

日本年金機構 令和8年度計画

令和8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8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7年度においては、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に取り組むとともに、お客様サービスの一層の向上及び事務の効率化・正確性の確保の観点から、業務処理のデジタル化の推進や、お客様チャネルの再構築等、各チャネルの到達すべき姿（ビジョン）の実現に向けた取組を着実に進めたところ。

第4期中期目標期間の折り返し地点（3年度目）となる令和8年度においては、社会全体におけるデジタル技術の進展、老齢年金の相談・請求件数の増加、年金制度改正の施行、その他社会環境の変化等の動向を踏まえつつ、下記の施策に重点的に取り組み、基幹業務の推進及びお客様サービスの一層の向上を図る。

- オンラインサービスの進展を踏まえたチャネル戦略の着実な実行
 - ・ チャネル戦略について、お客様が実感できるサービスの質の向上を図るとともに、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で到達すべきチャネルの姿（ビジョン）の実現に向けた取組事項を着実に実行
 - ・ 年金制度改正の施行や老齢年金の相談・請求件数の増加等の環境変化にも対応するため、各種オンラインサービスの更なる利用促進、オンラインによる年金相談サービスの拡充
 - ・ 電子データによる「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理を一層推進し、電子申請された老齢年金請求書のデジタルワークフローの構築や、生成AI等のICT活用による機構内部の業務効率化の拡大
- 基幹業務の更なる高みへの挑戦
 - ・ 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、現年度納付率の前年度実績以上の確保、最終納付率の80%台半ば（前年度実績以上）の確保
 - ・ 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策定と履行管理により、厚生年金保険等の保険料収納率について、令和元年度徴収実績99.1%（厚生年金保険料）への回復を見据えた前年度と同等以上の水準確保
 - ・ 老齢年金の相談・請求件数の増加に向け、安定した窓口体制・審査体制を維持するための年金事務所（お客様相談室）、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
 - ・ 段階的に施行される年金制度改正を着実に実施するため、改正内容や施行時期に応じた計画的かつ効果的な周知・広報等の実施
- 職員一人ひとりが活躍できる職場環境の整備
- ・ 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の、働き方改革の更なる促進の取組、育児・介護休業法等に基づく各種休暇制度の引き続きの取得促進
 - ・ 特に、女性の一層の定着と活躍の推進を図るための女性管理職比率の更なる向上に向けた取組実施、多様な雇用形態への対応として、障害者雇用、高年齢者層の活躍を推進

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 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。

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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ることで、外国人被保険者に対する制度周知を推進し、適正な届出を促進する。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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及び国民年金育児免除制度に係る周知を図る。
- ⑧ 申請書の提出の促進及びデジタル化の推進のため、電子申請等に係る既存の取組の検証を行い、申請しやすい環境の整備を図る。

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8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15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8年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績以上の確保を目指すものとし、地域の実情を踏まえつつ、外国人、若年者、免除等対象者、新規未納者などに対して、きめ細かな対策が進むよう重点的に取組を進める。
- ② 令和7年度分保険料の過年度1年目納付率及び令和6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）の確保を目指す。

- ③ 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電子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、行動計画に基づき着実に実行するとともに進捗状況を適切に管理する。
- ③ 本部は、納付状況、督励効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、PDCAを意識した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励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励
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励
一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書を活用する等により効果的に納付督励を行う。
- 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の状況となっている方に、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 長期未納者への納付督励
 - ・ 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（前年度実績以上）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（前年度実績以上）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 多言語対応等の環境整備を推進する。
- ・ 多言語や分かりやすい日本語を用いた納付及び免除申請に係る制度周知を推進するとともに、翻訳機を導入することで外国人に係る窓口対応の充実、円滑化を図る。
 - ・ 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。
- 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、外国人を雇用する企業や業界団体及び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。
 - ・ 厚生年金に加入する前後の国民年金加入期間について、着実に納付等に結び付けるため、制度周知や納付勧奨を積極的に行う。
- 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年目及び10年目承認者への勧奨、機構ホームページに追納に関する特設ページの設置や勧奨状に係る記載内容の見直しの効果を検証し、検証内容を踏まえてより効果的・効果的な対策について検討を行う。
 - ・ 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。
- 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、滞納整理関係事務処理要領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、利用促進に努めるとともに、利用しやすい環境整備や改善の検討を行う。
あわせて、口座振替に対応可能なインターネット銀行の拡大に向けた対応を進める。
- 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8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8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8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8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

8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、新設された厚生年金保険法第100条の2第6項に基づく、金融機関や不動産管理会社等への具体的な調査手法について検討し、速やかに実施する。

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多言語表記の加入指導文書の活用に加え、翻訳機の導入を進める。

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8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 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
- ・ 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

イ 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（上記アを除く。）
- ・ 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
- ・ 短時間労働者を有する特定適用事業所等※

※厚生年金保険被保険者（短時間労働者を除く。）の総数が51人以上となることを見込まれる適用事業所及び国、地方公共団体の適用事業所

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 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とともに、事業所の利便性向上のため、電子データのオンライン提出のための環境を整備する。

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 短時間労働者の更なる適用拡大への対応

短時間労働者の適用拡大に関し、令和9年10月からは、被保険者数35人超規模の企業まで対象事業所が拡大することから、対象となる可能性のあ

る事業所に対し、訪問等による事前の周知を行うとともに、引き続き、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。

② 事業所調査によらない適用の適正化への対応

各種広報媒体や事業主説明会の機会等を活用した届出誤りの事例の周知等により、事業所調査によらない適用の適正化を促進する。

③ 「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。

④ 船員保険制度への対応

船員保険制度に関する事務処理要領等の整備や人材育成を行う。

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7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8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8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・健康保険等の保険料収納率について、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と更なる向上を見据え、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の移管や協力支援等を行う試行事業を拡大するとともに、その結果等を踏まえ、特別徴収対策課の在り方を検討する。

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、国税徴収法規を含め、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

- ・ 令和8年度は、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相談・請求件数が増加するため、相談窓口の混雑状況や請求件数の推移を把握し、必要に応じてひっ迫拠点の窓口体制・審査体制を強化する。
- ・ 今後想定される年金請求件数の恒常的な増加に備え、年金給付業務のデジタル化の進展を踏まえた窓口体制・審査体制の在り方及び専門人材（年金給付専門職や年金相談職員等）の役割整理と中長期的な確保・育成策の検討を行う。

② 事務センターで行っている年金給付業務の見直し

- ・ 事務センターに残る給付業務のうち、通知書再交付、年金生活者支援給付金の入力業務等の業務工程の見直しを行い、業務効率化及び人員体制の整理を図る。
- ・ 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を確立するため、事務センターに残る給付業務（年金請求書等の入力業務等）の廃止に向けて、内部事務のデジタル化等を踏まえた業務の在り方の検討に着手する。

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の増加に対応するため、電子申請件数の推移に応じて必要な事務処理体制を整備し、遅滞なく処理する。

- ・ 事務センターで行っている死亡届の入力事務について、事務処理の効率化を図り、令和8年4月から中央年金センターへ集約する。併せて集約後の事務を着実に実施する体制を構築する。
- ・ 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、令和7年度中に実施した業務実態調査（業務工程、処理に要する期間、従事する職種等の実態調査）の結果を踏まえ、業務工程の見直し、職種の役割整理、外部委託の活用拡大を検討・実施するとともに、人員配置・組織体制の適正化を図る。
- ・ 安定的かつ効率的な事務処理体制を構築するため、現行の2拠点に分散している中央年金センターの拠点集約及び移転に向けて具体的な検討に着手する。

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及び高い専門性を持った職員の育成のための研修を企画し、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新任担当者向け育成プログラム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 その他

ア 公金受取口座登録法の改正に基づく既裁定者の年金振込口座の公金受取口座への登録の意向確認事業を令和8年度に円滑に実施するため、外部委託を含めた事務処理体制の整備、意向確認書の作成・発送、不同意申出書等の受付・入力処理、専用コールセンターにおける照会対応等の業務を着実に実施する。

イ 戸籍等への氏名の振り仮名追加について、令和8年5月までに振り仮名変更の届出がない場合、市区町村長の職権により振り仮名が戸籍等に記載（公証化）され、当該氏名情報が機構に連携されるため、これに伴う年金振込への影響が生じないように、J-LISをはじめとした関係機関と連携し、システム面での対処や自治体・年金受給者等への周知など適切な対応を行う。

(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等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給付について、更なる事務の適正化や効率化を図るため、実務者協議会等を通じて共済組合と課題を検討し、共済情報連携システムについて以下の開発を進める。
 - ・ 年金決定に係る情報交換の適正化
 - ・ 併給調整に係る整合性チェック機能の改善
 - ④ 年金等の外国送金に係る見直し
 - 国際決済ネットワークである S W I F T（国際銀行間金融通信協会）の外国送金用の通信電文フォーマットの変更に対応するため、S W I F Tコードが未設定の場合の事務運用の見直しやシステム改修を行い、新フォーマットへの完全切替時期である令和8年11月からの送金事務を着実に実施する。
 - 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。
- (3) 障害年金業務の適正かつ安定的な運営
- ① 認定業務の客観性・公平性の向上
 - ・ 医学的な総合判断を特に要する事例及び全ての不支給事案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、認定業務の客観性・公平性の向上を図る。
 - ・ 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、オンラインによる開催の活用などにより開催頻度の見直しやより多くの認定医が参加しやすい環境を整備することで、認定業務の一層の標準化のための工夫を図る。
 - ・ 複数の認定医が審査した事案について、その意見が分かれた場合に付議することとなっている障害認定審査委員会に福祉職の外部委員の参画を行い、付議された事例について認定医に共有する取組を引き続き実施する。
 - ・ 「令和6年度の障害年金の認定状況についての調査報告書」を踏まえ対応した、事前確認票・認定調書・理由付記文書の審査書類について、丁寧な記載を引き続き実施する。

- 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、令和9年1月の稼働に向けて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。
 - ・ 認定医の認定業務の効率化のため、電子機器の導入について検討を進める。
 - 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。
 - ・ 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とする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 電子申請の対象範囲拡大
 - ・ 老齢年金請求書の電子申請対象者の更なる拡大に向けて、業務要件及びシステム要件の検討を進める。
 - ② 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システム開発に向けた検討を進める。
 - ③ 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を正確かつ効率的に処理するため、受付時のシステムチェックの自動化及びチェック結果をもとに画面上から審査・決裁を可能とするシステム開発を進め、運用を開始する。
 - ④ 電子申請の利用促進
 - ・ 老齢年金請求書等の電子申請について、ねんきんネットを活用したお客様アンケート等によるニーズの把握・分析等に基づくホームページやリーフレットの見直しにより、利用者の拡大を図る。
 - ・ 扶養親族等申告書の簡易な電子申請について、これまでの提出状況を分析し、より効果的な勧奨方法へ見直しを行う等により、更なる利用者の拡大を図る。
- (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
 - ・ 令和8年度に施行する年金制度改正の趣旨、内容、手続について、機構ホームページ、各種広報媒体、リーフレット等を活用し、周知広報を実施するとともに、年金受給者等への個別周知や届書案内を着実に実施する。

- ・ 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を踏まえて見直しを行ったターンアラウンド請求書やリーフレットの発送事務及び周知・広報を着実に実施する。
 - ・ 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及び各種通知書を見直し、各種広報媒体による周知の充実を図る。
 - ・ お客様の多様なニーズに合わせた年金相談に対応し、窓口での年金相談の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う振替加算勸奨の見直し等に係るシステムを確実に稼働させ、併せて勸奨文書の発送事務を円滑に推進する。
- ③ 迅速な支給決定（サービススタンダード）
- 老齢年金請求書の受付件数増加等に適切に対応することにより、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等の観点から、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勸奨の実施
- 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、速やかに請求勸奨を行い、初回の12月定期支払いで支給できるようにする。また、請求勸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が未統合記録（亡くなられたご家族の記録を含む。）を検索できる環境を引き続き提供するとともに更なる普及啓発に向けてリーフレット等で周知を図る。
- ・ ねんきん定期便や年金請求書（事前送付用）、統合通知書（年金額改定通知書と振込通知書が一体となった通知書をいう。以下同じ。）等に年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方について、相談を促す文章を記載する。
- ・ 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する。
- ・ 「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。

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

お客様の立場に立って、効率的で正確かつ迅速な年金相談サービスの提供を図るため、以下の取組を行う。

① 年金相談窓口体制の整備

ア 令和8年度は、老齢年金の請求件数の増加に伴い、相談ニーズが大きくなると想定される。こうした状況を踏まえ、安定的な相談窓口体制の確立のため、増加する年金相談に必要な相談ブース数(令和7年度比+49)と正規雇用職員等(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)の人員を確保する。

イ 年金事務所職員が窓口相談や審査業務等に専念できる環境を整備するため、年金制度や手続等に関する一般的な照会事項を、可能な限りコールセンターに誘導する。そのため、年金事務所への入電時における自動音声案内に、お客様からの照会が多い内容を追加する。

② 年金相談の品質の向上

正確な年金給付のために、年金相談職員向け研修を企画し、上席年金給付専門職による実践型の研修、新任担当者向け育成プログラムを行い、事

務処理誤り防止及び相談品質の向上を図る。(I-5(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ため、以下の取組を行う。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）の利用を促進するため、簡易な入力ができるマイナポータル経由での予約方法を周知する（T A請求書等や市区町村・年金委員に配布するポスターやリーフレット等に掲載）。

イ 予約相談に対応する際は、事前に把握した相談内容に応じた事前準備をした上で対応することとし、1件当たりの相談時間の効率化を図り、予約のないお客様にも対応できる時間を確保する。

ウ 予約を取りやすい環境を整備するため、本部は、定期的に予約状況を確認・分析し、予約の取りづらい拠点に対し、予約枠拡大等の具体策を指示する。

エ 年金事務所に来なくてもオンライン年金相談や申請手続きができる環境整備を進めるため、オンライン年金相談の拡大や電子申請手続きの利用率向上などの推進に取り組む。

(2) 年金相談センターでの相談

① お客様の利便性の向上及び相談サービスの更なる品質改善に向け、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。

② 令和10年度以降の相談需要、周辺年金事務所の予約待ち状況及び各センターの利用状況を踏まえ、年金相談センター（オフィス）の移転や増床も含め、委託ブース数等の適正な配置を検討する。

(3) コールセンターでの相談

令和7年度の実績を踏まえ、全ダイヤル合計及び各ダイヤル別において原則として応答率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ため、以下の取組を行う。

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・内容別に複数のダイヤルで対応する体制を維持するとともに、複数社に委託しているコールセンター間の機動的・効率的な対応体制を維持する。

また、各種通知書等の発送が集中する期間は、コールセンターのオペレーターを増席するなど受電体制を強化する。

イ 各コールセンターのSLA（サービスレベルアグリーメント）の向上を図るため、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を行う。

ウ 通話内容をリアルタイムでテキスト化する機能（令和7年10月導入）を活用し、相談事跡を作成する作業時間を短縮する。

エ 通知書等の再交付や用紙送付については、自動音声案内による「ねんきん自動音声送付受付サービス」（令和7年10月導入）の利用を促進するため、周知・広報を強化する（各種通知書等の発送が集中する時期に応じた適時のSNSの活用）。

オ 通話内容をリアルタイムでテキスト化する機能等、業務の効率化の進展を踏まえ、今後のコールセンターの役割・運営体制等について検討をする。

② 入電数の削減及び平準化

ア コールセンターへの入電数の削減を図るため、照会内容を分析・整理し、ホームページの年金Q&Aやチャットボットの掲載内容を改善する。

イ コールセンターへの入電数の平準化を図るため、各種送付物の発送時期を見直すほか、発送時期を分散し、同封チラシの記載内容を見直す。

③ 応答品質の向上施策

ア 応答品質の向上・標準化を図るため、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、通話内容をテキスト化する機能を活用したモニタリングを実施する。

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、外国人に向けて効果的な周知・広報を行うため、SNS（XやFacebook）で継続的に発信するとともに、新たに外国人向けサービスの概要を示した動画やリーフレットの作成を進める。

(4) オンラインでの相談

今後の年金請求件数の増加や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相談業務の効率化を図るため、以下のオンライン相談環境の拡充に取り組む。

① ビデオ通話によるオンライン年金相談

離島3島（佐渡・壱岐・五島）向けのWeb会議サービスを利用したオンライン年金相談（令和8年2月開始）について、運用課題の整理等を進める。

また、上記の課題を踏まえ、他の市区町村役場においてもオンライン年金相談ができるよう、対象拡大を進める。

さらに、将来的に来訪せずにオンライン年金相談が可能となるよう、具体化に向けた検討を進める。

② 文書によるオンライン年金相談

海外在住者や障害者を対象に試行実施している「文書によるオンライン年金相談」について、試行実施対象に離島在住者を追加し、更なる課題検

証・本格実施に向けた検討を進める。

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「文書改善チーム」、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。

また、高齢者、障害者及び外国人など、多様なお客様にとってより分かりやすい文書とするため、「やさしい日本語」や「ピクトグラム」を活用して改善を図る。

② ホームページの活用

お客様が求める情報をその目線に立ってより分かりやすく正確に提供するため、機構ホームページの内容の充実を図るとともに、機構公式SNS、動画、リーフレット等の幅広い媒体を活用した情報発信に取り組む。

ア 情報提供機能

- ・ 機構公式SNSを活用した積極的な情報発信を充実、強化するとともに、幅広い層に利用されるよう取組を行う。
- ・ 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。
- ・ 制度改正等積極的に周知する必要がある事項について、トップページへの画像設置（キービジュアル）やインターネット広告等を通じて、適時にお客様にお伝えしたい情報へと誘導する。

イ 情報照会機能

- ・ お客様の疑問の解決に資するよう、動画による情報提供の推進を継続するとともに、動画の規格や掲載方法の整備・改善を進め、品質の向上や運用の効率化を図る。
- ・ アクセス解析ツールを導入し、Q&Aをはじめとした各種ページを精緻に分析することで、より分かりやすく、利用しやすいホームページとなるよう恒常的な改善に努める。
- ・ 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。

ウ チャットボット機能

より多くのお客様にねんきんチャットボットを利用していただけるよう、年金制度や手続のQ&Aを拡充し全体構成の見直しを行うとともに、外国人向けに多言語翻訳機能を追加するなどの機能改善を行う。また、お客様へよりの確かな回答を行えるよう生成AI等を活用したサービスの検討を行う。

- 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」及び「お客様満足度アンケート」などからお客様の声を日々収集し管理・分析するとともに、お客様の声を踏まえた改善策を検討し、実施する。また、お客様の声を広く収集するための方法について見直しを図る。
 - ・ 運営評議会を、引き続き定期的開催し、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、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。
 - ・ ねんきん定期便に、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、二次元コードを付与する。
 - ・ 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。
 - ・ 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。
 - ・ 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。
 - 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、企業等における年金制度・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図り、理解の促進を目指す。
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。
- ・ 年金事務所でお客様が最初に接する総合案内の対応について、接遇スキルを高めるための研修を強化する。
- ・ 全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施する。また、「お客様満足度アンケート」の結果やお客様の声を踏まえた改善指導やフォロー研修について、改善すべき課題別に研修内容を標準化し実施する。
- ・ 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。

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

令和7年6月に公布された「社会経済の変化を踏まえた年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する等の法律」による制度改正について、実務を正確に実施するための事務処理手順や体制を整備し、システムを構築するとともに、必要な人員確保の取組を行い、それぞれの改正事項について、以下のとおり分かりやすい周知広報や相談対応を行う。

① 在職老齢年金制度の見直し（令和8年4月施行）

在職老齢年金の支給停止調整額が引き上げられることを踏まえ、令和8年6月に送付する年金額改定通知書による個別周知や、機構ホームページ、Facebook など多様な方法による制度周知を行うとともに、ねんきんチャットボットの活用等により照会対応の充実を図る。

② 保険料調整制度の創設（令和8年10月施行）

短時間労働者の保険料負担を軽減するための保険料調整制度が開始され

るため、令和8年6月に送付する算定基礎届に制度周知リーフレットを同封するなど制度の対象となりうる事業所に確実に周知を行うとともに、職員向け研修を制度の施行日に向けて計画的に実施し、事務処理や照会対応に係る体制の整備を行う。

③ 短時間労働者の適用拡大（令和9年10月施行）

新たに適用拡大の対象となる事業所（35人超規模の企業）に制度が正確に理解されるよう、これまでの適用拡大における周知広報の取組結果も踏まえ、令和8年10月から訪問等による事前の周知を行うとともに、専門家（社会保険労務士）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。

(2) 番号法改正等への対応

① 個人番号利用範囲の拡大

個人番号の利用範囲の拡大に伴い、出入国在留管理庁との外国人の出入国等に関する情報連携について、令和9年3月に試行運用を行う予定であり、それにあわせて脱退一時金審査事務等の見直しを検討する。

② 戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加

戸籍等への氏名の振り仮名追加について、令和8年5月までに振り仮名変更の届出がない場合、市区町村長の職権により振り仮名が戸籍等に記載（公証化）され、当該氏名情報が機構に連携されるため、これに伴う年金振込への影響が生じないように、J-LISをはじめとした関係機関と連携し、システム面での対処や自治体・年金受給者等への周知など適切な対応を行う。

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既裁定者の年金振込口座の公金受取口座への登録の意向確認事業を令和8年度に円滑に実施するため、外部委託を含めた事務処理体制の整備、意向確認書の作成・発送、不同意申出書等の受付・入力処理、専用コールセンターにおける照会対応等の業務を着実に実施する。

(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8年10月から国民年金育児免除制度が施行されるため、制度が広く国民に周知されるよう、市区町村等の関係団体を通じて多様な周知広報を行うとともに、職員向け研修を制度の施行日に向けて計画的に実施し、事務処理や照会対応に係る体制の整備を行う。

② 税制改正への対応

- ・ 令和7年度税制改正を踏まえ、令和8年4月に国民年金保険料免除基準等に係る所得控除に「特定親族特別控除」が追加されることから、令和8年度分の所得審査が行われる令和8年7月までに事務処理の整備・システム構築等を行い、改正内容に対応した実務を着実にを行う。

- ・ 令和8年度税制改正を踏まえ、基礎控除の引上げ及び個人住民税における公的年金等受給者の扶養親族等申告書の提出義務の範囲拡大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
社会保障協定の発効及び円滑な実施のため、協定相手国の実施機関等との協議の状況を踏まえ、システム開発、国内事務処理の整備、分かりやすい周知・広報に取り組む。

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、チャンネル戦略等により、オンラインサービスの拡充や事務処理のデジタル化等を進める中で、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。
- ・ 機構全体の事業実績の向上のため、本部の事業推進体制の在り方等について検討する。
- ・ 各チャンネルを効率的・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に到達すべきチャンネルの姿（ビジョン）の実現に向けた中期取組期間（令和8～10年度）における取組事項を実行しつつ、長期取組期間（令和11～15年度）における取組方針・取組事項を検討する。

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、令和7年度中に実施した業務実態調査の結果を踏まえ、業務工程の見直し、職種の役割整理、外部委託の活用拡大を検討・実施するとともに、人員配置・組織体制の適正化を図る。（I-5(1)③参照）

イ 障害年金センター

認定業務の客観性・公平性の更なる向上のため、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。また、事務処理の効率化により、安定的な業務運営を行う。（I-5(3)①②参照）

③ 事務センター

ア 安定的な事務処理体制の構築

- i 安定した事務処理体制を確保するため、引き続き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。
- iii チャンネル戦略や制度改正等を踏まえ、事務センターの更なる効率化を検討する。

イ 外部委託の効率化及び管理強化

- i 届書のデータ化業務において、新しい技術の活用等による委託業務の効率化を検討する。
- 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。

ウ 安定的なビジネスモデルの実現

正規職員は、引き続き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、マルチスキル化に係る取組を継続して行う。

④ 年金事務所

- ・ 安定的・効率的な業務運営を継続するため、今後のチャンネル戦略の推進状況やオンラインビジネスの普及状況、制度改正への対応状況を踏まえ、お客様サービスの一層の向上を図るため、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。
- ・ 今後想定される年金請求件数の恒常的な増加に備え、年金給付業務のデジタル化の進展を踏まえた窓口体制・審査体制の在り方及び専門人材（年金給付専門職や年金相談職員等）の役割整理と中長期的な確保・育成策の検討を行う。（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、疑義照会の内容を踏まえ、業務処理マニュアルへの反映等、業務処理マニュアルの内容の充実を図る。
- ・ 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・要望結果を踏まえた仕様を整理し、MACSの検索機能の拡充など、MACSの利用に係るサポート機能の充実を図る。

(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の徹底を図るため、以下の取組を行う。

(1) 外部委託の活用

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

(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、必要な対応を行う。
- ・ 特に、履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、委託業務ごとのリスクを把握し、組織的な管理を行う。
- ・ 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、再発防止策を本部内で共有するとともに、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「RFI」という。）の活用や外部団体が主催する展示会への職員参加により、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、RFI協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール送付等の取組を継続する。
- ・ 事業企画段階及び調達段階のRFI等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用する。
- ・ 優良な事業者が受託しやすい環境を整備し、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託、SLA（サービス品質に関する合意）達成による契約更新や複数年契約を活用する。

(4) 調達に精通した人材の育成

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、新任職員を対象とした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継続し、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

に取り組む、所期の効果を着実に実現してきた。

引き続き、令和7年年金制度改正等の対応を実施するとともに、システムの安定的な運用のため、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

- ・ 令和7年年金制度改正に伴う短時間労働者への適用拡大（賃金要件の撤廃）に係るシステム開発を着実に進める。また、その他の改正事項に係るシステム開発を計画的に進める。
- ・ 令和8年10月の国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置の実施に向け、情報連携を活用した新たなシステムチェック機能等のシステム開発を遅滞なく着実に進める。
- ・ 既裁定者に係る公金受取口座の登録意思確認に必要なシステム開発を着実に進める。
- ・ 令和7年度税制改正に伴う国民年金保険料の免除基準に係る対応（特定親族特別控除の追加）等のシステム開発を着実に進める。

② 機器更改等に伴う対応

システムを安定的に運用するため、現行機器の耐用年数が到来する以下のシステムについて、機器更改に係るシステム開発を着実に進める。

- ・ 情報連携システム（令和9年1月更改）
- ・ 電子申請システム（令和10年1月更改）

③ 事務処理の更なる効率化に向けた対応

事務センターで行っている紙で提出された届書のデータ化を効率的に実施するため、データエントリーシステム※のシステム要件を検討・整理し、構築に向けた調達手続を進める。

※大量の届書受付データを正確に入力・確認するためのシステム

(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。
- ・ 年金業務システムの安定・確実なシステム運用に向け、運用設計等の準備を進める。

(3) 現行システムへの対応

基幹業務の安定的かつ円滑な実施、オンラインビジネスの更なる推進等を行うため、フェーズ2を見据えつつ、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

- ・ 令和8年4月に施行する在職老齢年金制度の見直し、令和8年10月に施行する国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置や、厚生年金

保険料調整制度等に係るシステム開発を着実に進める。

- ・ 遺族年金制度の見直しなどその他の令和7年年金制度改正について、組織横断的な協力を得ながら順次システム開発に着手し、開発の進捗や品質等を適切に管理して着実に進める。
- ・ 年金生活者支援給付金所得基準及び国民年金保険料免除基準の見直し等のシステム開発を着実に進める。

② 機器更改等に伴う対応

- ・ 機構 I C T 基盤（端末、共通基盤及びネットワーク設備等）に続き、プリンタ更改を進める。また、プリンタ更改に合わせて、内部処理に使用する帳票の電子化などを行い、デジタル化を推進する。
- ・ システムを継続して安定的に運用するため、現行機器の耐用期限が到来するサーバシステムの機器更改を着実に進める。

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への移行を安全かつ確実に実施する。
- ・ 記録管理・基礎年金番号管理システムと接続している年金給付システム等との連携方式に関する検討及びシステム開発を進める。

④ オンラインビジネスの更なる推進等への対応

- ・ 更なる電子申請の利用促進等を図るため、現在事業所に提供している届書作成プログラムに替わる新たなシステムの導入に向けた調達手続を進める。
- ・ オンラインサービスの拡充を図るため、チャネル系システム（ねんきんネットやオンライン事業所年金情報サービス等）の機能改善を進める。
- ・ オンラインビジネスを推進するため、年金給付業務の画面審査・電子決裁に係るシステム開発を着実に進める。

(4) 年金給付システムの最適化への取組

年金給付システムの次期更改に向けた現状調査やシステム方式の検討を踏まえ、今後の作業計画の策定に向けた準備を進める。

4. I C T 化の推進

社会全体のD X 化が加速する中、機構においても、デジタル技術を活用したお客様の手続負担の軽減や正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目指し、オンラインサービスの拡充と利用促進及びデジタルワークフローの構築を順次進めているところ。

令和8年度においては、令和7年6月に公布された年金制度改正の施行や老齢年金請求件数の増加といった環境変化にも対応するため、各種オンラインサービスの更なる利用促進、オンラインサービスに係る機構ホームページ等に掲載されているQ & A の継続的な改善プロセスの確立、オンライン相談サービスの機能拡充を進めていくとともに、電子申請で提出された老齢年金請求書等のデジタルワークフローの構築やA I によるイノベーションの活用

等により機構の業務効率化の拡大を図る。

(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

事業所向けオンラインサービスについては、サービスの機能拡充や事業所への利用勧奨等を進めた結果、令和7年末の主要7届書※の電子申請割合は78.1%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

電子申請を利用している事業所の割合は、被保険者51人以上の事業所において利用割合が令和7年末時点で88.8%まで向上するなど、大規模事業所を中心に普及が進んでいる一方、事業所全体の利用割合は36.9%となっているため、今後も中小規模事業所を中心に更なる普及を推進していく必要がある。

また、令和5年1月より開始しているオンライン事業所年金情報サービスは、令和7年末時点で約18万事業所まで増加したものの、全事業所に対するサービス利用割合の観点では約7%に留まっているため、引き続き利用事業所を拡大していく必要がある。

これらの状況と、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」及び今後の年金制度改正による社会保険適用事業所被保険者数の増加を踏まえ、令和8年度は以下の取組を実施する。

i 届出（電子申請）

主要7届書の電子申請割合を80%以上、電子申請実施事業所の割合を40%程度まで引き上げることを目標とし、この目標達成に向けた利用促進の取組を行うとともに、今後、適用事業所数や被保険者数が増加することを見据え、サービス利用環境の改善に向けた取組等を進める。

<主な取組内容>

- ・ 中小規模事業所の利用拡大を進めるため、体制強化を図った上で、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や地域年金展開事業を活用した利用勧奨を行う。
- ・ 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ついてシステム開発を進める。

- ・ 電子申請義務化対象事業所の拡大や事業所の負担軽減等に関する対応の検討を進める。
- ・ 今後の年金制度改正により適用事業所数や被保険者数が増加することを見越し、法人設立ワンストップサービス等の活用など、事業所の新規設立時点からオンラインサービスの利用を標準とするための枠組みの検討を進める。
- ・ 機構ホームページ等に掲載しているサービスの利用方法に関する案内やQ&Aをより分かりやすくするため、継続的にお客様の意見の集約、改善策の実行、効果検証等を行う一連のプロセスの確立を図る。
- ・ 更なる電子申請の利用促進策として、年金事務所職員が事業所へ訪問する際、タブレット端末等を活用して電子申請の利用勧奨を促進できるよう試行実施を行う。
- ・ 年金事務所の電話や訪問による個別勧奨に必要な知識を習得させるための研修や、習得した知識を実際の個別勧奨時に応用・活用できるようにするための実践的な研修を実施するとともに、研修内容をより効果的なものとするため、継続的に受講者の意見の集約、改善策の実行、効果検証等を行う一連のプロセスの確立を図る。

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事業所割合を 10%※程度まで引き上げることを目標とし、この目標達成に向けた利用促進の取組を実施するとともに、サービスの利便性向上に係るシステム開発を進める。

※社会保険労務士経由で利用している事業所を含む

<主な取組内容>

- ・ 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鑑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利用勧奨を行う。
- ・ 社会保険労務士に提供する情報内容の充実や、年金制度改正を踏まえた電子送付対象通知の追加に係るシステム開発を進める。
- ・ その他、上記 i 届出（電子申請）において実施することとしている主な取組内容のうち、オンライン事業所年金情報サービスにおいても効果的な取組については、両サービス共通の施策として取り組む。

イ 個人向けオンラインサービス

個人向けオンラインサービスについては、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、お客様と機構との主要な接点である国民年金等の手続、通知・情報提供、相談に係るオンラインサービスの構築と利用促進を進めているところであるが、令和7年末時点の電子申請に関するサービスの利用割合は2割程度、通知書のペーパーレス化に関するサービスの利用割合は1割程度に留まっているため、引き続き利用者の拡大を進めていく必要がある。

これらの状況と、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」及び今後見込まれる老齢年金請求者の増加等を踏まえ、令和8年度は、ねんきんネット等における各種オンラインサービスの周知・広報や利用環境の整備等、以下の取組を実施する。

i 加入、納付・免除

国民年金関係届書の電子申請割合について、国民年金被保険者関係届は26%程度、国民年金学生納付特例申請書は32%程度、国民年金保険料免除申請書は15%程度まで引き上げることを目標とし、以下の取組を行う。

<主な取組内容（周知・広報）>

- ・ 窓口において、お客様に対し、個々の状況に応じたサービスの案内を行う。
- ・ 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いて、学生や退職者に対し、各々の状況に応じたサービスの案内を行う。
- ・ 事業所調査時等において、事業主を通じ、従業員やその家族に対し、各種サービスの周知を行う。
- ・ 市区町村や年金委員等を通じ、各種サービスの周知を行う。
- ・ 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、各種サービスの周知を行う。
- ・ インターネット広告を活用し、各種サービスの周知を行う。
- ・ 機構ホームページや機構公式Xを活用し、各種サービスの周知を行う。
- ・ 大量送付物（納付書等）への案内文掲載やリーフレットの同封を行うことにより、各種サービスの周知を行う。

<主な取組内容（利用環境の整備）>

- ・ 年金制度改正により国民年金育児免除制度が創設されることを踏まえた、電子申請環境の整備及び周知を行う。（I-9(3)①参照）
- ・ 機構ホームページ等に掲載しているサービスの利用方法に関する案内やQ&Aを分かりやすくするため、継続的にお客様の意見の集約、改善策の実行、効果検証等を行う一連のプロセスを確立する。
- ・ 年金事務所の電話や訪問による個別勧奨に必要な知識を習得させるための研修や、習得した知識を実際の個別勧奨時に応用・活用できるようにするための実践的な研修を実施する。また、研修内容をより効果的なものとするため、継続的に受講者の意見の集約、改善

策の実行、効果検証等を行う一連のプロセスを確立する。

- ・ オンラインサービスの利用を促進するため、新規加入者（特に 20 歳到達時点の者）がねんきんネットに登録しやすい環境整備に向けた検討をする。
- ・ お客様から機構への手続や通知等についてオンラインサービスの利用を原則化していくための制度的対応等を検討する。

ii 申請（届出）

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、前年度以上の電子申請件数とすることを目指した利用促進の取組など、年金給付関係届書の申請に係るオンラインサービスの周知・広報等を行う。

<主な取組内容>

- ・ 年金給付関係の申請に係る電子申請の利用促進の取組については、I-5(4)④参照。
- ・ その他、上記 i 加入、納付・免除において実施することとしている主な取組内容のうち、年金給付関係の申請に係る電子申請においても効果的な取組については、両サービス共通の施策として一元的に取り組む。

iii 通知・情報提供

通知書の送付件数に対するペーパーレス化登録割合について、国民年金保険料控除証明書は 20%程度、公的年金等の源泉徴収票は 5%程度まで引き上げ、ねんきん定期便の発行件数に対するペーパーレス化登録割合については令和 7 年度実績から 1.0 ポイント程度引き上げることを目標とし、上記 i 記載の取組内容のほか、以下の取組を行う。

<主な取組内容>

- ・ 確定申告における利便性の向上も含め、国税庁と連携した利用勧奨を実施する。
- ・ ねんきん定期便等のペーパーレス化登録割合の大幅な増加に向けた方策を検討する。

iv 相談

今後の年金請求件数の増加や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、以下のオンライン相談環境の拡充に取り組む。

- ・ 離島 3 島（佐渡・壱岐・五島）向けの Web 会議サービスを利用したオンライン年金相談について、運用課題の整理等を進める。

また、上記の課題を踏まえ、他の市区町村役場においてもオンライン年金相談ができるよう、対象拡大を進める。

さらに、将来的に来訪せずにオンライン年金相談が可能となるよう、具体化に向けた検討を進める。（I-7(4)①参照）

- ・ 海外在住者や障害者を対象に試行実施している「文書によるオンライン年金相談」について、試行実施対象に離島在住者を追加し、

更なる課題検証・本格実施に向けた検討を進める。(I-7(4)②参照)

② デジタルワークフローの確立

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を正確かつ効率的に処理するため、受付時のシステムチェックの自動化及びチェック結果をもとに画面上から審査・決裁を可能とするシステム開発を進め、運用を開始する。(I-5(4)③参照)
- ・ 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8年度は、拠点で紙で出力している帳票のうち、出力枚数が多く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、電子化又は帳票廃止を行う。また、機構本部が紙で出力している帳票について、電子化や廃止に係る検討を行う。

イ ICTの活用等による内部処理の効率化

- ・ 機構本部の事務効率化を図るため、令和7年度に行った生成AI活用の試行実施を踏まえ、年金個人情報扱わない各種業務に対して生成AIを活用できる環境の構築に向けた検討を進め、調達手続きに着手する。
- ・ 年金事務所の事務効率化を図るため、年金事務所窓口タブレット端末等を設置し、お客様が年金事務所の窓口で国民年金保険料の免除申請や老齢年金の請求など各種手続きの電子申請が行えるよう試行実施を行う。
- ・ 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、紙や電子媒体で情報授受を行っている外部機関とのデータ回付業務について見直しに向けた検討を進める。

(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、出入国在留管理庁との外国人の出入国等に関する情報連携について、令和9年3月に試行運用が行われる予定であることから、脱退一時金審査事務等の見直しを検討する。

Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

1. 内部統制システムの有効性確保

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

※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、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うとともに、事務処理誤りの削減に向け、再発防止及び未然防止を図るための取組を行う。

① 事務処理誤りの早期発見及び発生時の対応

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するとともに、役員等へ速やかに報告する。
- ・ 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・分析を徹底し、同種の事案の早期発見を図る。
- ・ 「お客様の声」の分析のほか、審査請求や訴訟からも事務処理誤りに係る課題等を把握する。

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、リスク管理担当部署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。
- ・ リスク管理担当部署は、事案の重要度や影響度を踏まえ、役員等への報告、関係部署との連携による原因の追加調査及び再発防止の対応に係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、再発防止策の策定及び再発防止策に係る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、対策を検討・策定した上で、効果的な周知、研修及び指導等、必要な取組を着実に実施し、更なる強化を図る。特に、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、発生原因等の精緻な分析や分析結果に基づく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ほか、指示・事務連絡作成担当者のスキルアップを図るための研修を実施し、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・事務連絡及び業務処理マニュアルに則して業務が行われる体制を維持し、お客様対応においても回答内容が正確であることを確認の上で対応することを徹底するため、以下の取組を行う。
- ・ 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、理解度チェックの結果を地域部と情報共有し、ルール徹底が不十分と認められる拠点を的確に洗い出し、状況に応じた個別指導を行う。
 - ・ 日々の朝礼等において出題する業務手順に関する小テスト「一問一答」の着実な実施を進めるとともに、より効果的な設問内容となるよう本部関係部署と連携強化を図る。
こうした理解度チェックの仕組み及び「一問一答」の実施方法が、より実効性の高いものとなるよう、更なる検討を行う。
 - ・ 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、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や同部門に対する指示等を踏まえ、業務処理マニュアルの整備状況や遵守状況について実態調査を実施し、その結果に基づき、同部門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、各セグメントの特性に応じ、リスクアセスメント等を活用して、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

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。

- ・ 拠点長からの日報や事務処理誤り報告の日々のモニタリングを精緻に行うとともに、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、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。
- ・ 事業推進、規律保持及びお客様対応の状況等の観点から、事業実績評価結果、監査結果、お客様対応業務システムなど、各種データを分析することにより、リスクが高い拠点を把握し、速やかに関係部署と共有し、リスク発生の低減を図る。
- ・ 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。

イ システムリスクへの対応

過去事例について工程毎に問題点や原因を分析し、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く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。

また、ランサムウェア等、近年サイバー攻撃のリスクが拡大していることを踏まえ、必要な体制を確保し、対応策の検討を進める。

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、平常時から年金支払に必要な準備や訓練の実施、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。
- ・ 職員が現場の業務遂行等について問題・課題があることを認識した場合に報告等する仕組みである「理事長への声」、職員提案制度及び法令等違反通報制度の各制度について、職員に適切な利用を促すため、社内報等で情報発信を行う。

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業務品質管理部が審査し、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

監査の質と手法の向上を図り、効率的に監査資源を活用しつつ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充実

監査対象選定のためのリスクアセスメントを行い、抽出した高リスク領域の業務プロセスについて、ルールを整備状況や業務の運用状況を評価し、組織横断的な監査を実施する。

② 監査の質と手法の高度化に向けた態勢の整備

- ・ 監査対象とした業務プロセスにおけるルールの整備状況の把握、業務の運用に係る各種データの事前収集・照合の範囲拡大を図る。
- ・ 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が主催する研修等へ参加する。
- ・ 監査態勢を充実していくための人材の育成・確保策の検討を進める。

③ リスク管理の三線防御体制における第三線の機能強化

第一線・第二線とのリスク情報を共有する仕組みを作り、監査で発見したリスク情報の提供や改善・強化への提案を行うことにより、独立性を保ちながら第三線の実効性を高める。

(4) 契約の競争性・透明性の確保等

調達の本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、紙入札による参加事業者への勧奨を計画的に行うこと等により、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、ビルの指定清掃事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、事業者が受託しやすい環境の整備に努める。

また、事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とともに、管理業務専任役が配置されていない拠点においても巡回点検を実施する。

(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。

(3) 業務運営面の対策

- ・ 情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（PDCAサイクル）を継続的・自律的に機能させるため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に行う。
- ・ 情報セキュリティポリシー等の情報セキュリティに係る諸規程について、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改定等の動向を踏まえ、速やかに実効性のある改正を行う。
- ・ 役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証し、その結果を踏まえ改善に向けた取組を行う。
- ・ インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応がとれるよう、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

文書管理の構造（文書のライフサイクル）に応じた適切な文書管理のため、定期的に文書管理規程を整備し、適正な文書管理や文書廃棄の手続を現場に定着させる。

- 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着実に実施する。
- ② 年金記録関係文書のうち、紙文書で保管されているものについて、引き続き、以下の観点からの検討を進める。
 - ・ 電子データ化し、当該データを正本とすることで元の紙文書を「写し」として廃棄できないか
 - ・ 倉庫保管分について、適正かつ効率的に管理できる有効な保管方法がないか
- ③ 令和8年度に新たに作成・取得した年金記録関係文書ごとに必要となる保存期間を設定し、規程等の改正を行う。
- ④ 保存期間が満了した法人文書の廃棄を引き続き徹底するとともに、適正かつ効率的な文書廃棄の更なる推進を図るため、規程等の見直しを行う。
- ⑤ 正本として電子データ化された届書等の適切な長期保管方法について、政府の公文書管理委員会の議論を踏まえた次期ICT基盤での実現方法など、引き続き検討を進める。

(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おいて、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。

また、他の企業・団体等における動向等を踏まえ、年次報告書（アニュアルレポート）の在り方について検討する。

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

- ・ 組織一体となって基幹業務を推進していく体制を確保するため、拠点・職員の状況を的確に把握し、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 専門性の向上のための人事配置

- ・ 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、経験を踏まえた人事配置を促進する。
- ・ 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ついて、専門職登用試験等を通じ、専門性の高い職員を安定的に確保するとともに、職員との個別面談等により適性を踏まえた配置を行う。

(2) 多様な雇用形態への対応

無期転換職員等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を引き続き検討する。

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。

- ・ 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、必要な登用者数を確保する。

③ 障害者雇用の推進

令和8年7月1日から法定雇用率が3.0%に引き上げになることを踏まえ、更なる障害者雇用の取組を推進し、令和8年7月1日時点の法定雇用率3.0%を達成する。

④ 高年齢者層の活躍の推進

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。

- ・ 正規職員の定年退職後65歳まで継続雇用するシニア職員制度について、職員それぞれの経験・実績を踏まえた配置業務・配置拠点の拡大を図る。
- ・ 高年齢者層が活躍できる環境整備の一環として試行導入した、シニア職員の雇用契約満了後に最大3年間の雇用を行う業務支援職員制度について、令和8年4月から対象地域を拡大するとともに、70歳までの就業確保を視野に入れた新たな仕組みの導入を引き続き検討する。

(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進め、その結果を分析し実施に向けた検討を行う。
- ・ 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、引き続き、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。
- ・ 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

- ・ 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の軽減を行うなど、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17時間以内、一般職については月平均9時間以内を達成する。

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日以上を達成する。

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ため、女性職員のキャリア形成の意識付け等を図る研修・面談等を実施し、女性の一層の活躍を推進するとともに、第6次男女共同参画基本計画の成果目標を踏まえて作成する第5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）に定める女性管理職比率目標の達成に向け着実な増加を目指す。

- ・ 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6期一般事業主行動計画（次世代育成支援対策推進法）における、令和8年度末目標80%以上にな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、計画的かつ効果的な採用活動を行う。

- ・ 令和9年卒（2027年卒）新卒採用について、内定者交流会を実施するとともに、内定者一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を設定し架電によるフォローやWebでの個別面談を行う等、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10年卒（2028年卒）新卒採用について、採用者数を安定的に確保するため、公的年金業務の意義や機構で働く魅力が学生により伝わるよう、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を積極的に実施し、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、必要な採用者数を確保する。
- ・ 高い専門性が求められるシステム分野及び監査分野については、業務体制の強化のため、引き続き外部人材の確保に努める。

特に、システム分野については、より幅広く広報活動を行い、応募者数の増加を図る。

(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。
- ・ 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、制度改正や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。

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等）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、DX研修などデジタル化を推進する人材の育成に引き続き積極的に取り組む。
- ・ 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。なお、事業担当部署と連携し、制度改正への対応を見据えたカリキュラムの充実に取り組む。

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。また、研修回顧を通じて講師に必要なスキルを把握し、講師への研修などによる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進める。

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。

- ・ 管理職に対するラインケアを実行させるための研修及び全職員向けのセルフケア研修を引き続き実施する。
- ・ 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るとともに、集中的な啓発活動に取り組み、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。
- ・ 職員に対するコンプライアンス意識調査の結果を踏まえ、各拠点におけるハラスメント防止に係る取組状況を確認し、拠点長等に対して取組状況を踏まえた助言や指導を行う。
- ・ 令和7年6月に公布された「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」の趣旨も踏まえ、カスタマーハラスメント防止に向けた取組を引き続き実施する。
- ・ 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）、田窪宿舍（愛媛県東温市）、明和宿舍（鹿児島県鹿児島市）、浦添宿舍（沖縄県浦添市）について国庫納付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、広島牛田新町宿舍（広島牛田新町宿舍2を含む。）（広島県広島市）、幕張宿舍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）、旧土浦年金事務所（茨城県土浦市）、旧横浜中年金事務所（神奈川県横浜市）、旧盛岡年金事務所（岩手県盛岡市）、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の上適宜着手するとともに、宿舍については、存廃判定結果に基づき、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 8 年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	378,039
運営費交付金	114,017
事業運営費交付金	248,339
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	5,239
利用口座情報提供業務事務取扱交付金	10,445
その他の収入	301
計	378,340
支出	
業務経費	264,023
保険事業経費	103,900
オンラインシステム経費	89,119
年金相談等事業経費	55,319
年金生活者支援給付金支給業務事務費	5,239
利用口座情報提供業務事務費	10,445
一般管理費	114,318
計	378,340

※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8年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	378,340
經常費用	378,340
業務経費	264,023
保険事業経費	103,900
オンラインシステム経費	89,119
年金相談等事業経費	55,319
年金生活者支援給付金支給業務事務費	5,239
利用口座情報提供業務事務費	10,445
一般管理費	114,318
人件費	103,430
その他一般管理費	10,888
収益の部	378,340
經常収益	378,340
運営費交付金収益	378,039
運営費交付金収益	114,017
事業運営費交付金収益	248,339
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	5,239
利用口座情報提供業務事務取扱交付金収益	10,445
その他の収入	301
純利益（△純損失）	0
総利益（△総損失）	0

※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 8 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	378,340
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	378,340
資金収入	
業務活動による収入	378,340
運営費交付金による収入	114,017
事業運営費交付金による収入	248,339
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	5,239
利用口座情報提供業務事務取扱交付金による収入	10,445
その他の収入	301
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	378,340

※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。