資料1−1

日本年金機構の令和５年度及び第３期中期目標期間の業務実績評価概要

目 次

令和５年度及び第３期中期目標期間の業務実績評価一覧・・・

第3期中期目標期間及び令和5年度計画の評価項目	第3期中期目標期間					
	中期	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
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	B	B	B	B	B	B
2．国民年金の保険料収納対策	A	A	A	A	A	S
3．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	A	A	A	A	A	A
4．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	A	A	A	A	A	A
5．年金給付	A	B	B	A	A	A
6．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	B	B	B	B	B	B
7．年金相談	B	B	B	B	B	B
8．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	B	B	B	B	B	B
9．年金制度改正等への対応	A	A	A	A	A	A
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）	B	B	B	B	B	B
2．外部委託の活用と管理の適正化	B	B	B	B	B	B
3．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	B	B	B	B	B	B
4．ICT化の推進	A	A	A	A	A	A
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	B	B	B	B	B	B
2．個人情報の保護	B	B	B	B	B	B
3．文書管理及び情報公開	B	B	B	B	B	B
4．人事及び人材の育成	A	B	B	B	B	A
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画 Ⅴ　不要財産また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 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	B	B	B	B	B	B

【判定基準】

Ｓ：計画を大幅に上回っている。
Ａ：計画を上回っている。
Ｂ：計画を概ね達成している。
Ｃ：計画をやや下回っている。
Ｄ：計画を下回っており、大幅な改善が必要。

	第3期中期	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
S	0	0	0	0	0	1
A	7	5	5	6	6	6
B	11	13	13	12	12	11
C	0	0	0	0	0	0
D	0	0	0	0	0	0
計	18	18	18	18	18	18

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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** **（施策）** **・確実な適用の実施** **・関係機関との連携** **・無年金者低年金者への対応** **・外国人の適用対策**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **〇J-LISから提供される情報により把握した20歳（R元年度～R5年度計478万人）に対する職権適用を確実に実施。** **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（R元年度～R5年度　計13.5万人）に対する職権適用を確実に実施** **〇市区町村やハローワークとの連携による適用対策の促進を実施。** **〇無年金者低年金者に対する任意加入勧奨（R2年度～R5年度　計4.7万人）や追納勧奨（R元年度～R5年度　計4,004.4万人）を適切に実施。** **〇法務省出入国在留管理庁との連携による1,194人（R元年度～R5年度）の職権適用の実施、多言語（14か国語）のパンフレットを作成する等、外国人の適用対策を適切に実施。** **〇その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） 〇J-LISから提供される情報により把握した20歳（99万人）到達者に対し職権適用を確実に実施。 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（2.3万人）到達者に対し職権適用を確実に実施。 〇市区町村やハローワークとの連携による適用対策の促進を実施。 〇無年金者低年金者への対応として任意加入勧奨（9千人）や追納勧奨（818.9万人）を適切に実施。 〇法務省出入国在留管理庁との連携による573人の職権適用及び日本年金機構ＨＰにおける外国人向け案内の充実化を実施。 〇その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅰ-1. 国民年金の適用促進対策

資料１－２：令和５年度評価１ページ～
資料１－３：第３期中期評価１ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
確実な適用の実施	○20歳到達者のうち、第１号被保険者に該当する方に対し、速やかに資格取得の手続を実施する。 ○Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により実施している未加入者対策について、効率的・効果的な対策について検討し、実施する。 ○厚生年金保険の資格喪失等の情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。	○地方公共団体情報システム機構（Ｊ－ＬＩＳ）から提供される住民基本台帳情報に基づき、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。 ○Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した34歳、44歳及び54歳到達者のうち、海外から転入された方で基礎年金番号が付番されていない方、一定期間資格取得がなされていない方等に対して届出勧奨を行った上で、第１号被保険者として適用すべき方について職権による適用を漏れなく実施。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。 ○退職者及びその被扶養配偶者に対しては、種別変更事由発生日から２か月後に届出勧奨を行った上で、第１号被保険者として適用すべき方について職権による適用を漏れなく実施するとともに、早期に適用するためのシステムを開発。
	（令和５年度計画） ○20歳到達者の職権適用を実施。また、20歳到達月の前月に各種お知らせの送付等、若年者に対する施策を強化。 ○住基ネットで把握した34歳、44歳及び54歳到達者への届出勧奨等を確実に実施。 ○被保険者種別変更の届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等手続を確実に実施。	（令和５年度の取組実績） ○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）するとともに、若年層の納付率向上に向け、電話番号が収録された方に対して、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）。 ○34歳、44歳及び54歳到達者のうち、海外から転入された方で、基礎年金番号が付番されていない方等に対して届出勧奨及び第１号被保険者として職権による適用を実施（2.3万人）。 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。 ○退職者及びその被扶養配偶者に対し、種別変更事由発生日から２か月後に届出勧奨を行うとともに、届出がされない場合は、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のシステムを開発。
関係機関との連携	○市区町村との連携を強化し、適正な届出の促進等の取組を進めるとともにハローワークとの連携を強化し、失業特例免除の説明と合わせて被保険者種別変更届の勧奨等の取組を進める。	○市区町村との連携について、隔月の市区町村向け情報誌「かけはし」の発行に加え、市区町村の担当者向け研修について、制度改正事項や相談時の留意点、市区町村からの要望を取り入れ研修資料の充実を図るとともに、従来の対面研修に加え、令和３年度からはオンライン研修を開始し、窓口相談時における適切な案内を依頼し、適正な届出を促進。 ○ハローワークとの連携について、雇用保険説明会において離職者に対する届出勧奨及び失業特例免除制度の周知を行うとともに、電子申請に係るポスター掲示及びリーフレットの窓口備付けを依頼する等、適正な届出を促進。
	（令和５年度計画） ○引き続き、市区町村と連携した適正な届出の促進、ハローワークとの連携による届出勧奨等の取組を進める。	（令和５年度の取組実績） ○機構が作成した市区町村担当者向け資料の制度改正内容の反映等を行うとともに、研修を実施しお客様への適切な案内を依頼（1,441回）。隔月で情報誌「かけはし」を作成し情報提供を実施。 また、雇用保険説明会での制度周知や、電子申請に係るリーフレットの窓口備付け依頼等、ハローワークとの協力連携を実施。

第３期中期実績評価 B　令和５年度実績評価 B

主な評価の理由

（第３期中期）

○確実な適用の実施

・20歳到達者について、J-LISから提供される情報により把握したすべての対象者に対し、職権による適用（R元年度～R5年度まで、計478万人）を実施した。
・34歳、44歳及び54歳到達者について、未加入者を対象に届出勧奨、届出が無い場合の職権による適用（R元年度～R5年度まで、計13.5万人）を実施した。

（令和５年度）

○確実な適用の実施

・20歳到達者99万人に対して職権適用を実施した。
・電話による各種案内（納付、前納、口座振替、学生納付特例、免除、猶予）を5.2万人に実施した。
・34歳、44歳及び54歳到達者2.3万人に対して職権適用を実施した。

（第３期中期）

○関係機関との連携

・市区町村向け情報誌「かけはし」の発行や市区町村からの要望を取り入れた研修資料の改訂、オンライン研修の導入などによる適正な届出の促進に努めた。
・ハローワークとの連携にて離職者に対する制度周知やリーフレット配布など適正な届出の促進に努めた。

（令和５年度）

○関係機関との連携

・市区町村職員向け研修を1441回実施した。
・隔月での情報誌「かけはし」を発行し、情報連携を強化した。

Ⅰ-1. 国民年金の適用促進対策

資料１－２：令和５年度評価１ページ～
資料１－３：第３期中期評価１ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
無年金者低年金者への対応	○無年金者及び低年金者対策を図るため、任意加入勧奨などの対策を実施する。 ○また、低年金が見込まれる方に対し、年金見込額を通知する等の検討を行うとともに、追納勧奨について、効果的・効率的な勧奨を実施する。	○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歳までの任意加入により受給資格要件を満たす方に勧奨を実施。 ○追納勧奨について、追納保険料の加算額が上乗せされる前の方や、追納可能な期限の直前となる方に対して追納勧奨を実施。 また、このままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対し、個々の納付結果に応じた年金見込額を提示する仕組みを構築し、通知を送付。
	（令和５年度計画） ○任意加入について、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。 ○追納について、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。	（令和５年度の取組実績） ○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人となった。 ○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19.7万人となった。 ・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 ・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
外国人の適用対策	○外国人の適用対策について、法務省から提供される外国人の情報を活用し、未加入者への届出勧奨及び資格取得手続を確実に実施するとともに、分かりやすい制度説明により、適用を促進する。	○令和元年６月以降、法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人等の情報を基に、年金制度の加入状況を確認し、第１号被保険者として適用すべき方について、職権による適用を実施。（令和元年度～令和５年度までに延べ1,194人を適用） また、分かりやすい制度説明を行うため、14か国語版のパンフレットを作成し、機構ホームページへの掲載を行うとともに、国民年金制度の更なる理解を促すため、機構ホームページに英語版Ｑ＆Ａを作成するなど、制度周知を促進。
	（令和５年度計画） ○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保有情報の突合を行い、未加入者への勧奨や適用を確実に実施。 ○外国人への分かりやすい制度説明のため、多言語のパンフレットの活用や、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の連携を図る。	（令和５年度の取組実績） ○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、第１号被保険者として適用すべき方573人（自主的に届出された方を除く）について、職権による適用を実施。 ○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」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実施。

主な評価の理由

（第３期中期）

○無年金者低年金者への対応

・任意加入により受給権を満たす者（R2年度～R5年度 計4.7万人）や追納可能な方（R元年度～R5年度 計4,004.4万人）に対する勧奨を実施した。
・このままでは無年金、低年金となる方に対する丁寧な個別対応を実施した。

（令和５年度）

○無年金者低年金者への対応

・対象者９千人に勧奨を行い、699人が任意加入し納付した。
・818.9万人に対し追納勧奨を行い、19.7万人が追納した。

（第３期中期）

○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情報を基に本来国民年金第１号被保険者として適用させるべき者1,194人（R元年度～R5年度）に対して職権適用を実施。
・パンフレットの多言語化を拡大（14か国語）し、外国人に対する制度周知を促進した。

（令和５年度）

○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情報を基に573人に対し職権適用を実施。
・多言語化に対応したパンフレットや機構HPを充実することで、外国人に対する制度周知を図った。

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **２．国民年金の保険料収納対策** **（施策）** **・納付率等の目標** **・収納対策** **・強制徴収** **・納めやすい環境の整備**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**S**	**（第３期中期）** **○中期目標期間中に、最終納付率は目標の70%台後半を上回り83.1%まで向上し、現年度納付率は目標の70%台前半を上回り77.6%まで向上することで、ともに中期目標を上回った。最終納付率は11年連続、現年度納付率は12年連続で上昇。** **○年齢や所得、未納月数等の未納者の属性に応じて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、未納者の属性に応じた効果的・効率的な収納対策の促進を実施。特に若年者（20歳到達者）の納付率は、53.0%（平成30年度）から71.7%（令和５年度）まで向上。** **○地域の実情を踏まえた対策として、** **・大都市圏の未納者数が多い年金事務所(20拠点)について令和３年度より体制整備等を図った結果、現年度納付率は68.7%(令和２年度)から76.3%(令和５年度)まで向上。** **・納付率の低い沖縄県の底上げのための沖縄プロジェクトを令和元年度より実施した結果、現年度納付率は51.2%(平成30年度)から71.1%(令和５年度)まで向上。** **○さらに最終納付率80%達成に向けて、令和４年４月に「国年納付率80%促進チーム」を設置して年金事務所の進捗管理・個別指導等を実施した結果、令和４年度の最終納付率（令和２年度分保険料）は80%超を達成。** **○強制徴収における差押をコロナ禍の状況を踏まえつつ、着実に実施。** **○納めやすい環境の整備として、お客様の利便性の向上の観点からスマートフォンの決済アプリによる納付を開始し、若年層を中心に利用者が拡大。（20歳台の決済アプリ利用月数が全年代別の約４割）** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を上回っているものとし、「A」評価。** （令和５年度） ○最終納付率（令和３年度分保険料）は目標の80%台を大幅に上回る83.1%（対前年度比+2.4ポイント）。現年度納付率（令和５年度分保険料）は、目標の前年度実績を上回る77.6%（対前年度比＋1.6ポイント）。 ○令和５年度では最終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、前年度より最終納付月数が増加。 ○年齢や所得、未納月数等の未納者の属性に応じた対応を行い、若年者に対する納付督励(20歳到達者の納付率：71.7%（対前年比+2.1ポイント)等の取組を実施。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を大幅に上回っているものとし、「S」評価。

Ⅰ-２．国民年金の保険料収納対策

資料１－２：令和５年度評価４ページ～
資料１－３：第３期中期評価３ページ～

第３期中期実績評価 A　　令和５年度実績評価 S

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>納付率等の目標</td><td>○現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に収納対策を実施し、中期目標期間中に70%台前半を目指す。
○また、国民年金保険料の最終納付率については、中期目標期間中に70%台後半を目指す。</td><td>○国民年金保険料の納付率については、取組を確実に実施し、現年度納付率・最終納付率ともに目標を達成。また、令和４年度には、最終納付率80%達成を最重点目標と位置づけ、本部に設置した専門チームにおいて、拠点の進捗管理の徹底や低調拠点への個別指導等を実施した結果、最終納付率80%を達成。
【第３期中期目標期間中における現年度及び最終納付率の推移】
<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>平成29年度分保険料</td><td>76.3%(＋10.0pt)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>平成30年度分保険料</td><td>74.9%</td><td>77.2%(＋9.0pt)</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>令和元年度分保険料</td><td>69.3%</td><td>75.6%</td><td>78.0%(＋8.7pt)</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>令和２年度分保険料</td><td></td><td>71.5%</td><td>77.8%</td><td>80.7%(＋9.2pt)</td><td></td></tr>
<tr><td>令和３年度分保険料</td><td></td><td></td><td>73.9%</td><td>81.0%</td><td>83.1%(＋9.2pt)</td></tr>
<tr><td>令和４年度分保険料</td><td></td><td></td><td></td><td>76.1%</td><td>82.8%</td></tr>
<tr><td>令和５年度分保険料</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>77.6%</td></tr>
</table>
※太枠内の数値は現年度納付率、二重線枠内の数値は最終納付率
※括弧内の数値は、現年度納付率からの伸び幅</td></tr>
<tr><td></td><td>（令和５年度計画）
○令和５年度分保険料の現年度納付率は、前年度実績以上の納付率を確保する。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は、80%台を確保する。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○現年度納付率については前年度納付率＋1.5ポイントの77.6%（12年連続の向上）。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%。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%（11年連続の向上）。</td></tr>
<tr><td>収納対策</td><td>○保険料の納付督励業務及び免除等勧奨業務について、本部は、これまでの収納対策等の実施結果の分析を行い、より効率的・効果的な対策を検討の上実施するとともに、各種催告文書の内容の見直しを行う。
○年金事務所は本部が実施する収納対策等を踏まえ、各地域の状況に応じた収納対策を実施する。</td><td>○マスマーケティング・行動管理モデルによる本部と年金事務所が一体となった収納対策を推進し、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、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた取組を実施。
また、若年者対策として、専用の催告文書の送付や連帯納付義務者である世帯主にも内容を確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用した納付督励を実施した結果、20歳到達者の納付率は平成30年度53.0%から令和５年度71.7%まで向上。
○納付率の低い沖縄県の底上げのため、令和元年度に沖縄プロジェクトを発足し、市区町村連携や年金事務所の体制を強化。その結果、平成30年度末における現年度納付率51.2%は、令和５年度末で71.1%まで向上。
また、令和３年度に大都市圏の未納者の多い年金事務所（20か所）について、２課制にするとともに、職員を増員する等の体制強化を図った結果、20か所の年金事務所の現年度納付率は令和２年度末の68.7%から令和５年度末で76.3%まで向上。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○現年度納付率

・中期目標期間中に、現年度納付率は目標の70%台前半を上回り77.6%まで向上し、12年連続で上昇。

○最終納付率

・中期目標期間中に、最終納付率は目標の70%台後半を上回り83.1%まで向上し、11年連続で上昇。
・令和４年度に設置した専門チーム「納付率80%促進チーム」において、拠点の進捗管理や個別指導等を実施した結果、機構発足後初めて最終納付率（令和２年度分保険料）が80%超を達成した。

（令和５年度）

○現年度納付率

・現年度納付率（令和５年度分保険料）は、目標の前年度実績を上回る77.6%（対前年度比＋1.6ポイント）と12年連続で上昇。

○最終納付率

・最終納付率（令和３年度分保険料）は目標の80%台を大幅に上回る83.1%（対前年度比+2.4ポイント）と11年連続で上昇。
・最終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、前年度より最終納付月数が増加。

（第３期中期）

○若年者対策

・若年者に焦点をあてた施策を実施した結果、20歳到達者の納付率は平成30年度53.0%から令和５年度71.7%まで向上した。

○地域の実情を踏まえた対策

・沖縄県の納付率については、現年度納付率は平成30年度末の51.2%から令和５年度末で71.1%まで向上した。
・大都市圏の未納者数の多い年金事務所（20 か所）における現年度納付率は令和２年度末の68.7%から令和５年度末で76.3%まで向上した。

Ⅰ-２．国民年金の保険料収納対策

資料１－２：令和５年度評価４ページ～
資料１－３：第３期中期評価３ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
収納対策	（令和５年度計画） ①若年者に対する納付督励 ○様々な機会を通じ、20歳到達者に制度や納付方法の手続の周知を行うとともに、若年者に対して専用の催告文書を送付し、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。 ②未納者属性に応じた収納対策の推進 ○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、納付の重要性を訴求し、納付月数確保のための納付督励を行う。 ○本来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、手続を行っていない方に申請勧奨を行う。 ③地域の実情を踏まえた対策 ○沖縄県について、継続した取組により、更なる納付率向上を目指す。 ○大都市圏の未納者数の多い年金事務所の体制強化を踏まえ、更なる納付率向上のための支援策及び効果的な取組を図る。	（令和５年度の取組実績） ①若年者に対する納付督励 ○20歳到達前の事前お知らせについて、世帯主にも納付メリットを訴求するパンフレットを同封のうえ送付。 また、納付方法や学生納付特例制度の手続等の説明動画を機構公式X（旧Twitter）に掲載するなどの周知を図るとともに、未納者には納付状況に応じた専用の催告文書の送付、世帯主にも内容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する等の取組を実施。若年者に焦点をあてた取組の結果、20歳資格取得後の納付率は71.7％（対前年比＋2.1ｐｔ）と前年度を上回った。 ②未納者属性に応じた収納対策の推進 ○所得・扶養情報を基に、全額免除・一部免除・納付猶予等に該当することが見込まれる未納者に対して、申請書の送付による免除勧奨を実施。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実施。 ○今年度から新たに未納となった者（１か月未納者及び３か月未納者）に対して、早期に未納解消を図るため、催告文書を本部から一律に送付するとともに、新たに未納となった方（新規１か月未納者）には、個別の状況に応じた催告文書を送付。 ○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の作成・送付を実施。 ○50歳台の24か月未納者に対し、今後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とともに送付。 ○マイナポータルとねんきんネットを認証連携済みであり全額免除・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。 ③地域の実情を踏まえた対策 ○沖縄県については、引き続き、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った結果、現年度納付率は、71.1％（対前年比＋0.6ｐｔ）となり向上。 ○未納者の多い年金事務所（20か所）については、２課制の導入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か所の年金事務所の現年度納付率は前年度の74.2％から76.3％と向上。
強制徴収	○強制徴収については、負担能力がありながら納付督励に応じない滞納者に対し確実に実施するため、所得状況を的確に把握し、徴収ルールを明確化して適切に実施。 ○また、徴収が困難な事案については、本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努め、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。	○強制徴収業務については、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、令和２年度は停止したが、令和３年４月以降、段階的に再開。令和４年７月からは令和２年度の強制徴収業務停止前の基準（控除後所得300万円以上かつ７月以上保険料を滞納している者）に戻し、関係法令に基づく最終催告状の送付、督促状の送付、差押の実施など、強制徴収の厳正な執行を適切に実施。 【強制徴収の取組状況】 ○国税委任については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和２年度は停止したが、令和３年４月以降、段階的に再開。
	（令和５年度計画） ○控除後所得300万円以上かつ７月以上滞納している未納者を強制徴収対象者と位置付け、最終催告状送付等の滞納処分を行う。	（令和５年度の取組実績） ○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、なお自主的に納付しない方については、着実に滞納処分を実施。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97.1万月であり、この結果、納付率は58.8％となった。 ○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件を国税庁へ滞納処分等の権限委任を実施。

	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
最終催告状送付	142,871件	42件	2,117件	189,009件	176,779件
督促状送付	89,615件	0件	15件	133,476件	102,238件
差押件数	20,590件	41件	46件	12,784件	30,789件

主な評価の理由

（令和５年度）

○若年者対策

・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。

○地域の実情を踏まえた対策

・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、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。
また、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、現年度納付率が前年度より2.1ポイント上昇し、76.3%となった。

（第３期中期）

○強制徴収の着実な実施

・強制徴収については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和２年度は停止し、令和３年度以降段階的に再開し、令和４年７月以降は業務停止前の基準に戻し適切に実施した。
・厚生労働大臣から財務大臣への滞納処分等の権限委任も段階的に再開し、中期計画期間中に、175件を新規委任した。

（令和５年度）

○強制徴収の着実な実施

・最終催告状を送付（17.7万人）した上で、自主的に納付しない方に着実に滞納処分を実施。
・厚生労働大臣から財務大臣への滞納処分等は86件を新規委任した。

Ⅰ-２．国民年金の保険料収納対策

資料１－２：令和５年度評価４ページ～
資料１－３：第３期中期評価３ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
納めやすい環境の整備	○口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア等による納付方法を周知し、利用を促進する。特に、口座振替の実施率については、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。 ○口座振替及びクレジットカード納付については、より容易な申出手続の方法について検討する。	○保険料収納の安定的確保の観点で口座振替等の利用促進を図るため、資格取得時に口座振替等の勧奨を実施するとともに、現金優良納付者（期限内に現金で納付している者等）に対し、口座振替申出書や前納制度等を周知するリーフレット送付や、委託事業者による勧奨を積極的に実施。 ○このほか、お客様の利便性の向上の観点から、令和５年２月より国民年金保険料納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることによりクレジットカードや第三者型前払式支払手段（いわゆる「○○ペイ」）で納付ができる仕組みを開始。 ○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、毎年度の口座振替とクレジットカード納付実施率の合計は、前年度と同水準を確保。 【納付方法別の納付月数（現年度納付月数）】　（単位：万月）

		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
口振・ｸﾚｶ・ｲﾝﾀｰﾈｯﾄﾊﾞﾝｷﾝｸﾞ	口座振替	3,261[31.7%]	3,107[31.4%]	3,058[31.7%]	2,998[31.7%]	2,917[31.4%]
	ｸﾚｼﾞｯﾄｶｰﾄﾞ	388[3.8%]	419[4.2%]	497[5.2%]	548[5.8%]	587[6.3%]
	口振・クレカ計	**3,649[35.5%]**	**3,526[35.6%]**	**3,555[36.8%]**	**3,546[37.6%]**	**3,504[37.8%]**
	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄﾊﾞﾝｷﾝｸﾞ	628[6.1%]	685[6.9%]	735[7.6%]	743[7.9%]	888[9.6%]
	コード決済(再掲)	0	0	0	13[0.1%]	225[2.4%]
	小計	**4,277[41.6%]**	**4,211[42.6%]**	**4,289[44.4%]**	**4,289[45.4%]**	**4,392[47.3%]**
納付書による納付	コンビニ	2,074[20.2%]	2,047[20.7%]	2,067[21.4%]	2,142[22.7%]	2,108[22.7%]
	金融機関窓口等	763[7.4%]	817[8.3%]	771[8.0%]	752[8.0%]	702[7.6%]
	小計	**2,837[27.6%]**	**2,864[28.9%]**	**2,839[29.4%]**	**2,894[30.7%]**	**2,810[30.3%]**
①納付月数合計		7,114	7,074	7,128	7,183	7,202
②未納月数		3,159	2,821	2,524	2,259	2,076
③納付対象月数（①＋②）		10,273	9,895	9,652	9,442	9,278
納付率（①÷③）		69.3%	71.5%	73.9%	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

○口座振替及びクレジットカード納付について、更なる利用促進を図るため、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。令和６年３月より口座振替に係るインターネットを利用した申出を可能にする仕組みを開始。

（令和５年度計画）
○口座振替及びクレジットカード納付実施率について、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。
○口座振替及びクレジットカード納付について、現金納付者への勧奨及びフォローアップを実施。
○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。

（令和５年度の取組実績）
○口座振替及びクレジットカード納付、インターネットバンキング等による電子納付の利用促進に努めた結果、当該納付方法による納付月数の割合が増加。
○口座振替実施率は33.7%（対前年度比▲0.5pt）、クレジットカード納付実施率は7.7%（対前年度比＋0.4pt）、口座振替・クレジットカード納付実施率の合計は41.4%（対前年度比▲0.1pt）。
○口座振替及びクレジットカード納付の利用促進のため、文書による口座振替等の勧奨の実施及び勧奨後にも申出のない方への電話による後追い勧奨等を実施。
○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「○○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）利用。また、コンビニエンスストアでの納付、インターネットバンキング等による電子納付、クレジットカードによる納付について、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により周知を図り、その利用促進に努めた。

主な評価の理由

（第３期中期）

○納めやすい環境の整備

・国民年金保険料収納の安定的確保の観点から、資格取得手続時に口座振替等の勧奨を実施するとともに、リーフレット送付や委託業者による口座振替や前納制度の周知を実施した。
・口座振替及びクレジットカード納付について、更なる利用促進を図るため、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。
・令和６年３月より口座振替に係るインターネットを利用した申出を可能にする仕組みを開始。
・お客様の利便性の向上の観点から、令和５年２月より国民年金保険料納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることによりクレジットカードや第三者型前払式支払手段（いわゆる「○○ペイ」）で納付ができる仕組みを開始。若年層を中心に利用者が拡大（20歳台の決済アプリ利用月数が全年代別の約４割）。

（令和５年度）

○納めやすい環境の整備

・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「○○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）利用いただいた。

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策** **（施策）** **・適用促進対策** **・事業所調査** **・届出処理の迅速化**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**（第３期中期）** **○国税源泉徴収義務者情報や関係機関等からの情報を活用し、文書・電話・訪問等の職員による加入指導を行った結果、平成30年度末に比べ、適用事業所数は約45.4万増加し、約279万事業所に、被保険者数は約230.2万人増加し、約4,210万人に増加。** **○適用事業所に対し、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせて調査を実施し、令和元年度から令和５年度末までに、延べ約103万事業所、約3,173万人の調査を実施し、新たに約14万人の被保険者の適用を行った。** **○健康保険被保険者証の早期交付に向けて、被保険者証に関する届出（資格取得届、資格喪失届、被扶養者異動届）について、電子申請・電子媒体・紙媒体の申請種別ごとに標準的な処理期間の目標を定め、処理期間の短縮を実現した。例えば、資格取得届の電子申請は平成31年4月の3.3日から令和5年4月に0.5日となった。** **○その他業務の実施状況等を踏まえ、中期計画を上回っているものとし、「A」評価。** （令和５年度） ○令和５年度行動計画を策定し、加入指導による適用事業所数は約9.5万事業所（目標8.0万事業所）と目標を上回った。 ○数値目標や具体的なスケジュールを含めた令和５年度行動計画を策定し、適用対策を実施した。事業所調査は約12.3万事業所（目標10.0万事業所）に対して実施、被保険者調査は約519万人(目標498万人)に対して実施し、目標を上回った。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を上回っているものとし、「Ａ」評価。

Ⅰ-３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

資料１－２：令和５年度評価12ページ～
資料１－３：第３期中期評価７ページ～

第３期中期実績評価	A	令和５年度実績評価	A

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
適用促進対策	○国税源泉徴収義務者情報、法人登記簿情報、雇用保険情報を活用したシステムによる突き合わせにより、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。 ○適用調査対象事業所に対し、文書、来所要請、訪問などの手法を効果的に実施するため、加入指導手順書を見直すことにより、着実に適用に結び付ける。 ○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。	○国税源泉徴収義務者情報や関係機関等からの情報を活用し、把握した適用調査対象事業所に対して加入指導を実施し、令和元年度から令和５年度までに延べ48.5万事業所、95.8万人を適用。 【新規適用事業所数及び新規適用被保険者数】 令和元年度：新規適用事業所数 146,533事業所(91,342事業所)、新規適用被保険者数 345,804人(175,774人) 令和２年度：新規適用事業所数 120,898事業所(99,682事業所)、新規適用被保険者数 343,298人(232,406人) 令和３年度：新規適用事業所数 133,305事業所(104,225事業所)、新規適用被保険者数 312,545人(217,762人) 令和４年度：新規適用事業所数 134,726事業所(96,120事業所)、新規適用被保険者数 313,486人(182,623人) 令和５年度：新規適用事業所数 153,857事業所(94,548事業所)、新規適用被保険者数 317,256人(150,165人) ※（）内は加入指導により適用したものの再掲 ○これらの結果、平成30年度末から令和５年度末までに、適用事業所数は約45.4万事業所、被保険者数は約230.2万人増加。 【厚生年金保険適用事業所数及び厚生年金保険被保険者数】 平成30年度：適用事業所数 2,336,872事業所、被保険者数 39,806,245人 令和元年度：適用事業所数 2,435,755事業所、被保険者数 40,374,470人 令和２年度：適用事業所数 2,509,333事業所、被保険者数 40,472,127人 令和３年度：適用事業所数 2,598,341事業所、被保険者数 40,654,025人 令和４年度：適用事業所数 2,687,900事業所、被保険者数 41,569,435人 令和５年度：適用事業所数 2,790,958事業所、被保険者数 42,108,809人 ○雇用保険被保険者情報を活用して厚生年金保険等の適用の可能性がある蓋然性が高い事業所を特定し、優先的に加入指導を行う取組を実施。また、令和２年度の制度改正により、立入検査対象事業所が拡大されたことを踏まえ、加入指導手順書を見直し、電話・文書・訪問等による事業主との接触及び営業先店舗等の特定による、立入検査を見据えた加入指導の強化を図った。 ○立入検査対象の拡大に伴い困難性の高い事案に対応するため、令和３年４月に特別法人対策部特別適用対策グループを新設、効果的に加入指導を実施する体制を構築。
	（令和５年度計画） ○未適用事業所の更なる解消に向けて、国税源泉徴収義務者情報等を活用し適用促進を行う。 ○令和５年度の行動計画策定時に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は最優先で取り組み令和５年度末までの適用を目指す。 ○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。	（令和５年度の取組実績） ○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及び目標達成に向けた行動計画を策定し、国税源泉徴収義務者情報等を活用した文書・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。 ○優先的に加入指導を実施することとしている５人以上等事業所については、令和５年４月時点で把握できた2,697事業所のうち、令和５年３月末までに1,269事業所を適用し、309事業所まで減少。 ○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、加入指導を実施。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、効果的な取組は年金事務所に共有するなど全体の実績向上につなげた。

主な評価の理由

（第３期中期）

○未適用事業所の適用促進対策

・国税源泉徴収義務者情報や関係機関等からの情報を活用し、文書・電話・訪問等の職員による加入指導を行った結果、令和元年度から令和５年度までに延べ48.5万事業所、95.8万人の適用を行った。
・これらの適用促進の取組もあり、平成30年度末に比べ、適用事業所数は約45.4万増加し、約279万事業所に、被保険者数は約230.2万人増加し、約4,210万人となった。
・雇用保険被保険者情報を活用して厚生年金保険等の適用の可能性がある蓋然性が高い事業所を特定し、優先的に加入指導を行う取組を実施した。また、加入指導手順書を見直し、立入検査を見据えた加入指導の強化を図った。
・困難性の高い事案に対応するため、令和３年４月に特別法人対策部特別適用対策グループを新設、効果的に加入指導を実施する体制を構築した。

（令和５年度）

○未適用事業所の適用促進対策

・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。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は約9.5万事業所（目標8.0万事業所）と目標を上回った。
・５人以上等事業所の適用に向けて重点的に取り組んだ結果、令和５年当初に2,697事事業所あった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。
・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、加入指導を実施した。この結果、令和６年３月末時点で59事業所、240人を新たに適用した。

Ⅰ-３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

資料１－２：令和５年度評価12ページ～
資料１－３：第３期中期評価７ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>事業所調査</td><td>○適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導を実施する。
また、遡及して提出された資格喪失届、標準報酬月額変更届や全喪届について、事業所調査における事実関係の確認を徹底する。
○事業所調査については、本部において、調査結果、従業員規模、業種等の分析により優先度をもった事業所調査を行うための選定基準を定め、これを踏まえ、年金事務所において効果的な事業所調査を実施する。
○大規模事業所等に対し、効果的な事業所調査を実施するため、実効性の高い調査手法を確立するとともに、都市部における調査体制を確立する。</td><td>○臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせた事業所調査を実施した結果、令和元年度から令和５年度末までに、延べ約103万事業所、約3,173万人の調査を実施し、新たに14万人の被保険者を適用する等、届出の適正化を図った。
【事業所調査実施状況】
<table><tr><th colspan="2"></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td colspan="2">調査事業所数</td><td>263,468事業所</td><td>234,321事業所</td><td>242,793事業所</td><td>167,899事業所</td><td>123,164事業所</td></tr><tr><td colspan="2">調査被保険者数</td><td>6,396,749人</td><td>3,173,728人</td><td>9,983,365人</td><td>6,985,197人</td><td>5,197,945人</td></tr><tr><td rowspan="2">指摘事業所数</td><td>資格得喪関係</td><td>21,209事業所</td><td>15,395事業所</td><td>16,241事業所</td><td>16,865事業所</td><td>22,105事業所</td></tr><tr><td>報酬関係</td><td>77,788事業所</td><td>70,940事業所</td><td>79,681事業所</td><td>69,560事業所</td><td>75,125事業所</td></tr><tr><td colspan="2">調査により適用した被保険者数</td><td>28,365人</td><td>19,725人</td><td>27,252人</td><td>30,998人</td><td>41,524人</td></tr></table>
○優先度等を踏まえた効果的・効率的な事業所調査を実施するため、令和元年度から令和５年度の行動計画で以下の事業所を優先対象事業所として本部で選定。
<table><tr><th>最優先対象事業所</th><th>優先対象事業所</th></tr><tr><td>・短時間労働者適用拡大の制度改正の対象事業所（資格取得届未提出）
・雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所
・一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出がある事業所 等</td><td>・算定基礎届及び賞与支払届が未提出かつ届出勧奨を行っても提出のない事業所 等</td></tr></table>
○令和３年度より、小規模事業所を対象に「調査票」を送付して、調査票の回答と併せて「源泉所得税領収証書（写）」の提出を求めることで、適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、重点的な事業所調査を行う簡易的手法による調査を実施。
○令和４年10月施行の短時間労働者の適用拡大の対象事業所（約５万事業所）に対し、令和３年度から制度周知を兼ねた事業所調査を実施。
○被保険者10,000人以上の大規模事業所への調査を実施する専門組織として、令和３年４月に特別法人対策部法人調査グループを設置。</td></tr>
<tr><td></td><td>（令和５年度計画）
○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、優先度を踏まえて調査対象事業所を選定するとともに、効果的・効率的な事業所調査を実施する。
○大規模事業所は、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>（令和５年度の取組実績）
○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組を実施した結果、調査事業所数12.3事業所、調査被保険者数519万人となり、目標を上回る事業所調査を実施。延べ9.7万事業所に対して指摘し、新たに4.1万人の被保険者を適用した。
○被保険者10,000人以上の大規模事業所の調査について、特別法人対策部と年金事務所で連携して取組を実施。調査資料である給与情報等の電子データを活用し、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、「非対面型」による調査手法による効率的・効果的な事業所調査を実施。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○事業所調査による届出の適正化対策

・適用事業所に対し、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせて調査を実施した。令和元年度から令和５年度末までに、延べ約103万事業所、約3,173万人の調査を実施し、新たに約14万人の被保険者の適用を行った。
・優先度等を踏まえた効果的・効率的な事業所調査を実施するため、最優先対象事業所と優先対象事業所の選定を行った。
・令和３年度より、小規模事業所を対象に「調査票」を送付して、適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、重点的な事業所調査を行う簡易的手法による調査を実施した。
・令和４年10月施行の短時間労働者の適用拡大の対象事業所（約５万事業所）に対し、令和３年度から制度周知を兼ねた事業所調査を実施した。
・被保険者10,000人以上の大規模事業所への調査を実施する専門組織として、令和３年４月に特別法人対策部法人調査グループを設置した。

（令和５年度）

○事業所調査による届出の適正化対策

・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。
・数値目標や具体的なスケジュールを含めた令和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。事業所調査は約12.3万事業所（目標10.0万事業所）に対して実施、被保険者調査は約519万人(目標498万人)に対して実施し、目標を上回った。
・被保険者10,000人以上の大規模事業所の調査について、特別法人対策部と年金事務所で連携して取組を実施。電子データを活用する調査手法による効率的・効果的な事業所調査を実施した。

Ⅰ-３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

資料１－２：令和５年度評価12ページ～
資料１－３：第３期中期評価７ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td rowspan="2">届出処理の迅速化</td><td>○健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に関係する届出（資格取得届、資格喪失届、被扶養者異動届）について標準的な処理期間を設定し、他の届出に優先して処理を行うことにより、届出に係る事務処理の迅速化を図る。
○紙媒体による届出と電子申請による届出に区分した標準的な処理期間を設定し、電子申請による届出については、紙媒体による届出よりも短期間で処理する。
○業務マネジメントの改善とシステムの改善により、本中期計画期間中に、電子申請による届書のうち、資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届について、繁忙期を除いて平均処理日数を３営業日以下に短縮することを目指す。</td><td>○これまで電子媒体・紙媒体による届書が対象であった経過管理・電子決裁システムについて、令和２年３月から新たに電子申請のうち主要７届を対象届書に追加。事務処理の効率化を実現するとともに、電子申請の利用勧奨に一層取り組み、紙申請から電子申請への切替えを進めることで事務処理の効率化効果を最大化し、繁忙期の資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数を大幅に短縮。
【資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数の比較】
<table><tr><td></td><td colspan="2">資格取得届</td><td colspan="2">被扶養者異動届</td></tr><tr><td>年月</td><td>平成31年４月</td><td>令和５年４月</td><td>平成31年４月</td><td>令和５年４月</td></tr><tr><td>電子申請</td><td>3.3日</td><td>0.5日</td><td>2.8日</td><td>0.7日</td></tr><tr><td>電子媒体</td><td>2.3日</td><td>0.9日</td><td>2.5日</td><td>1.2日</td></tr><tr><td>紙媒体</td><td>4.2日</td><td>2.9日</td><td>4.1日</td><td>2.9日</td></tr></table>
○健康保険被保険者証の早期交付に向けて、被保険者証に関する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、電子申請・電子媒体・紙媒体の申請種別ごとに標準的な処理期間の目標を定め、最優先での処理を実施。
<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（令和５年度）</td><td>１営業日</td><td>２営業日</td><td>４営業日</td></tr></table>
○令和２年３月のシステム改修の実施及び標準的な処理期間の目標を設定し進捗管理を徹底することで、電子申請による届出のうち資格取得届、資格喪失届、被扶養者異動届に係る平均処理日数は、１営業日以内に短縮。</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○健康保険証の早期交付に向け、資格取得届等を優先して処理を行う。特に、電子申請による資格取得届等については原則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。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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・紙媒体のいずれも、標準的な処理期間の平均処理日数の目標※を達成。
※電子申請：１営業日以内、電子媒体：２営業日以内、紙媒体：４営業日以内
【事務処理状況（資格取得届・被扶養者異動届の令和５年４月の処理日数）】
<table><tr><td></td><td>電子申請</td><td>電子媒体</td><td>紙媒体</td></tr><tr><td>資格取得届</td><td>0.5日</td><td>0.9日</td><td>2.9日</td></tr><tr><td>被扶養者異動届</td><td>0.7日</td><td>1.2日</td><td>2.9日</td></tr></table></td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○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、被保険者証に関する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、電子申請・電子媒体・紙媒体の申請種別ごとに標準的な処理期間の目標を定め、処理期間の短縮を実現した。例えば、資格取得届の電子申請は平成31年4月の3.3日から令和5年4月に0.5日となった。また、電子申請による届出について、紙媒体による届出よりも短期間で処理を実施した。

・電子申請による資格取得届、資格喪失届、被扶養者異動届に係る平均処理日数を繁忙期である４月においても１営業日以内に短縮した。

（令和５年度）

○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。

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策** **（施策）** **・収納率の目標・納付指導及び滞納処分等** **・困難事案への対応** **・徴収職員の育成** **・口座振替利用促進**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**（第３期中期）** **○収納率は、コロナ期を除き、前年度の収納率と同等以上という目標を上回り、令和元年度から90%台後半を維持。** **○滞納事業所の割合は、新型コロナ禍の影響があったにもかかわらず、令和元年度と比べて減少。** **○徴収困難な事業所に対し、機構本部に徴収専門の組織を構築して集中的かつ機動的に納付指導や滞納処分を実施。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を上回っているものとし、「Ａ」評価。** （令和５年度） ○令和５年度行動計画を策定し、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、前年度と同等以上という目標を上回った。 ○納付が困難な事業所には法定猶予制度を案内するなど、個々の状況に応じて取り組んだ。滞納事業所の割合は5.1%となり、前年度（5.2%）から減少。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を上回っているものとし、「Ａ」評価。

Ⅰ-４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

資料１－２：令和５年度評価19ページ～
資料１－３：第３期中期評価11ページ～

第３期中期実績評価 A　　令和５年度実績評価 A

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
収納率の目標・納付指導及び滞納処分等	○毎年度、数値目標やスケジュールを定めた行動計画を策定し、毎年度の収納率について前年度の当該率と同等以上の水準を確保する。 ○滞納事業所等に対しては早期の納付指導、換価の猶予等の案内及び滞納処分を関係法令に基づき適正かつ確実に実施する。	○毎年度、策定した行動計画に基づき、適用事業所の置かれた社会的な情勢等を踏まえて公正・公平で安定的な保険料収納を確保するため、法令の趣旨に則った徴収対策の実施と本部と年金事務所が一体となった債権管理を行った結果、令和元年度において、厚生年金保険料の収納率は99.1%となり、機構発足以降の最高値となった。 令和２年度に新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として施行された納付猶予特例に迅速かつ柔軟に対応した結果、厚生年金保険料等の収納率が低下したが、法定猶予制度への切換えと事業所の状況に応じた適切な納付計画の策定に最優先で取り組み、令和３年度から令和５年度にかけて、前年度と同等以上の収納率を確保。 【厚生年金保険料収納率】 令和元年度：徴収決定額 32兆9,209億円／収納済額 32兆6,197億円／収納率 99.1% 令和２年度：徴収決定額 32兆8,717億円／収納済額 32兆612億円／収納率 97.5% 令和３年度：徴収決定額 33兆9,149億円／収納済額 33兆3,535億円／収納率 98.3% 令和４年度：徴収決定額 34兆5,889億円／収納済額 34兆583億円／収納率 98.5% 令和５年度：徴収決定額 35兆6,336億円／収納済額 35兆1,702億円／収納率 98.7% ○納付期限までの納付がない事業所に対し、電話による納付督励を集約して実施するコールセンターを令和4年10月に設置し、期限内の未納解消を促進。 指定期限を超えた滞納事業所に対しては、初期対応を確実に実施して、納付困難な事業所に対する丁寧な納付協議と適切な納付計画の策定に取り組み、令和５年度末の滞納事業所は142,119事業所、適用事業所全体に占める割合は5.1%となり令和元年度より減少。 【滞納事業所数】 令和元年度：滞納事業所 142,139件／滞納事業所の割合 5.8% 令和２年度：滞納事業所 160,308件／滞納事業所の割合 6.4% 令和３年度：滞納事業所 147,750件／滞納事業所の割合 5.7% 令和４年度：滞納事業所 140,811件／滞納事業所の割合 5.2% 令和５年度：滞納事業所 142,119件／滞納事業所の割合 5.1%
	（令和５年度計画） ○前年度と同等以上の水準を確保するとともに、取組実績に基づく計画策定と進捗管理の徹底及び事務処理要領に基づく個別の管理の徹底する。 ○滞納事業所等に対し、滞納状況に応じた対策を講じ、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、滞納の長期化を防止する施策を実施する。	（令和５年度の取組実績） ○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、法定猶予制度の適用を受けている事業所に対する法令上定められた猶予期間を踏まえた納付計画の策定、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の納付協議の実施等による公正かつ公平な保険料収納の確保に努めた結果、令和５年度末の厚生年金保険料の収納率は98.7%（＋0.2ｐｔ）、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.7%（＋0.4ｐｔ）と前年度末実績を上回り、目標を達成。 ○納付期限までに納付がなかった適用事業所に対して、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。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。 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、年金事務所における納付協議を丁寧に促した。

主な評価の理由

（第３期中期）

○収納率の目標

・収納率は、コロナ期を除き、前年度の収納率と同等以上という目標を上回り、令和元年度から90%台後半を維持。
・なお、令和２年度においても、新型コロナウイルス感染症に係る納付猶予特例等の許可中の金額を除いた厚生年金保険料の収納率は99.3%であり、前年度の収納率（99.1%）を上回っている。
・滞納事業所への早期の初期対応及び納付指導等の実施により、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和２年度以降、収納未済額は減少した。
・納付期限までの納付がない事業所に対し、電話による納付督励を集約して実施するコールセンターを設置した。令和５年度末の滞納事業所は142,119事業所、適用事業所全体に占める割合は5.1%となり令和元年度より減少した。

（令和５年度）

○滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予及び滞納処分

・令和５年度末の厚生年金保険料の収納率は98.7%（＋0.2ｐｔ）、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.7%（＋0.4ｐｔ）と目標である前年度末実績を上回った。
・滞納の初期段階から、迅速かつ確実な納付指導を実施するとともに、納付が困難な事業所には法定猶予制度を案内するなど、個々の状況に応じて取り組んだ。
・また、納付期限までに納付がなかった適用事業所251,179件に対して、電話による納付督励を実施した結果、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た。

Ⅰ-４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

資料１－２：令和５年度評価19ページ～
資料１－３：第３期中期評価11ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td rowspan="2">困難事案への対応</td><td>○広域に事業を行っている等、困難性が高い事案について、本部と年金事務所の役割を整理し、強固な徴収体制を構築する。
また、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。</td><td>○徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額な事業所については、本部の専門部署として設置した特別徴収対策部（令和３年４月に特別法人対策部に再編）が所管し、迅速に納付指導や滞納処分を実施することにより、着実な保険料の収納確保を実現。
【特別法人対策部（特別徴収対策部）の実績】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>所管事業所数</td><td>162事業所</td><td>204事業所</td><td>442事業所</td><td>457事業所</td><td>446事業所</td></tr>
<tr><td>対象収納未済額</td><td>62億円</td><td>65億円</td><td>208億円</td><td>221億円</td><td>354億円</td></tr>
<tr><td>未済額に対する収納額</td><td>11億円</td><td>▲3億円※</td><td>24億円</td><td>48億円</td><td>137億円</td></tr>
<tr><td>未済額に対する収納割合</td><td>18%</td><td>▲5%※</td><td>12%</td><td>22%</td><td>39%</td></tr>
</table>
※令和２年度は新型コロナ影響を踏まえた納付猶予特例及び法定猶予制度の適用を実施
○財産の隠匿の疑いがある等の悪質な事業所は、国税庁と連携を図り滞納処分等の権限委任を実施。</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○困難性が高い事業所について、特別法人対策部による納付指導や滞納処分を効果的に実施、また、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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、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んだ結果、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。
○国税庁への滞納処分等の権限委任について、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125件に加え、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20件を適切に実施。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">徴収職員の育成</td><td>○高い専門性を有する徴収職員を育成するための施策に取り組む。</td><td>○徴収対策に関する研修を計画的に実施するとともに、国税局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。
（令和元年度から令和５年度に開催した徴収分野研修・特別研修を延べ1,481名が受講）</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○引き続き、高い専門性を有する徴収職員を育成のため事務研修等に取り組む。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○国税局等の専門性を有する職員を講師とした実践的な研修に加え、年金事務所長等を対象とした事業所の財務状況を見極める能力を培う特別研修を実施し、滞納整理を行う現場の要望に対応。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">口座振替利用促進</td><td>○口座振替の勧奨及び周知を実施する。</td><td>○機構ホームページ等を活用した口座振替の周知、新規適用事業所に対する勧奨を実施した結果、口座振替実施率は令和２年度に低下したが、令和３年度以降は改善。
【口座振替実施率（厚生年金保険料）】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>実施率</td><td>81.8%</td><td>81.0%</td><td>81.4%</td><td>81.5%</td><td>81.5%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○口座振替未実施事業所及び新規適用事業所に対する勧奨を効率的に実施する。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○機構ホームページ等による情報発信、新規適用事業所に対する利用勧奨の結果、口座振替実施率は厚生年
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を確保。
○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行と口座振替を開始（令和６年４月）。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

・徴収困難な事業所に対し、機構本部に徴収専門の組織を構築して集中的かつ機動的に滞納処分を実施した。

（令和５年度）

○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特別法人対策部が所管し、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137億円が削減した。

・国税庁への滞納処分等の権限委任について、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125件に加え、新規の権限委任20件を適切に実施した。

（第３期中期・令和５年度）

○徴収職員の育成

・徴収対策に関して、公正・公平な運用を行うための研修を計画的に実施するとともに、現場の年金事務所の要望等に応じた実践的かつ具体的な研修を実施した。

（第３期中期）

○口座振替の利用促進

・口座振替の利用促進に向けた口座振替未実施の事業所への利用促進及び新規適用事業所への利用勧奨により、保険料の口座振替について、利用促進に努めた。

（令和５年度）

○口座振替の利用促進

・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、前年度と同等の実績でした。また、インターネット専業銀行１行と新たに口座振替の合意を行った。

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **５．年金給付** **（施策）** **・正確な給付の実現に向けた体制強化** **・正確な給付の実現に向けた対応** **・障害年金の事務処理体制の強化** **・年金給付業務を支える職員の育成** **・システム化の推進** **・お客様サービスの向上** **・給付金制度の着実な実施**	**A**	**B**	**B**	**A**	**A**	**A**	**（第３期中期）** **○請求から年金の支給決定までの期間目標（サービススタンダード）について、達成率90%以上を維持した。最も請求件数の多い老齢年金（1ヶ月以内）については、全期間97%に達し、迅速な支給決定。** **○年金生活者支援給付金について、適確な支給要件判定を行った上で請求書を送付するとともに、未提出者に対する効果的な勧奨請求を実施。** **○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。また、70歳以上の未請求者に対して、訪問等による勧奨を実施したところ、90%以上の方が請求し、年金受給に結び付いた。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を上回っているものとし、「A」評価。** （令和５年度） ○サービススタンダードについて、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、加入期間の再確認を要しない老齢年金〔目標：1ヶ月以内〕については、98%を達成。障害年金〔目標：3ヶ月以内〕についても、請求から年金の支給決定までの期間目標（サービススタンダード）90%を上回っている（94.8%）。 ○年金生活者支援給付金について、新たに支給要件に該当した方（50万人）に対し、簡易な請求書（はがき型）を送付し、未提出者に対し勧奨を行った結果、48万人（96%）から請求があり、効果的な勧奨を実施。 ○年金事務所及び市区町村からの照会に対応する障害年金ヘルプデスクの設置や、障害認定の公平性を確保するための複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施するなど、障害年金の事務処理体制を強化した。 ○年金給付業務について執行体制の見直しを行い、事務センターが実施している業務を中央年金センターで実施する取組を進め、当該業務の効率化・省力化及び正確性の確保を実施。 ○令和5年9月より扶養親族等申告書の簡易な電子申請（スマホ申請）を開始したところ、約26万人の利用があり、事務の効率化に寄与した。また、令和6年度から実施する老齢年金請求書の簡易な電子申請に向けた準備を実施。 ○繰下げ請求の上限年齢の引上げ（70歳→75歳）に伴い、新たに66歳以降の老齢年金の未請求の方に繰下げ見込額のお知らせを毎年誕生月の前月に送付（送付件数64万件）。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を上回っているものとし、「Ａ」評価。

Ⅰ-５．年金給付

資料１－２：令和５年度評価24ページ～
資料１－３：第３期中期評価14ページ～

第３期中期実績評価	A	令和５年度実績評価	A

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
正確な給付の実現に向けた体制強化	○年金給付の審査業務の移管が完了することを踏まえ、今後の年金給付業務のあり方を整理した上で、年金事務所、事務センター、中央年金センター及び障害年金センターの役割と体制を整備することにより、正確な年金給付に向けた体制を確立する。 （令和５年度計画） ○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、中央年金センター及び障害年金センターに集約を行う。 ○事務センターから中央年金センターに集約する再裁定勧奨業務等の事務処理体制を整備、集約後の事務処理を着実に行う。 ○令和５年度の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職員の増員など体制強化を行う。	○年金事務所について、年金給付審査業務の移管が平成31年４月に完了したことに伴い、事務センターから年金事務所へ約700名の人員シフトを行うとともに、年金給付専門職及び年金相談職員を確保。また、お客様相談室長の負担軽減を図るため、令和４年10月に室長を補佐する室長代理を全拠点に配置するとともに、一部の決裁権限を室長から室長代理に委譲する仕組みを導入。 ○事務センターについて、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。 ○中央年金センター及び障害年金センターにおいては、組織活性化のため、令和４年３月から定量的な指標に基づく実績評価制度を導入し、表彰や人事評価を実施。 （令和５年度の取組実績） ○年金事務所へ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中央年金センター及び障害年金センターに集約。また、業務支援ツールや業務処理要領の見直しにより事務処理工程を改善。 ○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等に関する業務集約に併せ、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、体制を拡充。 ○以下の取組により令和５年度の相談件数及び請求件数の増加に対応。 （※）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　等
正確な給付の実現に向けた対応	○年金給付の正確性の確保等を図るため、年金の決定内容を事後的にチェック体制の強化する。また、判明した事務処理誤りの内容を分析し、再発防止のための必要な改善措置及び組織内の情報共有を徹底する。 （令和５年度計画） ○年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。	○年金給付の正確性を組織全体で担保する体制を構築するため、令和２年４月に中央年金センターに給付審査検証グループを設置し、年金決定直後に決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を実施するとともに、審査検証の実施結果を踏まえ、事務処理誤りが生じやすい事例の周知、業務処理マニュアルの整備等を随時実施。 ○平成29年12月に公表した「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」について、対象者への事後対応を着実に実施。また、再発防止策として、令和元年度からシステムチェック機能の強化を段階的に実施。 （令和５年度の取組実績） ○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、中央年金センターにおいて年金決定直後に決定内容のチェックを実施。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、事務処理誤りを未然に防止。

主な評価の理由

（第３期中期）

○正確な給付の実現に向けた体制強化

・事務センターから年金事務所へ約700名の人員シフトを行い、年金給付専門職及び年金相談職員を確保。また、お客様相談室長の負担軽減を図るため、令和４年10月に室長を補佐する室長代理を全拠点に配置した。

（令和５年度）

○正確な給付の実現に向けた体制強化

・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。

・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。

（第３期中期）

○正確な給付の実現に向けた対応

・令和2年4月より年金決定直後に、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、当該チェックの結果を分析し、システムチェックの強化等を図ることにより、再発防止に取り組んだ。

（令和５年度）

○正確な給付の実現に向けた対応

・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、当該チェックにより訂正した件数は、前年度より減少した。

Ⅰ-５．年金給付

資料１－２：令和５年度評価24ページ～
資料１－３：第３期中期評価14ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
障害年金の事務処理体制の強化	○障害年金業務の集約を踏まえ、認定業務の標準化を図るために、認定医の会議や意見集約の体制を整備するとともに、年金事務所で障害年金体制を強化、安定した事務処理体制を構築する。	○障害認定の公正性の一層の確保、認定業務の標準化を図るため、令和元年７月から医学的な総合判断を特に要する事例を複数の認定医が認定に関与する仕組みを導入し、適正な認定を行う工程を確立。また、障害年金の不利益処分に係る理由記載の充実を図るため、処分通知書に理由を記載した文書を添付して送付することとし、令和２年４月から全ての傷病で対応。 ○認定事例の共有や審査基準への意識統一を目的とした認定医会議を開催。 ○障害認定業務の標準化や職員のスキルの向上を図るため、障害年金センターの事務処理や組織体制の見直しを検討するプロジェクトチームを設置し、令和４年４月から、職責に応じた役割の明確化・決裁権限の整理、管理体制の強化などを実施。 ○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。 ○新型コロナウイルス感染症に伴う令和２年度の障害状態確認届（診断書）の提出期限延長により、令和３年度の認定業務は通常年の約２倍（約50万件）となったが、障害年金センターの体制を強化して遅滞なく対応。
	（令和５年度計画） ○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。 ○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。 ○医学的総合判断を要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを実施。認定医に対し事例や考え方等の共有のため、認定医会議を開催し業務の標準化を図る。	（令和５年度の取組実績） ○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実施。 ○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し、運用を開始（令和５年４月）。また、ヘルプデスクへの照会事例等を集約・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で窓口職員のスキルアップを図った。 ○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ついて、複数の認定医が認定に関与する仕組みを推進するとともに、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。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った。
年金給付業務を支える職員の育成	○複雑な給付業務を正確に実施するため、年金給付に係る職員研修の充実を図る。 ○制度と実務に精通した職員育成のため、実践型研修の充実を図る。 ○市区町村職員への研修の実施等、市区町村との連携を強化する。	○年金給付業務を担う職員の育成・確保のため、毎年、本部による業務別研修、分野別研修を実施するとともに、拠点においては各都道府県に配置した上席年金給付専門職による巡回指導（OJT による実務研修、実務指導）を実施。 ○令和５年度の老齢年金請求の相談・請求の増加に対応するため、業務別（相談業務、審査業務、バックヤード業務）に担当職員（約500名）を育成する短期育成プログラムを実施し、即戦力となる人材を育成・確保。 ○市区町村向け研修の研修教材について、制度改正の内容等を踏まえた更新を実施。
	（令和５年度計画） ○職員のレベルや役割に応じた研修を引き続き実施し、職員研修の充実を図る。 ○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、引き続き進める。	（令和５年度の取組実績） ○相談件数及び請求件数の増加に対応するため、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を対象に、解説動画視聴による研修や上席年金給付専門職による巡回指導等による人材育成を実施。 ○従来取り組んでいる給付分野の研修について、引き続き業務別研修を行うとともに、上席年金給付専門職等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実施。

主な評価の理由

（第３期中期）

○障害年金の事務処理体制の強化

・障害認定の公平性を一層確保するため、複数の認定医が関与する仕組みを導入しするとともに、不利益処分に係る理由付記の充実を図るとともに、認定事例の共有や審査基準への意識統一を目的とした認定医会議を定期的に開催した。
・障害認定業務の標準化や職員のスキル向上のため、障害年金センターの事務処理や組織体制を見直す検討チームを設置し、事務処理や管理体制を強化した。
・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設置した。
・新型コロナウイルス感染症の伴う対応を着実に実施した。

（令和５年度）

○障害年金の事務処理体制の強化

・特別障害給付金の処理体制を集約・整備し、集約後の事務処理を着実に実施した。
・障害年金ヘルプデスクを設置し、ヘルプデスクへの照会事例等を集約・分析し、想定問答集を年金事務所等及び市区町村に対し周知することで窓口職員のスキルアップを図った。
・障害認定の公平性を確保するため、複数の認定医が関与する仕組みを推進するとともに、認定事例の共有や審査基準に対する意識統一を図るため、精神障害を担当する認定医会議を開催した。

（第３期中期）

○年金給付業務を支える職員の育成

・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。
・市区町村向け研修の研修教材について、制度改正の内容等を踏まえた更新を実施した。

（令和５年度）

○年金給付業務を支える職員の育成

・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、人材育成を行うとともに、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。

Ⅰ-５．年金給付

資料１－２：令和５年度評価24ページ～
資料１－３：第３期中期評価14ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
システム化の推進	○年金給付の業務・システム刷新を展望しつつ、既存システムの課題を解決し、ＩＣＴを活用して、より正確で効率的な事務処理が行えるよう、給付業務のシステム化を推進する。	○お客様手続の簡素化及び利便性向上のため、「マイナポータル」及び「ねんきんネット」を活用し、令和５年９月に扶養親族等申告書の簡易な電子申請を開始。また、老齢年金請求書（一部）や受取機関変更届等の簡易な電子申請の令和６年度からの開始に向けた準備を実施。 ○内部処理の正確性の向上等を図るため、年金センターで処理するリストについて、平成30年度より順次、処理の自動化やリストの統廃合等を行い、平成29年度比でリスト総量の約70%を削減。また、リストの処理漏れ等を防止するため、進捗状況をシステム的に管理する仕組みを令和元年10月に導入。 ○中央年金センターと年金事務所の役割（業務範囲）を見直すため、従来、中央年金センターと年金事務所及び事務センターで異なっていた業務端末等のシステム基盤を令和３年10月に統合し、同一環境によって年金給付の事務処理を行う環境を整備。
	（令和５年度計画） ○扶養親族等申告書の簡易な電子申請を実施するためのシステム開発及び周知・広報を実施。また、老齢年金請求書の簡易な電子申請の実施に向け準備を進める。 ○電子申請で提出された届書の内部事務について、画面審査・電子決裁を実現するための検討を行う。	（令和５年度の取組実績） ○令和５年９月に扶養親族等申告書の簡易な電子申請を開始し、TA申告書への勧奨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による周知・広報を実施した結果、令和６年３月末時点で約26万人が電子申請により申告書を提出。 ○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・広報の準備を実施。 ○老齢年金請求書等の内部事務について、電子申請で受付し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。また、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。
お客様サービスの向上	①多様な年金受給方法等の周知・広報 ○年金受給開始時期を60歳から70歳まで自由に選択できることを案内するため、様々な機会を捉えた分かりやすい周知・広報を図る。 また、年金制度及び手続きに関し、お客様の視点に立って、より分かりやすい周知・広報を推進する。	①多様な年金受給方法等の周知・広報 ○令和４年４月の老齢年金の繰下げ上限年齢の引き上げに伴い、66歳以降、老齢年金未請求の方に「繰下げ見込額のお知らせ」を送付。また、令和５年４月より65歳到達時に受給要件を満たしていない方に対して、記録の再確認を促すための「年金加入期間確認のお願い」の送付を開始。 ○年金制度改正の内容について、機構ホームページ、機構公式Ｘ（旧Twitter）、インターネット広告、リーフレット、市区町村向け情報誌等により制度周知を実施。 ○年金に関する請求や届出の手続について、分かりやすく確認できるよう、機構ホームページの内容を順次見直すとともに、令和３年度から令和５年度にかけて、老齢年金、遺族年金、障害年金、未支給年金に係る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。
	（令和５年度計画） ○令和５年４月に施行される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、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。	（令和５年度の取組実績） ○年金制度改正の内容について、機構ホームページ、機構公式Ｘ（旧Twitter）、インターネット広告、リーフレット、市区町村向け情報誌等により制度周知を実施。また、働きながら年金を受給する方を対象に在職老齢年金の見直し、在職定時改定に係るインターネット広告による広報を令和５年10月から12月に実施。 ○年金に関する請求や届出の手続について、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。

主な評価の理由

（第３期中期）

○システム化の推進

・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開始した。また、令和6年6月実施の老齢年金や受取機関変更届等の簡易な電子申請を実施するための準備を行った。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。

（令和５年度）

○システム化の推進

・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。また、令和6年6月実施の老齢年金の簡易な電子申請を実施するための準備を行った。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。

（第３期中期）

○お客様サービスの向上

・令和４年４月の繰下げ年齢の引き上げに伴い、66歳以降、老齢年金未請求の方に「繰下げ見込額のお知らせ」を送付した。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、記録の再確認を促すための「年金加入期間確認のお願い」の送付を開始した。

・年金制度改正の内容について、機構ホームページ等様々な媒体を活用して周知した。

（令和５年度）

○お客様サービスの向上

・年金制度改正の内容について、機構ホームページ等様々な媒体を活用して周知した。在職定時改定については、インターネット広告を実施した。

・未支給年金、障害年金等の請求手続の説明動画を掲載した。

Ⅰ-５．年金給付

資料１－２：令和５年度評価24ページ～
資料１－３：第３期中期評価14ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td rowspan="4">お客様サービスの向上</td><td>②年金給付の請求勧奨の取組
○所定の年齢到達時に送付するお知らせや、年金の未請求者等への請求勧奨について、取組を進める。</td><td>②年金給付の請求勧奨の取組
○年金の受給資格を有する方の請求もれを防止するため、受給開始年齢到達時に年金加入記録等を記載した年金請求書（事前送付用）などを送付。
○令和２年から、70歳を超える方で老齢年金を請求されていない方（約6.1万人）に対し、文書、電話、訪問等による請求勧奨を実施。結果、約5.5万人の方から提出いただき、老齢年金を支給。
【請求者数の推移】<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>請求者数の累計</td><td>1,571人</td><td>23,216人</td><td>48,085人</td><td>53,503人</td><td>55,045人</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○受給開始年齢到達時の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、受給方法の周知、請求忘れの防止を図る。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○年金の受給資格を有する方の請求漏れ防止のため、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等の取組を実施。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、改めて年金加入期間の確認についてのお知らせを送付。
○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、誕生月の前月にお知らせを送付（令和５年度の送付件数：約64万件）。</td></tr>
<tr><td>③迅速な支給決定（ｻｰﾋﾞｽｽﾀﾝﾀﾞｰﾄﾞ）
○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、達成率を90%以上にする。
<サービススタンダード>
・老齢年金：２ヶ月※
・遺族年金：２ヶ月※
・障害年金：３ヶ月
※加入状況の再確認を要しない方は１ヶ月</td><td>③迅速な支給決定（サービススタンダード）
○老齢年金、遺族年金のサービススタンダードは全期間を通して90%以上を達成。障害年金について、令和２年の新型コロナウイルス感染症の影響により認定医を訪問して行う審査を中止したこと等に伴い一時的に低下するも、処理体制の強化等により令和２年12月以降は90%以上を維持。
【サービススタンダード達成率の推移】<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">老齢年金</td><td>１か月※</td><td>97.5%</td><td>97.5%</td><td>98.6%</td><td>99.0%</td><td>98.5%</td></tr><tr><td>２か月※</td><td>95.3%</td><td>97.4%</td><td>97.9%</td><td>93.3%</td><td>95.9%</td></tr><tr><td rowspan="2">遺族年金</td><td>１か月※</td><td>97.4%</td><td>97.7%</td><td>98.3%</td><td>98.2%</td><td>98.4%</td></tr><tr><td>２か月※</td><td>91.3%</td><td>95.8%</td><td>96.7%</td><td>94.8%</td><td>95.0%</td></tr><tr><td>障害年金</td><td>３か月</td><td>90.1%</td><td>75.4%</td><td>95.7%</td><td>94.8%</td><td>95.7%</td></tr></table>※ 加入状況の再確認を要しない場合は１か月以内、再確認を要する場合は２か月</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○各サービススタンダードにおいて、達成率90%以上を維持するよう取り組む。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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。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。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○年金給付の請求勧奨の取組

・受給資格を有する方の請求もれを防止するため、受給開始年齢到達時に年金加入記録等を記載した年金請求書（事前送付用）などを送付した。

・令和２年から、70歳を超える方で老齢年金を請求されていない方（約6.1万人）に対し、請求勧奨を実施したところ、約5.5万人の方から提出があり、老齢年金を支給した。

（令和５年度）

○年金給付の請求勧奨の取組

・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。また、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。

（第３期中期）

○お客様サービスの向上

・老齢年金、遺族年金のサービススタンダードは全期間を通して90%以上を達成した。障害年金について、令和２年の新型コロナウイルス感染症の影響があった期間を除き90%以上を維持した。

（令和５年度）

○お客様サービスの向上

・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、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。

Ⅰ-５．年金給付

資料１－２：令和５年度評価24ページ～
資料１－３：第３期中期評価14ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>給付金制度の着実な実施</td><td>○年金生活者支援給付金制度について、対象者への周知、請求書の処理、給付金の支給等を着実に行う。</td><td>○令和元年10月に年金生活者支援給付金制度が施行したことに伴い、年金事務所や中央年金センター等に約700名の職員を配置するとともに、令和元年７月に中央年金センターに年金生活者支援給付金の専門部署を設置。また、お客様からの相談・問合せに対応するため、令和元年８月から専用ダイヤル（令和元年度ピーク時は最大500席）を設置。
○年金生活者支援給付金を新たに受給できる見込みがある方に対しては、毎年、はがき型の請求書を送付し、提出いただいた方に年金生活者支援援給付金を新たに支給。
【年金生活者支援給付金の決定件数】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和5年度</th></tr>
<tr><td>送付件数</td><td>約768万件</td><td>約58万件</td><td>約53万件</td><td>約53万件</td><td>約50万件</td></tr>
<tr><td>決定件数</td><td>約750万件</td><td>約52万件</td><td>約50万件</td><td>約51万件</td><td>約48万件</td></tr>
</table>
○令和２年度以降、年金生活者支援給付金を受給している方について、毎年市区町村から所得・世帯データの提供を受け、継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、支援給付金を支給。
【年金生活者支援給付金の決定件数】
<table>
<tr><th></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>対象者数</td><td>約750万件</td><td>約757万件</td><td>約769万件</td><td>約776万件</td></tr>
<tr><td>継続支給</td><td>約716万件</td><td>約728万件</td><td>約736万件</td><td>約742万件</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>（令和５年度計画）
○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。
○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する。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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。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回にわたり勧奨を実施した結果、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。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○年金生活者支援給付金制度の着実な実施

・適確な支給要件判定を行った上で請求書を送付するとともに、未提出者に対する効果的な勧奨が行われた。

（令和５年度）

○年金生活者支援給付金制度の着実な実施

・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、効果的な勧奨が行われた。

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止** **（施策）** **・年金記録の確認等** **・年金記録の正確な管理等**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **○ねんきん定期便等を活用した年金記録の確認の呼びかけ等を行った結果、未統合記録は第２期中期計画終了時点から約149万件減少。** **○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等に取り組んだ結果、令和６年３月末時点で紐付け率は99.80%と向上。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） ○各種通知等を活用した記録確認の呼びかけや、年金請求時等の機会において、記録の確認を徹底したことにより、未統合記録は約23万件減少。 ○死亡者に関連する記録のサンプル調査の結果等に基づき、令和６年３月末時点で８件の年金額が回復。 ○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等に取り組んだ結果、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実施。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅰ-６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

資料１－２：令和５年度評価32ページ～
資料１－３：第３期中期評価19ページ～

第３期中期実績評価 B　　令和５年度実績評価 B

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
年金記録の確認等	○未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用し、年金記録確認の呼びかけ及びお客様からの年金記録に関する申出等に係る必要な調査対応を適切に行う。	○未統合記録の解明を図るためのねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけ、年金請求時の相談等を契機としたお客様からの記録確認の申出に基づく、必要な調査対応等を適切に行った結果、未統合記録は約1,713万件（令和６年３月）となり、第２期中期計画終了時点（平成31年３月）から約149万件減少。 【未統合記録（5,095万件）の状況】 平成31年3月：約1,862万件 / 令和2年3月：約1,823万件 / 令和3年3月：約1,794万件 / 令和4年3月：約1,773万件 / 令和5年3月：約1,736万件 / 令和6年3月：約1,713万件
	（令和５年度計画） ○引き続き、年金記録確認の呼びかけ及びお客様からの年金記録に関する申出等に係る必要な対応を適切に行う。 ○「ねんきんネット」でお客様が未統合記録を検索できる環境を引き続き提供する。 ○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。	（令和５年度の取組実績） ○未統合記録の解明を図るため、各種通知書を活用し記録確認の呼びかけ等を実施するとともに、来訪相談時のお客様への記録確認を徹底。その結果、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。 ○「ねんきんネット」でお客様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、機構ホームページやねんきん定期便の紙面を活用した周知を実施。 ○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。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。
年金記録の正確な管理等	○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、新規資格取得時にマイナンバーを確実に確認するとともに、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。	○市区町村、事業主への協力依頼や、被保険者に対する個人番号等登録届の勧奨を実施する等の基礎年金番号とマイナンバーの紐付けに係る取組を実施（令和６年３月末時点の被保険者・受給者全体の紐付け率は99.80%）。 【被保険者・受給者全体の紐付け率】 令和元年度：99.6% / 令和２年度：99.71% / 令和３年度：99.76% / 令和４年度：99.78% / 令和５年度：99.80%
	（令和５年度計画） ○基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行うため、被保険者、年金受給者、受給待機者に対し勧奨するとともに、市区町村、事業主等に照会する。	（令和５年度の取組実績） ○市区町村、事業主への協力依頼や、ご本人に対して個人番号等登録届の提出勧奨を実施する等の取組により、第１号被保険者は約2.7千件、第２号被保険者は約2.5千件、第３号被保険者は約1.6千件、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実施（被保険者・受給者全体の紐付け率は99.80%）。

主な評価の理由

（第３期中期）

○年金記録の確認等の対応

・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等を行った結果、未統合記録は第２期中期計画終了時点から約149万件減少するなど、必要な調査対応を適切に行った。

（令和５年度）

○年金記録の確認等の対応

・各種通知等を活用して記録確認の呼びかけを実施するとともに、年金請求時等の機会において、記録の確認を徹底したことにより、未統合記録は約23万件減少した。
・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。
・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。

（第３期中期）

○年金記録の正確な管理等の実施

・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、令和６年３月末時点で、被保険者・受給者全体の紐付け率は99.80%と向上した。

（令和５年度）

○年金記録の正確な管理等の実施

・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。

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **７．年金相談** **（施策）** **・年金事務所での相談** **・コールセンターでの相談**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **○年金相談における予約率は、90%以上を維持、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。** **○インターネットからの年金相談予約サービスを令和３年５月に導入し、令和６年１月より遺族年金等にも対象を拡充。** **○令和２年度以降、コールセンターの応答率70%以上を維持、令和５年度末には76.8%と応答率が向上。** **○年金事務所、コールセンター及び市区町村において、外国語による相談が受けられるよう、平成31年4月に5か国語から10か国語に対象を拡大し、通訳サービス「マルチランゲージサービス」を提供。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） ○予約率は計画の90%を上回る93.4%、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。 ○コールセンターの応答率は、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。 ○年金事務所、コールセンター及び市区町村に10か国語に対応した「マルチランゲージサービス」を提供、令和５年度の利用件数は6,406件（対前年度622件増）。 ○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、令和６年４月より運用開始し、年金事務所の事業規模に応じた適切な応答数を確保。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅰ-７．年金相談

資料１－２：令和５年度評価36ページ～
資料１－３：第３期中期評価22ページ～

第３期中期実績評価	B	令和５年度実績評価	B

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
年金事務所での相談	○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。 ○来所相談について、正確な給付のために質的な向上を図るとともに、待ち時間短縮とサービス向上に努める。 ○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。	○安定的な組織体制を維持するため、年金相談職員（無期雇用職員）の増員を行うなど、相談窓口体制の強化を継続的に実施。全国の年金相談ブースにおける正規雇用職員、年金相談職員等の配置割合は令和６年４月時点で95.1%となり、安定的な相談窓口体制の運営を維持。 ○年金相談における予約率は令和５年度末時点で93.4%と、引き続き90%以上を維持。 【予約率の推移】 令和元年度末：93.9%／令和２年度末：95.6%／令和３年度末：98.0%／令和４年度末：97.4%／令和５年度末：93.4% ○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、お待たせしない窓口体制に努めた。 ○インターネットからの年金相談予約を受け付けるサービスを令和３年５月に導入。受給開始年齢到達時に送付する老齢年金請求書（事前送付用）を対象に運用を開始し、令和６年１月より、遺族年金、未支給年金・障害年金についても受付を開始。 ※老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約割合20.4%（令和６年３月） ○年金事務所が近隣にない地区に職員や委託社会保険労務士を派遣して出張相談（第３期中期計画期間中に延べ232,420件）を実施するとともに、離島等の遠隔地における年金相談のニーズを踏まえ、令和３年３月に長崎県五島市及び壱岐市にテレビ電話相談の窓口を設置。
	（令和５年度計画） ○年金相談窓口の体制について、正規職員等により構成し、安定的な相談窓口体制を確保する。 ○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等を踏まえ、常設ブースへの人員配置を適切に行う。 ○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。 ○インターネットからの年金相談予約について、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。	（令和５年度の取組実績） ○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）の確保に取り組んだ結果、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）となった。 ○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ブースとし、正規職員等を適切に配置。 ○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、障害年金に拡大。また、チラシやホームページ内容を見直す等、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令和６年３月のネット予約の割合は、20.4%（前年同月比＋3.1pt）となった。 ○全体の予約率は93.4%（令和５年度末時点）と計画どおり90%を維持。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、お待たせしない窓口体制を維持。 ○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。

主な評価の理由

（第３期中期）

○年金事務所での相談

・年金相談職員の増員を行う等により、安定的な相談窓口体制の運営を維持した。
・予約相談の事前準備の確実な実施、1件当たりの予約相談時間の見直しを行い、質的向上を図った。また、予約率は90%以上を維持、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、待ち時間短縮とサービス向上に努めた。
・インターネットからの年金相談予約サービスを令和３年５月に導入、令和６年１月より対象を拡充した。
・委託社会保険労務士や市区町村と連携、協力し、出張相談を実施。また令和３年３月に長崎県五島市及び壱岐市にテレビ電話相談の窓口を新規に設置、遠隔地における年金相談に対応した。

（令和５年度）

○年金事務所での相談

・年金相談職員の確保に取り組み、年金相談ブースにおける正規職員等の配置割合は95.1%と、安定的な相談窓口体制を確保した。
・相談需要の増加による窓口混雑を見込み、常設相談ブース数を増設し、正規職員等を配置した。
・予約率は、計画の90%を上回る93.4%、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。
・令和６年１月からインターネットからの年金相談予約対象を拡大した。
・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、令和６年４月より運用開始した。

Ⅰ-７．年金相談

資料１－２：令和５年度評価36ページ～
資料１－３：第３期中期評価22ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>コールセンターでの相談</td><td>○コールセンターについては、運営体制の見直し等を継続的・機動的に行い、お客様のニーズに応えられる体制を維持・整備するとともに、システム面の対応を含め、更なるサービスの質の向上を図る。
○応答率については、70%以上を維持しつつ、更なる向上を目指す。

（令和５年度計画）
○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ため、コールセンター業務の効率化施策や、入電数の削減及び平準化の取組を実施する。
○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（マルチランゲージサービス）の提供を行う。</td><td>○常設の「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル（国民年金・厚生年金保険・市区町村別）」等に加え、多様なお客様のニーズに対応するため、の目的別・内容別にコールセンターを設置し、運営体制の見直しを継続的に行い、機動的な運営を実現。
・扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル
・被災者専用フリーダイヤル
・年金生活者支援給付金専用ダイヤル　等
○入電数の平準化を図り、より多くの入電に対応するため、一時的に電話照会が集中する扶養親族等申告書や源泉徴収票等の通知書の大量発送物について、発送時期を分散するなどの対策を実施。
○応答品質の向上のため、相談内容やお客様の声を収集・分析し、共有すべき事例について、オペレーターへ迅速に周知徹底や、オペレーター向けＱ＆Ａを充実。
○これらの取組の結果、応答率については、令和２年度以降70%以上を維持。
【コールセンター全体の応答率推移】
<table><tr><td>年　度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr><tr><td>応答率</td><td>67.2%</td><td>70.6%</td><td>71.6%</td><td>73.0%</td><td>76.8%</td></tr></table>
○年金事務所、コールセンター及び市区町村において、外国語による対応が必要なお客様から相談を受けた場合に、10か国語の通訳サービスである「マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）」による電話を利用した通訳サービスを提供。

（令和５年度の取組実績）
○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。ねんきんダイヤルの応答率も72.6%（対前年度比：＋8.6%）となった。
【コールセンターにおける応答率】
<table><tr><td>年　度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td><td></td></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>8,962,327件</td><td>8,634,029件</td><td></td></tr><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>
○マルチランゲージサービスについて、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（5,784件）よりも多くの利用があった。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○コールセンターでの相談

・常設の「ねんきんダイヤル」に加え、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」等を設置、継続的に運営体制を見直し、機動的な運営を行い、サービスの質の向上を図った。
・令和２年度以降、応答率は目標である70%以上を維持、令和５年度末には76.8%と応答率の向上に取り組んだ。
・年金事務所、コールセンター及び市区町村において、外国語による相談が受けられるよう、平成31年４月に５か国語から10か国語に対象を拡大し、通訳サービス「マルチランゲージサービス」を提供した。

（令和５年度）

○コールセンターでの相談

・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、応答率は、76.8%（対前年度比：＋3.8%）となり、年度計画である70%を超える水準を達成した。
・年金事務所、コールセンター及び市区町村に10か国語に対応した「マルチランゲージサービス」を提供、6,406件（対前年度622件増）の利用があった。

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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	
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 **８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進** **（施策）** **・ホームページの活用** **・ねんきんネットによる情報提供** **・ねんきん定期便** **・年金セミナー・年金制度説明会等の充実** **・年金委員に対する活動支援の強化** **・お客様サービスの向上**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **○ホームページを全面リニューアルし、スマートフォンの画面サイズに合わせた自動表示機能の搭載等の改善を実施。（令和５年度総アクセス数は約2.4億件（令和元年度から20%増））** **○「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、利用者数は令和６年３月末で1,098万人となり、令和元年度末と比較して、520万人増加。** **○年金委員制度や活動内容の広報を実施し、年金委員の委嘱を拡大。（令和5年度末 職域型年金委員13万447人、地域型年金委員8,697人）** **○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、対面形式に加え、非対面形式も取り入れて年金セミナー・年金制度説明会を実施。また、分かりやすい資料の作成や、若手職員を中心とした研修等を実施、退職者や６か国語に対応した外国人向けの説明動画を作成。** **○令和4年2月、「お客様へのお約束10 か条」に基づく取組が、国際社会保障協会(ＩＳＳＡ)グッドプラクティス賞コンテストの特別優秀賞を受賞。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） ○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５年度の目標1,000万人を達成。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。 ○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年度末と比較して93万人増加した。（令和元年度末時点と比較し256万人増） ○制度改正事項をテーマとした資料作成、子育て支援に係る制度の説明動画を作成し、機構ホームページへ掲載。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅰ-８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

資料１－２：令和５年度評価40ページ～
資料１－３：第３期中期評価25ページ～

第３期中期実績評価	B	令和５年度実績評価	B

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
ホームページの活用	○ホームページの品質向上を図るために構成内容や情報提供方法の充実に努め、お客様に、より分かりやすく利用しやすいホームページを提供する。	○令和２年９月にホームページの全面リニューアルを行い、シンプルなデザインの採用、配色・デザインの統一、対象者別・シーン別メニューの設置等の各種改善を実施するとともに、SNSや各種通知書を活用したホームページへの誘導・動画やチャットボットの導入によるホームページの充実に向けた取組を実施。また、外国人や海外在住の方向けに、掲載情報の改善・充実を実施。（令和５年度総アクセス数は２億3,511万件（令和元年度から20%増）） 【機構ホームページのアクセス数】 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 総アクセス数 / 1億9,574万件 / 2億848万件 / 2億1,710万件 / 2億2,922万件 / 2億3,511万件
	（令和５年度計画） ○通知書の活用やＳＮＳでの情報発信等によるホームページへの誘導を促進するとともに、チャットボット拡充、Ｑ＆Ａ改善等によるホームページの充実を図る。	（令和５年度の取組実績） ○毎年送付する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するとともに、機構公式Ｘ（旧Twitter）による情報発信により、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。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。
ねんきんネットによる情報提供	○「ねんきんネット」による情報提供について、より分かりやすく、お客様の目線に立った改善を行う。 ○また「ねんきんネット」については、ユーザＩＤ発行件数や利用頻度の増加につながるよう、利便性の向上に向けた検討を行うとともに、一層の周知・広報を図る。	○「ねんきんネット」について、より見やすく分かりやすい画面となるよう、ユニバーサルデザインを取り入れるとともに、イメージ写真やアイコンの使用、画面の遷移方法の見直し等の改善を実施（令和２年１月）。 また、お客様の要望を踏まえ、ねんきん定期便が届かない海外居住者が「ねんきんネット」からねんきん定期便を閲覧できるよう改善を実施（令和４年10月）。 ○「ねんきんネット」利用者の拡大に向けたサービスの拡充及びリーフレットの配布や説明会の実施等の利用勧奨の取組を推進した結果、「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、令和元年度末と比較して520万人増加。また、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まで拡大。
	（令和５年度計画） ○オンラインビジネスにおける個人向けサービスの柱となる「ねんきんネット」について、利用者の拡大等に取り組む。	（令和５年度の取組実績） ○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。 ○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実施。その結果、「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年度の目標である1,000万人を達成し、令和４年度末と比較して190万人増加。マイナポータル経由での利用者461万人となり、令和４年度と比較して245万人増となるなど、大幅に増加。 ○「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、電子版ねんきん定期便のメリットの周知等の取組を行った結果、「紙」から電子版ねんきん定期便に移行した人数は令和６年３月末で353万人（令和元年度末時点と比較し256万人増）まで増加。

主な評価の理由

（第３期中期）

○ホームページの活用

・ホームページを全面リニューアルし、スマートフォンの画面サイズに合わせた自動表示機能の搭載等の改善を実施し、お客様に、より分かりやすく利用しやすいホームページの提供に取り組んだ。（令和５年度総アクセス数は２億3,511万件（令和元年度から20%増））

（令和５年度）

○ホームページの活用

・統合通知書、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。また、新たに、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作成し掲載する等、ホームページの充実を図った。

（第３期中期）

○分かりやすい情報提供の推進

・「ねんきんネット」について、ユニバーサルデザインの導入等の改善を行うとともに、海外居住者が「ねんきんネット」からねんきん定期便を閲覧できるようにするなどお客様の目線に立った改善を行った。

・「ねんきんネット」利用者の拡大に向けた取組を適切に推進した結果、「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、令和元年度末と比較して520万人増加した。

（令和５年度）

○分かりやすい情報提供の推進

・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。

・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年度末と比較して93万人増加した。（令和元年度末時点と比較し256万人増）

Ⅰ-８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

資料１－２：令和５年度評価40ページ～
資料１－３：第３期中期評価25ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>ねんきん定期便</td><td>○ねんきん定期便による情報提供について、より分かりやすく、老後の生活設計等に役立つ内容となるよう、お客様の目線に立った改善を行う。
また、視覚・色覚に障がいがあるお客様も利用しやすい提供方法等を検討。

（令和５年度計画）
○ねんきん定期便の紙面を活用し、分かりやすい情報提供を行う。特に年金の繰下げ制度は、より丁寧な情報提供を行う。</td><td>○加入者に対して、35歳、45歳、59歳の方には封書により保険料納付実績や年金見込額、全期間の年金加入期間に関する情報提供を実施。それ以外の方には、はがきにより保険料納付実績や年金見込額、直近１年間の年金加入期間に関する情報提供を実施。文字数の削減や文字の拡大、図やグラフを活用するなど、分かりやすい情報提供を実施。
特に、年金の繰下げ制度に係る令和４年４月からの制度改正に対応した年金見込額等について、図やグラフを用いて分かりやすく情報提供を実施。

（令和５年度の取組実績）
○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実施。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う他、お知らせ欄等を使用した電子版ねんきん定期便への切替や、マイナポータルの連携に関する周知を実施。</td></tr>
<tr><td>年金セミナー・年金制度説明会等の充実</td><td>○年金セミナー、年金制度説明会について、実施対象の拡大や若手職員を中心とした講師の育成強化、受講者に応じた教材の見直しを進め、更なる充実を図る。

（令和５年度計画）
○年金セミナー及び年金制度説明会の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。
○厚生労働省と連携しつつ教材を整備し、受講者に応じたセミナー等の質の更なる向上を目指すとともに、各種制度に特化した説明動画の作成を進める。</td><td>○地域、企業、教育等の様々な場において、年金セミナーや制度説明会を実施するとともに、公的年金にかかる制度内容や年金受給にかかるメリットや具体的な事務手続きについて、正しく分かりやすい資料の作成及び情報提供、若手職員を中心とした研修等を実施。年金セミナー等の内容の充実のため、退職者や６か国語に対応した外国人向けの説明動画を作成。
年金セミナー、制度説明会の開催にあたっては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、従来の対面形式に加え、非対面形式も取り入れて実施。
【年金セミナー及び制度説明会実施状況】
<table>
<tr><th>取組(対象機関)</th><th colspan="2"></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td rowspan="5">年金セミナー
(教育機関等)</td><td rowspan="4">開催
回数</td><td>計</td><td>3,834回</td><td>2,125回</td><td>3,077回</td><td>3,488回</td><td>3,156回</td></tr>
<tr><td>対面型</td><td>3,834回</td><td>1,129回</td><td>1,599回</td><td>2,778回</td><td>2,697回</td></tr>
<tr><td>非対面型</td><td>―</td><td>148回</td><td>412回</td><td>466回</td><td>333回</td></tr>
<tr><td>DVD提供形式</td><td>―</td><td>848回</td><td>1,066回</td><td>244回</td><td>126回</td></tr>
<tr><td colspan="2">参加人数</td><td>―</td><td>―</td><td>―</td><td>162,894人</td><td>164,105人</td></tr>
<tr><td rowspan="5">制度説明会
(企業・自治会等)</td><td rowspan="4">開催
回数</td><td>計</td><td>3,028回</td><td>1,083回</td><td>4,417回</td><td>3,694回</td><td>1,965回</td></tr>
<tr><td>対面型</td><td>3,028回</td><td>918回</td><td>3,418回</td><td>1,969回</td><td>1,703回</td></tr>
<tr><td>非対面型</td><td>―</td><td>165回</td><td>918回</td><td>1,725回</td><td>262回</td></tr>
<tr><td colspan="2">参加人数</td><td>―</td><td>―</td><td>―</td><td>65,712人</td><td>82,324人</td></tr>
</table>
（令和５年度の取組実績）
○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、相手先機関のニーズや環境に応じた方法で実施（年金セミナー：3,156回、年金制度説明会：1,965回）。
○厚生労働省と連携し、制度改正事項をテーマとした資料を作成。作成にあたっては具体的な届書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作成し、機構ホームページへの掲載を実施。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○分かりやすい情報提供の推進

・ねんきん定期便において、文字数の削減や文字の拡大を行い、年金の繰下げ制度に係る制度改正に対応した年金見込額等については、図やグラフを活用するなど、分かりやすく情報提供を行い、お客様の目線に立った改善を行った。

（令和５年度）

○分かりやすい情報提供の推進

・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。

（第３期中期）

○年金セミナーや制度説明会の実施

・新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、対面形式に加え、非対面形式も取り入れて実施。また、制度内容、事務手続き等について、分かりやすい資料の作成や、若手職員を中心とした研修等を実施、退職者や６か国語に対応した外国人向けの説明動画を作成するなど、受講者に応じた教材の見直しを進め、年金セミナー及び年金制度説明会の充実を図った。

（令和５年度）

○年金セミナーや制度説明会の実施

・相手先機関のニーズや環境に応じた方法で開催し、実施内容の充実及び参加者の拡大に取り組んだ。

・厚生労働省と連携し、制度改正事項をテーマとした資料を作成。また、子育て支援に係る制度の説明動画を作成し、機構ホームページへ掲載し、セミナー等の質の向上に取り組んだ。

Ⅰ-８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

資料１－２：令和５年度評価40ページ～
資料１－３：第３期中期評価25ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
年金委員に対する活動支援の強化	○公的年金制度の普及・啓発活動を充実させるため、年金委員への活動支援体制を強化する。また、関係団体等への働きかけを強化し、委嘱拡大を進める。 ○市区町村、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の地域の関係団体と連携した普及・啓発活動を推進する。 （令和５年度計画） ○年金委員の活動に必要な情報を発信するとともに、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、連絡会を開催し、活動の活性化を図る。 ○企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化。また、ホームページ等を活用した広報により委嘱数拡大を図る。	○年金委員制度や活動内容の広報を実施し、委嘱拡大を進めた結果、毎年度、年金委員数が増加。 <table><tr><td></td><td>令和元年度末</td><td>令和２年度末</td><td>令和３年度末</td><td>令和４年度末</td><td>令和５年度末</td></tr><tr><td>職域型年金委員数</td><td>112,340人</td><td>112,161人</td><td>119,411人</td><td>126,640人</td><td>130,447人</td></tr><tr><td>地域型年金委員数</td><td>4,708人</td><td>5,299人</td><td>6,570人</td><td>8,087人</td><td>8,697人</td></tr></table>また、年金委員の活動に必要な情報を機構ホームページにより情報発信するとともに、委員との情報共有や活動依頼を目的とした連絡会・研修会を実施。特に、短時間労働者の適用拡大等制度改正に係る研修を実施し、制度改正内容の周知を依頼。 ○地域に根ざした年金制度の周知・広報を推進するため、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会等）と連携し、地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、効果的な連携方法等について意見聴取を実施。 （令和５年度の取組実績） ○年金委員活動に必要な情報について、機構ホームページを通じて情報発信するとともに、全国の年金事務所で職域型年金委員向けの制度や事務手続等の内容を中心とした研修会を実施し、研修の充実を図った。 ○令和５年11月に実施した全国年金委員研修は、従来のＴＶ会議システム及びＷｅｂ会議ツールによる非対面型に加え、対面型を併用し、全国で8,435名（前年6,539名）の方の参加があった。 ○年金委員の委嘱拡大について、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。
お客様サービスの向上	○「お客様へのお約束10か条」の実現に向けた取組を具体的に進めるとともに、役職員のＣＳ意識の向上を図る。 ○お客様目線でより分かりやすい文書、情報提供となるよう改善に取り組む。 ○「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。 （令和５年度計画） ○「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、達成状況等を毎年度、分かりやすく周知・広報する。 ○お客様向け文書の作成について、幅広く意見や指摘を反映させる。 ○「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、改善策を検討し、実施する。	○各拠点に「お客様へのお約束10か条」のポスターを掲示するとともに、拠点長が自拠点内のサービス実施状況を毎月チェックし、改善に努めた。また、「お客様へのお約束10か条」に基づく取組が、国際社会保障協会(ＩＳＳＡ)による、社会保障機関が取り組む優れた事業を表彰するグッドプラクティス賞コンテストの特別優秀賞を令和４年２月に受賞。 ○本部が提供するお客様向け文書について、「お客様向け文書モニター会議」による審査・意見の反映等の取組により、より分かりやすい文書・有意義な情報提供となるよう改善を実施。 ○各年金事務所や機構ホームページに寄せられたご意見・ご要望のコーナーなどから収集した「お客様の声」に基づき、必要な改善策を実施。 【「お客様の声」に基づく対応状況】 <table><tr><td>令和元年度</td><td>令和2年度</td><td>令和3年度</td><td>令和4年度</td><td>令和5年度</td></tr><tr><td>43件</td><td>51件</td><td>45件</td><td>47件</td><td>42件</td></tr></table> （令和５年度の取組実績） ○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、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。 ○お客様向け文書の審査を行い、より分かりやすい文書となるよう改善。特に、多くのお客様にお送りする11文書について「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つなげた。 ○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」を実施。　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。

主な評価の理由

（第３期中期）

○年金委員に対する活動支援の強化

・委員との情報共有等を目的とした連絡会・研修会を実施し、年金委員への活動支援体制を強化、年金委員制度や活動内容の広報を実施し、年金委員の委嘱拡大に取り組んだ。（令和5年度末 職域型年金委員13万447人、地域型年金委員8,697人）

・地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、市区町村ほか地域の関係団体と連携し普及・啓発活動を推進した。

（令和５年度）

○年金委員に対する活動支援の強化

・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。また、都道府県単位と拠点単位で連絡会を開催するなど、活動の活性化を図った。

・市区町村向け情報誌や機構ホームページ等を活用した広報、電話や文書による委嘱勧奨活動により、年金委員の委嘱数の拡大に取り組んだ。

（第３期中期）

○お客様サービスの向上

・拠点長がサービス実施状況を毎月チェック、改善する等、役職員のＣＳ意識の向上を図った。

・令和４年２月、「お客様へのお約束10 か条」に基づく取組が、国際社会保障協会(ＩＳＳＡ)グッドプラクティス賞コンテストの特別優秀賞を受賞した。

・「お客様向け文書モニター会議」による審査等、お客様目線でより分かりやすい文書、情報提供となるよう取り組んだ。

・機構ホームページ等に寄せられた「お客様の声」について、課題の把握・分析を行い、延べ228件の改善を実施した。

（令和５年度）

○お客様サービスの向上

・拠点内のサービス実施状況のチェック、巡回指導による改善指導等を行い、年次報告書（アニュアルレポート）に「お客様へのお約束10か条」の達成状況等を掲載し周知・広報した。

・「お客様向け文書モニター会議」を開催、多くのお客様にお送りする文書について、幅広いお客様の意見や指摘を反映した。

・「お客様満足度アンケート調査」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、年金事務所への個別指導や研修などを実施した。

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **９．年金制度改正等への対応** **（施策）** **・制度改正への対応**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**（第３期中期）** **○年金生活者支援給付金について多様な媒体による周知を行うとともに、TA形式による簡易な請求方法により支給を行い、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な制度周知を行い適用につなげるなど、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。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を上回っているものとし、「Ａ」評価。** （令和５年度） ○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。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を上回っているものとし、「Ａ」評価。

Ⅰ-９．年金制度改正等への対応

資料１－２：令和５年度評価49ページ～
資料１－３：第３期中期評価31ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
制度改正への対応	○年金制度等の改正に対し、新しい制度に関する実務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。	○年金生活者支援給付金の支給に関する法律（令和元年10月施行） 年金生活者支援給付金について、対象者に確実に請求いただくため、支給要件に該当する方に簡易な給付金請求書を毎年送付。各種周知広報の実施や「給付業務正規雇用職員」の中央年金センター等への配置及び専用ダイヤルの開設等による事務処理体制の確保等、制度改正の円滑かつ着実な実施に努めた。 ○被扶養者等の要件の見直し（令和２年４月施行） 健康保険の被扶養者の認定及び国民年金の第３号被保険者の資格について、要件の追加に伴い、事務処理の整備及び所要のシステム開発を実施。 ○電子資格確認（オンライン資格確認）の導入（令和２年10月施行） 医療機関において療養を受ける場合の被保険者資格の確認について、マイナンバーカードによる「オンライン資格確認」が導入されたことに伴い、全国健康保険協会が迅速に資格記録を支払基金に登録できるよう、所要のシステム開発を実施。 ○繰下げ上限年齢の引上げ、在職老齢年金制度の見直し（令和４年４月施行） 繰下げ受給の上限年齢の引上げに伴い、事務処理の整備及び所要のシステム開発を行うとともに、リーフレットの送付や年金相談等に使用するパンフレットに改正内容の記載する等により周知広報を実施。 ○短時間労働者への被用者保険の適用拡大等（令和４年10月施行） 新たに適用拡大の対象となる可能性のある適用事業所に対し、令和３年度は21,281事業所、令和４年度は29,768事業所に制度周知を兼ねた事業所調査を実施するとともに、対象事業所における説明会等に社会保険労務士等を派遣する専門家活用支援事業の実施や、対象事業所の該当が見込まれる事業所へのお知らせの送付等の取組を実施。また、士業における適用対象となる可能性がある事業所に対し、雇用人数確認のアンケート等を送付し、回答結果を基に事業所への勧奨を実施する等の取組を実施。 ○育児休業中の保険料の免除要件の見直し（令和４年10月施行） 制度改正に伴い、届書等の変更及び所要のシステム開発を行うとともに、年金事務所に改正内容を記載したポスター・チラシを設置する等の周知広報を実施。 ○本来受給選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入（令和５年４月施行） 制度改正に伴い、事務処理の整備及び所要のシステム開発を行うとともに、市区町村担当者に向け情報誌への改正内容を掲載する等の周知広報を実施。 ○社会保障協定発効への対応 保険料の二重負担を防止するための社会保障協定の発効にあたり、新様式の作成及び所要のシステム開発、機構ホームページやリーフレットの配布等の周知を実施。 ＜発効国及び発効時期＞ スロバキア（令和元年７月）、中国（令和元年９月）、フィンランド（令和４年２月）、スウェーデン（令和４年６月）、イタリア（令和６年４月）

第３期中期 実績評価 A　　令和５年度 実績評価 A

主な評価の理由

（第３期中期）

○年金生活者支援給付金の支給に関する法律

・支給要件に該当する方に簡易な方法による請求を実現するとともに、お客様からの相談体制を整備し、多様な媒体による周知を実施するなど、円滑な制度の施行を実現した。

○被扶養者等の要件の見直し

・事務処理手順の整理やシステム開発等を行うことにより、事業主等からの届出について認定処理が確実に実施された。

○電子資格確認（オンライン資格確認）の導入

・全国健康保険協会が迅速に資格記録を支払基金に登録できるようにシステム開発が行われ、迅速な事務処理を可能とした。

○繰下げ上限年齢の引上げ、在職老齢年金制度の見直し

・円滑な実施に向けたシステム開発やきめ細かい制度の周知が適切に実施された。

○短時間労働者への被用者保険の適用拡大等

・法施行前には事業所調査やリーフレット等を通じ、隙間無く制度周知を実施し、法施行後は適正に適用が行われていることを確認するための事業所調査を実施し適用につなげるなど、円滑な施行に向けた取組が実施された。

・士業の法定適用業種追加については、対象となる可能性がある全事業所に勧奨を実施するなど、改正事項の積極的な周知が行われた。

○育児休業中の保険料の免除要件の見直し

・円滑な実施に向けたシステム開発に加え、対象者に応じて改正内容や手続の周知が適切に実施された。

○本来受給選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入

・制度改正に対応した年金額計算及び見込額試算を行うためのシステム開発を行うなどお客様サービスの向上にもつなげた。

○社会保障協定発効への対応

・新様式の作成やシステム開発が適切に行われ、協定の内容や必要な手続き等に係る周知が適切に実施された。

Ⅰ-９．年金制度改正等への対応

資料１－２：令和５年度評価49ページ～
資料１－３：第３期中期評価31ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
制度改正への対応	（令和５年度計画） ○短時間労働者の適用拡大 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。	（令和５年度の取組実績） ○短時間労働者の適用拡大 ＜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。 ＜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。 ・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。また、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の周知・広報を実施した他、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、体制の拡充を図った。 ○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 「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った。 ○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。 ○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実施。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を行った。

主な評価の理由

（令和５年度）

○短時間労働者の適用拡大

■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。

○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

・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。

○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

・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。

○日・イタリア社会保障協定（令和６年４月１日発効）

・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き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。

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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	
Ⅱ　業務運営における公平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．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）** **（施策）** **・本部** **・事務センター** **・年金事務所** **・業務の合理化** **・業務の効率化** **・適正な運営経費による業務運営**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **○事業推進部門と事業企画部門の再編、年金事務所において対応が困難な事案に対応する組織の設置を行い、現場の事業推進・支援機能強化。** **○効率的な事務センター運営のため、事務センター専任職員を創設。** **○経過管理・電子決裁システムの対象届書を追加するとともに、情報連携による添付書類の省略化を実現し、事務処理を効率化。** **○法律改正、現場からの意見等を踏まえて業務処理マニュアルの見直しを実施。** **○令和５年度までに、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）に相当する額を削減。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） ○本部に経営課題を把握・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。 ○委託業務の効率化のため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。 ○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。 ○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実施。 ○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）に相当する額の削減。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅱ-１．効率的効果的な業務運営

資料１－２：令和５年度評価51ページ～
資料１－３：第３期中期評価36ページ～

第３期中期実績評価	B	令和５年度実績評価	B

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
本部	○本部をより現場と近い組織とし、現場への事業推進・支援機能を強化するため、現場から見て分かりやすい組織のあり方を検討・追及する。	○本部各部門の役割を明確化し、現場の事業推進・支援機能強化を図る観点から、事業推進部門と事業企画部門を再編（平成31年４月）。 ○厚年徴収、法人調査、適用促進の事業に関して、年金事務所において対応が困難な事案に専門的に対応するため事業推進部門に特別法人対策部を設置（令和３年４月）。 ○機構全体として更なる事業実績向上を図る観点から、地域部の15部体制を11部体制に見直すとともに、現場からの照会に係る効率化・正確性確保を図るための照会対応専門セクションを事業推進統括部に設置（令和４年４月）。 ○地域部における管轄内の事業実績評価について、事業規模に応じた取組を評価する基準を導入（令和５年４月）。 ○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（令和６年４月）。
	○本部リスク管理の見直しの取組（本部現業リスクの洗い出し、リスク管理体制の見直し等）を踏まえ、本部現業の業務執行体制及びリスクマネジメント体制を確立する。	○本部現業の業務執行体制及びリスクマネジメント体制の確立に向け、本部現業の進捗管理、品質管理及び事務リスク管理を統合的に行う「本部事業管理部」を設置するとともに、多くのお客様に影響のある事業等について、企画から執行までを一貫して実施する「特定事業部」を設置（令和２年４月）。 ○リスク管理体制の更なる強化を目的として、現業部門、管理部門、監査部門のそれぞれの役割と責任を明確にしてリスク管理を行う「三線防御体制」を確立するため、令和４年４月に本部・拠点現業の品質管理を一体的に行う観点から、本部事業管理部を廃止し、業務品質管理部・リスク統括部にそれぞれ業務を移管。その後、令和５年４月に本部現業に関する進捗管理の業務をリスク統括部へ統合。
	（令和５年度計画） ○現場の統括機能を担う地域部が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。 ○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。	（令和５年度の取組実績） ○機構全体として事業実績向上を図っていくためには、事業規模の大きい拠点の事業実績向上が不可欠なことから、現場の統括機能を担う地域部の事業実績評価について、事業規模に応じた取組を評価する基準を令和４年度下期から導入し、当該基準に基づく評価を実施（令和５年４月）。 ○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（令和６年４月）。また、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（令和６年４月）。

主な評価の理由

（第３期中期）

○本部

・事業推進部門と事業企画部門の再編、年金事務所において対応が困難な事案に対応する組織の設置を行い、現場の事業推進・支援機能強化を実施した。
・本部現業のリスクマネジメント体制、執行体制を確立するとともに、現業部門、管理部門、監査部門のそれぞれの役割と責任を明確化した三線防御体制を確立し更なるリスク管理体制を強化した。

（令和５年度）

○本部

・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。
・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。

Ⅱ-１．効率的効果的な業務運営

資料１－２：令和５年度評価51ページ～
資料１－３：第３期中期評価36ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
事務センター	○効率的な大規模事務センターの運営の実現のため、人員体制・管理体制の検討を行い、マネジメントモデルを確立。 ○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理を行う組織とする方向で体制整備を進めるとともに、年金事務所の更なる業務の集約を検討。 ○年金給付業務における中央年金センター、事務センター及び年金事務所の効率的な役割体制を構築。	○経過管理・電子決裁システムのシステムチェック効果を踏まえ職種ごとの業務の役割を整理し、令和元年10月に事務センター専任職員を創設し、正規職員がマネジメントを行い、事務センター専任職員が審査業務の中心を担う体制を構築。また、事務センター専任職員の配置に伴い、正規職員の年金事務所等へのシフトを実施。（令和６年４月時点で累計457名をシフト） ○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の定型的な事務処理を実施する体制に整備し、年金事務所業務について、更なる効率化に向けた業務集約（令和２年２月に厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務被保険者に係る業務、令和４年10月に国民年金強制徴収に係る定型業務（帳票作成及び発送業務））を実施。 ○年金事務所への審査業務移管後も事務センターで行っている年金給付業務の一部（再裁定の勧奨業務、特別障害給付金に関する業務等）について、令和５年４月に中央年金センター及び障害年金センターに集約。また、記録審査の効率化、品質維持及びノウハウの蓄積・継承を目的として、令和４年４月に記録調査業務は本部及び年金事務所、訂正請求業務は本部、記録補正業務は事務センターの厚生年金適用グループ及び国民年金グループへ集約又は移管を実施。
	（令和５年度計画） ○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。 ○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。	（令和５年度の取組実績） ○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するとともに、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。また、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名となった。事務センター専任職員の配置に伴い、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）。 ○事務センター専任職員に対する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。

主な評価の理由

（第３期中期）

○事務センター

・効率的な事務センター運営のため、事務センター専任職員を創設し、正規職員がマネジメントを行い、事務センター専任職員が審査体制の中心を担う体制を確立した。
・事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の定型的な事務処理を実施する体制とし、年金事務所業務を集約することで年金事務所の業務効率化を行った。
・年金給付業務について、事務センターで実施している一部の業務を中央年金センター及び障害年金センターへ集約し、効率的な役割体制を構築した。

（令和５年度）

○事務センター

・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。

Ⅱ-１．効率的効果的な業務運営

資料１－２：令和５年度評価51ページ～
資料１－３：第３期中期評価36ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
事務センター	○システム刷新の効果を実現するとともに、電子申請の利用拡大等（デジタルファースト）に対応できるようＩＣＴ化の促進等により事務を効率化。	○経過管理・電子決裁システムについて、令和元年10月に国民年金保険料免除申請書等を対象届書に追加し、情報連携による添付書類の省略化を図るとともに、令和２年３月に電子申請の主要７届を対象届書に追加。電子申請の利用促進により、事務処理の効率化の効果を最大化することで、繁忙期における資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数を大幅に短縮。 また、届書審査に係るシステムチェックを強化するため、これまで全件手作業で行っていた電子申請に係る電子証明書の確認作業のシステム化を行う等、システムチェックの強化を令和２年11月から順次実施。 加えて、繁忙期等の業務分散・平準化及び不測の事態が生じた場合でも他拠点で事務処理が安定的に維持・継続できる環境整備に向け、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、事務センター間での分散処理を令和３年７月から実施。
	（令和５年度計画） ○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。	（令和５年度の取組実績） ○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行い、目標処理期間内に審査・決裁業務を完了。 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。
	○事務センター業務の外部委託について、情報セキュリティ対策を実現するためのインハウス型委託を確立。	○事務センター業務の外部委託について、平成31年４月に届書のデータ化を機構内で行うためのデータエントリーシステム（※）を導入し、インハウス型委託を確立。 （※）紙媒体で提出された届書等の画像データに基づいて届出内容を入力し、データ化するシステム。
	（令和５年度計画） ○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毎の案件単位の見直し等を進める。 ○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。	（令和５年度の取組実績） ○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。 ○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った。

主な評価の理由

（第３期中期）

○事務センター

・経過管理・電子決裁システムの対象届書を追加するとともに、情報連携による添付書類の省略化を実現し、事務処理の効率化を実現した。

・届書審査のシステムチェックを強化することで事務処理の効率化、正確性の向上を図るとともに、届書の画像化・データ処理を活用し、大規模事務センターの業務分散・平準化を実現した。

（令和５年度）

○事務センター

・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。

（第３期中期）

○事務センター

・事務センター業務の外部委託について、届書等の画像データに基づいて届出内容を入力し、データ化するシステムを導入し、情報セキュリティ対策の一環として、インハウス型委託を確立した。

（令和５年度）

○事務センター

・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。

・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。

Ⅱ-１．効率的効果的な業務運営

資料１－２：令和５年度評価51ページ～
資料１－３：第３期中期評価36ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td rowspan="2">年金事務所</td><td>○人口動態の変化のほか企業活動の広域化・高度化など経済環境の変化を踏まえ、各地域における年金事務所等の過不足を検証し、お客様の利便性等を踏まえた適正配置等を検討する。
○年金事務所等の対面チャネル、コールセンター等の電話チャネル及びねんきんネット等のネットチャネル等について、効率的・効果的な体制を確立する。
○適用・徴収業務等の対策系業務の推進強化の観点から、業務執行体制の適正化及び効率化に向けた検討を進める。</td><td>○平成31年４月に「チャネル戦略グループ」を、令和４年４月に「オンラインビジネス統括グループ」を未来戦略室に設置。さらに効率的・効果的に、お客様サービス及び事業実績の向上を図るため、総合戦略室においてチャネル全体を総合的に企画・管理する体制を令和６年４月に構築。
○相談ニーズが高い地域に分室等を設置、離島等の遠隔地にテレビ電話相談窓口を設置する等、年金事務所等の対面チャネルについて、効率的・効果的な体制を確立した。
（年金事務所のIVR（自動音声案内装置）設定の標準モデル策定については20ページ、コールセンター入電数の平準化については21ページ、電子申請等ICTを活用した取組については37～41ページに記載）
【年金事務所分室等の設置】
<table><tr><th>地域</th><th>名称</th><th>実施時期</th></tr><tr><td>神奈川県相模原市</td><td>相模原年金事務所相模原中央分室</td><td>令和３年３月</td></tr><tr><td>神奈川県横浜市</td><td>港北年金事務所青葉台分室</td><td>令和４年２月</td></tr><tr><td>埼玉県草加市</td><td>草加年金相談センター</td><td>令和４年４月</td></tr><tr><td>埼玉県川口市</td><td>浦和年金事務所川口分室</td><td>令和４年５月</td></tr></table>【年金事務所の管轄区域の見直し】※下線の事務所に徴収業務等を集約
<table><tr><th>地域</th><th>対象拠点</th><th>実施時期</th></tr><tr><td>高知県高知市</td><td>高知西・高知東年金事務所</td><td>令和３年６月</td></tr><tr><td>長野県長野市</td><td>長野南・長野北年金事務所</td><td rowspan="2">令和４年２月</td></tr><tr><td>長崎県長崎市</td><td>長崎南・長崎北年金事務所</td></tr></table>【遠隔地における相談ニーズへの対応を目的としたテレビ電話相談窓口の設置】
<table><tr><th>地域</th><th>実施時期</th></tr><tr><td>長崎県五島市</td><td rowspan="2">令和３年３月</td></tr><tr><td>長崎県壱岐市</td></tr></table>○適用・徴収業務等の基幹業務の推進及び本部の現場支援機能強化のため、令和元年10月～令和２年10月に、本部各部長が担っている拠点に対する権限や拠点長に委ねられた権限を、拠点を管理する地域部長に権限の一部を移すこと等により、業務執行体制の適正化及び効率化を図った。</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○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。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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、令和６年４月に年金事務所における決裁権限について、以下の見直しを実施。
・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業務に係る決裁権者を所長から課長へ変更
・届書決裁業務のうち、再交付等に係る決裁を課長から課長代理に権限委譲　等
※人員配置の適正化に関する記載は32ページに記載</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○年金事務所

・各地域における年金事務所等の過不足の検証を行い、相談ニーズが高い地域に分室等を設置し、お客様の利便性等を踏まえた適正配置を行った。
・平成31年４月に「チャネル戦略グループ」を、令和４年４月に「オンラインビジネス統括グループ」を未来戦略室に設置。さらに効率的・効果的に、お客様サービス及び事業実績の向上を図るため、総合戦略室にチャネル全体を総合的に企画・管理する体制を令和６年４月に構築した。
・年金事務所の管轄区域を見直し、適用・徴収業務等の対策系業務の集約を行い、業務執行体制の適正化及び効率化を図った。

（令和５年度）

○年金事務所

・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。

Ⅱ-１．効率的効果的な業務運営

資料１－２：令和５年度評価51ページ～
資料１－３：第３期中期評価36ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>業務の合理化</td><td>○現場実態を踏まえ、業務を合理化・標準化する観点から、拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行う。
○業務支援ツールについて、全体的な見直しを行い、統一的で汎用性の高いものにするための改善を図る。

（令和５年度計画）
○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。
○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、照会内容を分析し、マニュアルへの反映を適時・適切に行う。</td><td>○業務処理マニュアルの継続的な改善として、現場の意見も踏まえながら曖昧な表現の削除・置き換え、書式の統一等を行うとともに、疑義照会の回答内容の根拠がマニュアル等に明記されていないものについて必要に応じて反映する等の取組を実施。
また、疑義照会の回答体制の充実、正確性の確保を図るため、令和３年度に疑義照会の管理主体を業務品質管理部へ移管し、拠点からの照会は事業推進統括部拠点照会統括グループが対応し、業務品質管理部及び事業担当部署が事後確認する体制に見直し。
○業務支援ツールの運用について令和元年度より、業務支援ツール運用要領の改正を行い、ツールの定義、事務共有フォルダで使用するマクロ記録を有するファイルの管理、配付方法等について見直しをすることで、より統一的なものとするための改善を図った。

（令和５年度の取組実績）
○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、見直しを実施。
○拠点からの疑義照会の回答期限を定め、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、回答内容の正確性を確保。
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実施。</td></tr>
<tr><td>業務の効率化</td><td>○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。

（令和５年度計画）
○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、現場からの業務改善提案等を、効果や実現性等を検証し、積極的に取り入れ、効率化に繋げる。</td><td>○各年金事務所や機構ホームページに寄せられたご意見・ご要望のコーナーなどから収集した「お客様の声」に基づき、必要な改善策を実施（お客様の声による対応状況は24ページに記載）。
○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の提案を、本部関係部署において提案内容の効果、実現性等の観点から検証するとともに、「サービス・業務改善委員会」において、提案内容の評価結果を報告し、審議を行って採用する等、業務改善を継続して実施。
【業務改善提案の審議・採用件数】
<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>審議件数</td><td>45件</td><td>32件</td><td>16件</td><td>11件</td><td>48件</td></tr>
<tr><td>採用件数</td><td>21件</td><td>21件</td><td>９件</td><td>８件</td><td>26件</td></tr>
</table>
（令和５年度の取組実績）
○ホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナー等に寄せられる「お客様の声」によるご意見・ご要望や、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、本部関係部署にお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（職員による業務改善提案26件を採用）。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○業務の合理化

・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、疑義照会の回答内容を業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に反映するほか、現場からの意見を踏まえて必要な見直しを行い、周知徹底を図った。
・業務支援ツールの運用要領を改正し、統一的なものとなるよう改善を図った。

（令和５年度）

○業務の合理化

・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。
・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。

（第３期中期）

○業務の効率化

・職員からの提案について、「サービス・業務改善委員会」に提案内容の評価結果を報告し、審議を行って採用する等、業務改善を継続して実施した（職員による業務改善提案85件を採用）（お客様の声による対応状況は30ページに記載）。

（令和５年度）

○業務の効率化

・「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）。

Ⅱ-１．効率的効果的な業務運営

資料１－２：令和５年度評価51ページ～
資料１－３：第３期中期評価36ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>適正な運営経費による業務運営</td><td>○必要な人員を過不足なく配置し、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」に基づき、合理化・効率化を進める。その際、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する。
○業務量調査等の手法を確立し、適正人員の配置を行う。
○中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費は平成30年度比で15%程度、業務経費は平成30年度比で５%程度に相当する額を削減。</td><td>○全国の年金事務所等の拠点網を維持し、適正な業務運営を行うため、業務量に応じた必要な人員を配置。
○基本計画に基づき、電子申請の促進による事務の効率化やシステム改修に伴う業務効率化等を推進し、平成31年４月から令和６年４月までに424人の人員を削減。併せて、基本計画策定当初には想定されていなかった新たな業務（年金生活者支援給付金の受付・相談業務、制度改正対応等）への対応として、1,006人の増員により、実施体制を確保。
○安定した現場体制の確立に向けて拠点間格差の是正を図るため、令和５年度において年金事務所等における業務量調査や職種ごとの役割整理を実施し、令和６年４月において定員数の過不足が大きい拠点等を優先して定員調整を実施。（今後も段階的に定員調整を予定）
○削減目標の実現に向けて順調に執行の効率化を進めた結果、一般管理費においては、令和５年度までに平成30 年度比で15.0%に相当する額の削減を行い、業務経費においては、令和５年度までに平成30年度比で5.2%に相当する額（消費税増分を除く。）の削減を行い、それぞれの削減目標を達成。
【一般管理費（令和５年度までに15%削減）】
<table>
<tr><td>平成30年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>93.7億円</td><td>88.5億円</td><td>87.2億円</td><td>84.6億円</td><td>82.1億円</td><td>79.6億円</td></tr>
<tr><td></td><td>(▲5.5%)</td><td>(▲6.9%)</td><td>(▲9.7%)</td><td>(▲12.4%)</td><td>(▲15.0%)</td></tr>
</table>
【業務経費（令和５年度までに５%削減）】
<table>
<tr><td>平成30年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr>
<tr><td>941.5億円</td><td>925.9億円</td><td>921.1億円</td><td>912.5億円</td><td>901.7億円</td><td>892.3億円</td></tr>
<tr><td></td><td>(▲1.7%)</td><td>(▲2.2%)</td><td>(▲3.1%)</td><td>(▲4.2%)</td><td>(▲5.2%)</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>（令和５年度計画）
○必要な人員を過不足なく配置し、適正な業務運営を行うとともに、業務内容の変化・実態を踏まえ、人員配置の適正化を進める。
○一般管理費及び業務経費について、中期計画を踏まえた一層効率的な予算執行を進める。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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。拠点間格差の是正を図るため、令和５年度において年金事務所等における業務量調査や職種ごとの役割整理を実施し、令和６年４月において定員数の過不足が大きい拠点等を優先して定員調整を行った。
○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）を削減。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○適正な運営経費による業務運営

・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に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。
・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った。
・令和５年度までに、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）に相当する額の削減を行い、それぞれの削減目標を達成している。

（令和５年度）

○適正な運営経費による業務運営

・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。
・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）に相当する額の削減を行った。

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
Ⅱ　業務運営における公平性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項 **２．外部委託の活用と管理の適正化** **（施策）** **・年金個人情報を扱う外部委託の適正な管理** **・優良な受託事業者の確保**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **○年金個人情報等を取り扱う業務委託について、調達・外部委託ルールに基づく調達を実施するなど、業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るための取組を継続して実施。** **○令和３年１２月に公表した「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」において、検証された発生要因と再発防止策等を踏まえ、外部委託実施要領を改正し、品質管理を強化するとともに、効率的かつ実務の実態にあったルールとなるよう必要な対応を実施。** **○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、協力企業の確保に努めた。また、実施したＲＦＩの結果はデータベース化し、組織的な有効活用に取り組み、ＲＦＩの活用を図った。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） ○外部委託先事業者に対する各種検査を実施することで、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。 ○新規事業者に対し、契約締結後の早い段階で現場の情報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んだ。 ○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、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、組織的な有効活用に取り組み、ＲＦＩの活用を図った。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅱ-２．外部委託の活用と管理の適正化

資料１－２：令和５年度評価57ページ～
資料１－３：第３期中期評価45ページ～

（第３期中期実績評価） B　（令和５年度実績評価） B

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
年金個人情報を扱う外部委託の管理	○調達・外部委託管理ルールに基づく調達の実施、履行前・履行中検査等の履行管理や履行中に問題が発生した際の組織的な情報共有等を徹底する。 ○調達・外部委託管理ルールの実施状況を把握し、その結果を踏まえて、より効果的かつ実務の実態にあったルールとなるよう必要な対応を行う。	○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に基づき、年金個人情報等を取り扱う業務委託について、業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、以下の取組を継続して実施。 ・全省庁統一資格の本来等級以上の適用 ・業務の性質に応じて機構が用意した場所で業務を履行させるインハウス型委託の実施 ・委託業者の履行能力の見極めが必要な場合の総合評価落札方式の適用 ・情報提供依頼（RFI）の的確な実施 ○外部委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況及び履行状況が適切であるかを確認するため、履行開始前検査、履行中検査、納品時検査、履行後検査を実施。各種検査結果を事業担当部署から調達企画部に報告させ、検査項目に対し確認が不十分なことがあれば必要な指示を行うなど、外部委託の適切な管理を組織的に強化・推進するとともに、各種検査の実施状況についてリスク管理委員会に報告し、本部内に情報共有。 【各種検査の実施状況】 ※（　）内は検査事項で不適事項があった件数 （年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告等を踏まえた改善への取組） ○令和３年12月に公表した「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」において検証された発生要因と再発防止策等を踏まえ、令和４年５月に外部委託実施要領を改正し、以下の見直しにより品質管理を強化。 ・検査項目の見直し及び証跡の確実な取得の徹底 ・書面検査が可能な場合を厳格化 ・ダミー品を使用した通知書作成業務等の成果物の現物確認の実施 ○委託業務の特性に応じた潜在リスクを把握し適切に対処することを目的として、より効果的かつ実務の実態に合った効率的なルールとなるよう、令和５年３月に外部委託実施要領を改正し、以下の見直しにより調達・外部委託ルールの改善・強化を図った。 ・外部委託の審査・管理のルールを決する案件区分について、委託業務の内容及び必要なリスク対策に応じたものに見直し ・委託業者の選定時及び履行中における管理を強化 ・検査の効率化及び業務の特性に応じた検査の観点からの検査調書の見直し

	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
履行開始前検査	289 (8)	286 (1)	229	227	235
履行中検査	373 (22)	330 (28)	327 (3)	278 (1)	267(2)
納品時検査	3,225	2,653	2,709	2,679	2,723
履行後検査	333 (2)	257	249	249	237

主な評価の理由

（第３期中期）

○年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理

・年金個人情報等を取り扱う業務委託について、調達・外部委託ルールに基づく調達を実施するなど、業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るための取組を継続して実施した。

・外部委託先事業者に対する各種検査の実施、リスク管理委員会に対する各種検査の実施状況の報告等、外部委託の適切な管理を組織的に強化・推進し、本部内に情報共有を徹底した。

・令和３年12月に公表した「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」において検証された発生要因と再発防止策等を踏まえ、外部委託実施要領を改正し、品質管理を強化するとともに効果的かつ実務の実態にあったルールとなるよう必要な対応を行った。

Ⅱ-２．外部委託の活用と管理の適正化

資料１－２：令和５年度評価57ページ～
資料１－３：第３期中期評価45ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>年金個人情報を扱う外部委託の管理</td><td>（令和５年度計画）
○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>（令和５年度の取組実績）
○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。
【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件</td><td>0件</td><td>227件</td><td>0件</td></tr><tr><td>履行中検査</td><td>267件</td><td>2件</td><td>278件</td><td>1件</td></tr><tr><td>納品時検査</td><td>2,723件</td><td>0件</td><td>2,679件</td><td>0件</td></tr><tr><td>履行後検査</td><td>237件</td><td>0件</td><td>237件</td><td>0件</td></tr></table>
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、一層のリスク対策の取組を実施。
○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。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。</td></tr>
<tr><td>優良な受託事業者の確保</td><td>○技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘を的確に行っていくために、情報提供依頼（ＲＦＩ）の一層の活用を図る。

（令和５年度計画）
○情報提供依頼（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により、優良な受託業者の発掘に繋げていく。また、調達手続きに関する要領に基づいてＲＦＩ等を実施し、データベース化した情報を組織横断的に有効活用していく。</td><td>○情報提供依頼(RFI)の協力企業の拡充のため、新規事業者に対し、情報提供を求めるダイレクトメールを延べ3,293社に送付し、令和５年度末で協力企業は合計509社となった。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。実施したRFIの結果はRFI等データベースに追加し、令和５年度末時点の情報数は8,105件となった。
データベース化した情報は事業担当部署に提供し、組織的に有効活用。

（令和５年度の取組実績）
○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、最新鋭の機器、AI技術や音声のテキスト化等の情報収集を行った。
○情報提供依頼協力企業拡充のため、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、新規に契約を締結した事業者は２社となった。
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。
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件となった。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に有効活用。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（令和５年度）

○年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理

・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。

・新規事業者に対し、契約締結後の早い段階で現場の情報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。

（第３期中期）

○優良な受託事業者の確保

・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、令和５年度末で合計509社の協力企業の確保に努めた。また、実施したＲＦＩの結果はデータベース化し、令和５年度末時点の情報数は8,105件となるなど、組織的な有効活用に取り組み、ＲＦＩの活用を図った。

（令和５年度）

○優良な受託事業者の確保

・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。

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
Ⅱ　業務運営における公平性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項 **３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発** **（施策）** **・フェーズ１への対応** **・フェーズ２への対応** **・社会保険オンライン システムの開発・運用**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **〇フェーズ1への対応：経過管理・電子決裁サブシステム等について、届書の画像化・データ化処理を順次追加し、事務処理の更なる効率化・適正化を実施。** **また、マイナンバーによる他機関との情報連携を行えるようにシステム開発を行い、被保険者等の負担を軽減。** **〇フェーズ2への対応：事業者との技術的対話を繰り返し実施し、システムの構造問題の解消を図るための十分な検討を行った上で、情報セキュリティ・システム専門委員会等を通じて関係者に検討結果を報告し、令和５年度より開発に着手。** **〇制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を適切に実施。** **〇その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） 〇フェーズ1への対応：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。また、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。 〇フェーズ2への対応：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。これにより、令和５年９月より開発工程に着手するとともに、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」を策定した。その他、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を確保。 〇制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を適切に実施。 〇その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅱ-３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

資料１－２：令和５年度評価59ページ～
資料１－３：第３期中期評価47ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
フェーズ１への対応	○フェーズ１では、引き続き、更なる効率化・適正化を実現するため、システムの充実を図る。 ・事務処理の電子・ペーパレス化 ・手作業による審査業務等の自動化による業務効率化の推進 ・他機関との情報連携による届出や添付書類省略等の実現	○経過管理・電子決裁サブシステムについて、国民年金保険料免除申請書、算定基礎届・賞与支払届及び新規適用届書等の画像化・データ化処理を順次追加するとともに、これまで手作業で行っていた返戻文書作成等の電子化や、住民基本台帳照会の自動化を可能とし、処理遅延の防止や処理時間短縮等の業務効率化を実現。また、マイナンバーによる他機関との情報連携について、各種審査業務における所得情報や添付書類情報の取得を順次実現。 ○これらの取組の結果、機構に申請・届出される全届書件数のうち、経過管理・電子決裁サブシステム等による処理割合は98%まで拡大。
	（令和５年度計画） ○更なるデジタルワークフロー推進のため、令和６年１月の稼働に向けたシステム開発を着実に進める。 ○マイナンバーによる他機関との情報連携について、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。	（令和５年度の取組実績） ○デジタルワークフローの更なる推進、審査・決裁業務に係る職員の負担軽減のため、令和６年１月に経過管理・電子決裁サブシステムについて、記録関係届書の画像化処理機能を追加。また、更なるデータ化処理促進のため新たに２届書を追加するとともに、システムチェックで完結する承認・決裁フローを自動化。 ○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ついて、戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略や国民年金保険料の過誤納金の公的給付支給等口座への直接還付に向けたシステム開発を完了。
フェーズ２への対応	○フェーズ２では、人の生涯にわたる年金記録を正確に把握・保持し、拠点にとらわれない業務を実現できるデータ構造とするとともに、制度改正等に柔軟かつ迅速に対応できるプログラムに作り変えるなど、システムの構造問題の解消を図る。	○フェーズ２について、これまでの業務プロセスの点検等の開発に向けた準備行為や情報提供依頼の下で実施した事業者との技術的対話の取組を踏まえ、進め方について情報セキュリティ・システム専門委員会、事業管理部会への報告を経て開発に着手。 また、開発に向けては、情報セキュリティ・システム専門委員会の提言をもとに、業務プロセスの点検等の準備行為を実施するとともに、累次の制度改正及び業務改善によるデータ項目の追加、事業者との技術的対話の結果等を基本設計に反映。併せて、機構と開発事業者の間において一体的に開発するための開発管理環境や、開発事業者が現行システムに関し必要な知識を得られるよう、照会に対応できる環境を整備。 ○開発に向けた発注者側の体制整備として、職員体制を順次拡充するとともに、令和５年４月に事業企画部門からシステム部門へ編入や各種研修を実施し、体制を整備。
	（令和５年度計画） ○フェーズ２の開発工程を確実に進めるため、以下の事項に取り組む。 ・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な管理により推進する。 ・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。	（令和５年度の取組実績） ○フェーズ２について、前年度までのＲＦＩ（情報提供依頼）等の取組を踏まえ、安全・確実な方策・リスク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の上、調達手続を進め、令和５年度より開発に着手。 また、フェーズ２の基本的な進め方等を整理した「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を共有。 ○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の修正を開始し、令和６年３月に完了。 ○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や内部研修を実施。

第３期中期 実績評価 B　　令和５年度 実績評価 B

主な評価の理由

（第３期中期）

○フェーズ１への対応

・経過管理・電子決裁サブシステム等について、届書の画像化・データ化処理を順次追加し、事務処理の更なる効率化・適正化に取り組んでいる。
また、マイナンバーによる他機関との情報連携を行えるようにシステム開発を行い、被保険者等の負担軽減に取り組んでいる。

（令和５年度）

○フェーズ１への対応

・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。
・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。

（第３期中期）

○フェーズ２への対応

・事業者との技術的対話を繰り返し実施し、システムの構造問題の解消を図るための十分な検討を行った上で、情報セキュリティ・システム専門委員会等を通じて関係者に検討結果を報告し、令和５年度より開発に着手した。

（令和５年度）

○フェーズ２への対応

・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。
・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。

Ⅱ-３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

資料１－２：令和５年度評価59ページ～
資料１－３：第３期中期評価47ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
社会保険オンラインシステムの開発・運用	○刷新部門及び事業部門との協働体制を確立するとともに、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応した開発及び現行システムの適切かつ確実な運用について、以下の取組を行う。 ・制度改正及び業務改善のシステム開発に当たっては、適切かつ確実に対応する。また、刷新部門との情報の共有を図る。 ・システム開発・運用に当たっては、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組むとともに、引き続き、最新技術の動向を踏まえたシステム開発・運用の推進、情報セキュリティ対策の強化を図る。 （令和５年度計画） ○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を行う。	○制度改正に伴う対応として、次の開発を実施。 ・年金生活者支援給付金に係る要件審査や結果通知作成のシステム化 ・繰下げ上限年齢の引上げや繰下げみなし増額制度の導入 ・短時間労働者への被用者保険の適用拡大、士業の適用事業所業種への追加 ・育児期間中の保険料免除要件の見直し ・被扶養者等の要件の見直し（国内居住要件） ・在職定時改定の導入・在職老齢年金制度の見直し ○また、業務改善事項として、次の開発を実施。 ・全国集約した障害年金の審査・認定業務を行うための障害年金業務支援システム構築 ・オンラインビジネスモデルの一環として、社会保険料控除証明書、源泉徴収票の電子送付サービス等に係るシステム開発 ○システム事故及びシステム障害への対応として、障害発生時の初動対応を迅速かつ正確に実施し、原因や対応状況等については部門内に情報共有して再発防止を徹底。なお、システム開発にあたっては、ＢＰＭＮ手法（※）を活用した要件定義書で業務全体を俯瞰し、対象業務に関わるプロセスの関係性を可視化しつつ、システム開発を進めた。 ※ ＢＰＭＮ【Business Process Model and Notation】：業務フローを可視化して分析等を行う手法 （令和５年度の取組実績） ○以下の制度改正に伴う対応として、必要な調達手続を実施。 ・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） ○業務改善等に係る取組として、以下のシステム開発を実施。 ・処分事蹟の入力等を集約した、滞納処分支援ツールの機能拡張等 ・一部の帳票を除いた、出力帳票の電子管理化 ・お客様サービス向上のための、「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 ○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、システム開発を進めた。 ○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、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。

主な評価の理由

（第３期中期）

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

・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ている。また、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を適切に実施し、事務処理の正確性の向上やお客様サービスを向上させている。

（令和５年度）

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

・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。
・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管理なオンライン申請等の開発を行った。
・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ないながらシステム開発を行った。

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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	
Ⅱ　業務運営における公平性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項 **４．ＩＣＴ化の推進** **（施策）** **・オンラインビジネスモデルの推進** **・サービスのオンライン化** **・デジタルワークフローの確立** **・マイナンバーの活用**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**（第３期中期）** **＜事業所に対する取組＞** **○電子申請に対する処理を迅速化し、事業主の利便性を向上するため、日本年金機構内部システムにおける電子申請届書の処理環境を構築するとともに、GビズIDによる電子申請対応を開始した。** **○事業主に対する重点的な勧奨を行った結果、電子申請利用割合は以下のとおり上昇した。** **・被保険者51人以上の事業所等（※資本金１億円超の法人を含む）は事業所数ベースで31.8%（令和元年度）から86.3%（令和5年度）まで54.5ポイント向上。** **・全事業所の被保険者ベースでは23.9%から70.4%まで46.5ポイント上昇。** **○更に、年金事務所に照会が多い情報について電子送達サービスを令和5年1月に開始し、紙の郵送物を削減した。** **＜個人に対する取組＞** **○国民の手続負担軽減、利便性向上等を実現するため以下の取組を実施。** **・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** **・扶養親族等申告書の簡易な電子申請** **・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書及び公的年金等源泉徴収票の電子送付** **○対象者への直接のお知らせ等、効果的な周知により、学生納付特例申請は2年目で利用実績12.7%など、いずれも利用が進んでいる。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を上回っているものとし、「Ａ」評価。** （令和５年度） ＜事業所に対する取組＞ ○主要7届書の電子申請利用割合について、目標の70%に対して70.4%と上回った。 ○事業所向け電子送達サービス（オンライン事業所年金情報サービス）の周知に取り組み、利用数を令和５年度末で49,253事業所まで増やした。 ＜個人に対する取組＞ ○扶養親族等申告書の電子申請は、初年度で26万件の利用があった。 ○電子送付サービスについて、利用勧奨等の取組の結果、電子送付希望者は大幅に増加（社会保険料控除証明書は1.4万件から+29.3万件で30.7万件）。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を上回っているものとし、「Ａ」評価。

Ⅱ-４．ICT化の推進

資料１－２：令和５年度評価62ページ～
資料１－３：第３期中期評価51ページ～

第３期中期実績評価	A	令和５年度実績評価	A

施策		第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
オンラインビジネスモデルの推進	サービスのオンライン化	○ＩＣＴを活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現する。	＜事業所に対する取組＞ ［申請（電子申請の推進）］ ○電子申請の利用促進に係る環境構築及び利用促進の取組を以下のとおり実施。 ・経過管理・電子決裁システムによる電子申請届書の処理環境を構築（令和２年３月） ・マイナポータル経由のGビズIDによる電子申請対応を開始（令和２年４月） ・e-Gov経由のGビズIDによる電子申請対応を開始（令和２年11月） ・令和２年度から資本金１億円超の事業所及び被保険者101人以上の事業所に対して重点的に電子申請の利用勧奨の取組を開始し、令和３年度以降は、被保険者51人以上の事業所を新たに重点的な利用勧奨対象に加え、取組を実施 ○取組の結果、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＋63.9pt）、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＋52.3pt）、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。また、主要７届書の電子申請の割合は令和元年度の23.9%から70.4%まで大幅に上昇し、令和５年度目標に定めた電子申請割合70%を達成。 電子申請の利用促進により、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が迅速化された。 【事業所の電子申請利用状況】

	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
資本金1億円超事業所	31.5%	76.5%	93.3%	94.1%	95.4%
被保険者51人以上事業所	31.8%	48.4%	69.7%	78.5%	84.1%

【主要７届書の電子申請割合】

	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
電子申請割合	23.9%	41.9%	57.7%	64.6%	70.4%

【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】

	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
電子申請	3.3日	1.4日	0.5日	0.7日	0.5日
紙	4.2日	5.1日	2.9日	3.6日	2.9日
電子媒体	2.3日	1.6日	0.8日	0.8日	0.9日

		（令和５年度計画）	（令和５年度の取組実績）
		○電子申請の利用促進による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、集中的な取組を行う。	○これまで重点的に利用勧奨を行ってきた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な利用勧奨を行った結果、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＋52.3pt）、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＋52.3pt）、合計の電子申請利用割合は86.3%となった。 また、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。

主な評価の理由

（第３期中期）

○電子申請の利用促進に係る環境構築

・電子申請に対する処理を迅速化し、事業主の利便性を向上するため、日本年金機構内部システムにおける電子申請届書の処理環境を構築するとともに、GビズIDによる電子申請対応を開始した。

○電子申請利用率について

・電子申請の利便化に取り組み、利用勧奨を継続した結果、被保険者51人以上の事業所等（※資本金１億円超の法人を含む）では、事業所数ベースで31.8%（令和元年度）から86.3%（令和５年度）まで54.5ポイント向上。
・主要７届書の全事業所の被保険者ベースで23.9%から70.4%まで46.5ポイント上昇。
・規制改革実施計画（令和３年６月18日閣議決定）に基づき策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」において令和５年度末までの目標としていた主要５届（資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届）の電子申請利用率50%については、令和３年度末に前倒しにて達成し、令和5年度は71.0%まで到達した。

○電子申請にかかる処理体制について

・システムチェックの強化等により、資格取得届に係る電子申請の処理日数を平成31年４月の3.3日から令和５年４月の0.5日まで2.8日短縮化した。これにより、健康保険被保険者証発行の迅速化に寄与。
・電子申請マニュアルの整備・職員向け研修の継続した実施により、電子申請の事務処理及び照会に職員が対応できる体制を構築した。

（令和５年度）

○電子申請利用率について

・主要７届書の全事業所被保険者ベースの電子申請利用割合について、目標の70%に対して70.4%と上回った。
・資本金１億円超の事業所・被保険者51人以上の事業所に対する集中的な取組の結果、被保険者51人以上の事業所の電子申請利用割合は前年度の78.5%から84.1%まで上昇した。

Ⅱ-４．ICT化の推進

資料１－２：令和５年度評価62ページ～
資料１－３：第３期中期評価51ページ～

施策		第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
オンラインビジネスモデルの推進	サービスのオンライン化	○ＩＣＴを活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現する。	［通知、照会・情報提供］ ○お客様が電子申請した申請データが確実に機構に届いていることを確認いただけるよう、機構が受領した申請データの写しを電子申請ルートで返却するセンドバックサービスを開始（令和４年９月）。 ○これまで紙（郵送）や電話等で情報提供していた保険料額情報等について、事業所からの申請に基づき、ｅ－Ｇｏｖの電子送達サービスを活用して以下の情報を電子送付する「オンライン事業所年金情報サービス」を開始（令和５年１月）。 ・社会保険料額情報 ・保険料増減内訳情報 ・被保険者情報（算定基礎届・賞与支払届ターンアラウンド情報） ・各種決定通知書 また、令和６年１月より口座振替実施事業所に毎月紙で大量に送付している「保険料納入告知額・領収済額通知書」を電子送付対象に追加。 その他、電子申請の利用勧奨と一体となった利用勧奨や、全ての事業所に送付する保険料納入告知額に関する通知書にリーフレットを同封する等の取組を実施。 →令和５年度末時点の利用事業所数49,253社。
		（令和５年度計画） ○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のための取組を行う。	（令和５年度の取組実績） ○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」について、各種通知書やリーフレットへの掲載による利用促進や、口座振替実施事業所に毎月紙で大量に送付している「保険料納入告知額・領収済額通知書」（年間約2,500万件）を電子対象に追加（令和６年１月開始）する機能拡充を実施。 ○その結果、「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社となった。
		○ＩＣＴを活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現する。	＜個人に対する取組＞ ［納付］ ○国民年金保険料の納めやすい環境整備の一環として、以下の取組を実施。 ・国民年金保険料納付書に表示しているバーコードをスマートフォンで読み込み、キャッシュレス納付が可能となる仕組み（コード決済）の導入（令和５年２月） →令和５年度の利用状況：129.3万件（285.8万月） ・マイナンバーカード・マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携者を対象として、　口座振替手続をオンラインで簡易に行える仕組みを構築（令和６年３月）
		（令和５年度計画） ○国民年金保険料の納めやすい環境を整備し、納付環境の多様化を図るための取組を実施。	（令和５年度の取組実績） ○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等、口座振替手続をオンラインで簡易かつ迅速に行える仕組みを構築（令和６年３月）。

主な評価の理由

（第３期中期）

○紙の送付物の削減について

・年金事務所に照会が多い情報について電子送達サービスを令和５年１月に開始し、紙の郵送物を削減した。

（令和５年度）

○利用勧奨について

・納入告知所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。

（第３期中期）

○サービスのオンライン化（納付）

・国民年金保険料について、令和５年２月からスマートフォンでのキャッシュレス納付（コード決済）、令和６年３月から口座振替手続のオンライン化を実現し、利用が増加している。

（令和５年度）

○サービスのオンライン化（納付）

・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電子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。

Ⅱ-４．ICT化の推進

資料１－２：令和５年度評価62ページ～
資料１－３：第３期中期評価51ページ～

<table>
<tr><th colspan="2">施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td rowspan="4">オンラインビジネスモデルの推進</td><td rowspan="4">サービスのオンライン化</td><td>○ＩＣＴを活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現する。</td><td>［免除］
○国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について、マイナポータルを活用した簡易な電子申請を可能とするサービスを開始（令和４年５月）。
【利用件数（割合）】
<table><tr><th>届書</th><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></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○国民年金加入手続・免除申請等の簡易な電子申請の利用促進のための取組を実施。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○国民年金の簡易な電子申請について、免除対象者への個別勧奨や、学生向け年金セミナーやハローワークでの説明会等、様々な機会を活用した利用促進の取組を実施した結果、令和５年度末の利用割合について国民年金保険料学生納付特例申請書は12.7%（前年度比+8.1pt）となる等、大きく向上。</td></tr>
<tr><td>○ＩＣＴを活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現する。</td><td>［申請、通知・情報提供、相談］
○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を活用した入力の手間を省いた簡易な電子申請環境を構築（令和５年９月）。
→令和５年度電子申請件数：約26万件
また、老齢年金請求書も同様の仕組みを活用した電子申請環境を構築（令和６年６月開始予定）。
○これまで紙で送付していた以下の通知書について、マイナポータルを活用し、お客様に電子送付するサービスを開始。※電子送付した通知書は国税庁が提供するe-TAXでの確定申告等の利用が可能。
・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書（令和４年10月）
→令和５年度末までの電子送付登録件数（累計）：306,928件
・公的年金等の源泉徴収票（令和５年１月）
→令和５年度末までの電子送付登録件数（累計）：305,268件
○インターネットから年金相談予約を受付するサービスを以下の請求書について開始し、対象を順次拡大。
・老齢年金請求書（事前送付用）（令和３年５月）
・老齢年金請求書（全部）（令和４年３月）
・遺族・障害年金請求書（令和６年１月）</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○通知書の電子送付サービスを含め、お客様に応じたサービス提供のための取組を行う。
○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、環境整備を引き続き進める。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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、紙の送付に替えて電子データによる送付を実施。
また、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た結果、令和５年度末までの電子送付サービス利用登録者は、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件となった。
○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」チャットの新設や既存の「扶養親族等申告書」チャットの充実等を行うとともに、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、システム開発を推進（令和７年１月開始予定）。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○サービスのオンライン化（免除）

・令和４年５月から国民年金の加入・保険料の免除申請等について、マイナポータルを活用した簡易な電子申請を開始した。

（令和５年度）

○サービスのオンライン化（免除）

・免除申請等について、利用促進の取組を実施した結果、いずれも利用が増加した。特に学生納付特例申請については、前年度比8.1ポイント増加し、12.7%になった。

（第３期中期）

○申請、通知・情報提供、相談

・扶養親族等申告書について、機構が保有する情報を活用し入力の手間を省いた簡易な電子申請環境を構築した。円滑にシステムが稼働し、利用勧奨に取り組んだ結果、約26万件の利用につながった。

・令和４年10月に社会保険料控除証明書、令和５年１月に源泉徴収票の電子送付を開始し、e-Taxでの利用を可能とするなどお客様の利便性向上が図られた。

・令和３年５月より年金相談のインターネット予約を開始し、令和6年１月より順次対象を拡大した。また、「ねんきんネット」上で年金相談の受付・回答を行う仕組みの構築を進めた。

（令和５年度）

○申請、通知・情報提供、相談

・電子送付サービスについて、利用勧奨等の取組の結果、利用登録者は大幅に増加した（社会保険料控除証明書は1.4万件から+29.3万件で30.7万件）。

・「年金生活者支援給付金」チャットの新設や「扶養親族等申告書」チャットの充実等を行った。また、「ねんきんネット」上で文書相談を行える環境整備に向け、システム開発を推進。

Ⅱ-４．ICT化の推進

資料１－２：令和５年度評価62ページ～
資料１－３：第３期中期評価51ページ～

施策		第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
オンラインビジネスモデルの推進	デジタルワークフローの確立	○ＩＣＴを活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現する。	[お客様サービスの向上] ○扶養親族等申告書及び国民年金保険料控除証明書の照会対応について、チャットボットによる自動応答サービスを令和２年度より開始し、対象業務を順次拡大。 ○事業所調査時に事業所に提出を求めている諸帳簿等について、印刷や郵送等を負担に感じるとの事業所からの声に対応するため、オンラインによる提出を可能とした（令和３年５月）。 [内部処理の効率化] ○これまで手作業で行われていた印字取得業務や所得照会業務などについて、令和元年10月よりＲＰＡ（※）技術を活用し、順次対象業務の自動化を進めた。 ※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。 ○処理結果の確認など機構内部で利用するために紙に出力しているリスト等489帳票（年間2,700万枚）について、電子データによる利用・保管を推進し、令和３年度までに、出力枚数が多い「保険料増減内訳書」等の４帳票（年間1,100万枚）について先行してシステム開発を行い、電子データ化を実施。また、残る485帳票（年間1,600万枚）の電子データ化についてもシステム開発を進め、本格運用を開始（令和６年１月）。 [機構内外における情報授受の見直し] ○機構内部での電子媒体で行っていたサーバー間の情報授受について、安全に直接データの授受を可能とする仕組みを導入（令和３年９月）。 ○外部機関との電子媒体を介した情報授受に関して、機構のネットワーク環境を介して授受を行う運用に変更し、企業年金連合会（令和３年10月）及び国民年金市場化委託業者（令和５年５月）と運用を開始。 ○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（令和５年12月）。
		（令和５年度計画） ○機構内で紙で出力して利用・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システム開発やルール整備を進める。 ○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、引き続き見直す。	（令和５年度の取組実績） ○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）の電子データ化について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（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し、帳票の管理や廃棄ルール等を整備。 ○事務センターで実施していた特別障害給付金の業務について、審査業務の一部（所得照会業務）をＲＰＡにより自動化し、業務の効率化を図った。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。 ○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（令和５年５月）。 また、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（令和５年12月）。

主な評価の理由

（第３期中期）

○お客様サービスの向上

・扶養親族等申告書及び国民年金保険料控除証明書の照会対応について、チャットボットによる自動応答サービスを令和２年度より開始し、対象業務を順次拡大。

○内部処理の効率化

・手作業で行われていた印字取得業務等について、ＲＰＡ技術を活用した業務の自動化を進め、令和５年度末時点において７業務まで対象を拡大し、業務の効率化が図られた。

○機構内外における情報授受の見直し

・外部機関との電子媒体を介した情報授受について、可能な機関から順次、見直しを実施している。

（令和５年度）

○内部処理の効率化

・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。

○機構内外における情報授受の見直し

・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。

Ⅱ-４．ICT化の推進

資料１－２：令和５年度評価62ページ～
資料１－３：第３期中期評価51ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td rowspan="2">マイナンバーの活用</td><td>○マイナンバーを活用して効果的で確実な適用業務の改善を図る。
○被扶養者に係るマイナンバーの取得を徹底及び全国健康保険協会に対する被扶養者に係るマイナンバーの提供を実施する。
○マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携の仕組み等を活用し、他の行政機関との情報照会及び提供の範囲を拡大を図る。</td><td>○国民年金の確実な適用を図るため、令和元年10月から住民基本台帳情報を活用し、20歳到達者について届出によらず職権で資格取得処理を行うこととした。
また、特定年齢到達者（34歳、44歳及び54歳到達者）のうち、海外からの転入者など基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後一定期間（12か月）資格取得がない方についても、職権による資格取得処理を行った。
【20歳到達者の職権適用実績】<table><tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr><tr><td>職権適用数</td><td>80万人</td><td>100万人</td><td>99万人</td><td>100万人</td><td>99万人</td></tr></table>○電子資格確認（オンライン資格確認）導入に向け、事業主へのお知らせ送付等により、健康保険被扶養者（異動）届へのマイナンバー記載の徹底を図るとともに、機構に届出された被扶養者のマイナンバーを含む情報を日次で全国健康保険協会に提供するシステムを開発し、令和３年２月から運用を開始。
○マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携により、国民年金及び年金給付の添付書類省略や審査業務の効率化を図った。
【情報照会・提供実績】<table><tr><td colspan="2"></td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr><tr><td rowspan="4">情報照会</td><td>国民年金届書関係</td><td>1,811万件</td><td>4,211万件</td><td>3,862万件</td><td>3,951万件</td><td>3,532万件</td></tr><tr><td>国民年金保険料免除勧奨</td><td>509万件</td><td>4,144万件</td><td>3,990万件</td><td>4,394万件</td><td>4,497万件</td></tr><tr><td>年金給付・年金生活者支援給付金関係</td><td>1,142万件</td><td>2,545万件</td><td>3,163万件</td><td>3,398万件</td><td>3,925万件</td></tr><tr><td>その他（継続免除　等）</td><td>124万件</td><td>559万件</td><td>1,609万件</td><td>1,665万件</td><td>1,719万件</td></tr><tr><td colspan="2">情報提供</td><td>153万件</td><td>603万件</td><td>853万件</td><td>638万件</td><td>647万件</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○機構における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。
○市区町村等への年金関係情報の提供に関して、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す。
○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に向けた準備を進める。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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。試行運用の結果を踏まえて、令和６年中に本格運用を開始。
○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。
○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及びシステム開発に着手。
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。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○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

・対象範囲の拡大や各業務への活用により、業務の効率化や年金受給者等の利便性向上を図った。

（令和５年度）

○情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携

・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。

○マイナンバー情報連携の利用促進

・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。

○年金受取口座情報の公金受取口座への登録

・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。

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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	
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** **（施策）** **・リスク管理体制の強化** **・事務処理の正確性の確保** **・リスク管理** **・コンプライアンス確保** **・情報共有の促進** **・適正な監査の実施** **・契約の競争性・透明性の確保等**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **○リスク管理の強化を目的として、機構監査部を第三線とする「三線防御体制」の整備等を実施。さらに、機構本部現業の事業（届書）単位での進捗管理の仕組みの構築、三線防御体制の第二線担当部署の機構本部現業に関する役割を整理。** **○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、令和元年度710件（令和元年度末時点）から令和5年度324件（令和５年度末時点）に減少。** **○事務処理誤りの重点三事案（事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付）の件数は、未完結届書等の処理状況の点検等により、令和元年度122件（令和元年度末時点）から令和5年度82件（令和５年度末時点）に減少。** **○情報セキュリティリスクへの対応について、「ねんきんネット」等に対する外部の専門家によるリスク分析評価及び脆弱性診断を毎年度実施。また、改善事案の進捗を適切に管理。** **○業務検査における検出結果や事務処理誤り発生状況等を踏まえ、監査項目の見直し等を実施。検査結果の評価は年々向上。また、重点監査テーマを定め、効果的な監査を実施。** **○競争性のある契約（総合評価落札方式を適用するものを除く）に係る第３期中期目標期間中の調達計画額の合計額からの削減率が30.7%（466.4億円削減）となり、目標（10%以上）を達成。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和5年度） ○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。 ○事務処理誤りの重点三事案（事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付）の件数は、未完結届書等の処理状況の点検等により、令和4年度96件（令和４年度末時点）から令和5年度82件（令和５年度末時点）に減少。 ○競争性のある契約（総合評価落札方式を適用するものを除く）について、令和5年度の調達計画額からの削減率が34.5%（82.5億円削減）となり、目標（10%以上）を達成。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅲ-１．内部統制システムの有効性確保

資料１－２：令和５年度評価71ページ～
資料１－３：第３期中期評価59ページ～

第３期中期実績評価	B	令和５年度実績評価	B

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
リスク管理体制の強化	○機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行う。また、それらの取組の改善も不断に進める。 （令和５年度計画） ○三線防御体制の確立に向け、第二線担当部署は、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とともに、役割整理を行う。	○リスク管理の強化を目的として、「三線防御体制（※）」の確立に向けた以下の体制整備等を実施（令和４年４月） ・第三線として、監査部内にリスク管理体制が有効に機能しているかチェックを行うグループを設置 ・本部・拠点現業の品質管理を一体的に行う観点から、本部現業の進捗管理、品質管理及び事務リスク管理を統合的に行っていた本部事業管理部を廃止し、業務品質管理部・リスク統括部に業務を移管 ○また、監査部の助言・提案を受け、本部現業の進捗管理として、事業（届書）単位で届書の受付、処理件数等をモニタリングし、処理遅延リスクを早期に把握する仕組みを構築するとともに、第二線として、本部現業に関する進捗管理の業務をリスク統括部に統合（令和５年４月） ※機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。 第三線：第二線におけるリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部監査第１Ｇ） 第二線：第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、調達企画部、情報管理対策室、システム企画部、コンプライアンス部等） 第一線：リスクオーナーとして事業を行う部署（年金事務所、事務センター、本部事業担当部署） （令和５年度の取組実績） ○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。 また、第二線においては、令和５年４月に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。

主な評価の理由

（第３期中期）

○リスク管理

・リスク管理の強化を目的として、監査部を第三線とする「三線防御体制」の整備等を実施した。
さらに、本部現業の事業（届書）単位での進捗管理の仕組みの構築、第二線担当部署の本部現業に関する役割整理を進めた。

（令和５年度）

○リスク管理

・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。

Ⅲ-１．内部統制システムの有効性確保

資料１－２：令和５年度評価71ページ～
資料１－３：第３期中期評価59ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td rowspan="6">事務処理の正確性の確保</td><td>［事務処理誤りの早期発見及び対応］
○日報、事務処理誤り報告等を活用したモニタリング、事務処理誤りの年次公表時に行う年次点検等により、早期に事務処理誤りを発見し、必要な対応を速やかに実施する。</td><td>［事務処理誤りの早期発見及び対応］
○日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期発見するとともに、未然防止、早期対処及び再発防止の取組を進めた結果、事務処理誤り件数は下表のとおり減少。
【各年度末時点の事務処理誤り件数】
<table><tr><td>発生年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr><tr><td>件数</td><td>710件</td><td>592件</td><td>481件</td><td>425件</td><td>324件</td></tr></table>
○前年度１年間に月次公表を行った事務処理誤りの点検・分析を行い、各年度９月に年次公表を実施。同種の事務処理誤りが複数あった事象については、対象者を特定して必要な対応を実施するとともに、同様の事象の新たな発生を防ぐため、システム改修等を実施し再発防止を図った。</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○日報や事務処理誤り報告等のモニタリングにより事務処理誤りの早期発見・対応を行うとともに再発防止に取り組む。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○事務処理誤りの根絶に向け、日報や事務処理誤り報告等のモニタリングにより事務処理誤りを早期発見するとともに、未然防止、早期対処及び再発防止の取組を進めた結果、事務処理誤り件数が減少。
→令和５年度の事務処理誤りの発生件数は324件となった。</td></tr>
<tr><td>［重点三事案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（事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付）の発生防止のため、従前の取組を引き続き徹底する。</td><td>［重点三事案の根絶に向けた取組］
○重点三事案を含む事務処理誤りの発生防止に向けた取組として、情報提供等によるルール徹底、研修の実施、未完結リストの点検、マニュアルの改正及びシステム改修を実施した結果、発生件数が減少。
【各年度末時点の重点三事案件数】
<table><tr><td>発生年度</td><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr><tr><td>件数</td><td>122件</td><td>112件</td><td>87件</td><td>96件</td><td>82件</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○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防止のため、発生原因を分析し再発防止の取組を継続する。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○重点三事案を含む事務処理誤りの発生防止に向けた取組として、情報提供等によるルール徹底、研修の実施、未完結リストの点検、マニュアルの改正及びシステム改修を実施した結果、発生件数が減少。
→令和５年度の発生件数は82件となった。</td></tr>
<tr><td>［ルールの徹底］
○指示・事務連絡の発出件数の削減、分かりやすい指示・事務連絡とし、理解度向上、ルールの浸透・定着を図る。</td><td>［ルールの徹底］
○指示・事務連絡の事前審査において、内容の確認や発出部署との調整を徹底し、指示等の発出件数の削減を図るとともに、指示等の作成に係る研修や、重要な指示等は動画による解説の実施等を行うことで、ルールの浸透・定着に努めた。</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○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。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○指示・事務連絡の事前審査における内容の確認や、発出部署との指示発出日の調整等により、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。また、指示・事務連絡の発出部署の職員によるテレビ会議システムの活用又は解説動画による解説を日々実施し、指示・事務連絡の理解度向上を図った。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○事務処理誤りの早期発見及び対応

・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、令和元年度末710件から令和5年度末324件に減少した。また、年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析を実施し、必要な対応を行うとともに、システム改修等による再発防止を図った。

（令和５年度）

○事務処理誤りの早期発見及び対応

・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。

（第３期中期）

○重点三事案の根絶に向けた取組

・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。

（令和５年度）

○重点三事案の根絶に向けた取組

・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。

（第３期中期）

○ルールの徹底

・指示等の発出件数について、事前審査などにより、業務改善計画（平成27年12月）による目標（平成26年度比５割削減）の水準を令和元年度以降も引き続き維持した（2割まで削減）。また、指示等作成研修により指示等発出部署のスキルアップを図った。

（令和５年度）

○ルールの徹底

・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、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。

Ⅲ-１．内部統制システムの有効性確保

資料１－２：令和５年度評価71ページ～
資料１－３：第３期中期評価59ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
リスク管理	［情報セキュリティリスクへの対応］ ○情報管理対策室の情報セキュリティリスクへの対応状況について、経常的にチェックできる体制を確立する。	○情報セキュリティリスクへの対応として、「ねんきんネット」や機構ホームページ等に対する外部の専門家による情報セキュリティリスク評価・分析及び脆弱性診断を毎年度実施するとともに、情報セキュリティリスク管理要領に基づき、改善が必要な事案について、改善計画を策定し、進捗状況についてリスク管理委員会へ報告を実施。
	（令和５年度計画） ○外部専門家によるリスク分析評価及び脆弱性診断等の結果等を定期的にリスク管理委員会へ報告。把握したリスクへの対応方針、対応状況の確認及び行う。	（令和５年度の取組実績） ○情報セキュリティリスクへの対応として、「ねんきんネット」、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。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った。
	［システムリスクへの対応］ ○システム部門のシステムリスクへの対応状況について、経常的にチェックできる体制を確立。	○システムリスクへの対応として、発生した障害への必要な対応、同様の障害が発生しないようシステム部門と開発受託者で真因分析等を行い、必要な対策を実施。また、障害発生状況や対応状況等について、リスク管理委員会に報告。
	（令和５年度計画） ○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の整理及び必要な対応を行う。	（令和５年度の取組実績） ○システムリスクへの対応として、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。また、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。
	［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の点検や事務処理誤り報告の定期的な点検を行い、把握したリスクに適切に対応。 ○本部現業部門で発生するリスクの早期把握のため、新たな仕組みを構築し、リスクの把握及び適切な対応を実施。	○事務リスクへの対応として、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の早期把握及び早期対応を実施。 ○本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、本部現業の実施状況等を日次で報告する仕組み、業務進捗管理ツールを活用した進捗管理の仕組み、未完結届書等の処理状況の点検及び事業（届書）単位の進捗管理の仕組みを導入し、経常的にモニタリングを行うとともに、本部内での速やかな情報共有を図った。
	（令和５年度計画） ○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。また、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。 ○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。	（令和５年度の取組実績） ○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実施。また、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、再発防止を図った。 ○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の対応を実施。

主な評価の理由

（第３期中期）
○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。

（令和５年度）
○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。

（第３期中期）
○システムリスクへの対応
・発生した障害について、必要な対応を実施するとともに、システム部門と開発受託者等で分析を行い、再発防止策を検討した。

（令和５年度）
○システムリスクへの対応
・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。

（第３期中期）
○リスク管理
・事務リスクへの対応について、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等により、リスクの早期把握、早期対応を行った。
また、事業（届書）単位での進捗管理の仕組みを構築するなど、本部現業部門で発生するリスクの早期把握等に取り組んだ。

（令和５年度）
○リスク管理
・事務リスクへの対応について、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。

Ⅲ-１．内部統制システムの有効性確保

資料１－２：令和５年度評価71ページ～
資料１－３：第３期中期評価59ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
リスク管理	［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見直しと対応策 ・記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制 ・大規模地震対策　等	○機構本部が被災した場合に備えて、遠隔地に設置した年金支払システムについて、計画どおりシステム改修を実施し、年金支払に関しては全般的にバックアップできる機能の構築や人員面等を含めた実施体制の見直しを行うとともに、年金局等の関係機関と合同で会議や支払訓練を実施するなど運用面を強化（令和３年度～）。 ○大規模災害に備えた記録管理システム等のバックアップ体制について、引き続き検討を進め、現行システムのバックアップ状況の詳細把握を実施。 ○業務継続と人命確保の対策として、ハザードマップにより、各拠点における災害発生のリスクを把握するとともに、災害発生時における年金事務所等の閉鎖等の基準・手順を整理。また、特に人命への危険性が高い津波浸水による被害が想定される拠点において、避難行動等について整理した避難手順書を作成（令和元年度～）。 ○災害対策として、災害用備蓄品の保管や災害対応体制及び防災訓練の実施について、定期的に確認を実施。また、安否確認システムの運用の見直し等の改善を実施。 ○機構における新型コロナウイルス感染症対策について、政府方針等を踏まえ、対策に関する基本的事項を定めた「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定するとともに、当該ガイドラインに基づく対策について、各拠点に設置した「新型コロナウイルス感染予防対策委員会」を中心に実施し、同委員会で遵守状況を確認するなど、対策を適時適切に実施（令和２年度～令和５年度）。
	（令和５年度計画） ○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。	（令和５年度の取組実績） ○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するとともに、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、運用面を強化。 ○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実施。 ○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。 ○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。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実施。 ○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実施。

主な評価の理由

（第３期中期）

○リスク管理

・機構本部が被災した場合の年金支払について、システム改修による支払機能の強化や実施体制の見直しを行うとともに、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、また、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等に取り組んだ。
・新型コロナウイルス感染症対策のガイドラインの策定や感染予防対策委員会の設置により、ガイドラインに基づく対策の実施や遵守状況を確認するなど、適切に対応した。

（令和５年度）

○リスク管理

・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。

Ⅲ-１．内部統制システムの有効性確保

資料１－２：令和５年度評価71ページ～
資料１－３：第３期中期評価59ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>コンプライアンス確保</td><td>○社会情勢の変化に対応したコンプライアンス意識の醸成、リスクに対する感度・対応のスピードに重点を置いた実効性のある研修等の取組を行う。

（令和５年度計画）
○コンプライアンスに係る自己点検・意識調査や、実効性のある研修を実施。</td><td>○リスク管理意識やコンプライアンス意識を浸透・定着させるため、以下の取組等を実施。
・これまでに発生したコンプライアンス問題事案を踏まえた研修・諸規程改正等の実施
・コンプライアンス意識の維持・向上のため、全役職員に社内報を活用した情報発信
・コンプライアンスに関する自己点検を定期的に実施し、職員の意識の自己確認を促進
・コンプライアンスに対する意識調査を毎年度実施し、調査結果をコンプライアンス委員会に報告し、全役職員に情報提供　等

（令和５年度の取組実績）
○受講者の属性に応じた効果的で多様なリスク・コンプライアンス研修やコンプライアンスに関する自己点検・意識調査を実施し、リスク管理意識やコンプライアンス意識の維持・向上を図った。</td></tr>
<tr><td>情報共有の促進</td><td>○機構運営に関し、組織一体となって業務に取り組むよう情報の集約化を図るため、本部内情報共有について、本部現業部門のリスク管理の見直しや本部職員の意識改革の取組等も踏まえ、見直しを図り、情報共有を更に促進。
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。

（令和５年度計画）
○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。
○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、及び年金局と機構の定例連絡会議で報告する。</td><td>○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する観点から、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現場との意見交換を行い、基幹業務への取組やルールの徹底等を浸透させるとともに、課題や問題点を把握して幹部役職員、関係部署へ報告し、本部における施策の検討に繋げるなど、本部と現場間の情報共有を推進。
【拠点訪問・拠点確認回数】
<table><tr><td>令和元年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td></tr><tr><td>約1,800回</td><td>約1,900回</td><td>2,468回</td><td>2,426回</td><td>2,214回</td></tr></table>○常勤役員会を継続して原則毎週１回開催し、役員間の組織横断的な議論を行うことで、業務運営・組織管理上の重要事項に係る本部内情報共有を図った。
○年金局と機構の幹部による定期連絡会議を継続的かつ定期的に開催し、組織的・継続的に取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図った。

（令和５年度の取組実績）
○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、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、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た。
（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）
○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、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った。
○年金局と機構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った。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○コンプライアンスの確保

・各種研修、社内報を活用した情報発信及びコンプライアンスに関する自己点検・意識調査により、リスク管理意識・コンプライアンス意識の浸透・定着に取り組むとともに、これまで発生したコンプライアンス問題事案を踏まえ、諸規程等の改正等による再発防止に向けた取組を実施した。

（令和５年度）

○コンプライアンスの確保

・各種研修やコンプライアンスに関する自己点検・意識調査の実施により、リスク管理意識・コンプライアンス意識の維持・向上に取り組んだ。

（第３期中期）

○情報共有の促進

・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を通じて、本部における施策の検討に繋げるなど、本部内及び本部と現場間の情報共有を進めた。
また、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。

（令和５年度）

○情報共有の促進

・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を通じて、本部と現場間の情報共有を進めた。
また、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。

Ⅲ-１．内部統制システムの有効性確保

資料１－２：令和５年度評価71ページ～
資料１－３：第３期中期評価59ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
適正な監査の実施	○監査体制の確立として、外部からの人材登用を進めるとともに、外部資源等を活用して監査を担う人材を計画的に育成する。	○業務検査を担う業務検査グループを増員し、監査体制を強化。また、業務監査を担う監査グループについて、令和４年度にリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行うグループを設置する等、業務監査機能を強化。 ○金融機関等での監査業務経験者、公認情報システム監査人等の専門資格保有者を監査専門職及び高度専門職として５名採用。
	○監査項目の恒常的な見直し等を通じて監査手法の的確性・妥当性を高めるとともに、ルールが現場の実態に即したものとなっているか評価を行う。 ○重点監査テーマを定め、効果的な監査を実施するための監査手法を確立する。	○検査項目及び検査手法の見直しとして以下の取組を実施した結果、Ａ評価の拠点が大きく増加する等、評価結果は年々向上しており、取組効果が出ていることを確認。 ・検出結果や事務処理誤り発生状況を踏まえた検査項目の検討に加え、ルール策定部署とのリスク認識に関する意見調整を踏まえた検査項目を設定 ・業務検査項目について、重点検査項目を設定するとともに検出事項を点数化して評価し、拠点の格付けに反映 ・業務検査結果が低評価であった拠点等に対し、フォローアップ監査を実施 ○重点監査テーマを定めた効果的な監査の実施として、以下の取組を実施。 ・リスク管理体制のルール等の整備・運用状況に関する監査を実施 ・リスクの高い業務プロセスに焦点を当てた重点監査テーマを設定し、本部及び拠点に対し、ルールの効率性・妥当性を確認する監査を実施 ・情報セキュリティリスクのマネジメントサイクルにおける課題の適正性の監査を実施 ・外部委託業務における個人情報の管理状況について、事業担当部署及び外部委託受託事業者に対する監査を実施 ○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。
	（令和５年度計画） ○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。 ○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現行チェック体制の整備、品質管理体制の継続的な改善を図る。 ○監査項目の設定や監査手法改善により、効果的な監査を実施する。 ○内部統制システムの有効性等の確保、情報システム及び情報セキュリティ対策、外部委託業務等について、重点的に監査を実施する。	（令和５年度の取組実績） ○監査を担う人材を育成するため、作成した「育成プログラム」に沿ってスキル別の研修を選定の上、新任者研修や、外部研修受講、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を実施する等、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、監査調書や監査報告書の均質化に向けた検証を行う体制を業務検査Ｇに設置するとともに、企画調整Ｇ内に各Ｇの品質を横断的に確認する体制を設置し、品質管理体制を整備。 ○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。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。 ○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。 ○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うとともに、内部統制システムの有効性等に関して、外部委託管理監査及び外部委託先監査（６テーマ）、情報セキュリティ監査（７テーマ）等の監査を実施。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。

主な評価の理由

（第３期中期）

○適正な監査の実施

・外部からの人材登用を進めるとともに、職員の増員や体制の見直しにより監査体制及び業務監査機能を強化し、また、複層的な品質チェックを実施し、監査品質の向上を図った。
・検出結果や事務処理誤り発生状況等を踏まえた検査項目を設定するなど、監査項目の見直し等を実施。検査結果の評価は年々向上。
また、リスクの高い業務プロセスを重点監査テーマとして設定し、ルールの効率性・妥当性を確認するなど、効果的な監査を実施した。
・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。

（令和５年度）

○適正な監査の実施

・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。
・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、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うなど、効果的かつ効率的な業務検査を実施した。
・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。
・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。

Ⅲ-１．内部統制システムの有効性確保

資料１－２：令和５年度評価71ページ～
資料１－３：第３期中期評価59ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
契約の競争性・透明性の確保等	○契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を図る。	○契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用を図るため、継続的に研修を実施するとともに、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上に取り組んだ。 【参考】 <公正取引委員会からの改善要請に基づく対応> ○令和４年３月、ねんきん定期便等の作成及び発送準備業務に係る入札において談合が行われていたとして、公正取引委員会は談合に参加した事業者に対し排除措置命令等を発するとともに、当機構に対して改善要請をしたことを踏まえ、次の取組を実施。 ・役職員が談合情報に接した場合において、適時適切に公正取引委員会への通報をすることができるよう、関連する要領の規定を見直し（令和４年10月）。 ・入札に参加する事業者が、当機構が実施する入札プロセスにおいて他の参加事業者に係る情報を取得することができないよう、入札説明会の実施方法をこれまでの対面によるものから参加者の社名を伏し、一堂に会さず行えるオンライン形式に見直し（令和４年８月より実施）。 ・電子入札システムの導入に向けた準備を進めるとともに、当該システムの導入・運用までの取扱いとして、入札関係書類等の提出手段を郵便等に限定する対応を実施（令和４年８月より実施）。 ・電子入札システムについて、令和５年12月に開発事業者を決定（令和６年10月運用開始予定）。
	（令和５年度計画） ○公正取引委員会による入札に係る要請に応じ、次の措置を徹底。 ・オンライン形式の業務説明会を継続して実施 ・電子入札システムの導入に向けた準備及びシステム導入までの郵便等による入札関係書類等の提出手段の限定 ○調達関係諸規程等の適正な取扱い徹底のため、研修等を定期的に実施する。	（令和５年度の取組実績） ○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。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。 ○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）に研修を実施するとともに、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った。

主な評価の理由

（第３期中期）

○契約の競争性・透明性の確保等

・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するとともに、調達委員会による事前審査や複数年契約等の合理的な契約形態の活用を進めることにより、競争性のある契約に係る第３期中期目標期間中の調達計画額の合計額からの削減率が30.7%となり、目標（10%以上）を達成した。

（令和５年度）

○契約の競争性・透明性の確保等

・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。

・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。

Ⅲ-１．内部統制システムの有効性確保

資料１－２：令和５年度評価71ページ～
資料１－３：第３期中期評価59ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
契約の競争性・透明性の確保等	○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のうち、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。 ○中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約は、中期目標期間中の当該計画額の合計額の10%以上削減を目指す。	○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、3,459件を一般競争入札に付した。 【入札件数及び割合】 令和元年度：件数 827件、割合 80.9% 令和２年度：件数 732件、割合 82.1% 令和３年度：件数 641件、割合 82.5% 令和４年度：件数 639件、割合 83.5% 令和５年度：件数 620件、割合 83.2% 第３期合計：件数 3,459件、割合 82.3% ○年金個人情報を取り扱う外部委託について、1,117契約全件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、調達委員会で業務品質確保のため事業者の履行能力を見極める必要があると判断された170契約全てに総合評価落札方式を適用。 【年金個人情報を取り扱う外部委託案件の件数等】 年金個人情報を取り扱う外部委託案件の件数：令和元年度 255件、令和２年度 261件、令和３年度 181件、令和４年度 207件、令和５年度 213件、第３期合計 1,117件 総合評価落札方式を適用した件数：令和元年度 32件、令和２年度 50件、令和３年度 11件、令和４年度 48件、令和５年度 29件、第３期合計 170件 ○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（152,099百万円）からの削減額は46,644百万円、削減率は30.7%となった。 【調達計画額からの削減額】 計画額：令和元年度 36,534百万円、令和２年度 34,332百万円、令和３年度 31,058百万円、令和４年度 26,258百万円、令和５年度 23,917百万円、第３期合計 152,099百万円 削減額：令和元年度 8,378百万円、令和２年度 9,820百万円、令和３年度 10,261百万円、令和４年度 9,936百万円、令和５年度 8,249百万円、第３期合計 46,644百万円 削減率：令和元年度 22.9%、令和２年度 28.6%、令和３年度 33.0%、令和４年度 37.8%、令和５年度 34.5%、第３期合計 30.7%
	（令和５年度計画） ○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。 ○複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環境の整備に努める。	（令和５年度の取組実績） ○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実施。 ○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%となった。 ○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。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た。

主な評価の理由

（第３期中期）

○契約の競争性・透明性の確保等

・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するとともに、調達委員会による事前審査や複数年契約等の合理的な契約形態の活用を進めることにより、競争性のある契約に係る第３期中期目標期間中の調達計画額の合計額からの削減率が30.7%となり、目標（10%以上）を達成した。（再掲）

（令和５年度）

○契約の競争性・透明性の確保等

・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。

・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、業者が受託しやすい環境の整備に努めた。

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **２．個人情報の保護** **（施策）** **・情報セキュリティ対策**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **〇情報セキュリティ対策の強化について「業務改善計画」に基づき進めてきた組織面・技術面・業務運営面それぞれの取組を維持・継続して実行されており、これらの取組に対してNISCより一定の評価が得られた。また、これらの取組を機構自ら自律的に維持・継続するため、ＰＤＣＡサイクルの運用を確実に実施。** **〇その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） 〇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実施。 〇その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅲ-２．個人情報の保護

資料１－２：令和５年度評価86ページ～
資料１－３：第３期中期評価69ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
情報セキュリティ対策	①組織面の対策 ○情報管理対策本部、情報管理対策室等の情報セキュリティ体制を維持するとともに、新たな脅威に対応する体制を継続的に強化する。	①組織面の対策 ○情報管理対策本部を定期的に開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行い、外部機関による監査等で判明した課題への対応策をまとめるなど情報セキュリティ対策の継続・強化を推進。 ○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、情報セキュリティ対策の強化を実施。 ○大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員（管理業務専任役）を配置。（令和５年度：53拠点） ○令和４年度に実施されたマネジメント監査においては、情報セキュリティに関する課題管理に係る次の対応がグッドプラクティス（好取組事例）と評価。 ・組織全体又は横断的に対応が必要な課題とすべき案件について、「情報セキュリティリスク管理要領」に基づき課題の一元管理を実施している点 ・各部署が企画する案件がセキュリティ要件に適合しているかについて、情報セキュリティ要件確認実施要領」に基づき、最高情報セキュリティアドバイザーに確認を求める手順を整備し、企画・要件定義段階でセキュリティ要件の確認を行っている点
	②技術面の対策 ○個人情報保護及び情報セキュリティ対策の観点から、新たな脅威に対するシステム的な対応を継続的に強化していく。	②技術面の対策 ○情報セキュリティの問題点を把握し、これに対して有効な情報セキュリティ対策を講じていくため、独立した外部の専門家によるリスク評価・分析を実施。また、毎年度、対象の情報システムを選定し、外部の専門家による脆弱性診断及びペネトレーションテストを実施。 ○「ねんきんネット」について、令和２年１月のシステム更改を契機にセキュリティイベントを早期検知する仕組みを導入し、その後の仕様変更に併せ適宜検知ルールの見直しを実施。 ○機構をかたるフィッシング詐欺、マルウェアの類型、各攻撃手法への対策等の調査・研究を通じて、情報セキュリティの側面から対策を強化。 ○各部署が企画する案件がセキュリティ要件に適合しているか確実に確認するために、情報セキュリティ要件確認実施要領を定めた上で、令和３年４月から運用を開始しているところであり、オンラインビジネスモデルの推進に係る新たな企画の検討等については、同要領に基づきセキュリティ要件の確認を実施。
	③業務運営面の対策 ○役職員の危機意識の向上、運用ルール及びインシデント発生時の対処手順の徹底等を図るため、定期的に研修、訓練等を実施する。	③業務運営面の対策 ○情報セキュリティ研修及び個人情報保護等に関する研修を定期的に実施。また、インシデント発生時に、各自が適切な対応がとれるよう、実践的訓練（標的型攻撃メール対応訓練等）を実施。 ○組織全体又は横断的に対応が必要な課題とすべき案件の管理を確実に行うため、情報セキュリティリスク管理要領を定めた上で、令和２年５月から運用を開始し、監査や自己点検、教育、情報セキュリティリスク分析評価、情報セキュリティインシデント対応等の取組みを通じて課題を検出し、一元的な管理、横展開する運用を確実に実施。

第３期中期 実績評価 B　　令和５年度 実績評価 B

主な評価の理由

（第３期中期）

○組織面の対策
- 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。
- 最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者を活用し、情報セキュリティ対策の強化を図った。
- 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。

○技術面の対策
- ねんきんネットの仕様変更や脅威動向に応じて適宜検知ルールの見直しを行い、検知レベルの維持・向上を図った。
- 機構をかたるフィッシング詐欺等の調査・研究を通じて、情報セキュリティの側面から対策を強化した。
- 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ィ要件の確認を実施した。

○業務運営面の対策
- 全役職員に対し、情報セキュリティ研修及び個人情報保護等に関する研修を定期的・継続的に実施した。
- 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。
- 情報セキュリティに関する課題を一元的に管理し、横展開する運用を確実に実施した。

Ⅲ-２．個人情報の保護

資料１－２：令和５年度評価86ページ～
資料１－３：第３期中期評価69ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
情報セキュリティ対策	（令和５年度計画） ①組織面の対策 ○情報管理対策本部や機構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。 ○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、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。 ○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。	（令和５年度の取組実績） 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。 ○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て、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を配置し、逐次拡充を進め（令和５年度：53拠点配置）、全拠点について点検を実施。
	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実際の業務の流れに基づいた評価分析を実施し対策を講じる。 ○「ねんきんネット」及び機構ホームページにおいて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。 ○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・研究を通じて必要に応じた対策を講じる。	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。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。 ○「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、セキュリティ対策を強化。 ○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。
	③業務運営面の対策 ○情報セキュリティに係る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。 ○情報セキュリティに係る諸規程について、実効性のある改正を行う。 ○インシデント発生時に、各自が迅速かつ適切な対応がとれるよう、実践的な訓練や研修等を行う。	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、一元的に管理、横展開する運用を確実に実施。 ○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。 ○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、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を改正。 ○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、各種模擬訓練を実施。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、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。

主な評価の理由

（令和５年度）

○組織面の対策
- 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。
- 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。
- 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。

○技術面の対策
- 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。
- 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。

○業務運営面の対策
- 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。
- 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た。
- 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。

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **３．文書管理及び情報公開** **（施策）** **・文書の適正管理** **・情報公開の推進**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **〇文書の適正管理については、保存期間を超えても当面廃棄しないとしていた文書の保存期間を制度上必要となる150年等に見直した。経過管理・電子決裁システムで処理する届書について、政府における検討状況も踏まえながら効率的な保存方法の検討を進め、電子データを正本として保管し、元となる紙届書等は写しとして３年間保管後に廃棄とした。** **〇情報公開の推進については、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。** **〇その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） 〇文書の適正管理については、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、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。 〇情報公開の推進については、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。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅲ-３．文書管理及び情報公開

資料１－２：令和５年度評価89ページ～
資料１－３：第３期中期評価71ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
文書の適正管理	○年金記録や年金額に関係する文書の保存について、制度上必要となる保存期間等を改めて検討し、規程等の見直しを行う。 ○電子データ化等文書を効率的に保存する方法や、電子申請等で提出された届書について電子データを原本とする管理方法を検討する。	○年金記録関係文書の保存期間を、資格取得届等は150年、年金請求書は100年等に見直すことについて、年金事業管理部会の了承後、規程を改正。 ○経過管理・電子決裁システムで処理する届書は、同システムにて画像に媒体変換した紙届書のほか、電子申請や電磁的記録媒体で提出された届書も含め、令和６年度受付分より電子データを正本として150年保管し、元の紙届書等は写しとして３年間保管後に廃棄することとし、必要な規程を改正。
	（令和５年度計画） ○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管理について引き続き検討を行うとともに、電子申請等で提出された届書等の電子データを原本として管理するための運用等の検討を行う。 ○保存期間の見直しとして、申請書類などの保存期間について、制度上必要となる期間を検討し、必要な規程改正等を行うとともに、既存文書の整理・廃棄を推進。	（令和５年度の取組実績） ○経過管理・電子決裁システムで処理する届書は、同システムにて画像に媒体変換した紙届書のほか、電子申請や電磁的記録媒体で提出された届書も含め、令和６年度受付分より電子データを正本として150年保管し、元の紙届書等は写しとして３年間保管後に廃棄することとし、必要な規程改正を実施。 ○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、規程改正を実施。また、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掲載など既存文書の廃棄を推進する環境整備を実施。
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などを分かりやすい形で広く適切に公開する。	○業務運営に関する情報の公表について、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お客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を実施。 また、重点取組施策等について掲載したアニュアルレポートを毎年度作成し、公表。作成にあたっては、視覚的に理解しやすく取りまとめるとともに、ホームページへの掲載や市区町村等への配付により、お客様が閲覧しやすい環境を整備。
	（令和５年度計画） ○引き続き、法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、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。	（令和５年度の取組実績） ○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている事業計画等の情報及び個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を実施。また、それらの必要な情報が適時適切に公表されているか確認を実施。 ○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。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。

第３期中期 実績評価：B
令和５年度 実績評価：B

主な評価の理由

（第３期中期）

○文書の適正管理

・保存期間を超えても当面廃棄しないとしていた文書の保存期間を制度上必要となる150年等に見直した。
・経過管理・電子決裁システムで処理する届書について、政府における検討状況も踏まえながら効率的な保存方法の検討を進め、電子データを正本として保管し、元となる紙届書等は写しとして３年間保管後に廃棄することとした。

（令和５年度）

○文書の適正管理

・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。
・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。

（第３期中期）

○情報公開の推進

・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）

○情報公開の推進

・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。

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
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 **４．人事及び人材の育成** **（施策）** **・人事方針　人材登用** **・優秀な人材の確保** **・人事評価制度** **・人材の育成** **・働きやすい職場環境の確立**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**	**（第３期中期）** **○全国異動を積極的に実施し、これまでに約８割の正規職員が全国異動を経験。** **○女性管理職比率を17.4%とし、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。** **○男性職員の育休取得率（令和元年度15.85%→令和５年度75.23%）** **○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（令和元年度比：12時間９分の削減）まで削減。** **○休暇の取得実績が低い職員への取得の働きかけ等により、年次有給休暇の平均取得日数を令和元年度から2.5日増加。** **○有期雇用職員の産前産後休暇の有給化や育児短時間勤務及び子の看護休暇の対象を小学校卒業まで延長等、休暇制度等を見直し・新設。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を上回っているものとし、「A」評価。** （令和５年度） ○全国異動ルールを見直し、「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。 ○女性管理職比率を17.4%とし、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。 ○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。 ○男性の育児休業取得率は75.23%とし、令和４年度の56.90%から増加させ、一般事業主行動計画(令和５年度末目標：30%)を大きく上回る。 ○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。 ○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。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を上回っているものとし、「A」評価。

Ⅲ-４．人事及び人材の育成

資料１－２：令和５年度評価91ページ～
資料１－３：第３期中期評価73ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
人事方針 人材登用	○全国拠点網を安定的に維持・運営し、組織を活性化する観点から人事体系、人事施策及び人事配置ルールを再構築し、適材適所の人事を行う。	○組織の一体化及び全国拠点網の維持・運営、実務に強い人材の育成という観点から、全国異動を積極的に実施し、これまでに約８割の正規職員が全国異動を経験。ブロック本部の本部統合、統一業務マニュアルの整備（平成29年４月）等の過去の取組とあいまって、組織の一体化、ルールの統一を実現。 ○毎年度人事方針を策定し、意向調査や面談等により適材適所の人事配置を実施。 ○全国異動ルールの効果・課題を検証した上で見直しを行い、「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。本部・拠点間の全国異動は引き続き行う一方、拠点間異動については全国拠点網維持のために必要な範囲で行うこととした。 ○次期管理職の育成及び管理職の負担軽減を図るため、年金事務所の課室長代理の配置を大幅に拡大。 特に、業務範囲が広範に及ぶお客様相談室について、年金給付審査業務の安定的な体制確保及び室長の決裁業務の負担軽減を図るため、全てのお客様相談室及び分室に室長代理を配置。
	（令和５年度計画） ○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等との連携を強化。制度と実務に精通した職員育成の観点から本部・拠点間の人事異動を引き続き実施。	（令和５年度の取組実績） ○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、全国異動ルールを見直し、「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。 ○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。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。
	○高い専門性が求められる分野の業務を担う職員を安定的に確保・育成する人事体系を構築するとともに、基盤的業務を担う人材の育成とキャリアパスを確立する。	○高い専門性が求められる年金給付分野及びシステム分野に導入した専門職を安定的に確保するとともに、専門職から上席専門職に登用することで活性化を図った。 【専門職配置状況】 ○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れるよう、ジョブローテーションを見直し、本人の意向や適性に応じた配置を行うルールを整理。
	（令和５年度計画） ○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。	（令和５年度の取組実績） ○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。 ○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月時点で合計496人を配置。年金給付専門職は、新たに43人配置。また、システム専門職は２人配置。

	平成31年４月	令和２年４月	令和３年４月	令和４年４月	令和５年４月	令和６年４月
年金給付専門職	301人	356人	373人	366人	427人	450人
上席	74人	81人	84人	85人	83人	84人
一般	227人	275人	289人	281人	344人	366人
システム専門職	48人	53人	55人	52人	48人	46人
上席	6人	7人	6人	5人	5人	13人
一般	42人	46人	49人	47人	43人	33人
合計	349人	409人	428人	418人	475人	496人

第３期中期 実績評価 A　　令和５年度 実績評価 A

主な評価の理由

（第３期中期）

○人事方針、人材登用

・全国拠点網の維持・運営、人材の育成などの観点から、全国異動を積極的に実施し、これまでに約８割の正規職員が全国異動を経験した。
・全国異動ルールの効果・課題を検証した上で見直しを行い、本部・拠点間の全国異動は引き続き行う一方、拠点間異動については全国拠点網維持のために必要な範囲で行うこととした。
・次期管理職を育成するとともに、管理職の業務効率化を図るため、年金事務所の課室長代理の配置を大幅に拡大した。

（令和５年度）

○人事方針、人材登用

・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。
・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。

（第３期中期）

○人事方針、人材登用

・高い専門性が求められる分野の専門職を安定的に確保し、専門職から上席専門職への登用を実施した。
・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。
・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。

（令和５年度）

○人事方針、人材登用

・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。

Ⅲ-４．人事及び人材の育成

資料１－２：令和５年度評価91ページ～
資料１－３：第３期中期評価73ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
人事方針 人材登用	○組織を安定的に運営するために、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割のより一層の明確化を図る。特に無期転換職員については、拡大・活性化につなげるため、その役割に応じた人事体系を確立する。また、有期雇用職員については安定的に確保するとともに、雇用期間を前提とした役割を整理し運用を図る。	○事務センターの安定した事業実施体制の確立のため、職種ごとの役割の整理を行い、令和元年10月から事務センター専任職員を創設し、配置。（配置人数：931人（令和６年４月）） ○雇用安定がもたらす意欲・能力の向上や、必要な人材確保という観点から、契約期間通算５年を経過する者が無期転換可能となる仕組みを確立し、令和３年度から無期転換のための試験を廃止。 ○無期転換職員及び有期雇用職員の処遇について、最低賃金引上げを踏まえた時給単価の引上げ（令和３年度～令和５年度）や、基本給表を級地制から都道府県単位に見直し（令和４年10月）、 特定業務職員について、給与体系を他の無期転換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給与にベースアップの仕組みを導入（令和６年４月）を実施。 ○無期転換職員を3,094人（平成31年４月）から4,447人（令和６年４月）に拡大。 ○無期転換職員及び有期雇用職員を対象とした正規職員への登用試験を毎年度実施。
	（令和５年度計画） ○無期転換職員の活性化に向け、経験年数等を踏まえた処遇の見直しを検討するとともに、有期雇用職員の安定的確保に向け、必要な単価の見直しを検討。また、配属が長期となる職員について、担当業務及び配置の在り方の整理を引き続き進めるとともに、無期転換制度の適正な運用により、有期雇用職員の活性化を図る。	（令和５年度の取組実績） ○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。 ○有期雇用職員等の安定的な確保を図るため、時給単価を見直し。 ○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。 ○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。 ○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を実施。
	○60歳を超える職員の能力・経験を活用のため、定年を65歳に段階的に引き上げる。引き上げにあたっては、その方策や60歳を超える職員の給与水準の適切な設定等、必要な措置を検討。	○エルダー職員において、知識・経験を活かして活躍できる分野を拡大するため、情報セキュリティ点検業務に従事する管理業務専任役の配置や公権力行使を伴う業務への配置を拡大。また、地域で実施する研修の講師業務を行う人材育成指導員を令和２年４月に新設。令和４年度からはお客様サービスの質の向上等を目的とした巡回指導に活用し、業務範囲を拡大 →令和６年４月１日時点では、1,446人をエルダー職員として配置。 ○エルダー職員制度の弾力性とメリハリある仕組みは維持しつつ、国家公務員の定年延長制度を踏まえた５年間の継続雇用を前提とした新たな制度を設計し、導入の準備を進めた。
	（令和５年度計画） ○高年齢者層（60歳以上層）の人材について、経験・実績を踏まえた配置を行う。 ○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。	（令和５年度の取組実績） ○令和６年４月１日において、エルダー職員を1,446人配置。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。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推進。 ○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、導入の準備を推進。また、役職定年制度について対象や年齢の見直しを検討中。

主な評価の理由

（第３期中期）

○人事方針、人材登用

・効率的な事務センター運営のため、事務センター専任職員を創設し、正規職員がマネジメントを行い、事務センター専任職員が審査体制の中心を担う体制を確立した。
・必要な人材の確保等の観点から、契約期間通算５年を経過する者が無期転換可能となる仕組みを確立し、無期転換職員を拡大した。
・無期転換職員及び有期雇用職員の処遇改善を実施し、安定的な確保を図った。

（令和５年度）

○人事方針、人材登用

・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。

（第３期中期）

○人事方針、人材登用

・60歳を超える職員の能力・経験を活用するため、国家公務員の定年延長制度を踏まえ、５年間の雇用継続を前提とした新たな制度を設計した。

（令和５年度）

○人事方針、人材登用

・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。
・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。（再掲）

Ⅲ-４．人事及び人材の育成

資料１－２：令和５年度評価91ページ～
資料１－３：第３期中期評価73ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td>人事方針
人材登用</td><td>○女性職員の活躍を引き続き推進する。</td><td>○令和４年12月に人事部に人事調整監（女性活躍推進担当）を置くとともに「女性活躍推進ワーキングチーム」を設置し、女性管理職等の支援体制を強化。管理職候補となる女性職員を対象としたキャリアアップ研修及びキャリア面談、管理職登用試験の応募者拡大を推進。また、女性の若手職員（S級）を対象としたキャリアデザイン研修を実施。
これらの女性職員の育成及び女性の管理職登用を進めた結果、令和６年４月の女性管理職比率は17.4%となり女性活躍推進法による一般事業主行動計画の目標（令和５年度末15.5%）を達成。
【女性管理職比率】
<table>
<tr><th>平成31年４月</th><th>令和２年４月</th><th>令和３年４月</th><th>令和４年４月</th><th>令和５年４月</th><th>令和６年４月</th></tr>
<tr><td>13.7%</td><td>14.1%</td><td>14.6%</td><td>15.3%</td><td>16.4%</td><td>17.4%</td></tr>
</table>
○職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指し、男性職員の育児への参加の促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制の整備及び育児休業等取得予定者がいる拠点へ定員を配付。
【育児休業取得率及び平均取得日数の推移】
<table>
<tr><th></th><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td rowspan="2">女性</td><td>育児休業取得率</td><td>98.13%</td><td>104.93%</td><td>97.66%</td><td>103.75%</td><td>97.67%</td></tr>
<tr><td>平均取得日数</td><td>データなし</td><td>387.55日</td><td>449.80日</td><td>438.52日</td><td>411.86日</td></tr>
<tr><td rowspan="2">男性</td><td>育児休業取得率</td><td>15.85%</td><td>31.88%</td><td>44.23%</td><td>56.90%</td><td>75.23%</td></tr>
<tr><td>平均取得日数</td><td>データなし</td><td>80.33日</td><td>79.75日</td><td>88.64日</td><td>103.90日</td></tr>
</table>
○女性が能力を発揮する上で障壁となっている制度・習慣、女性だからと考えている前提がないか等を掘り起こし、改善を図るため全職員参加型のキャンペーンを実施。職員から1,783件の意見の提出があり、組織のあり方を含め、順次必要な見直しを実施。</td></tr>
<tr><td></td><td>（令和５年度計画）
○令和５年度末の女性管理職比率について更なる上積みを目指す。
○女性が活躍する上で制約となっている要因を分析するとともに、令和４年度に導入した休暇制度等定着のため取得を促進。
○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。
○女性職員を対象としたキャリア面談等を引き続き実施。キャリア形成に結びつくよう研修内容の充実等を図る。
○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>（令和５年度の取組実績）
○女性管理職については、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ポイント上回った。
○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、休業の分割取得の説明や休業を取得できなかった要因の調査を実施。
○全国異動に対する不安解消を図るため、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」へ転換したほか、育児短時間勤務や子の看護休暇の要件見直しを実施。
○女性職員等を対象としたキャリア面談、クラス別研修及び働く女性の健康管理研修を実施するほか、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。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。
○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を実施。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件の施策化を実施。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○人材育成、人材登用

・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毎年実施する等により、女性管理職比率について、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。

・男性への育児休業取得等を推進し、育児休業取得率は、女性97.67%、男性75.23%となり、特に男性の取得率は令和元年度の15.85%から毎年増加させ、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）

（令和５年度）

○人事方針、人材登用

・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。

・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。

・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。

Ⅲ-４．人事及び人材の育成

資料１－２：令和５年度評価91ページ～
資料１－３：第３期中期評価73ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td rowspan="2">優秀な人材の確保</td><td>○機構の人事施策を確実に実現するため、将来の採用環境や機構の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、優秀な人材の確保に努める。</td><td>○これからの機構を担う人材や地方拠点を支える人材等を確保するため、新卒採用活動において、対面及びＷＥＢを活用したイベント（インターンシップ、セミナー、座談会等）等を行うことで、より多くの学生に応募してもらえるよう採用活動を実施。
○ＷＥＢによる一次面接の実施（令和２年度～）や、最終面接を含め土・日曜日にも面接を実施するなど、学生の受験しやすい環境を整備。
○令和４年度より、内定者交流会について、従来から実施している対面による交流会のほか、新たにオンラインによる交流会も実施。（令和4年度～）
【新卒採用正規職員数】
<table>
<tr><th></th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td>募集人数</td><td>400人程度</td><td>400人程度</td><td>400人程度</td><td>400人程度</td><td>400人程度</td><td>400人程度</td></tr>
<tr><td>採用人数</td><td>422人</td><td>386人</td><td>382人</td><td>429人</td><td>342人</td><td>405人</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○新規採用者の安定的な人材確保を図るため、新卒用ホームページの充実や、インターンシップやオンライン座談会の実施等により、公的年金業務の意義について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○新卒採用活動として、以下の取組を行った結果、令和５年10月に７人、令和６年４月に405人が入構。
・Webを活用したイベント（インターンシップ、セミナー、若手職員との座談会）実施
・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優秀な学生の紹介を依頼
・学生の受験しやすい環境を整備するため、一次面接をWeb面接で実施
・内定者交流会を対面に加えて、オンラインでも実施
・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、丁寧な対応を実施
○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。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">人事評価制度</td><td>○機構のミッションを実現するために有用な人材を評価するとともに、期待される成果に貢献した実績を評価する総合的な人事評価体系を構築し運用する。</td><td>○拠点全体の事業実績向上への各職員の意識を高めるため、拠点の事業実績を各個人の人事評価に反映させる対象者を順次拡大。
○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、拠点の人事評価グループ分けの区分を細分化（７グループ→９グループ）。（令和５年度上期）</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○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。
○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。
○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。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○令和５年４月に、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、納得性の高い人事評価制度の運用を図った。
○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た。
○一般職について、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。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○優秀な人材の確保

・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、ＷＥＢを活用したイベントや土・日曜日の面接等を実施し、新卒採用の確保に努めている。

（令和５年度）

○優秀な人材の確保

・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。

（第３期中期）

○人事評価制度

・拠点全体の事業実績向上への各職員の意識を高めるため、拠点の事業実績を各個人の人事評価に反映させる対象者を順次拡大するとともに、拠点規模や拠点運営困難度を踏まえた拠点の人事評価グループ分けの区分の細分化を行った。

（令和５年度）

○人事評価制度

・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。
・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。

Ⅲ-４．人事及び人材の育成

資料１－２：令和５年度評価91ページ～
資料１－３：第３期中期評価73ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
人材の育成	○制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、階層別・業務別研修を強化するとともに、高い専門性を持つ人材や基盤的業務を担う人材など、役割に応じた研修を充実するため、無期転換職員及び有期雇用職員を含めた研修体系を総合的に見直し、実施する。また、研修の質の向上のため講師となる人材の育成を強化する。	○階層別研修については、昇格や登用時などキャリアの節目を迎えた職員を対象に、それぞれの職責に求められる役割を認識させるカリキュラムを設定し、原則、対面方式（集合研修）で実施。令和元年度に「新任副所長研修」及び「再雇用時研修」、令和５年度に「Ｃ２昇格時研修」を新設するなど、強化を図った。 ○業務別研修については、全職員（無期転換職員・有期雇用職員を含む）が担当業務や職種に応じたコースを毎年度受講する研修体系に見直し、原則、テレビ研修及び動画視聴で実施。 ○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）についてはテレビ研修及び集合研修を組み合わせた「徴収分野専門研修」、「外部機関を利用した研修」（調達、システム及び情報セキュリティ分野）を、延べ810人に実施し、外部講師及び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た。 ○高い専門性が求められる分野（年金給付）については、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象とした「上席年金給付専門職研修」及び「年金給付専門職研修」、給付業務正規職員を対象とした「給付業務正規職員研修」及び年金相談窓口担当を対象とした「年金相談対応研修」を、延べ12,049人に実施し、人材の育成に努めた。 また、上席年金給付専門職を、平成31年4月の74人から令和６年４月には84人まで増員したことにより、講師体制を拡充するとともに、「年金相談対応研修」のカリキュラムを細分化し、研修の充実を図った。更に、令和５年度の老齢年金請求の増加に対応するため「短期育成プログラム」を実施し、即戦力となる人材の育成を図った。 ○外部講師による「講師養成研修」を実施し、情報を視覚的に表現する手法、テレビ会議システムを活用した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るとともに、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た。
	（令和５年度計画） ○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、専門性が求められる分野の研修については、外部講師等を活用する。また、研修の質を向上するため、講師のスキルアップを図る。	（令和５年度の取組実績） ○階層別研修・業務別研修について新たなカリキュラム・コースを追加するなど充実を図るとともに、高い専門性が求められる分野の研修は、外部講師や外部機関による各分野の最新動向を踏まえた講義を実施。また、内部講師の人材育成の強化及び講師体制の充実により、研修の質の向上に努めた。

主な評価の理由

（第３期中期）

○人材の育成

・階層別研修は節目を迎えた職員が職責に求められる役割の研修を受講し、業務別研修は無期転換職員、有期雇用職員を含む全職員が担当業務や職種に応じた研修を毎年受講する研修体系に見直し、それぞれ研修コースを新設する等、研修の強化を図っている。
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。
・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。

（令和５年度）

○人材の育成

・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。
・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。

Ⅲ-４．人事及び人材の育成

資料１－２：令和５年度評価91ページ～
資料１－３：第３期中期評価73ページ～

<table>
<tr><th>施策</th><th>第３期中期計画の概要</th><th>主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）</th></tr>
<tr><td rowspan="3">働きやすい職場環境の確立</td><td>○時間外労働の上限規制に対応した勤務時間管理を徹底するなど、長時間労働是正に取り組む。</td><td>○以下の取組の結果、時間外勤務が大幅に削減。
・ノー残業デーの徹底、「一斉退社」の促進、管理職の長時間労働の要因分析等の取組
・管理職の負担軽減として、決裁権限の委譲、各種点検、報告業務の見直しの実施
・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による抜本的な業務の見直し（407項目中195項目を実施）
【時間外勤務の状況】　（職員１人当たりの月平均）
<table>
<tr><th>年度</th><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>機構全体</td><td>22時間53分</td><td>21時間25分</td><td>20時間２分</td><td>16時間４分</td><td>10時間44分</td></tr>
<tr><td>管理職</td><td>31時間28分</td><td>30時間41分</td><td>31時間12分</td><td>23時間16分</td><td>15時間30分</td></tr>
<tr><td>一般職</td><td>19時間56分</td><td>18時間15分</td><td>16時間16分</td><td>13時間39分</td><td>８時間57分</td></tr>
</table>
※正規雇用職員の時間数</td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○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。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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、職員周知を行うとともに、既に役割を終えている業務やデジタル化により効率性・正確性の向上が図られる業務を洗い出す全拠点参加型のキャンペーンを実施し、拠点からの提案に基づき抜本的な業務の見直しを実施。（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するとともに、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８月の４日間において一斉退社による完全消灯を実施した結果、時間外勤務について前年度より機構全体５時間20分、管理職７時間46分、一般職４時間42分削減した。</td></tr>
<tr><td>○年次有給休暇の計画的な取得促進に取り組む。</td><td>○職員の勤務管理を行う勤務管理システムに休暇管理簿を追加し、休暇の取得実績が低い職員への時季指定や年次有給休暇の取得を促進。これらの取組の結果、令和５年度における平均取得日数は15.2日まで伸長。（令和元年度比：2.5日の増加）
【年次有給休暇の平均取得日数】
<table>
<tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr>
<tr><td>12.7日</td><td>12.8日</td><td>14.6日</td><td>15.3日</td><td>15.2日</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>（令和５年度計画）
○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。</td><td>（令和５年度の取組実績）
○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等を行うとともに、各拠点に対して、他拠点における好取組事例等を提供する等の取組を実施。
○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。
○これらの取組の結果、平均取得日数は15.2日となった。</td></tr>
</table>

主な評価の理由

（第３期中期）

○働きやすい職場環境の確立

・ノー残業デーの取組、決裁権限の委譲等による管理職の負担軽減を行った他、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（令和元年度比：12時間９分の削減）まで削減させた。

（令和５年度）

○働きやすい職場環境の確立

・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。

（第３期中期）

○働きやすい職場環境の確立

・休暇の取得実績が低い職員への取得の働きかけ等により、年次有給休暇取得日数を令和元年度から2.5日増加させた。

（令和５年度）

○働きやすい職場環境の確立

・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。

Ⅲ-４．人事及び人材の育成

資料１－２：令和５年度評価91ページ～
資料１－３：第３期中期評価73ページ～

施策	第３期中期計画の概要	主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）
働きやすい職場環境の確立	○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。また、相談しやすい体制の構築と早期対応を図る。	○全職員対象の職場内研修、新任所長・新任副所長・新任課室長研修、全国拠点長研修に加え、新たに正規登用時及び無期転換時においてハラスメント防止研修を実施。 ○ハラスメント防止対策として、ハラスメント自己点検を定期的に実施するとともにハラスメント防止ハンドブックを作成・配布し、意識の醸成を推進したほか、外部相談窓口を設置し、相談しやすい環境の整備を実施。
	（令和５年度計画） ○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醸成を図り、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。	（令和５年度の取組実績） ○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するとともに、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。また、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た。 ○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った。
	○仕事と生活（育児や介護等）の両立が出来る働きやすい環境整備に取り組む。	○仕事と生活を両立し、働きやすい職場環境を整備する観点から休暇制度等の見直し・新設を実施。 【主な休暇制度等の見直し・新設】 ・有期雇用職員に対する産前産後休暇の有給化（令和４年10月） ・出生サポート休暇の新設（令和４年10月） ・正規職員に対する介護休暇の全額有給化（令和４年10月） ・正規職員に対する病気休暇の有給化（令和５年４月） ・育児短時間勤務及び子の看護休暇の対象の子の年齢を小学校卒業までに延長（令和６年４月） ・介護短時間勤務の取得単位を「1時間」から「30分」へ見直し（令和６年４月） ○子育て支援として、子育てのための「短時間勤務」、「子の看護休暇」、全国異動への配慮等の要件を緩和。
	（令和５年度計画） ○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、職員が仕事と子育ての両立ができる職場を目指し、育児休業取得促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制の整備に取り組む。 ○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。	（令和５年度の取組実績） ○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。令和５年度においては育児休業取得率が女性は97.67%、男性は75.23%となった。（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% ○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。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た。 ○出産・育児・介護にかかる各種休暇制度について、研修や機構内報を利用して制度周知し、取得を促進。

主な評価の理由

（第３期中期）

○働きやすい職場環境の確立

・全職員対象のハラスメント防止研修に加え、新たに正規登用時及び無期転換時においてハラスメント防止研修を実施した。
・ハラスメント自己点検、ハラスメント防止ハンドブックの作成・配布を行った。

（令和５年度）

○働きやすい職場環境の確立

・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。
・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。

（第３期中期）

○働きやすい職場環境の確立

・子育て・介護との両立の観点から、休暇制度の見直しや新設等を行い、育児休暇取得率は、女性97.67%、男性75.23%となり、特に男性の取得率は令和元年度の15.85%から毎年増加させ、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。

（令和５年度）

○働きやすい職場環境の確立

・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）

第３期中期目標期間中の業務実績評価及び令和５年度業務実績評価

	第３期中期目標期間						第３期中期目標期間中の業務実績評価及び 令和５年度業務実績評価のポイント
		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**	
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画 **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** **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**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**（第３期中期）** **○一般管理費及び業務経費の予算執行にあたっては、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部一括調達、入札実施によりコスト削減を進めながら事業運営を実施。** **○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、速やかに廃止することが適当とされた22 宿舎のうち残る16宿舎、並びに愛媛事務センターについて、国庫納付が概ね完了した。また、見直し方針に基づき実施した検証により速やかに廃止することが適当とされた5宿舎等について、国庫納付等に向けた手続に着手。** **○その他業務の実施状況を踏まえ、中期計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。** （令和５年度） ○予算執行実績について、入札によるコスト削減等により適正に予算を執行。 ○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。 ○「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、及び旧愛媛事務センター残地について、国庫納付が概ね完了した。また、見直し方針に基づき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宿舎等について、国庫納付等に向けた手続に着手。 ○その他業務の実施状況を踏まえ、年度計画を概ね達成したものとし、「Ｂ」評価。

Ⅳ．予算、収支計画及び資金計画
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
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

資料１－２：令和５年度評価103ページ～
資料１－３：第３期中期評価81ページ～

第３期中期 実績評価 B　　令和５年度 実績評価 B

Ⅳ．予算、収支計画及び資金計画（※収支計画及び資金計画については本体資料参照）

○第３期中期目標期間における予算額・決算額

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

	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**
予算額	3,246.4億円	3,230.3億円	3,256.2億円	3,171.3億円	**3,179.4億円**
決算額	2,996.4億円	2,956.6億円	2,913.4億円	2,892.8億円	**2,976.9億円**
不用額	250.0億円	273.7億円	342.9億円	278.5億円	**202.5億円**
入札による減少	71.9億円	85.6億円	112.5億円	100.3億円	**61.1億円**
事務の効率化	3.8億円	1.0億円	13.6億円	2.6億円	**13.9億円**
事業内容の変更等	174.4億円	187.1億円	216.8億円	175.6億円	**127.5億円**

区分	**令和５年度予算額**	**令和５年度決算額**
業務経費	2,137.2億円	1,994.7億円
保険事業経費	869.0億円	814.1億円
国民年金の適用関係業務	104.7億円	99.0億円
厚生年金保険等の適用関係業務	291.0億円	274.4億円
国民年金の収納関係業務	261.5億円	242.2億円
厚生年金保険等の徴収関係業務	74.7億円	68.7億円
年金給付関係業務	137.0億円	129.9億円
オンラインシステム経費	746.1億円	687.3億円
年金相談等経費	465.8億円	447.5億円
年金生活者支援給付金事業経費	56.3億円	45.8億円
一般管理費	1,042.2億円	982.2億円
計	**3,179.4億円**	**2,976.9億円**

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

第３期中期計画の概要	**主な取組実績（第74回年金事業管理部会　資料1-2から引用）**
○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、速やかに廃止することが適当とされた16宿舎及び１事務センターについて国庫納付を行う。	○16宿舎のうち、沖見Ｄ宿舎（北海道留萌市）を除く15宿舎及び旧愛媛事務センター残地（愛媛県松山市）について、国庫納付が完了。 ○沖見Ｄ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あてに行った。
（令和５年度計画） ○「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。	（令和５年度の取組実績） ○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、国庫納付等に向けた手続に着手。

Ⅵ．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

なし

主な評価の理由

（第３期中期）
【Ⅳ.予算、収支計画及び資金計画】
○一般管理費及び業務経費の予算執行にあたっては、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部一括調達、入札実施によりコスト削減を進めながら事業運営が行われた。

○「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 宿舎のうち残る16宿舎、並びに愛媛事務センターについて、国庫納付が概ね完了した。また、見直し方針に基づき実施した検証により速やかに廃止することが適当とされた5宿舎等について、国庫納付等に向けた手続に着手した。

（令和５年度）
【Ⅳ.予算、収支計画及び資金計画】
○令和５年度の予算執行実績について、入札によるコスト削減等により適正な予算執行がされた。
○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。

○「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、及び旧愛媛事務センター残地について、国庫納付が概ね完了した。また、見直し方針に基づき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宿舎等について、国庫納付等に向けた手続に着手した。