

モニタリング結果報告書

(厚生労働省24(区-1-2))

施策目標名	公的年金制度の信頼を確保するため、公的年金制度の適正な事業運営を図ること(施策目標区-1-2)							
施策の概要	本施策は、次の項目を柱に実施しています。 ・年金記録問題の解決に向けた取組を進めること ・公的年金制度の適正な事業運営を図ること							
施策の背景・枠組み (根拠法令、政府決定、関連計画等)	<p>政府管掌年金事業(厚生年金保険事業及び国民年金事業)については、日本年金機構法(平成19年法律第109号)に基づき、厚生労働大臣の監督の下に、日本年金機構がその業務運営を担うこととされており、同法に基づき、厚生労働大臣が定める日本年金機構が達成すべき業務運営に関する目標(中期目標)において、年金記録問題への対応をはじめとして、提供するサービスの質の向上、業務運営の効率化等に関する事項に基づき取組を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営及び政府管掌年金(厚生年金保険制度及び国民年金制度)に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的としています。</p> <p>【根拠法令等】 ○ 日本年金機構法(平成19年法律第109号) ○ 日本年金機構中期目標(期間:平成22年1月1日～平成26年3月31日)等</p>							
予算書との関係 ・関連税制	<p>本施策は、予算書の以下の項に対応しています。 (項)業務取扱費(全部) [平成24年度予算額:40,312,379千円] (項)社会保険オンラインシステム費(全部) [平成24年度予算額:56,837,217千円] (項)日本年金機構運営費(全部) [平成24年度予算額:337,521,057千円]</p>							
施策の予算額・執行額等 ※「執行額」欄には、独法の運営費交付金は含まない。	区分	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度要求額	
	予算の状況 (千円)	当初予算(a)	471,286,507	433,355,886	447,468,343	451,260,040	434,682,653	432,017,141
		補正予算(b)	20,892,116	48,672,890	0	1,348,811	0	
		繰越し等(c)	25,166,973	27,581,783	7,411,234	26	0	
		合計(a+b+c)	517,345,596	509,610,559	454,879,577	452,608,877	434,682,653	
	執行額(千円、d)	442,938,103	438,707,101	435,389,852	436,201,704			
執行率(%、d/(a+b+c))	85.6%	86.1%	95.7%	96.4%				
施策に関する内閣の重要政策(施政方針演説等のうち主なもの)	施政方針演説等の名称		年月日		関係部分(概要・記載箇所)			
	・第180通常国会 大臣所信表明		・平成24年3月2日		・年金記録問題については、紙台帳とコンピューター記録の突き合わせを進めるとともに、ねんきんネットの充実などにより、いつでも手軽に年金記録を確認できる取り組みなどを進める。			

測定指標	基準値	実績値					目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標1 年金記録問題に関する未 解明事案についての実態 解明の状況	-	-	未解明事案について実態解明を進めるため、日本年金機構による各種サンプル調査等の実施に当たって連携を図るとともに、その結果を基に新たな年金記録回復基準の検討を行いました。	年金記録回復委員会のご審議もいただきながら、平成22年4月に脱退手当金事案に関する新たな年金記録回復基準を策定するとともに、未解明事案について実態解明を進めるため、各種サンプル調査等を実施し、その結果を基に新たな年金記録回復基準の検討を行いました。	未解明事案についての実態解明・各種サンプル調査等の実施などを通じて、未解明事案についての実態解明を進めました。また、未統合となっている厚生年金記録のうち10,000件のサンプルを抽出し、事業所(業種)の分析を行うとともに、紙台帳とコンピューター記録との突き合わせ作業に関し、被保険者に係るサンプル調査(12,000件)を行いました。	年金記録問題に関する未解明事案について、引き続き未統合記録等の分析を行うなど、実態の解明作業を進めます。	
年度ごとの目標値		-	-	未解明事案について実態解明を進めるため、各種サンプル調査等を実施します。	年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明・各種サンプル調査等の実施などを通じて、未解明事案についての実態解明を進めます。		

	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標2 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合や 解明の状況	-	-	日本年金機構が「ねんきん特別便」等の回答に係る記録確認作業を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。	日本年金機構が「ねんきん特別便」等の回答に係る記録確認作業を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成23年3月時点で、平成18年6月に5,095万件あった未統合記録のうち、1,563万件が「既に統合済みの記録」、976万件が「今後、更に解明を進める記録」となりました。	日本年金機構が「ねんきん特別便」等の回答に係る記録確認作業や紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成24年3月時点で、平成18年6月に5,095万件あった未統合記録のうち、1,631万件が「既に統合済みの記録」、964万件が「今後、更に解明を進める記録」となりました。		未統合記録については、紙台帳検索システムを活用した持ち主検索を進めるとともに、「ねんきん特別便」等の回答に係る記録確認作業を進めます。
年度ごとの目標値		-	-	「ねんきん特別便」等の回答に係る記録確認作業を進めます。	「ねんきん特別便」等の回答に係る記録確認作業や紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを引き続き実施することにより、解明・統合を進めます。		
	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標3 受給者・加入者の年金記録の確認の状況	-	-	受給者・加入者の年金記録について、日本年金機構が「ねんきん特別便」等により確認作業を行うに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。	受給者・加入者の年金記録について、日本年金機構が「ねんきん特別便」等により確認作業を行うに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。年金受給者に送付した名寄せ特別便に対して「訂正なし」と回答した方及び未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方へのフォローアップ調査を引き続き実施しました。平成23年3月末現在で、1,487市区町村において調査を行い、その結果、調査対象81,030人のうち、49,121人の電話番号や住所等が把握され、年金事務所等による確認により、21,320人の記録がご本人のものであることが確認できました。	受給者・加入者の年金記録について、日本年金機構が「ねんきん特別便」等により確認作業を行うに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。ねんきん特別便等の未回答者に対して、平成23年4月から送付した「ねんきん定期便」において回答の勧奨を実施しました。これまで「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等が未送達の方のうち、住民基本台帳ネットワークにより新たな住所が判明した方について、改めて「ねんきん定期便」を作成し送付（平成24年3月に約51万件）しました。		・加入者の年金記録について、「ねんきん特別便」等の未送達者に対する再送付分の回答に係る確認作業等を行います。 ・受給者の年金記録の確認については、25年春から予定している「ねんきんネット」のユーザIDを即時に取得できる「アクセスキーのお知らせ」と合わせて、「ねんきん特別便」等の未回答者への対応として、回答の勧奨を実施します。
年度ごとの目標値		-	-	受給者・加入者の年金記録について、「ねんきん特別便」等による確認作業を行います。	・受給者・加入者の年金記録について、「ねんきん特別便」等による確認作業を行います。 ・未回答者・未送達の方への対応として、「ねんきん定期便」や住民基本台帳ネットワーク等を活用して勧奨・再送付を行います。		

	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
<p>指標4 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せの状況</p>	-	-	<p>日本年金機構が平成22年度中に紙台帳検索システムを構築するための準備作業を行うに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。</p>	<p>突合せ作業は、日本年金機構との連携の下、平成22年10月より中央記録突合せセンターにおいて作業を開始した後、順次拡大し、平成23年1月からは全国29箇所を設置したすべての記録突合せセンターで作業を実施しています。</p>	<p>日本年金機構との連携の下、受託事業者段階において、当初の予定では約2,340万人の突合せを実施することとしていましたが、これを上回る約2,500万人(約107%)の審査を終了しました。また、更なる効率化を図るため、平成24年度の受給者に係る突合せ拠点を見直し合わせにより選定し、費用対効果の高い拠点(受託事業者)において重点的に作業を実施することとしました。(平成23年度時の29拠点から、平成24年度は25拠点到重点化)</p>		<p>優先順位を付けたうえで効率的に実施することとし、24年度を目途に受給者の突合せを進めます。併せて、該当者への通知作成等の体制強化を行います。これまでの取組では持ち主の手がかりが得られていない「今後、更に解明を進める記録」等について、24年度を目途に紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業を実施します。</p>
年度ごとの目標値		-	-	<p>平成22年度中に紙台帳検索システムを構築し、当該システムを用いて、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せを、優先順位をつけた上で効率的に実施し、一期4年で全件照合します。</p>	<p>全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行っていき、また、実施状況を検証し、必要に応じて実施方法の見直し等の対応を行います。</p>		
	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
<p>指標5 年金記録の訂正や再裁定後の年金の支給の処理状況</p>	-	-	<p>年金記録の統合状況等に応じて、日本年金機構が再裁定の迅速な処理を行うための体制の整備を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。</p>	<p>年金記録の統合状況等に応じて、日本年金機構が再裁定の迅速な処理を行うための体制の整備を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成23年3月末時点における再裁定の平均処理期間については、2.2か月となり、記録問題工程表の目標の2.5か月から0.3か月短縮し、未処理件数も大幅に削減しました。</p>	<p>年金記録の統合状況等に応じて、日本年金機構が再裁定の迅速な処理を行うに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成24年3月末時点における再裁定の平均処理期間については、2.1か月となっており、記録問題工程表の目標の2.5か月より0.4か月短縮しています。</p>		<p>年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備し、難易度の高い案件も含め本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持します。</p>
年度ごとの目標値		-	-	<p>年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備します。</p>	<p>年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行います。</p>		

	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標6 年金事務所段階での記録回復の促進等(標準報酬等の遡及訂正事案)	-	-	日本年金機構が一定の条件を満たす場合における年金事務所段階での記録回復を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。	日本年金機構が一定の条件を満たす場合における年金事務所段階での記録回復を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成23年3月末時点で、標準報酬等の遡及訂正事案に係る年金事務所における記録回復の実績(累計)は、2,921件となっており、平成21年度末時点での1,288件(平成20年12月から平成22年3月末の累計値)を上回る1,633件の記録回復を行いました。	日本年金機構が一定の条件を満たす場合における年金事務所段階での記録回復を進めるに当たって、連携を図るとともに必要な指導等を行いました。平成23年4月から24年3月の年金事務所段階での各種回復基準等に基づく記録回復件数は5,063件となっています。		各種回復基準等に基づき記録回復を進めます。
年度ごとの目標値		-	-	一定の条件を満たす場合には年金事務所段階での記録回復を進めます。	一定の条件を満たす場合には年金事務所段階での記録回復を進めます。		
	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標7 ねんきん定期便や「ねんきんネット」による加入者情報の提供の状況	-	-	日本年金機構において、「ねんきん定期便」の実施や、自分の年金記録を常に確認可能とする仕組みの構築を進めるに当たって、連携を図りながら、必要な指導等を行いました。	「ねんきん定期便」の送付や「ねんきんネット」のサービスの開始に当たって、日本年金機構と連携を図りながら、必要な指導等を行いました。ねんきん定期便については、すべての被保険者の方に対して誕生月に送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。(平成22年4月から平成23年3月末までに、6,610万人に送付)「ねんきんネット」については、平成23年2月28日からサービスを開始し、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認できるようになりました。	「ねんきん定期便」の送付や「ねんきんネット」の充実に合わせて、日本年金機構と連携を図りながら、必要な指導等を行いました。「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方に対して誕生月に送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。(平成23年4月から平成24年3月末までに、約6,525万人に送付)「ねんきんネット」については、平成23年10月に、ご自身の人生設計に応じた条件に基づいた年金額の試算を可能とするなどの機能追加を行いました。		ねんきん定期便について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りします。24年4月から、「ねんきんネット」の利用者に対し、「ねんきん定期便」のインターネットによる通知(電子版ねんきん定期便)を開始します。
年度ごとの目標値		-	-	ねんきん定期便を実施するほか、自分の年金記録を常に確認可能とする仕組みを構築します。	ねんきん定期便を送付するほか、「ねんきんネット」の充実を図ります。		

	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標8 厚生年金基金記録との突合せの状況	-	-	-	日本年金機構に対して、第2次審査の取扱いを通知し、第2次審査を開始するとともに、日本年金機構において、第1次審査及び第2次審査を行うに当たって、厚生年金基金等とも連携を図りながら、必要な指導等を行いました。	日本年金機構において、第1次審査及び第2次審査を行うに当たって、厚生年金基金等とも連携を図りながら、必要な指導等を行いました。平成24年3月末において3,191,176件(受付件数全体の89%)が第1次審査を終了しており、第2次審査については6,246件(受付件数全体の43%)が終了しています。		厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査及び第2次審査を進めます。(第1次審査:24年10月末までに厚生年金基金から審査依頼のあったものについて、25年3月末までを目途に審査を進めます。第2次審査:厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があったもののうち、基金加入員記録が適正と判断されるものについて被保険者記録の訂正処理を行います。)
年度ごとの目標値		-	-	-	厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査及び第2次審査を進める。		
	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標9 基礎年金番号の重複付番の解消及び新規発生防止の状況	-	-	-	日本年金機構において、基礎年金番号の重複付番の解消に向けて、年3回(6月、10月、2月)機械的に氏名、性別、生年月日及び住所の4項目が一致する者を抽出するに当たって、連携を図りながら、必要な指導等を行いました。	日本年金機構において、氏名、性別、生年月日及び住所の4項目が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番を解消する作業に当たって連携を図りながら、必要な指導等を行いました。また、氏名、性別及び生年月日が一致する番号が既にある場合、他と区分する基礎年金番号(仮基礎年金番号)による別管理をするシステムや、3項目が一致する被保険者等のうち重複付番の疑いがある者に対して、重複付番の確認のための「お知らせ」を送付するシステム等の開発の準備作業を進めました。		・定期的に、氏名、性別、生年月日及び住所の4項目が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番を解消します。 ・重複付番の新規発生防止及び既発生分の解消のためのシステム開発等の準備作業を進めます。
年度ごとの目標値		-	-	-	・定期的に、氏名、性別、生年月日及び住所の4項目が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番を解消します。 ・重複付番の新規発生防止及び既発生分の解消のためのシステム開発等の準備作業を進めます。		

	基準値	実績値					目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標10 国民年金の適用の状況	-	-	20歳到達者について、日本年金機構が職権による適用事務を実施するなど、国民年金の適用を促進するに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。	20歳到達者について、日本年金機構が職権による適用事務を実施するなど、国民年金の適用を促進するに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者全員(平成22年度は121万人)について、加入手続(完全適用)を行いました。	20歳到達者について、日本年金機構が職権による適用事務を実施するなど、国民年金の適用を促進するに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者全員(平成23年度は122万人)について、加入手続(完全適用)を行いました。		20歳到達者について職権による適用事務を実施するなど、国民年金の適用を促進します。
年度ごとの目標値		-	-	20歳到達者について職権による適用事務を実施するなど、国民年金の適用を促進します。	20歳到達者について職権による適用事務を実施するなど、国民年金の適用を促進します。		
	基準値	実績値					目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標11 厚生年金保険等の適用の状況	-	-	重点的加入指導等について、日本年金機構が一定の未適用事業所に対して呼出や訪問による指導を実施するに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。	重点的加入指導等について、日本年金機構が一定の未適用事業所に対して呼出や訪問による指導を実施するに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。重点的加入指導等による適用促進対策を講じた結果、適用に至った事業所数は、平成22年度においては4,808事業所となり、平成21年度の2,567事業所を上回る実績となっております。	重点的加入指導等について、日本年金機構が一定の未適用事業所に対して呼出や訪問による指導を実施するに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。重点的加入指導等による適用促進対策を講じた結果、適用に至った事業所数は、平成23年度においては6,685事業所となり、平成22年度の4,808事業所を上回る実績となっております。		重点的加入指導等各種取組について、平成24年度中に平成18年度の実績水準への回復を目指します。
年度ごとの目標値		-	-	重点的加入指導等について、できるだけ早い時期に平成18年度の実績水準(10,883事業所)の回復を目指します。	重点的加入指導等各種取組について、できるだけ早い時期に平成18年度の実績水準の回復を目指します。		

	基準値	実績値					目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標12 国民年金の納付率の状況	-	-	日本年金機構が国民年金保険料の未納期間を有する者に対する納付督促等を行うに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成21年度における国民年金の現年度納付率は60%となっております。	日本年金機構が国民年金保険料の未納期間を有する者に対する納付督促等を行うに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成22年度における国民年金の現年度納付率は、59.3%となっております。	日本年金機構が国民年金保険料の未納期間を有する者に対する納付督促等を行うに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成23年度における国民年金の現年度納付率は、58.6%となっております。		低下傾向に歯止めをかけ、回復させます。
年度ごとの目標値		-	-	低下傾向に歯止めをかけ、回復させます。	低下傾向に歯止めをかけ、回復させます。		
	基準値	実績値					目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標13 厚生年金保険等の徴収の状況	-	-	日本年金機構が各事業所に対する口座振替による保険料納付を促進するに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成21年度における口座振替実施率(厚生年金保険)は、81.2%となっております。	日本年金機構が各事業所に対する口座振替による保険料納付を促進するに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成22年度における口座振替実施率(厚生年金保険)は、81.6%となっております。	日本年金機構が各事業所に対する口座振替による保険料納付を促進するに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成23年度における口座振替実施率(厚生年金保険)は、82.7%であり、また、厚生年金保険料収納率(過年度分を含む)は、98.0%となっております。		厚生年金保険等の保険料収納に係る口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保します。
年度ごとの目標値		-	-	厚生年金保険等の保険料収納に係る口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保します。	厚生年金保険等の保険料収納に係る口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保します。		
	基準値	実績値					目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
指標14 年金給付事務の所要日数の目標(「サービススタンダード」)の達成の状況	-	-	日本年金機構が、年金請求書を受け付けてから、迅速な年金額の決定や支払に取り組むに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。	日本年金機構が、年金請求書を受け付けてから、迅速な年金額の決定や支払に取り組むに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。最も代表的な給付である老齢厚生年金(加入状況の再確認を要するもの)に関する平成22年度における達成率は、89.5%であるが、障害厚生年金については、担当職員を増員し審査体制の強化に努めて未処理件数を大幅に減少させたものの、達成率が7.7%となっております。	日本年金機構が、年金請求書を受け付けてから、迅速な年金額の決定や支払に取り組むに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。最も代表的な給付である老齢厚生年金(加入状況の再確認を要するもの)に関する平成23年度における達成率は、97.5%でした。また、障害厚生年金については、審査体制を維持し、審査スキルの向上に努めて未処理件数を減少させ、達成率が45.2%と改善しました。		毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定したサービススタンダードについて、平成25年度には当該達成率を90%以上とします。
年度ごとの目標値		-	-	毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定したサービススタンダードについて、平成25年度には当該達成率を90%以上とします。	毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定したサービススタンダードについて、平成25年度には当該達成率を90%以上とします。		

	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
	指標15 年金相談の実施状況	-	-	日本年金機構が待ち時間短縮のための取組を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。	日本年金機構が待ち時間短縮のための取組を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。1か月の待ち時間の平均が1時間以上となった年金事務所数は、平成22年度においては1か月平均4か所と昨年度の46か所から大幅に減少しました。また30分以上1時間未満の年金事務所数は、1か月平均43か所となっております。(特に、平成23年1月から3月は1か月平均42か所と、昨年度の同時期における平均103か所から大幅な減少が図られました。)	日本年金機構が待ち時間短縮のための取組を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。待ち時間の短縮の取組として、予約制による年金相談の実施や来訪者の相談内容に応じた相談窓口の設置、待ち時間が長い年金事務所に対する相談ブースの増設・相談要員の確保等により、1か月の待ち時間の平均が1時間以上となった年金事務所数は、1か月平均1か所と昨年度の4か所から減少し、また、30分以上1時間未満の年金事務所数は、1か月平均27か所と昨年度の43か所から大幅な減少が図られました。	相談窓口体制の強化や年金相談の予約制の活用等の取組により、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を防止します。
年度ごとの目標値		-	-	待ち時間短縮のための取組を進めます。	待ち時間短縮のための取組を進めます。		
	基準値		実績値				目標値
	-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	24年度
	指標16 お客様の声を反映したサービス改善策の実施の状況	-	-	各年金事務所に「ご意見箱」を設置するなど、日本年金機構が具体的なサービス改善の取組を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。	各年金事務所に「ご意見箱」を設置するなど、日本年金機構が具体的なサービス改善の取組を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。平成22年6月と12月に年金事務所サービスコンテスト(機構のサービス向上を図ることを目的として、全国の年金事務所長から年金事務所におけるお客様サービスや年金相談の工夫などについて実践例を募集し、その取組内容を評価するもの)を実施し、優秀な取組事例を全国に周知するとともに、同事例をモデル事業を通じて実施しました。	日本年金機構がお客様サービス改善の取組を進めるに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。お客様サービス改善の取組として、直接お客様からご意見をお聞きする取組(ご意見箱、お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査等)を実施しました。また、現場主導のサービス改善の取組として、サービス・業務改善コンテストを実施し、全国展開が相応しい取組について全国展開による共有化を図りました。	「お客様へのお約束10か条」の実現に努めるとともに、各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声を収集するなど、お客様目線に立ったサービス向上の取組を進めます。
年度ごとの目標値		-	-	各年金事務所に「ご意見箱」を設置するなど、具体的なサービス改善の取組を進めます。	各年金事務所に「ご意見箱」を設置するなど、具体的なサービス改善の取組を進めます。		

	基準値	実績値					目標値
		-年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
<p>指標17 社会保険関係の主要手続に係るオンライン利用率</p>	—	—	<p>日本年金機構が電子申請等による届出の普及促進を図るに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。</p>	<p>日本年金機構が電子申請等による届出の普及促進を図るに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。 平成22年度における「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要9手続に関する電子申請利用率(磁気媒体申請を含む)は、60.6%となっております。</p>	<p>日本年金機構が電子申請等による届出の普及促進を図るに当たって、連携を図るとともに、必要な指導等を行いました。 平成23年度における「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要9手続に関する電子申請利用率(磁気媒体申請を含む)は、60.4%となっております。また、「新たなオンライン利用に関する計画」に基づく重点手続(16手続)の利用率は56.8(平成23年度目標値57.6%)となっております。</p>	<p>「新たなオンライン利用に関する計画(H23. 8. 3 IT戦略本部決定)」に基づき取組を推進します。</p>	
<p>年度ごとの目標値</p>		—	—	<p>平成23年度末においてオンライン利用率65%を目指します。 ※本目標は「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)に基づき設定されたものですが、平成23年8月3日に「新たなオンライン利用に関する計画」が策定されたことにより、本計画は廃止されたこととなりました。</p>	<p>「新たなオンライン利用に関する計画(H23. 8. 3 IT戦略本部決定)」に基づき取組を推進します。</p>		

<p>参考・関連資料等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日本年金機構年度計画 URL:http://www.nenkin.go.jp/n/www/free1/detail.jsp?id=740 ・業務実績報告書 URL:http://www.nenkin.go.jp/n/www/free1/detail.jsp?id=736 ・平成23年度行政事業レビュー <ul style="list-style-type: none"> 公的年金制度等の適正な運営に必要な経費 http://www.mhlw.go.jp/jigyo_shiwake/h22_gyousei_review_sheet/pdf/0771.pdf 年金記録問題対策の実施に必要な経費 http://www.mhlw.go.jp/jigyo_shiwake/h22_gyousei_review_sheet/pdf/0772.pdf 社会保険オンラインシステムの運用等に必要な経費 http://www.mhlw.go.jp/jigyo_shiwake/h22_gyousei_review_sheet/pdf/0773.pdf 社会保険オンラインシステムの見直しに必要な経費 http://www.mhlw.go.jp/jigyo_shiwake/h22_gyousei_review_sheet/pdf/0774.pdf 日本年金機構運営費交付金 http://www.mhlw.go.jp/jigyo_shiwake/h22_gyousei_review_sheet/pdf/0775.pdf 日本年金機構事業運営費交付金 http://www.mhlw.go.jp/jigyo_shiwake/h22_gyousei_review_sheet/pdf/0776.pdf
-----------------	--

<p>担当部局名</p>	<p>年金局</p>	<p>作成責任者名</p>	<p>事業企画課長 塚本力 事業管理課長 中村博治</p>	<p>政策評価実施時期</p>	<p>平成24年9月</p>
--------------	------------	---------------	-----------------------------------	-----------------	----------------