td>○事務処理誤りの早期発見・発生時の対応及び発生防止等に取り組んだか。</td><td>○日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見、対応した。

○月次公表及び年次公表を行うとともに、年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及び必要な対応を実施した。

○「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した。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>イ　事務処理誤り発生時の対応
・　事務処理誤りを発生させた部署は、リスク部門等関係部署に直ちに報告するとともに、進捗管理を徹底しての早期完了、本部・拠点が共同で発生原因の調査・分析及び再発防止策の策定を行う。
・　リスク部門は、役員等への報告、監査部門との原因の追加調査及び再発防止の対応にかかる本部各部門への指示を行う。
・　本部各部門は、進捗確認と事案管理を行い、事務処理誤りの原因を踏まえ、再発防止を図るため業務処理マニュアルの改正等の必要な対応及び拠点への周知・徹底を行う。</td>
<td>イ　事務処理誤り発生時の対応
○事務処理誤りを発生させた部署は、リスク統括部へ翌営業日以内に報告するとともに、関係部署と連携の上、進捗管理を徹底し、早期完了及び再発防止策の策定を行いました。
○リスク統括部は、関係部署に直ちに情報提供を行うとともに発生部署等へ必要な対応を指示しました。
また、必要に応じて役員等への報告、監査部門と連携した調査及び再発防止に向けた本部各部門への指示を行いました。
○本部各部門は、事務処理誤りの進捗確認及び事案管理を行うとともに、発生原因の調査・分析の結果を踏まえ、業務処理マニュアルの改正及びシステム改修等の必要な再発防止を図り、拠点への周知・徹底を行いました。</td>
<td>○事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告をもとに、今後の必要な対応の指示を行うとともに、本部も含めた進捗管理を行う等、組織として早期完了に向け対応を進めました。
また、本部各部門は、事務処理誤りの発生原因の調査・分析の結果を踏まえ、業務処理マニュアルの改正及びシステム改修等の再発防止を図り、拠点への周知・徹底を行いました。</td>
<td></td>
<td>○事務処理誤り発生時には、直ちに関係部署に情報提供を行い、事務処理誤りの発生原因の調査・分析の結果を踏まえて、マニュアルの改正及びシステム改修等の再発防止策の策定や徹底を図った。</td>
</tr>
<tr>
<td>②　事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組
お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案の発生を防止するため、以下の取組を行う。
ア　重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいて、拠点での研修や指導など再発防止の取組を継続的に行う。
イ　法令改正による新たな業務の発生時など、事務の実施体制を変更したことに伴う重点三事案の発生を防止するために、必要な取組を行う。</td>
<td>②　事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組
○重点三事案について、下記の取組を実施したことにより、令和４年度と比較して、発生件数は減少しました。引き続き事務処理ルールの徹底を図るとともに、委託業者の指導等の取組を徹底します。
【重点三事案の発生状況（令和６年３月末時点）】
<table>
<tr><th>誤り区分
発生拠点</th><th>事務処理遅延</th><th>書類紛失</th><th>誤送付・誤交付・誤送信</th><th>計</th></tr>
<tr><td>令和３年度</td><td>22</td><td>14</td><td>69</td><td>105</td></tr>
<tr><td>機構職員</td><td>16</td><td>11</td><td>45</td><td>72</td></tr>
<tr><td>委託業者等</td><td>0</td><td>2</td><td>24</td><td>26</td></tr>
<tr><td>市区町村</td><td>6</td><td>1</td><td>0</td><td>7</td></tr>
<tr><td>令和４年度</td><td>26</td><td>13</td><td>74</td><td>113</td></tr>
<tr><td>機構職員</td><td>13</td><td>5</td><td>50</td><td>68</td></tr>
<tr><td>委託業者等</td><td>1</td><td>3</td><td>24</td><td>28</td></tr>
<tr><td>市区町村</td><td>12</td><td>5</td><td>0</td><td>17</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>17</td><td>10</td><td>55</td><td>82</td></tr>
<tr><td>機構職員</td><td>14</td><td>4</td><td>35</td><td>53</td></tr>
<tr><td>委託業者等</td><td>0</td><td>1</td><td>20</td><td>21</td></tr>
<tr><td>市区町村</td><td>3</td><td>5</td><td>0</td><td>8</td></tr>
</table>
（※）今後事象が判明することで件数が増加することがあります。
（※）「委託業者等」とは、外部委託業者及び委託社会保険労務士です。

【具体的な取組】
○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「業務手順に関する一問一答」の出題により、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。</td>
<td>○重点三事案について、発生防止に向けた従前からの取組を進めた結果、発生件数は令和４年度113件から、令和５年度82件に減少しました。
重点三事案の根絶に向け、引き続き取組を進めてまいります。

○月次公表や年次公表の結果周知、リスク対策通信による事務処理誤り事例の周知及び一問一答の出題を行い、ルールの理解及び徹底を図りました。
○事務処理誤りの発生防止に向け、役職に応じた階層別研修を実施し、事例の周知及び注意喚起を行いました。</td>
<td>○重点三事案の根絶に向けて取り組んだか。</td>
<td>○重点三事案を含め、発生した事務処理誤りについて、情報提供等によるルールの徹底、業務処理マニュアルの改正及びシステム改修を行うなど、発生防止を図り、発生件数が減少した。</td>
</tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	・「未完結リスト」の点検の実施 事務処理遅延の発生防止のため、受付進捗管理システムで管理している届書等について、各拠点において定期的に「未完結リスト」の点検を行い、未完結の件数が多い拠点に対しては、地域部等による確認及び指導を行いました。 また、本部集約された届書等についても、同様に「未完結リスト」の点検等を行いました。 ・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。	○定期的な「未完結リスト」の点検を行い、未完結件数が多い拠点に対して、地域部等による確認及び指導を行うことで、事務処理遅延の発生を防止しました。 ○関係部署と連携し、業務処理マニュアルの改正及びシステム改修を行い、発生防止を図りました。		
③　本部現業部門のリスク把握及び対応 ア　本部現業の進捗管理の実施 ・　本部現業のスケジュールを作成し、その中から業務の進捗状況を確認するための節目となる時点を定め、ツールを活用して各節目となる時点の業務が終了したことを報告させることにより進捗管理を実施する。 ・　受付進捗管理システムから未完結届書リストを作成し、届書及びリストの処理状況の点検を確実に実施する。 ・　受付進捗管理システムから事業（届書）単位の進捗状況表を作成し、届書処理状況のモニタリングを実施する。	③　本部現業部門のリスク把握及び対応 ア　本部現業の進捗管理の実施 ○業務進捗管理ツールを用いて各種業務工程の予定日等を管理し、本部現業部署に対する業務予定日に係るお知らせメールの送信や、進捗状況報告の確認を日次で行うことにより、一貫した進捗管理を実施しました。また、指示文書の案やシステム連絡票等の本部現業関連資料を活用した本部現業の把握・内容確認を日次で実施しました。 ○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・報告を求めるとともに、報告された点検結果を確認することにより、未完結届書等の処理状況の点検を確実に実施しました。要処理・要確認リストの処理状況の点検については、令和６年度中の開始に向け、調整に着手しました。 ○事業実績評価で定める主要届書等の受付件数、処理件数、未完結件数等の推移の確認を行うとともに、必要に応じた本部現業部署への進捗状況等のヒアリングや、確認方法の見直し等、経常的な進捗管理を実施しました。また、本部集約された届書等について、集約後の事務処理が安定的に行われていることを確認する観点から、日次でのモニタリングを実施しました。	○業務進捗管理ツールを用いた一貫した進捗管理、本部現業の把握・内容確認、未完結届書等の点検及び主要届書等の経常的な進捗管理を確実に行いました。また、本部集約された届書等の日次のモニタリングを行うことで、事務処理が安定的に行われていることを確認しました。	○本部現業の進捗管理及び事務リスク管理・品質管理を実施したか。	○本部現業について、各種業務工程の進捗管理、未完結届書等の点検及び主要届書等の進捗管理を実施した。また、本部集約された届書等のモニタリングを実施した。
イ　本部現業の事務リスク管理・品質管理の実施 以下の取組により、本部現業の品質を阻害する事務リスクを早期に把握し、企画部署と協働して業務処理マニュアルの改正等のリスク対応を実施する。 ・　本部現業の実施状況などについて日次で報告を求める。 ・　本部現業部署を巡回し、マニュアルの整備や遵守状況の実態調査を実施する。 ・　本部集約業務について、その企画段階において品質管理の観点で妥当性を検証する。	イ　本部現業の事務リスク管理・品質管理の実施 ○本部現業の実施状況等に関する日次報告を分析し、事務リスクの早期把握に努めました。 ○本部現業部署に関する業務処理マニュアルの整備状況・遵守状況等を実地調査し、当該調査で把握された要処理・要確認リストの進捗管理に関する課題について、関係部署との協働により業務処理マニュアルを整備して第一線による進捗管理の徹底を図り、未完結件数の削減に努めました。 ○また、第二線においても、担当部署単位で毎月の要処理・要確認リストの出力件数、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にヒアリングして進捗状況等を確認する進捗管理の仕組みを構築しました。 ○本部集約が予定されている年金証書の作成・発送業務等について、集約後の処理遅延や事務処理誤りを防止する観点から、本部集約の企画内容の検証を開始しました。	○把握した本部現業の事務リスクに対して、企画部署等との協働により対策を検討・実施する等、本部現業の事務リスク管理・品質管理の取組を行いました。		○日次報告等により把握した本部現業の事務リスクに対して、企画部署等との協働により対策を検討・実施するなど、本部現業の事務リスク管理・品質管理に取り組んだ。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>④　外部委託における事務処理誤りの防止
外部委託に関するルールに従い、特に業務履行中の委託先の管理を強化することにより、事務処理誤りの発生防止を図る。（Ⅱ－２(2)参照）</td><td>④　外部委託における事務処理誤りの防止

※外部委託における事務処理誤りの防止の取組状況については、Ⅱ－２(2)に記載。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>⑤　ルールの徹底
ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。
ア　事業担当部署との事前調整を徹底することにより、指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努め、現場負担の軽減を図る。
また、事業担当部署の職員への研修を充実するとともに、指示・事務連絡の審査を徹底し、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等についての理解を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。</td><td>⑤　ルールの徹底

○指示・事務連絡の事前審査において、内容の確認や発出部署との調整を徹底することにより、発出件数は過去３年度と同程度の水準を維持しました。
【指示・事務連絡発出状況：月平均件数】<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>○定期異動や年末の長期休暇によるルール徹底等への影響を考慮して９月、12 月及び３月の月末３営業日に設けている指示・事務連絡の発出制限期間については、事前に指示の発出予定日を把握し、発出部署と指示発出日を調整することにより、指示・事務連絡の発出を原則禁止するとともに、指示の発出件数の抑制に努め、過去３年度と同程度の水準を維持しました。
【９月、12 月、及び３月指示発出状況】<table><tr><th>年　度</th><th>９月</th><th>12 月</th><th>３月</th></tr><tr><td>令和２年度</td><td>64 件</td><td>54 件</td><td>97 件</td></tr><tr><td>令和３年度</td><td>53 件</td><td>38 件</td><td>83 件</td></tr><tr><td>令和４年度</td><td>65 件</td><td>45 件</td><td>91 件</td></tr><tr><td>令和５年度</td><td>59 件</td><td>67 件</td><td>85 件</td></tr></table>○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図りました。
【指示等文書作成研修の実施状況】<table><tr><th>年　度</th><th>上期</th><th>下期</th></tr><tr><td>令和４年度</td><td>３回（103 名出席）</td><td>３回（70 名出席）</td></tr><tr><td>令和５年度</td><td>４回（118 名出席）</td><td>３回（51 名出席）</td></tr></table></td><td>○指示・事務連絡の発出件数については、過去３年度と同程度の水準を維持しました。

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

○研修の実施により、分かりやすい指示・事務連絡となるよう努めました。</td><td>○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よう、取り組んだか。</td><td>○事前審査における内容確認や指示等発出部署との調整により、指示等の発出件数について令和４年度と同程度の水準を維持した。また、指示等作成研修により現場にとって分かりやすい指示等になるよう、指示等発出部署の職員のスキルアップを図った。</td></tr>
<tr><td>イ　指示・事務連絡の理解度を向上させるため、テレビ会議システムを活用して、指示・事務連絡の内容に関する解説を継続的に実施する。</td><td>○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。
なお、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）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。
○テレビ会議システム又は解説動画による解説を担当する指示・事務連絡発出部署</td><td>○視聴する職員の負担も考慮した上で、指示発出部署職員による解説が必要な指示について、解説を実施し、指示の理解度の向上を図りました。
○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</td><td></td><td>○テレビ会議システム等を活用した指示等の解説を実施し、指示等の理解度向上を図った。
また、解説の質の向上を図るため、指示等発出部署の職員に対し、アナウンス研修を実施するとともに、「分かりやすい解</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>の職員のスキルアップのため、アナウンス研修を実施しました。座学中心の初級編に加え、模擬解説の実施とその振り返りを中心としたより実践的な内容の応用編を実施しました。
【アナウンス研修の実施状況】
<table><tr><th rowspan="2">年度</th><th colspan="2">実施回数（受講者数）</th></tr><tr><th>初級編</th><th>応用編</th></tr><tr><td>令和４年度</td><td>４回（70 名出席）</td><td>２回（18 名出席）</td></tr><tr><td>令和５年度</td><td>４回（67 名出席）</td><td>２回（17 名出席）</td></tr></table>
○アナウンス研修の実施によりテレビ会議システム又は解説動画による解説の質の向上を図り、「分かりやすい解説」を観点にした現場及び業務品質管理部の職員からの評価について、高い水準を維持しました。
【テレビ会議システムによる解説に対する現場の評価】
<table><tr><th>年　度</th><th>平均評価点（※）</th></tr><tr><td>令和２年度</td><td>2.63 点</td></tr><tr><td>令和３年度</td><td>2.90 点</td></tr><tr><td>令和４年度</td><td>2.90 点</td></tr><tr><td>令和５年度
（４月～７月）</td><td>3.00 点</td></tr></table>（※）解説の分かりやすさについて１点～４点（４点満点）で評価

【解説動画による解説に対する現場の評価】
<table><tr><th>年　度</th><th>平均評価率（※）</th></tr><tr><td>令和５年度
（８月～）</td><td>92.5%</td></tr></table>（※）解説や資料の分かりやすさ、理解状況、テレビ解説の有効性について、それぞれを「はい／いいえ」で評価し、「はい」と評価した割合</td><td>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又は解説動画による解説を行うことができました。

○職員負担軽減の観点から、解説の実施方法を解説動画による解説に変更しましたが、変更後においても、現場職員から高い評価を得ることができました。</td><td></td><td>説」を観点にした現場等の職員による解説に対する評価を実施した。</td></tr>
<tr><td>ウ　重要な指示及び業務処理マニュアルの理解度を確認するため定期的に理解度チェックを実施するとともに、業務手順に関する小テストである一問一答を着実に実施する。また、業務処理マニュアルを参照して業務を行うことを促進及び定着させる取組として、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）の利用促進を目的に研修を実施する。</td><td>○発出された指示に関する理解度の事後的な確認及び業務処理マニュアルの再徹底を行う仕組みとして、厚生年金適用、厚生年金徴収、国民年金、年金給付の４制度について、毎月、理解度チェックを実施しました。正答率が低調（80%未満）であった拠点の課室・グループに対しては再度の理解度チェックを実施し、ルールの徹底を図りました。
【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>
○ＭＡＣＳの更なる利用促進を図ることを目的に、ＭＡＣＳの検索機能や便利機能を紹介する内容とした研修を、テレビ会議システムの利用又は研修動画により全拠点を対象として、令和５年５月（受講者 2,751 名）及び 11 月（受講者 1,213 名）に実施しました。
○業務処理マニュアルに定められた業務手順の再徹底を図るため、業務手順に関する小テストである一問一答を週２問の頻度で実施しました。実施に当たっては、各制度の事業実施時期を考慮した問題を検討するとともに、関係部署と連携して、事務処理誤り事例や監査での指摘事項等、拠点に対して特に周知が必要な事項に関する問題を出題しました。</td><td>○事務処理誤り事例や疑義照会の回答等、拠点に対して特に周知が必要な事項を理解度チェックで効果的に周知することにより、ルール徹底を図りました。

○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。

○事務処理誤り事例や疑義照会の回答等、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、ルール徹底を図りました。</td><td></td><td>○定期的に理解度チェック等を実施し、理解度チェックの結果、正答率が低調な拠点に対して個別指導を行うことでルールの徹底を図った。
また、ＭＡＣＳについて研修を実施し、利用促進を図った。</td></tr>
<tr><td>エ　理解度チェックの結果を地域部</td><td>○理解度チェックの実施結果は地域部と共有し、地域部による拠点指導を進めまし</td><td>○理解度チェックの実施結果を地</td><td></td><td></td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
はじめ本部関係部署間で情報共有・連携して、必要な対策を講じるとともに、理解度チェックの結果を踏まえ、ルール徹底が不十分と認められる拠点に対しては、訪問等により個別指導を行う。 　また、現場から意見や好取組事例を収集して横展開するなど、現場目線で、業務処理マニュアルの利便性向上を図るとともに、理解度を高めるために有効な取組を実施する。	た。地域部においては実施結果等を踏まえ、低正答率となった67拠点（文書（１回目）：67拠点、訪問（２回目）：６拠点）に対して指導を実施しました。業務品質管理部においては、地域部から指導結果の報告を受けることにより、指導状況の把握を行い、地域部に対して必要な助言を行いました。 ※業務処理マニュアルの見直しの取組状況については、Ⅱ－１(2)に記載。	域部と共有し、協働して現場指導を実施することにより、ルール徹底を図りました。		
(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組 ①　リスク管理体制の整備 「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」及び「災害その他リスク」について、各セグメントに応じリスクアセスメント等を活用したリスクの把握及び発現の防止を図るため、特に、オンラインビジネスモデルの諸施策の推進を踏まえ、以下の取組を実施する。 　また、リスク管理の三線防御体制（※）の確立に向け、第二線担当部署においては、より実効性・効率性を高める観点から引き続きリスク管理体制の見直しを進める。 　なお、本部現業のリスク管理・品質管理については、より実効性、効率性を高める観点から、第二線担当部署の役割整理を行う。 （※）機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。 第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部監査第１Ｇ） 第二線：第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、調達企画部、情報管理対策室、システム企画部、コンプライアンス部等） 第一線：リスクオーナーとし	(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組 ①　リスク管理体制の整備 ※リスク管理体制の整備の取組状況については、Ⅲ－１に記載。		○各種リスクについて、各セグメントに応じリスクアセスメント等を活用したリスクの把握及び発現の防止に取り組んだか。 ※リスク管理体制の整備に関する評価の視点は、Ⅲ－１に記載。	※リスク管理体制の整備に関する評価は、Ⅲ－１に記載。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
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） ア　情報セキュリティリスクへの対応 外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断等の結果等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。	ア　情報セキュリティリスクへの対応 〇ねんきんネット、日本年金機構ホームページ等に対し、外部の専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断を実施しました。また、情報セキュリティリスク管理要領に基づき改善が必要な事案について、改善計画を策定し、改善状況の進捗状況についてリスク管理委員会へ報告を行い、適切な進捗管理を図りました。	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。		〇情報セキュリティリスクへの対応について、外部の専門家による分析評価及び脆弱性診断を実施した。また、改善が必要な事案について、改善状況の進捗管理を図った。
イ　システムリスクへの対応 システム障害の分析等により把握したリスクに対する対応方針を整理し、必要な対応を行うとともに、定期的にリスク管理委員会へ報告する。	イ　システムリスクへの対応 〇システム障害の発生原因等の分析については、真因分析や再発防止策の検討を行い、定期的にリスク管理委員会に報告しました。 〇システム障害の原因や傾向等にかかる定量的な分析を行い、システム全体の横並び確認に向けた施策方法を検討しました。 〇令和４年 12 月に発生した経過管理・電子決裁システムのシステム障害について、受託者が策定した再発防止策を適切に実施されていることを事後的に確認しました。	〇システム障害の分析等によりシステムリスクに対応するとともに、令和４年 12 月に発生した経過管理・電子決裁システムのシステム障害については、受託者が策定した再発防止策について、適切に実施されていることを事後的に確認しました。これまでと同様に、システム障害を引き起こさないための予防策について検討を進めました。		〇システム障害の分析等によりシステムリスクに対応するとともに、令和４年 12 月に発生した経過管理・電子決裁システムのシステム障害については、受託者が策定した再発防止策が適切に実施されていることの確認ができている。
ウ　事務リスク・信頼リスクへの対応 事務処理誤りの発生防止等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、リスクの早期把握及び把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、適切な対応を行うため、以下の取組を行う。	ウ　事務リスク・信頼リスクへの対応			
・　拠点長からの日次の業務報告、事務処理誤り報告、お客様の声及び届書処理状況の点検を行う。	〇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。	〇拠点長からの日次の業務報告や事務処理誤り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。		〇事務リスクへの対応について、本部現業部門や拠点長からの日次の業務報告等に係るモニタリング等により、リスクの早期把握、早期対応を行った。 また、事務処理誤りの年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及びその結果の拠点への周知を実施した。 更に事務処理誤りの発生状況等により、リスクの高い拠点を洗い出し、リスクの把握及び発現防止に取り組んだ。
・　事務処理誤り報告の年次点検を行い、事務処理誤りの原因等の分析を行う。	〇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。	〇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、本部現業の実施状況などを日次で報告する仕組み、管理ツールを活用した進捗管理の仕組み、未完	〇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の日次報告、業務進捗管理ツールを活用した進捗管理、未完結届書等の処理状況の点検及び事業（届書）単位の進捗管理により、経常的にモニタリングを行うとともに、本部内での情報共有を図りました。	〇本部現業の実施状況等のモニタリングを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行いました。		

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
結届書の点検及び事業（届書）単位の進捗管理の仕組みを通じて、経常的にモニタリングを行う。（(1)③再掲。） ・　お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングにより、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の未然防止を図る。	○事務処理誤りの発生状況、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングを実施し、リスクが高い拠点を洗い出し、関係部署への情報提供の上、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） 【業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し】 災害等の非常時における年金支払の継続について、これまでの機能強化や体制整備を踏まえ、発災時に迅速な対応ができるよう、引き続き準備や訓練、マニュアルの改善等を行い、継続的に運用面の強化を図るとともに、復旧時の対応手順等について整備を進める。 また、記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制、年金事務所の電源確保等、大規模災害時のリスクについて、引き続き検討を進め、方針を策定し、順次対応する。	エ　業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し（災害その他リスクへの対応） 【業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し】 ○首都直下型地震等により機構本部が被災した場合の年金支払の継続に備え、平常時から年金支払に必要な準備等を実施しました。また、年金局等の関係機関と合同で会議を行い、被災時を想定したシミュレーションに基づく支払訓練を実施するなど、運用面の強化を図りました。 ○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、システム部門と連携し、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。 ○災害時における通信に必要な電源の確保に不安があるという拠点の意見を踏まえ、モバイルバッテリー等を災害備蓄品の品目に追加しました。 ○大規模災害の発生に備え、ＭＣＡ無線機等の通信テストなどの訓練を実施しました。また、津波浸水による被害が想定される拠点については、自治体等と連携し、実効性のある避難手順書を整備し、当該手順書に基づく訓練を行いました。 ○令和６年能登半島地震においては、連絡体制の整備や安否確認システムの訓練、災害用備蓄品の配備等のこれまでの取組や、近隣拠点からの人的支援等の応急対応により、被災拠点の業務運営の継続に努めました。 また、能登半島地震を教訓に、長期休暇中における災害が発生した場合に備え、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。	○非常時の年金支払環境の運用面の改善を着実に進めるとともに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を行いました。このほか、拠点における大災害時の対応を行うとともに、津波浸水リスクの高い拠点への個別対応を行うなど、実効性のある対応を行いました。		○機構本部が被災した場合でも年金支払を継続できるよう、関係機関と合同で支払訓練を実施するなど運用面を強化した。 ○大規模災害時の対策として、記録管理システム等の現行システムのバックアップ体制の検討に向けた主要システムの現状把握を開始した。また、モバイルバッテリー等の災害時の通信に必要な電源を各拠点に確保するとともに、津波浸水リスクの高い拠点については避難手順書の整備及び訓練などに取り組んだ。 ○令和６年能登半島地震への対応として、災害用備蓄品の配備等のこれまでの取組や機構本部・近隣拠点からの支援等により、被災拠点の運営・業務継続に努めた。また、安否確認システムの改善を実施した。
【新型コロナウイルス感染症への対応】 政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」等を踏まえ、以下の対応を行う。 ・　新型コロナウイルス感染症対策の基本的事項を定めた「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）に基づく対策について、各拠点に設置した新型コロナウイルス感染予防対策委員会を中心に実施し、同委員会で遵守状況を確認する。 ・　機構本部に設置した日本年金機構新型コロナウイルス感染予	【新型コロナウイルス感染症への対応】 ○令和５年５月から新型コロナ感染症が５類感染症に変更となったことに伴い、機構における感染症対策等について見直しを行い、ガイドラインを廃止しました。	○政府や関係機関の対応に合わせて、機構における感染症対策を見直しました。		○新型コロナ感染症が５類感染症に変更となったことに伴い、機構における感染症対策等について見直した。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
防対策委員会において、各拠点の対応状況を確認するとともに、必要に応じてガイドラインの改正を行う。 ・　役職員等に新型コロナウイルス感染症の感染者が発生した場合は、お客様の安全を最優先に考え、必要な対応を行う。 ②　コンプライアンス確保 ・　不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、役職員に対し、ケーススタディを活用した実効性のある研修、社内報等での情報発信を行うとともに、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施する。 ・　法令等違反通報制度を適切に運用するとともに、発生したコンプライアンスに関する問題について、速やかに調査等を行い、再発防止を講じる。また、全体の対応状況についてコンプライアンス委員会に報告を行う。 ・　役職員に制裁の事由に該当する行為があった場合には厳正に対処するとともに、全役職員に対して定期的に制裁事案の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。	②　コンプライアンス確保 〇リスク・コンプライアンス研修の実施等 役職員のリスク管理意識やコンプライアンス意識を維持・向上させるため、関係部署との連携、外部講師の活用等により効果的で多様な研修や情報発信に取り組みました。 【各種研修の実施】 ア　役員及び本部グループ長以上を対象とした研修 本部管理職としてのリスク管理やコンプライアンス確保に向けたマネジメントの向上を目的として外部講師による研修を実施 ・テーマ「マネジメント層に求められるリスク管理の理解と実践」 イ　各拠点のコンプライアンス責任者や推進者等を対象とした研修 新任所長研修、新任副所長研修及び新任管理職研修の機会を活用して、コンプライアンスの徹底に関する研修を実施 ウ　各拠点の職員を対象とした研修 本部作成の各種研修資料を用いて、各拠点のコンプライアンス責任者等がコンプライアンスや倫理に関する職場内研修を実施（全拠点において実施） エ　新規採用者等を対象とした研修 新入構員研修、無期転換登用時研修の機会を活用して、コンプライアンスの確保に関する基礎知識、ケーススタディ等の研修を実施 【グループウエアを活用した情報発信】 ア　コンプライアンス・ミニ講座 全役職員に対し、コンプライアンス意識の維持・向上につながる情報を発信（毎月） イ　コンプライアンス講座 全役職員に対し、コンプライアンス意識を維持・向上させるための基本的な考え方や行動に関する情報を発信（機構内報掲載：年４回） ウ　リスク・コンプライアンス通信 各拠点のコンプライアンス責任者等に対し、管理者としてのリスク管理やコンプライアンス確保に向けたマネジメントの向上のための情報を発信（年４回） 〇コンプライアンスに関する自己点検の実施 役職員のコンプライアンス意識の自己確認を促し、継続的な意識喚起を効果的かつ効率的に行うことを目的として、「コンプライアンスに関する自己点検」を、コンプライアンスと密接に関係する「個人情報保護に関する自己点検」、「情報セキュリティ対策に関する自己点検」及び「ハラスメント防止に関する自己点検」と合わせて実施し、自己点検が形骸化しないよう、適宜、点検項目の見直しやテスト項目を設ける等の取組を行いました。点検結果については、拠点長が確認することで問題点を把握し、必要な指導の実施や意識改善を行う契機としました。 〇コンプライアンス意識調査の実施 役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取組の推進に役立てることを目的として、10 月に全役職員を対象にコンプライアンス意識調査を実施しました。 また、調査結果を取りまとめ、コンプライアンス委員会に報告するとともに、全	〇受講者の属性に応じた研修の実施やグループウエアを活用した情報発信により役職員の意識の維持・向上に取り組みました。 〇コンプライアンス自己点検の実施により、役職員のコンプライアンス意識についての自己確認・継続的な意識喚起を効果的かつ効率的に行うことができました。 〇コンプライアンス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。	〇不祥事の防止・コンプライアンス確保に取り組んだか。	〇各種研修や社内報を活用した情報発信を行うとともに、コンプライアンスに関する自己点検・意識調査により、役職員のリスク管理・コンプライアンス意識の維持・向上に取り組んだ。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	役職員に情報提供しました。 〇コンプライアンス問題事案への対応 法令等違反通報等によるコンプライアンス上問題の疑いがある事案について速やかに事実確認の調査を行い、職員制裁規程に基づき、令和５年度は 21 件について制裁処分を行いました。 制裁処分を行った場合は、職員制裁規程に基づき、減給以上は即時公表（停職２件）、戒告は半期ごとに公表（５件）するとともに、年２回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信しました。 また、これまで発生した問題事案を踏まえ、諸規程等の改正や研修資料に反映させるなど、再発防止に努めるとともに、これら全体の状況について、コンプライアンス委員会に報告しました。	〇法令等違反通報等によるコンプライアンス上問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、職員制裁規程に基づき、制裁処分を行うとともに、戒告以上の事案について公表しました。 また、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信するなど、再発防止に努め、これら全体の状況について、コンプライアンス委員会に報告しました。	〇役職員に制裁の事由に該当する行為があった場合には厳正に対処し、役職員に対し綱紀粛正の徹底を図ったか。	〇法令等違反通報等によるコンプライアンス上問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、職員制裁規程に基づき、制裁処分を行った。 また、年２回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信するなど、再発防止に努めた。
③　情報共有の促進 組織一体化のため、本部内や本部と現場間の情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進する。	③　情報共有の促進		〇組織一体化のため、本部内及び本部と現場間の情報共有を促進したか。また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進したか。	
ア　本部と現場の情報共有 ・　拠点情報を的確に把握し現場を支えるとともに、現場と本部との情報共有を行うため、地域部の部長、グループ長、地域マネージャーがそれぞれの役割に応じた拠点訪問又はテレビ会議を積極的に行い、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。	ア　本部と現場の情報共有 〇地域部について、現場や本部関係部署との連携をより深化させ、事業推進・マネジメント力を強化、及び年度ごとに設定された基幹事業の目標達成に向けた拠点の取組状況等の確認・指導を実施するため、地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）がそれぞれの役割に応じて拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を行いました。	〇地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）による拠点訪問・テレビ会議システムを通じて、本部と現場間の情報共有を進めました。地域部が把握した現場の情報を、幹部役職員、関係部署へ報告することで、引き続き迅速な現場への助言・指導、ルールの徹底が図られました。（令和５年度は拠点訪問を 1,888 回、テレビ会議を活用した拠点確認を 326 回実施しました。）		〇地域部の部長、グループ長、事業推進役による拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換並びに拠点長からの日次報告を通じて、本部と現場間の情報共有を進めた。
・　テレビ会議システムの活用により、指示等の更なるルール徹底を図るとともに、現場からの意見を迅速に把握するなど、本部と現場の情報共有をより一層促進する。	〇拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を通じて、基幹業務への取組、ルールの徹底、今後の方針等を現場に浸透させるとともに、令和５年度における老齢年金の新規裁定者数の増加を受け、審査及び相談体制の確保、人材育成等の取組が行われているか等、課題や問題点を十分に把握して、本部と現場間の情報共有を進めました。 （令和５年度は拠点訪問を 1,888 回、テレビ会議を活用した拠点確認を 326 回実施しました。）			
・　お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き、拠点長からの日次での業務報告を実施する。	〇本部が現場で発生した事象を迅速に把握するため、拠点長による日次報告を実施しました。特記すべき事象が報告された場合は、地域部等や拠点長に当該事象の詳細（原因、規模、影響度等）を確認して、関係部署と協議の上、未然防止策及び再発防止策を策定しました。	〇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。		
イ　本部内の情報共有 ・　本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責務を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。	イ　本部内の情報共有 〇経営企画部を事務局とする常勤役員会を、令和５年度も継続して原則毎週１回開催し３月末までに 45 回開催（協議案件：161 件、報告案件：98 件）しました。 これにより、経営上重要な案件について役員が合議する体制を継続するとともに、役員間の組織横断的な議論により、本部内の情報共有を図りました。	〇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。		〇原則毎週の常勤役員会の開催により、本部内の情報共有を図った。
・　外部委託に係る本部内情報共有を図るため、事業担当部署が	※取組状況については、Ⅱ－２(2)に記載。			

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
行った委託業者の検査等の内容を調達企画部が審査し、問題を把握した場合は、リスク統括部を通じてリスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。 ・　本部内情報共有を図るため、本部現業部門のグループ長が日次で業務の実施状況等を報告する取組を実施する。（(1)③及び(2)①ウ参照）	※取組状況については、Ⅲ－１(1)③及び(2)①ウに記載。			
ウ　厚生労働省との情報共有の推進 ・　組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。 ・　年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。	ウ　厚生労働省との情報共有の推進 ○厚生労働省年金局と機構の双方の幹部による定期連絡会議を、令和５年度も定期的に開催し、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。 ○厚生労働省年金局と機構との連携・相互理解を促進するため、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ました。	○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。		○定期連絡会議の開催等により、厚生労働省との情報共有を推進した。
(3) 適正な監査の実施 適正な監査の実施のため、内部監査部門として以下の取組を行う。	(3) 適正な監査の実施		○適正な監査の実施のため、監査体制の充実並びに実効性ある監査の実施及び監査手法の確立に取り組んだか。	
① 監査体制の充実 ・　監査の専門人材を確保するため、外部からの人材登用を進める。 ・　監査を担う人材を育成するため、資格の取得・ＯＪＴの実施・外部機関の研修等への参加を推進する。	① 監査体制の充実 ○監査の専門人材を確保するため、外部から１名を採用しました。 ○監査担当者として習得すべき基礎知識並びに監査経験年数に応じて必要となるスキル及び監査手法の高度化のために重視されるスキルを整理し、育成対象者の選定及び育成方法等を明確化した個人毎の「育成プログラム」を作成しました。 ○「育成プログラム」に沿ってスキル別の研修を選定の上、新任者研修（全３回）、外部研修受講（全 13 回）、システム及び情報セキュリティ監査等の専門的知識の習得を目的とした研修（全 12 回）を実施するとともに、監査部内におけるＯＪＴを実施するなど、監査を担う人材の育成に努めました。	○監査の専門人材確保のため、外部から１名を採用するとともに、監査部職員の中から選定した育成対象者向けに作成した「育成プログラム」を基に、スキル別の研修受講等を進め、人材の育成に努めました。		○外部からの人材登用を進めるとともに、「育成プログラム」を基に、スキル別の研修を実施するなど、監査を担う人材の育成に努めた。
・　監査品質の維持・向上のため、監査調書や報告書の均質化に向けた検証などの現行チェック体制の更なる整備を進め、品質管理体制について継続的な改善を図る。	○監査品質の維持・向上のため、業務検査Ｇ及び企画調整Ｇに設置している品質管理担当者が、監査調書や監査報告書の取りまとめ時又は決裁時において、記載内容等の均質化に向けた検証や品質の横断的な確認を継続的に行うとともに、令和５年度においては、各Ｇで検出した事案について、既存のＧ長以上の部内会議を活用して、部内共有（横展開）を図り、他のＧにおいても同様の監査視点の取り込み可否を判断することにしました。	○監査品質の維持・更なる向上のため、監査調書や監査報告書の均質化への取組を継続するとともに、部内会議を活用した更なる品質管理体制の整備を図りました。		○監査調書や監査報告書の均質化への取組を継続するとともに、部内会議を活用した更なる品質管理体制の整備を図った。
② 実効性ある監査の実施及び監査手法の確立 ・　リスクの高い業務プロセスに焦点を当てた監査項目の設定や監査手法の改善を進め、効果的かつ効率的な監査を実施する。 ・　拠点等の業務検査で検出率が高	② 実効性ある監査の実施及び監査手法の確立 ○令和４年度の検出結果や事務処理誤り発生状況を踏まえた検査項目の選定に加え、ルール策定部署とのリスク認識に関する意見調整を踏まえた項目の設定を行いました。	○効果的な業務検査を実施するためルール策定部署と意見調整の上、検査項目を設定しました。 ○業務リスク分析により確認され		○ルール策定部署と意見調整の上、検査項目を設定するとともに、業務リスク分析により確認された高リスク領域、及び日常的モニタリングで検知されたリ

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
い検査項目について、改善取組の有効性を確認するとともに、本部関係部署に対してルールの徹底及びルールの見直しに繋がる情報提供や改善提言を行う。		た高リスク領域、及び日常的モニタリングで検知されたリスクに対する検査項目の検討を行いました。		スクに対する検査項目の検討を行うなど、効果的かつ効率的な業務検査を実施した。
・　日常的なモニタリング活動により、日々変動する業務環境を的確に捉え、リスクの高い事象に対して機動的監査を実施し、監査の適時性を確保する。	○全拠点（312 年金事務所、15 事務センター、２年金センター）及び本部全部署（41 部署）に対し業務検査を実施しました。拠点の規律保持や事務処理の適正性を確認している業務検査の評価結果は、年々向上しています。	○全拠点・全部署への業務検査を実施しました。		
・　以下の項目について、重点的に取り組む。				
ⅰ　リスク管理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新たな体制やルール等の有効性について監査を実施する。	○リスク管理体制の有効性に関する業務監査（５テーマ）を実施し、リスク管理体制の有効性について検証を行いました。	○リスク管理体制の有効性に関して監査を実施し、助言・提案を行いました。		○リスク管理体制及び内部統制システムの有効性等に関する監査を実施した。
ⅱ　業務検査で評価の低い拠点へのフォローアップ監査においては、検出事項に対する改善策の有効性評価に加え、リスク分析により選定した高リスク領域に対して監査を実施することにより、効果的な業務改善を支援する。	○業務検査で検出された事項の原因究明を行うための原因分析の手法を策定し、実践しました。 ○業務検査で検出された事項について、被監査部署に対するヒアリング等を実施し、根本原因分析に必要な情報収集を行いました。 ○業務検査結果が低評価であった２拠点に対し、改善取組の有効性を評価し、改善促進を図るよう、フォローアップ監査を実施しました。	○検出事項の原因究明を行うための原因分析の手法及び被監査部署に対するヒアリング手順を策定し、実践しました。 ○業務検査結果が低評価等であった２年金事務所に対してフォローアップ監査を実施し、改善状況の確認等を行いました。今年度の業務検査の評価結果が向上しており、効果が出ていると考えています。		○検出事項の原因究明を行うための原因分析の手法及び被監査部署に対するヒアリング手順を策定し、実践した。 ○業務検査結果が低評価であった拠点に対してフォローアップ監査を実施し、改善状況の確認等を行った。
	○内部統制システムの有効性等に関して、以下の監査を実施しました。 ・外部委託管理監査及び外部委託先監査（６テーマ７案件） ・会計業務監査（２テーマ） ・システム監査（１テーマ） ・情報セキュリティ監査（７テーマ）	○内部統制システムの有効性等に関して、各種テーマ監査を実施しました。		
	○システム関係の外部専門家を調達し、専門的な知見を取り入れた、監査の着眼点や監査対象範囲を設定の上、情報セキュリティ監査を実施し、情報セキュリティ対策に関する改善提言を行いました。	○外部専門家の知見を取り入れた監査の着眼点や監査対象範囲の設定、改善提言を行うとともに、ノウハウの習得に努めました。		○外部専門家の知見を取り入れた監査の着眼点等を設定の上、情報セキュリティ監査を実施し、改善提言を行った。
ⅲ　情報セキュリティ対策に関して、外部専門家の知見を活用した監査項目の設定や監査手法の検証・見直しを行い、より効果的な監査を実施する。また、継続的・自律的なセキュリティマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）における課題管理が適正に実行されているか通年で定期的に監査を実施する。	○情報セキュリティリスクのマネジメントサイクルにおける課題管理の適正性について定期的に監査を実施しました。	○継続的な監査を実施することで、個々の案件の課題管理に加え、ＰＤＣＡサイクル全体が適正に実行されているかの確認を行いました。		○情報セキュリティリスクのマネジメントサイクルにおける課題管理の適正性について継続的に監査を実施し、ＰＤＣＡサイクルが適正に実行されていることを確認した。
ⅳ　外部専門家による監査を実施し、情報セキュリティに係る技術面の対応について、妥当性等の確認・評価を行う。	○外部専門家による情報セキュリティ対策（技術面）の有効性確認に関する監査を実施しました。	○外部専門家による情報セキュリティ対策（技術面）の有効性確認に関する監査を実施し、妥当性等の確認・評価を行いまし		○外部専門家による情報セキュリティ対策（技術面）の有効性確認に関する監査を実施し、妥当性等の確認・評価を行った。

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>v　外部委託業務に関して、事業担当部署による外部委託先管理状況の適正性について監査を実施する。</td><td>〇外部委託業務に関して、事業担当部署による外部委託先管理状況の適正性について、委託案件７件を対象とし、事業担当部署及び外部委託受託事業者に対し監査を実施しました。

なお、各監査終了後、月次で監査結果について役員及び関係部署の長に報告し、指摘事項については関係部署に改善を求めるとともに、監査部内で改善対応状況・再発防止策の確認を行い、必要に応じてフォローアップ監査を実施しております。</td><td>た。
〇外部委託業務に関して、事業担当部署による外部委託先管理状況の適正性について、事業担当部署及び外部委託先に対し一体的な監査を実施しました。
〇各監査終了後、月次で監査結果について役員及び関係部署の長に報告し、指摘事項については関係部署に改善を求めるとともに、監査部内で改善対応状況・再発防止策の確認を行い、必要に応じてフォローアップ監査を実施しました。</td><td></td><td>〇事業担当部署による外部委託先管理状況の適正性について、事業担当部署及び外部委託先に対し一体的な監査を実施した。

〇月次で監査結果について役員及び関係部署の長に報告し、指摘事項については関係部署に改善を求めるとともに、監査部内で改善対応状況・再発防止策の確認を行い、必要に応じてフォローアップ監査を実施した。</td></tr>
<tr><td>(4) 契約の競争性・透明性の確保等</td><td>(4) 契約の競争性・透明性の確保等</td><td></td><td>〇契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性及びサービスの質の向上が図られていたか。</td><td></td></tr>
<tr><td>①　調達手続の適正化
令和４年３月３日付の公正取引委員会による、入札実施に際し参加者が他の参加者を把握できる方法を改めること等を求める要請に応じ、次の措置を徹底する。
・　参加者の社名を伏し、一堂に会さず行えるオンライン形式の業務説明会を継続して実施する。
・　入札参加者が相互に対面することなくオンライン上で機構との書類の授受及び入札手続きを完結することができる電子入札システムの導入に向けた準備を進めるとともに、当該システムの導入・運用までの間は、入札関係書類等の提出手段を郵便等による送達の方法に限定する対応を継続する。
調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署に対し研修を定期的に実施する。また、調達の実務に精通した人材の育成及び調達事務のリスクに対する職員の認識を高めるため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る。</td><td>①　調達手続の適正化
〇公正取引委員会からの入札方法にかかる改善要請の措置として、入札前の業務説明会をオンライン形式で実施するとともに、電子入札システムの導入に向けた仕様等の検討を行い令和５年 12 月に調達を実施し、令和６年 10 月の運用開始に向け準備を進めているところです。なお、当該システムの運用開始までの取扱いとして、入札関係書類等の提出手段を郵送等に限定して実施しました。

〇調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、事業担当部署の延べ 869 名の職員に対し、定期的（５月及び 10 月）に研修を実施しました。
【事業担当部署に対する研修の実施状況】
<table><tr><th>年度</th><th>延べ受講者数</th></tr><tr><td>令和４年度</td><td>811 名</td></tr><tr><td>令和５年度</td><td>869 名</td></tr></table>
〇調達の実務に精通した人材を育成するため、外部機関が実施する調達分野の専門研修について、延べ 39 名の職員が計 15 回受講し知識の向上を図りました。
【調達分野の専門研修の実施状況】
<table><tr><th>年度</th><th>延べ人数</th><th>回数</th></tr><tr><td>令和４年度</td><td>34 名</td><td>14 回</td></tr><tr><td>令和５年度</td><td>39 名</td><td>15 回</td></tr></table></td><td>〇公正取引委員会からの改善要請を受け、オンライン形式による業務説明会の実施を徹底しました。
電子入札システムの運用開始に向け、調達を実施し、それまでの取扱いとして、入札関係書類の提出は郵送等に限定しました。

〇事業担当部署への研修を定期的に実施し、調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底を図りました。

〇外部機関が実施する調達分野の専門研修にも積極的に参加し、調達実務に関する人材育成を図りました。</td><td></td><td>〇公正取引委員会からの改善要請を踏まえ、オンライン形式による業務説明会の実施を徹底した。
また、電子入札システムの調達を行い、令和６年 10 月の運用開始に向けて開発に着手した。

〇事業担当部署への研修を定期的に実施し、調達関係諸規程等の適切な取扱いの徹底を図るとともに、外部機関が実施する専門研修により人材育成を図った。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>② 適切な調達方法の選択
契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、ＳＬＡ随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。
また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格（Ａ～Ｄ等級）の本来等級の適用を原則とするとともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。</td>
<td>② 適切な調達方法の選択
○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、620 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４年度</td><td>639 件</td><td>83.5%</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>620 件</td><td>83.2%</td></tr>
</table>
○年金個人情報を取り扱う外部委託については、213 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 29 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４年度</td><td>207 件</td><td>48 件</td></tr>
<tr><td>令和５年度</td><td>213 件</td><td>29 件</td></tr>
</table>
</td>
<td>○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。
○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。</td>
<td></td>
<td>○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・透明性の確保を図った。
また、年金個人情報を取り扱う外部委託については、本来等級を適用することとし、事業者の履行能力を見極める必要があるものについては、総合評価落札方式を適用し、業務品質の向上等に努めた。</td>
</tr>
<tr>
<td>③ 調達委員会による事前審査等
・ 調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、予定数量、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。
・ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の10％以上を削減することを目指す。</td>
<td>③ 調達委員会による事前審査等
○一定額以上の調達案件の事前審査として、調達委員会を 20 回開催し、292 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>
</table>
○調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームページに見積公告を掲載するなど、調達業務における競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、調達計画額（23,917 百万円）からの削減額は 8,249 百万円、削減率は 34.5%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>23,917 百万円</td><td>8,249 百万円</td><td>34.5%</td></tr>
</table>
</td>
<td>○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。
○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>
<td></td>
<td>○調達委員会の審査を経た調達計画額のうち、競争性のある契約に係る年間調達計画額について削減率が 34.5%となり、目標（10%以上）を達成した。</td>
</tr>
<tr>
<td>④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用
業務の効率化及び業務品質の維持・向上を図る観点から、年度ごとに仕様内容を変更することがないと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託</td>
<td>④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用
○複数年契約を積極的に活用し、建物賃貸借、業務委託及びシステム関係の保守業務等、862 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>○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約形態を活用しました。</td>
<td></td>
<td>○複数年契約を積極的に活用するとともに、事前の情報提供依頼（RFI）による情報提供内容等を参考に、業者の履行能力に問題が生じることがないよう調達単位を分割するなど、業者が受</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>しやすい環境の整備に努める。
　また、業者の履行能力に問題が生じることがないよう、必要に応じて調達単位を適切に分割する。</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４年度</td><td>900 件</td></tr><tr><td>令和５年度</td><td>862 件</td></tr></table></td><td></td><td></td><td>託しやすい環境の整備に努めた。</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
２．個人情報の保護				**評価：Ｂ**
お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、情報セキュリティ体制について、組織面・技術面・業務運営面いずれの対策も引き続き強化するために、以下の取組を行う。	○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、「情報セキュリティ対策推進計画」に基づき組織面、技術面及び業務運営面の取組を進め、安全性の確保のために必要な対処を行いました。	○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、「情報セキュリティ対策推進計画」に基づき、組織面、技術面及び業務運営面のそれぞれの取組を維持・継続し、安全性の確保のために必要な対処を行いました。	○情報セキュリティ対策の強化を図る観点から、「情報セキュリティ対策推進計画」に基づき進めてきた「組織面」、「技術面」及び「業務運営面」の取組を維持・継続したうえで、継続的・自律的なマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）が運用されていたか。	○情報セキュリティ対策の強化について「情報セキュリティ対策推進計画」に基づく組織面・技術面・業務運営面それぞれの取組が、維持・継続して実行された。また、これらの取組を自律的に維持・継続するため、ＰＤＣＡサイクルの運用を確実に行った。
(1) 組織面の対策 ・　情報セキュリティ対策を一元的に管理するための日本年金機構情報管理対策本部、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへ即応するための機構ＣＳＩＲＴを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。	(1) 組織面の対策 ○情報管理対策本部を毎月開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行ってきたほか、外部の機関による監査等で明らかになった課題への対応策をまとめるなど、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進しました。	○情報管理対策本部を毎月開催し、情報セキュリティ対策を推進しました。		○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た。 ○情報管理対策室を中心に、情報セキュリティ対策に必要な体制が維持された。
・　情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、助言等を行う高度な専門的知見を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。	○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 ・令和３年度の情報セキュリティ要件確認件数：58 件 ・令和４年度の情報セキュリティ要件確認件数：67 件 ・令和５年度の情報セキュリティ要件確認件数：64 件	○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者の体制を維持し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。		○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図った。
・　情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。	○情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員（管理業務専任役）を平成 30 年４月以降配置し、逐次拡充を進めました（令和５年度：53 拠点配置）。 また、管理業務専任役が配置されていない拠点について、同じ地域部管内に配置されている管理業務専任役等による巡回点検を実施しました。	○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、全拠点について点検を実施しました。		○情報セキュリティ点検業務において、管理業務専任役が複数拠点の巡回点検を担当する仕組みにより、自己点検機能の強化を図った。
(2) 技術面の対策 ・　外部専門家が行うリスク分析評価及び脆弱性診断等について、引き続き外部からの脅威に加え、内部の脅威に対応する視点でも実施するとともに、リスク分析評価については、インターネットに接続するシステム、要機密情報を取り扱うクラウドサービスの分析評価を実施する。	(2) 技術面の対策 ○情報セキュリティリスク分析評価については、外部の専門家を活用し、「ねんきんネット」等を対象に実施しました。 ○脆弱性診断及びペネトレーションテストについても、外部の専門家を活用して、インターネットに接続しているシステム等を対象に実施しました。	○情報セキュリティリスク分析評価、脆弱性診断及びペネトレーションテストについて、計画どおりに実施し、結果について情報管理対策本部で報告しました。		
・　インターネットサービスである「ねんきんネット」及び機構ホームページにおいて、セキュリティレベルをより高度化するために攻撃手法の動向を踏まえたセキュリティ対策の強化及び監視ルールの精緻化を行う。	○「ねんきんネット」の構成変更や機能追加等に伴う検知ルールの見直しを行うなど、インターネット環境については適宜通信の監視強化や遮断策等を行うことで、セキュリティ対策の強化を行いました。	○「ねんきんネット」の構成変更や機能追加等において、検知ルールの見直しを行うなど迅速かつ適切に対処を行いました。		○ねんきんネットの構成変更や機能追加等に伴う検知ルールの見直しを行うなどセキュリティ対策を強化した。
・　オンラインビジネスモデルの推進に当たっては、情報セキュリティ対	○オンラインビジネスモデルの推進に係る新たな企画の検討については、必要に応じて情報セキュリティ要件確認実施要領に基づきセキュリティ要件の確認を	○情報セキュリティ要件確認実施要領に基づき、情報セキュ		○情報セキュリティ要件確認実施要領に基づいてセキュリテ

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
策を確保した上でのインターネット環境への対応について研究・開発を進める。 ・　ランサムウェア等新たなサイバー攻撃についての情報収集、情報セキュリティ最新技術動向の調査・研究を通じて、機構の実務への応用を検討し、必要に応じて対策を強化する。 ・　年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセスのみに限定した上で、保存するファイルを自動で暗号化する。 ・　年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、アクセス権限の設定状況等、定期的に運用状況を点検・確認するとともに、必要な改善を図りながら、長期間使用していない不要なファイルを自動削除する運用を引き続き実施する。	実施しました。 ○機構を騙るフィッシングサイトを認知した際には、お客様への注意喚起と並行して、サイト閉鎖に向けた対処を実施しました。 ○年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底しました。 ○年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダの運用に当たっては、不要なファイルの削除を徹底しました。	リティポリシーとの整合性など情報セキュリティの観点で確認を実施しました。 ○外部専門業者の活用により、フィッシングサイトに対する速やかな検出・閉鎖に向けた対処を実施しました。 ○情報システムの独立性及び完全性を確保するため、引き続き基幹システム及び共通事務システムの領域についてインターネット環境からの分離を徹底しました。 ○共有フォルダについて、点検を効率化し、ファイルの自動削除など、要領に基づく運用を徹底しました。		ィ要件の確認を実施した。 ○外部専門業者の活用により、機構を騙るフィッシングサイトに対する速やかな検出・閉鎖に向けた対処を実施した。 ○年金個人情報等専用共有フォルダについて、インターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断、および共有フォルダ内の古いファイルの自動削除の運用を徹底した。
(3)　業務運営面の対策 ・　情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）を継続的・自律的に機能させるため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に行う。 ・　情報セキュリティポリシー等の情報セキュリティに係る諸規程について、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改定等の動向を踏まえ、速やかに実効性のある改正を行う。 ・　役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証し、その結果を踏まえ改善に向けた取組を行う。 ・　インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応が	(3)　業務運営面の対策 ○令和４年度に引き続き、監査や自己点検、情報セキュリティリスク分析評価、情報セキュリティインシデント対応等の取組及び外部における様々な脅威の情報収集を通じて情報セキュリティに関する課題を検出し、一元的な管理、横展開する運用を確実に実施しました。 ○情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）を機能させるため、「情報セキュリティリスク管理要領」に基づき機構職員及び最高情報セキュリティアドバイザー等で構成された「判定会議」及び「進捗会議」において、外部監査の結果や情報セキュリティインシデント等における分析並びに再発防止の検討の結果等の課題について協議し、主体的に管理するとともに、情報管理対策本部に報告しました。 ○令和５年７月に「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群（政府統一基準群）」が改正されたことを踏まえて、情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ関係の諸規程等について改正を実施しました。 ○情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させるとともに、適切な情報セキュリティ水準の維持を図るため、各拠点において、全職員及び派遣職員を対象とした研修を実施しました。 ・情報セキュリティ研修（令和５年４月～６月、令和５年 11 月～12 月） ・個人情報保護・マイナンバーに関する研修（令和５年４月～６月） ○情報セキュリティ研修の成果を検証するため理解度テスト（２回）及び重点自己点検を含む自己点検（12 回）を実施しました。なお、研修教材については、「個人情報保護研修資料」、「情報セキュリティ対策の手引き」、「個人番号利用の手引き」及び「情報セキュリティ管理職ハンドブック」の改正を実施しました。 ○役職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図るため模擬訓練を実施しました。	○ＰＤＣＡサイクルを機能させるため、情報セキュリティに関する課題を能動的に抽出し、一元的に管理、横展開する運用を確実に行いました。 ○政府統一基準群の改正内容を踏まえて、情報セキュリティポリシー及び関係諸規程等について必要な改正を実施しました。 ○全役職員及び派遣職員に対して、情報セキュリティ研修や個人情報保護・マイナンバーに係る研修、理解度テスト、重点自己点検を含む自己点検を確実に実施するとともに、自己点検における設問の工夫や研修教材の見直しを実施しました。 ○標的型攻撃メール対応訓練において、職員が不審メールを		○情報セキュリティに関する課題を一元的に管理し、横展開をする運用を確実に実施した。 ○政府統一基準群に準拠するように日本年金機構情報セキュリティポリシーを改正した。 ○全役職員に対し、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、理解度テスト、重点自己点検を含む自己点検を確実に実施した。 ○役職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図るため

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
とれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を確立するとともに、実践的な訓練や研修等を行う。	・標的型攻撃メール対応訓練 １回目（令和５年 12 月 11 日） 対象者 一般職員：3,225 名 情報セキュリティ責任者：48 名 実施者 一般職員：3,035 名 情報セキュリティ責任者：48 名 不適者（延べ数）一般職員：101 名 情報セキュリティ責任者：２名 ２回目（令和６年１月 23 日） 対象者 一般職員：408 名 情報セキュリティ責任者：２名 実施者 一般職員：334 名 情報セキュリティ責任者：２名 不適者（延べ数）一般職員：14 名 情報セキュリティ責任者：０名 訓練結果、及び危機管理の重要性を事務連絡により周知しました。なお、訓練において適切な対応を行えなかった職員に対しては、拠点長から個別に指導を実施しました。 〇適切なエスカレーションが実施可能であることを確認するため、令和５年９月 14 日にエスカレーション訓練を実施しました。	受信した際の適切な対応が図られていることを確認しました。 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できていることを確認しました。		模擬訓練を実施した。 〇標的型攻撃メール対応訓練で適切な対応ができなかった職員に対しては、拠点長から個別に指導を実施する等、実践的な訓練を行った。
・　各拠点で発生した個人情報に関する事案の背景や原因を分析した情報を研修資料に反映し、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。	〇各拠点で発生した個人情報の漏えい、滅失、き損、誤廃棄等の不適正管理事案に関して、発生原因の分析結果を全拠点に周知するとともに、個人情報保護研修資料に取り込むことにより、職員に対するルールの再教育及び委託業者等の指示・手順の順守状況の確認などを行い、再発防止策を徹底しました。また、誤送付については、引き続き関係機関に対して改善を依頼しました。	〇個人情報の不適正管理事案に関しては、その発生原因の分析結果を全拠点に周知し、研修資料に反映させて、その再発防止策を徹底しました。		〇個人情報の不適正管理事案について、その発生原因の分析結果を全拠点に周知する等、再発防止策を徹底した。
(4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 業務の効率化を追求しつつ、個人情報の保護、業務の正確性及びサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルールの徹底を図る。（Ⅱ－２(2)参照）	(4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 ※年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理の取組状況については、Ⅱ－２(2)に記載。			
(5) 監査によるチェック 情報セキュリティ対策及び個人情報保護に関する取組の適切性を確認する監査を行う。（Ⅲ－１(3)参照）	(5) 監査によるチェック ※情報セキュリティ対策及び個人情報保護に関する取組の適切性を確認する監査の取組状況については、Ⅲ－１(3)に記載。			

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
３．文書管理及び情報公開				**評価：Ｂ**
(1) 文書の適正管理 政府における検討状況も踏まえながら、文書の電子的管理の在り方について、引き続き総合的な検討を進める。 ① 電子データの原本としての管理に向けた対応 ア 経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の文書について、適正に管理するため、システム面、運用面、ルール面を含めた方法等について引き続き検討を行う。 イ 電子データによる処理を前提としていない届書等の保存方法について、画像化することの可否について引き続き検討する。	(1) 文書の適正管理 ① 電子データの原本としての管理に向けた対応 ○経過管理・電子決裁システムで処理する紙届書は、令和６年度受付分より同システムにて画像に媒体変換した電子データを正本として 150 年保管し、元の紙届書は写しとして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。	○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を検討した上で実現しました。	○年金記録や年金額に関係する文書の電子的管理のあり方について、政府における検討状況も踏まえながら、検討を進めるとともに、年金記録や年金額に関係する文書以外の文書について、適切な廃棄を推進したか。	○経過管理・電子決裁システムで処理する届書について、電子データを正本として保管することを検討した上で実現した。
② 電子申請等への対応 電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データ（ＣＳＶデータ等）を原本として適正に管理するための運用方法やルール等について、電子申請の利用促進により電子媒体申請が減少していく状況も踏まえ検討を行う。 また、提出された電子媒体の取扱いを含め、引き続き検討する。	② 電子申請等への対応 ○①と併せ、経過管理・電子決裁システムで処理する電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データを正本として 150 年保管し、元の電子媒体は写しとして３年間保管後に廃棄する等の規程改正を行いました。	○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。		
③ 保存期間の見直し等 お客様からの申請書類など年金記録や年金額に関係する文書の保存期間について、制度上必要となる期間を引き続き検討し、その結果を踏まえ、必要な規程改正等を行う。 また、保存する文書をより適正に管理するため、既存文書の整理・適切な廃棄を推進する。	③ 保存期間の見直し等 ○お客様からの申請書類など年金記録や年金額に関係する文書の保存期間を、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。 ○年金記録や年金額に関係する文書以外の文書については、廃棄可能文書リストへの追加や、廃棄可能文書の画像を一覧化など既存文書の廃棄を推進するための環境整備を行いました。	○計画どおり、年金記録や年金額に関係する文書の保存期間を見直し、必要な規程改正を行いました。 ○廃棄可能文書リストへの追加掲載など既存文書の廃棄を推進する環境整備を行いました。		○年金記録や年金額に関係する文書の保存期間を見直し、規程を改正した。 ○既存文書の廃棄を推進した。
(2) 情報公開の推進 法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。 ① 事務処理誤り等の公表 お客様の権利に影響するような事件・事故、事務処理誤り等に関し、「日本年金機構情報開示規程」等に基づき、事務処理誤りの月次・年次	(2) 情報公開の推進 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。 ※事務処理誤りの月次及び年次の公表の取組状況については、Ⅲ－１(1)①アに記載。	○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	○法令や諸規程に基づき、お客さまの視点に立ったわかりやすい形で、必要な情報公開を適切に実施したか。	○法令や諸規程に基づき、事務処理誤りの公表、業務運営に関する情報の公表、年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表など、必要な情報公開を適切に実施した。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
の公表等を適切に実施する。 ②　業務運営に関する情報の公表 日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などが適切に公表されているか確認を行うとともに、確認結果を常勤役員会に報告する。 ③　年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織及び報酬等の役員に関する情報等について、お客様目線で分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配布を行う。	②　業務運営に関する情報の公表 ○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている事業計画等の情報及び個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を行いました。また、それらの必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、確認結果を常勤役員会（令和５年 11 月以降はリスク管理委員会）に報告しました。 ③　年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 ○アニュアルレポートについては、単年度（令和４年度）の業務実績に加えて、令和５年度の重点取組施策等について掲載するとともに、文章を端的にし、図表を多用することで、視覚的に理解しやすく取りまとめ、令和５年 12 月に公表しました。 また、昨年度と同様に、ホームページに掲載するほか、本部から事務連絡を発出し、各拠点（年金事務所・年金相談センター（オフィス）等）や市区町村等へ配付することで、引き続きお客様や関係者が閲覧しやすい環境を整備しました。 さらに、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。	等についても公表を行いました。 ○公表に当たっては、必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、その確認結果を常勤役員会（令和５年 11 月以降はリスク管理委員会）に報告しました。 ○単年度の業務実績に加えて、令和５年度に機構が重点的に取り組む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、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。		

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>４．人事及び人材の育成</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ａ</td></tr>
<tr><td>制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性の確保に重点を置く人事を実現するとともに、機構全体やお客様に貢献する職員を高く評価する評価体系を構築することで、国民の年金を確実に守り信頼に応える人材を育成する。

(1) 人事方針、人材登用
安定的かつ確実な組織運営体制を確保する人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。
① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事
・ 組織活性化のため新たに策定したキャリアパスモデルを踏まえて、引き続き適材適所の人事配置を行う。
・ これまでに行ってきた基幹業務の推進等に伴う組織の見直しを踏まえた資格と職責の在り方について検証する。

・ 全国拠点網を安定的に維持・運営するための全国異動を行うとともに、人事部と現場に近い地域部、事業推進役との連携を強化し、組織運営を担う人材の育成、制度と実務に精通した職員の育成という観点から本部・拠点間の人事異動を引き続き実施する。

・ 組織の安定的な運営及び強化のため、人事部による職員との個別面談を通じ意欲と伸びしろのある職員の発掘や職員の能力が発揮できる分野・適性の見極めを行うとともに、地域部との連携強化により多面的な視点で職員の見極めを行う。また、人を育てる観点から、本部業務を</td><td>(1) 人事方針、人材登用
安定的かつ確実な組織運営体制を確保する人事制度の確立に向けて、以下の取組を行いました。

① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事

〇一般職群について、各分野に適性のある者が早期に専門性を高めることが可能となるキャリアパスモデルを策定するとともに、個々の職員へのヒアリングを実施して情報収集を行い、職員の意向、経験業務、適性等を踏まえた人事配置を行いました。

〇資格と職責の在り方を検証し、安定的かつ確実に基幹業務を推進するという観点から、原則、年金事務所課室長登用時はＭ１級に昇格させるよう昇格基準を見直しました。
【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

〇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」へ転換することとしました。
〇また、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。
〇制度と実務に精通した職員の育成や組織一体化を促進する観点から、本部・拠点間の人事異動を引き続き実施しました。また、全国拠点網を安定的に維持・運営するために必要な範囲で拠点間の全国異動を実施しました。
【拠点間異動者総数及び拠点から本部への異動者数】
<table><tr><td></td><td>令和６年４月</td><td>（参考：令和５年４月）</td></tr><tr><td>拠点間異動者</td><td>1,925 人</td><td>1,791 人</td></tr><tr><td>拠点から本部への異動者</td><td>203 人</td><td>194 人</td></tr></table>
〇職員との個別面談（人事ヒアリング）については、テレビ会議システムと拠点訪問を組み合わせつつ、より職員の実情がつかみ取れる拠点訪問による面談を拡大しました。個別面談においては、人物像や生活環境等の個別事情を把握し、職員の能力が発揮できる分野や適性の見極めを行うとともに、職員に求められる役割の意識醸成を図り、意欲と伸びしろのある職員の発掘、育成に努めました。</td><td>〇組織の活性化を図るため、新たなキャリアパスモデルを踏まえた適材適所の人事配置を行いました。
〇年金事務所課室長は原則Ｍ１級に昇格させるよう取扱いを見直し、Ｃ２級に在級する課室長の解消を図りました。
〇全国拠点網を安定的に維持・運営するために必要な全国異動を行うとともに、組織運営を担う人材を育成する観点から本部・拠点間の人事異動を実施しました。

〇人事部による職員との個別面談及び地域部との連携により、多面的な視点で意欲と伸びしろのある職員の発掘を進めました。
また、職員の能力が発揮できる分野や適性の見極めを行い、本部業務を経験させるほか、課室長代理・主任</td><td>〇安定的かつ確実な組織運営体制を確保する人事制度の確立に向け取り組んだか。</td><td>〇早い段階から専門性が求められる分野への適正や本人の意向に応じた配置を行うルールを整理し、適材適所の人事配置を行った。
〇全国異動が新卒採用に影響を与えていること等を踏まえ、現在の全国異動ルールについて効果・課題を検証した上で、人材育成上有効かつ組織運営上必要な全国異動へと見直しを行った。
〇制度と実務に精通した職員の育成という観点から本部・拠点間の異動を実施した。

〇人事部による職員との個別面談及び地域部との連携により、多面的な視点で意欲と伸びしろのある職員の発掘を進めた。また、職員の能力が発揮できる分野や適性の見極めを行い、本部業務を経験させるほか、課室長代理・主任へ登用する人</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>経験させることや、課室長代理・主任へ登用すること等の人事配置を行う。</td>
<td>【人事ヒアリング実施状況】
<table>
<tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">令和５年度</th><th colspan="2">令和４年度</th></tr>
<tr><th>訪問</th><th>訪問・テレビ計</th><th>訪問</th><th>訪問・テレビ計</th></tr>
<tr><td>上期</td><td>115 拠点・1,530人</td><td>327 拠点・5,354人</td><td>63 拠点・816 人</td><td>327 拠点・5,807人</td></tr>
<tr><td>下期</td><td>59 拠点・1,209 人</td><td>327 拠点・5,881人</td><td>82 拠点・1,110 人</td><td>327 拠点・5,788人</td></tr>
<tr><td>合計
（延べ数）</td><td>174 拠点・2,739人</td><td>654 拠点・11,235人</td><td>145 拠点・1,926人</td><td>654 拠点・11,595人</td></tr>
</table>
（※）同一年度中に複数回ヒアリングを実施する者も含まれる。
○拠点の職員と接する機会の多い地域部と人事部の連携により、多面的な視点で人材を発掘し、人事配置に活かすとともに、女性活躍推進の観点から管理職登用試験の応募者増に向け、上位職への意識醸成と受験に向けた後押しを行いました。
○職員の能力が発揮できる分野・適性の見極めを踏まえ、本部での業務を経験させるほか、次期管理職を育成するために課長室代理・主任へ登用する等、人を育てる人事配置を行いました。</td>
<td>に配置する等、組織の安定的な運営及び強化のための人事配置を行いました。</td>
<td></td>
<td>事配置を行った。</td>
</tr>
<tr>
<td>② 専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築
・ 高い専門性が求められる分野の業務を担う職員を安定的に確保・育成していく観点から、新たに策定したキャリアパスモデルを浸透させていく。</td>
<td>② 専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築

○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の方法を見直し、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。

○高い専門性が求められる年金給付分野及びシステム分野には、専門職制度を導入しており、令和６年４月１日時点で合計496人を配置しました。年金給付専門職については、年金制度が複雑化する中、専門知識を持つ職員を計画的に育成・確保するため、規模の大きな拠点に複数配置することとしており、新たに43人を配置しました。また、システム専門職については、２人を配置しました。
○専門職制度の活性化を図るため、専門職から上席専門職への登用を進めました。
【専門職への登用状況】
<table>
<tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="3">登用人数</th></tr>
<tr><th>令和５年度
(R5.4.2-R6.4.1)</th><th>令和４年度
(R4.4.2-R5.4.1)</th><th>令和３年度
(R3.4.2-R4.4.1)</th></tr>
<tr><td>年金給付専門職</td><td>43人</td><td>81人</td><td>17人</td></tr>
<tr><td>システム専門職</td><td>２人</td><td>４人</td><td>４人</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>45人</td><td>85人</td><td>21人</td></tr>
</table>
（※）上席年金給付専門職、上席システム専門職を含まない。

【上席専門職への登用状況】
<table>
<tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">登用人数</th></tr>
<tr><th>令和５年度
(R5.4.2-R6.4.1)</th><th>令和４年度
(R4.4.2-R5.4.1)</th></tr>
<tr><td>上席年金給付専門職への登用</td><td>９人</td><td>９人</td></tr>
<tr><td>上席システム専門職への登用</td><td>９人</td><td>１人</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>18人</td><td>10人</td></tr>
</table>
</td>
<td>○一般職群のキャリアパスを再整理し、早い段階から本人の意向や適性等を踏まえた専門性の高い職員を安定的に確保・育成していく仕組みの構築を行いました。
○高い専門性が求められる年金給付分野及びシステム分野には、引き続き年金給付専門職及びシステム専門職を配置しました。</td>
<td></td>
<td>○一般職群について、早い段階から本人の意向や適性を踏まえた専門性の高い職員を確保・育成する仕組みを整理した。

○年金給付専門職及びシステム専門職の配置、上席専門職への登用を引き続き実施した。
○システム分野などの高い専門性が求められる分野の人材登用に引き続き取り組まれたい。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>・　給付業務正規職員について、実務経験やスキルに応じた具体的な配置ルール等を整理する。

③　無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化
・　無期転換職員の活性化に向けて、経験年数等を踏まえた処遇の見直しを検討する。また、有期雇用職員の安定的な確保に向けて、必要な単価の見直しを検討する。
・　無期転換職員の活性化の観点から、配属が長期となる職員等について、担当業務及び配置の在り方の整理を引き続き進める。また、無期転換制度を適正に運用することにより、有期雇用職員の一層の活性化を図る。

・　事務センターの安定的な体制確保のため、引き続き事務センター専任職員を確保する。

・　スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、引き続き無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進める。

④　高年齢者層の活用
・　高年齢者層（60 歳以上層）の人材について、経験・実績を踏まえた有効な配置を行う。</td>
<td>○年金生活者支援給付金業務に従事する給付業務正規職員（通常の正規職員と処遇は異なる）について、課題を整理するとともに、配置ルール、役割、キャリアパス等の検討を進めました。

③　無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化

○無期転換職員（年金相談職員、事務センター専任職員、特定業務職員）のモチベーション及び定着率の向上を図ることを目的として、特定業務職員の給与体系について年金相談職員、事務センター専任職員と同様に月給制・昇給制に見直すとともに、無期転換職員の基本給にベースアップの仕組みを導入しました。
○有期雇用職員等の安定的な確保を図るため、時給単価の見直しを行いました。

○無期転換職員の活性化を図る観点から、配属が長期となる職員等について担当業務及び配置の在り方に係る具体的な考え方を整理し、令和５年度においては 15 人の拠点間異動、６人の拠点内異動を実施しました。
【無期転換職員の拠点間・拠点内異動の実施状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和４年度</th><th>令和３年度</th></tr>
<tr><td>拠点間異動</td><td>15 人</td><td>11 人</td><td>５人</td></tr>
<tr><td>拠点内異動</td><td>６人</td><td>19 人</td><td>11 人</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>21 人</td><td>30 人</td><td>16 人</td></tr>
</table>

○無期転換制度への理解を深め適正に運用するため、所属長を対象に無期転換制度に係る説明会を４回実施しました。
○令和６年４月１日において、契約期間通算５年を経過する有期雇用職員 852 人を適正に無期転換しました。
○応募者増加に向けた取組として、引き続き事務センター専任職員の仕事内容や処遇等を掲載した説明用動画の配信を行うとともに、自身で登用後の年収等を具体的に試算できるシミュレーションシートを新たに作成し、活用を周知しました。
○有期雇用職員及び無期転換職員を対象として事務センター専任職員登用試験を実施し、令和５年 10 月に 92 人を登用しました。
○スキルのある優秀な職員を早期に確保するため、年度当初から募集を開始しました。また、応募者増加に向けた取組として、引き続き登用者のインタビュー記事等を掲載するとともに、正規職員の仕事内容や処遇等の魅力をアピールする説明用動画を新たに作成し、配信しました。
○無期転換職員及び有期雇用職員を対象とした正規職員登用試験を実施し、令和５年８月に 81 人を登用しました。

④　高年齢者層の活用
○令和６年４月１日において、エルダー職員を 1,446 人配置し、そのうち、情報セキュリティの点検業務など特に専門的な知識・経験が求められる業務には、156 人を配置しました。また、年金事務所及び分室におけるお客様サービスの質の向上とサービス水準の標準化を目的とした巡回指導において人材育成指導員の活用を図るなど、活躍できる分野の拡大を引き続き進めました。</td>
<td>○給付業務正規職員の在り方について、配置ルール等の整理に向け検討を進めました。

○無期転換職員の処遇、有期雇用職員の時給単価の見直しを行い、採用競争力の強化、職員のモチベーション及び定着率の向上を図りました。
○配属が長期となる無期転換職員について人材育成のための必要な異動を実施し、活性化等を図りました。

○無期転換制度について、適切に周知を行うとともに、適正に無期転換を行いました。
○事務センターの安定的な体制確保のため、事務センター専任職員の登用を進めました。

○無期転換職員及び有期雇用職員からの正規職員登用を進めました。

○知識・経験を踏まえてエルダー職員の配置を行いました。特に専門的な知識・経験が求められる業務への配置の拡大を進めました。</td>
<td></td>
<td>○無期転換職員の経験年数等を踏まえた処遇改善（月給制・昇給制への移行、ベースアップの導入）、有期雇用職員の時給単価見直しを行い、定着率の向上を図った。
○配属が長期となる無期転換職員の担当業務及び配置の在り方を整理し、拠点間・拠点内の異動を実施した。

○契約期間通算５年を経過する有期雇用職員の無期転換を適正に実施した。

○有期雇用職員及び無期転換職員を対象とした正規職員及び事務センター専任職員への登用試験を実施し、正規職員への登用を行った。

○エルダー職員について、専門的な知識・経験を求められる業務への配置を拡大するなど、高年齢者層の有効な配置を行った。</td>
</tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
・　60 歳を超える職員の能力・経験を活用するため、定年の 65 歳への段階的な引き上げの方策や関連する役職定年制度等の在り方の整理を引き続き進める。	【特に専門性が高いエルダー職員の配置状況】 区分 / 配置人数（令和６年４月１日現在の在籍人数 / 令和５年４月１日現在 / 令和４年４月１日現在） 管理業務専任役：58 人 / 58 人 / 58 人 人材育成指導員：18 人 / 17 人 / 13 人 公権力行使業務：40 人 / 29 人 / 28 人 返納金債権業務：40 人 / 35 人 / 35 人 合計：156 人 / 139 人 / 134 人 ○機構と国家公務員では雇用に関する法制度や高年齢者雇用の現状が異なっている中、機構における対応として、エルダー職員制度の弾力的な設計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。また、役職定年制度について、対象や年齢の見直しを検討しています。	○機構における定年退職前から 65 歳までの雇用の在り方について検討し、新たな制度の導入や既存の制度の見直しについて準備を進めています。		○高年齢者層の雇用の在り方について、国家公務員の定年延長を踏まえた５年間の継続雇用を前提にした新たな制度を設計した。
⑤　女性の活躍推進 新入構員の半数以上が女性であり、今後の機構事業の安定的運営のためには女性の一層の定着と活躍が不可欠であることから、女性職員の育成及び管理職登用を進めるため、令和４年度に拡充した「女性活躍推進ワーキングチーム」を中心に以下の取組を行い、令和５年度末の女性管理職比率について、令和４年度末に一般事業主行動計画を前倒し達成する見込みであることを踏まえ更なる上積みを目指す。	⑤　女性の活躍推進 令和６年４月時点で女性職員の比率は40%を超え、新入構員の半数以上を女性が占めており、機構の女性職員は増加しています。 今後の機構事業の安定的運営のためには女性の一層の定着と活躍が不可欠であることを踏まえて、「女性活躍推進ワーキングチーム」を中心として、以下のとおり取組を行いました。 【女性職員数（女性比率）】 令和６年４月：4,467 人（40.3%） （参考）令和５年４月：4,381 人（39.4%） 正規職員：4,467 人（40.3%） / 4,381 人（39.4%） 新入構員：216 人（53.3%） / 179 人（53.4%）			
・　出産・育児といったライフイベントを考慮し、女性が活躍する上で制約となっている要因を引き続き分析するとともに、令和４年度に導入した各種休暇制度等を定着させるため、取得促進を着実に進める。	○出産・育児といったライフイベントに関して、女性が活躍する上で制約となっている要因を分析した結果、「全国異動の不安解消」、「子育て支援の拡充」、「所定労働時間の短縮及び始業開始時刻の見直し」に向けた対応を行うこととしました。また、令和４年度に導入した各種休暇制度などを定着させるため、休暇の内容を機構内報で職員周知したほか、男性の育児休業未取得者を対象に、育児休業の分割取得についての説明や育児休業を取得できなかった要因の調査を行いました。	○機構内報を用いた周知を行うことで、休暇制度の定着に努めました。		○女性が活躍する上で制約となっている要因、離職理由を分析し、各種休暇制度の周知、子育て支援策の拡充など、職員が安心して働き続けられる環境を整備し、女性職員の定着率引上げのための対策を実施した。
・　女性職員の離職理由を分析し、定着率引き上げのための対策を施策化する。	○離職要因の一つと考えられる全国異動に対する不安の解消を図るため、全国異動ルールの見直しを行い、「義務的な全国異動」から「組織運営上必要な全国異動」へ転換し、職員が安心して働き続けられる環境の整備をしました。そのほか、ライフイベントに応じた対応として、育児短時間勤務や子の看護休暇の要件見直しを行い、子育て支援策の拡充を図りました。	○全国異動ルールを見直すことで、安心して働き続けられる環境の整備を行うとともに、育児短時間勤務や子の看護休暇の要件見直しを行い、子育て支援策の拡充を図りました。		
・　女性職員を対象としたキャリア面談、クラス別研修及び健康管理研修を引き続き実施するとともに、各種研修について、継	○女性職員等を対象としたキャリア面談（節目年齢（35・40歳）、新任女性管理職、産休及び育休取得前・復帰時）、クラス別研修及び「働く女性の健康管理研修」を実施しました。 ○クラス別研修については、女性の若手職員を対象としたキャリアデザイン研修、女性管	○管理職登用試験への応募者増加を図るため、対象者層を拡大してキャリア面談及びキャリアアップ研修を実		○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を実施する等により、女性管

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>続的なキャリア形成に結びつき、また、性別等を問わず能力を発揮することができ、更なる組織活性化に繋がるような研修内容の充実・強化を図る。</td>
<td>理職を対象とした女性リーダー研修を引き続き実施しました。
また、新たに一般職群の中堅クラスであるＣ級の女性職員を対象とした意見交換会を実施することで、今後のキャリアを描く上での不安解消や積極的な能力発揮に向けた意識付けを行いました。
○「働く女性の健康管理研修」については、部下の健康管理の必要性と理解を促すなど男女問わず管理職向けに実施しています。また、職員が長く働き続けるための取組として、育児休業等の職員の学習環境である通信研修「学びなおしプログラム」により業務研修及び子育てサポートの情報を発信しました。
○女性管理職の育成及び登用を促進する観点から、女性活躍推進ワーキングチームにおいて、管理職への意識醸成及び管理職登用試験への応募者数増加を図るため、管理職候補となる女性職員を対象として、キャリアアップ研修とキャリア面談を組み合わせて実施し、管理職登用試験受験への後押しを行いました。その結果、管理職登用試験への女性の応募者数は96人（前年度80人）に増加しました。
【キャリア面談及びキャリアアップ研修の実施人数】
<table>
<tr><th></th><th>令和５年度</th><th>（参考）令和４年度</th></tr>
<tr><td>キャリアアップ研修【集合】</td><td>349 人</td><td>41 人</td></tr>
<tr><td>キャリアアップ研修【ＴＶ】</td><td>152 人</td><td>340 人</td></tr>
<tr><td>キャリア面談【対面又はＴＶ】</td><td>215 人</td><td>59 人</td></tr>
<tr><td>合計（延べ人数）</td><td>716 人</td><td>440 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>施したほか、各階層段階を追ってキャリア形成に結びつくよう研修・面談を実施しました。また、適材適所の配置を行った結果、令和５年度末の女性管理職比率15.5%の目標に対し1.9ポイント上回る結果となりました。</td>
<td></td>
<td>理職比率について、一般事業主行動計画における令和５年度末の目標である15.5%を 1.9 ポイント上回る17.4%とした。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　女性活躍の障壁となっている制度・習慣がないか、全役職員参加型のキャンペーンを実施し、環境の改善を図る。</td>
<td>○女性が定着し活躍できる職場環境を整備する観点から、女性が能力を発揮することの障壁となっている制度・習慣がないか、女性だからと考えている前提がないか等を掘り起こす全職員参加型のキャンペーン（「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。このキャンペーンにおける職員からの提案を踏まえ、具体的対処策として休暇制度の有給化や子育て等支援制度の見直し等を行い、39件の施策化を行いました。
【「ガラスの天井を見つけよう」キャンペーンに基づく施策化の状況】
<table>
<tr><th>施策化検討テーマ</th><th>令和５年度実施済</th><th>令和６年度以降対応</th></tr>
<tr><td>50 件</td><td>39 件</td><td>11 件</td></tr>
</table>
○全職員参加型のキャンペーンにおける職員からの提案に基づく取組として、育児休業等の取得中であっても内部資格試験を受験できる仕組みに見直すなど必要な施策を実現しました。また、女性管理職が自身のキャリアや家庭と仕事の両立について相談ができる「女性管理職向けサポート窓口」を設置し、不安解消に資する仕組みを導入しました。
○女性管理職については、令和５年度には32人が退職等により減少しましたが、新たに59人を登用した結果、令和６年４月時点の女性管理職比率は17.4%となり、当初の目標（令和５年度末の女性管理職比率15.5%）を 1.9ポイント上回りました。
【女性管理職比率】
<table>
<tr><th>令和６年４月</th><th>（参考）令和５年４月</th></tr>
<tr><td>490人（17.4%）</td><td>463人（16.4%）</td></tr>
</table>
○日経ＢＰ社（日経ＷＯＭＡＮ）が主催する企業の女性活用度調査２０２４「女性が活躍する会社ＢＥＳＴ１００」において、機構は479社中35位（対前年比▲４位）との評価を得ました。
【女性が活躍する会社ＢＥＳＴ１００】
<table>
<tr><th></th><th>令和６年</th><th>（参考）令和５年</th><th>（参考）令和４年</th></tr>
<tr><td>ランキング</td><td>35 位/479 位</td><td>31 位/512 位</td><td>27 位/535 位</td></tr>
</table>
※調査は該当年１月実施。</td>
<td>○女性が活躍する上で制約となっている要因を掘り起こすための全職員参加型のキャンペーンを実施し、職員からの提案を踏まえ、具体的対処策の施策化を行うことで、女性が活躍し、また安心して働き続けられる環境の整備を進めています。</td>
<td></td>
<td>○女性が能力を発揮することの障壁となっている制度・習慣がないか等を掘り起こす全職員参加型のキャンペーンを実施し、職員からの提案を踏まえ、女性が活躍できる環境改善を図った。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　「第５次男女共同参画基本計</td>
<td>○女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画（令和６年４月１日から令和８年３月 31日）を次のとおり策定しました。</td>
<td>○策定した一般事業主行動計</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>画」（令和２年 12 月閣議決定）における成果目標（2025 年度末までに女性管理職比率 18%）も踏まえ、女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画（令和６年４月１日から令和８年３月 31 日）を策定する。</td><td>【目標１】
・管理職に占める女性職員の割合を令和７年度末までに 18.0%とする。
・目標達成に向けて、以下の取組を実施する。
◆女性職員のキャリアアップへの意識を醸成し、キャリア形成を支援するため、研修・面談等の取組について継続・充実化を図る
◆時間外労働時間の縮減取組の促進など、キャリアアップを後押しする環境の整備を進める
【目標２】
・育児休業取得率及び平均取得日数を令和７年度末までに次の数値以上とする。
<table><tr><th colspan="2">雇用区分</th><th>取得率</th><th>取得日数</th></tr><tr><td rowspan="2">正規雇用職員</td><td>男性</td><td>80%</td><td>90 日</td></tr><tr><td>女性</td><td>90%</td><td>300 日</td></tr><tr><td rowspan="2">無期転換職員
有期雇用職員</td><td>男性</td><td colspan="2">－※</td></tr><tr><td>女性</td><td>90%</td><td>300 日</td></tr></table>※無期転換職員・有期雇用職員の男性で育児休業の取得対象となる職員が極めて少ないことから、一律の数値目標としては設定しない。但し、対象となる職員については育児休業の取得を積極的に促進する。
・目標達成に向けて、以下の取組を実施する。
◆育児休業等の制度周知・情報発信について継続実施すること
◆育児休業取得促進への制度理解や職場風土の醸成に向けた研修等を実施すること
◆産休前又は育休復帰時に面談を実施し、職場復帰しやすい態勢の確保や男女ともに育児への参加を促進すること
◆仕事と子育ての両立を支援するための環境を整備すること</td><td>画に基づき、キャリア形成支援のための取組を引き続き行うとともに、職場環境の整備も進めています。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>⑥　その他
・　管理職の負担軽減と若手育成のため、「課長代理」については引き続き配置の拡大を図り、「主任」については拠点の実態を踏まえ、地域部が指定する職員を配置する。</td><td>⑥　その他
〇次期管理職の育成、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拡大し、令和６年４月現在、全体で 1,316 人を配置しました。また、年金給付の審査業務や記録審査業務の移管等により業務・役割が拡大しているお客様相談室の安定的な体制確保のため、全てのお客様相談室（分室を含む）に室長代理を配置するとともに、室長代理の業務量が多い 19 拠点を対象に室長代理を複数名配置しました。
また、管理職及び課室長代理を補佐し、基幹業務を円滑に推進する役割を担う主任については、令和６年４月現在で 1,611 人を配置しました。
【課室長代理・主任の配置状況】
<table><tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">配置人数</th></tr><tr><th>令和６年４月１日現在</th><th>（参考：令和５年４月１日現在）</th></tr><tr><td>課室長代理</td><td>1,316 人</td><td>1,076 人</td></tr><tr><td>主任</td><td>1,611 人</td><td>1,744 人</td></tr></table></td><td>〇管理職の負担軽減と若手育成のため、課長室代理・主任を積極的に配置しました。</td><td></td><td>〇年金事務所等の課室長代理の配置を拡大し、次期管理職の育成、管理職の負担軽減を図っている。</td></tr>
<tr><td>(2) 優秀な人材の確保
将来の採用環境、現在及び将来の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。
・　新規採用者の安定的な人材確保を図るため、機構で働く魅力がより伝わるよう新卒用ホームページや採用パンフレットの職員紹介、仕事紹介ページを充実させるとともに、インターンシップやオンライン座談会の実施等により、公的年金業務の意義について積極的に</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、新卒採用活動について、対面及びＷｅｂを活用してセミナーや若手職員との座談会を実施しました。また、インターンシップについては日程を拡大して実施しました。これらの取組により、公的年金業務の意義や機構の業務内容等を理解してもらうとともに、より多くの学生に応募してもらえるよう採用活動を行いました。
また、34 大学に対し個別にアプローチし、各大学との連携を深めることにより、優秀な学生の紹介を依頼するなど、母集団の形成に努めました。</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><td>〇新規採用の他、専門性が求められる分野における外部人材の採用など、優秀な人材の確保に取り組んだか。</td><td>〇学生の負担軽減を図るとともに、新たに内定者一人ひとりに相談対応者を設定し内定者の心理的な不安の解消を図ることに取り組む等の丁寧な対応を行い、新卒採用正規職員の募集人員である 400 人程度を達成した。</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
説明し、これを担う意欲のある者を採用する。 ・　一次面接をＷｅｂで実施するなど、学生の受験しやすい環境を構築する。	○学生の受験しやすい環境を整備するため、一次面接をＷｅｂで実施しました。なお、大学の授業等を考慮して、面接は土・日曜日も加えて実施するなど、学生の負担を軽減させました。	○学生の負担を軽減させるため、一次面接をＷｅｂで実施し、面接は土・日曜日も加えて実施しました。		
・　内定者交流会の実施や内定者一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を設定する等、学生との積極的な接触を図り、組織理解を深めるとともに、新卒採用の安定的確保を図る。	○内定者同士の繋がりを深めるため、対面及びオンラインによる内定者交流会を拡大して実施しました。また、内定者一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を設定するとともに、機構の情報などを掲載したマガジンやブログを配信するなど、丁寧な対応を行いました。このことにより、内定者の入構までの心理的な不安を解消し、入構意欲の維持・向上に努めました。 ○これらの採用活動を通じて、令和５年 10 月１日に７人、令和６年４月１日に 405 人が入構しました。 また、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（令和７年３月卒業・修了予定の大学生・大学院生が対象）で、業種別ランキング（公社・団体部門）で１位、文系総合ランキングで 56 位（文系女子ランキング 52 位、文系男子ランキング 60 位）を獲得しました。	○内定者同士の繋がりを深めるため、対面及びオンラインによる内定者交流会を実施しました。また、入構までの不安解消のため、相談対応者（コンシェルジュ）を設定するなど、丁寧な対応を行いました。		
・　専門性が求められる監査分野及びシステム分野については、業務体制の強化のため、引き続き外部人材を採用する。	○機構ホームページ及び転職サイトを活用し、幅広く広報活動を行うとともに、令和５年度は募集期間を拡充し、Ｗｅｂでエントリーが出来るようにしました。また、一次面接もＷｅｂで実施することにより、応募者が応募・受験しやすい環境を整備しました。これらの採用活動を通じて、システム分野で令和６年４月１日に１人、令和６年５月１日に１人が入構しました。 ○また、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（令和６年１月より募集を開始）し、選考を実施しました（採用は令和６年６月１日予定）。	○Ｗｅｂでエントリーを受け付けるなど、応募者が応募しやすい環境の整備を行うなどし、人材確保に努めました。		○専門性が求められる監査分野及びシステム分野については広く募集を行うとともに、一般職の中途採用を試行的に実施した。 ○システム分野など高い専門性が求められる分野の人材の確保に引き続き取り組まれたい。
(3) 適正な人事評価制度の運用 人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。	(3) 適正な人事評価制度の運用 以下の対応により、公平性・公正性・納得性の高い評価制度の運用を行いました。		○適正な人事評価制度の運用を図ったか。	
・　組織力強化の観点から、拠点規模や拠点運営の困難度を踏まえた評価グループの在り方について整理する等引き続き職員の納得性がより高い評価の在り方を検討する。	○令和５年４月に、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人事評価グループ分けの区分の細分化（７グループ→９グループ）を行い、令和５年度の人事評価に反映することで、納得性の高い人事評価制度の運用を図りました。	○組織力強化の観点から、職員の納得性がより高い評価となるよう、拠点規模や拠点運営の困難度を踏まえて人事評価グループ分けの区分の細分化を行い、令和５年度の人事評価に反映することで、公平性・公正性・納得性の高い人事評価制度の運用を図りました。		○組織力強化の観点から、人事評価に拠点の規模・拠点運営の困難度を踏まえた人事評価グループ分けの区分の細分化を行い、厳正で明確な人事評価制度の運用を図っている。
・　求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、低評価が続いている職員を対象に、キャリア開発プログラムを引き続き実施する。	○意欲・実績ともに低い職員への対応として、求められる役割を果たさず低評価が続いている職員 50 人に対し、研修、指導、経過観察を含む「キャリア開発プログラム」を実施しました。研修については職員の自信と意欲に繋がるカリキュラムとし、テレビ会議システムを活用して実施しました。 なお、令和４年度に実施した 92 人のうち、39 人の人事評価が改善されました。	○低評価が続く職員に対して、効果的なキャリア開発に繋がるプログラムを実施し、一定の効果が得られました。		○低評価が続いている職員に対して、キャリア開発プログラムを実施した。

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	【キャリア開発プログラム実施状況】 令和５年度：50 人（参考：令和４年度：92 人） （受講者数）			
・　評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。 ・　制度の理解と定着促進を図るための若手・中堅職員を対象とした被評価者研修を継続して実施する。	○人事評価の納得性を高める観点から、全拠点長、課室長を対象に、評価者としての心構えや評価における留意事項等について研修を行い、評価スキルの向上に努めました。 ○また、一般職については階層別研修（採用３年目研修、ステップアップ研修（Ｓ２昇格者）、リーダー研修（Ｃ１昇格者）、代理登用時研修等）において、被評価者研修を実施し人事評価制度の理解と定着を促進しました。	○人事評価の公平性・公正性・納得性を高めるため、評価者研修、被評価者研修をそれぞれ実施し、評価スキルの向上と制度の理解・定着を促進しました。		○評価者研修・被評価者研修を継続的に行うことで、制度の理解と定着を図っている。
(4) 人材の育成 制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、階層別・業務別研修の更なる充実を図るとともに、高い専門性を持った職員の育成や無期転換職員及び有期雇用職員に対する研修の強化を進める。また、研修の質を向上させるため、講師となる人材の育成を強化するとともに、講師体制の充実を図る。	(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・業務別研修及び高い専門性が求められる分野の研修に新たなコースを新設するなど更なる充実・強化を図りました。 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するとともに、大学教授などの外部講師・事業担当部署の担当者による講義・事例研究を積極的に取り入れることで講師体制を充実し、研修の質の向上に努めました。		○制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、研修の充実を図ったか。	
① 階層別研修・業務別研修の充実 ・　階層別研修については、職責に求められる役割を果たす人材を育成するための研修を引き続き実施する。	① 階層別研修・業務別研修の充実 ○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、「新入構員研修」、「正規登用時研修」、「新任課室長研修」などの研修を、原則、対面方式（集合研修）で、延べ 4,882 人に実施しました。 ○階層別研修に、次期管理職としての意識の醸成を目的とする「Ｃ２昇格時研修」を新設し、強化を図りました。 【階層別研修実施状況】 令和５年度：4,882 人（参考：令和４年度：4,425 人） （延べ受講者数）	○階層別・業務別研修の更なる充実、高い専門性が求められる分野の研修の強化を図りました。また、講師体制を充実し、研修の質の向上を図りました。 ○階層別研修については、職責に求められる役割や心構えを認識する研修として、集合研修で実施しました。		○階層別研修に次期管理職としての意識の醸成を目的とする研修を新設、業務別研修では無期転換職員、有期雇用職員向けの研修を実施するなど、全職員を対象とする研修を実施し、研修の充実を図った。 また、外部講師による「講師養成研修」を実施するなど、内部講師の育成を行っている。
・　業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象とした研修をテレビ会議システムにより実施する。有期雇用職員への研修について、研修内容の充実を図る。 また、オンラインビジネスモデルを推進するための研修を引き続き実施する。	○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、有期雇用職員含む）を対象に、職責や経験に応じた業務知識を習得するカリキュラムを設定し、「業務別研修（基礎コース）＜Ｓクラス職員が受講＞」、「業務別研修（選択コース）＜Ｃクラス職員が受講＞」、「業務別研修（管理者コース）＜年金事務所・事務センターの管理職が受講＞」などの研修を、原則、テレビ会議システム及び動画視聴により、延べ 19,230 人に実施しました。 ○業務別研修に「拠点から本部に照会の多い事例」を演習問題として取り込み、より実践的な内容に見直ししました。また、「業務別研修（基礎コース）」に、自身のキャリアを見据え、選択して受講できるカリキュラムを追加し、内容の充実を図りました。また、オンラインビジネスモデルの推進を踏まえ、電子申請推進者研修を２回実施しました。 ○有期雇用職員については、採用時の研修に加え、「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＞」、「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＞」を実施し、採用時から段階的に業務知識を習得する研修を実施しました。特に、「業務別研修（スキルアップ研修）」は、人材育成指導員を講師とする少人数制の集合研修とし、丁寧な研修により早期育成に努めました。	○業務別研修については、職責や経験に応じた業務知識を習得する研修を、テレビ会議システムにより全職員に実施しました。		

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>② 専門人材の育成
・ 高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、外部講師、外部機関を積極的に活用する。

・ 年金相談窓口を担当する職員に対しては、入門、基礎及び応用の各研修を実施するとともに、審査業務を担当する職員や中央年金センター職員及び障害年金センター職員についても、職員のレベルや役割に応じたきめ細かい研修を引き続き実施する。
また、年金相談窓口を担当する職員の標準的な育成プログラムを策定し、窓口担当職員の育成強化を図る。

③ 研修の質の向上
・ 研修の質の向上及び効果的な研修を行うため、講師には講師養成研修を引き続き実施しスキルアップを図る。
・ 研修の更なる充実を図るため、事業担当部署との定期的なヒアリングや研修回顧から課題を分析し、ニーズを捉えた研修を計画し実施する。</td>
<td>【業務別研修実施状況】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>（参考：令和４年度）</th></tr><tr><td>延べ受講者数</td><td>19,230 人</td><td>18,712 人</td></tr><tr><td>（うち無期転換職員数）</td><td>3,684 人</td><td>3,707 人</td></tr><tr><td>（うち有期雇用職員数）</td><td>5,864 人</td><td>5,864 人</td></tr></table>
② 専門人材の育成
○高い専門性が求められる分野（徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）については、テレビ会議システムによる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 182 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）を新設しました。
【専門別（年金給付分野以外）実施状況】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>（参考：令和４年度）</th></tr><tr><td>延べ受講者数（正規職員のみ）</td><td>182 人</td><td>208 人</td></tr></table>
○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」「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」及び年金相談窓口を担当する職員を対象とした「年金相談対応研修」を、述べ 2,628 人に実施し、高い専門性を持つ人材の育成に努めました。
○「年金相談対応研修（入門編）」、「年金相談対応研修（基礎編）」は、職員のスキルに応じた少人数制の集合研修とし、「年金相談対応研修（応用編）」は、テレビ会議システムによる研修で実施しました。なお、「年金相談対応研修（基礎編）」については従来の老齢・遺族コースに加え、障害コースを新設し、カリキュラムの充実を図りました。
○中央年金センター及び障害年金センターで審査業務を担当する給付業務正規職員を対象とする「給付業務正規職員研修」については、年金センターにおける「審査業務の留意事項」を演習問題として取り込み、より実践的な内容に見直ししました。
○人材育成の強化及び標準化を図るため、令和６年度の実施に向け、新たに年金相談窓口を担当する職員の標準的な育成プログラムを検討しました。
【専門別研修（年金給付分野）実施状況】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>（参考：令和４年度）</th></tr><tr><td>延べ受講者数</td><td>2,628 人</td><td>2,627 人</td></tr><tr><td>（うち無期転換職員数）</td><td>820 人</td><td>806 人</td></tr><tr><td>（うち有期雇用職員数）</td><td>353 人</td><td>413 人</td></tr></table>
③ 研修の質の向上
○外部講師による講師養成研修を実施し、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。
○事業担当部署へのヒアリング結果を踏まえ、業務別研修に「拠点から本部に照会の多い事例」を演習問題として取り込みました。また、研修回顧を踏まえ、カリキュラムの時間配分・講義内容を調整するなど、よりニーズを捉えた研修の実施に努めました。</td>
<td>○高い専門性が求められる職員には分野ごとに専門の研修を実施しました。

○高い専門性が求められる分野（年金給付分野）において、職員のレベルや役割に応じた研修を実施しました。また、令和６年度の実施に向け、年金相談窓口を担当する職員の標準的な育成プログラムを検討しました。

○講師養成研修や教材等の拡充などを行い、集合研修・テレビ会議システムを活用した研修それぞれの質の向上に努めました。また、事業担当部署及び受講者のニーズを捉えた研修の実施に努めました。</td>
<td></td>
<td>○高い専門性が求められる分野については、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研修を実施した。
○徴収やシステム分野など高い専門性が求められる分野の人材の育成に引き続き取り組まれたい。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>(5) 働きやすい職場環境の確立
職員が、健康で仕事と生活の両立ができ意欲をもって働ける職場環境を確立するため、働き方改革の更なる促進及びメンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策等の取組を進めるほか、休暇制度について、病気休暇の有給化の導入等を進める。
また、改正育児・介護休業法に基づく各種休暇制度について、引き続き制度周知及び取得促進に取り組む。
① 長時間労働の是正
・ 拠点に対する時間外勤務の実態調査や、各拠点から意見募集するキャンペーンを実施し、その結果を踏まえ、就業時間内に仕事を終えることが可能な業務運営体制を目指す。
・ ノー残業デーの徹底、一斉退社の促進などの取組を推進することに加え、集中取組期間を設定し更なる時間外勤務の削減を図る。
・ 時間外勤務が一定時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。
② 年次有給休暇の確実な取得
計画的な年次有給休暇の更なる取得促進を行い、取得実績の低い職員へ時季指定による計画的な取得促進に取り組む。
③ メンタルヘルス対策
「心の健康づくり計画」に基づく「４つのケア」の実施のため、</td>
<td>(5) 働きやすい職場環境の確立
○令和５年組織目標に「働き方改革・女性活躍の促進」を掲げ、職員が健康で仕事と生活の両立ができ意欲をもって働ける職場環境を整備する観点から、長時間労働の是正、メンタルヘルス対策、ハラスメント対策、育児休業の取得促進に取り組みました。加えて、病気休暇制度について見直し（有給化）を行いました。
① 長時間労働の是正
○就業時間内に業務を終わらせる職場を目指すため、拠点に対し実態調査を行い、時間外に行われている業務を分析、時間外勤務削減に向けた業務の在り方を整理し、職員周知を行いました。
○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）
○全拠点に対して、毎週水曜日のノー残業デーの徹底や、毎月最終水曜日に一斉退社による完全消灯を実施しました。
また、夏季集中取組期間として週２日のノー残業デー及び定時退社の促進に加え、令和５年８月中の４日間において一斉退社による完全消灯を実施しました。
○時間外勤務時間が 60 時間を超える全職員に対して、自己診断（健康チェック）後の上長との面談を実施しました。時間外勤務時間が月 80 時間を超える場合は、確実に産業医と面談をするよう指示しました。
【時間外勤務の状況】 （職員１人当たりの月平均）
<table>
<tr><th colspan="2">年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>増減</th></tr>
<tr><td colspan="2">機構全体</td><td>16 時間４分</td><td>10 時間 44 分</td><td>▲５時間 20 分</td></tr>
<tr><td rowspan="2">内訳</td><td>管理職</td><td>23 時間 16 分</td><td>15 時間 30 分</td><td>▲７時間 46 分</td></tr>
<tr><td>一般職</td><td>13 時間 39 分</td><td>８時間 57 分</td><td>▲４時間 42 分</td></tr>
</table>
※正規雇用職員の時間数
② 年次有給休暇の確実な取得
○勤務管理システムの休暇管理簿を活用して、個別に拠点長に連絡し、休暇の取得実績が低い職員への時季指定の指示を行いました。
○各拠点に対して、年次有給休暇取得状況一覧及び他拠点における好取組事例を提供しました。
○事務連絡及び機構内報を活用し、夏季期間に半日休暇（ハーフホリデー）の複数回取得の奨励を実施しました。
○これらの対策の結果、令和５年度における平均取得日数は 15.2 日（令和４年度末：15.3 日）となりました。
③ メンタルヘルス対策
「職員の教育研修」
○管理職向けの研修（ラインケア）について、全管理職（2,601 名）にラインケア対策の全</td>
<td>○職員が健康で働きやすい職場環境を確立するため、長時間労働の是正、メンタルヘルス対策等の取組を実施しました。
○業務の効率化やノー残業デーの徹底等を行った結果、対前年度で、機構全体においては５時間 20 分、一般職で４時間 42 分の時間外勤務が減少しました。
○令和５年度は病気休暇の有給化や人間ドック受診時間のみなし勤務による、年次有給休暇の平均取得日数への影響もあったが、勤務管理システムの休暇管理簿を活用した個別の休暇取得の勧奨、事務連絡等を活用した取得奨励を行うことにより、年次有給休暇の確実な取得に取り組みました。
○メンタルヘルス研修の実</td>
<td>○職員が健康で仕事と生活の両立ができ意欲をもって働ける職場環境の確立に取り組んだか。</td>
<td>○業務の効率化、ノー残業デーの徹底を行った他、既に役割を終えている業務やデジタル化により効率性・正確性の向上が図られる業務を洗い出す全拠点参加型のキャンペーンを実施し、拠点からの提案に基づく業務の見直しを 407 項目中 195 項目実施したこと等により、職員一人当たりの時間外勤務時間を月平均で 10 時間 44 分（前年度比：５時間 20 分の削減）まで大きく削減させた。
○見かけ上の年次有給休暇取得日数の減少となる病気休暇の有給化等を進めた中で、前年度の年次有給休暇取得日数の水準を維持した。
○メンタルヘルス研修、スト</td>
</tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」、「職場復帰における支援」の取組を積極的に推進し、職員のメンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、病気休職者の職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。 ・　ラインケアを実行させるための研修を管理職に対して引き続き実施する。また、一般職へのセルフケアの研修を従来の階層に加え対象の拡大を図る。 ・　各拠点の衛生委員会において、ストレスチェックの集団分析を活用した職場環境改善を図る。 ・　職場復帰支援プログラムを活用し、早期復職並びに確実な職場復帰を目指すとともに職場復帰後のフォローアップを実施する。 ・　「こころとからだの健康相談」事業の活用など、引き続き、職員・家族・上司が外部の健康相談窓口への相談や面接カウンセリングを受けやすい環境を整備する。	般と事例解説を用いた応用的な研修を実施するとともに、別途、新任課長（145 名）にラインケア対策の基本的な研修を実施し理解を深めました。 〇一般職への研修（セルフケア）について、新入講員（342 名）にセルフケア対策の基礎を学ぶ研修、採用３年目の職員（325 名）にセルフケア対策全般の知識向上を図る研修を実施しました。 また、新たにＣ１昇格者（259 名）にセルフケア対策におけるストレス軽減を図る研修を実施し、受講対象の拡大を図りました。 「職場環境等の把握と改善」 〇全職員を対象としたストレスチェックを実施した結果、高ストレス者判定された職員について、拠点長から産業医への面接指導を受けるように指導しました。 また、ストレスチェックによる集団分析結果に基づく職場環境改善において、各拠点の好取組事例を展開し、各拠点の取組の推進に努めました。 「職場復帰における支援」 〇専門医を活用した職場復帰支援プログラムを実施するとともに早期復職並びに確実な復帰に向けて拠点と本部が連携し、フォローアップの強化を図りました。 また、職場復帰後の職員の不安解消を目的として、復帰後は定期的に所属長との面談を実施し、健康状態や就業状況を確認するなどフォローアップを行いました。 令和５年度は、職場復帰支援プログラムを 114 件実施しました。（令和４年度：89 件） 「メンタルヘルス不調の気付きと対応」 〇外部の健康相談窓口である「こころとからだの健康相談」事業について、人事異動時等に機構内報や職員向けＬＡＮポータルを利用して同事業を周知するとともに、長時間勤務又は高ストレスを理由に産業医面談を受ける者に対し、外部の健康相談窓口の活用を周知しました。なお、令和５年度の「こころとからだの健康相談」の相談件数は、425 件でした。（令和４年度：392 件） 〇さらに職員が健康相談窓口の相談や面接カウンセリングを受けやすい環境とするため、令和５年度より電話相談の利用時間の拡大や面接カウンセリングの利用を休日にも可能となるよう整備しました。	施、産業医面談を希望する高ストレス者又は長時間勤務者に対し、産業医との面談を実施し、メンタル不調者の減少に努めました。		レスチェック、産業医との面談等を実施し、メンタルヘルス不調の発症防止等を図った。
④　ハラスメントの防止 ・　ハラスメントの防止について職員研修等を通じて周知徹底するとともに、全職員に対するハラスメント防止自己点検を実施し、ハラスメント禁止事項等について意識の醸成を図ることにより、ハラスメントの根絶を目指し、働きやすい職場を実現する。 ・　気軽に相談できる外部相談窓口の周知及び各拠点の相談員に対する研修の充実により、相談スキルの向上を図り、迅速かつ適正な相談対応を行う。	④　ハラスメントの防止 〇全職員対象の職場内研修、管理者に対する新任所長・新任副所長・新任課室長研修・正規登用時及び無期転換時においてハラスメント防止研修を実施しました。 また、管理職を対象とした具体例から学ぶハラスメント研修を、令和６年３月に実施しました。 〇ハラスメント防止対策に関する意識の醸成を図るため年３回、管理職向けのハラスメント防止自己点検を実施するとともに、全職員が毎月実施する自己点検にて、ハラスメント防止に対する意識を高めました。 〇全職員向けの機構内報において、ハラスメント相談窓口を周知するとともに、各拠点のハラスメント相談員を対象に迅速かつ適正な相談対応を目的に、テレビ会議システムを活用した研修を実施し相談スキルの向上を図りました。	〇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。 〇また、拠点における相談員を対象とした研修を行い、ハラスメント相談時の注意点や、迅速な対応を心掛けることを周知し、ハラスメント相談窓口の充実を図りました。		〇全職員対象のハラスメント防止研修に加え、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た。 〇管理職を対象とした具体例から学ぶハラスメント研修を、令和６年３月に実施した。
⑤　子育てや介護との両立 ・　次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画により、職員が安心して仕事と子育ての両立ができる職場を目指	⑤　子育てや介護との両立 〇次世代育成支援対策推進法により策定した「第５期一般事業主行動計画（計画期間：令和３年４月～令和６年３月）」に基づき、職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指して、全ての拠点において職場内研修を実施し、育児休業の取得促進及び職場復帰に係るサポートについて周知しました。令和５年度においては育児休業取得率が女性	〇職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指して取り組んだ結果、育児休業の取得率は、第５期一		〇子育て・介護との両立の観点から、休暇制度の見直し等を行い、育児休暇取得率は、女性 97.67％、男性

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>し、育児休業取得促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制の整備に取り組む。

・　改正育児・介護休業法に基づく、育児休業等に関する個別周知・意向確認等の実施を徹底する。また、介護休暇の制度周知に取り組む。

(6) 健全な労使関係の維持
民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。</td>
<td>は 97.67%（令和４年度：103.75%）、男性は 75.23%（令和４年度：56.90%）となりました。
（参考）民間企業における令和４年度実績：女性 80.2% 男性 17.13%
〇機構内報を活用した情報提供を実施することで、育児休業を取得しやすい職場の雰囲気づくりを推進しました。
【男女別の育児休業取得状況】
<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">年　度</th><th colspan="2">令和５年度</th><th colspan="2">令和４年度</th></tr>
<tr><th>女性</th><th>男性</th><th>女性</th><th>男性</th></tr>
<tr><td colspan="2">育児休業取得率</td><td>97.67%</td><td>75.23%</td><td>103.75%</td><td>56.90%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">内訳</td><td>育児休業を取得した職員数</td><td>168 名</td><td>82 名</td><td>166 名</td><td>66 名</td></tr>
<tr><td>本人（配偶者）が出産した職員数</td><td>172 名</td><td>109 名</td><td>160 名</td><td>116 名</td></tr>
</table>
（※）育児休業取得率＝育児休業取得した職員数／本人（配偶者）が出産した職員数
分母が当該年度の出産者数、分子が当該年度の育児休業の取得者数として集計しているため、出産した年度と育児休業を取得した年度にずれが生じることがあります。

〇職員が気兼ねなく安心して育児休業を取得できるよう、妊娠・出産等の申出があった職員に対し、改正育児・介護休業法に基づく育児休業制度等に関する個別周知・意向確認を実施しました。また、相談窓口の周知を行い、育児休業を取得しやすい職場環境の整備を進めました。
〇出産・育児・介護にかかる各種休暇制度について、各種研修や機構内報を利用して制度周知し、取得促進に取り組みました。

(6) 健全な労使関係の維持
〇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。</td>
<td>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。

〇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。</td>
<td></td>
<td>75.23%となり、特に男性の取得率は令和４年度の56.90%から大きく増加させ、一般事業主行動計画（令和５年度末目標：30%）を大きく上回った。
（参考）民間企業における令和５年度実績：女性 84.1% 男性 30.1%（出所：令和５年度雇用均等基本調査）

〇労働協約に基づき団体交渉を行うなど、健全で安定した労使関係を維持している。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和５年度計画</th><th>令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和５年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td><u>Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画</u>
<u>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</u>
<u>Ⅵ　Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画</u></td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td><u>Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画</u>
１．予算については、別紙１のとおり。
２．収支計画については、別紙２のとおり。
３．資金計画については、別紙３のとおり。</td><td>○令和５年度の予算及び収支計画に対しての予算執行等の実績は、以下のとおりです。
<table><tr><th>区分</th><th>予算額</th><th>決算額</th></tr><tr><td>業務経費</td><td>2,137.2 億円</td><td>1,994.7 億円</td></tr><tr><td>保険事業経費</td><td>869.0 億円</td><td>814.1 億円</td></tr><tr><td>国民年金の適用関係業務</td><td>104.7 億円</td><td>99.0 億円</td></tr><tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td><td>291.0 億円</td><td>274.4 億円</td></tr><tr><td>国民年金の収納関係業務</td><td>261.5 億円</td><td>242.2 億円</td></tr><tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td><td>74.7 億円</td><td>68.7 億円</td></tr><tr><td>年金給付関係業務</td><td>137.0 億円</td><td>129.9 億円</td></tr><tr><td>オンラインシステム経費</td><td>746.1 億円</td><td>687.3 億円</td></tr><tr><td>年金相談等経費</td><td>465.8 億円</td><td>447.5 億円</td></tr><tr><td>年金生活者支援給付金事業経費</td><td>56.3 億円</td><td>45.8 億円</td></tr><tr><td>一般管理費</td><td>1,042.2 億円</td><td>982.2 億円</td></tr><tr><td>計</td><td>3,179.4 億円</td><td>2,976.9 億円</td></tr></table>※金額については、端数整理のため合計が一致しない場合がある。</td><td>○中期計画、年度計画に沿った予算等を作成しました。また、事業内容の見直しや入札によるコスト削減等により2,976.9 億円（対予算額▲202.5 億円）を執行しました。
○監査法人による監査報告において、機構の財政状態、運営状況及びキャッシュ・フローの状況を全ての重要な点において適正に表示しているものと認められています。</td><td>○令和５年度予算を適正に執行したか。</td><td>○令和５年度の予算執行実績については、予算の範囲内で適正な予算執行がされた。また、入札によるコスト削減等に努めた。

○令和５年度の財務内容については、独立行政法人会計基準等に照らし、適正な内容となっていた。</td></tr>
</table>

令和５年度計画	令和５年度計画に対する取組状況（令和５年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和５年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
Ⅴ　不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画 「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において策定した見直しの考え方に基づき、令和４年度に実施した存廃判定の結果、速やかに廃止することが適当とされた宿舎について、国庫納付に向けた準備を進める。 なお、平成 29 年度に実施した存廃判定の結果、速やかに廃止することが適当とされた 22 宿舎のうち、残り１宿舎及び旧愛媛事務センター残地（愛媛県松山市）について、調整が終わり次第、国庫納付を行う。 また、仮移転中の年金事務所等について、策定した方針に従い対応する。	○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月に実施した宿舎の存廃判定の検証により、速やかに廃止することが適当とされた５宿舎（腰浜、中新町、田窪、明和、浦添）について、国庫納付に向けた手続に着手しました。	○存廃判定により速やかに廃止することが適当とされた５宿舎については、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。	○存廃判定により今後廃止することが適当と見込まれる宿舎について、国庫納付に向けた調査等準備が進められたか。	○存廃判定により今後廃止することが適当と見込まれる宿舎について、国庫納付に向けた調査等準備が進められた。
	○「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、速やかに廃止することが適当とされた 22 宿舎のうち、残り１宿舎については令和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宛てに行いました。 また、旧愛媛事務センター残地（愛媛県松山市）については、令和５年６月に国庫納付が完了しました。	○「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、残り１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９日に国庫納付が完了しました。 また、旧愛媛事務センター残地（愛媛県松山市）については、国庫納付が完了しました。	○速やかに廃止することが適当とされ、令和４年度までに国庫納付が完了していない１宿舎について、速やかに国庫納付を行われたか。	○速やかに廃止することが適当とされ、令和４年度までに国庫納付が完了していない１宿舎について、国庫納付手続が概ね完了した。また、旧愛媛事務センター残地についても国庫納付が完了した。
	○仮移転中の年金事務所等（旧大田年金事務所、旧池袋年金事務所、旧広島西年金事務所及び箱崎倉庫）については、国庫納付等に向けた手続に着手しました。	○仮移転中の年金事務所等については、国庫納付等することとし、令和５年度から手続に着手しました。	○仮移転中の年金事務所等について、今後の取扱い方針を策定したか。	○仮移転中の年金事務所等について、国庫納付等に向けた方針を確認の上、手続に着手した。
Ⅵ　Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画 なし				

別紙１

令和５年度予算

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
収入	
運営費交付金	317,582
運営費交付金	103,863
事業運営費交付金	208,086
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	5,633
その他の収入	358
計	317,940
支出	
業務経費	213,719
保険事業経費	86,895
オンラインシステム経費	74,609
年金相談等事業経費	46,582
年金生活者支援給付金支給業務事務費	5,633
一般管理費	104,221
計	317,940

別紙２

令和５年度収支計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	317,940
経常費用	317,940
業務経費	213,719
保険事業経費	86,895
オンラインシステム経費	74,609
年金相談等事業経費	46,582
年金生活者支援給付金支給業務事務費	5,633
一般管理費	104,221
人件費	94,372
その他一般管理費	9,849
収益の部	317,940
経常収益	317,940
運営費交付金収益	317,582
運営費交付金収益	103,863
事業運営費交付金収益	208,086
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	5,633
その他の収入	358
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。

別紙３

令和５年度資金計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
資金支出	
業務活動による支出	317,940
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	317,940
資金収入	
業務活動による収入	317,940
運営費交付金による収入	103,863
事業運営費交付金による収入	208,086
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金による収入	5,633
その他の収入	358
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	317,940

令和５年度業務実績報告書＜別表＞目次

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

【別表1】

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	平成２６年度	平成２７年度	平成２８年度	平成２９年度	平成３０年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
第１号被保険者数※1 （対前年度比）	1,742 万人 （ −3.5% ）	1,668 万人 （ −4.3% ）	1,575 万人 （ −5.5% ）	1,505 万人 （ −4.5% ）	1,471 万人 （ −2.3% ）	1,453 万人 （ −1.2% ）	1,449 万人 （ −0.3% ）	1,431 万人 （ −1.3% ）	1,405 万人 （ −1.9% ）	1,387 万人 （ −1.3% ）
納付月数 （対前年度比）	8,607 万月 （ −2.4% ）	8,291 万月 （ −3.7% ）	7,835 万月 （ −5.5% ）	7,406 万月 （ −5.5% ）	7,287 万月 （ −1.6% ）	7,114 万月 （ −2.4% ）	7,074 万月 （ −0.6% ）	7,128 万月 （ +0.8% ）	7,183 万月 （ +0.8% ）	7,202 万月 （ +0.3% ）
全額免除者数 （対前年度比）	602 万人 （ −0.6% ）	576 万人 （ −4.3% ）	583 万人 （ +1.2% ）	574 万人 （ −1.5% ）	574 万人 （ −0.0% ）	583 万人 （ +1.5% ）	609 万人 （ +4.5% ）	612 万人 （ +0.6% ）	606 万人 （ −1.0% ）	596 万人 （ −1.8% ）
全額免除率 （対前年度比）	35.1% （ +1.0% ）	35.0% （ −0.0% ）	37.5% （ +2.5% ）	38.7% （ +1.1% ）	39.5% （ +0.9% ）	40.6% （ +1.1% ）	42.6% （ +1.9% ）	43.4% （ +0.8% ）	43.8% （ +0.4% ）	43.6% （ -0.2% ）
強制徴収の着実な実施※2	最終催告送付 65,654 件 督促状送付 46,586 件 差押実施 14,999 件	最終催告送付 84,801 件 督促状送付 43,757 件 差押実施 7,310 件	最終催告送付 85,342 件 督促状送付 50,423 件 差押実施 13,962 件	最終催告送付 103,614 件 督促状送付 66,270 件 差押実施 14,344 件	最終催告送付 133,900 件 督促状送付 81,597 件 差押実施 17,977件	最終催告送付 142,871 件 督促状送付 89,615 件 差押実施 20,590 件	最終催告送付 42 件 督促状送付 0 件 差押実施 41 件	最終催告送付 2,117 件 督促状送付 15 件 差押実施 46 件	最終催告送付 189,009 件 督促状送付 133,476 件 差押実施 12,784 件	最終催告送付 176,779 件 督促状送付 102,238 件 差押実施 30,789 件
最終納付率 （現年度からの伸び幅）	67.8% （ +8.8% ）	70.1% （ +9.2% ）	72.2% （ +9.1% ）	73.1% （ +9.8% ）	74.6% （ +9.6% ）	76.3% （ +10.0% ）	77.2% （ +9.0% ）	78.0% （ +8.7% ）	80.7% （ +9.2% ）	83.1% （ +9.2% ）
過年度１年目 （現年度からの伸び幅）	67.2% （ +6.3% ）	68.6% （ +5.5% ）	69.9% （ +6.5% ）	71.5% （ +6.5% ）	73.4% （ +7.1% ）	74.9% （ +6.8% ）	75.6% （ +6.4% ）	77.8% （ +6.3% ）	81.0% （ +7.2% ）	82.8% （ +6.7% ）
現年度納付率 （対前年度比）	63.1% （ +2.2% ）	63.4% （ +0.3% ）	65.0% （ +1.7% ）	66.3% （ +1.3% ）	68.1% （ +1.8% ）	69.3% （ +1.1% ）	71.5% （ +2.2% ）	73.9% （ +2.4% ）	76.1% （ +2.2% ）	77.6% （ +1.5% ）
口座振替実施率 （対前年度比）	35.7% （ +0.1% ）	35.1% （ −0.6% ）	35.7% （ +0.6% ）	35.5% （ −0.3% ）	34.6% （ −0.9% ）	33.5% （ −1.1% ）	33.9% （ +0.4% ）	34.3% （ +0.4% ）	34.2% （ −0.1% ）	33.7% （ −0.5% ）
クレジット実施率 （対前年度比）	1.8% （ +0.1% ）	1.9% （ +0.1% ）	2.3% （ +0.4% ）	2.9% （ +0.5% ）	3.7% （ +0.8% ）	4.5% （ +0.8% ）	5.5% （ +1.0% ）	6.5% （ +1.0% ）	7.2% （ +0.7% ）	7.7% （ +0.5% ）
ﾏﾙﾁﾍﾟｲﾒﾝﾄ利用状況※3 （ｺﾝﾋﾞﾆ、ｸﾚｼﾞｯﾄｶｰﾄﾞ、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ、 ｽﾏｰﾄﾌｫﾝ決済ｱﾌﾟﾘでの納付）	1,835 万件 （ +13.6% ）	1,982 万件 （ +8.0% ）	2,064 万件 （ +4.1% ）	1,978 万件 （ −4.2% ）	2,003 万件 （ +1.3% ）	2,036 万件 （ +1.6% ）	2,099 万件 （ +3.0% ）	2,121 万件 （ +1.0% ）	2,156 万件 （ +1.7% ）	2,217 万件 （ +2.8% ）

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

国民年金保険料収納対策のスキーム（概念図）

【別表２】

納めやすい環境づくりの整備

※納付月数のうち現年度納付月数

○ 口座振替納付の電子申請の導入（R6.3～）

（利用状況）

R3年度	R4年度	R5年度
3,058万月	→ 2,998万月	→ 2,917万月

○ クレジットカード納付の導入（H20.2～）

（利用状況）

R3年度	R4年度	R5年度
497万月	→ 548万月	→ 587万月

○ ２年前納制度の導入

・口座振替による２年前納制度の導入（H26.4～）

（利用状況）

R3年度	R4年度	R5年度
29万件	→ 27万件	→ 31万件

・現金及びクレジットカードでの２年前納制度の導入（H29.4～）

（利用状況）

R3年度	R4年度	R5年度
15万件	→ 17万件	→ 17万件

○ コンビニ納付の導入（H16.2～）

（利用状況）

R3年度	R4年度	R5年度
2,067万月	→ 2,142万月	→ 2,108万月

○ インターネット納付の導入（H16.4～）

（利用状況）

R3年度	R4年度	R5年度
735万月	→ 743万月	→ 888万月

うち

スマートフォン決済アプリ納付の導入

（利用状況）（R5.2～）

R4年度	R5年度
13万月	→ 225万月

未納者

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

強制徴収

納付督励

免除等勧奨

納付督励の実施

・質の向上
・効率化

督励にも応じない重なる滞納

文　書

R3年度	3,657万件
R4年度	3,875万件
R5年度	3,826万件

電　話

R3年度	2,102万件
R4年度	1,944万件
R5年度	1,873万件

戸別訪問（面談）

R3年度	229万件
R4年度	423万件

強制徴収の実施 ⇒ 不公平感の解消と波及効果

※控除後所得300万円以上かつ７月以上保険料を滞納している方が対象

	令和３年度	令和４年度	令和５年度
最終催告状	2,117件	189,009件	176,779件
督促状	15件	133,476件	102,238件
財産差押	46件	12,784件	30,789件

・最終催告状、督促状、財産差押の件数は当該年度に着手した件数

○国税庁への強制徴収委任

［基準］　所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上（H27.10～）

［実績］　R3年度　0件　→　R4年度　10件　→　R5年度　86件

○納付督励の外部委託（H17.10～）

	令和３年度	令和４年度	令和５年度
文書	848万件	1,027万件	972万件
電話	2,068万件	1,918万件	1,841万件
戸別訪問	223万件	409万件	
合計	3,139万件	3,354万件	2,813万件

※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。

免除等の周知・勧奨

・免除や学生納付特例（学生の間の保険料納付を猶予し、後で納付できる仕組）を周知・勧奨し、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。

○ 納付猶予対象者の拡大（H28.7～）

○ 申請免除の簡素化（①所得に係る税未申告者の申請手続きの簡素化H26.10～
②失業等による特例免除の添付書類の簡素化R5.3～）

○ 免除の遡及期間の見直し（H26.4～）

○ 免除委託制度開始（H28.4～）

○ マイナポータルを利用した免除等申請手続きの開始（R4.5～）

普及・啓発活動等

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

【別表３】

厚生年金保険等の適用促進等に係る令和５年度行動計画の取組状況

項目				年間目標値（A）	実績（B）	達成率（B／A）
1	適用促進	新規適用事業所数			153,857 事業所	
			職員の加入指導により、適用に結び付いた事業所数	80,000 事業所	94,548 事業所	118.2 %
		新規適用被保険者数			317,256 人	
			職員の加入指導により、資格取得した被保険者数		150,165 人	
2		加入指導実施回数			1,362,691 回	
		内訳	(1)電話・文書による加入指導		(1) 1,110,824 回	
			(2)来所要請による加入指導		(2) 133,255 回	
			(3)戸別訪問による加入指導		(3) 118,612 回	
3	事業所調査	調査事業所数		100,000 事業所	123,164 事業所	123.2 %
		調査被保険者数		4,980,000 人	5,197,945 人	104.4 %
		指摘状況	資格得喪関係		22,105 事業所	
			報酬関係		75,125 事業所	
		事業所調査により、適用となった被保険者数			41,524 人	

【別表4】

○ 厚生年金保険適用関係指標の推移(年度別)

項番	指標名	単位	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和４年度と令和５年度との比較
1	新規適用事業所数	事業所	67,300	69,719	74,677	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898	133,305	134,726	153,857	114.2%
2	全喪事業所数	事業所	54,629	56,845	49,974	31,309	40,391	41,173	39,957	41,644	41,414	42,279	40,314	38,769	39,260	44,717	113.9%
3	適用事業所数（年度末現在）	事業所	1,748,578	1,745,027	1,758,192	1,800,619	1,867,185	1,974,655	2,109,345	2,227,353	2,336,872	2,435,755	2,509,333	2,598,341	2,687,900	2,790,958	103.8%
4	適用調査対象事業所数（年度末現在）	事業所	107,935	246,165	387,840	357,303	245,335	647,786	513,332	421,377	361,481	276,960	207,060	185,385	168,803	162,397	96.2%
5	被保険者数（資格取得分）	人	5,971,161	6,064,813	6,298,001	6,535,050	6,697,394	6,913,401	7,476,219	7,333,746	7,432,648	7,325,594	6,515,985	6,654,025	7,823,049	7,714,347	98.6%
6	被保険者数（資格喪失分）	人	5,808,127	6,019,435	6,124,748	6,053,223	6,031,851	6,038,882	6,148,007	6,401,556	6,743,903	6,760,819	6,442,871	6,482,594	6,902,180	7,154,631	103.7%
7	被保険者数（年度末現在）	人	34,411,013	34,514,836	34,717,319	35,272,821	35,985,388	36,863,741	38,217,576	39,112,169	39,806,245	40,374,470	40,472,127	40,645,172	41,569,435	42,108,809	101.3%
8	職員による加入指導事業所数（文書・電話・来所要請・訪問指導ののべ事業所数）	事業所	34,252	57,453	113,112	65,163	490,619	1,131,194	1,515,661	1,215,093	1,590,536	1,660,482	1,800,095	1,760,581	1,420,617	1,362,691	95.9%
9	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	4,808	6,685	8,322	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	99,682	104,225	96,120	94,548	98.4%

厚生年金保険の適用と徴収実績について

【別表５】

利用しやすい環境づくりの整備

○ 電子申請

事業所に対し、GビズIDやe-Gov等を活用した電子申請の利用を促進。

【Ｒ５年度電子申請利用割合】
・資本金1億円超の法人等　：95.4%
・５１人以上事業所　：84.1%

○ オンラインによる情報提供

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、お客様からの申請に基づき、e－Govの電子送達サービスを活用して電子的に情報提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を開始。
（令和5年1月サービス開始）
令和6年3月末時点において49,253事業所が利用登録を行っている。

○ 口座振替の利用促進

機構ホームページ及び機構公式X（旧Twitter）において、適用事業所の事業主向けに口座振替の利用によるメリット等を案内する等により利用を促進している。

【口座振替実施率】
・厚生年金保険
　R4：81.5%　R5：81.5%
・協会管掌健康保険
　R4：80.8%　R5：80.8%

厚生年金保険の適用の可能性がある法人事業所（国税庁情報に基づく調査対象）

約16.2万件
〔R6.3末時点〕

適用事業所に対する事業所調査

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

年度	R3	R4	R5
総合調査実施数	242,793	167,899	123,164
調査により適用した被保険者数	27,252	30,998	41,524

未適用事業所に対する適用促進

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

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

年度	R3	R4	R5
新規適用事業所数	133,305	134,726	153,857
うち、加入指導により適用した事業所数	104,225	96,120	94,548
加入指導により適用した被保険者数	217,762	182,623	150,165

収納実績

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

年度	R3	R4	R5
収納額	33兆3,535億円	34兆583億円	35兆1,702億円
収納未済額	5,379億円	5,071億円	4,634億円
収納率	98.3%	98.5%	98.7%

滞納処分の実施

○ 適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画に不履行等が生じた事業所に対して、引き続き事業の存続に配慮した上で滞納処分業務を適切に進める。なお、財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、国税庁との連携協力により滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを活用している。

年度	H30	R1	R2
滞納事業所数	133,807	142,139	160,308
差押執行事業所数	30,978	33,142	3,357

年度	R3	R4	R5
滞納事業所数	147,750	140,811	142,119
差押執行事業所数	6,781	27,784	42,072

国税への徴収委任（既委任125件）
R5：新規委任20件　R4：新規委任2件　R3：新規委任なし

【別表6】

○ 事業所調査関係内訳（ 年度別）

項番	指標名		単位	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	４年度と５年度との比較
1	事業所調査実施事業所数 ①		事業所	157,477	437,325	491,188	463,075	474,098	492,001	565,356	481,848	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899	123,164	73.4%
2	①のうち、総合調査事業所数 ②		事業所	32,030	80,003	94,561	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899	123,164	73.4%
3	総合調査実施割合（②／①）		－	20.3%	18.3%	19.3%	21.2%	39.2%	42.9%	52.7%	67.2%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
4	事業所調査のきっかけとなった情報提供数	被保険者からの情報提供	事業所	1,483	1,508	1,343	1,071	496	385	489	445	521	460	484	1,264	1,264	1,149	90.9%
5		地方運輸局等からの情報提供	事業所	970	703	671	482	242	168	169	123	138	118	76	83	72	46	63.9%
6		都道府県労働局からの情報提供	事業所	679	251	164	91	60	70	120	191	161	185	238	299	77	62	80.5%

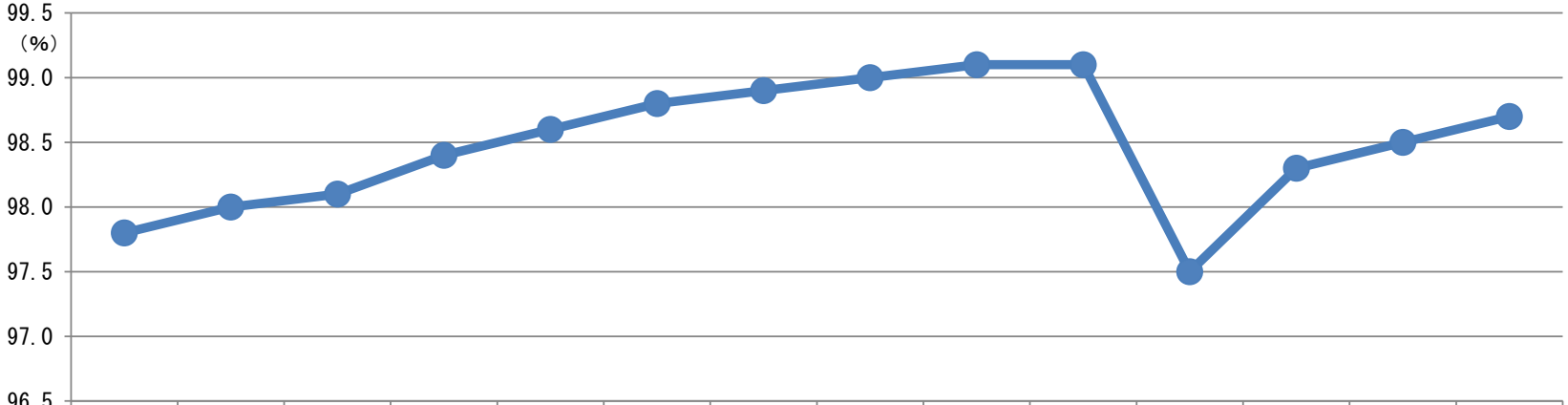
【別表7】

厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

指標名		単位	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	232,430	239,581	246,116	254,629	266,941	281,830	297,992	312,525	322,267	329,209	328,717	339,149	345,889	356,336
	協会管掌健康保険	億円	74,985	76,722	81,192	82,950	86,312	89,104	93,068	97,667	101,063	106,997	107,665	111,806	112,938	116,626
	船員保険	億円	387	378	374	366	372	370	373	374	374	376	375	385	385	406
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	227,253	234,699	241,549	250,472	263,196	278,362	294,754	309,442	319,287	326,197	320,612	333,535	340,583	351,702
	協会管掌健康保険	億円	72,243	74,074	78,653	80,606	84,183	87,121	91,211	95,891	99,340	105,249	104,235	108,700	109,872	113,910
	船員保険	億円	344	341	340	337	345	348	355	359	363	365	357	371	372	396
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	407	380	362	369	323	338	285	240	267	234	233	235	236	232
	協会管掌健康保険	億円	201	191	188	199	178	189	163	137	157	137	137	136	139	138
	船員保険	億円	5	4	4	1	3	3	2	3	1	1	0.3	0.6	0.9	0.3
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	億円	4,770	4,502	4,205	3,788	3,422	3,130	2,952	2,843	2,713	2,778	7,872	5,379	5,071	4,402
	協会管掌健康保険	億円	2,541	2,457	2,351	2,145	1,951	1,793	1,693	1,639	1,566	1,611	3,293	2,970	2,927	2,578
	船員保険	億円	38	33	30	29	23	18	16	12	10	10	18	14	12	9
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	97.8	98.0	98.1	98.4	98.6	98.8	98.9	99.0	99.1	99.1	97.5	98.3	98.5	98.7
	協会管掌健康保険	%	96.3	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8	98.0	98.2	98.3	98.4	96.8	97.2	97.3	97.7
	船員保険	%	88.9	90.1	91.0	92.0	92.9	94.1	95.2	95.9	97.1	97.1	95.1	96.3	96.5	97.6
滞納事業所数		事業所	162,461	162,735	154,013	141,284	138,162	135,860	134,940	135,306	133,807	142,139	160,308	147,750	140,811	142,119
差押え事業所数		事業所	13,707	17,798	22,556	24,626	25,094	24,300	25,174	27,581	30,978	33,142	3,357	6,781	27,784	42,072
口座振替実施率	厚生年金保険	%	81.6	82.7	83.0	83.3	83.1	83.2	83.0	82.7	82.8	81.8	81.0	81.4	81.5	81.5
	協会管掌健康保険	%	82.1	82.9	83.2	83.2	83.4	83.5	83.2	83.0	83.3	81.9	80.7	80.8	80.8	80.8
	船員保険	%	68.4	68.9	68.7	69.3	70.6	71.3	72.0	72.3	73.5	74.4	74.8	75.5	75.5	75.5

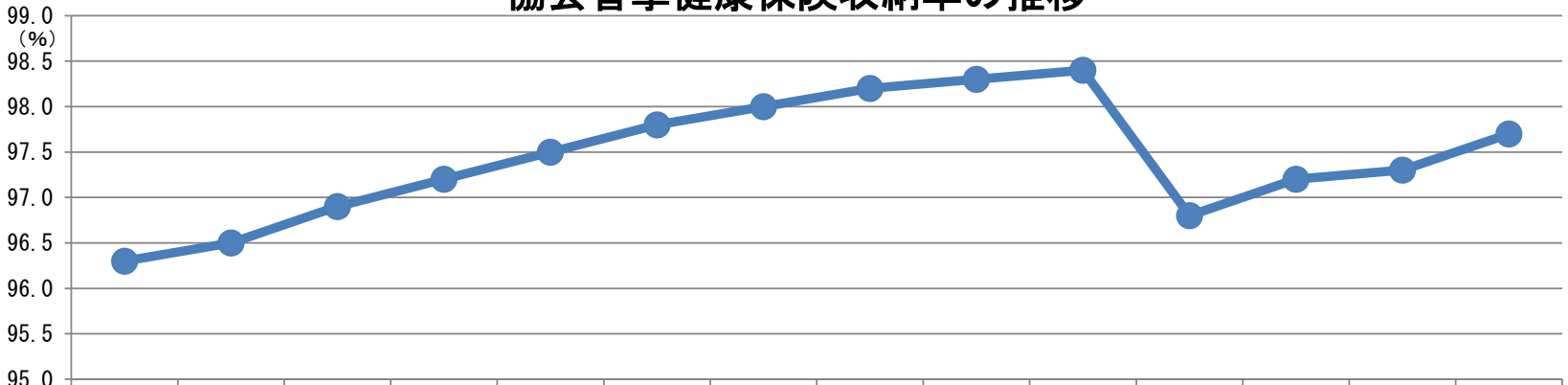
(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。
同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。
(注2)滞納事業所数は、延滞金のみ滞納している事業所数を除いた事業所数を計上しています。
(注3)厚生年金保険料徴収100円当たりの徴収コストを試算すると、厚生年金保険料の徴収コスト　100円当たり0.1円(令和4年度実績)。
なお、強制徴収コストについては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により滞納処分業務を制限していたことから、算出していない。

厚生年金保険収納率の推移



２２年度	２３年度	２４年度	２５年度	２６年度	２７年度	２８年度	２９年度	３０年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
97.8	98.0	98.1	98.4	98.6	98.8	98.9	99.0	99.1	99.1	97.5	98.3	98.5	98.7

協会管掌健康保険収納率の推移



２２年度	２３年度	２４年度	２５年度	２６年度	２７年度	２８年度	２９年度	３０年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
96.3	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8	98.0	98.2	98.3	98.4	96.8	97.2	97.3	97.7

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

【別表８】

未統合記録（5，095万件）の解明状況

＜令和6年3月時点＞

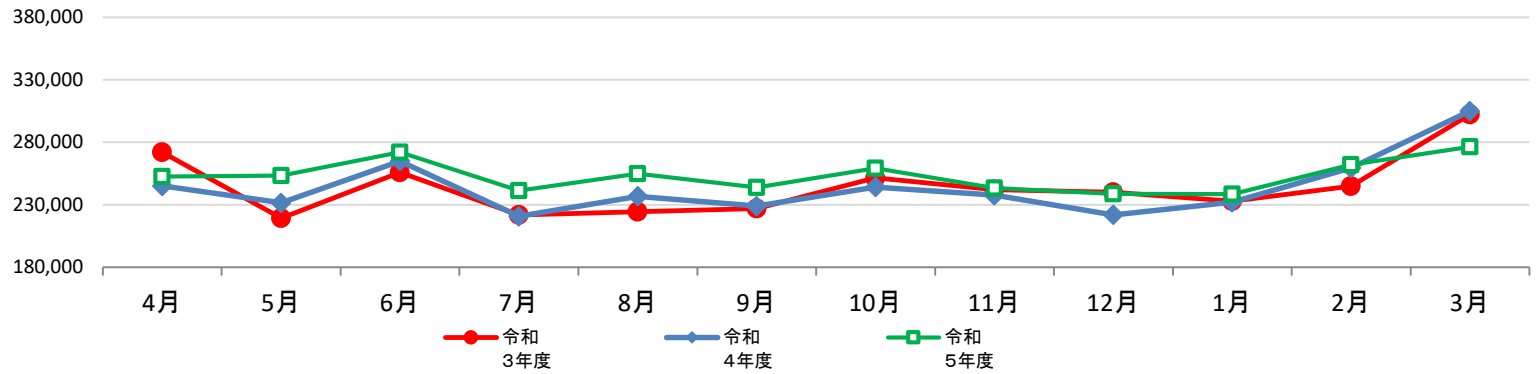
Ⅰ 〈解明された記録〉 3，382万件	（1）基礎年金番号に統合済みの記録	2，093万件
	（2）死亡者に関連する記録及び年金受給に結び付かない記録	1，289万件
	① 死亡者に関連する記録	763万件
	② 年金受給に結び付かない記録	526万件
Ⅱ 〈解明作業中又はなお解明を要する記録〉 1，713万件	（1）現在調査中の記録 （ご本人からの回答に基づき記録を調査中）	0．4万件
	（2）名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録	634万件
	・ご本人から未回答のもの	196万件
	・「自分のものではない」と回答のあったもの	158万件
	・お知らせ便の未到達のもの	38万件
	・その他（注1）	242万件
	（3）持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録	812万件
	～想定される例～ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り（誤った氏名・生年月日）により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの	
	（4）（1）～（3）の記録と同一人と思われる記録（注2）	267万件

人数ベース　1，6０６万人
（受給者　1，１４８万人
被保険者等　４５８万人）

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

年金事務所の来訪相談件数

年度推移

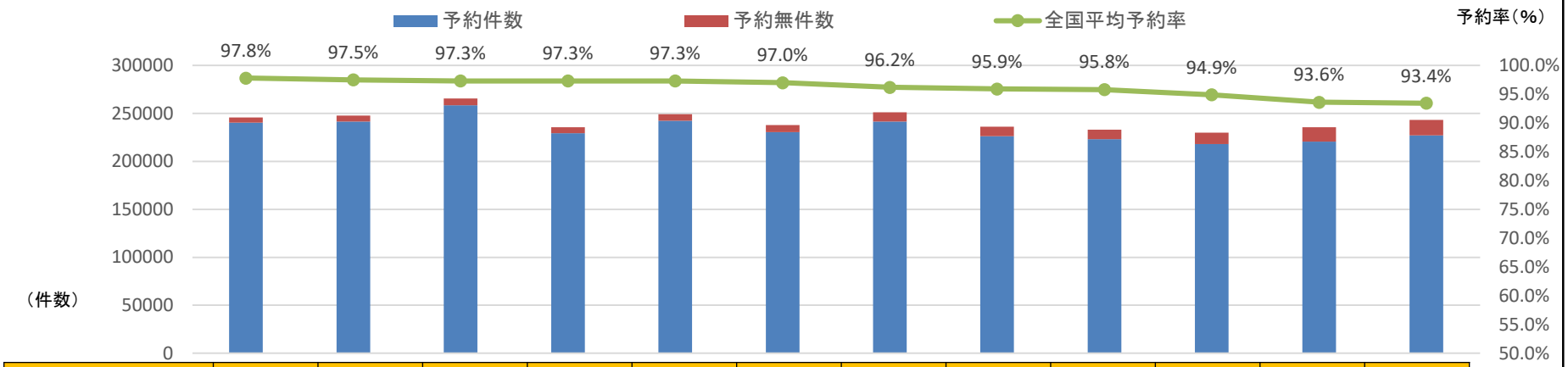


（件数）

年度実績

来訪相談件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	年度平均
R3年度	272,137	219,281	255,984	221,796	224,465	226,806	251,411	242,065	240,008	232,815	244,959	302,410	2,934,137	244,511
R4年度	245,105	231,457	264,975	220,650	236,786	228,893	244,203	237,684	221,821	231,942	259,371	305,079	2,927,966	243,997
R5年度	252,597	253,262	271,985	241,237	254,761	243,793	259,147	243,285	238,733	238,462	261,993	276,395	3,035,650	252,971

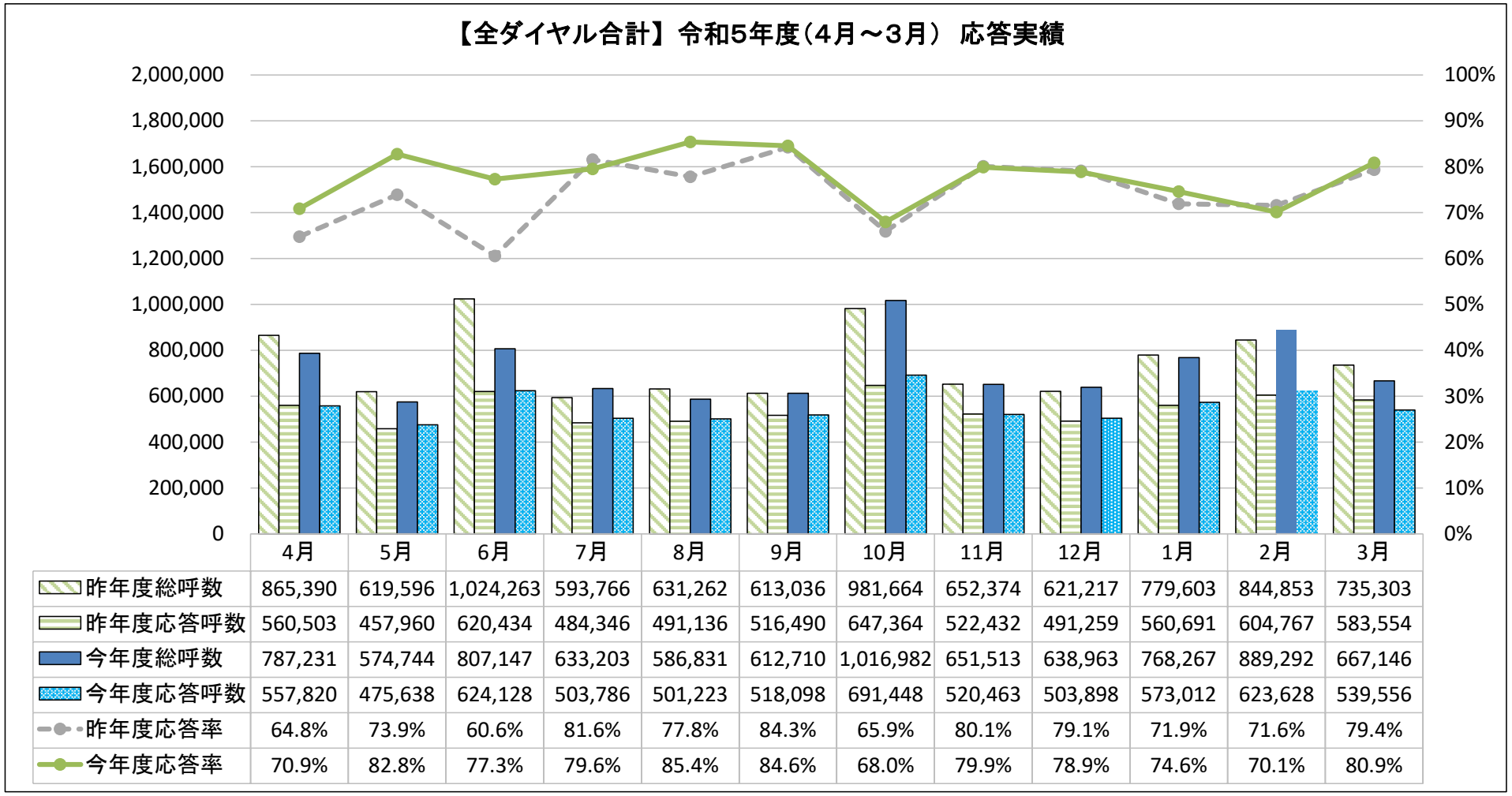
年金事務所の予約件数



	R5.4	R5.5	R5.6	R5.7	R5.8	R5.9	R5.10	R5.11	R5.12	R6.1	R6.2	R6.3
予約件数	240,356	241,484	258,403	229,336	242,455	230,588	241,566	226,347	223,075	218,104	220,543	227,131
総相談件数	245,735	247,615	265,563	235,645	249,245	237,729	251,149	236,051	232,941	229,782	235,555	243,099
全国平均予約率	97.8%	97.5%	97.3%	97.3%	97.3%	97.0%	96.2%	95.9%	95.8%	94.9%	93.6%	93.4%

※予約率を算出する際の総相談件数は再交付等簡易な相談を除く。

コールセンター（全体）月別応答状況（令和5年4月～令和6年3月）



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
昨年度総呼数	865,390	619,596	1,024,263	593,766	631,262	613,036	981,664	652,374	621,217	779,603	844,853	735,303
昨年度応答呼数	560,503	457,960	620,434	484,346	491,136	516,490	647,364	522,432	491,259	560,691	604,767	583,554
今年度総呼数	787,231	574,744	807,147	633,203	586,831	612,710	1,016,982	651,513	638,963	768,267	889,292	667,146
今年度応答呼数	557,820	475,638	624,128	503,786	501,223	518,098	691,448	520,463	503,898	573,012	623,628	539,556
昨年度応答率	64.8%	73.9%	60.6%	81.6%	77.8%	84.3%	65.9%	80.1%	79.1%	71.9%	71.6%	79.4%
今年度応答率	70.9%	82.8%	77.3%	79.6%	85.4%	84.6%	68.0%	79.9%	78.9%	74.6%	70.1%	80.9%

厚生年金保険手続の電子申請利用状況について（令和６年３月末時点）

【別表11】

〇規制改革実施計画に基づくオンライン利用率引上げの基本計画　スコアカード

手続名 （目標値を定める主要なもの）	法令	手続の種類	年間手続件数 （令和元年度）	オンライン利用率 （令和元年度）	**オンライン利用率 （現在値）**	オンライン利用率 目標	達成期限
健康保険・厚生年金保険被保険者 賞与支払届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	62,459,395	25%	74%	50%	令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 報酬月額算定基礎届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	39,488,393	23%	69%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 資格取得届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	7,413,414	31%	62%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 資格喪失届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	6,704,541	30%	61%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 報酬月額変更届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	6,288,472	29%	76%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）

【別表 12】

令和 6 年 2 月 1 日

日本年金機構
理事長　大竹　和彦　殿

日本年金機構運営評議会
座長　菊池　馨実

提　言

日本年金機構（以下「機構」という。）は、令和５年度の組織目標を「制度を実務に － 全ては現場から －」とし、年金制度の適切な業務運営による国民生活の安心と安定の確保に向け、本部は現場のために、現場はお客様のために組織一丸となって基幹業務の実績を着実に積み上げるとともに、オンラインサービスを拡充し、お客様の利便性の向上を図ってきた。また、女性・男性とも働きやすい職場環境の整備にも取り組み、時間外勤務の縮減、育児休業取得率の向上等の成果を挙げてきた。

令和６年度においても、機構がお客様に信頼され続けることができるよう、基幹業務の実績及びお客様サービスについて更なる高みを目指すとともに、「働き方改革」「女性活躍」の取組を更に推進し、女性・男性ともに意欲を持って働ける職場環境の確立に努めることが重要となる。

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

これらを踏まえ、私たち運営評議会として下記について提言する。

記

１．引き続き、年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、確実な適用・徴収、正確な給付等の基幹業務に安定的かつ着実に取り組むこと。

特に、国民年金に関しては、納付率の更なる向上に向け、増加する外国人への対策や、納付率が低調な大都市圏の要因分析を踏まえた効果的・効率的な対策に取り組むこと。厚生年金保険の適用に関しては、令和６年 10 月に短時間労働者の適用拡大の施行が控えていることを踏まえ、対象事業所への徹底した周知・調査など、確実な適用に向けた各種施策に取り組むこと。

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

更に、令和６年 12 月の健康保険被保険者証の廃止に向け、適用業務を担う機構においては、協会けんぽと協力しつつ、適切に取り組むこと。

２．「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理を実現し、誤りを減少させつつサービスを向上させることを目指して取り組んできたデジタル化について、従来の対面型サービスのニーズにも留意の上、多様化するチャネル体系を整理しつつ推進し、お客様の手続負担の軽減及び利便性向上、機構内部における事務処理の効率化・正確性の確保を更に図ること。

なお、デジタル化の推進に当たっては、多くのお客様がメリットを実感できるよう、地域のセミナー等の場を活用し、年金制度の正しい知識の普及とともにオンラインサービスの利用促進に取り組むこと。

３．年金委員の活動が更に活性化するよう、活動内容の充実に向けた対応に引き続き取り組むとともに、年金相談事業が様々な生活への不安を抱えている方を地域の相談支援のネットワークへつなげるための端緒となりうることから、引き続き市区町村や他の相談支援機関との連携強化等に努めること。

４．次期年金制度改正等の議論を適切にフォローし、実務を担う立場から、厚生労働省との適時適切な情報共有を一層進めるとともに、お客様のニーズやサービスの向上の観点などを踏まえて、厚生労働省に必要な提言等を行うこと。

５．安定的・効率的に業務運営できる体制を継続させるため、業務量調査等を踏まえた人的資源配分を適切に実施するとともに、引き続き「働き方改革」「女性活躍」に関する各種施策に取り組み、男女問わず、個々人の生活と仕事が両立できる職場環境の構築を更に推進すること。

これらについて、厚生労働省と連携して取組を行うとともに、今後も制度改正等により業務量の増加が見込まれる中で、必要な人員・予算等の確保、人材育成に努めること。

以上