

日本年金機構 令和7年度計画

令和7年度の業務運営について、日本年金機構法（平成19年法律第109号）第35条の規定に基づき、日本年金機構の年度計画を次のとおり定める。

令和7年3月31日

日本年金機構理事長 大竹 和彦

前文

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

令和6年度は、向こう5年間の第4期中期計画の初年度に当たり、「更なる高みへの挑戦—信頼され続ける組織であるために—」を組織目標に掲げ、複雑な年金制度を実務として執行する機関として、基幹業務の安定的かつ着実な推進、年金制度改正等への着実な対応、デジタル化への積極的な対応、「女性の活躍推進」「働き方改革の推進」の取組を通じた安定的な業務運営を支える組織作り等に取り組んできた。

第4期中期目標期間の2年度目となる令和7年度においても当機構の使命を果たすべく、複雑な年金制度を実務にする機関として、無年金・低年金の発生を防止し、制度の公平性を維持し、正確に給付するための基幹業務の更なる推進に取り組むとともに、お客様サービスの一層の向上に取り組む。

これらの事項に取り組むに当たっては、社会のデジタル化の動向を踏まえつつ、お客様の利便性向上、事務の効率化・正確性の確保の観点から業務処理のデジタル化を更に推進する。そして、その上で業務執行体制の見直しやお客様チャネルの再構築に取り組み、これらの内容を踏まえた業務プロセスの改善等の各種改革にも着手する。

このような趣旨を踏まえ、組織目標を「挑戦と改革—お客様サービスの一層の向上のためデジタル化を推進—」とし、この組織目標の達成に向け、「業務処理のオンライン化の推進」、「お客様チャネルの再構築」、「基幹業務の更なる推進」、「柔軟で多様な働き方の実現」を重点取組施策と位置付け、取り組む。

○ 「業務処理のオンライン化の推進」については、お客様の事務負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化等を図るため、これまで構築してきた各種オンラインサービスの利用率向上、更なるオンラインサービスの拡充、AIの活用等について不断の検討及びその実現に向けた取組を進めることとし、具体的には

- ・ 事業所向けとして、お客様からの届出や照会、機構からの通知や情報提供に関するオンラインサービスの拡充と利用促進
- ・ 個人向けとして、拡充を進めてきたオンラインサービスの更なる拡充

及び利用促進

- ・ 電子データによる「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の推進に引き続き取り組むとともに、ICTの活用等による機構内部の事務処理の効率化

等について取り組む。

- 「お客様チャネルの再構築」については、次期中期計画終了時点を見据え、各チャネルの到達すべき姿（ビジョン）の実現に向け、具体的な取組方針・取組事項を策定する。
- 「基幹業務の更なる推進」については、
 - ・ 国民年金保険料の納付率について、効果的・効率的な施策を実施し、現年度納付率の14年連続の前年比向上、最終納付率の80%台半ばへの到達
 - ・ 厚生年金保険適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握及び加入指導等による未適用事業所の更なる解消、事業所の実情に即した適正な納付計画の策定と履行管理による厚生年金保険等の収納率の前年度と同等以上水準の確保
 - ・ 年金給付について、相談件数が増加する令和8年度に向け、お客様相談室の体制整備、正確な年金給付の実現に向けた各種対応、年金給付業務のシステム化の推進

等に取り組む。

- 「柔軟で多様な働き方の実現」については、職員全員が性別を問わず働きやすい環境を整備するため、働き方改革の更なる促進の取組を進めるほか、育児・介護休業法等に基づく各種休暇制度について、引き続き制度周知及び取得促進の取組を進める。

また、女性の一層の定着と活躍の推進を図るため、引き続き女性管理職比率の更なる向上等に取り組む。

これらの施策を含む以下に掲げる事項について、計画的に取り組むに当たっては、本部及び全国の拠点に対し、年度計画の背景、趣旨を含めて確実な周知・浸透を図るとともに、実施に当たっての組織としての方針を示し、この方針に基づいてそれぞれの部署において目標達成に向けて具体的な取組を実施する。

各施策を実施する役職員全員はこの計画の達成のため、不動の決意をもって取り組む。

I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 国民年金の適用促進対策

以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。

(1) 確実な適用の実施

- ① 地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）から提供される本人確認情報を基に、海外から転入された方等を早期に適用する仕組みにより、確実な適用を実施する。
- ② J-LISから提供される本人確認情報を基に、20歳到達者のうち、第1号被保険者に該当する方に対し、速やかに職権による適用を実施する。
- ③ 法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人（在留資格「特定技能第1号」又は「特定技能第2号」により日本に滞在する外国人材）及びその帯同家族情報と機構が保有する記録の突合せを行い、年金制度に未加入の場合の職権による適用を確実に実施する。
- ④ 厚生年金保険の資格喪失等の情報に基づく国民年金第1号被保険者の資格取得・種別変更手続について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を効率的・効果的かつ確実に実施する。

(2) 制度周知及び制度理解の促進

制度周知及び制度理解促進を図るため、以下の事項に取り組む。

- ・ 若年者向けの年金セミナー等を実施するとともに、20歳到達月の前月に前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせを送付する。
- ・ 引き続き、ハローワークと連携し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。
- ・ マイナポータルを利用した国民年金の加入手続、保険料の免除申請手続など、引き続き市区町村と連携し国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。
- ・ 市区町村職員向け研修を実施し、市区町村と連携した国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。
- ・ 厚生労働省と連携し、出入国在留管理庁及び外国人支援・交流団体等との連携体制の強化を図り、外国人被保険者に対する制度周知及び収納対策を推進する。
- ・ 国民年金加入時に使用する効果的なチラシ・パンフレット及びSNSや機構ホームページ等を活用し、制度案内を充実させる。特に、外国人に対

しては多言語及び分かりやすい日本語を用いたパンフレット等を活用し、日本の年金制度への周知の徹底を図る。

- ・ 市区町村、関係機関・団体等と連携し、国民年金産前産後免除制度の更なる周知を図る。

2. 国民年金の保険料収納対策

以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。

(1) 行動計画の策定

未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに令和7年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。外国人及び若年層を中心として納付に重点を置いた施策を実施し、納付月数の確保に注力することで納付率の向上を図る。

なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、現年度納付率については14年連続の向上を図る。

具体的には以下のとおりとする。

- ① 令和7年度分保険料の現年度納付率については、令和6年度実績から1.0ポイント程度の伸び幅を目指す。
- ② 令和6年度分保険料の過年度1年目納付率及び令和5年度分保険料の最終納付率については、80%台半ば（前年度実績以上）を目指す。
- ③ 口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。

(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等

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

具体的な進捗管理方法については、計画に基づき、以下のとおり行う。

- ① 本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達成するために年金事務所でそれぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定する。
- ② 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を適切に管理する。

- ③ 本部は、納付状況、督促効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、年金事務所とともに実行する。

(3) 収納対策の具体的な取組

未納者の属性及び地域の状況等を分析し、年齢、所得、未納月数等に応じた納付督促及び免除勧奨を実施するとともに、各種催告文書の内容の見直しを検討する。具体的には、以下の対象者に着目して取組を実施する。

① 新規未納者への納付督促

新たに未納となった方（学卒者、退職者）について、納付することのメリットを記載した催告文書及び納付書を早期に送付し、納付につなげるとともに、口座振替、前納等の届出勧奨を実施する。

② 一部免除承認者への納付督促

一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書を活用する等により効果的に納付督促を行う。

③ 免除等対象者への勧奨

所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、免除等の申請手続きを行っていないために未納状態となっている方に、申請勧奨を行う。

また、社会福祉協議会等と連携し、生活困窮者等の被保険者に対する保険料免除制度の活用に向けた周知等を実施する。

④ 長期末納者への納付督促

- ・ 24か月未納者について属性分析を行い、24か月未納者の解消に向けた取組を検討し、実施する。
- ・ 一定の納付月を有する受給資格を得ていない方に対し、任意加入制度で受給資格期間を増やせることや追納制度による納付することのメリットを周知し、納付督促及び免除勧奨を実施する。

⑤ 地域の実情を踏まえた対策

- ・ 年金事務所別の納付率水準に応じた分析に基づくきめ細かな施策を講じることにより、納付率の向上に取り組む。
- ・ 催告状文書送付後の督促効果を分析し、地域属性による収納対策の効果を検証した上で、年金事務所ごとの未納者属性に基づく納付者、免除者の割合を踏まえた取組を実施する。
- ・ 大都市圏の未納者数の多い年金事務所について、好調拠点と低調拠点の傾向の比較・分析を行い、低調拠点に対しては、不足している取組等を把握し、必要な収納対策を実施する。

- ・ 沖縄県については、無年金及び低年金の増加を防止するため、これまでも必要な体制整備及び支援策を講じ、納付率の向上に努めているところであり、今後は継続した取組に加え、未納者属性に応じた取組を強化することにより、更なる納付率向上を目指す。

⑥ 若年者に対する納付督促

- ・ 20歳到達前の事前お知らせについて、本人に加え、特に世帯主に対しても納付することのメリットを訴求するパンフレットを同封する。
- ・ 若年層の未納者に、納付書及び年金制度の有用性を訴求する専用チラシを送付する。その際、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督促を行う。

⑦ 外国人に対する納付督促・免除申請勧奨

外国人納付率の改善等に向けて、以下の取組を実施する。

ア 機構ホームページやパンフレットの充実化により多言語対応等の環境を整備する。

- ・ 外国人が未納とならないよう、納付及び免除申請をすることのメリットを訴求した、多言語による制度説明や、免除T Aの記載例を分かりやすく記載したパンフレット等を作成する。
- ・ 外国人の未納者に対し、英語及び分かりやすい日本語を用いた専用の催告文書を送付するとともに、多言語により作成した催告文書を機構ホームページに掲載し、二次元コードにより誘導するなど、外国人向けの周知媒体等の充実を図るとともに、窓口対応においても対応方法の拡充について検討する。

イ 本部・年金事務所においてそれぞれの関係機関と連携を図り、外国人に対する適用・収納対策を実施する。

- ・ 市区町村や外国人支援団体等の関係機関と連携し、外国人に対して公的年金制度や納付義務・免除制度等の理解が進むよう取り組む。
- ・ 大学及び専門学校等と連携し、外国人留学生における納付義務の理解、学生納付特例制度の活用が進むよう取り組む。
- ・ 留学や技能実習、永住者・定住者、国籍などの属性に応じ、外部データなども活用して、各年金事務所において地域の実情に応じた対策を講じる。
- ・ 本部において、各地域での好事例の収集・展開を図る。

⑧ 外部委託事業者の効果的な活用

- ・ 外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、設定した目標の実現に向けた取組を実施する。

- ・ 外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督促件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土日祝日の実施体制整備等の必要な要請及び指導を行う。
- ・ 現状の分析を十分に行い、設定した目標の実現に向けた効果的な督促方法等の検討を行う。
- ・ 外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督促を実施する。

⑨ 無年金及び低年金への取組

- ・ 任意加入制度の勧奨について、引き続き任意加入し納付することで受給要件を満たす方への勧奨を確実に実施する。
- ・ 追納勧奨について、2年目、9年目の期間を有する方への勧奨を実施する。
- ・ 追納勧奨について、これまで実施した2年目、9年目承認者への勧奨に対する効果を検証し、検証内容を踏まえてより効率的・効果的な対策について検討を行う。
- ・ また、検討の結果を踏まえ、追納に関するメリット等、制度について周知・案内するための勧奨状に係る記載内容の見直しや勧奨に対する効果の検証を踏まえた新たな取組を実施する。
- ・ これらの取組の実施により、追納制度の利用者の増加を目指す。
- ・ このままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対する納付結果に応じた年金見込額を記載した催告文書を送付する。

(4) 強制徴収の着実な実施

- ① 控除後所得が300万円以上かつ7月以上保険料を滞納している場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。

また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを活用する。

- ② 対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。
- ③ 効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、徴収ルール（滞納処分等に係る事務処理手順）に基づく事務処理を的確に実施する。
- ④ 高い専門性を有する徴収職員、債権管理に係るマネジメントを確実に実施できる管理職を育成するため、研修体系の整備・充実強化や蓄積されたノウハウの共有により、効果的な実務研修に取り組む。

(5) 納めやすい環境の整備

- ① 口座振替及びクレジットカードによる納付について、被保険者属性に応じた勧奨を実施するとともに、勧奨後の申出がない方に対しフォローアップを実施することで実施率の向上に取り組む。
- ② 口座振替及びクレジットカード、コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びスマホ決済アプリによる納付並びにねんきんネットを活用した納付書によらない納付といった多様な納付方法の周知を行い、納めやすい環境の整備に努める。
また、マイナポータル等を利用した口座振替の申出について、広報の充実を図り、利用促進に努める。
- ③ 保険料の前納制度及び申出月から前納が開始される制度について、分かりやすい広報を実施し、利用促進を図る。
- ④ 今後のキャッシュレス化、税・他の公金の納付方法の動向を踏まえ、必要な納付方法の導入や申出手続の検討を厚生労働省と連携して進める。

3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

(1) 未適用事業所の適用促進対策

国税源泉徴収義務者情報等を活用した取組を進め、適用調査対象事業所は着実に減少してきたところであるが、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努めるとともに、従業員を雇用している蓋然性が高い事業所を最優先で加入指導を行い、未適用事業所の更なる解消に向けて、令和7年度においても、継続的に取り組む。

① 行動計画の策定

数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和7年度行動計画を策定する。

行動計画の策定に当たっては、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用調査対象事業所の着実な適用を基本とする。

② 適用促進に向けた施策

ア 令和7年度においては、国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所について、引き続き雇用保険被保険者情報等を活用して効果的な対策を講じ適用を進める。

イ 特に、令和7年度行動計画策定時に5人以上の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所については、最優先で取り組み、令和7年度末までの適用を目指す（法人でより少数を雇用している事業所についても、効率的に適用を進める。）。

なお、これらの事業所への対応に当たっては、適用すべき事業所である蓋然性が高い適用調査対象事業所であって、加入指導によっても適用に応じない事業所に対する立入検査の効果的な活用を図る。

ウ 上記イ以外の法人事業所等についても、引き続き、加入指導を進め、適用につなげる。なお、取組の強化を図るため、関係機関等と連携し、制度周知・適用勧奨に重点的に取り組む。

③ 困難事案への対応

ア 立入検査、物件提出命令権限の実効ある活用を図るため、本部の特別法人対策部において、全国の困難性の高い事案に対応する。

イ 立入検査の結果に応じて職権適用を実施する。

ウ 加入指導、更に立入検査によっても適用に至らない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。

エ 事業実態が把握できない事業所（バーチャルオフィス（登記上の住所に事業主・従業員がいない事業所）、オートロックマンション等）に対する実態把握を行うための調査手法について検討を進める。

オ 事業主が外国人である事業所の適用を進めるため、すでに実施している英語表記の加入指導文書の活用に加え、多言語表記の加入指導文書の検討を進める。

④ 目標達成に向けた進捗管理の徹底

目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。

⑤ 外部委託の検討

厚生年金保険の加入義務に係る周知等を行うための外部委託の活用方法について検討する。

(2) 事業所調査による適用の適正化対策

適用事業所の従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進するため、以下により実効性のある事業所調査を実施する。

① 行動計画の策定

数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和7年度行動計画を策定する。

行動計画は、年金事務所において年間10万事業所を目標として、優先度等を踏まえつつ、更なる適用の適正化に重点を置く、効果的・効率的な事業所調査を実施する計画とする。

② 調査対象の選定

ア 令和7年度においては、令和6年度から引き続き、令和6年10月の制度改正により短時間労働者の適用拡大の対象となった適用事業所について、適正な届出が行われているかを確認することを最優先に取り組む。そのため、当該適用事業所に対しても必ず事業所調査を実施するとともに、引き続き、短時間労働者の適用拡大について専門家（社会保険労務士）と連携し、事業主及び従業員の方に対する分かりやすい周知広報の取組を行う。

イ 上記アの事業所のほか、次の事業所は最優先の対象として、必ず実施する。

- ・ 一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があり特に確認が必要な事業所
- ・ 被保険者等から通報が行われた事業所
- ・ 法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所
- ・ 雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所
- ・ 労働基準監督署から提供される、労働基準監督署の監督指導時に「労働者性がある」と認められた未加入者がいると見込まれる事業所

ウ 調査対象を次の対象事業所から優先して選定する。

- ・ 一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所（上記イを除く。）
- ・ 算定基礎届及び賞与支払届が未提出であって文書による届出勧奨を行うも提出のない事業所

③ 効果的な事業所調査の実施

ア 雇用保険被保険者情報を有効に活用する。

イ 被保険者1万人以上の大規模事業所等については、本部の特別法人対策部と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施する。

ウ 大規模事業所の調査手法のうち、電子データ等を活用した調査手法の年金事務所での活用を更に進める。

エ 小規模事業所に対しては、調査票を送付する簡易的な手法により効果的・効率的に調査を実施する。

オ 新規適用事業所については、制度周知を兼ねた呼出調査を実施する。

カ 事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、調査資料のオンライン提出の活用について積極的に案内する。

キ 調査結果のデータ管理をしている適用業務支援システムと、統計分析サブシステムの連携から、調査対象事業所を効率的に抽出する。

④ 目標達成に向けた進捗管理の徹底

目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。

(3) その他

① 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応

年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図る。

② 船員保険制度への対応

船員保険制度に関する事務処理要領等の整備や人材育成を行う。

4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、経済情勢等に応じた取組を迅速かつ柔軟に実施し、事業所の実情に即した適正な納付計画の策定と履行管理により着実な保険料収納を確保してきている。

令和6年度においては、滞納状況に応じた対策を講じることとし、早期の納付指導による収納確保を図るとともに、事業所から、納付が困難である旨の申出を受けた場合は、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、国税徴収法等の法令に則り、法定猶予の要件に該当する事業所に対して法定猶予制度を適用した。また、滞納額が高額となっている事業所について、本部と年金事務所合同の徴収対策会議を定期的に開催する等、本部と年金事務所が一体となった債権管理を行ったこと等により、収納率の向上が図られている。

令和7年度においても、新型コロナウイルス感染症の拡大前（令和元年度）の徴収実績への回復と更なる向上を見据え、法定猶予制度の適用も含め、公正かつ公平な徴収対策を実施する。

(1) 行動計画の策定

厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、令和7年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的かつ効率的に推進する。

行動計画の策定に当たっては、機構全体として厚生年金保険・健康保険等の収納率について、新型コロナウイルス感染症の拡大前（令和元年度）の徴収実績への回復を見据え、前年度からの収納未済額の圧縮に努めることにより、前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。

また、目標達成に向けて、取組の全体実績に基づく計画の策定と進捗管理を徹底するとともに合同徴収対策会議の実施により本部と年金事務所が一体となった債権管理を引き続き実施し、行動計画の取組を推進する。

(2) 滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分

滞納事業所等に対しては、滞納状況に応じた対策を講じることとし、早期の納付指導による収納確保を図るとともに、適正な納付計画の策定及び履行管理を行うことにより、滞納の長期化を防止する施策を以下のとおり実施する。

- ① 納付期限までに納付がなかった適用事業所に対して、電話による納付督促業務を集中的に実施するための全国集約コールセンターを効率的に運営し、督促指定期限までの納付督促を確実に行う。

また、督促指定期限までに納付がない滞納事業所に対して、滞納整理関係事務処理要領に基づく納付指導と納付協議を確実に実施する。

- ② 滞納事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で、事業所の実情に即し適切に納付計画を策定し、法定猶予制度を適用する。なお、法定猶予制度の適用に当たっては、国税徴収法等の法令に則った運用を行う。
- ③ 適正な納付計画の策定に向けた納付協議に応じない等の法定猶予制度の適用ができない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所等に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿って財産調査や財産の差押等の滞納処分を実施し、債権の保全と滞納保険料の解消を図る。
- ④ 法定猶予期間の満了を迎える事業所に対する対応を含め、適切な納付計画の策定に向けた納付協議と滞納処分の手続を確実に実施するために必要な体制を確保する。

(3) 徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底

広域に事業を行っている等の徴収の困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、特別法人対策部が所管し、納付指導や滞納処分を迅速かつ適切に実施する。

また、地域代表年金事務所等に設置している特別徴収対策課の役割を強化し、管内事務所の困難事案への協力支援等を実施することにより、収納未済額の圧縮を図る。

なお、財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、国税庁との連携協力を強化し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを引き続き活用する。

(4) 徴収職員の育成

保険料徴収対策を実施する年金事務所において公正かつ公平な対応ができ、事業主等と丁寧に応接できる、制度と実務に通じた高い専門性を有した職員を育成するため、職務と経験に合わせた研修の充実、実施に引き続き取り組む。

また、事業の財務状況等を的確に見極め債権管理を確実に実施するための管理職員の育成を図るため、本部による人材育成支援を強化する。

(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進

滞納事業所全体の債権管理と初期対応から不納欠損処理までの一連の事務処理について、更なる省力化や効率化を追求するためのシステム化を引き続き推進する。

(6) 口座振替の利用促進

口座振替を利用していない適用事業所については口座振替による保険料納付の利用促進を引き続き図るとともに、新規適用事業所については本部と年金事務所が連携し、効率的・効果的な勧奨を実施する。

また、適用事業所の口座振替による保険料納付の実施環境の整備に引き続き取り組む。

5. 年金給付

安定した給付を維持するとともに、各種施策を通じて正確な事務処理を徹底する取組を行い、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進する。

(1) 正確な年金給付の実現に向けた体制強化

老齢年金の相談・請求件数が増加する令和8年度以降も安定した窓口体制・審査体制を維持するため、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの組織体制・人員体制の整備を以下のとおり進める。

① 年金事務所におけるお客様相談室の体制整備

男性の特別支給の老齢厚生年金に係る支給開始年齢の引上げ完了に伴い相談件数が増加する令和8年度に備え、年金給付業務を支える専門人材（年金給付専門職や年金相談職員等）の確保や相談ブース増設等の対応を行う。

② 事務センターで行っている年金給付業務の集約

給付の正確性の確保及び責任体制の明確化の観点から、年金給付業務を年金事務所及び年金センターで執行する体制の確立に向けて、事務センタ

一に残る給付業務（年金請求書等の入力業務等）の事務処理の効率化や従事する職員の役割整理を行い、業務及び人員体制の整理・縮小を図る。

③ 中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立

- ・ 老齢年金請求書等の電子申請について、令和7年3月から加給年金が受け取れる方にも対象を拡大すること等を踏まえ、安定的に処理するための体制を確立する。
- ・ 将来にわたり正確かつ安定的な事務処理体制を維持・強化するため、中央年金センターの人員配置・処理体制の見直しに向けた業務工程及び処理期間の調査・分析を行うとともに、従事する職員の役割整理等に着手する。

④ 年金給付業務に従事する職員の育成

- ・ 制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を継続して実施する。
- ・ 引き続き市区町村との連携を図るため、市区町村職員向けの研修等を充実する。

⑤ 制度改正に伴う体制整備

公金受取口座登録法の改正に基づく年金の振込口座の公金受取口座への登録に係る事業を円滑に実施するため、以下の取組を行う。

- ・ 新規裁定者については、令和7年6月からの年金請求時における公金受取口座の登録意思確認事務を円滑に遂行するため、年金請求書の新様式の導入及びシステム稼働を遅延なく実施し、デジタル庁への情報提供を確実に実施する。
- ・ 既裁定者については、年金振込口座情報を公金受取口座として登録する事業が予定されていることから、システム開発を進めるとともに、年金受給者への登録意思確認のための意向確認書の作成・発送や照会対応、書類の受付等の一連の事務処理体制の整備等の準備を進める。

(2) 正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応

① 年金決定時チェックの着実な実施

- ・ 年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。
- ・ 年金決定時チェックの結果を分析し、検証範囲の拡大を検討するとともに、業務処理マニュアル（年金給付、年金相談）の整備やシステムチェック機能の強化を図る。

② 事務処理誤りの総点検等への対応

- ・ 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。
- ・ 事務処理誤りの主な原因の分析を踏まえ、手作業処理のシステム化による事務処理の改善を図る。

③ 共済組合との情報交換に係る事務の適正化

共済組合員期間を有する者の年金決定等について、更なる給付事務の適正化や効率化等を図るため、実務者協議会を通じて共済組合と連携し、課題の共有及び検討を行い、共済情報連携システム等の改善を進める。

④ 年金等の外国送金にかかる見直し

国際決済ネットワークであるSWIFT（国際銀行間金融通信協会）の外国送金に用いる通信電文フォーマットの変更に伴い、事務処理の整備・システム構築を行い、令和7年11月からの新フォーマットによる送金事務を着実に行う。

⑤ その他

- ・ 事務処理誤りによる過払い年金の返還請求に係る事務処理について、受給者に対する丁寧な説明・対応を行うとともに、訂正処理及び返納勧奨の事務処理の各工程における進捗状況を毎月把握・管理することにより、適正化及び迅速化を図る。
- ・ 議員の在職老齢年金に関する届出の事務処理の進捗状況の把握・管理を確実に実施する。
- ・ 後期高齢者医療のデータを活用した所在不明調査等の年金不正受給対策の着実な実施及び年金返納金の債権の適切な管理を行う。

(3) 障害年金業務の適正かつ安定的な運営

① 認定業務の適正性の向上

- ・ 医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。
- ・ 認定医に対し認定事例や認定基準の考え方などの情報を共有するために開催している認定医会議について、これまでの開催実績等も踏まえ、認定業務の一層の標準化のための工夫を図る。

② 障害年金業務の効率化

障害年金業務の効率化を図るため、障害年金業務支援システムと年金給付システムを連携した諸変更処理の自動化等のシステム開発を進める。

③ 年金事務所等の相談体制の充実

- ・ 年金相談窓口における障害年金の相談対応を充実させるため、障害年金ヘルプデスクにおいて、年金事務所及び市区町村からの照会に引き続き適切に対応する。
- ・ また、障害年金ヘルプデスクへの照会事例を取りまとめた事例集の更なる充実を図る。また、具体的な傷病や認定事例等をテーマにしたより実践的な内容の研修等を実施し、障害年金に係る職員のスキル向上を図る。

(4) 年金給付業務のシステム化の推進

① 電子申請の利用促進

マイナポータル、「ねんきんネット」を活用した簡易な電子申請の利用促進を図るため、以下の取組を進める。

- ・ 令和7年3月に対象者を拡大した老齢年金請求書等の簡易な電子申請について、お客様アンケート等のニーズの把握・分析を踏まえ、ホームページやリーフレット等の見直しを適宜行うことにより、お客様への効果的な周知・広報を行う。
- ・ 扶養親族等申告書の簡易な電子申請について、前年度におけるお客様の声等を踏まえた分かりやすい周知・広報を行い、更なる利用者の拡大を図る。

② 電子申請の対象範囲拡大

今後の年金請求書等の電子申請の対象範囲拡大に向けた業務要件の検討を進める。

③ 通知のオンライン化の推進

年金受給者に紙で送付している通知書について、電子送付の対象に追加するための業務要件の検討を進める。

④ 内部事務のデジタル化の推進

電子申請で提出された老齢年金請求書等を正確かつ効率的に処理するため、受付後の申請書の画面審査・電子決裁機能を構築する。

(5) お客様サービスの向上

① 分かりやすい通知・案内の実施

- ・ 老齢、障害、遺族、未支給の各年金請求に係るお客様手続の利便性向上を図るため、年金請求書の記載事項の見直し及びレイアウトの見直しを行う。

- ・ 令和8年度に男性の特別支給の老齢厚生年金にかかる支給開始年齢の引上げが完了することを踏まえた上で、65歳到達時の請求案内の記載内容やリーフレットを見直す。
- ・ 国内外の年金受給者に年金制度の趣旨や手続等を分かりやすく案内するため、機構ホームページやリーフレットを見直すとともに、各種広報媒体を活用した周知の充実を図る。
- ・ 年金受給者に送付する各種通知書やリーフレット等について、お客様目線に立ってより分かりやすい内容となるよう「お客様向け文書モニター会議」等を活用し、順次改善を図る。
- ・ お客様の多様なニーズに合わせた年金相談に対応し、年金相談窓口における利便性向上を図るため、年金相談マニュアルの記載内容について更なる充実を図る。

② 年金給付の請求案内の充実

- ・ 60歳、63歳（女性※）、65歳及び75歳到達時に老齢年金の請求案内を行うとともに、未請求の老齢年金のある66歳以降の方に対して繰下げ見込額等を毎年誕生月の前月にお知らせし、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れの防止を図る。

※特別支給の老齢厚生年金の受給権者を対象

- ・ 男性の特別支給の老齢厚生年金に係る支給開始年齢の引上げ完了に伴い、振替加算勧奨の見直し等に係るシステム開発を進める。

③ 迅速な支給決定（サービススタンダード）

- ・ 「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。

また、更なるお客様サービスの向上のため、サービススタンダードで設定している所要日数等の見直しを検討する。

<サービススタンダード>

- ・ 老齢年金：1ヶ月※
- ・ 遺族年金：1ヶ月※
- ・ 障害年金：3ヶ月

※加入状況の再確認を要する方は2ヶ月

(6) 年金生活者支援給付金制度の着実な運営

① 年金生活者支援給付金受給者の継続認定の実施

年金生活者支援給付金の受給者について、継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、正確な支給を行う。

② 新規決定見込者への請求勧奨の実施

所得変更があった方などで新たに年金生活者支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、要件判定後、速やかに請求勧奨を行い、初回の12月定期支払いで支給できるようにする。また、請求勧奨の際には効果的な周知を行う。

6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

(1) 年金記録の確認等の対応

年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。

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

- ・ ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供する。
- ・ 「ねんきんネット」の持ち主不明記録検索機能でお客様（亡くなられたご家族の記録を含む。）が未統合記録を検索できる環境を引き続き提供するとともに周知を図る。
- ・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方について、最寄りの年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう促すメッセージを「ねんきん定期便」に記載する。
- ・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付するとともに、引き続き記録解明に向けた取組を検討する。

② お客様からの年金記録に関する申出への対応

お客様からの年金記録に関する申出等について、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。

また、以下の機会を通じて確認の呼びかけを行う。

- ・ ねんきん定期便や年金請求書（事前送付用）、統合通知書等を活用した注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。
- ・ 年金請求書（事前送付用）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む。）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。

③ 年金請求時における対応

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

(2) 年金記録の正確な管理等の実施

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

① マイナンバーを利用した適正な記録管理

基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、次のとおり取り組む。

- ・ 新規の資格取得届が提出された際に基礎年金番号、マイナンバーのいずれも届出がない場合は、返戻を徹底し、届出がないことに正当な理由がある場合は、住民票の写しの添付を求め、マイナンバーを確実に確認する。
- ・ 被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの徹底を図る。
- ・ 年金受給者については、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナンバー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの徹底を図る。
- ・ 受給待機者等については、引き続き、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるために、必要な個人番号等登録届の提出勧奨を実施するとともに、年金請求時等あらゆる機会を通じ、紐付けの徹底を図る。

② 情報提供とお客様による確認

加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。

また、統合通知書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。(Ⅱ－４(1)①イ参照)

③ 届書の電子化

機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。(Ⅱ－４(1)①ア i 参照)

④ 厚生年金基金への情報提供

厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。

7. 年金相談

(1) 年金事務所での相談

お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供し、正確な給付を維持するため、以下の取組を行う。

① 年金相談窓口体制の整備

年金相談窓口の体制については、引き続き正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期転換職員）及び社会保険労務士）により構成し、安定的な相談窓口体制を確保する。

② 年金相談の品質の向上

正確な年金給付のために以下の取組を行い、引き続き拠点における事務処理誤り防止及び相談品質の向上を図る。

ア 予約相談における事前準備の徹底

イ 本部による年金給付の研修の実施（Ⅰ－5(1)参照）

ウ 上席年金給付専門職による実践型研修及び拠点巡回指導の実施（Ⅰ－5(1)参照）

エ 拠点への年金給付専門職の配置による体制整備（Ⅲ－4(1)参照）

③ 予約の取りやすい環境整備と待ち時間対策

年金相談の予約率90%以上を維持するとともに、予約の取りやすい環境を整備する。また、予約のないお客様については、平均待ち時間30分未満を維持する。

ア インターネットから年金相談予約を受け付けるサービス（ネット予約）について、入力項目省略等の機能追加の周知広報を行い、引き続き利用者拡大を図る。

イ 予約相談を活用し、事前に相談内容に応じた相談体制を組むことで効率化を図り、予約のないお客様もお待たせせずに対応する。

ウ 定期的に予約状況を分析し、予約の取りづらい拠点については常設相談ブースを増設するなど、予約の取りやすい環境を整備する。

なお、男性の特別支給の老齢厚生年金に係る支給開始年齢の引上げ完了に伴い老齢年金の請求件数が増加する令和8年度に備え、必要な常設相談ブース数を確保し、安定的な相談窓口体制を維持する。

④ その他のチャネル

ア 遠隔地等の相談対応について、引き続きテレビ電話相談のサービスを提供しつつ、令和7年1月に試行実施を開始した、ねんきんネット上で文書相談の受付・回答を実施するサービスの本格実施に向けた検討を進める。

イ 年金事務所に電話がつながりにくい状況を改善するため、年金制度の

仕組み等の一般的な電話相談について、できる限りコールセンターで受電する体制を整える。

(2) 年金相談センターでの相談

- ① お客様の利便性の向上及び質の高い相談サービスの提供のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。
- ② 男性の特別支給の老齢厚生年金に係る支給開始年齢の引上げ完了に伴い老齢年金の請求件数が増加する令和8年度に備え、安定的な相談窓口体制を維持するため、年金相談センター（オフィス）の整備や適正な配置を進める。

(3) コールセンターでの相談

令和6年度の実績を踏まえ、次の施策を実施し、全ダイヤル合計及び各ダイヤル別でも原則として応答率70%以上を確保するとともに、更なるサービス品質の向上を図る。

① コールセンター業務の効率化施策

ア お客様のニーズに応えるため、相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備することに加え、コールセンター間の協力連携体制を密にすることで、機動的かつ効率的な運営を維持する。

また、各種通知書等の発送が集中する期間においても、お客様へ十分な説明が行えるよう、コールセンター体制を整備する。

イ コールセンターの管理手順書や事業実績評価を意識した適切な委託業者管理により、各コールセンターのSLA（サービスレベルアグリーメント）数値の向上を図る。

ウ 令和7年10月のコールセンターの電話機器類更改において、通話内容をリアルタイムでテキスト化する機能を追加することで、相談事跡を作成する作業を簡略化し、業務の効率化を図る。

② 入電数の削減及び平準化

ア コールセンターへの照会内容を分析・整理し、ホームページの年金Q&Aやチャットボットへ反映させることで掲載内容の改善を図る。

イ 引き続き、各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化、同封チラシの記載内容の見直し等により、入電数の平準化を図る。

ウ 令和7年10月のコールセンターの電話機器類更改において、自動音声案内による通知書等の再交付自動受付サービスを導入し、お客様の利便性向上とオペレーターへの入電数の削減を図る。

③ 応答品質の向上施策

ア 相談内容やお客様の声の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーター向けQ & A等の充実を図るとともに、令和7年10月に追加する通話内容のテキスト化機能を活用したモニタリング等を実施し、応答品質の向上を図る。

イ お客様満足度調査を実施し、結果のフィードバックを行うことで、評価が低い項目について改善を図る。

④ マルチランゲージサービス

外国人の増加傾向を踏まえ、引き続き、年金事務所、コールセンター及び市区町村において、11か国語による通訳サービスの提供を行う。

また、令和6年度の利用状況や年金事務所等からの意見・要望を踏まえ、必要に応じ、利用時間の拡大や対応言語数等の見直しについて検討を行う。

8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

(1) 分かりやすい情報提供の推進

① 分かりやすいお客様向け文書の作成

お客様向け文書の作成については、お客様目線で見てもより分かりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」に加え、若い世代を含むお客様で構成する「アンケートモニター」を活用し、お客様向け文書の作成及び改善に幅広く意見や指摘を反映させる。

② ホームページの活用

お客様が求める情報の正確な提供と、その目線に立ったより分かりやすく利用しやすいホームページの実現のため、厚生労働省とも連携しつつ、次のような改善・充実に取り組む。

ア 情報提供機能

- ・ 各種通知書等への二次元コードの付与を通じて、お客様への充実した情報提供とホームページへの誘導促進を実現する。
- ・ トップページへの画像設置（キービジュアル（※））を通じて、時宜に応じお客様にお伝えしたい情報へと誘導する。
※シンボルマークやキャッチコピーなどを組み合わせて作るイメージ画像のこと。
- ・ X（旧Twitter）に加え、新たなSNSの活用に取り組むことで、より幅広い層に向けた積極的な情報発信を推進する。

イ 情報照会機能

- ・ より効果的にお客様の疑問を解決できるよう、Q & Aの改善と動画の掲載を引き続き推進する。
- ・ 障害のある方や高齢者に加え、外国人にも分かりやすく利用しやすいホームページを目指し、継続した改善を図る。
- ・ お客様がそれぞれの利用目的に応じて、必要な情報に辿り着きやすいホームページを実現するため、そのデザイン及び情報構成の見直しを行う。

ウ チャットボット機能

お客様の利便性の向上を図るため、お客様等からの意見・要望やアクセス状況等を分析し、継続的な見直しを行うとともに、コンテンツの充実、案内機能の強化及び多言語化への対応等の機能改善を検討する。

③ お客様からの意見の収集や施策の反映等

- ・ 各年金事務所の「ご意見箱」、ホームページや手紙による「日本年金機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、「お客様満足度アンケート」の自由記載の内容から必要な改善策を検討し、実施する。
- ・ 運営評議会を、引き続き定期的に開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。

④ 改善状況の評価

サービス改善・業務改善の状況については、「サービス・業務改善委員会」において、業務適正化の趣旨を含めた評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。

⑤ ねんきん定期便等の各種通知書等による情報提供

ア ねんきん定期便

- ・ ねんきん定期便の紙面を活用し、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行う。
- ・ ねんきん定期便送付の機会を活用して、電子版ねんきん定期便への切替周知を行うなど電子化を推進する。
- ・ ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様の状況に応じたお知らせや勧奨等を行う。
- ・ 視覚障害のあるお客様に送付するねんきん定期便について、点字等を活用した情報提供を行う。

イ その他の通知書等

- ・ お客様へ送付する各種通知書等について、機構ホームページにおける関連情報の掲載先へ容易に遷移できるよう、二次元コードの付与を進める。
- ・ 視覚障害のあるお客様に送付する各種通知書等について、点字等を活用した情報提供を行う。

(2) 公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において、年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。

なお、実施に当たっては、全国共通の情報と地域の実情に応じた情報を組み合わせ、より充実した活動を促進する。

また、広報については、機構ホームページ等を活用した情報提供を積極的に行う。

① 年金セミナー、年金制度説明会等の充実

ア 年金セミナー等の実施

- ・ 制度改正を含む公的年金制度の理解を一層深めるため、教育関係機関や企業等における年金セミナー及び年金制度説明会を実施する。また、結果を検証し、実施内容の充実を図ることで、参加者の一層の拡大を図る。
- ・ 特に、年金制度改正に伴う適正な届出の励行に向け、事業所担当者に対する制度・事務手続説明会の充実を図る。また、外国人を対象とした年金制度の周知・啓発を図る。

イ 質の向上

- ・ 厚生労働省と連携しつつ年金セミナーや年金制度説明会等で使用する教材を整備し、受講者に応じたセミナー等の質の更なる向上を目指す。
また、各種制度に特化した説明動画の作成を進める。
- ・ 若手職員を中心とした講師の育成を推進するため、講師を養成するための施策を検討・実施する。

② 年金委員に対する活動支援の強化

ア 年金委員活動の活性化の取組

年金委員の活動に必要な情報を本部から毎月発信するとともに、それを踏まえた年金委員の活動内容の把握に努める。

また、地域型年金委員については、拠点ごとに連絡会を開催し、組織的活動の活性化を図る。

上記を踏まえ、年金委員活動の活性化のため、年金委員研修の実施内容の充実を図る。

イ 新規委嘱に向けた取組

機構ホームページ等を活用して年金委員制度や活動内容を積極的に広報するとともに、企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化し、引き続き年金委員の委嘱拡大を図る。

③ 「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実

「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、公的年金制度の周知・啓発につながる各種事業を集中的に実施することで、公的年金制度への理解を深める。

④ 関係団体との連携

市区町村、官公庁、教育関連団体、事業主団体、社会保険労務士会、年金受給者協会、外国人支援・交流団体等の各団体と連携し、効果的な普及・啓発活動を推進する。

(3) お客様サービスの向上

① 「お客様へのお約束10か条」の実施

「お客様へのお約束10か条」の取組を具体的に進め、その達成状況等について、毎年度、年次報告書（アニュアルレポート）において分かりやすく周知・広報する。

② CS（お客様満足）意識向上の取組

ア CS意識の向上

- ・ 全職員を対象にした「サービス推進の手引き」を活用した職場内研修に加え、サービス実践リーダーに対する研修、新入構員に対する研修など、受講者を特定した研修の充実を図る。
- ・ 全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施し、個別の課題の把握に努めるとともに、「お客様満足度アンケート」の結果や「お客様の声」も踏まえ、実地による改善指導やフォロー研修を実施する。
- ・ 役職員のモチベーション向上のため、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うコンテストの開催に加え、コンテストの動画を研修に活用し、サービスレベルの更なる向上を図る。

イ 障害者対応

- ・ 障害者差別解消法に基づく、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の意識向上を図る観点から、役職員に対し引き続き障害者対応の研修を実施する。
- ・ 令和6年度より開始した遠隔手話通訳及び文字チャットを通じた年金相談について、広報の強化を図り、更なる利用促進を図る。

9. 年金制度改正等への対応

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

(1) 年金制度改正への対応

- ① 次期年金制度改正における各改正項目について、施行時期を踏まえた実施計画を策定した上で、事務処理の整備、システム構築及び体制の整備等の準備を着実に進める。
- ② 短時間労働者への適用については、令和6年10月から被保険者数50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引き続き事業所調査を実施するとともに、引き続き、短時間労働者の適用拡大について専門家（社会保険労務士）と連携し、事業主及び従業員の方に対する分かりやすい周知広報の取組を行う。（I-3(2)参照）

(2) 番号法改正等への対応

① 個人番号の利用範囲の拡大

個人番号の利用範囲の拡大に伴い、外国人の在留資格の許可に関する事務等について、個人番号による情報提供ネットワークシステムを利用した機構からの情報照会が可能となるよう、事務処理の整備・システム構築等の準備を行う。

② 戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加

令和7年5月以降に戸籍等への記載事項に氏名の振り仮名が追加されることに伴い、J-LISから提供される氏名情報により年金受給者情報等も修正されるため、関係機関等と調整を行い、提供される氏名情報を円滑に受け入れるとともに、年金受給者や被保険者への周知及び照会対応等を適切に行う。

③ 公金受取口座の登録促進

公金受取口座登録法の改正に基づく年金の振込口座の公金受取口座への登録に係る事業を円滑に実施するため、以下の取組を行う。

- ア 令和7年6月から年金請求時に公金受取口座の登録意思確認を行うこととなるため、年金事務所の体制を整備し、事務処理を着実に実施する。
- イ 既存の年金受給者の年金振込口座情報を公金受取口座として登録する

事業が予定されていることから、システム開発を進めるとともに、年金受給者へ送付する意向確認書の作成・発送や照会対応、書類の受付等の一連の事務処理体制の整備等の準備を進める。

(3) その他の制度改正への対応

① 子ども・子育て支援法への対応

令和6年6月に子ども・子育て支援法の一部を改正する法律が公布されたことに伴い、以下の事項について事務処理の整備、システム構築及び分かりやすい周知広報等を順次行う。

- ・ 子ども・子育て支援特別会計の創設（令和7年4月施行）
- ・ 子ども・子育て支援金制度の創設（令和8年4月施行）
- ・ 国民年金育児免除制度の創設（令和8年10月）

② 税制改正への対応

令和7年度税制改正を踏まえ、基礎控除の引上げ等について円滑に実務を実施できるよう、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等を行う。

③ 諸外国との社会保障協定への対応

社会保障協定の円滑な発効に向けて、他国の協定実施機関等との協議の状況を踏まえ、必要に応じシステム開発、国内の事務処理の整備、分かりやすい周知・広報の実施等の準備を進める。

Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

(1) 組織・ビジネスプロセス改革

複雑な年金制度を実務として運用する組織として、より安定的、効率的な業務運営を実現するため、本部・年金センター・事務センター・年金事務所の果たすべき役割、業務執行体制及び人的資源配分を不断に見直すこととし、具体的に以下の取組を進める。

① 本部

- ・ 組織全体に係る経営課題を把握・分析し、関係部署が連携の上、組織横断的に課題に対応する。
- ・ 正確な年金給付の実現のため、年金給付の業務体制の在り方を検討する。
- ・ 各チャネルを効率的・効果的に連動させることで、お客様サービスの質を高めるとともに、機構の業務を正確で効率的なものにするため、次期中期計画終了時点を見据え、各チャネルの到達すべき姿（ビジョン）の実現に向け、具体的な取組方針・取組事項を策定する。

② 年金センター

ア 中央年金センター

- ・ 将来にわたり正確かつ安定的な事務処理体制を維持・強化するため、

中央年金センターの人員配置・処理体制の見直しに向けた業務工程及び処理期間の調査・分析、従事する職員の役割整理等に着手する。

（Ⅰ－５（１）③参照）

イ 障害年金センター

- ・ 認定業務の適正性の向上のため、医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。（Ⅰ－５（３）①参照）

③ 事務センター

ア 安定的な事務処理体制の構築

- i 安定的な事務処理体制を構築するため、事務センター間での分散処理の拡大による業務量の平準化を進める。
- ii 健康保険被保険者の資格に係る届書（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）を、年間を通じて安定かつ早期に処理ができるよう現在の処理期間を維持し、他の届書より優先的に処理を行う。

イ 効率的な事務処理の確立

外部委託や事務センター専任職員の活用の拡大により、事務処理の更なる効率化を検討する。

ウ 外部委託の効率化及び管理強化

- i フルアウト型委託に加え、インハウス型委託におけるデータ化業務において、AI-OCR 等の新しい技術の活用等を検討し、委託業務の効率化を図る。
- ii 個人情報保護の観点から、委託業者の管理を徹底する取組を継続して行う。

エ 安定的なビジネスモデルの実現

正規職員は、適切なマネジメントを行うために必要な審査スキルの向上を図るとともに、事務センター専任職員については、事務処理体制を強化するため、マルチスキル化を進める。

④ 年金事務所

- ・ 安定的・効率的な業務運営を継続するため、チャネル戦略や制度改正等への対応状況を踏まえ、大規模拠点の執務スペースの狭^{あい}隘や小規模拠点の業務運営等の課題に対応しつつ、年金事務所の機能・役割等の見直しについて検討を進める。
- ・ 年金事務所の業務を安定的に運営するため、業務量や事業規模に応じた適切な定員配分等を行う。
- ・ 徴収が困難な事業所に対する徴収対策を徹底するため、地域代表年金事務所等に設置している特別徴収対策課の役割を強化し、管内事務所の困難事案への協力支援等を実施することにより、収納未済額の圧縮強化を図る。（Ⅰ－４（３）参照）
- ・ 男性の特別支給の老齢厚生年金に係る支給開始年齢の引上げ完了に伴い相談件数が増加する令和８年度に備え、年金給付業務を支える専門人

材（年金給付専門職や年金相談職員等）の確保や、相談ブース増設等の対応を行う。（Ⅰ－５（１）①参照）

（２）業務の合理化・標準化

- ・ 業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、適時・適切に見直しを行う。
- ・ 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 90%以上を維持する。
また、回答内容の事後確認を行うとともに、疑義照会の内容を分析し、業務処理マニュアルへの反映等、業務処理マニュアルの品質向上を図る。
- ・ 業務処理要領確認システム（MACS）のシステム更改（令和 11 年予定）に向けて、現場からの意見・要望を踏まえ MACS の検索機能の高度化や、使いやすさを踏まえた仕様の検討を行う。

（３）業務の効率化

機構のサービスや業務運営に関するお客様からの意見・要望や、年金事務所等からのサービス及び業務運営改善のための提案等について、その効果や実現性などを検証の上、引き続き積極的に取り入れ、業務の効率化に繋げるとともに、サービス・業務改善委員会において組織的共有とフォローアップを図る。

また、現場における業務改善等の取組について評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」等を通じ、優秀な取組を全国展開することで業務の効率化を図る。

（４）適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

① 人員体制及び人件費

- ・ 必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。
- ・ 機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年 7 月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正に伴う新たな事務等、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するため、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。
- ・ 業務内容の変化・実態に対応した、拠点の業務量調査結果に基づく適正な人員配置を行う。
- ・ 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率的な執行を図る。

② 一般管理費及び業務経費

一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、中期計画を踏まえた一層効率的な予算執行を進める。

2. 外部委託の活用と管理の適正化

外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上、委託業者の適切な選定及び管理を行い、業務の正確性とサービスの質の向上を重視し、調達・外部委託管理ルール of 徹底を図るため、以下の取組を行う。

(1) 外部委託の活用

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

(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理

委託業務の最終責任者として、外部委託管理を徹底するため、以下の取組を行う。

- ・ 外部委託業務における年金個人情報の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、外部委託を行う上でのリスクを把握し、調達企画段階から履行終了までの各プロセスにあるリスクに対し、適切な対応を行う。
- ・ 特に、履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、委託業務ごとのリスクを把握し、組織的な管理を行う。
- ・ 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。

(3) 優良な受託事業者の確保

- ・ 情報提供依頼（以下「R F I」という。）の活用により、技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘をより幅広く的確に行う。加えて、R F I 協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール送付等の取組を継続する。
- ・ 事業企画段階及び調達段階のR F I 等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。
- ・ 優良な事業者が受託しやすい環境を整備し、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託、S L A（サービス品質に関する合意）達成による契約更新や複数年契約を活用する。

(4) 調達に精通した人材の育成

調達業務については、高い専門的知見が求められることから、事業担当部署の職員を対象に機構内で実施する調達実務研修や調達審査業務に携わる職員を対象に実施する外部機関の研修等を通じて外部委託担当職員の知見を深め、育成を図る。

加えて、委託先事業者の履行場所への実査による現状確認やリスク把握の取組を強化し、委託業務の実務に精通した職員の育成を進める。

3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

デジタル化を前提とした新しい業務体系・システム構築の実現に向けて、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ1、フェーズ2及び現行システムについて、以下の取組を行う。

(1) フェーズ1への対応

フェーズ1では、経過管理・電子決裁システム、電子申請システム、個人番号管理システム、情報連携システムを開発し、記録の正確性の確保、電子申請の利用促進によるお客様からの届書のオンライン化、内部処理のデジタルワークフロー化による事務処理の効率化、個人番号による情報連携の推進に取り組み、所期の効果を着実に実現してきた。

引き続き、事務処理の効率化など更なる効果の拡大を目指すとともに、システムの安定的な運用のため、事業部門とシステム部門が連携して、以下の取組を行う。

① 年金制度改正等への対応

- ・ 国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置に伴い、情報連携を活用した新たなシステムチェック機能等の構築を行う。
- ・ 次期年金制度改正について、システム要件の検討・整理を行う。
- ・ 公金口座登録法の改正に基づき、本人の同意を得た年金振込口座の公金口座情報を国（内閣総理大臣）に提供するためのシステム開発を進める。

② 機器更改等の対応

現行機器の耐用年数が到来するシステムについて、引き続き、安定的に運用するため、以下のとおり機器更改を進める。また、更なる事務処理の効率化に向け、フェーズ1の機能拡張の検討を進める。

- ・ 経過管理・電子決裁システムについて、令和8年1月の更改に向けたシステム開発を進める。
- ・ 情報連携システムについて、令和9年1月の更改に向けたシステム開発に着手する。
- ・ 電子申請システムについて、令和10年1月の更改に向け、要件を策定し、開発着手に向けた手続を進める。

(2) フェーズ2への対応

フェーズ2は、年金業務システムの中核部分を構築する大規模なシステム開発及び現行システムからの移行を実施する開発工程を確実に進めることとし、国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として次の事項に対応する。

- ・ 令和5年度から着手した本格開発について、引き続き、開発の進捗や品質等を適切に管理しながら推進する。
- ・ 開発工程を着実に進めるため、引き続き、体制の整備を図るとともに、

職員のスキル向上策を実施する。

(3) 現行システムへの対応

基幹業務を安定的かつ円滑に進めるため、事業部門と協働し、以下の取組を行う。

① 年金制度改正等への対応

- ・ 国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置について、令和8年10月施行に向けシステム開発を着実に進める。
- ・ 次期年金制度改正について、システム要件を整理し、計画的にシステム開発に着手する。
- ・ 令和7年度税制改正について、必要なシステム対応の検討を行う。

② 機構ICT基盤の再構築

機構ICT基盤（端末、共通基盤及びネットワーク設備等）の構築を着実に進め、令和8年1月から新たな基盤環境での運用を開始する。

③ 現行システムにおけるフェーズ2への対応

記録管理・基礎年金番号管理システムからフェーズ2へのデータ移行を安全かつ確実に実施するため、現行システムのデータ移行に関する検討及びシステム開発を行う。

④ 業務改善等の取組

- ・ 障害年金や年金生活者支援給付金に係る事務処理を迅速かつ効率的に行うため、処理の自動化や即時化を図るシステム開発を進める。
- ・ コールセンターにおける応答率の向上及び年金事務所との連携強化等を実現するため、コールセンターシステムの更改を行う。
- ・ 現行機器の耐用期限が到来する周辺サーバシステム等のシステムについて、継続して安定的に運用するため、機器の更改を着実に進める。
- ・ 事業所に提供している届書作成プログラムについて、更なる電子申請の利用促進などを図るため、システムの操作性・利便性の向上に向けたシステム要件の検討を進める。

(4) 年金給付システムの最適化への取組

引き続き、年金給付業務のデジタル化・自動化を始めとした年金給付業務の効率化を実現するための検討を進めるとともに、これまで実施してきたシステムの点検結果を踏まえた未稼働資産の廃止を含めシステム再編に向けた準備を進める。

4. ICT化の推進

社会全体のデジタル化が進展する中、機構においても、お客様の負担の軽減や、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を図るため、オンラインサービスの拡充とデジタルワークフローの確立に向けた取組を進めてきたところ。

令和7年度においても、従来の対面型サービスのニーズにも対応しながら、

これまで構築してきた各種オンラインサービスの利用率向上、更なるオンラインサービスの拡充、AIによるイノベーションの活用等について不断の検討及びその実現に向けた取組を進めていくことで、更なるお客様の利便性向上と機構の業務効率化の拡大を図っていく。

これまで構築してきた各種オンラインサービスの利用率向上を図るため、事業所向け・お客様向けの送付物や機構ホームページ等の内容について、オンラインサービスの利用勧奨が適切に分かりやすく説明されているかという観点から、必要に応じ広報物の改善等を行う。

(1) オンラインビジネスモデルの推進

① サービスのオンライン化

ア 事業所向けオンラインサービス

お客様の手续負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化等を図るため、お客様からの届出や照会、機構からの通知や情報提供に関するオンラインサービスの拡充と利用促進に取り組む。

特に、事業所の新規設立時点から事業所向けオンラインサービスの利用を原則化していくことを目指した環境整備等を進める。

i 届出（電子申請）

前年度においては、従来から実施してきた資本金1億円超の法人等の事業所及び被保険者51人以上事業所への個別勧奨に加え、被保険者21人以上事業所への個別勧奨をはじめとした中小規模事業所への利用勧奨に着手した結果、令和6年末の主要7届書^{*}の電子申請割合は74.7%まで向上した。

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

一方で、電子申請を利用している事業所の割合は、約3割程度に留まっているため、今後は、電子申請利用事業所数の増加を目的とした中小規模事業所への利用勧奨の強化を図っていく。

令和7年度においては、厚生労働省が策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」も踏まえ、主要7届書の電子申請割合を76%以上、全事業所における電子申請利用事業所割合を35%以上（被保険者51人以上の事業所における電子申請利用事業所割合を87%以上）まで引き上げることを目指すこととし、被保険者51人以上の事業所への個別勧奨に継続して取り組む他、以下の取組を実施する。

- ・ これまで電話・訪問による勧奨を実施していなかった中小規模事業所への個別勧奨を行う。
- ・ 新規適用届の提出や事業所調査時等の接触機会を活用した個別勧奨を行う。
- ・ 事業所へのリーフレットの一括送付等の機会を捉えた個別勧奨を行う。
- ・ CD等電磁的記録媒体による届出の廃止を見据え、厚生労働省と

連携して検討しつつ、電磁的記録媒体により届書を提出している事業所に対する個別勧奨を行う。

- ・ 主に中小規模事業所の電子申請の利用環境の改善に係る取組として、機構が提供する届書作成プログラムの改善や届書作成に係る新規ソフトウェアの開発に係る調達を進める。

ii 通知、照会・情報提供

オンライン事業所年金情報サービスの利用者を拡大することで、お客様からの社会保険料確認などの照会や機構からの情報提供をオンラインで完結する環境整備を推進していくとともに、通知書等の電子送付の利用を拡大していくことで郵送費用の削減を図る。

令和7年1月より、GビズIDをお持ちの事業主に加え、電子証明書をお持ちの事業主や社会保険労務士もサービスの利用が可能になったことを踏まえ、令和7年度中にサービス利用事業所数を12万事業所※とすることを目指した利用促進の取組を進める。

(※) 事業主及び社会保険労務士の総利用者数

- ・ 電子申請を利用して届書を提出した事業所に送付する決定通知書に添付する鏡文書を活用したオンライン事業所年金情報サービスの利用案内や、リーフレットの送付等、送付物を活用した利用勧奨を行う。
- ・ 電子申請利用勧奨や保険料に関する照会対応時等に個別の案内・利用勧奨を行う。

イ 個人向けオンラインサービス

マイナンバーカード、マイナポータル、「ねんきんネット」の認証連携をベースとして、国民年金の加入、納付・免除、届書の申請、年金に関する相談、お客様への通知・情報提供など、お客様と機構の主要な接点に関するオンラインサービスの構築及び拡充を進めてきた。

令和7年度においては、これまで拡充を進めてきたオンラインサービスの利用率を向上させていくことで、お客様の事務負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化を図っていくため、以下の利用促進に係る取組を行うとともに、これまで実施してきた取組に係る課題の検証等を行うなど、更に効率的・効果的に利用拡大を図るための方策の検討を進める。

また、20歳到達等の年金制度への加入時点から、ねんきんネットに登録し、ご自身の年金記録の確認や機構への申請等については、原則として各種オンラインサービスを利用していただく環境を整備していくための課題抽出と対応策の検討等を行う。

i 加入、納付・免除

これまで開始してきたオンラインサービスについて以下のような利用促進に取り組み、令和7年度の電子申請割合について、国民年金被保険者関係届、国民年金学生納付特例申請書は25%以上、国民年金保険料免除申請書は11%以上とすることを目指す。

- ・ マイナポータルのお知らせや、「ねんきんネット」のメール機能

を活用した利用勧奨

- ・ 大量送付物（納付書や年金証書）への案内文掲載やリーフレット同封
- ・ 国民年金に係る加入手続等で、窓口へ来訪されたお客様への利用勧奨
- ・ 納付書再発行の依頼をされたお客様への利用勧奨
- ・ 事業所調査時等を活用した事業主を通じた従業員やその家族への利用勧奨
- ・ 学生向け年金セミナーやハローワークでの雇用保険説明会における利用勧奨
- ・ ホームページやX（旧 Twitter）を活用した情報発信

ii 申請（届出）

これまで開始したオンラインサービスの利用者の拡大を図るため、以下のような利用促進に取り組み、扶養親族等申告書の簡易な電子申請サービスの電子申請割合について、前年度以上の伸び幅とすることを目指す。

また、令和7年3月に対象者を拡大した老齢年金請求書等の簡易な電子申請について、お客様アンケート等の実施によるニーズの把握・分析を踏まえ、ホームページやリーフレット等の見直しを適宜行うことにより、お客様への効果的な周知・広報を行う。

- ・ マイナポータルのお知らせや、「ねんきんネット」のメール機能を活用した利用勧奨
- ・ 大量送付物への案内文掲載やリーフレット同封
- ・ 年金相談等で、窓口へ来訪されたお客様への利用勧奨
- ・ 事業所調査時等を活用した事業主を通じた従業員やその家族への利用勧奨
- ・ ホームページやX（旧 Twitter）を活用した情報発信

iii 通知・情報提供

確定申告に係るお客様の手続負担の軽減や機構から送付する紙通知書の郵送費用の削減等を図るため、以下のような利用促進に取り組み、これまで開始したオンラインサービスのうち、国民年金保険料控除証明書の電子送付サービスについては、通知書発行件数に対する電子送付サービスの利用率の伸び幅を令和6年度実績から2.0ポイント以上、公的年金等の源泉徴収票の電子送付サービスについては同利用率の伸び幅を令和6年度実績から1.0ポイント以上、ねんきん定期便のペーパーレス化については、ねんきん定期便送付者に対するペーパーレス化登録率を10%以上とすることを目指した利用促進の取組を進めるとともに、効率的・効果的に上記サービスの利用率の向上を図るための方策の検討を進める。

- ・ マイナポータルのお知らせや、「ねんきんネット」のメール機能を活用した利用勧奨

- ・ 大量送付物への案内文掲載やリーフレット同封
- ・ 通知書の再発行手続等で、窓口へ来訪されたお客様への利用勧奨
- ・ 事業所調査時等を活用した事業主を通じた従業員やその家族への利用勧奨
- ・ ホームページやX（旧 Twitter）を活用した情報発信

iv 相談

今後のチャネル戦略を踏まえて、お客様の年金相談に係る利便性向上や機構の回答業務の効率化を図るため、オンラインによる相談環境の構築等に取り組む。

また、令和7年1月に試行実施を開始した、ねんきんネット上で文書相談の受付・回答を実施するサービスの本格実施に向けた検討を進める。

② デジタルワークフローの確立

届書の電子データによる審査・電子決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の推進に引き続き取り組むとともに、ICTの活用等による機構内部の事務処理の効率化や正確性の確保、リスク低減に向けた取組を一層推進する。

ア 「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の推進

- ・ 電子申請で提出された老齢年金請求書等を正確かつ効率的に処理するため、受付後の申請書の画面審査・電子決裁機能の構築を引き続き進める。
- ・ これまで機構内において、紙で出力して利用・保管している各種帳票について、電子データ化等の対応を進める。

令和7年度は、拠点が記録管理システムから出力している帳票（818 帳票）のうち、電子化未実施となっている帳票（125 帳票・約2,870 万枚）の中から、出力枚数が多く、電子化又は帳票廃止することで事務処理効率化の効果が大きい14帳票・約1,000万枚について、システム開発を進める（令和8年度実施予定）。

残る帳票についても、引き続き電子化や廃止に係る検討を進める。

イ ICTの活用等による内部処理の効率化

- ・ 手作業の省力化と作業時間短縮のため、現在導入しているRPA業務の推進を図るとともに、電子媒体で情報授受を行っている外部機関とのデータ回付業務についてリスク低減の観点から引き続き見直しを進める。
- ・ 機構本部業務の効率化を図るため、年金個人情報扱わない機構内部の業務（議事録作成や職員からの照会対応）について、生成AI活用の試行実施を行い、業務への有効性確認や情報セキュリティ面における検証を行う。
- ・ 令和7年公的年金加入状況等調査の実施に当たり、従来の紙の調査に加えて、新たにオンラインによる回答方式を導入し、年金事務所の事務効率化を図る。

(2) マイナンバーを利用した情報連携サービスの活用

個人番号の利用範囲の拡大に伴い、外国人の在留資格に係る許可に関する情報の取得等のためのシステム構築等について、関係機関と連携して準備を進める。（Ⅰ－9(2)参照）

Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

1. 内部統制システムの有効性確保

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

（※）機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。

第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部）

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）

(1) 事務処理の正確性の確保

事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの早期発見及び対応を行い、発生防止・未然防止を図るため、以下の取組を行い、事務処理誤りの削減を目指す。

① 事務処理誤りの早期発見、発生時の対応及び発生防止等に向けた取組

ア 事務処理誤りの早期発見

- ・ 日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングを精緻に行い、事務処理誤りを早期に発見・対応するとともに、役員等への報告、個別対応を速やかに行う。
- ・ 事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行うとともに、事務処理誤りについての点検・分析を徹底することで、同種の事案の早期発見を図り、発生防止に向けた取組に反映させる。
- ・ 「お客様の声」の分析等により、事務処理誤りにつながる事案を早期に発見・対応し、発生防止に向けた取組を行う。

イ 事務処理誤り発生時の対応

- ・ 事務処理誤りを発生させた部署は、リスク部門等関係部署に直ちに報告するとともに、進捗管理を徹底しての早期完了、本部・拠点共同での発生原因の調査・分析及び再発防止策の策定を行う。
- ・ リスク部門は、役員等への報告、関係部署との原因の追加調査及び再発防止の対応にかかる本部各部門への指示を行う。
- ・ 本部各部門は、進捗確認と事案管理を行い、事務処理誤りの原因を踏まえ、再発防止を図るため業務処理マニュアルの改正等の必要な対応及び拠点への周知・徹底を行う。

② 事務処理誤りの削減に向けた取組

事務処理誤りの再発防止及び未然防止のため、発生原因等を分析し、その結果に基づき、研修や指導等、必要な取組を実施する。また、お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる事務処理誤りについては、発生原因等の分析や分析結果に基づいた再発防止及び未然防止の取組を徹底する。

③ ルールの徹底

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

ア 事業担当部署との事前調整を徹底することにより、指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努め、現場負担の軽減を図る。

また、指示・事務連絡の審査を徹底する他、指示・事務連絡作成担当者への研修を実施し、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡の発出を行うことで、指示等についての理解を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。

イ 重要な指示・事務連絡について、解説動画を作成し、拠点のルール徹底担当者等が確実に視聴し理解することにより、指示・事務連絡の理解度の向上及び確実なルールの徹底を図る。

ウ 指示及び業務処理マニュアルの理解度を確認するため定期的に理解度チェックを実施するとともに、業務手順に関する小テストである一問一答を着実に実施する。

理解度チェックの結果を地域部はじめ本部関係部署間で情報共有・連携して必要な対策を講じるとともに、理解度チェックの結果を踏まえ、ルール徹底が不十分と認められる拠点に対しては、個別指導を行う。

また、業務処理マニュアルを参照して業務を行うことを促進及び定着させる取組として、業務処理要領確認システム（MACS）の利用促進を目的に研修を実施する。

エ 本部現業部門における事務処理誤り報告を分析した上で、業務処理マニュアルの整備状況や遵守状況について、本部現業部署に対する実態調査を実施し、その結果に基づき、本部現業部署に対する指導又は企画部署との協働による業務処理マニュアルの改正を行う。

(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組

① リスク管理

「事務リスク」、「システムリスク」、「情報セキュリティリスク」及び「災害その他リスク」について、各セグメントに応じリスクアセスメント等を活用したリスクの把握及び未然・再発防止を図るため、特に、オンラインビジネスモデルの諸施策の推進を踏まえ、以下の取組を実施する。

ア 事務リスクへの対応

事務処理誤りの発生防止等について、定期的にリスク管理委員会へ報告する。

リスクの早期把握及び把握したリスクに対する対応方針・対応状況について確認し、関係部署と連携・情報共有するとともに適切な対応を行うため、以下の取組を行う。

- ・ 拠点長からの日報、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。
- ・ 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。
- ・ 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、引き続き、本部現業部署からの日報、届書処理状況の点検及び本部現業（届書・届書以外）の進捗管理の仕組みによる経常的なモニタリングを行う。
- ・ 事業実績評価結果、お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングの結果を多角的に分析することにより、リスクが高いと考えられる拠点を把握及び速やかに関係部署と共有し、リスク発生の低減を図る。

イ システムリスクへの対応

過去事例の分析を踏まえた再発防止策の活用等により、引き続きシステム障害の未然・再発防止を図るとともに、発生した障害について、定期的にリスク管理委員会へ報告する。

また、明確な役割分担に基づき適切な情報共有を行いながらシステムの安定稼働を継続させる。

ウ 情報セキュリティリスクへの対応

外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断等の結果等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。

エ 業務継続計画（BCP）の見直し等（災害その他リスクへの対応）

災害等の非常時における年金支払の継続について、これまでの機能強化や体制整備を踏まえ、発災時に迅速な対応ができるよう、引き続き準備や訓練、マニュアルの改善等を行い、継続的に運用面の精緻化を図るとともに、復旧時の対応手順等について整備を進める。

また、記録管理システム等のバックアップ体制、年金事務所等の拠点被災時の対応等、大規模災害時や近年顕著な自然災害発生時のリスクへの対応について、引き続き検討を進め、方針を策定し、順次対応する。

② コンプライアンス確保

- ・ コンプライアンス確保のため、役職員に対し、ケーススタディを活用した実効性のある研修（随時）、社内報等での情報発信（毎月）を行うとともに、コンプライアンス自己点検（毎月）、コンプライアンス意識調査（年1回）を継続的に実施する。
- ・ 組織全体にコンプライアンス確保を徹底していくため、各拠点における職員への意識喚起等の取組状況を把握し、拠点長等に対して当該取組状況等を踏まえた助言や指導を行う。
- ・ 法令等違反通報制度を適切に運用するとともに、発生したコンプライアンスに関する問題について、速やかに調査等を行い、再発防止を講じる。また、全体の対応状況についてコンプライアンス委員会（年6回）に報告を行う。
- ・ 役職員に制裁の事由に該当する行為があった場合には厳正に対処するとともに、全役職員に対して定期的に制裁事案の情報を共有し、同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。

③ 情報共有の促進

組織一体となった業務運営のため、本部内の情報共有や本部と現場間の情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進する。

ア 本部と現場の情報共有

- ・ 拠点情報を的確に把握し現場を支えるとともに、現場と本部との情報共有を行うため、地域部の部長、グループ長、地域マネージャーが

それぞれの役割に応じた拠点訪問又は各種会議を積極的に行い、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。

- ・ お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き、拠点長からの日次での業務報告を実施する。

イ 本部内の情報共有

- ・ 本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責任を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。
- ・ 外部委託に係る本部内情報共有を図るため、事業担当部署が行った委託業者の検査等の内容を調達企画部が審査し、問題を把握した場合は、リスク統括部を通じてリスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。
- ・ 本部現業の実施状況等の本部内情報共有を図るため、引き続き、本部現業部門のグループ長からの日次報告を実施する。

ウ 厚生労働省との情報共有の推進

- ・ 組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。
- ・ 年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。

(3) 内部監査の高度化

業務プロセスの変化や事業の動向を踏まえ、監査手法を高度化させ、適正な監査を実施していくため、以下の取組を行う。

① リスクベース監査の実施

- ・ 監査対象選定のためのリスクアセスメントを行い、高リスク領域業務プロセスを抽出し、優先的に監査を実施することにより、監査資源を効率的に活用する。

② 監査手法の高度化に向けた態勢の整備

以下の項目について整備を進める。

- ・ 各種データの収集・分析、モニタリングにより検知したリスクに対する監査対象・項目の選定
- ・ 業務特性や事業動向を考慮した個別監査計画の策定
- ・ データ収集・照合による事前検証の範囲拡大
- ・ 監査品質の維持・向上のため、部内横断的な検証の実施
- ・ 各分野における業務知識の習得及び監査の専門知識の向上を図るため、機構内部及び外部機関の研修等への参加

- ・ 監査の専門人材の確保及び育成のため、引き続き外部からの人材登用及びキャリアパスに関する検討
- ③ リスク管理の三線防御体制の第三線の機能について、より実効性・効率性を高めるための方策を引き続き検討する。

(4) 契約の競争性・透明性の確保等

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

① 調達手続の適正化

調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署に対し研修を定期的に実施する。また、調達の実務に精通した人材の育成及び調達事務のリスクに対する職員の認識を高めるため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る。

より一層競争性・透明性を確保し、適正な調達を実施していくため、令和6年10月に運用を開始した電子入札システムの利用を徹底する。

② 適切な調達方法の選択

契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、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。

※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く。このほか、契約予定価格が少額の契約を除く。

また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格（A～D等級）の本来等級の適用を原則とするとともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。

③ 調達委員会による事前審査等

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

- ・ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の20%以上を削減することを目指す。

④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用

業務の効率化及び業務品質の維持・向上を図る観点から、年度ごとに仕様内容を変更することがないと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環境の整備に努める。

また、業者の履行能力に問題が生じることがないように、必要に応じて調達単位を適切に分割する。

2. 個人情報の保護

お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、情報セキュリティ体制について、組織面・技術面・業務運営面いずれの対策も引き続き強化するために、以下の取組を行う。

(1) 組織面の対策

- ・ 情報セキュリティ対策を一元的に管理するための日本年金機構情報管理対策本部、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへ即応するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。
- ・ 情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、助言等を行う高度な専門的知見を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。
- ・ 情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。

(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、内部不正による個人情報の漏えいのリスク分析評価、インターネットに接続するシステムを中心とした脆弱性診断及びペネトレーションテストを実施する。
- ・ インターネットサービスである「ねんきんネット」及び機構ホームページにおいて、セキュリティレベルを維持・向上するために攻撃手法の動向を踏まえたセキュリティ対策の強化及び監視ルール等の継続的改善を図る。

- ・ オンラインビジネスモデルの推進及び機構 I C T 基盤の再構築に当たっては、情報セキュリティ要件の確認を実施しセキュリティの向上に努める。
- ・ ランサムウェア等新たなサイバー攻撃についての情報収集、情報セキュリティ最新技術動向の調査・研究を通じて、機構の実務への応用を検討し、必要に応じて対策を強化する。
- ・ 年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセスのみに限定した上で、保存するファイルを自動で暗号化する。
- ・ 年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、アクセス権限の設定状況等、定期的に運用状況を点検・確認するとともに、必要な改善を図りながら、長期間使用していない不要なファイルを自動削除する運用を引き続き実施する。
- ・ 年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、機構 I C T 基盤の再構築に合わせて運用を整理する。

(3) 業務運営面の対策

- ・ 情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（P D C A サイクル）を継続的・自律的に機能させるため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に行う。
- ・ 情報セキュリティポリシー等の情報セキュリティに係る諸規程について、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改定等の動向を踏まえ、速やかに実効性のある改正を行う。
- ・ 役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証し、その結果を踏まえ改善に向けた取組を行う。
- ・ インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応がとれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を維持するとともに、情報セキュリティインシデント対処手順書等が適切に機能することを確認するために実践的な訓練や研修等を行う。
- ・ 各拠点で発生した個人情報に関する事案の背景や原因を分析した情報を研修資料に反映し、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。

3. 文書管理及び情報公開

(1) 文書の適正管理

- ① 年金記録関係文書のうち、経過管理・電子決裁システム等にて保管している電子データを正本とすることで「写し」とした元の紙届書等の廃棄を進める。

正本とした電子データの適切な長期保存方法を引き続き検討する。

- ② 年金記録関係文書のうち、電子データで保管していない文書についても電子データ化し、当該データを正本とすることについて引き続き検討を進め、可能なものから順次実施する。
- ③ 保存期間を見直した年金記録関係文書については、規程等の整備を行うとともに、新たに発生する年金記録関係文書を適切に管理するための方法を検討する。
- ④ 保存期間が経過した文書の廃棄を引き続き徹底するとともに、既に倉庫に保管されている紙の文書については、有効な長期保管方法について引き続き検討する。

(2) 情報公開の推進

法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織等に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。

① 業務運営に関する情報の公表

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

② 事務処理誤り等の公表

お客様の権利に影響するような事務処理誤り等の事案について、月次・年次の公表を適切に実施する。

③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表

機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織等に関する情報等について、お客様目線で分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、機構ホームページへの掲載等、お客様が容易に閲覧できるよう公表する。

4. 人事及び人材の育成

制度を実務にすることをミッションとした実務機関として、業務の安定性と確実性を確保するとともに、職員一人ひとりがやりがいを持ち、お客様のために努力できる人事制度の確立に向けた取組を推進する。

(1) 人事方針、人材登用

安定した組織運営体制を支えるため、以下の取組を行う。

① 適材適所の人事配置

- ・ 各拠点の状況を把握し、職員の意欲や適性を考慮した配置を行う。
- ・ 制度と実務に精通した職員の育成や組織の一体化の観点から、引き続き本部と拠点間の異動を積極的に実施する。

② 全国異動の適正運用

- ・ 全国拠点網を適切に維持する観点から、各職員が本拠地とする都道府県を中心に、必要に応じた全国異動を行う。

③ 次期管理職の育成

- ・ 管理職の負担軽減と次期管理職の育成の観点から、「課長代理」を適正に配置する。

④ 専門人材の確保

- ・ 特定の分野に適性のあるS級職員（主に採用1年～10年目までの職員）は、業務に精通した職員を育成する観点から、早期に専門性を高めるための人事配置を行う。
- ・ 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ついて、外部人材の採用や専門職登用試験を通じ、専門性の高い職員を安定的に確保する。
- ・ 職員との個別面談等により適性を見極め、専門職から上席専門職に登用することで制度の安定的運営、活性化を図る。

(2) 多様な雇用形態への対応

職員の活性化と安定的な雇用環境を整えるため、以下の取組を行う。

① 無期転換職員・有期雇用職員の処遇改善

- ・ 社会情勢を踏まえ、無期転換職員及び有期雇用職員の処遇見直しを検討する。また、専門性を有する無期転換職員の活性化に繋がる給与制度の見直しの検討を行う。

② 無期転換職員・有期雇用職員の活性化

- ・ 無期転換職員の活性化の観点から、引き続き人事異動を進め、拠点体制の維持及び無期転換職員の人材育成を図る。

- ・ 有期雇用職員の一層の活性化を図るため、無期転換制度を適正に運用する。
- ・ 事務センターの安定的な体制確保のため、適切に事務センター専任職員の登用予定数を確保する。
- ・ 機構における業務経験を積んだ、優秀な職員の安定的確保を図るため、引き続き無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進め、登用予定数を確保する。

③ 障害者雇用の拡大

- ・ 障害者雇用に積極的に取り組み、令和7年度法定雇用率2.8%以上を確実に達成する。
- ・ 令和8年7月から法定雇用率3.0%に引き上げになることを踏まえ、着実な増加を目指す。

④ 高年齢者層の活用

- 60歳を超える職員の経験や能力を活かすため、以下の取組を行う。
- ・ 令和7年4月から従来のエルダー職員制度を拡充し、65歳までの継続雇用とするシニア職員制度を新設するとともに、職員それぞれの経験・実績を踏まえた配置分野の拡大を図る。
- ・ 70歳までの就業確保を視野に入れた新たな仕組の導入を検討する。

(3) 働き方改革・女性活躍の推進

職員全員が性別を問わず働きやすい環境を整備するため、以下の取組を行う。

① 働き方改革の推進

職員が、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立するため、働き方改革の更なる促進の取組を進めるほか、育児・介護休業法等に基づく各種休暇制度について、引き続き制度周知及び取得促進に取り組む。

i 仕事と生活の両立ができる職場環境の確立

- ・ 多様な働き方（フレックスタイム制等）について、社会情勢動向等を把握し、機構の業務形態に合わせ、本部の一部で試行実施を検討する。
- ・ 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画により、職員が安心して仕事と子育ての両立ができる職場を目指し、育児休業取得促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制の整備に取り組む。
- ・ 子育てをしやすい職場環境の整備のため、子の看護休暇の要件の見直しを行う。

- ・ 育児・介護休業法の改正に伴い、育児休業等に関する個別周知・意向確認等の実施を拡大する。また、介護休業に関しても個別周知・意向確認等を適切に実施する。
- ・ 引き続き育児・介護に係る各種制度について、周知に取り組むとともに、各種休暇を取得しやすい環境づくりに取り組む。

ii 時間外勤務の縮減

- ・ 全拠点参加型キャンペーンで寄せられた提案をもとに、業務の削減・効率化に取り組む。
- ・ ノー残業デーの徹底、一斉退社の促進などの取組を推進することにより、定時退社しやすい環境を整備し、時間外勤務の縮減を図る。
- ・ 時間外勤務が一定時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。
- ・ これまでの時間外勤務時間の実績を踏まえ、管理職の時間外勤務時間については月平均18時間以内、一般職については月平均10時間以内を目指す。

iii 年次有給休暇の確実な取得

計画的な年次有給休暇の取得促進の取組を継続的に行い、取得実績の低い職員へ時季指定による計画的な取得促進に取り組むことで、平均取得日数15日以上を達成させる。

② 女性の活躍推進

女性職員比率が40%であることを踏まえ、今後の組織を安定的に運営する上で女性の一層の定着と活躍を推進するため、以下の取組を行う。

- ・ 女性管理職の一層の登用及び主要ポストへの配置を拡大する。
- ・ 女性職員のキャリア形成の意識を醸成するための研修・個別面談等を実施し、一般事業主行動計画に定める女性管理職比率目標（令和7年度末18%）を確実に達成する。
- ・ 出産や育児等のライフイベントを踏まえた女性の定着に資する人事制度の見直しを検討する。
- ・ 次世代の管理職を育成するため、クラス別研修や健康管理研修を引き続き実施するとともに、性別等を問わず能力を発揮することができるよう、研修内容の充実・強化を図る。
- ・ 母性健康管理の休暇等、各種休暇について取得しやすい環境を作るため、研修や機構内報による制度周知と取得促進を着実に進める。

- ・ 男性の育児休業取得率について、第4期一般事業主行動計画（女性の職業生活における活躍の推進に関する法律）における、令和7年度末目標80%を上回るよう取得促進に取り組む。

(4) 優秀な人材の確保

機構の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。

- ・ 令和8年度（2026年度）新卒採用について、内定者交流会の実施や内定者一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を配置する等、内定者との積極的な接触を図り、組織理解を深めるとともに、新卒採用の安定的確保を図る。
- ・ 令和9年度（2027年度）新卒採用について、新規採用者の採用予定数を安定的に確保するため、機構で働く魅力がより伝わるよう新卒用ホームページや採用パンフレットの職員紹介、仕事紹介ページを充実させるとともに、採用サポーターを活用したインターンシップやオンライン座談会の実施により、公的年金業務の意義について積極的に説明し、新卒採用の安定的確保に繋がる母集団形成を図る。
- ・ 職務経験者を即戦力として確保するため、より効果的な採用活動を行い、必要な経験者採用数を確保する。
- ・ 高い専門性が求められる監査分野及びシステム分野については、業務体制の強化のため、引き続き外部人材を採用する。なお、機構ホームページのキービジュアルに採用情報を掲載する等、より効果的な広報活動を行うとともに、引き続き受験者の負担を考慮した選考活動を行う。

特に、システム分野については、フェーズ2の開発を踏まえて、開発体制に必要な人材の確保に努める。

(5) 公正で透明性のある人事評価制度の運用

人事評価における職員の納得性を高めるため、公平かつ公正な人事評価制度の運用を図る。

- ・ 評価者研修と被評価者研修を継続して実施し、評価者が配下職員の取組を適正に評価できるよう評価スキルを向上させるとともに、被評価者の制度の理解と評価の納得性を高める。
- ・ 低評価が続いている職員への改善支援として、求められる役割認識や、「気づき」の醸成を促す「キャリア開発プログラム」を引き続き実施する。
- ・ 事業実績評価結果を各職員の人事評価に適切に反映させる。

(6) 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、研修の充実と質の向上を図る。

① 階層別研修・業務別研修の充実

- ・ 階層別研修については、職責に求められる役割を果たす人材を育成するための研修を引き続き実施するとともに、段階的に専門性を持つ人材の育成を図る。特に、新入構員には採用初年度の基本的な知識・スキルを習得する研修をより丁寧を実施する。
- ・ 業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象にテレビ研修で実施し、拠点から事業担当部署に照会が多い事例の解説など、拠点のニーズを反映した実践的なカリキュラムの充実を図る。有期雇用職員には採用初年度の研修をより丁寧を実施し、早期育成を図る。

② 専門人材の育成

- ・ 高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、外部講師、外部機関を積極的に活用する。なお、社会経済環境の変化を踏まえ、D X研修などデジタル化を推進する人材の育成に積極的に取り組む。
- ・ 年金給付分野においては、個々のレベルや役割に応じた段階的な研修を引き続き実施することで、実務力の向上を図る。また、新たに年金相談・審査業務を担当する職員に向けた標準的な育成プログラムの拡充により、基本的な知識・スキルの更なる習得を図る。

③ 研修の質の向上

- ・ 研修の質を向上し、より高い専門性を持つ人材を育成するため、専門的・実践的な研修を実施する講師体制の拡充を図るとともに、講師への研修を引き続き実施しスキルアップを図る。
- ・ 研修の更なる充実を図るため、事業担当部署への定期的な意見照会や研修回顧から課題を分析し、拠点のニーズを反映した研修を計画し実施する。

(7) 職員の健康管理等への対策

① 健康管理対策

職員の健康保持増進のため、健康保険組合と連携してコラボヘルスを推進し、特定保健指導及び重症化予防事業に積極的に取り組み、対象となる職員へ受診勧奨の徹底を図る。また、受診率の向上に向けて、業務上の配慮等、職員がより受診しやすい環境づくりを検討する。

② メンタルヘルス対策

「心の健康づくり計画」に基づく「4つのケア」の実施のため、「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」の取組により、職員のメンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、「職場復帰における支援」の取組を積極的に推進し、病気休職者の職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。

- ・ ラインケアを実行させるための研修を管理職に対して引き続き実施する。また、一部の階層に実施しているセルフケア研修について、全職員に実施する。
- ・ 各拠点長及び各拠点の衛生委員会において、ストレスチェックの集団分析を活用し、引き続き職場環境改善を図る。
- ・ 「こころとからだの健康相談」事業を活用し、引き続き、職員・家族・上司が外部の健康相談窓口への相談やカウンセリングを受けやすくするため、周知、啓発を実施する。
- ・ 職場復帰支援プログラムを活用し、早期復職並びに確実な職場復帰を目指すとともに職場復帰後のフォローアップを実施する。

③ ハラスメントの防止

- ・ 研修体系と研修内容の充実を図り、ハラスメントをしない・させないという意識を醸成し、ハラスメントのない働きやすい職場を実現する。
- ・ 気軽に相談できる各種相談窓口の周知及び各拠点の相談員に対する研修の充実により、相談スキルの向上を図り、迅速かつ適正な相談対応を行う。

(8) 健全な労使関係の維持

民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。

IV 予算、収支計画及び資金計画

1. 予算については、別紙1のとおり。
2. 収支計画については、別紙2のとおり。
3. 資金計画については、別紙3のとおり。

V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画

「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」における見直し方針に基づき、令和5年1月に実施した宿舍の存廃判定の検証により、速やかに廃止することが適当とされた、腰浜宿舍（福島県福島市）、中新町宿舍（岐阜

県岐阜市)、田窪宿舎(愛媛県東温市)、明和宿舎(鹿児島県鹿児島市)、浦添宿舎(沖縄県浦添市)について国庫納付に向けた手続を進める。

また、建物の老朽化等の理由により用途廃止と整理された、広島牛田新町宿舎(広島牛田新町宿舎2を含む。)(広島県広島市)、幕張宿舎1号棟及び2号棟並びに3号棟(千葉県千葉市)、旧大田年金事務所(東京都大田区)、旧池袋年金事務所(東京都豊島区)、旧広島西年金事務所(広島県広島市)、旧徳島事務センター(徳島県徳島市)、箱崎倉庫(福岡県福岡市)、上石田倉庫(山梨県甲府市)についても、不要財産として国庫納付等に向けた手続を進める。

なお、年金事務所等については、中長期的な視点に基づき、今後の建替えもしくは賃貸物件への移転を検討し、宿舎については存廃判定を実施の上、不要財産となった場合等は、速やかに国庫納付等を行う。

VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画

なし

令和 7 年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	372, 874
運営費交付金	108, 392
事業運営費交付金	259, 343
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	5, 140
その他の収入	297
計	373, 171
支出	
業務経費	264, 482
保険事業経費	95, 640
オンラインシステム経費	112, 363
年金相談等事業経費	51, 340
年金生活者支援給付金支給業務事務費	5, 140
一般管理費	108, 689
計	373, 171

※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 7 年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	373, 171
経常費用	373, 171
業務経費	264, 482
保険事業経費	95, 640
オンラインシステム経費	112, 363
年金相談等事業経費	51, 340
年金生活者支援給付金支給業務事務費	5, 140
一般管理費	108, 689
人件費	96, 368
その他一般管理費	12, 321
収益の部	373, 171
経常収益	373, 171
運営費交付金収益	372, 874
運営費交付金収益	108, 392
事業運営費交付金収益	259, 343
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	5, 140
その他の収入	297
純利益（△純損失）	0
総利益（△総損失）	0

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

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

令和 7 年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	373, 171
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	373, 171
資金収入	
業務活動による収入	373, 171
運営費交付金による収入	108, 392
事業運営費交付金による収入	259, 343
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金による収入	5, 140
その他の収入	297
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	373, 171

※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。