

日本年金機構の令和6年度の取組状況について

令和6年12月
日本年金機構

目次

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
2. 国民年金の保険料収納対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
5. 年金給付・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
7. 年金相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
9. 年金制度改正等への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31

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）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34
2. 外部委託の活用と管理の適正化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41
4. ICT化の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 43

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 50
2. 個人情報の保護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 57
3. 文書管理及び情報公開・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 59
4. 人事及び人材の育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 60

参考資料

I - 1 国民年金の適用促進対策

【第4期中期計画の概要】

- 国民年金の適正な適用を図るため、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される住民基本台帳情報や、法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人及びその帯同家族の情報等を基に、20歳到達者や海外からの転入者等について、第1号被保険者として速やかに資格取得の実施する等、適用すべき者に対して確実な適用を行う。
- また、制度周知及び制度理解の促進を図るため、市区町村やハローワーク等の関係機関との協力連携による取組や、お知らせ文書やパンフレット、年金セミナーの実施、SNSや機構ホームページ等を活用した制度周知を行う。

※令和7年度計画策定に向けた課題に関連する事項を下線で表示（次ページ以降も同様）

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
確実な適用の実施	○J-LISから提供される住民基本台帳情報を基に、海外から転入された方等を早期に適用される仕組みを構築するとともに、引き続き、20歳到達者の職権による適用を速やかに実施。	○J-LISから提供される本人確認情報を活用した以下の取組を実施し、令和6年9月末までに、20歳到達者51万人、年金制度未加入である節目年齢（34・44・54歳）到達者1万人を職権適用。 <ul style="list-style-type: none"> ・第1号被保険者となるべき全ての20歳到達者の職権適用 ・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 ・節目年齢到達者で年金制度未加入者への届出勧奨及び職権適用 ○令和6年10月より、これまで実施していた節目年齢到達者に加え、J-LISとの連携により海外から転入された方等を早期に把握するためのシステムを稼働し、毎月、年金制度未加入者への届出勧奨及び職権適用を実施。
	○出入国在留管理庁からの提供情報を基に、未加入者への届出勧奨及び職権適用を確実に実施。	○法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人等の情報を基に、年金制度の加入状況を確認し、令和6年9月末までに第1号被保険者として適用すべき方292人について、職権による適用を実施。また、外国人に対する幅広い制度周知を目的として、外国人生活支援ポータルサイトに機構ホームページへのリンクを引き続き掲載するよう依頼。
	○厚生年金保険資格喪失等の情報に基づく資格取得・種別変更手続について、資格取得等の手続を確実に実施。	○国民年金への資格取得・種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促進。また、届出勧奨を行ってもなお届出がない方59万人（令和6年9月末時点）について、職権による適用を実施。
制度周知及び制度理解の促進	○若年者向けの年金セミナーや、20歳到達前のお知らせの送付を実施。	○大学等に対し制度周知や学生納付特例申請書の獲得のため、年金セミナーの実施を依頼し1,087件（令和6年9月末時点）実施。 ○20歳到達者に対して制度の理解向上を目的としたオンライン説明会の開催案内を送付し、Web会議ツールを活用したオンラインによる制度説明を146回、1,943人（令和6年9月末時点）に実施。 ○若年層の納付率向上に向け、20歳到達月の前月に前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせを送付するとともに、市区町村の協力により電話番号が収録できた方1.5万人に対し、電話による納付、前納、口座振替、学生納付特例、免除・猶予制度の案内を実施。
	○引き続き、ハローワークとの連携を強化し、適正な届出の促進・届書の勧奨等の取組を進める。	○離職者に対して、ハローワークが実施する雇用保険説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行うとともに、届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促進。 ○また、国民年金の加入手続及び保険料免除申請等の電子申請利用の周知について、全国のハローワークに依頼。

I - 1 国民年金の適用促進対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
制度周知及び制度理解の促進	<ul style="list-style-type: none"> ○市区町村向け研修を実施し、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○市区町村との連携強化 機構が作成した「国民年金事務の手引き」、「国民年金制度の基本的事項」、「国民年金事務の窓口相談時における留意点」、「国民年金関係の主な届書に係る記入例・通知集」について制度改正内容の反映などの見直しを実施。さらに、これらの資料を用いて、国民年金事務に従事する市区町村担当者を対象に、非対面型によるWeb会議ツールを使用したオンライン研修もしくは対面型の集合研修を実施し、国民年金の加入手続に関する説明を行い、窓口相談時における住民への適切な案内を依頼（上期は年金事務所（全312拠点）において1拠点当たり2回研修を行うことを目標と定め、全拠点の研修回数は令和6年9月末時点で704回（対面型：634回、非対面型：70回）実施）。 ※複数の市区町村をまとめて1回実施している場合は1回、一つの市区町村に複数回実施している場合はその回数の合計。 ○市区町村に貸与している可搬型照会用窓口装置の利用促進の観点から、操作方法や画面の見方等をまとめたガイドブックを使用し、市区町村担当者に資格・納付記録の確認手順の説明を行い、住民への適切な案内を依頼。 ○市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し、情報提供を実施。
	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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構築を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○20歳到達者向けの国民年金制度の概要や納付することのメリット、納付方法の手続、学生納付特例制度等を分かりやすく周知するための動画を機構公式X（旧Twitter）による周知を実施。 ○外国人に対する適用促進対策 ※取組状況は8ページ【I - 2 国民年金の保険料収納対策】施策「外国人に対する納付督促・免除申請勧奨」参照
	<ul style="list-style-type: none"> ○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、関係機関・団体と連携し、国民年金産前産後免除制度の更なる周知を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○マイナポータルを利用した電子申請について、国民年金の資格取得手続、保険料の免除申請の手続に加え、令和6年3月より新たに付加保険料及び産前産後免除に係る届出手続を追加したことについて、市区町村に対しホームページや広報誌への掲載による制度周知を依頼。 ○納付書の同封チラシ、市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」等を活用するとともに、その他の関係機関及び民間企業に対し、産前産後免除の制度周知に向けた調整を実施。 ○特に生活困窮者等の被保険者に対する産前産後免除・保険料免除制度に係る周知用リーフレットの配布、説明会及び相談支援の実施に向けて社会福祉協議会と調整を実施。また、乳幼児向けの商品を販売する民間企業と連携し、産前産後免除に係る制度周知ポスター及びデジタルサイネージについて、令和6年度中の掲示に向けた調整を実施。
令和7年度計画策定に向けた課題	【制度周知及び制度理解の促進】 ○免除や学生納付特例制度等の制度理解のため、自治体及び関係機関と連携して推進するためにどのような施策を講じるか。特に、制度の認識不足により申請書の提出に至っていない者に対し、いかに制度理解の向上につなげていくか。	

I - 2 国民年金の保険料収納対策

【第4期中期計画の概要】

○国民年金保険料の納付率の更なる向上を図るため、未納者の属性及び地域の状況等に応じた効率的・効果的な収納対策の実施、口座振替・クレジットカード納付及び前納制度の利用促進、滞納処分の着実な実施、免除・猶予対象者への申請勧奨等を行うこととし、特に若年者や外国人に対しては重点的に取組を進めることで、現年度納付率については、中期目標期間中に80%台前半を目指すとともに、最終納付率については、中期目標期間中に80%台後半を目指す。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度取組状況																	
納付率等の目標	<p>○令和6年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績以上の納付率を確保する。</p> <p>○令和5年度分保険料の過年度1年目納付率及び令和4年度分保険料の最終納付率については、安定的に80%台を確保し、持続的向上を目指す。</p> <p>○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。</p>	<p>○令和6年度は、現年度納付率の13年連続の向上と過年度納付率80%台の持続的向上を図るため、収納対策の取組を効果的・効率的に実施することにより年度計画目標を達成するための行動計画を策定し、取り組んだ。</p> <p>○20歳到達者や若年層に対する納付督促を徹底すること等、納付に重点を置いた行動計画を策定し、効果的・効率的な取組を実施することで、令和6年度現年度納付率は、令和6年9月末時点で72.5%となり、令和5年9月末時点の71.1%から1.3ポイント上昇、令和4年9月末時点の69.1%に対して3.4ポイント上昇。</p> <p>○長期末納者、無年金者・低年金者等への取組を確実に実施した結果、令和5年度分保険料の過年度1年目における納付率は、令和6年9月末時点で81.7%となり、令和5年度末の77.6%から4.0ポイント上昇。</p> <p>また、令和4年度分保険料の最終納付率については、令和6年9月末時点で83.9%、令和4年度末の76.1%から7.9ポイント上昇、令和5年度末の82.8%に対して1.2ポイント上昇。</p>																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年9月末</th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度分保険料 (伸び幅)</td> <td>69.1% (+1.9pt)</td> <td>80.0% [+4.0pt]</td> <td>83.9% [+7.9pt]</td> </tr> <tr> <td>令和5年度分保険料 (伸び幅)</td> <td></td> <td>71.1% (+2.1pt)</td> <td>81.7% [+4.0pt]</td> </tr> <tr> <td>令和6年度分保険料 (伸び幅)</td> <td></td> <td></td> <td>72.5% (+1.3pt)</td> </tr> </tbody> </table>					令和4年9月末	令和5年9月末	令和6年9月末	令和4年度分保険料 (伸び幅)	69.1% (+1.9pt)	80.0% [+4.0pt]	83.9% [+7.9pt]	令和5年度分保険料 (伸び幅)		71.1% (+2.1pt)	81.7% [+4.0pt]	令和6年度分保険料 (伸び幅)	
	令和4年9月末	令和5年9月末	令和6年9月末																
令和4年度分保険料 (伸び幅)	69.1% (+1.9pt)	80.0% [+4.0pt]	83.9% [+7.9pt]																
令和5年度分保険料 (伸び幅)		71.1% (+2.1pt)	81.7% [+4.0pt]																
令和6年度分保険料 (伸び幅)			72.5% (+1.3pt)																
		<p>※ () 内は各年度分保険料の現年度納付率の前年度からの伸び幅 [] 内は各年度分保険料の過年度1年目納付率又は最終納付率の現年度納付率からの伸び幅</p> <p>○保険料収納の安定的確保の観点で口座振替等の利用促進を図るため、資格取得時や現金優良納付者(法定納期限内に現金で納付している者)等に対して、口座振替申出書や前納制度等を周知するリーフレットを送付するなどの勧奨を実施。</p> <p>○口座振替及びクレジットカードによる納付、インターネットバンキング等による電子納付について、未納者及び納付書による現金優良納付者等に対する利用促進に努めた結果、令和6年9月末時点における口座振替等実施率(利用者数の割合)は39.7%(対前年同月比+0.8ポイント)となり、口座振替等による納付月数は1,475万月(同比+21万月)、納付対象月数に占める割合は38.0%(同比+1.2ポイント)に増加。</p>																	

I - 2 国民年金の保険料収納対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況			
納付率等の 目標		【口座振替及びクレジットカード納付実施率（利用者数の割合）】			
			令和5年9月末	令和6年9月末	対前年同月比
		口座振替納付	32.0%	32.2%	+0.2pt
		クレジットカード納付	6.9%	7.5%	+0.6pt
		合計	38.9%	39.7%	+0.8pt
		【納付方法別の納付月数】 ※括弧内は納付対象月数に占める納付月数の割合（単位：万月）			
				令和5年9月末	令和6年9月末
		口座振替・クレカ・インターネット	口座振替	1,236 (31.3%)	1,216 (31.3%)
			クレジット	218 (5.5%)	259 (6.7%)
			口座振替・クレジット計	1,454 (36.8%)	1,475 (38.0%)
インターネットバンキング	304 (7.7%)		341 (8.8%)		
コード決済（再掲）	65 (1.6%)		113 (2.9%)		
	小計	1,759 (44.5%)	1,816 (46.8%)		
納付書納付	コンビニ	755 (19.1%)	757 (19.5%)		
	金融機関窓口等	301 (7.6%)	241 (6.2%)		
	小計	1,056 (26.7%)	997 (25.7%)		
	①納付月数合計	2,814	2,814		
	②未納月数	1,141	1,067		
	③納付対象月数（①+②）	3,955	3,881		
	現年度納付率（①÷③）	71.1%	72.5%		
(注) 端数処理のため、納付月数の合計は一致しない場合がある。					

I - 2 国民年金の保険料収納対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況												
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・前納勧奨を実施。	○現年度分保険料から新たに未納となった者に対し、未納のデメリットを記載しつつ、納付を促すものとし、未納者の状況（学校卒業、退職等）に応じた催告を実施。 また、引き続き未納となった新規3月未納者に対しては、上記に加え口座振替申出書及びリーフレットを同封した催告を実施。												
免除等対象者への勧奨	○本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、免除等の申請手続を行っていない方に申請勧奨を実施。	○令和6年度の所得、扶養情報を基に、全額免除又は納付猶予の対象となり得る方で免除等の申請手続を行っていないために未納となっている方への取組として、本部から、令和6年10月及び令和7年1月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を送付予定。また、一部免除の承認が見込まれる方へ、令和6年11月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を送付予定。												
長期未納者への納付督促	○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の検討を行う。	○24か月未納者の属性（年齢・所得等）の分析を行い、各拠点の実情に応じた対策を実施。 ○24か月未納者のうち、このままでは無年金・低年金となることが見込まれる50歳以上の者について、納付意欲を喚起するため、納付結果に応じた年金見込額を記載した「特別催告状（別紙）」を特別催告状に同封して送付。												
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。 ○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、収納対策を実施。	○行動計画において年金事務所の納付率水準に応じた目標を設定するとともに、本部から年金事務所に提供した属性別の未納者のリストや、優先的に取り組むべき対象者のリストに基づき、各拠点の実情に応じたきめ細やかな対策を実施。 ○取組の実施に当たっては、未納者の属性（年齢・所得・未納月数等）の分析を行い、地域特性等を考慮した対策を講じるとともに、本部、年金事務所の役割を明確にした上で、それぞれの取組強化を実施。 ○未納者の多い2課制の年金事務所（20か所）については、令和5年10月に各課の役割を見直すとともに体制強化を図り、効果的な取組を継続したことにより、現年度納付率は令和6年9月末時点で71.6%となり、令和5年9月末時点の69.4%から2.2ポイント上昇し、全国平均の伸び幅（+1.3ポイント）を大きく上回った。												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年9月末</th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現年度納付率</td> <td>67.2%</td> <td>69.4%</td> <td>71.6%</td> </tr> <tr> <td>前年度からの伸び幅</td> <td>+2.5pt</td> <td>+2.2pt</td> <td>+2.2pt</td> </tr> </tbody> </table>		令和4年9月末	令和5年9月末	令和6年9月末	現年度納付率	67.2%	69.4%	71.6%	前年度からの伸び幅	+2.5pt	+2.2pt	+2.2pt
	令和4年9月末	令和5年9月末	令和6年9月末											
現年度納付率	67.2%	69.4%	71.6%											
前年度からの伸び幅	+2.5pt	+2.2pt	+2.2pt											
	○沖縄県は、これまでの取組により納付率が着実に向上していることを踏まえ、継続した取組を実施。	○令和元年度に発足させた沖縄プロジェクトにおいて、引き続き沖縄県内の6年金事務所が各市町村と連携を図りながら、電話や戸別訪問による納付勧奨を効果的に実施。コロナ禍において設けられた臨時特例免除が廃止されたことによるマイナスの影響がありながらも、現年度納付率は令和6年9月末時点で60.2%となり、令和5年9月末時点の59.7%から0.5ポイント上昇。												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年9月末</th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現年度納付率</td> <td>56.5%</td> <td>59.7%</td> <td>60.2%</td> </tr> <tr> <td>前年度からの伸び幅</td> <td>+3.9pt</td> <td>+3.2pt</td> <td>+0.5pt</td> </tr> </tbody> </table>		令和4年9月末	令和5年9月末	令和6年9月末	現年度納付率	56.5%	59.7%	60.2%	前年度からの伸び幅	+3.9pt	+3.2pt	+0.5pt
	令和4年9月末	令和5年9月末	令和6年9月末											
現年度納付率	56.5%	59.7%	60.2%											
前年度からの伸び幅	+3.9pt	+3.2pt	+0.5pt											

I - 2 国民年金の保険料収納対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
若年者に対する納付督促	<p>○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とともに、連帯納付義務者である世帯主にも納付督促を実施。</p>	<p>○20歳到達の前月に、連帯納付義務者である世帯主にも納付することのメリットを訴求するパンフレットを同封した事前お知らせを送付。</p> <p>○20歳到達者向けの国民年金制度の概要や納付することのメリット、納付方法の手続、学生納付特例制度等を分かりやすく周知するための動画を機構公式X（旧Twitter）により周知。</p> <p>また、若年層の納付率改善が全体の納付率向上に寄与することから、新たに未納となった20歳から25歳までの未納者に対して専用のリーフレット及び納付書を送付。</p>
外国人に対する納付督促・免除申請勧奨	<p>○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構築を検討する。（再掲）</p> <p>○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。（再掲）</p> <p>○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のパンフレットを作成する。</p>	<p>【外国人に対する適用促進対策】（※4ページの「○外国人に対する適用促進対策」について詳述）国内に居住する外国人についても確実に公的年金への適用を実施するため、外国人に対する適用促進対策として次の取組を実施。</p> <p>○海外転入者への勧奨・適用の早期化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外からの転入者については、これまで、J-LISから提供された節目年齢（34・44・54歳）における本人確認情報を活用した適用を行ってきたほか、出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人などの情報を基にした適用（令和元年6月～）を実施。 ・令和6年10月からは、国民年金未加入者の更なる早期把握によって届出勧奨や適用を行う観点から、海外からの転入者の本人確認情報を新たにJ-LISから月次プッシュ型で取得しており、月次で本人へ届出勧奨を行った上で、届出がない者については令和7年1月以降適用を実施。 <p>○海外転出者への勧奨・資格喪失</p> <p>令和6年1月よりJ-LISから海外転出者の情報入手が可能となり、外国人を含めて年金の資格喪失又は3号海外特例の手続をせずに海外に転出した者について、この情報により第1号被保険者、第3号被保険者の資格喪失を実施（令和6年3月～）。</p> <p>○外国人に制度を正しく理解いただけるよう、出入国在留管理庁ホームページに掲載の「生活・就労ガイドブック」で国民年金の加入等について説明を実施（平成31年4月～）。</p> <p>○従前から活用している多言語パンフレットに加え、わかりやすい日本語を用いた年金制度のQ&Aを機構ホームページに掲載（令和6年3月～）。</p> <p>【外国人に対する保険料収納対策】</p> <p>外国人に対する収納対策として、次の納付督促・免除申請勧奨の取組を実施。</p> <p>○外国人に対して特に年金加入のメリットや納付義務、免除・猶予制度についてわかりやすくご案内するため、英語版の外国人向けパンフレットを作成（令和6年9月～。今後、対応言語を拡充）。</p> <p>○中長期在留者となる外国人に在留カードを交付している7空港、全国の地方出入国在留管理官署、市区町村の窓口等に、保険料の納付義務及び免除等についての周知パンフレットを設置（令和6年11月～）。</p>

I - 2 国民年金の保険料収納対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
外国人に対する納付督促・免除申請勧奨	<p>○外国人の未納者に対し、わかりやすい日本語を用いた専用の催告文書を送付する。</p> <p>○外国人留学生に対し、学生納付特例の制度を記載した専用チラシを大学及び専門学校を通じて周知する。</p>	<p>○外国人未納者に対して専用の封筒（英語及び平仮名）及び催告文書（英語及びルビ付きの日本語）を作成し、送付を開始（令和6年5月～）。</p> <p>○留学生に対する取組として、学生納付特例制度の周知・広報にあたり日本語版・英語版のパンフレット及びポスターを作成し、学内の掲示板等の学生の目に触れる機会が多い箇所（英語版については留学生の目に触れる機会が多い箇所）に設置・掲示いただけるよう大学等に配布（令和6年11月～）。</p> <p>○技能実習生に対する取組として、出入国在留管理庁及び厚生労働省の技能実習制度担当部局と連携し「技能実習生手帳」について、また、国際人材協力機構（JITCO）と連携し技能実習生向けの入国後講習用テキスト、監理団体・実習実施者向けのテキストについて、納付義務や免除・猶予制度を記載（手帳は令和7年度予定、テキストは令和6年度中予定）。</p> <p>○各地域における年金事務所の好取組事例を本部において把握し、他地域への展開を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管内の大学と連携し、留学生の意見も採り入れた留学生用パンフレットを作成のうえ配布したほか、制度の説明会を実施し、その場において申請書を配布 ・地方出入国在留管理官署と自治体の共催による外国人に向けた生活支援に関する合同説明会に参加し制度を周知 ・地方出入国在留管理官署より紹介を受けた外国人コミュニティと連携し説明会を実施 ・監理団体に対して外国人技能実習生への国民年金制度の周知を要請 <p>（参考1） 年金局の集計では、外国人の公的年金加入者数は268万人（令和6年11月1日現在）で、その内訳をみると、国民年金第1号被保険者は72万人、国民年金第2号被保険者等（厚生年金被保険者）は171万人、国民年金第3号被保険者は25万人。</p> <p>（注1）今般、年金局において、外国人（共済組合のみの加入期間を有する者を除く。）の公的年金加入状況について地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供されている本人確認情報を活用し集計を実施。</p> <p>（注2）公的年金の適用状況について、全体の数値としては、公的年金全体の加入者数6,745万人（令和6年3月31日時点）のうち、国民年金第1号被保険者1,387万人、国民年金第2号被保険者等（厚生年金被保険者）4,672万人、国民年金第3号被保険者686万人。</p> <p>（注3）外国人の適用の状況について、公的年金の加入義務が課されている20～59歳の外国人人口は268万人（総務省「人口推計」（令和6年6月1日現在））であるが、これに対して同年齢層における外国人の公的年金加入者数は年金局の集計では258万人（令和6年11月1日現在）（なお、外国人人口には、社会保障協定により公的年金の加入が免除されている外国人も含まれていることに留意が必要。）。</p>

I - 2 国民年金の保険料収納対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況												
外国人に対する納付督促・免除申請勧奨		<p>(参考2) 年金局の集計では、外国人の国民年金保険料の令和5年度の最終納付率(令和3年度分保険料)は43.4%。</p> <p>(注1) 今般、年金局において、外国人(共済組合のみの加入期間を有する者を除く。)の国民年金保険料の納付状況について地方公共団体情報システム機構(J-LIS)から提供されている本人確認情報を活用し、集計を実施。</p> <p>(注2) 外国人の国民年金保険料の令和5年度の最終納付率は、令和3年度分の保険料として納付すべき月数(法定免除月数、申請全額免除月数、学生納付特例月数、納付猶予月数及び産前産後免除月数を含まない。)を分母、そのうち実際に納付された月数を分子として算出した率。ただし、納付対象月数及び納付月数には免除等に係る追納月数は含まれておらず、年度末に国民年金第1号被保険者であった者のみを集計対象。なお、厚生年金被保険者については、被保険者の国籍にかかわらず事業主に保険料の納付義務があり、その令和5年度収納率(共済組合を除く。)は98.7%。</p> <p>(注3) 人数ベースでは、外国人の国民年金第1号被保険者72万人のうち、納付対象者(全額免除・猶予者以外の者)は34万人、全額免除・猶予者は38万人であり、納付対象者のうち未納者(24か月(令和4年4月～令和6年3月)の保険料が未納である者)は10万人(令和5年度末の納付状況を用いた推計値)。</p>												
外部委託事業者の効果的な活用	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○外部委託事業者の取組が不十分な場合には、夜間及び土日祝日の実施体制整備等の必要な要請、指導を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ○外部委託事業者との連携を強化するため、本部及び年金事務所において、外部委託事業者と毎月定例進捗打合せを実施し、外部委託事業の進捗管理や外部委託事業者への提案、助言等を実施。 ○外部委託事業者は、接触件数及び約束件数を増やすため、夜間及び土日祝日等の督促を行い、その結果、令和6年度は9月末時点において、電話勧奨は計画件数725万件に対して788万件実施、文書勧奨は計画件数347万件に対して392万件を実施。 ※外部委託事業者…国民年金保険料の未納期間を有する者に対する納付督促・免除勧奨を実施する事業者 												
無年金者・低年金者への取組	<ul style="list-style-type: none"> ○受給要件の確保及び受給金額の増加を図るため、任意加入制度の勧奨や追納勧奨を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ○過去10年以内に免除期間を有する方のうち、追納申出実績の検証により効果的と考えられる、免除等承認後2年目の期間を有する方及び9年目の期間を有する方612万人(令和6年9月末時点)に対して追納勧奨を実施。 												
強制徴収	<ul style="list-style-type: none"> ○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方を対象に、納付状況等を踏まえつつ、最終催告状を送付、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ○令和6年9月末までに10.3万人に対して最終催告状を送付した上で、それでもなお自主的に納付しない方については、着実に滞納処分を実施した結果、令和6年度に送付した最終催告状に係る納付対象月数120.0万月の内、納付月数35.7万月、また、差押えについては、1.1万件実施。 <table border="1" data-bbox="840 1232 1742 1359"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> <th>対前年同月比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>最終催告状</td> <td>10.8万人</td> <td>10.3万人</td> <td>▲0.5万人</td> </tr> <tr> <td>督促状</td> <td>5.3万人</td> <td>5.9万人</td> <td>+0.6万人</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○最終催告状作成対象者に係る作業について、事務処理の負担軽減及び業務の効率化を図るため、令和6年1月よりシステムにおける対象者の抽出及び最終催告状の自動配信を実施。 ○強制徴収対象者について、新規着手から1年以内に全てが完納に結び付くよう取組を徹底し、納付督促、督促及び滞納処分の経過等について強制徴収対象者進捗管理表により管理を徹底。 		令和5年9月末	令和6年9月末	対前年同月比	最終催告状	10.8万人	10.3万人	▲0.5万人	督促状	5.3万人	5.9万人	+0.6万人
	令和5年9月末	令和6年9月末	対前年同月比											
最終催告状	10.8万人	10.3万人	▲0.5万人											
督促状	5.3万人	5.9万人	+0.6万人											

I - 2 国民年金の保険料収納対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況
納めやすい環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ○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とともに、マイナポータルを利用した口座振替や前納について、広報の充実を図る。 ○ねんきんネットを活用した納付書によらない納付方法の環境整備を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○納付書の同封チラシ、市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」等を活用し、多様な納付方法について周知を実施。 ○国民年金保険料納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることにより、クレジットカードや第三者型前払式支払手段（いわゆる「〇〇ペイ」）で国民年金保険料を納付することができる仕組みについて周知を進め、令和6年度は9月末までに84.4万件（163.9万月）利用。 ○口座振替及びクレジットカード納付について、初回振替時から前納を可能とする仕組みを構築し、令和6年3月から開始。令和6年度は9月末までに14.4万件が申し込みされた。 ○口座振替についてインターネットを利用した申出を可能にする仕組みを構築し、令和6年3月から開始。令和6年度は9月末までに2.5万件が申し込みされた。 ○ねんきんネットを活用した納付書によらない納付を令和6年8月より開始し、令和6年9月末時点で0.4万月納付された。
令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【地域の実情を踏まえた納付率の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○引き続き納付率を向上させていくために、年金事務所ごとの未納者属性を踏まえてどのような対策を実施していくか。特に大都市圏など未納者の多い年金事務所について、更なる納付率向上のためにどのような施策を講じるか。 <p>【外国人に対する適用促進対策・保険料収納対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○今後更なる増加が見込まれる外国人について、外国人被保険者への適用促進対策として、自治体に対し加入手続等に係る協力依頼を進めてきたが、対策の強化として外国人支援・交流団体や外国人を多く雇用する企業等との連携体制を構築するためにどのような施策を講じるか。あわせて、外国人向け制度周知用リーフレット等の更なる充実化を図るなど、いかに制度理解の向上につなげていくか。 ○また、外国人に対する収納対策について、催告文書及びパンフレットの多言語化を進めて取り組んできたが、納付率向上のために、今後どのような対策を実施していくか。 	

I - 3 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

【第4期中期計画の概要】

- 被保険者の年金受給権や年金額を確保するため、厚生年金保険・健康保険等の適用の促進については、国税源泉徴収義務者情報を中心に活用し、適用調査対象事業所に対する加入指導に取り組む。
- また、届出の適正化については、調査対象事業所を的確に選定し、重点的に取り組むことで、効率的かつ効果的な事業所調査を行うとともに、適用事業所の事業主に対する効果的な制度周知、届出の指導を実施する。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況																		
未適用事業所の適用促進対策	<ul style="list-style-type: none"> ○数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和6年度行動計画を策定。 ○適用促進に向けた施策として、国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所について、雇用保険被保険者情報等を活用して効果的な対策を講じ適用を進める。特に、令和6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6年度末までの適用を目指す。また、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を効果的に活用。 ○困難事案への対応として、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。また、立入検査の結果に応じて職権適用を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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数の残数の減少等を踏まえ、令和6年度の機構全体における加入指導による新規適用事業所数の目標を7.5万事業所とし、目標を達成するための行動計画を策定。年金事務所においては設定された適用目標を達成すべく、具体的なスケジュールを定め加入指導等の取組を実施。 ○取組に当たっては、雇用保険被保険者情報を活用して厚生年金保険等の適用の可能性がある事業所を本部で特定し、年金事務所において当該情報を活用した優先的な加入指導を実施したほか、加入指導によっても適用に応じない事業所に対しては、立入検査を効果的に活用した加入指導を実施。 ○適用調査対象事業所数の残数が減少している中、<u>国税源泉徴収義務者情報等を活用し、文書・電話・訪問等の加入指導を行った結果、合計で約4.4万事業所、約8.4万人を適用。</u> <p>【加入指導による取組状況】</p> <table border="1" data-bbox="833 791 2069 916"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年9月末</th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規適用事業所数</td> <td>5.3万事業所</td> <td>5.1万事業所</td> <td>4.4万事業所</td> </tr> <tr> <td>新規適用被保険者数</td> <td>10.2万人</td> <td>8.7万人</td> <td>8.4万人</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○令和5年度末時点において約16.2万事業所であった適用調査対象事業所は、その後新たに判明した事業所と合わせ、令和6年9月末時点で約15.8万事業所まで減少。また、令和6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2,223事業所については、令和6年9月末時点で650事業所まで減少。 <p>【国税源泉徴収義務者情報の活用により把握した適用調査対象事業所数】</p> <table border="1" data-bbox="833 1126 1565 1222"> <thead> <tr> <th>令和4年度末</th> <th>令和5年度末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16.9万事業所</td> <td>16.2万事業所</td> <td>15.8万事業所</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○全国の困難性の高い事案について、特別法人対策部が所管し実効性のある立入検査を前提とした加入指導を実施。その結果、令和6年9月末までに所管した43事業所について、10事業所33人を新たに適用。 ○なお、地域部及び年金事務所職員の適用促進業務のスキル向上を図るため、特別適用対策グループで作成した加入指導シミュレーション動画を配布し実践に基づく加入指導手法を展開。 		令和4年9月末	令和5年9月末	令和6年9月末	新規適用事業所数	5.3万事業所	5.1万事業所	4.4万事業所	新規適用被保険者数	10.2万人	8.7万人	8.4万人	令和4年度末	令和5年度末	令和6年9月末	16.9万事業所	16.2万事業所	15.8万事業所
	令和4年9月末	令和5年9月末	令和6年9月末																	
新規適用事業所数	5.3万事業所	5.1万事業所	4.4万事業所																	
新規適用被保険者数	10.2万人	8.7万人	8.4万人																	
令和4年度末	令和5年度末	令和6年9月末																		
16.9万事業所	16.2万事業所	15.8万事業所																		

I - 3 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
未適用事業所の適用促進対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○目標達成に向け、年金事務所においては、策定した行動計画に基づき計画的に取組を実施し、毎月の適用対策会議において進捗状況の確認を行うPDCAサイクルに基づいた取組を実施。 ○本部においては、各年金事務所への取組状況を把握し、対策の上乗せが必要な年金事務所の適用対策会議に参加し必要な助言・指導を実施。
事業所調査による適用の適正化対策	<ul style="list-style-type: none"> ○数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和6年度行動計画を策定。 ○令和6年度の短時間労働者の適用拡大に該当する事業所に対し、訪問等による事前の周知を行うとともに、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実施。 ○調査においては雇用保険被保険者情報を有効に活用する他、大規模事業所について、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。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。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。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○短時間労働者への適用拡大への対応等も考慮し、優先度を踏まえた対象事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせ、前年度に引き続き10.0万事業所及び被保険者498万人に対する事業所調査を実施することを目標として計画を策定。令和6年9月末までに7.0万事業所、349万人に対して事業所調査を実施し、2.7万人を新たに適用。 ○令和6年10月から被保険者50人超規模の企業まで対象事業所が拡大するため、新たに適用拡大の対象となる可能性がある事業所（約5.4万事業所）に対し、令和5年度から継続して年金事務所職員による訪問等を実施し、事前の制度説明及びヒアリングによる確認を行い、令和6年8月に完了。また、対象事業所への説明会・個別相談に専門家（社会保険労務士等）を派遣する専門家活用支援事業を引き続き実施し制度改正について幅広く周知した。 ○雇用保険被保険者情報を活用して、適用漏れの可能性がある事業所を本部で特定し、年金事務所へ配付。年金事務所において優先的に調査対象と選定し事業所調査を実施。 ○被保険者1万人以上の大規模事業所に対して、特別法人対策部において調査を実施。令和6年9月末までに6事業所13.7万人に対して事業所調査を実施。なお、調査に当たっては地域部及び管轄の年金事務所との協働調査により年金事務所職員のスキル向上を図ったほか、これまでの調査結果の傾向等を踏まえた届出誤りの事例集を作成し、事業所担当者等に対する情報発信を実施。 ○被保険者10人未満の小規模事業所に対して、調査票を送付する簡易的な手法による事業所調査を実施。令和6年9月末までに、約22万事業所に調査票を送付。 ○新規適用事業所に対しては、制度周知による届出の適正化を図るため、制度説明会の開催、事業所への訪問周知及び事業所調査を実施。 ○目標達成に向け、年金事務所においては、策定した行動計画に基づき計画的に取組を実施し、毎月の適用対策会議において進捗状況の確認を行うPDCAサイクルに基づいた取組を実施。 ○本部においては、各年金事務所への取組状況を把握し、対策の上乗せが必要な年金事務所の適用対策会議に参加し必要な助言・指導を実施。

I - 3 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○厚生年金特例法への対応として、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。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業主への特例納付保険料の納付勧奨について、納付勧奨の強化を図る観点から、文書勧奨に加えて臨場による勧奨を実施するよう、マニュアルの見直しを実施。 ○船員保険制度に関する研修について、国土交通省海事局の職員を講師として船員法の知識の充実に図るとともに、船員保険報酬月額の見直し方法を演習を中心とした具体的かつ実践的な内容で実施（令和6年5月）。
令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【未適用事業所の適用促進対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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対する適用促進について、適用調査対象事業所は事業開始当初からは大幅に減少しているが、未だ適用に至らない事業所には、事業実態が把握できない事業所や事業主と連絡が取れない事業所などの早期に適用に結び付けることが困難な事業所も存在している中、立入検査を前提とした徹底した加入指導を実施するとともに、事業実態を把握するための新たな調査手法として、どのようなものがあるか。 <p>【事業所調査による適用の適正化対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○適用事業所に対する事業所調査による届出の適正化対策については、厚生年金保険の適用の可能性がある者（国民年金被保険者実態調査における推計）における約105万人（令和2年3月末時点）の未適用者がいることを踏まえ、従来、雇用保険被保険者情報や国税源泉徴収義務者情報に基づき優先的に事業所調査を行ってきた中、今後さらに適用対策を進めるため、いかに優先して調査をすべき事業所の選定を行うか。また、今後さらに効率的な手法を用いた調査を行うため、引き続きの小規模事業所に対する簡易的手法による調査や、大規模事業所に対する給与データの提出による効率的な調査をいかに実施するか。 	

I - 4 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

【第4期中期計画の概要】

- 本部と年金事務所が一体となった債権管理を行う体制を強化し、経済情勢等に応じた取組を迅速かつ柔軟に実施するとともに、適用事業所の状況を的確に見極めた上で、国税徴収法等の法令に則った公正かつ公平な徴収対策を実施する。
- 引き続き、年度ごとの実績目標及び具体的な施策を定めた行動計画を策定し、本部と年金事務所が合同で徴収対策を検討する体制を強化することで、毎年度の収納率について前年度と同等以上の水準を確保することを着実に積み重ね、新型コロナウイルス感染症の拡大前の徴収実績（令和元年度：厚生年金保険料収納率99.1%）への回復と更なる向上を目指す。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況																																				
収納率の目標・納付指導及び滞納処分等	○機構全体として厚生年金保険・健康保険等の収納率について、前年度からの収納未済額の圧縮に努めることにより、前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。	<p>○令和6年9月末の厚生年金保険料の収納率は97.5%となり、前年同期の97.1%を+0.4ポイント上回って推移。</p> <p>【厚生年金保険料】</p> <table border="1" data-bbox="826 568 1632 735"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>徴収決定額</td> <td>17兆9,558億円</td> <td>18兆4,572億円</td> </tr> <tr> <td>収納済額</td> <td>17兆4,283億円</td> <td>17兆9,872億円</td> </tr> <tr> <td>収納率</td> <td>97.1%</td> <td>97.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は95.4%となり、前年同期の94.8%を+0.6ポイント上回って推移。</p> <p>【健康保険料】</p> <table border="1" data-bbox="826 871 1632 1066"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>徴収決定額</td> <td>5兆9,094億円</td> <td>5兆9,987億円</td> </tr> <tr> <td>収納済額</td> <td>5兆6,015億円</td> <td>5兆7,208億円</td> </tr> <tr> <td>収納率</td> <td>94.8%</td> <td>95.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○収納未済額については、厚生年金保険料で4,595億円、全国健康保険協会管掌健康保険で2,715億円となり、それぞれ587億円、309億円減少。</p> <p>【収納未済額】</p> <table border="1" data-bbox="826 1190 1843 1337"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> <th>対前年同期比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>厚生年金保険</td> <td>5,182億円</td> <td>4,595億円</td> <td>▲587億円</td> </tr> <tr> <td>協会管掌健康保険</td> <td>3,024億円</td> <td>2,715億円</td> <td>▲309億円</td> </tr> </tbody> </table>		令和5年9月末	令和6年9月末	徴収決定額	17兆9,558億円	18兆4,572億円	収納済額	17兆4,283億円	17兆9,872億円	収納率	97.1%	97.5%		令和5年9月末	令和6年9月末	徴収決定額	5兆9,094億円	5兆9,987億円	収納済額	5兆6,015億円	5兆7,208億円	収納率	94.8%	95.4%		令和5年9月末	令和6年9月末	対前年同期比	厚生年金保険	5,182億円	4,595億円	▲587億円	協会管掌健康保険	3,024億円	2,715億円	▲309億円
			令和5年9月末	令和6年9月末																																		
		徴収決定額	17兆9,558億円	18兆4,572億円																																		
		収納済額	17兆4,283億円	17兆9,872億円																																		
収納率	97.1%	97.5%																																				
	令和5年9月末	令和6年9月末																																				
徴収決定額	5兆9,094億円	5兆9,987億円																																				
収納済額	5兆6,015億円	5兆7,208億円																																				
収納率	94.8%	95.4%																																				
	令和5年9月末	令和6年9月末	対前年同期比																																			
厚生年金保険	5,182億円	4,595億円	▲587億円																																			
協会管掌健康保険	3,024億円	2,715億円	▲309億円																																			

I - 4 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況																		
<p>収納率の目標・納付指導及び滞納処分等</p>	<p>○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、法定猶予事業所に対しては適正な納付計画の策定及び履行管理を行い、滞納の長期化を防止する。</p>	<p>○納付期限までに納付がなかった事業所に対して、電話による納付督促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実施。</p> <p>○事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、当該事業所の状況を丁寧かつきめ細かく確認し、法定猶予の要件に該当する事業所に対して法定猶予を適用し、納付計画期間内に完納するよう納付協議を行い、滞納保険料の納付を確実に確保。</p> <p>○法定猶予期間が満了しても完納に至らない事業所については、直ちに差押えを行うよりも、事業所の具体的な実情に即して分割納付を継続する方が徴収上有利であると認められる場合は、法定猶予によらない分割納付を認め、継続的に管理。</p> <p>○納付協議に応じ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、諸規程の手順に沿って、財産調査や差押えを実施。</p> <p>【差押事業所数】</p> <table border="1" data-bbox="826 536 1850 624"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>差押執行事業所数</td> <td>26,265事業所</td> <td>22,487事業所</td> </tr> </tbody> </table> <p>○その結果、令和6年9月末の適用事業所に占める滞納事業所の割合は4.9%となり、令和5年度末の5.1%から改善。</p> <p>【滞納事業所数】</p> <table border="1" data-bbox="826 751 2063 876"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年度末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>滞納事業所数</td> <td>142,119事業所</td> <td>136,083事業所</td> </tr> <tr> <td>適用事業所に占める滞納事業所の割合</td> <td>5.1%</td> <td>4.9%</td> </tr> </tbody> </table>		令和5年9月末	令和6年9月末	差押執行事業所数	26,265事業所	22,487事業所		令和5年度末	令和6年9月末	滞納事業所数	142,119事業所	136,083事業所	適用事業所に占める滞納事業所の割合	5.1%	4.9%			
	令和5年9月末	令和6年9月末																		
差押執行事業所数	26,265事業所	22,487事業所																		
	令和5年度末	令和6年9月末																		
滞納事業所数	142,119事業所	136,083事業所																		
適用事業所に占める滞納事業所の割合	5.1%	4.9%																		
<p>徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底</p>	<p>○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な実施により、収納未済額の圧縮強化を図る。</p>	<p>○徴収の困難性が高く、滞納が長期又は高額となっている事業所については、本部の専門部署である特別法人対策部が所管し、納付指導や滞納処分を実施。</p> <p>○繰越事案の徴収体制強化とともに、新規移管分は9月までに納付資力等を確認し、対応方針を決定。</p> <p>○その結果、令和6年9月末の特別法人対策部所管の対象所管事業所数が331事業所、収納未済額が211億円となり、令和6年度移管分を含め、76事業所、18億円を削減。</p> <p>【特別法人対策部の取組状況】</p> <table border="1" data-bbox="826 1121 1917 1331"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">令和6年度所管分</th> <th rowspan="2">令和6年9月末</th> </tr> <tr> <th>前年度からの繰越</th> <th>令和6年度移管分</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>所管事業所数</td> <td>205事業所</td> <td>202事業所</td> <td>407事業所</td> <td>331事業所</td> </tr> <tr> <td>収納未済額 (延滞金含む)</td> <td>152億円</td> <td>77億円</td> <td>229億円</td> <td>211億円※</td> </tr> </tbody> </table> <p>(※) 年度途中で移管終了した事業所の収納未済額を含む。</p>		令和6年度所管分			令和6年9月末	前年度からの繰越	令和6年度移管分	合計	所管事業所数	205事業所	202事業所	407事業所	331事業所	収納未済額 (延滞金含む)	152億円	77億円	229億円	211億円※
	令和6年度所管分			令和6年9月末																
	前年度からの繰越	令和6年度移管分	合計																	
所管事業所数	205事業所	202事業所	407事業所	331事業所																
収納未済額 (延滞金含む)	152億円	77億円	229億円	211億円※																
<p>徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底</p>	<p>○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活用する。</p>	<p>○財産の隠匿の疑いのある悪質な事業所について、国税庁との連携を図り滞納処分の権限委任を実施。</p> <p>【国税委任実績】</p> <table border="1" data-bbox="826 1469 1774 1557"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規委任数</td> <td>20事業所</td> <td>16事業所</td> </tr> </tbody> </table>		令和5年度	令和6年9月末	新規委任数	20事業所	16事業所												
	令和5年度	令和6年9月末																		
新規委任数	20事業所	16事業所																		

I - 4 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実況																				
徴収職員の育成	<p>○公正かつ公平な対応ができる制度と実務に通じた高い専門性を有する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職員の育成を図るため、本部による人材育成支援を強化。</p>	<p>○徴収対策に関して、公正かつ公平な運用を行うための研修を計画的に実施するとともに、<u>国税局や特別法人対策部の専門性を有する職員を講師として、徴収職員の対応スキルを高めるための実践的な研修を実施。</u>特に、4月には法定猶予制度の概要及び猶予対応の取扱いについての説明会を実施するとともに、課長会議等に併せ実践研修を実施することで、法定猶予制度の適切な運用を周知。</p> <p>【実践的な研修】</p> <table border="1" data-bbox="826 316 2130 598"> <thead> <tr> <th>研修名</th> <th>講師</th> <th>対象者</th> <th>受講者数</th> <th>延べ受講者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>法定猶予制度の概要及び猶予対応の取扱い</td> <td>厚生年金保険部等</td> <td>年金事務所長、徴収担当課長等</td> <td>692人</td> <td>新規</td> </tr> <tr> <td>徴収業務実践研修</td> <td>年金局事業管理課 厚生年金保険徴収G長</td> <td>C級（一般職群）職員</td> <td>700人</td> <td>新規</td> </tr> <tr> <td>徴収分野専門研修</td> <td>特別法人対策部等</td> <td>年金事務所徴収担当課 C級（一般職群）職員等</td> <td>33人</td> <td>175人 ※令和元年～5年</td> </tr> </tbody> </table>	研修名	講師	対象者	受講者数	延べ受講者数	法定猶予制度の概要及び猶予対応の取扱い	厚生年金保険部等	年金事務所長、徴収担当課長等	692人	新規	徴収業務実践研修	年金局事業管理課 厚生年金保険徴収G長	C級（一般職群）職員	700人	新規	徴収分野専門研修	特別法人対策部等	年金事務所徴収担当課 C級（一般職群）職員等	33人	175人 ※令和元年～5年
研修名	講師	対象者	受講者数	延べ受講者数																		
法定猶予制度の概要及び猶予対応の取扱い	厚生年金保険部等	年金事務所長、徴収担当課長等	692人	新規																		
徴収業務実践研修	年金局事業管理課 厚生年金保険徴収G長	C級（一般職群）職員	700人	新規																		
徴収分野専門研修	特別法人対策部等	年金事務所徴収担当課 C級（一般職群）職員等	33人	175人 ※令和元年～5年																		
徴収業務に係るシステム化と効率化の推進	<p>○滞納事業所全体の債権管理と初期対応から不納欠損処理までの一連の事務処理を効率的に実施できるシステム化を引き続き推進する。</p>	<p>○徴収対策に使用している滞納処分関係の業務支援ツールの機能改善に継続的に対応。<u>令和6年4月より滞納処分票事蹟の電子決裁化を実装した業務支援ツールを全国の年金事務所へ展開。</u></p>																				
口座振替の利用促進	<p>○新規適用事業所を含めて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、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向けて取り組む。</p>	<p>○機構ホームページに口座振替の利用案内及び申出書様式を掲載するとともに、機構公式X（旧Twitter）による情報発信を定期的実施し、利用を促進。</p> <p>○あわせて、新規適用事業所に対する電話やチラシによる勧奨を継続的に対応。</p> <p>○その結果、令和6年9月末の口座振替実施率は81.8%となり、前年同期の81.5%と同等以上の実績で推移。</p> <p>【口座振替実施率（厚生年金保険料）】</p> <table border="1" data-bbox="826 1002 1740 1086"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年9月末</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>口座振替実施率</td> <td>81.5%</td> <td>81.8%</td> </tr> </tbody> </table>		令和5年9月末	令和6年9月末	口座振替実施率	81.5%	81.8%														
	令和5年9月末	令和6年9月末																				
口座振替実施率	81.5%	81.8%																				
令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【目標数値の設定】</p> <p>○厚生年金保険料等について、令和元年度の実績までの着実な回復及び更なる向上をどのように図っていくか。また、数値目標をどのように設定していくか。</p> <p>【納付指導及び滞納処分等】</p> <p>○滞納事業所に対する効果的な徴収対策を継続的に実施し、収納未済額を確実に削減するため、本部（厚生年金保険部、事業推進統括部、特別法人対策部等）と年金事務所が一体となった債権管理と徴収体制のさらなる強化をどのように図っていくか。</p> <p>【効率的・効果的な徴収事務】</p> <p>○引き続き、効果的な徴収業務の実施や収納内部事務の見直しにどのように取り組んでいくか。また、システム化による効率的な事務をどのように実施していくか。</p> <p>【徴収職員の育成】</p> <p>○引き続き、制度と実務に精通した職員の育成と債権管理に係るマネジメントを確実に実施できる管理職の育成をどのように図っていくか。</p>																					

I - 5 年金給付

【第4期中期計画の概要】

- 年金制度を実務として運用し、正確な年金給付を実現するため、安定的な年金給付業務の執行体制を確立するとともに、正確な事務処理の徹底、ICTを活用したシステム化の推進に取り組む。
- また、お客様の安心感や信頼感を醸成し、お客様の満足度を向上させるため、お客様視点に立ったより分かりやすい周知・広報や各種勧奨に取り組むとともに、迅速な事務処理を推進する。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実況
正確な年金給付の実現に向けた体制強化	①お客様相談室の体制整備 ○質の高い窓口体制・審査体制を確保するため、職種毎の役割整理を踏まえた体制の整備や職員の育成方法の体系化、研修内容の強化を図る。	○給付の正確性の確保及び責任体制の明確化のため、年金給付業務を支える専門人材（上席年金給付専門職等）の職務（役割）や業務内容を整理し、人員の適正配置に向けた検討を開始。あわせて、これを管理する本部の組織体制（指揮系統及び評価体制）について、令和7年4月に向け見直しの検討を開始。 ○新任担当職員に対する研修内容の強化及び育成方法の標準化・スキル向上に向け、窓口業務新任担当者向けの育成プログラム（OJTを中心とした6か月間の研修カリキュラム）を策定・実施（令和6年4月）。※令和6年9月末時点で70人に対し実施。なお、令和6年10月以降、新たに57人に対し実施予定。 あわせて、令和7年4月の審査・バックヤード業務新任担当者向けの育成プログラムの策定に向け、準備を推進。
	②年金給付業務の集約 ○事務センターで行っている給付業務について、年金証書等の作成・発送業務を令和7年1月に本部へ集約。	○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、事務センターで実施している年金証書等の作成・発送業務について、令和7年1月の本部集約に向け、フルアウト型の外部委託を行うための調達手続及びシステム開発を推進。当該システムの稼働により、年金事務所等で行っている年金証書の別送対応に係る手作業事務の効率化を行う予定。
	③中年センターの安定的事務処理体制確立 ○令和6年6月開始の老齢年金請求書の電子申請について、迅速かつ効率的な処理体制を整備する。	○令和6年6月の老齢年金請求書の電子申請開始に向け、中央年金センターに処理体制を構築し、老齢年金請求書を迅速かつ効率的に処理するため、マニュアルやデモシステムを活用した事前研修を計画的に行った。この結果、電子申請開始後も遅延なく処理を実施。
	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。	○年金給付分野については、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象とする研修、年金相談窓口を担当する職員を対象とする研修、上席年金給付専門職による実践型研修及び全拠点への巡回指導を実施し、実務力の向上に努めている。 ※人材育成の強化、標準化及びスキルの底上げの取組は「①お客様相談室の体制整備」参照

I - 5 年金給付

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の取組状況
<p>正確な年金給付の実現に向けた体制強化</p>	<p>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伴い、年金請求時における公金受取口座登録の意思確認に対応するため、年金事務所の体制を強化し、届書の処理等を円滑かつ着実に実施。</p>	<p>○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ついて、登録すべき者の情報をデジタル庁に提供することとなるが、 ・新規裁定者については、年金請求の手続の際に公金受取口座への登録意思を確認できるように、年金請求書の様式見直し、入力・データ管理に係るシステム開発、共済組合や関係各省との調整を行い、令和7年度に着実に実施するための準備を推進。 ・既裁定者については、プロジェクトチームを設置し、公金受取口座の未登録者への登録意思確認等に係る事業の実施方針の整理やシステム開発に係る課題整理などの検討を実施。</p>
<p>正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応</p>	<p>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。また、チェック結果を分析し、検証範囲の拡大検討やマニュアルの整備やシステムチェック機能の強化を図る。</p> <p>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。事務処理誤りの主な原因である手作業処理の状況を分析し、システム化による事務処理の改善を実施。</p> <p>③共済との情報交換に係る事務適正化 ○共済組合員期間を有する者の年金決定等について、共済情報連携システム改善後の情報を把握・検証し、迅速かつ的確な決定を行う。 ○令和8年度に男性の特老厚に係る支給開始年齢引上げが完了することを展望し、共済組合と事務処理や情報連携の課題を整理し、共済情報連携システムの開発に着手する。</p> <p>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が変更となることに伴い、事務処理の整備・システム構築等を準備。</p>	<p>○令和6年9月までに各年金事務所で決定した老齢・遺族・障害年金約81万件について、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約14万件の決定内容を適切にチェックし、118件について事務処理誤りの予防・早期対応を図った。また、令和6年4月から年金センターで実施した年金の決定内容についてもチェックや審査の妥当性の確認を実施。</p> <p>○年金決定時チェックの結果を分析し、令和6年7月、9月に事務処理誤りの再発防止のため業務処理マニュアルの整備を実施。令和6年4月から更なる正確性の確保のため、未選択保留等の項目について審査検証範囲を拡大。</p> <p>○システムチェックによる年金給付の正確性の向上、給付審査の効率性を図るため、「年金相談時の記録確認及び見込額試算機能の改善」に係るシステム開発に着手（令和7年5月稼働予定）。</p> <p>○年金給付に係る事務処理誤り等の総点検において対象者の特定が可能な事象については、順次、必要な対応を実施し、その結果を毎月公表するとともに、令和5年度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和6年9月に公表。</p> <p>○事務処理誤り防止対策として、届書の所在を細やかに管理できるよう受付進捗管理システムの機能改善を令和6年4月に実施。また、複数年金コードがある場合の受取機関変更届及び未支給年金・未支払給付金請求書の手作業入力処理のシステム化について令和6年10月稼働。</p> <p>○共済組合等の加入期間を有する者の年金決定等のシステム改善後の検証及び現場担当者からの意見等を踏まえ、システムの機能改善を行い、迅速かつ的確な決定を実施。</p> <p>○令和8年度に男性の特老厚に係る支給開始年齢引上げが完了することに伴い、老齢年金のTA請求書の事務処理の課題を整理し、機構と共済組合等（以下「実施機関」という。）の担当者による実務者協議会で、最後に厚生年金保険（1号～4号）に加入していた実施機関がTA請求書の送付事務を行うことで合意。当該合意内容に基づき、送付対象者の判定条件を変更するためのシステム開発に着手。</p> <p>○外国送金の通信電文フォーマットは令和7年11月から新フォーマットに切替るため、受取金融機関の「SWIFTコード」や受取人住所の「都市名」等の新たに必要となる情報を既裁定者に確認するため、令和6年4月に外国送金を行っている約3.7万人に照会文書・回答票を送付し、回答を受領した方について順次、システム登録を実施（令和6年9月時点：約3.0万人）。</p> <p>○新フォーマットで外国送金に係る支払データを作成・編集するためのシステム開発を進めるとともに、日本銀行等と詳細要件についての調整を継続。</p>

I - 5 年金給付

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実況
<p>正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応</p>	<p>⑤その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ○過払い年金の返還請求について、受給者への丁寧な対応及び事務処理の適正化及び迅速化を図る。 ○議員在職老齢年金に関する事務処理及び進捗状況の把握を確実に実施。 ○年金不正受給対策及び年金返納金の債権の適切な管理を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事務処理誤り等による過払い年金の返還請求については、進捗管理を適切に実施することで、事務処理の迅速化及び適正化を実施。 ○議員在職老齢年金に関する事務処理については、各議会事務局への届出勧奨事務について、適切な時期に確実に勧奨を実施。また、本年10月の第50回衆議院議員総選挙後の届出勧奨事務等についても、着実に実施。 ○マイナンバーを活用した生存確認を実施するため、マイナンバー未収録者が提出する現況届に、住民票の添付又はマイナンバーの記入を求めることで、不正受給対策を実施。
<p>障害年金業務の適正かつ安定的な運営</p>	<p>①認定業務の適正性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○医学的判断を要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを実施し、認定業務の充実を図るとともに、認定医に対し事例や基準の考え方等の情報を共有するため、認定医会議を開催し一層の標準化を図る。 <p>②障害認定業務の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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に着手。 <p>③年金事務所等の相談体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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適切に対応するとともに、照会事例や年金請求書の返戻事例をとりまとめた事例集の更なる充実を図り、事例集を活用した研修等を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ○障害認定の公正性を一層確保するため、認定医の医学的な総合判断を特に要する事例について、複数の認定医が認定に関与する仕組みを引き続き実施。 ○認定事例の共有や審査基準に対する意識の統一を図るため、令和6年度については、内部・外部障害を担当する認定医を対象に認定医会議を開催し、意見交換を行うことで、認定医相互間の情報共有を図る予定（令和7年3月開催予定）。 ○年金センターの業務の効率化を図るため、令和8年度の稼働に向け、障害年金業務支援システムと年金給付システムを連携し、諸変更処理の自動化等のシステム開発に係る要件定義を行い、開発に着手済。 ○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包括的に対応（令和6年4月から令和6年10月までに42,408件対応）。 ○ヘルプデスクの照会事例を基に、想定問答集の事例の追加等に向け作業中。また、令和6年度末頃に事例集を活用した研修等を実施予定。

I - 5 年金給付

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
年金給付業務のシステム化の推進	<p>①簡易な電子申請の拡大</p> <p>○令和6年6月の老齢年金請求書の簡易な電子申請開始に向け、システム開発及び周知・広報を行う。また、令和7年1月からの受取機関変更届等の電子申請開始に向け、システム開発等を進める。</p> <p>○令和5年度から開始した扶養親族等申告書の簡易な電子申請について、利用者の拡大を図る。</p>	<p>○令和6年6月の老齢年金請求書の簡易な電子申請を実施するため、システム開発を進めるとともに、老齢年金TA請求書等に電子申請を勧奨するリーフレットの同封やマイナポータルへのお知らせ、機構ホームページへの申請手順動画掲載等の周知・広報を実施し、滞りなく運用を開始。この結果、令和6年9月末時点において、電子申請の対象者のうち、お客様の約1割（619人）が電子申請を利用し、請求書を提出。</p> <p>また、令和7年1月からの受取機関変更届等の電子申請開始及び令和7年3月からの老齢年金請求書の電子申請対象者拡大（配偶者・子あり）に向けて、システム開発や事務の整理を推進。</p> <p>○前年に電子申請を行った方及びペーパーレス化登録を行った方（約26万人）には、TA申告書を送付せず、電子的なお知らせのみによる案内を実施。</p> <p>○扶養親族等申告書の電子申請利用拡大に向け、TA申告書に同封するリーフレットに、電子申請の手続方法を画面イメージと併せて記載し、電子申請しやすい内容に改善した。また、機構ホームページの説明動画やQ&A等に、操作に困った場合の対応方法や提出した申告書の内容確認の方法等を追加し、お客様に安心して電子申請していただけるよう改善を実施。</p>
	<p>②通知のオンライン化の推進</p> <p>○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要件を検討する。</p>	<p>○年金受給者に送付している各種通知書のうち、発送件数が多く、ねんきんネットにおいてPDFで閲覧可能な「年金振込通知書」や「年金額改定通知書」などの通知書を電子化（ペーパーレス化）対象通知に追加するためのシステム要件等について、年金局との協議を開始。</p>
	<p>③内部事務のデジタル化の推進</p> <p>○電子申請で提出された老齢年金請求書や受取機関変更届等を正確かつ効率的に処理するため、画面審査・電子決裁等のシステム開発を進める。</p>	<p>○電子申請で提出された老齢年金請求書や受取機関変更届等を正確かつ効率的に処理するため、受付時に機構が保有する情報等を活用したシステムチェックを実施し、システムチェック結果をもとに画面上から届書の審査・電子決裁等を行うためのシステム開発を令和7年1月（一部機能は令和7年度）稼働に向け推進。</p>
お客様サービスの向上	<p>①分かりやすい通知・案内の実施</p> <p>○年金の統合通知書と年金生活者支援給付金の統合通知書の一体化を行い、分かりやすくお知らせする。</p> <p>○老齢年金請求手続の利便性向上を図るため、記載事項・添付書類の簡素化、同封物の追加・統廃合を行う。</p> <p>○視覚障害のある年金受給者に送付する各種通知書への音声コードの付与に加え、主要な通知書は点字を表記して送付することを検討。</p>	<p>○令和6年度発送分から年金の統合通知書と年金生活者支援給付金の統合通知書を一体化し、令和6年6月に発送（約477万件）。あわせて、機構ホームページに案内ページを新設。</p> <p>○老齢年金のTA請求書の同封物については、提出案内のチラシに機構ホームページへ遷移する二次元コード付記による記載内容の簡素化、利便性向上を目的とする線下げ意思確認書の同封及び送付用封筒の見直しを令和6年度発送分から実施。</p> <p>○65歳到達時に送付するハガキ形式の老齢年金請求書については、省令改正による記載事項の簡略化及び受取意思を明示化させる記載形式への見直しを令和6年度発送分から実施。あわせて、同封リーフレットは、誤記載や記載漏れを防止するため、記載例等の図を主とする案内に見直し。</p> <p>○視覚障害のある年金受給者に送付する主な通知書については、令和6年度発送分から、点字を印刷した封筒による送付を開始（送付実績：[統合通知書] 18.6万件 [年金額改定通知書] 0.4万件）。</p>

I - 5 年金給付

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況																					
お客様サービスの向上	②年金給付の請求案内の充実 ○所定の年齢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方に対して繰下げ見込額等をお知らせする等、年金受給方法の周知及び請求忘れの防止を図る。 ○令和8年度に男性の特老厚に係る支給開始年齢の引上げが完了することを踏まえ、請求案内を検討する。	○老齢年金を請求されていない66歳以降74歳までの方を対象に誕生月の前月に「繰下げ見込額のお知らせ」を送付（令和6年9月末累計43.4万件）。75歳時未請求者等に「TA請求書」「繰下げ請求書（様式235号）」「老齢厚生年金請求書（様式第233号）」を送付（令和6年9月末累計1.3万件）。 ○共済記録あり者、資格記録の確認が必要な者に対し「年金の繰下げ請求に関するお知らせ」、議員記録あり者に対し「繰下げ見込額のお知らせ」を、令和6年6月発送分から送付対象として追加。 ○男性の受給権者については、令和8年度に支給開始年齢の引上げが完了し、年金請求書における特老厚に係る一部の記載事項や添付書類が不要となるため、対応方法等を検討開始。																					
	③迅速な支給決定 ○「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。	○老齢年金、遺族年金及び障害年金の新規裁定について、令和6年9月末時点でいずれもサービススタンダードの達成率90%以上を維持。 <small>※括弧内は令和5年度</small> <table border="1" data-bbox="831 531 2130 775"> <thead> <tr> <th>年金種別</th> <th>所要日数</th> <th>達成率</th> <th>平均所要日数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">老齢年金</td> <td>加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）</td> <td>97.9%(98.5%)</td> <td>23.6日(23.4日)</td> </tr> <tr> <td>加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）</td> <td>94.2%(95.9%)</td> <td>34.5日(32.9日)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">遺族年金</td> <td>加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）</td> <td>98.0%(98.4%)</td> <td>23.7日(23.5日)</td> </tr> <tr> <td>加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）</td> <td>94.1%(95.0%)</td> <td>32.9日(31.7日)</td> </tr> <tr> <td>障害年金</td> <td>（3か月以内）</td> <td>95.2%(95.7%)</td> <td>63.5日(68.5日)</td> </tr> </tbody> </table>	年金種別	所要日数	達成率	平均所要日数	老齢年金	加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）	97.9%(98.5%)	23.6日(23.4日)	加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）	94.2%(95.9%)	34.5日(32.9日)	遺族年金	加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）	98.0%(98.4%)	23.7日(23.5日)	加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）	94.1%(95.0%)	32.9日(31.7日)	障害年金	（3か月以内）	95.2%(95.7%)
年金種別	所要日数	達成率	平均所要日数																				
老齢年金	加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）	97.9%(98.5%)	23.6日(23.4日)																				
	加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）	94.2%(95.9%)	34.5日(32.9日)																				
遺族年金	加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）	98.0%(98.4%)	23.7日(23.5日)																				
	加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）	94.1%(95.0%)	32.9日(31.7日)																				
障害年金	（3か月以内）	95.2%(95.7%)	63.5日(68.5日)																				
年金生活者支援給付金制度の着実な運営	○年金生活者支援給付金の受給者について、継続して支給要件に該当するか要件判定を行い正確な支給を行う。 ○所得変更があった方などで新たに支援給付金が支給される見込みがある方について、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。	○支援給付金を既に受給している方（約776万人）について、令和6年7月に市区町村から所得・世帯データの提供を受け、令和6年10月に継続して支給要件に該当するか要件判定を実施。支給要件に該当する方に対して令和6年12月定期支払以降も引き続き支援給付金を支給。 ○支援給付金が新たに支給される見込みがある方について、令和6年7月に市区町村から所得・世帯データの提供を受け、支給要件に該当した方（約46万人）に対し、令和6年9月にはがき型の請求書を順次送付。令和6年9月末時点で約39万人（84%）が提出。令和6年10月に未提出の方に対して再勧奨を実施。																					
令和7年度計画策定に向けた課題	【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・年金センターの組織体制・人員体制をどのように整備するか。 ○公金受取口座登録事業については、令和7年度からの新規裁定者の登録意思確認等の事務を着実に実施するための事務処理や体制構築をいかに図るか。また、既裁定者については、事業・システム開発とともに関係機関との方針整理をいかに進めるか。 【正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応】 ○SWIFT対応については、新フォーマットで外国送金を確実にを行うため、未提出者への再勧奨や支払データの整備等にいかに取り組むか。 【年金給付業務のシステム化の推進】 ○今後の電子申請の更なる利用促進に向けて、令和7年1月からの受取機関変更届等の電子申請（対象届書の拡大）及び令和7年3月からの老齢年金請求書に係る電子申請対象者の拡大（配偶者・子あり）を着実に実施するとともに、利用率向上に向けた取組をいかに進めるか。 【お客様サービスの向上】 ○わかりやすい通知・案内については、機構ホームページでの各種案内ページの内容を充実させるとともに、男性の受給権者については、令和8年度に特老厚の支給開始年齢の引上げが完了することを踏まえたリーフレット等の見直しをどのように実施するか。																						

I - 6 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

【第4期中期計画の概要】

- 年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用した年金記録の確認の呼びかけや、お客様からの年金記録に関する申出への対応及び年金請求時における対応を適切に行う。
- また、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、マイナンバーを利用した適正な記録管理に努めるとともに、ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でのお客様ご自身による年金記録の確認の促進や、届書の電子化の推進を図る。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
年金記録の確認等の対応	<p>①ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用した記録確認の呼びかけ</p> <p>○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。</p> <p>○「ねんきんネット」の持ち主不明記録検索機能で未統合記録を検索できる環境の提供及び周知方法を充実。</p> <p>○ねんきん特別便（名寄せ特別便）等に未回答の方について、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他、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。</p>	<p>○未統合記録の解明を図るための取組を行った結果、未解明記録は約1,689万件（令和6年9月）となり、1,713万件（令和6年3月）から約24万件減少。 ※【参考資料】9ページ（未統合記録（5,095万件）の解明状況参照）</p> <p>○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継続して提供。</p> <p>○「ねんきんネット」持ち主不明記録検索機能の更なる利用促進に向け以下の対応を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ねんきんネット」持ち主不明記録検索機能のスマホ専用画面を新設（令和6年6月～）。 ・年金委員（地域型）による「ねんきんネット」持ち主不明記録検索機能の周知用リーフレットの配布を実施（令和6年7月～） <p>○ねんきん特別便（名寄せ特別便）等に未回答の方に対し送付するねんきん定期便に、ご自身の年金記録を確認するよう促すメッセージを記載し呼びかけを実施（約21.1万件）。また、ねんきん特別便（名寄せ特別便）等の未回答者への通知を被保険者約5.7万人に対して送付した結果、約1.6万人の方から回答があり、約1.4万人の方の記録が回復。</p>
	<p>②お客様からの年金記録に関する申出への対応</p> <p>○ねんきん定期便や年金額改定通知（年金振込通知）書、年金請求書（事前送付用）を活用した注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。</p> <p>○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。</p>	<p>○ねんきん定期便、年金額改定通知（年金振込通知）書、年金請求書（事前送付用）を活用した注意喚起を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ねんきん定期便を活用し、記録の確認を促すメッセージを記載。更に59歳の方に対しては、年金記録の漏れが多いケースや年金額が増額になった例等を記載したリーフレットを同封し、年金記録の確認の呼びかけを実施。 令和6年9月末送付件数：約3,144万件 ・年金額改定通知（年金振込通知）書を活用し、「もれ」や「誤り」がないかの確認の呼びかけを実施。 令和6年9月末送付件数：約3,887万件 ・年金請求書（事前送付用）を活用し、年金事務所等での記録の確認の呼びかけを実施。 令和6年9月末送付件数：約44万件 <p>○年金請求書（事前送付用）に同封するリーフレットを活用し、ご本人及びご家族（亡くなられた方を含む）の年金記録の確認及び心当たりがある場合には年金事務所へ相談するよう呼びかけを実施。</p>

I - 6 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況
年金記録の確認等の対応	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。	○お客様が年金請求手続で来所された場合に、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底。 ○令和5年度に実施した死亡者に関連する記録を中心とした未統合記録に関するサンプル調査及びサンプル調査の結果に基づく同じ属性の記録の調査により判明した、年金給付に結び付く可能性が高い記録(54件)について、ご遺族の方へ年金請求のご案内を実施し、請求の意思がないなどのケースを除き令和5年度から令和6年9月までに年金支払の手続を完了(計46件について平均で約64.4万円(年額)の年金額が回復。)。
年金記録の正確な管理等の実施	①マイナンバーによる適正な記録管理 ○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。 ○被保険者、年金受給者、受給待機者それぞれに応じた取組を行い、基礎年金番号とマイナンバーの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。	○年金記録の適正な管理を行うため、資格取得時において基礎年金番号とマイナンバーを確実に確認するなどの取組を実施した結果、令和6年9月末現在、被保険者及び年金受給者約9,733万人のうち約9,714万人が紐付き、紐付け率は99.81%(令和6年3月末99.80%)となった(紐付いていない方は約18万人)。 ○市区町村には令和6年11月に第1号被保険者の未紐付けの方のマイナンバーの紐付けに必要な情報の提出依頼、事業主には令和6年12月に第2号及び第3号被保険者の未紐付けの方の個人番号等登録届の提出勧奨、被保険者及び受給待機者ご本人に対しては令和7年2月に個人番号等登録届の提出勧奨を行う予定。 ○加入者に対して、35歳、45歳、59歳の方には封書のねんきん定期便により保険料納付実績や年金見込額、全期間の年金加入期間に関する情報提供を実施。それ以外の方には、はがきのねんきん定期便により保険料納付実績や年金見込額、直近1年間の年金加入期間に関する情報提供を実施し、ご自身による年金記録の確認を促進。
令和7年度計画策定に向けた課題	【年金記録の確認等の対応】 ○未統合記録の解消に向けたこれまでの取組(年金記録確認の呼びかけ、「ねんきんネット」の「持ち主不明記録検索機能」の周知及び年金相談時等における記録確認の徹底等)を踏まえ、引き続き未統合記録の解消に向けた取組をどのように行っていくか。 【年金記録の正確な管理等の実施】 ○マイナンバーと基礎年金番号の紐付けの徹底に向け、これまでの取組(市区町村、事業主への協力依頼、ご本人への個人番号等登録届の提出勧奨)を踏まえ、引き続き紐付けの徹底にどのように取り組んでいくか。	

I - 7 年金相談

【第4期中期計画の概要】

- 各種相談チャネルを全体的かつ体系的に捉え、それぞれの役割を明確化し、お客様の様々なニーズに応えるための総合的な相談・サービス体制の構築について、今後の社会経済状況の様々な変化に対応しつつ、年金事務所・年金相談センター・コールセンターにおける取組を実施。
- 年金事務所の来所相談については予約率90%以上及び待ち時間30分未満を維持するとともに、予約の取りやすい環境を整備する等、サービスの向上に努める。また、コールセンター全体の応答率は70%以上を維持しつつ、各ダイヤル別でも原則として70%以上の応答率を確保する。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実況
年金事務所での相談	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により構成し、安定的な相談窓口体制を確保する。	○年金相談業務に精通した職員等による安定的な相談体制を維持するため、引き続き、年金相談職員（無期雇用職員）の確保に向けた取組を実施。その結果、全国の年金相談ブース（1,688ブース）における正規職員等（正規職員、年金相談職員（無期雇用職員）及び社会保険労務士）の配置割合は93.9%（令和6年10月時点）となり、安定的な相談体制を維持。
	②常設ブース数の適正化 ○令和8年度は相談需要増加が見込まれるため、安定的な年金相談体制維持のため、必要なブース数を確保。	○令和6年度は男性、令和7年度は女性が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達するため、相談件数が令和5年度より減少するものの、安定的な年金相談体制の維持及び予約の取りやすい環境整備のために、令和6年度は令和5年度の常設相談ブース数を維持し、全国で1,688ブースを確保。
	③年金給付業務の品質の向上 ○予約相談時の事前準備の徹底、本部の研修、上席専門職による巡回指導、年金給付専門職の配置による体制整備等により、相談品質の向上を図る。	○令和5年10月から、お客様へより丁寧な対応ができるよう、1件当たりの予約相談時間を見直し、その取組が定着したことにより、予約相談時の事前準備を確実に実施。 ※本部の研修、上席専門職による巡回指導については18ページ参照 ※年金給付専門職については60ページ参照
	④予約制の維持と待ち時間対策 ○年金相談の予約率90%以上及び待ち時間30分未満を維持するために、下記の取組を行う。 ・インターネット予約について、入力項目省略等の機能改善を実施する。 ・予約内容に応じた体制を組み、予約のないお客様もお待たせせずに対応。 ・自動印字化の技術（RPA）を活用し、年金相談業務を効率化。	○予約率は92.5%（令和6年9月末時点）と計画通り90%以上を維持。また、予約のないお客様について、平均待ち時間30分未満を維持。 ・インターネットからの年金相談予約（ネット予約）について、お客様の利便性を考慮し、現在の機構ホームページからネット予約サイトへアクセスする方法に加え、ねんきんネット経由でネット予約できる機能を追加。また、ねんきんネットで保有している情報の活用により予約時に必要となる入力項目の省略等を実現するためのシステム開発を実施中（令和7年1月稼働予定）。 ・予約相談の内容に応じて事前に担当する職員を決め、効率的に相談対応できる体制を組むことにより、予約のないお客様もお待たせせずに対応。 ・年金相談に必要な年金記録の自動印字を行うRPAの機能について、令和6年5月から氏名索引照会処理のパターンを5種類まで拡大できるよう改善を実施したことにより、予約相談の事前準備業務を効率化。

I-7 年金相談

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
年金事務所での相談	<p>⑤予約困難な拠点の把握、原因分析を行い、ブース数の適正化を図るなど、予約の取りやすい環境を整備する。</p>	<p>○定期的に予約状況を確認し、予約の取りづらい拠点の把握及び原因分析を実施。予約の取りづらい拠点においては、予約のないお客様に対する当日対応の徹底、請求書等の郵送提出勧奨や電話での相談完結の促進、適切な予約枠の設定等、予約の取りやすい環境整備に向けた取組を実施。</p>
	<p>⑥その他のチャネル ○遠隔地等の相談対応は、引き続きテレビ電話相談のサービスを提供しつつ、マイナポータルとの認証連携を活用し、ねんきんネット上で文書相談の受付・回答する環境を構築。</p>	<p>○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、海外在住者及び身体等に障害があるお客様の相談ニーズに対応するため、ねんきんネット上で相談内容を入力し、その内容に対して機構が回答するサービス機能を構築中。令和7年1月より試行実施を開始、周知方法等について関係機関と調整中。</p>
年金相談センターでの相談	<p>○お客様の利便性の向上及び相談員の品質向上による質の高い相談サービスの提供のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。 ○お客様の利便性や年金事務所等の適正配置による影響等を踏まえ、年金相談センター（オフィス）の適正配置等の見直しを進める。</p>	<p>○機構本部より示した「指示文書」に関する理解度を事後的に確認する仕組みを令和6年4月より導入。 具体的には、年金事務所職員に実施している理解度チェックを、年金相談センター職員及び窓口委託社労士に対しても実施。 また、全国社会保険労務士会連合会と連携し、日本年金機構の職員が、お客様対応に関する研修を実施（令和6年9月）。 ○令和8年度以降の相談需要の増加を見据え、年金相談センターの設置場所やブース数の見直しについて、検討を開始。</p>
コールセンターでの相談	<p>○全ダイヤル合計及びねんきんダイヤルの応答率70%以上を確保するとともに、更なるサービス品質を向上。 ○目的別・内容別のコールセンター体制の維持・整備に加え、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・効率的な運営を維持。</p>	<p>○インターネットへの誘導等による入電量の削減やこまめな入電調整、コールセンター間の協力連携強化等の取組を実施した結果、令和6年4月から9月において、全ダイヤル合計の応答率は80.6%、「ねんきんダイヤル」の応答率は76.7%となり、年度目標である応答率70%以上を維持。 ○多様なお客様のニーズに対応するため、「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル（国民年金・厚生年金保険・市区町村別）」等、相談目的別・内容別のコールセンターを維持・整備し、効率的な運営を維持。 ○「ねんきんダイヤル」において、令和6年8月より、受電するコールセンターを発信地域別に固定していた方式から、各コールセンターの席数に応じて均等に分配する方式へ変更し、機動的・効率的な運営を図る取組を実施。 ○「予約受付専用電話」において、令和6年9月より、お客様の利便性向上及びインターネット予約の利用促進を図るため、混雑時や受付時間外でも予約可能なネット予約サイトのURLを記載したSMS（ショートメッセージサービス）を送信するサービスの取組を開始。</p>

I-7 年金相談

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
コールセンターでの相談	<ul style="list-style-type: none"> ○相談内容の分析に基づくホームページやチャットボットの改善を図るとともに、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。 ○オペレーター向けQ&A等の充実を図るとともに、応答スキル向上に効果の高いモニタリングの在り方を検討・実施する。 ○引き続き、年金事務所、コールセンター及び市区町村において、10か国語による通訳サービスの提供を行う。また、令和5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する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○相談内容の傾向を分析し、ホームページにおいて、よくあるお問い合わせ内容を年金Q&A・チャットボットに反映させ、お客様の自己解決を促すことにより、入電数を減少させる取組を開始。また、一時的に電話照会が集中する振込通知書等の送付物について、発送時期を分散するなど、入電数を平準化。 ○応答品質向上のため、相談内容やお客様の声を収集・分析し、留意点をオペレーターへ周知徹底。 ○効果的なモニタリングを実施するため、これまでのモニタリング結果やお客様からのご意見等をもとに、令和6年5月からモニタリング評価項目や基準・ポイントの抜本的な見直しを実施。 ○年金事務所、コールセンター及び市区町村において、外国語による対応が必要なお客様から相談を受けた場合に、10か国語に対応した「マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）」により、電話を利用した通訳サービスを提供。また、令和6年10月からはミャンマー語を追加し、11か国語（※）による通訳サービスの提供を開始。 なお、令和6年4月から9月の利用件数は3,540件（令和5年度同時期3,620件）、令和6年9月末時点で利用する市区町村は732市区町村（令和5年9月末681市区町村）。 （※）英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、インドネシア語、ネパール語、ミャンマー語
令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【予約の取りやすい環境整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○予約の取りづらい状況が継続している一部の拠点について、個別の原因分析を踏まえ、各拠点の状況に応じた常設相談ブース数の適正化に向けた対応方針に基づく施策にどのように取り組むか。 <p>【年金相談センターでの相談】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○令和8年度以降の相談需要の増加を見据え、年金相談センターの設置場所やブース数の見直し及び対応方針の策定をいかに進めるか。 <p>【コールセンターでの相談】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○コールセンター全体の応答率は70%以上、各ダイヤル別でも70%以上を確保の上、お客様のニーズに応えられる安定的な体制を維持・整備しつつ、更なるサービス品質の向上に繋がるよう、いかに取り組むか。 ○令和7年10月のコールセンターの電話機器類更改に併せて、機構全体の受電率の向上対策の一環として、効果的な機能改善及び機能追加をいかに行うか。 	

I - 8 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

【第4期中期計画の概要】

- 複雑な年金制度について、分かりやすく効果的な情報提供を行い、公的年金事業に関するお客様の理解と信頼を確保するため、分かりやすいお客様向け文書の作成、ホームページの活用、お客様からの意見の収集や施策の反映等の取組を行う。
- 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。また、政府広報を積極的に活用し、ホームページ等による情報提供活動を強化し、制度理解の促進を図るとともに、お客様サービスの向上の観点での研修や巡回指導等の取組を行う。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
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 ○より分かりやすい文書とするため、一般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や若い世代を中心としたアンケートモニターを活用し、意見を反映。	○機構本部に設置した職員で構成する「お客様向け文書審査チーム」において、令和6年4～9月で16種類のお客様向け文書の審査を行い、お客様目線でより分かりやすい文書となるよう改善を実施。特に、多くのお客様にお送りする7種類の文書については、若い世代を含む一般のお客様で構成する「アンケートモニター」から幅広いお客様目線でのご意見やご指摘を聴取した上で「お客様向け文書モニター会議」を開催。会議の場ではモニターである一般の方及び文書デザイナーのご意見、ご指摘を直接聴取することにより、分かりやすい文書となるよう改善を実施。
	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、改善・充実に取り組む。	○ホームページのトップに時宜に応じた画像（キービジュアル）を掲載。 ○近年、動画の再生数が増加（令和6年4～9月の動画再生数75.7万回、前年同期比+33.7%）している現状を踏まえ、ホームページへの動画の掲載を進めつつ、全動画を縦覧できる「動画ポータルページ」を新設。 ○厚生労働省におけるリポストも活用しつつ、機構X（旧Twitter）の継続的な発信を実施し、情報提供の機会を拡充（令和6年9月末フォロワー数81,100人、前年同期比+5.3%）。 ○ホームページのアクセス数（閲覧されたページの総数）は、令和6年4～9月の合計で1億1,137万件（前年同期比▲4.4%）。一方、訪問者数（ホームページを利用した人数）は令和6年4～9月の合計で1,664万人（前年同期比+3%）と増加。 ○より利用しやすいホームページの実現に向けたデザインの一部見直し（令和8年4月予定）を予定しており、令和6年度上期にデザイン作成業務の調達を実施済。
	③お客様からの意見収集・施策反映等 ○年金事務所やホームページに寄せられたお客様の声を収集し、管理・分析等により必要な改善を検討・実施。	○各年金事務所に設置した「ご意見箱」や「お客様満足度アンケート」、機構ホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナーなどから収集した「お客様の声」4,811件について、「お客様対応業務システム」を活用し管理・分析を行うとともに、お客様にお送りする文書内容をわかりやすくするなど、必要な改善策を検討、実施。
	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、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。	○お客様の意見を反映し、機構のサービスの質の向上を図ることを目的として設置した「サービス・業務改善委員会」において、お客様の声を反映した改善提案の検討状況の進捗管理を行い、視覚障害者向けに点字加工された封筒に入れて通知を送付する等、令和6年4～9月で20件の改善を実施。

I - 8 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
分かりやすい情報提供の推進	<p>⑤ねんきん定期便等による情報提供</p> <p>○ねんきん定期便について図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行うとともに電子版への切替を周知。</p> <p>○お客様への通知書等について、機構ホームページへ容易に遷移できる二次元コードの付与を進めるとともに、視覚障害のあるお客様への通知書の点字等を活用した情報提供を拡大。</p>	<p>○ねんきん定期便の紙面を活用し、加入実績に応じた年金額等について、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を実施（令和6年4～9月送付件数 約3,144万件）。</p> <p>また、「お客様へのお知らせ」欄を使用した電子版への切替周知を実施。</p> <p>※ねんきん定期便のペーパーレス化の取組は47ページ参照</p> <p>○限られた紙面でより多くの情報をお客様に提供するため、各種通知書等に、関連する情報を掲載した機構ホームページへ遷移できる二次元コードの付与を推進。</p> <p>○目の不自由なお客様への情報提供の充実を図るため、引き続き、統合通知書（年金、年金生活者支援給付金）や扶養親族等申告書などの各種通知書等へ、スマートフォン等から読み取ることのできる音声コードを付与。</p> <p>※視覚障害のある年金受給者に送付する主な通知書への点字の活用については21,28,37ページ参照</p>
公的年金制度に対する理解の促進	<p>①年金セミナー、年金制度説明会等</p> <p>○教育関係機関や企業等における年金セミナー及び年金制度説明会の実施結果を検証し、実施内容の充実を図り、参加者の一層拡大を図る。</p>	<p>○教育関係機関における年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会について、相手先のニーズや環境に応じた方法で実施し、参加者数を拡大。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金セミナー：実施回数1,087回（929回）、参加人数45,224人（36,194人） ・年金制度説明会：実施回数1,478回（1,194回）、参加人数81,170人（61,224人）（ ）は前年同期
	<p>②年金委員に対する活動支援の強化</p> <p>○年金委員の活動に必要な情報を本部から発信し、年金委員の活動内容の把握、研修の実施内容の充実を図る。</p> <p>○年金委員制度や活動内容を積極的に広報するとともに、関係機関等への働きかけを強化し、委嘱拡大を図る。</p>	<p>○年金委員活動に必要な情報について、機構ホームページを通じて情報発信するとともに、全国の年金事務所で職域型年金委員向けに制度や事務手続等の内容を中心とした研修会を実施。</p> <p>○年金委員の委嘱拡大について、市区町村向け情報誌や機構ホームページ等を活用して、年金委員制度や活動内容の広報を実施。電話や文書による委嘱勧奨活動により、職域型年金委員及び地域型年金委員ともに委嘱数を拡大。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職域型年金委員数：132,536人(令和6年9月末) (令和6年3月末：130,447人) ・地域型年金委員数：8,779人(令和6年9月末) (令和6年3月末：8,697人)
	<p>③ねんきん月間と年金の日の取組として、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し、制度理解を深める。</p>	<p>○ねんきん月間の取組として、公的年金制度の周知・啓発につながる年金セミナー・制度説明会等を集中的に取り組みるとともに、11月30日（土）の年金の日においては、全ての年金事務所において休日開所し、年金相談を実施。</p>
	<p>④関係団体との連携として、市区町村、官公庁、教育関連団体、社会保険労務士会等と連携し、効果的な普及・啓発活動を推進する。</p>	<p>○地域に根ざした年金制度の普及・啓発を推進するため、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会、ハローワーク等）と連携して地域年金事業運営調整会議を都道府県単位で開催し、委員の皆様へ事業の取組状況等の報告を実施。また、公的年金制度に対する理解をより深め、制度加入及び保険料納付に結び付けるための効果的な連携方法等について、意見交換を実施。</p>

I - 8 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
お客様サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ○「お客様へのお約束10か条の達成状況」等について、年次報告書において分かりやすく周知・広報する。 ○「サービス推進の手引き」を活用した職場内研修やサービス実践リーダーに対する研修の充実を図る。 ○全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、改善指導やフォロー研修を実施。 ○聴覚に障害があるお客様に対応するため、手話通訳を通じた年金相談体制の構築を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○拠点長が、自拠点内のサービス実施状況を毎月チェックし改善に努めるとともに、本部においてはサービス巡回指導時に必要に応じて改善指導を実施。また、年次報告書（アニュアルレポート）に「お客様へのお約束10か条」の達成状況等を掲載予定。 ○全職員が「サービス推進の手引き」を活用した職場内CS研修を年度内に受講予定。また、サービス改善に向けた取組を率先して提案し実践する職務を担うサービス実践リーダーに対する研修（令和6年10月～11月 全国9カ所）を実施予定。 ○令和6年9月までに、本部職員による無予告でのサービス巡回指導を全ての年金事務所に対して実施し、サービス実施状況の確認及び必要な改善指導を実施。またお客様満足度アンケート結果等により把握した各拠点の個別課題に基づく指導や研修等の事後フォローを実施。 ○令和6年8月より、聴覚に障害があるお客様が年金事務所等来所時に安心して相談等が出来る体制の整備を目的として、相談窓口で遠隔手話通訳及び文字チャットサービスの提供を開始。
令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【分かりやすいお客様向け文書の作成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様目線により分かりやすい文書にするための引き続きの情報収集及び意見の反映にいかに取り組むか。 <p>【ホームページの活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○より情報に辿り着きやすく利用しやすいホームページを実現するため、令和8年4月のホームページ更改に向けていかに検討を進めるか。 <p>【公的年金制度に対する理解の促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○公的年金制度の普及・啓発活動を基幹業務の着実な推進につなげるため、どのように年金セミナー、制度説明会の充実、参加者数の拡大を図っていくか。また、どのように年金委員の活動の支援を強化し、委嘱拡大及び更なる活性化を図っていくか。 <p>【お客様サービスの向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「お客様の声」で寄せられたご意見・ご要望を、引き続き積極的にお客様サービスの向上と業務改善につなげていくため、いかに取り組むか。 	

I - 9 年金制度改正等への対応

【第4期中期計画の概要】

- 年金制度改正への対応として、次期年金制度改正に向けた厚生労働省社会保障審議会年金部会の議論や全世代型社会保障構築会議報告書（令和4年12月16日全世代型社会保障構築会議決定）における適用拡大に係る指摘を踏まえた制度の見直しについて、新しい制度に関する実務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。
- 番号法改正への対応として、番号法の改正項目（個人番号の利用範囲の拡大、個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化、戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加、公金受取口座の登録促進等）について円滑に実務を実施できるよう、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等の取組を行う。また、その他の制度改正についても、円滑に実務を実施できるよう適切に準備を進める。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の取組状況
年金制度改正への対応	①次期年金制度改正に向けた厚生労働省社会保障審議会年金部会の議論や全世代型社会保障構築会議報告書（令和4年12月16日全世代型社会保障構築会議決定）における適用拡大に係る指摘を踏まえ、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等の必要な検討を行う。	○次期年金制度改正に向け、厚生労働省年金局及び機構において、制度改正事項のシステム開発の検討を計画的かつ迅速に開始できるよう、令和6年8月に必要な体制を整備。 ○また、機構の事業企画部門において、年金制度改正に関する事業の企画・立案等について主体的に管理する部署として令和6年10月に事業企画部に制度改正グループを設置し、改正に伴う実務を正確に実施するための検討に向けた体制を整備。
	②短時間労働者の適用拡大 ○令和6年10月から被保険者数50人超規模の企業まで短時間労働者の適用対象事業所が拡大することから、該当事業所に対し、訪問等による事前の周知を行うとともに、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。令和6年10月以降は、新たに短時間労働者の適用拡大の対象となった事業所に対し、事業所調査を実施する。	○令和6年10月から被保険者数50人超規模の企業まで対象事業所が拡大するため、新たに適用拡大の対象となる可能性のある事業所（約54,000事業所）に対し、令和5年度から継続して年金事務所職員が訪問等を実施し、事前の制度説明及びヒアリングによる確認を行い、令和6年8月に完了。 ○新規適用等により新たに対象となった事業所に対し、令和6年4月に適用拡大ガイドブック及びリーフレット等（ダイレクト便）を送付するとともに、7月に適用拡大の対象となる可能性のある事業所に対し厚生労働省年金局が作成した社会保険適用拡大の手引き、社会保険加入に関するQ&A集等（ダイレクト便）を送付。 ○事業主及び従業員の方に制度改正の趣旨や必要な手続を周知するため、対象事業所への説明会及び個別相談に専門家（社会保険労務士等）を派遣する専門家活用支援事業を引き続き実施するとともに、制度改正について幅広く周知するため、以下の取組を実施。 ・事業主に送付する算定基礎届にリーフレットを同封（令和6年6月） ・納入告知書の同封リーフレットに改正内容を記載（令和6年5月～） ・機構公式X（旧Twitter）で配信（令和6年4月、7月、8月） ・市区町村の国民年金担当者向け情報誌に改正内容を掲載（令和6年7月） ・事業主向け及び従業員向けのインターネット広告の実施（令和6年9月）

I - 9 年金制度改正等への対応

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
番号法改正への対応	<ul style="list-style-type: none"> ①個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化 ○個人番号カードと健康保険被保険者証が一体化されることに伴い、資格取得届等の手続の際、資格確認書の要否を確認し、その情報を協会けんぽに提供するため、事務処理の整備・システム構築等を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○令和6年12月から従来の健康保険被保険者証が発行されなくなり、マイナンバーカードの健康保険被保険者証（マイナ保険証）を基本とする仕組みに移行されることから、資格確認書の発行要否が確認できるよう、資格取得届等の様式を変更し事務処理を整備するとともに、当該情報を全国健康保険協会に提供するためのシステムの構築を進めている。
	<ul style="list-style-type: none"> ②戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加 ○戸籍等の記載事項へ氏名の振り仮名が追加されることに伴う事務処理等について、関係機関等と所要の調整を行い、必要となる検討を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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を用いた管理を行っている年金情報も修正されるため、年金の振込事務及び国民年金保険料納付書や資格確認書等の発送事務等について影響を洗い出すとともに、関係省庁（総務省・法務省）や厚生労働省年金局と協議し、施行後の事務処理等を検討。
	<ul style="list-style-type: none"> ③公金受取口座の登録促進 ○年金請求時に公金受取口座として登録することの同意を得た口座情報について、デジタル庁へ情報提供するための事務処理の整備・システム構築等を行う。 ○既存の年金受給者の口座情報について、公金受取口座として登録することに同意しない旨の回答があった場合を除き、デジタル庁へ情報提供するための事務処理の整備・システム構築等の準備を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金請求時に年金振込口座を公金受取口座として登録することに同意を得た場合は、当該情報をデジタル庁へ情報提供することが可能となることから、令和7年度の実施に向けデジタル庁や厚生労働省年金局等と調整を行い、年金請求書の様式変更などの事務処理の整備やシステム改修を実施。 ○既存の年金受給者が年金振込口座を公金受取口座として登録することに同意しない旨の回答があった場合を除き、デジタル庁へ情報提供が可能となることから、令和6年4月にプロジェクトチームを機構内に設置し、デジタル庁や厚生労働省年金局との調整、今後の事務処理の整備や外部委託する事務の調達、システム構築の準備を進めている。

I - 9 年金制度改正等への対応

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実況
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○「こども未来戦略」（令和5年12月22日閣議決定）による国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置の創設等について事務処理の整備・システム構築等の準備を行う。 ○令和6年度税制改正を踏まえ、年金受給者に係る所得税及び個人住民税減税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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○子ども・子育て支援法等の一部を改正する法律（令和6年法律第47号）が公布されたことに伴い、<u>国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置の創設（令和8年10月施行）については、事務処理の整備を行うとともにシステム構築等の準備を進めている。</u>また、<u>子ども・子育て支援特別会計の創設（令和7年4月施行）及び子ども・子育て支援金制度の創設（令和8年4月施行）については、事務処理やシステムへの影響を確認し、各種帳票の変更など改正に伴う準備を進めている。</u> ○令和6年度税制改正による所得税及び個人住民税の定額減税が実施されることに伴い、機構ホームページや年金振込通知書等を活用した周知広報及びコールセンターの体制整備を行い、令和6年6月より老齢年金受給者（約495万人）を対象に所得税の定額減税を実施し、事務処理誤りやシステムトラブルを生じることなく円滑に施行。 ○また、令和6年10月より年金から特別徴収される個人住民税の定額減税を実施し、事務処理誤りやシステムトラブルを生じることなく円滑に施行。
令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【年金制度改正への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○次期年金制度改正について、厚生労働省年金局や機構の関係部署間で組織横断的に協力し、制度を適切に実施するための事務処理・システム構築をどのように計画的かつ迅速に進めていくか。 ○令和6年10月の短時間労働者への被用者保険の適用拡大（51人以上の企業への適用拡大）について、新たに短時間労働者の適用拡大の対象となった事業所への調査を、どのように円滑かつ着実に実施していくか。 ○令和6年6月に公布された子ども・子育て支援法の改正により、子ども・子育て支援特別会計、子ども・子育て支援金制度及び国民年金の育児期間免除制度が創設されるが、事務処理・システム構築や分かりやすい周知広報をどのように円滑かつ着実に実施していくか。 <p>【番号法改正への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加に向け、J-LISから提供される氏名情報を用いた管理を行っている年金情報の修正に伴う年金の振込事務等の年金関係事務への影響を踏まえ、関係省庁（総務省・法務省）と協議し、施行後の事務をどのように変更するか。対象者への周知広報をどのようにしていくか。 ○令和7年度からの新規裁定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について、意思確認等の事務を着実に実施するための事務処理や体制構築をいかに図るか。 ○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について、外部委託の活用、年金受給者の意思確認や照会対応の体制整備をどのように行うか。 	

II - 1 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

【第4期中期計画の概要】

- 複雑な年金制度を実務として運用する組織として、より安定的、効率的な業務運営を実現するため、人口減少や高齢化の進行等の社会経済環境の変化及び老齢年金請求件数の増加等、年金制度を取り巻く環境の変化に対応するデジタル化の一層の拡充による事務処理の正確性・効率性の向上等の効果を踏まえつつ、本部・年金センター・事務センター・年金事務所の果たすべき役割、業務執行体制及び人的資源配分を不断に見直す。
- 現場実態を踏まえ、業務を合理化・標準化する観点から業務処理マニュアルの改善や現場意見の反映等の取組を進めるとともに、効率的効果的な業務運営の観点から、人員体制及び人件費の不断の合理化・効率化を図りつつ、業務の実施体制を確保する。（運営経費について、一般管理費は令和5年度比で15%程度、業務経費は令和5年度比で5%程度に相当する額の削減を目指す。）

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度取組状況
本部	<ul style="list-style-type: none"> ○経営課題を分析し、組織横断的に課題に対応するための体制を確保。 ○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。 ○各チャネル（対面・電話・ネット）を効率的・効果的に連動させ、お客様サービス及び事業実績の更なる向上を図るため、チャネル全体を総合的に企画・管理する体制を構築。 	<ul style="list-style-type: none"> ○理事長・副理事長を補佐しつつ、組織全体に係る経営課題を把握・分析した上で、組織横断的に対応する部署として、令和6年4月に経営企画部内に総合戦略室を設置し、総合戦略本部で対応方針等について議論を実施。 ○男女ともに特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達し、老齢年金請求が増加する令和8年度に向け、「年金事務所におけるお客様相談室の体制整備」「事務センターで行っている年金給付業務の集約」「中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立」の検討を開始。 （検討中の年金給付の業務体制の見直し内容） ・年金相談業務の企画機能を相談・サービス推進部から年金給付部に移管 ・地域部に対する指示権限を年金給付部から事業推進統括部に移管 等 ○対面・電話・ネット・文書の各チャネルの効率的・効果的な組み合わせを検討するチャネル戦略について、総合戦略室が組織横断的に企画・管理する体制を構築し、10年後の社会情勢・お客様・機構の状況を踏まえて、10年後に到達すべき各チャネルの姿を描き、その実現に向けた取組事項等について検討を開始。
年金センター	<ul style="list-style-type: none"> ※中央年金センターの取組は18,19ページ参照 ※障害年金センターの取組は20ページ参照 	

II - 1 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績																											
事務センター	<p>○事務センターの処理体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より効率的・安定的な処理体制構築のため、年金事務所単位の管轄に捉われない事務処理の検討を進める。 ・健康保険被保険者の資格に係る届書について、現在の処理期間を維持し、他の届書より優先的に処理する。 <p>○厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した組織とするため、事務センターの年金給付業務の効率化・システム化・集約を進める。</p> <p>○外部委託の効率化及び管理強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フルアウト型委託におけるデータ化業務においてAI-OCR等の新しい技術を活用し、委託業務の効率化を図る。 ・個人情報保護の観点から、委託業者管理を徹底する取組を継続して行う。 <p>○正規職員は、審査スキル向上を図るとともに、事務センター専任職員は、マルチスキル化に向けた施策を検討。</p>	<p>○管轄の概念を無くし、より効率的・安定的な事務処理体制を構築するため、年金事務所単位の管轄に捉われない事務処理の具体化に向け、事務センターの規模に応じて事務処理を振り分ける仕組みについて検討中。なお、当該仕組みが実現するまでの間、令和7年1月からこれまで実施してきた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更に進める予定。</p> <p>○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）について、年間を通じた標準的な処理期間の目標を設定するとともに、最優先で取り組み、繁忙期である4月において電子申請、電子媒体、紙媒体いずれにおいても標準的な処理期間の目標を達成。</p> <table border="1" data-bbox="840 464 2045 663"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">資格取得届</th> <th colspan="3">被扶養者異動届</th> </tr> <tr> <th>電子申請</th> <th>電子媒体</th> <th>紙媒体</th> <th>電子申請</th> <th>電子媒体</th> <th>紙媒体</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>標準的な処理期間の目標</td> <td>1日</td> <td>2日</td> <td>4日</td> <td>1日</td> <td>2日</td> <td>4日</td> </tr> <tr> <td>令和6年4月の実績</td> <td>0.5日</td> <td>0.4日</td> <td>3.2日</td> <td>0.8日</td> <td>0.9日</td> <td>3.1日</td> </tr> </tbody> </table> <p>※事務センターの年金給付業務の効率化・システム化・集約の取組は18ページ参照</p> <p>○これまでのオペレーター2名によるエントリー・ベリファイ方式に限定してきた入力方法を改め、オペレータ2名のうち1名をAI-OCRのソフトに置き換えてデータ化することを可能とするよう仕様書等の見直しを行い、フルアウト型委託におけるデータ化業務を契約している一部の委託業者において新たな方法によりデータ化を実施。</p> <p>○各事務センターで委託業者を管理する監督職員補助者に対し、監督職員補助者が行う委託業者との調整、監督、検品等の委託業者管理の習熟度向上を目的として、新たに監督職員補助者となった職員向けの「新任監督職員補助者研修」、すでに監督職員補助者となっている職員向けの「監督職員補助者研修」を継続して実施。</p> <p>○正規職員による適切なマネジメントを行うために必要となる審査スキルの向上を図ることを目的に、正規職員が審査できる環境を整備。また、事務センター専任職員については、これまでの審査スキルの維持・向上を目的とした各種研修を継続して実施するほか、各事務センターの育成状況等を踏まえ、横断的な業務経験を積ませることで審査スキルの向上（マルチスキル化）を図り、繁忙期の処理体制を強化。</p>		資格取得届			被扶養者異動届			電子申請	電子媒体	紙媒体	電子申請	電子媒体	紙媒体	標準的な処理期間の目標	1日	2日	4日	1日	2日	4日	令和6年4月の実績	0.5日	0.4日	3.2日	0.8日	0.9日	3.1日
	資格取得届			被扶養者異動届																									
	電子申請	電子媒体	紙媒体	電子申請	電子媒体	紙媒体																							
標準的な処理期間の目標	1日	2日	4日	1日	2日	4日																							
令和6年4月の実績	0.5日	0.4日	3.2日	0.8日	0.9日	3.1日																							

II - 1 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
年金事務所	<ul style="list-style-type: none"> ○大規模拠点の執務スペースの狭隘や小規模拠点の業務運営等の課題について、お客様サービスを維持しつつ対応するため、年金事務所の機能・役割等の見直しについて検討する。 ○年金事務所の業務を安定的に運営するため、業務量や対策系業務の規模に応じた適切な定員配分等を行う。 ○適用・徴収業務に係る業務の効率化や管理職の負担軽減等を図るため、決裁権限の見直し等を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○大規模拠点の執務スペースの狭隘や小規模拠点における体制の効率化等を図るため、対面チャネル（年金事務所）の見直しとして、お客様サービスを維持する観点から窓口業務は維持しつつ、窓口以外の業務について拠点間集約を進める施策等について検討を開始。 ※業務量や対策系業務の規模に応じた適切な定員配分等の取組は37ページ参照 ○拠点の管理職の負担軽減及び拠点全体の業務効率化を図り、国民年金・厚生年金保険における適用・徴収業務に注力できる環境を整備するため、令和6年4月に年金事務所における決裁権限の見直しを行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・国民年金・厚生年金保険における適用・徴収業務のうち、個別の判断を伴わない一部の業務に係る決裁権者を所長から課長へ変更 ・届書等決裁業務のうち、再交付等に係る決裁について課長から課長代理に決裁権限の委譲を可能とする等
業務の合理化・標準化	<ul style="list-style-type: none"> ○業務に関する疑義照会について、期限内回答率を90%以上とする。また、疑義照会に対する回答内容の事後確認を行うとともに、照会内容を分析し、業務処理マニュアルへの反映を適時・適切に行う等、業務処理マニュアルの品質向上を図る。 ○業務に関連する諸規程等を順次、業務処理要領確認システム（MACS）に取り込み改善するとともに、MACSのシステム更改（令和11年予定）に向け、検索機能の高度化などサポート機能の充実について、最新の技術動向を踏まえ検討を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○業務の合理化・標準化について、以下の取組を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・疑義照会対応の円滑な実施 拠点からの疑義照会の回答期限を定め、業務品質管理部が進捗管理を行うことにより、令和6年9月末時点の疑義照会の期限内回答率は99.1%と引き続き高い水準を確保。 ・業務処理マニュアルの品質向上 令和4年4月に拠点からの照会を一元的に回答する部署として事業推進統括部に設置した拠点照会統括グループの回答内容について、業務品質管理部及び事業担当部署が事後確認を行うことで、回答内容の正確性を確保している。また、疑義照会の回答内容の根拠が業務処理要領等に明記されていないもののうち、反映が必要と判断したものは、適宜業務処理要領等へ反映し品質向上を図っている。 ○業務処理要領確認システム更改に向け、以下の取組を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・当初計画していた業務処理要領等の業務処理要領確認システム（MACS）への取り込みは、令和5年度中に全て完了した。令和6年度は引き続き現場からの意見・要望を踏まえ、システム更改を見据えたMACSの在り方について検討を行っている。

II - 1 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ○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取り入れ、業務の効率化に繋げるとともに、組織的共有とフォローアップを図る。 ○現場の取組の評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催するなど、現場意見の収集に努め、業務の効率化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様の意見を反映し、機構のサービスの質の向上を図ることを目的として設置した「サービス・業務改善委員会」において、お客様の声を反映した改善提案の検討状況の進捗管理を行い、視覚障害者向けに点字加工された封筒に入れて通知を送付するなど、令和6年9月末で20件の改善を実施。 ○職員提案制度実施要領（要領第24号）に基づく業務改善提案については、年金事務所等の職員から40件の提案があり、本部関係部署において提案内容の効果、実現性等を検証。このうち、本部関係部署の評価を終えた34件（令和5年度以前の提出分を含む）について、「サービス・業務改善委員会」へ評価結果を報告し審議を行った結果、「適用事業所名称/所在地変更届」に関し、記入不備による返戻を防ぐため、届書の裏面に記入方法を追加するなど、17件を採用。 ○令和6年度のサービス・業務改善コンテストについては、令和6年7月に募集を開始し、10月までに全国の年金事務所等から188件（サービス改善部門74件、業務改善部門114件）の応募を受付。令和7年2月に本部において本選開催を実施するため、本選出場拠点の選考等の準備を進める予定。
適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	<ul style="list-style-type: none"> 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、効率化を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ①人員体制及び人件費 ○全国の拠点に必要な人員を配置することで、適正な業務運営に努めるとともに、引き続き、令和7年4月に向けて、現場の実態に応じた人員配置を検討していくため、業務量調査を実施中。 ○基本計画に基づき、システム改修に伴う業務効率化による人員削減を図るとともに、基本計画策定当初には想定されていなかった新たな業務に対応するための実施体制を確保するため、令和7年度の概算要求を実施。 ○安定した現場体制の確立に向けて拠点間格差の是正を図るため、令和5年度に実施した業務量調査を踏まえ、令和6年度においても業務量調査を下期中に完了させ、令和7年4月に向け、定員調整を進めていく予定。 ○令和6年人事院勧告を踏まえた規程の改正等を検討中。

II - 1 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	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、コスト可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、効率的な予算執行を進める。	○効率的な予算執行とコスト意識の徹底を進めるため、毎月の執行状況を常勤役員会で報告するとともに、令和6年10月から郵便料金が改定されたことを踏まえ、事業推進本部会議（令和6年10月18日）で改めてコスト意識の重要性を周知。
令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【本部・年金事務所】</p> <p>○総合戦略本部での議論を踏まえて、チャンネル戦略の目的・ビジョンを確定させた上で、短期取組方針・取組事項を整理し、どのように令和7年度計画に取り込むか。</p> <p>【事務センター】</p> <p>○引き続き、事務センターのより効率的・安定的な処理体制をいかに構築していくか。</p> <p>【業務の合理化・標準化】</p> <p>○MACSのシステム更改に向け、現行MACSに代わる新たなパッケージ製品の導入等、MACSの在り方を含めた今後の方向性をどのように定めていくか。</p> <p>【業務の効率化】</p> <p>○お客様や拠点等の職員からの積極的な改善要望・提案などを業務改善に結びつけるため、提案等をしやすい環境や、提案等への検討状況の確実なフォローアップ体制をどのように確立していくか。</p> <p>【適正な運営経費による効率的効果的な業務運営】</p> <p>○機構発足時に策定された基本計画に基づく人員削減の着実な実施について、今後の業務の効率化及びシステムの刷新等に併せてどのように取り組んでいくか。</p> <p>○基本計画策定時に想定されていなかった新たな業務について、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どのように確保していくか。</p> <p>○業務量に応じた機動的かつ適切な定員配分をどのように行っていくか。</p> <p>○物価上昇等の社会状況に対応するため、引き続き、執行状況の分析やコストを意識した予算執行をいかに進めるか。</p>	

II - 2 外部委託の活用と管理の適正化

【第4期中期計画の概要】

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

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況																													
外部委託の活用	<ul style="list-style-type: none"> ○業務の内容に応じて外部委託を活用し、業務の効率化を進め、環境の変化やデジタル化の推進、技術革新の動向を踏まえ、委託業務ごとのリスク対応や管理を引き続き徹底しつつ、外部委託の有効な活用を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、引き続き外部委託を活用し、業務の効率化を推進するとともに、以下の取組を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・既存の年金受給者が年金振込口座を公金受取口座として登録することに同意しない旨の回答があった場合を除き、口座情報をデジタル庁へ情報提供する事業について、外部委託の活用を検討するためプロジェクトチームを組成し、効果的、効率的な委託方法、履行場所等について検討を開始 ・事務センターにおけるパンチ委託において、従来までのオペレーターによるデータエントリー方式に加え、AI-OCRによるデータ化を併用することが可能となるよう委託内容を見直し、令和6年4月より履行開始 																													
年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 <ul style="list-style-type: none"> ・外部委託業務における年金個人情報の一層の管理の徹底と業務品質の確保を図るため、外部委託管理ルールを着実に実施し、外部委託業務上のリスクを把握することにより、調達企画段階から履行終了までの各業務プロセスにおけるリスクに応じて必要な対応を行う。 ・特に、履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、委託業務ごとのリスクを把握し、組織的な管理を行う。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○外部委託先事業者の適正な管理については、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等の保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況等が適切であることを確認するため、次のとおり検査を実施。 【実施件数】 <table border="1" data-bbox="840 762 2116 976"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">令和6年度（上期）</th> <th colspan="2">令和5年度（上期）</th> </tr> <tr> <th>実施件数</th> <th>不適事項件数</th> <th>実施件数</th> <th>不適事項件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>履行開始前検査</td> <td>98</td> <td>0</td> <td>77</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>履行中検査</td> <td>181</td> <td>1</td> <td>145</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>納品時検査</td> <td>1,345</td> <td>0</td> <td>1,364</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>履行後検査</td> <td>139</td> <td>0</td> <td>137</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ※令和6年度上期不適事項…繁忙期のために新規開設された履行場所の検査時に、個人情報を取り扱う電子計算機（サーバー）に対し、盗難・紛失防止のための安全管理措置が講じられていなかったもの。 ⇒当該サーバーをワイヤロック等で固定するよう指示し、当日対応確認。 ○なお、新規事業者に対しては業務履行に支障が生じないように、契約締結後の早い段階で現場のセキュリティ対策の確認を行い、不適事項がある場合は速やかな改善を指示し、履行開始前検査で改善結果を確認するなど、一層のリスク対策を実施。 これら各種検査等の状況について、2か月に1回、リスク管理委員会に報告し、本部内に情報共有。 また、契約不履行等があった場合における事件・事故・事務処理誤り報告のリスク統括部への提出についても徹底を図るとともに、必要な再発防止策は組織内で共有。 ○これまでの運用により明らかになっている課題を踏まえ、調達手続の一層の適正化を図るとともにより実効性のあるルールとするため、令和6年8月に日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領（要領第211号）を改正し以下を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・外部委託に係るRFIにおいて、委託業務に類似する業務で品質向上のために取り入れている手法等の情報提供依頼の追加 ・委託先事業者との定例会議実施方法、議事録の記載事項等の見直し等 ○また、令和6年8月に事業担当部署に対する研修を実施し、要領改正の内容について周知するとともに、過去の誤り事案の対応についても周知を徹底（調達担当職員132名参加）。 		令和6年度（上期）		令和5年度（上期）		実施件数	不適事項件数	実施件数	不適事項件数	履行開始前検査	98	0	77	0	履行中検査	181	1	145	2	納品時検査	1,345	0	1,364	0	履行後検査	139	0	137	0
	令和6年度（上期）			令和5年度（上期）																											
	実施件数	不適事項件数	実施件数	不適事項件数																											
履行開始前検査	98	0	77	0																											
履行中検査	181	1	145	2																											
納品時検査	1,345	0	1,364	0																											
履行後検査	139	0	137	0																											

II - 2 外部委託の活用と管理の適正化

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実況
<p>優良な受託事業者の確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘を的確に行っていくために、情報提供依頼（RFI）の一層の活用を図る。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。 ○事業企画段階及び調達段階のRFI等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。 ○優良な事業者が受託しやすい環境を整備し、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託、SLA（サービス品質に関する合意）達成による契約更新や複数年契約を活用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○個人番号の活用やデジタル化の推進に伴う環境変化を踏まえ、優良企業の発掘を的確に行うとともに品質の維持・向上を図るための取組を実施。 ・年金個人情報を取り扱う事業に係る情報提供依頼（RFI）協力企業の拡充を図るため、新規事業者へ情報提供を求めるダイレクトメールを298社に送付し、RFI協力企業として新規に24社を追加。新規に契約を締結した事業者は1社。 ○調達に係る情報収集・情報提供実施要領（要領第61号）及び日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領（要領第211号）に基づいて事業企画段階及び調達段階のRFIを実施。実施したRFI結果の703件を新たにRFIデータベースに追加。情報数は令和6年9月末時点で延べ8,808件。 ○コールセンター業務の委託において、SLAを達成した事業者に対し、インセンティブとして次期契約のための優先交渉権を付与。また、優良な事業者が受託しやすく、業務ノウハウの蓄積を図ることができるように、複数年契約の活用を推進し、事務センターにおける入力業務・共同処理委託、遠隔手話通訳等業務など令和6年度上期に契約した87契約中22契約を複数年契約として締結。
<p>調達に精通した人材の育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○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、機構内で実施する調達実務研修や調達に関連する外部機関の研修等を通じて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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業担当部署の調達担当者521名を対象とした調達事務研修、立入検査における基礎知識や検査手順等の習得を目的とした立入検査研修を実施するなど、OJTを通じて業務スキルの向上に努めるとともに、令和6年7月に外部専門家を招いて研修を実施し、講義に関連する業務担当部署の52名の調達担当職員が受講。 また、調達及び外部委託に関する環境の変化や最新の動向を幅広く習得するため、計20件の研修について延べ35名の調達手続の審査に携わる職員が外部研修を受講。 ○各委託業務の実務に精通した職員の育成及び外部委託先事業者の事業実態やリスク把握のため新たに調達担当者となった職員には、外部委託先事業者の事業実態やリスク把握のため、履行場所の実査を必須とし、延べ29名の職員が委託先事業者延べ10社の履行場所の実査を実施。
<p>令和7年度計画策定に向けた課題</p>	<p>【外部委託の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、引き続き外部委託を活用し、業務の効率化をいかに推進していくか。 <p>【外部委託の適正な管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○調達・外部委託管理ルールに基づく調達の実施、履行前・履行中検査等の履行管理や履行中に問題が発生した際の組織的な情報共有等を引き続きいかに徹底していくか。 <p>【優良な受託事業者の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○継続した技術革新等の業界動向の把握や優良な受託事業者の確保をいかに図っていくか。 <p>【調達に精通した人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○調達内容の複雑化に対応できるよう、調達分野を専門とする人材の育成をいかに進めていくか。 	

II - 3 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

【第4期中期計画の概要】

- 「厚生労働省における政府情報システムの整備及び管理に関する中長期計画」（2022年11月11日）に則り、デジタル化を前提とした新しい業務体系・システム構築の実現に向けて、引き続き社会保険オンラインシステムの計画的な見直しに取り組む。
- その際、公的年金業務を取り巻く状況の変化に対応し、業務課題を解消できる新たな業務体系・システムを構築することで、お客様へのサービスの質の向上及び業務の効率化・公正性の確保等を目指す。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
フェーズ1への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○引き続き、フェーズ2への影響を最小限に留めつつ、更なる効果拡大を実施できるよう次の事項に取り組む。 ①経過管理・電子決裁システム等の対象届書の拡大の検討 ②更なる事務処理の効率化に向けた機能拡張の検討 ③公金受取口座を活用した公金口座情報の口座情報確認のための利用に加えて、本人の同意を得た年金振込口座情報を国（内閣総理大臣）に提供するためのシステムの構築 ④情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携に係る以下の事項について、システム開発を着実に進める。 <ul style="list-style-type: none"> ・老齢年金請求書の電子申請の実施（令和6年6月） ・老齢年金請求書電子申請の対象者拡大（令和7年1月予定） 	<ul style="list-style-type: none"> ○次期制度改正で新たに必要となる届書や申請様式について、経過管理・電子決裁に係る追加要件を検討。 ○事務処理の効率化を図るため、厚生年金保険適用業務における資格記録の補正処理を、経過管理・電子決裁システムで簡易に行えるよう、令和7年1月稼働に向け開発を進めた。 ○被保険者が新たにDV支援措置の対象者となった場合等、年金業務システムで保持している情報提供等記録（情報照会及び情報提供履歴のアクセス記録）に、職員が手作業で行う記録の不開示等の追記処理を自動化するため、令和7年1月稼働に向け開発を進めた。 ○年金受給権者の同意を得た年金振込口座情報を国（内閣総理大臣）へ提供するため、本人への意思確認結果の登録及び国への提供等を行うためのシステム開発に着手。 ○<u>情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携に係る以下の事項について、システム開発を着実に進めた。</u> <ul style="list-style-type: none"> ・単身者による電子申請での老齢年金請求については、令和6年4月から稼働。 ・同一世帯・同一住所の配偶者・子のいる年金受給権者による電子申請での老齢年金請求を可能とするよう、令和7年1月の稼働に向けた開発に着手。
フェーズ2への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○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、年金記録の安全かつ確実な移行を最優先として次の事項に対応。 ・令和5年度から着手した本格開発について、開発の進捗や品質等を適切に管理しながら推進 ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ○令和5年度から着手した開発については、決められたスケジュールに基づき、開発ベンダーからの納入成果物のレビューを行い、品質を適切に管理するとともに、進捗状況については、外部有識者に対しても適宜、進捗報告や情報共有を行いつつ、政府最大級の公的年金システムを安全かつ確実に移行させることを最優先として、必要な見直し方策も含め対応。 ○開発工程を着実に進めるため、これまで刷新システム開発部長が兼務していたCIO補佐監を令和6年10月に新たに配置し、フェーズ2開発の体制を強化するとともに、刷新システム開発部職員のITスキルに応じてOJTや開発工程に合わせた研修を実施し、職員のスキル向上を図った。

II - 3 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
現行システムにおけるシステム開発・運用	<ul style="list-style-type: none"> ○業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用について、以下の取組を行う。 ①制度改正の対応 制度改正について、必要となるシステム開発・運用に確実に取り組む。 ②業務改善等の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ねんきんネットを活用した年金相談を可能とするシステム開発を行う。 ・市区町村に提出している公的年金等支払報告書の月次報告書を電子データで提出できるように改修を行う。 ・ねんきんネットの年金見込額試算において、共済記録を自動取得して試算条件に反映する機能追加を行う。 ③機構ICT基盤の再構築 <ul style="list-style-type: none"> ・機構ICT基盤の令和8年1月稼働に向け、端末と共通基盤並びにネットワーク設備の調達手続を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ○制度改正 <ul style="list-style-type: none"> ・雇用保険法改正における高年齢雇用継続給付金の支給率変更に伴い、年金の支給停止額を改定するための開発に着手。 ○業務改善 <ul style="list-style-type: none"> ・来所困難者や海外居住者等の利便性向上等のため、ねんきんネット上で文書相談の受付・回答を可能とする機能追加の開発に着手。 ・各自治体に提出する公的年金等支払報告書（月次分）について、地方税共同機構（eLTAX）を経由して電子提出を可能とする開発に着手。 ・ねんきんネットで年金見込額試算を行った際に、共済組合加入期間がある方は基礎年金部分に対象期間として合算して表示されるよう開発を進めた。 ○機構ICT基盤の再構築 <ul style="list-style-type: none"> ・機構ICT基盤の再構築に向けて、端末、共通基盤及びネットワーク設備の調達手続を進めた。
年金給付システムの最適化への取組	<ul style="list-style-type: none"> ○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、年金給付システムについて、次の事項の検討を進める。 ・これまでに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等によるスリム化及び適正化。 ・照会・通知機能や、電子申請対応届書の拡大に向けたシステム開発。 ・サーバシステム更改時に合わせ、各機能・システム構成の再編。 	<ul style="list-style-type: none"> ○未稼働資産として廃止と判定された12,474本のプログラムのうち、順次12,380本（約99%）を廃止してきた。残りの94本については、他の資産と連携していることなどを踏まえて廃止の可否を含めて検討を行った。 ○高齢年金請求書の電子申請開始を踏まえて、対象者の拡大や内部処理のより一層のデジタル化に向けた開発を進めた。 ○令和7年5月の周辺サーバ更改に合わせて照会・統計機能の一部をサーバシステムに再編する開発を進めた。
令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【フェーズ1への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○フェーズ2への影響を最小限に留めつつ、外部機関との連携や更なるオンラインビジネスモデルの推進をどこまで進めるべきか。 <p>【フェーズ2への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○フェーズ2開発については、何よりも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対応するため、重層的な対策を取りつつ、円滑な開発をどのように進めていくか。 ○フェーズ2開発の進捗に合わせた体制の整備及び刷新システム開発部の職員のレベルアップをどのように行っていくか。 <p>【現行システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○法律改正やICT基盤構築等の開発がある中で、並行して取り組むべき業務改善の範囲をどのように検討していくか。 <p>【給付システムへの対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○給付業務の効率的な事務処理の実現に向けて、システムの今後の方向性をどのように検討していくか。 	

II-4 ICT化の推進

【第4期中期計画の概要】

- ICT（情報通信技術）を活用し、人口減少や高齢化の進行等の社会経済環境の変化及び老齢年金請求件数の増加等、年金制度を取り巻く環境への対応を念頭に、デジタル3原則等の政府全体のデジタル社会の実現に向けての理念・原則を踏まえつつ、デジタル化による更なる国民の事務負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理及びこれらの効果を踏まえた適切な業務体制の構築を実現するため、不断の改善を行う。
- 第3期中期計画期間における事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続等の特性に応じたオンラインサービスの実現を踏まえ、第4期中期計画期間においては、更なる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観点から、各種オンラインサービスの拡充を図るとともに、デジタル化がもたらすお客様へのメリットを周知する等利用促進に取り組み、オンラインビジネスモデルの更なる推進を図る。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況																															
サービスのオンライン化	<p><事業所向けサービス></p> <p>○届出（電子申請の利用促進）</p> <p>一定規模の事業所の電子申請利用が進み、主要7届書の電子申請割合が70%まで上昇した一方、電子申請利用事業所数は30%程度に留まっている状況を踏まえ、被保険者51人以上の事業所に対する勧奨は継続しつつ、中小規模の事業所等への利用勧奨についても取組を進めることとし、主要7届書について、前年度以上の電子申請割合を目指す。</p>	<p>○前年度から引き続き、資本金1億円超の事業所及び被保険者51人以上の事業所（以下「51人以上事業所」という。）に対して、重点的に年金事務所による個別勧奨を実施。</p> <p>○中小規模事業所の電子申請利用事業所数の増加を図るため、被保険者50人以下の事業所に対して以下の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規適用届の提出や事業所調査における接触機会を捉えた個別勧奨 ・日本商工会議所、全国商工会連合会への協力依頼 ・令和6年9月までに資本金1億円超の事業所及び51人事業所への個別勧奨がおよそ実施済となったことを踏まえ、令和6年10月からは、被保険者21人以上事業所に対する個別勧奨を優先的に実施 ・中小規模事業所が簡単に電子申請を利用できる環境を整備するため、新規ソフトウェアの開発及び届書作成プログラムの機能改善の検討を進めるとともに、機構ホームページに掲載している年金Q&Aの改善を実施 <p>○上記の他、全ての事業所に送付する納入告知書に同封している「日本年金機構からのお知らせ」への記事掲載や、リーフレットの同封などの取組を実施。</p> <p>○取組の結果、令和6年9月末における実績は以下のとおり。</p> <p>【主要7届書の電子申請割合（被保険者ベース）】</p> <table border="1" data-bbox="819 1075 2130 1241"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年9月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">電子申請</td> <td>件数</td> <td>3,168万件</td> <td>5,455万件</td> <td>7,859万件</td> <td>8,962万件</td> <td>10,297万件</td> <td>7,285万件</td> </tr> <tr> <td>割合</td> <td>23.9%</td> <td>41.9%</td> <td>57.7%</td> <td>64.6%</td> <td>70.4%</td> <td>73.6%</td> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>件数</td> <td>13,233万件</td> <td>13,011万件</td> <td>13,630万件</td> <td>13,882万件</td> <td>14,636万件</td> <td>9,903万件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(※) 主要7届書・・・資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第3号被保険者関係届</p> <p>(※) 各年度の受付件数は4月～3月の累計</p> <p>○昨年度から引き続き、資本金1億円超の事業所や被保険者51人以上の事業所に対して、「算定基礎届」や「賞与支払届」の提出機会を捉えた個別勧奨等を実施した結果、令和6年9月時点の電子申請割合は73.6%となり、令和5年度末の70.4%から3.2ポイント増加。令和6年度計画において目標に定めた前年度以上の電子申請割合は達成見込み。</p>			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年9月	電子申請	件数	3,168万件	5,455万件	7,859万件	8,962万件	10,297万件	7,285万件	割合	23.9%	41.9%	57.7%	64.6%	70.4%	73.6%	全体	件数	13,233万件	13,011万件	13,630万件	13,882万件	14,636万件	9,903万件
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年9月																										
電子申請	件数	3,168万件	5,455万件	7,859万件	8,962万件	10,297万件	7,285万件																										
	割合	23.9%	41.9%	57.7%	64.6%	70.4%	73.6%																										
全体	件数	13,233万件	13,011万件	13,630万件	13,882万件	14,636万件	9,903万件																										

II-4 ICT化の推進

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度取組状況																																								
サービスの オンライン化		<p>○令和6年9月末の電子申請実施事業所数は、812,838事業所(32.5%)となり、令和5年度末の794,883事業所(32.3%)から17,955事業所(0.2%)増加。前年同時期との比較では、80,696事業所(2.4%)増加。</p> <p>【事業所の電子申請の利用状況】</p>																																								
		事業所区分		令和元年度末※1	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年度末	令和6年9月末																																	
		資本金 1億円超	電子申請実施 ※3(割合)	7,902 (31.5%)	18,826 (76.5%)	22,574 (93.3%)	22,091 (94.1%)	21,695 (95.4%)	21,269 (93.4%)																																	
			全事業所※2	25,117	24,598	24,195	23,477	22,766	22,783																																	
		51人 以上	電子申請実施 ※3(割合)	27,654 (31.8%)	43,580 (48.4%)	62,786 (69.7%)	72,012 (78.5%)	78,392 (84.1%)	79,796 (83.7%)																																	
			全事業所※2	86,846	90,067	90,046	91,687	93,211	95,331																																	
		小計	電子申請実施 ※3(割合)	35,556 (31.8%)	62,406 (54.4%)	85,360 (74.7%)	94,103 (81.7%)	100,087 (86.3%)	101,065 (85.6%)																																	
			全事業所※2	111,963	114,665	114,241	115,164	115,955	118,114																																	
		50人 以下	電子申請実施 ※3(割合)	357,532 (17.1%)	458,034 (21.2%)	557,306 (25.0%)	622,822 (27.3%)	694,796 (29.7%)	711,773 (29.8%)																																	
			全事業所※2	2,095,330	2,160,279	2,226,184	2,284,231	2,341,465	2,385,083																																	
合計	電子申請実施 ※3(割合)	393,088 (17.8%)	520,440 (22.9%)	642,666 (27.4%)	716,925 (29.9%)	794,883 (32.3%)	812,838 (32.5%)																																			
	全事業所※2	2,207,293	2,274,944	2,360,425	2,399,395	2,457,420	2,503,197																																			
(※1) 令和2年度当初に電子申請義務化対象となった資本金1億円超の法人等の事業所の令和元年度の電子申請利用状況を反映している。																																										
(※2) 当該年度末時点の適用事業所数(休業など被保険者となるべき者がいない事業所を除く)																																										
(※3) 当該年度に電子申請を利用した事業所の数																																										
参考：対前年同時期との比較																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">事業所区分</th> <th colspan="2">令和5年9月末</th> <th colspan="2">令和6年9月末</th> <th colspan="2">差分</th> </tr> <tr> <th>事業所数</th> <th>割合</th> <th>事業所数</th> <th>割合</th> <th>事業所数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資本金1億超</td> <td>21,478</td> <td>93.8%</td> <td>21,269</td> <td>93.4%</td> <td>-209</td> <td>-0.4%</td> </tr> <tr> <td>51人以上</td> <td>74,865</td> <td>80.2%</td> <td>79,796</td> <td>83.7%</td> <td>+4,931</td> <td>+3.5%</td> </tr> <tr> <td>50人以下</td> <td>635,526</td> <td>27.5%</td> <td>711,773</td> <td>29.8%</td> <td>+76,247</td> <td>+2.3%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>731,869</td> <td>30.1%</td> <td>812,838</td> <td>32.5%</td> <td>+80,969</td> <td>+2.4%</td> </tr> </tbody> </table>		事業所区分	令和5年9月末		令和6年9月末		差分		事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	資本金1億超	21,478	93.8%	21,269	93.4%	-209	-0.4%	51人以上	74,865	80.2%	79,796	83.7%	+4,931	+3.5%	50人以下	635,526	27.5%	711,773	29.8%	+76,247	+2.3%	合計	731,869	30.1%	812,838	32.5%	+80,969	+2.4%
事業所区分	令和5年9月末		令和6年9月末		差分																																					
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合																																				
資本金1億超	21,478	93.8%	21,269	93.4%	-209	-0.4%																																				
51人以上	74,865	80.2%	79,796	83.7%	+4,931	+3.5%																																				
50人以下	635,526	27.5%	711,773	29.8%	+76,247	+2.3%																																				
合計	731,869	30.1%	812,838	32.5%	+80,969	+2.4%																																				

II-4 ICT化の推進

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
サービスのオンライン化	<p>○通知、照会・情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GビズID以外のアカウントでも電子証明書を添付することで電子送付サービスを利用可能とする等の機能追加を実施（令和7年1月予定）。 ・機能追加により利用対象者の拡大が図られることも踏まえ、オンライン事業所年金情報サービスで取得可能な被保険者情報に関して、電磁的記録媒体に収録して事業所へ郵送するサービスを原則廃止する（令和7年3月予定）。 <p>・GビズIDを利用して電子申請を実施している事業所への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。</p> <p>・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。</p>	<p>○オンライン事業所年金情報サービスの利用事業所の拡大を図るため、GビズID以外のアカウントでも電子証明書を添付することで電子送付サービスを利用可能とする等の機能追加についてシステム開発中。令和7年1月に開始予定。</p> <p>○被保険者情報を電磁的記録媒体に収録して事業所へ郵送するサービス（以下「TACD」という。）を廃止するため、以下の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年3月末時点のTACD送付希望事業所に対して、被保険者情報の受取方法を電子送付（オンライン事業所年金情報サービス）に切替えていただくための年金事務所による個別勧奨を実施 ・令和6年8月末時点のTACD送付希望事業所に対して、年金事務所によるTACD送付サービスの終了に関する個別周知を実施 ・TACDを送付する際にリーフレットを同封 ・全ての事業所に送付する納入告知書に同封している「日本年金機構からのお知らせ」への記事掲載 ・全国社会保険労務士会連合会(デジタル推進特別委員会デジタル・ガバメント対応部会)への周知 <p>○取組の結果、令和6年3月末時点のTACD送付希望事業所75,354事業所のうち、令和6年9月末までに13,374事業所が被保険者情報の受取方法をTACDから電子送付（オンライン事業所年金情報サービス）に切替。</p> <p>○オンライン事業所年金情報サービスの利用事業所の拡大を図るため、以下の取組を実施。</p> <p><送付物等を活用した利用勧奨（マスマーケティング）></p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン事業所年金情報サービスのメリットや令和7年1月予定の機能拡充の内容について、全ての事業所に送付する納入告知書に同封している「日本年金機構からのお知らせ」への記事の掲載やリーフレットを同封を実施 ・電子申請利用事業所に送付する処理結果通知に、オンライン事業所年金情報サービスの利用案内文を掲載 ・既にオンライン事業所年金情報サービスを利用している事業所に対して「保険料納入告知額・領収済額通知書」の利用を案内するためのプッシュ通知を送信 <p><年金事務所による個別の案内></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子申請の利用勧奨、TACDの廃止に係る個別案内、保険料に関する照会対応等のお客様との接触機会を活用して、オンライン事業所年金情報サービスの利用勧奨を実施 <p>○取組の結果、令和6年9月末時点のオンライン事業所年金情報サービスの利用事業所数は76,779事業所となり、令和5年度末から27,526事業所増加。</p>

II-4 ICT化の推進

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績状況														
サービスのオンライン化	<p><個人向けサービス></p> <p>i 納付・免除 これまで開始したオンラインサービス（納付書がなくてもねんきんネットから納付可能とするサービスや国民年金保険料免除申請書等の簡易な電子申請サービス）の利用促進に取り組むこととし、国民年金保険料免除申請書等に関して、前年度以上の電子申請割合を目指す。</p> <p>ii 申請（届出） お客様の利便性の向上と、業務の正確性・効率化を図る観点から、電子申請対象届書を拡大するとともに、扶養親族等申告書の簡易な電子申請サービスの利用促進に取り組むこととし、当該届書に関して前年度以上の電子申請割合を目指す。</p>	<p>i 納付・免除</p> <p>○国民年金の加入手続・保険料の免除申請等の簡易な電子申請について、以下のとおり利用促進の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・機構ホームページや機構公式X（旧Twitter）を活用した情報発信 <p>○取組の結果、令和6年9月末の国民年金保険料免除申請書等の簡易な電子申請サービスの利用件数（割合）は以下のとおりとなっており、令和6年度計画において目標に定めた前年度以上の電子申請割合は達成見込み。</p> <table border="1" data-bbox="840 671 2047 882"> <thead> <tr> <th rowspan="2">届書</th> <th colspan="2">件数（割合）</th> </tr> <tr> <th>令和5年度</th> <th>令和6年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>国民年金被保険者関係届書（申出書）</td> <td>155,241件（10.8%）</td> <td>151,903件（18.7%）</td> </tr> <tr> <td>国民年金保険料免除・納付猶予申請書</td> <td>257,449件（6.7%）</td> <td>190,908件（9.4%）</td> </tr> <tr> <td>国民年金保険料学生納付特例申請書</td> <td>259,498件（12.7%）</td> <td>285,316件（18.7%）</td> </tr> </tbody> </table> <p>ii 申請（届出）</p> <p>○令和7年1月より、電子申請対象届書に「65歳裁定請求書(ハガキ)」、「受取機関変更届」(※)「年金生活者支援給付金TA請求書(ハガキ)」を追加するためのシステム開発等を実施中。 (※) 公金受取口座への変更が対象</p> <p>○令和5年9月に開始した「扶養親族等申告書」の簡易な電子申請サービスについて、以下のとおり利用促進の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・年金相談等の機会を通じ、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（主に大規模事業所）を通じた従業員やその家族への利用勧奨 ・機構ホームページや機構公式X（旧Twitter）を活用した情報発信 <p>※「扶養親族等申告書」については、令和6年10月以降に届出が集中するため、利用促進の結果については、下期中に判明する予定。</p>	届書	件数（割合）		令和5年度	令和6年9月末	国民年金被保険者関係届書（申出書）	155,241件（10.8%）	151,903件（18.7%）	国民年金保険料免除・納付猶予申請書	257,449件（6.7%）	190,908件（9.4%）	国民年金保険料学生納付特例申請書	259,498件（12.7%）	285,316件（18.7%）
届書	件数（割合）															
	令和5年度	令和6年9月末														
国民年金被保険者関係届書（申出書）	155,241件（10.8%）	151,903件（18.7%）														
国民年金保険料免除・納付猶予申請書	257,449件（6.7%）	190,908件（9.4%）														
国民年金保険料学生納付特例申請書	259,498件（12.7%）	285,316件（18.7%）														

II-4 ICT化の推進

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況																			
サービスのオンライン化	<p>iii 通知・情報提供 お客様への情報提供に係る利便性の向上を図るためのサービス拡充を進めるとともにこれまで開始したオンラインサービス（国民年金保険料控除証明書等の電子送付サービス等）の利用促進に取り組む。</p> <p>iv 相談 お客様の年金相談に係る利便性向上や機構業務の効率化を図るため、オンラインの相談環境構築に取り組む。 ・インターネットメール等での相談実施に係るお客様ニーズに対応するため、マイナポータルとの認証連携を活用し、ねんきんネット上で文書相談の受付・回答を実施する環境を構築する（令和7年1月予定）。 ・インターネット予約相談登録時において、既保有情報の活用による入力項目省略等の機能改善を実施する（令和7年1月予定）。</p>	<p>iii 通知・情報提供</p> <p>○お客様への年金に関する情報提供のデジタル化を促進する観点から、ねんきん定期便送付時にマイナポータルへプッシュ通知を行う機能の構築、年金見込額試算機能における操作性の改善及びレイアウト見直し等を行うためのシステム開発を実施中（令和7年1月開始予定）。</p> <p>○これまで開始したオンラインサービス（国民年金保険料控除証明書等の電子送付サービスやねんきん定期便のペーパーレス化等）について以下のとおり利用促進の取組を実施。 ・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の機会を通じ、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（主に大規模事業所）を通じた従業員やその家族への利用勧奨 ・ホームページや 機構公式X（旧Twitter）を活用した情報発信</p> <p>○取組の結果、令和6年9月末の利用件数は以下のとおり。 ・国民年金保険料控除証明書及び公的年金等の源泉徴収票の電子送付サービスは、確定申告時期に新規利用者が増加するため、令和5年度末との比較ではそれぞれ約9万件の増加となっているが、対前年同月と比較した場合、それぞれ約36万増加しており概ね順調に推移。 ・ねんきん定期便のペーパーレス化は、令和5年度末から約50万件増加。</p> <table border="1" data-bbox="862 774 2145 970"> <thead> <tr> <th rowspan="2">サービス</th> <th colspan="2">件数</th> <th>参考</th> </tr> <tr> <th>令和5年度末時点</th> <th>令和6年9月末</th> <th>令和5年9月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>国民年金保険料控除証明書の電子送付</td> <td>306,928件</td> <td>393,399件</td> <td>26,024件</td> </tr> <tr> <td>公的年金等の源泉徴収票の電子送付</td> <td>305,268件</td> <td>390,850件</td> <td>25,915件</td> </tr> <tr> <td>ねんきん定期便のペーパーレス化</td> <td>3,535,788件</td> <td>4,035,323件</td> <td>2,932,228件</td> </tr> </tbody> </table> <p>iv 相談</p> <p>○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、海外在住者及び身体等に障害があるお客様の相談ニーズに対応するため、ねんきんネット上で相談内容を入力し、その内容に対して機構が回答するサービス機能を構築中。令和7年1月より試行実施を開始、周知方法等について関係機関と調整中。</p> <p>○より簡便にインターネットからの年金相談予約（ネット予約）を行うことができるようにするため、ねんきんネットにネット予約機能を追加するとともに、既保有情報の活用により予約時に必要となる入力項目の省略等を実現するためのシステム開発を実施中（令和7年1月予定）。</p>	サービス	件数		参考	令和5年度末時点	令和6年9月末	令和5年9月末	国民年金保険料控除証明書の電子送付	306,928件	393,399件	26,024件	公的年金等の源泉徴収票の電子送付	305,268件	390,850件	25,915件	ねんきん定期便のペーパーレス化	3,535,788件	4,035,323件	2,932,228件
サービス	件数			参考																	
	令和5年度末時点	令和6年9月末	令和5年9月末																		
国民年金保険料控除証明書の電子送付	306,928件	393,399件	26,024件																		
公的年金等の源泉徴収票の電子送付	305,268件	390,850件	25,915件																		
ねんきん定期便のペーパーレス化	3,535,788件	4,035,323件	2,932,228件																		

II-4 ICT化の推進

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実況
デジタルワークフローの確立	<ul style="list-style-type: none"> ○「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現 ・老齢年金請求書について、電子申請された届書の内部処理を画面審査・電子決裁を可能とするための環境を構築する（令和7年1月予定）。 ・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、記録管理システム分を先行して電子データ化対応した状況を踏まえ、他のシステム等に関しても、各種帳票の電子データ化の実現性を検討。 ・文書の電子的管理の在り方について、経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の管理手法の確立、元の紙届書等の廃棄に向け、システム面・ルール面・運用面を整理。 	<ul style="list-style-type: none"> ○老齢年金請求書 ※電子申請届書の内部処理における画面審査・電子決裁環境の構築に向けた取組は21ページ参照 ○各種帳票の電子化 ・令和5年度に、紙で出力して利用・保管している各種帳票のうち、記録管理システムのホストで作成している帳票を先行して電子データ化に対応した状況を踏まえ、令和6年度においては、記録管理システムのTC※で作成している帳票の電子データ化の実現に向けた検討を進め、14帳票・約1,000万枚の電子化又は帳票廃止を進める方向で整理中。 （※）TC（Terminal Controller）は、WMで入力したデータを受領し、ホストで処理可能な形式に変換したうえで送信する機能や、入力データ等に基づく帳票作成機能を持つ装置。 ○文書管理 令和6年4月に文書管理規程等を整備し、電子データを正本とし、元の紙届書等については写しとして3年保管後に廃棄を可能とするルールを確立し、運用を開始。また、電子データで保管していない文書については、引き続き文書の保管方法等について検討。
	<ul style="list-style-type: none"> ○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業務の改善を行うとともに、RPA対象業務の拡大を検討。 ・主として電子媒体で情報授受を行っている外部機関とのデータ回付業務について、リスク低減の観点から引き続き見直しを進める。 ・内部事務の効率化を図る観点から、情報セキュリティの維持・向上を図りつつ、最新のICT技術の導入に向けた検討を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年金相談に必要な年金記録の自動印字を行うRPAの機能について、令和6年5月から氏名索引照会処理のパターンを5種類まで拡大できるよう改善を実施したことにより、予約相談の事前準備業務を効率化。 ○<u>農林漁業団体職員共済組合に毎月提供している年金受給者情報等（年間約2千万件）の回付方法について、令和6年8月に電子媒体から機構のネットワーク環境を介して回付する方法に変更。</u> ○<u>機構における内部事務の効率化を図るため、生成AIの活用に向けて令和6年5月に検討チームを立ち上げ、他の公的機関の導入状況等を調査・分析した上で、令和6年8月から年金個人情報を扱わない機構内部の業務（議事作成や職員からの照会対応）への導入に係るRFI（情報提供依頼）を実施。</u>

II-4 ICT化の推進

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
<p>マイナンバーを利用した情報連携サービスの活用</p>	<p>○マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを活用した他の行政機関との情報連携を着実に実施するとともに、情報連携対象の拡大に向けて以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年3月に試行運用を開始した戸籍情報連携の本格運用に向けた準備を進め、年金受給者や被保険者とその配偶者・子との身分関係の確認に必要な添付書類の省略を図る。 	<p>○令和6年3月から5月まで全国の拠点でマイナンバーによる戸籍情報連携の試行運用を実施し、この結果を踏まえ、対象届書や事務処理を整理した上で、令和6年11月から情報連携による戸籍謄本等の添付省略を開始。</p>
<p>令和7年度計画策定に向けた課題</p>	<p>【サービスのオンライン化】</p> <p>○事業所向けオンラインサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度計画上の取組事項は、上期において概ね実施済となっていることや、電子申請割合の目標についても達成見込みとなっているなど、主要7届書の電子申請割合の向上に向けた取組については順調に進んでいるところ。下期においては、電子申請割合が比較的低調な中小規模事業所への個別勧奨の強化や、被保険者情報を電磁的記録媒体（TACD）に収録して事業所へ郵送するサービスを円滑に終了するため、拠点においてTACD送付事業所に対するサービス終了に関する確実なご案内とオンライン事業所年金情報サービスにおける送付への切替勧奨を実施するとともに、本部においてもその実施状況の管理を徹底する中、令和7年度ではどのように届書作成プログラムの機能改修や新規ソフトウェアの開発を進め、中小規模事業所が簡単に電子申請を利用できる環境整備を進めていくか。 また、令和7年1月にオンライン事業所年金情報サービスの利用者拡大（電子証明書を保有している者、社会保険労務士）に係るシステム改修を実施することを踏まえ、令和7年度以降も利用促進の強化をどのように図っていくか。 <p>○個人向けオンラインサービスの利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種個人向けオンラインサービスに係る利用件数は順調に増加しているところであり、下期においては更なる利用者の拡大に向けた効果的な取組（マスマーケティング手法等）を検討を行う中、令和7年度では令和6年度の検討内容を踏まえ、どのように利用促進の強化を図るとともに、各種通知書のペーパーレス化についても進めていくか。 <p>【デジタルワークフローの確立】</p> <p>○ICTの活用等による内部処理の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> 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の回線化に当たり、情報セキュリティ及び費用対効果の観点を踏まえ、どのように回線の選定、事務フローの見直し及び外部機関との調整を行うか。 内部事務の効率化を図るため生成AIの技術検証を実施する予定としているが、今後、情報セキュリティ及び費用対効果の観点を踏まえ、どのようなシステム環境を構築していくか。 	

Ⅲ－1 内部統制システムの有効性確保

【第4期中期計画の概要】

○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た取組を行う。また、それらの取組に併せて、リスク管理の三線防御体制（※）の実効性・効率性を高めるための取組の改善も不断に進める。
 （※）機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。

- ・第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署
- ・第二線：第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署
- ・第一線：リスクオーナーとして、事業を行う部署

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
事務処理の正確性確保	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 ○事務処理誤りの早期発見 ・日報等のモニタリングを行い、事務処理誤りを早期に発見・対応する。 ・月次公表、年次公表を適切に行うとともに、事務処理誤りの点検・分析を徹底し、発生防止に向けた取組に反映させる。 ○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し、進捗管理を徹底しての早期完了、発生原因の調査・分析及び再発防止策の策定を行う。	○事務処理誤りの削減に向け、以下のとおり事務処理誤りの早期発見及び対応、発生防止の取組を実施（令和6年度の実行状況発生件数は170件（9月末時点））。 ○事務処理誤りの早期発見 ・日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に発見し役員等へ報告するとともに、個別対応を速やかに実施 ・月次公表及び年次公表を適切に行うとともに、前年度1年間に月次公表を行った事務処理誤りについて、点検・分析を実施 ○事務処理誤りの発生時の対応 ・事務処理誤りを発生させた部署は、リスク統括部へ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、本部と共同しての再発防止策策定を実施 ・事務処理誤りの再発防止を図るため、事務運用の見直し等の業務処理マニュアル改正（国民年金保険料延滞金の還付事務に関する処理手順の明確化等7件）及びシステムチェック導入等のシステム改修（厚生年金保険の適用事業所全喪届処理時におけるチェック機能導入等3件）を実施
	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。	○事務処理誤り発生防止に向けて、以下の取組を実施。 ・ルールの徹底 事務処理誤りの月次公表や年次公表の結果の周知、機構内報「リスク対策通信」による事務処理誤りの事例や再発防止策の周知及び「業務手順に関する一問一答」の出題によるルールの理解及び徹底 ・研修の実施 新入構員や拠点長等の役職に応じた階層別研修を行うとともに、事務処理誤りの事例集を講義資料に取り込み、事例の周知及び注意喚起を実施 ・「未完結リスト」の点検の実施 事務処理遅延の発生防止のため、受付進捗管理システムで管理している届書等について、各拠点及び本部において定期的に「未完結リスト」の点検を実施

Ⅲ－１ 内部統制システムの有効性確保

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
事務処理の正確性確保	<p>③ルール徹底</p> <p>○ルールを現場に定着させ、ルール徹底を確実なものとするため、指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化や、事業担当部署の職員への研修の充実、解説動画の作成、定期的な理解度チェック等を実施する。</p> <p>○本部現業部署に対する実態調査及びその結果に基づく指導・マニュアル改正を行う。</p>	<p>○ルールの定着及び徹底について、以下の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指示・事務連絡発出件数及び発出時期の平準化 事前審査において指示等発出部署との調整を徹底した結果、令和6年9月末時点の指示等発出件数は、令和5年度と同程度の水準を維持 ・事業担当部署職員への研修の充実 定期異動時期に併せて指示等作成研修やテレビ解説の質の向上を図るためのアナウンス研修を実施し、現場にとってわかりやすい指示やテレビ解説となるよう指示等発出部署職員のスキルアップを図った ・定期的な理解度チェック等の実施 定期的に理解度チェックを実施し、令和6年9月末時点の平均正答率は99.9%と高い水準を維持。正答率が低調な指導対象拠点数は令和6年9月末時点で28拠点であり、令和5年9月末時点の33拠点から減少 <p>○本部現業に関するルール徹底の取組として、業務処理要領管理等実施要領（要領第194号）に基づく業務処理要領の遵守状況の調査等について、令和6年度は年金給付システムから出力される各種リスト（要処理・要確認リスト及びその他のリスト）業務を調査テーマに選定し、以下の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度上期に、年金記録業務室における各種リスト業務の実態調査を実施 ・上記調査により把握した、年金記録業務室の業務処理要領において各種リスト業務の進捗管理手順が定められていなかった等の課題に対し、令和6年9月に業務処理要領を改正して当該進捗管理手順を定め、指示文書により周知 ・リスク統括部（第二線）による要処理・要確認リストの進捗管理（モニタリング）対象部署に、令和6年10月から年金記録業務室を追加

Ⅲ－１ 内部統制システムの有効性確保

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
<p>リスク管理 とコンプライアンス確保の取組</p>	<p>①リスク管理</p> <p>○事務リスクへの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。また、リスクの早期把握及び対応方針等について関係部署と連携・情報共有する等、適切な対応を行う。 本部現業の経常的なモニタリングを行うとともに、モニタリングの高度化を図る。 各種指標のモニタリング結果を分析することで、高リスク拠点の把握、リスク発生の低減を図る。 <p>○システムリスクへの対応</p> <p>過去事例の統計などによるリスク分析により未然・再発防止を図り、定期的にリスク管理委員会へ報告。</p> <p>○情報セキュリティリスクへの対応</p> <p>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、必要な対応を行う。</p> <p>○業務継続計画（BCP）の見直し等（災害その他リスクへの対応）</p> <p>災害等の非常時における年金支払の継続について、これまでの体制整備等を踏まえ、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う。</p>	<p>○事務リスクへの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 拠点長からの日次の業務報告や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより、事務リスクを早期に把握し、対応方針等について関係部署と連携・情報共有を実施。 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、本部現業部署からの日次報告、未完了届書の点検及び本部現業（届書（要処理・要確認リストを含む。）・届書以外）の進捗管理の仕組みにより、経常的にモニタリングを行うとともに、本部内での情報共有を実施。 事務処理誤りの発生状況、監査結果などの各種指標を用いたモニタリング結果を分析し、リスクが高い拠点を洗い出し、関係部署への情報提供を行い、リスクの把握及び発現防止の取組を実施。 <p>○重大なシステム障害の再発防止を目的として、令和5年度にお客様へ影響が生じたシステム障害事案について、担当部署が策定した再発防止策の妥当性確認並びに横断的な対策に向けた分析作業を実施。また、2か月に1度リスク管理委員会に、今年度発生したシステム障害事案について報告。</p> <p>○外部の専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断の実施計画を策定し、リスク管理委員会に報告。また、令和5年度に実施した外部の専門家による脆弱性診断の結果、情報セキュリティリスク管理要領に基づき改善が必要な事案について改善計画を策定し、リスク管理委員会に報告。</p> <p>○首都直下型地震等により機構本部が被災した場合の非常時における年金支払の継続に備え整備している暫定支払体制において、平常時から年金支払に必要な準備等を実施。また、年金局等の関係機関と合同で会議を行い、被災時を想定したシミュレーションに基づく支払訓練を実施。</p> <p>○災害への備えとして、災害対応職員等の指名や緊急連絡網の整備を行うとともに、安否確認システム及び災害に強いMCA無線機の通信テストを実施し、操作方法の習熟や運用方法の改善を企図。また、災害用備蓄品の備蓄状況及び防災訓練の実施について定期的に確認を実施し、大規模災害発生に備えた体制を強化。</p> <p>○近年発生している災害の甚大化によりハザードマップの見直しを行っている市区町村があるため、全拠点に対しハザードマップの取得を指示し、各拠点における災害発生のリスクの把握するとともに関係部署と共有。また、人命に関わる可能性が高い津波浸水リスクが新たに判明した拠点においては、避難行動等について整理した避難手順書を作成予定。</p>

Ⅲ－1 内部統制システムの有効性確保

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
リスク管理 とコンプライアンス確保の取組	<p>②コンプライアンス確保</p> <p>○不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、役職員に対し、ケーススタディを活用した実効性のある研修、社内報等での情報発信を行うとともに、自己点検、意識調査を実施する。</p> <p>○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。</p>	<p>○コンプライアンス意識の維持・向上のため関連部署と連携し、ケーススタディを活用した実践的な研修を実施するとともに、毎月機構内報を用いた情報発信や自己点検を実施。 意識調査については、令和6年10月に実施。</p> <p>○法令等違反通報制度について、法令等違反通報制度実施要領に基づき、適切に運用を行った。コンプライアンスに関する問題については、速やかに事実確認の調査を行い、職員制裁規程に基づき、令和6年9月末時点において、15件の制裁処分を実施。 また、全拠点に対し制裁処分の情報を共有し、同様事案発生防止に係る注意喚起を発信。</p>
	<p>③情報共有の促進</p> <p>○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。</p>	<p>○以下の取組等により、組織一体となった業務運営を行うため、本部・現場間の情報共有及び本部内の情報共有を行うとともに、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域部について、現場や本部関係部署との連携をより深化させ、事業推進・マネジメント力を強化、及び年度ごとに設定された基幹事業の目標達成に向けた拠点の取組状況等の確認・指導を実施するため、地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）がそれぞれの役割に応じて拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を実施 拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を通じて、基幹業務への取組、ルールの徹底、今後の方針等を現場に浸透させるとともに、課題や問題点を十分に把握して、本部と現場間の情報共有を促進（令和6年度上期は拠点訪問を879回、テレビ会議を活用した拠点確認を264回実施。） ・常勤役員会を原則毎週1回開催し、業務運営・組織管理上の重要事項について役員間の組織横断的な議論を行うとともに、本部内情報共有を促進 （令和6年度上期は常勤役員会を24回開催。） ・厚生労働省年金局と機構の幹部による定期連絡会議を定期的で開催し、組織的に継続して取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図るとともに、厚生労働省年金局と機構との連携・相互理解を促進するため、引き続き、厚生労働省職員と機構職員の相互の人事交流や厚生労働省職員の常駐を実施

Ⅲ－１ 内部統制システムの有効性確保

施策	令和６年度計画の概要	令和６年度の実行状況
内部監査の高度化	<p>①リスクベース監査の確立</p> <ul style="list-style-type: none"> ○高リスク領域の業務を把握するためのリスクアセスメント実施基準の整備を図る。 ○日常的なモニタリング活動により、内外の環境変化を的確に捉え、必要に応じて機動的監査を実施するなど、監査の適時性を確保する。 <p>②監査体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○監査の専門人材を確保するため、外部からの人材登用を進める。 ○監査を担う人材を育成するため、資格の取得・OJTの実施・外部機関の研修等への参加を推進する。 ○各分野における業務の専門性の向上を図るため、機構内部、及び外部機関の研修等への参加を推進する。 <p>③監査手法の高度化の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> ○監査専門人材育成・確保のためのキャリアパス運用、監査資源の効率的活用及び機動性ある監査運営のためリモート監査実施、お客様サービス提供の観点からの監査実施、拠点の組織風土、コミュニケーション、運営方針等に重点を置いた監査項目の選定等を実施。 <p>④リスク管理の三線防御体制の確立に向け、第三線の機能について、実効性・効率性を高める方策を検討。</p>	<p>①リスクベース監査の確立</p> <ul style="list-style-type: none"> ○業務プロセスの把握、リスク評価を行う仕組みにより、高リスク領域の業務を把握し、機動的に監査を実施。 ○日常的なモニタリング活動により検知したリスクに対して、関係情報を収集し、適時性を確保した監査を実施。 <p>②監査体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○機構ホームページ（令和６年７月より募集）及び外部求人サイト（令和６年９月より募集）を活用し、監査経験者の募集を実施。 ○令和６年４月の新任者を中心にOJTを実施し、内部監査の実施に係る一連の手順の理解及び監査の専門的知識の習得を図った。 ○NISC勉強会（令和６年９月）に参加し、情報セキュリティ監査の専門性の向上を図った。 <p>③監査手法の高度化の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> ○内部監査人の育成を通じた監査の効率化・高度化について、以下の検討を進めた。 <ul style="list-style-type: none"> ・監査部職員として、目指すキャリアに応じた必要とするスキルの整理及びスキル習得までの道筋の検討 ・リモートによる監査が可能な監査項目の洗い出し及び監査手法の検討 ・監査手法の高度化に関する他社事例収集及び部内検討 <p>④第二線担当部署と定期的に会議を行い、双方向の情報共有による分析データの活用、組織内コミュニケーションの向上を進めていくことにより、リスク管理体制の有効性に関する評価の効率化を図った。</p>

Ⅲ－1 内部統制システムの有効性確保

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況																																	
契約の競争性・透明性の確保等	<p>①調達手続の適正化</p> <p>○本部調達手続ガイドブックを随時改定するとともに、事業担当部署に対し研修を定期的実施する。また、調達実務に精通した人材育成等の観点から、外部機関が実施する専門研修を受講し、知識の向上を図る。</p> <p>②適切な調達方法の選択</p> <p>○契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、原則、競争性のある契約について一般競争入札による競争入札に付すことを徹底。また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格の本来等級の適用を原則とし、業務品質確保のため事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式を原則とする。</p>	<p>○調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、事業担当部署の延べ641名の職員に対し、5月に定期的な研修を実施するとともに、8月に要領改正と電子入札システムについての研修を実施。また、8月に本部調達手続ガイドブックを改定。</p> <p>【事業担当部署に対する研修の実施状況】</p> <table border="1" data-bbox="855 284 1529 384"> <thead> <tr> <th></th> <th>延べ受講者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年9月末</td> <td>396名</td> </tr> <tr> <td>令和6年9月末</td> <td>641名</td> </tr> </tbody> </table> <p>○調達の実務に精通した人材を育成するため、外部機関が実施する調達分野の専門研修について、延べ35名の職員が計20回受講し知識の向上を図った。</p> <p>【調達分野の専門研修の実施状況】</p> <table border="1" data-bbox="855 539 1870 639"> <thead> <tr> <th></th> <th>延べ人数</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年9月末</td> <td>34名</td> <td>11回</td> </tr> <tr> <td>令和6年9月末</td> <td>35名</td> <td>20回</td> </tr> </tbody> </table> <p>○調達における競争性・透明性の確保を図るため、原則、競争性のある契約（※）について、261件を一般競争入札（不落随契となったものを含む。）に付した。</p> <p>※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。</p> <p>【一般競争入札の実施状況】</p> <table border="1" data-bbox="855 874 1870 975"> <thead> <tr> <th></th> <th>件数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年9月末</td> <td>268件</td> <td>92.7%</td> </tr> <tr> <td>令和6年9月末</td> <td>261件</td> <td>86.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○年金個人情報を取り扱う外部委託については、77契約全てに全省庁統一資格の本来等級以上の等級を適用するとともに、調達委員会において業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があると判断された16契約全てについて総合評価落札方式を適用。</p> <p>【年金個人情報を取り扱う外部委託における総合評価落札方式の適用状況】</p> <table border="1" data-bbox="855 1166 1870 1318"> <thead> <tr> <th></th> <th>年金個人情報を取り扱う外部委託案件の件数</th> <th>総合評価落札方式を適用した件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年9月末</td> <td>100件</td> <td>17件</td> </tr> <tr> <td>令和6年9月末</td> <td>77件</td> <td>16件</td> </tr> </tbody> </table>		延べ受講者数	令和5年9月末	396名	令和6年9月末	641名		延べ人数	回数	令和5年9月末	34名	11回	令和6年9月末	35名	20回		件数	割合	令和5年9月末	268件	92.7%	令和6年9月末	261件	86.7%		年金個人情報を取り扱う外部委託案件の件数	総合評価落札方式を適用した件数	令和5年9月末	100件	17件	令和6年9月末	77件	16件
		延べ受講者数																																	
令和5年9月末	396名																																		
令和6年9月末	641名																																		
	延べ人数	回数																																	
令和5年9月末	34名	11回																																	
令和6年9月末	35名	20回																																	
	件数	割合																																	
令和5年9月末	268件	92.7%																																	
令和6年9月末	261件	86.7%																																	
	年金個人情報を取り扱う外部委託案件の件数	総合評価落札方式を適用した件数																																	
令和5年9月末	100件	17件																																	
令和6年9月末	77件	16件																																	

Ⅲ－1 内部統制システムの有効性確保

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実績																											
契約の競争性・透明性の確保等	<p>③調達委員会による事前審査等</p> <p>○調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。また、調達計画に基づき年間の調達計画額を定め、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の20%以上を削減することを目指す。</p> <p>④合理的な契約形態の活用</p> <p>○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。</p>	<p>○一定額以上の調達案件の事前審査として、調達委員会を10回開催し、106案件について、入札方式、参加資格、調達単位、コンディショニングプラン等の審査を行った。</p> <p>【調達委員会の開催実績】</p> <table border="1" data-bbox="855 236 1854 341"> <thead> <tr> <th></th> <th>回数</th> <th>審査件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年9月末</td> <td>10回</td> <td>80件</td> </tr> <tr> <td>令和6年9月末</td> <td>10回</td> <td>106件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、少額の随意契約の場合も入札に準じて機構ホームページに見積公告を掲載するなど、調達業務における競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、調達計画額（24,192百万円）からの削減額は7,317百万円、削減率は30.2%となった。</p> <p>【調達計画額に対する削減額及び削減率の状況】</p> <table border="1" data-bbox="855 561 2063 667"> <thead> <tr> <th></th> <th>計画額</th> <th>削減額</th> <th>削減率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年9月末</td> <td>21,466百万円</td> <td>7,237百万円</td> <td>33.7%</td> </tr> <tr> <td>令和6年9月末</td> <td>24,192百万円</td> <td>7,317百万円</td> <td>30.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○複数年契約を積極的に活用し、建物賃貸借、業務委託及びシステム関係の保守業務等、148件の複数年契約を締結した。また、事前の情報提供依頼（RFI）も参考に、調達単位を適切に分割するなど、業者が受託しやすい契約となるよう努めた。</p> <p>【複数年契約の締結状況】</p> <table border="1" data-bbox="855 815 1520 920"> <thead> <tr> <th></th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年9月末</td> <td>164件</td> </tr> <tr> <td>令和6年9月末</td> <td>148件</td> </tr> </tbody> </table>		回数	審査件数	令和5年9月末	10回	80件	令和6年9月末	10回	106件		計画額	削減額	削減率	令和5年9月末	21,466百万円	7,237百万円	33.7%	令和6年9月末	24,192百万円	7,317百万円	30.2%		件数	令和5年9月末	164件	令和6年9月末	148件
	回数	審査件数																											
令和5年9月末	10回	80件																											
令和6年9月末	10回	106件																											
	計画額	削減額	削減率																										
令和5年9月末	21,466百万円	7,237百万円	33.7%																										
令和6年9月末	24,192百万円	7,317百万円	30.2%																										
	件数																												
令和5年9月末	164件																												
令和6年9月末	148件																												

令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【リスク管理とコンプライアンス確保の取組等】</p> <p>○日報や事務処理誤り報告等によるモニタリングの実施、年次点検の定例的な分析及びその他活用可能なデータの分析によりリスクを把握し、事務処理誤りの発生防止に向けた各種取組を引き続きいかに徹底していくか。</p> <p>○非常時における年金支払の継続については、暫定支払体制での年金支払実施時の運用面の強化や改善をどのように行うか。</p> <p>○全拠点に対し制裁処分の情報を共有し、同様事案発生防止に係る注意喚起を更に実効性のあるものとするため、どのように発信していくか。また、コンプライアンス上のリスクが高い拠点に対する助言・指導等の実施や、リスクが高い拠点の効果的な把握にどのように取り組むか。</p> <p>○本部・拠点間、本部内及び厚生労働省との迅速かつ正確な情報共有をいかに図っていくか。</p> <p>【内部監査の高度化】</p> <p>○監査手法の高度化に向けた具体的な取組をどのように進めていくか。</p> <p>○変動するリスクに対し、機動的及び適時性を確保した監査をどのように実施していくか。</p> <p>○三線防御体制における第三線としての機能をいかに強化していくか。</p> <p>【契約の競争性・透明性の確保等】</p> <p>○令和6年10月から電子入札システムの運用を開始したが、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、電子入札システムの利用促進をどのように図っていくか。</p> <p>○調達事務の知識の向上を図り、企業、業界の情報や、物価高、人件費高騰等の最新の社会経済情勢を調達事務に適切に反映させることのできる人材の育成・確保をどのように行っていくか。</p> <p>○一般競争入札の更なる徹底に向け、競争性をより高めるために、どのように入札参加希望事業者の新規開拓を行っていくか。</p>
-----------------	--

Ⅲ－２ 個人情報の保護

【第4期中期計画の概要】

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

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
組織面の対策	<p>○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。</p>	<p>○情報管理対策本部を毎月開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行ってきたほか、外部の機関による監査等で明らかになった課題への対応策をまとめるなど、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進。</p>
技術面の対策	<p>○外部専門家が行うリスク分析評価及び脆弱性診断等について、引き続き外部からの脅威に加え、内部の脅威に対応する視点でも実施する。</p> <p>○「ねんきんネット」及び機構ホームページにおいて、攻撃手法の動向を踏まえたセキュリティ対策の強化及び監視ルールの精緻化を行う。</p> <p>○オンラインビジネスモデルの推進及び機構ICT基盤の再構築に当たって、情報セキュリティ対策を確保した上でのインターネット環境への対応について研究・開発を進める。</p> <p>○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。</p> <p>○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の徹底、保存ファイルの自動暗号化を行う。</p>	<p>○リスク分析評価については、令和6年度から令和8年度は「内部不正による個人情報の漏えい」のリスクを重点的に確認を行う全体計画を策定、情報管理対策本部（4月25日開催）で承認。脆弱性診断については、インターネットに接続しているシステムを中心に実施する計画を策定、情報管理対策本部（6月20日開催）で承認。令和6年9月末現在はいずれも外部専門家の調達中。</p> <p>○ねんきんネットのSIEM（各種ログの相関分析によってセキュリティイベントを早期検知する仕組み）において、内部不正検知ルールの一部を改善。</p> <p>○インターネット環境への対応の一環として、電子入札システムの本格稼働前に情報セキュリティ要件確認を実施。審査結果については、「指摘なし」。</p> <p>○ランサムウェア攻撃の侵入経路となるアタックサーフェス（※）について調査・研究を行い、その結果を情報管理対策本部（9月26日開催）で報告。 ※組織の外部（インターネット）からアクセス可能なIT資産のこと。</p> <p>○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するとともに、保存するファイルの自動暗号化を実施。</p>

Ⅲ－２ 個人情報の保護

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実施状況
業務運営面の対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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実行。 ○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・連絡体制等を確立するとともに、実践的な訓練や研修等を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○令和5年度に引き続き、監査や自己点検、情報セキュリティリスク分析評価、情報セキュリティインシデント対応等の取組及び外部における様々な脅威の情報収集を通じて情報セキュリティに関する課題を検出し、一元的な管理、横展開する運用を確実に実施。 具体的には、情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（PDCAサイクル）を機能させるため、「情報セキュリティリスク管理要領」に基づき機構職員及び最高情報セキュリティアドバイザー等で構成された「判定会議」及び「進捗会議」において、外部監査の結果や情報セキュリティインシデント等における分析並びに再発防止の検討の結果等の課題について協議し、主体的に管理するとともに、情報管理対策本部に報告。 ○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、令和6年7月24日付「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」が一部改定されたことから、その内容を反映し、令和6年度内に改正をする準備を実施中。 ○情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させるとともに、適切な情報セキュリティ水準の維持を図るため、各拠点において、全職員及び派遣職員を対象とした研修を実施。また、情報セキュリティ研修の成果を検証するため理解度テスト及び重点自己点検を含む自己点検を実施。 ○エスカレーション訓練を9月5日に実施し、インシデント発生時のエスカレーションが情報セキュリティインシデント対処手順書に基づいて適切に行えることを確認。
令和7年度計画策定に向けた課題	<ul style="list-style-type: none"> ○引き続き、お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護を確実に実行するため、令和6年度の情報セキュリティ対策に係る取組を踏まえ、組織面、技術面、業務運営面の各種対策について検討を継続し、機構の情報セキュリティレベルの維持・向上にいかに取り組みか。 	

Ⅲ－3 文書管理及び情報公開

【第4期中期計画の概要】

- 文書の適正管理として、文書保管ルールの見直しの方針を踏まえ、お客様からの申請書類など、年金記録や年金額に関係する文書（年金記録関係文書）については、電子データを正本とする文書保管を順次実施するとともに、真に年金額や年金記録に直接関係する文書なのか再整理し、適切な保存期間を設定する。また、保存期間が経過した文書の廃棄の徹底や、倉庫に保管している文書の有効な保管方法について検討を行う。
- 情報公開の推進として、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。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の実行状況
文書の適正管理	<ul style="list-style-type: none"> ○年金記録関係文書のうち、電子データで保管している文書については、電子データを正本保管し、元の紙届書等は廃棄するルールを整備した上で運用を開始。また、電子データで保管していない文書についても、電子データを正本とする文書保管について検討し、可能なものから実施。 ○年金記録関係文書は、真に年金額や年金記録に直接関係する文書が再整理を行い、保存期間を見直す。 ○保存期間が経過した文書の廃棄を徹底し、紙の文書の有効な長期保管方法について検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○令和6年4月に文書管理規程等を整備し、電子データを正本とし、元の紙届書等については写しとして3年間保管後に廃棄を可能とするルールの運用を開始した。また、電子データで保管していない文書については、引き続き電子データを正本として保管する方法等について検討する。 ○平成29年に整理された年金記録関係文書について、再整理を行い、老齢（100年）、遺族（120年）、資格記録及び障害（150年）といった資格記録並びに年金給付の種類ごとに必要な保存期間に見直し、令和7年4月以降順次、文書管理規程等を改正できるよう再検証の作業中。 ○令和6年6月に各拠点に対して法人文書の管理に関する指示を行い点検・確認作業を実施。また、9月に保存期間が経過した文書について廃棄の徹底を指示した。保存すべき紙文書については、引き続き有効な長期保管方法を検討する。
情報公開の推進	<ul style="list-style-type: none"> ①業務運営に関する情報の公表 ○公表が義務付けられている情報等が適切に公表されているか確認し、結果をリスク管理委員会に報告する。 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年次報告書の作成・公表 ○年次報告書を作成し、ホームページへの掲載、窓口への設置及び関係機関への配布を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ①業務運営に関する情報の公表 ○日本年金機構法等に基づき公表が義務付けられている事業計画等の情報について、適時適切に公表を実施。また、それらの必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、確認結果をリスク管理委員会へ報告。 ②事務処理誤り等の公表 ○日本年金機構情報開示規程に基づき、事務処理誤りの月次及び年次の公表を実施。 ③年次報告書の作成・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を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）について、令和6年12月の公表に向け作業中。

令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【文書の適正管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年金記録関係文書の保存期間見直し後の整理及び令和6年3月以前に電子データ化の処理をした経過管理関係届書の整理を進め、関係諸規程を整備し、保存期間が経過した文書について着実に廃棄をいかに進めるか。 <p>【情報公開の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年次報告書において、引き続き機構の業務目標や取組状況等について、分かりやすく見やすい情報提供をいかに行うか。
-----------------	--

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

【第4期中期計画の概要】

○人口減少や高齢化の進行、老齢年金請求件数の増加等の環境の変化及びそれに対応するデジタル化の一層の推進に取り組むことを踏まえつつ、制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性を確保するとともに、職員がお客様のために努力し、やりがいを持って業務に取り組めるような人事制度の確立に向け、取組を行う。

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の主な取組状況
人事方針 人材登用	<p>①安定的かつ確実な組織運営に向けた人事</p> <p>○早期に専門性を高めるキャリアパスの考え方を踏まえ、適材適所の人事配置を行う。特にS級職員について、適性のある者はジョブローテーションにとらわれず配置する等、早期の専門性向上が図られるよう配置する。</p>	<p>○早期に専門性を確保し、業務に精通した職員を育成する観点から、個々の職員へのヒアリング等を実施して情報収集を行い、職員の意向、経験業務、適性等を踏まえた適材適所の人事配置を実施。</p> <p>○S2級職員は、本人の業務経験や意向を踏まえ、早期に専門性を向上させるため、令和6年10月の人事異動者92人のうち68人（73.9%）を経験済み業務の課室グループへ配置。</p> <p>○S1級職員は、様々な業務を経験させる観点から、令和6年10月の人事異動者512人のうち475人（92.8%）を未経験業務の課室等へ配置。</p> <p>【機構の資格体系】G級（経営幹部職群）、M級（マネージャー職群）、C級・S級（一般職群）に分類されており、S級は主に採用1年～10年目までの職員。（採用時はS1級。その後は経験、能力等に応じ昇格するが、各職群には職責に応じS1、S2などの等級がある。）</p>
	<p>○「義務的な全国異動」から「人材育成上有効であり、組織運営上必要な全国異動」へ転換する。</p> <p>また、本部・拠点間異動は人材育成・組織一体化に大きな効果があるため、積極的に実施。併せて、組織運営上必要な全国異動をする職員への経済的な負担軽減を図るため、諸手当制度の見直しを行う。</p>	<p>○制度と実務に精通した職員の育成や組織一体化を促進する観点から、本部・拠点間の人事異動を引き続き積極的に実施。また、全国拠点網を安定的に維持・運営するために必要な範囲で拠点間の全国異動を実施。</p> <p>○組織運営上必要な全国異動をする職員への経済的な負担軽減を図るため、令和6年4月より広域異動手当及び企画調整手当を新設するとともに、単身赴任手当の増額及び住居手当の特例の見直しを実施。</p>
	<p>○組織の安定的な運営及び強化のため、人事部による職員との個別面談を通じ意欲と伸びしろのある職員の発掘や職員の能力が発揮できる分野・適性を見極めを行うとともに、地域部との連携強化により多面的な視点で職員の見極めを行う。また、人を育てる観点から、本部業務を経験させることや、課室長代理の登用や主任指定等の人事配置を行う。</p>	<p>○適材適所の人事配置を行うため、職員との個別面談については、拠点訪問とテレビ会議システムを組み合わせつつ、より職員の実情がつかみ取れるよう拠点訪問による面談を拡大して実施。個別面談においては、人物像や生活環境等の個別事情を把握し、職員の能力が発揮できる分野や適性を見極めを行うとともに、職員に求められる役割の意識の醸成を図り、意欲と伸びしろのある職員の発掘、育成に努めた。</p> <p>○拠点の職員と接する機会が多い地域部と人事部の連携により、多面的な視点で人材を発掘し人事配置を実施。</p>
	<p>○高い専門性が求められる年金給付分野及びシステム分野に導入した専門職は、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。</p>	<p>○専門職制度の安定的運営、活性化を図るため、適性が認められる者について上席専門職への登用を進めている。</p> <p>○年金給付分野については、令和6年11月から年金給付専門職登用試験を実施。</p> <p>○システム分野については、必要な専門人材の確保に努めることとしており、応募対象者をC級からS2級まで拡大し、システム専門職登用試験を実施。令和6年10月で2名をシステム専門職に登用し、令和7年4月に向けて任用による数名のシステム専門職への登用を検討。</p>

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の主な取組状況												
人事方針 人材登用	②無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化 ○無期転換職員の活性化に向けて、社会情勢動向を加味しつつ、経験年数等を踏まえた処遇の見直しを実施する。また、有期雇用職員の安定的な確保に向け、処遇の見直しを検討。	○無期転換職員（年金相談職員、事務センター専任職員、特定業務職員）のモチベーション及び定着率の向上を図ることを目的として、特定業務職員の給与体系について年金相談職員、事務センター専任職員と同様に月給制・昇給制に見直すとともに、無期転換職員の基本給にベースアップの仕組みを導入し、令和6年4月から実施。 ○有期雇用職員等の安定的な確保を図るため、特定業務契約職員の時給単価の見直しを令和6年10月に実施。また、民間企業等における障害者雇用の状況等を踏まえ、雇用を確保する観点からアシスタント（契約）職員の時給単価について見直しを実施。												
	○無期転換職員の活性化の観点から、担当業務を含めた役割整理と人事異動を進め、拠点体制の安定化を図る。	○無期転換職員の活性化を図る観点から、配属が長期となる職員等について担当業務及び配置の在り方に係る具体的な考え方を整理し、令和6年度においては66人の拠点間異動、4人の拠点内異動を実施。												
	○事務センターの安定的な体制確保のため、引き続き事務センター専任職員の登用予定数を確保する。	○無期転換職員及び有期雇用職員を対象として事務センター専任職員登用試験を実施し、230人の募集に対して、令和6年10月に227人を登用。 ○応募者増加に向けた取組として、事務センターの夏季繁忙期を避けて応募の検討やエントリーができるよう、募集期間を前倒し。また、引き続きの取組として、事務センター専任職員の仕事内容や処遇等を掲載した説明用動画の作成、登用者のインタビュー記事等を機構内報に掲載を行うとともに、自身で登用後の年収等を具体的に試算できるシミュレーションシートを作成し、活用を周知。												
	○スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、引き続き無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進め、登用予定数を確保。	○無期転換職員・有期雇用職員を対象とする正規職員登用試験を実施し、100人の募集に対して、令和6年10月に85人を登用。 ○応募者増加に向けた取組として、応募の検討時間を十分確保しエントリーできるように、募集期間を長く設定（募集期間…令和5年度の15日間を、令和6年度は25日間に変更）。また、引き続きの取組として登用者のインタビュー記事等を機構内報に掲載するとともに、正規職員の仕事内容や処遇等の魅力をアピールする説明用動画を作成。												
	○障害者雇用に引き続き取り組み法定雇用率2.8%以上を維持。	○令和8年度から、法定雇用率が2.8%から3.0%に引上げとなることを踏まえ、ハローワークの担当者（雇用指導官）への相談、職員それぞれの障害の程度に合わせた配慮した環境づくり等、採用・定着に向けた取組を実施。 【障害者雇用率×障害の程度、労働時間により換算した人数で計算】 <table border="1" data-bbox="833 1149 1585 1311"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和6年6月1日</th> <th>令和5年6月1日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害者雇用率（①/②）</td> <td>2.91%</td> <td>2.92%</td> </tr> <tr> <td>障害者数（①）</td> <td>671人</td> <td>678.5人</td> </tr> <tr> <td>雇用労働者数（②）</td> <td>23,072.5人</td> <td>23,257.0人</td> </tr> </tbody> </table>		令和6年6月1日	令和5年6月1日	障害者雇用率（①/②）	2.91%	2.92%	障害者数（①）	671人	678.5人	雇用労働者数（②）	23,072.5人	23,257.0人
		令和6年6月1日	令和5年6月1日											
障害者雇用率（①/②）	2.91%	2.92%												
障害者数（①）	671人	678.5人												
雇用労働者数（②）	23,072.5人	23,257.0人												
③高年齢者層の活用 ○高年齢者層（60歳以上層）の人材について、経験・実績を踏まえた有効な配置を行う。	○現役時代のスキルや経験を活かせるよう、退職時のポスト（給与クラス）に応じた業務・役割を踏まえた配置を実施（エルダー職員として再雇用：371人）。 ○機構と国家公務員では雇用に関する法制度や高年齢者雇用の現状が異なっている中、機構における対応として、エルダー職員制度の弾力的な設計とメリハリある仕組みは維持しつつ、国家公務員の定年延長制度を踏まえた5年間の継続雇用を前提とした新たな制度を設計し、令和7年4月の導入に向けて準備中。													

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の主な取組状況																			
人事方針 人材登用	<p>○60歳を超える職員の能力・経験を活用するため、給与水準及び処遇の適切な設定及び役職定年制度等の在り方の整理を進めるとともに、70歳までの高年齢者就業確保措置に伴う、65歳以降の高年齢層の活用を検討。</p>	<p>○正規エルダーの雇用期間満了後、特定業務契約職員として単年度雇用している職員の知識・経験を一層活かせるよう、業務内容と雇用期間を拡大する仕組みを検討中。</p> <p>○役職定年制度については、経験・実績を有する人材の活用及び60歳以降の雇用継続といった社会的な課題に対応するため、役職定年となる対象年齢やポストについて見直しを実施。また、役職定年後の処遇についても令和7年4月に見直しを行う予定。</p>																			
	<p>④その他</p> <p>○課長代理については、引き続き次期管理職の育成と管理職の負担軽減のため適正に配置し、主任については、拠点の実態を踏まえた配置を行う。</p>	<p>○次期管理職の育成、管理職の負担軽減を図るため、年金事務所の課室長代理を令和6年10月現在で1,396名配置。（参考）令和5年10月時点の課室長代理の配置人数：1,243人</p> <p>○管理職及び課室長代理を補佐し、基幹業務を円滑に推進する役割を担う主任については、令和6年10月現在で1,581人を配置。（参考）令和5年10月時点の主任の配置人数：1,678人</p>																			
働き方改 革・女性活 躍の推進	<p>①働き方改革の推進</p> <p>○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の確立のため、所定労働時間の見直し等を行う。</p> <p>○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19時間以内、一般職については11時間以内を目指す。</p> <p>○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、平均取得日数14日以上を達成させる。</p>	<p>○令和7年4月の所定労働時間の見直しに向け、システム部門と連携し、システム開発に係る調整・準備を行った。また、全職員に対して所定労働時間の見直しの概要を示す事務連絡を9月に発出。</p> <p>○全拠点通常の定時退社の取組に加え、夏季の集中取組期間として、完全消灯及びノー残業デーの徹底等を実施。また、引き続き実施している全拠点参加型のキャンペーンによる業務の見直し等により、結果として、上期の時間外勤務時間実績は、管理職全体で13時間58分、一般職全体で8時間00分となり、目標時間である管理職19時間以内、一般職11時間以内を下回った。</p> <p>【時間外勤務の状況（職員1人当たりの月平均）※正規雇用職員の時間数】</p> <table border="1" data-bbox="840 802 1807 948"> <thead> <tr> <th colspan="2">年度</th> <th>令和6年度上期</th> <th>令和5年度上期</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">機構全体</td> <td>9時間31分</td> <td>12時間11分</td> <td>▲2時間40分</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内訳</td> <td>管理職</td> <td>13時間58分</td> <td>17時間47分</td> <td>▲3時間49分</td> </tr> <tr> <td>一般職</td> <td>8時間00分</td> <td>10時間16分</td> <td>▲2時間16分</td> </tr> </tbody> </table> <p>○休暇取得促進の事務連絡発出（ゴールデンウィーク、第2四半期、夏季の3回発出）や、夏季における長期連休の取得奨励等により、上期の平均取得日数は7.6日（昨年同時期7.8日）となった。</p>	年度		令和6年度上期	令和5年度上期	増減	機構全体		9時間31分	12時間11分	▲2時間40分	内訳	管理職	13時間58分	17時間47分	▲3時間49分	一般職	8時間00分	10時間16分	▲2時間16分
	年度		令和6年度上期	令和5年度上期	増減																
機構全体		9時間31分	12時間11分	▲2時間40分																	
内訳	管理職	13時間58分	17時間47分	▲3時間49分																	
	一般職	8時間00分	10時間16分	▲2時間16分																	
<p>②女性の活躍推進</p> <p>○新入構員の半数以上が女性であり、今後の機構事業の安定的運営のためには女性の一層の定着と活躍が不可欠であることから、女性職員の育成及び管理職登用を進めるための取組を行い、令和6年度末の女性管理職比率について、次期一般事業主行動計画における令和7年度末目標18%に向け着実な増加を目指す。</p>	<p>○女性職員の育成および管理職登用を促進する観点から、管理職候補となる女性職員を対象として、<u>中堅職員としての役割や責任を理解し、管理職を目指す意識を深めるための研修（キャリアアップ研修）を実施。</u>また、<u>フォローアップとして、研修受講者に対する個別面談（キャリア面談）を実施するとともに、地域部と連携して管理職登用試験受験への後押しを実施。</u>その結果、<u>管理職登用試験への女性の応募者数は106人（前年度96人）に増加。</u></p> <p>○女性管理職向けのサポート窓口を充実させるため、相談対応を行うキャリア支援相談員を昨年の3名から8名に増員。また、女性の年金事務所長による意見交換会を開催し、各拠点での実情を踏まえた意見交換のほか、地域において自らが核となって女性活躍を推進していく意識を共有することで、女性所長間のネットワークの広がりにもつながった。</p> <p>○日経BP社（日経WOMAN）が主催する企業の女性活躍度調査「女性が活躍する会社BEST100」において、これまでの評価は以下のとおり。引き続き、50位以内を目指すこととしている。</p> <p>【女性が活躍する会社BEST100】</p> <table border="1" data-bbox="840 1477 1839 1549"> <thead> <tr> <th>令和6年（2024年）</th> <th>令和5年（2023年）</th> <th>令和4年（2022年）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>35位 / 479社中</td> <td>31位 / 512社中</td> <td>27位 / 535社中</td> </tr> </tbody> </table>	令和6年（2024年）	令和5年（2023年）	令和4年（2022年）	35位 / 479社中	31位 / 512社中	27位 / 535社中														
令和6年（2024年）	令和5年（2023年）	令和4年（2022年）																			
35位 / 479社中	31位 / 512社中	27位 / 535社中																			

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の主な取組状況																										
働き方改革・女性活躍の推進	<p>○女性管理職の活躍を推進するため本部・拠点の主要ポストへの配置を拡大する。</p>	<p>○女性管理職については、令和6年度には3人が退職により減少したが、新たに8人を登用した結果、令和6年10月時点の女性管理職比率は17.5%となった（令和5年10月時点：16.5%）。</p> <p>○女性管理職の活躍を推進するため、令和6年10月1日現在において、拠点長や本部G長以上への配置を4名拡大。</p>																										
	<p>○男性の育児休業取得率について、前年度を上回る水準となるよう取得促進に取り組む。</p>	<p>○職員が気兼ねなく安心して育児休業を取得できるよう、配偶者の妊娠・出産の申し出があった職員に対し、育児休業制度等に関する個別周知・意向確認を実施。また、職員の意向結果に基づき代替職員の配置を行うなど、育児休業を取得しやすい職場の雰囲気づくりを推進。</p> <p>【男女別の育児休業取得状況】</p> <table border="1" data-bbox="840 438 2150 574"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">令和6年度（9月末）</th> <th colspan="2">令和5年度（3月末）</th> <th colspan="2">令和5年度（9月末）</th> </tr> <tr> <th>女性</th> <th>男性</th> <th>女性</th> <th>男性</th> <th>女性</th> <th>男性</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>育児休業取得率</td> <td>89.29%</td> <td>78.00%</td> <td>97.67%</td> <td>75.23%</td> <td>87.77%</td> <td>81.63%</td> </tr> <tr> <td>育児休業平均取得日数</td> <td>408.42日</td> <td>144.81日</td> <td>411.86日</td> <td>103.90日</td> <td>412.72日</td> <td>126.76日</td> </tr> </tbody> </table> <p>※育児休業取得率＝育児休業取得した職員数／本人（配偶者）が出産した職員数 分母が当該年度の出産者数、分子が当該年度の育児休業の取得者数として集計しているため、出産した年度と育児休業を取得した年度にずれが生じることがある。</p> <p>※育児休業平均取得日数＝育児休業を終了した職員の取得日数の合計／育児休業を終了した職員数</p>	年度	令和6年度（9月末）		令和5年度（3月末）		令和5年度（9月末）		女性	男性	女性	男性	女性	男性	育児休業取得率	89.29%	78.00%	97.67%	75.23%	87.77%	81.63%	育児休業平均取得日数	408.42日	144.81日	411.86日	103.90日	412.72日
年度	令和6年度（9月末）			令和5年度（3月末）		令和5年度（9月末）																						
	女性	男性	女性	男性	女性	男性																						
育児休業取得率	89.29%	78.00%	97.67%	75.23%	87.77%	81.63%																						
育児休業平均取得日数	408.42日	144.81日	411.86日	103.90日	412.72日	126.76日																						
優秀な人材の確保	<p>○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を充実させるとともに、採用サポーターによるオンライン座談会の実施等により公的年金業務を担う意欲のある者を採用する。</p>	<p>○令和7年度（2025年度）新卒採用に向けて、内定者（内々定者）同士の繋がりを深めるため、対面による交流会を実施するとともに、内定者（内々定者）一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を設定し、Webでの個別面談を実施したほか、機構の情報などを掲載したマガジンやブログを配信するなど、学生との接触を積極的かつ丁寧に行った。これらの取組により、内定者（内々定者）の入構までの心理的な不安を解消し、入構意欲の維持・向上に努めた。</p> <p>○令和7年度新卒採用活動を通じて、令和6年10月1日に8人が入構。</p> <p>○令和8年度（2026年度）新卒採用に向けて、これからの機構を担う人材や地方拠点を支える人材等を確保するため、対面及びWebを活用してインターンシップを718人に実施。インターンシップの実施に当たっては、多くの学生が参加出来るよう実施日数等を拡大（夏季インターンシップについて16日実施から21日実施に拡大）し、さらにWebでは半日のインターンシップを実施。</p>																										
	<p>○職務経験者を即戦力として確保するため、通年での中途採用実施を検討。</p> <p>○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、業務体制強化のため、引き続き外部人材を採用。特に、システム分野については、フェーズ2の開発をふまえて、開発体制に必要な人材の確保に努める。</p>	<p>○職務経験者を即戦力として確保するため、機構ホームページ及び転職情報サイトを活用し、通年での経験者採用（中途採用）を実施。なお、令和6年10月1日採用に係る募集からWebでエントリー出来るようにし、応募や受験しやすい環境を整備する等、採用活動を通じて、令和6年6月に17人、令和6年10月に11人が入構。</p> <p>○監査分野及びシステム分野の外部人材を確保するため、従来の機構ホームページに加え、専門資格を保有している人材が多く会員となっている転職情報サイトを活用し、専門性が求められる分野の外部人材に対して、より幅広く広報活動を行い、応募者増加を図った。採用活動を通じて、令和6年4月1日に1人、令和6年5月1日に1人が入構。引き続き、採用活動を実施予定。</p> <p>※募集人数：監査4人・システム10人に対し、システム2人採用</p>																										

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の主な取組状況												
適正な人事評価制度の運用	<ul style="list-style-type: none"> ○求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、低評価が続いている職員を対象に、キャリア開発プログラムを実施。 ○評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施。 ○制度の理解と定着促進を図るための若手・中堅職員を対象とした被評価者研修を継続して実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ○意欲・実績とともに低い職員への対応として、求められる役割を果たさず低評価が続いている職員に対し、研修、指導、経過観察を含む「キャリア開発プログラム」を実施する検討を進めた（令和6年10月から実施）。なお、令和5年度に実施した50人のうち、28人の人事評価が改善。 ○全拠点長、課室長に加え今年度より本部部室長も対象に評価者研修を実施し、評価スキルの向上に努めた。 ○一般職については階層別研修において、被評価者研修を実施し人事評価制度の理解と定着を促進。 												
人材の育成	<p>①階層別研修・業務別研修の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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実施するとともに、次期管理職としての意識をより醸成するためのカリキュラム充実を図る。 ○業務別研修については、全職員を対象にテレビ研修で実施し、拠点から照会が多い事例の解説など、実践的なカリキュラムを設定。 <p>②専門人材の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○階層別研修について、昇格や登用時などキャリアの節目を迎えた職員を対象にそれぞれの職責に求められる役割を認識させるカリキュラムを設定し、「新入構員研修」「正規登用時研修」「新任課室長研修」などの研修を、原則対面方式（集合研修）で延べ2,605人に実施（令和6年9月末時点）。（参考：令和5年度9月末の延べ受講者数は2,248人） ○次期管理職としての意識を醸成するカリキュラムの充実を図るため「S2昇格時研修」に管理職を見据えた今後のキャリアパスに係るカリキュラムを設定し、実施。また、「C2昇格時研修」（令和7年1月実施予定）に、マネジメントカヤリーダーシップに係る演習やグループワークを含むカリキュラムを設定する検討を進めた。 ○通年での中途採用実施に対応するため「中途採用時研修」を新設し、年金制度の理解及び実務知識等の修得を図る研修を令和6年6月に実施。 ○業務別研修について、無期転換職員、有期雇用職員含む全職員を対象に、制度を実務につなげるために必要な業務知識の蓄積のため、職責や経験に応じた実践的なカリキュラムを設定し、「基礎コース（Sクラス職員対象）」「管理者コース（年金事務所・事務センターの管理職対象）」等の研修を、原則、テレビ研修及び動画視聴で、延べ9,204人に実施（令和6年9月末時点）。 <table border="1" data-bbox="833 991 1845 1161"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和6年度</th> <th>(参考) 令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ受講者数</td> <td>9,204人</td> <td>8,681人</td> </tr> <tr> <td>（うち無期転換職員数）</td> <td>86人</td> <td>96人</td> </tr> <tr> <td>（うち有期雇用職員数）</td> <td>4,658人</td> <td>4,341人</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○拠点から事業担当部署に照会が多い事例の解説を「基礎コース」及び「有期雇用職員業務研修」に追加し、より実践的なカリキュラムを設定した。 ○徴収、調達、システム及び情報セキュリティ分野について、外部機関等を利用した研修を令和6年9月末時点で延べ351人に実施し、各分野の最新の動向を踏まえた講義の受講により、職員の知見を深めることに努めた（参考：令和5年度9月末の受講者は34人）。 ○徴収分野においては、滞納処分の考え方・手続の流れを再確認し、適正な納付計画の策定に向けた丁寧な納付協議の徹底を図るため、厚生労働省との連携により「徴収業務実践研修」を新設し、令和6年5月に316人に対し実施。なお、令和6年10月にも695人に対し実施。 		令和6年度	(参考) 令和5年度	延べ受講者数	9,204人	8,681人	（うち無期転換職員数）	86人	96人	（うち有期雇用職員数）	4,658人	4,341人
	令和6年度	(参考) 令和5年度												
延べ受講者数	9,204人	8,681人												
（うち無期転換職員数）	86人	96人												
（うち有期雇用職員数）	4,658人	4,341人												

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の主な取組状況												
人材の育成	<p>○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実施することで、実務力向上を図る。</p>	<p>○年金給付分野について、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象とする研修、年金相談窓口を担当する職員を対象とする研修を令和6年9月末時点で述べ884人に実施し、実務力向上に努めた。 【専門別研修（年金給付分野）実施状況（9月末時点）】</p> <table border="1" data-bbox="842 245 1854 416"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和6年度</th> <th>(参考) 令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ受講者数</td> <td>884人</td> <td>778人</td> </tr> <tr> <td>（うち無期転換職員数）</td> <td>192人</td> <td>112人</td> </tr> <tr> <td>（うち有期雇用職員数）</td> <td>94人</td> <td>94人</td> </tr> </tbody> </table> <p>※人材育成の強化、標準化及びスキルの底上げの取組は19ページ参照</p>		令和6年度	(参考) 令和5年度	延べ受講者数	884人	778人	（うち無期転換職員数）	192人	112人	（うち有期雇用職員数）	94人	94人
		令和6年度	(参考) 令和5年度											
延べ受講者数	884人	778人												
（うち無期転換職員数）	192人	112人												
（うち有期雇用職員数）	94人	94人												
<p>③研修の質の向上 ○研修の質の向上及び効果的な研修を行うため、講師に講師養成研修を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、実施。</p>	<p>○外部講師による講師養成研修を、新たに上席年金給付専門職となった9人・人材開発部内講師6人の計15人に令和6年5月に実施し、講師からの質問で受講者の理解を促進する技術など効果的な講義手法の習得により、内部講師の人材育成の強化に努めた。また、業務別研修において、大学教授などの外部講師による専門的な研修、事業担当部署の担当者による実践的な研修を積極的に取り入れるなど講師体制を充実し、研修の質の向上に努めた。 ○拠点のニーズを反映し、拠点から事業担当部署に照会が多い事例の解説を、業務別研修に取り込んだ。</p>													
職員の健康管理等への対策	<p>①健康管理対策 ○健康保持増進のため、特定保健指導及び重症化予防事業に積極的に取り組み、対象職員へ受診勧奨を徹底。</p>	<p>○重症化予防事業については、予防等を目的として受診勧奨を4,316名に実施、特定保健指導については、下期より対象となる職員への受診勧奨の徹底を図る予定。</p>												
	<p>②メンタルヘルス対策 ○各種取組により、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推進し、職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。 ○職員・家族・上司が外部の健康相談窓口への相談や面接カウンセリングを受けやすい環境づくりに努める。 ○職場復帰支援プログラムを活用し、早期復職・確実な職場復帰を目指す。</p>	<p>○ラインケア研修（管理職向け）として、新任課室長にラインケア対策の基本的な研修を実施し、セルフケア研修（一般職向け）として、新入講員等にセルフケア対策の基礎を学ぶ研修、採用3年目の職員にセルフケア対策全般の知識向上を図る研修を実施。 実績：新任課室長研修（R6.9）、新入構員研修（R6.4）、中途採用研修（R6.3）、正規登用時研修（R6.8）、採用三年目研修（R6.4～R6.25（7回）） ○全職員を対象にストレスチェック検査を6月から7月に実施。なお、職員のメンタル不調の未然防止に向けて、10月より総合健康リスク値の高い拠点（総合健康リスク値130以上の拠点）には、拠点長による全職員の面談を追加し、全拠点が職場環境改善の取組を実施する予定。 ○外部の健康相談窓口である「こころとからだの健康相談」事業について、職員が、メンタルヘルスや不意のケガ、家族の介護などについて、いつでも相談できるよう継続して電話相談窓口を24時間受付の体制を確保。また、外部の健康相談窓口の活用を各メンタルヘルス研修時及び全職員に周知。 ○専門医を活用した職場復帰支援プログラムを実施するとともに早期復職並びに確実な復帰に向けて拠点と本部が連携し、フォローアップの強化を図った。 また、職場復帰後の職員の不安解消を目的として、復帰後は定期的に所属長との面談を実施し、健康状態や就業状況を確認するなどフォローアップを行った。</p>												

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

施策	令和6年度計画の概要	令和6年度の主な取組状況
職員の健康管理等への対策	③ハラスメントの防止 ○職員研修等を通じ、ハラスメント禁止事項等を周知徹底することで、ハラスメントをしない・させないという意識を醸成する。 ○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。	○全職員対象の職場内研修のほか、管理職に対する新任所長・新任副所長・新任課室長研修、また、新規採用時・正規登用時・無期転換時においてハラスメント防止研修を実施。 ○ハラスメントに対する意識を高めるため、管理職向けのハラスメント防止自己点検を2回（6月・9月）、全職員向けの自己点検を毎月実施した。 ○全職員向け機構内報によりハラスメント相談窓口を周知するとともに、6月から7月の間に各拠点のハラスメント相談員（1,700名程度）を対象に研修を実施し、相談スキルの向上を図った。
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。	○機構の全国的な労働組合組織である2つの労働組合と締結している「労使間の取扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、良好な労使関係の構築に努めた。

令和7年度計画策定に向けた課題	<p>【人事方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○今後の法定雇用率引上げに向けて、早期に障害者雇用率3.0%以上を確保するための対応策をどのように実施していくか。 ○高年齢層の活用として、シニア職員制度創設を踏まえた、シニア職員の配置換えや広域異動に係る考え方の整理、ルール作りを検討する中、65歳以降の高年齢層の知識・経験を活かした新たな仕組みの導入をどのように行っていくか。 <p>【女性活躍の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一般事業主行動計画における女性管理職比率目標18%（令和7年度末）を前倒し達成するとともに、女性職員の一層の定着と活躍を図るためにいかに取り組むか。 <p>【優秀な人材の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○高い専門性が求められるシステム分野の人材確保のため、システム専門職登用試験の応募者拡大及び外部人材採用により、必要な人材の充実をどのように図っていくか。 ○新卒採用者の確保のため、選考が早期化している企業や学生の動向を踏まえて、採用活動を更に早期に行うことなどにより、いかに母集団の形成を図るか。 ○即戦力となる職務経験者の確保のため、転職市場の動向を踏まえて、時宜を捉えたより効果的な採用活動をいかに行っていくか。 <p>【人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○階層別研修の対象者区分・内容を、職員のキャリアパスの変化に応じていかに見直ししていくか。また、業務別研修の種類・内容を、制度改正などの新たな要因に応じていかに見直ししていくか。 ○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）については、最新の技術や各分野の動向を踏まえ、職員の知識をどのように更新していくか。また、デジタル技術の活用に係るDX研修の対象者の拡大など、組織横断的な視点でデジタル化を検討できる人材の育成にいかに取り組んでいくか。 ○外部機関を活用した資料作成やアナウンス技術に係る研修の受講などにより、内部講師のスキルアップにいかに取り組むか。 ○制度改正や社会情勢などに伴う拠点のニーズの変化を引き続き把握し、いかに研修に反映していくか。 <p>【働き方改革の推進等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○令和7年4月に所定労働時間を短縮することによる時間外勤務の増加を防ぐための取組をいかに進めるか。 ○年次有給休暇の取得率向上のみならず、ライフサポート休暇等の休暇制度の取得促進にいかに取り組むか。 ○育児休業を取得しやすい環境にするため、育児休業取得者がいる職場に対していかに取り組むか。 ○拠点長等による「気づき」と適切な相談対応が重要である中、いかにハラスメント研修体系の充実を図るか。
-----------------	--

参 考 资 料

目 次

- 国民年金の適用・収納対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1
- 厚生年金保険等の適用・徴収対策・・・・・・・・・・・・・・・・ P 5
- 年金給付・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 8
- 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止・・・・・・・・ P 9
- 年金相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 10

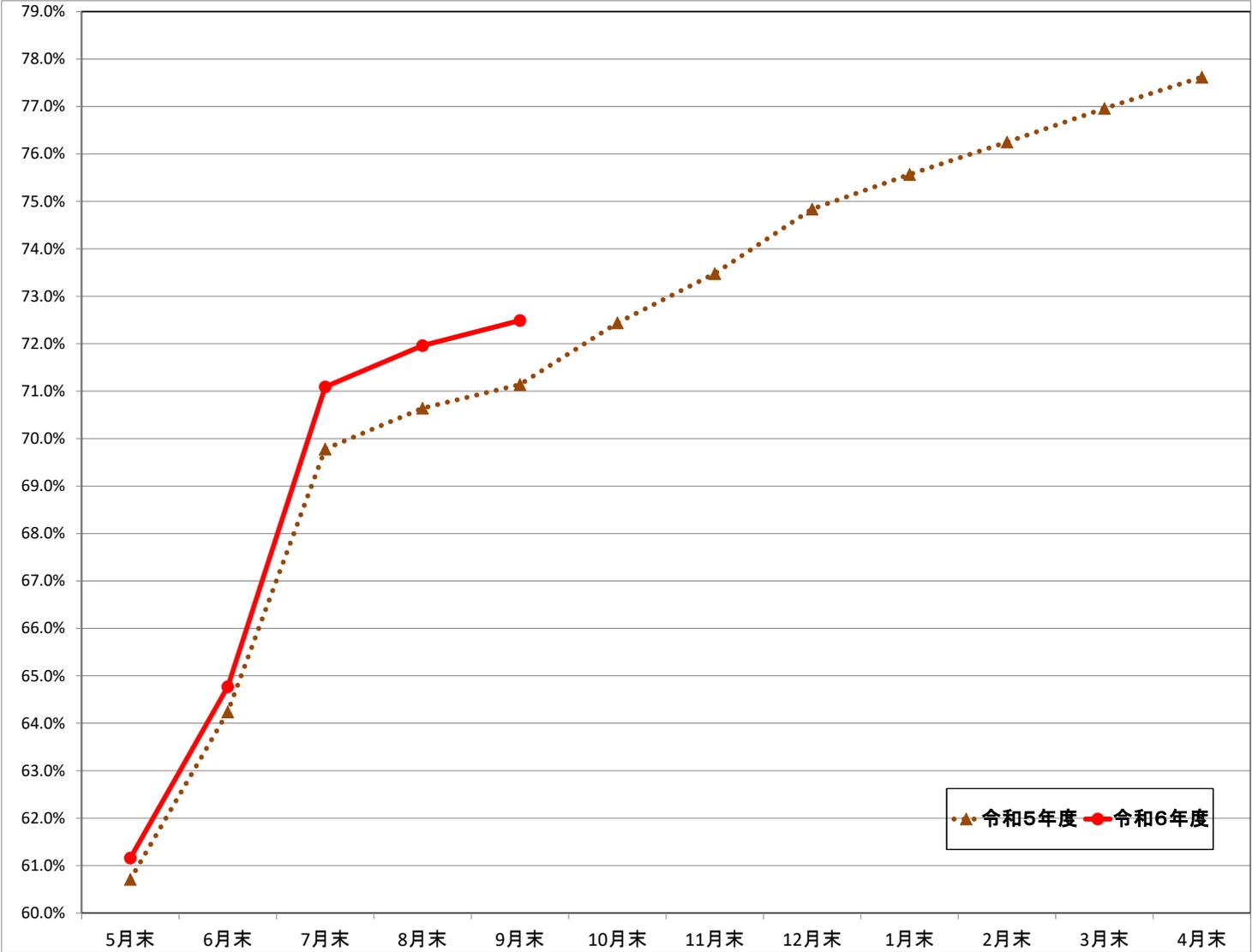
国民年金保険料の納付率等の状況

事項	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度 (令和5年9月末)	令和6年度 (令和6年9月末)
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	1,805万人 (-3.1%)	1,742万人 (-3.5%)	1,668万人 (-4.3%)	1,575万人 (-5.5%)	1,505万人 (-4.5%)	1,471万人 (-2.3%)	1,453万人 (-1.2%)	1,449万人 (-0.3%)	1,431万人 (-1.3%)	1,405万人 (-1.9%)	1,387万人 (-1.3%)	1,364万人 (-2.4%)	1,345万人 (-1.4%)
納付月数 (対前年度比)	8,817万月 (-2.1%)	8,607万月 (-2.4%)	8,291万月 (-3.7%)	7,835万月 (-5.5%)	7,406万月 (-5.5%)	7,287万月 (-1.6%)	7,114万月 (-2.4%)	7,074万月 (-0.6%)	7,128万月 (+0.8%)	7,183万月 (+0.8%)	7,202万月 (+0.3%)	2,814万月 (-0.5%)	2,814万月 (-0.0%)
全額免除者数 (対前年度比)	606万人 (+3.2%)	602万人 (-0.6%)	576万人 (-4.3%)	583万人 (+1.2%)	574万人 (-1.5%)	574万人 (-0.0%)	583万人 (+1.5%)	609万人 (+4.5%)	612万人 (+0.6%)	606万人 (-1.0%)	596万人 (-1.8%)	532万人 (-0.7%)	533万人 (+0.2%)
全額免除率 (対前年度比)	34.1% (+2.1%)	35.1% (+1.0%)	35.0% (-0.0%)	37.5% (+2.5%)	38.7% (+1.1%)	39.5% (+0.9%)	40.6% (+1.1%)	42.6% (+1.9%)	43.4% (+0.8%)	43.8% (+0.4%)	43.6% (-0.2%)	39.6% (+0.7%)	40.2% (+0.6%)
強制徴収の着実な実施※2	最終催告送付 78,030件 督促状送付 46,274件 差押実施 10,476件	最終催告送付 65,654件 督促状送付 46,586件 差押実施 14,999件	最終催告送付 84,801件 督促状送付 43,757件 差押実施 7,310件	最終催告送付 85,342件 督促状送付 50,423件 差押実施 13,962件	最終催告送付 103,614件 督促状送付 66,270件 差押実施 14,344件	最終催告送付 133,900件 督促状送付 81,597件 差押実施 17,977件	最終催告送付 142,871件 督促状送付 89,615件 差押実施 20,590件	最終催告送付 42件 督促状送付 0件 差押実施 41件	最終催告送付 2,117件 督促状送付 15件 差押実施 46件	最終催告送付 189,009件 督促状送付 133,476件 差押実施 12,784件	最終催告送付 176,779件 督促状送付 102,238件 差押実施 30,789件	最終催告送付 108,091件 督促状送付 52,849件 差押実施 13,243件	最終催告送付 103,194件 督促状送付 58,666件 差押実施 10,909件
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	70.1% (+9.2%)	72.2% (+9.1%)	73.1% (+9.8%)	74.6% (+9.6%)	76.3% (+10.0%)	77.2% (+9.0%)	78.0% (+8.7%)	80.7% (+9.2%)	83.1% (+9.2%)	82.3% (+8.4%)	83.9% (+7.9%)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	68.6% (+5.5%)	69.9% (+6.5%)	71.5% (+6.5%)	73.4% (+7.1%)	74.9% (+6.8%)	75.6% (+6.4%)	77.8% (+6.3%)	81.0% (+7.2%)	82.8% (+6.7%)	80.0% (+4.0%)	81.7% (+4.0%)
現年度納付率 (対前年度比)	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	63.4% (+0.3%)	65.0% (+1.7%)	66.3% (+1.3%)	68.1% (+1.8%)	69.3% (+1.1%)	71.5% (+2.2%)	73.9% (+2.4%)	76.1% (+2.2%)	77.6% (+1.6%)	71.1% (+2.1%)	72.5% (+1.3%)
口座振替実施率 (対前年度比)	35.6% (+0.3%)	35.7% (+0.1%)	35.1% (-0.6%)	35.7% (+0.6%)	35.5% (-0.3%)	34.6% (-0.9%)	33.5% (-1.1%)	33.9% (+0.4%)	34.3% (+0.4%)	34.2% (-0.1%)	33.7% (-0.5%)	32.0% (+0.2%)	32.2% (+0.2%)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.8% (+0.2%)	1.8% (+0.1%)	1.9% (+0.1%)	2.3% (+0.4%)	2.9% (+0.5%)	3.7% (+0.8%)	4.5% (+0.8%)	5.5% (+1.0%)	6.5% (+1.0%)	7.2% (+0.7%)	7.7% (+0.4%)	6.9% (+0.6%)	7.5% (+0.6%)
マルチペイメント利用状況 (コンビニ、クレジットカード、 インターネット、ペイジー)	1,615万件 (+9.0%)	1,835万件 (+13.6%)	1,982万件 (+8.0%)	2,064万件 (+4.1%)	1,978万件 (-4.2%)	2,003万件 (+1.3%)	2,036万件 (+1.6%)	2,099万件 (+3.0%)	2,121万件 (+1.0%)	2,156万件 (+1.7%)	2,217万件 (+2.8%)	1,120万件 (+1.8%)	1,174万件 (-)

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

※2 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収の実施について、令和2年度は中止、令和3年度は段階的に再開している。

国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（令和5年度～令和6年度）



	5月末	6月末	7月末	8月末	9月末	10月末	11月末	12月末	1月末	2月末	3月末	4月末
	4月分	4月～5月分	4月～6月分	4月～7月分	4月～8月分	4月～9月分	4月～10月分	4月～11月分	4月～12月分	4月～1月分	4月～2月分	4月～3月分
令和5年度	60.7%	64.2%	69.8%	70.6%	71.1%	72.4%	73.5%	74.8%	75.6%	76.3%	77.0%	77.6%
令和6年度	61.2%	64.8%	71.1%	72.0%	72.5%							

国民年金収納対策にかかる令和6年度上半期の行動計画の進捗状況（令和6年9月末現在）

（1）年金事務所の進捗状況

	項目	実績件数 A	前年同期 B	対前年同期比 (A/B)	備考
1	特別催告状送付件数	3,341,674	3,675,443	90.9%	令和6年度計画：9,000,602 令和5年度実績：9,197,562
2	最終催告状送付件数	103,194	108,091	95.5%	令和5年度実績：176,779
3	督促状送付件数	58,666	52,849	111.0%	令和5年度実績：102,238
4	差押執行件数	10,909	13,243	82.4%	令和5年度実績：30,789

（2）市場化テスト受託事業者の進捗状況

	項目	計画件数 A	実績件数 B	実施率 (B/A)	年間計画件数
1	電話勧奨件数	7,256,552	7,883,204	108.6%	17,168,104
2	文書勧奨件数	3,471,363	3,928,003	113.2%	7,995,666

※令和5年の契約更改により、市場化テスト受託事業者による戸別訪問を実施していない。

外国人に対する国民年金の適用・納付対策

1. 海外転入者及び海外転出者に対する適用対策

○ 海外転入者への勧奨・適用の早期化

海外からの転入者については、令和6年10月からは、海外からの転入者の本人確認情報を新たにJ-LISから月次プッシュ型で取得し、令和6年度内には本人への勧奨を経て職権適用。

○ 海外転出者への勧奨・資格喪失

令和6年1月よりJ-LISから海外転出者の情報を入手し、この情報により第1号被保険者、第3号被保険者の資格喪失を職権で実施（令和6年3月～）。

2. 多言語や分かりやすい日本語を用いたパンフレット等による周知、納付の勧奨

○ 多言語パンフレット等の整備

- ・ 従前から活用している多言語パンフレット（15か国語）に加え、わかりやすい日本語を用いた年金制度のQ & Aを日本年金機構HPの外国人向け特設ページに掲載（令和6年3月～）
- ・ 日本の年金制度の納付義務や免除・猶予制度についてわかりやすく説明した英語版のパンフレットを作成（今後、対応言語を拡充）（令和6年9月～）
- ・ 在留カードを交付している7空港、地方入管局、市区町村の窓口に、出入国在留管理庁及び総務省と連携し、保険料の納付義務及び免除等についての周知パンフレットを設置（令和6年11月～）
- ・ 未納者に対して外国語の封筒・催告文書を作成・送付して納付を勧奨（令和6年5月～）

○ 在留資格に応じたきめ細かな周知

- ・ 留学生に対して、学生納付特例制度に係る日本語版・英語版のパンフレット及びポスターを作成し、文部科学省と連携して、大学等の学内への配備、掲示板等への掲示を依頼（令和6年11月～）
- ・ 技能実習生に対して、出入国在留管理庁及び厚生労働省の技能実習制度担当部局と連携し「技能実習生手帳」について、また、国際人材協力機構（JITCO）と連携し技能実習生向けの入国後講習用テキスト、監理団体・実習実施者向けのテキストについて、納付義務や免除・猶予制度を記載（手帳は令和7年度予定、テキストは令和6年度中予定）

3. 各年金事務所における外国人支援団体等との連携事例の展開

○ 各年金事務所における下記のような好取組事例を本部において把握し、他地域へ展開

- ・ 管内の大学と連携し、留学生の意見も採り入れた留学生用パンフレットを作成、制度の説明会を実施しその場において申請書を配布
- ・ 外国人向けの地方入管局と自治体の共催による合同説明会に参加し制度を周知
- ・ 外国人コミュニティとの連携による説明会の実施
- ・ 監理団体に対して外国人技能実習生への国民年金制度の周知を要請

厚生年金保険適用・徴収業務の状況

項目		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度 (令和5年9月末)	令和6年度 (令和6年9月末)
1	適用事業所数 (対前年度)	1,974,655 (107,470) 事業所	2,109,345 (134,690) 事業所	2,227,353 (118,008) 事業所	2,336,872 (109,519) 事業所	2,435,755 (98,883) 事業所	2,509,333 (73,578) 事業所	2,598,341 (89,008) 事業所	2,687,900 (89,559) 事業所	2,790,958 (103,058) 事業所	2,741,290 (92,056) 事業所	2,841,503 (100,213) 事業所
2	被保険者数 (対前年度)	36,863,741 (878,353) 人	38,217,576 (1,353,835) 人	39,112,169 (894,593) 人	39,806,245 (694,076) 人	40,374,470 (568,225) 人	40,472,127 (97,657) 人	40,645,172 (173,045) 人	41,569,435 (924,263) 人	42,108,809 (539,374) 人	42,222,620 (941,777) 人	42,809,189 (586,569) 人

項目		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度 (令和5年9月末)	令和6年度 (令和6年9月末)
3	滞納事業所数 (対前年度)	135,860 (-2,302) 事業所	134,940 (-920) 事業所	135,306 (366) 事業所	133,807 (-1,499) 事業所	142,139 (8,332) 事業所	160,308 (18,169) 事業所	147,750 (-12,558) 事業所	140,811 (-6,939) 事業所	142,119 (1,308) 事業所	144,045 (-1,434) 事業所	136,083 (-7,962) 事業所
4	差押事業所数 (対前年度)	24,300 (-794) 事業所	25,174 (874) 事業所	27,581 (2,407) 事業所	30,978 (3,397) 事業所	33,142 (2,164) 事業所	3,357 (-29,785) 事業所	6,781 (3,424) 事業所	27,784 (21,003) 事業所	42,072 (14,288) 事業所	26,265 (19,321) 事業所	22,487 (-3,778) 事業所
5	口座振替実施率 (対前年度)	83.2 (0.1) %	83.0 (-0.2) %	82.7 (-0.3) %	82.8 (0.1) %	81.8 (-1.0) %	81.0 (-0.8) %	81.4 (0.4) %	81.5 (0.1) %	81.5 (0.0) %	81.5 (0.3) %	81.8 (0.3) %
6	収納率 (対前年度)	98.8 (0.2) %	98.9 (0.1) %	99.0 (0.1) %	99.1 (0.1) %	99.1 (0.0) %	97.5 (-1.6) %	98.3 (0.8) %	98.5 (0.2) %	98.7 (0.2) %	97.1 (0.5) %	97.5 (0.4) %

厚生年金保険の適用促進に係る取組状況

未適用事業所に対する適用促進

- 従来より、雇用保険適用事業所情報(平成14年度～)、法人登記簿情報(平成24年度～)を活用し、未適用の可能性のある事業所を把握し、加入指導に取り組んできた。
- 平成27年度からは、国税庁より、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所の情報の提供を受け、これを加入指導に活用することにより、更なる適用促進の取組を進めている。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5
新規適用事業所数	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898	133,305	134,726	153,857
うち、加入指導により適用した事業所数	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	99,682	104,225	96,120	94,548
加入指導により適用した被保険者数	56,329	123,649	239,024	265,002	228,970	200,155	175,774	232,406	217,762	182,623	150,165

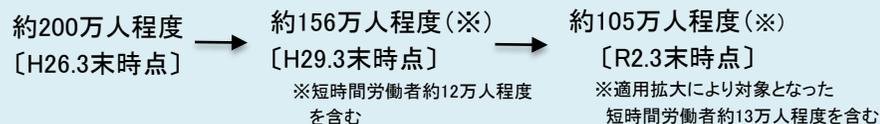
適用事業所に対する事業所調査

- 被保険者の資格や標準報酬等の詳細な確認等を総合的に行う総合調査を強化することにより、未適用従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進している。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899	123,164
調査により適用した被保険者数	18,178	14,713	13,170	9,007	19,241	38,072	28,365	19,725	27,252	30,998	41,524

これまでの取組による適用状況

厚生年金の適用の可能性のある者(国民年金被保険者実態調査における推計)



厚生年金の適用の可能性のある法人事業所(国税庁情報に基づく調査対象)



(速報値ベースのため不確定数値)

厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料 徴収状況（令和2年度から令和6年9月に係る取組）

指 標 名		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年9月	令和6年9月	令和6年9月末 対前年同月比
保険料決定額 (過年度分を含む) ①	厚生年金保険	328,717 億円	339,149 億円	345,889 億円	356,336 億円	179,558 億円	184,572 億円	5,014 億円
	協会管掌健康保険	107,665 億円	111,806 億円	112,938 億円	116,626 億円	59,094 億円	59,987 億円	893 億円
	船員保険	375 億円	385 億円	385 億円	406 億円	206 億円	215 億円	9 億円
保険料収納額 (過年度分を含む) ②	厚生年金保険	320,612 億円	333,535 億円	340,583 億円	351,702 億円	174,283 億円	179,872 億円	5,589 億円
	協会管掌健康保険	104,235 億円	108,700 億円	109,872 億円	113,910 億円	56,015 億円	57,208 億円	1,193 億円
	船員保険	357 億円	371 億円	372 億円	396 億円	195 億円	205 億円	10 億円
不納欠損額③	厚生年金保険	233 億円	235 億円	236 億円	232 億円	93 億円	105 億円	12 億円
	協会管掌健康保険	137 億円	136 億円	139 億円	138 億円	55 億円	64 億円	9 億円
	船員保険	0.3 億円	0.6 億円	0.9 億円	0 億円	0 億円	0.5 億円	0.5 億円
収納未済額 ①-②-③	厚生年金保険	7,872 億円	5,379 億円	5,071 億円	4,402 億円	5,182 億円	4,595 億円	-587 億円
	協会管掌健康保険	3,293 億円	2,970 億円	2,927 億円	2,578 億円	3,024 億円	2,715 億円	-309 億円
	船員保険	18 億円	14 億円	12 億円	10 億円	11 億円	10 億円	-1 億円
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	97.5 %	98.3 %	98.5 %	98.7 %	97.1 %	97.5 %	0.4 %
	協会管掌健康保険	96.8 %	97.2 %	97.3 %	97.7 %	94.8 %	95.4 %	0.6 %
	船員保険	95.1 %	96.3 %	96.5 %	97.5 %	94.4 %	95.3 %	0.9 %

(注) 「協会管掌健康保険」とは、全国健康保険協会が運営する主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。
協会管掌健康保険の保険料については、厚生年金保険料等と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

サービススタンダードの達成状況

年度	老齢年金				遺族年金				障害年金	
	加入状況の再確認を要しない場合 (1か月)		加入状況の再確認を要する場合 (2か月)		加入状況の再確認を要しない場合 (1か月)		加入状況の再確認を要する場合 (2か月)		3か月	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
令和6年度 (9月末単月)	23.4	98.6%	34.9	94.0%	23.7	98.3%	33.9	93.2%	65.2	94.7%
令和6年度 (9月末累計)	23.6	97.9%	34.5	94.2%	23.7	98.0%	32.9	94.1%	63.5	95.2%

<参考1>

年度	老齢年金				遺族年金				障害年金	
	平均所要日数	達成率								
令和5年度	23.4	98.5%	32.9	95.9%	23.5	98.4%	31.7	95.0%	68.5	95.7%
令和4年度	22.7	99.0%	33.9	93.3%	23.0	98.2%	31.5	94.8%	68.5	94.8%
令和3年度	23.0	98.6%	29.7	97.9%	23.2	98.3%	30.6	96.7%	65.8	95.7%
令和2年度	23.6	97.5%	31.7	97.4%	23.6	97.7%	32.6	95.8%	80.1	75.4%
令和元年度	24.3	97.5%	36.6	95.3%	24.4	97.4%	38.8	91.3%	76.1	90.1%

<参考2>

年度	老齢基礎年金		老齢厚生年金		老齢基礎年金		老齢厚生年金		遺族基礎年金		遺族厚生年金		遺族基礎年金		遺族厚生年金		障害基礎年金		障害厚生年金	
	平均所要日数	達成率																		
平成30年度	25.9	91.3%	26.4	90.2%	38.8	93.0%	39.5	92.2%	26.8	93.3%	27.1	90.0%	38.2	95.3%	40.5	90.2%	68.3	93.6%	85.5	88.5%
平成29年度	28.2	83.7%	28.4	83.2%	43.3	86.3%	42.1	88.2%	27.3	84.9%	26.5	90.4%	38.2	94.4%	41.1	90.1%	75.6	87.5%	91.0	85.0%
平成28年度	22.2	95.5%	25.0	95.1%	34.0	96.6%	35.5	95.9%	25.8	92.9%	26.2	91.7%	35.9	95.8%	40.4	91.1%	50.3	96.2%	89.0	91.7%
平成27年度	26.1	91.6%	26.3	91.8%	34.5	96.3%	36.8	94.1%	27.0	90.5%	25.9	95.0%	34.8	96.3%	40.2	90.1%	52.5	95.6%	82.0	90.1%
平成26年度	25.0	97.2%	25.2	97.3%	32.5	97.7%	33.7	97.4%	25.6	93.2%	25.5	97.2%	32.9	96.7%	38.8	92.1%	53.3	94.5%	89.3	84.8%
平成25年度	25.1	96.5%	25.6	95.6%	33.3	97.1%	35.0	96.8%	28.8	85.7%	26.5	94.5%	34.8	94.9%	41.0	90.7%	55.7	90.4%	76.8	93.2%
平成24年度	25.4	94.3%	26.3	91.5%	33.3	97.8%	34.5	97.5%	26.9	88.2%	26.0	94.2%	36.4	94.2%	40.7	91.2%	53.4	95.5%	103.9	59.3%
平成23年度	25.7	89.4%	27.4	83.1%	32.5	98.0%	33.8	97.5%	27.7	81.4%	27.3	85.5%	35.6	93.8%	42.0	88.3%	51.6	94.6%	114.1	45.2%
平成22年度	34.8	57.7%	35.6	54.6%	39.5	90.1%	40.5	89.5%	47.9	41.9%	40.1	49.9%	43.7	85.4%	50.6	77.4%	60.1	87.7%	173.2	7.7%

(注1) サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付した日数を除く所要日数によるものである。

(注2) 達成率は、各月の裁定件数(分母)に対するサービススタンダードを達成した件数(分子)である。

(注3) 日本年金機構中期計画において、「サービススタンダードの達成率90%以上を確保する」とされている。

(注4) 平成31年4月のサービススタンダード実施要領の改正により、請求書の項目区分を老齢・遺族・障害の3項目に統合している。

未統合記録(5,095万件)の解明状況

<令和6年9月時点>

I 〈解明された記録〉	(1)基礎年金番号に統合済みの記録	2,104万件
	(2)死亡者に関連する記録及び年金受給に結び付かない記録	1,302万件
3,406万件	① 死亡者に関連する記録 777万件 ② 年金受給に結び付かない記録 525万件	
II 〈解明作業中又は なお解明を要する記録〉	(1)現在調査中の記録 (ご本人からの回答に基づき記録を調査中)	0.4万件
	(2)名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録	625万件
	・ご本人から未回答のもの 191万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 157万件 ・お知らせ便の未到達のもの 37万件 ・その他(注1) 240万件	
	(3)持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録	800万件
1,689万件	～想定される例～ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの	
	(4) (1)～(3)の記録と同一人と思われる記録(注2)	264万件

人数ベース 1,614万人
 (受給者 1,164万人)
 (被保険者等 450万人)

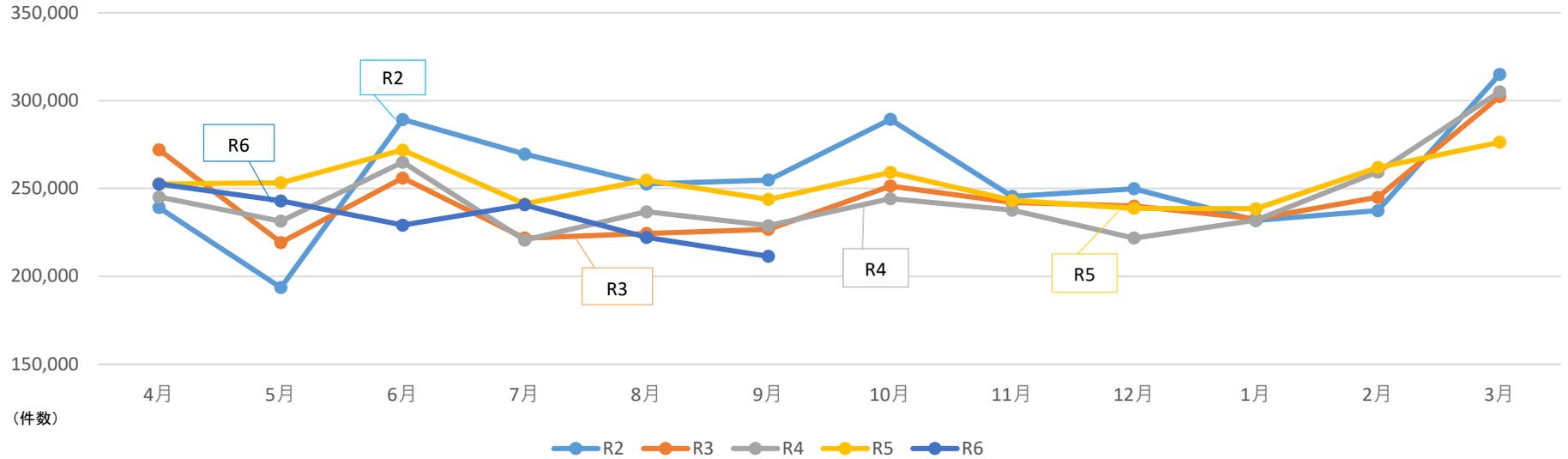
※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。

(注1)「その他」は、「訂正がある」との回答だったが、調査の結果ご本人のものではなかったもの、「基礎年金番号のある記録と名寄せされたが、その記録が対象記録と期間重複があり特別便の対象からはずれたもの」、「黄色便の送付対象として氏名等の補正を行ったが、基礎年金番号のある記録と名寄せされず、黄色便が送付されなかったもの」等

(注2)(4)は、(1)～(3)の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

年金事務所の来訪相談件数

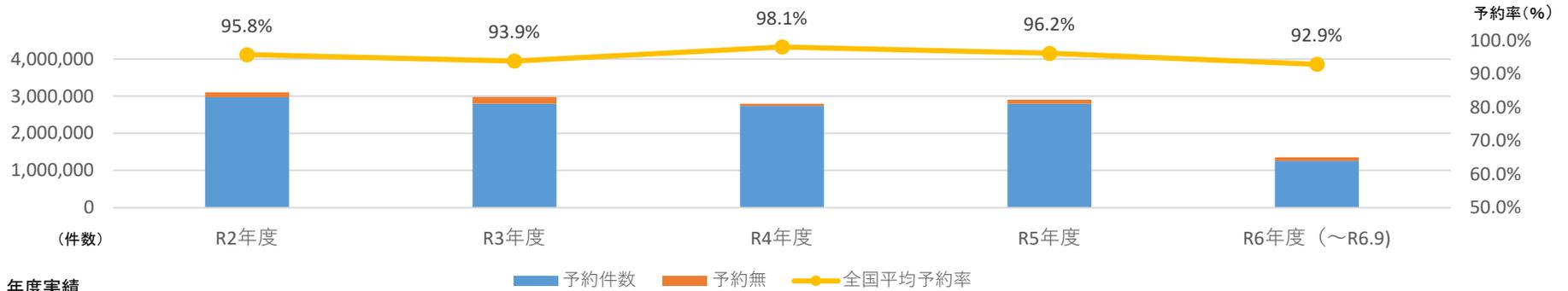
年度推移



年度実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	年度平均
R2	239,184	193,613	289,303	269,646	252,555	254,830	289,350	245,510	249,886	231,844	237,410	314,988	3,068,119	255,677
R3	272,137	219,281	255,984	221,796	224,465	226,806	251,411	242,065	240,008	232,815	244,959	302,410	2,934,137	244,511
R4	245,105	231,457	264,975	220,650	236,786	228,893	244,203	237,684	221,821	231,942	259,371	305,079	2,927,966	243,997
R5	252,597	253,262	271,985	241,237	254,761	243,793	259,147	243,285	238,733	238,462	261,993	276,395	3,035,650	252,971
R6	252,546	242,986	229,175	240,743	222,182	211,428	-	-	-	-	-	-	1,399,060	233,177

年金事務所の予約件数(年度別)

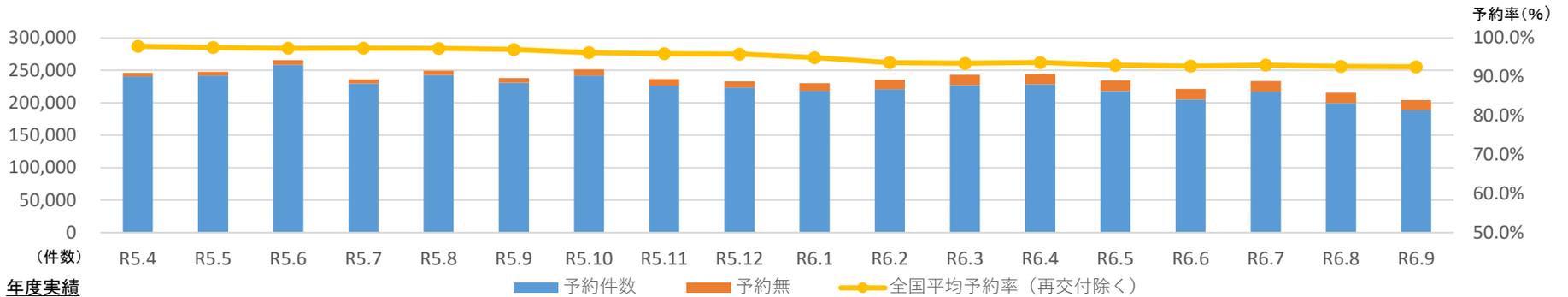


	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度 (~R6.9)
予約件数	2,976,170	2,796,207	2,742,156	2,799,388	1,256,378
総相談件数	3,108,021	2,978,729	2,796,617	2,910,109	1,352,192
全国平均予約率	95.8%	93.9%	98.1%	96.2%	92.9%

※予約率を算出する際の総相談件数は出張相談を含む。

※令和4年度以降は再交付を除く。

年金事務所の予約件数(月別)

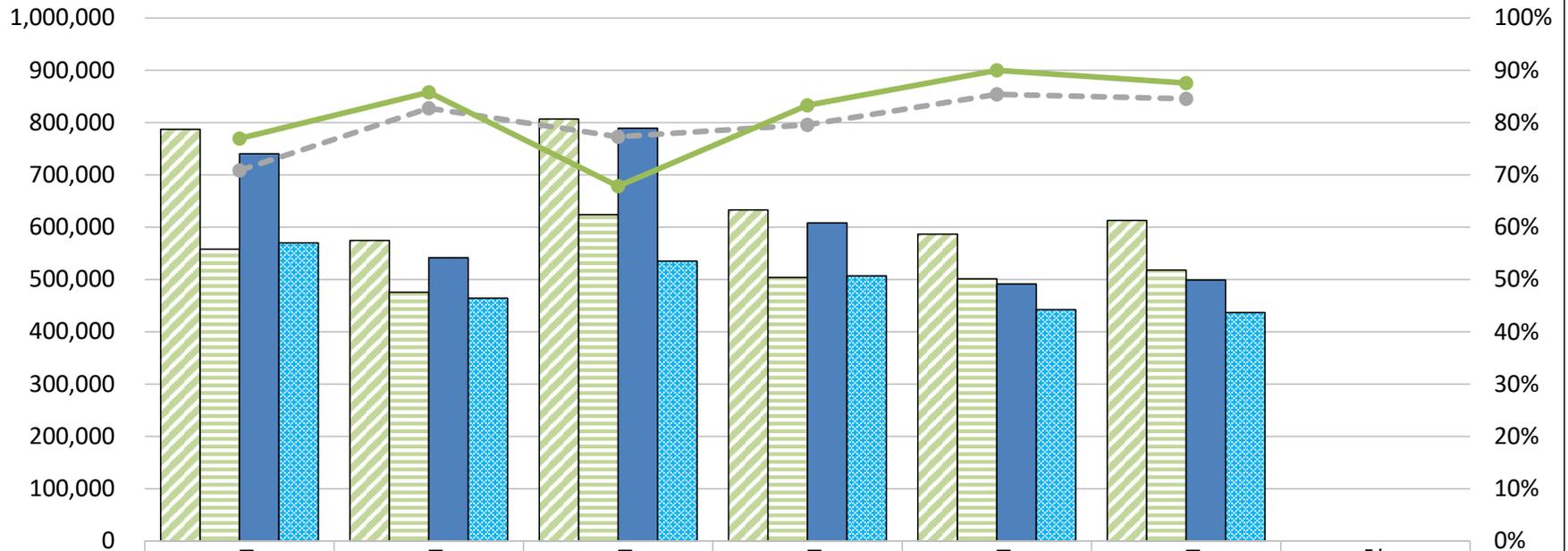


	R5.4	R5.5	R5.6	R5.7	R5.8	R5.9	R5.10	R5.11	R5.12	R6.1	R6.2	R6.3	R6.4	R6.5	R6.6	R6.7	R6.8	R6.9
予約件数	240,356	241,484	258,403	229,336	242,455	230,588	241,566	226,347	223,075	218,104	220,543	227,131	228,417	217,733	204,947	216,782	199,574	188,925
総相談件数	245,735	247,615	265,563	235,645	249,245	237,729	251,149	236,051	232,941	229,782	235,555	243,099	243,977	234,298	221,124	233,188	215,450	204,155
全国平均予約率	97.8%	97.5%	97.3%	97.3%	97.3%	97.0%	96.2%	95.9%	95.8%	94.9%	93.6%	93.4%	93.6%	92.9%	92.7%	93.0%	92.6%	92.5%

※予約率を算出する際の総相談件数は出張相談を含む。

コールセンター(全体)月別応答状況<令和6年4月～令和6年9月>

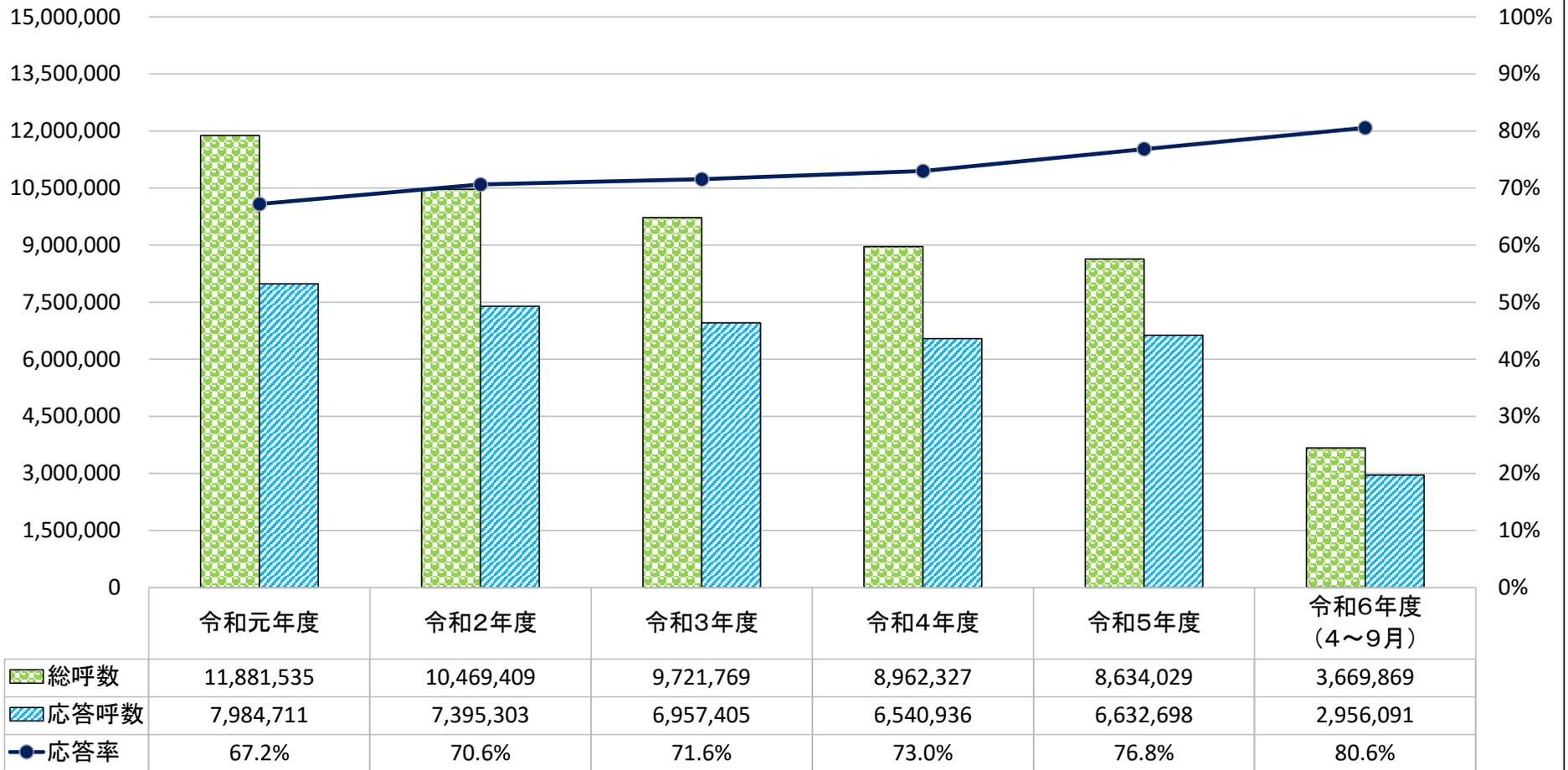
【全ダイヤル合計】 令和6年度(4月～9月) 応答実績



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
昨年度総呼数	787,231	574,744	807,147	633,203	586,831	612,710	4,001,866
昨年度応答呼数	557,820	475,638	624,128	503,786	501,223	518,098	3,180,693
今年度総呼数	740,246	541,448	789,186	608,346	491,555	499,088	3,669,869
今年度応答呼数	569,790	464,557	535,411	506,981	442,389	436,963	2,956,091
昨年度応答率	70.9%	82.8%	77.3%	79.6%	85.4%	84.6%	79.5%
今年度応答率	77.0%	85.8%	67.8%	83.3%	90.0%	87.6%	80.6%

コールセンター(全体)年度別応答状況<令和元年度～令和6年度上期>

【全ダイヤル合計】 令和元年度～令和6年度上期 応答実績



【参考】