

日本年金機構中期計画

日本年金機構法（平成 19 年法律第 109 号）第 34 条第 1 項の規定に基づき、日本年金機構が令和 6 年（2024 年）4 月 1 日から令和 11 年（2029 年）3 月 31 日までの中期目標を達成するための計画（以下「中期計画」という。）を次のとおり定める。

令和 6 年 3 月 26 日

日本年金機構理事長 大竹 和彦

前文

日本年金機構（以下「機構」という。）は、厚生労働大臣の監督の下、公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様への信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを、その使命とする。

この使命を果たすため、機構が設立された経緯や日本年金機構法に定める基本理念を十分に踏まえ、正確・確実な業務遂行や提供するサービスの質の向上を図り、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るとともに、業務についてお客様目線に立って不断の改善を行う。

第 3 期中期目標期間（平成 31 年 4 月～令和 6 年 3 月）においては、同目標の達成に向けた機構の計画である第 3 期中期計画を「日本年金機構の未来づくり計画」と位置付け、制度を実務とする機関として、現場を中心とした組織改革、ビジネスプロセス改革、業務改革等をベースとして、適用・徴収・給付・記録管理・相談等といった基幹業務について、継続的に再構築に取り組むことにより、

- ・国民年金保険料の納付率について、現年度納付率は 11 年、最終納付率は 10 年連続で前年度実績を上回り（令和 4 年度実績時点）、特に最終納付率は、機構設立後初めて、令和 4 年度に 80% 台到達
- ・厚生年金保険の適用に関しては、平成 27 年当時 97 万事業所あった国税源泉徴収義務者にに基づく適用の蓋然性のある適用調査対象事業所を約 16.9 万事業所まで減少
- ・厚生年金保険の徴収に関しては、コロナ禍における政策的要請である「厚生年金保険料の納付猶予特例」等の迅速かつ適切な運用・管理

等々に示されるように、着実に実績を積み重ねてきた。

また、社会のデジタル化の加速度的な進展も踏まえながら、事業所・個人それぞれのお客様ニーズと申請手続等の特性に応じた「オンラインビジネスモデル」の実現・推進に取り組むことにより、お客様の利便性及び事務の正確性・効率性の向上についても着実に成果を挙げている。

加えて、当機構が安定的に業務を継続していくため「働き方改革・女性活躍の促進」の取組等を進め、女性管理職比率の向上、女性・男性とも働きやすい職場環境の整備、時間外勤務の縮減、男性の育児休業取得率の向上等に関する諸施策は、組織内に浸透し、大きな成果を挙げている。

第 4 期中期目標期間において、我が国は、総人口や生産年齢人口の減少が進行

していく一方で、年金制度を取り巻く環境としては、年金受給者や老齢年金請求件数等の増加が見込まれるとともに、人々の働き方の多様化等による厚生年金保険被保険者の増加や、これらに加えて外国人の増加等も見込まれている。

このような状況に対応していく観点からも、政府全体の取組も踏まえつつ一層のデジタル化を進めるとともに、「制度を実務に」という機構の基本コンセプトの下、機構の果たすべき役割に即して、安定的に各種施策を進めていく必要がある。

具体的には、現場である拠点と本部が一体となり、第3期中期目標期間に取り組んできた組織改革、ビジネスプロセス改革、人事改革、業務改革等について、絶えざる改革を実行するとともに、適切な業務体制を構築し、業務の正確性及び効率性を向上させるお客様のニーズを踏まえた質の高いオンラインサービス等のデジタル化を一層拡充させ、これまで積み上げてきた基幹業務の実績を更に安定的かつ確実に向上させる。また、効率的な基幹システムの実現を目指す。

さらに、正確かつ効率的に実務を行うという観点から、年金制度の在り方について、厚生労働省に必要な提案を行うとともに、制度改正については、体制面やシステム面などで十全な準備をした上で、制度を実務にする組織として、円滑かつ正確な事務遂行に責任のある対応を行う。

こうした取組の前提として、役職員一人ひとりが、国民のニーズを把握し、現場の実務に精通するとともに、社会経済情勢の変化に的確に対応できる年金実務のプロとしての自覚・矜持・気概をもって、研鑽を重ねながら日々の職務に当たることが肝要である。

複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、無年金・低年金を防止し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民から信頼される効率的で安定した業務運営を行う社会経済インフラとして、お客様の現在、未来の生活を支え続ける組織を目指す。

I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 国民年金の適用促進対策

以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。

(1) 確実な適用の実施

- ① 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される住民基本台帳情報を基に、20歳到達者及び海外からの転入者については、第1号被保険者として速やかに資格取得の手続を実施する。
- ② 法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人（在留資格「特定技能第1号」又は「特定技能第2号」により日本に滞在する外国人材）及びその帯同家族の情報を基に、第1号被保険者として速やかに資格取得の手続を実施する。
- ③ 厚生年金保険の資格喪失等の情報に基づく国民年金第1号被保険者の資格取得・種別変更手続にかかる勧奨及び資格取得等の手続を確実に実施する。また、当該手続に係る事務処理の効率的・効果的な在り方について検討

を行う。

(2) 制度周知及び制度理解の促進

- ① 若年者向けの年金セミナー等を通じて国民年金制度周知や適正な手続などの情報提供を行うとともに、20 歳到達月の前月に前納制度や口座振替及びクレジットカードによる納付の案内を記載したお知らせなど送付し、制度周知を図る。
- ② ハローワークとの連携を強化し、被保険者種別変更届の届出勧奨などの取組と合わせて失業特例免除制度の周知を図る。
- ③ 市区町村との連携を強化し、市区町村職員の研修等の取組や細やかな情報共有により、国民年金関係届書の適正かつ円滑な届出を促進する。
- ④ 外国人支援・交流団体等との連携体制を構築し、国民年金制度の理解及び適正な届出の促進を図る。
- ⑤ 国民年金加入時における制度理解の促進のため、効果的なチラシ・パンフレット及び SNS や機構ホームページ等を活用した国民年金制度の周知を図る。
特に、外国人に対しては多言語及び分かりやすい日本語を用いたパンフレット等を活用し、日本の年金制度への周知の徹底を図る。
- ⑥ 妊娠期、出産期における被保険者に対し、国民年金産前産後免除制度の更なる周知を図る。

2. 国民年金の保険料収納対策

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

現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に収納対策を実施し、中期目標期間中に 80%台前半を目指す。

また、国民年金保険料の最終納付率については、中期目標期間中に 80%台後半を目指す。

(1) 行動計画の策定

本部及び年金事務所ごとの果たすべき役割に応じた以下の取組を実施する。

- ① 未納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督促の実施
- ② 口座振替、クレジットカード納付及び前納制度の利用促進
- ③ 滞納処分に関する法令や徴収ルールに基づく滞納処分の着実な実施
- ④ 免除・猶予対象者への申請勧奨
- ⑤ 外部委託事業者と連携した効果的な収納対策

また、毎年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を本部及び年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき収納対策を効果的・効率的に実施する。

(2) 収納対策の具体的な取組

- ① 納付率の更なる向上を図るため、本部は年金事務所の納付率水準、未納者の属性及び地域の状況等を分析し、効率的・効果的な収納対策を検討の上、納付督促及び免除勧奨を実施するとともに、各種催告文書の内容の見直しを行う。
- ② 本部が実施する収納対策等を踏まえ、大都市圏の未納者数の多い年金事務所については、必要な体制を構築し、大都市圏以外の年金事務所においても、地域の実情を踏まえた収納対策を実施し、納付率の向上に取り組む。
- ③ 若年層については将来的な納付行動に及ぼす影響が大きいことから、年金制度への理解を求めるとともに早期の収納対策を実施する。
- ④ 外国人については今後増加が見込まれることから、市区町村、出入国在留管理庁及び外国人支援・交流団体等と連携し、未納を防ぐための効果的な収納対策を実施する。
- ⑤ 外部委託事業者による取組については、本部及び年金事務所との連携を強化し、効果的な納付督促の手法等を検討するとともに、それぞれの役割を明確にし、目標の実現に向けた取組を実施する。
- ⑥ 未納者属性のデータ分析により地域特性等を考慮したきめ細やかな対策を講じるとともに、事務処理の効率化に資する施策を実施する。

(3) 無年金及び低年金の発生を抑止する観点から、納付結果に応じた年金見込額を通知する対策を実施する。

また、受給要件の確保及び受給金額の増加を図るため、任意加入制度の加入勧奨及び追納勧奨を確実に実施する。

(4) 強制徴収の着実な実施

- ① 負担能力がありながら納付督促に応じない滞納者に対し、法令及び徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）に基づいた滞納処分を確実に実施する。
- ② 徴収が困難な事案については、本部において年金事務所の進捗状況、課題等の情報を早期に把握し、そのうち悪質な滞納者に係る事案については国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する等確実な滞納の解消に務める。
- ③ 保険料収納対策の現場において、公正かつ公平な対応ができる徴収職員を育成するとともに、債権管理に係るマネジメントを確実に実施できる管理職の育成に取り組む。

(5) 納めやすい環境の整備

- ① 口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びスマホ決済アプリによる納付方法の周知及び、利用促進を図る。特に口座振替及びクレジットカード納付の実施率については、中期目標期間中、毎年度の実施率が前年度を上回る水準を確保することを目指す。
- ② マイナポータル等を利用した口座振替の申出、任意の月から前納を利用で

きる仕組みや、ねんきんネットを活用した納付書によらない納付方法について周知・利用促進を図る。

- ③ 保険料から割引額が控除される前納制度について、分かりやすい広報を実施し、利用促進を図る。
- ④ 国民年金保険料の納付環境について、今後のキャッシュレス化の動向を踏まえ、納めやすい環境の整備を進める。

3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

被保険者の年金受給権や年金額を確保するため、厚生年金保険・健康保険等の適用の促進については、国税源泉徴収義務者情報を中心に活用し、適用調査対象事業所に対する加入指導に取り組む。

また、届出の適正化については、調査対象事業所を的確に選定し、重点的に取り組むことで、効率的かつ効果的な事業所調査を行うとともに、適用事業所の事業主に対する効果的な制度周知、届出の指導を実施する。

なお、毎年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。

(1) 適用調査対象事業所の適用の促進

- ① 国税源泉徴収義務者情報を中心に活用し、法人登記簿情報、雇用保険情報も活用したシステムによる突き合わせにより、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努めるとともに、適用すべき事業所を適用することにより、適用調査対象事業所について着実な減少を図る。
- ② 従業員5人以上を雇用している蓋然性が高い事業所については、最優先で加入指導に取り組む（法人でより少数を雇用している事業所についても、適用を進める効率的な手法について検討を進める。）。
- ③ 適用調査対象事業所に対しては、文書、来所要請、訪問などの手法を効果的に実施し着実に適用に結び付ける。また、必要に応じて加入指導手順書を見直す。
- ④ 加入指導後においても届出を行わない事業所に対して、立入検査等を行い、確実な適用に努める。
- ⑤ 立入検査、物件提出命令権限の実効ある活用を図るため、本部の特別法人対策部において、全国の困難性の高い事案に対応する。
- ⑥ 厚生年金保険の加入義務に係る周知等を行うために外部委託を活用する。

(2) 事業所調査の徹底による届出の適正化

- ① 事業所調査においては、事業所規模に応じ、郵送調査、呼出調査、臨場調査を組み合わせ、事業主に対する適正な届出の指導を実施する。
また、関係機関から情報提供があった事業所及び短時間労働者の適用拡大対象事業所について最優先に実施する。
- ② 被保険者1万人以上の大規模事業所については、本部の特別法人対策部と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施する。

- ③ 被保険者 10 人以上 1 万人未満の事業所（約 50 万事業所）については、本部から優先して調査すべき対象を提供し、年金事務所において年間 10 万事業所を目標として、優先度を踏まえた効率的かつ効果的な事業所調査を実施する。
- ④ 被保険者 10 人未満の小規模事業所（約 190 万事業所）に対しては、年金事務所で調査する事業所を除いた全ての事業所に、調査票を送付し、簡易的な手法により、効果的・効率的に調査を実施する。
- ⑤ 外国人の適用対策について、法務省から提供される外国人及び受入機関の情報を活用し、未加入者への加入指導等に適切に取り組む。
また、年金事務所等の窓口での多言語による相談対応や制度周知などを適切に実施することを通じ、外国人への分かりやすい説明により、適用を促進する。

4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、本部と年金事務所が一体となった債権管理を行う体制を強化し、経済情勢等に応じた取組を迅速かつ柔軟に実施するとともに、適用事業所の状況を的確に見極めた上で、国税徴収法等の法令に則った公正かつ公平な徴収対策を実施する。

(1) 行動計画の策定

新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として対応した納付猶予特例の影響により低下した厚生年金保険・健康保険等の保険料収納率については、適切な納付計画の策定と履行管理により、令和 3 年度以降着実な回復が図られている。

引き続き、年度ごとの実績目標及び具体的な施策を定めた行動計画を策定し、本部と年金事務所が合同で徴収対策を検討する体制を強化することで、毎年度の収納率について前年度と同等以上の水準を確保することを着実に積み重ね、新型コロナウイルス感染症の拡大前の徴収実績への回復と更なる向上を目指す。

(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、実施手順に基づく早期の納付指導を実施するとともに、納付が困難な事業所に対しては、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認し、法定猶予制度の適用による適正な納付計画の策定と履行管理を行う。

また、納付協議に応じない等の事業所に対しては国税徴収法等の法令に基づく滞納処分を効果的に実施する。

年金事務所において徴収の困難性が高い事案については、本部の特別法人対策部の所管による債権回収を強化するとともに、滞納処分の国税庁への委任制度の活用を図る。

(3) 徴収職員の育成

保険料徴収対策の現場において、公正かつ公平な対応ができる制度と実務に通じた高い専門性を有する徴収職員を育成するとともに、職務と経験に合わせた研修の充実、実施に取り組み、債権管理に係るマネジメントを確実に実施できる管理職員の育成に取り組む。

(4) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進

徴収業務のシステム化を推進し、年金事務所における事務処理の効率化に資する施策を実施する。

(5) 口座振替の利用促進

適用事業所の口座振替による保険料納付の実施環境の整備を図るとともに、適用事業所の増加に対応した制度利用の促進に取り組む。

5. 年金給付

年金制度を実務として運用し、正確な年金給付を実現するため、安定的な年金給付業務の執行体制を確立するとともに、正確な事務処理の徹底、ICTを活用したシステム化の推進に取り組む。

また、お客様の安心感や信頼感を醸成し、お客様の満足度を向上させるため、お客様視点に立ったより分かりやすい周知・広報や各種勧奨に取り組むとともに、迅速な事務処理を推進する。

(1) 年金給付業務の執行体制の強化

老齢年金等の相談・請求件数の増加や、年金給付業務のデジタル化の進展を踏まえ、正確性を維持しつつ、安定的かつ効率的な事務処理を行うため、年金事務所と年金センターで執行する体制の確立に向けて取り組む。

また、年金給付業務に従事する職員の育成を行い、質の高い事務処理体制を整備するとともに、市区町村職員を対象とした研修を充実するなど、市区町村との連携を図る。

(2) 正確な給付の実現

① 正確な事務処理の徹底

年金給付の正確性の確保及び事務処理誤りの早期発見のため、年金の決定内容の事後チェックを着実に行う。

また、年金決定に必要な情報をお客様から正確に入手し、その内容を確実に年金給付に反映させるため、業務処理マニュアル（相談、年金給付）の整備及び周知・徹底を図る。

② 事務処理誤りの分析と対策

毎年、前年度に判明した事務処理誤りの内容を点検・分析し、審査検証やシステムによるチェック機能の強化、マニュアルの整備など、再発防止に必要な措置を講じるとともに、組織内の情報共有を徹底する。

(3) 障害年金業務の適正かつ安定的な運営

障害年金業務を適切に実施するため、認定医会議における認定事例の共有等により認定業務の適正性向上を図るとともに、システム化による事務処理の効率化に取り組む。また、研修等の実施により、年金事務所等における障害年金の相談体制の充実を図る。

(4) 年金給付業務のシステム化の推進

正確かつ効率的な事務を実現するため、I C Tを活用し、お客様の申請手続や通知のオンライン化、内部処理のデジタル化等を推進する。

(5) お客様サービスの向上

① 分かりやすい周知・広報等

年金制度及び手続に関し、様々な機会を捉えて、より分かりやすい周知・広報を推進する。

また、お客様の視点に立って、分かりやすい通知・案内を行う。

② 年金給付の請求勧奨の取組

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

③ 迅速な支給決定

請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標（サービススタンダード）の達成に向け、正確かつ迅速な決定に努め、各サービススタンダードの達成率 90%以上を確保するとともに、更なるお客様サービス向上のための目標設定について検討する。

＜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

(6) 年金生活者支援給付金制度の着実な運営

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

6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

(1) 年金記録の確認等の対応

年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、引き続き、以下の取組を行う。

① ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用した年金記録の確認の呼びかけ

ねんきん定期便、「ねんきんネット」やその持ち主不明記録検索機能等を活用し、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認を呼びかける。

- ② お客様からの年金記録に関する申出への対応
ねんきん定期便等による加入状況の確認や、年金請求時の相談等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等について、必要な調査などの対応を適切に行う。
- ③ 年金請求時における対応
年金請求時の記録確認について、引き続き徹底を図る。

(2) 年金記録の正確な管理等の実施

業務の効率化やお客様の利便性の向上を図り、年金記録を正確に管理するため、以下の取組を行う。

- ① マイナンバーを利用した適正な記録管理
基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行う。
このため、新規の資格取得届時において、基礎年金番号とマイナンバーの確認を確実に実施する。
被保険者及び年金受給者については、市区町村、事業主、被保険者又は年金受給者に対して照会し、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの徹底を図る。受給待機者等については、年金請求時等あらゆる機会を通じ、紐付けの徹底を図る。
- ② 情報提供とお客様による確認
ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を通じて、加入制度、加入期間、標準報酬等の情報をお客様に情報提供し、お客様ご自身による年金記録の確認を促進する。
- ③ 届書の電子化
機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。
- 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。

7. 年金相談

各種相談チャネルを全体的かつ体系的に捉え、それぞれの役割を明確化し、お客様の様々なニーズに応えるための総合的な相談・サービス体制の構築について、今後の社会経済状況の様々な変化に対応しつつ、以下の取組を行う。

(1) 年金事務所での相談

- ① 窓口体制の充実を図るため、正規職員、年金相談職員等を中心とした安定的な相談窓口体制を確立する。
- ② 正確な年金給付のために、年金相談窓口担当者に対する研修を継続し、事

務処理誤り防止及び年金相談の品質向上を図る。

- ③ 来所相談について、予約率90%以上及び待ち時間30分未満を維持するために、引き続きサービスの向上に努める。
- ④ 予約相談について、予約状況の分析を行い、予約の取りやすい環境を整備する。
- ⑤ お客様や地域のニーズを踏まえ、社会保険労務士や市区町村と連携・協力の上、遠隔地における相談環境を整備する。

(2) 年金相談センターでの相談

- ① 年金相談センターの運営について、全国社会保険労務士会連合会に外部委託するとともに、お客様の利便性向上と、より効果的で質の高い相談サービスの提供を実現するため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。
- ② 利用状況を踏まえた年金相談センター（オフィス）の適正配置等の検討を行う。

(3) コールセンターでの相談

- ① コールセンターについては、機構全体の応答率向上に寄与するよう、運営体制を見直すとともに、お客様のニーズに応えられる安定的な体制を維持・整備しつつ、更なるサービス品質の向上を図る。
- ② コールセンター全体の応答率は70%以上を維持しつつ、各ダイヤル別でも原則として70%以上の応答率を確保できるよう、応答状況の管理を適切に行う。

コールセンターの電話機器類の次期更改（令和7年10月）に合わせ、機構全体の受電体制を踏まえ、効果的な機能改善及び機能追加を行う。

8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

(1) 分かりやすい情報提供の推進

複雑な年金制度について、分かりやすく効果的な情報提供を行い、公的年金事業に関するお客様の理解と信頼を確保するため、以下の取組を行う。

- ① 分かりやすいお客様向け文書の作成
お客様向けに作成する文書について、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善に取り組む。
- ② ホームページの活用
お客様が求める情報の正確な提供と、その目線に立ったより分かりやすく利用しやすいホームページの実現に向け、継続した改善を図る。
- ③ お客様からの意見の収集や施策の反映等
 - ・ 各年金事務所の「ご意見箱」やホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナー及び「お客様満足度アンケート」などから「お客様の声」を収集して課題の把握・分析を行い、更なるサービス改善・業務改善につなげる。
 - ・ 機構法第28条等に基づき設置され、被保険者、事業主及び年金給付の受

給権者等の関係者から成る運営評議会を定期的を開催し、そこで出された意見等を的確に業務運営に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。

④ 改善状況の評価

サービス改善・業務改善の状況について、評価・進捗管理を行い、継続的なサービス水準の向上に取り組む。

⑤ ねんきん定期便等の各種通知書等による情報提供

ア ねんきん定期便

ねんきん定期便送付の機会を活用して、年金関係の各種情報提供を行うとともに、ねんきん定期便の電子化を推進する。

イ その他の通知書等

お客様へ送付する各種通知書等について、限られた紙面における工夫と機構ホームページ等への適切な誘導を通じた効果的な情報提供を行うとともに、目の不自由なお客様への情報提供の充実を図る。

(2) 公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、政府広報を積極的に活用するとともに、機構ホームページ等による情報提供活動を強化し、制度理解の促進を図る。

① 地域における普及・啓発活動

地域、企業、教育等の様々な場において、地域に根ざした普及・啓発活動を推進し、公的年金制度の内容やメリット、各種手続について、正しく分かりやすい情報提供活動を行う。そのために必要となる取組を常時検討し、新規に実施又は見直しを図る。

ア 年金セミナー、年金制度説明会の充実

実施対象の拡大や若手職員を中心とした講師の育成強化、受講者に応じた教材を整備し、年金セミナー等の更なる質の向上を図る。

イ 年金委員活動の活性化

公的年金制度の普及・啓発活動を充実させるため、職場や地域において機構の事業をより浸透させることを目的として、年金委員への情報提供の充実など活動支援体制を強化するとともに、引き続き年金委員の委嘱拡大に努める。

② 関係団体との連携

市区町村、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の地域の関係団体と連携の上体制を強化し、より幅広い普及・啓発活動を推進する。

(3) お客様サービスの向上

お客様サービスの向上を図るため、以下の取組を行う。

① 「お客様へのお約束10か条」の実施

お客様へのサービスの具体的目標を定めた「お客様へのお約束10か条」の取組を具体的に進める。

② CS意識向上の取組

ア CS意識の向上

「サービス推進の手引き」を基本とした研修を実施するとともに、全年金事務所を対象としたサービス巡回指導、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うコンテストの実施等を通じ、役職員のCS意識の向上を図る。

イ 障害者対応

障害者差別解消法（平成25年法律第65号）の改正に沿った、障害者の特性に合わせた適切な対応を行う。

9. 年金制度改正等への対応

年金制度等の改正に対し、新しい制度に関する実務を正確に実施するための取組を行う。

(1) 年金制度改正への対応

次期年金制度改正に向けた厚生労働省社会保障審議会年金部会の議論や全世代型社会保障構築会議報告書（令和4年12月16日全世代型社会保障構築会議決定）における適用拡大に係る指摘を踏まえた制度の見直しについて、新しい制度に関する実務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。

また、令和6年10月からの短時間労働者の適用拡大を円滑かつ着実に実施するための取組を行う。

(2) 番号法改正への対応

番号法の改正項目（個人番号の利用範囲の拡大、個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化、戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加、公金受取口座の登録促進等）について円滑に実務を実施できるよう、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等の取組を行う。

(3) その他の制度改正への対応

① 「こども未来戦略」への対応

「こども未来戦略」（令和5年12月22日閣議決定）による国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置の創設等について、新しい制度に関する実務を正確に実施するための事務処理・システムの構築や研修を実施するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。

② 税制改正への対応

税制改正の項目について円滑に実務を実施できるよう、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等の取組を行う。

③ 外国人に係る制度改正への対応

技能実習制度や特定技能制度等の外国人に係る制度改正について円滑に対応できるよう、必要な体制の整備や事務処理の検討を行う。

Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

(1) 組織・ビジネスプロセス改革

複雑な年金制度を実務として運用する組織として、より安定的、効率的な業務運営を実現するため、人口減少や高齢化の進行等の社会経済環境の変化及び老齢年金請求件数の増加等、年金制度を取り巻く環境の変化に対応するデジタル化の一層の拡充による事務処理の正確性・効率性の向上等の効果を踏まえつつ、本部・年金センター・事務センター・年金事務所の果たすべき役割、業務執行体制及び人的資源配分を不断に見直す。

① 本部

- ・ 経営課題を把握・分析し、組織横断的に課題に対応するための体制を確保する。
- ・ 機構全体の事業実績の向上及び正確な年金給付の実現のため、本部組織の在り方等について不断に見直しを行う。
- ・ お客様のニーズや社会の変化を踏まえつつ、対面（年金事務所等）、電話（コールセンター）、インターネットの各チャネルを効率的・効果的に連動させるため、チャネル全体を総合的に企画・管理する体制を構築する。

② 年金センター

- ・ 中央年金センターについて、安定的かつ効率的な業務執行体制を構築するため、不断の見直しを行うとともに、職種や役割に応じた人材育成を推進する。
- ・ また、障害年金センターについて、障害年金の認定業務の適正性の向上及び事務処理の効率化により、安定的な業務運営を行う。

③ 事務センター

- ・ 電子申請、電子媒体、紙の事務処理体系を踏まえ、経過管理・電子決裁システムの特性である届書の画像化・データ処理を活用したより効率的かつ安定的な事務処理体制の構築を検討する。
- ・ 健康保険被保険者の資格に係る届書を、年間を通じて安定かつ早期に処理ができるよう現在の処理期間を維持した処理を行う。
- ・ 事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理を行う組織として、年金事務所の事務の一層の効率化を図るため、更なる業務の集約を検討する。
- ・ 事務センター業務の外部委託については、電子申請の促進や社会情勢の変化等も見据え、AI-OCR等の新しい技術の活用等、より効率的な委託業務の在り方を検討する。
- ・ 事務センターにおける安定的なビジネスモデルの実現に向け、正規職員、事務センター専任職員及び特定業務（契約）職員に求められる知識やスキルを明確化し研修等を通じて人材育成を推進する。

④ 年金事務所

- ・ 安定的・効率的な業務運営を継続するため、人口動態の変化や企業活動の広域化・高度化など経済環境の変化、社会全体のデジタル化の進展を踏まえ、年金事務所の機能・役割等について不断に見直す。
- ・ 適用促進や徴収業務等の対策系業務を効率的・効果的に推進するため、業務量や事業規模等に応じた業務執行体制を構築する。
- ・ 老齢年金等の相談・請求件数の増加を踏まえ、年金給付業務におけるお客様サービスの推進及び正確な給付の確保の観点から、安定的かつ効率的な窓口体制・審査体制を構築する。

(2) 業務の合理化・標準化

現場実態を踏まえ、業務を合理化・標準化する観点から業務処理マニュアルを分かりやすく使いやすく改善する取組を継続的に進める。

- ・ 業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行う。
- ・ 拠点からの疑義照会について、第3期中期計画期間中に整備した一元的に対応する管理体制により、回答状況の進捗管理及び事後確認並びに照会内容を踏まえた業務処理マニュアルの内容の充実を行う。
- ・ 業務処理要領確認システム（MACS）のシステム更改（令和11年予定）に向けて、MACSの検索機能の高度化などMACSの利用に係るサポート機能の充実について検討を行う。

(3) 業務の効率化

- ・ お客様や年金事務所等の職員の意見、要望・提案を積極的に取り入れ業務の効率化に繋げる。
- ・ 提出された業務改善要望・提案については、その効果や実現性などを検証し、改善に取り組むとともに、組織的なフォローアップを行う。

(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、年金制度改正に伴う新たな事務等、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するため、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。
- ・ 業務内容の変化・実態に対応した、業務量調査結果に基づく適正な人員配置を行う。
- ・ 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。

② 一般管理費及び業務経費

一般管理費及び業務経費について業務の効率化を進め、中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費（人件費、公租公課等の所要計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については令和5年度比で15%程度、業務経費（公租公課等の所要計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については令和5年度比で5%程度に相当する額の削減を目指す。

2. 外部委託の活用と管理の適正化

外部委託の活用に当たっては、大量かつ重要な個人情報を取り扱う業務であることや、個人番号の活用やデジタル化の推進に伴う環境変化を踏まえ、委託業務の適正な管理及び品質の維持・向上を図る。委託業者の適切な選定・管理を行い、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルール of の徹底を図るため、以下の取組を行う。

(1) 外部委託の活用

業務の内容に応じて外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、個人番号の活用やデジタル化の推進に伴う環境の変化や技術革新の動向を踏まえ、委託業務ごとのリスク対応や管理を引き続き徹底しつつ、外部委託の有効な活用を図る。

(2) 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。
- ・ 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、組織的な管理を行う。

(3) 優良な受託事業者の確保

- ・ 技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘を的確に行っていくために、情報提供依頼（以下「RFI」という。）の一層の活用を図る。加えて、RFI協力企業の拡充を図るための取組を継続する。
- ・ 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。

(4) 調達に精通した人材の育成

デジタル化の推進や技術の高度化に伴う調達の複雑化に対応できるよう、調達事務研修等を通じて、各委託業務の実務や調達実務に精通した職員の育成を図る。

3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

「厚生労働省における政府情報システムの整備及び管理に関する中長期計画」（2022年11月11日）に則り、デジタル化を前提とした新しい業務体系・システム構築の実現に向けて、引き続き社会保険オンラインシステムの計画的な見直しに取り組む。

その際、公的年金業務を取り巻く状況の変化に対応し、業務課題を解消できる新たな業務体系・システムを構築することで、お客様へのサービスの質の向上及び業務の効率化・公正性の確保等を目指す。

(1) フェーズ1への対応

フェーズ1では、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、次の事項をはじめとした、所期の効果を着実に実現してきたところである。

- ・ 電子申請割合の向上

（令和4年度の主要7届書※の電子申請割合は64.6%（令和元年度比40.7ポイント増加））

- ・ 資格取得届の処理日数の短縮

（令和5年4月の電子申請による資格取得届の平均処理日数は0.5日（平成31年4月比2.8日削減））

- ・ 紙届書の減少

（令和4年度に紙で受付した主要7届書※は36,995千件（令和元年度比16,013千件削減））

- ・ 事務センター外部委託費の削減

（令和4年度の外部委託費は86.5億円（令和元年度比約51億円削減））

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

引き続き、こうした効果の一層の実現を念頭に置き、お客様からの届書のオンライン化の進展を踏まえながら、フェーズ2への影響を最小限に留めつつ、開発を行うとともに、事業部門とシステム部門が連携して適切に対応する。

(2) フェーズ2への対応

フェーズ2については、政府最大級の公的年金システムの刷新を安全・確実

に進めていく観点から、これまで検討してきた開発の妥当性・実現可能性を踏まえ、下記のとおり進めていく。

- ・ システムの土台となるデータベース構築とオープンなシステムへの転換を優先して開発を進める。
- ・ 新たなプログラムの開発により生じ得るリスクを低減させるため、現行システム資産も活用（既存プログラムロジックを変更せず、プログラム言語の置換えによる開発）しながら開発を進める。
- ・ 開発にあたっては、公的年金システムの安全かつ確実な運用を最優先とする。

また、開発の進捗や品質等を適切に管理し、安全・確実なシステム稼働に向け、適切に対応する。

(3) 現行システムにおけるシステム開発・運用

業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善におけるシステム開発への対応を行うとともに、引き続き事業部門と連携して、以下の取組を行う。

- ・ 刷新システムへの移行までの間、現行の記録管理システム及び基礎年金番号管理システムの現状を維持・運用するとともに、フェーズ2による新システムへの安全かつ確実な移行を実施する。
- ・ 年金給付システムの効果的かつ正確な事務処理を実現するため、内部処理のデジタルワークフロー化を進める。
- ・ 機構が利用する端末と共通基盤並びにネットワーク設備を機構 I C T 基盤と位置づけて、基幹業務におけるセキュリティ要件を維持しつつ、業務環境の改善に向けて取り組む。

(4) 年金給付システムの最適化への対応

年金給付業務、及び年金給付システムについては、これまでの最適化に向けた取組や政府標準ガイドライン等を踏まえ、以下の取組を段階的に実施する。

- ・ サーバシステム更改時に合わせ、年金給付システムの各機能・システム構成の再編を行う。

4. I C T 化の推進

I C T（情報通信技術）を活用し、人口減少や高齢化の進行等の社会経済環境の変化及び老齢年金請求件数の増加等、年金制度を取り巻く環境への対応を念頭に、デジタル3原則[※]等の政府全体のデジタル社会の実現に向けての理念・原則を踏まえつつ、デジタル化による更なる国民の事務負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理及びこれらの効果を踏まえた適切な業務体制の構築を実現するため、不断の改善を行う。

※ デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ

(1) オンラインビジネスモデルの更なる推進

① オンラインサービスの推進

第3期中期計画期間において、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続等の特性に応じたオンラインサービスを実現した。

第4期中期計画期間においては、更なるお客様の手続負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化等を図る観点から、各種オンラインサービスの拡充を図るとともに、デジタル化がもたらすお客様へのメリットをわかりやすく周知する等利用促進に取り組む。

ア 事業所に対する取組

事業所の手続（届出、通知、照会・情報提供）に関して、引き続き政府共通インフラ等を活用したオンラインサービスの拡充と利用促進を進める。

i 届出（電子申請の利用促進）

- ・ 被保険者 51 人以上の事業所への個別勧奨に継続して取り組む。
- ・ 中小規模の事業所等における電子申請利用を促進するため、機構が提供する電子申請用ソフトウェアの改善や、新規適用事業所への重点勧奨、効率的な制度周知等の取組を行う。
- ・ セキュリティ面でのリスク等を低減する観点から、電磁的記録媒体による届出を原則廃止し、電子申請への移行促進に取り組む。

ii 通知・照会・情報提供

e-G o v 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」について、利用者の利便性向上と機構の事務処理の効率化を図るため、当該サービスの機能拡充と利用促進に取り組む。

イ 個人に対する取組

個人のお客様の手続（納付・免除、申請（届出）、通知・情報提供、相談等）に関して、引き続きマイナンバーカード、マイナポータル、「ねんきんネット」の認証連携をベースとしたオンラインサービスの拡充と利用促進に取り組む。

i 納付・免除

更なる納付や免除申請の利便性の向上を図るため、オンラインサービスの拡充を進めるとともに利用促進に取り組む。

ii 申請（届出）

お客様の申請（届出）にかかる利便性の向上と、業務の正確性・効率化を図る観点から、可能な限り既保有情報とシステムチェックを活用したサービスの拡充を進めるとともに利用促進に取り組む。

iii 通知・情報提供

お客様への情報提供に係る利便性の向上を図りつつ、通知に係るコスト削減やリスク低減を図るため、マイナポータル、ねんきんネットを活用したサービスの拡充を進めるとともに利用促進に取り組む。

iv 相談

お客様の年金相談に係る利便性向上や機構の回答業務の効率化を図るため、オンラインによる相談等を可能とする環境の構築に取り組む。

② デジタルワークフローの確立

I C Tの活用等による事務処理の効率化や正確性の確保、リスク低減に向けた取組を推進する。

取組に当たっては、情報セキュリティの維持・向上を図りつつ、A I、クラウド等の最新のI C Tの動向を踏まえ、技術導入等について不断の検討を行う。

(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の仕組みを活用して、他の行政機関との情報照会及び提供の範囲を拡大（戸籍情報連携や外国人の在留資格に係る許可に関する情報連携等）し、年金受給者・被保険者等の利便性の向上を図るとともに、業務の適正化・効率化を図る。

Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

1. 内部統制システムの有効性確保

機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行う。また、それらの取組に併せて、リスク管理の三線防御体制（※）の実効性・効率性を高めるための取組の改善も不断に進める。

（※）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

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

第一線：リスクオーナーとして、事業を行う部署

(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。事務処理誤りの早期発見及び対応を行い、発生防止・未然防止を図るため、以下の取組を行う。

① 事務処理誤りの早期発見及び対応

- ・ 日報、事務処理誤り報告等のモニタリングにより、早期に事務処理誤りを発見し、必要な対応を速やかに実施する。
- ・ 事務処理誤りの月次公表や年次公表を行い、事務処理誤り等の点検・分析を徹底する。

② 事務処理誤りの削減に向けた取組

事務処理誤りの発生を防止するため、事務処理誤りの分析結果に基づき、必要な取組を継続的に実施する。

③ ルールの徹底

ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。

- ア 指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努めるとともに、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等の内容及びルールの趣旨に対する理解度を向上させ、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。
- イ 重要な指示・事務連絡については、解説動画を作成し、視聴することにより、指示・事務連絡の理解度向上を図る。
- ウ 機構本部の関係部署が連携し、指示・事務連絡及び業務処理マニュアルについて、これらに則して業務が行われる体制を維持するため、定期的にルールの理解度を確認する。その結果を踏まえ拠点に対し適切な指導を実施するとともに、必要とされる対策を的確に実施する。
- エ 本部現業部門における事務処理誤り報告の分析及び業務処理マニュアルの遵守状況調査を実施し、その結果に基づき、本部現業部署に対する指導又は業務処理マニュアルの改善等を行う。

(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

お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護、年金制度を運営する社会インフラとしての機能を維持する観点から、「事務リスク」、「システムリスク」、「情報セキュリティリスク」及び「災害その他リスク」の各種リスクに適切に対応し、問題事案発生の未然・再発防止を図る。

ア 事務リスクへの対応

リスク統括部が主管部として定期的にリスクを把握し、関係部署と連携・情報共有するとともに適切に対応を行うため、以下の取組を行う。

- ・ 適切な拠点運営が行われているか確認するため、拠点長からの日次の業務報告の点検を行う。
- ・ 事務処理の正確性を確保するため、事務処理誤り報告の定期的な点検を行う。
- ・ 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、引き続き、本部現業の進捗管理の仕組みによる経常的なモニタリングを行うとともに、その高度化を図る。
- ・ 各種指標のモニタリング及びモニタリング結果の分析により、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の低減を図る。

イ システムリスクへの対応

リスク分析を促進させシステム障害の未然・再発防止に努め、対応状況について定期的に報告するとともに、明確な役割分担に基づくシステム運用を実現させることにより、システムの安定稼働を継続させる。

ウ 情報セキュリティリスクへの対応

情報セキュリティリスクへの対応状況について、定期的に報告するとともに、経常的にチェックできる体制を継続する。

エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応）

災害リスクの懸念が増大する中で、非常時においても年金の支払いをはじめ、国民生活に影響を与えるような業務が継続できるよう、以下について検討を行い、早期に方針を策定するとともに、順次対応する。

- ・ 緊急時の年金給付体制の運用面の強化
- ・ 記録管理システム等のバックアップ体制
- ・ 大規模地震対策 等

② コンプライアンス確保

社会情勢の変化に対応した役職員のコンプライアンス意識の維持・向上、法令等違反通報制度の適切な運用、発生したコンプライアンスに関する問題への迅速かつ厳正な対応、未然防止及び再発防止の取組等を通じてコンプライアンスの確保を徹底する。

③ 情報共有の促進

組織一体となった業務運営を継続していくため、本部内での情報共有や本部と現場間の情報共有を引き続き促進していく。

また、厚生労働省との情報共有について、引き続き推進する。

(3) 内部監査の高度化

適正な監査を実施するため、以下の取組を行う。

① リスクベース監査の実施

- ・ 内外の環境変化を考慮したリスクアセスメントに基づく、高リスク領域の業務プロセスに対する整備・運用状況の評価を行う。
- ・ 監査品質の向上に加え、業務に対する専門性を意識した体制の整備を図る。

② 監査手法の高度化

- ・ 組織体の運営、リスク・マネジメント及びコントロールのプロセスの有効性・妥当性を評価し、改善に向けた有益な示唆を提供するための監査手法を確立する。

③ リスク管理の三線防御体制における第三線の機能強化

(4) 契約の競争性・透明性の確保等

調達 の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法を採用するほか、見積額の妥当性を検証し、調達案件の厳正な審査・点検を実施する。また、入札結果等から市場の動向や社会経済情勢の変化を把握し、適時、機構内に情報共有を図ることで適切な調達を追求し、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努め、業務の正確性及びサービスの質の向上を図ることを継続する。

① 適切な調達方法の選択

契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、S L A

随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。

また、年金個人情報を取り扱う外部委託のうち、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。

② 調達委員会による事前審査等

調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。

中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、中期目標期間中の実績において中期目標期間中の当該計画額の 20%以上を削減することを目指す。

③ 複数年契約等合理的な契約形態の活用

複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお、複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。

2. 個人情報の保護

お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護を確実に行うため、情報セキュリティ対策については、組織面、技術面、業務運営面の対策を維持・徹底するとともに、外部からの攻撃手法の多様化かつ巧妙化や、マイナンバー制度の推進に伴う個人情報保護の要請の高まりなど、外部の環境の変化や情報技術の進展に応じて継続的に見直す。

(1) 組織面の対策

情報管理対策本部、情報管理対策室等の情報セキュリティ体制及び「最高情報セキュリティアドバイザー」、「情報セキュリティ対策支援業者（高度な専門知見を有する者（又は機関））」による支援体制を維持するとともに、新たな脅威に対応する体制を継続的に強化する。

(2) 技術面の対策

個人情報保護及び情報セキュリティ対策の観点から、新たな脅威に対するシステム的な対応を継続的に強化するとともに、オンラインビジネスモデルの推進及び機構 I C T 基盤の再構築に当たっての情報セキュリティ対策の確保のため、必要な対応を行う。

(3) 業務運営面の対策

役職員の危機意識の向上、運用ルール及びインシデント発生時の対処手順の徹底・対応の強化等を図るため、定期的に情報セキュリティに係る研修及び訓練、各種対策についての自己点検によるチェック等を実施する。

3. 文書管理及び情報公開

(1) 文書の適正管理

- ・ 文書保管ルールの見直しの方針を踏まえ、お客様からの申請書類など、年金記録や年金額に関係する文書（年金記録関係文書）については、電子データを正本とする文書保管を順次実施するとともに、真に年金額や年金記録に直接関係する文書なのか再整理し、適切な保存期間を設定する。
- ・ 保存期間が経過した文書の廃棄を徹底するとともに、既に倉庫に保管されている紙の文書について、適正かつ効率的に管理されるよう有効な保管方法について検討する。

(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、組織等に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。

① 業務運営に関する情報の公表

日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や、日本年金機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などについて、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。

② 事務処理誤り等の公表

国民の信頼及び業務運営の透明性を確保するため、事務処理誤り等の事案について、発生状況等を定期的に公表する。

③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表

毎年度、機構の業務実績、組織等に関する情報などについて、お客様目線で、より分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、公表する。

4. 人事及び人材の育成

人口減少や高齢化の進行、老齢年金請求件数の増加等の環境の変化及びそれに対応するデジタル化の一層の推進に取り組むことを踏まえつつ、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・確実性を確保するとともに、職員がお客様のために努力し、やりがいを持って業務に取り組めるような人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。

(1) 人事方針、人材登用

- ・ 制度を実務にする組織として、年金制度を安定的に維持運営する観点か

ら、体制を確保し人材の育成につながる適材適所の人事配置を行う。

また、各職員が能力を最大限発揮できる人事・給与体系を再構築するため人事施策の見直しを行う。

- ・ 専門性が求められる分野の業務を担う職員を安定的に確保、育成するためのキャリアパスモデルの考え方を踏まえた人事配置を行う。
- ・ 組織を安定的に運営するために、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割のより一層の明確化を図る。特に無期転換職員については、職員の活性化につなげるため、その役割に応じた人事・給与体系を確立する。また、有期雇用職員については安定的な確保を図るとともに、雇用期間を前提とした役割を整理し運用する。
- ・ 60歳を超える職員の能力・経験を活用するための人事体系を確立する。

また、給与水準及び処遇の適切な設定など必要な措置を講じつつ、働く意欲がある高年齢者がその能力を十分に発揮できるよう、高年齢者が活躍できる環境整備を図るために導入された70歳までの高年齢者就業確保措置の努力義務化を踏まえた検討を行う。

(2) 働き方改革・女性活躍の推進

① 働き方改革の推進

職員が、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立するため、働き方改革の更なる促進の取組を進める。

i 仕事と生活の両立ができる職場環境の確立

職員が、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立する観点から、以下の取組を行う。

- ・ 所定労働時間の見直しを行うとともに、多様な働き方（フレックスタイム制等）について、機構における導入の可否を検討する。
- ・ 男女ともに仕事と育児等の両立が可能となる環境整備の充実を図る。

ii 時間外勤務の縮減

全拠点参加型キャンペーンで寄せられた提案をもとに、業務の削減・効率化を進めるとともに、勤務管理に関する各種施策の実施により、時間外勤務の縮減に取り組む。

また、毎年の時間外勤務時間の実績を踏まえ、年度ごとに数値目標を設定して縮減に取り組む。

iii 年次有給休暇の確実な取得

年次有給休暇の計画的な取得促進により、平均取得日数14日以上を持続的に達成させる。

② 女性活躍の促進

組織を安定的に運営するためには、女性活躍を推進することが不可欠であるという観点にたち、女性が活躍する上で制約となっている要因を引き続き分析し、女性管理職比率について、適正に目標を定めるなど、女性活躍推進の取組を推進する。

女性活躍の推進のため、女性管理職の一層の登用及び主要ポストへの配

置を拡大するとともに、キャリア形成の意識付け等のため、キャリア面談やクラス別研修等の充実・強化を図る。

また、共働き・共育での推進の観点から、男性の育児休業取得率について、「こども未来戦略」（令和5年12月22日閣議決定）を踏まえ、取得促進に取り組む。

(3) 優秀な人材の確保

機構の人事施策を確実に実現するため、機構の人材ポートフォリオを総合的に勘案し、採用手法の多様化を図りながら優秀な人材の確保に努める。

また、社会経済環境の変化やこれに対応するデジタル化の推進も踏まえた、システム等の専門性が求められる分野の人材確保に努めるとともに、特に、システム分野については、フェーズ2の開発をふまえた人材確保にも努める。

(4) 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行う。
- ・ また、評価者研修などにより人事評価制度を通じた人材育成の重要性等に関する職員の理解を深めることで、職員の育成を推進していく。

(5) 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・業務別研修について、専門性を高めるキャリアパスモデルを踏まえ見直しするとともに、拠点のニーズを反映するなど充実を図る。

また、研修の質を向上し、より高い専門性を持つ人材を育成するため、専門的・実践的な研修を実施する講師体制の拡充を図るとともに、社会経済環境の変化やこれに対応するデジタル化の推進も踏まえた、システム等の専門性が求められる分野の人材育成を推進する。

(6) 職員の健康管理等への対策

① 健康管理対策

職員の健康保持増進のため、健康保険組合と連携してコラボヘルスを推進し、特定保健指導及び重症化予防事業に積極的に取り組む。

② メンタルヘルス対策

「心の健康づくり計画」に基づく「4つのケア」を継続的かつ計画的に実施し、メンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、病気休職している職員の職場復帰を円滑に進めるため、休職期間中のケアから職場復帰後のフォローまできめ細かな対応を実施し、組織全体としてメンタルヘルス対策に積極的に取り組む。

(4つのケア)

- ・ セルフケア（労働者による）
- ・ ラインによるケア（管理者による）

- ・ 事業場内産業医等によるケア
- ・ 事業場外資源によるケア

③ ハラスメントの防止

ハラスメントを根絶するという意識を醸成し、ハラスメントのない働きやすい職場を実現する。

(7) 健全な労使関係

健全で安定した労使関係を維持する。

IV 予算、収支計画及び資金計画

「Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算、収支計画及び資金計画は、次のとおり。

1. 予算 別紙1のとおり。
2. 収支計画 別紙2のとおり。
3. 資金計画 別紙3のとおり。

V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画

機構が保有する財産については、引き続き、その必要性を検証し、不要財産については処分する。

「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」における見直し方針に基づき、令和5年1月に実施した宿舍の存廃判定の検証により、速やかに廃止することが適当とされた、腰浜宿舍（福島県福島市）、中新町宿舍（岐阜県岐阜市）、田窪宿舍（愛媛県東温市）、明和宿舍（鹿児島県鹿児島市）、浦添宿舍（沖縄県浦添市）について国庫納付を行う。

また、年金事務所等について、今後の建替えもしくは賃貸物件への移転実施時期等の具体的な検討を進めるとともに、不要財産となった場合等は、速やかに国庫納付等を行う。

VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画

なし

別紙 1

中期計画（令和 6 年度～令和 1 0 年度）の予算

（単位：百万円）

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	1, 252, 290
運営費交付金	509, 878
事業運営費交付金	715, 439
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	26, 973
その他の収入	1, 627
計	1, 253, 917
支出	
業務経費	734, 233
保険事業経費	317, 794
オンラインシステム経費	187, 292
年金相談等事業経費	210, 353
年金生活者支援給付金支給事業事務費	18, 794
一般管理費	519, 685
計	1, 253, 917

〔人件費の見積もり〕 期間中総額 475, 765 百万円を支出する。

〔運営費交付金の算定方法〕 別紙 1－2

（注記 1）金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

運営費交付金の算定方法

1. 令和 6 年度

業務の実施に要する費用を個々に見積もり算出する。

2. 令和 7 年度以降

次の算定式による。

$$\text{運営費交付金} = \text{一般管理費（効率化対象）} + \text{人件費} + \text{義務的経費} + \text{特殊要因} \\ - \text{自己収入}$$

$$\textcircled{1} \text{ 一般管理費（効率化対象）} = A1 \times \alpha 1 \times \beta$$

A 1 : 前年度の一般管理費（効率化対象）

(注)「一般管理費（効率化対象）」とは、一般管理費から、人件費、公租公課等の義務的な経費及び特殊要因を除いたもの。

$\alpha 1$: 効率化係数

β : 消費者物価指数の伸び率

$$\textcircled{2} \text{ 人件費} = A2 + O$$

A 2 : 基本給、諸手当、社会保険料等の人件費（退職手当除く）

$$A2 = \{P1 \times \gamma \times \delta\} + \{P2 \times \delta\} + P3$$

A 2 : 当該年度の基本給等

P 1 : 前年度の基本給等中昇給及び給与改定の影響を受けるもの

P 2 : 前年度の基本給等中給与改定の影響を受けるもの

P 3 : 前年度の基本給等中昇給及び給与改定の影響を受けないもの

γ : 運営状況等を勘案した昇給原資率

δ : 運営状況等を勘案した給与改定率

O : 当年度の退職予定者及び前年度以前の予定退職者に対応した当年度分退職手当額

$$\textcircled{3} \text{ 義務的経費} = A3 \times \beta$$

A 3 : 公租公課等に係る義務的な経費

β : 消費者物価指数の伸び率

- ④ 特殊要因＝法令等の改正等に伴い必要となる措置、新規設備の整備・竣工等又は現時点で予測不可能な事由により発生する資金需要については、毎年度予算編成の過程において決定する。

- ⑤ 自己収入＝宿舍使用料収入＋雑収入

$$\text{事業運営費交付金} = \text{業務経費（効率化対象）} + \text{義務的経費} + \text{特殊要因}$$

- ① 業務経費（効率化対象）＝ $B1 \times \alpha2 \times \beta \times \mu1$

$B1$: 前年度の業務経費（効率化対象）

(注)「業務経費（効率化対象）」とは、業務経費から、年金生活者支援給付金支給事業事務費、年金受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因を除いたもの。

$\alpha2$: 効率化係数

β : 消費者物価指数の伸び率

$\mu1$: 政策係数

- ② 義務的経費＝ $B2 \times \beta \times \mu2$

$B2$: 前年度の年金受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費

β : 消費者物価指数の伸び率

$\mu2$: 政策係数

- ③ 特殊要因＝法令等の改正等に伴い必要となる措置又は現時点で予測不可能な事由により発生する資金需要による影響額については、毎年度予算編成の過程において決定する。

$$\text{年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金} = \text{年金生活者支援給付金支給事業事務費（効率化対象）} + \text{人件費} + \text{義務的経費} + \text{特殊要因}$$

- ① 年金生活者支援給付金支給事業事務費（効率化対象）

$$= C3 \times \alpha3 \times \beta \times \mu3$$

$C3$: 前年度の年金生活者支援給付金支給事業事務費（効率化対象）

(注)「年金生活者支援給付金支給事業事務費（効率化対象）」とは、年金生活者支援給付金支給事業事務費から、人件費、年金生活者支援

給付金受給者に送付する振込通知書等に係る義務的な経費及び特殊要因を除いたもの。

α 3 : 効率化係数

β : 消費者物価指数の伸び率

μ 3 : 政策係数

② 人件費 = $C 4 + O$

$C 4$: 基本給、諸手当、社会保険料等の人件費（退職手当除く）

$$C 4 = \{ P 1 \times \gamma \times \delta \} + \{ P 2 \times \delta \} + P 3$$

$C 2$: 当該年度の基本給等

$P 1$: 前年度の基本給等中昇給及び給与改定の影響を受けるもの

$P 2$: 前年度の基本給等中給与改定の影響を受けるもの

$P 3$: 前年度の基本給等中昇給及び給与改定の影響を受けないもの

γ : 運営状況等を勘案した昇給原資率

δ : 運営状況等を勘案した給与改定率

O : 当年度の退職予定者及び前年度以前の予定退職者に対応した当年度分退職手当額

③ 義務的経費 = $C 5 \times \beta \times \mu 4$

$C 5$: 前年度の年金生活者支援給付金受給者に送付する振込通知書等に係る義務的な経費

β : 消費者物価指数の伸び率

$\mu 4$: 政策係数

④ 特殊要因 = 法令等の改正等に伴い必要となる措置又は現時点で予測不可能な事由により発生する資金需要による影響額については、毎年度予算編成の過程において決定する。

[注 記]

1. α 、 β 、 γ 、 δ 及び μ については、以下について勘案した上で、各年度の予算編成過程において、当該年度における具体的な計数値を決める。

β (消費者物価指数の伸び率): 前年度の実績値を使用する。

μ (政策係数): 業務の必要性、厚生労働大臣の評価等を総合的に勘案し、具体的な伸び率を決定する。

2. 令和7年度以降の予算の見積もりに際しては、

- ① β 、 γ 、 δ 及び μ の伸び率を0として仮定した。
- ② $\alpha 1$ （効率化係数）については、令和7年度は 0.9722284、令和8年度から令和10年度は 0.97 と仮定した。
- ③ $\alpha 2$ （効率化係数）については、令和7年度は 0.9913519、令和8年度から令和10年度は 0.995 と仮定した。

中期計画（令和6年度～令和10年度）の収支計画

（単位：百万円）

区 別	金 額
費用の部	1,253,917
経常費用	1,253,917
業務経費	734,233
保険事業経費	317,794
オンラインシステム経費	187,292
年金相談等事業経費	210,353
年金生活者支援給付金支給事業事務費	18,794
一般管理費	519,685
人件費	475,765
その他一般管理費	43,919
収益の部	1,253,917
経常収益	1,253,917
運営費交付金収益	1,252,290
運営費交付金収益	509,878
事業運営費交付金収益	715,439
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	26,973
その他の収入	1,627
純利益（△純損失）	0
総利益（△総損失）	0

（注記1）金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

（注記2）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。

中期計画（令和6年度～令和10年度）の資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	1,253,917
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	1,253,917
資金収入	
業務活動による収入	1,253,917
運営費交付金による収入	509,878
事業運営費交付金による収入	715,439
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	26,973
その他の収入	1,627
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	1,253,917

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。