資料１－２

日本年金機構の令和６年度
業務実績の評価

目　次

令和６年度計画	頁
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
１．国民年金の適用促進対策	1
２．国民年金の保険料収納対策	4
３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	14
４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	20
５．年金給付	24
６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	33
７．年金相談	36
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	40
９．年金制度改正等への対応	48
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項	51
１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	51
２．外部委託の活用と管理の適正化	56
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	59
４．ＩＣＴ化の推進	63
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	71
１．内部統制システムの有効性確保	71
２．個人情報の保護	82
３．文書管理及び情報公開	85
４．人事及び人材の育成	87
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画	100
Ⅴ　不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画	100
Ⅵ　Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画	100

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
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				評価：Ａ
以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。 (1) 確実な適用の実施 ①　地方公共団体情報システム機構（以下「Ｊ－ＬＩＳ」という。）から提供される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し、確実な適用を実施する。	(1) 確実な適用の実施 ○令和６年 10 月より、Ｊ－ＬＩＳから提供される本人確認情報に基づき、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させ、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し、令和６年度末までに 2.0 万人を職権適用しました。	○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させ、届出勧奨を実施した上で、届出がない方（2.0 万人）を職権適用しました。	○海外から転入された方等が早期に適用される仕組みを構築し、届出勧奨及び職権による適用を確実に実施したか。	○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令和６年 10 月から稼働させ、全ての対象者を早期に適用する仕組みを確立した。この仕組みにより、年金制度未加入者への届出勧奨及び職権による適用（2.0 万人）を実施し、適用した者には、平易な日本語による制度案内など収納対策も着実に実施した。
②　Ｊ－ＬＩＳから提供される住民基本台帳情報を基に、20 歳到達者のうち、第１号被保険者に該当する方に対し、引き続き届出勧奨を行うことなく、速やかに職権による適用を実施する。	○Ｊ－ＬＩＳから提供される本人確認情報を活用し、令和６年度末までに、20 歳到達者 99.0 万人、年金制度未加入である節目年齢（34・44・54 歳）到達者 1.9 万人を職権適用しました。	○20 歳到達者については、Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した全ての対象者（99.0 万人）を職権適用しました。 また、同様に 34 歳、44 歳及び 54 歳到達者（1.9 万人）を職権適用しました。	○20 歳到達者及び年金制度未加入である節目年齢（34・44・54 歳）到達者に対する職権による適用を確実に実施したか。	○20 歳到達者については、Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した全ての対象者について、職権による適用（99.0 万人）を実施し、年金制度未加入である 34・44・54 歳到達者についても同様に職権による適用（1.9 万人）を実施した。
③　法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人（在留資格「特定技能第１号」又は「特定技能第２号」により日本に滞在する外国人材）及びその帯同家族情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の職権による適用を確実に実施する。	○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に基づき、年金制度の加入状況を確認し、令和６年度末までに第１号被保険者として適用すべき方 550 人を職権適用しました。	○出入国在留管理庁から提供された外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、全ての未加入者（550 人）を職権適用しました。	○特定技能外国人等の情報を活用し、職権による適用を確実に実施したか。	○出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人等に係る情報により把握した未加入者（550 人）について、職権による適用を実施した。
④　厚生年金保険の資格喪失等の情報に基づく国民年金第１号被保険者の資格取得・種別変更手続について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。	○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実施し、自主的な届出を促進しました。また、令和６年度末までに届出勧奨を実施してもなお届出がない方 114.9 万人を職権適用しました。 ○令和７年１月より、第２号被保険者喪失後の種別変更についてシステムによる職権処理を行うことで、従来５か月かかっていた処理を１か月短縮し４か月での実施を可能にしました。	○厚生年金保険等の資格喪失後、届出がない方に対して、届出勧奨を実施し、勧奨後届出がない者（114.9 万人）を職権適用しました。 ○職権適用について、システムによる自動処理を行うことで、職権適用について、従来５か月かかっていた処理を１か月短縮し４か月での実施を可能にしました。	○厚生年金保険等の資格喪失後、届出がない場合に、届出勧奨及び職権による適用を確実に実施したか。	○厚生年金保険等の資格喪失後、届出がない場合に、届出勧奨及び職権による適用（114.9 万人）を実施した。また、職権適用について、システム化により処理に必要な期間を１か月短縮し４か月にしたことにより、早期の適用と収納対策を実施した。
⑤　住所が不明な被保険者について、早期に把握するための対策の実施に向け検討を進める。	○出入国在留管理庁と連携して国外転出情報の照会方法について見直し（統一化）を図ることにより、照会可能件数を引き上げ、海外への転出者について効率的な調査ができるよう取り組みました。	○国外転出情報の照会について、照会方法の統一化を図ったことにより、出入国在留管理庁における回答に要する時間を短縮しました。これにより、１日当たりの照会上限件	○住所が不明な被保険者について、早期に実態を把握するための対策を実施したか。	○国外転出情報の照会方法を改善し、住所が不明な被保険者について早期の実態把握を可能とした。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
		数が増加し、住所が不明な被保険者について早期に実態把握が可能となりました。		
(2) 制度周知及び制度理解の促進 制度周知及び制度理解促進を図るため、以下の事項に取り組む。 ・　若年者向けの年金セミナー等を実施するとともに、20 歳到達月の前月に前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせを送付する。	(2) 制度周知及び制度理解の促進 ○制度周知や学生納付特例申請書の提出促進のため、大学等に対して、年金セミナーの開催を依頼し、令和６年度において、3,460 回実施しました。 ○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令和６年度において、298 回、3,876 人に対して実施しました。 ○若年層、特に 20 歳到達者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 2.8 万人に対して、電話による納付、前納、口座振替、学生納付特例、免除・猶予制度の案内を実施しました。 ○この結果、20 歳到達者の納付率は 73.0%（対前年度比＋1.3 ポイント）となりました。	○大学等で年金セミナー（3,460 回）を実施するとともに、オンライン制度説明会（298 回、参加者 3,876 名）を実施することにより、若年者に対する学生納付特例制度をはじめとした制度周知を図りました。 ○若年者、特に 20 歳到達者の納付率向上に向け、20 歳到達月の前月に納付方法等を記載したお知らせを送付するとともに、電話番号が収録できた 2.8 万人に対して電話による納付勧奨などを実施しました。この結果、20 歳到達者の納付率は 73.0%（対前年度比＋1.3 ポイント）と前年度を上回りました。	○若年者及び 20 歳到達者に対して、制度周知及び納付率向上のための取組を実施したか。	○大学等での年金セミナー及びオンライン制度説明会を実施し、若年者に対して学生納付特例制度をはじめとした制度周知を実施した。また、20 歳到達者については、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内したお知らせの送付や電話による納付勧奨などを実施し、20 歳到達者の納付率は前年度より 1.3 ポイント上昇し、73.0%となった。
・　引き続き、ハローワークと連携し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。	○ハローワークが実施する雇用保険説明会において、離職者に対する被保険者種別変更の届出及び失業を事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しました。 ○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について、全国のハローワークに周知を依頼しました。	○ハローワークとの連携を強化し、離職者に対して、自主的な届出を促進しました。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を周知していただくよう全国のハローワークに協力を依頼しました。	○ハローワークと連携し、離職者への届出の案内、適正な届出が行われるための取組を行ったか。	○ハローワークと連携し、離職者に対する適正な届出の促進及び電子申請による手続の周知を行った。
・　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。	※取組状況については、Ⅱ－4(1)①に記載。			
・　市区町村職員向け研修を実施し、市区町村と連携した国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。	○機構が作成している「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、電子申請の対象となる手続の追加や制度改正内容を反映させるなどの見直しを行いました。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研修を実施し、窓口相談時における住民への適切な案内を依頼しました。 研修実施回数：1,385 回（令和７年３月末） （対面型：1,271 回、非対面型：114 回） ○市区町村に貸与している可搬型照会用窓口装置の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しました。 ○市区町村の国民年金担当者における制度理解の促進及び住民に対する制度説明に活用することを目的とした情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し、情報提	○市区町村との連携・協力について、研修資料の改善及び拡充を図り、市区町村担当者に必要な知識の習得及び市区町村窓口における適切な加入手続の説明、届出の案内を依頼しました。 また、「かけはし」等による情報提供に加え、可搬型照会用窓口装置を用いた資格・納付記録に関する確認内容の説明を行い、住民への加入手続等に係る適切な案内を依頼しま	○市区町村と連携し、住民への適切な案内、適正な届出が行われるための取組を行ったか。	○市区町村担当者を対象とした研修資料の改善等を行い、同担当者向けの対面及びオンラインによる研修を実施し、住民への適切な案内のための取組を行った。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
・　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。 ・　国民年金加入時に使用する効果的なチラシ・パンフレット及び SNS や機構ホームページ等を活用し、制度案内を充実させる。特に、外国人に対しては多言語及び分かりやすい日本語を用いたパンフレット等を活用し、日本の年金制度への周知の徹底を図る。 ・　市区町村、関係機関・団体と連携し、国民年金産前産後免除制度の更なる周知を図る。	供を行いました。 ※取組状況については、Ⅰ－２(3)⑦に記載。 ○20 歳到達者向けに国民年金制度の概要や納付することのメリット、各種納付方法、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作成し、機構公式Ｘ（旧 Twitter）に掲載しました。 ○マイナポータルを利用した電子申請について、国民年金の加入手続、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、市区町村に対してホームページや広報誌への掲載による制度周知を依頼しました。 ※外国人に対する制度周知の取組状況については、Ⅰ－２(3)⑦に記載。 ○市区町村と連携して、納付書に同封するリーフレット、情報誌「かけはし」等を活用することによる制度周知を図るとともに、その他の関係機関及び民間企業に対して産前産後免除の制度周知を依頼しました。 また、地域の社会福祉協議会等に対して、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た協力を 1,944 件依頼しました。 さらに、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の掲示に向けた調整を実施しました。	した。 ○加入時における従来のチラシ・パンフレット等の配布等に加え、新たに 20 歳到達者向けの制度周知用動画の作成及びＳＮＳへの掲載等を行うことでより多くの対象者へ効果的な制度案内を実施しました。 ○産前産後免除に係る制度周知ポスターについてオンライン販売事業を展開する民間企業のホームページに掲載しました。また、乳幼児向けの商品を販売する民間企業と連携し、ポスター及びデジタルサイネージの掲示について、調整を実施しました。	○チラシ・パンフレット、ＳＮＳ及びホームページ等を活用し、制度案内を充実させたか。また、関係機関等と連携し、国民年金産前産後免除制度の周知を行ったか。	○20 歳到達者向け制度周知用動画のSNSへの掲載等により、効果的な制度周知を行った。また、地域の社会福祉協議会等と協力して、産前産後免除･保険料免除制度の周知等を行った。さらに、関係機関及び民間企業等と連携し、産前産後免除制度の周知を行った。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>２．国民年金の保険料収納対策</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｓ</td></tr>
<tr><td>以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。
(1) 行動計画の策定
未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに令和６年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。外国人を含む若年層を中心として納付に重点を置いた施策を実施し、納付月数の確保に注力することで納付率の向上を図る。
なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、現年度納付率については13年連続の向上を図る。
具体的には以下のとおりとする。
① 令和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。
② 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。</td><td>(1) 行動計画の策定
〇令和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%台の安定的確保・持続的向上、年度計画目標の達成に向け、収納対策の取組を効果的・効率的に実施するための行動計画を策定し、取り組みました。
〇令和６年度分保険料の現年度納付率は、20 歳到達者や若年層に対する納付督励を徹底すること等、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 78.6%となり、令和５年度末の 77.6%から＋0.9 ポイント上昇、令和４年度末の 76.1%に対して＋2.5 ポイント上昇しました。
〇令和５年度分保険料の過年度１年目における納付率は、長期未納者、免除等対象者、このままでは無年金・低年金となることが見込まれる者等への取組を行動計画に基づき確実に実施した結果、令和６年度末で 84.0%となり、令和５年度末の 77.6%から＋6.4 ポイント上昇しました。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年度末で 84.5%となり、令和４年度末の 76.1%から＋8.5 ポイント上昇、令和５年度末の 82.8%に対して＋1.8 ポイント上昇しました。
【別表１：国民年金保険料の納付率等の状況】
【別表２：国民年金保険料収納対策のスキーム（概念図）】

【納付率の推移】
<table>
<tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td>令和２年度分
保険料</td><td>71.5%
（＋2.3pt）</td><td>77.8%
［＋6.3pt］</td><td>80.7%
［＋9.2pt］</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>令和３年度分
保険料</td><td></td><td>73.9%
（＋2.4pt）</td><td>81.0%
［＋7.2pt］</td><td>83.1%
［＋9.2pt］</td><td></td></tr>
<tr><td>令和４年度分
保険料</td><td></td><td></td><td>76.1%
（＋2.2pt）</td><td>82.8%
［＋6.7pt］</td><td>84.5%
［＋8.5pt］</td></tr>
<tr><td>令和５年度分
保険料</td><td></td><td></td><td></td><td>77.6%
（＋1.6pt）</td><td>84.0%
［＋6.4pt］</td></tr>
<tr><td>令和６年度分
保険料</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>78.6%
（＋0.9pt）</td></tr>
</table>
※()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
※太枠は現年度納付率</td><td>〇20 歳到達者や若年層に対する納付督励を徹底すること等、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しました。
年金事務所ごとの長期未納者、免除等対象者、若年者等の未納者属性に応じて、重点的に取組を実施したことにより、現年度納付率については 13 年連続の向上、最終納付率については 12 年連続の向上となりました。
・令和６年度分保険料の現年度納付率 78.6%
（対前年度比＋0.9 ポイント）
・令和５年度分保険料の過年度１年目納付率 84.0%
（令和５年度の現年度納付率から＋6.4 ポイント）
・令和４年度分保険料の最終納付率 84.5%
（令和４年度の現年度納付率から＋8.5 ポイント）</td><td>〇機構全体及び年金事務所ごとに令和６年度行動計画を策定し、納付率の目標を達成したか。
【主な数値目標】
ア 令和６年度分保険料の現年度納付率：前年度実績（77.6%）以上の納付率を確保。

イ 令和５年度分保険料の過年度１年目納付率：80%台の確保及び持続的向上。

ウ 令和４年度分保険料の最終納付率：80%台の確保及び持続的向上。</td><td>〇令和６年度行動計画に基づいた取組の結果、各年度の納付率は以下のとおり目標を達成した。

・令和６年度分保険料の現年度納付率は、78.6%（対前年度比＋0.9 ポイント）と目標を達成し、13 年連続で上昇した。
・令和５年度分保険料の過年度１年目納付率は 84.0%（対前年度比＋1.2 ポイント）と目標を達成。
・令和４年度分保険料の最終納付率は 84.5%（対前年度比＋1.5 ポイント）と目標を達成し、12 年連続で上昇した。
・最終納付率について、前年度より納付対象月数が減少する中、納付月数が増加した。</td></tr>
<tr><td>③ 口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。</td><td>〇口座振替及びクレジットカード納付の利用促進について、保険料収納の安定的確保及びお客様の利便性向上等の観点から、新規の資格取得者や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納付方法別の前納額が記載されている前納制度等を周知するリーフレットを送付し勧奨を実施しました。また、本部からの口座振替勧奨送付後、申出がない方に対して年金事務所による電話勧奨（後追い勧奨）及びマイナポータルを利用している方に対するマイナポータルのお知らせ機能を活用した再勧奨を実施しました。
〇口座振替及びクレジットカードによる納付、スマートフォンの決済アプリ等による電子納付（コード決済）について、未納者及び法定納期限内に現金で納付している者等に対する利用促進に努めた結果、令和６年度末における口座振替及びクレジットカード納付の実施率は前年度末から 0.1 ポイント増加するとともに、コード決済</td><td>〇口座振替・クレジットカード納付に係る利用者の割合は 0.1 ポイント増加しました。

〇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納付する仕組みについて、令和６</td><td>〇口座振替及びクレジットカードの納付実施率の合計について、前年度を上回る水準を確保したか。</td><td>〇口座振替及びクレジットカード納付の利用促進に努めた結果、口座振替及びクレジットカードの納付実施率の合計は前年度を上回った。

〇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納付する仕組みについ</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>の利用月数は前年度末から 148.1 万月増加し、若年者を中心に利用者が拡大しました。また、現年度保険料に係る口座振替による納付月数は 2,876 万月となり、納付対象月数に占める割合は前年度末から 0.1%増加しました。

【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）】
<table>
<tr><th></th><th>令和２年度末</th><th>令和３年度末</th><th>令和４年度末</th><th>令和５年度末</th><th>令和６年度末</th></tr>
<tr><td>口座振替
納付</td><td>33.9%
（＋0.4pt）</td><td>34.3%
（＋0.4pt）</td><td>34.2%
（▲0.1pt）</td><td>33.7%
（▲0.5pt）</td><td>33.5%
（▲0.2pt）</td></tr>
<tr><td>クレジット
カード納付</td><td>5.5%
（＋1.0pt）</td><td>6.5%
（＋1.0pt）</td><td>7.2%
（＋0.7pt）</td><td>7.7%
（＋0.4pt）</td><td>8.0%
（＋0.3pt）</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>39.4%
（＋1.4pt）</td><td>40.8%
（＋1.4pt）</td><td>41.5%
（＋0.7pt）</td><td>41.4%
（▲0.1pt）</td><td>41.5%
（＋0.1pt）</td></tr>
</table>
※（）内は対前年同月比

【年代別コード決済利用状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td>20 歳台</td><td>106.7 万月</td><td>160.0 万月
（＋53.3 万月）</td></tr>
<tr><td>30 歳台</td><td>73.9 万月</td><td>109.5 万月
（＋35.5 万月）</td></tr>
<tr><td>40 歳台</td><td>53.9 万月</td><td>83.3 万月
（＋29.4 万月）</td></tr>
<tr><td>50 歳以上</td><td>51.3 万月</td><td>81.2 万月
（＋29.9 万月）</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>285.8 万月</td><td>433.9 万月
（＋148.1 万月）</td></tr>
</table>
※（）内は対前年同月比</td>
<td>年度末で 433.9 万月、対前年度比＋148.1 万月増加しました。</td>
<td></td>
<td>て利用促進に努めた結果、若年者を中心に利用者が拡大した。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等
目標達成に向け、厚生労働省と連携を密にするとともに、本部、年金事務所のそれぞれの役割に応じて、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図るため、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。
具体的なＰＤＣＡサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。
① 本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達</td>
<td>【納付方法別の納付月数（現年度保険料）】 （単位：万月）
<table>
<tr><th colspan="2"></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td rowspan="6">口振・クレカ・インターネットバンキング等</td><td>口座振替</td><td>2,917
(31.4%)</td><td>2,876
(31.5%)</td></tr>
<tr><td>クレジットカード</td><td>587
(6.3%)</td><td>618
(6.8%)</td></tr>
<tr><td>口座振替・クレジットカード計</td><td>3,504
(37.8%)</td><td>3,494
(38.3%)</td></tr>
<tr><td>インターネットバンキング等
（Pay-easy（ペイジー）を利用した電子納付、コード決済）</td><td>888
(9.6%)</td><td>972
(10.7%)</td></tr>
<tr><td>コード決済（再掲）</td><td>225
(2.4%)</td><td>339
(3.7%)</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>4,392
(47.3%)</td><td>4,466
(48.9%)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">納付書納付</td><td>コンビニ</td><td>2,108
(22.7%)</td><td>2,057
(22.5%)</td></tr>
<tr><td>金融機関窓口等</td><td>702
(7.6%)</td><td>647
(7.1%)</td></tr>
<tr><td>小計</td><td>2,810
(30.3%)</td><td>2,704
(29.6%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">① 納付月数合計</td><td>7,202</td><td>7,170</td></tr>
<tr><td colspan="2">② 未納月数</td><td>2,076</td><td>1,957</td></tr>
<tr><td colspan="2">③納付対象月数（①＋②）</td><td>9,278</td><td>9,127</td></tr>
<tr><td colspan="2">現年度納付率（①÷③）</td><td>77.6%</td><td>78.6%</td></tr>
</table>
※()内は各年度の納付対象月数(現年度)に占める割合

(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等
○目標達成に向け、マスマーケティング・行動管理モデル（マーケットセグメントと行動管理モデル）を活用し、本部はマーケット分析、対象セグメントの選定と施策協議及び取組の進捗管理・サポートを、年金事務所は対象セグメントに対する施策を、それぞれ効果的・効率的に実施し、年金事務所と本部の一体的な取組の推進を図りました。
○年金事務所は、策定した行動計画に基づき計画的に取組を行い、また、週次での進捗管理及び毎月の収納対策会議において、進捗状況を確認の上、確実な計画の実施に取り組みました。
○本部は、四半期ごとに事業推進本部会議を開催するなど、進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施しました。
○目標を確実に達成するために下記の取組を行うとともに、本部から未納者の分析データや、優先的に取り組むべき対象者のリストを年金事務所に提供しました。また、週次による進捗管理の徹底及び目標に対する達成状況（目標納付月数や対象月</td>
<td>○令和６年度行動計画に基づき、年金事務所は週次での進捗管理を行うとともに、本部は事業推進本部会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を実施しました。
また、本部において年金事務所の課題等を分析し、下期には全体の取組方針として、本部より提供する若年者及び一部免除層の対象者リスト等を活用した納付勧奨などの新たな対策を示し、より成果を挙げるよう取り</td>
<td>○目標達成に向け、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、進捗管理の徹底を図ったか。</td>
<td>○令和６年度行動計画に基づき、年金事務所は週次での進捗管理を行い、本部は事業推進本部会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を実施した。
また、本部において年金事務所の課題等を分析し、下期には全体の取組方針として、本部より提供する若年者及び一部免除層の対象者リスト等を活用した納付勧</td>
</tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
成するために年金事務所でそれぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定する。 ②　年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を適切に管理する。 ③　本部は、納付状況、督励効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、年金事務所とともに実行する。また、事業推進方法について、未納者の属性に応じた各主体の役割を明確にする。	数に対する不足月数等）を示すことにより、収納対策が効果的・効率的なものとなるよう努めました。 【納付対象者に係る督励】 ・新規１月及び３月未納者に催告文書、納付書を送付 ・未納月数４月以上の者に特別催告状を送付 ・過去に納付実績がある者に納付書を送付 ・厚生年金加入者で未納期間を有する者に納付書を送付 ・外国人被保険者で未納期間を有する者に専用の封筒を使用して催告文書、納付書を送付 ・一部免除未納者に専用の催告文書、納付書を送付 【免除対象者に係る勧奨】 ・免除該当見込者にＴＡ申請書を送付 ・失業特例該当者に失業特例周知リーフレット、免除申請書を送付 ・免除該当見込者にマイナポータルを利用したお知らせを送付	組んだ結果、令和６年度の納付率は、現年度納付率で対前年度比＋0.9%、過年度１年目納付率で令和５年度の現年度納付率から＋6.4%、過年度２年目（最終）納付率で令和４年度の現年度納付率から＋8.5%向上しました。		奨などの新たな対策を示し、より成果を挙げるよう取り組んだ結果、納付率が向上した。
(3) 収納対策の具体的な取組 未納者の属性及び地域の状況等を分析し、年齢、所得、未納月数等に応じた納付督励及び免除勧奨を実施するとともに、各種催告文書の内容の見直しを検討する。具体的には、以下の対象者に着目して取組を実施する。	(3) 収納対策の具体的な取組 〇本部から年金事務所へ提供した統計資料及び効果測定結果等を活用し、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて、効率的・効果的に納付書、催告状等の送付を行いました。	〇所得情報等を活用した納付督励及び免除等申請勧奨を実施しました。また、未納状況に応じた専用の催告文書の送付などの納付督励を実施しました。	〇未納者の属性及び地域の状況等を分析し、年齢、所得、未納月数等に応じた納付督励及び免除勧奨を実施したか。	〇未納者の属性に応じた納付督励及び免除等申請勧奨を実施し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて、効率的・効果的に納付書、催告状等の送付を行ったことにより、国民年金第１号被保険者が減少する中、納付月数の増加（前年度実績より約 11 万月の増）につながった。
①　新規未納者への納付督励 新たに未納となった方（学卒者、退職者）について、納付することのメリットを記載した催告文書及び納付書を早期に送付し、納付につなげるとともに、口座振替、前納等の届出勧奨を実施する。	①　新規未納者への納付督励 〇現年度分保険料から新たに未納となった新規１月未納者（148.7 万人）に対して、未納のデメリット及び納付を促す内容を記載した文書を作成し、未納者の状況（学校卒業、退職等）に応じた催告を実施しました。 また、引き続き未納となった新規３月未納者（66.6 万人）に対しては、上記の文書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しました。	〇新規１月未納者 148.7 万人及び新規３月未納者 66.6 万人を対象に、催告文書の送付を早期かつ確実に実施し、納付率向上に対する寄与を図りました。	〇新規未納者について、納付することのメリットを記載した催告文書及び納付書を早期に送付し納付につなげるとともに、口座振替、前納等の届出勧奨を実施したか。	〇新規１月未納者を対象に、催告文書の送付を早期かつ確実に実施し、新規３月未納者に対しては催告文書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した。
②　一部免除承認者への納付督励 一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書を活用する等により効果的に納付督励を行う。	②　一部免除承認者への納付督励 〇令和５年分の所得、扶養情報に基づき、一部免除に該当することが見込まれ、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 11 月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨 58.3 万件を送付した取組等により、令和６年度末までに 33.2 万件の免除を獲得しました。 〇一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書の送付による納付督励を実施しました。 〇これらの取組の結果、一部免除承認者全体の納付率は 65.0%（対前年度比＋1.0 ポイント）となりました。	〇一部免除に該当することが見込まれ、免除申請を行っていないために未納となっている方に対する免除勧奨（58.3 万件）を行うとともに、一部免除が承認されながら未納となっている方には納付督励を実施することにより、一部免除承認者全体の納付率は 65.0%となり、前年度を＋1.0 ポイント上回りました。	〇一部免除が承認されながら未納となっている方について、納付督励を実施し、納付率が向上したか。	〇一部免除が承認されている未納者に対する納付督励を行い、一部免除承認者全体の納付率は 65.0%（対前年度比＋1.0 ポイント）と前年度を上回った。
③　免除等対象者への勧奨 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、免除等の申請	③　免除等対象者への勧奨 〇令和５年分の所得、扶養情報に基づき、全額免除又は納付猶予に該当することが見込まれ、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）の送付（107.7 万件）及びマイナポータルのお知らせ機能を活用した勧奨（35.4 万件）	〇所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や猶予等に該当することが見込まれ、未納となっている方に対して、免除の勧	〇所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予等の対象となり得る方であるにもかかわらず、未納となっ	〇所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や猶予等の対象となり得る方であるにもかかわらず未納と

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>手続を行っていないために未納状態となっている方に、申請勧奨を行う。</td><td>等を実施したことにより、令和６年度末までに申請免除 287.3 万件について承認しました。</td><td>奨（107.7 万件）等を実施したことにより、令和６年度末までに申請免除 287.3 万件について承認しました。</td><td>ている方に対して免除等の勧奨を行ったか。</td><td>なっている方に対し、免除等の勧奨を実施した。</td></tr>
<tr><td>④　長期未納者への納付督励
・　24 か月未納者について属性分析を行い、24 か月未納者の解消に向けた取組の検討を行う。
・　一定の納付月を有する受給資格を得ていない方に対し、任意加入制度で受給資格期間を増やせることや追納制度による納付することのメリットを周知し、納付督励及び免除勧奨を実施する。</td><td>④　長期未納者への納付督励
○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しました。
○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、未納期間を納付した場合の年金見込額を記載したお知らせを特別催告状に同封しました。
○これらの取組の結果、令和６年度末の 24 か月未納者は 72.1 万人（対前年度比 7.1 万人減）となりました。
※任意加入制度・追納制度に係る勧奨の取組状況については、⑨に記載。</td><td>○24 か月未納者に対して、過去の納付実績や免除申請書の提出状況等に基づく取組を実施した結果、令和６年度末の 24 か月未納者は 72.1 万人（対前年度比 7.1 万人減）となりました。</td><td>○24 か月未納者に対して属性分析を行い、24 か月未納者の解消に向けた取組を行ったか。</td><td>○24 か月未納者に対して、過去の納付実績や免除申請書の提出状況等に基づく取組を実施した結果、令和６年度末の 24 か月未納者数は 72.1 万人（前年度より 7.1 万人の減）となった。</td></tr>
<tr><td>⑤　地域の実情を踏まえた対策
・　年金事務所別の納付率水準に応じた分析に基づくきめ細かな施策を講じることにより、納付率の向上に取り組む。</td><td>⑤　地域の実情を踏まえた対策
○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しました。
○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、それぞれの取組を強化しました。
○地域の関係機関（社会福祉協議会、ハローワーク等）と連携し、国民年金制度、免除等申請の手続等について説明会を実施するなど、関係機関との連携を強化した対策を実施することで、効果的な制度周知を図りました。</td><td>○未納者属性の分析を行い、地域の特性や未納者状況に応じたきめ細やかな取組、関係機関と連携した制度周知を実施することにより、納付率の向上を図りました。</td><td>○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やかな施策を講じることにより、納付率の向上に取り組んだか。</td><td>○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、未納者属性の分析を行い、地域の特性や未納者状況に応じたきめ細やかな取組等を実施し、納付率の向上に取り組んだ。</td></tr>
<tr><td>・　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、収納対策を実施する。</td><td>○大都市圏の未納者数の多い年金事務所（２課制：20 か所）については、体制の整備、本部による進捗管理等の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年度末で 77.9%となり、令和５年度末の 76.3%から＋1.6 ポイント上昇し、全国平均の伸び幅（＋0.9 ポイント）を大きく上回りました。
【大都市圏の未納者数の多い年金事務所（２課制：20 か所）の納付率】
<table><tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>現年度納付率</td><td>68.7%</td><td>71.7%</td><td>74.2%</td><td>76.3%</td><td>77.9%</td></tr><tr><td>前年度からの伸び幅</td><td></td><td>＋3.0pt</td><td>＋2.5pt</td><td>＋2.1pt</td><td>＋1.6pt</td></tr></table>※令和３年度から取組を実施。</td><td>○大都市圏の未納者数の多い年金事務所について、体制整備を行うとともに、本部が取組の進捗管理等を実施した結果、当該 20 か所の年金事務所における現年度納付率は前年度より＋1.6 ポイント上昇し、77.9%となりました。</td><td>○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、収納対策を実施したか。</td><td>○大都市圏の未納者数の多い年金事務所について取組を継続した結果、当該年金事務所における現年度納付率は前年度より 1.6 ポイント上昇し、77.9%となった。</td></tr>
<tr><td>・　沖縄県については、無年金及び低年金の増加を防止するため、これまで必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を実施したこと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することにより、更なる納付率向上を目指す。</td><td>○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、未納者割合の高い若年層や一部免除該当層等に対する取組に注力し、電話や戸別訪問による納付勧奨を効果的に実施しました。また、コロナ禍において設けられた臨時特例免除制度が廃止されたことにより、対象月数の増加に伴う納付率に対するマイナスの影響が他地域と比べて大きいながらも、現年度納付率は令和６年度末で 71.3%となり、令和５年度末の 71.1%から＋0.2 ポイント上昇しました。
【沖縄県の納付率】
<table><tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>現年度納付率</td><td>61.1%</td><td>66.8%</td><td>70.5%</td><td>71.1%</td><td>71.3%</td></tr><tr><td>前年度からの伸び幅</td><td>＋5.7pt</td><td>＋5.7pt</td><td>＋3.7pt</td><td>＋0.6pt</td><td>＋0.2pt</td></tr></table></td><td>○沖縄県について沖縄プロジェクトを引き続き実施した結果、臨時特例免除制度の廃止によるマイナスの影響が大きいながらも、沖縄県の現年度納付率は前年度より＋0.2 ポイント上昇し、71.3%となりました。</td><td>○沖縄県について、更なる納付率向上のため、継続して取組みを実施したか。</td><td>○沖縄県について、沖縄プロジェクトを引き続き実施した結果、現年度納付率は前年度より 0.2 ポイント上昇し、71.3%となった。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
⑥　若年者に対する納付督励 ・　20 歳到達前の事前お知らせについて、本人に加え、特に世帯主に対しても納付することのメリットを訴求するパンフレットを同封する。 ・　若年層の未納者に、納付書及び年金制度の有用性を訴求する専用チラシを送付する。また、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督励を行う。	⑥　若年者に対する納付督励 ○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しました。 ○20 歳到達者向けに国民年金制度の概要や納付することのメリット、各種納付方法、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作成し、機構公式Ｘ（旧 Twitter）に掲載しました。 ○学生納付特例制度を広く周知するため、大学等に対してリーフレットの設置やポスターの掲示に加え、広報誌や学生向けポータルサイトを活用した制度周知を依頼しました。 ○これらの取組の結果、20 歳到達者の納付率は 73.0%（対前年度比＋1.3 ポイント）と前年度を上回りました。	○20 歳到達者については、国民年金制度を理解していただくために、ＳＮＳを活用した周知広報及びオンライン説明会を実施するとともに、新規未納者への納付督励や現金納付者への口座振替勧奨など、若年者に焦点を当てた施策を実施した結果、20 歳到達者の納付率は 73.0％（対前年度比＋1.3 ポイント）と前年度を上回りました。	○20 歳到達前の事前お知らせについて、本人に加え、特に世帯主に対しても納付することのメリットを訴求するパンフレットを同封するなど、20 歳到達者の納付率の向上に取り組んだか。	○20 歳到達前の事前お知らせについて、世帯主に対しても納付のメリットを訴求するパンフレットを同封した。また、20 歳到達者向けに、国民年金制度を理解していただくため、ＳＮＳを活用した周知広報を実施するとともに、学生納付特例制度に関するリーフレットを大学等に設置する取組等を行った結果、20 歳到達者の納付率は前年度より 1.3 ポイント上昇し、73.0%となった。
	○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 歳までの未納者及びその世帯主に対して専用のリーフレット及び納付書を送付し、世帯主に対しても訴求する納付督励を実施しました。	○20 歳から 25 歳までの未納者については、専用のリーフレット及び納付書による納付督励を実施しました。	○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し、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督励を行ったか。	○20 歳から 25 歳までの未納者及び世帯主に対して、専用のリーフレット及び納付書による納付督励を実施した。
⑦　外国人に対する納付督励・免除申請勧奨 ・　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。 ・　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。 ・　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。	⑦　外国人に対する納付督励・免除申請勧奨 【外国人に対する適用促進対策】 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しました。 ○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、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～）を実施しました。 また、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、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月以降適用を実施したことで、2.0 万人を職権適用しました。 ○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入手が可能となり、外国人を含む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、第１号被保険者、第３号被保険者の資格喪失処理を実施しました（令和６年３月～）。 ○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されている「生活・就労ガイドブック」に、国民年金の加入等に係る説明を掲載しました（平成 31 年４月～）。 ○外国人に対する幅広い制度周知を目的として、出入国在留管理庁が開設している外国人生活支援ポータルサイトにホームページへのリンクを引き続き掲載しました。 また、関係省庁等として、新たに日本年金機構のバナーを掲載しました。 ○多言語パンフレット及び分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しました（令和６年３月～）。	○外国人に対して、分かりやすい制度説明を行うため、多言語パンフレット等の活用、機構ホームページに特設ページを設置するなど案内を充実させました。また、制度周知用パンフレットの作成及び市区町村窓口への設置により、市区町村との連携による制度周知を図りました。	○外国人に対する納付督励・免除申請勧奨として、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したか。	○外国人に対して、分かりやすい制度説明を行うため、多言語パンフレット等を活用するとともに、機構ホームページに特設ページを設置することで制度説明の案内を充実させた。また、制度周知用パンフレットの作成及び市区町村窓口等への設置により制度周知を行った。
	【外国人に対する保険料収納対策】 外国人に対する収納対策として、次の納付督励・免除申請勧奨の取組を実施しました。 ○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・猶予制度について分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しました（令和	○外国人に対する収納対策について、英語版の外国人向けパンフ	○外国人に対する収納対策として、外国人の未納者に対し、	○外国人に対する収納対策について、英語版の外国人向

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	６年９月作成・今後対応言語を拡充予定）。 〇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係る周知パンフレットの設置を依頼しました（令和６年 11 月～）。 〇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、送付を開始しました（令和６年５月～）。 〇留学生に対する取組として、学生納付特例制度の周知・広報に当たり日本語版・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付しました（令和６年 11 月～）。また、広報誌や学生向けポータルサイトを活用した制度周知を依頼しました。 〇技能実習生に対する取組として、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、納付義務や免除・猶予制度の記載を依頼しました。また、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」についても納付義務や免除・猶予制度の記載に向けた調整を実施しました。 〇自治体国際化協会等の関係機関と連携し、外国人向けパンフレット及び外国人向けホームページについて、掲載すべき情報や分かりやすい日本語訳等について意見交換を実施し、内容の精査を行いました。 〇各地域における関係機関等と連携した好取組事例を本部において把握し、他地域へ展開することにより、関係機関等との連携を進めました。 （好取組の例） ・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及び配布することで効果的な制度周知を実施 ・管内の大学と連携して制度説明会を開催し、その場で学生納付特例申請書を配付 ・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 〇これらの取組の結果、外国人に係る国民年金保険料の令和６年度の最終納付率（令和４年度分保険料）は 49.7%（対前年度比＋6.2 ポイント）となりました。	レットの作成、専用の封筒及び催告文書の作成・送付、ポスター等の掲示を実施することにより、外国人に係る最終納付率（令和４年度分保険料）は令和６年度末で 49.7%（対前年度比＋6.2 ポイント）となりました。	わかりやすい日本語を用いた専用の催告文書を送付したか。また、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したか。	けパンフレットの作成、専用の封筒及び催告文書の作成・送付、大学等における学生納付特例制度の周知・広報にかかるポスター等の掲示依頼等を実施した結果、外国人に係る最終納付率（令和４年度分保険料）は前年度より 6.2 ポイント上昇し、49.7%となった。
⑧　外部委託事業者の効果的な活用 ・　外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、設定した目標の実現に向けた取組を実施する。 ・　外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督励件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土日祝日の実施体制整備等の必要な要請及び指導を行う。 ・　現状の分析を十分に行い、設定した目標の実現に向けた効果的な督励方法等の検討を行う。 ・　外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督励を実施する。	⑧　外部委託事業者の効果的な活用 ※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励・免除勧奨を実施する事業者 〇納付督励・免除勧奨については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成 18 年法律第 51 号）（※）に基づき外部委託事業者に委託し、強制徴収対象者を除き、納付期限までに納付されない全ての方を対象に納付督励・免除勧奨の取組を実施しました。 （※）従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組み。 〇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・祝日等の督励を実施するとともに、年金事務所からの文書送付と同時期に督励を実施するなど、年金事務所と連携した取組を強化することにより納付督励を 2,780 万件実施しました。この結果、保険料納付月数については、令和６年度末時点で、達成目標に対し現年度 130.8%、過年度１年目 139.4%、過年度２年目 105.3%の達成率となりました。	〇令和６年度は外部委託事業者による納付督励を合計 2,780 万件実施した結果、現年度及び過年度保険料の目標納付月数を上回りました。	〇外部委託事業者の効果的な活用を行ったか。	〇外部委託事業者による納付督励を合計 2,780 万件実施した結果、現年度及び過年度保険料の目標納付月数を上回った。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>【外部委託事業者による納付督励件数】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>文書</td><td>972 万件</td><td>903 万件</td></tr><tr><td>電話</td><td>1,841 万件</td><td>1,877 万件</td></tr><tr><td>戸別訪問※</td><td></td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>2,813 万件</td><td>2,780 万件</td></tr></table>※令和５年５月以降、外部委託事業者による戸別訪問は実施していない。

〇機構から送付した新規未納者への催告文書、特別催告状等の納付督励効果を高めるため、当該文書の送付者に係る情報を外部委託事業者に提供し、電話による後追い督励の実施を要請しました。

〇外部委託事業者との連携を強化するため、本部は外部委託事業者と毎月定例進捗打合せを実施するとともに、四半期ごとに、地域部と連携してヒアリング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、指導等を行いました。
また、年金事務所は、地域の特性や滞納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督励が行われるよう、外部委託事業者と毎月定例で個別打合せ会議等を実施し、実績向上に向けた提案等を行いました。</td><td>〇機構から納付督励文書を送付した対象者について、外部委託事業者による後追い督励を行うなど、両者の連携により効果的な取組を実施しました。
〇本部は、外部委託事業者の進捗管理を徹底・強化するため、毎月定例進捗打合せを確実に実施し、進捗管理の徹底等を行いました。また、年金事務所は外部委託事業者と月例での打合せ会議等を確実に実施し、実績向上に向けた提案等を行いました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>⑨　無年金及び低年金への取組
・　任意加入制度の勧奨について、引き続き任意加入し納付することで受給要件を満たす方への勧奨を確実に実施する。</td><td>⑨　無年金及び低年金への取組
〇強制加入期間内で受給資格期間を満たすことができない方への任意加入勧奨について、60 歳から 64 歳に到達する方で、65 歳まで任意加入することで受給資格要件を満たす方に文書による勧奨を実施（９千人）しました。
〇この結果、勧奨対象者のうち、令和６年度中に任意加入した人は 866 人となりました。</td><td>〇無年金及び低年金への対応として、任意加入することで受給要件を満たす９千人に勧奨を実施した結果、勧奨対象者のうち、令和６年度中に任意加入した人は 866 人となりました。</td><td>〇任意加入し納付することで受給要件を満たす方への勧奨を実施したか。</td><td>〇任意加入することで受給要件を満たす方へ勧奨を実施した。</td></tr>
<tr><td>・　追納勧奨について、２年目、９年目の期間を有する方への勧奨を実施する。</td><td>〇過去 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 815.7 万人（令和６年度末）に対して追納勧奨を実施しました。
〇この結果、勧奨対象者のうち、令和６年度中に追納した人は 18.5 万人となりました。</td><td>〇追納勧奨の結果、勧奨対象者のうち、令和６年度中に追納した人は 18.5 万人となりました。</td><td>〇追納勧奨について、２年目、９年目の期間を有する方への勧奨を実施したか。</td><td>〇２年目、９年目の期間を有する方へ追納勧奨を実施した。</td></tr>
<tr><td>・　このままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対する納付結果に応じた年金見込額を記載した催告文書を送付する。</td><td>※無年金、低年金となることが見込まれる方に対する催告文書送付の取組状況については、④に記載。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(4) 強制徴収の着実な実施
①　控除後所得が 300 万円以上かつ７月以上保険料を滞納している場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付</td><td>(4) 強制徴収の着実な実施
〇令和６年度は 16.8 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 156 万月のうち、納付月数は 94 万月を獲得し、納付率は 60.1%（対前年度比＋1.2 ポイント）となりました。また、差押えについては 2.7 万件実施しました。</td><td>〇強制徴収について、控除後所得 300 万円以上かつ７月以上保険料を滞納している方を対象に確実に実施しました。
〇対象月数は 156 万月、納付月数は 94 万月となり、納付率は</td><td>〇強制徴収の着実な実施を行ったか。</td><td>〇強制徴収について着実に実施し、最終催告状の送付件数は 16.8 万件、対象月数は 156 万月、納付月数は 94 万月、差押実施件数は 2.7 万件となり、この結果、納付</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>しない方について、滞納処分を行う。
また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを活用する。</td><td>○督促状送付対象者のうち、控除後所得 1,000 万円以上かつ滞納月数 13 月以上の国税委任要件に該当する方について、令和７年３月末までに国税庁へ滞納処分等の権限の委任（国税委任）を新たに 82 件実施しました。</td><td>60.1%（対前年度比＋1.2 ポイント）となりました。
○国税委任要件に該当する方について、令和７年３月末までに国税庁へ滞納処分等の権限の委任（国税委任）を新たに 82 件実施しました。</td><td>○国税庁への滞納処分等の権限を委任する仕組み（国税委任）を活用したか。</td><td>率は 60.1%（対前年度比＋1.2 ポイント）となった。
○国税庁に対し、滞納処分等の権限の委任（国税委任）を新たに 82 件実施した。</td></tr>
<tr><td>② 対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。</td><td>○強制徴収対象者について、年金事務所は早期の完納に結び付くよう取り組むとともに、本部においては納付督励、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しました。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>③ 今後、効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、徴収ルール（滞納処分等に係る事務処理手順）に基づく事務処理を的確に実施する。
④ 高い専門性を有する職員を育成するため、研修体系の整備・充実強化や蓄積されたノウハウの共有により、効果的な実務研修に取り組む。</td><td>○専門性の高い徴収職員を育成するための「徴収分野専門研修」については、滞納処分に係る事務処理手順の徹底、強制徴収業務に必要な知識の習得等、スキルの向上を目的とした事務研修を実施し、制度と実務の双方に精通した徴収職員の育成に取り組みました。</td><td>○徴収業務に関する事務研修を行い、業務を担う職員のスキル向上に努めました。</td><td>○高い専門性を有する職員を育成するための効果的な研修を実施したか。</td><td>○徴収業務に関する事務研修を行い、業務を担う職員のスキル向上に努めた。</td></tr>
<tr><td>(5) 納めやすい環境の整備
① 口座振替及びクレジットカードによる納付について、被保険者属性に応じた勧奨を実施するとともに、勧奨後の申出がない方に対しフォローアップを実施する。</td><td>(5) 納めやすい環境の整備
※口座振替及びクレジットカード納付、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる納付方法の周知・勧奨の取組状況については、(1)③に記載。
○納付書に同封するリーフレット、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しました。</td><td>○口座振替等による納付を推進するため、加入時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨等を実施しました。また、納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシにより周知を図り利用促進に努めました。</td><td>○口座振替等による納付を推進するため、被保険者属性に応じた勧奨を実施したか。</td><td>○口座振替等による納付について、加入時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨等を実施した。</td></tr>
<tr><td>② 口座振替及びクレジットカードによる納付の実施率向上に向けた取組に加え、多様な納付方法の周知を行い納めやすい環境の整備に努める。
また、マイナポータル等を利用した口座振替の申出や前納制度について、広報の充実を図り、利用促進に努める。</td><td>○納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることにより、クレジットカードや第三者型前払式支払手段（いわゆる「○○ペイ」）で国民年金保険料を納付することができる仕組みについて周知を進め、令和６年度は 210.9 万件（433.9 万月）の利用がありました。
○口座振替及びクレジットカード納付の前納について、令和６年３月より年度途中からまとめて振り替えることを可能としました。この結果、前納について、令和６年度は 264 万件の利用がありました。
【前納件数】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>２年前納</td><td>48 万件</td><td>64 万件</td></tr><tr><td>１年前納</td><td>154 万件</td><td>165 万件</td></tr><tr><td>半年前納</td><td>71 万件</td><td>35 万件</td></tr><tr><td>合計</td><td>273 万件</td><td>264 万件</td></tr></table>（参考）令和６年度末の被保険者数は令和５年度末から 1.4%減少

○口座振替について、令和６年３月よりインターネットを利用した申出を可能とする仕組みを開始したこと等により、令和６年度は 260 万件の利用がありました。</td><td>○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納付する仕組みについて、令和６年度は 210.9 万件（433.9 万月）の利用がありました。</td><td>○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たか。</td><td>○コンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシにより周知を行った。また、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納付する仕組みの周知を行った。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
③　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とともに、今後のキャッシュレス化、税・他の公金の納付方法の動向を踏まえ、必要な納付方法の導入や申出手続の検討を厚生労働省と連携して進める。	○ねんきんネットから、インターネットバンキング等を利用して Pay-easy（ペイジー）納付ができる仕組み（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年度は1.7万件（3.0万月）の利用がありました。		○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とともに、必要な納付方法の導入や申出手続の検討を厚生労働省と連携して進めたか。	○ねんきんネットから、インターネットバンキング等を利用して Pay-easy（ペイジー）納付ができる仕組み（納付書によらない納付）を令和６年８月より開始した。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ａ</td></tr>
<tr><td>(1) 未適用事業所の適用促進対策
国税源泉徴収義務者情報を活用した取組を進め、適用調査対象事業所は着実に減少してきたところであるが、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努めるとともに、従業員を雇用している蓋然性が高い事業所を最優先で加入指導を行い、未適用事業所の更なる解消に向けて、令和６年度においても、継続的に取り組む。
① 行動計画の策定
数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和６年度行動計画を策定する。
行動計画の策定に当たっては、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用調査対象事業所の着実な適用を基本とする。</td><td>【別表３：厚生年金保険等の適用促進等に係る令和６年度行動計画の取組状況】
【別表４：厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）】
【別表５：厚生年金保険の適用・徴収実績について】
【別表６：事業所調査関係内訳（年度別）】
(1) 未適用事業所の適用促進対策
未適用事業所の適用促進対策については、平成 27 年度から、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用促進対策に取り組み、未適用事業所の更なる解消に向けて、以下の取組を進めました。
① 行動計画の策定
○令和６年度の厚生年金保険・健康保険等（以下「厚生年金保険等」という。）の適用促進対策に係る行動計画は、組織目標である「更なる高みへの挑戦－信頼され続ける組織であるために－」の実現に向けた重点取組施策の一つである「基幹業務の着実な推進」に基づく厚生年金保険の適用の適正化に向け、事業主の負担の公平性や適用すべき被保険者の年金受給権を確保するため、職員の加入指導による新規適用事業所数を目標に掲げ取組を進めました。
○取組に当たって、機構全体目標を次のとおり定め、目標達成のための行動計画を策定しました。

【加入指導による新規適用事業所数の目標】
<table><tr><th>項目</th><th>機構全体目標</th></tr><tr><td>職員の加入指導による新規適用事業所数</td><td>75,000 事業所</td></tr></table></td><td></td><td>○適用促進対策に関し、数値目標を含めた具体的な行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定したか。</td><td>○具体的な数値目標を含めた令和６年度行動計画を策定し、当該計画に基づき適用対策を実施した。</td></tr>
<tr><td>② 適用促進に向けた施策
ア 令和６年度においては、国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所について、引き続き雇用保険被保険者情報等を活用して効果的な対策を講じ適用を進める。
イ 特に、令和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（法人でより少数を雇用している事業所についても、適用を進める効率的な手法について検討を進める。）。
なお、これらの事業所への対応に当たっては、適用すべき事業所である蓋然性が高い適用調査対象事業所であって、加入指導によっても適用に応じない事</td><td>② 適用促進に向けた施策
○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は、前年以前実績等を基に 7.5 万事業所とし、年金事務所ごとの目標と、それを達成するための計画を作成し取り組みました。
ホームページによる制度周知等に取り組むとともに、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、約 6.4 万事業所を適用し、法人登記簿情報その他の情報を活用した加入指導と合わせて、合計で約 8.3 万事業所、約 14.6 万人を適用に結び付けました。
また、適用業務を効率化するため、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において特定し、その情報を基に優先的に加入指導するよう年金事務所へ指示しました。</td><td>○職員の加入指導による新規適用事業所数については、目標の 7.5 万事業所を上回り、約 8.3 事業所を適用するなど、未適用事業所の更なる解消を図りました。また、被保険者については、約 14.6 万人を適用に結び付けました。

○令和５年度末に比べ、適用事業所数は約 9.0 万事業所増加し、約 288 万事業所に、被保険者数は約 74 万人増加し、約 4,285 万人となりました。

○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</td><td>○行動計画に基づき、国税源泉徴収義務者情報に加え、雇用保険被保険者情報、法人登記簿情報を有効に活用して適用調査対象事業所を把握し、適用に結び付けるとともに、目標達成に向けた進捗管理を徹底したか。</td><td>○文書・電話を中心に、国税源泉徴収義務者情報と併せ、その他の情報も有効に活用するなど進捗管理を徹底しながら取り組んだ結果、加入指導による適用事業所数については、目標 7.5 万事業所に対し、約 8.3 万事業所を適用に結び付け目標を上回った。また、被保険者については、約 14.6 万人を適用に結び付けた。
○これらの取組の結果、令和５年度末に比べ、適用事業所数は約 9.0 万事業所増加し、約 288 万事業所に、被保険者数は約 74 万人増加し、約 4,285 万人となった。
○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</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>業所に対する立入検査の効果的な活用を図る。
ウ　上記イ以外の法人事業所等についても、引き続き、加入指導を進め、適用につなげる。なお、取組の強化を図るため、関係機関等と連携し、制度周知・適用勧奨に重点的に取り組む。</td>
<td>【加入指導による取組状況】
<table>
<tr><th></th><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td colspan="2">新規適用事業所数</td><td>120,898 事業所</td><td>133,305 事業所</td><td>134,726 事業所</td><td>153,857 事業所</td><td>143,712 事業所</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>加入指導による適用事業所数</td><td>99,682 事業所</td><td>104,225 事業所</td><td>96,120 事業所</td><td>94,548 事業所</td><td>83,270 事業所</td></tr>
<tr><td>目標数</td><td>82,000 事業所</td><td>88,000 事業所</td><td>88,000 事業所</td><td>80,000 事業所</td><td>75,000 事業所</td></tr>
<tr><td colspan="2">新規適用被保険者数</td><td>343,298 人</td><td>312,545 人</td><td>313,486 人</td><td>317,256 人</td><td>293,888 人</td></tr>
<tr><td></td><td>加入指導による適用被保険者数</td><td>232,406 人</td><td>217,762 人</td><td>182,623 人</td><td>150,165 人</td><td>145,604 人</td></tr>
</table>
○これらの結果、令和５年度末に比べ、適用事業所数は約 9.0 万事業所増加し、約 288 万事業所に、被保険者数は約 74 万人増加し、約 4,285 万人となりました。
【適用事業所数及び被保険者数】
<table>
<tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td>適用事業所数</td><td>2,509,333 事業所</td><td>2,598,341 事業所</td><td>2,687,900 事業所</td><td>2,790,958 事業所</td><td>2,881,028 事業所</td></tr>
<tr><td>被保険者数</td><td>40,472,127 人</td><td>40,645,172 人</td><td>41,569,435 人</td><td>42,108,809 人</td><td>42,849,361 人</td></tr>
</table>
また、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、その後に新たに判明した事業所と合わせ、令和６年度末時点で約 14.9 万事業所まで減少しました。
（※）国税庁から情報提供を受けた、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所のうち、当機構が保有する情報において厚生年金保険等が適用されていない事業所。
○令和６年度行動計画策定時において、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（以下「５人以上事業所」という。）は令和６年度末までに適用を目指すことを目標として取り組むとともに、法人でより少数を雇用している事業所についても、従業員を雇用している蓋然性が高い事業所から優先して取り組みを進めるよう、行動計画を策定しました。
令和６年度の５人以上事業所への取組状況は次のとおりです。
【５人以上事業所の取組状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和６年度当初の対象事業所数（※１）</th><th>加入指導により適用した事業所数</th><th>適用済又は適用対象外とした事業所数（※２）</th><th>適用基準を満たす者がいない事業所数</th><th>令和７年３月末時点の対象事業所数（※３）</th></tr>
<tr><td>被保険者５人以上事業所</td><td>2,223事業所</td><td>659事業所</td><td>310事業所</td><td>990事業所</td><td>264事業所</td></tr>
</table>
（※１）令和６年３月末時点の国税源泉徴収義務者情報に基づく推定等により把握した事業所。
（※２）適用対象外とした事業所とは、法人登記情報により解散又は閉鎖となっていることを確認した事業所や現地調査等により事業実態がないと判断された事業所。
（※３）令和６年４月以降に判明した事業所は含んでいない。</td>
<td>業所数は、平成 27 年３月末時点で約 97 万事業所（その後に新たに判明した事業所を合わせると約 162 万事業所）でしたが、加入指導による取組などにより令和７年３月末時点で約 14.9 万事業所まで減少しました。</td>
<td></td>
<td>事業所（対象約 162 万事業所）について、未適用事業所への適用促進が着実に実施され、令和７年３月末時点で約 14.9 万事業所まで減少した。</td>
</tr>
<tr>
<td>③　困難事案への対応
ア　立入検査、物件提出命令権限の実効ある活用を図るため、本部の特別法人対策部において、全国の困難性の高い事案に対応する。
イ　立入検査の結果に応じて職権適用を実施する。
ウ　加入指導、更に立入検査によっても適用に至らない悪質な事</td>
<td>○令和６年度行動計画策定時において、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（以下「５人以上事業所」という。）は令和６年度末までに適用を目指すことを目標として取り組むとともに、法人でより少数を雇用している事業所についても、従業員を雇用している蓋然性が高い事業所から優先して取り組みを進めるよう、行動計画を策定しました。
令和６年度の５人以上事業所への取組状況は次のとおりです。
③　困難事案への対応
○全国の困難性の高い事案について、令和６年度は特別法人対策部が 61 事業所を所管し、 立入検査通知の送付を４件、立入検査を４回実施するなどの加入指導を行いました。この結果、令和７年３月末時点で 32 事業所、62 人を新たに適用するとともに、効果的な取組を年金事務所に共有するなど、全体の実績向上につなげました。
また、立入検査によっても適用に至らない悪質な事業所については、告発を視野に入れ年金局と連携し対応協議中です。</td>
<td>○令和６年度当初に把握していた５人以上事業所 2,223 事業所については 264 事業所まで減少しました。
○特別法人対策部特別適用対策グループにおいて、困難性の高い 61 事業所を所管事業所とし令和７年３月末時点で 32 事業所を適用に結び付け 62 人を適用しました。</td>
<td>○国税源泉徴収義務者情報により把握した５人以上事業所について、集中的に加入指導等を実施し、適用に結び付けることができたか。
○上記以外の事業所についても加入指導を進め適用につなげたか。
○困難性の高い事案に対応するため特別法人対策部特別適用対策グループにて、加入指導によっても適用に応じない事業所に対して立入検査を効果的に活用して対応することができたか。</td>
<td>○５人以上事業所の適用に向けて重点的に取り組んだ結果、令和６年度当初に 2,223 事業所あった５人以上事業所が年度末時点で 264 事業所と着実に減少するなど、未適用事業所への適用促進が着実に実施された。
○上記以外の事業所についても加入指導を進め、全体として約 8.3 万事業所を適用につなげた。
○適用の困難性が高い事業所に対して、特別法人対策部特別適用対策グループにて、管轄年金事務所と連携して立入検査を効果的に活用した結果、32 事業所を適用に結び付け 62 人を適用した。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。
④　目標達成に向けた進捗管理の徹底
目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。</td><td>④　目標達成に向けた進捗管理の徹底
○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行い、また、毎月の適用対策会議において、進捗状況の確認を行い、確実に計画を実施するため、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。
○本部においては、適用調査対象事業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て必要な助言・指導を行いました。</td><td>○年金事務所においては、目標達成に向けた行動計画を策定し、進捗管理と適用対策会議によるＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。
本部においては、年金事務所に対する進捗管理の徹底と必要な助言・指導を行いました。</td><td>○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・指導し、行動計画の確実な達成を図ったか。</td><td>○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った。</td></tr>
<tr><td>(2) 事業所調査による適用の適正化対策
適用事業所の従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進するため、以下により実効性のある事業所調査を実施する。</td><td>(2) 事業所調査による適用の適正化対策
事業所調査による適用の適正化対策については、適用事業所の従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進するため、以下の取組を進めました。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>①　行動計画の策定
数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和６年度行動計画を策定する。
行動計画の策定に当たっては、優先度等を踏まえつつ、更なる適用の適正化に重点を置く、効果的・効率的な事業所調査を実施する。</td><td>①　行動計画の策定
○令和６年度においては、短時間労働者の適用拡大等の制度周知を兼ねた事業所調査を最優先に実施するとともに、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、第４期中期計画で設定した 10 万事業所及び被保険者 498 万人に対する事業所調査を実施することを目標として計画を策定し取り組みました。

○事業所調査の実施状況は以下のとおりであり、目標を上回る事業所調査を実施しました。
【事業所調査実施状況】
<table><tr><th></th><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td colspan="2">調査事業所数</td><td>234,321 事業所</td><td>242,793 事業所</td><td>167,899 事業所</td><td>123,164 事業所</td><td>120,944 事業所</td></tr><tr><td colspan="2">調査被保険者数</td><td>3,173,728 人</td><td>9,983,365 人</td><td>6,985,197 人</td><td>5,197,945 人</td><td>6,466,029 人</td></tr><tr><td rowspan="2">指摘事業所数</td><td>資格得喪関係</td><td>15,395 事業所</td><td>16,241 事業所</td><td>16,865 事業所</td><td>22,105 事業所</td><td>25,826 事業所</td></tr><tr><td>報酬関係</td><td>70,940 事業所</td><td>79,681 事業所</td><td>69,560 事業所</td><td>75,125 事業所</td><td>71,703 事業所</td></tr><tr><td colspan="2">調査により適用した被保険者数</td><td>19,725 人</td><td>27,252 人</td><td>30,998 人</td><td>41,524 人</td><td>56,726 人</td></tr></table></td><td>○令和６年度における事業所調査については、行動計画において 10 万事業所及び被保険者 498 万に対する事業所調査を実施することを目標として取り組みました。
○事業所調査実施目標について、目標を超える調査被保険者数に相当する事業所への調査を実施し目標を達成しました。</td><td>○数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定できたか。
○事業所調査実施目標について、目標を達成できたか。</td><td>○数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定した。
○調査事業所数は、目標 10.0 万事業所に対して、約 12.1 万事業所に対して実施し、調査被保険者数は、目標 498 万人に対して、約 647 万人に対して実施し、目標を上回った。</td></tr>
<tr><td>②　調査対象の選定
ア　令和６年度においては、10 月までは、令和５年度から引き続き、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、専門家（社会保険労務士）と連携し、事業主及び従業員の方に対する分かりやすい周知広報の取組を行う。</td><td>②　調査対象の選定
○次の事業所について、優先的に対象事業所として選定し、事業所調査を実施しました。</td><td>○令和６年 10 月施行の短時間労働者適用拡大の対象となった 50,700 事業所のうち、35,896 事業所の調査を実施しました。
○優先度等を踏まえた事業所の選定を行い【最優先】として選定</td><td>○令和６年 10 月施行の短時間労働者適用拡大の対象となった事業所に対して、短時間労働者の資格取得届の提出が行われていないと考えられる事業所に対して事業所調査を行ったか。
○行動計画に基づき、最優先・優先等を踏まえて事業所の選</td><td>○令和６年 10 月施行の短時間労働者適用拡大の対象となった 35,896 事業所に対して、適切に事業所調査を行った。
○行動計画に基づき、最優先として選定した 58,584 事業</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>10 月以降は、短時間労働者の適用拡大の対象となる可能性のある適用事業所に対して、事業所調査を実施する。
イ　次の事業所は最優先の対象として、必ず実施する。
・　令和６年 10 月の短時間労働者適用拡大の制度改正の対象事業所（施行後）
・　一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があり特に確認が必要な事業所
・　被保険者等から通報が行われた事業所
・　法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所
・　雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所
・　労働基準監督署から提供される、労働基準監督署の監督指導時に「労働者性がある」と認められた未加入者がいると見込まれる事業所
ウ　調査対象を次の対象事業所から優先して選定する。
・　一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所（上記イを除く。）
・　算定基礎届及び賞与支払届が未提出であって文書による届出勧奨を行うも提出のない事業所</td>
<td>【最優先の調査対象事業所の実施状況】
<table><tr><th>調査のきっかけ</th><th>調査事業所数</th></tr><tr><td>令和６年 10 月に短時間労働者の適用拡大の対象となった事業所</td><td>35,896 事業所</td></tr><tr><td>一定期間以上の遡及又は大幅な報酬等の届出があり特に確認が必要な事業所</td><td>475 事業所</td></tr><tr><td>被保険者から通報が行われた事業所</td><td>1,101 事業所</td></tr><tr><td>法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所</td><td>113 事業所</td></tr><tr><td>労働基準監督署からの情報提供による事業所調査</td><td>69 事業所</td></tr><tr><td>雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所</td><td>20,930 事業所</td></tr><tr><td>合計</td><td>58,584 事業所</td></tr></table>【優先調査対象事業所の実施状況】
<table><tr><th>調査のきっかけ</th><th>調査事業所数</th></tr><tr><td>算定基礎届の長期未提出事業所</td><td>9,942 事業所</td></tr><tr><td>賞与支払届未提出の可能性がある事業所</td><td>11,373 事業所</td></tr><tr><td>一定時間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出があった事業所</td><td>10,739 事業所</td></tr><tr><td>厚生年金特例法で訂正決定された事業所</td><td>17 事業所</td></tr><tr><td>簡易的手法により判明した事業所</td><td>3,292 事業所</td></tr><tr><td>新規適用事業所で５人以上の事業所</td><td>3,365 事業所</td></tr><tr><td>一定期間事業所調査が実施されなかった事業所</td><td>14,403 事業所</td></tr><tr><td>事業実態が疑われる事業所</td><td>3,397 事業所</td></tr><tr><td>合計</td><td>56,528 事業所</td></tr></table>○令和元年６月より毎月、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に係る情報を活用し、令和６年 12 月末現在までに在留資格「特定技能」の資格を有した 38,726 人のうち、適用事業所での勤務実態があるにもかかわらず厚生年金保険に未加入の 341 人が勤務する事業所に対して加入勧奨を実施し、全て適用に結び付けました。
○令和３年度より運用している小規模事業所に対する簡易的手法による調査について、令和６年度は４月から令和７年２月にかけ 39.5 万事業所に「調査票」を送付しました。調査票の回答を求め、併せて「源泉所得税領収証書（写）」の提出を求めることで適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、重点的に事業所調査を実施しています。
○令和６年 10 月から新たに適用拡大の対象となる可能性のある適用事業所 54,319 事業所に対し、令和５年度から引き続き、年金事務所職員が訪問等で事前に制度説明を行うとともに、事業主から従業員用リーフレットを全従業員に配付し、社会保険の加入メリットを説明するよう事業主に依頼しました。また、専門家（社会保険労務士）との連携による周知広報を 148 件実施しました。令和６年 10 月以降、適用拡大の対象となった事業所のうち 35,896 事業所に対して事業所調査を行いました。
○令和５年４月より労働基準監督署において労働基準法上の労働者であると判断した事案について情報提供を受け、厚生年金保険に未加入の者がいる可能性がある事業所に調査を行いました。その取組状況は以下のとおりとなりました。</td>
<td>した 58,584 事業所に対し調査を実施し、【優先】として選定した 56,528 事業所に対し調査を実施しました。
○出入国在留管理庁からの情報により、厚生年金保険への加入状況を確認し、速やかな適用に結び付けました。
○小規模事業所に対する簡易的手法による調査について、適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し事業所調査を 3,292 件実施しました。</td>
<td>定を行い、事業所調査を実施して適用の適正化を図ったか。
○外国人就労者の適用のために、出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人情報により判明した未適用の外国人就労者の適用に努めたか。
○令和６年 10 月から新たに適用拡大の対象となる可能性のある適用事業所に対して、訪問等による事前の周知を行えたか。</td>
<td>所、優先として選定した 56,528 事業所に対して調査を実施し、適用の適正化を図った。
○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に係る情報を活用し、令和６年 12 月末現在までに在留資格「特定技能」の資格を有した 38,726 人のうち、適用事業所での勤務実態があるにもかかわらず厚生年金保険に未加入の 341 人が勤務する事業所に対して加入勧奨を実施し、全て適用に結び付けた。
○令和６年 10 月から新たに適用拡大の対象となる可能性のある適用事業所 54,319 事業所に対して、訪問等による事前の周知を行えた。また、専門家（社会保険労務士）との連携による周知広報を 148 件実施できた。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>【労働基準監督署から情報提供を受けた事案の取組状況】
<table><tr><th>調査対象件数</th><th>適用件数</th><th>適用対象外と判断した件数</th><th>調査中・準備中</th></tr><tr><td>425 件</td><td>3 件</td><td>238 件</td><td>184 件</td></tr></table></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>③　効果的な事業所調査の実施</td><td>③　効果的な事業所調査の実施
○優先度等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た調査により、事業所調査指摘状況は以下のとおりとなりました。
【事業所調査指摘状況】<table><tr><th colspan="2">指摘事業所数</th><th rowspan="2">調査により適用した被保険者数</th></tr><tr><th>資格得喪関係</th><th>報酬関係</th></tr><tr><td>25,826 事業所</td><td>71,703 事業所</td><td>56,726 人</td></tr></table>なお、調査に当たっては効果的な事業所調査とすべく、以下の取組を実施しています。</td><td>○資格得喪関係の指摘事業所数は 25,826 事業所、報酬関係の指摘事業所数は 71,703 事業所となりました。
調査により適用した被保険者数は 56,726 人となり、従業員の適用漏れの防止及び届出の適正化を図りました。</td><td>○優先度等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た調査により、事業所調査を行えたか。</td><td>○優先度等を踏まえた対象事業所の選定を行い、調査において資格得喪関係 25,826 事業所、報酬関係 71,703 事業所の指摘となり、調査により適用した被保険者数は 56,726 人となった。</td></tr>
<tr><td>ア　雇用保険被保険者情報を有効に活用する。</td><td>○雇用保険被保険者情報の提供を受け、厚生年金保険の適用の可能性がある者を特定し、その情報を年金事務所へ提供することにより、効果的・効率的な事業所調査を実施しました。</td><td>○雇用保険被保険者情報により、厚生年金保険の適用の可能性がある者を特定して調査に活用することにより、効果的・効率的な調査に取り組みました。</td><td>○雇用保険被保険者情報を有効に活用し、適用に結びつけたか。</td><td>○雇用保険被保険者情報により、厚生年金保険の適用の可能性がある者を特定して調査に活用することにより、効果的・効率的な調査に取り組んだ。</td></tr>
<tr><td>イ　大規模事業所については、本部の特別法人対策部と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施する。</td><td>○被保険者 10,000 人以上の大規模事業所の調査については、引き続き、特別法人対策部と地域部及び管轄年金事務所が協働して取り組むことにより、年金事務所職員のスキル向上を図りました。
調査に当たっては、調査資料である給与情報等の電子媒体（電子データ）を活用することにより、全従業員について加入の要否を網羅的に確認するとともに、機構内のデータによる確認を行う等、訪問や呼出によらず、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により効率的かつ効果的に事業所調査を実施しました。
【大規模事業所調査の取組状況】<table><tr><th>令和６年度計画</th><th>令和７年３月末</th><th>うち指摘事業所数</th></tr><tr><td rowspan="2">12 事業所</td><td rowspan="2">12 事業所</td><td>適用漏れ： 3 事業所</td></tr><tr><td>報酬誤り：12 事業所</td></tr></table>また、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しました。</td><td>○被保険者 10,000 人以上の適用事業所については、訪問や呼出によらず、電子データを活用し、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により、効率的・効果的な調査を 12 事業所に実施し、適用漏れ３事業所、報酬誤りについて 12 事業所に対し指摘しました。
また、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、事業所担当者に対する情報発信を実施することにより、届出の適正化を図りました。</td><td>○大規模事業所について、調査資料である給与情報等の電子データを活用することにより、本部に設置した専門組織と年金事務所等の協働により、効果的・効率的な調査を実施できたか。</td><td>○被保険者 10,000 人以上の適用事業所について、訪問や呼出によらず、電子データを活用し、効率的・効果的な調査を 12 事業所に実施し、適用漏れ３事業所、報酬誤りについて 12 事業所に対して指摘を行った。また、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、事業所担当者に対する情報発信を実施することにより、届出の適正化を図った。</td></tr>
<tr><td>ウ　大規模事業所の調査手法のうち、電子データ等を活用した調査手法を年金事務所でも実施する。</td><td>○令和６年７月より、給与データを電子的に確認調査する手法を用いた調査（データ調査）を年金事務所で開始し、主に被保険者数 500 人以上の事業所を対象に、従来の訪問等の手法によらずに効果的・効率的な調査を実施しました。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>エ　小規模事業所に対しては、調査票を送付する簡易的な手法により効果的・効率的に調査を実施する。</td><td>○小規模事業所に対する簡易的手法による調査について、適用すべき可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、本部から資格取得届の提出勧奨文書を送付しました。届出等の確認ができない事業所については、年金事務所において、優先調査対象事業所として事業所調査を実施しました。
【小規模事業所に対する簡易的手法による調査の実施状況】　令和７年３月末<table><tr><th>送付件数</th><th>調査票提出件数</th><th>取得届勧奨件数</th><th>取得届提出済事業所</th><th>勧奨により適用した被保険者数</th></tr><tr><td>395,411 件</td><td>256,202 件</td><td>3,181 件</td><td>46 件</td><td>102 人</td></tr></table></td><td>○令和６年度は 39.5 万事業所に対し、小規模事業所に対する簡易的な手法による調査を実施し、適用の可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、事業所調査を実施しました。</td><td>○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り効果的・効率的に調査を実施したか。</td><td>○小規模事業所に対する簡易的な手法による調査については、適用の可能性がある者がいる事業所を効率的に選定し、39.5 万事業所に対し、事業所調査を実施した。</td></tr>
<tr><td>オ　新規適用事業所については、制度周知を兼ねた呼出調査を実施する。</td><td>○新規適用事業所については、制度周知用の冊子等を活用した制度周知を行いました。新規適用事業所のうち、3,471 事業所に対しては制度周知を兼ねた呼出調査を行い、66,887 事業所に対しては制度説明会（うち、5,388 事業所に対してはオンラ</td><td></td><td>○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したか。</td><td>○新規適用事業所について、制度周知を兼ねた呼出調査を実施した。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	インによる制度説明会を実施）による制度周知を行いました。			
カ　事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、調査資料のオンライン提出の活用について積極的に案内する。	○事業所調査時に事業所に提出を求めている諸帳簿等について、印刷や郵送等を負担に感じるとの事業所からの声に対応するため、主に郵送調査の対象としている事業所に対して、オンラインによる提出を可能としており、調査実施通知にオンライン提出を促す案内チラシを同封することで、7,178 事業所からの提出がありました。		○事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、調査資料のオンライン提出の活用について積極的に案内をしたか。	○事業所調査時に事業所に提出を求めている諸帳簿等について、郵送調査の対象としている事業所に対して、オンラインによる提出を可能としており、7,178 事業所から提出があった。
キ　調査結果のデータ管理をしている適用業務支援システムと、統計分析サブシステムの連携から、調査対象事業所を効率的に抽出する。	○適用に関するデータを管理している適用業務支援システムについて、調査結果の収録情報の追加と記録管理システムの情報を活用し、統計分析サブシステムとの連携により出力される、一定期間以上の遡及処理が行われた事業所の一覧を使用した調査対象事業所の選定を可能とすることで、調査対象事業所抽出の更なる効率化を図りました。また、適用促進においても統計分析サブシステムから取得できるリストを新たに追加し、本部より配付していた各種リストを年金事務所で取得可能としたことで、事業所抽出の効率化・迅速化を図りました。	○新規リストの追加により、事業所調査及び適用促進における事業所抽出の効率化・迅速化を図りました。	○適用に関するデータを管理している適用業務支援システムについて適切に活用し、調査対象事業所を効率的に抽出し、効率化・迅速化を図ったか。	○新規リストの追加により、事業所調査及び適用促進における事業所抽出の効率化・迅速化を図った。
④　目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部において各年金事務所の進捗を管理・指導するとともに、定期的に本部・年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の確実な達成を図る。	④　目標達成に向けた進捗管理の徹底 ○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行い、また、毎月の適用対策会議において、進捗状況の確認を行い、確実に計画を実施するため、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 ○本部においては、調査対象事業所の選定や調査の実施状況を把握し、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・指導を行いました。	○本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底し取り組みました。	○目標達成に向け、行動計画の確実な達成を図ったか。	○目標達成に向けて、本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、確実に計画を実施するための進捗管理を行った。
(3) その他 ①　「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。)」への対応	(3) その他 ①　「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。)」への対応			
ア　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。	○厚生年金特例法への対応（※）に関しては、地方年金記録訂正審議会が年金記録の訂正の答申を行ったもの及び年金事務所において年金記録の訂正が可能と判断した 4,545 件に係る特例納付保険料 5.6 億円について納付勧奨を行い、4,190 件、4.6 億円の納付実績となりました。 （※）厚生年金特例法により申立期間について厚生年金保険料が報酬より控除されていたことが認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主には特例納付保険料を納付するように勧奨を行いますが、納付に応じない場合は事業主名等が公表されます。	○厚生年金特例法への対応については、4,545 件に係る特例納付保険料 5.6 億円について納付勧奨を行い、4,190 件、4.6 億円の納付実績となりました。	○厚生年金特例法への対応を事務処理マニュアルに従って行えていたか。	○厚生年金特例法への対応については、事務処理マニュアルに従って行い、年金記録の訂正が可能と判断した 4,545 件に係る特例納付保険料 5.6 億円について納付勧奨を行い、4,190 件、4.6 億円の納付が行われた。
②　船員保険制度への対応 船員保険制度に関する事務処理要領等の整備や人材育成を行う。	②　船員保険制度への対応 ○船員保険制度に関する業務遂行時における参考テキストとして令和２年度末に作成した「船員保険報酬月額算定の手引」を基に事務処理要領の整備を行い、船員保険事務を取り扱う拠点等の職員に対する研修により人材育成を行いました。	○船員保険制度に関する事務処理要領を整備し、研修による人材育成を行いました。	○船員保険制度に関する事務処理要領を整備し、研修による人材育成を行ったか。	○船員保険制度に関する事務処理要領の整備や研修による人材育成を行った。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ａ</td></tr>
<tr><td>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、新型コロナウイルス感染症の拡大等の経済情勢に応じた取組を迅速かつ柔軟に実施し、事業所の状況に基づく適正な納付計画の策定と履行管理により着実な保険料収納を確保してきている。
令和５年度においては、法定猶予制度の適用を受けた事業所（以下「法定猶予事業所」という。）に対して法令上の猶予期間を踏まえた納付協議を丁寧に実施したことで、収納率の向上が図られている。
令和６年度においても、引き続き事業所の状況を的確に見極め、法令に則った公正かつ公平な徴収対策を実施する。</td><td>○令和６年度における厚生年金保険料等の徴収対策については、滞納状況に応じた対策を講じることとし、早期の納付指導による収納確保を図るとともに、事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で、国税徴収法等の法令に則り、法定猶予の要件に該当する事業所に対して、法定猶予制度を適用しました。
○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、継続的に管理してきました。
また、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、滞納整理関係事務処理要領等の手順に沿って、財産調査や差押え等の滞納処分を実施する等、公正かつ公平な保険料収納の確保を図りました。
○本部と年金事務所が一体となった徴収対策を継続的に実施するため、初期対応に関し、電話による納付督励業務を集中的に実施する架電コールセンターと、全喪事業所の執行停止処理に係る財産調査を集約する調査センターを本部で運営し、年金事務所の徴収対策の効率化を推進しました。
○徴収職員の育成について、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、法定猶予や法定猶予によらない分割納付の取扱いに関する実践的な研修を実施する等、徴収職員に必要なスキルに対応した育成に取り組みました。
【別表５：厚生年金保険の適用・徴収実績について】
【別表７：厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移（年度別）】</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(1) 行動計画の策定
厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、令和６年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的かつ効率的に推進する。
行動計画の策定に当たっては、機構全体として厚生年金保険・健康保険等の収納率について、前年度からの収納未済額の圧縮に努めることにより、前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。
また、目標達成に向けて、取組の全体実績に基づく計画の策定と進捗管理を徹底するとともに合同徴収対策会議の実施により本部と年金事務所が一体となった債権管理を強化し、行動計画の取組を推進する。</td><td>(1) 行動計画の策定
○令和６年度の厚生年金保険等の保険料徴収対策に係る行動計画は、新型コロナウイルス感染症拡大前（令和元年度）の徴収実績（99.1%）への回復を見据え、公正かつ公平で安定的な保険料収納を図るため、法定猶予制度の適用等を図りつつ、前年度からの収納未済額の圧縮を図ることにより、厚生年金保険料等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目標として策定しました。
○行動計画目標の進捗状況については、本部と年金事務所が連携して組織的に管理し、事業実績が目標に達していない年金事務所等へは、合同の徴収対策会議を通じて効果的な助言・指導を行う等の改善を図りました。
○結果、令和６年度末の厚生年金保険料の収納率は 98.9%となり、前年度末実績を 0.2 ポイント上回りました。
【厚生年金保険料収納率】
<table><tr><th>厚生年金保険</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>32兆8,717億円</td><td>33兆9,149億円</td><td>34兆5,889億円</td><td>35兆6,336億円</td><td>36兆7,719億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>32兆612億円</td><td>33兆3,535億円</td><td>34兆583億円</td><td>35兆1,702億円</td><td>36兆3,545億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>97.5%</td><td>98.3%</td><td>98.5%</td><td>98.7%</td><td>98.9%</td></tr></table>○令和６年度末の全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は、97.9%となり、前年度末実績を 0.2 ポイント上回りました。
【健康保険料収納率】
<table><tr><th>協会管掌
健康保険</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>10兆7,665億円</td><td>11兆1,806億円</td><td>11兆2,938億円</td><td>11兆6,627億円</td><td>11兆8,863億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>10兆4,235億円</td><td>10兆8,700億円</td><td>10兆9,872億円</td><td>11兆3,911億円</td><td>11兆6,378億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>96.8%</td><td>97.2%</td><td>97.3%</td><td>97.7%</td><td>97.9%</td></tr></table>○令和６年度末の収納未済額については、厚生年金保険料で 4,174 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料で 2,485 億円となりました。
【収納未済額】</td><td>○令和６年度における厚生年金保険等の保険料徴収対策に係る行動計画に基づき、公正かつ公平な徴収対策を実施するとともに、事業所の実情に即し適切に納付計画を立て法定猶予等を適用することで、収納確保を図りました。
○また、本部と年金事務所が連携して組織的に目標管理を行うともに、合同徴収対策会議等を通じ、本部と年金事務所と一体となり、収納未済額の削減を図りました。
○この結果、厚生年金保険料の収納率は、98.9%、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は、97.9%となり、前年度末実績と同等以上の水準を確保しました。
また、収納未済額についても、厚生年金保険料で 4,174 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料で 2,485 億円となりました。</td><td>○令和６年度行動計画を策定し、目標達成に向けて、進捗管理を徹底するとともに、本部と年金事務所が一体となった債権管理を強化できたか。
また、厚生年金保険等の収納率について、前年度と同等以上の水準を確保するとともに、収納未済額の圧縮に努めたか。</td><td>○令和６年度行動計画を策定し、目標の達成に向け、進捗管理を徹底しながら、法定猶予制度への適用を進めるとともに、事業状況に応じた納付計画の策定、本部と年金事務所が一体となった債権管理を実施した。
その結果、厚生年金保険料の収納率は 98.9％（前年度 98.7%）、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は 97.9%（前年度 97.7%）となり、前年度と同等以上の水準を確保することができた。
また、収納未済額についても、厚生年金保険料で 4,174 億円（対前年度比 460 億円減）、全国健康保険管掌健康保険料で 2,485 億円（対前年比 231 億円減）となった。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>(2) 滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分
滞納事業所等に対しては、滞納状況に応じた対策を講じることとし、早期の納付指導による収納確保を図るとともに、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、以下のとおり滞納の長期化を防止する施策を実施する。
① 納付期限までに納付がなかった適用事業所に対して、電話による納付督励業務を集中的に実施するための全国集約コールセンターを効率的に運営し、督促指定期限までの納付督励を確実に行う。
また、督促指定期限までに納付がない滞納事業所に対して、滞納整理関係事務処理要領に基づく納付指導と納付協議を確実に実施する。

② 滞納事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で、適切に納付計画を策定し、法定猶予制度を適用する。なお、法定猶予制度の適用に当たっては、国税徴収法等の法令に則った運用を行う。</td>
<td>
<table>
<tr><th>収納未済額</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th><th>対前年度比</th></tr>
<tr><td>厚生年金保険</td><td>4,634億円</td><td>4,174億円</td><td>－460億円</td></tr>
<tr><td>協会管掌健康保険</td><td>2,716億円</td><td>2,485億円</td><td>－231億円</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>収納未済額</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th></tr>
<tr><td>厚生年金保険</td><td>8,105億円</td><td>5,614億円</td><td>5,306億円</td></tr>
<tr><td>協会管掌健康保険</td><td>3,430億円</td><td>3,106億円</td><td>3,066億円</td></tr>
</table>
(2) 滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分

○納付期限までに納付がなかった適用事業所に対して、年金事務所と連携して、督促指定期限までの電話による納付督励業務を集中的に実施する架電コールセンターを本部で運営し、滞納整理関係事務処理要領に基づく初期対応手順を確実に実施しました。この結果、令和６年４月から令和７年３月までの期間中に 267,986 件の対象事業所に対して架電を行い、約 85%に当たる 227,227 件の事業所について、督促指定期限内に未納が解消しました。
なお、コールセンター架電時に、事業所から納付が困難であるとの申出があった場合には、法定猶予制度の活用を説明するとともに、年金事務所において納付協議を行うよう、丁寧に促しました。
【コールセンター取組状況】
<table>
<tr><th>初期対応</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td>対象事業所数</td><td>251,179事業所</td><td>267,986事業所</td></tr>
<tr><td>解消事業所数</td><td>207,145事業所</td><td>227,227事業所</td></tr>
<tr><td>解消率</td><td>82.5%</td><td>84.8%</td></tr>
</table>
○督促指定期限を超えた滞納事業所に対しては、年金事務所において、滞納保険料の早期納付を適切に指導するとともに、保険料の納付が困難である旨の申出を受けた事業所に対しては、事業所の財務状況や今後の資金繰り計画等を丁寧に確認した上で納付協議を実施し、事業の実情に即した法定猶予制度等の適用を進めました。その結果、令和６年度末の法定猶予制度の適用状況については、納付の猶予６事業所、換価の猶予 5,403 事業所（【内訳】換価の猶予（申請）：1,002 事業所、換価の猶予（職権）：4,401 事業所）となりました。
【法定猶予制度の適用状況】
<table>
<tr><th colspan="2"></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td colspan="2">納付の猶予</td><td>6 事業所</td><td>6 事業所</td></tr>
<tr><td rowspan="2">換価の猶予</td><td>申請</td><td>2,184 事業所</td><td>1,002 事業所</td></tr>
<tr><td>職権</td><td>9,105 事業所</td><td>4,401 事業所</td></tr>
<tr><td colspan="2">合計</td><td>11,295 事業所</td><td>5,409 事業所</td></tr>
</table>
○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、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、継続的に管理しました。
○この結果、令和６年度末の滞納事業所は 140,958 事業所、適用事業所全体に占める割合は4.9%となりました。
【滞納事業所数】
</td>
<td>○納付期限までに納付がなかった事業所に対する督促指定期限までの納付督励業務を実施する架電コールセンターを本部で運営し、初期対応手順を確実に実施しました。
また、督促指定期限を超えた滞納事業所に対する納付指導と納付が困難な事業所に対する法定猶予制度等の適用により、適切な納付計画の策定と履行管理に取り組みました。

○この結果、令和６年度末の滞納事業所数は、140,958 事業所、適用事業所全体に占める</td>
<td>○納付協議までに納付がなかった適用事業所に対し、全国集約コールセンターにより、督促指定期限までの電話による納付督励を行うことができたか。
また、督促指定期限までに納付がない滞納事業所に対して、納付指導と納付協議を確実に実施することができたか。

○滞納事業所が、適用事業所全体に占める割合を減じることができたか。</td>
<td>○納付期限までに納付がなかった事業所に対し、全国集約コールセンターを本部で運営し、督促指定期限までの電話による納付督励を確実に実施した。
また、督促指定期限を超えた滞納事業所に対する納付指導と納付が困難な事業所に対する法定猶予制度の適用により、適切な納付計画の策定と履行管理に取り組んだ。

○適用事業所に占める滞納事業所の割合は4.9%となり、前年度（5.1%）から減少した。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td><table><tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>滞納事業所</td><td>160,308事業所</td><td>147,750事業所</td><td>140,811事業所</td><td>142,119事業所</td><td>140,958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>6.4%</td><td>5.7%</td><td>5.2%</td><td>5.1%</td><td>4.9%</td></tr></table></td><td>割合は4.9%となりました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>③　適正な納付計画の策定に向けた納付協議に応じない等の法定猶予制度の適用ができない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所等に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿って財産調査や財産の差押等の滞納処分を実施し、債権の保全と滞納保険料の解消を図る。</td><td>○令和６年度においては、適正な納付計画の策定に応じない等の法定猶予制度の適用ができない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所等については、滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿って、事業の継続性を考慮し、原則として事業の継続に影響の少ない財産から差押えを実施するなど、財産調査及び財産の差押え等の滞納処分を適切に実施しました。
【滞納処分の実施状況】<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>差押執行事業所</td><td>42,072 事業所</td><td>59,548 事業所</td></tr></table></td><td>○令和６年度においては、適正な納付計画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ついて、事業の継続性を考慮した上で、財産調査や差押え等の滞納処分を進め、59,548 事業所に差押えを執行しました。</td><td>○適正な納付計画の策定に向けた納付協議に応じず法定猶予制度の適用がない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿って滞納処分を実施し、債権の保全と滞納保険料の解消を図れたか。</td><td>○令和６年度においては、財産調査や差押等の滞納処分を進め、59,548 事業所に差押を執行した。</td></tr>
<tr><td>④　既存の法定猶予事業所に対する対応を含め、適切な納付計画の策定に向けた納付協議と滞納処分の手続を確実に実施するために必要な体制を確保する。</td><td>○年金事務所において、納付協議や滞納処分に注力できる体制を確保するため、全喪事業所に対する財産調査を一括して実施する集約調査センターを本部で運営するとともに、令和６年４月から令和７年３月までの期間に 14,031 件の全喪事業所に対する調査を完了し、年金事務所における事務処理の効率化を図りました。</td><td>○全喪事業所に対する財産調査を一括して実施する集約調査センターを本部で運営し、年金事務所における事務処理の効率化を図りました。</td><td>○財産調査を一括して実施する集約調査センターにおいて、全喪事業所に対する財産調査を行えたか。</td><td>○全喪事業所に対する財産調査を行う集約調査センターを本部で運営し、令和６年４年から令和７年３月までの期間中に 14,031 件の全喪事業所に対する調査を行った。</td></tr>
<tr><td>(3) 徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底
広域に事業を行っている等の徴収の困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、特別法人対策部が所管し、納付指導や滞納処分を迅速かつ適切に実施することにより、収納未済額の圧縮強化を図る。
なお、財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、国税庁との連携協力を強化し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを引き続き活用する。</td><td>(3) 徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底
○徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額となっている事業所については、本部の専門部署である特別法人対策部が所管し、令和６年度は 407 事業所に対して、収納未済額 229 億円の滞納整理に取り組みました。
納付協議に応じない事業所等には、迅速に納付指導や滞納処分を実施するとともに、広域に事業を行っている事業所等には年金事務所と連携した滞納処分を進めること等により、債権の保全と滞納保険料の解消を図りました。
○この結果、令和７年３月末時点の所管事業所に対する収納未済額は 196 億円となり、年度当初より 33 億円が削減されました。
なお、218 事業所については、滞納保険料の解消の見通しが立ったこと等により、年金事務所の所管に戻しました。
【特別法人対策部の取組状況】<table><tr><th rowspan="2">所管事案</th><th colspan="3">令和６年度所管分</th><th rowspan="2">令和７年３月末</th></tr><tr><th>前年度からの繰越分</th><th>令和６年度移管分</th><th>合計</th></tr><tr><td>所管事業所数</td><td>205件</td><td>202件</td><td>407件</td><td>189件</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>196億円※</td></tr></table>（※）年度途中で移管終了した事業所の収納未済額を含む。
○国税庁への滞納処分等の権限委任について、国税局との打合せを定期的に実施し、既に委任を行っている事案に係る発生保険料の追加委任に加え、財産の隠匿の疑い等のある悪質な滞納事業所について、新規の権限委任を適切に実施しました（追加委任 173 件及び新規委任 24 件）。
【国税委任の新規委任実績】<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>新規委任数</td><td>20 件</td><td>24 件</td></tr></table></td><td>○徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額な事業所については、本部の特別法人対策部が所管し、令和６年度は 407 事業所、収納未済額 229 億円の滞納整理に取り組みました。
○この結果、収納未済額は年度当初に比べて 33 億円削減されるとともに、218 事業所について滞納保険料の解消の見通しが立ったこと等により、年金事務所の所管に戻しました。
○国税庁への滞納処分等の権限委任について、国税局との打合せを定期的に実施し、財産の隠匿の疑い等のある悪質な滞納事業所について、新規の権限委任を適切に実施しました。</td><td>○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効果的に実施することにより、収納未済額の圧縮を図ることができたか。
○国税庁との連携協力を図り、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを活用できたか。</td><td>○徴収が困難な事業所に対しては、特別法人対策部の所管に移した上で、納付指導や滞納処分を迅速かつ適切に実施することにより、収納未済額は年度当初に比べて 33 億円削減された。
○国税庁への滞納処分等の権限委任について、国税局との打合せを定期的に実施し、既に委任を行っている事案に係る発生保険料の追加委任に加え、財産の隠匿の疑い等のある悪質な滞納事業所について、新規の権限委任を適切に実施した（追加委任 173 件及び新規委任 24 件）。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>(4) 徴収職員の育成
保険料徴収対策を実施する年金事務所において公正かつ公平な対応ができ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管理職員の育成を図るため、特別法人対策部等の本部による人材育成支援を強化する。</td>
<td>(4) 徴収職員の育成
○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、国税局や特別法人対策部等の専門性を有する職員を講師として、徴収職員の対応スキルを高めるための実践的な研修を実施しました。
特に、令和６年度においては、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、年金事務所の課長会議等に併せ実践的な研修を実施することで、徴収職員に必要なスキルの育成に取り組みました。

【主な研修の実施状況】
<table>
<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>
<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>
</table></td>
<td>○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し、徴収職員の育成に取り組むとともに、国税局や特別法人対策部等の専門性を有する職員を講師とした実践的な研修を実施しました。
また、法定猶予制度の概要等についての説明会を実施する等、徴収職員に必要なスキルの育成に取り組みました。</td>
<td>○保険料徴収対策に関す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、研修の充実に取り組んだか。
また、徴収職員のスキル向上を図るため、人材育成支援を行ったか。</td>
<td>○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し、徴収職員の育成に取り組んだ。また、国税局や特別法人対策部等の専門性を有する職員を講師とした実践的な研修を実施した。</td>
</tr>
<tr>
<td>(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進
滞納事業所全体の債権管理と初期対応から不納欠損処理までの一連の事務処理を効率的に実施できるシステム化を引き続き推進する。</td>
<td>(5) 徴収業務に係るシステム化と効率化の推進
○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するとともに、令和６年８月より、適用業務支援システムに収録されている法人登記情報を滞納整理業務に利用できるよう対応し、利便性を向上させました。
また、10 月には、決裁書等作成補助シートを全国に展開し、高齢任意加入被保険者等の保険料に係る決裁業務の効率化を図りました。</td>
<td>○システムに収録されている法人登記情報を滞納整理業務に利用できるようにするといった利便性の向上や、高齢任意加入被保険者等の保険料に係る決裁の補助シートを展開し、決裁業務の効率化を図りました。</td>
<td>○債権管理などの一連の事務処理を効率的に実施できるシステム化の推進を行ったか。</td>
<td>○令和６年８月に適用業務支援システムに収録されている法人登記簿情報の滞納整理業務への利用を実現し、また、10 月には決裁書等作成補助シートを展開し、決裁業務の効率化が図られた。</td>
</tr>
<tr>
<td>(6) 口座振替の利用促進
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。</td>
<td>(6) 口座振替の利用促進
○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に実施し、利用の促進を図りました。
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実施し、令和６年度の口座振替実施率は適用事業所が大幅に増加している状況下で、厚生年金保険 81.8%（前年度実績 81.5%）、全国健康保険協会管掌健康保険 80.9%（前年度実績 80.8%）となり、前年度実績と同等程度の実績となりました。

【口座振替実施率（厚生年金保険料）】
<table>
<tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td>実施率</td><td>81.0%</td><td>81.4%</td><td>81.5%</td><td>81.5%</td><td>81.8%</td></tr>
</table></td>
<td>○厚生年金保険料等の口座振替の利用を促進するため、機構ホームページや機構公式Ｘ（旧 Twitter）を活用した広報を実施するとともに、新規適用事業所に対する申請勧奨等を継続的に実施しました。
結果、口座振替実施率が前年度実績と同等程度の実績となりました。</td>
<td>○口座振替による保険料納付の利用促進に取り組んだか。</td>
<td>○適用事業所が増加している中、口座振替未実施の事業所に対するチラシ送付による口座振替勧奨や、新規適用事業所への電話勧奨などの口座振替利用促進に取り組むことで、口座振替実施率（厚生年金保険料：81.8%（前年度実績 81.5%））について、前年度と同等程度の実績となった。</td>
</tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
５．年金給付				評価：Ｂ
安定した給付を維持するとともに、各種施策を通じて正確な事務処理を徹底する取組を行い、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進する。	○年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進するため、年金事務所と年金センターで執行する体制への再構築を進めるとともに、令和６年６月の老齢年金請求書の簡易な電子申請の開始など年金給付業務のデジタル化に向けて取り組みました。また、年金と年金生活者支援給付金の統合通知書の一体化やお客様に年金請求書へ記載いただく事項の一部省略、視覚障害者向けの封筒の点字対応などお客様サービスの向上を図りました。			
(1) 正確な年金給付の実現に向けた体制強化 今後の老齢年金の相談・請求件数の増加に備えるとともに、事務処理のシステム化の状況を踏まえ、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの組織体制・人員体制の整備を以下のとおり進める。	(1) 正確な年金給付の実現に向けた体制強化 ○令和８年度の老齢年金に係る請求件数の増加に備え、質の高い窓口体制及び審査体制を維持・確保するため、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの体制整備を進めました。また、年金給付業務に従事する職員の育成及び定額減税等の制度改正に伴う体制整備を実施しました。			
① 年金事務所における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。	① 年金事務所におけるお客様相談室の体制整備 ○年金事務所におけるお客様相談室の体制に係る以下の検討を行いました。 ・年金相談の予約待ち状況を踏まえた適正な相談ブース数の設定 ・上記相談ブースの運用に必要な年金相談職員の人数の推計 ・老齢年金の審査・決定を遅滞なく行うために必要な年金給付専門職の人数の推計 ・年金事務所に配属されている上席年金給付専門職について、年金相談・年金給付の実務指導者としての職務を再整理	○左記の結果を基に、相談ブース数の適正化及び年金相談職員及び年金給付専門職の登用拡大を図り、お客様相談室の体制整備を進めました。	○年金相談の予約待ち状況や年金相談職員の必要人数の推計等を踏まえ、お客様相談室の体制整備を進めることができたか。	○年金相談の予約待ち状況や年金相談職員の必要人数の推計等を踏まえ、相談ブース数の適正化及び年金相談職員・年金給付専門職の登用拡大等の体制整備を進めた。
	○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、令和６年４月から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・実施し、127 人がプログラムを修了しました。 また、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を検討し策定しました（令和７年４月実施）。	○令和６年度は 127 人が窓口業務新任担当者向け育成プログラムを修了し、窓口体制の強化につなげました。	○職員の育成方法の体系化や研修内容の強化を図り、質の高い窓口体制・審査体制を確保することができたか。	○新任担当職員に対し、窓口業務新任担当者向けの育成プログラムを策定・実施し、窓口体制の強化につなげた。
② 事務センターで行っている年金給付業務の集約 ・ 年金証書等の作成・発送業務について、事務処理の効率化を図り、令和７年１月に本部への集約を行う。 ・ その他の業務（年金請求書等の入力業務、入力後のリスト処理業務）の効率化・システム化に向けた事務処理の整理を進める。	② 事務センターで行っている年金給付業務の集約 ○年金給付業務を年金事務所及び中央年金センターで執行する体制の確立に向けて、給付の正確性の確保、責任体制の明確化及び事務処理の効率化の観点から、以下の取組を行いました。 ・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月から本部集約に係るシステムを稼働するとともに、外部委託（フルアウト型委託）を開始しました。あわせて、年金事務所・事務センターで実施していた成年後見人等への年金証書送付などの個別対応について、事務処理を見直しました。	○令和７年１月から年金証書の作成・発送業務の本部集約に係るシステムを稼働するとともに、事務処理の効率化を図りました。	○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、事務処理の効率化を図り、本部集約できたか。	○事務センターで実施している年金証書等の作成・発送業務を令和７年１月から本部に集約し、外部委託等を行うことにより事務処理の効率化を図った。
	・事務センターで実施している年金給付業務のうち、老齢年金請求書の入力前に行われている確認業務を整理・縮小するため、令和７年１月から、請求者の加入記録等により振り分けることで入力前確認の一部省略が可能であるかを検証するための試行実施を開始しました。	○事務センターの入力前確認業務の整理・縮小に向けた試行実施を遅滞なく開始しました。	○事務センターで実施している入力業務等について、効率化・システム化に向けた整理を進めることができたか。	○事務センターで実施している入力前確認業務の整理・縮小に向けた試行実施を開始した。
③ 中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立 ・ 令和６年６月から開始する老齢年金請求書の電子申請について、迅速かつ効率的に処理するための体制を整備する。	③ 中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立 ○令和６年６月から開始した老齢年金請求書の電子申請を的確に処理し、年金を迅速に決定するため、令和６年４月、中央年金センターに処理体制を構築しました。また、令和７年１月及び３月の対象拡大を踏まえ、体制確保のため、RPA 導入による業務効率化等を行いました。開始に当たっては、老齢年金請求書、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いました。	○中央年金センターに処理体制を構築した結果、電子申請開始後も遅延なく処理を実施しました。	○老齢年金請求書の電子申請を的確かつ迅速に処理するための体制整備を適切に行ったか。	○老齢年金請求書の電子申請を的確かつ迅速に処理するため、中央年金センターに処理体制を構築し、RPA 導入による業務効率化等を行った。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
・　将来にわたり正確かつ安定的な事務処理体制を維持するため、中央年金センターの処理体制やキャリアパス、研修の体系化・内容の充実について検討を進める。	○事業環境の変化（届書の将来的な増加見込み）に対応しながら業務の正確性を維持するため、業務の効率化（非効率な業務の見直し・外部委託化・システム化等）を図ることとし、届書ごとの業務内容・業務工程を正確に把握するため、４部署（審査検証第１グループ、支払第５グループ、旧法業務グループ、外国業務グループ）の業務実態調査に着手しました。	○業務実態調査に着手し、計画的に業務の効率化に向けた検討を進めました。	○正確かつ安定的な事務処理体制を維持するための検討を進めたか。	○正確かつ安定的な事務処理体制を維持するため、業務実態調査に着手し、業務の効率化に向けた検討を進めた。
	○また、上記の業務実態調査に先行し、現状で受付件数が著しく減少している時効特例グループの廃止や、業務量が増加している年金債権の管理強化のための業務渉外管理グループの設置等、安定的な事務処理を維持するための体制の見直しを行いました（令和７年４月実施）。	○業務量の著しい増減に鑑みて、グループの改廃や体制の見直しを一部先行実施することができました。	○各グループにおける業務量の実態等を把握し、処理体制の見直しを行ったか。	○各グループにおける業務量の実態等を把握し、グループの改廃や処理体制の見直しを行った。
④　年金給付業務に従事する職員の育成	④　年金給付業務に従事する職員の育成			
・　制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点に対する上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を継続して実施する。 ・　引き続き市区町村との連携を図るため、市区町村職員向けの研修等を充実する。	○年金給付分野においては、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象とする「上席年金給付専門職研修」及び「年金給付専門職研修」、年金相談窓口を担当する職員を対象とする「年金相談対応研修」などの研修を、延べ 2,382 人に実施し、実務力の向上に努めました。 ※人材育成の強化、標準化及びスキルの底上げの取組状況については、①に記載。 ○市区町村向け研修の研修教材について、制度改正内容等を踏まえた更新を行いました。	○高い専門性が求められる分野（年金給付分野）においては、特に職員の役割に応じた研修を実施しました。	○制度と実務に精通した職員の育成のため、職員の役割に応じた研修を実施することによりスキルの向上を図ったか。	○制度と実務に精通した職員の育成のため、職員の役割に応じた研修を実施し、スキルの向上を図った。
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する。	⑤　制度改正に伴う体制整備 ○公金口座登録法改正への対応において、以下の取組を行いました。 ・新規裁定者については、年金請求手続時に年金受取口座を公金受取口座へ登録する意思確認を行うため、年金請求書の様式変更を行い、令和７年３月から変更後のＴＡ請求書の送付を開始しました。また、令和７年６月の事業開始に向け、公金受取口座登録の意思を適切に管理し、対象者の口座情報を正しくデジタル庁へ提供できるようシステム開発を行いました。 ・年金受取口座の公金受取口座への登録に係る相談・審査に適切に対応するため、令和７年４月からの年金事務所及び中央年金センターの体制の拡充を図るため、その準備を着実に実施しました。	○新規裁定者への対応として、届書の処理等を円滑かつ着実に実施できるよう、事務処理の見直し、システム開発及び事務処理体制の拡充を適切に実施しました。	○年金請求時に公金受取口座登録の意思確認を適切に実施するため、事務処理体制等の整備を行うことができたか。	○年金請求時に公金受取口座登録の意思確認を適切に実施するため、事務処理の見直し、システム開発及び事務処理体制の拡充を実施した。
	・既裁定者への対応については、機構本部内にプロジェクトチームを設置し、公金受取口座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、関係部署等との調整などを進めました。	○既裁定者への対応については、遅滞なく所要の準備を進めました。	○既裁定者への対応に向けて、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進めることができたか。	○既裁定者への対応に向けて、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進めた。
	○年金から令和６年分の所得税及び個人住民税の定額減税が行われることについて、令和６年６月の年金振込通知書等（約 3,900 万件）でお知らせしました。また、定額減税の対象となった受給者には、令和７年１月に送付する源泉徴収票（約 500 万件）にて実際の減税額をお知らせしました。	○定額減税の周知及び減税額について、短期間で対応し、年金振込通知書や源泉徴収票によるお知らせを間違いなく実現させました。	○定額減税処理を適切に実施するとともに、対象となった受給者への減税額のお知らせを着実に行うことができたか。	○定額減税処理を適切に実施するとともに、対象となった受給者への減税額のお知らせを着実に行った。
	○戸籍関係情報の情報連携が令和６年 11 月から開始されたことに伴い、年金請求書等の届出時に戸籍謄本等の提出が省略可能となることから、年金事務所及び年金相談センターにおける相談対応や事務処理の方法を整備するとともに、年金請求書やリーフレットの記載内容を見直しました。	○戸籍関係情報の情報連携について、年金事務所等の相談対応や事務処理を整備し、年金請求書等の記載内容を見直すことで、事業運用を円滑に開始させました。	○戸籍関係情報の情報連携に係る相談対応や事務処理方法を整備し、事業運用を円滑に開始できたか。	○戸籍関係情報の情報連携に係る相談対応や事務処理方法を整備し、事業運用を円滑に開始させた。
	○戸籍法の一部改正の施行に備えて市区町村が住民票の振り仮名の事前整備等を実施している状況を踏まえ、受給者原簿の振り仮名の更新状況の月次確認を行うとともに、受給権者に送付する「氏名変更のお知らせ」について、氏名の変更理由を分かりやすく記述するなどの見直しを行い、振込不能の事前防止を図るなど年金支払への影響を最小限とするよう対応しました。	○年金支払が適切に行われるよう事前の対応を行うことで、振込不能の事前防止に努めました。	○年金支払が適切に行われるよう、振込不能の事前防止に努めたか。	○年金支払が適切に行われるよう、受給者に送付する「氏名変更のお知らせ」の記載内容の見直しを行うなど、振込不能の事前防止に努めた。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
(2) 正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応	(2) 正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応			
① 年金決定時チェックの着実な実施	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。	○令和６年度に各年金事務所等で決定した老齢・遺族・障害年金約 151 万件（令和５年度：約 171 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 27 万件（令和５年度：約 26 万件）の決定内容を適切にチェックし、206 件（令和５年度：244 件）について事務処理誤りの予防・早期対応を行いました。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しました。	○老齢年金・障害年金・遺族年金の決定直後の決定内容のチェック、誤り事例の周知及びマニュアル整備等により訂正した件数は前年より減少しました。	○正確な給付の実現のため、事務処理誤りの未然防止・早期対応等に取り組んだか。	○年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの未然防止、早期対応を図った。また、令和６年４月から年金センターで決定した内容のチェック等を新たに開始した。
・ 年金決定時チェックの結果を分析し、検証範囲の拡大を検討するとともに、業務処理マニュアル（年金給付、年金相談）の整備やシステムチェック機能の強化を図る。	○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を整備し、年金事務所等に事例を周知しました。	○業務処理マニュアルを整備し、事例を周知することにより事務処理誤りの再発防止を図りました。	○事務処理誤りの防止のため、業務処理マニュアルの整備を行うことができたか。	○年金決定時チェックの結果を分析し、業務処理マニュアルを整備するとともに、事例を周知することにより、事務処理誤りの再発防止に取り組んだ。
	○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を進めました。	○更なる年金給付の正確性の向上、給付審査の効率化を図るため、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を着実に進めました。	○年金給付の正確性の向上、給付審査の効率化を図るためのシステム開発を進めることができたか。	○年金給付の正確性の向上、給付審査の効率化を図るためのシステム開発を進めた。
② 事務処理誤りの総点検等への対応	② 事務処理誤りの総点検等への対応			
・ 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。	○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月に公表しました。	○対象者の特定が可能な事象について、順次、適切に対応しました。	○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したか。	○把握した対象者への対応を順次実施し、その結果を毎月公表した。
・ 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図る。	○事務処理誤りの再発防止対策として、以下のシステム機能を導入しました。 ・書類紛失防止や適切な進捗管理の強化のため、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届書管理機能を強化（令和６年４月） ・複数年金受給権者の未支給年金処理における入力誤り・漏れの防止のため、従来の年金コード毎の入力から一括入力による処理を可能とする処理方式を導入（令和６年 10 月）	○事務処理誤りの再発防止策として、届書の管理機能の強化や未支給年金の入力方法の改善に係る２つのシステム機能を導入しました。	○事務処理誤りの再発防止策としてのシステム化を進め、事務処理の改善を図ったか。	○事務処理誤りの再発防止策として、２つのシステム機能を導入し、事務処理の改善を図った。
③ 共済組合との情報交換に係る事務の適正化	③ 共済組合との情報交換に係る事務の適正化			
・ 共済組合員期間を有する者の年金決定等について、共済情報連携システム改善後の状況を適切に把握・検証し、迅速かつ的確な決定を行う。	○共済組合員期間を有する者の年金決定等の自動化に係る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しました。	○システム改善の事後検証を踏まえ、年金決定等の入力処理の自動化について機能改善を行い、更なる業務の効率化及び適正化を図りました。	○システム改善後の状況を適切に把握・検証し、業務の適正化等を図ったか。	○システム改善の事後検証を踏まえ、年金決定等の入力処理の自動化について機能改善を行い、業務の効率化及び適正化を図った。
・ 令和８年度に男性の特別支給の老齢厚生年金にかかる支給開始年齢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システム開発に着手する。	○令和８年度に男性の特別支給の老齢厚生年金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しました。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しました。	○令和８年度以降の TA 請求書の送付事務について、共済組合等と調整や、システム開発を円滑に進めました。	○令和８年度以降の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システム開発に着手したか。	○令和８年度以降に送付する TA 請求書の課題を整理し、共済組合と調整の上、システム開発に着手した。
④ 年金等の外国送金にかかる見直し	④ 年金等の外国送金にかかる見直し			
国際決済ネットワークである SWIFT（国際銀行間金融通信協会）	○外国送金の通信電文フォーマットが令和７年 11 月から新フォーマットに切り替わるため、令和６年４月に外国送金を行っている約 3.7 万人を対象に、受取金融機	○外国送金の新フォーマットへの切替えの準備を遅滞なく進	○外国送金の新フォーマットへの切替えに必要な準備を進め	○送金フォーマットの見直しにより必要な SWIFT コードや都

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
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・システム構築等の準備を行う。	関の「SWIFT コード」や受取人住所の「都市名」等の情報を確認する照会文書・回答票を送付しました。再勧奨等も実施し回答を受領した方（令和７年４月時点：約 3.5 万人）については、順次、システム登録を行い、新フォーマットによる外国送金の実施に向けた準備を進めました。	め、開発に着手できました。	ることができたか。	市名等の情報を確認する照会文書を対象者に送付するなど、切替えに向けた準備を進めた。
	○また、日本銀行等の関係機関との調整を重ね、新フォーマット後も確実に外国送金を行えるよう請求書の様式変更やシステム開発を進めました（令和７年５月稼働）。	○外国送金用の請求書の様式変更やシステム開発を着実に進めました。	○外国送金用の請求書の様式変更やシステム開発を着実に進めたか。	○外国送金用の請求書の様式変更やシステム開発を着実に進めた。
⑤　その他	⑤　その他			
・　事務処理誤りによる過払い年金の返還請求に係る事務処理について、受給者に対する丁寧な説明・対応を行うとともに、訂正処理及び返納勧奨の事務処理の各工程における進捗状況を毎月把握することにより、適正化及び迅速化を図る。	○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、適切かつ迅速に実施するため、引き続き事務処理要領に基づき、事務処理の各工程における進捗管理を適切に実施し、年金事務所に必要な指示を行いました。	○進捗管理を適切に実施することで、過払い年金の返還請求に係る事務処理の適正化及び迅速化を図りました。	○年金の返還請求に係る事務処理について、進捗管理を徹底し、迅速化及び適正化を図ったか。	○過払い年金の返還請求に係る事務処理について、機構本部における進捗状況の把握等により、事務処理の迅速化、適正化を図った。
・　議員の在職老齢年金に関する届出の事務処理及び進捗状況の把握を確実に実施する。	○議員在職老齢年金に関する事務処理については、年２回の賞与時期における各議会事務局への届出勧奨及び令和６年度に改選・補選のあった議会事務局（300議会）への届出勧奨の進捗を適切に管理し、勧奨を実施しました。また、令和６年10月の第50回衆議院議員総選挙後（465議席）についても、届出勧奨事務等を実施しました。	○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しました。	○各議会事務局への届出勧奨事務について、確実に勧奨を実施できたか。	○各議会事務局への届出勧奨事務について、確実に勧奨を実施した。
・　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。	○年金不正受給対策として、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引き続き求めました。	○マイナンバー等を活用して引き続き年金の不正受給対策に取り組むことができました。	○マイナンバー等を活用して年金の不正受給を防止できたか。	○マイナンバー等を活用して年金の不正受給を防止した。
	○また、令和７年度に実施する所在不明者調査に向け、後期高齢者医療広域連合からデータを受理し、調査対象者の抽出を行いました。	○調査対象者を抽出し、令和７年４月からの訪問調査に向け遅滞なく準備することができました。	○令和７年４月からの訪問調査に向け、調査対象者の抽出を着実に進めたか。	○令和７年４月からの訪問調査に向け、調査対象者の抽出を着実に進めた。
	○過払いがあり、内払調整中の年金受給者が、全額支給停止となった場合に、即時に年金返納金に係る納入告知書を作成し、債権管理できるよう令和６年４月にシステムの機能を改善しました。	○内払が中断している場合に、年金返納金に係る納入告知書が作成できるようシステム化を実施し、年金債権管理の適正化を図りました。	○内払が中断した場合に、年金返納金に係る納入告知書を即時に作成し、債権管理できるようシステム機能の改善を図ったか。	○内払が中断した場合に、年金返納金に係る納入告知書を即時に作成し、債権管理できるようシステム機能の改善を図った。
(3) 障害年金業務の適正かつ安定的な運営	(3) 障害年金業務の適正かつ安定的な運営			
①　認定業務の適正性の向上	①　認定業務の適正性の向上			
・　医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。	○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しました。	○引き続き、複数の認定医が認定に関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実に努めました。	○医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施したか。	○医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施した。
・　認定医に対し認定事例や認定基準の考え方などの情報を共有するため、認定医会議を開催し認定業務の一層の標準化を図る。	○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７年３月に、認定医会議を開催しました。令和６年度は、内部・外部障害を担当する認定医を対象として開催し、参加した42人の認定医と意見交換を行い、認定医相互間の情報共有を図りました。	○障害認定医会議を開催し、認定医に対して認定事例や障害認定基準の考え方について情報共有を行い、認定業務の一層の標準化に努めました。	○障害認定医会議を開催し、認定医に対して認定事例や障害認定基準の考え方について情報共有を行い、認定業務の一層の標準化を図ったか。	○障害認定医会議を開催し、認定医に対して認定事例や障害認定基準の考え方について情報共有を行い、認定業務の一層の標準化に努めた。
	○眼瞼痙攣の方の取扱いについて、令和６年10月に「症状の固定」かどうかの判断を、ボトックス注射をしているかどうかという事実だけで判断するのではなく、ボトックス注射も含めた全体の治療等の経過に着目し、効果や症状等を踏まえて個別に判断するよう整理されたことを踏まえて審査を行うこととしました。	○眼瞼痙攣の方の取扱いの整理を踏まえ、適正に審査を行いました。	○眼瞼痙攣の方の取扱いの整理を踏まえ、適正に審査を行えたか。	○眼瞼痙攣の方の取扱いの整理を踏まえ、適正な審査に努めた。
	○糖尿病の方の取扱いについて、令和６年４月19日の大阪高裁判決を踏まえ、令和６年11月より、具体的な日常生活状況等の情報を収集するための医師照会様式の活	○糖尿病の方の取扱いについては、医師照会様式を活用した	○糖尿病の方の取扱いについては、医師照会様式を活用した	○糖尿病の方の取扱いについては、医師照会様式を活用した

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	用を開始しました。	審査を適正に行いました。	審査を適正に行えたか。 ○認定業務の適正性の確保が図れたか。	審査を適正に行えた。 ○障害年金の認定に係る一連の報道や国会における議論を踏まえ、令和６年度障害年金の認定状況について調査を実施することになった。 ○調査報告書では、審査書類を丁寧に記載することの徹底や理由付記文書の改善、職員による等級案の廃止など、より客観的かつ公平な認定に向けた改善を行うこととされた。 ○また、過去の不支給事案等について点検を行うことにより、必要なものは処分を取り消し、改めて支給決定を行うこととなった。 ○報告書において指摘された内容を踏まえ、確実な対応を速やかに実施されたい。
②　障害年金業務の効率化 障害年金業務の効率化を図るため、障害年金業務支援システムと年金給付システムを連携した諸変更処理の自動化等のシステム開発に着手する。	②　障害年金業務の効率化 ○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、開発に着手しました。	○諸変更処理の自動化等のシステム化について、遅滞なく計画的に着手しました。	○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したか。	○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した。
③　年金事務所等の相談体制の充実 ・　年金相談窓口における障害年金の相談対応を充実させるため、障害年金ヘルプデスクにおいて、年金事務所及び市区町村からの照会に引き続き適切に対応する。	③　年金事務所等の相談体制の充実 ○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しました（令和５年度は66,321件、令和６年度は69,014件対応）。	○年金事務所及び市区町村からの照会に適切に対応し、応答品質の向上に努めました。	○障害年金ヘルプデスクにおいて、年金事務所及び市区町村からの照会に引き続き適切に対応したか。	○障害年金ヘルプデスクにおいて、年金事務所及び市区町村からの照会に引き続き適切に対応した。
・　また、障害年金ヘルプデスクへの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し、障害年金に係る職員のスキル向上を図る。	○ヘルプデスクへの照会事例を基に、令和７年３月に想定問答集の事例の追加を行い、年金事務所及び市区町村に対し周知しました。また、ヘルプデスクへの照会が多かった事例等を題材にテレビ研修等を実施しました。	○年金事務所及び市区町村への事例周知や、実践的な研修により、障害年金に係る職員のスキル向上を図りました。	○年金事務所及び市区町村への事例周知や、実践的な研修により、障害年金に係る職員のスキル向上を図ったか。	○年金事務所及び市区町村への事例周知や、実践的な研修により、障害年金に係る職員のスキル向上を図った。
(4) 年金給付業務のシステム化の推進 ①　簡易な電子申請の拡大 マイナポータル、「ねんきんネット」を活用した簡易な電子申請の対象届書を拡大するとともに、利用促進を図るため、以下の取組を進める。	(4) 年金給付業務のシステム化の推進 ①　簡易な電子申請の拡大			

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>・　令和６年６月からの老齢年金請求書の簡易な電子申請の開始に向け、システム開発を進めるとともに、利用を促進するための周知・広報を行う。</td><td>○令和６年６月からの老齢年金請求書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の動画掲載等の周知・広報を実施しました。
この結果、電子申請の対象者で老齢年金請求書を提出した24,294件のうち、2,797件（約11.5%）が電子申請を利用し、請求書を提出しました。</td><td>○令和６年６月からの老齢年金請求書の電子申請、令和７年３月からの電子申請対象者の拡大について、システム稼働や周知・広報により、滞りなく運用を開始できました。</td><td>○老齢年金請求書の電子申請や電子申請対象者の拡大に向けてシステム開発を着実に進めるとともに、利用促進のための周知・広報を実施できたか。</td><td>○老齢年金請求書の電子申請や電子申請対象者の拡大に向けてシステム開発を着実に進めるとともに、利用促進のための周知・広報を実施した。</td></tr>
<tr><td>・　令和７年１月からの受取機関変更届等の簡易な電子申請の対象届書拡大の開始に向け、システム開発を進めるとともに、周知・広報の準備を行う。</td><td>○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て、システム開発を進めるとともに機構ホームページへ申請手順等の動画を掲載しました。

【電子申請受付件数】
<table><tr><th>届書名</th><th>開始年月</th><th>受付件数</th><th>内　電子申請受付件数
（ ）内は電子申請割合</th></tr><tr><td>老齢年金請求書</td><td>令和６年６月
令和７年３月</td><td>24,294 件</td><td>2,797 件(約 11.5%)</td></tr><tr><td>受取機関変更届</td><td>令和７年１月</td><td>119,439 件</td><td>2,583 件(約 2.2%)</td></tr><tr><td>65 歳裁定請求書(ハガキ)</td><td>令和７年１月</td><td>266,168 件</td><td>25,309 件(約 9.5%)</td></tr><tr><td>年金生活者支援給付金請求書</td><td>令和７年１月</td><td>2,965 件</td><td>182 件(約 6.1%)</td></tr></table></td><td>○令和７年１月からの受取機関変更届等の電子申請について、システム稼働や機構ホームページへの申請手順等の掲載等により、滞りなく運用を開始できました。</td><td>○受取機関変更届等の簡易な電子申請の対象届書拡大に向けて、システム開発を着実に進めるとともに、周知・広報の準備を進めることができたか。</td><td>○受取機関変更届等の簡易な電子申請の対象届書拡大に向けて、システム開発を着実に進めるとともに、利用促進のための周知・広報を実施した。</td></tr>
<tr><td>・　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ための周知・広報等を行う。</td><td>○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ました。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しました。この結果、お客様からの電子申請件数及び電子申請割合は前年度を上回りました。

【電子申請件数（電子申請割合）】
<table><tr><th>届書名</th><th>令和６年３月末</th><th>令和７年３月末</th><th>増加件数</th></tr><tr><td>扶養親族等申告書</td><td>26 万件(3.8%)</td><td>48 万件(7.2%)</td><td>＋22 万件（3.4 ﾎﾟｲﾝﾄ）</td></tr></table></td><td>○お客様の声等に寄せられた意見を基に、電子申請を勧奨するリーフレット、ホームページの情報等をより詳細な内容に改め周知・広報を行い、電子申請件数及び電子申請割合は前年度を上回りました。</td><td>○扶養親族等申告書の電子申請利用者の拡大を図るための周知・広報等を実施できたか。</td><td>○お客様の声等に寄せられた意見を基に、電子申請勧奨用リーフレットやホームページの情報等をより詳細な内容に改善を図った結果、電子申請件数及び電子申請割合は前年度実績を上回った。</td></tr>
<tr><td></td><td>○令和６年度から、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、マイナポータルやねんきんネットメールを活用した案内のみを実施しました。また、マイナポータル等のお知らせ送信後、提出期限までの間に、ねんきんネットメールによって、複数回提出の勧奨を行い、このうち、提出期限までに電子申請がなかった者に対しては、お知らせハガキを送付することで、提出漏れを防止しました。</td><td>○前年に電子申請を行った方等には、初回から TA 申告書に代えてマイナポータルやねんきんネットメールを活用した案内のみを実施し、TA 申告書の送付件数を削減しました。</td><td>○扶養親族等申告書の電子申請利用者の拡大を図るための業務改善を図ったか。</td><td>○前年に電子申請を行った方等には、TA 申告書に代えてマイナポータルやねんきんネットメールを活用した案内のみを実施することにより、電子申請の利用促進を図った。</td></tr>
<tr><td>②　通知のオンライン化の推進
年金受給者に紙で送付している通知書について、電子送付の対象に追加するためのシステム要件の検討を進める。</td><td>②　通知のオンライン化の推進
○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検討を進めました。</td><td>○年金受給者に送付する通知書の電子化のため、システム要件の検討を着実に進めました。</td><td>○年金受給者に送付する通知書の電子化のため、システム要件の検討を進めたか。</td><td>○年金受給者に送付する通知書の電子化のため、対象とする通知書の選定やシステム要件の検討を進めた。</td></tr>
<tr><td>③　内部事務のデジタル化の推進
電子申請で提出された老齢年金請求書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。</td><td>③　内部事務のデジタル化の推進
○電子申請で提出された老齢年金請求書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基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順次行うこととし、一部機能を令和７年１月に稼働しました。</td><td>○電子申請された老齢年金請求書や受取機関変更届等について、システムチェックや、画面上での審査・電子決裁等の機能によりデジタル化を進めました。</td><td>○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のシステム開発に着手することができたか。</td><td>○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のシステム開発に着手し、一部機能が令和７年１月に稼働した。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
(5) お客様サービスの向上 ① 分かりやすい通知・案内の実施 ・ 毎年６月に送付する年金の統合通知書（改定通知書と振込通知書が一体となった通知書をいう。以下同じ。）と年金生活者支援給付金の統合通知書について、令和６年６月から一体化を行い、通知内容を分かりやすくお知らせする。	(5) お客様サービスの向上 ① 分かりやすい通知・案内の実施 ○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月に約 477 万件を発送しました。併せて、統合通知書の種類別の見方等の図解説明を機構ホームページに掲載し、通知内容をより分かりやすくするよう取り組みました。	○令和６年６月発送分からの統合通知の一体化を着実に実施し、機構ホームページの記載内容を見直すことで、通知内容を分かりやすくするよう取組を推進しました。	○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確実に実施することができたか。	○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するとともに、通知内容を確認できるよう、機構ホームページに図解説明を掲載するなどの改善を図った。
・ 老齢年金請求に係るお客様手続の利便性向上を図るため、請求時の記載事項・添付書類の簡素化、同封物の追加・統廃合を行う。	○お客様手続の利便性の向上の観点から、老齢年金の TA 請求書の同封物について、令和６年４月より、繰下げ意思確認書の同封や送付用封筒の表記の見直し、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などを実施しました。 ○お客様手続の負担軽減のため、老齢年金請求書の記載事項について、機構が既に保有している情報で確認が可能なものを削除するほか、分かりやすさの観点から記載事項の見直しも図り、令和７年３月発送分から新様式による送付を開始しました。あわせて、同封リーフレットは、従来の画一的な説明の詳述ではなく、請求者の属性別（配偶者の有無等）に添付書類を案内し、かつマイナンバーによる添付書類省略を考慮した分かりやすく簡潔なものに見直しました。 ○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、令和６年４月より、記載事項の簡略化及び繰下げ意思を明示的に記載できる形式へ見直し、同封リーフレットも誤記載等防止のため、記載例や図解による視覚的な案内に併せて見直しました。	○老齢 TA 請求書の記載事項の簡素化やレイアウトの見直し、同封リーフレットの説明内容の簡素化及び同封物の統廃合、65 歳到達時のハガキ形式請求書の見直し等により、お客様手続の負担軽減や利便性の向上を推進しました。	○お客様手続の利便性向上を図るため、請求書や同封物の見直しがなされたか。	○老齢年金請求書の記載事項の簡素化やレイアウトの見直し、同封リーフレットの説明内容の簡素化や同封物の統廃合等により、お客様手続の負担軽減や利便性の向上を図った。
・ 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（年金額改定通知書等）は点字を表記して送付することを検討する。	○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、音声コードに加え、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し、約 18.6 万件の統合通知書と約 0.4 万件の年金額改定通知書を送付しました。	○視覚障害のある年金受給者に音声コードに加え、点字を印刷した封筒により送付することで、お客様サービスの向上に努めました。	○視覚障害のある年金受給者に音声コードに加え、点字を印刷した封筒により送付することができたか。	○視覚障害のある年金受給者に音声コードに加え、点字を印刷した封筒による送付を開始した。
・ 年金受給者に送付する各種通知書やリーフレット等について、お客様目線に立ってより分かりやすい内容となるよう「お客様向け文書モニター会議」等を活用し、順次改善を図る。	○「お客様向け文書モニター」を活用し、令和７年３月発送分から老齢 TA 請求書に同封するリーフレット等を見直し、お客様目線でより分かりやすい内容としました。 ○また、未支給年金請求書と死亡届の様式について、現行の複写形式から単票形式に変更し、記入しやすく添付書類や記入方法等の説明も分かりやすい様式となるよう、令和７年 11 月使用開始に向け検討に着手しました。	○お客様の声や年金事務所の意見を踏まえ、お客様向け文書モニター会議も実施し、分かりやすい様式への見直しを図りました。	○「お客様向け文書モニター会議」等を活用するなど、お客様目線に立ってより分かりやすい内容となるよう改善を図ったか。	○お客様の声や年金事務所の意見を踏まえ、お客様向け文書モニター会議も実施し、分かりやすい様式への見直しを図った。
・ お客様の多様なニーズに合わせた年金相談に対応し、多様な年金受給方法等を適切に案内するため、年金相談マニュアルの記載内容について更なる充実を図る。	○老齢年金の年金相談マニュアルについて、拠点から寄せられた意見、要望等を踏まえ、年金相談対応時に必要な情報を容易に参照可能となるよう記載方法などの見直しを行うとともに、TA請求書の送付から年金支払までの流れが確認できるフロー図や老齢年金の請求手続後にお客様に送付する通知書等の一覧表を新たに作成し、記載内容の更なる充実を図りました。	○老齢年金の年金相談マニュアルの記載内容を更に充実させることで、職員の利便性の向上が図られたとともに、お客様サービスの向上に寄与しました。	○年金相談マニュアルの記載内容を更に充実させることで、職員の利便性の向上を図るとともに、お客様サービスの向上に寄与できたか。	○年金相談マニュアルの記載内容を更に充実させることで、職員の利便性の向上を図るとともに、お客様サービスの向上に寄与した。
	○お客様の多様なニーズを踏まえ、年金制度や各種通知を広く分かりやすくお知らせするために、以下の取組を実施しました。 ・毎月、時期的なテーマや送付物を踏まえ、機構公式Ｘ（旧 Twitter）で送付内容や年金支払に係る注意喚起等を掲載しました。 ・年金請求書の様式変更に併せ、機構ホームページに掲載している各種年金請求書の記載方法の動画を更新するとともに「ご家族が亡くなられたときの年金手続きのご案内」を新たに作成し、掲載しました。 ・国外に居住する受給者向けの特設ページを機構ホームページに設置し、リーフレットを全面的に見直すことで、年々増加する国外居住者向けのサービス向上を図りました。	○機構公式Ｘ（旧 Twitter）や機構ホームページへの動画の掲載、国外居住者向けの特設ページ等により、お客様の多様なニーズに応じたサービスの向上を図りました。	○機構公式Ｘ（旧 Twitter）や機構ホームページへの動画の掲載、国外居住者向けの特設ページの設置等により、お客様の多様なニーズに応じたサービスの向上を図ることができたか。	○機構公式Ｘ（旧 Twitter）や機構ホームページへの動画の掲載、国外居住者向けの特設ページの設置等により、お客様の多様なニーズに応じたサービスの向上を図った。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>② 年金給付の請求案内の充実
・ 60 歳、64 歳（男性※）、65 歳及び 75 歳到達時に老齢年金の請求案内を行うとともに、未請求の老齢年金のある 66 歳以降の方に対して繰下げ見込額等を毎年誕生月の前月にお知らせし、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れの防止を図る。
※特別支給の老齢厚生年金の受給権者を対象
・ 令和８年度に男性の特別支給の老齢厚生年金にかかる支給開始年齢の引上げが完了することを踏まえ、65 歳到達時の請求案内を検討する。</td>
<td>② 年金給付の請求案内の充実
○年金の受給資格を有する方の請求漏れを防止するため、年金の受給開始年齢到達時に年金加入記録等を記載した年金請求書（事前送付用）の送付や年金未請求者への年金請求書の送付など、以下の取組を行いました。
また、65歳到達時に受給要件を満たしていない方に対しては、改めて年金加入期間の確認についてのお知らせを送付しました。

【年金給付の請求案内件数】
<table>
<tr><th>対象者</th><th>送付内容</th><th>送付件数</th></tr>
<tr><td>60歳到達者（受給要件を満たしている方）</td><td>お知らせ（はがき）
※繰上げ請求の説明など</td><td>123,518件</td></tr>
<tr><td>60歳到達者（受給要件を満たしていない方）</td><td>お知らせ（はがき）
※記録確認や国民年金の任意加入の案内など</td><td>52,500件</td></tr>
<tr><td>64歳到達者（男性、特別支給の老齢厚生年金の受給権を有する方）</td><td>年金請求書一式</td><td>584,196件</td></tr>
<tr><td>65歳到達者（受給要件を満たしていない方）</td><td>お知らせ（はがき）
※記録確認や国民年金の任意加入の案内など</td><td>29,334件</td></tr>
<tr><td>65歳到達者（老齢基礎年金のみの方）</td><td>年金請求書一式</td><td>120,494件</td></tr>
<tr><td>65歳到達者（特別支給の老齢厚生年金が未請求の方）</td><td>年金請求書一式</td><td>187,605件</td></tr>
<tr><td>66歳以降に受給要件を満たした方</td><td>年金請求書一式</td><td>6,895件</td></tr>
</table>
○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）」を送付しました（送付件数約2.5万件）。
○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しました。（年間送付件数約87.4万件、うち追加送付件数約4.3万件）
○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別支給の老齢厚生年金に係る一部の記載事項や添付書類が不要となるため、年金請求書様式の見直しに着手するとともに、令和８年度に使用する年金請求書の調達準備を開始しました。
○また、特別支給の老齢厚生年金の受給者原簿を前提とした加給年金額や振替加算の支給に係るシステム機能について、支給開始年齢の引上げ完了後も適正に機能するよう開発に着手しました。</td>
<td>○年金請求の節目となる機会を捉えて、お客様に対する年金請求書や年金請求のお知らせ等の送付について、計画どおり実施しました。
○65 歳到達時において受給要件を満たしていない方に対して、年金加入期間の確認についてのお知らせを送付し、年金記録の再確認を促しました。
○66 歳以降、毎年繰下げ見込額をお知らせするなどにより、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れ防止を図りました。

○男性の特別支給の老齢厚生年金の廃止を契機として、ページ数削減や電子申請の案内、リーフレットの見直し等、TA請求書の抜本的な見直しに着手しました。
○加給年金額や振替加算に係るシステム機能が令和８年４月以降も適正に稼働するよう、計画的にシステム開発を進めました。</td>
<td>○年金の請求漏れを防止するため、計画的に請求勧奨を実施することができたか。
○受給要件を満たしていない方に対して、年金加入期間の確認についてのお知らせを送付し、年金記録の再確認を促すことができたか。
○66 歳以降の未請求者に対し、毎年繰下げ見込額をお知らせするなどにより、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れ防止を図ることができたか。

○男性の特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢引上げ完了を踏まえ、年金請求書の見直しに着手することができたか。
○加給年金額や振替加算に係るシステム機能が令和８年４月以降も適正に稼働するよう、計画的にシステム開発を進めることができたか。</td>
<td>○年金請求の節目となる機会に年金請求書や年金請求のお知らせを送付することにより、請求漏れの防止を図った。
○受給要件を満たしていない方に対して、年金加入期間の確認についてのお知らせを送付し、年金記録の再確認を促した。
○66 歳以降の未請求者に対し、毎年繰下げ見込額をお知らせするなどにより、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れ防止を図った。

○男性の特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢引上げ完了を踏まえ、年金請求書の抜本的な見直しに着手するとともに、加給年金額や振替加算に係るシステム機能が令和８年４月以降も適正に稼働するよう、計画的にシステム開発を進めた。</td>
</tr>
<tr>
<td>③ 迅速な支給決定（サービススタンダード）
「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率 90%以上を維持するよう取り組む。

＜サービススタンダード＞
・老齢年金：１ヶ月※
・遺族年金：１ヶ月※
・障害年金：３ヶ月
※加入状況の再確認を要する方は２ヶ月</td>
<td>③ 迅速な支給決定（サービススタンダード）
○年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定して、迅速な決定、年金の支給に取り組んでいます。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７年３月末時点でいずれもサービススタンダードの達成率 90%以上を維持しました。</td>
<td>○老齢年金、遺族年金及び障害年金のサービススタンダードの達成率は、いずれも 90%以上を維持しました。</td>
<td>○老齢年金、遺族年金及び障害年金について、迅速な支給決定（サービススタンダードの達成率 90%以上）が行われたか。</td>
<td>○老齢年金、遺族年金及び障害年金について、サービススタンダードの達成率 90%以上を維持した。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>【令和６年度のサービススタンダード達成状況】
<table><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><tr><td rowspan="2">老齢年金</td><td>１ヶ月※</td><td>98.2%</td><td>23.6 日</td></tr><tr><td>２ヶ月※</td><td>94.5%</td><td>34.4 日</td></tr><tr><td rowspan="2">遺族年金</td><td>１ヶ月※</td><td>98.2%</td><td>23.8 日</td></tr><tr><td>２ヶ月※</td><td>93.9%</td><td>33.2 日</td></tr><tr><td>障害年金</td><td>３ヶ月</td><td>95.1%</td><td>65.1 日</td></tr></table>※加入状況の再確認を要しない場合は１ヶ月以内、再確認を要する場合は２ヶ月以内。

【参考：サービススタンダード達成率の推移】
<table><tr><th></th><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th></tr><tr><td rowspan="2">老齢年金</td><td>１ヶ月※</td><td>97.5%</td><td>98.6%</td><td>99.0%</td><td>98.5%</td></tr><tr><td>２ヶ月※</td><td>97.4%</td><td>97.9%</td><td>93.3%</td><td>95.9%</td></tr><tr><td rowspan="2">遺族年金</td><td>１ヶ月※</td><td>97.7%</td><td>98.3%</td><td>98.2%</td><td>98.4%</td></tr><tr><td>２ヶ月※</td><td>95.8%</td><td>96.7%</td><td>94.8%</td><td>95.0%</td></tr><tr><td>障害年金</td><td>３ヶ月</td><td>75.4%</td><td>95.7%</td><td>94.8%</td><td>95.7%</td></tr></table>※加入状況の再確認を要しない場合は１ヶ月以内、再確認を要する場合は２ヶ月以内。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(6) 年金生活者支援給付金制度の着実な運営
① 年金生活者支援給付金受給者の継続認定の実施
年金生活者支援給付金の受給者について、継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、正確な支給を行う。</td><td>(6) 年金生活者支援給付金制度の着実な運営
① 年金生活者支援給付金受給者の継続認定の実施
○年金生活者支援給付金を既に受給している方について、７月に市区町村から所得・世帯データの提供を受け、10月に継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、約741万人に対して12月定期支払以降も引き続き年金生活者支援給付金の支給を行いました。</td><td>○年金生活者支援給付金を受給されている方が、継続して支給要件に該当しているか適確に確認し、年金生活者支援給付金の支給を遅滞なく行いました。</td><td>○既受給者の方に対する適確な支給要件判定及び確実な継続支給が行われたか。</td><td>○既受給者の方の支給要件を適確に確認し、継続支給を確実に行った。</td></tr>
<tr><td>② 新規決定見込者への請求勧奨の実施
所得変更があった方などで新たに年金生活者支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、要件判定後、速やかに請求勧奨を行い、初回の 12 月定期支払いで支給できるようにする。</td><td>② 新規決定見込者への請求勧奨の実施
○年金生活者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しました。未提出の方に対しては令和６年 10 月、12 月及び令和７年２月の３回にわたり勧奨を行いました。
この結果、令和７年３月までに約 45 万人から請求書の提出があり、年金生活者支援給付金を新たに支給しました。</td><td>○新たに年金生活者支援給付金の支給要件に該当した方（約 46 万人）に対し、適切に請求勧奨を行いました。</td><td>○新たに支給要件に該当した方に対する適確な支給要件判定及び効果的な請求勧奨が行われたか。</td><td>○適確な支給要件判定を行った上で、新たに支給要件に該当した方（約 46 万人）に対し、給付金請求書（はがき型）を送付するとともに、未提出者に対する丁寧な勧奨を行った結果として、約 45 万人から請求があり、効果的な請求勧奨が行われた。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td>(1) 年金記録の確認等の対応
年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。</td><td>(1) 年金記録の確認等の対応
○令和６年度も未統合記録の解明を図るための取組を行った結果、未統合記録は、約 1,713 万件（令和６年３月）から約 1,676 万件（令和７年３月）となり、約 37 万件減少しました。
【別表８：未統合記録（５，０９５万件）の解明状況】
【未統合記録（5,095 万件）の状況】<table><tr><td>年度</td><td>令和３年３月</td><td>令和４年３月</td><td>令和５年３月</td><td>令和６年３月</td><td>令和７年３月</td></tr><tr><td>件数</td><td>約 1,794 万件</td><td>約 1,773 万件</td><td>約 1,736 万件</td><td>約 1,713 万件</td><td>約 1,676 万件</td></tr></table></td><td>○未統合記録の解明に向けた取組により約 37 万件の記録の解明が進みました。</td><td>○年金記録の正確な管理と年金記録の確認等の取組を行ったか。</td><td>○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等の取組によって、約 37 万件の未統合記録の解明が進み、年金記録の正確な管理と年金記録の確認等が行われた。</td></tr>
<tr><td>① ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用した年金記録の確認の呼びかけ
・ ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供する。
・ 「ねんきんネット」の持ち主不明記録検索機能でお客様（亡くなられたご家族の記録を含む）が未統合記録を検索できる環境を引き続き提供するとともに周知方法の充実を図る。
・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方について、最寄りの年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう促すメッセージを「ねんきん定期便」に記載する。
・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。</td><td>① ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用した年金記録の確認の呼びかけ
○ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供しました。
○「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しました。
・「ねんきんネット」持ち主不明記録検索機能のスマートフォン専用画面を新設（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）
○ねんきん特別便（名寄せ特別便）等に未回答の方に対して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しました（約 43 万件）。
○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者への通知の送付は、平成 30 年から順次送付しており、令和６年度は被保険者約 11 万人に対して送付した結果、約 3.6 万人の方から回答があり、約 3.4 万人の方の記録が回復しました。</td><td>○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しました。
○ねんきんネットの「持ち主不明記録検索」機能の利用促進に向け、スマートフォン専用画面の新設及び年金委員（地域型）によるリーフレットの配布を実施し、更なる周知を図りました。
○ねんきん特別便（名寄せ特別便）等に未回答の方に対して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しました。
○ねんきん特別便（名寄せ特別便）等に未回答者の被保険者（約 11 万人）に再度通知を送付した結果、約 3.4 万人の記録を回復することができました。</td><td>○ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけを行ったか。</td><td>○ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけを行った。
○ねんきんネットの「持ち主不明記録検索」機能の利用促進に向け、スマートフォン専用画面の新設及び年金委員による周知を図った。
○ねんきん特別便（名寄せ特別便）等の未回答者に対し、
・ねんきん定期便に年金記録の確認を促すメッセージを記載し呼びかけを行った。
・再度通知を送付した結果、約 3.4 万人の記録が回復した。</td></tr>
<tr><td>② お客様からの年金記録に関する申出への対応
お客様からの年金記録に関する申出等について、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。
また、以下の機会を通じて確認の呼びかけを行う。
・ ねんきん定期便や年金額改定通知（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</td><td>② お客様からの年金記録に関する申出への対応
○年金請求時等、お客様が相談される際には、年金記録の確認に関する申出があった場合はもちろん、年金記録に空白期間があるお客様についても「業務処理要領（年金記録確認業務編）」に基づき記録の有無等の確認を徹底しました。
○ねんきん定期便、年金額改定通知（年金振込通知）書及び年金請求書（事前送付用）を活用し「もれ」や「誤り」がないかどうかご本人に記録の確認を呼びかけました。
・ねんきん定期便：約 6,218 万件送付
・年金額改定通知（年金振込通知）書：約 3,892 万件</td><td>○年金請求時や各種呼びかけの機会において、業務処理要領に基づき記録の確認を徹底しました。
○機構から送付する各種通知等を活用して記録確認の呼びかけを行いました。</td><td>○お客様からの年金記録に関する申出への対応について、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底したか。</td><td>○年金請求時や各種呼びかけの機会において、業務処理要領に基づき記録の確認を徹底し、機構から送付する各種通知等を活用して記録確認の呼びかけを行った。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>に来所等による確認を呼びかける。
・　年金請求書（事前送付用）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。
③　年金請求時における対応
お客様が年金請求手続に来所される場合は、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。</td><td>・年金請求書（事前送付用）：約 91 万件
〇年金請求書（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（亡くなられた方も含む。）の年金記録の確認を呼びかけました。
・令和６年度送付件数：約 91 万件
③　年金請求時における対応
〇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しました。
〇また、新規に年金を裁定された方のうち、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の確認事跡が「未確認」となっているものについて、毎月配信されるリストにより、記録確認漏れの事後チェックを引き続き行いました。
〇令和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について、ご遺族の方への年金支払いを令和６年９月までに完了しました。</td><td>〇お客様が年金請求手続に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しました。
〇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について、ご遺族の方への年金支払いを完了しました。</td><td>〇年金請求時における対応について、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したか。</td><td>〇お客様が年金請求手続に来所された場合に年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底した。</td></tr>
<tr><td>(2) 年金記録の正確な管理等の実施
業務の効率化やお客様の利便性の向上を図り、年金記録を正確に管理するため、以下の取組を行う。
①　マイナンバーを利用した適正な記録管理
基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、次のとおり取り組む。
・　新規の資格取得届が提出された際に基礎年金番号、マイナンバーのいずれも届出がない場合は、返戻を徹底し、届出がないことに正当な理由がある場合は、住民票の写しの添付を求め、マイナンバーを確実に確認する。
・　被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの徹底を図る。
・　年金受給者については、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナンバー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの徹底を図る。
・　受給待機者等については、引き続き、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるために、必要な個人番号等登録届の提出勧奨を実施するとともに、年金請求時等あらゆ</td><td>(2) 年金記録の正確な管理等の実施
①　マイナンバーを利用した適正な記録管理
〇基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、20 歳到達時の紐付け等あらゆる機会を通じた取組により、令和７年３月末現在、被保険者及び受給者約 9,710 万人のうち、約 9,693 万人が紐付き、紐付け率は 99.82%（令和６年３月末 99.80%）となりました（紐付いていない方は約 16.8 万人）。
【被保険者・受給者全体の紐付け率】
<table><tr><td>年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td><td>令和６年度</td></tr><tr><td>紐付け率</td><td>99.71%</td><td>99.76%</td><td>99.78%</td><td>99.80%</td><td>99.82%</td></tr></table>・新規の資格取得届が提出された際に基礎年金番号、マイナンバーのいずれも届出がない場合は、返戻を徹底し、届出がないことに正当な理由がある場合は、住民票の写しの添付を求め、マイナンバーを確実に確認することで基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを徹底しました。
・第１号被保険者
機構から市区町村にマイナンバー未収録者リストを送付し、市区町村において、当該未収録者の住民基本台帳情報を関係報告書にて提出していただくことを依頼し、対象者約 4.0 千件に対し、約 2.5 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。
また、上記取組においても未紐付けが解消できなかった対象者等のご本人には機構から個人番号等登録届の提出勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 2.7 千件に対し、約 0.4 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。
・第２号被保険者
機構から事業主にマイナンバー未収録者一覧を送付し、個人番号等登録届の提出を依頼しました。個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 7.0 千件に対し、約 0.8 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。
また、上記取組においても未紐付けが解消できなかった対象者のご本人には</td><td>〇基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、あらゆる機会を通じた取組により、令和７年３月末現在、被保険者及び受給者約 9,710 万人のうち、約 9,693 万人が紐付き、紐付け率は 99.82%となりました。
〇年金記録の適正な管理を行うため、新規資格取得時にマイナンバーとの紐付けを徹底しました。
〇マイナンバーが紐付いていない被保険者の方への対応策として、市区町村、事業主及びご本人に対し協力依頼や個人番号等登録届の提出勧奨を行い、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行いました。
〇マイナンバーが紐付いていない年金受給者には現況届によりマイナンバーの提出を求め、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行いました。
〇マイナンバーが紐付いていない受給待機者等には年金請求</td><td>〇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取組を行ったか。
〇マイナンバーを利用した適正な記録管理に取り組んだか。</td><td>〇マイナンバーを利用した適正な記録管理や情報提供とお客様による確認等の取組によって、業務の効率化やお客様の利便性の向上を図り、年金記録の正確な管理が行われた。
〇基礎年金番号とマイナンバーの紐付けに関し、新規資格取得時の確実な確認のほか、マイナンバー未収録者については、市区町村、事業主への協力依頼や、本人に対する「個人番号等登録届」の提出勧奨に取り組んだ結果、被保険者及び受給者全体の紐付け率は、99.82%となった。今後も引き続き、取組を進められたい。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
る機会を通じ、紐付けの徹底を図る。	機構から個人番号等登録届の提出勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 2.5 千件に対し、約 0.4 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 ・第３号被保険者 機構から事業主にマイナンバー未収録者一覧（協会管掌健康保険の被扶養配偶者であることが確認できた者）を送付し、個人番号等登録届の提出を依頼しました。個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 1.5 千件に対し、約 0.2 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 また、上記取組においても未紐付けが解消できなかった対象者等のご本人には機構から個人番号等登録届の提出勧奨を行い、対象者約 4.3 千件に対し、約 0.2 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 ・年金受給者 現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底することにより約 2.4 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 ・受給待機者等 年金請求時の紐付けを徹底するとともに機構からご本人に個人番号等登録届の提出勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで、対象者約 2.4 千件に対し、約 0.2 千件のマイナンバーとの紐付けを行いました。	時の紐付けを徹底するとともに、ご本人に対し個人番号等登録届の提出勧奨を行い、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行いました。		
②　情報提供とお客様による確認 加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。 また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。（Ⅱ－４(1)①イ参照）	②　情報提供とお客様による確認 〇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しました。また、年金額改定通知（年金振込通知）書及びねんきん定期便等に「ねんきんネット」の案内を掲載し、「ねんきんネット」の利用を促しました。	〇ねんきん定期便を送付し、ご自身の年金記録の確認を促すとともに、「ねんきんネット」の案内を掲載し、利用を促しました。	〇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したか。	〇ねんきん定期便を送付し、ご自身の年金記録の確認を促した。
③　届書の電子化 ・　機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。（Ⅱ－４（1）①ア（ｉ）参照）	③　届書の電子化 ※事業所に対する電子申請による届出の利用促進の取組状況については、Ⅱ－４(1)①ア(ｉ)に記載。			
④　厚生年金基金への情報提供 厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。	④　厚生年金基金への情報提供 〇事業主から機構に提出された届書等の処理による標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報について、現存する全ての厚生年金基金に対し、６か月ごとに２回に分けて情報提供しました。 ・令和６年７月及び令和７年１月に情報提供	〇基金加入員の記録に係る情報を定期的に基金に提供しました。	〇基金の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供したか。	〇事業主から機構に提出された届書等の処理により変更された標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報を定期的に基金に提供した。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>７．年金相談</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td>(1) 年金事務所での相談
お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供し、正確な給付を維持するため、以下の取組を行う。
① 年金相談窓口体制の整備
年金相談窓口の体制については、引き続き正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期転換職員）及び社会保険労務士）により構成し、安定的な相談窓口体制を確保する。</td><td>(1) 年金事務所での相談
お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供し、正確な給付を行うため、以下の取組を行いました。
【別表９：年金事務所の来訪相談件数・予約件数】
① 年金相談窓口体制の整備
○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）の確保に取り組みました。その結果、全国の年金相談ブース（1,694 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 96.4%（令和７年４月時点）となりました。</td><td>○安定的な相談体制の維持に取り組んだ結果、令和７年４月現在の正規職員等の配置割合は96.4%となりました。</td><td>○年金事務所での相談について、お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスの安定的な提供及び正確な給付の維持に取り組んだか。</td><td>○安定的な相談体制の維持に取り組み、正規職員等の配置割合は 96.4%（令和７年４月時点）となった。</td></tr>
<tr><td>② 常設ブース数の適正化
老齢厚生年金の支給開始年齢引き上げにより、令和６年度及び令和７年度は相談件数が低位で推移するものの、令和８年度に再び増加が見込まれることから、安定的な年金相談体制を維持するために必要な相談ブース数を確保する。</td><td>② 常設ブース数の適正化
○令和６年度は老齢厚生年金の支給開始年齢引上げにより、相談件数が令和５年度より減少することが見込まれたものの、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５年度の常設相談ブース数（1,688 ブース）を維持しました。また、令和８年度以降の相談件数の増加を見据え相談ブースの増設を検討し、令和７年度に向けては予約の取りづらい拠点へ先行して６ブースを追加して、1,694 ブース（令和７年４月時点）を確保しました。</td><td>○安定的な年金相談体制を維持するために必要なブース数を検討し、令和６年度の常設相談ブース数は全国で 1,688 ブースとしました。また、令和８年度以降の相談件数増加を見据え、予約の取りづらい拠点へ６ブースを追加し、1,694 ブース（令和７年４月時点）を確保しました。</td><td></td><td>○昨年の常設相談ブースを維持しつつ、令和８年度以降の相談件数の増加を見据え、必要なブース数を検討し、予約の取りづらい拠点へ６ブース追加し、1,694 ブース確保した。（令和７年４月時点）</td></tr>
<tr><td>③ 年金給付業務の品質の向上
以下の取組を行い、引き続き拠点における相談品質の向上を図る。
ア 予約相談における事前準備の徹底
イ 本部による年金給付の研修の実施（Ⅰ－５(1)参照）
ウ 各拠点職員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の実施（Ⅰ－５(1)参照）
エ 拠点への年金給付専門職の配置による体制整備</td><td>③ 年金給付業務の品質の向上
○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ました。その取組が定着し、予約相談時の事前準備は確実に実施できています。
※本部による年金給付の研修の実施、上席年金給付専門職による巡回指導の実施の取組状況については、Ⅰ－５(1)④に記載。
※年金給付専門職の配置については、Ⅲ－４(1)①に記載。</td><td>○予約相談時の事前準備を確実に実施し、相談品質の向上を図りました。</td><td></td><td>○予約相談時の事前準備を確実に実施し、相談品質の向上を図った。</td></tr>
<tr><td>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、下記のサービス向上に向けた取組を行う。</td><td>④ 予約制の維持と待ち時間対策
○令和６年度の年金相談の平均予約率は 91.9%と計画どおり 90%以上を維持しました。また、予約のないお客様についても平均待ち時間 30 分未満で対応し、引き続きお待たせしない窓口相談体制を維持しました。
【年金相談の平均予約率の推移】
<table><tr><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td><td>令和６年度</td></tr><tr><td>95.8%</td><td>97.5%</td><td>97.9%</td><td>96.2%</td><td>91.9%</td></tr></table></td><td>○継続して予約相談の周知・広報に取り組んだことにより、令和６年度の年金相談の平均予約率は 91.9%となりました。</td><td></td><td>○予約率※90%以上を維持した。また、予約のないお客様についても平均待ち時間 30 分未満で対応した。
※年金相談件数のうち予約により対応した割合（年度平均）</td></tr>
<tr><td>ア インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスについて、入力項目省略等の機能改善を実施し、お客様の利便性向上を図るとともに、利用者拡大のための周知広報を実施する。</td><td>○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、お客様の利便性を向上するため、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しました。併せて、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の機能改善を実施しました。また、機構ホームページについて機能改善を踏まえた内容に見直しました。</td><td>○インターネットからの年金相談予約について、令和７年１月に入力項目省略等の機能改善を実施し、お客様の利便性が向上しました。また、機構ホームページについて機能改善を踏まえた内容に見直しま</td><td></td><td>○インターネットからの年金相談予約サービスについて機能改善及び利用者拡大のための周知広報を実施し、お客様の利便性向上を図った。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>イ　予約相談を活用し、相談内容に応じた相談体制を組むことで、予約のないお客様もお待たせせずに対応する。</td><td>○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しました。</td><td>した。
○効率的に相談対応できる体制を組み、予約のないお客様も平均待ち時間 30 分未満で対応しました。</td><td></td><td>○効率的に相談対応できる体制を組み、予約のないお客様も平均待ち時間 30 分未満で対応した。</td></tr>
<tr><td>ウ　年金相談に必要な記録の自動印字化の技術（ＲＰＡ）を引き続き活用し、年金相談業務の効率化を図る。</td><td>○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しました。</td><td>○ＲＰＡの機能改善を実施し、予約相談の事前準備業務を効率化しました。</td><td></td><td>○ＲＰＡの機能改善により、予約相談の事前準備業務の効率化を図った。</td></tr>
<tr><td>⑤　定期的に予約困難な拠点の把握、原因分析を行い、予約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。</td><td>⑤　予約の取りやすい環境の整備
○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しました。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を徹底するとともに、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しました。</td><td>○予約の取りづらい拠点においては、混雑の解消に努め、予約の取りやすい環境整備に向けた取組を実施しました。</td><td></td><td>○予約の取りづらい拠点を把握し、請求書等の郵送提出勧奨や電話での相談完結の促進等、簡易な手続や相談のための来訪を減らすことで予約の取りやすい環境整備に向けた取組を行った。</td></tr>
<tr><td>⑥　その他のチャネル
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、オンライン文書相談の実施に向け、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。</td><td>⑥　その他のチャネル
○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し、令和７年１月より試行実施を開始しました。</td><td>○お客様がねんきんネット上で相談内容を選択又は入力し、その内容に対して機構が回答するサービスを実施するための機能を構築し、ねんきんネットによる文書相談の試行実施を開始しました。</td><td></td><td>○ねんきんネット上でオンライン文書相談サービスを海外在住者及び身体等に障害のあるお客様を対象に令和７年１月より試行実施した。</td></tr>
<tr><td>(2) 年金相談センターでの相談
①　お客様の利便性の向上及び相談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。</td><td>(2) 年金相談センターでの相談
○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月より導入しました。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しました。また、全国社会保険労務士会連合会と連携し、機構職員がお客様対応に関する研修を実施し、相談員の質の向上に取り組みました。
【令和６年度の年金相談センターによる相談件数：662,525 件】</td><td>○全国社会保険労務士連合会と協力連携し、研修の充実を図ることで年金相談の質の向上を図りました。</td><td>○年金相談センターでの相談について、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図り、お客様の利便性向上、相談員の品質向上が図られ、質の高い相談サービスの提供が行われたか。</td><td>○全国社会保険労務士連合会と協力連携し、年金相談センターの相談員の質の向上のための研修を実施した。</td></tr>
<tr><td>②　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。</td><td>○令和８年度以降の相談件数の増加を見据え、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、検討を開始しました。</td><td>○令和８年度の相談件数増加を見据え、年金相談センターの設置場所やブース数等の見直しについて検討を開始しました。</td><td></td><td>○令和８年度の相談件数の増加を見据え、年金相談センターの設置場所やブース数の見直しのための検討に着手した。</td></tr>
<tr><td>(3) コールセンターでの相談
令和５年度の実績を踏まえ、次の施策を実施し、全ダイヤル合計及び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の向上を図る。</td><td>(3) コールセンターでの相談
○令和６年度については、下記の施策を実施した結果、全ダイヤル合計の応答率は、79.6%（対前年度比＋2.8%）となり、年度目標である70%を超える水準を維持するとともに、ねんきんダイヤルの応答率も75.9%（対前年度比＋3.3%）となりました。
また、相談内容やお客様の声に基づく研修に取り組み、更なるサービス品質の向上を図りました。
【別表10：コールセンター（全体）月別応答状況（令和６年４月～令和７年３月）】
【コールセンター全体（※）の応答状況（令和７年３月末時点)】
<table>
<tr><th>年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td>入電総呼数</td><td>10,469,409件</td><td>9,721,769件</td><td>8,962,327件</td><td>8,634,029件</td><td>7,978,611件</td></tr>
</table></td><td>○令和６年度は、各種施策に取り組んだことにより、全ダイヤルの応答率は、79.6%（対前年度比＋2.8%）となり、年度目標応答率を達成するとともに、ねんきんダイヤルの応答率も 75.9%（対前年度比＋3.3%）となりました。</td><td>○コールセンターでの相談について、コールセンター業務の効率化、入電数の削減及び平準化、応答品質の向上等に取り組み、応答率 70%以上を維持するとともに、更なるサービスの品質の向上が図られたか。</td><td>○令和６年度の全ダイヤル合計の応答率 79.6%、ねんきんダイヤルの応答率も 75.9%となり、年度目標を達成するとともに、各種研修を通して更なるサービス品質の向上を図った。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td><table><tr><td>応答呼数</td><td>7,395,303件</td><td>6,957,405件</td><td>6,540,936件</td><td>6,632,698件</td><td>6,349,211件</td></tr><tr><td>応答率</td><td>70.6%</td><td>71.6%</td><td>73.0%</td><td>76.8%</td><td>79.6%</td></tr><tr><td>対前年度比</td><td>＋3.4%</td><td>＋1.0%</td><td>＋1.4%</td><td>＋3.8%</td><td>＋2.8%</td></tr></table>（※）「ねんきんダイヤル」、「老齢年金請求者専用フリーダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」、「予約受付専用電話」、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」等</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>①　コールセンター業務の効率化施策
ア　お客様のニーズに応えるため、相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備することに加え、コールセンター間の協力連携体制を密にすることで、機動的かつ効率的な運営を維持する。
　また、各種通知書等の発送が集中する期間においても、コールセンター体制の整備等を通じて、お客様への十分な説明を図る。</td><td>①　コールセンター業務の効率化施策
○多様なお客様ニーズに対応するため、「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用電話」、「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、効率的な運営に取り組みました。
特に入電が増加する扶養親族等申告書や源泉徴収票等の各種通知書の発送時期については、コールセンター間の協力連携体制やこまめな入電調整、オペレーターの増席など受電体制の強化により、安定した応答率の確保に努めました。
具体的には、「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しました。
また、「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を開始しました。</td><td>○目的別専用ダイヤルの維持・整備等により、お客様のニーズにお応えする効率的なコールセンター運営に取り組むとともに、コールセンター間の協力連携体制の強化等により、高い応答率の確保に努めました。
○予約受付専用電話において、ネット予約サイトを案内するＳＭＳを送信するサービスを開始しました。</td><td></td><td>○相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備し、また、コールセンター間の協力連携体制の強化等により、機動的かつ効率的な運営を維持した。
また、各種通知書等の発送が集中する期間において、コールセンターの体制整備等を通じて、お客様への十分な説明を図った。
○予約受付専用電話において、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を送信するサービスを開始した。</td></tr>
<tr><td>イ　コールセンターの管理手順書や事業実績評価を意識した適切な委託業者管理により、各コールセンターのＳＬＡ（サービスレベルアグリーメント）数値の向上を図る。</td><td>○コールセンターの管理手順書を随時見直し、適切な委託業者管理が行えるよう取り組んだほか、苦情に対する回答内容の統一化により、オペレーターの負担軽減やＳＬＡ数値の向上に努めました。</td><td>○コールセンターの管理手順書を見直ししたことにより、ＳＬＡ数値の向上に努めました。</td><td></td><td>○コールセンターの管理手順書を随時見直し、オペレーターの負担軽減やＳＬＡ数値の向上に努めた。</td></tr>
<tr><td>②　入電数の削減及び平準化
ア　相談内容の分析を行い、ホームページの年金Ｑ＆Ａやチャットボットの掲載内容の改善を図る。</td><td>②　入電数の削減及び平準化
○お客様の相談内容を分析し、よくあるお問合せ内容をホームページの年金Ｑ＆Ａ・チャットボットに反映することで、入電数が減少するよう取り組みました。</td><td>○お客様の相談内容を分析し、コールセンターによくあるお問合せ内容を「年金Ｑ＆Ａ」、「チャットボット」に反映させる取組等を行いました。</td><td></td><td>○お客様の相談内容を分析し、コールセンターによくあるお問合せ内容を「年金Ｑ＆Ａ」、「チャットボット」に反映させた。</td></tr>
<tr><td>イ　引き続き、各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化、同封チラシの記載内容の見直し等により、入電数の平準化を図る。</td><td>○各種送付物の発送直後に入電が集中しないよう関係部署と発送時期を調整するとともに、コールセンターへの入電状況やお問合せ内容を共有して同封チラシや通知書の記載内容の見直しを行い入電量の平準化を図りました。</td><td>○事前に発送時期の調整を行い、入電量の平準化を行いました。</td><td></td><td>○事前に発送時期を調整し、入電量の平準化を図った。</td></tr>
<tr><td>ウ　令和７年 10 月のコールセンターの電話機器類更改に向け、機構全体の受電率の向上に繋がるよう、効果的な機能改善及び機能追加を検討する。</td><td>○令和７年10月のコールセンターの電話機器類更改に向け、相談事跡作成作業の簡略化を目的とした通話内容のテキスト化機能の追加及びお客様の利便性向上を目的とした通知書等の自動音声送付受付サービスの導入について、検討を進めました。</td><td>○通話内容のテキスト化機能の追加、「ねんきん自動音声送付受付サービス」の導入に向け検討を進めました。</td><td></td><td>○コールセンターの電話機器類更改に向け、通話内容のテキスト化機能の追加、「ねんきん自動音声送付受付サービス」の導入に向け検討を進めた。</td></tr>
<tr><td>③　応答品質の向上施策
ア　相談内容やお客様の声の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーター向けＱ＆Ａ等の充実を図るとともに、オペレーターの応答スキル向上に効果が高いモニ</td><td>③　応答品質の向上施策
○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しました。また、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基に、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しました。</td><td>○お客様の声や相談内容を分析しモニタリング評価の抜本的な見直しを実施しました。</td><td></td><td>○お客様の声や相談内容等を分析し、お客様に何らかの不利益を与えたり、機構のルールを逸脱した対応を致命的ミスと定義し、モニタリング評価</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>タリングの在り方を検討・実施する。
イ　お客様満足度調査を実施し、結果のフィードバックを行うことで、評価が低い項目について改善を図る。
④　マルチランゲージサービス
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を行う。</td>
<td>〇コールセンターにおける応答品質向上のため、お客様満足度調査を実施しました。実施結果については、委託事業者に情報提供し、お客様の満足度が低かったオペレーターへの個別指導や研修に活用しました。

④　マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）
〇年金事務所、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しました。
（※）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
本サービスの更なる利用拡大を図るため、機構公式Ｘ（旧Twitter）の発信、市区町村向け広報誌「かけはし」や事業所向け広報チラシ「日本年金機構からのお知らせ」への掲載を実施しました。
【マルチランゲージサービス利用状況（令和７年３月末時点）】
<table>
<tr><th>年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<tr><td>利用件数</td><td>6,406件</td><td>7,275件</td></tr>
</table>
（利用する市区町村は令和７年３月末時点で723市区町村）</td>
<td>〇応答品質向上のため、お客様満足度調査を実施しました。

〇マルチランゲージサービスについて、令和６年度の利用件数は 7,275 件となり、在留外国人の増加等の要因に加え、周知・広報を強化して行ったことで、令和５年度よりも多くの利用がありました。</td>
<td></td>
<td>の抜本的な見直しを行った。

〇応答品質向上のため、お客様満足度調査した。調査結果を委託業者へ情報提供し、改善を図った。

〇外国語による対応のため、電話を利用した通訳サービスの提供を行っており、令和６年 10 月からミャンマー語を追加し、11 カ国語による通訳サービスを開始した。</td>
</tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進				**評価：Ｂ**
(1) 分かりやすい情報提供の推進 ① 分かりやすいお客様向け文書の作成 お客様向け文書の作成については、お客様目線で見てより分かりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」に加え、若い世代を中心とした「アンケートモニター」を活用し、お客様向け文書の作成及び改善に幅広く意見や指摘を反映させる。 ② ホームページの活用 お客様が求める情報の正確な提供と、その目線に立ったより分かりやすく利用しやすいホームページの実現のため、厚生労働省とも連携しつつ、次のような改善・充実に取り組む。	(1) 分かりやすい情報提供の推進 ① 分かりやすいお客様向け文書の作成 ○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、41 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図りました。 特に多くのお客様にお送りする 14 種類の文書については、若い世代を含む「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」を毎月（４月と８月を除く）開催しました。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、レイアウトや言い回しなどを見直し、分かりやすい文書となるよう改善を図りました。 ② ホームページの活用 ○お客様への正確な情報提供と、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、次のような改善・充実に取り組みました。	○お客様向け文書の作成においては、「お客様向け文書審査チーム」、「アンケートモニター」及び「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線でより分かりやすい文書となるよう改善を図りました。	○分かりやすい情報提供の推進に取り組んだか。	○「お客様向け文書審査チーム」、「アンケートモニター」及び「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線でより分かりやすい文書となるよう改善を図った。
ア 情報提供機能 ・ 各種通知書等への二次元コードの付与を通じて、お客様への充実した情報提供とホームページへの誘導促進を実現する。	ア 情報提供機能 ○毎年６月に送付する年金の統合通知書 （改定通知書と振込通知書が一体となった通知書）や、被用者保険の適用拡大に関するガイドブック等に二次元コードを掲載してホームページへの誘導を促進するとともに、誘導先に、お伝えしたい情報の要点をまとめた特設ページを開設することで、お客様の疑問解決に役立つ情報を分かりやすく提供する取組を進めました（令和６年度特設ページ開設数 42 件）。	○各種通知等への二次元コード掲載と誘導先ページへの特設ページ開設（令和６年度開設数 42 件）によりホームページへの誘導を促進するとともに、お客様の疑問解決に役立つ情報を分かりやすく提供しました。		○各種通知等への二次元コード掲載とホームページへの誘導を促進し、お客様の疑問解決に役立つ情報を分かりやすく提供した。
・ トップページへの画像設置（キービジュアル）を通じて、時宜に応じお客様にお伝えしたい情報へと誘導する。	○社会保険料（国民年金保険料）控除証明書をはじめとする各種通知の発送や、老齢年金請求書の電子申請をはじめとする新たなサービスの提供開始に合わせて、トップページへの画像設置（キービジュアル）を行い、時宜に応じお客様にお伝えしたい情報へと誘導しました。	○時宜に応じたトップページへの画像設置を推進し、各種通知の発送をはじめお客様にお伝えしたい情報へと誘導しました。		○時宜に応じたトップページへの画像設置を推進し、各種通知の発送をはじめお客様にお伝えしたい情報へと誘導した。
・ Ｘ（旧 Twitter）による発信等、各種ＳＮＳを活用した情報発信を継続する。	○機構公式Ｘ（旧 Twitter）による情報発信を進めるとともに（総発信件数 475 件、前年同期比＋134 件）、画像や動画を添付した投稿を増やす取組も継続し（189 件発信、総発信件数の約４割）、令和６年度末までにフォロワー数約 83,500 人（前年同期比＋4,400 人）に到達しました。 また、新たなＳＮＳを活用した情報発信として、外国人の方にも広く情報を届けることを念頭に、Facebook の利用開始に向けた検討に着手しました（令和７年度利用開始予定）。	○Ｘ（旧 Twitter）にて 475 件の発信を行ったほか、画像や動画を添付した投稿を増やし、令和６年度末までにフォロワー数約 83,500 人（前年同期比＋4,400 人）に到達しました。また、外国人の方にも広く情報を届けることを念頭に、Facebook の利用開始に向けた検討に着手しました。		○Ｘ（旧 Twitter）による情報発信 475 件、画像や動画を添付した投稿 189 件を行い、令和６年度末までのフォロワー数は約 83,500 人（前年同期比＋4,400 人）に到達した。また、外国人の方を念頭に新たに Facebook の利用開始に向けた検討に着手した。（令和７年６月開始）
イ 情報照会機能 ・ お客様の疑問解決に役立つよう、チャットボットや動画の掲載、Ｑ＆Ａの改善を推進する。	イ 情報照会機能 ○「短時間労働者の適用拡大」や「公的年金等に係る定額減税」に関するチャットボット、老齢年金請求書の電子申請に関する動画等を新たに開設・掲載しました。ねんきんチャットボットの総利用件数約 58 万件（前年度比＋5.5 万件）、各種動画の再生回数約 189 万回（前年度比＋53 万件）と、多くのお客様に利用いただきました。	○ねんきんチャットボットの総利用件数及び各種動画の再生回数は前年度よりも増加し、多くのお客様に利用いただきました。		○ねんきんチャットボットの総利用件数約 58 万件、各種動画の再生回数約 189 万回と、多くのお客様に利用いただいた。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>〇また、ねんきんチャットボットについては、お客様により分かりやすくするため、トップページを利用者別のカテゴリ（「年金受給者・請求者向け」、「被保険者・海外居住者向け」、「事業主・社会保険事務担当向け」）に分類し案内するとともに、お客様の利用状況や満足度の分析を行い、質問内容や回答内容の改善及び拡充を行いました。
【チャットボットの種類及び利用状況】
<table>
<tr><th>項番</th><th>チャットボットの種類</th><th>年間利用件数</th><th>（参考）
令和５年度</th></tr>
<tr><td>1</td><td>ねんきんネット</td><td>109,433 件</td><td>116,497 件</td></tr>
<tr><td>2</td><td>扶養親族等申告書</td><td>89,899 件</td><td>86,116 件</td></tr>
<tr><td>3</td><td>控除証明書</td><td>83,549 件</td><td>63,880 件</td></tr>
<tr><td>4</td><td>電子申請</td><td>39,913 件</td><td>48,406 件</td></tr>
<tr><td>5</td><td>年金相談のインターネット予約</td><td>63,635 件</td><td>70,050 件</td></tr>
<tr><td>6</td><td>源泉徴収票</td><td>42,450 件</td><td>27,939 件</td></tr>
<tr><td>7</td><td>年金額改定／年金振込通知書</td><td>43,661 件</td><td>74,515 件</td></tr>
<tr><td>8</td><td>算定基礎届（定時決定）（５月～10 月）</td><td>4,728 件</td><td>14,053 件</td></tr>
<tr><td>9</td><td>短時間労働者の適用拡大（令和６年８月～）</td><td>3,791 件</td><td>17 件</td></tr>
<tr><td>10</td><td>海外居住者の方</td><td>11,566 件</td><td>12,163 件</td></tr>
<tr><td>11</td><td>年金生活者支援給付金</td><td>48,337 件</td><td>9,377 件</td></tr>
<tr><td>12</td><td>公的年金に係る定額減税（令和６年６月～）</td><td>8,921 件</td><td>―</td></tr>
<tr><td>13</td><td>年金に関する電子申請（令和６年７月～）</td><td>30,336 件</td><td>―</td></tr>
<tr><td>14</td><td>その他</td><td>391 件</td><td>1,815 件</td></tr>
<tr><td colspan="2">合計</td><td>580,610 件</td><td>524,828 件</td></tr>
</table></td><td>〇また、ねんきんチャットボットの内容を充実させ、お客様の満足度向上に取り組みました。</td><td></td><td>〇ねんきんチャットボットの利用状況や満足度を分析し、質問内容や回答内容の改善及び拡充を図った。</td></tr>
<tr><td></td><td>〇コールセンターに対する問合せのうち、頻度の高いものを機構ホームページの年金Ｑ＆Ａに追加し、拡充を図りました（令和６年 11 月より着手）。</td><td>〇コールセンターに対する問合せのうち、頻度の高いものを機構ホームページの年金Ｑ＆Ａに追加し、拡充を図りました（令和６年 11 月より着手）。</td><td></td><td>〇コールセンターに対する問合せのうち、頻度の高いものを機構ホームページの年金Ｑ＆Ａに追加し、拡充を図った。</td></tr>
<tr><td></td><td>〇お客様の声などのご意見・ご要望等の分析を踏まえた改善の一環として、複数の動画の中からお客様がご自身のニーズに沿った動画を探し出しやすくするため、機構ホームページ上に掲載中の全ての動画をジャンルごとに分類・整理の上、縦覧できるよう一覧化した「動画ポータルページ」を新設しました（令和６年６月）。</td><td>〇動画を探し出しやすくするため、掲載中の全ての動画をジャンルごとに分類・整理の上、縦覧できるよう一覧化した「動画ポータルページ」を新設しました。</td><td></td><td>〇お客様のニーズに沿った動画を探し出しやすくするために、ジャンルごとに分類・整理の上、「動画ポータルページ」を新設した。</td></tr>
<tr><td>・　障害のある方や高齢者に加え、外国人にも分かりやすく利用しやすいホームページを目指し、継続した改善を図る。</td><td>〇外国人にも利用しやすいホームページとするため、複数の外国人団体に意見を聴取の上、外国人向け特設ページのデザインの見直しを行い、令和８年４月の公開に向けて準備を進めました。
また、障害のある方や高齢者であっても利用しやすいようウェブアクセシビリティに配慮した記事作成に継続して取り組み、令和６年度においても引き続き「JIS X 8341-3：2016」の等級ＡＡ準拠を達成しました。</td><td>〇令和８年４月の公開に向け、外国人向け特設ページのデザインの見直しを行いました。
また、ウェブアクセシビリティに配慮した記事作成に継続して取り組み、等級ＡＡ準拠を達成しました。</td><td></td><td>〇令和８年４月のホームページの更改に向け、外国人向け特設ページのデザインの見直しに着手、また、ウェブアクセシビティに配慮した記事作成に継続して取り組み、等級ＡＡ準拠を達成した。</td></tr>
<tr><td>・　より情報に辿り着きやすく、それぞれのお客様の疑問解決に役立つホームページの実現のため、情報構成の改善に着手する。</td><td>〇令和８年４月の機構ホームページのシステム更改に合わせ、より情報へ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、利用者アンケート結果等を踏まえたデザインの見直しを実施しました（デザイン完成は令和７年３月、公開は令和８年４月予定）。
また、サイト全体で統一的な構成とするため、令和６年 11 月、「申請・届出様式」を中心に情報の掲載先や記事構成の見直しを実施しました（見直しページ約 800 ページ）。</td><td>〇より情報へ辿り着きやすく利用しやすいホームページの実現に向け、デザインの見直しを実施しました（令和８年４月デザイン公開予定）。また、統一的なサイト構成とするため、情報の掲載先や記事構成の見直しを実施しました（約</td><td></td><td>〇令和８年４月のホームページの更改に向け、より情報へ辿り着きやすく利用しやすくする見直しに着手した。また、統一的なサイト構成とするため、情報の掲載先や記事構成の見直しを実施した。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>○これらの取組もあり、令和６年度のホームページの総アクセス数は２億 4,244 万件となり、令和５年度に比べて 3.1%の増となりました。

【ホームページの総アクセス数の推移】<table><tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>総アクセス数</td><td>約２億 848 万件</td><td>約２億 1,710 万件</td><td>２億 2,922 万件</td><td>２億 3,511 万件</td><td>２億 4,244 万件</td></tr><tr><td>対前年度比</td><td>－</td><td>＋4.1%</td><td>＋5.6%</td><td>＋2.6%</td><td>＋3.1%</td></tr></table></td><td>800 ページ）。
○令和６年度のホームページの総アクセス数は２億 4,244 万件（前年度比＋3.1%）となりました。</td><td></td><td>○令和６年度のホームページの総アクセス数が前年度比＋3.1%増の２億 4,244 万件となった。</td></tr>
<tr><td>③　お客様からの意見の収集や施策の反映等
・　各年金事務所の「ご意見箱」、ホームページや手紙による「日本年金機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、「お客様満足度アンケート」の自由記載の内容から必要な改善策を検討し、実施する。</td><td>③　お客様からの意見の収集や施策の反映等

○各年金事務所に設置した「ご意見箱」、「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」9,788 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分かりやすくするなど、必要な改善策を検討、実施しました。
○全国の年金事務所を対象に、「お客様満足度アンケート調査（以下、「アンケート調査」という。）」を実施しました。前年度より「解消・おおむね解消」、「満足・ほぼ満足」の割合が向上しました。
≪アンケート調査概要≫
（調査方法）
・毎月、来訪相談されたお客様の中から無作為に抽出し、アンケートはがきを送付
（調査内容）
・来訪された際の「不安や疑問の解消」について「解消した」「おおむね解消した」「解消しなかった」の３段階で回答
・来訪された際の「職員のビジネスマナーや接客態度」「窓口の説明」について「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の５段階で回答

（調査状況）<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>調査対象件数</td><td>84,460 件</td><td>177,684 件</td></tr><tr><td>回答件数</td><td>36,808 件
（回答率 43.6%）</td><td>80,845 件
（回答率 45.5%）</td></tr></table>（不安や疑問の解消）<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>解消・おおむね解消</td><td>97.3%</td><td>98.1%</td></tr><tr><td>解消しなかった</td><td>2.7%</td><td>1.9%</td></tr></table>（職員のビジネスマナーや接客態度）<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>満足・ほぼ満足</td><td>87.2%</td><td>89.4%</td></tr><tr><td>やや不満・不満</td><td>2.1%</td><td>1.7%</td></tr></table>（窓口での説明）<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>満足・ほぼ満足</td><td>86.4%</td><td>88.2%</td></tr><tr><td>やや不満・不満</td><td>2.9%</td><td>2.3%</td></tr></table>また、毎月の調査結果に基づき、お客様サービス向上のための課題を把握・分析した上で、満足度の高い年金事務所の好取組事例の共有や、満足度の低い年金事務所への個別指導、研修などを実施しました。</td><td>○お客様のご意見等を収集し、必要な改善を行うことによりお客様のサービス向上を図りました。

○アンケート調査を実施し、お客様の回答結果から、前年度と比較してよりお客様満足度向上が図られていることが確認できました。</td><td></td><td>○お客様からのご意見等を収集し、必要な改善策を検討し、実施した。

○アンケート調査を実施した結果、前年度と比較して、よりお客様満足度が、向上したことを確認した。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
・　運営評議会を、引き続き定期的に開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。	○日本年金機構法等の規定に基づき、被保険者、事業主、年金給付の受給権者その他の関係者の意見を機構の業務運営に反映させるため設置された日本年金機構運営評議会について、令和６年度は４回開催し、令和７年２月 19 日の運営評議会において、今後の機構の業務運営に関する提言が取りまとめられました。 運営評議会で出された意見の内容は業務運営に的確に反映させ、対応状況について、運営評議会に報告しています。 【別表 12：提言（運営評議会）】	○運営評議会を定期的に開催し、出された意見について機構の業務運営に的確に反映させました。		○運営評議会を定期的に開催。前年度の提言等に対する対応を、機構の業務運営に的確に反映させ、毎年２月の運営評議会において報告した。
④　改善状況の評価 サービス改善・業務改善の状況については、「サービス・業務改善委員会」において、業務適正化の趣旨を含めた評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。	④　改善状況の評価 ○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、視覚障害者向けに通知を送付する際に点字加工された封筒に入れるなど、42 件の改善を実施しました。	○お客様の声を反映した改善提案の検討状況をサービス・業務改善委員会に報告し、42 件の改善を行いました。		○お客様の声を反映した改善提案の検討状況をサービス・業務改善委員会に報告し、42 件の業務改善を行った。
⑤　ねんきん定期便等の各種通知書等による情報提供 ア　ねんきん定期便 ・　ねんきん定期便の紙面を活用し、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行う。 ・　ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して電子版ねんきん定期便への切替を周知する。 ・　ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様の状況に応じたお知らせや勧奨等を行う。 イ　その他の通知書等 ・　お客様へ送付する各種通知書等について、機構ホームページにおける関連情報の掲載先へ容易に遷移できるよう、二次元コードの付与を進める。 ・　視覚障害のあるお客様に送付する各種通知書等について、点字等を活用した情報提供の拡大を図る。	⑤　ねんきん定期便等の各種通知書等による情報提供 ア　ねんきん定期便 ○ねんきん定期便の紙面を活用し、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行いました。 ○ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄等を使用し、電子版ねんきん定期便への切替について、周知を行いました。 ※電子版ねんきん定期便への切替の状況については、Ⅱ－４(1)①イⅲに記載。 ○ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用して以下の勧奨等を行いました。 ・未統合記録の解明に向けた対応として、「ねんきん特別便（名寄せ便）」、「年金記録の確認のお知らせ（黄色便）」の未回答者への回答勧奨 ・マイナポータルからの「ねんきんネット」の利用及び電子版ねんきん定期便への切替え勧奨 イ　その他の通知書等 ※取組状況については、(1)②アに記載。 ※取組状況については、Ⅰ－５(5)①に記載。	○ねんきん定期便において、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行いました。		○ねんきん定期便の紙面を活用して図やグラフを用いた分かりやすい情報提供等を行った。 ○ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して、電子版ねんきん定期便への切替を周知した。 ○ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を使用して、未解明記録の解明に向けた呼びかけ等の勧奨を行った。
(2) 公的年金制度に対する理解の促進 年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において、年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。 なお、実施にあたっては、全国共通の情報と地域の実情に応じた情報を組み合わせ、より充実した活動を促進する。	(2) 公的年金制度に対する理解の促進			

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>また、広報については、機構ホームページ等を活用した情報提供を積極的に行う。
①　年金セミナー、年金制度説明会等の充実
ア　年金セミナー等の実施
・　制度改正を含む公的年金制度の理解を一層深めるため、教育関係機関や企業等における年金セミナー及び年金制度説明会の実施結果を検証し、実施内容の充実を図るとともに、参加者の一層の拡大を図る。

・　特に、適正な届出の励行に向け、事業所担当者に対する制度・事務手続説明会の充実を図る。</td>
<td>①　年金セミナー、年金制度説明会等の充実

ア　年金セミナー等の実施
○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は、各相手先機関のニーズや環境に応じて、対面形式に加え、以下の方法により開催しました。
・非対面形式：Ｗｅｂ会議ツールを利用して講師と受講者をオンラインで結び、モニターを通じてセミナー等を実施
・動画視聴形式：年金制度を紹介する動画のリンク先を掲載したリーフレットや年金セミナー用動画（ＤＶＤ）を配付し、動画の視聴を案内（感想や要望についてアンケート回答を依頼）
年金セミナーについては、大学や高校等の学生・生徒に加え、小・中学生向けセミナーも実施するなど、機構全体として令和５年度を上回る 17 万人を目標として取り組み、目標を上回る参加者数を達成しました。

年金制度説明会については、事業所担当者に対して、届出適正化の推進を目的に「短時間労働者適用拡大に関する説明」や「届出における誤りの多い事例」をテーマとした説明会を実施するなど、機構全体として令和５年度を上回る 8.4 万人を目標として取り組み、目標を上回る参加者数を達成しました。
【年金セミナー及び年金制度説明会実施状況】
<table>
<tr><th colspan="2">取組
（対象機関）</th><th>令和
２年度</th><th>令和
３年度</th><th>令和
４年度</th><th>令和
５年度</th><th>令和
６年度</th></tr>
<tr><td rowspan="5">年金セミナー
（教育機関等）</td><td rowspan="4">開催回数</td><td>計</td><td>2,125 回</td><td>3,077 回</td><td>3,488 回</td><td>3,156 回</td><td>3,460 回</td></tr>
<tr><td>対面型</td><td>1,129 回</td><td>1,599 回</td><td>2,778 回</td><td>2,697 回</td><td>2,885 回</td></tr>
<tr><td>非対面型</td><td>148 回</td><td>412 回</td><td>466 回</td><td>333 回</td><td>358 回</td></tr>
<tr><td>動画視聴形式</td><td>848 回</td><td>1,066 回</td><td>244 回</td><td>126 回</td><td>217 回</td></tr>
<tr><td colspan="2">参加人数</td><td>―</td><td>―</td><td>162,894 人</td><td>164,105 人</td><td>176,322 人</td></tr>
<tr><td rowspan="5">制度説明会
（企業・自治会等）</td><td rowspan="4">開催回数</td><td>計</td><td>1,083 回</td><td>4,417 回</td><td>3,694 回</td><td>1,965 回</td><td>3,793 回</td></tr>
<tr><td>対面型</td><td>918 回</td><td>3,418 回</td><td>1,969 回</td><td>1,703 回</td><td>3,463 回</td></tr>
<tr><td>非対面型</td><td>165 回</td><td>918 回</td><td>1,725 回</td><td>262 回</td><td>300 回</td></tr>
<tr><td>動画視聴形式</td><td>―</td><td>―</td><td>―</td><td>―</td><td>30 回</td></tr>
<tr><td colspan="2">参加人数</td><td>―</td><td>―</td><td>65,712 人</td><td>82,324 人</td><td>138,214 人</td></tr>
</table>
【年金セミナー教育機関別実施状況（令和６年度）】
<table>
<tr><th></th><th>大学</th><th>専門学校</th><th>高校</th><th>小・中学校</th><th>その他
教育機関等</th><th>20 歳到達者</th><th>合計</th></tr>
<tr><td>実施回数</td><td>293 回</td><td>772 回</td><td>1,084 回</td><td>134 回</td><td>250 回</td><td>927 回</td><td>3,460 回</td></tr>
<tr><td>参加人数</td><td>20,368 人</td><td>31,396 人</td><td>101,253 人</td><td>7,145 人</td><td>8,746 人</td><td>7,414 人</td><td>176,322 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>○大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナー及び企業や自治会等を対象とした年金制度説明会について、対面形式に加え、Ｗｅｂ会議ツールを利用した非対面型による実施、動画のリンク先を掲載したリーフレットやＤＶＤによる動画の提供なども取り入れ、実施内容の充実を図り、参加者の一層の拡大につなげました。
特に、制度説明会については、事業所担当者に対して届出適正化の推進を目的に、短時間労働者の適用拡大や届出における誤りの多い事例をテーマとした説明会を実施し、制度・事務手続説明会の充実を図りました。</td>
<td>○公的年金制度に対する理解の促進に取り組んだか。</td>
<td>○大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナー及び企業や自治会等を対象とした年金制度説明会について、対面形式に加え、Ｗｅｂ会議ツールを利用した非対面型による実施、動画のリンク先を掲載したリーフレットや年金セミナー用ＤＶＤを配付し、動画の視聴を案内する形での実施なども取り入れ、実施内容の充実を図り、参加者の一層の拡大を図った。（年金セミナーの参加目標数 17 万人に対し、＋6,322 人上回り、年金制度説明会の参加目標数 8.4 万人に対して＋約 5.4 万人と大きく上回った。）
特に、制度説明会については、事業所担当者に対して届出適正化の推進を目的に、短時間労働者の適用拡大や届出における誤りの多い事例をテーマとした説明会を実施し、制度・事務手続説明会の充実を図った。</td>
</tr>
<tr>
<td>イ　質の向上
・　厚生労働省と連携しつつ年金セミナーや年金制度説明会等で使用する教材を整備し、受講者に応じたセミナー等の質の更なる向上を目指す。
また、各種制度に特化した説</td>
<td>イ　質の向上
○厚生労働省と連携し、新たに「厚生年金保険における調査指摘・改善指導事例集」や「国民年金免除制度」をテーマとした資料を作成するなど受講者に応じた資料の充実を図りました。
また、若手職員を中心とした講師の育成を推進するため、上期にオンラインで行う年金セミナー等に必要なスキルや留意点をテーマとした研修を実施し、下期には対面で行う年金セミナー等でのプレゼンテーションスキル向上を目的とした研</td>
<td>○年金セミナー等で活用する資料を作成し、資料内容の充実及び質の向上を図りました。
また、年金セミナー等の質の向上に向けて研修やコンテストを実施し、若手職員を中心</td>
<td></td>
<td>○年金セミナーや年金制度説明会で使用する教材を整備し、受講者に応じた教材の充実を図った。また、年金セミナー等の質の向上を目的とした研修やコンテストを実施し、若</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>明動画の作成を進める。
・　若手職員を中心とした講師の育成を推進するため、講師を養成するための施策を検討・実施する。</td><td>修を実施しました。また、年金セミナーコンテストを実施し、講師スキルや説明資料を競い合うことで、職員相互のレベルアップと質の向上を図りました。</td><td>とした講師の育成に努めました。</td><td></td><td>手職員を中心とした講師の育成に努めた。</td></tr>
<tr><td>②　年金委員に対する活動支援の強化
ア　年金委員活動の活性化の取組
年金委員の活動に必要な情報を本部からタイムリーに発信し、年金委員の活動内容の把握に努めるとともに、年金委員研修の実施内容の充実を図る。また、地域型年金委員については、拠点ごとに連絡会を開催し、組織的活動の活性化を図る。</td><td>②　年金委員に対する活動支援の強化
ア　年金委員活動の活性化の取組
○本部においては、機構ホームページの「年金委員専用ページ」を通じて、年金委員活動に必要な情報を毎月発信するとともに、全国の年金事務所においては、対面やＷｅｂ会議ツールによる手法により、以下の取組を実施しました。
・職域型年金委員向けには、短時間労働者適用拡大やオンライン事業所年金情報サービスの内容を中心とした年金委員研修会を実施し、研修の充実を図りました。
・地域型年金委員に対しては、都道府県単位と拠点単位で連絡会を開催し、年金委員と年金事務所間の情報共有、活動依頼、及び年金委員相互間の情報共有を図るとともに、国民年金保険料免除制度に係る内容を中心とした研修を実施しました。
○令和６年 11 月に実施した全国年金委員研修は、テレビ会議システムによる非対面型に加えて、東京への参集による対面型を併用して研修を受講いただく形式により、全国で 3,489 人の方に参加いただきました。
○年金委員の活動内容の把握に努め、年金委員活動において顕著な功績が認められた年金委員の中から、厚生労働大臣表彰、日本年金機構理事長表彰、理事表彰の対象者を選定し、ねんきん月間（令和６年 11 月）に表彰を行いました。</td><td>○本部においては、機構ホームページを通じて必要な情報発信を行うとともに、全国の年金事務所においては、年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施しました。
また、全国年金委員研修の開催方式をテレビ会議システム及びＷｅｂ会議ツールによる非対面型に加えて、東京への参集による対面型を併用し、3,489 人の方に参加いただきました。</td><td></td><td>○本部においては、機構ホームページを通じて、必要な情報発信を行うとともに、全国の年金事務所においては、年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施した。
また、全国年金委員研修の開催方式をテレビ会議システム及びＷｅｂ会議ツールによる非対面型に加えて、東京への参集による対面型を併用し、3,489 人の方に参加いただいた。</td></tr>
<tr><td>イ　新規委嘱に向けた取組
機構ホームページ等を活用して年金委員制度や活動内容を積極的に広報するとともに、企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化し、引き続き年金委員の委嘱拡大を図る。</td><td>イ　委嘱拡大に向けた取組
○年金委員の委嘱拡大については、市区町村向け情報誌「かけはし」や機構ホームページ等を活用して、年金委員制度や活動内容を広報するとともに、電話や文書による勧奨に加え、年金制度説明会など事業所と接触を図る機会の活用及び自治体等との連携による委嘱勧奨を実施しました。これらの取組を行った結果、職域型年金委員が増加したことにより、全体として年金委員数が増加しました。
【年金委員数】
<table><tr><th></th><th>令和２年度末</th><th>令和３年度末</th><th>令和４年度末</th><th>令和５年度末</th><th>令和６年度末</th></tr><tr><td>職域型
年金委員数</td><td>112,161 人</td><td>119,411 人</td><td>126,640 人</td><td>130,447 人</td><td>134,255 人</td></tr><tr><td>地域型
年金委員数</td><td>5,299 人</td><td>6,570 人</td><td>8,087 人</td><td>8,697 人</td><td>8,083 人</td></tr><tr><td>合計</td><td>117,460 人</td><td>125,981 人</td><td>134,727 人</td><td>139,144 人</td><td>142,338 人</td></tr></table></td><td>○年金委員制度や活動内容の広報及び電話や文書による勧奨に加え、年金制度説明会など事業所と接触を図る機会の活用及び自治体等との連携による委嘱勧奨を実施しました。これらの取組を行った結果、職域型年金委員が増加したことにより、全体として年金委員数が増加しました。</td><td></td><td>○年金委員制度や活動内容を積極的に広報するとともに、電話や文書による勧奨に加え、年金制度説明会など事業所と接触を図る機会の活用及び自治体等との連携による委嘱勧奨を実施した。その結果、職域型年金委員が増加したことにより、全体として年金委員数が増加した。</td></tr>
<tr><td>③　「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実
「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、公的年金制度の周知・啓発につながる各種事業を集中的に実施することで、公的年金制度への理解を深める。</td><td>③　「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実
○「ねんきん月間」及び「年金の日」に合わせ、全国の年金事務所において、地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）や企業等に出向き、又はＷｅｂ会議ツールを活用して、公的年金制度の周知活動（年金セミナー（417 回）、年金制度説明会（250 回））を行いました。
また、11 月 30 日の「年金の日」は土曜日に当たりましたが、全ての年金事務所を開所して年金相談を実施するとともに、各地域の実情に応じて、商業施設等での出張年金相談、年金に関する作品の展示、ねんきんネットの操作説明会等、公的年金制度の普及・啓発に係る取組を実施しました。</td><td>○「ねんきん月間」及び「年金の日」に合わせ、年金セミナーや年金制度説明会等を実施し、公的年金制度の周知・啓発を行いました。
11 月 30 日の「年金の日」は土曜日に当たりましたが、全ての年金事務所を開所して年金相談を実施するとともに、各地域の実情に応じた公的年金制度の普及・啓発に係る取組を実施しました。</td><td></td><td>○「ねんきん月間」及び「年金の日」に合わせ、年金セミナーや年金制度説明会等を実施し、公的年金制度の周知、啓発を行った。
また、「年金の日」が土曜日であったが、全年金事務所を開所し、年金相談を実施するとともに、各地域の実情に応じた公的年金制度の普及・啓発に係る取組を実施した。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	○本部においては、「わたしと年金」エッセイ受賞作品のアニメーション動画を作成し、機構ホームページに掲載するとともに、アニメーション動画を紹介したリーフレットを作成しました。また、機構公式Ｘ（旧 Twitter）を積極的に活用し、年金制度の基本事項について集中的に発信することで、公的年金制度への理解を深める取組を行いました。	○「わたしと年金」エッセイ受賞作品のアニメーション動画を作成し、機構ホームページに掲載するとともに、アニメーション動画を紹介したリーフレットを作成しました。また、機構公式Ｘ（旧 Twitter）を積極的に活用し、年金制度の基本事項について集中的に発信することで、公的年金制度への理解を深める取組を行いました。		○「わたしと年金」エッセイ受賞作品のアニメーション動画を作成し、機構ホームページに掲載するとともに、アニメーション動画を紹介したリーフレットを作成しました。 また、機構公式Ｘ（旧 Twitter）を積極的に活用し、年金制度の基本事項について集中的に発信することで、公的年金制度への理解を深める取組を行った。
	○厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会、全国都道府県教育委員会連合会の４組織の後援のもと、「わたしと年金」エッセイ募集の取組を行いました。 令和６年度においては、1,489 人（令和５年度：1,609 人）から応募があり、厚生労働大臣賞、日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品を選定し、表彰を行いました。	○「わたしと年金」エッセイを募集し、厚生労働大臣表彰等を行い、公的年金制度の周知・啓発を行いました。		○「わたしと年金」エッセイを募集し、厚生労働大臣表彰等を行い、公的年金制度の周知・啓発を行った。
④　関係団体との連携 市区町村、官公庁、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の各団体と連携し、効果的な普及・啓発活動を推進する。	④　関係団体との連携 ○地域に根ざした年金制度の普及・啓発を推進するため、例年、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各都道府県で開催し、委員の皆様へ事業の取組状況等の報告を行った上で、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聴取を行いました。	○地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、委員の皆様へ事業の取組状況等の報告及び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聴取を行いました。		○地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、委員の皆様より効果的な連携方法等について意見聴取を行い、効果的な普及・啓発活動を推進した。
(3) お客様サービスの向上 ①　「お客様へのお約束 10 か条」の実施 お客様へのサービスの具体的目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」の取組を具体的に進め、その達成状況等について、毎年度、年次報告書（アニュアルレポート）において分かりやすく周知・広報する。	(3) お客様サービスの向上 ①　「お客様へのお約束 10 か条」の実施 ○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、本部職員によるサービス巡回指導時に必要に応じて改善指導を行いました。また、年次報告書（アニュアルレポート）（以下「アニュアルレポート」という。）に「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況等を掲載しました。	○拠点長による事務所内チェック及び本部職員による改善指導を実施して「お客様へのお約束 10 か条」の実現に努め、アニュアルレポートに達成状況等を掲載しました。	○お客様サービスの向上に取り組んだか。	○拠点長による事務所内チェック及び本部職員による改善指導を実施して「お客様へのお約束 10 か条」の実現に努め、アニュアルレポートに達成状況等を掲載した。
②　ＣＳ（お客様満足）意識向上の取組 ア　ＣＳ意識の向上 ・　「サービス推進の手引き」を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。	②　ＣＳ（お客様満足）意識向上の取組 ア　ＣＳ意識の向上 ○全職員を対象に「サービス推進の手引き」を活用した職場内ＣＳ研修を実施しました。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）を実施するとともに、新入構員研修において、お客様対応の留意点などに関する研修を実施しました。	○全職員を対象とした職場内ＣＳ研修や新入構員向けのお客様対応研修等を実施し、職員のＣＳに対する意識向上を図りました。		○全職員を対象とした職場内ＣＳ研修や新入構員向けのお客様対応研修等を実施し、職員のＣＳに対する意識向上を図った。
・　全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施し、個別の課題の把握に努めるとともに、実地による改善指導やフォロー研修を実施する。	○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行いました。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しました。	○本部職員によるサービス巡回指導を全ての年金事務所に実施するとともに、特に改善が必要な年金事務所に対して個別指導やフォロー研修等を実施しました。		○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実施するとともに、特に改善が必要な年金事務所に対して個別指導やフォロー研修等を実施した。
・　役職員のモチベーション向上	○サービス・業務改善コンテストを実施し、年金事務所や事務センター等が自主的	○サービス・業務改善コンテス		○サービス・業務改善コンテス

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
のため、ＣＳ向上に向けた取組状況の評価を実施するとともに、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うコンテスト等を行うことにより、サービスレベルの更なる向上を図る。	に考え工夫した取組を募り、本部で評価・表彰を行い、優秀な取組を全国展開することにより、お客様サービスの更なる向上を図りました。また、窓口対応コンテストを実施し、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うとともに、コンテストの動画を研修に活用することにより、サービスのレベルの向上を図りました。	ト及び窓口対応コンテストの実施により、役職員のモチベーション向上及びサービスレベルの更なる向上を図りました。		ト及び窓口対応コンテストの実施により、役職員のモチベーション向上及びサービスレベルの更なる向上を図った。
イ　障害者対応 ・　役職員に対し、障害者対応の研修動画を提供することにより、障害者対応の意識向上を図る。 ・　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。	イ　障害者対応 ○令和５年度に作成した「障害があるお客様対応の研修用動画」を引き続き役職員に提供し、障害者対応の意識向上を図りました。 ○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で安心して相談等ができ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しました。	○研修動画を継続して提供したことにより、役職員の障害者対応の意識向上を図りました。 ○遠隔手話通訳等の導入により、聴覚に障害があるお客様に対応した年金相談体制の構築を図りました。		○「障害があるお客様対応の研修動画」を継続して提供し、役職員の障害者対応の意識向上を図った。 ○遠隔手話通訳等サービスを導入し、聴覚障害があるお客様に対する年金相談体制の構築を図った。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
９．年金制度改正等への対応				**評価：Ａ**
年金制度等の改正に対し、新しい制度に関する実務を正確に実施するための取組を行う。 (1) 年金制度改正への対応 ① 次期年金制度改正に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。	(1) 年金制度改正への対応 ① 次期年金制度改正に向けた対応 ○令和７年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しました。 ○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、令和６年 12 月に公表された「社会保障審議会年金部会における議論の整理」等を踏まえ、厚生労働省年金局と連携し事務処理及びシステム構築の検討を進めました。	○年金制度改正への対応として、厚生労働省年金局と連携し、システム開発に向けた検討を計画的かつ迅速に実施するとともに、機構における事務処理の検討を着実に進めました。	○令和７年年金制度改正への対応として、厚生労働省年金局と連携して法の施行等に必要な準備や対応が適切に行われたか。	○新たに設置された制度改正グループが中心となり、厚生労働省年金局と連携して、令和７年年金制度改正法の公布・施行に必要な準備等を適切に行った。
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、専門家（社会保険労務士）と連携し、事業主及び従業員の方に対する分かりやすい周知広報の取組を行う。 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。（Ⅰ－３(2)参照）	② 短時間労働者の適用拡大 ○令和６年 10 月に被保険者数 50 人超規模の企業まで対象事業所が拡大することに備え、新たに適用拡大の対象となる可能性のある事業所（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月に完了しました。 ○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）を送付しました。 ○事業主及び従業員の方に制度改正の趣旨や必要な手続を周知するため、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、以下の取組を実施しました。 ・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） ・市区町村向け情報誌「かけはし」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～） ○法施行時に新たに適用拡大の対象となった事業所（約 5.1 万事業所）に対して、特定適用事業所該当通知書及びリーフレットを送付し、短時間労働者がいる場合には、速やかに資格取得届を提出するよう促しました。また、施行後、適用拡大により被保険者となるべき対象者の届出が適正に行われていることを確認するため、約 3.6 万件の事業所調査を実施しました。	○短時間労働者への適用拡大については、対象となる可能性がある事業所に対し、年金事務所職員の訪問やダイレクト便の送付による制度周知を実施するなど、施行に向けた準備を着実に進めました。 ○施行に伴い新たに適用拡大の対象になった事業所に対しては、資格取得届の提出を促すとともに、事業所調査を行い、適正な届出が行われるための取組を実施しました。	○令和６年 10 月から新たに適用対象となる可能性のある事業所への周知・広報が適切に行われたか。	○令和６年 10 月から新たに適用対象となる可能性のある事業所（約 5.4 万事業所）について、事業所訪問による制度説明やヒアリングを行い、同月の施行前に完了した。また、対象となる可能性がある事業所に対して、リーフレットの送付、専門家活用支援事業による説明会・個別相談を行いつつ、算定基礎届、納入告知書、SNS、市町村向け情報誌、インターネット広告を活用し、幅広い周知・広報を行った。 ○令和６年 10 月以後には、対象となる事業所に対して資格取得届を速やかに提出するよう促した。また、届出が適切に行われていることを確認するため、適用拡大の対象となった約 5.1 万事業所のうち、約７割である約 3.6 万事業所に調査を実施し、確実な適用に向けて取り組んだ。
(2) 番号法改正への対応 ① 個人番号の利用範囲の拡大 個人番号の利用範囲の拡大に伴い、外国人の在留資格に係る許可に関する事務等について、個人番号による情報提供ネットワークシステムを利用した機構からの情報照会が可能となるよう、事務処理の整備・システム構築等の準備を行う。	(2) 番号法改正への対応 ① 個人番号の利用範囲の拡大 ○個人番号の利用範囲の拡大に伴い、情報提供ネットワークを利用し、出入国在留管理庁への在留カード関係情報（在留資格情報を含む）の照会が可能となることから、出入国在留管理庁、デジタル庁及び厚生労働省と情報連携の実施方法等について協議し、機構事務への活用範囲等の検討を行いました。	○個人番号の利用範囲の拡大に伴い、円滑な事務の実施に向け、実施方法等の確認及び機構事務への活用範囲について検討を行いました。	○個人番号の利用範囲の拡大に伴い、外国人の在留資格に係る許可に関する事務等について、個人番号による情報提供ネットワークシステムを利用した機構からの情報照会が可能となるよう、事務処理の整備・システム構築等の準備を行ったか。	○情報提供ネットワークを利用した在留カード関係情報の活用については、提供予定の情報項目を踏まえた活用範囲の検討及び既存事務への円滑な適用の検討を行い、脱退一時金請求書の審査等への利用を予定する等、情報連携の対象事務を確定させた。
② 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	② 個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化 ○令和６年 12 月に従来の健康保険被保険者証の発行が終了し、個人番号カードの	○個人番号カードと健康保険被		○個人番号カードと健康保険被

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
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。	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たことに伴い、マイナ保険証が利用できない被保険者等に対しては資格確認書を発行できるよう資格取得届等の様式を変更するとともに、資格確認書発行要否の情報を全国健康保険協会に提供するためのシステム開発を行いました。	保険者証の一体化については、事務処理の整備及びシステム開発などを着実に行い、円滑に実施しました。		保険者証の一体化については、事務処理の整備やシステム開発などの取組を行い、令和６年 12 月からの円滑な施行を適切に行うことができた。
③　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。	③　戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加 ○令和７年５月以降、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い、J-LIS から提供される氏名情報により機構が管理する年金原簿上の氏名情報も修正されるため、年金振込など機構事務への影響を確認し、関係省庁（総務省・法務省）や厚生労働省年金局と連携して周知広報の準備を進めるとともに、事務処理の検討を行いました。	○戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加については、機構の年金事務への影響を洗い出すとともに、施行後の事務処理や周知広報等の検討を行い、施行に向けた準備を着実に進めました。	○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たか。	○戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加については、機構の年金事務への影響を洗い出すとともに、施行後の事務処理や周知広報等の検討を行い、施行に向けた準備を着実に進めた。
④　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。	④　公金受取口座の登録促進 ○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６月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するとともに、令和７年４月から年金事務所及び中央年金センターの体制の拡充を図るための準備を着実に実施しました。	○新規裁定者への対応については、令和７年６月の実施に向け様式変更や事務処理の体制拡充を図りました。	○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ったか。	○新規裁定者への対応については、令和７年６月の実施に向け様式変更や事務処理の体制拡充の準備を進めた。
・　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。	○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、事務処理の整備、外部委託に関する調達及びシステム構築の準備を進めました。	○既裁定者への対応については、遅滞なく所要の準備を進めました。	○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ったか。	○既裁定者への対応については、提供口座情報照会システムの開発等、遅滞なく所要の準備を進めた。
⑶ その他の制度改正への対応 ①　「こども未来戦略」への対応 「こども未来戦略」（令和５年 12 月 22 日閣議決定）による国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除措置の創設等について、事務処理の整備・システム構築等の準備を行う。	⑶ その他の制度改正への対応 ①　「こども未来戦略」への対応 ○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、令和８年 10 月に施行される国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除について事務処理の検討を行い、システム開発に着手しました。また、令和７年４月に施行される子ども・子育て支援特別会計の創設については、財務省、日本銀行及び厚生労働省年金局と調整の上、納入告知書や督促状の様式変更等の対応を行いました。	○国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除についてシステム開発等を着実に進めるとともに、子ども・子育て支援特別会計の創設について様式変更等の対応を適切に実施しました。	○育児期間免除措置について令和８年 10 月からの施行に向けて様式の変更等の対応が適切に行われたか。	○関係機関との丁寧な調整を通じ、令和８年 10 月からの円滑な施行に向けた事務処理やシステム開発の検討が行われている。
②　所得税及び個人住民税減税への対応 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。	②　所得税及び個人住民税減税への対応 ○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を踏まえ、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月より所得税の定額減税に対応し、老齢年金受給者（約 500 万人）に対し源泉徴収を行いました。また、令和６年 10 月より個人住民税の定額減税を反映した税額で年金から特別徴収を行いました。 ○令和７年度税制改正による公的年金等の所得税の基礎控除の引上げ等が実施されることを踏まえ、財務省及び厚生労働省年金局と所要の調整を行い、令和７年分以降の所得税の源泉徴収に係る事務処理の整備及びシステム開発の検討を進めました。	○所得税及び個人住民税の定額減税については、事前に一般広報や個別周知を行うとともに、お客様からの照会に対する体制整備を行い、特段の問題なく円滑に施行しました。 ○令和７年度税制改正については、改正内容を踏まえ、老齢年金受給者に係る所得税の源泉徴収を適切に行えるよう、施行に向けた準備を行いました。	○税制改正に伴って必要となる諸変更について、その円滑な実施に向けた関係機関との調整や事務処理の検討・システム開発が行われたか。	○令和６年度税制改正に伴う対応については、事前の周知・広報を行いつつ、改正後の税制に基づき円滑に実務が行われている。 令和７年度税制改正に伴う対応については、関係機関との丁寧な調整を通じ、円滑な施行に向けた事務処理策定やシステム開発が進められている。
	③　諸外国との社会保障協定への対応 ○令和６年４月の日イタリア社会保障協定の発効に伴い、年金事務所等において適用証明書交付申請書の受付、審査、交付の事務を適切に実施しました。ま	○日イタリア社会保障協定の発効に伴う適用証明書の交付を	○協定の円滑な発効に向け、新様式の交付等の事務が適切に	○適用証明書の交付を遅滞なく行い、協定の円滑な発効が図

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	た、令和６年９月に日中社会保障協定の発効から５年が経過することに伴い、派遣期間延長に係る取扱いを中国実施機関と調整し、適用証明書を迅速に交付できるよう事務処理の改善を図りました。	遅滞なく行いました。また、日中社会保障協定の派遣期間延長に係る適用証明書交付事務の効率化を図りました。	行われたか。	られた。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
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）				**評価：B**
(1) 組織・ビジネスプロセス改革 複雑な年金制度を実務として運用する組織として、より安定的、効率的な業務運営を実現するため、本部・年金センター・事務センター・年金事務所の果たすべき役割、業務執行体制及び人的資源配分を不断に見直すこととし、具体的に以下の取組を進める。 ①　本部 ・　経営課題を把握・分析し、組織横断的に課題に対応するための体制を確保する。 ・　正確な年金給付の実現のため、年金給付の業務体制の在り方を検討する。 ・　事業所や個人向けのオンラインサービスの拡充が進んでいる現状を踏まえ、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する。 ②　年金センター ア　中央年金センター ・　将来にわたり正確かつ安定的な事務処理体制を維持するため、中央年金センターの処理体制やキャリアパス、研修の体系化・内容の充実について検討を進める。（Ⅰ－５(1)③参照） ・　令和６年６月から開始する老齢年金請求書の電子申請について、迅速かつ効率的に処理する体制を整備する。（Ⅰ－５（1）	(1) 組織・ビジネスプロセス改革 複雑な年金制度を実務として運用する組織として、より安定的、効率的な業務運営を実現するため、本部・年金センター・事務センター・年金事務所の果たすべき役割、業務執行体制及び人的資源配分の見直しに向けた取組を進めています。令和６年度においては以下の取組を行いました。 ①　本部 ○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、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しました（令和６年４月）。 ○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、お客様相談室の年金給付の施策と相談窓口体制を一体的に企画検討するため、年金相談・給付業務を一元的に企画する体制を構築するとともに、人材育成としてお客様相談室職員のスキル維持・向上及び専門人材を計画的に確保するため、研修の企画機能等を整理しました（令和７年４月）。 ＜年金給付事業部門と事業推進部門の役割整理＞ ・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 ・年金相談・給付業務に係る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 ＜人材育成に係る事業部と人材開発部の役割整理＞ ・年金相談・給付業務に係る研修の企画機能を人材開発部から年金給付部に移管 ・上席年金給付専門職の管理・運営機能を人材開発部から地域部に移管 ○対面・電話・ネット・文書の各チャネルの効率的・効果的な組合せを検討するチャネル戦略について、組織横断的に企画・管理する体制を構築しました（令和６年４月）。 ○機構のチャネル戦略は、お客様サービスの質の向上、業務の正確性向上・効率化を図ることを目的に、10 年後に到達するべき各チャネルの姿（ビジョン）を明確にした上で、そのビジョンの実現に向け各チャネルの見直しを計画的に進めていくこととし、当該方針について運営評議会（令和７年１月）及び年金事業管理部会（令和７年２月）に報告しました。 ○短期（令和６・７年度）における取組方針及び取組事項を整理するとともに、中長期における取組方針等の策定に着手しました。 ②　年金センター ア　中央年金センター ※取組状況については、Ⅰ－５(1)③に記載。	○経営課題を組織横断的に対応するための体制を確保し、総合戦略本部で対応方針等について議論を実施しました。 ○老齢年金請求が増加する令和８年度に向け、年金給付の業務体制の在り方を効果的かつ効率的に検討するため、本部の事務分掌の見直しを実施しました。 ○総合戦略室において組織横断的にチャネル戦略を企画・検討する体制の構築に加えて、10 年後に到達するべき各チャネルのビジョンを描き、その実現に向けて取組方針等の策定に着手しました。	○制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部、年金事務所、事務センター等の不断の見直しに引き続き取り組んだか。	○経営課題を組織横断的に対応する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した。 ○老齢年金請求が増加する令和８年度に向けて年金給付の業務体制の在り方を検討するため、本部の事務分掌を見直し、各部門の役割整理を実施した。 ○総合戦略室が主体となり、チャネル戦略の企画・検討を行い、10 年後に到達すべき各チャネルの姿（ビジョン）の実現に向けた取組方針等を策定し、事業管理部会等へ報告した。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>③参照）
イ　障害年金センター
・　認定業務の適正性の向上のため、医学的な総合判断を特に要する事例について複数の認定医が関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。（Ⅰ－５（3）①参照）</td><td>イ　障害年金センター
※取組状況については、Ⅰ－５（3）①に記載。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>③　事務センター
ア　事務センターの処理体制の構築
ⅰ　より効率的かつ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」の具体化に向けた検討を進める。</td><td>③　事務センター
ア　事務センターの処理体制の構築
○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を進めました。なお、当該仕組みが実現するまでの間、更なる業務量の平準化に向け、令和７年１月から事務センター間の分散処理を拡大しました。
【分散処理の拡大状況】
・東京広域事務センター管内の算定基礎届等の一部を３事務センター（金沢広域、京都、岡山広域）に、国民年金第３号被保険者関係届等の一部を 11 事務センター（北海道、仙台広域、高崎広域、埼玉広域、神奈川、名古屋広域、大阪広域、兵庫、広島広域、高松広域、福岡広域）に分散し処理を実施。</td><td>○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た検討を進めるとともに、更なる業務量の平準化に向け、令和７年１月から事務センター間の分散処理を拡大しました。</td><td></td><td>○業務量・届書が多い東京広域事務センターの業務について、他の事務センターへの分散処理を推進している。また、令和７年１月からは業務量の平準化を図るため、分散対象届書を追加して分散処理の拡大を実施した。</td></tr>
<tr><td>ⅱ　健康保険被保険者の資格に係る届書（資格取得届、資格喪失届、被扶養者異動届）を、年間を通じて安定かつ早期に処理ができるよう現在の処理期間を維持し、他の届書より優先的に処理を行う。</td><td>○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な処理期間の目標を達成しました。

【事務処理状況（資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数）】
<table>
<tr><th></th><th colspan="3">資格取得届</th><th colspan="3">被扶養者異動届</th></tr>
<tr><th></th><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>
<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>
</table>
（注）平均処理日数とは、機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間（土日祝日を除く営業日）をいう。</td><td>○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、繁忙期である令和６年４月においても標準的な処理期間の目標を達成しました。</td><td></td><td>○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、繁忙期である令和６年４月においても標準的な処理期間の目標を達成した。</td></tr>
<tr><td>イ　事務センターの組織体制の整備
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して更なる体制整備を進めるため、事務センターで行っている年金給付業務の効率化・システム化及び集約を進める。</td><td>イ　事務センターの組織体制の整備
※取組状況については、Ⅰ－５(1)②に記載。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>ウ　外部委託の効率化及び管理強化
ⅰ　フルアウト型委託に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。</td><td>ウ　外部委託の効率化及び管理強化
○委託業務の効率化を図るため、これまでのオペレータ２人によるエントリー・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人のうち１人を 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しました。</td><td>○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、AI-OCR 等の新しい技術を活用してデータ化を実施し、効率化を図りました。</td><td></td><td>○フルアウト型委託におけるデータ化業務の契約において、AI-OCR 等の新しい技術を活用して委託業務の効率化を図った。</td></tr>
<tr><td>ⅱ　個人情報保護の観点から、委託業者の管理を徹底する取組を継続して行う。</td><td>○各事務センターで委託業者との調整、監督、検品等の委託業者管理を行う「監督職員補助者」の習熟度向上を目的として、新任職員向けの「新任監督職員補助者研修」、既に任命されている職員向けの「監督職員補助者研修」を継続して実施し</td><td>○委託業者を管理する監督職員補助者に対し研修を継続して実施し、必要な知識の向上と</td><td></td><td>○個人情報保護の観点から、事務センターで委託業者を管理する監督職員補助者に対し研</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	ました。	定着を図りました。		修を継続して実施し、必要な知識の向上と定着を図った。
エ　安定的なビジネスモデルの実現 正規職員は、適切なマネジメントを行うため審査スキルの向上を図るとともに、事務センター専任職員については、事務処理体制の安定化を目指し、マルチスキル化に向けた施策を検討する。	エ　安定的なビジネスモデルの実現 ○正規職員については、適切なマネジメントを行うために必要な審査スキルを身に付けさせるため、審査経験の浅い職員にも届書審査の機会を設ける体制としました。また、届書審査の中心的役割を担う事務センター専任職員については、複数の届書・業務の審査スキルを有する専任職員の育成を行うことで、繁忙期・欠員発生時の事務処理体制を強化するため、事務センター専任職員のマルチスキル化に係る取組方針を策定しました。	○審査経験が浅い正規職員にも届書審査の機会を設ける体制とし、適切なマネジメントに必要な審査スキルの向上を図りました。また、繁忙期・欠員発生時の事務処理体制を強化するため、事務センター専任職員のマルチスキル化に係る取組方針を策定しました。		○審査経験の浅い正規職員に届書審査を経験させ、適切なマネジメントを行うために必要な審査スキルの向上を図った。また、繁忙期等の事務処理体制を強化するため、届書審査の中心的役割を担う事務センター専任職員のマルチスキル化に係る取組方針を策定した。
④　年金事務所 ・　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を進める。 ・　年金事務所の業務を安定的に運営するため、業務量や対策系業務の規模に応じた適切な定員配分等を行う。	④　年金事務所 ○年金事務所の見直しについては、チャネル戦略における対面チャネルの施策の１つとして位置付けし、大規模拠点の執務スペース確保や小規模拠点における体制の効率化等を図るため、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進めました。 ※取組状況については、Ⅱ－１(4)①に記載。	○年金事務所の見直しをチャネル戦略における対面チャネルの施策と位置付けし、対応の方向性について検討を進めました。		○年金事務所の見直しをチャネル戦略における対面チャネルの施策と位置付けし、お客様サービスを維持しつつ、対応の方向性について検討を進めた。
・　国民年金・厚生年金保険の適用・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。	○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、年金事務所における決裁権限の見直しを行いました（令和６年４月）。 ・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	○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整備のため、年金事務所における決裁権限の見直しを行いました。		○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整備のため、年金事務所における決裁権限を見直した。
・　今後の老齢年金の相談・請求件数の増加に備え、質の高い年金相談・審査体制を構築するため、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、研修の強化を図る。（Ⅰ－５(1)①参照）	※取組状況については、Ⅰ－５(1)①に記載。			
(2) 業務の合理化・標準化 ・　業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、適時・適切に見直しを行う。	(2) 業務の合理化・標準化 ○令和６年 12 月２日に施行されたマイナンバーカードの健康保険証への移行に関する法律改正、現場意見及びリスク分析等を踏まえた業務手順の見直しについて、適時・適切に業務処理マニュアルへ反映し、見直しを行いました。また、本人確認事務の効率化を図るため、個人番号が記載された届書等における履行補助者の取扱いについて見直しを実施し、周知徹底を図りました。	○業務処理マニュアルについて、法律改正や業務手順の見直しに適時・適切に対応しました。また、本人確認事務の効率化を図るため見直しを実施し、周知徹底を図りました。	○業務の合理化・標準化に向けて取り組んだか。	○業務処理マニュアルについて、法律改正や業務手順の見直しに対応するほか、本人確認事務を見直しし、現場の効率化を進めるなど、記載の充実を図った。
・　業務に関する疑義照会について、事業担当部署の回答状況の進捗管理を行い、期限内回答率を 90%以上とする。 また、疑義照会に対する回答内容の事後確認を行うとともに、疑義照会の内容を分析し、業務処理マニュ	○拠点から本部に対する疑義照会の回答期限（原則２営業日以内。業務処理マニュアル等に回答内容の根拠となる記載がなく、事業担当部署が回答するものは原則７営業日以内）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年度中の疑義照会の期限内回答率は 98.8%と高い水準を確保するとともに、業務品質管理部及び事業担当部署が事業推進統括部拠点照会統括グループの回答内容の事後確認を行うことにより、疑義照会の回答内容の正確性を確保しました。 また、疑義照会の回答内容の根拠の記載が必要なものについては、令和６年度中	○疑義照会の回答期限の設定や進捗管理、回答内容の事後確認を行う等、疑義照会の適正な管理を引き続き行い、回答の迅速性及び回答内容の正確性を確保しました。		○拠点からの疑義照会について進捗管理を行い、期限内回答率を 98.8%（目標は 90%以上）とするとともに別部署による回答内容の事後確認を実施し、正確性を確保した。また、回答内容の根拠の記載が

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
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。	に適時・適切に業務処理マニュアルへの反映を行いました。			必要なものについて業務処理マニュアルに反映を行った。
・　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、分かりやすく使いやすく改善する。	○令和６年 10 月に船員保険適用関係届書に係る全国健康保険協会との連携手順に関する業務処理マニュアルを業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に取り込みました。 また、拠点から事業推進統括部拠点照会統括グループに照会があり回答及び周知を行った疑義照会の照会事蹟をＭＡＣＳで確認できるよう月次で照会事蹟の取り込み及び内容の更新を行いました。これらの取組により、ＭＡＣＳの内容を充実させ、拠点のお客様対応等における確認作業の効率化及び利便性の向上を図りました。	○船員保険適用関係届書に係る全国健康保険協会との連携手順に関する業務処理マニュアル及び疑義照会の照会事蹟をＭＡＣＳに取り込み、内容を充実させ、利便性の向上を図りました。		○船員保険適用関係届書に係る全国健康保険協会との連携手順に関する業務処理マニュアル及び疑義照会の照会事蹟をＭＡＣＳに取り込み、内容を充実させ、利便性の向上を図った。
・　業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）のシステム更改（令和 11 年予定）に向けて、ＭＡＣＳの検索機能の高度化などＭＡＣＳの利用に係るサポート機能の充実について、最新の技術動向を踏まえ検討を行う。	○令和７年３月に検索キーワードの紐付けを追加登録し、ＭＡＣＳの検索機能の向上を図りました。 また、ＭＡＣＳのシステム更改（令和 11 年予定）に向け、本部関係部署と連携を図り仕様の検討を行いました。	○業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）の検索機能の向上を図るとともに、次期更改を見据えた仕様の検討を行いました。		○業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）の検索機能の向上を図るとともに、次期更改を見据えた仕様の検討を行った。
(3) 業務の効率化 機構のサービスや業務運営に関するお客様からの意見・要望や、年金事務所等からのサービス及び業務運営改善のための提案等について、その効果や実現性などを検証の上、引き続き積極的に取り入れ、業務の効率化に繋げるとともに、サービス・業務改善委員会において組織的共有とフォローアップを図る。 また、現場の取組の評価・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。	(3) 業務の効率化 ○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、視覚障害者向けに通知を送付する際に点字加工された封筒に入れるなど、42 件の改善を実施しました。 ○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 90 件の提案があり、本部関係部署において提案内容の効果、実現性等を検証の上、「サービス・業務改善委員会」で審議を行った結果、20 歳前の国民年金加入案内リーフレットの記載内容の改善など、35 件を採用しました。 ○令和６年度のサービス・業務改善コンテストについては、全国の年金事務所等において実践されている取組 188 件（サービス改善部門 74 件、業務改善部門 114 件）の応募があり、各地域部等から選出された８件について、令和７年２月に本部において本選を開催し表彰しました。また、前年度のコンテストにおける優秀な取組事例 34 件について、本部関係部署において施策化の検討を行い、国民年金未納者対策への協力連携の取組など 17 件を採用しました。	○お客様の声や職員から提案された業務改善提案が、機構のサービス及び業務の改善につながり、お客様からの意見・要望については 42 件、職員による業務改善提案については 35 件を採用しました。 ○サービス・業務改善コンテストを開催することで、年金事務所等における自主性ある取組がより促進されました。また、前年度のコンテストに応募された取組については、17 件を採用しました。	○業務の効率化に向けて取り組んだか。	○お客様の声や職員から提案された業務改善提案が、機構のサービス及び業務の改善につながり、お客様からの意見・要望については 42 件、職員による業務改善提案については 35 件を採用した。 ○サービス・業務改善コンテストを開催することで、年金事務所等における自主性ある取組がより促進され、前年度のコンテストに応募された取組のうち、本部関係部署において施策化の検討を行い、17 件を採用した。
(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営 ①　人員体制及び人件費 ・　必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。	(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営 ①　人員体制及び人件費 ○全国の年金事務所等の拠点網を維持し、適正な業務運営を行うため、業務量調査に応じた必要な人員を配置しました。	○全国規模による人事異動を行い必要な人員を配置することで、適正な業務運営に努めました。	○基本計画に基づき、合理化・効率化を進めるとともに、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するための実施体制を確保したか。また、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、効率化を進めたか。	○業務量調査に応じて、必要な人員配置を実施した。
・　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	○これまで職員が手作業で行っていた職権による資格取得処理や年金請求書審査時における保険料納付要件の判定等について、システムによる自動化や判定等を可能とするなど、業務効率化等を推進し、44 人の人員を削減しました。併せて、厚生年金保険適用拡大に係る法改正への対応として 1,051 人、公金受取口座登録等の制度改正対応として 159 人、電子申請利用促進対応に 138 人などの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、実施体制を確保しました。	○基本計画に基づき、合理化・効率化を進めました。また、新たな業務に対応するため、円滑な業務遂行のための実施体制を確保しました。		○業務の効率化を推進し、基本計画に基づく人員削減を行うとともに、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務の円滑な業務遂行のための実施体制を確保した。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>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。</td><td>○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、年金事務所等における業務量調査を実施し、令和７年４月において定員数の過不足が大きい拠点等を優先して定員調整を行いました。今後も段階的に定員調整を進めていく予定です。</td><td>○年金事務所における業務量調査を実施し、適正な人員配置を進めました。</td><td></td><td>○年金事務所の業務量調査を行い、令和７年４月において定員数の過不足が大きい拠点等を優先して定員調整を行った。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>○令和６年人事院勧告により、国家公務員の一般職の給与に関する法律の一部改正が行われたことに伴い、基本給の改正等を行いました。</td><td>○令和６年度の人件費については、人事院勧告に基づき、国家公務員の給与水準の動向を踏まえた基本給の改正等を行いました。</td><td></td><td>○給与水準について、人事院勧告を踏まえた国家公務員の取扱いに準じて適切に対応した。</td></tr>
<tr><td>②　一般管理費及び業務経費
一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、中期計画を踏まえた一層効率的な予算執行を進める。</td><td>②　一般管理費及び業務経費
＜中期目標期間における削減目標＞
○削減目標の達成に向けて、入札等によるコスト削減や節減を進めた結果、令和６年度の一般管理費は、令和５年度比で 4.2%に相当する額（1.7 億円）の削減を行い、令和６年度の業務経費は、令和５年度比で 2.7%に相当する額（25.7 億円）の削減を行いました。
<table>
<tr><th></th><th>令和５年度予算</th><th>令和６年度予算</th><th>削減額</th></tr>
<tr><td>・一般管理費</td><td>41.5 億円</td><td>39.7 億円</td><td>1.7 億円</td></tr>
<tr><td colspan="2">〔 令和 10 年度までに 15%削減 〕</td><td></td><td>（▲4.2%）</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th></th><th>令和５年度予算</th><th>令和６年度予算</th><th>削減額</th></tr>
<tr><td>・業務経費</td><td>946.9 億円</td><td>921.1 億円</td><td>25.7 億円</td></tr>
<tr><td colspan="2">〔 令和 10 年度までに 5%削減 〕</td><td></td><td>（▲2.7%）</td></tr>
</table>
※　（　）は令和５年度比の削減割合
※　人件費、公租公課等の所要計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除きます。
※　金額については、端数整理のため合計が一致しない場合があります。

＜効率的な予算執行を進めるための取組＞
○コストの可視化を進めるため、月次で執行状況の分析を行い、常勤役員会で報告しました。
○職員にコスト意識を持たせるため、年金事務所ごとのコピー機やプリンタ、オーダリングシステムの支払実績に加え、郵便料金についてもコストを可視化しました。また、引き続き、会議等の場において、改めてコスト意識の重要性を周知しました。

※予算執行の実績については、Ⅳに記載。</td><td>○中期目標期間における削減目標の達成に向けて、一般管理費及び業務経費それぞれを削減しました。

○職員にコスト意識を持たせるため、コピー機等の使用状況を周知しコスト可視化を行いました。</td><td>○一般管理費及び義務的経費について、効率的な予算執行を進めたか。</td><td>○令和６年度は、一般管理費は令和５年度比で 4.2%（目標は令和 10 年度までに 15%削減）、業務経費は令和５年度比で 2.7%（目標は令和 10 年度までに５%削減）に相当する額の削減を行った。

○効率的な予算執行を進めるため、職員にコスト意識を持たせるためのコストの可視化に取り組んだ。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>２．外部委託の活用と管理の適正化</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td>外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上、委託業者の適切な選定及び管理を行い、業務の正確性とサービスの質の向上を重視し、調達・外部委託管理ルールの徹底を図るため、以下の取組を行う。</td><td>〇年金個人情報を取り扱う外部委託業務の適正な管理と維持・向上を図るため、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（以下「外部委託実施要領」という。）に基づき、委託業者の適切な選定を実施し、品質管理の強化、委託業務の特性に応じた潜在リスクを把握するとともに、外部委託管理ルールの徹底を図りました。</td><td>〇業務の内容に応じたリスク対応や外部委託管理の在り方を検討し、外部委託実施要領に基づき、委託業務の最終責任者として、調達・外部委託管理の徹底を図りました。</td><td>〇外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、委託業者の適切な選定及び管理を行ったか。</td><td></td></tr>
<tr><td>⑴ 外部委託の活用
・ 業務の内容に応じて外部委託を活用し、業務の効率化を進め、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。</td><td>⑴ 外部委託の活用
〇届書の処理、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、業務の効率化を進めました。
〇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、外部委託を活用するためのプロジェクトチームを設置し、効果的、効率的な委託方法、履行場所等の検討を実施しました。
〇事務センターにおけるパンチ委託において、従来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月より履行開始しました。</td><td>〇外部委託による業務の効率化が認められる業務について、外部委託を実施しました。</td><td></td><td>〇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、外部委託の有効な活用を図った。</td></tr>
<tr><td>⑵ 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理
委託業務の最終責任者として、外部委託管理を徹底するため、以下の取組を行う。
・ 外部委託業務における年金個人情報の一層の管理の徹底と業務品質の確保を図るため、外部委託管理ルールを着実に実施し、外部委託業務上のリスクを把握することにより、調達企画段階から履行終了までの各業務プロセスにおけるリスクに応じて必要な対応を行う。
・ 特に、履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、委託業務ごとのリスクを把握し、組織的な管理を行う。
・ 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。</td><td>⑵ 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理
〇外部委託先事業者の適正な管理については、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等の保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況等が適切であるかを確認するため、次のとおり検査を実施しました。

【委託先事業者に対する実施状況】
<table>
<tr><th></th><th colspan="2">（参考）令和５年度</th><th colspan="2">令和６年度</th></tr>
<tr><th></th><th>実施件数</th><th>不適事項件数</th><th>実施件数</th><th>不適事項件数（※）</th></tr>
<tr><td>履行開始前検査</td><td>235</td><td>0</td><td>210</td><td>0</td></tr>
<tr><td>履行中検査</td><td>267</td><td>2</td><td>279</td><td>4</td></tr>
<tr><td>納品時検査</td><td>2,723</td><td>0</td><td>2,709</td><td>0</td></tr>
<tr><td>履行後検査</td><td>237</td><td>0</td><td>220</td><td>0</td></tr>
</table>
※令和６年度検出の不適事項（４件）
<table>
<tr><th>不適事項の内容</th><th>対応状況</th></tr>
<tr><td>電子計算機（サーバー）に対し盗難・紛失防止のための直接かつ物理的な安全管理措置が講じられていなかったもの（１件）</td><td>検査当日にワイヤーロックで固定されたことを確認</td></tr>
<tr><td>電子計算機（ＰＣ１台）に対し外部電磁的記録媒体のデバイス利用を物理的又は技術的に制御がされていなかったもの（１件）</td><td>検査当日に技術的制御が実施され、不正な接続がなかったことも確認</td></tr>
<tr><td>通知書等の発送前の本番品検査において、プログラム不備により印字誤りがあったもの（２件）</td><td>検査当日にプログラムを修正した上で再作成を行い、正しい内容で発送が行われたことを確認</td></tr>
</table>
〇新規事業者に対しては業務履行に支障が生じないよう、契約締結後の早い段階で現場のセキュリティ対策の確認を行い、不適事項がある場合は速やかな改善を指示し、履行開始前検査で改善結果を確認するなど、一層のリスク対策に取り組みました。
これら各種検査等の状況について、２ヶ月に１回、リスク管理委員会に報告し、本部内の情報共有を図りました。また、契約不履行等があった場合におけ</td><td>〇履行開始前検査や履行中検査等の各種検査を実施し、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等の保護、情報セキュリティ体制が適切に遵守されているかを確認しました。また、各種検査の実施状況を本部内で共有し、組織的な外部委託業務管理を実施しました。

〇これまでの運用により明らかになってきた課題に対し、事業担当部署との意見照会を踏まえ見直しを行い、実効性のあるルールとなるよう外部委託実施要領を改正しました。</td><td></td><td>〇委託先事業者の履行体制や、情報セキュリティ体制の遵守状況等が適切であるかを確認するため各種検査を実施し、適切に遵守されているかを確認するなど、年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理を行った。

〇実効性のあるルールとなるよう外部委託実施要領の改正を行った。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	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しました。 〇これまでの運用を踏まえ、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月に外部委託実施要領を改正し以下の見直しを実施しました。 ・外部委託に係る情報提供依頼（以下「ＲＦＩ」という。）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を追加 ・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 〇要領改正の内容及び過去の誤り事案の対応について周知するため、令和６年８月に本部事業担当部署に対する研修を実施し、132人の調達担当職員が受講しました。			
⑶ 優良な受託事業者の確保 ・　技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘を的確に行っていくために、情報提供依頼（以下「ＲＦＩ」という。）の一層の活用を図る。加えて、ＲＦＩ協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール送付等の取組を継続する。 ・　事業企画段階及び調達段階のＲＦＩ等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。 ・　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。	⑶ 優良な受託事業者の確保 〇委託業務に関係する技術革新の動向を把握するため、各種業界団体が開催する展示会等に職員を派遣し、最新鋭の印刷機器、検査機器等、ＡＩ技術や音声のテキスト化などの情報収集を行いました。 〇年金個人情報を取り扱う事業に係るＲＦＩ協力企業の拡充を図るため、ダイレクトメールを、一般に公開されている名簿等の情報からこれまでに未送付の613者に送付し、ＲＦＩ協力企業として新規に50者を追加し合計559者となり、今年度は新規に契約を締結した事業者は４者となりました。なお、令和７年２月より機構ホームページ内に情報提供依頼への協力に係るアンケートを掲載し、優良企業の更なる発掘に努めました。 また、委託業務の調達の際には「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のＲＦＩを実施しました。 実施したＲＦＩ結果の1,483件を新たにＲＦＩ等データベースに追加し、情報数は延べ9,588件となりました。 データベース化した情報は事業担当部署へ提供し、企画段階や調達段階での比較検討や検証に活用するなど、データベースの組織的な有効活用に取り組みました。 〇ＳＬＡの推進については、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図ることを目的としたＳＬＡ達成による契約更新を１件実施しました。加えて、現在履行中のコールセンターにおける年金電話相談等業務の１契約において、次期契約更新に係る実績を管理しています。 また、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・共同処理委託など、委託業務の要件・内容及び数量に大きな変更が生じない32契約を複数年契約として契約しました。	〇ＲＦＩ協力企業の拡充のためダイレクトメールの送付を実施し、優良な受託事業者の確保に努め、新規ＲＦＩ協力企業を 50 者追加しました。この結果、４者の新規事業者と契約しました。 また、優良企業の更なる発掘のため、新たにホームページに情報提供依頼への協力に係るアンケートを掲載しました。 〇優良な事業者が受託しやすい環境整備を図るため、年金電話相談等業務の契約について、契約更新の可否に係る実績管理を実施しました。また、受託事業者の業務ノウハウの蓄積による品質の確保・向上及び、業務の効率化の観点から複数年契約を活用しました。		〇ＲＦＩ協力企業の拡充のためダイレクトメールの送付を実施し、新規ＲＦＩ協力企業を50者追加した。 また、優良企業の更なる発掘のため、新たにホームページに情報提供依頼への協力に係るアンケートの掲載を行うなど、優良な受託事業者の確保を行った。 〇ＳＬＡ達成による契約更新を行い、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図った。
⑷ 調達に精通した人材の育成 調達業務については、高い専門的知見が求められることから、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。	⑷ 調達に精通した人材の育成 〇本部事業担当部署の新任職員に加え受講希望者を含めた延べ977人の調達担当者に対し調達事務研修を実施するとともに、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ました。 また、令和６年度には外部専門家を招いて「データプリント研修」「事務処理誤り撲滅のためのマネジメント研修」を実施し、講義に関連する本部業務担当部署の調達担当職員のうち受講を希望した延べ89人が受講しました。 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、印刷費積算講習会等の計25講座の外部機関が実施する研修を延べ41人の本部の調達手続の審査業務に必要とする職員が受講しました。 〇各委託業務の実施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	〇実務の習熟度を高めるため、定期的な内部研修やＯＪＴ、外部専門家を招いた研修を実施しました。 また、各種研修の受講や外部委託先事業者の履行場所の実査を実施し、計画的に人材育成を図りました。		〇各種研修の受講など、調達に精通した人材の確保・育成を図った。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	スク把握のため、新たに調達担当者となった職員については、履行場所の実査を必須とし、外部委託事業者との協力により実施可能となった延べ 40 人の職員が外部委託先事業者 13 者の履行場所の実査を行いました。			

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発				**評価：Ｂ**
社会保険オンラインシステムにおけるＩＴガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ１、フェーズ２及び現行システムについて、以下の取組を行う。	社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ１、フェーズ２及び現行システムについて、以下の取組を実施しました。			
(1) フェーズ１への対応 フェーズ１では、経過管理・電子決裁システム、電子申請システム、個人番号管理システム、情報連携システムを開発し、記録の正確性の確保、電子申請の利用促進によるお客様からの届書のオンライン化、内部処理のデジタルワークフロー化による事務処理の効率化、個人番号による情報連携の推進に取り組み、所期の効果を着実に実現してきた。 引き続き、フェーズ２への影響を最小限に留めつつ、更なる効果の拡大を実施できるよう、事業部門とシステム部門が連携して次の事項に取り組む。	(1) フェーズ１への対応 公的年金業務における業務・システム刷新は、平成 29 年からフェーズ１のシステム（※）が順次稼働し、これにより多様なＢＰＲ（業務改革）を進め、電子申請割合の向上、届書の処理日数の短縮など所期の効果を実現してきました。この効果を更に拡大できるよう、令和６年度においては、以下の取組を行いました。 （※）フェーズ１のシステムは以下の４つのシステムで構成している。 ・経過管理・電子決裁システム（届書等の画像化・電子決裁処理及び受付から結果通知までの処理の経過を一元管理するシステム） ・個人番号管理システム（マイナンバーと基礎年金番号の紐付け情報等を管理するシステム） ・情報連携システム（情報提供ネットワークシステムを利用して外部機関と機構の間で、特定個人情報の情報照会や情報提供を行うシステム） ・統計・業務分析システム（統計資料の作成及び業務分析に必要な情報作成等を行うシステム）			
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	①　経過管理・電子決裁システム等の対象届書の拡大等 ○国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除措置の施行（令和８年 10 月）に向け、経過管理・電子決裁システムに届書の追加や情報連携を活用したシステムチェック機能の追加等を行うシステム開発に令和７年１月から着手しました。また、次期年金制度改正に向けたシステム開発の要件検討を迅速かつ適切に進められるよう、事業者も参画する検討体制を整備しました。	○国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除措置に係るシステム要件の整理を適切に行い、システム開発に着手しました。また、次期年金制度改正に係るシステム化の検討体制を整備しました。	○経過管理・電子決裁システム等について、対象届書の拡大や更なる事務処理の効率化に向けた機能拡張に伴うシステム開発を着実に進めたか。	○経過管理・電子決裁システム等について、制度改正に伴う届書の追加等のシステム開発を進めた。また、システム開発の要件検討を迅速かつ適切に進めるための検討体制を整備した。
②　更なる事務処理の効率化に向けた機能拡張の検討	②　更なる事務処理の効率化に向けた機能拡張 ○事務処理の効率化を図るため、厚生年金加入記録の補正処理の簡略化やシステムチェック機能の強化を行うシステム開発を行い、令和７年１月から運用を開始しました。また、経過管理・電子決裁システムの機器更改（令和８年１月）に向け、令和６年４月からシステム開発に着手しました。 ○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システム開発を行い、令和７年１月から運用を開始しました。 ○国民年金における確実な適用を促進するため、Ｊ－ＬＩＳから海外からの転入者情報を取得する機能を新たに構築し、令和６年 10 月から運用を開始しました。	○事務処理の効率化を図るためのシステム開発を計画に沿って進め、稼働させました。		○経過管理・電子決裁システム等について、事務処理の効率化を図るためのシステム開発を進めた。
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	③　公金受取口座の登録促進に向けたシステム構築 ○年金請求時に年金振込口座情報を公金受取口座として登録することに同意を得た方の口座情報を、デジタル庁へ提供するためのシステム開発を進めました（令和７年６月稼働予定）。	○公金受取口座の登録促進に向けたシステム開発を計画に沿って進めました。また、ガバ	○公金受取口座の登録促進に向けたシステム開発を着実に進めたか。	○公金受取口座の登録促進に向けたシステム開発を進めた。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
供するためのシステムの構築	また、既に裁定済である年金受給者が、年金振込口座情報を公金受取口座として登録することに対し、同意しない旨の回答があった方を除いた口座情報をデジタル庁へ提供するため、令和６年８月からガバメントクラウド上のシステム構築に着手しました。	メントクラウドを利用したシステム構築はセキュリティ面を慎重に考慮して開発に着手しました。		
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、令和６年度中の稼働に向けてシステム開発を着実に進める。 ・　情報連携を活用した老齢年金請求書の電子申請の実施（令和６年６月予定） ・　情報連携を活用した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）	④　情報提供ネットワークシステムを活用したシステム構築 ○老齢年金請求書の電子申請を推進するため、情報提供ネットワークシステムを活用して他機関から住民票情報や所得情報等を取得し、簡易に申請できるシステムの構築を進め、以下のとおり運用を開始しました。 ・単身者の老齢年金の請求手続（令和６年６月） ・同一世帯・同一住所の配偶者・子のいる者の老齢年金の請求手続（令和７年１月） ○戸籍等の記載事項に氏名の振り仮名が追加されることに伴い、令和７年度にＪ－ＬＩＳから提供される本人情報が変更されるため、これに対応するシステム開発に令和７年３月から着手しました。	○情報提供ネットワークシステムで取得した各種情報を活用した老齢年金請求書の電子申請のシステムを構築しました。 ○戸籍等の記載事項に氏名の振り仮名が追加されることに伴うシステム開発に着手しました。	○マイナンバーによる他機関との情報連携の拡大に向けて、システム開発を着実に進めたか。	○マイナンバーを活用した他機関との情報連携について、住民票情報や所得情報等を活用した老齢年金請求書の電子申請実施のためのシステム開発を進めた。 ○戸籍等の記載事項に氏名の振り仮名が追加されることに伴うシステム開発を進めた。
⑵　フェーズ２への対応 フェーズ２は、年金業務システムの中核部分を構築する大規模なシステム開発及び現行システムからの移行を実施する開発工程を確実に進める。進めるに当たっては、国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として次の事項を対応する。 ・　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する。 ・　開発工程を着実に進めるため、引き続き、体制の整備を図るとともに、職員のスキル向上策を実施する。	⑵　フェーズ２への対応 ○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行うフェーズ２については、令和５年度から着手し、開発ベンダーからの納入成果物のレビューを行い、品質管理の徹底に努めるとともに、進捗状況については、開発ベンダーとの徹底したコミュニケーションを行った上で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開発作業を進めました。 また、開発の実施に当たっては、厚生労働省年金局・日本年金機構において、フェーズ２の意義・目的、主要事項・開発の基本的な進め方、実施体制等を整理した「業務・システム刷新プロジェクトフェーズ２に係るプロジェクト憲章」を定め、令和 12 年１月のシステム稼働を目指して取組を進めています。 ○フェーズ２の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内において、職員の IT スキルに応じたＯＪＴや開発に向けた内部研修を実施しました。	○フェーズ２について、開発ベンダーからの納入成果物のレビューを行う等、品質管理の徹底に努めるとともに、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開発作業を進めました。 ○フェーズ２の開発を着実に進めるため、体制を強化するとともに、刷新システム開発部職員のＩＴスキルに応じたＯＪＴや開発に向けた内部研修を実施しました。	○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たか。	○令和５年度より着手した本格開発について、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開発作業を進めた。 ○発注者側の体制として、職員のＩＴスキルに応じた研修等を行い、本格開発の実施体制の整備に取り組んだ。
⑶　現行システムにおけるシステム開発・運用 刷新部門及び事業部門との協働体制を維持し、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用について、以下の取組を行う。 ①　制度改正の対応 各種制度改正について円滑な業務推進を図るため、必要となるシステム開発・運用について、適切かつ確実に取り組む。	⑶　現行システムにおけるシステム開発・運用 基幹業務を安定的かつ円滑に進めるため、現行システムの適切かつ確実な運用に取り組むとともに、システム整備計画に基づいて、制度改正や業務改善等のシステム開発（継続：27 案件、新規：13 案件）を行いました。また、データ調査やデータ抽出など事業部門からの様々な依頼事項に適切に対応しました。 ①　制度改正の対応 ○国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除措置の施行（令和８年 10 月）に向け、現行システムで記録の登録・管理などを行うためのシステム開発を令和７年１月に着手しました。また、次期年金制度改正に向け、厚生労働省や事業部門と協働して、実施に必要なシステム機能の検討を進めました。 ○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）への移行に伴い、資格確認書の発行要否を全国健康保険協会に提供するためのシステム開発を行い、令和６年 12 月から運用を開始しました。 ○令和６年度税制改正に基づく年金から源泉徴収される所得税の定額減税について、現行システムのシステム改修を迅速かつ適切に行い、令和６年６月から運	○国民年金第１号被保険者に係る育児期間免除措置に係るシステム要件の整理を適切に行い、システム開発に着手しました。また、次期年金制度改正に係るシステム機能の検討を進めました。 ○マイナ保険証への移行に向けた対応や税制改正に係る対応	○現行の社会保険オンラインシステムの開発・運用において、安定的な稼働を維持し、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を適切かつ着実に進めたか。	○適切な運用保守・管理により、社会保険オンラインシステムの安定的な稼働を維持しつつ、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を行った。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	用を開始しました。また、令和７年度税制改正による基礎控除の引上げ等の実施に向けた対応に着手しました。 ○上記の他、以下の制度改正事項のシステム開発を行い、運用を開始しました。 ・イタリアとの社会保障協定締結に伴う対応（令和６年４月） ・地方税法改正に伴う森林環境税額の特別徴収の対応（令和６年 10 月） ・雇用保険法改正に伴う高年齢雇用継続給付金の支給率変更に係る対応（令和７年４月） ・子ども・子育て支援金特別会計の創設に伴う対応（令和７年４月）	などの様々な制度改正の対応について、システム開発を計画に沿って進め、稼働させました。		
②　業務改善等の取組 ・　お客様の利便性向上のため、ねんきんネットを活用したインターネットによる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について、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。	②　業務改善等の取組 ○来所困難者や海外居住者等の利便性向上等を図るため、ねんきんネット上で文書相談の受付・回答を可能とするシステム開発を行い、令和７年１月から運用を開始しました。また、ねんきんネットの機能を以下のとおり改善しました。 ・インターネット相談予約時の入力項目の省力化 ・ねんきん定期便等の電子データ（XML ファイル）の送付 ・年金見込額試算における共済記録の自動取得及び試算条件への反映 ○事業所向けのオンラインサービスの拡充を図るため、オンライン事業所年金情報サービスの機能改善を進め、以下の機能の運用を令和７年１月から開始しました。 ・これまでのＧビズＩＤに加え、電子証明書をお持ちの事業主や社会保険労務士の方に利用対象者を拡大 ・被保険者情報の随時提供	○オンラインサービスの拡充に向け、ねんきんネットやオンライン事業所年金情報サービスの機能改善を計画に沿って進め、運用を開始しました。		
	○市区町村に提出する公的年金等支払報告書（月次分）について、eLTAX（地方税ポータルシステム）を活用して電子送付するためのシステム開発を行い、令和７年１月から運用を開始しました。	○デジタル化の促進を図るため、公的年金等支払報告書の電送化のシステム開発を計画に沿って進め、稼働させました。		
	○基幹業務を適切かつ効率的に行うため、以下のシステム開発を行い、運用を開始しました。 ・海外からの転入者情報を活用した国民年金加入勧奨（令和６年 10 月） ・中央年金センターにおける入力業務の省力化等の改善（令和６年 10 月） ・海外に居住する年金受給者への現況届の発送時期の見直し（令和６年 11 月） ・年金証書等の作成・発送業務の効率化（令和７年１月） ・SWIFT コード追加など外国送金の通信電文フォーマットの変更（令和７年５月稼働予定）	○基幹業務の効率化等を図るため、並行する複数のシステム開発を計画に沿って進め、稼働させました。		
③　機構ＩＣＴ基盤の再構築 ・　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、環境構築を適切に推進する。	③　機構ＩＣＴ基盤の再構築 ○機構ＩＣＴ基盤の再構築では、保守耐用期限が到来するシステムを更改するとともに、可搬型共通事務端末の利用やファイル授受方法の見直しなど利便性の向上を図るため、共通基盤システム、情報業務システム及び拠点端末設備等の３つの区分に分割して調達手続を進め、いずれも令和６年度に契約締結し、設計・開発に順次着手しました（令和８年１月稼働予定）。	○機構ＩＣＴ基盤の令和８年１月稼働に向け、端末、共通基盤並びにネットワーク設備の設計・開発に着手しました。		
(4) 年金給付システムの最適化への取組 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。	(4) 年金給付システムの最適化への取組 年金給付業務を正確かつ効率的に処理するため、年金給付業務のデジタル化・自動化のシステム開発に取り組むとともに、これまで実施してきたシステムの点検結果を踏まえた取組を以下のとおり行いました。			
・　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（裁定関係）の拡大に向けたシステム開発。	○現行資産のスリム化及び適正化を図るため、稼働実績のないプログラム（12,474 本）について、順次廃止する作業を進め、令和６年度末までに 12,380 本（約 99%）のプログラムを廃止しました。残るプログラムは、他のプログラムとの連携状況などを確認し廃止の実現性の検証を進めました。また、現行資産に残存する古いプログラム言語（アセンブラ言語）を別言語に変更するシステム開発を令和６年 11 月から着手しました。	○システムの点検結果を基に未稼働資産の廃止や古いプログラム言語の変更等を行い、現行資産のスリム化及び適正化を進めました。	○年金給付業務のデジタル化・自動化を始めとした年金給付業務の効率化を実現するための検討を進めたか。	○システムの点検結果を基に未稼働資産の廃止や古いプログラム言語の変更等を行い、現行資産のスリム化及び適正化を進めた。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
・　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。	○年金給付業務のデジタル化・自動化を実現するため、令和６年６月から老齢年金請求書の電子申請を可能とするシステムの運用を開始するとともに、令和７年１月に受取機関変更届など電子申請対象届書を拡大しました。 ○令和７年５月に実施する年金給付周辺サーバシステムの更改に合わせて、現行システムの統計機能（一部）のサーバ化やハードウェアの仮想化などのシステム開発を進めました。また、共済組合との情報連携を行うシステムなどの更改とともに、チェック条件の見直しなどの業務改善のシステム開発に着手しました。	○電子申請のシステム構築、対応届書の拡大を進め、稼働させました。 ○サーバシステム更改時に合わせてチェック条件の見直しなど、業務改善のシステム開発を進めました。		○電子申請のシステム構築、対応届書の拡大を進め、また、サーバシステム更改時に合わせてチェック条件の見直しなど、業務改善のシステム開発を進めた。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
４．ＩＣＴ化の推進				評価：Ａ
社会全体のデジタル化の流れが加速している状況を踏まえ、更なるお客様の利便性向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目的として、サービスのオンライン化、デジタルワークフローの確立に引き続き取り組む。 取組の推進に当たっては、従来の対面型サービスのニーズにも対応しながら、ＩＣＴ（情報通信技術）を活用し、以下の取組を行う。	社会全体のデジタル化の流れが加速している状況を踏まえ、お客様の更なる利便性向上と、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目指し、ＩＣＴ（情報通信技術）を活用も踏まえ、以下のサービスのオンライン化、デジタルワークフローの確立に係る取組を行いました。	○お客様の更なる利便性向上と、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目指し、オンラインサービスの機能拡充や、利用促進等の取組を行い、サービスの利便性の向上とサービスの利用者を拡大しました。		
(1) オンラインビジネスモデルの推進 ① サービスのオンライン化 ア 事業所向けサービス お客様の手続負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化等を図る観点から、届出、通知、照会・情報提供の各種オンラインサービスの拡充と利用促進に取り組む。	(1) オンラインビジネスモデルの推進 ① サービスのオンライン化 ア 事業所向けサービス お客様の手続負担の軽減と機構内部の事務処理の効率化等を図る観点から、以下のとおり、お客様からの届出や照会、機構からの通知や情報提供に関するオンラインサービスの拡充と利用促進に取り組みました。			
ｉ 届出（電子申請の利用促進） 第３期中期計画期間においては、電子申請届書の処理環境を構築するとともに、電子申請による届出が義務化された資本金１億円超の法人等の事業所や一定規模の事業所に対して重点的に電子申請の利用勧奨を実施した。	ｉ 届出（電子申請の利用促進） 主要７届書の電子申請割合に係る年度目標を達成するため、以下のサービスの利用促進の取組を行いました。 ○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 人以上の事業所に対して年金事務所による重点的な電話や訪問等による個別勧奨を実施し、令和６年９月までにほぼ全ての事業所への電話や訪問等による個別勧奨を完了しました。	○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 人以上の事業所に対する年金事務所による個別勧奨を実施し、電子申請利用事業所を更に拡大しました。	○被保険者 51 人以上の法人等の事業所に対して、個別勧奨による利用促進を行ったか。	○資本金１億円超の事業所及び被保険者 51 人以上の事業所に対する年金事務所による個別勧奨を実施し、ほぼ全ての事業所への個別勧奨を完了した。
一定規模の事業所の電子申請利用が進んだ結果、主要７届書※の電子申請割合が 70%まで上昇し、事務処理の効率化・迅速化、正確性の向上につながった一方で、電子申請を利用している事業所数は 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、事業所全体の大多数を占める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。 （※）資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第３号被保険者関係届の主要７届 ・ 被保険者 51 人以上の法人等の事業所に対して、個別勧奨	○効率的・効果的に、事業所全体の大多数を占める中小規模事業所における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しました。 ・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電話や訪問等による個別勧奨 ・令和６年 10 月から、重点的に電話や訪問等による個別勧奨を実施する対象事業所を被保険者 51 人以上事業所から被保険者 21 人以上事業所に拡大 ・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の取組として、新規ソフトウェアの開発の検討、既存の届書作成プログラムの機能改善の検討、及び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 ・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 ・電磁的記録媒体に被保険者情報を収録して事業所へ郵送するサービス（以下「TACD」という。）の廃止に係る案内と合わせて電子申請の利用勧奨を実施 ・開発ベンダー団体と定期的に実施している意見交換会の場を活用し、年金局と協力の上、電子申請環境の整備依頼等を実施し、電子申請利用環境の更なる改善を要望 ・日本商工会議所、全国商工会連合会へ電子申請利用の周知に係る協力を依頼 ○ＣＤ等電磁的記録媒体による届出の廃止に向けた取組として、電磁的記録媒体により届書を提出している事業所に対し、年金事務所から電子申請利用に関する電話や訪問等による個別勧奨を実施しました。 ○取組の結果、令和６年度における実績は以下のとおりとなりました。	○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する個別勧奨を実施し電子申請利用事業所を更に拡大するとともに、新規ソフトウェアの開発の検討、既存の届書作成プログラムの機能改善の検討、及び機構ホームページに掲載している年金 Q&A の改善を実施しました。	○被保険者 50 人以下事業所への取組として、機構が提供する届書作成プログラムをより便利にする改善に取り組む等、電子申請を利用しやすい環境を整えつつ、新規適用事業所に対する利用勧奨を徹底するほか、リーフレット等の一括送付等、より効率的・効果的な利用拡大に資する方策について検討し、実施したか。	○被保険者 50 人以下の事業所に対する個別勧奨を実施するとともに、新規ソフトウェアの開発の検討、既存の届書作成プログラムの機能改善の検討、及び機構ホームページに掲載している年金 Q&A の改善を実施した。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>による利用促進を行う。
・　電子申請において利用する民間労務管理ソフト等について、開発ベンダーに対し電子申請対応の更なる拡充を依頼する等、利用環境の更なる改善を図る。
・　被保険者 50 人以下事業所への取組として、機構が提供する届書作成プログラムをより便利にする改善に取り組む等、電子申請を利用しすい環境を整えつつ、新規適用事業所に対する利用勧奨を徹底するほか、リーフレット等の一括送付等、より効率的・効果的な利用拡大に資する方策について検討し、実施する。
・　事業所調査時等の接触機会を活用し、電子申請未実施または一部実施の事業所に対して、主要７届書が電子申請されるよう利用勧奨を行う。
・　ＣＤ等電磁的記録媒体による届出について、電子申請の利用が進んだことにより利用が減少している状況を踏まえ、紛失やウィルス感染等のセキュリティ面でのリスクを低減する観点等も含めて、廃止に向けた取組を進める。</td>
<td>【主要７届書（※）の電子申請割合（被保険者ベース）】
<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th>取組開始年度</th><th colspan="5">直近５年度</th></tr>
<tr><th>令和元年度</th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr>
<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>11,171万件</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>73.9%</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>15,117万件</td></tr>
</table>
（※）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
（注）各年度の件数は４月～３月の累計
（主要７届書の電子申請割合）
・被保険者数の多い事業所を中心に電子申請の利用促進に取り組んだ結果、主要７届書の電子申請の割合は、令和元年度の 23.9%から 73.9%まで大幅に上昇し、令和６年度計画において定めた目標を達成しました。
【別表 11：厚生年金保険関連手続（事業所からの申請手続）の電子申請利用状況について（令和７年３月末時点）】
【事業所の電子申請利用状況】
<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">事業所区分</th><th>取組開始年度※1</th><th colspan="5">直近５年度</th></tr>
<tr><th>令和元年度末</th><th>令和２年度末</th><th>令和３年度末</th><th>令和４年度末</th><th>令和５年度末</th><th>令和６年度末</th></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">資本金
1億円超</td><td>電子申請実施※3(割合)</td><td>7,902
(31.5%)</td><td>18,826
(76.5%)</td><td>22,574
(93.3%)</td><td>22,091
(94.1%)</td><td>21,695
(95.4%)</td><td>21,731
(94.6%)</td></tr>
<tr><td>全事業所※2</td><td>25,117</td><td>24,598</td><td>24,195</td><td>23,477</td><td>22,744</td><td>22,971</td></tr>
<tr><td rowspan="4">資本金１億円以下</td><td rowspan="2">被保険者
51人以上</td><td>電子申請実施※3(割合)</td><td>27,654
(31.8%)</td><td>43,580
(48.4%)</td><td>62,786
(69.7%)</td><td>72,012
(78.5%)</td><td>78,392
(84.1%)</td><td>83,981
(86.8%)</td></tr>
<tr><td>全事業所※2</td><td>86,846</td><td>90,067</td><td>90,046</td><td>91,687</td><td>93,211</td><td>96,699</td></tr>
<tr><td rowspan="2">被保険者
50人以下</td><td>電子申請実施※3(割合)</td><td>357,532
(17.1%)</td><td>458,034
(21.2%)</td><td>557,306
(25.0%)</td><td>622,822
(27.3%)</td><td>694,796
(29.7%)</td><td>781,859
(32.3%)</td></tr>
<tr><td>全事業所※2</td><td>2,095,330</td><td>2,160,279</td><td>2,226,184</td><td>2,284,231</td><td>2,341,465</td><td>2,420,602</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">合計</td><td>電子申請実施※3(割合)</td><td>393,088
(17.8%)</td><td>520,440
(22.9%)</td><td>642,666
(27.4%)</td><td>716,925
(29.9%)</td><td>794,883
(32.3%)</td><td>887,571
(34.9%)</td></tr>
<tr><td>全事業所※2</td><td>2,207,293</td><td>2,274,944</td><td>2,340,425</td><td>2,399,395</td><td>2,457,420</td><td>2,540,272</td></tr>
</table>
（※１）事業所の電子申請は令和元年度から取組を開始している。
（※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

（事業所の電子申請利用状況）
・「資本金１億円超の事業所」の電子申請利用割合は 94.6%（令和元年度比＋63.1 ポイント）となり、ほぼ全ての「資本金１億円超の事業所」が電子申請を利用しました。
・一定規模の事業所（被保険者 51 人以上事業所）の電子申請利用割合は、86.8%（令和元年度比＋55.0 ポイント）と順調に推移し、「資本金１億円超の事業所」と合わせた電子申請利用割合は 88.3%まで上昇しました。
・被保険者 50 人以下の事業所の電子申請割合は、令和元年度のおよそ２倍となりましたが、32.3%に留まっています。

○電子申請の利用が進み、電子申請データを直接システムに取り込むことで、よりお客様の記録の正確性が確保されるとともに、機構内部の事務処理の効率化が図られ、資格取得に関する処理や健康保険被保険者証の発行の迅速化に寄与しました。</td>
<td>○被保険者数の多い事業所を中心に電子申請の利用促進に取り組んだ結果、主要７届書の電子申請割合は、令和元年度の 23.9%から 73.9%まで上昇し、令和６年度計画において定めた目標 70.4%を＋3.5 ポイント上回るなど順調に推移しました。

○被保険者 51 人以上事業所の電子申請利用割合は 86.8%（令和元年度比＋55.0 ポイント）となり、「資本金１億円超の事業所」と合わせた電子申請利用割合は 88.3%に達するなど、利用割合の向上に取り組みました。

○紙や電子媒体による届出から電子申請のシフトにより、記録の正確性が確保されるとともに、事務処理の効率化や健康保険被保険者証発行の迅速化が進みました。</td>
<td>○主要７届書について、電子申請割合を前年度以上とする目標を達成したか。

○被保険者 51 人以上の事業所、被保険者 50 人以下の事業所の電子申請割合が伸びたか。</td>
<td>○主要７届書の電子申請割合は、利用率の上昇に伴い、その伸び率が鈍化する中で、被保険者数の多い事業所を中心に電子申請の利用促進に取り組んだ結果、令和５年度の 70.4%から 73.9%まで 3.5 ポイント上昇し、令和６年度計画上目標に掲げた前年度を上回る電子申請割合を達成した。

○被保険者 51 人以上事業所の電子申請利用割合は令和５年度の 84.1%から、2.7 ポイント増加し、86.8%となった。また「資本金１億円超の事業所」と合わせた電子申請利用割合は 88.3%まで上昇した。被保険者 50 人以下の事業所の電子申請割合は、令和元年度のおよそ２倍となったが、32.3%に留まっている。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>ⅱ　通知、照会・情報提供
「オンライン事業所年金情報サービス」の利便性向上と機構の事務処理の効率化を図るため、サービスの拡充とＧビズＩＤ取得勧奨を含めたサービスの利用促進に取り組む。
・　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行う。（令和７年１月サービス開始予定）
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月廃止予定）

・　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。
・　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。</td>
<td>【健康保険被保険者証発行（資格取得届）に関する各年４月の事務処理状況※3】
<table>
<tr><th colspan="2">区分</th><th>令和2年4月</th><th>令和3年4月</th><th>令和4年4月</th><th>令和5年4月</th><th>令和6年4月</th></tr>
<tr><td rowspan="2">電子申請</td><td>処理日数</td><td>1.4日</td><td>0.5日</td><td>0.7日</td><td>0.5日</td><td>0.5日</td></tr>
<tr><td>件数</td><td>591千件</td><td>839千件</td><td>1,023千件</td><td>1,208千件</td><td>1,340千件</td></tr>
<tr><td rowspan="2">紙</td><td>処理日数</td><td>5.1日</td><td>2.9日</td><td>3.6日</td><td>2.9日</td><td>3.2日</td></tr>
<tr><td>件数</td><td>1,051千件</td><td>848千件</td><td>718千件</td><td>686千件</td><td>624千件</td></tr>
<tr><td rowspan="2">電子媒体</td><td>処理日数</td><td>1.6日</td><td>0.8日</td><td>0.8日</td><td>0.4日</td><td>0.4日</td></tr>
<tr><td>件数</td><td>201千件</td><td>155千件</td><td>144千件</td><td>64千件</td><td>47千件</td></tr>
<tr><td colspan="2">合計</td><td>1,843千件</td><td>1,842千件</td><td>1,885千件</td><td>1,958千件</td><td>2,011千件</td></tr>
</table>
（※４）機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間（土日祝日除く）であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間を含まない。

ⅱ　通知、照会・情報提供
機構から事業所に回答・送付している各種情報（社会保険料に関する情報等）の電子データをオンラインで提供し、事業所の社会保険に関する業務効率化等を図ることを目的として、令和５年１月から開始した「オンライン事業所年金情報サービス」について、お客様の更なる利便性向上と機構の事務処理の効率化を図るため、以下のとおりサービスの拡充と利用促進に係る取組を行いました。

○「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、これまでのＧビズＩＤに加え、電子証明書をお持ちの事業主や社会保険労務士の方が「オンライン事業所年金情報サービス」を利用可能とする機能追加を行いました（令和７年１月開始）。

○「オンライン事業所年金情報サービス」の利用者に電子証明書利用者や社会保険労務士を追加したことを契機として、電子媒体の紛失等のセキュリティ面のリスクの軽減を図るため、TACD の送付は、以下のとおりお客様に十分に周知した上で廃止しました。
・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「オンライン事業所年金情報サービス」による電子送付に切り替えていただくための年金事務所による電話や訪問等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（文書送付及び文書送付後に被保険者情報の受取方法の変更手続がない事業所に対する電話確認）
・TACD 送付時にサービス廃止に関する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への周知
○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、以下の取組を実施しました。
・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の同封
・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
・年金事務所における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</td>
<td>○これまでのＧビズＩＤに加え、電子証明書をお持ちの事業主や社会保険労務士の方が「オンライン事業所年金情報サービス」を利用可能とする機能追加を行いました。
○「オンライン事業所年金情報サービス」の機能追加を契機として、電子媒体の紛失等のセキュリティ面のリスクの軽減を図るため、TACD の送付は、お客様に十分に周知した上で廃止しました。</td>
<td>○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行ったか。

○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廃止したか。</td>
<td>○これまでのＧビズＩＤに加え、電子証明書を持つ事業主や社会保険労務士の方が「オンライン事業所年金情報サービス」を利用可能とする機能追加を行った。
○「オンライン事業所年金情報サービス」の機能追加を契機として、お客様に十分に周知した上で TACD の送付を廃止した。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>〇利用勧奨の結果、オンライン事業所年金情報サービスの利用申込件数（事業所及び社会保険労務士の合計利用申込件数）は 115,008 件となり、令和５年度末から 65,755 件増加しました。
【オンライン事業所年金情報サービスの利用申込件数】※
<table><tr><th></th><th>令和4年度</th><th>令和5年度</th><th>令和6年度</th></tr><tr><td>年度合計</td><td>12,873</td><td>36,380</td><td>65,755</td></tr><tr><td>累計</td><td>12,873</td><td>49,253</td><td>115,008</td></tr></table>※同一の事業所について、事業主と社会保険労務士がともに利用している場合、件数が重複して計上される。
※また、社会保険労務士はサービス利用の都度、事業主との委託関係等の確認が必要であり、その都度利用申込をしていることから、同一事業所に対して複数回件数が計上される場合がある。</td><td>〇利用促進の取組や機能拡充等の効果も相まって、オンライン事業所年金情報サービスの利用申込件数は、令和５年度末から 65,755 件増加しました。</td><td>〇利用促進や機能拡充等により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ったか。</td><td>〇取組の結果、オンライン事業所年金情報サービスの利用申込件数は、令和５年度末から 65,755 件増加し、115,008 件となった。</td></tr>
<tr><td>イ　個人向けサービス
マイナンバーカード、マイナポータル、「ねんきんネット」の認証連携をベースとして、納付、免除、申請、相談、通知、情報提供の各機能について、オンラインサービスの構築・展開を推進してきた。
お客様の利便性向上や、機構の事務処理の効率化を実現していくため、順次サービスの拡充を行うとともに以下のとおり利用勧奨を行う。
また、更なる利用拡大を図るため、より効率的・効果的な勧奨や周知等の対策を検討する。</td><td>イ　個人向けサービス
お客様の利便性向上や、機構の事務処理の効率化を実現していくため、以下のとおりサービスの拡充と利用促進に係る取組を行うことで、各種サービスの利用者の拡大を図るとともに「ねんきんネット」のユーザー数を拡大しました。
【「ねんきんネット」のユーザー数】
<table><tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和３年度</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和6年度</th></tr><tr><td>ユーザー数</td><td>666万人</td><td>770万人</td><td>908万人</td><td>1,098万人</td><td>1,356万人</td></tr><tr><td>うちマイナポータルとの認証連携者</td><td>7万人</td><td>70万人</td><td>216万人</td><td>461万人</td><td>767万人</td></tr></table>（「ねんきんネット」ユーザーの拡大の状況）
・「ねんきんネット」ユーザー数は順調に増加しており、令和６年度末にはユーザー数が 1,356 万人となりました（令和５年度末から 258 万人増加）。
・特にマイナポータルとの認証連携者は、令和５年度末から 306 万人※増加し、ユーザーの半数以上がマイナポータルとの認証連携者となりました。
※ユーザーID・パスワードを利用して「ねんきんネット」を利用していた方が、マイナポータルとの認証連携で「ねんきんネット」の利用を開始した方を含む。</td><td>〇サービスの利用拡充や利用促進の取組により、「ねんきんネット」ユーザー数は、令和５年度末から 258 万人増加しました。
〇特にマイナポータルとの認証連携者は令和５年度末から 306 万人増加しました。</td><td>〇お客様の利便性向上や機構の事務処理の効率化を実現していくため、サービス拡充や利用勧奨を行い利用者の拡大を図ったか。</td><td>〇サービスの利用拡充や利用勧奨の結果、「ねんきんネット」のユーザー数は令和５年度末から 258 万人増加した。
〇特にマイナポータルとの認証連携者は令和５年度末から 306 万人増加した。</td></tr>
<tr><td>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。
・　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</td><td>ⅰ　納付・免除
〇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しました。
・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
・国民年金被保険者向けの送付物への案内文掲載やリーフレット同封
・窓口へ来訪されたお客様や、電話でお問合せいただい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
〇取組の結果、令和７年３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年度計画において定めた目標を達成しました。</td><td>〇各種利用促進に係る取組の結果、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、各届書ともに令和６年度計画の目標である前年度以上の電子申請割合とすることを達成しました。
特に国民年金被保険者関係届（申出書）及び国民年金学生納付特例申請書は前年度から約９ポイント増加するなど順調に推移しました。</td><td>〇サービスの利用促進に取り組み、国民年金保険料免除申請等に関し、前年度以上の電子申請割合を目指したか。</td><td>〇サービスの利用促進に取り組み、国民年金保険料免除申請等の電子申請サービスの利用件数は、令和６年度計画の目標である前年度以上の電子申請割合に達した。特に国民年金被保険者関係届及び国民年金学生納付特例申請書は前年度から約９ポイントと大きく増加した。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>・　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（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
・　学生向け年金セミナーやハローワークでの雇用保険説明会における利用勧奨
・　ホームページや X（旧 Twitter）を活用した情報発信</td><td>【国民年金保険料免除申請書等の電子申請割合】<table><tr><th rowspan="2">届書</th><th colspan="3">件数（割合）</th></tr><tr><th>令和4年度</th><th>令和５年度</th><th>令和6年度</th></tr><tr><td>国民年金被保険者関係届書（申出書）</td><td>3.8万件（3.2%）</td><td>15.5万件（10.8%）</td><td>30.8万件（19.9%）</td></tr><tr><td>国民年金保険料免除・納付猶予申請書</td><td>8.5万件（2.1%）</td><td>25.7万件（6.7%）</td><td>36.3万件（10.0%）</td></tr><tr><td>国民年金保険料学生納付特例申請書</td><td>5.6万件（4.6%）</td><td>25.9万件（12.7%）</td><td>43.1万件（22.0%）</td></tr></table></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>ⅱ　申請（届出）
お客様の申請（届出）にかかる利便性の向上と、業務の正確性・効率化を図る観点から、電子申請の対象届書を拡大するとともに、これまで開始した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。</td><td>ⅱ　申請（届出）
〇お客様の申請（届出）に係る利便性の向上と、業務の正確性・効率化を図る観点から、以下のシステム改修を行いました。
・老齢年金請求書（※）に関して、既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境を構築しました（令和６年６月開始）。
（※）単身者かつ未加入期間がない者等が対象
・老齢年金請求書の簡易な電子申請対象者の範囲を拡大（※）しました（令和７年３月開始）。
（※）単身者を配偶者・子と同一住所・同一世帯である者（内縁関係を除く）等に拡大</td><td>〇老齢年金請求書のお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境を構築しました。</td><td>〇老齢年金請求書に関して、お客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境を構築したか。</td><td>〇老齢年金請求書の簡易な電子申請環境を構築し、令和６年６月から運用を開始し、令和７年３月からは、さらに対象を拡大した。</td></tr>
<tr><td>・　老齢年金請求書に関して、既保有情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境を構築する。（令和６年６月開始予定）</td><td>・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を実施しました（令和７年１月開始）。
（※）公金受取口座への変更が対象</td><td>〇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）」を追加しました。</td><td>〇お客様の利便性の向上と業務の正確性・効率化を図るため、電子申請の対象届書を拡大したか。</td><td>〇令和７年１月から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）」を追加した。</td></tr>
<tr><td>・　マイナポータルのお知らせや、「ねんきんネット」のメール機能を活用した利用勧奨
・　大量送付物への案内文掲載やリーフレット同封
・　年金相談等で、窓口へ来訪されたお客様への利用勧奨
・　事業所調査時等を活用した事業主（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 X（旧 Twitter）を活用した情報発信</td><td>〇令和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しました。
・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
・年金受給者向けの送付物への案内文掲載やリーフレット同封
・窓口へ来訪されたお客様や電話でお問合せ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
・前年度に電子申請で提出されたお客様には、紙の「扶養親族等申告書」の送付を抑止
〇取組の結果、令和７年３月末の「扶養親族等申告書」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り、令和６年度計画において定めた目標を達成しました。
【扶養親族等申告書の電子申請割合】<table><tr><th rowspan="2">届書</th><th colspan="3">件数（割合）</th></tr><tr><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th><th>増加数（割合）</th></tr><tr><td>扶養親族等申告書</td><td>26万件（3.8%）</td><td>48万件（7.2%）</td><td>+22万件（+3.4ﾎﾟｲﾝﾄ）</td></tr></table></td><td>〇利用促進の取組の結果、「扶養親族等申告書」の簡易な電子申請サービスの利用割合は、前年度を 3.4 ポイント上回り、令和６年度計画の目標である前年度以上の電子申請割合を達成しました。</td><td>〇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み、当該届書に関して前年度以上の電子申請割合を目指したか。</td><td>〇利用促進の取組の結果、扶養親族等申告書の簡易な電子申請サービスの利用割合は、前年度を 3.4 ポイント上回り、令和６年度計画の目標である前年度以上の電子申請割合を達成した。</td></tr>
<tr><td>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</td><td>ⅲ　通知・情報提供
〇「ねんきんネット」の利便性の向上を図る観点から、年金見込額試算機能における操作性の改善や、ねんきん定期便情報をマイナポータルへ電子送付する機能等を構築するためのシステム改修を行いました（令和７年１月開始）。</td><td>〇「ねんきんネット」の年金見込額試算機能等の拡充を実施するなど、「ねんきんネット」の利</td><td>〇「ねんきんネット」の年金見込額試算機能等の改善を行い、「ねんきんネット」の利便性の</td><td>〇「ねんきんネット」の年金見込額試算機能等の改善を行い、「ねんきんネット」の利便性の</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>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。
・　「ねんきんネット」の利便性向上を図るため、年金見込額試算機能等の改善を行う。（令和７年１月開始予定）
・　「ねんきん定期便情報」をマイナポータルへ電子送付する機能を構築する。（令和７年１月開始予定）
・　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の検討を進める。
・　マイナポータルのお知らせや、「ねんきんネット」のメール機能を活用した利用勧奨
・　大量送付物への案内文掲載やリーフレット同封
・　通知書の再発行手続等で、窓口へ来訪されたお客様への利用勧奨
・　事業所調査時等を活用した事業主（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 X（旧 Twitter）を活用した情報発信
ⅳ　相談
お客様の年金相談に係る利便性向上や機構の回答業務の効率化を図るため、オンラインによる相談環境の構築等に取り組む。
・　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月実施予定）
・　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月実施予定）
②　デジタルワークフローの確立
届書の電子データによる審査・電子決裁を前提とした「紙をなくす・</td>
<td>〇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の検討を進めました。
〇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しました。
・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
・国民年金被保険者や年金受給者向けの通知書への案内文掲載やリーフレット同封
・窓口へ来訪されたお客様や電話でお問合せ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
・国税庁にご協力をいただき、確定申告会場に相談ブースを設置
〇取組の結果、令和７年３月末のペーパーレス化の登録件数は以下のとおりとなりました。

【通知書のペーパーレス化の登録状況】
<table><tr><th>通知書</th><th>令和４年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>国民年金保険料控除証明書</td><td>1.3万人</td><td>30.6万人</td><td>83.0万人</td></tr><tr><td>公的年金等の源泉徴収票</td><td>1.3万人</td><td>30.5万人</td><td>81.5万人</td></tr><tr><td>ねんきん定期便</td><td>260.3万人</td><td>353.6万人</td><td>470.0万人</td></tr></table>
（通知書のペーパーレス化の登録者数拡大の状況）
・「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」及び「公的年金等の源泉徴収票」の電子送付サービスの登録者数は、令和５年度末から約 50 万人増加しました。
・ねんきん定期便のペーパーレス化の登録者数は、令和５年度末から約 117 万人増加しました。

ⅳ　相談
〇オンラインでの相談実施に係るお客様ニーズに対応するため、お客様がねんきんネット上で相談内容を選択又は入力し、その内容に対して機構が回答するサービス（オンライン文書相談）を実施するための機能を構築し、電話や年金事務所窓口での相談が難しい、海外にお住まいの方や身体等に障害がある方を対象に試行実施を開始しました（令和７年１月開始）。
〇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改修を実施しました（令和７年１月運用開始）。

②　デジタルワークフローの確立</td>
<td>便性の向上を図ることができました。
〇利用促進の取組の結果、「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」「公的年金等の源泉徴収票」の電子送付希望者は、前年度比＋約 50 万人、「ねんきん定期便」のペーパーレス化の登録者は、前年度比＋約 117 万人となり、大幅に増加しました。

〇お客様がねんきんネット上で相談内容を選択又は入力し、その内容に対して機構が回答するサービスを実施するための機能を構築し、ねんきんネットによる文書相談の試行実施を開始しました。</td>
<td>向上を図ったか。

〇これまでに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んだか。

〇お客様の年金相談に係る利便性向上等を図るため、オンラインによる相談環境の構築等に取り組んだか。</td>
<td>向上を図った。

〇利用促進の取組の結果、「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」「公的年金等の源泉徴収票」の電子送付希望者は前年度比＋約 50 万人、「ねんきん定期便」のペーパーレス化の登録者は前年度比＋約 117 万人となり、大幅に増加した。

〇お客様がねんきんネット上で相談内容を選択又は入力し、その内容に対して機構が回答するサービスを実施するための機能を構築し、令和７年１月からねんきんネットによる文書相談の試行実施を開始した。
〇インターネット予約相談登録時において、令和７年１月から既保有情報の活用による入力項目省略等の機能改善を行った。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
紙を移動させない」事務処理の実現に引き続き取り組むとともに、ＩＣＴの活用等による内部処理の効率化や事務処理の正確性の確保、リスク低減に向けた取組を一層推進する。				
ア　「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現	ア　「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現			
・　経過管理・電子決裁システムの特性である届書の画像化・データ処理を活用した「年金事務所単位の管轄に捉われない事務処理」の具体化に向けた検討を進めるとともに、当該システムに関する対象届書の拡大や機能拡張等の検討を行う。（Ⅱ－１(1)③、Ⅱ－３（1）参照）	※取組状況については、Ⅱ－１(1)③、Ⅱ－３(1)に記載。			
・　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月開始）	※取組状況については、Ⅰ－５(4)③に記載。			
・　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する。	○拠点が記録管理システムから出力している帳票（818 帳票）のうち、電子化未実施となっている帳票（125 帳票・約 2,870 万枚）の中から、出力枚数が多く、事務処理効率化の効果が大きい 14 帳票・約 1,000 万枚について、電子化又は帳票廃止する方針を決定しシステム開発の検討を進めました（令和８年度実施予定）。	○紙で出力している帳票の更なる電子化又は廃止に係る方針の整理とシステム開発の検討を進めました。	○紙で出力している各種帳票について、更なる電子データ化の実現性を検討したか。	○紙で出力している帳票のうち、出力枚数が多く、電子化により事務処理効率化の効果が大きい帳票について、電子化又は廃止に係る方針の整理とシステム開発の検討を進めた。
・　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・運用面を整理し、運用を開始する。	※取組状況については、Ⅲ－３(1)に記載。			
イ　ＩＣＴの活用等による内部処理の効率化	イ　ＩＣＴの活用等による内部処理の効率化			
・　手作業の省力化と作業時間短縮のため、現在導入しているＲＰＡ業務の改善を行うとともに、ＲＰＡ対象業務の拡大を検討する。	○年金相談に必要な年金記録の自動印字等を行うＲＰＡの機能について、令和６年５月から氏名索引処理のパターンを５種類まで拡大できるよう改善するとともに、令和７年３月から年金相談時等に使用する処理票を自動印字の対象とする試行実施を開始しました。	○ＲＰＡ機能の自動印字機能の拡大を実施し作業の効率化を行うとともに、更なる自動印字機能拡大に向けた試行実施を開始しました。	○手作業の省力化と作業時間短縮のため、ＲＰＡ業務の改善を行うとともに、対象業務の拡大を検討したか。	○ＲＰＡ機能の自動印字機能の拡大を実施し作業の効率化を行うとともに、更なる自動印字機能拡大に向けた試行実施を開始した。
・　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。	○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、情報セキュリティリスク低減の観点から、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しました。	○農林漁業団体職員共済組合と行っている情報授受について電子媒体の回付を廃止し、情報セキュリティに係るリスクの低減を図りました。	○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たか。	○農林漁業団体職員共済組合と行っている情報授受について電子媒体の回付を廃止し、情報セキュリティに係るリスクの低減を図った。
・　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。	○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、年金個人情報を扱わない機構内部の業務（議事録作成や職員からの照会対応）について令和７年４月から技術検証を実施することとしました。	○生成ＡＩの活用に係る検討及び調達手続を遅滞なく実施し、令和７年４月からの技術検証の開始に向け着実に準備を進めました。	○内部事務の効率化を図る観点から、最新のＩＣＴ技術の導入に向けた検討を行ったか。	○生成ＡＩの活用に係る検討及び調達手続を遅滞なく実施し、令和７年４月からの技術検証の開始に向け着実に準備を進めた。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
⑵ マイナンバーを利用した情報連携サービスの活用 マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを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。	⑵ マイナンバーを利用した情報連携サービスの活用			
① 令和６年３月に試行運用を開始した戸籍情報連携について、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。	○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の本格運用を開始しました。 ＜戸籍謄本等を必要とする主な手続＞ ・年金請求書（老齢・遺族・障害） ・未支給年金請求書 ・国民年金第３号被保険者関係届 ・健康保険被扶養者（異動）届	○戸籍情報連携を活用し、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戸籍謄本等を省略しました。	○令和６年３月に試行運用を開始した戸籍情報連携について、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ったか。	○戸籍情報連携を活用し、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戸籍謄本等を省略した。
② 個人番号の利用範囲の拡大に伴い、外国人の在留資格に係る許可に関する情報の取得等のためのシステム構築等について、関係機関と連携して準備を進める。（Ⅰ－９⑵参照）	○個人番号の利用範囲の拡大に伴い、情報提供ネットワークを利用し、出入国在留管理庁への在留資格に係る情報照会が可能となることから、出入国在留管理庁、デジタル庁及び厚生労働省と情報連携の実施方法等について協議し、機構事務への活用範囲等の検討を行いました。	○個人番号の利用範囲の拡大に伴い、事務処理の活用範囲への検討・情報連携の内容についての調整等を行い、円滑かつ着実な実施に努めました。	○個人番号の利用範囲の拡大に伴い、外国人の在留資格に係る許可に関する情報の取得等のためのシステム構築等について、関係機関と連携して準備を進めたか。	○情報提供ネットワークを利用した在留カード関係情報の活用については、提供予定の情報項目を踏まえた活用範囲の検討及び既存事務への円滑な適用の検討を行い、脱退一時金請求書の審査等への利用を予定する等、情報連携の対象事務を確定させた。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td><u>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</u></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>１．内部統制システムの有効性確保</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td>機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第 16 条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行いつつ、それらの取組の改善を図る。
また、リスク管理の三線防御体制（※）の確立に向け、より実効性・効率性を高めるための方策を検討する。
（※）機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。
第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部）
第二線：第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、調達企画部、情報管理対策室、システム企画部、コンプライアンス部等）
第一線：リスクオーナーとして、事業を行う部署（年金事務所、事務センター、本部事業担当部署）</td><td>〇三線防御体制により、引き続き業務の適正性確保に向けた以下の各種取組を行いました。また、第三線である監査部と第二線の担当部署間において、近時のリスクに関して定期的な情報共有を実施しました。</td><td>〇三線防御体制による業務の適正性確保に向けた取組を行いました。また、監査部と第二線担当部署が定期に会議を行い、双方向の情報共有を行い、リスク認識の共有を図りました。</td><td>〇三線防御体制による業務の適正性確保に向けた取組を行うために、引き続き、リスク管理に対して効果的な改善や見直しが行われているか。</td><td>〇リスク管理の三線防御体制による業務の適正性確保に向けた取組を、引き続き実施するとともに、監査部と第二線担当部署との定期な会議等を通じて、双方向で情報共有を行うなどリスク管理の見直しを行った。</td></tr>
<tr><td>(1) 事務処理の正確性の確保
事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの早期発見及び対応を行い、発生防止・未然防止を図るため、以下の取組を行い、事務処理誤りの削減を目指す。</td><td>(1) 事務処理の正確性の確保
〇事務処理誤りの根絶に向け、事務処理誤りの早期発見及び対応を行い、発生防止・未然防止の取組を進めた結果、下表のとおりとなりました。
【事務処理誤りの発生状況（令和７年３月末時点）】
<table><tr><td>発生年度</td><td>令和２年度</td><td>令和３年度</td><td>令和４年度</td><td>令和５年度</td><td>令和６年度</td></tr><tr><td>件数</td><td>917 件</td><td>722 件</td><td>650 件</td><td>528 件</td><td>348 件</td></tr></table>（※）今後事象が判明することで件数が増加することがあります。</td><td>〇事務処理誤りの根絶に向け、早期発見及び対応を行い、発生防止・未然防止の取組を組織一丸となって進めました。事務処理誤り根絶に向け、引き続き取組を進めてまいります。</td><td></td><td>〇令和５年度から令和６年度の発生件数は減少しているが、発生件数を累積ではなく当該年度分の発生件数でみると、事務処理誤りの年度末時点の当該年度分の発生件数は、令和５年度 324 件、令和６年度 348 件となり、令和５年度末時点から 24 件の増となった。
（参考：令和２年度 592 件、令和３年度 481 件、令和４年度 425 件）</td></tr>
<tr><td>①　事務処理誤りの早期発見、発生時の対応及び発生防止等に向けた取組
ア　事務処理誤りの早期発見</td><td>①　事務処理誤りの早期発見、発生時の対応及び発生防止等に向けた取組
ア　事務処理誤りの早期発見</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
・　日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングを精緻に行い、事務処理誤りを早期に発見・対応するとともに、役員等への報告、個別対応を速やかに行う。	○日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見し、役員等への報告及び個別対応を速やかに行いました。	○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、速やかに対応しました。	○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取り組んだか。	○日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見、対応した。
・　事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行うとともに、事務処理誤りについての点検・分析を徹底することで、同種の事案の早期発見を図り、発生防止に向けた取組に反映させる。	○事務処理誤りの月次公表及び年次公表を適切に実施し、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・分析を行いました。	○月次公表及び年次公表を適切に行うとともに、事務処理誤りの点検・分析を行いました。		○月次公表及び年次公表を行うとともに、事務処理誤りの点検・分析を実施した。
・　「お客様の声」の分析等により、事務処理誤りにつながる事案を早期に発見・対応し、発生防止に向けた取組を行う。	○機構に寄せられた「お客様の声」9,534 件について、潜在的な事務処理誤りがないかという観点で確認を行いました。	○「お客様の声」について、潜在的な事務処理誤りがないかという観点で確認を行いました。		○「お客様の声」について、潜在的な事務処理誤りがないかという観点で確認した。
イ　事務処理誤り発生時の対応	イ　事務処理誤り発生時の対応			
・　事務処理誤りを発生させた部署は、リスク部門等関係部署に直ちに報告するとともに、進捗管理を徹底しての早期完了、本部・拠点共同での発生原因の調査・分析及び再発防止策の策定を行う。	○事務処理誤りを発生させた部署は、リスク部門等関係部署に直ちに報告するとともに、関係部署と連携の上、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いました。	○事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告を基に、今後の必要な対応の指示を行うとともに、本部も含めた進捗管理を行う等、組織として早期完了に向け対応を進めました。 また、本部各部門は、事務処理誤りの発生原因の調査・分析の結果を踏まえ、システム改修及び業務処理マニュアルの改正等の再発防止を図り、拠点への周知・徹底を行いました。		○事務処理誤り発生時には、直ちに関係部署に情報提供を行い、事務処理誤りの発生原因の調査・分析の結果を踏まえて、マニュアルの改正及びシステム改修等の再発防止策の策定や徹底を図った。
・　リスク部門は、役員等への報告、関係部署との原因の追加調査及び再発防止の対応にかかる本部各部門への指示を行う。	○リスク統括部は、事務処理誤りを発生させた部署からの報告を受け、役員等へ報告、原因の追加調査及び再発防止に向けて本部各部門へ必要な対応を指示しました。			
・　本部各部門は、進捗確認と事案管理を行い、事務処理誤りの原因を踏まえ、再発防止を図るため業務処理マニュアルの改正等の必要な対応及び拠点への周知・徹底を行う。	○本部各部門は、事務処理誤りの進捗確認及び事案管理を行うとともに、発生原因の調査・分析の結果を踏まえ、システム改修及び業務処理マニュアルの改正等の必要な再発防止を図り、拠点への周知・徹底を行いました。			
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。また、お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる事務処理誤りについては、発生原因の分析や分析結果に基づいた再発防止及び未然防止の取組を徹底する。	②　事務処理誤りの削減に向けた取組 ○事務処理誤り発生防止に向けて、以下の取組を継続的に実施しました。 ・情報提供等によるルールの徹底 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、指示発出による注意喚起及び「業務手順に関する一問一答」の出題により、ルールの理解及び徹底を図りました。 ・研修の実施 新入構員や新任所長等を対象とした階層別研修等を行うとともに、事務処理誤り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行いました。 ・「未完結リスト」の点検の実施 受付進捗管理システムで管理している届書等について、各拠点において定期的に「未完結リスト」の点検を行うとともに、地域部等による確認及び指導を行いました。 ・業務処理マニュアルの改正及びシステム改修 関係部署と連携し、事務運用の見直し等の業務処理マニュアルの改正及びシス	○月次公表や年次公表の結果周知、リスク対策通信による事務処理誤り事例の周知及び一問一答の出題等により、ルールの理解及び徹底を図りました。 ○事務処理誤りの発生防止に向け、階層別研修等を実施し、事例の周知及び注意喚起を行いました。 ○定期的な「未完結リスト」の点検を行うとともに、地域部等による確認及び指導を行うことで、事務処理遅延の発生を防止しました。 ○関係部署と連携し、業務処理マニュアルの改正及びシステム改	○事務処理誤りの削減に向けて取り組んだか。	○事務処理誤りの発生防止に向けて、情報提供等によるルールの徹底、研修の実施、「未完結リスト」の点検の実施、業務処理マニュアルの改正及びシステム改修を行った。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>テムチェックの導入等のシステム改修を行いました。</td><td>修を行い、事務処理誤りの発生防止を図りました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>③　ルールの徹底
ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。
ア　事業担当部署との事前調整を徹底することにより、指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努め、現場負担の軽減を図る。
また、事業担当部署の職員への研修を充実するとともに、指示・事務連絡の審査を徹底し、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等についての理解を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。</td><td>③　ルールの徹底
○指示・事務連絡の事前審査において、内容の確認や発出部署との調整を徹底することにより、第２期中期計画で掲げた発出件数削減割合（平成 26 年比５割削減）を達成し、令和５年度と同程度の水準（平成 26 年比約８割削減）を維持しました。
【指示・事務連絡発出状況：月平均件数】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>指示</td><td>53 件</td><td>56 件</td></tr><tr><td>事務連絡</td><td>55 件</td><td>57 件</td></tr></table>
○定期異動や年末の長期休暇によるルール徹底等への影響を考慮して９月、12 月及び３月の月末３営業日に設けている指示・事務連絡の発出制限期間については、事前に指示の発出予定日を把握し、発出部署と指示発出日を調整することにより、指示・事務連絡の発出を原則禁止するとともに、指示の発出件数の抑制に努め、令和５年度と同程度の水準を維持しました。
【９月、12 月及び３月の指示発出状況】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>９月</td><td>59 件</td><td>58 件</td></tr><tr><td>12 月</td><td>67 件</td><td>59 件</td></tr><tr><td>３月</td><td>85 件</td><td>84 件</td></tr></table></td><td>○指示・事務連絡の発出件数については、令和５年度と同程度の水準を維持しました。
○指示・事務連絡の発出制限期間を徹底するとともに、指示の発出件数の抑制に努め、ルール徹底の実効性を確保するとともに、現場の負担を軽減しました。</td><td>○ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするよう、取り組んだか。</td><td>○事前審査における内容確認や指示等発出部署との調整により、指示等の発出件数について令和５年度と同程度の水準を維持した。また、指示・事務連絡の発出制限期間を徹底し、現場の負担軽減を図った。</td></tr>
<tr><td>イ　重要な指示・事務連絡について、解説動画を作成し、拠点のルール徹底担当者等が確実に視聴することにより、指示・事務連絡の理解度の向上及び確実なルールの徹底を図る。</td><td>○指示・事務連絡の事前審査を徹底した他、定期異動時期に併せて指示等文書作成研修を半期ごとに行い、現場にとって分かりやすい指示・事務連絡となるよう、発出部署の職員のスキルアップを図りました。
○解説を録画した動画を視聴する方法（以下「解説動画」という。）により、重要な指示・事務連絡発出部署の職員による現場向け解説を実施し理解度向上を図りました。なお、令和６年度下期から、解説動画による解説を実施した業務処理に関する指示については翌々月までに理解度チェックへ出題し、確実なルールの徹底を図りました。
○解説動画による解説を担当する指示・事務連絡発出部署の職員のスキルアップのため、アナウンス研修を実施しました。座学中心の初級編に加え、模擬解説の実施とその振り返りを中心としたより実践的な内容の応用編を実施しました。
また、アナウンス研修及び業務品質管理部の事前確認を行うことで、解説動画による解説の質の向上を図り、「分かりやすい解説」を観点にした現場の職員からの評価（※）について、高い水準（95.3%）を維持しました。
（※）解説や資料の分かりやすさ、理解状況、テレビ解説の有効性について、それぞれを「はい／いいえ」で評価し、「はい」と評価した割合</td><td>○研修の実施により、分かりやすい指示・事務連絡となるよう努めました。
○解説動画による解説により指示・事務連絡の理解度向上を図ったほか、理解度チェックへ出題することで確実なルールの徹底を図りました。
○解説の質の向上を図るため、指示等発出部署の職員に対するアナウンス研修を実施し、職員のスキルアップを図った結果、現場職員から高い評価を得ることができました。</td><td></td><td>○現場にとって分かりやすい指示となるよう、指示等発出部署の職員の研修を実施し、スキルアップを図った。
○解説動画により指示・事務連絡の理解度向上を図ったほか、理解度チェックを出題することでルールの徹底を図った。また、指示等発出部署の職員に対し解説動画のアナウンス研修を実施し、解説の質の向上を図った結果、現場職員から高い評価を得た。</td></tr>
<tr><td>ウ　指示及び業務処理マニュアルの理解度を確認するため定期的に理解度チェックを実施するとともに、業務手順に関する小テストである一問一答を着実に実施する。
理解度チェックの結果を地域部はじめ本部関係部署間で情報共</td><td>○発出された指示に関する理解度の事後的な確認及び業務処理マニュアルの再徹底を行う仕組みとして、厚生年金適用、厚生年金徴収、国民年金、年金給付の４制度について、毎月、理解度チェックを実施し、平均正答率は 99.9%と高い水準を維持しました。正答率が低調（80%未満）であった拠点の課室・グループに対しては再度の理解度チェックを実施し、ルールの徹底を図りました。
○業務処理マニュアルに定められた業務手順の再徹底を図るため、業務手順に関する小テストである一問一答を週２問の頻度で実施しました。実施に当たっては、</td><td>○事務処理誤り事例や監査での指摘事項等、拠点に対して特に周知が必要な事項を理解度チェックで効果的に周知することにより、ルール徹底を図りました。
○事務処理誤り事例や監査での指摘事項等、拠点に対して特に周</td><td></td><td>○定期的に理解度チェック等を実施し、理解度チェックの結果、正答率が低調な拠点に対して個別指導を行うことでルールの徹底を図った。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
有・連携して必要な対策を講じるとともに、理解度チェックの結果を踏まえ、ルール徹底が不十分と認められる拠点に対しては、個別指導を行う。 　また、業務処理マニュアルを参照して業務を行うことを促進及び定着させる取組として、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）の利用促進を目的に研修を実施する。	各制度の事業実施時期を考慮した問題を検討するとともに、関係部署と連携して、事務処理誤り事例や監査での指摘事項等、拠点に対して特に周知が必要な事項に関する問題を出題しました。 ○理解度チェックの実施結果は地域部と共有し、地域部による拠点指導を進めました。地域部においては実施結果等を踏まえ、低正答率となった 60 拠点（文書（１回目）：60 拠点、訪問（２回目）：７拠点）に対して指導を実施しました。業務品質管理部においては、地域部から指導結果の報告を受けることにより、指導状況の把握を行い、地域部に対して必要な助言を行いました。 ○ＭＡＣＳの更なる利用促進を図ることを目的に、ＭＡＣＳの検索機能や便利機能を紹介する研修を、新入構員及び希望者を対象として、令和６年４月及び 10 月に実施しました。	知が必要な事項を一問一答で効果的に周知することにより、ルール徹底を図りました。 ○理解度チェックの実施結果を地域部と共有し、正答率が低調な拠点に対して指導を行うことで、ルール徹底を図りました。 ○ＭＡＣＳの利用促進を図る動画による研修を年２回実施し、利用促進を図りました。		○ＭＡＣＳについて研修を実施し、利用促進を図った。また、事務処理誤り報告の分析結果や実態調査結果に基づき、業務処理マニュアルを改正し、ＭＡＣＳに掲載した。
エ　本部現業部門における事務処理誤り報告を分析した上で、業務処理マニュアルの整備状況や遵守状況について、本部現業部署に対する実態調査を実施し、その結果に基づき、本部現業部署に対する指導又は企画部署との協働による業務処理マニュアルの改正を行う。	○本部現業部門における事務処理誤り報告（帳票の作成誤り）の発生原因を分析した上で、帳票作成に係る業務処理マニュアルの改正を行い、ＭＡＣＳに掲載する等により周知しました。 ○本部各部室に出力されている各種リスト 142 種類について、業務処理マニュアルの整備状況や遵守状況の実態調査を実施し、その結果に基づき、各種リスト業務の共通的な管理手順及び処理手順を定めた業務処理マニュアルを整備し、ＭＡＣＳに掲載する等により周知しました。 ○また、企画部署との協働により、89 種類のリストの出力先を見直しして回付漏れ・回付誤りを防止するとともに、98 種類のリストの出力目的等を明確化した業務処理マニュアルを整備し、ＭＡＣＳに掲載する等により周知しました。	○事務処理誤り報告の分析結果や実態調査結果に基づき業務処理マニュアルを改正し、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に掲載する等により周知しました。		
オ　本部集約業務について、その企画段階において品質管理の観点で妥当性を検証する。	○過去の本部集約業務を踏まえて事前検証の観点や具体的な確認項目を整理の上、年金生活者支援給付金請求書の回付先変更及び年金証書等の作成・発送業務等の本部集約について事前検証を実施しました。 ○また、令和６年度の実施結果を踏まえて、事前検証の観点や具体的な確認項目、実施手順等を定めた「本部集約業務の事前検証等実施要領」を制定しました。	○令和６年度予定の本部集約業務について事前検証を実施するとともに、事前検証の観点等を定めた諸規程を制定しました。		○令和６年度の本部集約業務について事前検証を実施し、事前検証の観点等を定めた諸規程を制定した。
(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組 ①　リスク管理 　「事務リスク」、「システムリスク」、「情報セキュリティリスク」及び「災害その他リスク」について、各セグメントに応じリスクアセスメント等を活用したリスクの把握及び未然・再発防止を図るため、特に、オンラインビジネスモデルの諸施策の推進を踏まえ、以下の取組を実施する。	(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組 ①　リスク管理		○各種リスクについて、各セグメントに応じリスクアセスメント等を活用したリスクの把握及び発現の防止に取り組んだか。	
ア　事務リスクへの対応 　事務処理誤りの発生防止等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、リスクの早期把握及び把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、関係部署と連携・情報共有するとともに適切な対応を行うため、以下の取組を行う。	ア　事務リスクへの対応			
・　拠点長からの日次の業務報告、事務処理誤り報告、お客様の声及び届書処理状況の点検を行う。	○拠点長からの日次の業務報告や事務処理誤り報告等に係るモニタリングにより事務リスクを早期に発見し、本部内で情報共有を図るとともに、関係部署と連携して対応を行いました。また、事務処理誤りの発生防止等の状況について、定期的にリスク管理委員会へ報告しました。	○拠点長からの日次の業務報告や事務処理誤り報告等のモニタリングにより、事務リスクを早期に発見し、必要な対応を行いま		○事務リスクへの対応について、本部現業部門や拠点長からの日次の業務報告等に係るモニタリング等により、リスクの早期把

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
		した。また、事務処理誤りの発生防止等の状況について、リスク管理委員会へ報告しました。		握、早期対応を行った。 また、事務処理誤りの年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及びその結果の拠点への周知を実施した。 更に事務処理誤りの発生状況等により、リスクの高い拠点を洗い出し、リスクの把握及び発現防止に取り組んだ。
・　事務処理誤り報告の年次点検を行い、事務処理誤りの原因等の分析を行う。	○事務処理誤りの点検・分析を行い、事務処理誤りの年次公表に合わせて周知しました。	○事務処理誤りの点検・分析を行い、事務処理誤りの年次公表に合わせて周知しました。		
・　本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、引き続き、本部現業部署からの日次報告、未完結届書の点検及び本部現業（届書・届書以外）の進捗管理の仕組みによる経常的なモニタリングを行うとともに、進捗管理対象業務の拡大や遅延判断基準の精緻化を行い、モニタリングの高度化を図る。	○本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、本部現業の実施状況等の日次報告、未完結届書（要処理・要確認リストを含む）の点検、本部現業（届書・届書以外）の進捗管理の仕組みによる経常的なモニタリング及び本部現業の把握・内容確認を実施するとともに、進捗管理対象業務の拡大や、処理実績等を考慮した遅延判断基準の精緻化を行い、モニタリングの高度化を図りました。また、モニタリングの実施状況等について、本部内での情報共有を図りました。	○本部現業の実施状況等のモニタリングを確実に実施するとともに、進捗管理対象業務の拡大や遅延判断基準の精緻化を行うことで、モニタリングの高度化を図りました。 また、モニタリングの実施状況等について、本部内での情報共有を図りました。		
・　事業実績評価結果、お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングの結果を分析することにより、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の低減を図る。	○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事業推進、規律保持及び職員（職場）の状況等の観点から分析し、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に取り組みました。	○各種指標を用いたモニタリング結果を分析してリスクの高い拠点を早期把握し、リスクの把握を行うとともに、そのリスクの発現を防止するための対応を行いました。		
イ　システムリスクへの対応 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する。 明確な役割分担に基づくシステム運用として、指示等の可視化を徹底するとともに、安全かつ安定したシステム稼働を継続させる。	イ　システムリスクへの対応 ○過去のシステム障害の発生原因等を分析するとともに、発生したシステム障害に対する真因分析や再発防止策について、定期的にリスク管理委員会に報告しました。 ○システム障害の原因や傾向等に係る定量的な分析結果から、個別システムで効果があった再発防止取組についてシステム部門内に共有するとともに、それらに基づくシステム障害の未然防止に努めました。 ○システム運用におけるベンダへの指示等について、作業内容の擦り合わせや書面による指示、実行後の確認の徹底により、認識齟齬を防ぐことでシステムの安定稼働に努めました。	○システム障害の分析等によりシステムリスクに対応するとともに、再発防止取組の共有等により、システム障害の未然防止に努めました。		○システム障害の分析等によりシステムリスクに対応するとともに、再発防止取組の共有等により、システム障害の未然防止に努めた。
ウ　情報セキュリティリスクへの対応 外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断等の結果等について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。	ウ　情報セキュリティリスクへの対応 ○ねんきんネット、日本年金機構ホームページ等に対し、外部の専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断を実施しました。また、情報セキュリティリスク管理要領に基づき改善が必要な事案について、改善計画を策定し、改善状況の進捗状況についてリスク管理委員会へ報告を行い、適切な進捗管理を図りました。	○情報セキュリティリスク分析評価、脆弱性診断及びペネトレーションテストについて、計画どおりに実施し、結果について情報管理対策本部に報告しました。また、改善計画を策定した事案は、改善状況の進捗状況をリスク管理委員会へ報告しました。		○情報セキュリティリスク分析評価、脆弱性診断及びペネトレーションテストについて、計画どおりに実施し、結果について情報管理対策本部に報告した。また、改善計画を策定した事案は、改善状況の進捗状況をリスク管理委員会へ報告した。
エ　業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し等（災害その他リスクへの対応） 災害等の非常時における年金支払の継続について、これまでの機能強化や体制整備を踏まえ、発災時に迅速な対応ができるよう、引き続き準備や訓練、マニュアルの	エ　業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し等（災害その他リスクへの対応） ○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しました。また、年金局等の関係機関と合同会議及び被災時を想定したシミュレーションに基づく支払訓練の実施及びマニュアルの改善を行い、運用面の強化を図りました。	○非常時の年金支払環境の運用面の改善を着実に進めるとともに大規模災害に備えた記録管理システム等のバックアップ体制の強化に向けた対応を行いまし		○機構本部が被災した場合でも年金支払を継続できるよう、引き続き、関係機関と合同で支払訓練を実施するとともに、マニュアルの見直しなど運用面の改善

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
改善等を行い、継続的に運用面の強化を図るとともに、復旧時の対応手順等について整備を進める。 また、記録管理システム等のバックアップ体制、年金事務所等の拠点被災時の対応等、大規模災害時や近年顕著な自然災害発生時のリスク、新型コロナウイルス感染症への対応の教訓を踏まえた要領等の改正について、引き続き検討を進め、方針を策定し、順次対応する。	○大規模災害に備えた記録管理システム等のバックアップ体制の強化に向け、システム部門と連携し、現行システムのバックアップ状況の詳細把握を行いました。 ○災害への備えとして、安否確認システム及び災害に強いＭＣＡ無線機について、通信テスト実施等による、操作方法の習熟を図りました。安否確認システムにおいては、実効性を高めるため、通信テストの無予告による実施や通信テストの実施に合わせ、関係部署と連携した各拠点の被災情報の共有の訓練を行いました。 ○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、各拠点における最新の災害リスクの状況を把握するとともに、想定される災害に応じた避難訓練を実施しました。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等を整備しました。 ○「新型インフルエンザ等対策政府行動計画（令和６年７月２日改正）」、「新型インフルエンザ等対応中央省庁業務継続ガイドライン（令和６年９月 27 日改正）」の改正内容及び新型コロナウイルス対応時の経験から得た改善事項を踏まえた、新型インフルエンザ対応要領の改正を行いました。 ○日本年金機構の職員を装った不審な電話等の増加に対し、関係部署及び関係機関と連携し、適時適切にプレスリリースや機構ホームページにおいて注意喚起を行いました。	た。このほか、拠点の最新のハザードマップの状況の把握や、拠点で想定される災害に応じた避難訓練の実施等に取り組み、大雨や地震等の災害発生時においても適切に対応を行いました。		を行った。 ○最新のハザードマップを各自治体から取得し、各拠点における最新の災害リスクの状況を把握するとともに、新たにリスクが判明した拠点については、避難行動等を整理した避難手順書等を整備した。 ○新型コロナウイルス対応時の経験から得た改善事項を踏まえ対応要領の改正を行った。 ○機構職員を装った不審電話等の増加に対して、関係部署、関係機関と連携して、プレスリリース及び機構ホームページや相談窓口での注意喚起を適切に実施した。
②　コンプライアンス確保 ・　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（随時）、社内報等での情報発信（毎月）を行うとともに、コンプライアンス自己点検（毎月）、コンプライアンス意識調査（年１回）を継続的に実施する。	②　コンプライアンス確保 ○リスク・コンプライアンス研修の実施等 役職員のリスク管理意識やコンプライアンス意識を維持・向上させるため、関係部署との連携、外部講師の活用等により効果的で多様な研修や情報発信に取り組みました。 【各種研修の実施】 ア 役員及び本部グループ長以上を対象とした研修 本部管理職としてのリスク管理やコンプライアンス確保に向けたマネジメントの向上を目的として外部講師による研修を実施 ・テーマ「近時のコンプライアンスの実務動向～元気の出るコンプライアンスの実践に向けて～」 イ 各拠点のコンプライアンス責任者や推進者等を対象とした研修 新任所長研修、新任副所長研修及び新任管理職研修の機会を活用して、コンプライアンスの徹底に関する研修を実施 ウ 各拠点の職員を対象とした研修 本部作成の各種研修資料を用いて、各拠点のコンプライアンス責任者等がコンプライアンスや倫理に関する職場内研修を実施（全拠点において実施） エ 新規採用者等を対象とした研修 新入構員研修、無期転換登用時研修の機会を活用して、コンプライアンスの確保に関する基礎知識、ケーススタディ等の研修を実施 【グループウェアを活用した情報発信】 ア コンプライアンス講座 全役職員に対し、コンプライアンス意識の維持・向上につながる基本的な考え方や行動に関する情報を発信（年４回） イ コンプライアンス・ミニ講座 全役職員に対し、コンプライアンス意識の維持・向上につながる情報を発信（毎月）	○受講者の属性に応じた研修の実施やグループウェアを活用した情報発信により役職員の意識の維持・向上に取り組みました。	○各役職員に対して、不祥事の防止・コンプライアンス意識を維持・向上を確保する取組を実施しているか。	○各種研修や社内報を活用した情報発信を行うとともに、コンプライアンスに関する自己点検・意識調査により、役職員のリスク管理・コンプライアンス意識の維持・向上を確保する取組を行った。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
・　組織全体にコンプライアンス確保を徹底していくため、各拠点において職員への意識喚起等の取組が十分に行われているか確認するとともに、拠点長等に対して、コンプライアンス確保に向けた助言や指導を行う。 ・　法令等違反通報制度を適切に運用するとともに、発生したコンプライアンスに関する問題について、速やかに調査等を行い、再発防止を講じる。また、全体の対応状況についてコンプライアンス委員会（年６回）に報告を行う。 ・　役職員に制裁の事由に該当する行為があった場合には厳正に対処するとともに、全役職員に対して定期的に制裁事案の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。	ウ リスク・コンプライアンス通信 各拠点のコンプライアンス責任者等に対し、管理者としてのリスク管理やコンプライアンス確保に向けたマネジメントの向上のための情報を発信（年４回） 〇コンプライアンスに関する自己点検の実施 役職員のコンプライアンス意識の自己確認を促し、継続的な意識喚起を効果的かつ効率的に行うことを目的として、「コンプライアンスに関する自己点検」を、コンプライアンスと密接に関係する「個人情報保護に関する自己点検」、「情報セキュリティ対策に関する自己点検」及び「ハラスメント防止に関する自己点検」と合わせて実施するとともに、適宜、発生したコンプライアンス問題事案等を踏まえ、点検項目やテスト内容の見直しを行いました。点検結果については、拠点長が確認することで問題点を把握し、必要な指導の実施や意識改善を行う契機としました。 〇コンプライアンス意識調査の実施 役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取組の推進に役立てることを目的として、10 月に全役職員を対象にコンプライアンス意識調査を実施しました。 また、調査結果を取りまとめ、コンプライアンス委員会に報告するとともに、全役職員に情報提供しました。 〇コンプライアンス責任者等に対する助言や指導 各地域部が開催する拠点長会議を活用し、コンプライアンス責任者等に対して実際に発生したコンプライアンス問題事案を基に、コンプライアンス確保に向けた助言や指導を行いました（各地域部が開催する拠点長会議の活用：11 回）。 〇コンプライアンス問題事案への対応 法令等違反通報等によるコンプライアンス上問題の疑いがある事案について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年度は 28 件について制裁処分を行いました。 制裁処分を行った場合は、職員制裁規程に基づき、減給以上は即時公表（停職１件及び減給１件）、戒告は半期ごとに公表（４件）するとともに、年２回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信しました。 また、これまで発生した問題事案を踏まえ、諸規程等の改正や研修資料に反映させるなど、再発防止に努めるとともに、これら全体の状況について、コンプライアンス委員会に報告しました。	〇コンプライアンス自己点検の実施により、役職員のコンプライアンス意識についての自己確認・継続的な意識喚起を効果的かつ効率的に行うことができました。 〇コンプライアンスに関する意識調査を実施し、役職員のコンプライアンス意識は高い水準で維持されていることが確認できました。 〇コンプライアンス責任者等に対して、実際に発生したコンプライアンス問題事案を基に、助言や指導を行いました。 〇法令等違反通報等によるコンプライアンス上問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、職員制裁規程に基づき、制裁処分を行うとともに、戒告以上の事案について公表しました。 また、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信するなど、再発防止に努め、これら全体の状況について、コンプライアンス委員会に報告しました。	〇役職員に制裁の事由に該当する行為があった場合には厳正に対処し、役職員に対して、注意喚起を発信するなど、再発防止に努める取組の徹底を図ったか。	〇法令等違反通報等によるコンプライアンス上問題の疑いがある事案について事実関係の調査を行い、職員制裁規程に基づき、制裁処分を行った。 また、年２回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を発信するなど、再発防止に努めた。 〇今般の障害年金の認定にかかる一連の対応を踏まえ、「理事長への声」、「職員提案制度」、「法令等違反通報窓口」など現行業務に問題・課題があることを職員が認識した場合の仕組みの有効活用に向けた取組を進められたい。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
③　情報共有の促進 　組織一体となった業務運営のため、本部内の情報共有や本部と現場間の情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進する。	③　情報共有の促進		○組織一体化のため、本部内及び本部と現場間の情報共有を促進したか。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・相互理解を促進したか。	
ア　本部と現場の情報共有 ・　拠点情報を的確に把握し現場を支えるとともに、現場と本部との情報共有を行うため、地域部の部長、グループ長、地域マネージャーがそれぞれの役割に応じた拠点訪問又は各種会議を積極的に行い、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。	ア　本部と現場の情報共有 ○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、および年度ごとに設定された基幹事業の目標達成に向けた拠点の取組状況等の確認・指導を実施するため、地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）がそれぞれの役割に応じて拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を行いました。 ○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、事業の進捗が好調な拠点における取組と低調な拠点で見えた問題点と改善状況を把握する等、本部と現場間の情報共有を進めました。 （地域部において、四半期毎に管内拠点を一巡することを基本とし、令和６年度は拠点訪問を 1,616 回、テレビ会議を活用した拠点確認を 405 回実施しました。）	○地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）による拠点訪問・テレビ会議システムを通じて、本部と現場間の情報共有を進めました。地域部が把握した現場の情報を、幹部役職員、関係部署へ報告することで、引き続き迅速な現場への助言・指導、ルールの徹底が図られました（令和６年度は拠点訪問を 1,616 回、テレビ会議を活用した拠点確認を 405 回実施しました。）。		○地域部の部長、グループ長、事業推進役による拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換並びに拠点長からの日次報告を通じて、本部と現場間の情報共有を進めた。
・　お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き、拠点長からの日次での業務報告を実施する。	○本部が現場で発生した事象を迅速に把握するため、拠点長による日次報告を実施しました。特記すべき事象が報告された場合は、地域部等や拠点長に当該事象の詳細（原因、規模、影響度等）を確認して、関係部署と協議の上、未然防止策及び再発防止策を策定しました。	○拠点長からの日次報告は定着しており、本部における現場の状況把握・事案対応の迅速化が図られ、課題解消並びに再発防止に向け本部と現場が一体となった取組を行いました。		
イ　本部内の情報共有 ・　本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責任を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。	イ　本部内の情報共有 ○経営企画部を事務局とする常勤役員会を、令和６年度も継続して原則毎週１回開催し、令和７年３月末までに 48 回開催（協議案件：155 件、報告案件：108 件）しました。 これにより、経営上重要な案件について役員が合議する体制を継続するとともに、役員間の組織横断的な議論により、本部内の情報共有を図りました。	○常勤役員会を原則週１回開催し、組織内の情報共有・合議体制として有効に機能させ、引き続き経営上重要な案件等の共有が図られました。		○原則毎週の常勤役員会の開催により、本部内の情報共有を図った。
・　外部委託に係る本部内情報共有を図るため、事業担当部署が行った委託業者の検査等の内容を調達企画部が審査し、問題を把握した場合は、リスク統括部を通じてリスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。	※取組状況については、Ⅱ－２(2)に記載。			
・　本部現業の実施状況等の本部内情報共有を図るため、引き続き、本部現業部門のグループ長からの日次報告を実施する。	※取組状況については、Ⅲ－１(2)①アに記載。			
ウ　厚生労働省との情報共有の推進 ・　組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとと	ウ　厚生労働省との情報共有の推進 ○厚生労働省年金局と機構の双方の幹部による定期連絡会議を令和６年度も定期的に開催し、組織的・継続的に取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図りました。	○定期連絡会議の開催や、厚生労働省職員との人事交流を図ることで、厚生労働省との情報共有		○定期連絡会議の開催等により、厚生労働省との情報共有を推進した。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
もに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。 ・　年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。	○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（年金局）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などの取組を進めました。	を推進しました。		
(3) 内部監査の高度化 適正な監査を実施するため、内部監査部門として以下の取組を行う。 ①　リスクベース監査の確立 ・　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。	(3) 内部監査の高度化 ①　リスクベース監査の確立 ○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しました。 ○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しました。	○リスクの高い業務プロセスを重点監査テーマとして設定し、監査を実施しました。 ○過去の監査結果、事務処理誤り、外部機関からの指摘及び本部関係部室とのヒアリング結果を反映させ、適時性を確保した監査項目や監査テーマを選定しました。	○適正な監査の実施のため、リスクベース監査の確立、監査体制の充実及び監査手法の高度化の検討等に取り組んだか。	○高リスク領域の業務を把握し、機動的に監査を実施した。 ○日常的なモニタリング活動によりリスクを検知し、適時性を確保した監査を実施した。
②　監査体制の充実 ・　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。	②　監査体制の充実 ○機構ホームページ及び外部求人サイトを活用して、監査経験者の募集を実施し、監査に資する知見を有する人材を１人採用しました。 ○令和６年４月、10 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りました。 ○外部機関の勉強会に参加し、監査手法や資格取得に向けた専門的知識の習得を図りました。 ○外部専門講師による集合研修を開催し、監査担当者のヒアリング力向上を図りました。	○監査に資する知見を有する人材を１人採用しました。 ○新任者を中心としたＯＪＴの実施、外部機関の勉強会への参加、外部専門講師による集合研修の開催などにより、監査の専門的知識の習得及び監査を担う人材の育成を図りました。		○外部からの人材登用を進めるとともに、外部機関や専門講師による研修への参加等により、監査の専門的知識の習得及び監査を担う人材の育成を図った。
③　監査手法の高度化の検討 以下の項目について検討を進める。 ・　監査専門人材育成・確保のため、キャリアパス運用 ・　監査資源の効率的な活用、及び機動性ある監査運営のため、リモート監査実施 ・　お客様への良質な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	③　監査手法の高度化の検討 ○内部監査人の育成を通した監査の効率化・高度化について、以下の検討を進めました。 ・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 ・お客様への良質なサービス提供の観点からの監査手法の検討及びお客様へのサービスを低下させないための、過去の監査での検出事項例を第二線担当部署へ情報提供し、事務の正確性確保につなげる取組の実施 ・年金事務所等の組織風土、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検討及び拠点運営に係る好取組事例の拠点長研修での発信	○監査のためのデータの収集方法から監査人の人材育成まで、幅広く監査手法の高度化に向けて検討を行うとともに、業務の適正性確保に資する情報提供等を行いました。		○監査のためのデータの収集方法から監査人の人材育成まで、幅広く監査手法の高度化に向けて検討を行うとともに、業務の適正性確保に資する情報提供等を行った。
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、より実効性・効率性を高めるための方策を検討する。	④　第三線機能の実効性・効率性を高めるための方策の検討 ○第二線担当部署と、定期的に機構のリスクに関する情報共有を行うことで、業務検査の優先順位付けへの活用や、より実効性ある監査項目の設定などを行い、第三線の機能強化を図りました。	○第二線担当部署と定期に会議を行い、リスクの情報共有を行い、監査を実施しました。		○第三線の機能強化のため、第二線担当部署と定期的にリスクの情報共有を行うことで、より実効性のある監査項目の設定等を行い、監査を実施した。
(4) 契約の競争性・透明性の確保等 調達の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法を採用するほか、見積額の	(4) 契約の競争性・透明性の確保等 ○調達の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法を採用するほか、見積額の妥当性を検証し、調達案件の厳正な審査・点検を実施しました。また、入札結果等から		○契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業	

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>妥当性を検証し、調達案件の厳正な審査・点検を実施する。また、入札結果等から市場の動向や社会経済情勢の変化を把握し、適時、機構内に情報共有を図ることで適切な調達を追求し、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努め、業務の正確性及びサービスの質の向上を図る。
①　調達手続の適正化
調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署に対し研修を定期的に実施する。また、調達の実務に精通した人材の育成及び調達事務のリスクに対する職員の認識を高めるため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る。
なお、電子入札システムの運用開始に向けて、効率的な運用となるよう手順を整理するとともに、当該システムの利用促進を図る。

②　適切な調達方法の選択
契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、ＳＬＡ随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。
また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格（Ａ～Ｄ等級）の本来等級の適用を原則とするとともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。</td>
<td>市場の動向や社会経済情勢の変化を把握し、適時、機構内に情報共有を図ることで適切な調達を追求し、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努め、業務の正確性及びサービスの質の向上を図りました。

①　調達手続の適正化
〇調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、事業担当部署の調達担当職員を研修対象者として、延べ 1,097 人の職員に対し、５月及び 10 月に定期的な研修を実施するとともに、８月に調達に係る要領及び本部調達手続ガイドブックを改正し、また、これらの改正内容及び電子入札システムについての研修を実施しました（令和５年度は延べ 869 人の職員に対し実施）。
〇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、知識の向上を図るため必要に応じて参加し、延べ 41 人の職員が計 25 回受講しました（令和５年度は延べ 39 人の職員が計 15 回受講）。

〇電子入札システムの運用開始に向けて、効率的な運用となるよう手順書を作成し、令和６年 10 月に運用を開始しました。また、当該システムの利用促進を図るため、運用開始についてホームページによる周知を行うとともに、運用開始後に郵送による入札を行った事業者に対してヒアリングを実施しました。
【電子入札システムの実施状況】
<table><tr><th></th><th>令和６年度（※１）</th></tr><tr><td>電子入札案件数（※２）（①）</td><td>255 件</td></tr><tr><td>電子応札件数（※３）（②）</td><td>224 件</td></tr><tr><td>電子応札率（②/①）</td><td>87.8%</td></tr></table>（※１）運用を開始した令和６年 10 月から令和７年３月までの実施状況。
（※２）一般競争入札のうち 10 月公告分からデータ印字、工事、システム案件を先行して電子入札により実施し、11 月公告分から全件電子入札により実施（電子入札システムによる公告を行ったが応札のなかった案件 46 件を除く）。
（※３）開札された入札案件のうち、電子入札により参加した事業者が少なくとも１者存在する案件数。
②　適切な調達方法の選択
〇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（※）については一般競争入札に付すこととし、660 件を一般競争入札（不落随契となったものを含む。）に付しました。
※複数年継続しての契約を前提とした更新契約、ＳＬＡ随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除きます。
このほか、契約予定価格が少額の契約を除きます。
【一般競争入札の実施状況】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>件数</td><td>620 件</td><td>660 件</td></tr><tr><td>割合</td><td>83.2%</td><td>83.3%</td></tr></table>〇年金個人情報を取り扱う外部委託については、159 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 17 契約全てについて総合評価落札方式を適用しました。</td>
<td>〇事業担当部署への定期的な研修の実施や本部調達手続ガイドブックの改正により、調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底を図りました。
〇外部機関が実施する調達分野の専門研修にも積極的に参加し、調達実務に関する人材育成を図りました。
〇電子入札システムの運用開始に向け、手順書を作成し、運用を開始しました。また、事業者に対する利用促進を図りました。

〇競争性のある契約について、一般競争入札に付すことを徹底し、競争性・透明性の確保を図りました。

〇年金個人情報を取り扱う外部委託については、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式を</td>
<td>務の正確性及びサービスの質の向上が図られていたか。</td>
<td>〇事業担当部署への定期的な研修の実施や本部調達手続ガイドブックの改正により、調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底を図るとともに、外部機関が実施する専門研修により人材育成を図った。
〇電子入札システムの運用を開始し、事業者に対する利用促進を図った。

〇競争性のある契約について、一般競争入札に付すことを徹底し、競争性・透明性の確保を図った。
また、年金個人情報を取り扱う外部委託については、本来等級を適用することとし、事業者の履行能力を見極める必要があるものについては、総合評価落札方式を適用し、業務品質の向上に努めた。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>【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】<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>年金個人情報を取り扱う外部委託案件の件数</td><td>213 件</td><td>159 件</td></tr><tr><td>総合評価落札方式を適用した件数</td><td>29 件</td><td>17 件</td></tr></table></td><td>適用し、業務品質の向上を図りました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>③　調達委員会による事前審査等
・　調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、予定数量、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。</td><td>③　調達委員会による事前審査等
〇一定額以上の調達案件の事前審査として、調達委員会を 20 回開催し、399 案件について、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等の審査を行いました。
【調達委員会の開催実績】<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>回数</td><td>20 回</td><td>20 回</td></tr><tr><td>審査件数</td><td>292 件</td><td>399 件</td></tr></table></td><td>〇調達委員会において、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、公正性及び効率化の観点から、報告、審査を行いました。</td><td></td><td>〇調達委員会の審査を経た調達計画額のうち、競争性のある契約に係る年間調達計画額について削減率が 30.3%となり、目標（20%以上）を達成した。</td></tr>
<tr><td>・　調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の20％以上を削減することを目指す。</td><td>〇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（25,682 百万円）からの削減額は 7,778 百万円、削減率は 30.3%となりました。
【調達計画額に対する削減額及び削減率の状況】<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>計画額</td><td>23,917 百万円</td><td>25,682 百万円</td></tr><tr><td>削減額</td><td>8,249 百万円</td><td>7,778 百万円</td></tr><tr><td>削減率</td><td>34.5%</td><td>30.3%</td></tr></table></td><td>〇競争性・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、削減率は目標を上回りました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>④　複数年契約等合理的な契約形態の活用
業務の効率化及び業務品質の維持・向上を図る観点から、年度ごとに仕様内容を変更することがないと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環境の整備に努める。
また、業者の履行能力に問題が生じることがないよう、必要に応じて調達単位を適切に分割する。</td><td>④　複数年契約等合理的な契約形態の活用
〇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、940 件の複数年契約を締結しました。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ました。
【複数年契約の締結状況】<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>件数</td><td>862 件</td><td>940 件</td></tr></table></td><td>〇業者が受託しやすい契約となるよう、複数年契約や調達単位を適切に分割する等の合理的な契約形態を活用しました。</td><td></td><td>〇複数年契約を積極的に活用するとともに、事前の情報提供依頼（RFI）による情報提供内容等を参考に、業者の履行能力に問題が生じることがないよう調達単位を分割するなど、業者が受託しやすい環境の整備に努めた。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
２．個人情報の保護				**評価：Ｂ**
お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、情報セキュリティ体制について、組織面・技術面・業務運営面いずれの対策も引き続き強化するために、以下の取組を行う。	○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、「情報セキュリティ対策推進計画」に基づき組織面、技術面及び業務運営面の取組を進め、安全性の確保のために必要な対処を行いました。	○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、「情報セキュリティ対策推進計画」に基づき、組織面、技術面及び業務運営面のそれぞれの取組を維持・継続し、安全性の確保のために必要な対処を行いました。	○情報セキュリティ対策の強化を図る観点から、「情報セキュリティ対策推進計画」に基づき進めてきた組織面・技術面・業務運営面それぞれの取組を維持・継続したうえで、継続的・自律的なマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）が運用されていたか。	○情報セキュリティ対策の強化について「情報セキュリティ対策推進計画」に基づく組織面・技術面・業務運営面それぞれの取組が、維持・継続して実行された。また、これらの取組を自律的に維持・継続するため、ＰＤＣＡサイクルの運用を確実に行った。
(1) 組織面の対策 ・　情報セキュリティ対策を一元的に管理するための日本年金機構情報管理対策本部、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへ即応するための機構ＣＳＩＲＴを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。	(1) 組織面の対策 ○情報管理対策本部を原則、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・強化を推進しました。	○情報管理対策本部を原則、毎月開催し、情報セキュリティ対策を推進しました。		○情報管理対策本部を定期的に開催し、情報セキュリティ対策を推進した。 ○情報管理対策室を中心に、情報セキュリティ対策に必要な体制が維持された。
・　情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、助言等を行う高度な専門的知見を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。	○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 【情報セキュリティ要件確認件数】 令和５年度：64 件 令和６年度：63 件	○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者の体制を維持し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。		○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図った。
・　情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。	○情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員（管理業務専任役）を平成 30 年４月以降配置し、逐次拡充を進めました（令和６年度：地域代表年金事務所、都道府県代表年金事務所、事務センター、年金センター及び本部の 53 拠点に配置）。 また、管理業務専任役が配置されていない拠点について、同じ地域部管内に配置されている管理業務専任役等による巡回点検を実施しました。	○管理業務専任役については複数拠点の巡回点検を担当することで、全拠点について点検を実施しました。		○情報セキュリティ点検業務において、管理業務専任役が複数拠点の巡回点検を担当する仕組みにより、自己点検機能の強化を図った。
(2) 技術面の対策 ・　外部専門家が行うリスク分析評価及び脆弱性診断等について、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。	(2) 技術面の対策 ○情報セキュリティリスク分析評価については、外部の専門家を活用し、内部不正による個人情報の漏えいのリスクの分析評価を実施しました。 ○脆弱性診断及びペネトレーションテストについても、外部の専門家を活用して、インターネットに接続しているシステム等を対象に実施したことによって、内閣サイバーセキュリティセンター（ＮＩＳＣ）が行うペネトレーションテストにおいて検出事項はありませんでした。	○情報セキュリティリスク分析評価、脆弱性診断及びペネトレーションテストについて、計画どおりに実施し、結果について情報管理対策本部で報告しました。		○情報セキュリティリスク分析評価、脆弱性診断及びペネトレーションテストを計画どおりに実施し、その結果を情報管理対策本部に報告した。
・　インターネットサービスである「ねんきんネット」及び機構ホームページにおいて、セキュリティレベルをより高度化するために攻撃手法の動向を踏まえたセキュリティ対策の強化及び監視ルールの精緻化を行う。	○ねんきんネットについては、従前のサイバー攻撃をリアルタイムで検知する仕組みに加え、新たに脆弱性を自動検出する仕組みも導入することで、サイバー攻撃に対する対策の強化を行いました。	○脆弱性を狙う攻撃の動向を踏まえて導入した対策により、セキュリティレベルをより高度化することができました。		○ねんきんネットについては新たに脆弱性を狙う攻撃の動向を踏まえて導入した対策により、セキュリティレベルをより強化した。
・　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は、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	○オンラインビジネスモデルの推進に係る新たな企画の検討及び機構ＩＣＴ基盤の再構築については、必要に応じて情報セキュリティ要件確認実施要領に基づきセキュリティ要件の確認を実施しました。	○情報セキュリティ要件確認実施要領に基づき、支援職員とともに情報セキュリティポリシーとの整合性など情報セキ		○情報セキュリティ要件確認実施要領に基づいてセキュリティ要件の確認を実施した。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
の対応について研究・開発を進める。		ュリティの観点で確認を実施しました。		
・　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。	○情報処理推進機構の発表した「情報セキュリティ 10 大脅威 2024」に「インターネット上のサービスへの不正ログイン」が挙げられ、日本国内においてもＳＮＳの乗っ取り事案が散見されること及び情報セキュリティポリシーの規定を踏まえ、情報セキュリティ対策をより強化するため、機構が広報手段として使用している機構公式Ｘ(旧 Twitter)に二要素認証を導入しました。	○世の中の動向を踏まえ、必要な対策が速やかに導入できました。		○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、機構公式 X に二要素認証を導入した。
・　年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセスのみに限定した上で、保存するファイルを自動で暗号化する。	○年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底しました。	○情報システムの独立性及び完全性を確保するため、引き続き基幹システム及び共通事務システムの領域についてインターネット環境からの分離を徹底しました。		○年金個人情報等専用共有フォルダについて、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、および共有フォルダ内の古いファイルの自動削除の運用を徹底した。
・　年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、アクセス権限の設定状況等、定期的に運用状況を点検・確認するとともに、必要な改善を図りながら、長期間使用していない不要なファイルを自動削除する運用を引き続き実施する。	○年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダの運用に当たっては、不要なファイルの削除を徹底しました。	○共有フォルダについて、点検を効率化し、ファイルの自動削除など、要領に基づく運用を徹底しました。		
(3) 業務運営面の対策	(3) 業務運営面の対策			
・　情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）を継続的・自律的に機能させるため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に行う。	○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しました。 ○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しました。	○ＰＤＣＡサイクルを機能させるため、情報セキュリティに関する課題を能動的に抽出し、一元的に管理、横展開する運用を確実に行いました。		○情報セキュリティに関する課題を一元的に管理し、横展開をする運用を確実に実施した。
・　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。	○令和６年７月に「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群（政府統一基準群）」が改定されたことを踏まえて、情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ関係の諸規程等について改正を実施しました。	○政府統一基準群の改定内容を踏まえて、情報セキュリティポリシー及び関係諸規程等について必要な改正を実施しました。		○政府統一基準に準拠するように情報セキュリティポリシーを改正した。
・　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。	○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しました。 ・情報セキュリティ研修（令和６年４月～６月、令和６年 11 月～12 月） ・個人情報保護・マイナンバーに関する研修（令和６年４月～６月） ○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（２回）及び重点自己点検を含む自己点検（12 回）を実施しました。なお、研修教材については、「個人情報保護研修資料」、「情報セキュリティ対策の手引き」及び「情報セキュリティ管理職ハンドブック」の改正を実施しました。	○全役職員及び派遣職員に対して、情報セキュリティ研修や個人情報保護・マイナンバーに係る研修、理解度テスト、重点自己点検を含む自己点検を確実に実施するとともに、自己点検における設問の工夫や研修教材の見直しを実施しました。		○全役職員及び派遣職員に対し、情報セキュリティ研修や個人情報保護・マイナンバーに係る研修、理解度テスト、重点自己点検を含む自己点検を確実に実施した。
・　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	○役職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図るため模擬訓練を実施しました。	○標的型攻撃メール対応訓練において、職員が不審メールを		○標的型攻撃メール対応訓練で職員が不審メールを受信した

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
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。	・標的型攻撃メール対応訓練 １回目（令和６年 11 月 26 日） 対象者 一般職員：3,641 人 情報セキュリティ責任者：17 人 実施者 一般職員：3,417 人 情報セキュリティ責任者：17 人 不適者（延べ数）一般職員：159 人 情報セキュリティ責任者：０人 ２回目（令和７年１月 27 日） 対象者 一般職員：376 人 情報セキュリティ責任者：０人 実施者 一般職員：276 人 情報セキュリティ責任者：０人 不適者（延べ数）一般職員：17 人 情報セキュリティ責任者：０人 訓練結果、及び適切なインシデント対応の解説について、事務連絡により全職員へ周知しました。 〇適切なエスカレーションが実施可能であることを確認するため、令和６年９月５日にエスカレーション訓練を実施しました。	受信した際の適切な対応が図られていることを確認しました。 〇エスカレーション訓練実施において、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書に基づく対応が適切にできていることを確認しました。		際の適切な対応が図られていることを確認した。
・　各拠点で発生した個人情報に関する事案の背景や原因を分析した情報を研修資料に反映し、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。	〇各拠点で発生した個人情報の漏えい、滅失、き損、誤廃棄等の不適正管理事案に関して、発生原因の分析結果を全拠点に周知するとともに、個人情報保護研修資料に取り込むことにより、職員に対するルールの再教育及び委託業者等の指示・手順の順守状況の確認などを行い、再発防止策を徹底しました。また、誤送付については、引き続き関係機関に対して改善を依頼しました。	〇個人情報の不適正管理事案に関しては、その発生原因の分析結果を全拠点に周知し、研修資料に反映させて、その再発防止策を徹底しました。		〇個人情報の不適正管理事案について、その発生原因の分析結果を全拠点に周知する等、再発防止策を徹底した。

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
３．文書管理及び情報公開				**評価：Ｂ**
(1) 文書の適正管理 ① 年金記録関係文書のうち、経過管理・電子決裁システム等にて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するとともに、適切な長期保存方法を引き続き検討する。	(1) 文書の適正管理 ① 年金記録関係文書（電子データ）の電子データによる正本保管に向けた取組 ○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ました。	○経過管理・電子決裁システムで処理する届書については、今後、電子データを正本として保管し、元の紙届書を廃棄できるルールを整理し、運用を開始しました。	○年金記録関係文書について、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、運用を開始するとともに、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を実施したか。	○経過管理・電子決裁システムで処理する届書について、電子データを正本として保管し、元の紙届書を廃棄できる運用を開始した。適切な電子データの長期保存方法について、長期的課題として検討している。
② 年金記録関係文書のうち、電子データで保管していない文書についても、電子データを正本とする文書保管について検討し、可能なものから順次実施する。	② 年金記録関係文書（電子データ以外）の電子データによる正本保管に向けた取組 ○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化を行い、それを正本として保管する方法等について検討しています。	○引き続き、紙媒体で処理している届書等の電子データでの保管について中長期的に検討します。		○紙媒体で処理している届書等の電子データでの長期保存方法について、長期的課題として検討している。
③ 年金記録関係文書については、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を行い、直接関係する文書は保存期間を見直す。	③ 年金記録関係文書の再整理及び保存期間の見直し ○①の前提として、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、文書の種類ごとに老齢（100 年）、遺族（120 年）、資格記録及び障害（150 年）と設定されている保存期間に見直しを行いました。また、その結果に基づき、令和７年４月に文書管理規程等を改正しました。	○年金記録関係文書の再整理を行い、届書ごとに保存期間の見直しをしました。今後、新たに作成された年金記録関係文書についても、適切な保存期間を設定する取組を進めます。		○平成 29 年に整理された年金記録関係文書を再整理し、届書ごとに保存期間の見直しを行った。
④ 保存期間が経過した文書の廃棄を徹底するとともに、既に倉庫に保管されている紙の文書については、有効な長期保管方法について検討する。	④ 文書の廃棄及び紙文書の長期保管方法の検討 ○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・確認作業を実施しました。また、同年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ました。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しています。	○既に倉庫に保管している紙媒体や電磁的記録媒体の届書等について保存期間を満了した届書等の廃棄を進めるとともに保存すべき紙文書の長期保管方法について、検討します。		○保存期間が経過した文書の廃棄の徹底を図った。倉庫に保管されている紙文書の長期保管方法について、長期的課題として検討している。
(2) 情報公開の推進 法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、業務運営の状況や目標の達成状況、組織等に関する情報などを分かりやすい形で広く適切に公開する。	(2) 情報公開の推進		○法令や諸規程に基づき、お客様の視点に立った分かりやすい形で、必要な情報公開を適切に実施したか。	
① 業務運営に関する情報の公表 日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などが適切に公表されているか確認を行うとともに、確認結果をリスク管理委員会に報告する。	① 業務運営に関する情報の公表 ○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている事業計画等の情報及び個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を行いました。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に報告しました。	○公表に当たっては、必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、その確認結果をリスク管理委員会に報告しました。		○公表に当たっては、必要な情報が適切に公表されているか確認を行うとともに、その結果をリスク管理委員会に報告した。
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	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、業務運営の透明性を確保するため、事務処理誤り等の月次及び年次の公表を行いました。	○事務処理誤り等の月次及び年次の公表を行いました。年次		○事務処理誤りの等の事案について、月次・年次の公表を適

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
次・年次の公表を適切に実施する。 ③　年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織等に関する情報等について、お客様目線で分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配布を行う。	※事務処理誤りの月次及び年次の公表の取組状況については、Ⅲ－１(1)①アに記載。 ③　年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 〇アニュアルレポートについては、単年度（令和５年度）の業務実績に加えて、令和６年度から開始した中期計画（第４期）の主な施策内容等について掲載するとともに、文章を端的にし、図表を多用することで、視覚的に理解しやすく取りまとめ、令和６年 12 月に公表しました。 また、前年度と同様に、ホームページに掲載するほか、本部から事務連絡を発出し、各拠点（年金事務所・年金相談センター（オフィス）等）や市区町村等へ配付することで、引き続きお客様や関係者が閲覧しやすい環境を整備しました。 さらに、年金事務所から年金委員へ配付するとともに、年金委員の委嘱活動や年金セミナー等の地域年金展開事業における活用を図りました。	公表では、前年度に公表した事務処理誤りの点検・分析結果等についても公表を行いました。 〇単年度の業務実績に加えて、令和６年度から開始した中期計画（第４期）の主な施策内容等について掲載し、お客様目線で分かりやすく見やすく取りまとめたアニュアルレポートを公表しました。 〇アニュアルレポートは、ホームページに掲載するほか、年金事務所、市区町村や年金委員等に配付するとともに、年金委員の委嘱活動や年金セミナー等、地域年金展開事業においても積極的に活用を図りました。		切に実施した。 〇アニュアルレポートについて、令和６年度から開始した中期計画（第４期）の主な施策内容等について掲載し、お客様目線で分かりやすく見やすく取りまとめのうえ、公表した。 〇また、ホームページに掲載するほか、各拠点、市区町村や年金委員等に配付するとともに、年金委員の委嘱活動や年金セミナー等の地域年金展開事業における活用を図った。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>４．人事及び人材の育成</td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ａ</td></tr>
<tr><td>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た取組を行う。

(1) 人事方針、人材登用
安定的かつ確実な組織運営体制を確保する人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。
① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事
・ 早期に専門性を高めるキャリアパスモデルの考え方を踏まえて、引き続き適材適所の人事配置を行う。特にＳ級職員について、特定の分野に適性のある者は従来のジョブローテーションにとらわれず配置するなど、早期に専門性の向上を図ることが可能となるような人事配置を行う。

・ 「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。また、幹部育成のための本部・拠点間異動は人材育成・組織一体化に大きな効果があることから、引き続き積極的に実施する。
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。</td>
<td>(1) 人事方針、人材登用

① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事

○早期に専門性を高め、業務に精通した職員を育成する観点から、職員との個別面談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行いました。

○令和６年度の人事異動において、Ｓ２級職員は、早期に専門性の向上を図るため、人事異動者 249 人中 183 人（73.5%）（前年度比 28 人（7.0%）増）を経験済み業務の課室グループへ配置しました。
○比較的業務経験の浅いＳ１級職員は、様々な業務を経験させるため、人事異動者 932 人中 780 人（83.7%）を未経験業務の課室グループへ配置しました。
【機構の役割等級】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。（Ｓ級はＳ１級、Ｓ２級に細分されており、採用時はＳ１級。その後、経験、能力等に応じＳ２級に昇格します。）
○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しました。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しました。
【本部・拠点間異動】
<table>
<tr><th></th><th></th><th>令和６年４月異動者数</th><th>令和７年４月異動者数</th></tr>
<tr><td colspan="2">総数</td><td>362 人</td><td>434 人（＋72 人）</td></tr>
<tr><td></td><td>管理職</td><td>98 人</td><td>147 人（＋49 人）</td></tr>
<tr><td></td><td>一般職</td><td>264 人</td><td>287 人（＋23 人）</td></tr>
</table>
※（ ）内は前年同期からの増減

【拠点間の異動】
<table>
<tr><th></th><th></th><th>令和６年４月異動者数</th><th>令和７年４月異動者数</th></tr>
<tr><td colspan="2">総数</td><td>1,563 人</td><td>1,434 人（-129 人）</td></tr>
<tr><td></td><td>全国異動</td><td>369 人</td><td>374 人（＋5 人）</td></tr>
<tr><td></td><td>全国異動以外</td><td>1,194 人</td><td>1,060 人（-134 人）</td></tr>
</table>
※（ ）内は前年同期からの増減

○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月から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行い、新たな制度を適用しました。</td>
<td>○早期に専門性を高め、業務に精通した職員を育成する観点から、適材適所の人事配置を行いました。

○特にＳ級職員のうち、Ｓ２級職員は、早期の専門性向上が可能となるよう、職員の適性を踏まえ、経験済み業務の課室グループへの人事配置を促進しました。

○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しました。

○組織運営上必要な全国異動をする職員に対し、諸手当に係る新たな制度を適用</td>
<td>○安定的かつ確実な組織運営を確保する人事制度の確立に向けて取り組んだか。</td>
<td>○職員との個人面談等を通じ、職員の意向、経験業務、適性等を踏まえて、早期に専門性を高められる適材適所の人事配置を行った。
○特にＳ２級職員は経験済みの業務へ配置するとともに、Ｓ１級職員は様々な業務を経験できるよう未経験業務への配置を行い、早期に専門性を高めるための人事配置を行った。

○制度と実務に精通した職員の育成という観点から本部・拠点間の異動を実施するとともに、諸手当制度を見直し、全国異動する職員の経済的負担軽減を図った。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>・　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・適性の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。</td><td>（参考）令和７年４月時点の該当者
広域異動手当　880 人
企画調整手当　1,435 人
単身赴任手当　421 人　※単身赴任手当受給者のうち２年を超える上乗せ支給となった人数
住居手当の特例　30 人　※住居手当の特例対象者のうち２回目の更新料を支給した人数
〇組織の安定的な運営及び強化のため、適材適所の人事配置が行えるよう、人事部による職員との個別面談により職員の人物像や生活環境等の個別事情の把握を行いました。職員との個別面談は、拠点訪問とテレビ会議システムを組み合わせつつ、より職員の実情を把握できるよう拠点訪問による面談を拡大して実施しました。また、個別面談においては、職員の能力が発揮できる分野や適性の見極めを行うとともに、職員に求められる役割について意識の醸成を図り、意欲と能力のある職員の把握に努めました。
【人事ヒアリング実施状況】
<table><tr><th colspan="2"></th><th colspan="2">令和５年度</th><th colspan="2">令和６年度</th></tr><tr><th colspan="2"></th><th>拠点数</th><th>人数※</th><th>拠点数</th><th>人数※</th></tr><tr><td rowspan="2">拠点</td><td>訪問</td><td>174 拠点</td><td>2,772 人</td><td>443 拠点</td><td>5,114 人</td></tr><tr><td>ＴＶ</td><td>480 拠点</td><td>7,229 人</td><td>211 拠点</td><td>4,909 人</td></tr><tr><td colspan="2">本部</td><td>－</td><td>1,234 人</td><td>－</td><td>2,174 人</td></tr><tr><td colspan="2">合計</td><td>654 拠点</td><td>11,235 人</td><td>654 拠点</td><td>12,197 人</td></tr></table>※　一定の在籍年数を超える職員は異動するまで毎期ヒアリングを実施するため重複者が存在する。
〇拠点の職員と接する機会の多い地域部と人事部の連携により、多面的な視点で職員の適性を見極めました。
〇次期管理職の育成、管理職の負担軽減を図るため、課室長代理を令和７年４月現在で 1,457 人を配置しました。また、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７年４月現在で 1,453 人を配置し、合計 2,910 人を配置しました（令和６年４月：課室長代理 1,316 人、主任 1,611 人、合計 2,927 人）。</td><td>し、経済的な負担軽減を図りました。
〇適材適所の人事配置が行えるよう人事部による職員との個別面談により、職員の詳細な実情把握と適性の見極めを行うとともに、地域部との連携により、多面的な視点で意欲と能力のある職員の把握を進めました。
また、職員の適性の見極めにより、課室長代理の登用、主任の指定を行いました。</td><td></td><td>〇人事部による職員との個別面談により、意欲と能力のある職員の把握に努め、地域部との連携により、多面的な視点で職員の適性の見極めを行った。特に人事部による面談は、より職員の実情を把握できるよう拠点訪問による面談を拡大し、前年度の約２倍の職員に実施した。
また、課室長代理の登用・主任の指定により、次期管理職の育成、管理職の負担軽減を図った。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>〇確実に年金を支給する体制を確保するため、専門職登用試験（年金給付）を実施し、新たに 49 人の年金給付専門職を配置した結果、年金給付専門職は 395 人となりました（対前年度比 29 人増）。
〇高い専門性が求められる上席年金給付専門職について、人事ヒアリング等により職員の適性を見極め、新たに６人の登用を行いました。
【年金給付専門職及び上席年金給付専門職の配置状況】
<table><tr><th>区分</th><th>令和６年４月
配置人数</th><th>令和７年４月
配置人数</th><th>登用人数
（R6.4.2-R7.4.1）</th></tr><tr><td>年金給付専門職</td><td>366 人</td><td>395 人</td><td>49 人（本部 5 人、拠点 44 人）</td></tr><tr><td>上席年金給付専門職</td><td>84 人</td><td>84 人</td><td>6 人（本部 2 人、拠点 4 人）</td></tr></table>〇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、Ｃ級職員を対象としていた専門職登用試験（システム）について、令和６年度はＳ２級職員まで対象を拡大し実施しました。また、専門職としての適性等を確認した上で任用も行い、令和６年 10 月に２人を登用、令和７年４月に４人を登用しました（令和７年７月に１人を登用予定）。
〇高い専門性が求められる上席システム専門職について、人事ヒアリング等により職員の適性を見極め、新たに２人の登用を行いました。</td><td>〇新たに年金給付専門職を 49 人、上席年金給付専門職を６人登用し、専門職制度の安定化、活性化を図りました。
〇新たにシステム専門職を６人、上席システム専門職を２人登用し、専門職制度の安定化、活性化を図りました。</td><td></td><td>〇年金給付専門職及びシステム専門職の登用を引き続き実施した。特にシステム専門職は人材確保のため、登用試験の受験対象を拡大した。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>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て、必要な処遇の見直しを検討する。</td><td>【システム専門職及び上席システム専門職の配置状況】<table><tr><th rowspan="2">区分</th><th rowspan="2">令和６年４月
配置人数</th><th rowspan="2">令和７年４月
配置人数</th><th>登用人数
（R6.4.2-R7.4.1）</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>システム専門職</td><td>33 人</td><td>34 人</td><td>6 人（本部 6 人）</td></tr><tr><td>上席システム専門職</td><td>13 人</td><td>12 人※</td><td>2 人（本部 2 人）</td></tr></table>※システム部門外に配置されていた職員が国へ出向したことにより１人減。システム部門内の配置人数は、前年と同数。

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（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、令和６年４月から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・昇給制を導入しました。
【該当者数】<table><tr><th></th><th>令和６年４月時点</th><th>令和７年４月時点</th></tr><tr><td>年金相談職員</td><td>703 人</td><td>735 人</td></tr><tr><td>事務センター専任職員</td><td>931 人</td><td>1,056 人</td></tr><tr><td>特定業務職員</td><td>2,643 人</td><td>2,648 人</td></tr></table>○有期雇用職員等の安定的な確保を図るため、特定業務契約職員及びアシスタント（契約）職員の時給単価の引上げを令和６年 10 月に実施しました。
【該当者数（令和６年 10 月時点）】4,908 人</td><td>○無期転換職員の処遇及び有期雇用職員の時給単価の見直しを行い、採用競争力の強化、職員のモチベーション及び定着率の向上を図りました。</td><td></td><td>○無期転換職員の処遇改善及び有期雇用職員の時給単価見直しを行い、定着率の向上を図った。</td></tr>
<tr><td>・ 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の整理と人事異動を進めることで、拠点体制の安定化を図る。また、無期転換制度を適正に運用することにより、有期雇用職員の一層の活性化を図る。</td><td>○無期転換職員の人材育成及び定着並びに拠点体制の安定化を図る観点から、配属が長期となる職員等について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 106 人の拠点間異動（令和５年度：15 人）、42 人の拠点内異動（令和５年度：６人）を実施しました。</td><td>○無期転換職員の人材育成及び定着並びに拠点体制の安定化のための必要な異動を実施しました。</td><td></td><td>○配属が長期となる無期転換職員の配置の在り方を整理し、拠点間・拠点内の異動を実施した。</td></tr>
<tr><td>・ 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。</td><td>○事務センター専任職員登用試験の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した。また、引き続き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の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、活用を周知しました。
○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、令和６年 10 月に 227 人を登用しました。
【事務センター専任職員への登用状況】<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>登用日</td><td>R5.10.1</td><td>R6.10.1</td></tr><tr><td>募集期間</td><td>R5.6.27～R5.7.12</td><td>R6.5.31～R6.6.17</td></tr><tr><td>募集人数</td><td>160 人</td><td>230 人</td></tr><tr><td>登用人数</td><td>92 人</td><td>227 人</td></tr></table></td><td>○事務センターの安定的な体制確保のため、事務センター専任職員の登用を進めました。</td><td></td><td>○事務センター専任職員登用試験について、応募者増加に向けて、繁忙期を避けて応募の検討ができるように募集期間を前倒して実施し、概ね登用予定者数を確保した。</td></tr>
<tr><td>・ 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、登用予定数を確保する。</td><td>○正規職員登用試験の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、募集期間を長く設定しました（募集期間…令和５年度：15 日間→令和６年度：25 日間に変更）。また、引き続き登用者のインタビュー記事等の掲載を行うとともに、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し、活用を周知しました。
○無期転換職員及び有期雇用職員を対象とした正規職員登用試験を実施し、令和６年 10 月に 85 人を登用しました。</td><td>○無期転換職員及び有期雇用職員からの正規職員登用を進めました。</td><td></td><td>○正規職員登用試験について応募者増加に向けて、応募の検討期間を十分確保できるように募集期間を長く設定して実施し、登用者数は前年度より増加させた。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>・　障害者雇用に引き続き取り組み法定雇用率 2.8%以上を維持する。</td>
<td>【正規職員への登用状況】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>登用日</td><td>R5.8.1</td><td>R6.10.1</td></tr><tr><td>募集期間</td><td>R5.4.4～R5.4.18</td><td>R6.4.19～R6.5.13</td></tr><tr><td>募集人数</td><td>100 人</td><td>100 人</td></tr><tr><td>登用人数</td><td>81 人</td><td>85 人</td></tr></table>
○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、各都道府県の労働局とハローワークが共催している障害者就職面接会への参加や、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しました。
【障害者雇用率※】
<table><tr><th></th><th>令和５年６月１日</th><th>令和６年６月１日</th></tr><tr><td>障害者雇用率（①/②）</td><td>2.92%</td><td>2.91%</td></tr><tr><td>障害者数（①）</td><td>678.5 人</td><td>671 人</td></tr><tr><td>雇用労働者数（②）</td><td>23,257.0 人</td><td>23,072.5 人</td></tr></table>
※障害の程度、労働時間により換算した人数で計算</td>
<td>○障害者雇用に積極的に取り組み、令和６年度における法定雇用率 2.8%以上を維持しました。</td>
<td></td>
<td>○障害者の雇用に積極的に取り組み、法定雇用率 2.8%以上を維持した。</td>
</tr>
<tr>
<td>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。
・　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引き続き進めるとともに、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する。</td>
<td>③　高年齢者層の活用
○機構では高年齢者雇用安定法に基づき、60 歳で定年退職した職員を 65 歳まで継続雇用する制度を導入しています。
○正規職員の定年退職者については、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、国家公務員の定年延長制度を踏まえ、これまでの知識・経験を活かした業務役割を担うとともに従前の単年度雇用のエルダー職員制度から５年間の継続雇用とする新たな制度として、令和７年４月にシニア職員制度を導入しました。
○シニア職員の配置に当たっては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しました（シニア職員：680 人）。
○シニア職員のうち、重要性の高い４業務（管理業務専任役、公権力の行使を伴う業務、年金返納金債権に係る業務、人材育成指導員）については、組織運営上の必要性に応じて、本人の意向も踏まえ、一部全国異動も行いながら、配置の拡大を進めました（シニア職員のうち令和７年４月の全国異動者は５人）。

【シニア職員の配置状況（令和７年４月）】
<table><tr><th>業務</th><th>管理業務専任役</th><th>公権力の行使を伴う業務</th><th>返納金債権業務</th><th>人材育成指導員</th><th>その他</th><th>合計</th></tr><tr><td>合計</td><td>57 人</td><td>50 人</td><td>36 人</td><td>17 人</td><td>520 人</td><td>680 人</td></tr></table>
○無期転換職員の定年退職者については、引き続きエルダー職員として再雇用することとし、配置に当たっては原則同一拠点として、現役時代のスキルや経験を活かせる業務に配置を実施しました。
○また、65 歳以降の雇用期間を拡大する仕組みとして、正規職員から定年再雇用された職員の雇用期間満了後、当該職員の知識・経験を活用し、病気休職者が発生した拠点へ赴き業務支援を行う体制を令和７年４月から一部の地域において試行実施しています。
○役職定年制度については、60 歳以降の雇用継続及び労働人口の減少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を縮小し、経験・実績を有する人材を活用できるよう制度の見直しを行いました。また、役職定年後の処遇についても、令和７年４月から職責手当は支給しないこととし時間外勤務手当等の支給対象とする見直しを行いました。</td>
<td>○定年退職から 65 歳までの雇用の在り方について整理し、新たな制度の導入を行いました。
○現役時代のスキルや経験を踏まえた配置を実施しました。特にシニア職員については、重要性の高い４業務への配置の拡大を進めました。

○高年齢層の活用に向け、新たな仕組みについて引き続き検討を進めています。

○役職定年となる対象年齢やポストを縮小し、経験・実績を有する人材を活用できるよう制度の見直しを行いました。</td>
<td></td>
<td>○60 歳で定年退職した正規職員の 65 歳までの雇用の在り方を整理し、従前の単年度ごとの継続雇用から 65 歳までの５年間の継続雇用制度を導入し、定年退職時の業務・役割を踏まえた配置を実施した。

○また、65 歳以降の雇用期間を拡大する仕組みを検討し、一部地域から試行的に実施した。
○役職定年については、対象年齢やポストの縮小等、経験・実績を有する人材を活用できるよう制度を見直した。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>④　その他
「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。</td><td>④　その他
※取組状況については、①に記載。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(2) 働き方改革・女性活躍の推進
①　働き方改革の推進
職員が、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立するため、働き方改革の更なる促進の取組を進めるほか、育児・介護休業法等に基づく各種休暇制度について、引き続き制度周知及び取得促進に取り組む。</td><td>(2) 働き方改革・女性活躍の推進
①　働き方改革の推進
○令和６年組織目標に「安定的な現場の運営を支える組織・職場作り」を掲げ、職員が仕事と生活の両立ができ、健康で意欲をもって働ける職場環境を整備する観点から、働き方改革の更なる促進の取組を進めるほか、育児・介護休業法等に基づく各種休暇制度について、引き続き制度周知及び取得促進に取り組みました。</td><td>○職員が健康で働きやすい職場環境を確立するため、働き方改革の更なる促進の取組を進めるほか、育児・介護休業法等に基づく各種休暇制度について、引き続き制度周知及び取得促進に取り組みました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>ｉ　仕事と生活の両立ができる職場環境の確立
・　職員が、仕事と生活を両立させ意欲をもって働ける職場環境を確立する観点から、所定労働時間の見直しを行う。
多様な働き方（フレックスタイム制等）について、社会情勢動向等を把握し、機構の業務形態に適合するかを検討する。
・　次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画により、職員が安心して仕事と子育ての両立ができる職場を目指し、育児休業取得促進、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制の整備に取り組む。</td><td>ｉ　仕事と生活の両立ができる職場環境の確立
○令和７年４月の所定労働時間の見直しに向けて、システム部門と連携し、見直しに向けたシステム開発に係る調整・準備を行いました。また、全職員に対して所定労働時間の見直しの内容や勤務管理システムの改修内容について、令和６年９月及び令和７年２月に周知した上で、令和７年３月に改修後の勤務管理システムを稼働させました。
○所定労働時間の見直しにより開所準備に支障が生じないよう、また、時間外勤務の縮減に向け、７時から 13 時までの間で、始業時刻の繰上げ繰下げを 15 分単位で幅広に設定できるように就業規則の改正を行いました。また、フレックスタイム制について、本部で実施可能かどうかの検討を行いました。
○次世代育成支援対策推進法により策定した「第６期一般事業主行動計画（計画期間：令和６年４月～令和９年３月）」に基づき、職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指して、全ての拠点において職場内研修を実施し、育児休業の取得促進及び職場復帰に係るサポートについて周知しました。令和６年度においては育児休業取得率が女性は 96.49%（令和５年度：97.67%）、男性は 76.19%（令和５年度：75.23%）となりました。
（参考）民間企業における令和５年度実績：女性 84.1%　男性 30.1%
※厚生労働省「令和５年度育児休業取得率の調査結果公表、改正育児・介護休業等の概要について」より引用
【男女別の育児休業取得状況】
<table><tr><th colspan="2" rowspan="2">年　度</th><th colspan="2">令和５年度</th><th colspan="2">令和６年度</th></tr><tr><th>女性</th><th>男性</th><th>女性</th><th>男性</th></tr><tr><td colspan="2">育児休業取得率</td><td>97.67%</td><td>75.23%</td><td>96.49%</td><td>76.19%</td></tr><tr><td colspan="2">育児休業平均取得日数</td><td>411.86 日</td><td>103.90 日</td><td>419.51 日</td><td>134.05 日</td></tr><tr><td rowspan="2">内訳</td><td>育児休業を取得した職員数</td><td>168 人</td><td>82 人</td><td>165 人</td><td>64 人</td></tr><tr><td>本人（配偶者）が出産
した職員数</td><td>172 人</td><td>109 人</td><td>171 人</td><td>84 人</td></tr></table>（※）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ります。</td><td>○令和７年３月に、改修後の勤務管理システムを稼働させるとともに、全職員に対して所定労働時間の見直しの内容や勤務管理システムの改修内容について周知しました。
○職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指すとともに、第６期一般事業主行動計画において令和９年３月までの目標である男性は 80％以上、女性は90％以上の達成に向け、子育てしやすい職場環境の整備を進めました。</td><td>○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に向け取り組んだか。</td><td>○所定労働時間の見直しに係るシステム開発及び職員周知を行うとともに、所定労働時間の見直しにより年金事務所の窓口相談等に影響が出ないよう、勤務開始時間を柔軟に変更可能とする内部規程の改正を行った。
○職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指した職場内研修の実施や育児休業制度等に関する個別周知、意向確認等を行い、育児休業を取得しやすい職場環境の整備を進め、男性の育児休業取得率を 76.19%（前年度比＋0.96％）とし、前年度の水準を上回った。また、男性の育児休業平均取得日数は 134.05 日（前年度比＋30.15 日）とし、前年度から大幅に増加させた。
（参考）民間企業（事業所規模 500 人以上）における令和６年度実績：男性 53.8%（出所：令和６年度雇用均等基本調査）</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>・　子育てをしやすい職場環境の整備のため、育児短時間勤務、子の看護休暇の要件の見直しを行う。
・　育児・介護休業法に基づく、育児休業に関する個別周知・意向確認等の実施を徹底する。また、引き続き育児・介護に係る各種制度について、周知に取り組む。</td><td>○子育てをしやすい職場環境の整備のため、育児短時間勤務及び子の看護休暇の要件見直し（対象者を小学校卒業まで引上げ）を行いました。
○機構内報を活用した情報提供により、育児休業を取得しやすい職場の雰囲気づくりを推進するとともに、職員が気兼ねなく安心して育児休業を取得できるよう、妊娠・出産等の申出があった職員に対し、育児休業制度等に関する個別周知・意向確認を徹底しました。また、職員の意向確認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環境の整備を進めました。
○出産・育児・介護に係る各種休暇制度について、各種研修や機構内報を利用して制度周知し、取得促進に取り組みました。</td><td></td><td></td><td>○子育てしやすい環境整備のため、育児短時間勤務及び子の看護休暇の要件を見直した。
○育児休業制度に関する個別周知や意向確認を実施し、育児休業を取得する場合の代替職員の配置を行う等、育児休業を取得しやすい環境整備を進めた。</td></tr>
<tr><td>ⅱ　時間外勤務の縮減
・　全拠点参加型キャンペーンで寄せられた提案をもとに、業務の削減・効率化に取り組む。
・　ノー残業デーの徹底、一斉退社の促進などの取組を推進することにより、定時退社しやすい環境を整備し、時間外勤務の縮減を図る。
・　時間外勤務が一定時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。
・　これまでの時間外勤務時間の実績を踏まえ、管理職の時間外勤務時間については 19 時間以内、一般職については 11 時間以内を目指す。</td><td>ⅱ　時間外勤務の縮減
○既に役割を終えている業務やデジタル化により効率性・正確性の向上が図られる業務を洗い出す全拠点参加型のキャンペーン（「この仕事はやめられるのでは」キャンペーン）による拠点からの提案に基づいて、引き続き、抜本的な業務の見直しを実施しました（令和６年度末までに全 368 項目中 223 項目を実施）。
○令和６年 12 月、国際社会保障協会（ＩＳＳＡ）のアジア太平洋地域社会保障フォーラムにおいて、同地域の社会保障機関が取り組む優れた事業を表彰するグッドプラクティス賞コンテストの結果が発表され、「この仕事はやめられるのでは」キャンペーンなどの取組と成果が特別優秀賞を受賞し、表彰されました。
○全拠点において、毎週１回のノー残業デーの徹底や、毎月最終水曜日に一斉退社による完全消灯に取り組みました。
また、令和６年７月から令和６年９月の夏季集中取組期間において、週２日のノー残業デーを設定し、更に令和６年８月 13 日から令和６年８月 16 日において一斉退社による完全消灯を実施しました。
○時間外勤務時間が 60 時間を超える全職員に対して、自己診断（健康チェック）後の上長との面談を実施しました。時間外勤務時間が月 80 時間を超える場合は、確実に産業医と面談をするよう指示しました。
○これらの取組の結果、令和６年度の職員一人当たりの月平均時間外勤務時間は、前年度と比較して機構全体では１時間 25 分、一般職では１時間４分減少しました。
【時間外勤務の状況】　（職員一人当たりの月平均）
<table><tr><th colspan="2">年度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th><th>増減</th></tr><tr><td colspan="2">機構全体</td><td>10 時間 44 分</td><td>９時間 19 分</td><td>▲１時間 25 分</td></tr><tr><td rowspan="2">内訳</td><td>管理職</td><td>15 時間 30 分</td><td>13 時間 32 分</td><td>▲１時間 58 分</td></tr><tr><td>一般職</td><td>８時間 57 分</td><td>７時間 53 分</td><td>▲１時間４分</td></tr></table>※正規雇用職員の時間数
※厚生労働省「毎月勤労統計調査」による令和６年の月間所定外労働時間数は 14 時間 36 分（事業規模 30 人以上、一般労働者）</td><td>○業務の効率化やノー残業デーの徹底等を行った結果、対前年度で、機構全体で１時間 25 分、一般職で１時間４分の時間外勤務が減少し、管理職及び一般職ともに時間外勤務時間の目標を達成しました。
○「この仕事はやめられるのでは」キャンペーンなどの取組と成果が国際社会保障協会（ＩＳＳＡ）から評価されました。</td><td></td><td>○既に役割を終えている業務やデジタル化により効率性・正確性の向上が図られる業務を洗い出す全拠点参加型のキャンペーンによる拠点からの提案に基づく業務の見直しやノー残業デーの徹底等に取り組んだことにより、職員１人当たりの時間外勤務時間を月平均で管理職 13 時間 32 分（目標 19 時間以内）、一般職７時間 53 分（目標 11 時間以内）とし、年度計画の目標を大きく上回った。</td></tr>
<tr><td>ⅲ　年次有給休暇の確実な取得
計画的な年次有給休暇の取得促進の取組を継続的に行い、取得実績の低い職員へ時季指定による計画的な取得促進に取り組むことで、平均取得日数 14 日</td><td>ⅲ　年次有給休暇の確実な取得
○勤務管理システムの休暇管理簿を活用して、個別に拠点長に連絡し、休暇の取得実績が低い職員への時季指定の指示を行いました。
○各拠点に対して、年次有給休暇取得状況一覧及び他拠点における好取組事例を提供しました。
○事務連絡及び機構内報を活用し、夏季期間に半日休暇（ハーフホリデー）の取得の奨励を実施しました。</td><td>○勤務管理システムの休暇管理簿を活用した個別の休暇取得の勧奨、事務連絡等を活用した取得奨励を行うことにより、年次有給休暇の</td><td></td><td>○休暇取得実績が低い職員への個別の働きかけや、好取組事例を各拠点で共有する等の取組により、年次有給休暇の平均取得日数を 14.8</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>以上を達成させる。

② 女性の活躍推進
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、「女性活躍推進ワーキングチーム」を中心に以下の取組を行い、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。

・ 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。</td>
<td>○これらの対策の結果、令和６年度における平均取得日数は 14.8 日（令和５年度末：15.2 日）となりました。
※厚生労働省「就労条件総合調査」による令和５年の労働者一人平均年次有給休暇の取得日数は、11.5 日（事業規模 1,000 人以上）

② 女性の活躍推進
○女性の育成及び管理職登用を進めるため、人事部内に設置した「女性活躍推進ワーキングチーム」を中心に以下の取組を行いました。
○管理職候補となる女性職員を対象として、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高めるための研修（キャリアアップ研修）を実施しました。また、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）を実施し、管理職登用試験受験への後押しを行いました。その結果、管理職登用試験への女性の応募者数は 106 人（前年度 96 人）に増加しました。
【キャリアアップ研修の実施人数】
<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>キャリアアップ研修[集合]</td><td>349 人</td><td>425 人</td></tr><tr><td>キャリアアップ研修[ＴＶ]</td><td>152 人</td><td>154 人</td></tr><tr><td>合計</td><td>501 人</td><td>579 人</td></tr><tr><td>（参考）管理職登用試験の女性応募者数</td><td>96 人</td><td>106 人</td></tr></table>○女性管理職向けのサポート体制を充実させるため、相談対応を行うキャリア支援相談員を前年の３人から８人に増員しました。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中心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りました。
【女性の年金事務所長数】
<table><tr><th></th><th colspan="2">令和６年４月１日</th><th colspan="2">令和７年４月１日</th></tr><tr><th></th><th>配置総数</th><th>女性職員数（割合）</th><th>配置総数</th><th>女性職員数（割合）</th></tr><tr><td>年金事務所長</td><td>309 人</td><td>33 人（10.7%）</td><td>309 人</td><td>44 人（14.2%）</td></tr></table>○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、女性が長く働き続けるための取組や、将来のキャリア形成を考えるための取組を実施し、50 位以内を維持しました。
【「女性が活躍する会社 BEST100」順位】
<table><tr><th>令和５年（2023 年）</th><th>令和６年（2024 年）</th></tr><tr><td>31 位 ／ 512 社中</td><td>35 位 ／ 479 社中</td></tr></table>※順位が下がっている要因として、複数の評価指標のうち LGBT への取組などの指標となる「人材多様性度」のスコアが他の民間企業と比較し低調であることが挙げられます。
○女性管理職については、令和６年度に退職等により 40 人が減少しましたが、新たに 76 人を登用しました。その結果、令和７年４月時点の女性管理職比率は 19.1%となり、令和７年度末目標 18%を前倒しで達成しました。
【女性管理職比率】
<table><tr><th>令和３年４月</th><th>令和４年４月</th><th>令和５年４月</th><th>令和６年４月</th><th>令和７年４月</th></tr><tr><td>14.6%
（413 人）</td><td>15.3%
（430 人）</td><td>16.4%
（463 人）</td><td>17.4%
（490 人）</td><td>19.1%
（527 人）</td></tr></table>※( )内は女性管理職数
※民間企業における管理職（課長級）の女性割合は 15.9%
（引用元：「女性活躍・男女共同参画の現状と課題」令和７年３月内閣府男女共同参画局公表資料）

○女性管理職の活躍を推進するため、拠点長等への配置を拡大しました。
【主要ポストへの女性管理職配置状況】
<table><tr><th></th><th colspan="2">令和６年４月１日</th><th colspan="2">令和７年４月１日</th></tr><tr><th></th><th>配置総数</th><th>女性職員数（割合）</th><th>配置総数</th><th>女性職員数（割合）</th></tr><tr><td>本部部長級</td><td>68 人</td><td>6 人（8.8%）</td><td>75 人</td><td>10 人（13.3%）</td></tr><tr><td>本部Ｇ長級</td><td>175 人</td><td>36 人（20.6%）</td><td>170 人</td><td>33 人（19.4%）</td></tr><tr><td>事務センター長</td><td>15 人</td><td>0 人（0.0%）</td><td>15 人</td><td>0 人（0.0%）</td></tr><tr><td>年金事務所長</td><td>309 人</td><td>33 人（10.7%）</td><td>309 人</td><td>44 人（14.2%）</td></tr></table></td>
<td>確実な取得に取り組み、平均取得日数の目標を達成しました。

○管理職登用試験への応募者増加を図るため、対象者を拡大してキャリアアップ研修を実施したほか、キャリア形成に結び付くよう研修・面談を実施し、管理職登用試験の女性応募者数は 106 人となり、前年度から引き続き過去最多を更新しました。

○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、50 位以内を維持しました。

○令和７年４月時点の女性管理職比率は 19.1%となり、令和７年度末目標 18%を前倒しで達成しました。今後も研修等により管理職を目指す意識の醸成を図り、女性管理職比率の向上を進めます。

○女性管理職の活躍を推進するため、拠点長等への配置を拡大しました。</td>
<td></td>
<td>日（目標 14 日以上）とし、年度計画の目標を上回った。

○管理職候補となる女性職員を対象としたキャリアアップ研修及びキャリア面談の実施により、管理職登用試験への女性の応募者数を増加させた。

○女性管理職向けのサポート体制を充実させたこと等により、女性管理職比率は 19.1%となり、一般事業主行動計画の令和７年度末の目標 18%を前倒しで達成した。

○拠点長等主要ポストの配置について、女性の割合を前年度から 2.1%増加させた。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>・　出産・育児といったライフイベントを考慮し、女性が活躍する上で制約となっている要因を引き続き分析するとともに、令和４年度以降に導入した各種休暇制度等を定着させるため、取得促進を着実に進める。</td><td>合計 | 567 人 | 75 人（13.2%） | 569 人 | 87 人（15.3%）

○出産・育児といったライフイベントに関して、女性が活躍する上で制約となっている要因を分析した結果、「子育て支援の拡充」、「所定労働時間の見直し」に向けた対応を行うこととしました。また、令和４年度以降に導入した各種休暇制度などを定着させるため、休暇の内容を機構内報で職員周知したほか、令和５年４月から令和６年８月の間に育児休業の取得を経験した職員を対象に、育児に対する感想やニーズを把握することを目的としたアンケートを実施し、結果を職員へ周知しました。</td><td>○機構内報を用いた周知を行うことで、休暇制度の定着に努めました。</td><td></td><td>○所定労働時間の見直しの検討等を行った他、各種休暇制度を定着させるため、機構内報により職員周知を行った。</td></tr>
<tr><td>・　キャリア面談、クラス別研修及び健康管理研修を引き続き実施するとともに、各種研修が、キャリア形成を意識させ、また、性別等を問わず能力を発揮することができ、更なる組織活性化に繋がるよう、研修内容の充実・強化を図る。</td><td>○女性職員等を対象とした取組として、新任女性管理職への面談や産休及び育休（取得前・復帰時）取得者との面談のほか、女性の若手職員を対象としたキャリアデザイン研修、女性管理職を対象とした女性リーダー研修などのクラス別研修を実施しました。
○また、新たに一般職群の中堅クラスであるＣ級の女性職員を対象とした意見交換会を実施することで、今後のキャリアを描く上での不安解消や積極的な能力発揮に向けた意識付けを行いました。
○女性管理職の育成及び登用を促進する観点から、女性活躍推進ワーキングチームにおいて、管理職への意識醸成及び管理職登用試験への応募者数増加を図るため、管理職候補となる女性職員を対象として、キャリアアップ研修とキャリア面談を組み合わせて実施し、管理職登用試験受験への後押しを行いました。
○その他の継続的な取組として、「働く女性の健康管理研修」については、部下の健康管理の必要性と理解を促すなど男女問わず管理職向けに実施しています。また、職員が長く働き続けるための取組として、育児休業等の職員の学習環境である通信研修「学びなおしプログラム」により業務研修及び子育てサポートの情報を発信しました。
○これらの女性職員の育成等を進めるための取組にとどまらず、拠点長研修の機会を捉え、経営幹部層に対しても外部講師による研修など意識と意欲をアップデートするための取組も行っており、性別等を問わず能力を発揮することができ、更なる組織活性化につながる施策を進めています。</td><td>○管理職登用試験への応募者増加を図るため、対象者層を拡大してキャリア面談及びキャリアアップ研修を実施したほか、各階層段階を追ってキャリア形成に結び付くよう研修・面談を実施しました。</td><td></td><td>○女性職員を対象とした意見交換会、女性の若手職員や管理職を対象としたクラス別研修の実施等に加え、拠点長研修等においても意識と意欲をアップデートするための取組を行い、性別等を問わず能力を発揮でき、更なる組織活性化につながる施策を進めた。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>○共働き・共育てできる環境づくりを推進するため、配偶者の妊娠・出産等の申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・意向確認を徹底し、育児休業を取得しやすい職場環境の整備を進めた結果、男性の育児休業取得率は 76.19%（令和５年度：75.23%）となりました。
【男性の育児休業取得状況】
<table><tr><th colspan="2">年　度</th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td colspan="2">育児休業取得率</td><td>75.23%</td><td>76.19%</td></tr><tr><td colspan="2">育児休業平均取得日数</td><td>103.90 日</td><td>134.05 日</td></tr><tr><td rowspan="2">内訳</td><td>育児休業を取得した職員数</td><td>82 人</td><td>64 人</td></tr><tr><td>本人（配偶者）が出産した職員数</td><td>109 人</td><td>84 人</td></tr></table>（※）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ります。
（参考）民間企業（従業員数 1,000 人超）における男性の育児休業平均取得日数の令和５年度実績：46.5 日
※厚生労働省「令和５年度男性の育児休業等取得率の公表状況調査」（速報値）より引用</td><td>○職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指して取り組んだ結果、男性の育児休業取得率は 76.19%以上となっており目標を上回るとともに、育児休業平均取得日数も、民間企業の実績を大きく上回りました。</td><td></td><td>○職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指した職場内研修の実施や育児休業制度等に関する個別周知、意向確認等を行い、育児休業を取得しやすい職場環境の整備を進め、男性の育児休業取得率を 76.19%（前年度比＋0.96％）とし、前年度の水準を上回った。また、男性の育児休業平均取得日数は 134.05 日（前年度比＋30.15 日）とし、前年度から大幅に増加させた。（再掲）
（参考）民間企業（事業所規模 500 人以上）における令和６年度実績：男性 53.8%（出所：令和６年度雇用均等基本調査）</td></tr>
<tr><td>(3) 優秀な人材の確保
機構の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。</td><td>(3) 優秀な人材の確保</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
・　新規採用者の採用予定数を安定的に確保するため、機構で働く魅力がより伝わるよう新卒用ホームページや採用パンフレットの職員紹介、仕事紹介ページを充実させるとともに、採用サポーターによるオンライン座談会の実施等により、公的年金業務の意義について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。 ・　内定者交流会の実施や内定者一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を設定する等、学生との積極的な接触を図り、組織理解を深めるとともに、新卒採用の安定的確保を図る。	○令和７年度（2025 年度）新卒採用活動を通じて、令和６年 10 月１日に８人、令和７年４月１日に 475 人が入構しました。 結果、ほぼ欠員が無い状態で令和７年度の業務を開始することができています。 ○この令和７年度（2025 年度）新卒採用に向けては、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、令和５年度以降、インターンシップの実施や、就職情報会社が主催するセミナーや合同企業説明会、大学が主催する学内就職説明会への参加、採用サポーターによるオンライン座談会の実施など、応募者増加に向けた取組を行いました。 採用選考後は、内定者同士のつながりを深めるため、対面による交流会や、内定式の直後にＷｅｂによる交流会を実施しました。また、内定者一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を設定し、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いました。これらの取組により、内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・向上に努めました。 ○令和８年度（2026 年度）新卒採用に向けては、福利厚生制度の説明について充実させた内容の新卒者向け採用ホームページ、採用パンフレットを制作するとともに、対面及びＷｅｂを活用してインターンシップを 1,580 人に実施しました（夏季インターンシップを令和６年８月・９月に実施、冬季インターンシップを令和６年 11 月～令和７年１月に実施）。インターンシップの実施に当たっては、多くの学生が参加できるよう実施日数等を拡大（38 日実施から 43 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しました。また、就職情報会社が主催するセミナーや合同企業説明会、大学が主催する学内就職説明会への参加、採用サポーターによるオンライン座談会についても、引き続き実施しました。 ○各大学との連携を深め、優秀な学生の紹介を依頼するため、37 大学（令和５年度は 34 大学）へ個別のアプローチを行いました。 ○これらの採用活動の結果、日本経済新聞社と就職情報会社大手のマイナビによる就職希望企業調査（令和７年４月発表：令和８年３月卒業・修了予定の大学生・大学院生が対象）で、業種別ランキング（公社・団体部門）で１位、文系総合ランキングで 51 位（文系女子ランキング 47 位、文系男子ランキング 55 位）を獲得しました。	○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、インターンシップやセミナー等を実施するなど、優秀な人材の確保に努めました。 ○内定者同士のつながりを深めるため、対面及びオンラインによる内定者交流会を実施しました。また、入構までの不安解消のため、相談対応者（コンシェルジュ）を設定し、Ｗｅｂでの個別面談を実施するなど、丁寧な対応を行いました。	○新規採用の他、専門性が求められる分野における外部人材の採用など、優秀な人材の確保に取り組んだか。	○新卒採用について、インターンシップや各種説明会等、応募者増加に向けた取組を実施するとともに、採用選考後は、交流会の実施や内定者一人ひとりに相談対応者を設定する等、内定者の心理的不安の解消、入構意欲の維持・向上に努め、必要な採用者数を確保し、令和７年４月において欠員をほぼ解消した。 ○令和８年度採用に向けては、採用ホームページやパンフレットの充実を図り、多数の学生にインターンシップを実施した。
・　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する。	○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、通年での社会人経験者採用を実施しました。なお、令和６年 10 月１日採用に係る募集からＷｅｂでエントリーができるようにし、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年度合計で 49 人（令和６年６月に 17 人、令和６年 10 月に 11 人、令和７年１月に 21 人）が入構しました。	○Ｗｅｂでエントリーができるようにするなど、応募者が応募しやすい環境の整備を行い、人材確保に努めました。		○中途採用（社会人経験者採用）について、Ｗｅｂでエントリーできるよう、応募しやすい環境を整備し、通年で採用を実施した。
・　専門性が求められる監査分野及びシステム分野については、業務体制の強化のため、引き続き外部人材を採用する。採用活動にあたっては、機構ホームページ及びその職種に特化した求人サイトに募集要項を掲載するなど、幅広く広報活動を行うとともに、一次面接を Web で実施するなど受験者の負担を考慮した選考活動を行う。 　特に、システム分野については、フェーズ２の開発をふまえて、開発体制に必要な人材の確保に努める。	○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、応募者増加を図りました。採用活動を通じて、令和６年度合計で、監査分野で１人（令和７年２月 1 日に１人）、システム分野で２人（令和６年４月１日に１人、令和６年５月１日に１人）が入構しました。	○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、人材確保に努めました。		○専門性が求められる分野の外部人材の採用について、機構ホームページに加え、専門資格を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する等、幅広く広報活動を行い、人材確保に努めた。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>(4) 適正な人事評価制度の運用
人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。
・ 職員の納得性がより高い評価制度となるため、評価指標の見直しを引き続き検討する。</td><td>(4) 適正な人事評価制度の運用
○人事評価における公平性・公正性・納得性を高めるため、拠点の事業実績を人事評価に反映し、厳正で明確な人事評価を行いました。

○職員の納得性がより高い評価となるよう、事業実績評価における拠点の評価グループ分けを、拠点規模や拠点運営の困難度を踏まえ、令和７年４月から見直すこととしました（９グループ→８グループ）。
○令和７年度上期の事業実績の評価指標を従来よりも早い令和７年３月中旬に拠点へ周知し、令和７年度期首から拠点が組織目標等を踏まえた取組を行えるよう見直しを行いました。</td><td>○人事評価の公平性・公正性・納得性を高めるため、人事評価グループを見直しました。
また、令和７年度上期の事業実績評価指標を従来より早い令和７年３月中旬に拠点へ周知しました。</td><td>○適正な人事評価制度の運用を図ったか。</td><td>○事業実績評価の評価グループについて、規模や運営困難度を踏まえた見直しするとともに、年度当初から組織目標を踏まえた取組を行えるよう、評価指標を従来より早く拠点に周知した。</td></tr>
<tr><td>・ 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引き続き実施する。</td><td>○意欲・実績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」を実施しました。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しました。</td><td>○低評価が続いている職員に対して、キャリア開発プログラムを実施しました。</td><td></td><td>○低評価が続いている職員に対して、キャリア開発プログラムを実施した。</td></tr>
<tr><td>・ 評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。</td><td>○職員の納得性を高める観点から、評価者研修の対象者を全拠点長、課室長に加え今年度より本部部室長まで拡大し、2,378 人に評価者としての心構えや評価における留意事項等について研修を実施し、評価制度の理解と評価スキルの向上に努めました。
【評価者研修の開催実績】全拠点長（R6.8）、新任所長（R6.9、R7.3）、副所長・副センター長（R6.11）、新任副所長（R7.3）、全課室長・事務センターグループ長（R6.6～R6.7）、新任課室長（R6.9、R7.3）</td><td>○評価者研修・被評価者研修を継続的に実施し、評価スキルの向上と制度の理解・定着を図りました。</td><td></td><td>○職員の納得性を高めるため、評価者研修の対象者を拡大し、評価制度の理解とスキル向上を図った。</td></tr>
<tr><td>・ 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する。</td><td>○一般職については、採用時研修や階層別研修において、1,848 人に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しました。
【被評価者研修の開催実績】代理登用時（R6.5、R6.11）、Ｃ１昇格時（R6.12）、Ｓ２昇格時（R6.8）、採用３年目（R6.6）、新入構員（R6.4、R6.10）、正規登用時（R6.8）、社会人経験者採用時（R6.6、R6.10、R7.1）</td><td></td><td></td><td>○制度の理解と定着を図るため、採用時や階層別研修において、被評価者研修を実施した。</td></tr>
<tr><td>(5) 人材の育成
制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、階層別・業務別研修について、専門性を高めるキャリアパスモデルを踏まえ見直しするとともに、カリキュラムの充実を図る。
また、研修の質を向上し、より高い専門性を持つ人材を育成するため、専門的・実践的な研修を実施する講師体制の充実を図る。</td><td>(5) 人材の育成
○制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、階層別・業務別研修及び高い専門性が求められる分野の研修に新たなコースを新設するなど更なる充実・強化を図りました。
また、新たな講義手法を取り入れるなど、内部講師の人材育成を強化するとともに、大学教授などの外部講師・事業担当部署の担当者による講義・事例研究を積極的に取り入れることで講師体制を充実し、研修の質の向上に努めました。</td><td></td><td>○制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、研修の充実を図ったか。</td><td></td></tr>
<tr><td>① 階層別研修・業務別研修の充実
・ 階層別研修については、職責に求められる役割を果たす人材を育成するための研修を引き続き実施するとともに、次期管理職としての意識をより醸成するカリキュラムの充実を図る。</td><td>① 階層別研修・業務別研修の充実
○階層別研修については、昇格や登用時などキャリアの節目を迎えた職員を対象に、それぞれの職責に求められる役割を認識させるカリキュラムを設定し、「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 5,059 人に実施しました。

【階層別研修実施状況】<table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>延べ受講者数</td><td>4,882 人</td><td>5,059 人</td></tr></table>
○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グループワークを設定し、実施しました。また、「Ｃ２昇格時研修」にマネジメント力やリーダーシップを重視した演習やグル</td><td>○階層別研修については、職責に求められる役割や心構えを認識する研修として、集合研修で実施しました。</td><td></td><td>○Ｓ２昇格時研修及びＣ２昇格時研修において、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った。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>ープワークを設定し、実施しました。
○「新入構員研修」に電話対応を含むお客様対応に係るロールプレイングを追加し、より実践的なカリキュラムの充実に努めました。
○通年での社会人経験者採用の実施に対応するため「入構者研修」を新設し、年金制度の理解及び実務知識等の習得を図る研修を実施しました。</td><td></td><td></td><td>○通年で採用する中途採用（社会人経験者採用）者に対して、年金制度の理解及び実務知識等の習得を図る入構者研修を新設した。</td></tr>
<tr><td>・　業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象にテレビ研修で実施し、拠点から事業担当部署に照会が多い事例の解説など、実践的なカリキュラムを設定する。有期雇用職員には採用初年度の研修をより丁寧に実施し、早期育成を図る。
　また、オンラインビジネスモデルを推進するための研修を引き続き実施する。</td><td>○業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象に、制度を実務につなげるために必要な業務知識の蓄積を図るため、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級職員対象）」「選択コース（Ｃ級職員対象）」「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 19,629 人に実施しました。
【業務別研修実施状況】
<table><tr><th></th><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td rowspan="3"></td><td>延べ受講者数</td><td>19,230 人</td><td>19,629 人</td></tr><tr><td>（うち無期転換職員数）</td><td>3,684 人</td><td>4,151 人</td></tr><tr><td>（うち有期雇用職員数）</td><td>5,864 人</td><td>5,687 人</td></tr></table>○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」、「選択コース」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ました。
○有期雇用職員については、採用時の研修に加え「スキルアップ研修（採用後おおむね半年後に実施する集合研修）」、「有期雇用職員業務研修（採用２年目以降に実施するテレビ研修）」を実施し、採用時から段階的に業務知識を習得する丁寧な研修を実施しています。更に、採用初年度における職員の不安解消を図るため「スキルアップ研修」の実施時期を、採用後おおむね半年後から採用後おおむね３か月後に見直しする検討を進めました（令和６年度下期に試行実施、令和７年度に本格実施）。
○オンラインビジネスモデルの推進を図るため、令和６年４月及び 10 月に電子申請推進者研修を実施しました。</td><td>○業務別研修については、職責や経験に応じた業務知識を習得する研修を、テレビ会議システムにより全職員に実施しました。</td><td></td><td>○全職員を対象とする業務別研修では、職責や経験に応じた実践的なカリキュラムを設定した。
○有期雇用職員に採用後半年に実施していたスキルアップ研修を前倒して実施することとし、職員の不安解消を図った。
○オンラインビジネスモデルの推進を図るため、電子申請推進者研修を実施した。</td></tr>
<tr><td>②　専門人材の育成
・　高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、外部講師、外部機関を積極的に活用する。</td><td>②　専門人材の育成
○高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ分野）においては、集合研修、テレビ研修及び外部機関等を利用した研修を延べ 3,543 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ました。
【専門別研修実施状況】
<table><tr><th></th><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td rowspan="3"></td><td>延べ受講者数</td><td>2,739 人</td><td>3,543 人</td></tr><tr><td>（うち無期転換職員数）</td><td>820 人</td><td>770 人</td></tr><tr><td>（うち有期雇用職員数）</td><td>353 人</td><td>272 人</td></tr></table></td><td>○高い専門性が求められる職員には分野ごとに専門の研修を実施しました。</td><td></td><td>○高い専門性が求められる分野については、外部機関等を利用した各分野の最新の動向を踏まえた研修を実施した。</td></tr>
<tr><td>・　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、実務力の向上を図る。また、新たに担当する職員には標準的な育成プログラムを実施し、基本的な知識・スキルの習得を図る。</td><td>○年金給付分野においては、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象とする「上席年金給付専門職研修」及び「年金給付専門職研修」、年金相談窓口を担当する職員を対象とする「年金相談対応研修」などの研修を、延べ 2,382 人に実施し、実務力の向上に努めました。
※人材育成の強化、標準化及びスキルの底上げの取組状況については、Ｉ－５(1)に記載。
○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、延べ 991 人に実施しました。
○更に、システム及び情報セキュリティ分野においては、デジタル技術を活用し、組織横断的な視点で業務の見直しや効率化を検討できる人材を育成するため、外部講師による</td><td>○高い専門性が求められる分野（年金給付分野）においては、特に職員の役割に応じた研修を実施しました。</td><td></td><td>○年金給付分野においては、実務力の向上を図るため、役割に応じた研修を実施した。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
	「DX 研修」を新設し、本部の一般職を対象に延べ 31 人に実施しました。			
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引き続き実施しスキルアップを図る。 ・　研修の更なる充実を図るため、事業担当部署への定期的な意見照会や研修回顧から課題を分析し、拠点のニーズを反映した研修を計画し実施する。	③　研修の質の向上 ○外部講師による講師養成研修を延べ 58 人（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・ハラスメント相談対応に係る研修の内部講師２人・調達に係る研修の内部講師 41 人）に実施し、最新の知見及び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ました。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ました。 ○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みました。また、「拠点長研修」において、本部グループ長以上及び年金事務所長・事務センター長等延べ 574 人に、弁護士によるカスタマーハラスメントに係る研修を実施しました。	○講師養成研修や講師体制の拡充などを行い、研修の質の向上に努めました。また、事例解説やカスタマーハラスメント対応など、拠点のニーズを捉えた研修の実施に努めました。		○外部講師による講師養成研修を実施し、内部講師の人材育成の強化に努めた。 ○拠点のニーズを反映した研修を実施するため、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。
(6) 職員の健康管理等への対策 ①　健康管理対策 職員の健康保持増進のため、健康保険組合と連携してコラボヘルスを推進し、特定保健指導及び重症化予防事業に積極的に取り組み、対象となる職員へ受診勧奨の徹底を図る。	(6) 職員の健康管理等への対策 ①　健康管理対策 ○重症化予防事業については、令和６年度に健康診断を受診した全職員のうち、健康診断結果が異常値等であった 5,814 人（25.5%）に対し、年３回（令和６年９月、令和６年 11 月、令和７年２月）にわたり、拠点長から対象者に対して医療機関への受診勧奨を実施しました。なお、健康保険組合では、パニック値に該当する職員の割合をこれまでの実績から 1.4%以下とすることを目標にしています。 ○特定保健指導については、拠点長から該当者（2,100 人）に対して医療機関への受診勧奨を実施し、令和６年度の受診率は 51.7%となっています。なお、健康保険組合においては、当該職員の割合を 60%以上とすることを目標にしています。	○重症化予防事業及び特定保健指導の対象者に対し、健康保持増進のため、拠点長による受診勧奨を徹底しました。	○職員の健康管理対策、メンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策に積極的に取り組んだか。	○重症化予防事業及び特定保健指導の対象者に対し、拠点長から医療機関の受診勧奨を徹底した。
②　メンタルヘルス対策 「心の健康づくり計画」に基づく「４つのケア」の実施のため、「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」の取組により、職員のメンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、「職場復帰における支援」の取組を積極的に推進し、病気休職者の職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。	②　メンタルヘルス対策 ○「４つのケア」の実施のため、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及び病気休職者の職場復帰における支援に取り組みました。	○メンタルヘルス研修の実施、産業医面談を希望する高ストレス者又は長時間勤務者に対し、産業医との面談を実施し、メンタル不調者の減少に努めました。		
・　ラインケアを実行させるための研修を管理職に対して引き続き実施する。また、一部の階層に実施しているセルフケア研修について全職員を対象とすることを検討し、既存のセルフケア研修の体系見直しを図る。	「職員の教育研修」 ○管理職向けの研修（ラインケア）について、全管理職（2,655 人）にラインケア対策の全般と事例解説を用いた応用的な研修を実施するとともに、新任課長（186 人）にラインケア対策の基本的な研修を実施し理解を深めました。 ○一般職への研修（セルフケア）について、新入構員等（546 人）にセルフケア対策の基礎を学ぶ研修、採用３年目の職員（389 人）にセルフケア対策全般の知識向上を図る研修、Ｃ１級へ昇格した職員（233 人）にセルフケア対策におけるストレス軽減を図る研修をそれぞれ実施しました。			○全管理職にラインケア対策の応用的な研修を実施するとともに、新任課長にはラインケア対策の基礎的な研修を実施した。
・　各拠点の衛生委員会において、ストレスチェックの集団分析を活用し、職場環境改善を図る。	「職場環境等の把握と改善」 ○職員のメンタルヘルス不調の未然防止に向けて、全職員を対象にストレスチェック検査を実施しました（令和６年６月～７月）。また、全拠点において、集団分析結果報告書を基に衛生委員会でストレス要因を絞り込み、管理職会議で改善策を検討の上、拠点長が中心となって職場環境改善に取り組みました（令和６年 10 月）。 ○新たな取組として、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）においては、拠点長による全職員の面談を実施の上、メンタルヘルス不調が疑われる職員に対し産業医との面談や医療機関への受診を勧奨する取組を行いました。			○全拠点において集団分析結果報告書を基に衛生委員会でストレス要因を絞り込み、管理職会議で改善策を検討の上、職場環境改善に取り組んだ。

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td>・　「こころとからだの健康相談」事業を活用し、引き続き、職員・家族・上司が外部の健康相談窓口への相談や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、早期復職並びに確実な職場復帰　を目指すとともに職場復帰後のフォローアップを実施する。</td><td>〇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 時間受付の体制とするとともに、その活用を各メンタルヘルス研修や機構内報を通じて全職員に周知しました（令和６年度の相談件数：394 件（令和５年度：425 件））。

「職場復帰における支援」
〇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りました。
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いました。
令和６年度は、職場復帰支援プログラムを 135 件実施しました（令和５年度：114 件）。</td><td></td><td></td><td>〇外部の健康相談窓口について、いつでも相談できるよう、電話相談窓口を 24 時間受付の体制とし、その活用について全職員に周知した。

〇職場復帰支援プログラムの実施、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たフォローアップの強化を図るとともに、復職後の不安解消を目的とした定期的な所属長との面談を実施した。</td></tr>
<tr><td>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し、ハラスメントのない働きやすい職場を実現する。</td><td>③　ハラスメントの防止
〇全職員に対する職場内研修のほか、管理者に対する研修（全国拠点長研修、新任所長研修、新任副所長研修、新任課室長研修）及び採用時等における研修（採用時研修、正規登用時研修、無期転換時研修）においてハラスメント防止研修を実施しました。
〇ハラスメント防止対策に関する意識の醸成を図るため、全職員が毎月実施する自己点検により、ハラスメント防止に対する意識を高めることに加え、管理職向けのハラスメント防止自己点検を年３回実施しました。
【ハラスメント防止研修の実施状況】
<table><tr><th colspan="2">研修内容</th><th>研修日</th><th>受講人数</th></tr><tr><td rowspan="4">管理者向け研修</td><td>全国拠点長研修</td><td>11 月 14 日</td><td>570 人</td></tr><tr><td>新任所長研修</td><td>9 月 9 日、3 月 3 日</td><td>70 人</td></tr><tr><td>新任副所長研修</td><td>9 月 17 日、3 月 10 日</td><td>88 人</td></tr><tr><td>新任課室長研修</td><td>9 月 12 日、3 月 13・17 日</td><td>186 人</td></tr><tr><td rowspan="4">採用時等研修</td><td>新入構員研修</td><td>4 月 2 日、10 月 1 日</td><td>413 人</td></tr><tr><td>社会人経験者採用研修</td><td>6 月 3 日、10 月 1 日、1 月 6 日</td><td>49 人</td></tr><tr><td>正規職員登用時研修</td><td>8 月 22 日</td><td>84 人</td></tr><tr><td>無期転換時研修</td><td>9 月 25・27 日、3 月 17・19 日</td><td>690 人</td></tr></table>
〇令和７年１月より、年金事務所に「カスタマーハラスメント対策用ポスター（厚生労働省作成）」を掲示することでお客様へ周知し、令和７年２月から３月にかけて、お客様からの苦情や不当要求行為等に対する適切な対応方法について動画を活用した研修を行いました。</td><td>〇ハラスメント防止に係る研修の実施や、全職員がハラスメント防止に関する自己点検を実施する等、禁止事項等を継続的に周知することにより、ハラスメント防止に対する意識を高めました。</td><td></td><td>〇全職員に研修、自己点検を実施するとともに、管理職を対象としたハラスメント防止対策研修、自己点検を実施し、ハラスメント防止対策に関する意識の醸成を図った。
〇年金事務所内にカスタマーハラスメント対策用ポスターを掲示する等、お客様への啓発を図った。</td></tr>
<tr><td>・　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。</td><td>〇機構内報においてハラスメント相談窓口を周知するとともに、各拠点のハラスメント相談員を対象に、相談を受けた際の迅速かつ適正な対応を目的に、テレビ会議システムを活用した研修を年２回（上期１回、下期１回）実施し相談スキルの向上を図りました。</td><td>〇また、拠点における相談員を対象とした研修を行い、ハラスメント相談時の注意点や、迅速かつ適正な対応を心掛けることを周知し、ハラスメント相談窓口の充実を図りました。</td><td></td><td>〇ハラスメント相談窓口を周知するとともに、相談スキル向上を図るため、各拠点の相談員に年２回の研修を実施した。</td></tr>
<tr><td>(7) 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。</td><td>(7) 健全な労使関係の維持
〇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ました。</td><td>〇労使関係については、労使間のルール（労働協約）に基づき団体交渉を行うなど、健全で安定した労使関係を維持しました。</td><td>〇民間労働法制下における健全で安定した労使関係を維持しているか。</td><td>〇労働協約に基づき団体交渉を行うなど、健全で安定した労使関係を維持した。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和６年度計画</th><th>令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>自己評価
（令和６年度業務実績報告書から引用）</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評価の理由</th></tr>
<tr><td><u>Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画</u>
<u>Ⅴ　不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画</u>
<u>Ⅵ　Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画</u></td><td></td><td></td><td></td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td><u>Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画</u>
１．予算については、別紙１のとおり。
２．収支計画については、別紙２のとおり。
３．資金計画については、別紙３のとおり。</td><td>○令和６年度の予算及び収支計画に対しての予算執行等の実績は、以下のとおりです。
<table>
<tr><th>区分</th><th>予算額</th><th>決算額</th></tr>
<tr><td>業務経費</td><td>2,274.3 億円</td><td>2,051.2 億円</td></tr>
<tr><td>保険事業経費</td><td>862.5 億円</td><td>838.5 億円</td></tr>
<tr><td>国民年金の適用関係業務</td><td>107.0 億円</td><td>103.2 億円</td></tr>
<tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td><td>292.2 億円</td><td>284.0 億円</td></tr>
<tr><td>国民年金の収納関係業務</td><td>254.4 億円</td><td>250.0 億円</td></tr>
<tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td><td>75.2 億円</td><td>73.8 億円</td></tr>
<tr><td>年金給付関係業務</td><td>133.7 億円</td><td>127.5 億円</td></tr>
<tr><td>オンラインシステム経費</td><td>883.9 億円</td><td>701.4 億円</td></tr>
<tr><td>年金相談等経費</td><td>473.5 億円</td><td>462.3 億円</td></tr>
<tr><td>年金生活者支援給付金事業経費</td><td>54.4 億円</td><td>49.0 億円</td></tr>
<tr><td>一般管理費</td><td>1,036.6 億円</td><td>999.6 億円</td></tr>
<tr><td>計</td><td>3,310.9 億円</td><td>3,050.8 億円</td></tr>
</table>
※金額については、端数整理のため合計が一致しない場合があります。

○業務経費は、事業内容の見直しや入札による削減（67.7 億円）等により、2,051.2 億円執行しました。
○一般管理費は、入札による削減（2.9 億円）等により、999.6 億円執行しました。</td><td>○中期計画、年度計画に沿った予算を作成しました。また、事業内容の見直しや入札による削減等により、効率的な予算執行を進めました。
○監査法人による監査報告において、機構の財政状態、運営状況及びキャッシュ・フローの状況を全ての重要な点において適正に表示しているものと認められています。</td><td>○令和６年度予算を適正に執行したか。</td><td>○令和６年度の予算執行実績については、予算の範囲内で適正な予算執行がされた。また、入札によるコスト削減等に努めた。
○令和６年度の財務内容については、独立行政法人会計基準等に照らし、適正な内容となっていた。</td></tr>
</table>

令和６年度計画	令和６年度計画に対する取組状況（令和６年度業務実績報告書から引用）	自己評価 （令和６年度業務実績報告書から引用）	評価に当たっての視点	評価の理由
Ⅴ　不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画 「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」における見直し方針に基づき、令和５年１月に実施した宿舎の存廃判定の検証により、速やかに廃止することが適当とされた、腰浜宿舎（福島県福島市）、中新町宿舎（岐阜県岐阜市）、田窪宿舎（愛媛県東温市）、明和宿舎（鹿児島県鹿児島市）、浦添宿舎（沖縄県浦添市）について国庫納付に向けた手続を進める。 また、年金事務所等について、今後の建替えもしくは賃貸物件への移転実施時期等の具体的な検討を進めるとともに、不要財産となった場合等は、速やかに国庫納付等を行う。	○速やかに廃止することが適当と決定した５宿舎（腰浜、中新町、田窪、明和、浦添）及び仮移転中の年金事務所等（旧大田年金事務所、旧池袋年金事務所、旧広島西年金事務所及び箱崎倉庫）について、国庫納付等に向けた手続を進めました。 ○年金事務所等における、今後の建替えもしくは賃貸物件への移転実施時期等について、各施設の状況を安全面、整備コスト面、施設運営面それぞれの視点からスコア化し、判断する基準について検討を進めました。	○存廃判定により速やかに廃止することが適当とされた５宿舎については、第４期中期計画において、国庫納付することとし、国庫納付等に向けた手続を進めました。 また、仮移転中の年金事務所等については、国庫納付等することとし、国庫納付等に向けた手続を進めました。 ○年金事務所等について、建替えもしくは賃貸物件への移転実施時期等について検討を進めました。	○存廃判定により速やかに廃止することが適当とされた５宿舎について、国庫納付に向けた手続が進められたか。 また、仮移転中の年金事務所等について、国庫納付等に向けた手続が進められたか。 ○年金事務所等について、今後の建替えもしくは賃貸物件への移転実施時期等の具体的な検討が進められたか。	○存廃判定により速やかに廃止することが適当とされた５宿舎について、国庫納付に向けた手続が進められた。 また、仮移転中の年金事務所等について、国庫納付等に向けた手続が進められた。 ○年金事務所等について、今後の建替えもしくは賃貸物件への移転実施時期等の具体的な検討が進められた。
Ⅵ　Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画 なし				

別紙１

令和６年度予算

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
収入	
運営費交付金	330,765
運営費交付金	103,332
事業運営費交付金	221,998
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	5,435
その他の収入	325
計	331,091
支出	
業務経費	227,433
保険事業経費	86,252
オンラインシステム経費	88,392
年金相談等事業経費	47,354
年金生活者支援給付金支給業務事務費	5,435
一般管理費	103,658
計	331,091

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

別紙２

令和６年度収支計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	331,091
経常費用	331,091
業務経費	227,433
保険事業経費	86,252
オンラインシステム経費	88,392
年金相談等事業経費	47,354
年金生活者支援給付金支給業務事務費	5,435
一般管理費	103,658
人件費	93,527
その他一般管理費	10,131
収益の部	331,091
経常収益	331,091
運営費交付金収益	330,765
運営費交付金収益	103,332
事業運営費交付金収益	221,998
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	5,435
その他の収入	325
純利益（△純損失）	0
総利益（△総損失）	0

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

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

別紙３

令和６年度資金計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
資金支出	
業務活動による支出	331,091
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	331,091
資金収入	
業務活動による収入	331,091
運営費交付金による収入	103,332
事業運営費交付金による収入	221,998
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金による収入	5,435
その他の収入	325
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	331,091

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

令和６年度業務実績報告書＜別表＞目次

	資料名称	ページ
【別表　1】	国民年金保険料の納付率等の状況	1
【別表　2】	国民年金保険料収納対策のスキーム（概念図）	2
【別表　3】	厚生年金保険等の適用促進等に係る令和６年度行動計画の取組状況	3
【別表　4】	厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）	4
【別表　5】	厚生年金保険の適用・徴収実績について	5
【別表　6】	事業所調査関係内訳（年度別）	6
【別表　7】	厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移（年度別）	7
【別表　8】	未統合記録（5,095万件）の解明状況	9
【別表　9】	年金事務所の来訪相談件数・予約件数	10
【別表　10】	コールセンター（全体）月別応答状況（令和６年４月～令和７年３月）	11
【別表　11】	厚生年金保険関連手続（事業所からの申請手続）の電子申請利用状況について（令和７年３月末時点）	12
【別表　12】	提言（運営評議会）	13

【別表1】

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	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６年度
第１号被保険者数※1 （対前年度比）	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% ）	1,368 万人 （ −1.4% ）
納付月数 （対前年度比）	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% ）	7,170 万月 （ −0.4% ）
全額免除者数 （対前年度比）	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% ）	592 万人 （ −0.6% ）
全額免除率 （対前年度比）	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% ）	44.0% （ +0.3% ）
強制徴収の着実な実施※2	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 168,456 件 督促状送付 99,962 件 差押実施 26,797 件
最終納付率 （現年度からの伸び幅）	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% ）	84.5% （ +8.5% ）
過年度１年目 （現年度からの伸び幅）	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% ）	84.0% （ +6.4% ）
現年度納付率 （対前年度比）	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% （ +1.5% ）	78.6% （ +0.9% ）
口座振替実施率 （対前年度比）	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% ）	33.5% （ −0.2% ）
クレジット実施率 （対前年度比）	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% ）	8.0% （ +0.3% ）
ﾏﾙﾁﾍﾟｲﾒﾝﾄ利用状況※3 （ｺﾝﾋﾞﾆ、ｸﾚｼﾞｯﾄｶｰﾄﾞ、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ、ｽﾏｰﾄﾌｫﾝ決済ｱﾌﾟﾘでの納付）	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% ）	2,275 万件 （ +2.6% ）

※1　第１号被保険者数には任意加入被保険者を含む。
※2　令和２年度及び令和３年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収に関する手続を一部停止した。
※3　令和４年度以降はスマートフォン決済アプリ納付（R5.2～）を含む。

国民年金保険料収納対策のスキーム（概念図）

【別表２】

納めやすい環境づくりの整備

※納付月数のうち現年度納付月数

○ 口座振替納付
※R6.3～口座振替の電子申請を導入
（利用状況）

R4年度	R5年度	R6年度
2,998万月	→ 2,917万月	→ 2,876万月

○ クレジットカード納付
（利用状況）

R4年度	R5年度	R6年度
548万月	→ 587万月	→ 618万月

○ ２年前納制度
・口座振替による２年前納制度
（利用状況）

R4年度	R5年度	R6年度
27万件	→ 31万件	→ 25万件

・現金及びクレジットカードでの２年前納制度
（利用状況）

R4年度	R5年度	R6年度
17万件	→ 17万件	→ 39万件

○ コンビニ納付
（利用状況）

R4年度	R5年度	R6年度
2,142万月	→ 2,108万月	→ 2,057万月

○ インターネット納付
※R6.8～「納付書によらない納付」を導入
（利用状況）

R4年度	R5年度	R6年度
743万月	→ 888万月	→ 972万月

うち
スマートフォン決済アプリ納付
※R5.2～導入
（利用状況）

R4年度	R5年度	R6年度
13万月	→ 225万月	→ 339万月

未納者

市町村からの所得情報（令和２年度以降は、情報提供ネットワークシステムから取得）

強制徴収

納付督励

免除等勧奨

納付督励の実施

・質の向上
・効率化

督励にも応じない → 重なる

文　書

R4年度	3,875万件
R5年度	3,826万件
R6年度	4,150万件

電　話

R4年度	1,944万件
R5年度	1,873万件
R6年度	1,904万件

戸別訪問（面談）

R4年度	423万件

強制徴収の実施 ⇒ 不公平感の解消と波及効果

※控除後所得300万円以上かつ７月以上保険料を滞納している方が対象

	令和４年度	令和５年度	令和６年度
最終催告状	189,009件	176,779件	168,456件
督促状	133,476件	102,238件	99,962件
財産差押	12,784件	30,789件	26,797件

・最終催告状、督促状、財産差押の件数は当該年度に着手した件数

○国税庁への強制徴収委任
［基準］　所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上（H27.10～）
［実績］　R4年度　10件　→　R5年度　86件　→　R6年度　82件

○納付督励の外部委託（H17.10～）

	令和４年度	令和５年度	令和６年度
文書	1,027万件	972万件	903万件
電話	1,918万件	1,841万件	1,877万件
戸別訪問	409万件		
合計	3,354万件	2,813万件	2,780万件

※令和5年5月以降、外部委託による戸別訪問は実施していない。

免除等の周知・勧奨

・免除や学生納付特例（学生の間の保険料納付を猶予し、後で納付できる仕組）を周知・勧奨し、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。

- ○ **納付猶予対象者の拡大**（H28.7～）
- ○ **申請免除の簡素化**（①所得に係る税未申告者の申請手続きの簡素化H26.10～
  ②失業等による特例免除の添付書類の簡素化R5.3～）
- ○ **免除の遡及期間の見直し**（H26.4～）
- ○ **免除委託制度開始**（H28.4～）
- ○ **マイナポータルを利用した免除等申請手続きの開始**（R4.5～）

普及・啓発活動等
○年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え国民の不安の払拭　○学生等に対し年金制度の意義等に関する理解の促進　○ねんきん定期便等、きめ細かい情報・サービスの提供

【別表３】

厚生年金保険等の適用促進等に係る令和６年度行動計画の取組状況

項目				年間目標値（A）	実績（B）	達成率（B／A）
1	適用促進	新規適用事業所数			143,712 事業所	
			職員の加入指導により、適用に結び付いた事業所数	75,000 事業所	83,270 事業所	111.0 %
		新規適用被保険者数			293,888 人	
			職員の加入指導により、資格取得した被保険者数		145,604 人	
2		加入指導実施回数			1,467,731 回	
		内訳	(1)電話・文書による加入指導		内訳 (1) 1,235,121 回	
			(2)来所要請による加入指導		(2) 108,932 回	
			(3)戸別訪問による加入指導		(3) 123,678 回	
3	事業所調査	調査事業所数		100,000 事業所	120,944 事業所	120.9 %
		調査被保険者数		4,980,000 人	6,466,029 人	129.8 %
		指摘状況	資格得喪関係		25,826 事業所	
			報酬関係		71,703 事業所	
		事業所調査により、適用となった被保険者数			56,726 人	

○ 厚生年金保険適用関係指標の推移(年度別)

項番	指標名	単位	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６年度	令和５年度と令和６年度との比較
1	新規適用事業所数	事業所	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898	133,305	134,726	153,857	143,712	93.4%
2	全喪事業所数	事業所	41,173	39,957	41,644	41,414	42,279	40,314	38,769	39,260	44,717	46,410	103.8%
3	適用事業所数（年度末現在）	事業所	1,974,655	2,109,345	2,227,353	2,336,872	2,435,755	2,509,333	2,598,341	2,687,900	2,790,958	2,881,028	103.2%
4	適用調査対象事業所数（年度末現在）	事業所	647,786	513,332	421,377	361,481	276,960	207,060	185,385	168,803	162,397	149,240	91.9%
5	被保険者数（資格取得分）	人	6,913,401	7,476,219	7,333,746	7,432,648	7,325,594	6,515,985	6,654,025	7,823,049	7,714,347	7,790,383	101.0%
6	被保険者数（資格喪失分）	人	6,038,882	6,148,007	6,401,556	6,743,903	6,760,819	6,442,871	6,482,594	6,902,180	7,154,631	7,058,377	98.7%
7	被保険者数（年度末現在）	人	36,863,741	38,217,576	39,112,169	39,806,245	40,374,470	40,472,127	40,645,172	41,569,435	42,108,809	42,849,361	101.8%
8	職員による加入指導事業所数（文書・電話・来所要請・訪問指導ののべ事業所数）	事業所	1,131,194	1,515,661	1,215,093	1,590,536	1,660,482	1,800,095	1,760,581	1,420,617	1,362,691	1,467,731	107.7%
9	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	99,682	104,225	96,120	94,548	83,270	88.1%

厚生年金保険の適用と徴収実績について

【別表５】

利用しやすい環境づくりの整備

○ 電子申請

事業所に対し、GビズIDやe-Gov等を活用した電子申請の利用を促進。

【Ｒ６年度電子申請利用割合】
・資本金1億円超の法人等　:94.6%
・５１ 人 以 上 事 業 所　:86.8%

○ オンラインによる情報提供

これまで紙（郵送）や電話等で情報提供していた保険料額情報等について、お客様からの申請に基づき、e－Govの電子送達サービスを活用して電子的に情報提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を開始。（令和5年1月サービス開始）
令和7年3月末時点の申込件数（事業所及び社会保険労務士の合計）は115,008件となっている。

○ 口座振替の利用促進

機構ホームページ及び機構公式Ｘ（旧Twitter）において、適用事業所の事業主向けに口座振替の利用によるメリット等を案内する等により利用を促進している。

【口座振替実施率】
・厚生年金保険
　R5：81.5%　R6：81.8%
・協会管掌健康保険
　R5：80.8%　R6：80.9%

厚生年金保険の適用の可能性がある法人事業所（国税庁情報に基づく調査対象）

約14.9万件
〔R7.3末時点〕

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実施しており、引き続き雇用保険被保険者情報等を活用して効果的に取り組むことにより、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する。

年度	R4	R5	R6
総合調査実施数	167,899	123,164	120,944
調査により適用した被保険者数	30,998	41,524	56,726

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、未適用の可能性が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おり、引き続き雇用保険被保険者情報等を活用して効果的な対策を講ずる。

年度	R4	R5	R6
新規適用事業所数	134,726	153,857	143,712
うち、加入指導により適用した事業所数	96,120	94,548	83,270
加入指導により適用した被保険者数	182,623	150,165	145,604

収納実績

○ 滞納状況に応じた公正かつ公平な徴収対策を実施するとともに、事業所の実情に即し、適切に納付計画を立て法定猶予等を適用することにより、安定的な保険料収納の確保と収納率の向上を図る。

年度	R4	R5	R6
収納額	34兆583億円	35兆1,702億円	36兆3,545億円
収納未済額	5,071億円	4,634億円	4,174億円
収納率	98.5%	98.7%	98.9%

滞納処分の実施

○ 適正な納付計画の策定に応じない事業所や納付計画に不履行等が繰り返す事業所に対して、事業の継続性を考慮した上で滞納処分業務を適切に進める。なお、財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、国税庁との連携協力により滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを活用している。

年度	R1	R2	R3
滞納事業所数	142,139	160,308	147,750
差押執行事業所数	33,142	3,357	6,781

年度	R4	R5	R6
滞納事業所数	140,811	142,119	140,958
差押執行事業所数	27,784	42,072	59,548

国税への徴収委任（既委任173件）
R6：新規委任24件　R5：新規委任20件　R4：新規委任2件

○ 事業所調査関係内訳（ 年度別）

項番	指標名		単位	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６年度	５年度と６年度との比較
1	事業所調査実施事業所数 ①		事業所	492,001	565,356	481,848	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899	123,164	120,944	98.2%
2	①のうち、総合調査事業所数 ②		事業所	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899	123,164	120,944	98.2%
3	総合調査実施割合（②／①）		－	42.9%	52.7%	67.2%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
4	事業所調査のきっかけとなった情報提供数	被保険者からの情報提供	事業所	385	489	445	521	460	484	1,264	1,264	1,149	1,101	95.8%
5		地方運輸局等からの情報提供	事業所	168	169	123	138	118	76	83	72	46	36	78.3%
6		都道府県労働局からの情報提供	事業所	70	120	191	161	185	238	299	77	62	58	93.5%

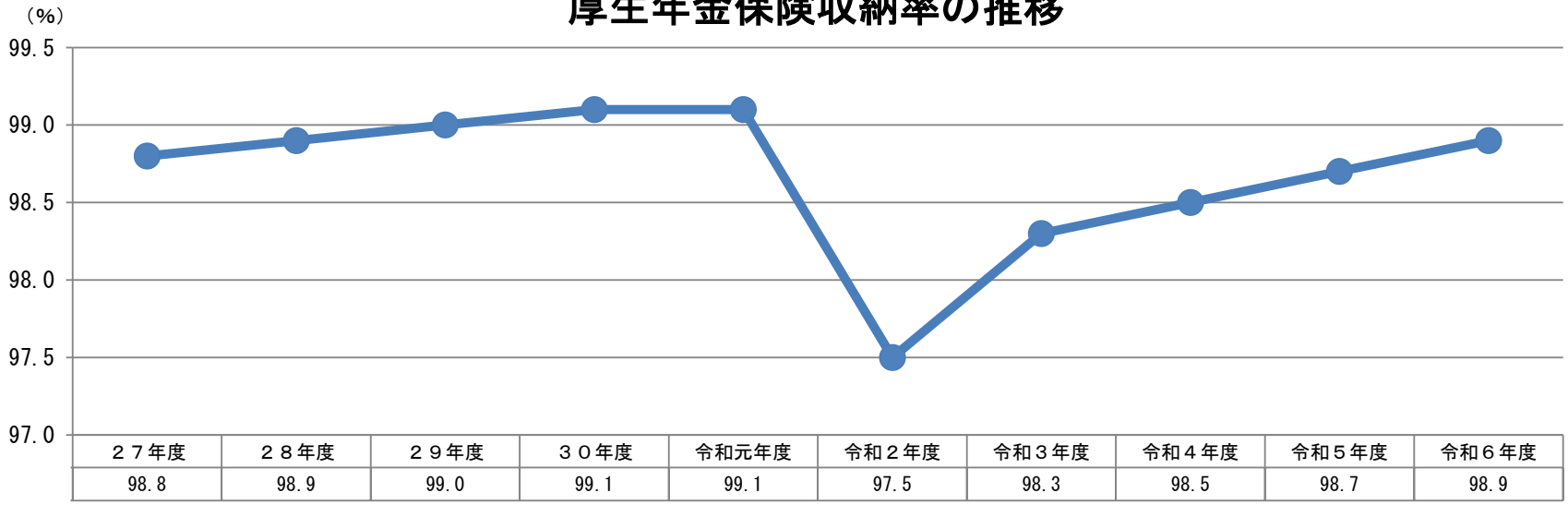
【別表7】

厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

指標名		単位	27年度	28年度	29年度	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6年度
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	281,830	297,992	312,525	322,267	329,209	328,717	339,149	345,889	356,336	367,719
	協会管掌健康保険	億円	89,104	93,068	97,667	101,063	106,997	107,665	111,806	112,938	116,626	118,863
	船員保険	億円	370	373	374	374	376	375	385	385	406	418
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	278,362	294,754	309,442	319,287	326,197	320,612	333,535	340,583	351,702	363,545
	協会管掌健康保険	億円	87,121	91,211	95,891	99,340	105,249	104,235	108,700	109,872	113,910	116,378
	船員保険	億円	348	355	359	363	365	357	371	372	396	410
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	338	285	240	267	234	233	235	236	232	285
	協会管掌健康保険	億円	189	163	137	157	137	137	136	139	138	170
	船員保険	億円	3	2	3	1	1	0.3	0.6	0.9	0.3	1
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	億円	3,130	2,952	2,843	2,713	2,778	7,872	5,379	5,071	4,402	3,889
	協会管掌健康保険	億円	1,793	1,693	1,639	1,566	1,611	3,293	2,970	2,927	2,578	2,315
	船員保険	億円	18	16	12	10	10	18	14	12	9	7
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	98.8	98.9	99.0	99.1	99.1	97.5	98.3	98.5	98.7	98.9
	協会管掌健康保険	%	97.8	98.0	98.2	98.3	98.4	96.8	97.2	97.3	97.7	97.9
	船員保険	%	94.1	95.2	95.9	97.1	97.1	95.1	96.3	96.5	97.6	98.1
滞納事業所数		事業所	135,860	134,940	135,306	133,807	142,139	160,308	147,750	140,811	142,119	140,958
差押え事業所数		事業所	24,300	25,174	27,581	30,978	33,142	3,357	6,781	27,784	42,072	59,548
口座振替実施率	厚生年金保険	%	83.2	83.0	82.7	82.8	81.8	81.0	81.4	81.5	81.5	81.8
	協会管掌健康保険	%	83.5	83.2	83.0	83.3	81.9	80.7	80.8	80.8	80.8	80.9
	船員保険	%	71.3	72.0	72.3	73.5	74.4	74.8	75.5	75.5	75.5	77.5

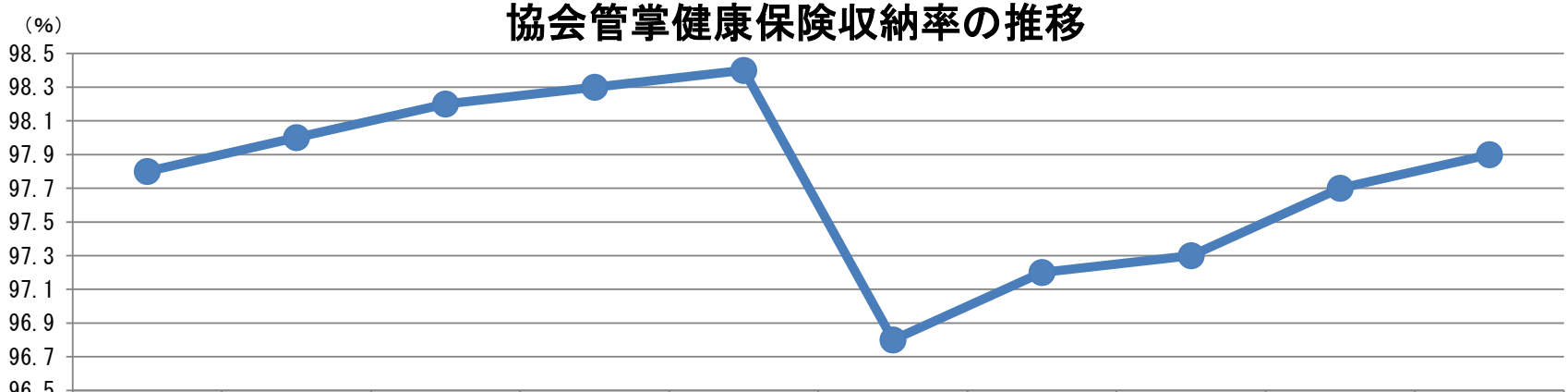
(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。
同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。
(注2)滞納事業所数は、延滞金のみ滞納している事業所数を除いた事業所数を計上しています。

厚生年金保険収納率の推移



２７年度	２８年度	２９年度	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６年度
98.8	98.9	99.0	99.1	99.1	97.5	98.3	98.5	98.7	98.9

協会管掌健康保険収納率の推移



２７年度	２８年度	２９年度	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６年度
97.8	98.0	98.2	98.3	98.4	96.8	97.2	97.3	97.7	97.9

※なお、保険料決定額から納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除いて計算した収納率は以下のとおりです。
令和2年度厚生年金保険料99.3%、協会管掌健康保険料98.8%。令和3年度厚生年金保険料99.4%、協会管掌健康保険料98.9%。
令和4年度厚生年金保険料99.0%、協会管掌健康保険料98.3%。

【別表８】

未統合記録（5，095万件）の解明状況

＜令和7年3月時点＞

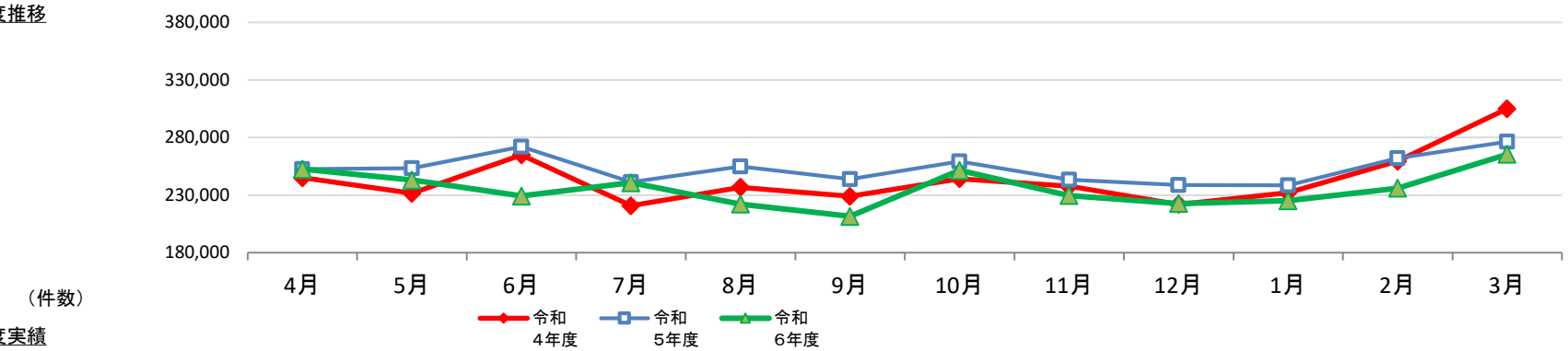
Ⅰ 〈解明された記録〉 3，419万件	（1）基礎年金番号に統合済みの記録	2，114万件
	（2）死亡者に関連する記録及び年金受給に結び付かない記録 ① 死亡者に関連する記録 781万件 ② 年金受給に結び付かない記録 525万件	1，305万件
Ⅱ 〈解明作業中又は なお解明を要する記録〉 1，676万件	（1）現在調査中の記録 （ご本人からの回答に基づき記録を調査中）	0．4万件
	（2）名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録 ・ご本人から未回答のもの 185万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 157万件 ・お知らせ便の未到達のもの 37万件 ・その他（注1） 238万件	617万件
	（3）持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 ～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	796万件
	（4）（1）～（3）の記録と同一人と思われる記録（注2）	263万件

人数ベース 1,６２２万人
（受給者 1，１７６万人
被保険者等 ４４６万人）

※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

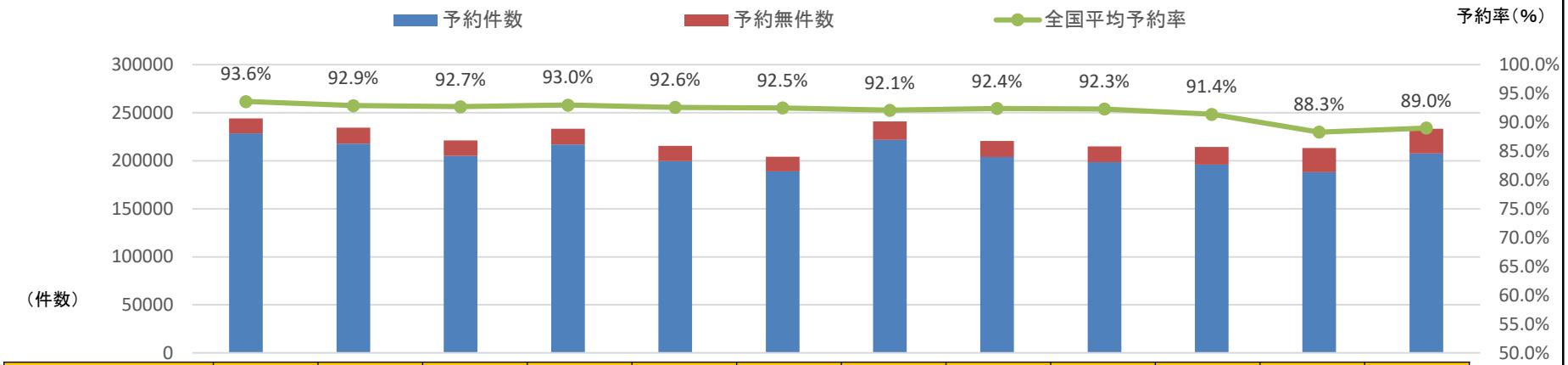
年度推移



年度実績

来訪相談件数	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
R4年度	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年度	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年度	252,546	242,986	229,175	240,743	222,182	211,428	251,526	229,567	222,571	225,034	235,992	265,387	2,829,137	235,761

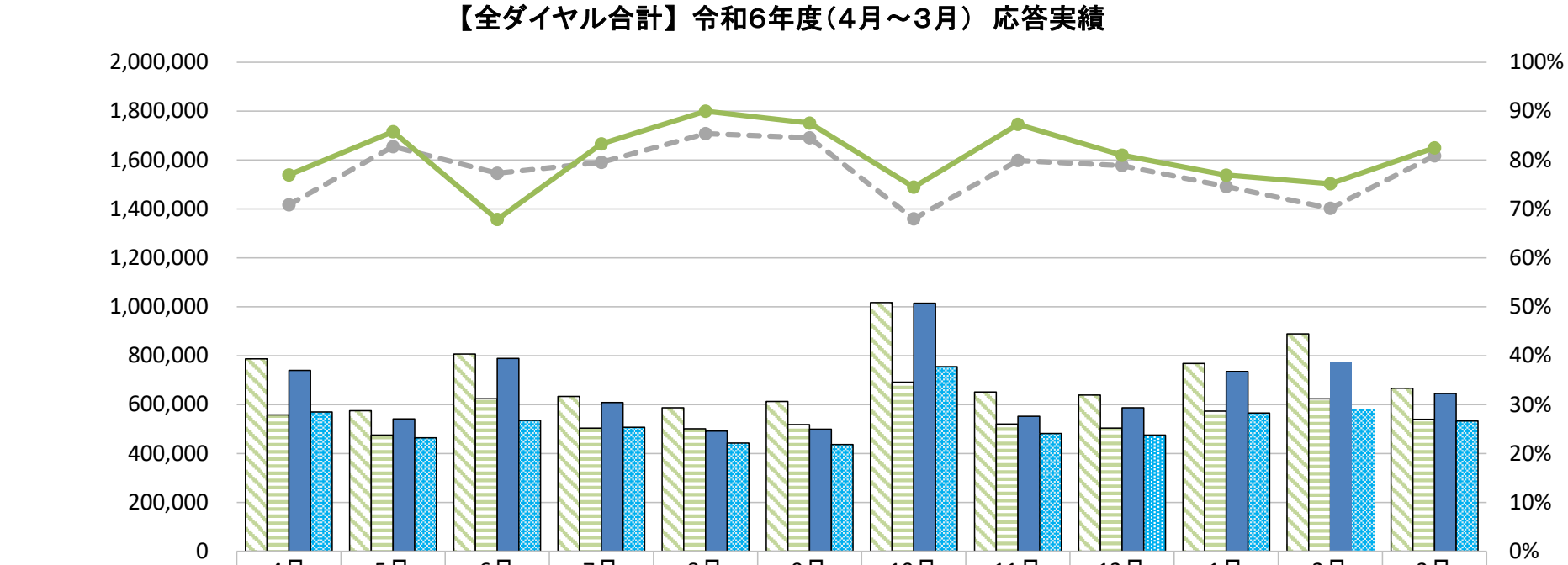
年金事務所の予約件数



	R6.4	R6.5	R6.6	R6.7	R6.8	R6.9	R6.10	R6.11	R6.12	R7.1	R7.2	R7.3
予約件数	228,417	217,733	204,947	216,782	199,574	188,925	221,750	203,867	198,382	195,960	188,183	207,511
総相談件数	243,977	234,298	221,124	233,188	215,450	204,155	240,837	220,615	214,899	214,481	213,138	233,197
全国平均予約率	93.6%	92.9%	92.7%	93.0%	92.6%	92.5%	92.1%	92.4%	92.3%	91.4%	88.3%	89.0%

※予約率を算出する際の総相談件数は再交付等簡易な相談を除く。

コールセンター（全体）月別応答状況（令和6年4月～令和7年3月）



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
昨年度総呼数	787,231	574,744	807,147	633,203	586,831	612,710	1,016,982	651,513	638,963	768,267	889,292	667,146
昨年度応答呼数	557,820	475,638	624,128	503,786	501,223	518,098	691,448	520,463	503,898	573,012	623,628	539,556
今年度総呼数	740,246	541,448	789,186	608,346	491,555	499,088	1,014,576	552,084	587,013	735,201	774,141	645,727
今年度応答呼数	569,790	464,557	535,411	506,981	442,389	436,963	755,604	481,911	475,398	565,662	581,762	532,783
昨年度応答率	70.9%	82.8%	77.3%	79.6%	85.4%	84.6%	68.0%	79.9%	78.9%	74.6%	70.1%	80.9%
今年度応答率	77.0%	85.8%	67.8%	83.3%	90.0%	87.6%	74.5%	87.3%	81.0%	76.9%	75.1%	82.5%

厚生年金保険関連手続（事業所からの申請手続）の電子申請利用状況について（令和7年３月末時点）

【別表11】

〇規制改革実施計画に基づくオンライン利用率引上げの基本計画　スコアカード

手続名 （目標値を定める主要なもの）	法令	手続の種類	年間手続件数（令和元年度）	年間オンライン件数（令和元年度）	オンライン利用率（令和元年度）	オンライン利用率（現在値）	オンライン利用率目標	達成期限
健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届/70歳以上被用者該当届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格取得届	厚生年金保険法 厚生年金保険法施行規則	民間事業者等⇒独立行政法人等	7,465,152	2,300,988	31%	67%	80%	令和10年度末（令和6年度から5か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届/70歳以上被用者不該当届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届	厚生年金保険法 厚生年金保険法施行規則	民間事業者等⇒独立行政法人等	6,382,650	1,980,333	31%	65%		令和10年度末（令和6年度から5か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者賞与支払届/70歳以上被用者賞与支払届、船員保険・厚生年金被保険者賞与支払届	厚生年金保険法 厚生年金保険法施行規則	民間事業者等⇒独立行政法人等	63,714,801	15,645,213	25%	78%		令和10年度末（令和6年度から5か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届/70歳以上被用者算定基礎届	厚生年金保険法 厚生年金保険法施行規則	民間事業者等⇒独立行政法人等	39,983,247	9,138,674	23%	71%		令和10年度末（令和6年度から5か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額変更届/70歳以上被用者月額変更届	厚生年金保険法 厚生年金保険法施行規則	民間事業者等⇒独立行政法人等	6,459,280	1,837,106	28%	79%		令和10年度末（令和6年度から5か年計画）
国民年金第３号被保険者関係届	国民年金法 国民年金法施行規則	国民等（※民間事業者等経由）⇒独立行政法人等	830,775	29,384	4%	21%		令和10年度末（令和6年度から5か年計画）
健康保険被扶養者（異動）・国民年金第３号被保険者関係届	厚生年金保険法 厚生年金保険法施行規則	民間事業者等⇒独立行政法人等	3,356,128	720,450	21%	56%		令和10年度末（令和6年度から5か年計画）

【別表 12】

令和 6 年 2 月 1 日

日本年金機構
理事長　大竹　和彦　殿

日本年金機構運営評議会
座長　菊池　馨実

提　言

日本年金機構（以下「機構」という。）は、令和５年度の組織目標を「制度を実務に － 全ては現場から －」とし、年金制度の適切な業務運営による国民生活の安心と安定の確保に向け、本部は現場のために、現場はお客様のために組織一丸となって基幹業務の実績を着実に積み上げるとともに、オンラインサービスを拡充し、お客様の利便性の向上を図ってきた。また、女性・男性とも働きやすい職場環境の整備にも取り組み、時間外勤務の縮減、育児休業取得率の向上等の成果を挙げてきた。

令和６年度においても、機構がお客様に信頼され続けることができるよう、基幹業務の実績及びお客様サービスについて更なる高みを目指すとともに、「働き方改革」「女性活躍」の取組を更に推進し、女性・男性ともに意欲を持って働ける職場環境の確立に努めることが重要となる。

なお、これらの対応に当たっては、厚生労働省と連携し、業務量等に応じた必要な予算・人員を確保するとともに、地域を基盤とした包括的相談支援体制の機能の一端を担うために、市区町村や他の相談支援機関との連携の更なる強化に向けて引き続き取り組むことが肝要である。

これらを踏まえ、私たち運営評議会として下記について提言する。

記

１．引き続き、年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、確実な適用・徴収、正確な給付等の基幹業務に安定的かつ着実に取り組むこと。

特に、国民年金に関しては、納付率の更なる向上に向け、増加する外国人への対策や、納付率が低調な大都市圏の要因分析を踏まえた効果的・効率的な対策に取り組むこと。厚生年金保険の適用に関しては、令和６年 10 月に短時間労働者の適用拡大の施行が控えていることを踏まえ、対象事業所への徹底した周知・調査など、確実な適用に向けた各種施策に取り組むこと。

また、年金制度に対する正しい知識を深め、制度加入や保険料納付等の重要性を理解することにより、無年金者・低年金者となることを防止するため、地域、企業、教育等の様々な場において、関係機関とも連携を図りつつ、年金制度の普及等に取り組むこと。

更に、令和６年 12 月の健康保険被保険者証の廃止に向け、適用業務を担う機構においては、協会けんぽと協力しつつ、適切に取り組むこと。

２．「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理を実現し、誤りを減少させつつサービスを向上させることを目指して取り組んできたデジタル化について、従来の対面型サービスのニーズにも留意の上、多様化するチャネル体系を整理しつつ推進し、お客様の手続負担の軽減及び利便性向上、機構内部における事務処理の効率化・正確性の確保を更に図ること。

なお、デジタル化の推進に当たっては、多くのお客様がメリットを実感できるよう、地域のセミナー等の場を活用し、年金制度の正しい知識の普及とともにオンラインサービスの利用促進に取り組むこと。

３．年金委員の活動が更に活性化するよう、活動内容の充実に向けた対応に引き続き取り組むとともに、年金相談事業が様々な生活への不安を抱えている方を地域の相談支援のネットワークへつなげるための端緒となりうることから、引き続き市区町村や他の相談支援機関との連携強化等に努めること。

４．次期年金制度改正等の議論を適切にフォローし、実務を担う立場から、厚生労働省との適時適切な情報共有を一層進めるとともに、お客様のニーズやサービスの向上の観点などを踏まえて、厚生労働省に必要な提言等を行うこと。

５．安定的・効率的に業務運営できる体制を継続させるため、業務量調査等を踏まえた人的資源配分を適切に実施するとともに、引き続き「働き方改革」「女性活躍」に関する各種施策に取り組み、男女問わず、個々人の生活と仕事が両立できる職場環境の構築を更に推進すること。

これらについて、厚生労働省と連携して取組を行うとともに、今後も制度改正等により業務量の増加が見込まれる中で、必要な人員・予算等の確保、人材育成に努めること。

以上