

## 参考資料 9

庁文発第 0530005 号

平成 17 年 5 月 30 日

地方社会保険事務局長 殿

社会保険庁総務部サービス推進課長  
(公 印 省 略)

### 地方社会保険事務局におけるサービス推進委員会 及びサービス改善協議会の設置について

社会保険の事業運営及びサービスをより効率的で質の高いものとするためには、組織内外の両面から、サービス向上及び業務改善に向けた不断の取組みを強力に推進していくことが必要であり、当庁においては、今般、「社会保険庁さわやか行政サービス推進・業務運営改善委員会」を発展的に改組し、「社会保険庁サービス推進委員会」の設置を決定したところである。また、昨年 9 月から各界の有識者からなる「社会保険庁事業運営評議会」を毎月 1 回開催してきているところであり、地方社会保険事務局においても、同様の取組みが課題となっているところである。

このため、貴局においては、下記のとおり「地方社会保険事務局サービス推進委員会」及び「地方社会保険事務局サービス改善協議会」を設置し、地域の利用者に直接接することのできる立場から、社会保険庁改革について情報提供を行うとともに、サービス向上及び業務改善の取組みを強力に推進するようお願いする。

#### 記

#### 1. 地方社会保険事務局サービス推進委員会の設置について

##### (1) 設置の趣旨

地方社会保険事務局の内部において、サービスの向上及び業務改善の取組みを一元的に進めることを目的として、従来から設置されてきた「地方社会保険事務局さわやか行政サービス推進委員会」やその他の業務改善等を目的とする委員会等を統合し、地方社会保険事務局に「地方社会保険事務局サービス推進委員会」（以下「委員会」という。）を設置することとする。

また、利用者の視点からの意見等をサービス向上及び業務改善に反映させるため、2 により事務局ごとに設置することとする「地方社会保険事務局サービス改善協議会」で提示された利用者等からの意見を有効に活用して運営することとする。

なお、委員会においては、社会保険庁に設置された「社会保険庁サービス推進委員会」（以下「本庁委員会」という。）に対し、提案や報告等を行うなど、一体となってサービスの推進を図ることとする。

(2) 業 務

委員会においては、以下の事項について、その具体化に向けた検討を行う。

- ① 社会保険事務局及び管内の社会保険事務所（以下「社会保険事務局等」という。）の利用者に対するサービスの改善方策
- ② 社会保険事務局等の業務運営の総合的な改善方策
- ③ その他社会保険事務局等の国民に対するサービスの向上及び業務運営の改善に関する重要事項

(3) 開催頻度

原則として四半期ごとに1回程度開催する。

(4) 部会等

委員会には、必要に応じ、部会を設置することができる。

（県内のブロックごと、業務分野ごと等）

(5) 設置要綱の策定等

委員会の設置に当たっては、「〇〇社会保険事務局サービス推進委員会設置要綱（例）」（別紙1）を参考として、設置要綱を策定するものとする。

なお、具体的な運営方法については、「地方社会保険事務局サービス推進委員会における具体的な運営方法（例）」（参考1）を参考とすること。

(6) 設置時期

平成17年6月末を目途に設置するものとする。

## 2. 地方社会保険事務局サービス改善協議会の設置について

(1) 設置の趣旨

社会保険庁改革の動向や、社会保険事務局等における事業運営や業務の実施状況について、広く地域の方々に情報提供を行い、理解を深めていただくとともに、利用者及び被保険者等の視点からの意見を受け止め、地域の実情に即したサービスの実施を図ることを目的として、地方社会保険事務局に「サービス改善協議会」（以下「協議会」という。）を設置することとする。

(2) 業 務

協議会においては、以下の業務を行う。

- ① 社会保険庁改革の動向、社会保険事務局等における事業運営及び業務の実施状況に係る情報提供
- ② 社会保険事務局等におけるサービスに対する利用者の視点からの意見・要望の把握及び事業への反映

### (3) 開催頻度等

- ① 協議会は、原則として公開により開催するものとする。
- ② 開催に当たっては、社会保険事務局長が委員の参集を求め、原則として四半期ごとに1回程度開催するものとする。ただし、必要に応じ、随時開催することができる。

### (4) 部会等

地域の特性に考慮し、必要に応じ、複数の社会保険事務所の管轄区域を単位とした部会等を設置することができる。

### (5) 設置要綱の策定

協議会の設置に当たっては、「〇〇社会保険事務局サービス改善協議会設置要綱(例)」(別紙2)を参考として、設置要綱を策定するものとする。

なお、具体的な運営方法については、「地方社会保険事務局サービス改善協議会の具体的な運営方法(例)」(参考2)を参考とすること。

### (6) 設置時期

平成17年7月末を目途に設置するものとする。

## 3. 設置要綱の提出について

委員会及び協議会に係る設置要綱については、平成17年8月5日(金)までに、1部を当課あて提出すること。

## 4. 協議会の開催に要する経費について

協議会の開催に要する経費に関することについては、別途連絡する予定であること。

## 5. その他

今回設置されることとなる委員会及び協議会並びに本庁委員会を含めた今後のサービス向上及び業務改善に向けた体制については、「サービス推進に係る業務改善の流れ」(参考3)のとおりであるので参考とすること。

## 〇〇社会保険事務局サービス推進委員会設置要綱 (例)

## 1. 目的

〇〇社会保険事務局及び管内の社会保険事務所(以下「社会保険事務局等」という。)のサービスの向上及び業務運営の改善の積極的な推進を図るため、〇〇社会保険事務局に〇〇社会保険事務局サービス推進委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

## 2. 組織

- (1) 委員会の構成員(以下「委員」という。)は、次のとおりとし、委員長は社会保険事務局次長(東京、大阪は総務部長)をもって充てるものとする。
- (2) 委員長は、特に必要と認めた職員の出席を求めることができるものとする。

## 〈構成員の例〉

東京、大阪の場合	東京、大阪以外の場合
社会保険事務局総務部長	社会保険事務局次長
〃 総務課長	〃 総務課長
〃 会計課長	〃 総務課課長補佐
〃 企画課長	〃 地方社会保険監察官
〃 地方社会保険監察官	〃 保険課長
〃 保険部長	〃 保険課課長補佐
〃 保険管理課長	〃 年金課長
〃 保険医療課長	〃 年金課課長補佐
〃 船員保険課長	〇〇社会保険事務所次長
〃 年金部長	〇〇社会保険事務所次長
〃 年金管理課長	〇〇社会保険事務所次長
〃 年金調整課長	
〃 業務課長	
〇〇社会保険事務所次長	
〇〇社会保険事務所次長	
〇〇社会保険事務所次長	

## 3. 業務

委員会は、社会保険事務局等の利用者に対するサービスの向上及び業務運営の改善に関し、以下に掲げる事項について検討を行い、その具体化を図るものとする。

- (1) 社会保険事務局等の利用者に対するサービスの改善方策
- (2) 社会保険事務局等の業務運営の総合的な改善方策
- (3) その他社会保険事務局等の国民に対するサービスの向上及び業務運営の改善に関する重要事項

#### 4. 部 会

- (1) 委員会には、必要に応じ、部会を設置することができる。
- (2) 部会に属する委員は、委員長が指名する。

#### 5. 事務局

委員会の事務局は、〇〇社会保険事務局総務課とする。

#### 6. その他

委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が定める。

#### 7. 施 行

この要綱は、平成17年〇月〇日から施行する。

## 地方社会保険事務局サービス推進委員会における 具体的な運営方法（例）

### 1. 協議事項

サービス推進委員会においては、以下の事項について、その具体化に向けた検討を行う。

#### (1) 社会保険事務局等の利用者に対するサービスの改善方策について

- ・ 地方社会保険事務局サービス改善協議会で提起された意見や課題に対応するための具体的なサービス改善方策を検討する。
- ・ 国民の声対応報告制度の集計及び内容の分析を行い、社会保険事務局等において実施可能な業務改善の方策を検討する。
- ・ 社会保険庁の「さわやか行政サービス推進に係る取組方針」の中から重点実施事項を決定し、その推進状況の点検及び分析を行う。

#### (2) 社会保険事務局等の業務運営の総合的な改善方策について

- ・ 社会保険事務局等における業務運営状況についての調査等を行い、必要な改善方策について検討する。
- ・ 内部改善提案制度の活用状況を把握し、職員からの提案の活性化方策について検討する。
- ・ 社会保険事務所における自発的な業務運営の改善に向けた取組みを把握し、その普及方策について検討する。

#### (3) その他社会保険事務局等の国民に対するサービスの向上及び業務運営の改善に関する重要事項について

- ・ 毎月集計される社会保険事務所ごとの事業実績に基づき、管内の業務運営状況の把握と分析を行う。

### 2. 開催頻度

委員長が、委員を招集し、原則として四半期ごとに1回程度開催する。

### 3. その他

#### (1) 委員会は、地方社会保険事務局サービス改善協議会で提示された利用者等からの意見を有効に活用して運営する。

#### (2) 委員会における検討の結果、特に重要と認められる改善提案等については、社会保険庁に設置された社会保険庁サービス推進委員会に対し、提案や報告等を行い、一体となったサービスの推進を図る。

## 〇〇社会保険事務局サービス改善協議会設置要綱（例）

### 1. 目的

社会保険庁改革の動向や、〇〇社会保険事務局及び管内の社会保険事務所（以下「社会保険事務局等」という。）の事業運営及び業務の実施状況について広く地域の方々に情報提供を行い、理解を深めていただくとともに、利用者及び被保険者等の視点からの意見を受け止め、地域の実情に即したサービスの実施を図ることを目的として〇〇社会保険事務局サービス改善協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

### 2. 委員の構成

- (1) 協議会の構成員（以下「委員」という。）は別添のとおりとし、社会保険事務局長が参集を求めて開催する。
- (2) 社会保険事務局長は、必要に応じ、社会保険事務所長等の同席を求めることができる。

### 3. 業務

- (1) 社会保険庁改革の動向、社会保険事務局等における事業運営及び業務の実施状況に係る情報提供
- (2) 社会保険事務局等におけるサービスに対する利用者の視点からの意見・要望の把握及び事業への反映

### 4. 部会等

地域の特性に考慮し、必要に応じ、複数の社会保険事務所の管轄区域を単位とした部会等を設置することができる。

### 5. 事務局

協議会の事務局は、〇〇社会保険事務局総務課とする。

### 6. その他

- (1) 協議会は、原則として公開により開催するものとする。
- (2) 協議会の開催状況等については、社会保険事務局のホームページに掲載することとする。
- (3) その他協議会の運営に関し必要な事項は、社会保険事務局長が定める。

### 7. 施行

この要綱は、平成17年 月 日から施行する。

地方社会保険事務局サービス改善協議会の  
具体的な運営方法（例）

1. 協議事項

(1) 事業運営及び業務の実施状況に係る情報提供について

事業運営の状況等を公開し、社会保険事業に対する理解を深めていただくとともに、ご意見を頂く。

- ・ 社会保険庁改革の動向を紹介するとともに、その中で当該社会保険事務局等が果たしている位置付けや担うべき役割を説明する。
- ・ 社会保険事務局等の事業計画・事業運営方針を報告する。
- ・ 社会保険事務局等の事業実績及び顧客満足度並びに具体的な取組みなどを紹介する。

(2) 利用者ニーズを踏まえたサービス向上の方策について

地域の利用者のニーズを受け止め、サービスの改善に反映させる。

- ・ 個別に設定されたテーマ（年金相談（出張相談）、年金教室、広報活動、健康診断など）に基づき、その在り方について議論する。
- ・ 新たに実施が望まれる事業について意見交換する（例えば「国民の声」で寄せられた意見などを議論の材料として用いる等）。

〈協議事項の参考例〉

開催時期	事業運営事項	サービス改善事項
6月	・ 事業計画、事業運営方針	・ サービス改善に向けた取組状況 ・ 国民の声への対応状況 ・ CS調査の結果 ・ 「さわやか行政サービス推進」に係る点検結果 等
9月	・ 前年度事業実績 ・ 概算要求予算	
12月	・ 上半期の事業実績	
3月	・ 事業計画（案） ・ 新年度予算・制度改正	

2. 委員及び開催頻度

- (1) 社会保険事務局長が、地域住民代表、保険料拠出者代表、学識経験者等の参集を求め、原則として四半期ごとに1回程度開催する。また、管下社会保険事務所長にも同席を求めることが望ましい（大都市圏にあっては幹事所長等）。



※ 例えば、年金受給者、被保険者、事業主、社会保険委員、社会保険労務士、学識経験者等により6～7名程度で構成することが考えられる。

なお、社会保険庁に設置された社会保険事業運営評議会の参集者については別添のとおりであるので参考とされたい。

(2) 協議会は、原則として公開により開催することとする。ただし、特定の個人情報を取り扱う場合や、公開により率直な意見交換が困難となる場合など、特に非公開とする旨の申し合わせを行った場合には、非公開とすることができるものとする。

### 3. その他

(1) 協議会は、管内の社会保険事業や年金相談等サービスの現状を理解していただいた上で、サービスの改善方策等について意見を頂くことにより協議を進めるものとする。

(2) 協議会において提起された意見・要望等については、原則として次回の協議会までに整理し、その対応結果等を報告するように努めるものとする。

(3) 協議会における協議の内容等については、社会保険事務局のホームページに掲載する等の方法により情報を公開するものとする。

(4) 開催した協議会の議事録及び配付資料を、事後的に社会保険庁に送付するものとする。

(別添)

社会保険事業運営評議会参集者

井戸 美枝 (社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー)

稲上 毅 (法政大学経営学部教授)

遠賀 庸達 (養玉院如来寺住職)

小澤 良明 (小田原市長)

加納 多恵子 (芦屋市民生児童委員協議会会長)

紀陸 孝 ((社) 日本経済団体連合会常務理事)

鈴木 正一郎 (王子製紙株式会社代表取締役社長)

龍井 葉二 (日本労働組合総連合会総合政策局長)

宮武 剛 (埼玉県立大学保健医療福祉学部社会福祉学科教授)

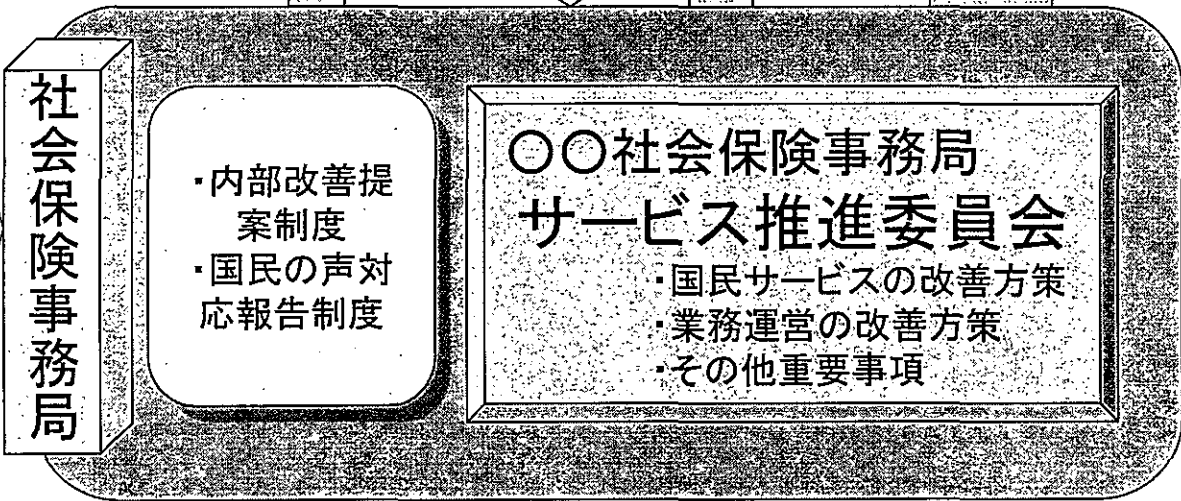
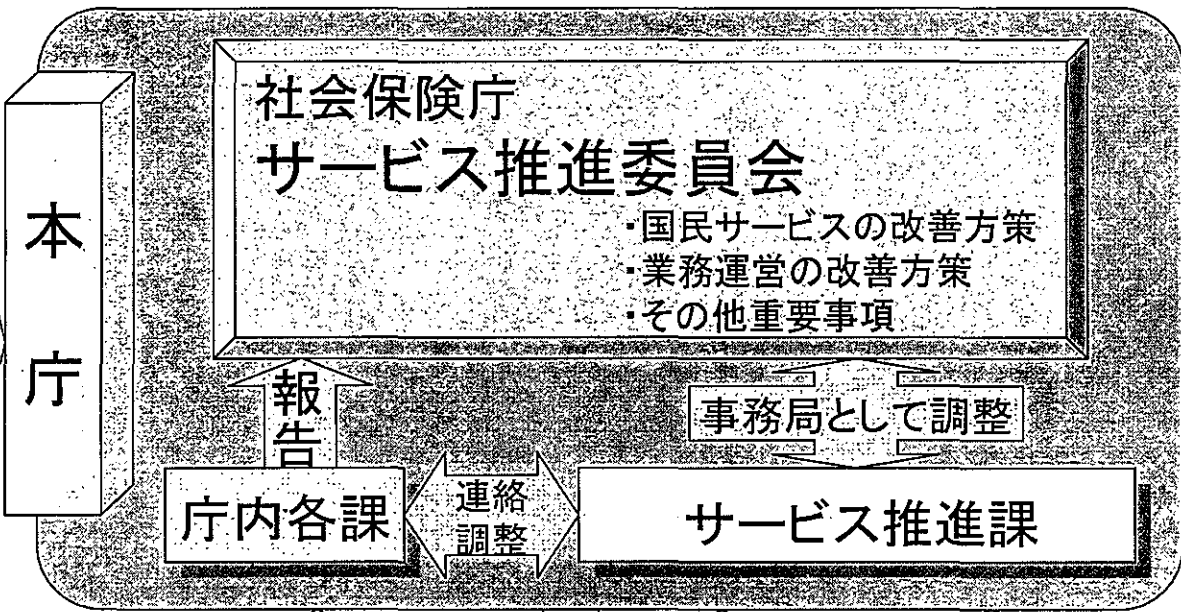
(敬称略・五十音順)

# サービス推進に係る業務改善の流れ

お客様のニーズ

意見要望

意見要望



報告

意見

報告

意見

事業全般について利用者等の意見を反映した改善を目的として設置

地域に根付いたサービスの改善を目的として新たに設置

社会保険事業運営評議会

サービス改善協議会