

# 令和6年度業務実績報告書（案）の概要

---

令和7年6月  
日本年金機構

# 令和6年度業務実績報告書のポイント

令和6年度は、当機構のミッションである「無年金・低年金の発生の防止、制度の公平性の維持、正確な給付」を通じ、国民生活の安心と安定を確保するための社会経済インフラとしての役割を果たすとの考えに基づき、組織目標を「**更なる高みへの挑戦－信頼され続ける組織であるために－**」とし、「**基幹業務の着実な取組**」「**オンラインビジネスモデルの確実な推進及び利用促進**」「**安定的な現場体制の確立**」「**働き方改革・女性活躍の促進**」を重点取組施策と位置付け、各種取組を推進、おおむね所期の目標を達成した。

区分	令和6年度計画における主な取組実績【凡例：○年度計画 →取組実績】																																																													
国民年金	<p>○国民年金保険料の納付率について、現年度納付率は前年度実績以上を確保、過年度1年目納付率及び最終納付率は80%台を確保 →【令和6年度国民年金保険料納付率（納付実績）】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>取組実績</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現年度納付率</td> <td>77.6%</td> <td>●●%（前年度実績から+●●pt）</td> </tr> <tr> <td>過年度1年目納付率</td> <td>82.8%</td> <td>●●%</td> </tr> <tr> <td>最終納付率</td> <td>83.1%</td> <td>●●%</td> </tr> </tbody> </table>	取組実績	令和5年度	令和6年度	現年度納付率	77.6%	●●%（前年度実績から+●●pt）	過年度1年目納付率	82.8%	●●%	最終納付率	83.1%	●●%	<p>(参考) 国民年金保険料納付率の推移</p> <table border="1"> <caption>国民年金保険料納付率の推移 (推定値)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>現年度納付率 (%)</th> <th>過年度1年目納付率 (%)</th> <th>最終納付率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>H26</td><td>63.1%</td><td>67.2%</td><td>67.8%</td></tr> <tr><td>H27</td><td>64.5%</td><td>69.5%</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>H28</td><td>65.5%</td><td>71.0%</td><td>72.0%</td></tr> <tr><td>H29</td><td>66.5%</td><td>72.5%</td><td>73.5%</td></tr> <tr><td>H30</td><td>68.0%</td><td>74.9%</td><td>76.3%</td></tr> <tr><td>R元</td><td>69.3%</td><td>75.6%</td><td>77.2%</td></tr> <tr><td>R2</td><td>71.5%</td><td>77.8%</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>R3</td><td>73.9%</td><td>81.0%</td><td>80.7%</td></tr> <tr><td>R4</td><td>76.1%</td><td>82.8%</td><td>83.1%</td></tr> <tr><td>R5</td><td>77.6%</td><td>82.8%</td><td>83.1%</td></tr> <tr><td>R6</td><td>77.6%</td><td>82.8%</td><td>83.1%</td></tr> </tbody> </table>	年度	現年度納付率 (%)	過年度1年目納付率 (%)	最終納付率 (%)	H26	63.1%	67.2%	67.8%	H27	64.5%	69.5%	70.0%	H28	65.5%	71.0%	72.0%	H29	66.5%	72.5%	73.5%	H30	68.0%	74.9%	76.3%	R元	69.3%	75.6%	77.2%	R2	71.5%	77.8%	78.0%	R3	73.9%	81.0%	80.7%	R4	76.1%	82.8%	83.1%	R5	77.6%	82.8%	83.1%	R6	77.6%	82.8%	83.1%
	取組実績	令和5年度	令和6年度																																																											
現年度納付率	77.6%	●●%（前年度実績から+●●pt）																																																												
過年度1年目納付率	82.8%	●●%																																																												
最終納付率	83.1%	●●%																																																												
年度	現年度納付率 (%)	過年度1年目納付率 (%)	最終納付率 (%)																																																											
H26	63.1%	67.2%	67.8%																																																											
H27	64.5%	69.5%	70.0%																																																											
H28	65.5%	71.0%	72.0%																																																											
H29	66.5%	72.5%	73.5%																																																											
H30	68.0%	74.9%	76.3%																																																											
R元	69.3%	75.6%	77.2%																																																											
R2	71.5%	77.8%	78.0%																																																											
R3	73.9%	81.0%	80.7%																																																											
R4	76.1%	82.8%	83.1%																																																											
R5	77.6%	82.8%	83.1%																																																											
R6	77.6%	82.8%	83.1%																																																											
国民年金	<p>○口座振替・クレジットカード実施率は前年度を上回る水準を確保 →<b>安定的な保険料収納の観点から口座振替等の利用を促進</b> 【<b>口座振替実施率・クレジットカード実施率（合計）</b>】 41.5%（前年度実績から+0.1ポイント）、 →<b>スマホ決済、口座振替の任意月からの前納申込受付のほか、ねんきんネットを活用した納付書によらない納付（R6年8月～）等、お客様の利便性を向上</b></p>																																																													
厚生年金	<p>○適用調査対象事業所について、雇用保険被保険者情報等を活用して適用を進める →<b>前年以前実績等を基に加入指導による新規適用事業所数の目標を7.5万事業所とし、合計で約8.3万事業所（約14.6万人）を適用</b></p> <p>○事業所調査について、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画し、優先度等を踏まえつつ効果的・効率的な調査を実施 →<b>第4期中期計画で設定した10万事業所（被保険者498万人）を目標とし、約12.1万事業所、約647万人の調査を実施。新たに約5.7万人の被保険者を適用</b></p> <p>○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 →【<b>厚生年金保険料収納率</b>】令和5年度98.7%/令和6年度98.9%（前年度実績から+0.2pt） ※過去最高値 令和元年度99.1%</p>																																																													
年金給付	<p>○サービススタンダード※について、老齢年金・遺族年金・障害年金の達成率90%以上を維持 ※請求書の受付から審査・入力を経て請求者に年金証書が届くまでの所要日数の目標（年金の種類やケースに応じて1～3か月。下記は目標が1か月の場合の達成割合） →【<b>老齢年金</b>】98.2%、【<b>遺族年金</b>】98.2%、【<b>障害年金</b>】95.1%</p> <p>○年金給付の正確性担保のため、決定内容をチェックし、事務処理誤りを予防 →<b>中央年金センターで年金決定直後の事後チェックを実施。令和6年度は決定した老齢・遺族・障害年金約151万件のうち、処理誤りが生じやすい要件に該当した約27万件の決定内容をチェックし、206件の事務処理誤りを未然に防止</b></p>																																																													

区分 令和6年度計画における主な取組実績【凡例：○年度計画 →取組実績】

年金相談  
 ○年金相談の予約率90%以上、及び待ち時間30分未満を維持  
 →【平均予約率】91.9%、【平均待ち時間】30分未満で対応（参考）令和6年度年金相談件数：2,829,137件  
 ○コールセンターの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  
 →【全ダイヤル合計応答率】79.6%、【ねんきんダイヤル応答率】75.9%

ICT化の推進  
 （事業所向けサービス）  
 ○主要7届書の電子申請割合について、前年度実績以上を確保  
 →【電子申請割合（主要7届書）】令和5年度70.4%/令和6年度73.9%（前年度実績から+3.5pt）  
 →【電子申請利用事業所数】

		令和5年度	令和6年度
資本金1億円超事業所		21,695 (95.4%)	21,731 (94.6%)
資本金 1億円以下	被保険者51人以上事業所	78,392 (84.1%)	83,981 (86.8%)
	被保険者50人以下事業所	694,796 (29.7%)	781,859 (32.3%)
計		794,883 (32.3%)	887,571 (34.9%)

※全体の大多数を占める中小規模事業所へのアプローチが課題であり、今後は中小規模事業所への利用勧奨の強化を図ることとしている。

（個人向けサービス）  
 ○国民年金保険料免除申請書等及び扶養親族等申告書の電子申請割合は前年度実績以上を確保  
 →【国民年金保険料免除・納付猶予申請書（令和4年5月開始）】令和5年度6.7%/令和6年度10.0%（前年度実績から+3.3pt）  
 →【扶養親族等申告書（令和5年9月開始）】令和5年度3.8%/令和6年度7.2%（前年度実績から+3.4pt）等  
 ○高齢年金請求書に関して、既保有情報等の活用による入力の手間を省いた簡易な申請環境を構築し、順次対象者を拡大  
 →【高齢年金請求書（簡易な電子申請）の利用実績】

対象者	開始年月	電子申請受付件数	電子申請割合
単身者※	令和6年6月	2,797件	約11.5%

※令和7年3月より配偶者・子ありに対象を拡大

人事・労務  
 ○管理職の時間外勤務時間は19時間以内、一般職は11時間以内を目指す  
 →【管理職の時間外勤務時間】令和6年度：13時間32分、【一般職の時間外勤務時間】令和6年度：7時間53分  
 （参考）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：14時間36分（事業規模30人以上、一般労働者）  
 ○年次有給休暇は平均取得日数14日以上を目指す  
 →【年次有給休暇】平均取得日数：14.8日  
 （参考）厚生労働省「就労条件総合調査」による令和5年の労働者一人の平均取得日数：11.5日  
 ○女性管理職比率は次期一般事業主行動計画における令和7年度末目標18%達成に向けた増加を目指す  
 →【女性管理職比率】令和5年度：17.4%/令和6年度：19.1%（前年度実績から+1.7pt）  
 （参考）民間企業の管理職（課長級）の女性割合※：15.9%（2024年）  
 ※「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より引用  
 ○男性の育児休業取得率は前年度を上回る水準を確保  
 →【男性の育児休業取得率、取得期間】76.19%、134.05日（前年度実績：75.23%、103.90日）  
 （参考）民間企業における育児休業取得率・取得日数（令和5年度）※：男性取得率30.1%・取得日数46.5日  
 ※厚生労働省「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」及び「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

# 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

※主な取組実績を下線で表示（次ページ以降も同様）

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る取組実績
I-1 国民年金の 適用促進対策	<p>○<b>確実な適用の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される本人確認情報を基に、海外転入者等を早期に適用される仕組みを構築し、確実に適用を実施。</li> </ul>	<p>○<b>確実な適用の実施（資料2：1ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、<u>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。</u></li> <li>J-LISから提供される本人確認情報を活用し、<u>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。</u></li> </ul>
	<p>○<b>制度周知及び制度理解の促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ハローワークと連携し、雇用保険説明会における届出勧奨や制度の説明等の取組を実施。</li> <li>市区町村職員向け研修を実施する等、市区町村との連携を図り、適正な届出を促進。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>○<b>制度周知及び制度理解の促進（資料2：2ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>機構が作成している「国民年金事務の手引き」等について、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等の見直しを実施。さらに、これらの資料を用いて、国民年金事務に従事する市区町村担当者を対象とした研修を実施し、窓口相談時における住民への適切な案内を依頼。</li> <li>市区町村と連携し、納付書に同封するリーフレットや情報誌「かけはし」等の活用による制度周知を図るとともに、その他の関係機関・民間企業に対して産前産後免除の制度周知を依頼。</li> <li>20歳到達者向けの国民年金制度の概要や納付することのメリット、納付方法の手続、学生納付特例制度等を分かりやすく周知するための動画の機構公式Xによる周知を実施。</li> </ul>
I-2 国民年金の 保険料収納 対策	<p>○<b>納付率等の目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年度分保険料の現年度納付率は前年度実績以上を確保。</li> <li>令和5年度分保険料過年度1年目納付率及び令和4年度分保険料最終納付率は80%台を確保。</li> <li>口座振替及びクレジットカード納付の実施率は前年度を上回る水準を確保。</li> </ul>	<p>○<b>納付率等の目標（資料2：6ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>20歳到達者や若年層に対する納付督促を徹底すること等、納付に重点を置いた行動計画を策定し、効果的・効率的な取組を実施。また、長期末納者、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確実に実施。</li> <li><u>令和6年度分保険料の現年度納付率は●●%（前年度実績から+●●pt）、令和5年度分保険料の過年度1年目納付率は●●%、令和4年度分保険料の最終納付率は●●%となり、それぞれの目標を達成。</u></li> <li>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、口座振替申出書や前納制度等を周知するリーフレット等を送付し勧奨を実施した結果、<u>口座振替・クレジットカード納付の実施率（合計）は41.5%となり、令和5年度末の41.4%から0.1pt上昇し、目標を達成。</u></li> </ul>

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る取組実績									
I-2 国民年金の 保険料収納 対策	<p>○<b>地域の実情を踏まえた対策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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により納付率向上に取り組む。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>○<b>地域の実情を踏まえた対策（資料2：12ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>未納者の属性（年齢・所得・未納月数等）の分析を行い、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、地域特性等を考慮した各拠点の実情に応じたきめ細やかな対策を実施。</li> <li>また、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の継続を図り、<u>現年度納付率は●●%となり、令和5年度末の76.3%から+●.●pt上昇、全国平均の伸び幅（+●.●pt）を上回った。</u></li> </ul>									
	<p>○<b>外国人に対する納付督促・免除申請勧奨</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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の制度説明のパンフレットを作成。</li> <li>外国人未納者に対し、わかりやすい日本語での催告文書を送付。</li> <li>外国人留学生に対し、学生納付特例制度を記載した専用チラシを大学・専門学校を通じて周知。</li> </ul>	<p>○<b>外国人に対する納付督促・免除申請勧奨（資料2：14ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国人未納者に対して専用の封筒（英語及び平仮名）及び催告文書（英語及びルビ付きの日本語）を作成し、送付を開始（令和6年5月～）。</li> <li>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（令和6年9月～）。</li> <li>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に設置・掲示いただけるよう大学等に配付（令和6年11月～）。</li> <li>各地域における関係機関等と連携した外国人対策の好取組事例を本部において把握し、他地域へ横展開することで関係機関等との連携を進めた。</li> <li>外国人に係る令和6年度の最終納付率（令和4年度分保険料）は●●%（対前年度比+●●pt）となった。</li> </ul>									
I-3 厚生年金保 険・健康保 険等の適用 促進 対策	<p>○<b>未適用事業所の適用促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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適用を進める。特に、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、最優先で取り組み、令和6年度末までの適用を目指す。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>○<b>未適用事業所の適用促進（資料2：22ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>機構全体における加入指導による新規適用事業所数の目標を7.5万事業所とし、国税源泉徴収義務者情報等を活用した文書・電話・訪問等の加入指導を実施。<u>合計で約8.3万事業所（約14.6万人）を適用。令和6年度末の適用事業所数は約288万事業所、被保険者数は約4,285万人となった。</u></li> </ul> <p>【適用事業所数及び被保険者数】</p> <table border="1" data-bbox="736 1139 1856 1276"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>適用事業所数</td> <td>2,790,958事業所</td> <td>2,881,028事業所（+約9.0万事業所）</td> </tr> <tr> <td>適用被保険者数</td> <td>42,108,809人</td> <td>42,849,361人（+約74万人）</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。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等、全体の実績向上につなげた。</li> </ul>		令和5年度	令和6年度	適用事業所数	2,790,958事業所	2,881,028事業所（+約9.0万事業所）	適用被保険者数	42,108,809人	42,849,361人（+約74万人）
	令和5年度	令和6年度									
適用事業所数	2,790,958事業所	2,881,028事業所（+約9.0万事業所）									
適用被保険者数	42,108,809人	42,849,361人（+約74万人）									

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る取組実績												
I-3 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	<p>○事業所調査による適用の適正化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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事業所調査を実施。</li> <li>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実施。</li> <li>令和6年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。</li> </ul>	<p>○事業所調査による適用の適正化（資料2：25ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、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、目標を上回る約12.1万事業所、約647万人の事業所調査を実施。</li> <li>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約5.4万事業所に対し、令和5年度から引き続き、機構職員が訪問等で事前に制度説明を行うとともに、従業員用リーフレットを全従業員に配付し、社会保険の加入メリットを説明するよう依頼。</li> <li>令和6年10月以降、短時間労働者適用拡大の対象となった事業所のうち、約3.6万事業所に対し事業所調査を実施。</li> </ul>												
I-4 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	<p>○収納率の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、前年度と同等以上の水準を確保。</li> </ul> <p>○徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>困難性が高く滞納が長期間又は高額な事業所について、特別法人対策部による納付指導や滞納処分を迅速かつ適切に実施し、収納未済額を圧縮強化を図る。</li> </ul>	<p>○収納率の目標（資料2：34ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>厚生年金保険料の収納率について、新型コロナウイルス感染症拡大前の徴収実績への回復（令和元年度実績99.1%）を見据え、前年度と同等以上の水準を確保することを目標として行動計画を策定し、滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度等の適用及び滞納処分を実施。</li> <li>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0.2pt上回って、目標を達成。</li> </ul> <p>【厚生年金保険料収納率】</p> <table border="1" data-bbox="732 891 1779 982"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>○徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底（資料2：37ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、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んだ。</li> <li>納付協議に応じない事業所等は、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は年金事務所と連携した滞納処分を進め、債権の保全と滞納保険料の解消を図った。結果、特別法人対策部所管の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33億円削減。</li> </ul>		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	収納率	97.5%	98.3%	98.5%	98.7%	98.9%
	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									
収納率	97.5%	98.3%	98.5%	98.7%	98.9%									

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る取組実績																						
	<p>○年金給付に係る体制強化</p> <p>①お客様相談室の体制整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>②事務センターで行っている年金給付業務の集約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年金証書等の作成・発送業務を令和7年1月に本部に集約。</li> </ul> <p>③中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p>○年金給付に係る体制強化（資料2：41ページ～）</p> <p>①お客様相談室の体制整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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た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。</li> <li>新任担当職員に対し、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。</li> </ul> <p>②事務センターで行っている年金給付業務の集約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、外部委託（フルアウト型委託）を開始。</li> </ul> <p>③中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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月に中央年金センターに処理体制を構築。また、令和7年1月及び3月の対象拡大を踏まえた体制確保のため、RPA導入による業務効率化等を実施するとともに、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実施。</li> </ul>																						
I - 5 年金給付	<p>○正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p>○正確な年金給付の実現に向けた実務面の対応（資料2：44ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、<u>206件（令和5年度：244件）について事務処理誤りの予防・早期対応を実施。</u></li> <li>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。</li> </ul>																						
	<p>○迅速な支給決定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービススタンダードの達成状況を適切に把握し、各達成率90%以上を維持。</li> </ul> <p>&lt;サービススタンダード&gt;</p> <p>老齢年金：1ヶ月※ 遺族年金：1ヶ月※ 障害年金：3ヶ月</p> <p>※加入状況の再確認を要する方は2ヶ月</p>	<p>○迅速な支給決定（資料2：55ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービススタンダード（請求書の受付から審査・入力を経て請求者に年金証書が届くまでの所要日数の目標）について、<u>老齢年金、遺族年金及び障害年金のいずれも達成率90%以上を維持。</u></li> </ul> <p>【サービススタンダードの達成状況】</p> <table border="1" data-bbox="736 1139 1557 1368"> <thead> <tr> <th>年金種別</th> <th>所要日数</th> <th>達成率</th> <th>平均所要日数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">老齢年金</td> <td>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> </tbody> </table> <p>※加入状況の再確認を要する場合</p>	年金種別	所要日数	達成率	平均所要日数	老齢年金	1ヶ月	98.2%	23.6日	2ヶ月※	94.5%	34.4日	遺族年金	1ヶ月	98.2%	23.8日	2ヶ月※	93.9%	33.2日	障害年金	3ヶ月	95.1%	65.1日
年金種別	所要日数	達成率	平均所要日数																					
老齢年金	1ヶ月	98.2%	23.6日																					
	2ヶ月※	94.5%	34.4日																					
遺族年金	1ヶ月	98.2%	23.8日																					
	2ヶ月※	93.9%	33.2日																					
障害年金	3ヶ月	95.1%	65.1日																					

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組												
I-6 年金記録の 正確な管理と 年金記録問題 の再発防止	<p>○年金記録の確認等の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用したご自身の年金記録の確認の呼びかけ等に、引き続き取り組む。</li> </ul>	<p>○年金記録の確認等の対応（資料2：58ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年度も引き続き、未統合記録の解明を図るための年金記録確認の呼びかけ等の取組を実施。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。</li> </ul> <p>【未統合記録（5,095万件）の状況】</p> <table border="1" data-bbox="726 308 1856 398"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和3年3月</th> <th>令和4年3月</th> <th>令和5年3月</th> <th>令和6年3月</th> <th>令和7年3月</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>	年度	令和3年3月	令和4年3月	令和5年3月	令和6年3月	令和7年3月	件数	約1,794万件	約1,773万件	約1,736万件	約1,713万件	約1,676万件
	年度	令和3年3月	令和4年3月	令和5年3月	令和6年3月	令和7年3月								
件数	約1,794万件	約1,773万件	約1,736万件	約1,713万件	約1,676万件									
<p>○年金記録の正確な管理等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新規の資格取得届提出時における確認の徹底や、被保険者・年金受給者・受給待機者等における基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを徹底するための取組を、引き続き実施。</li> </ul>	<p>○年金記録の正確な管理等の実施（資料2：60ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基礎年金番号とマイナンバーの紐付けについて、資格取得時における確実な確認や、被保険者・年金受給者・受給待機者等の属性に応じた対応等、あらゆる機会を通じた取組により、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、紐付け率は令和7年3月末で99.82%となった。</li> </ul> <p>【被保険者・受給者全体の紐付け率】</p> <table border="1" data-bbox="726 651 1856 743"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>	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	紐付け率	99.71%	99.76%	99.78%	99.80%	99.82%	
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									
紐付け率	99.71%	99.76%	99.78%	99.80%	99.82%									
I-7 年金相談	<p>○年金事務所での相談</p> <p>①予約制の維持と待ち時間対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年金相談における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等、予約の取りやすい環境を整備し、年金相談の予約率90%以上及び待ち時間30分未満を維持。</li> </ul> <p>②その他のチャネル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p>○年金事務所での相談</p> <p>①予約制の維持と待ち時間対策（資料2：64ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年度は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、引き続き常設相談ブース数（1,688ブース）を維持。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、予約の取りづらい拠点へ6ブースを追加し、令和7年4月向けに1,694ブースを確保。</li> <li>年金相談の平均予約率は91.9%となり90%以上を維持。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。</li> <li>定期的に予約状況を確認し、予約の取りづらい拠点の把握及び原因分析を実施。予約の取りづらい拠点においては、予約のないお客様に対する当日対応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。</li> </ul> <p>②その他のチャネル（資料2：66ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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（オンライン文書相談）を構築し、令和7年1月より試行実施を開始。</li> </ul>												



項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組																		
I-7 年金相談	<p>○コールセンターでの相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>お客様ニーズに応じた相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備。また、相談内容の分析を行い、ホームページやチャットボットの掲載内容の改善、各種送付物の発送の分散化等、入電数の平準化を実施。</li> <li>年金事務所、コールセンター及び市区町村において、10か国語による通訳サービス（マルチランゲージサービス）を提供。</li> </ul>	<p>○コールセンターでの相談（資料2：67ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コールセンター全ダイヤル合計の応答率は79.6%（対前年度比+2.8%）、ねんきんダイヤルの応答率は75.9%（対前年度比+3.3%）となり、70%を超える水準を維持。</li> </ul> <p>【コールセンター全体の応答状況（令和7年3月末時点）】</p> <table border="1" data-bbox="730 272 1688 362"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>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」等、相談目的別・内容別のコールセンターを維持・整備。また、相談内容の分析に基づき、ホームページの年金Q&amp;A等を見直しするとともに、各種送付物の発送直後に入電が集中しないよう発送時期を調整する等、入電量を平準化。</li> <li>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、検討を進めた。</li> <li>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）」による電話を利用した通訳サービスを提供。</li> </ul> <p>【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）】</p> <table border="1" data-bbox="730 786 1373 876"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数</td> <td>6,406件</td> <td>7,275件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和6年10月から対応言語（ミャンマー語）を追加し、11か国語による通訳サービスを提供</p>	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	応答率	70.6%	71.6%	73.0%	76.8%	79.6%	年度	令和5年度	令和6年度	利用件数	6,406件	7,275件
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															
応答率	70.6%	71.6%	73.0%	76.8%	79.6%															
年度	令和5年度	令和6年度																		
利用件数	6,406件	7,275件																		
I-8 分かりやすい 情報提供及び サービス改善 の促進	<p>○分かりやすい情報提供の推進</p> <p>①お客様向け文書の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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意見や指摘を反映。</li> </ul>	<p>○分かりやすい情報提供の推進</p> <p>①お客様向け文書の作成（資料2：71ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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種類の文書の審査を行い、お客様目線より分かりやすい文書となるよう改善を実施。特に、多くのお客様にお送りする14種類の文書については、若い世代を含むお客様で構成する「アンケートモニター」から幅広いお客様目線の意見を聴取するとともに、「お客様向け文書モニター会議」を開催し、モニターである一般の方及び文書デザイナーの意見を直接聴取した上で、分かりやすい文書となるよう改善を実施。</li> </ul>																		

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組実績																																																								
I-8 分かりやすい 情報提供及び サービス改善 の促進	<p><b>②ホームページの活用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種通知書等への二次元コードを付与による充実した情報提供とホームページへの誘導を促進。</li> <li>X（旧Twitter）等のSNSを活用した情報発信を継続。</li> <li>チャットボットや動画の掲載、Q&amp;Aの改善を推進。</li> </ul>	<p><b>②ホームページの活用（資料2：71ページ）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎年6月に送付する統合通知書や、被用者保険の適用拡大に関するガイドブック等への二次元コードの掲載により、ホームページへの誘導を促進するとともに、誘導先に情報の要点をまとめた特設ページを開設し、疑問解決に役立つ情報を提供する取組を実施。</li> <li>機構公式Xによる情報発信を推進し、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。</li> <li>「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。また、お客様の利用状況や満足度の分析を行い、チャットボットの質問・回答内容の改善等を実施。</li> </ul>																																																								
	<p>○公的年金制度に対する理解促進</p> <p><b>①年金セミナー等の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年金セミナー及び年金制度説明会の実施内容の充実、参加者の拡大を図る。特に、事業所担当者への制度説明会の充実を図る。</li> </ul> <p><b>②年金委員への活動支援の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、市区町村等への働きかけを強化し、引き続き委嘱拡大を図る。</li> </ul> <p><b>③関係団体との連携</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p>○公的年金制度に対する理解促進</p> <p><b>①年金セミナー、年金制度説明会等の充実（資料2：78ページ）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教育関係機関における年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会について、相手先機関のニーズ等に応じ、対面形式に加え、Web会議ツールを利用した非対面形式、リーフレットや年金セミナー用動画（DVD）を配付して実施する動画視聴形式で実施。</li> </ul> <p>【年金セミナー及び年金制度説明会実施状況（令和6年度）】</p> <table border="1" data-bbox="730 658 1881 861"> <thead> <tr> <th>取組(対象機関)</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> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">年金セミナー (教育機関等)</td> <td>回数</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>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="2">制度説明会 (企業・自治会等)</td> <td>回数</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>人数</td> <td></td> <td></td> <td>65,712人</td> <td>82,324人</td> <td>138,214人</td> </tr> </tbody> </table> <p>【年金セミナー教育機関別実施状況（令和6年度）】</p> <table border="1" data-bbox="730 922 1881 1071"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p><b>②年金委員への活動支援の強化（資料2：80ページ）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○機構ホーム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、対面やWeb会議ツールによる研修の充実等を図った。</li> <li>○年金委員の委嘱について、市区町村向け情報誌や機構ホームページ等を活用して、年金委員制度や活動内容を広報するとともに、電話や文書による委嘱勧奨活動の強化を実施。</li> </ul> <p><b>③関係団体との連携（資料2：82ページ）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会等）と連携して、地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、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実施。</li> </ul>	取組(対象機関)		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	年金セミナー (教育機関等)	回数	2,125回	3,077回	3,488回	3,156回	3,460回	人数			162,894人	164,105人	176,322人	制度説明会 (企業・自治会等)	回数	1,083回	4,417回	3,694回	1,965回	3,793回	人数			65,712人	82,324人	138,214人		大学	専門学校	高校	小・中学校	その他 教育機関等	20歳到達者	合計	実施回数	293回	772回	1,084回	134回	250回	927回	3,460回	参加人数	20,368人	31,396人	101,253人	7,145人	8,746人	7,414人
取組(対象機関)		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																																																				
年金セミナー (教育機関等)	回数	2,125回	3,077回	3,488回	3,156回	3,460回																																																				
	人数			162,894人	164,105人	176,322人																																																				
制度説明会 (企業・自治会等)	回数	1,083回	4,417回	3,694回	1,965回	3,793回																																																				
	人数			65,712人	82,324人	138,214人																																																				
	大学	専門学校	高校	小・中学校	その他 教育機関等	20歳到達者	合計																																																			
実施回数	293回	772回	1,084回	134回	250回	927回	3,460回																																																			
参加人数	20,368人	31,396人	101,253人	7,145人	8,746人	7,414人	176,322人																																																			

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組
I-9 年金制度改正等への対応	<p>○<b>年金制度改正への対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>次期年金制度改正に向け、事務処理の整備・システム構築等の必要な検討を実施。</li> </ul> <p>○<b>短時間労働者の適用拡大</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年10月の短時間労働者の適用対象事業所の拡大にあたり、該当事業所に対する事前周知を行うとともに、専門家と連携し、事業主等への周知広報を実施。</li> <li>令和6年10月以降、新たに短時間労働者の適用拡大対象となった事業所に事業所調査を実施。</li> </ul>	<p>○<b>年金制度改正への対応（資料2：85ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和7年年金制度改正に向け、年金局及び機構において、制度改正事項のシステム開発を計画的に開始できるよう、令和6年8月に必要な体制を整備。また、年金制度改正に関する事業の企画・立案等を主体的に管理する制度改正グループを令和6年10月に設置。</li> </ul> <p>○<b>短時間労働者の適用拡大（資料2：85ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年10月に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、年金事務所職員が訪問等を実施し、制度説明及びヒアリングによる確認を実施。</li> <li>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）を派遣する事業を引き続き実施し、幅広く周知。</li> <li>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案内。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。</li> </ul>
	<p>○<b>個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化に伴い、必要な情報を協会けんぽに提供するための事務処理の整備等を実施。</li> </ul> <p>○<b>公金受取口座の登録促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p>○<b>個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化（資料2：86ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、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し、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実施。</li> </ul> <p>○<b>公金受取口座の登録促進（資料2：87ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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月の実施に向け関係省庁と調整を行い、事務処理の整備等を実施するとともに、令和7年4月から年金事務所等の体制の拡充を図るための準備を着実に実施。</li> </ul>
	<p>○<b>所得税及び個人住民税減税</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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事務処理の整備・システム構築等を実施。</li> </ul>	<p>○<b>所得税及び個人住民税減税への対応（資料2：88ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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の実施を踏まえ、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、<u>令和6年6月より老齢年金受給者（約500万人）を対象に所得税の定額減税に対応。</u></li> <li>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開始。</li> </ul>

## II 業務運営の効率化に関する事項

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組																											
II-1 効率的効果的な業務運営 (ビジネスプロセス改革)	<p>○組織・ビジネスプロセス改革</p> <p>①本部</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>②事務センター</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> <li>健康保険被保険者の資格に係る届書について、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実施。</li> </ul> <p>③年金事務所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務量等の規模に応じた適切な定員配分を実施。</li> <li>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実施。</li> </ul>	<p>○組織・ビジネスプロセス改革</p> <p>①本部(資料2:90ページ~)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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(令和6年4月)。</li> <li>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(令和6年4月)。</li> <li>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。また、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。</li> </ul> <p>②事務センター(資料2:92ページ~)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>効率的・安定的な事務処理体制構築のため、年金事務所単位の管轄に捉われない事務処理の具体化に向け、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。当該仕組みが実現するまでの間、事務センター間の分散処理を拡大。</li> <li>健康保険被保険者の資格に係る資格取得届、被扶養者異動届等について、標準的な処理期間の目標を設定して最優先で取り組み、繁忙期である4月において目標を達成。</li> </ul> <p>【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)】</p> <table border="1" data-bbox="730 886 1877 1068"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">資格取得届</th> <th colspan="3">被扶養者異動届</th> </tr> <tr> <th>電子申請</th> <th>電子媒体</th> <th>紙媒体</th> <th>電子申請</th> <th>電子媒体</th> <th>紙媒体</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>標準的な処理期間の目標</td> <td>1日</td> <td>2日</td> <td>4日</td> <td>1日</td> <td>2日</td> <td>4日</td> </tr> <tr> <td>令和6年4月の実績</td> <td>0.5日</td> <td>0.4日</td> <td>3.2日</td> <td>0.8日</td> <td>0.9日</td> <td>3.1日</td> </tr> </tbody> </table> <p>③年金事務所(資料2:94ページ~)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大規模拠点の執務スペースの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た。</li> <li>拠点管理職の負担軽減及び拠点全体の業務効率化を図り、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実施(令和6年4月)。</li> </ul>		資格取得届			被扶養者異動届			電子申請	電子媒体	紙媒体	電子申請	電子媒体	紙媒体	標準的な処理期間の目標	1日	2日	4日	1日	2日	4日	令和6年4月の実績	0.5日	0.4日	3.2日	0.8日	0.9日	3.1日
		資格取得届			被扶養者異動届																								
電子申請		電子媒体	紙媒体	電子申請	電子媒体	紙媒体																							
標準的な処理期間の目標	1日	2日	4日	1日	2日	4日																							
令和6年4月の実績	0.5日	0.4日	3.2日	0.8日	0.9日	3.1日																							

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組
II-1 効率的効果的な業務運営 (ビジネスプロセス改革)	<p>○効率的効果的な業務運営</p> <p>①人員体制及び人件費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機構の人員体制について「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」に基づき合理化。併せて、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務への対応のため、不断の合理化を図りつつ、実施体制を確保。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>②一般管理費及び業務経費</p> <p>一般管理費及び業務経費の執行状況を分析し、コストの可視化及び中期計画を踏まえた一層効率的な予算執行を進める。</p>	<p>○効率的効果的な業務運営</p> <p>①人員体制及び人件費（資料2：97ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。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。</li> <li>・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、<u>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実施。</u>今後も段階的に定員調整を進めていく予定。</li> <li>・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、基本給の改正等を実施。</li> </ul> <p>②一般管理費及び業務経費（資料2：98ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）の削減を実施。</li> </ul>
II-2 外部委託の活用と管理の適正化	<p>○外部委託の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<p>○外部委託の活用（資料2：100ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組																													
II-2 外部委託の活用と管理の適正化	<p>○年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託業務における年金個人情報の管理徹底と業務品質確保のため、外部委託管理ルールを着実に実施し、外部委託を行う上でのリスク把握及び各プロセスのリスクに適切に対応。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、履行中の業務管理検査等のリスクを把握し、組織的に管理。</li> </ul>	<p>○年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理（資料2：100ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託先事業者の適正な管理について、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の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。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。</li> </ul> <p>【委託先事業者に対する実施状況】</p> <table border="1" data-bbox="726 379 1818 648"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">（参考）令和5年度</th> <th colspan="2">令和6年度</th> </tr> <tr> <th>実施件数</th> <th>不適事項件数</th> <th>実施件数</th> <th>不適事項件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>履行開始前検査</td> <td>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> </tbody> </table>		（参考）令和5年度		令和6年度		実施件数	不適事項件数	実施件数	不適事項件数	履行開始前検査	235	0	210	0	履行中検査	267	2	279	4	納品時検査	2,723	0	2,709	0	履行後検査	237	0	220	0
	（参考）令和5年度			令和6年度																											
	実施件数	不適事項件数	実施件数	不適事項件数																											
履行開始前検査	235	0	210	0																											
履行中検査	267	2	279	4																											
納品時検査	2,723	0	2,709	0																											
履行後検査	237	0	220	0																											
II-3 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	<p>○フェーズ1への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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経過管理・電子決裁システム等の対象届書の拡大の検討や、更なる事務処理の効率化に向けた機能拡張の検討を進める。</li> <li>情報提供ネットワークシステムを活用した老齢年金請求書の電子申請（令和6年6月）に係るシステム開発を着実に進める。</li> </ul>	<p>○フェーズ1への対応</p> <p>①経過管理・電子決裁システム等の対象届書の拡大等（資料2：106ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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・電子決裁システムの届書追加やシステムチェック機能の追加等を行う開発に着手。</li> <li>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。</li> </ul> <p>②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（資料2：107ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、令和6年6月より単身者の老齢年金の請求手続、令和7年1月より同一世帯・同一住所の配偶者・子のいる者の老齢年金の請求手続について運用を開始。</li> </ul>																													

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組																																														
II-3 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	<p>○フェーズ2への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国民の年金記録を安全かつ確実な移行を最優先として、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、推進を図る。</li> <li>開発工程を着実に進めるため、引き続き、体制整備や職員のスキル向上策を実施。</li> </ul>	<p>○フェーズ2への対応（資料2：107ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>フェーズ2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、開発作業を実施。開発に当たっては、厚生労働省年金局・機構において、フェーズ2の意義・目的、主要事項・開発の進め方等を整理した「業務・システム刷新プロジェクトフェーズ2に係るプロジェクト憲章」を定め、令和12年1月のシステム稼働を目指して取組を推進。</li> <li>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、開発体制の強化を図るとともに、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。</li> </ul>																																														
	<p>○現行システムへの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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取り組む。</li> <li>市区町村に提出する公的年金等支払報告書の月次報告書を、電子データで提出できるよう改修。</li> </ul>	<p>○現行システムへの対応（資料2：108ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、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等、制度改正事項に係るシステム開発を行い、順次運用を開始。また、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等、業務改善に係るシステム開発についても順次実施。</li> <li>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。</li> </ul>																																														
II-4 ICT化の推進	<p>○事業所向けサービス</p> <p>①届出（電子申請の利用促進）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>主要7届書の電子申請割合が70%まで上昇する一方、電子申請利用事業所数は30%程度に留まっている状況を踏まえ、被保険者51人以上の事業所に対する勧奨は継続しつつ、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取り組む。</li> <li>主要7届書の電子申請については、前年度以上の電子申請割合を目指す。</li> </ul>	<p>○事業所向けサービス</p> <p>①届出（電子申請の利用促進）（資料2：112ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、資本金1億円超及び被保険者51人以上の事業所に対する重点的な電話や訪問等による個別勧奨を実施するとともに、事業所全体の大多数を占める中小規模（被保険者50人以下）事業所に対する利用勧奨や、利用環境の改善に向けた取組を実施。</li> </ul> <p>【主要7届書の電子申請件数・割合（被保険者ベース）】</p> <table border="1" data-bbox="730 943 1818 1048"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>5,455万件 (41.9%)</td> <td>7,859万件 (57.7%)</td> <td>8,962万件 (64.6%)</td> <td>10,297万件 (70.4%)</td> <td>11,171万件 (73.9%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>【事業所の電子申請利用状況】</p> <table border="1" data-bbox="730 1100 1818 1382"> <thead> <tr> <th colspan="2"></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> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">資本金1億円超</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 rowspan="2">資本金1億円以下</td> <td>51人以上</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>50人以下</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 colspan="2">計</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> </tbody> </table>		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		5,455万件 (41.9%)	7,859万件 (57.7%)	8,962万件 (64.6%)	10,297万件 (70.4%)	11,171万件 (73.9%)			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	資本金1億円超		18,826 (76.5%)	22,574 (93.3%)	22,091 (94.1%)	21,695 (95.4%)	21,731 (94.6%)	資本金1億円以下	51人以上	43,580 (48.4%)	62,786 (69.7%)	72,012 (78.5%)	78,392 (84.1%)	83,981 (86.8%)	50人以下	458,034 (21.2%)	557,306 (25.0%)	622,822 (27.3%)	694,796 (29.7%)	781,859 (32.3%)	計		520,440 (22.9%)	642,666 (27.4%)	716,925 (29.9%)	794,883 (32.3%)	887,571 (34.9%)
	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																																											
	5,455万件 (41.9%)	7,859万件 (57.7%)	8,962万件 (64.6%)	10,297万件 (70.4%)	11,171万件 (73.9%)																																											
		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																																										
資本金1億円超		18,826 (76.5%)	22,574 (93.3%)	22,091 (94.1%)	21,695 (95.4%)	21,731 (94.6%)																																										
資本金1億円以下	51人以上	43,580 (48.4%)	62,786 (69.7%)	72,012 (78.5%)	78,392 (84.1%)	83,981 (86.8%)																																										
	50人以下	458,034 (21.2%)	557,306 (25.0%)	622,822 (27.3%)	694,796 (29.7%)	781,859 (32.3%)																																										
計		520,440 (22.9%)	642,666 (27.4%)	716,925 (29.9%)	794,883 (32.3%)	887,571 (34.9%)																																										

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組																															
II-4 ICT化の 推進	<p>②通知、照会・情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン事業所年金情報サービスの機能拡充とGビズID取得勸奨を含めたサービスの利用促進に取り組む。</li> </ul>	<p>②通知、照会・情報提供（資料2：116ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン事業所年金情報サービスについて、GビズID以外のアカウントでも電子証明書の添付により電子送付サービスを利用可能とする機能を追加（令和7年1月開始）。</li> <li>オンライン事業所年金情報サービスの利用拡大を図るため、全ての事業所に送付する納入告知書への案内文書の同封や、電子申請の利用勸奨や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、利用勸奨の取組を実施。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115,008件となり、令和5年度末から65,755件増加。</li> </ul>																															
	<p>○個人向けサービス</p> <p>①納付・免除</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>②申請（届出）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>扶養親族等申告書の簡易な電子申請サービスに関して、前年度以上の電子申請割合を目指す。</li> <li>老齢年金請求書について、既保有情報等の活用による簡易な電子申請環境を構築。</li> </ul> <p>③通知・情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>④相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ねんきんネット上で文書相談の受付・回答を行う環境を構築。</li> </ul>	<p>○個人向けサービス</p> <p>①納付・免除（資料2：118ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国民年金保険料免除申請書等の電子申請に係る各種利用勸奨を実施。</li> </ul> <p>【国民年金保険料免除申請書等の電子申請件数（割合）】</p> <table border="1" data-bbox="730 535 1883 685"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>②申請（届出）（資料2：119ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>扶養親族等申告書の簡易な電子申請サービス（令和5年9月開始）について、各種利用勸奨の取組を実施し、電子申請件数（割合）は48万件（7.2%）となり、目標を達成。（令和5年度の電子申請件数（割合）：26万件（3.8%））</li> <li>老齢年金請求書（単身者かつ未加入期間がない者等が対象）に関して既保有情報等を申請画面に表示し、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（令和6年6月開始）。令和7年3月に配偶者・子と同一住所・同一世帯である者に対象を拡大。</li> </ul> <p>③通知・情報提供（資料2：121ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種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、利用促進の取組を実施。</li> </ul> <p>【通知書のペーパーレス化の登録状況】</p> <table border="1" data-bbox="730 1096 1690 1246"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>④相談（資料2：122ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、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ねんきんネットによるオンライン文書相談の試行実施を開始（令和7年1月開始）。</li> </ul>		令和4年度	令和5年度	令和6年度	国民年金被保険者関係届書（申出書）	3.8万件（3.2%）	15.5万件（10.8%）	30.8万件（19.9%）	国民年金保険料免除・納付猶予申請書	8.5万件（2.1%）	25.7万件（6.7%）	36.3万件（10.0%）	国民年金保険料学生納付特例申請書	5.6万件（4.6%）	25.9万件（12.7%）	43.1万件（22.0%）		令和4年度	令和5年度	令和6年度	国民年金保険料控除証明書	1.3万人	30.6万人	83.0万人	公的年金等の源泉徴収票	1.3万人	30.5万人	81.5万人	ねんきん定期便	260.3万人	353.6万人
	令和4年度	令和5年度	令和6年度																														
国民年金被保険者関係届書（申出書）	3.8万件（3.2%）	15.5万件（10.8%）	30.8万件（19.9%）																														
国民年金保険料免除・納付猶予申請書	8.5万件（2.1%）	25.7万件（6.7%）	36.3万件（10.0%）																														
国民年金保険料学生納付特例申請書	5.6万件（4.6%）	25.9万件（12.7%）	43.1万件（22.0%）																														
	令和4年度	令和5年度	令和6年度																														
国民年金保険料控除証明書	1.3万人	30.6万人	83.0万人																														
公的年金等の源泉徴収票	1.3万人	30.5万人	81.5万人																														
ねんきん定期便	260.3万人	353.6万人	470.0万人																														



項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組
Ⅱ-4 ICT化の 推進	<p>○デジタルワークフローの確立</p> <p>①「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機構内で紙で利用・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、電子データ化の実現性を検討。</li> </ul> <p>②ICTの活用等による内部処理の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・RPA業務の改善を行うとともに、対象業務の拡大を検討。</li> <li>・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の見直しを進める。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>○デジタルワークフローの確立</p> <p>①「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現（資料2：124ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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た（令和8年度実施予定）。</li> </ul> <p>②ICTの活用等による内部処理の効率化（資料2：124ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

### 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

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組
Ⅲ-1 内部統制システムの有効性 確保	<p>○事務処理の正確性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日報等の確認による日々のモニタリングや「お客様の声」の分析等により事務処理誤りを早期に発見・対応。また、事務処理誤りの公表を適時適切に実施。</li> <li>・事務処理誤り発生時に直ちに関係部署への報告を行うとともに、発生原因の分析結果に基づく再発防止策及び未然防止を徹底。</li> </ul>	<p>○事務処理の正確性の確保（資料2：128ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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実施するとともに、月次公表及び年次公表を適切に実施。</li> <li>・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を策定。</li> <li>・事務処理誤りの発生原因の調査・分析結果を踏まえ、機構内報による事務処理誤り事例の周知や業務手順に関する一問一答の出題によるルール徹底、階層別研修等における事例の周知及び注意喚起、業務処理マニュアルの改正及びシステム改修等による再発防止及び未然防止を実施。</li> </ul>

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組
Ⅲ-1 内部統制システムの有効性確保	<p>○<b>リスク管理とコンプライアンス確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害等の非常時の年金支払について、発災時に迅速な対応ができるよう、引き続き準備や訓練、マニュアル改善等を実施。</li> <li>・役職員に対し、ケーススタディを活用した実効性のある研修、社内報等での情報発信、自己点検や意識調査を継続的に実施。</li> <li>・本部内及び本部と現場間の情報共有を促進。厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保。</li> </ul>	<p>○<b>リスク管理とコンプライアンス確保（資料2：133ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・首都直下型地震等により機構本部が被災した場合の非常時における年金支払の継続に備え整備している暫定支払体制において、平常時から年金支払に必要な準備等を実施。また、年金局等の関係機関と合同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、運用面を強化。</li> <li>・コンプライアンス意識等の維持・向上のため関連部署と連携し、ケーススタディを活用した実践的な研修の実施、グループウェアを活用した情報発信、自己点検等を実施。</li> <li>・現場や本部関係部署との連携を図るとともに、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、事業推進役による拠点訪問・テレビ会議システム等での意見交換を実施。</li> <li>・厚生労働省年金局と機構の幹部による定期連絡会議を定期的に開催し、組織的に継続して取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図るとともに、引き続き厚生労働省職員と機構職員の相互の人事交流や厚生労働省職員の常駐を実施。</li> </ul>
	<p>○<b>内部監査の高度化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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とともに、必要に応じた機動的監査を実施するなど、監査の適時性を確保。</li> <li>・外部からの人材登用や、資格取得・OJT実施・外部機関の研修等への参加推進による人材育成により、監査体制の充実を図る。</li> </ul>	<p>○<b>内部監査の高度化（資料2：141ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。また、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。</li> <li>・機構ホームページ及び外部求人サイトを活用し、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。</li> <li>・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った。また、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や、外部専門講師による集合研修開催等により、監査担当者のヒアリング力向上を図った。</li> </ul>
	<p>○<b>契約の競争性・透明性の確保等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調達の本質に応じた適正かつ合理的な契約方法を採用するほか、見積額の妥当性を検証し、調達案件の厳正な審査・点検を実施。</li> <li>・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、調達計画額の20%以上を削減することを目指す。</li> </ul>	<p>○<b>契約の競争性・透明性の確保等（資料2：143ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調達の本質に応じた適正かつ合理的な契約方法の採用、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。また、入札結果等から市場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った。</li> <li>・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%となった。</li> </ul>

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組
Ⅲ-2 個人情報の 保護	<p>○組織面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティ対策を一元的に管理する情報管理対策本部やインシデントへ即応するための機構CSIRTを機能させ、情報セキュリティ対策の体制を確保。</li> </ul>	<p>○組織面の対策（資料2：147ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	<p>○技術面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・脆弱性診断・ペネトレーションテスト、情報セキュリティの技術動向を踏まえ対策に取り組む。</li> <li>・年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断の徹底、保存ファイルの自動暗号化等を実施。</li> </ul>	<p>○技術面の対策（資料2：148ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。また、脆弱性診断及びペネトレーションテストについて、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。（NISCが行うペネトレーションテストにおいても検出事項無し。）その他、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等から、機構が広報手段として使用している機構公式Xに二要素認証を導入。</li> <li>・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。</li> </ul>
	<p>○業務運営面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部監査結果や発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に実施。</li> </ul>	<p>○業務運営面の対策（資料2：149ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
Ⅲ-3 文書管理及び 情報公開	<p>○文書の適正管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金記録関係文書について、電子データでの保管文書は、電子データを正本保管し、紙届書等は廃棄するルールで運用を開始し、年金記録等に直接関係する文書であるか再整理を実施。</li> </ul> <p>○情報公開の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報や、機構の取組状況等について、適切に公表を実施。</li> </ul>	<p>○文書の適正管理（資料2：152ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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年間保管後に廃棄可能とするルールの運用を開始。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、保存期間の見直しを実施。</li> </ul> <p>○情報公開の推進（資料2：153ページ～）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本年金機構法等に基づき公表が義務付けられている事業計画等の情報について、適時適切に公表を実施するとともに、日本年金機構情報開示規程に基づき、事務処理誤りの月次及び年次の公表を実施。</li> <li>・アニュアルレポートについて、令和5年度の業務実績に加え、令和6年度から開始した第4期中期計画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。また、引き続きホームページへの掲載や各拠点・市区町村等へ配付することで、お客様や関係者が閲覧しやすい環境を整備。さらに、年金委員への配付、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等を図った。</li> </ul>

項目	令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組																			
Ⅲ-4 人事及び人材 の育成	<p>○<b>人事方針、人材登用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「義務的な全国異動」から「組織運営上必要な全国異動」へ転換。また、組織運営上必要な全国異動をする職員に係る諸手当の見直しを実施。</li> </ul>	<p>○<b>人事方針、人材登用（資料2：155ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・制度と実務に精通した職員の育成や組織一体化を促進する観点から、本部・拠点間の人事異動を引き続き積極的に実施。また、全国拠点網を安定的に維持・運営するために必要な範囲で拠点間の全国異動を実施。</li> <li>・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新たな制度を適用。</li> </ul>																			
	<p>○<b>働き方改革の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・計画的な年次有給休暇の取得促進の取組を継続的に行い、平均取得日数14日以上を達成。</li> </ul>	<p>○<b>働き方改革の推進（資料2：163ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の効率化やノー残業デーの徹底等を行った結果、機構全体で1時間25分、管理職で1時間58分、一般職で1時間4分の時間外勤務が減少し、目標を達成。</li> </ul> <p>【時間外勤務の状況（職員一人当たりの月平均）】</p> <table border="1" data-bbox="730 529 1734 696"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休暇管理簿を活用した休暇取得の勧奨、事務連絡等を活用した取得奨励等の取組を行い、令和6年度の年次有給休暇の平均取得日数は14.8日となり、目標を達成。</li> </ul>	年度		令和5年度	令和6年度	増減	機構全体		10時間44分	9時間19分	▲1時間25分	内訳	管理職	15時間30分	13時間32分	▲1時間58分	一般職	8時間57分	7時間53分	▲1時間4分
	年度		令和5年度	令和6年度	増減																
	機構全体		10時間44分	9時間19分	▲1時間25分																
内訳	管理職	15時間30分	13時間32分	▲1時間58分																	
	一般職	8時間57分	7時間53分	▲1時間4分																	
<p>○<b>女性の活躍推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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目標18%に向けた増加を目指す。</li> <li>・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、育児休業の取得を促進。また、男性の育児休業取得率について、前年度を上回る水準を確保。</li> </ul>	<p>○<b>女性の活躍推進（資料2：166ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性管理職について、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（令和6年4月の女性管理職比率：17.4%）。</li> <li>・代替職員の配置を行う等、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、目標を達成。</li> </ul> <p>【男女別の育児休業取得状況】</p> <table border="1" data-bbox="730 1025 1734 1192"> <thead> <tr> <th 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> </thead> <tbody> <tr> <td>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>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> </tbody> </table>	年度	令和5年度		令和6年度		女性	男性	女性	男性	育児休業取得率	97.67%	75.23%	96.49%	76.19%	育児休業平均取得日数	411.86日	103.90日	419.51日	134.05日	
年度	令和5年度		令和6年度																		
	女性	男性	女性	男性																	
育児休業取得率	97.67%	75.23%	96.49%	76.19%																	
育児休業平均取得日数	411.86日	103.90日	419.51日	134.05日																	
<p>○<b>優秀な人材の確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、業務体制の強化のため、引き続き外部人材を採用。</li> </ul>	<p>○<b>優秀な人材の確保（資料2：170ページ～）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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実施する等、人材の確保に努めた。令和6年度については、監査分野で1人、システム分野で2人が入構。</li> </ul>																				

#### IV. 予算、収支計画及び資金計画

#### V. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画

#### VI. Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画

### IV 予算、収支計画及び資金計画（※収支計画及び資金計画については資料2参照）

#### ○令和6年度予算額・決算額

区分	予算額	決算額
業務経費	2,274.3億円	●億円
保険事業経費	862.5億円	●億円
国民年金の適用関係業務	107.0億円	●億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	292.2億円	●億円
国民年金の収納関係業務	254.4億円	●億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	75.2億円	●億円
年金給付関係業務	133.7億円	●億円
オンラインシステム経費	883.9億円	●億円
年金相談等経費	473.5億円	●億円
年金生活者支援給付金事業経費	54.4億円	●億円
一般管理費	1,036.6億円	●億円
計	3,310.9億円	●億円

※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。

### 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

令和6年度計画の概要	令和6年度計画に係る主な取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」における見直し方針に基づき、令和5年1月に実施した宿舍の存廃判定の検証により、速やかに廃止することが適当とされた宿舍について国庫納付に向けた手続を進める。</li> <li>○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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○速やかに廃止することが適当と決定した5宿舍（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た。</li> <li>○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た。</li> </ul>

### 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