

業務改革プログラムの取組状況について

2007年10月15日

I. 国民サービスの向上 ～「行政サービスのトップランナー」を目指した取組を推進～

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
1-1 お客様の声に対応したサービスの改善					
1	①「長官への手紙・長官へのメール」の実施	16年10月～	着手済	○平成16年10月から、より利用者の視点に立ったサービスを展開するため、社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁や社会保険事務所における業務やサービスに対するご意見・ご提案を「長官へのメール」や「長官への手紙」として受け付ける仕組みを整備。 ○寄せられたご意見等への対応については、社会保険庁ホームページに定期的に公表。	(平成19年8月末現在) 長官への手紙 993件 長官へのメール 18,744件
2	②国民の声報告体制の整備	16年10月～	着手済	○平成16年10月から、様々な経路で寄せられるご意見・ご批判を基に、サービスの改善・充実を図るため、「国民の声対応報告制度」を整備。社会保険事務所、地方社会保険事務局、社会保険業務センター及び本庁の窓口に苦情等対応責任者を設置するとともに、「国民の声対応票」を作成し、苦情処理の進捗状況を管理。 ○平成16年12月、「社会保険庁職員行動規範」の策定にあわせて、全職員に対し、苦情等への対応マニュアルとして、「接遇マニュアル」を配布。	(平成19年8月末現在) 国民の声対応票作成 4,213件
3	③社会保険庁ホームページの充実	16年10月～	着手済	○社会保険庁ホームページのトップページに「社会保険庁の改革」のコーナーを設け、改革の進捗状況や社会保険事業運営評議会等における議事内容を随時掲載。 ○平成16年12月、全ての地方社会保険事務局にホームページを開設し、管内の社会保険事務所等の案内とともに、出張相談、休日相談・相談時間延長のお知らせ及び社会保険事務所ごとの相談の混雑状況等を掲載。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
4	④社会保険事務局へのサービス改善協議会の設置	17年7月～	着手済	○平成17年7月、利用者等の意見を基に、地域の実情に即したサービスの提供を図るため、全国の地方社会保険事務局ごとに、学識経験者、マスコミ関係者、労働団体関係者、事業主、社会保険労務士等、サービス利用者及び保険料負担者の代表から成る「サービス改善協議会」を設置。 ○平成18年度は、各社会保険事務局において概ね3回開催され、社会保険庁改革の動向等について、広く地域の方々に情報提供を行うとともに、提供されるサービスに対する利用者等の意見を基に、サービスの改善・充実に向けた取組に関する意見交換を実施。	
5	⑤定期的な「お客様満足度アンケート」の実施	17年度～	着手済	○第1回調査(平成17年3月)の実施後、平成17年度から、全国の社会保険事務所への来訪者を対象として、7月及び1月の定期的な満足度調査(無記名方式、5段階評価)を実施。 ○平成18年度は、18年7月及び19年1月に調査を実施し、結果を社会保険庁ホームページに公表。 ○社会保険事務所での年金記録問題への対応を考慮し、平成19年7月分は未実施。	(平成19年1月調査) 配布枚数;52,448枚 回収枚数;43,513枚 回収率;83.0% 全体としての満足度; 年金相談窓口 89% 年金相談以外の窓口 87% (「やや満足」以上の回答者の割合)
6	⑥民間調査機関による窓口サービス実態調査の実施	18年度～	着手済	○「お客様満足度アンケート」調査の結果を客観的に評価するとともに、利用者から見た社会保険事務所等の窓口施設等の実態を把握するため、民間調査機関による窓口接遇状況等のサービスに関する実態調査について、平成19年1月に実施。平成19年度は定期的な「お客様満足度アンケート調査」の実施月に併せて補足調査として実施予定。	
7	⑦各種通知書等に関するモニター調査の実施	18年度～	着手済	○平成18年度から、受給者、被保険者等によるモニター制度を活用し、より利用者の視点に立った見直しを推進。平成19年度についても利用者にとって影響の大きい通知書等に意見を反映させていくため、モニター調査を行う予定。	
8	⑧サービス向上を推進するための本庁の体制強化	18年度～	着手済	○平成18年度から、国民の皆様からのご意見・ご要望を事業運営に的確に反映させるための体制を整備。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
1-2 年金相談体制及び年金個人情報の提供の充実					
9	①年金相談の時間延長・休日相談の実施	16年度～ 段階的に実施	着手済	○社会保険事務所等において、年金相談の充実を図るため、次の取組を実施。 ・平成16年7月から、昼休み時間帯における年金相談実施を徹底。 ・平成16年12月から、毎週月曜日に年金相談受付時間を午後7時まで延長。 (平成17年度から、毎月第2月曜日に全ての社会保険事務所、その他の月曜日は主要な社会保険事務所において年金相談受付時間を午後7時まで延長。) ・平成17年度から、毎月第2土曜日に全ての社会保険事務所において年金相談を実施。 ・平成19年6月4日から9月21日までの間、全ての社会保険事務所において、平日の年金相談受付時間を午後7時まで延長。 なお、毎週月曜日については、全ての社会保険事務所において午後7時まで年金相談受付時間の延長を9月21日以降も継続して実施。 ・平成19年6月9日から9月16日までの間、全ての社会保険事務所において、土曜日、日曜日、祝日の年金相談を実施。	
10	②年金相談センターの増設及び地域ニーズに応じた移転・廃止	16年度～	着手済	○年金相談センターについては、平成16年度～18年度において地域のニーズに対応した配置見直しを実施。 ○平成19年度においては、越谷社会保険事務所設置に伴い、越谷年金相談センターを廃止した。	(平成19年8月末現在) 年金相談センター 55カ所
11	③年金電話相談センターの拡充	16年度～	着手済	○平成16年度において、社会保険事務所等に行かなくても年金相談が可能となるように年金電話相談センターを10カ所から23カ所へ増設。 ○今後、効率化の観点から全国3カ所のコールセンターに集約することとし、第2コールセンターの設置に伴い、平成20年2月には15カ所を廃止する予定。	(平成17年4月以降) 年金電話相談センター 23カ所
12	④年金相談に関するバリアフリー化の推進	随時	着手済	○平成17年度から、全国の社会保険事務所において、 ① 手すりの設置 ② 障害者用トイレ・スロープの設置 ③ 相談窓口への老眼鏡の備付 を順次実施し、相談窓口のバリアフリー化を推進。 ○併せて、平成17年4月から、耳が不自由な方が相談しやすい環境を整備するため、ファクシミリによる年金相談を実施。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
13	⑤市庁舎等を活用した年金相談事業の検討	17年度～	着手済	○社会保険事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、社会保険事務所が設置されていない市町村の庁舎に職員を派遣し、出張相談を実施。 ○商工会議所及び商工会の協力を得て、商工会議所等のスペースを活用した出張相談を実施。また、ハローワークの庁舎を活用した出張相談の実施に向けて検討中。	出張相談の実施回数 10,971回(18年度実績)
14	⑥社会保険事務所における総合相談室の拡充	16年度～	着手済	○社会保険事務所来訪者へのサービス向上を図る観点から、全国社会保険事務所への総合相談室の設置を推進し、全ての社会保険事務所において総合相談室を設置済。	全ての社会保険事務所に総合相談室を設置(平成18年4月1日現在)
15	⑦中央年金相談室の電話相談ブースの大幅拡充及び年金電話相談センターとのネットワーク化	17年度～	着手済	○社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談ブースについては、平成17年8月から段階的に拡充し、平成17年10月から180席体制に拡充。 ○併せて、平成17年10月31日から、中央年金相談室と全国23か所の年金電話相談センターをネットワークで結び、全国共通の電話番号による「ねんきんダイヤル」を実施。	応答率 20.5%(平成16年度平均) ↓ 69.4%(平成18年度平均)
16	⑧年金電話相談センターの集約化及び総合コールセンターの整備	19年度～	着手済	○平成19年7月17日に、中央年金相談室を移転し、第1コールセンターを設置するとともに、電話相談ブースを220席体制に拡充。 ○第2、第3コールセンターの設置場所を検討。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
17	⑨裁定請求書の事前送付	17年10月～	着手済	○平成17年10月3日から、以下の事前送付サービスを開始。 ・老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方については、年金加入記録等をあらかじめ記載した裁定請求書を60歳又は65歳到達の3か月前に送付 ・60歳以後に受給権が発生する方には「裁定請求のご案内」を、受給資格が確認できない方には「年金加入期間の確認のご案内」をそれぞれ60歳到達3か月前に送付	(平成17年10月～19年8月までの送付件数) 「裁定請求書(ターンアラウンド用)」 2, 826, 178件 「裁定請求の案内(はがき)」 558, 859件 「年金加入期間の確認のご案内(はがき)」 513, 196件
18	⑩ねんきん定期便の導入	20年4月～	—	○平成16年3月から、年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録の通知を実施。 ○ねんきん定期便の一部前倒しとして、平成19年3月から、35歳到達者に対する年金加入状況の通知を実施。 ○年金記録問題(基礎年金番号に未統合の記録5000万件)への対応のため、平成19年12月から平成20年10月までを目途に「ねんきん特別便」(*)を実施することとし、平成19年8月末からシステム改修に着手。 ※「ねんきん特別便」 5000万件の基礎年金番号に未統合の記録との名寄せの結果を受けて、すべての年金受給者及び被保険者に対して、加入履歴等を送付するもの。 【送付時期】 (1)記録が結びつくと思われる方 … 平成19年12月～平成20年3月目途 (2)その他すべての方のうち ①既に年金を受けている方 …… 平成20年4月～5月目途 ②今後年金を受け取る予定の方 … 平成20年6月～10月目途 ○「ねんきん定期便」は、「ねんきん特別便」がすべての方に届き、これに伴う記録の訂正やその後の加入情報の更新が行われることを勘案し、本格実施を平成21年4月からに延期。	
19	⑪年金見込額試算の対象年齢引き下げ(55歳以上→50歳以上)	18年3月～	着手済	○平成18年3月20日から、年金見込額試算の対象年齢の引き下げ(55歳以上から50歳以上)を実施。	ホームページでの年金見込額試算の受付件数(平成18年3月～19年8月) 50歳～54歳 139, 385件 55歳以上 179, 741件

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
20	⑫インターネットによる年金個人情報の即時提供	18年3月～	着手済	○年金加入状況の即時提供については、平成18年3月31日からサービスを開始。 ○保険料の納付実績や年金見込額など、ねんきん定期便と同様の情報の提供について検討中。	IDパスワードの発行件数 (平成18年4月～19年8月) 929,741件

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
	1－3 相談業務の質の向上				
21	①年金相談員のスキル別研修等の実施	17年10月～	着手済	○平成17年10月、年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図るため、「年金相談マニュアル」を作成。併せて、平成18年度から、社会保険大学校における社会保険相談指導員研修について、相談担当者のレベル別の研修へ改編を行った。	(18年度実績) ・社会保険相談指導員研修 1回 ・年金相談専門員等研修 1回 ・主任年金相談員等研修 1回 ・年金相談員研修 2回
22	②社会保険労務士等に対する年金相談研修の実施	18年3月～	着手済	○民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士を対象とした研修を平成18年3月17日に実施。 ○平成19年7月30日、31日の2日間、社会保険労務士を対象とした研修を実施。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
1-4 被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底					
23	①年金個人情報の提供による加入記録整備の推進	18年3月～	着手済	○平成18年3月から、社会保険業務センター記録管理部に専門チームを設置するとともに、これまで老齢基礎年金の受給要件が確認できなかったために送付を行ってこなかった方についても、58歳到達時に被保険者記録を通知し、本人による記録確認の機会を提供すること等により、年金加入記録の整備を推進。	58歳事前通知に伴う記録整備件数 (平成18年4月～19年8月) 264,746件
24	②住民基本台帳ネットワークを活用した被保険者等の記録管理の推進の検討	18年度～	①着手済 ②着手済	○被保険者等へのサービスの向上、事務処理の効率化等を図る観点から、住民基本台帳ネットワークシステムを活用し、以下の取組を推進。 ①平成18年10月から、年金受給者の現況届の提出を省略。(平成18年度は、12月生まれの方から対象) ②併せて、34歳及び44歳到達者情報の入手による未加入者の把握・届出勧奨については、平成19年度末の実施に向けて、総務省との協議などの準備を進めている。また、国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更届の省略(平成23年4月～)についても実施時期にむけて準備を進めている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
1-5 事務処理の迅速化					
25	①「サービススタンダード」の達成状況の把握・公表及び問題点の改善	18年5月～	着手済	○平成17年度から新たに設定された「サービススタンダード」の達成状況を把握・公表することとし、平成18年度の達成状況については、平成19年10月に公表。 ○平成17年度から、「サービススタンダード」の達成状況を公表後、各社会保険事務局、社会保険事務所にて自己分析を行うとともに、その中の全国の好取組事例を集約し、周知を図り、改善に向けた対策を徹底している。 ○平成18年度から、障害基礎年金については、サービススタンダードの設定期間を3か月半から3か月に短縮。	
26	②年金裁定の処理日数の短縮	17年度～	着手済	○58歳到達者に対する被保険者記録の通知、裁定請求書の事前送付の徹底により、裁定処理日数の短縮を図ることとしている。	
27	③障害年金の事務処理方法の見直しの検討	17年度～	着手済	○障害基礎年金の障害認定及び裁定業務について、事務処理の標準化、審査の迅速化を図る観点から、障害認定医の事務の集約化を基本とした事務処理体制の見直しについて検討することとしている。 ○障害年金に係る認定基準の見直しについて、対象疾患ごとに見直しスケジュールを策定し、平成18年度から専門家会合を開催。 ○全国的に統一された障害認定マニュアルを平成20年度中を目途に作成し、業務品質の標準化を図ることについて検討中。	(平成18年度) 心疾患、てんかん、喘息に係る専門家会合を開催。 現在、基準を策定中。

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
1-6 事務処理の標準化					
28	①全国統一の業務マニュアルの作成	17年度～	着手済	○平成17年度から作成してきた全国共通の『社会保険業務処理マニュアル』について、平成18年10月から運用を開始。 ○法令・通知等の改正等に伴う業務処理内容の変更、第一線の職員からの意見等を参考にした内容の拡充など、随時改訂を行い、マニュアルの品質管理を行う。	<通知等> ・社会保険業務処理マニュアルに基づく業務処理の実施について(H18. 8. 31) ・社会保険業務処理マニュアルの一部改正について(H19. 2. 26) ・社会保険業務処理マニュアルの一部改正について(H19. 3. 14)
29	②オンラインシステムへの入力行為について、全国統一的な処理マニュアルの作成	18年度～	着手済	○平成17年度から作成してきた全国共通の『社会保険業務処理マニュアル』について、平成18年10月から運用を開始。 ○最適化計画に基づく社会保険オンラインシステムの見直しの実施に併せ、業務処理マニュアルについても検討を行う。	
30	③全国統一的な事務処理を原則とし、各種広報(パンフレット、チラシ等)を含め、現場において、実情に応じた異なる取扱いが必要な場合における本庁への協議の徹底	18年7月～	着手済	○平成18年6月から、地方社会保険事務局において使用するポスター、リーフレット、チラシ等については、本庁で一括作成した媒体を活用することを原則とし、独自に作成が必要な場合には、本庁に事前協議し、承認を得たものだけに限り作成を可能とする仕組みを整備。	
31	④本人確認の方法や在り方を検討した上で、インターネットや電話による申請の受付など、被保険者の利便性を考慮した新しい事務処理方式による申請について検討	18年度～	検討中	○今後、市町村が、政府全体で取り組んでいる電子申請の活用ができるようにすることにより、申請の利便を図る。なお、被保険者の利便性を向上させる新しい事務処理方式として、免除申請等のターンアラウンド及び学生納付特例制度の申請代行等について、平成20年度の実施に向け準備を進めている。	
32	⑤業務ノウハウの共有化	18年度～	着手済	○社会保険庁LAN等の活用による、第一線職員が蓄積してきた優れた業務ノウハウ等の情報を収集し、共有化を図る「社会保険庁業務ナレッジマネジメント」を平成19年3月から運用開始。	<通知等> ・社会保険庁業務ナレッジマネジメントの実施について(H19. 3. 8) <件数> ・提供ナレッジ 13件 ・認定ナレッジ 0件

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
33	⑥通知書等の見直し及び様式の統一化	18年度～	着手済	○通知書等については、平成18年9月からお客様にとっての見やすさや、わかりやすさを重視した見直しを組織的に行う体制を確立し、継続的に見直しを行っている。 ○様式及び添付書類については、平成18年10月からの全国共通の「社会保険業務処理マニュアル」の運用開始とともに、全国的に統一した。 ○なお、市町村経由の届出である国民年金の適用、保険料関係届書等については、既に市町村において住民異動届との統合等が推進されており、届出の統一化は困難なことから、直接社会保険事務所で受付を行うものについて統一化を図った。	
34	⑦業務品質の向上を図るための本庁の体制強化	18年度～	着手済	○平成18年度から、業務マニュアルの整備等の取組を推進するための体制を整備。	
35	⑧社会保険事務局・事務所ごとに定められている事務処理規程を廃止し、全国統一的な事務処理規程を策定・実施	19年度～	着手済	○コンプライアンスやガバナンスを強化するため、ポリシーを明確化した全国統一的な事務処理規程の策定作業に着手しており、年度内に実施予定。また、策定にあたっては、各社会保険事務局の意見を踏まえるとともに、社会保険業務処理マニュアルとの連動を図る。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
1-7 社会保険事務所の配置等の見直し					
36	①人員配置の地域間格差の是正	17年度～	着手済	○業務量の地域間格差を是正し、社会保険事務局や社会保険事務所における人員配置が業務量に応じた適切なものとなるよう、平成17年度から、段階的な配置見直しに着手し、平成17年度は132人、平成18年度は170人の配置見直しを実施。 ○平成19年度は、計画の最終年度として218人の配置見直しを実施し、当該格差是正計画を完了する予定。	
37	②首都圏内の都県への国民年金照会専用電話の設置	17年10月～	着手済	○首都圏において、国民年金被保険者の約3分の1を抱えている状況を踏まえ、平成17年10月から平成18年1月にかけて事務局単位で順次体制を整備し、国民年金照会電話に対する効率的かつ迅速な対応を図っている。	
38	③首都圏における事務所の統合・分割等を実施	18年度～	着手済	○平成18年度においては、東京23区内のうち、1区に2カ所配置されている事務所(3事務所)を廃止・統合。また、平成19年度においては、管轄地域の人口が100万人を超える社会保険事務所が存在する地域のうち、埼玉県南部(越谷市)、千葉県北西部(市川市)、東京都多摩地区(青梅市)に3事務所を新設する予定。	(平成18年10月) 麹町・神田 →(統合)千代田 京橋・日本橋→(統合)中央 蒲田・大森 →(統合)大田
39	④事務所の配置の更なる見直しの検討・実施	年金新組織発足時～	—	○年金新組織発足後、地域間のアンバランスを是正するため、事務所の配置に関する更なる見直しを検討・実施。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
1-8 全国健康保険協会の設立を見据えた保険者機能の強化					
40	①政府管掌健康保険におけるレセプト点検の効果的な改善手法の検討	17年度～	着手済	○平成17年度は、レセプトの電子化や民間委託による点検の効率化、点検担当職員の資質向上等について、複数の健保組合からのヒアリングを含め、検討を実施。 ○平成18年8月から、審査支払機関から提供されるレセプトの画像及びレセプトの基本情報の受け入れを開始しており、これにより傷病名の収録も可能となったことから、それまで手作業により抽出していた外傷性レセプトを機械的に抽出することで求償事務を効率的に行えるようにし、また、傷病名に着目した内容点検を実施。 ○今後、政管健保の公法人化に向けて、傷病名入力などのレセプトの電子化の一層の推進による点検業務の効率化、レセプト点検担当職員の実績評価の導入等、新たな点検体制の在り方について、更に具体的な検討を進めることとしている。	被保険者1人当たり内容点検効果額 (平成17年度) 806円 ↓ (平成18年度) 877円
41	②健診受診者の拡大等の保健事業の充実	17年度～	着手済	○健診受診者の利便性の向上を図るため、健診実施機関の増大を図り、平成19年度において、前年度と比べ全国で新たに180医療機関を健診機関として指定した。 ○また、一般健診実施者についても、平成19年度は、40歳以上の被保険者で約33万人増を見込んでいる。(平成18年度実績327万人→平成19年度見込360万人)	(平成19年4月1日現在) 2,015健診機関
42	③被保険者への情報提供の充実	17年度～	着手済	○平成17年度より適用事業所を経由して政管健保の事業内容を紹介するリーフレットを全被保険者に対し年1回、配布。 ○平成19年度においては、政管の財政状況の他、全国健康保険協会への移行、特定健診の実施等についてリーフレットに掲載。	
43	④地域の実情に応じた効果的な保健事業の推進	17年度～	着手済	○各地方社会保険事務局において実施する生活習慣病予防に関する事業については、保険者協議会や、市町村等の関係団体を通じ、共同により実施するなど、地域の実情に応じた保健事業を実施することとしている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
44	⑤レセプトの電子データでの受け取り等の検討	17年度～	着手済	○平成18年8月から審査支払機関から提供されるレセプトの画像の受入れを開始。また、平成20年度から段階的にレセプトのオンライン請求が義務化されることから、公法人化に向けて、保険者にもオンラインによりレセプトが送付されることを踏まえたレセプト情報管理システムを構築することとしている。	レセプト形態別割合 (平成19年8月受入分) 電子レセプト 35.5% 電算単票レセプト 57.8% 紙レセプト 6.7%
45	⑥医療費通知及び高額査定通知の適正な実施	19年度～	着手済	○医療費通知については、年1回としていた実施結果報告を、通知を実施した翌月に報告を求めることとし、実施状況の把握を行うこととした。 なお、高額査定通知については、年1回としていた実施結果報告を実施の有無にかかわらず毎月報告を求め、適正な実施が行われるよう実施状況の把握を行うこととした。	平成18年度通知件数 (医療費通知) 政府管掌健康保険 28,109,378件 船員保険 64,781件 (高額査定通知) 政府管掌健康保険 14,605件 船員保険 31件
46	⑦高額療養費申請のターンアラウンド方式の導入	19年度～	着手済	○被保険者の申請手続の簡素化、被保険者サービスの向上の観点から高額療養費支給申請書に自己負担限度額等の必要事項を予め記載したうえで被保険者に送付するターンアラウンド方式を平成19年4月より順次実施することとしており、今年度中に全社会保険事務局にて実施する予定である。	平成19年10月現在 ・実施済 42社会保険事務局 ・未実施 5社会保険事務局 〔19年11月実施予定 2社会保険事務局 20年1月～3月実施予定 3社会保険事務局〕
47	⑧高額療養費の現物給付化の円滑な実施	19年度～	着手済	○医療保険制度改正周知用リーフレットを作成し、平成19年2～3月に被保険者等へ周知広報を行った。	
48	⑨特定健康診査等実施計画の策定等	19年度～	着手済	○現行の被保険者等に対する生活習慣病予防健診事業を拡充するとともに、被扶養者の特定健診等の実施について、現行の市区町村等の老人基本健康診査スキームを引継ぎいだ集合契約の実施により、実施率の向上を図るなど、政管健保保険者としての実施計画を策定する。	政府管掌健康保険における 平成24年度の実施率(案) ・ 特定健診 70% ・ 特定保健指導 45%

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
1-9 企業における社会保険事務の支援					
49	① 本社における社会保険の適用手続の周知	17年度～	着手済	○本社で人事等を管理している職員については、当該職員が地方の支店等に異動した場合であっても、引き続き、本社において社会保険の適用手続を行えることを周知するため、平成18年3月、地方社会保険事務局に対する通知を発出するとともに、社会保険庁ホームページ等においても周知を実施。	
50	② 社会保険委員に対するリアルタイムな情報提供	18年度～	着手済	○平成19年3月、社会保険委員ホームページの運用を開始。また、社会保険委員から寄せられたメールを掲載し、社会保険委員相互で情報交換できるコーナーを同ホームページにおいて構築中(平成19年中に立ち上げ予定)であり、インターネットを活用した情報提供・情報交換体制の整備を行っている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
II. 保険料収納率等の向上					
2-1 創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施					
51	①各種情報提供の効果的・効率的な実施	16年度～	着手済	○平成16年度から、11月及び年度末(2月)に実施している集中広報(新聞等の複数の媒体を活用して行う広報)において、効果測定(①メディア接触率、②政策・事業等の周知率、③理解率、④共感率といった広報の効果を把握)を実施している。 ○集中広報の実施に当たっては、より効果的・効率的な広報を実施するために、今までの効果測定の結果を踏まえて計画を立案している。	
52	②中・高校生を対象とした年金教育の拡充	随時	着手済	○各学校が協力しやすい環境作りのために、年金セミナーで使用する年金教育副読本(平成17年度版～)の作成に当たっては、年金セミナーを行う年金広報専門員の意見を取り込んだものとした。また、1時限のカリキュラムを割くことができない学校に対して、年金教育副読本の概要をまとめたチラシを作成して、短時間の年金セミナー開催の要請等を行った。 ○年金教育推進協議会の機能強化 平成15年度から社会保険関係者及び教育関係者で構成する「年金教育推進協議会」を設置したところであり、当該協議会において生徒及び教員に対する年金セミナーの具体的な実施計画の策定を行い、同計画に基づき、教育委員会や校長会と連携を図り、年金教育を推進する。 ○直接生徒を対象とした年金セミナーの拡充 生徒を対象とした年金セミナーについて、年金教育推進員が実施できる回数に限りがあることから、学校当局との連携により教員からの年金セミナーの積極的な実施を推進する等、平成19年4月に年金教育実施要綱の見直しを行った。	(平成18年度セミナー実施率) 32.2% ↓ (平成19年度目標) 35%以上

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
53	③職員が、年金制度の意義・役割を十分に説明できるよう、職員教育を徹底	17年度～	着手済	○平成17年10月から、一般職員研修(採用後3年目の職員全員を対象)において、年金制度の意義・役割についての理解を十分に深めるための研修カリキュラムを設定したところであり、平成18年度からは、新規採用者研修においても同様のカリキュラムを設定した。	
54	④地方社会保険事務局主催の公開講座の実施	17年度～	着手済	○年金制度の意義・役割とともに公的年金のメリット等に関し周知・啓発するための地方社会保険事務局主催の公開講座について、平成18年2月より順次実施。	
55	⑤大学生向けの年金セミナーの開催	17年度～	着手済	○大学生に対する公的年金制度への参加意識の醸成を図るため、平成18年1月に宮城社会保険事務局においてモデル実施を行った。 ○平成18年度からは、年金制度に精通した大学教授等を講師として選任し、開催の申し出があった大学に対して、年金セミナーを実施。	(平成18年度実施) 22大学において開催
56	⑥文部科学省との連携による学生に対する年金制度、学生納付特例手続の周知・広報等の徹底	18年度～	着手済	○文部科学省と連携し、学生に対する年金制度、学生納付特例手続の周知・広報等について、大学等に対し、必要な協力を依頼。	<通知等> ・年金制度の周知について (協力要請通知 18.4.28) 文科省→各大学等 ・大学等における年金制度の周知・広報等を実施。
57	⑦「総合パンフレット」及び「目的別チラシ」の作成及び配布	17年度～	着手済	○平成17年11月に、「総合パンフレット」(国民年金の実力、安心、メリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説)と、「目的別チラシ」(被保険者の個々の関心事項に対して解説)のパイロット版を作成して、各社会保険事務所へ配布。 ○お客さま及び各社会保険事務所からの意見を集約し、それを反映させた平成18年度版、平成19年度版の「総合パンフレット」等を年度当初に社会保険事務所等へ配布。窓口での制度説明や国民年金推進員の戸別訪問の際に活用。	
58	⑧年金制度をわかりやすく説明するネット番組の配信及びキッズページの作成	18年度～	着手済	○年金制度をわかりやすく解説した動画番組を社会保険庁ホームページから配信。(平成18年4月～) ○社会保険制度について、子供向けにわかりやすく解説した「キッズページ」を社会保険庁ホームページに配置。(平成19年2月～)	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
59	⑨「ねんきん被保険者のしおり」の作成及び配布	19年度～	着手済	○平成17年度版の「総合パンフレット」、「目的別チラシ」に対する意見を踏まえつつ作成し、社会保険事務所へ配布。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
2-2 年金受給権等の確保のための取組の推進					
60	①ハローワークとの連携による失業者への種別変更の受付や免除制度の周知徹底	16年10月～	着手済	○企業からの離職により厚生年金の被保険者資格を喪失した場合に必要な国民年金の種別変更手続の周知徹底を図るため、平成16年10月から、ハローワークの協力を得て、雇用保険受給者に対する説明会等において、国民年金の種別変更手続に関するお知らせ、種別変更届及び免除申請書等の配布を開始するとともに、社会保険事務所の職員が直接出向いて、国民年金の手続について説明を行っている。19年度においては、引き続きこれらの取組みを全てのハローワークで実施することを推進。	(平成18年5月末実施状況) ・届出周知用チラシ等配布 574カ所 (18年5月末ハローワーク数591カ所) ・説明会における手続周知 240カ所
61	②厚生年金脱退後、国民年金への加入がない者についての職権適用	17年8月～	着手済	○企業から離職した後、国民年金の届出がない方に対しては、平成17年8月より、届出勧奨後もなお届出を行わない場合、職権で適用を実施。	(平成19年3月末現在) 約40万件について職権適用
62	③国民年金の資格喪失後、厚生年金への加入の届出がない者に対する通知	18年4月～	着手済	○企業に就職したとして第1号被保険者の資格喪失の届出があった方について、一定期間(6ヶ月程度)を経過してもなお、企業から第2号被保険者の届出がない場合、第1号被保険者の資格喪失の届出が適正であったか否かについて確認を促す通知を行い、適正な届出でないことが確認された際には資格喪失の取消を行う。	(平成19年3月末現在) 約400件について資格喪失取消
63	④受給資格期間及び満額受給の要件を満たしていない者に対する任意加入の勧奨	17年度～	着手済	○35歳の方を対象としたねんきん定期便に、任意加入により受給額が増やせる旨を記載した。 ○「58歳到達時の年金加入記録のお知らせ」及び「ねんきん定期便」を活用した任意加入制度の周知を行うことにより、受給権の確保を図るとともに受給額の増加を勧奨することについて、今後の「ねんきん定期便」発行予定分に掲載すべく調整中である。	「目的別チラシ」を作成し、社会保険庁ホームページにも掲載

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
64	⑤追納勧奨対象者の拡大	17年8月～	着手済	○平成17年8月より、学生納付特例、若年者納付猶予の適用を受けた方を新たに追納勧奨の対象者とした。 ○併せて、追納勧奨状の送付時期についても見直しを行い、追納期限の直前となる保険料免除期間から9年目の勧奨状の送付に加え、追納加算額の上乗せが始まる前の保険料免除期間から2年目の方で、2号被保険者又は3号被保険者に移行した方を新たに対象として実施。	
65	⑥追納勧奨状の送付時期等の見直し	17年8月～	着手済	○平成19年7月より、追納勧奨状の様式について、より分かりやすい記載事項に見直しを行った。 ○追納勧奨の回数や時期について、追納状況の変化を見極めた上で、より効果的・効率的なものとなるよう検討する。	
66	⑦任意加入被保険者について、口座振替による保険料納付の原則化	20年4月～	着手済	○国民年金の任意加入被保険者(60歳以上65歳未満の者等)について、保険料の納め忘れを防止し、年金受給権の確保を図る観点から、口座振替による保険料納付を原則とすることについて、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」で措置。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
2-3 未納者属性に応じた効果的・効率的な取組					
67	①年度別行動計画の策定、達成状況の検証及び次年度の行動計画の策定	16年10月～	着手済	○平成16年10月、各社会保険事務所において、平成19年度までの年度別目標納付率(平成19年度目標納付率80%)及び平成16年度中の具体的な納付督促業務の行動目標を掲げた行動計画を策定。 ○以降、毎年度、前年度の行動計画の達成状況を検証し、より効果的・効率的な方策を検討するとともに行動計画の見直しを行っている。 ○平成19年度の行動計画においては、①納付月数、免除等承認者数の最低ラインの目標を設定、②行動計画を2期構成とし10月に見直しを行うとともに、収納実績や対策の進捗状況を検証の上、随時、計画の見直しを行う。 ○なお、年金記録問題等の影響も考慮した上で、行動計画においては、効果的な収納に結びつく対象者や対策に的を絞った集中的な計画を策定し、納付率向上に向けて徹底した取組を実施する。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
68	②未納者の属性に応じた効率的な対策の推進	17年8月～	着手済	○従来の収納対策に加え、所得情報を活用し未納者を所得階層に分類するなど、未納者の属性に応じた以下のような対策を実施。 ①免除対象者への免除勧奨を実施するとともに、免除申請手続を簡素化 ②一定所得以上層への強制徴収を実施するとともに、強制徴収の拡大及び徴収体制を強化 ③中間層への督励事蹟に基づく接触率などの質を重視した納付督励を実施	(免除勧奨の実施) ・17年度 全額免除割合 24.9% (対前年度比 +4.0%) ・18年度 全額免除割合 25.3% (対前年同期比 +0.3%) (強制徴収の実施) ・16年度目標 3万件 (実績 31,497件) ・17年度目標 10万件 (実績 172,440件) ・18年度目標 35万件 (実績 310,551件) ・19年度目標 最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を60万件実施 督促状:最終催告対象者の50%以上 差押え:督促対象者の20%以上 ※平成19年6月末現在
69	③納付率向上の取組に関する評価	19年度～	検討中	○未納者の属性、所得、未納期間、年齢等を分類し、下記の取組等の評価についてモデル実施し、その結果を踏まえて全国展開することとしている。あわせて、新たな指標として、未納者の属性に応じて実現すべき納付者数、免除者数等の目安を設定することについて検討する。 ☆免除等実績(分母) ・免除等勧奨対象者を区分し、勧奨可能な対象者への取組を評価 ・多段階免除対象者への取組を評価 ☆収納実績(分子) ・保険料納付者数の増加(特に確実な納付者割合)を評価 ・口座振替及び前納の実績を評価 ・納付拒否者を除いた納付者及び納付月数を評価	
70				○平成19年度行動計画においては引き続き納付率80%の達成を目標として取り組むこととしているが、未加入者の減少や免除承認基準の違いなどを加味した実力ベースの納付率を参考に、収納対策毎の目標を設定し取り組むこととしている。この実績を分析するとともに、新組織の業務体制及び中長期の目標策定に当たっての材料とする。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
71	④健保・厚年の滞納事業所に対する徴収対策に関する行動計画の策定	19年度～	着手済	○計画的かつ確実に保険料収納率の向上を図るため、各社会保険事務所・事務局毎に取組み目標及び具体的な計画等を定めた行動計画を策定し、これに基づき徴収対策を推進。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
2-4 強制徴収の拡大及び徴収体制の強化					
72	①国民年金推進員の成果主義的な給与体系の導入	17年10月～	着手済	○平成17年10月から、国民年金推進員の活動意欲を喚起し、国民年金保険料の収納実績の向上を図るため、全員一律の給与体系を改め、成果に応じて支給される新給与体系を導入。	○月額給与 (平成14年4月～) 全員一律の給与体系 月額 155,000円 ↓ (平成17年10月～) 成果に応じた給与体系 月額 A 176,000円(上位10%以内) B 168,000円(上位25%以内) C 160,000円(上位45%以内) D 152,000円(上位75%以内) E 144,000円(上記以外) ○賞与 (平成14年4月～) ・期末給与 1.6月分 ・勤勉給与 0.3月分(職員数の1割) ↓ (平成17年12月～) ・期末給与 1.0月分 ・勤勉給与 0.8月分(職員数の2割) 0.4月分(職員数の4割)
73	②所得情報の電子媒体による取得及び要員の増強による、強制徴収の規模の段階的な拡充	17年度～	着手済	○平成17年度より、市町村からの所得情報を磁気媒体により提供を受ける体制を整備するとともに、強制徴収のための要員の増強を図り、強制徴収の規模を段階的に拡充することとしている。平成17年度については、17万件を超える最終催告状を送付したところであり、そのうち9,460件の差押え(平成19年6月末時点)を執行した。また、平成18年度については、31万件を超える最終催告状を発行し、そのうち9,924件の差押え(平成19年6月末時点)を執行している。 ○平成19年度においては、最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を年間60万件に拡大して実施する。	(市町村からの所得情報の提供状況) 平成17年度 98.8%(磁気媒体40.0%) 平成18年度 99.1%(磁気媒体74.3%) (強制徴収の実施件数) 平成15年度: 1万件 平成16年度: 3万件 平成17年度: 17万件 平成18年度: 31万件 平成19年度: 最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を60万件実施予定

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
2-5 保険料を納めやすい環境整備の推進					
74	①コンビニ、インターネットバンキング等による保険料納付	コンビニ納付: 16年2月～ インターネットバンキング: 16年4月～	着手済	○平成16年2月、被保険者の利便性の向上を図る観点から、コンビニエンスストアでの保険料納付を開始。 ○平成16年4月、マルチペイメント(電子納付)による保険料納付を開始し、インターネット、携帯電話及びATMを活用した納付を可能にした。	・コンビニエンスストアでの納付状況 利用件数 749万件(平成18年度) 589万件(平成17年度) 347万件(平成16年度) ・マルチペイメントによる納付状況 利用件数 24万件(平成18年度) 14万件(平成17年度) 7万件(平成16年度)
75	②若年者納付猶予制度の導入	17年4月～	着手済	○平成17年4月から、30歳未満の若年者について、同居する親の収入に関わりなく本人及び配偶者の所得要件のみで保険料の納付を猶予し、10年間は追納できる「若年者納付猶予制度」を導入。	(若年者納付猶予者) 約37万人(平成18年度)
76	③口座振替割引制度の拡充	17年4月～	着手済	○従来から行っていた前納割引制度(1年分又は半年分を前納する場合について一定の割引をする制度)に加えて、平成17年4月から、口座振替割引制度(月々の保険料について、口座振替を利用して通常よりも1ヶ月早く納付する場合に一定の割引をする制度)を導入。	(口座振替利用率) 40.2%(平成17年度末) ↓ 40.2%(平成18年度末)
77	④多段階免除制度の導入	18年7月～	着手済	○平成18年7月から、全額免除・半額免除に加え、所得に応じて、4分の3または4分の1免除の段階を追加した「多段階免除制度」を導入。	(4分の3免除者) 約26万人(平成18年度) (4分の1免除者) 約8万人(平成18年度)
78	⑤クレジットカードによる国民年金保険料の納付	19年度中～	着手済	○国民年金保険料の納付方法として、口座振替、納付委託(金融機関、コンビニなどに納付書を持参)に加え、クレジットカードによる保険料の定期納付を可能とすることについて、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」で措置し、平成19年度中の実施に向けて準備を進めている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
79	⑥年度途中からの前納を可能とする口座振替制度の拡充の検討	20年度～	—	○口座振替による前納は、4月から翌3月までの1年分の保険料、年度前半または年度後半の6ヶ月分の保険料を納付することが認められているが、年度途中において、口座振替による前納の申し出があった場合において、年度途中から翌3月までの前納を可能とする。(平成20年度からの実施に向けて検討中)	
80	⑦口座振替再開の際の手續の簡素化の検討	19年度～	検討中	○口座振替により国民年金保険料を納付していた方が、第2号被保険者または第3号被保険者へ種別変更となり、再び第1号被保険者となった際に、ターンアラウンド方式により申請書付き口座振替勸奨状を自動発行して手續きを簡素化することについて、システム開発に係る費用対効果等を踏まえ、社会保険オンラインシステムの最適化を前提として検討。	
81	⑧口座振替の利用勸奨の徹底	18年2月～	着手済	○翌年度の保険料額・保険料の割引額の確定時期(2月)に合わせて、年度末の集中広報(新聞)等で口座振替での前納の有利性を周知し、併せて各社会保険事務所でのキャンペーン展開を行うことにより、口座振替の利用勸奨を徹底する。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
2-6 民間委託の推進					
82	①国年保険料収納事業の市場化テストモデル事業の実施	17年10月～	着手済	○国民年金保険料収納業務のうち、強制徴収及び免除勧奨を除く業務について、包括的に市場化テストのモデル事業として実施することとし、平成17年10月より、全国5カ所の社会保険事務所において、市場化テストのモデル事業を実施。 ○18年度は、モデル事業の実施箇所数を新たに30カ所加え、35カ所に拡大。新たな30カ所については、18年7月から業務を開始。 ○モデル事業終了後、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく国民年金保険料収納事業として95カ所において実施予定。(平成19年10月～)	(市場化テストモデル事業実施箇所数) 平成17年10月～:5カ所 ↓ 平成18年度:35カ所 ↓ 平成19年度:95カ所(予定)
83	②市場化テストモデル事業の全国展開に向けた段階的な拡充	18年度～	着手済		
84	③「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく国民年金保険料収納事業の実施	19年度～	着手済		
85	④電話納付督促委託契約への成功報酬等の導入	18年度～	着手済	○平成17年度から、電話納付督促業務の委託契約において、未納者との接触率等についての数値目標や、それを達成できなかった場合には、具体的な改善方策の報告義務を委託要領に盛り込むなど、委託業者の目標達成に向けた努力を促す仕組みを導入。 ○平成18年度においては、電話納付督促業務の委託契約において、数値目標の達成を促すため、成功報酬を導入。	
86	⑤健保・厚年の適用促進業務について民間委託を拡大	19年度～	着手済	○これまでの市場化テストのモデル事業の経験を生かしつつ、全ての社会保険事務所で民間委託を実施。 ○これにより、社会保険事務所では重点的な加入指導、職権による適用の強化を推進。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
2-7 免除等申請手続の簡素化					
87	①全額免除対象者等の免除申請手続の簡素化	18年7月～	着手済	○平成18年7月から、全額免除・若年者納付猶予を受けている被保険者について、あらかじめ申請しておくことにより、承認を受けた翌年度以降も、所得要件を満たす場合には、毎年度、申請書を提出しなくても免除の承認を受けられる仕組みを導入。	(平成19年度) 約189万件の免除等申請手続の簡素化を実施
88	②法定免除該当者の免除手続の省略	19年度中～	着手済	○障害年金の受給者、生活保護に基づく生活扶助を受ける方など、国民年金保険料納付の法定免除の適用を受ける方は、免除に係る届出が必要とされている。 ○法定免除該当者に対し、社会保険事務所が職権による法定免除手続を行えるよう、福祉事務所等に対し、生活保護受給者等に関する情報の提供を求めることを可能とすることについて、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」で措置し、現在、関係部局(社会援護局保護課)と事務処理スキームについて調整する等、19年度中の実施に向けて準備を進めている。	
89	③免除申請手続へのターンアラウンド方式の導入	19年12月～	—	○市町村から提供された所得情報を活用して、免除該当者には必要な項目を印字した申請書を送付し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式を導入する。	
90	④学生納付特例手続へのターンアラウンド方式の導入	20年4月～	—	○学生納付特例手続の簡素化を図るため、当初申請時に卒業予定年月を把握し、次年度以降卒業予定年度まで毎年必要項目を印字した申請書を送付し、簡単な項目を記入するだけで申請できるターンアラウンド方式を導入することとし、まずは平成19年4月より申請書に卒業予定年月の記入を開始し、20年4月の実施に向けて準備を進めている。	
91	⑤大学等による学生納付特例の申請代行の仕組みの導入	20年4月～	—	○大学等が学生等である被保険者の委託を受けて、学生納付特例に係る申請を代行することができることについて、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」で措置し、20年4月の実施に向けて準備を進めている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
2-8 市町村・事業主・関係団体及び関係制度との新たな協力・連携体制の確立					
92	①商工会を納付受託者に指定し、受託商工会での窓口収納等を実施	17年度～	着手済	○平成18年1月に国民年金法施行規則の改正(納付受託機関の指定要件の追加)を行ったところであり、4ヶ所の商工会を3月31日付で納付受託機関に指定。	
93	②国民健康保険組合に対し、国民年金への加入促進等について協力を依頼	17年度～	着手済	○平成17年6月、建設連合国保に対して、国民年金への加入及び口座振替手続きの周知を要請したところである。 ○他の国保組合に対しても、国民年金への加入促進に関する協力を要請中である。	
94	③国民健康保険の保険者である市町村との連携	18年度～	着手済	○国民健康保険の保険者である市町村との間で、国年と国保の被保険者資格情報を相互に提供し、加入勧奨における連携を可能とすることにより、適用の適正化を図ることとする。現在、①相互提供する情報の範囲、②具体的な方法などについて、平成19年度中を目途に合意できるよう、国民健康保険課と調整している。	
95	④国民年金保険料の未納者に対する国民健康保険短期被保険者証の交付	20年4月～	着手済	○さらに、国民年金保険料の未納を理由とする国民健康保険短期被保険者証の交付対象となった者が、市町村の窓口で国民年金保険料を納付することができるよう、申出のあった当該市町村を納付受託機関とすることについて、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」で措置。	
96	⑤事業主への保険料納付の勧奨等についての協力依頼	19年度中～	着手済	○従業員の国民年金に関する適切な手続の実施や保険料の納付を促進し、年金受給権の確保に資するため、事業主に対し、事業所における周知や保険料の納付の勧奨等に関して、必要な協力を求めることができることについて、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」で措置し、8月から実施した。	
97	⑥社会保険制度内の連携	21年4月～	—	○社会保険に密接に関わる事業者等(保険医療機関・保険薬局・指定訪問看護事業者、介護サービス事業者及び社会保険労務士)による社会保険料の自主的な納付を促進する仕組みとして、長期間にわたって自主的な納付がない場合には、当該事業者等の指定等又は更新を認めないこととすることについて、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」で措置。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
2-9 未適用事業所の適用の推進					
98	① 健保・厚年の未適用事業所に対する重点加入指導・職権適用の順次拡大	17年度～	着手済	○平成17年度から、重点加入指導の対象を従業員15人以上の事業所に拡大し、加入指導を重ねてもなお届出を行わない従業員20人以上の事業所に対しては、職権による適用を行うこととした結果、平成17年度においては、4,013事業所(延べ5,773事業所)に対して重点加入指導を実施し、11事業所に対して立入検査等を実施し職権による適用を行った。 ○平成18年度からは、重点加入指導の対象及び職権による適用を行うべき対象の拡大を図っており、度重なる加入指導によっても届出を行わない事業所に対しては、引き続き厳正な対応を行う。(重点加入指導:従業員10人以上の事業所、職権による適用:従業員15人以上の事業所) ○平成19年度は、全ての社会保険事務所に一般競争入札による民間委託を拡大するとともに、社会保険事務所においては、民間委託による適用促進を活用し、重点的な加入指導、職権適用の強化につなげる。(職権による適用:従業員10人以上の事業所)	(平成19年3月末現在) ○重点加入指導実施事業所数 6,786事業所 ○職権適用実施事業所数 87事業所 (平成19年3月末現在) ○事業所調査効果件数 〈資格取得届提出漏れ〉 厚年・健保 62,122件
99	② 適用事業所に対する調査の充実	19年度～	着手済	○適用事業所に対する調査を充実することとし、特に都道府県労働局との連携強化による請負労働者、派遣労働者及び外国人労働者の届出漏れ等の情報提供に基づく重点的な調査を的確に実施する。	
100	③ 適用促進への取組に対する目標設定及び行動計画の策定	19年度～	着手済	○適用促進業務や事業所調査業務を計画的かつ総合的に進めるため、各社会保険事務所・事務局毎に取組み目標及び具体的な計画等を定めた行動計画を策定し、これに基づき適用の適正化を推進。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
2-10 労働保険との徴収事務の一元化					
101	①労働保険との徴収事務の一元化について、可能なものから逐次実現を図るとともに、法律改正が必要な事項については、平成17年度中に結論を得る	～17年度	着手済	○事業主の事務負担の軽減等の観点から、 ①社会保険・労働保険徴収事務センターで受付を行っている社会保険の算定基礎届及び労働保険の年度更新の提出期限を7月10日に統一化 ②社会保険及び労働保険における食事や住居などの現物給与の評価を都道府県単位で統一化 ③未適用事業所の解消のため、社会保険の規定を踏まえ、労働保険についても市町村等の官公署に事業所に関する情報提供を求めることを可能とすること を盛り込んだ「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」が平成19年6月に成立。	
102	②労働保険との徴収事務の一元化について、平成18年度から、以下の取組を実施 ア 双方の保険料を滞納している事業所に係る納付督促について、社会保険の職員が実施 イ 双方の調査対象事業所に係る共同調査について、労働保険の職員が実施 ウ 徴収事務センターで受け付ける労働保険の届出書の範囲の拡大 エ 事業所説明会開催時期の統一(3月又は4月に統一)	18年度～	着手済	○平成18年10月から社会保険・労働保険徴収事務センターにおいて実施する事務の取扱いに関する通知を平成18年9月27日付で発出。 また、円滑な事務の実施のために本庁、各都道府県において研修を実施。 ・社会保険事務局及び都道府県労働局職員に対する研修(6月) ・社会保険事務所及び労働基準監督署等職員に対する研修(8～9月)	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
Ⅲ. 事務処理の効率化と予算執行の無駄の排除					
3-1 事務処理の効率化					
103	①入力委託対象届書の拡大及び集約化の推進	17年度～	着手済	○健保給付関係及び年金給付関係の届書について、平成18年4月以降、全国の都道府県において外部委託を開始。 ○委託対象届書の電子申請及び磁気媒体による届出を促進し、入力業務の効率化・合理化を図る。	
104	②外部委託のブロック単位への集約化	17年度～	着手済	○平成17年度から富山、石川、福井の3事務局をブロック単位として、以下の業務の外部委託契約の集約化を実施。 ・健康保険・厚生年金保険適用関係届書のパンチ委託(平成17年6月～) ・健康保険・厚生年金保険被保険者情報等のFD収録等委託(平成17年6月～) ・国民年金保険料電話納付督促(平成17年5月～) ○また、平成18年度については、北陸地方に加えて、健康保険・厚生年金保険適用関係届書のパンチ委託について ・京都、奈良、和歌山で一括、(平成18年7月～) ・山口、福岡、大分、熊本で一括(平成18年6月～) の計2カ所において、新たにブロック化により外部委託契約の集約化を実施。 ○健康保険・厚生年金保険被保険者情報等のFD収録等委託について、東、西2ブロックに分けて本庁一括で実施してきたところであるが、平成19年度から本庁において全国一括で実施。(平成19年6月～) ○平成20年度以降についても、状況に応じてブロック単位の一括契約を検討していく。	
105	③年金関係の審査業務及び政府管掌健康保険の公法人化を見据えた業務の集約化の推進	18・19年度～	着手済	○健保給付の審査・入力業務については、38事務局で集約化を実施しており、また、年金給付の審査・入力業務については、39事務局において、集約化を実施している。(平成19年8月末現在)	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
106	④市町村経由の届書の磁気媒体による受付の検討	17年度～	着手済	○磁気媒体による具体的な処理方法の在り方について、システム開発にかかる費用対効果等を踏まえ、社会保険オンラインシステムの最適化を前提とした処理方式について検討を進めている。	
107	⑤健保・厚年の適用関係届書の磁気媒体化の推進	17年度～	着手済	○電子申請・磁気媒体での届出に関する問題点等について、首都圏の4都県の適用事業所約6,000社に対するアンケート調査結果を公表。(平成18年11月) ○アンケート調査結果を踏まえ、電子申請等の利便性の向上を図るための必要な見直しや広報を引き続き実施し、電子申請等の利用促進を図る。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
3-2 予算執行・会計の見直し①					
108	①競争入札及び企画競争の原則化	16年8月～	着手済	○平成16年8月から、会計法令上、随意契約できる場合であっても、可能な限り競争入札又は企画競争に付すことを原則とするとともに、一定金額以上等の調達案件については、平成16年10月に社会保険庁本庁に設置した「調達委員会」、平成17年4月に各地方社会保険事務局に設置した「契約審査会」において、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを行い、調達業務全般について競争性・透明性の確保を図っている。 ○平成17年1月分の契約から、随意契約の透明性を確保するため、500万円以上の随意契約については、厚生労働副大臣へ事前報告を行い、さらに、100万円以上の随意契約については、平成17年3月に社会保険庁本庁に設置した「随意契約審査委員会」において、随意契約の妥当性を事後審査し、その結果をホームページに公表。 ○平成18年1月に「調達案件進捗状況表」を策定し、各事務局において、契約事務手続の進捗管理の徹底を図っているところである。 ○調達業務における競争性・透明性を確保するための取組を着実に実施するため、調達に係る目標数値を設定し、その達成に向けて取り組んでいる。 ○平成17年度から、所管公益法人等との間で締結した随意契約について点検・見直しを行い、随意契約によることが真にやむを得ないものを除き、順次、一般競争入札等に移行している。	(平成18年度調達に係る目標達成状況) ・100万円以上の契約について、競争入札の件数が占める割合 61%(目標60%以上)
109	②調達委員会の設置	16年10月～	着手済	○平成16年10月、社会保険庁本庁に「調達委員会」を設置し、一定金額以上等の調達案件について、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを行い、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの削減を図っているところである。 ○地方社会保険事務局においても、調達業務の適正化を図るため、各地方社会保険事務局に「契約審査会」を設置し、一定金額以上等の調達案件について、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを実施。	(調達委員会の開催状況(平成16年10月～19年8月)) ・開催回数 61回 (地方社会保険事務局契約審査会の開催状況(18年度)) ・開催回数 延べ593回

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
110	③監修料の受け取り禁止等の厳格なルールの遵守	17年1月～	着手済	○監修料については、今後、これを一切受け取らないとする厳格なルールを定め、徹底するとともに、幹部職員をはじめ一定の地位にあったものが給与の一部を自主的に返納し、組織としての反省の意を表したところである。 ○また、監修作業を取りまとめ、出版社等から監修料を受領した行為は、利害関係者からの金銭の受領を禁ずる国家公務員倫理規程に違反するという国家公務員倫理審査会の見解が示されたことから、平成17年12月22日、各課の庶務班長等であった職員19名に対し、戒告処分を行うとともに、監督者14名に対しても、同日付で嚴重注意(文書)の処分を行ったところである。 ○今後、このような問題で国民の信頼を損なうことのないよう、研修等により、国家公務員倫理や職員の意識改革の徹底に努めている。	
111	④予算執行についての内部監査の強化	17年1月～	着手済	○平成17年1月、本庁総務部経理課内に会計事務に関する内部監査を専門的に担当する「監査指導室」を設置。 ○平成18年度会計監査については、地方社会保険監察官と合同で効果的な会計監査を実施したところである。その結果、899項目について指摘を行い、特に、会計事故防止の観点から、現金出納に関する事項について重点的な監査を実施。指摘した事項については、全ての社会保険事務所を含め自主点検を行わせ、ブロック担当事務局に配置された地方社会保険監察官がその状況について確認し、徹底を図っている。 ○平成19年度会計監査においては、通常行う監査と、現金等の取扱いに係る「抜き打ち監査(事前通告なしの会計監査)」を実施することとしている。	
112	⑤インターネットを活用した予算・決算の情報提供	17年3月～	着手済	○平成17年3月から、社会保険庁ホームページ上に「予算・決算」の情報欄を新たに設置し、平成17年度以降の予算及び平成15年度以降の決算について、わかりやすい形で公表。 ○「予算の主要事項」欄においては、社会保険庁改革の重点施策に係る予算措置を説明するとともに、「図でみる予算の概要」欄においては、各特別会計勘定別に歳入・歳出をわかりやすく円グラフ等を用いて説明。 ○決算についても、同様に、各特別会計勘定別に歳入・歳出をわかりやすく円グラフ等を用いて説明。	
113	⑥調達コスト削減目標の設定	17年3月～	着手済	○調達コスト削減目標として、物品等の購入、印刷物等の製造、業務の外注等の役務に関する調達コストについて、調達計画額の10%以上の削減を目標値として設定し、その達成に向けて取り組んでいる。	(平成18年度の調達コスト削減実績) 調達計画額の13%の削減

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
114	⑦事業単位コードの各業務のコスト管理への活用	17年度～	着手済	○平成16年度に設定した事業単位コードをもとに、平成17年度から地方社会保険事務局において適用、徴収、給付、相談等の各業務のコスト管理を行う仕組みを導入したところであり、効率的に事業目標を達成するためのコスト管理に役立てているところである。	
115	⑧執行結果の予算要求への反映	18年度予算要求～	着手済	○平成18年度予算から、適用、徴収、給付、システム業務に区分積算をした上で予算要求を行うとともに、これまで毎年度要求を行う一方、実際には使用されていなかった経費及び要求内容と異なる執行が行われていた経費等について見直しを徹底し、執行結果を適正に予算要求に反映。	
116	⑨政府管掌健康保険の分離、年金運営新組織の設立を踏まえた特別会計の見直し	19年度～	着手済	○平成19年度予算より厚生保険特別会計と国民年金特別会計を統合し、年金特別会計として「特別会計に関する法律」において必要な措置を講じた。 ○なお、政管健保の公法人化に伴う厚生保険特別会計の見直しについては、「健康保険法等の一部を改正する法律」において必要な措置を講じた。	
117	⑩船員保険特別会計の労働保険特別会計への統合	年金新組織発足時～	—	○船員保険制度については、平成19年4月に成立した「雇用保険法等の一部改正法」により、労災保険制度及び雇用保険制度に相当する部分をそれぞれの制度に統合し、それ以外の部分を全国健康保険協会に移管することとされた。 ○船員保険特別会計については、制度の見直しとあわせて廃止することとし、積立金等の資産については労働保険特別会計及び全国健康保険協会に移管することとしている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
--	----	------	----	------	-----------------------

3-2 予算執行・会計の見直し②

118	①年金福祉施設整備 には新たに年金保険 料財源を投入しない	16年度～	着手済	○年金福祉施設等については、「年金福祉施設等の見直しについて(合意)」 (平成16年3月10日与党年金制度改革協議会)等を踏まえ、今後は保険料を 投入しないと、年金資金等への損失を最小化するという考え方に立ち、平 成17年10月に設立された独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構に おいて、地域医療への影響や入居者の生活等にも配慮しつつ、平成22年9月 末までに整理合理化を行うこととしている。	・独立行政法人年金・健康保険福祉 施設整理機構設立時に、288施設 (出資額約1,922億円)、平成18年 11月1日に14施設を出資
119	②年金福祉施設等の 整理合理化	17年10月～	着手済		
120	③年金事務費への保 険料充当の仕組みの 恒久化	20年度～	着手済	○受益と負担の関係の明確化等の観点から、年金事務費の一部に保険料を充 てる仕組みを導入することとし、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運 営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」において必要な措置 を講じた。	
121	④保険料財源により 実施する事業の範囲 の明確化	20年度～	着手済	○国民のニーズに対応してサービスの確保を図らなければならない年金相談事 業や、社会保険オンラインシステムの運用等について具体的に法律に規定し、 年金保険料を充てる事業の範囲を明確化することとし、平成19年6月に成立し た「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法 律」において必要な措置を講じた。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
3-3 社会保険オンラインシステムの刷新					
122	①平成17年度中に策定する最適化計画に基づき、以下の取組を実施し、オンラインシステムの刷新を図る	18年度～22年度	着手済	○「社会保険業務の業務・システム最適化計画」については、平成18年3月に厚生労働省情報政策会議で決定し、社会保険庁ホームページ等で公表を行った。 ○今後、最適化計画に基づき、平成18年度から22年度までの5年間でシステムの見直しを実施することとしている。 ○新システムの基本設計業務について、一般競争入札による調達を平成18年8月末に行い、平成18年度末までに基本設計書の作成を行ったところである。 ○詳細設計以降の工程の調達について、平成19年8月6日に意見招請を実施したところである。	
123	・サーバを中心とした柔軟性のあるシステム構成への刷新、コンピュータセンター(3カ所)の機能統合などによるシステム運用経費の削減及び原則、一般競争入札による調達、ハードウェア・ソフトウェアの分離調達などにより費用構造の透明性を確保				
124	・手作業処理のシステム化、既保有情報の活用、他の公的機関とのデータ連係等により業務を効率化				
125	・システム部門の組織強化、システム調達に関する専門知識の共有、業務研修の充実により管理運営機能を強化 ・バックアップセンターの設置や個人情報保護対策などにより安全性・信頼性を確保				

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
--	----	------	----	------	-----------------------

IV. 法令遵守と個人情報保護の徹底

4-1 法令遵守意識の徹底

126	①外部(職員以外の者)からの法令違反通報窓口の設置及び内部通報制度の活用 の徹底	18年6月～	着手済	○平成18年6月より、社会保険事務所及び地方社会保険事務局の事務手続における法令違反の疑い等について、被保険者や受給者などお客様の皆様から、社会保険庁本庁が直接受け付ける体制を整備。 ○受け付けた通報のうち、法令違反の疑いのあるものについては、法令遵守委員会において、調査を実施。 ○また、従来から行っている法令遵守の疑い等についての職員からの通報制度の取扱いについて、職員への周知を徹底。	
127	②法令遵守委員会の調査範囲の拡大	18年7月～	着手済	○社会保険事務所及び地方社会保険事務局の事務手続における法令違反の疑い等について、これまでに行ってきた社会保険庁職員からの内部通報に加え、以下の情報についても必要な調査を行うとともに、調査結果に基づく措置について協議を実施。 ・職員以外の方からの外部通報(法令違反通報窓口への通報等) ・社会保険事務所から報告される各種の事件・事故・事務処理誤り	
128	③各社会保険事務局への法令遵守委員会の設置	18年7月～	着手済	○本庁に加えて、各社会保険事務局においても法令遵守委員会を設置し、本庁の法令遵守委員会と連携しつつ、以下の事項等について対応。 ・法令遵守委員会(本庁)が決定した是正措置、再発防止措置等の実施の徹底 ・本庁に報告された事件・事故・事務処理誤りの事案の調査及び調査結果に基づく措置の検討(既に対応事例があり、本庁の法令遵守委員会による対応が必要でない事案に限る。)	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
129	④法令遵守研修の充実	18年7月～	着手済	○法令遵守の徹底のためには、社会保険大学校における研修のみならず、社会保険事務局・社会保険事務所における研修など、各部署における様々な研修の機会等において、繰り返し伝達し、周知を図ることが必要であることから、以下の取り組みを行っているところである。 ＜社会保険大学校＞ ・平成18年6月より、原則、社会保険大学校が実施する全てのカリキュラムにおいて法令遵守研修を実施。 ・法令遵守の重要性に鑑み、平成18年度中に全ての社会保険事務所長が管理者研修を受講。 ＜社会保険事務局・社会保険事務所＞ 平成19年度は平成18年度に引き続き、全職員を対象に法令遵守研修を実施することとしている。その際、倫理管理官による研修に加え外部の専門家を招聘するための予算を確保。	
130	⑤法令遵守の理念・チェックポイントを職員が携帯することによる「見える化」の実施	18年9月～	着手済	○職員の意識改革を図るために策定された「社会保険庁職員行動規範」の理念・チェックポイント等を視覚的に認識できるようにしたコンプライアンスカードを全職員に常時携帯させることにより、行動規範の実践を徹底させる。 コンプライアンスカードの記載内容 あなたはお客様を第一に考えて行動していますか？【お客様第一】【国民へのサービス向上】 その行動は社会保険事業に対する信頼を損ないませんか？【安心と信頼】【公平・公正】 その行動は法令や社会の良識に反していませんか？【法令遵守・公務員倫理】 あなたは業務執行ルールを厳守して業務を遂行していますか？【業務執行ルールの厳守】 あなたはお客様の個人情報の保護の徹底に努めていますか？【個人情報の保護】 あなたは常にコスト意識を持って事業に取り組んでいますか？【コスト意識】	
131	⑥職員からの職務遂行上の疑問等に係る相談等について、迅速かつ機動的に対応ができる仕組みの整備	19年2月～	着手済	○社会保険事務局等からの職務遂行上の疑問等について、迅速かつ機動的な対応を図ることとして、庁内における標準的な仕組みを整備する。 ①標準的な処理方法の確立 ②管理者の設置による進捗管理等 ③専用の受付窓口の設置等	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
4-2 事務処理のチェックシステムの整備					
132	①入力処理履歴から事務所ごとの特定の入力記録を抽出した上で、統計的に整理し、異常数値を監視するシステムを開発	18年度～	着手済	○最適化計画に基づく社会保険オンラインシステムの見直しにおいて、入力数値等を監視するシステムについて検討を行っているところである。 なお、システム開発が行われるまでの間は、目視により異常数値の監視を行うこととしている。	
133	②国民年金の免除等の申請書の入力等の事務局事務センターへの集約化、OCRによる処理の必須化及び窓口装置からの直接入力の原則禁止	18年9月～	着手済	○国民年金の免除等の申請書の入力等については、事務局事務センターへの集約化を図ることとし、平成18年9月1日(作業スペースの確保ができない一部の事務局については、10月2日)より実施済み。	
134	③平成22年度末に稼働予定の刷新システムにおいて、以下のチェック機能を整備	23年度～	—	○新システムの基本設計業務について、一般競争入札による調達を平成18年8月末に行い、平成18年度末までに基本設計書の作成を行ったところである。 ○詳細設計以降の工程の調達について、平成19年8月6日に意見招請を実施したところである。	
135	・入力業務は、集約事務センターに集中化 ・スキヤナー装置等により仮入力した上で、決裁権限を有する者のみが決裁入力を行えることとし、決裁権限についてリスクに応じて設定				
136	・監察部門に対し、調査・分析データを提供				

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
	4-3 監査部門の機能強化				
137	①地方社会保険監察官について、本庁併任とした上でブロック単位に集約化するとともに、それまで所属していた事務局の管轄以外の社会保険事務所の監察を行う仕組みを導入	18年10月～	着手済	○47地方社会保険事務局に置かれていた地方社会保険監察官を、平成18年10月から9ブロック担当事務局に集約配置し、本庁併任とした上で、本庁の直接の指揮監督の下、監察を実施。 ○多様な視点から監察を行うことにより、より効果的なものとするため、地方社会保険監察官がそれまで所属していた事務局の管轄以外の社会保険事務所の監察を担当する。	
138	②予告しない監査など緊張感のある監査を行うことを含め、不適切な業務処理の早期発見と是正を重視した監査実施方式への転換	18年9月～	着手済	○平成18年9月以降の業務監察では、通常の業務監察に併せて、事務処理が法令、通達等に基づき実施されていることについての検査(適正検査)を実施するとともに、予め通告しないなど、緊張感のある監察も実施。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
4-4 ガバナンス強化に向けた体制整備及び業務執行ルールの確立					
139	①事務局をスリム化する一方で、現場経験のある優秀な職員を登用しつつ、全国統一的な業務企画・管理を行えるよう、本庁の体制を強化	18年度～	着手済	○現場経験の豊かな職員を配置し、業務マニュアルの整備等全国統一的な業務企画・管理を行うため地方庁職員の登用を行った。	
140	②不適正事務処理等の端緒情報を担当者レベルから速やかに幹部や他の職員と共有し、これに基づき的確な対応ができるよう、職員行動規範を改正し、組織内の日常的な業務執行ルールを明確化し、徹底	18年8月～	着手済	○平成18年8月から、これまでの職員行動規範に「業務執行ルールの厳守」を新たに加えるとともに、厳守すべき執行ルールを策定し、責任ある業務執行体制を確立。	
141	③現場からの内部改善提案制度や国民からの苦情、事件事故を本庁に集約し、分析の上で地方に改善方を徹底させる機能の強化	〔事件・事故等〕 17年4月～ 〔業務改善要望等〕 18年10月～	〔事件・事故等〕 着手済 〔業務改善要望等〕 着手済	○社会保険事務局・事務所等において職員による事件・事故や事務処理誤りが発生した場合には、速やかに本庁に報告させ、情報の把握・分析を行い、庁内幹部・各課に報告するとともに、当該事務局に対し指導を行い、必要に応じて全事務局に対し注意喚起を促している。 また、事件・事故及び事務処理誤りの未然防止を図るためその事例を庁内LANに掲載している。 ○これまで、一元的管理がなされていなかった社会保険事務局・事務所からの業務改善要望、内部改善提案制度による職員からの提案、国民の声対応報告制度や長官へのメール・手紙により頂いたお客様のご意見等の内容をとりまとめ、それらに対する対応の可否やその理由、対応状況等を整理し、平成18年11月から社会保険庁LANに掲載している。 ○また、今後、とりまとめた業務改善要望等をデータベース化し、一元的管理を行うことにより苦情対応に活用するとともに、一つ一つの意見等を着実に業務改善に結びつけていくこととしている。	<通知等> ・社会保険業務の適正な事務処理について(H17.10.5) ・社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故にかかる報告等について(H17.12.19) ・不正事故防止のための点検事項並びに指定届書及び特定届書の指定について(H18.3.30) ・事務処理誤りの未然防止策等について(H19. 2. 9) ・不正事故防止について(H19. 7. 31) 等 <庁LAN> ・事務処理誤り等一覧 ・意見要望一覧

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
4-5 個人情報保護の徹底					
142	①年金個人情報の利用・提供に関する規定の整備	年金新組織発足時～	—	○年金個人情報については、 ①年金事業の運営のため必要な場合 ②法律の規定に基づき利用・提供しなければならない場合 ③法令で具体的に明らかにした事務について利用・提供する相当な理由があると認められる場合 以外には、利用・提供できないものとする規定が平成19年6月に成立した「日本年金機構法」に盛り込まれたところ。	
143	②基礎年金番号の法定化	年金新組織発足時～	—	○個人情報保護の観点等から、基礎年金番号を国民年金原簿及び厚生年金保険の原簿の記載事項とする旨が、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」に盛り込まれたところ。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
--	----	------	----	------	-----------------------

V. 意識改革の徹底と能力重視の人事政策

5-1 職員の意識改革の推進

144	①内部改善提案制度の創設	16年10月～	着手済	○平成16年10月、日々お客様に接し、サービスを行っている第一線の社会保険事務所職員等からの改善提案を促進し、内部からの改革を積極的に進めるため、「社会保険庁内部改善提案制度」を創設。 ○社会保険庁LANの全庁用掲示板に「改善提案等投稿コーナー」を開設し、サービス向上や業務改善に向けた提案の投稿を募集。特に優れた提案については、長官表彰として顕彰するとともに、全国的な共有化を推進。	(平成19年8月末現在) 改善提案件数 1,957件
145	②職員行動規範の策定及び徹底	16年12月～	着手済	○職員が国民本位の行政サービスを遂行する意識を涵養するとともに、国家公務員としての倫理観を常に持つよう意識改革を図るため、 ①お客様第一 ②国民へのサービスの向上 ③安心と信頼 ④公平・公正 ⑤個人情報の保護 ⑥法令遵守・公務員倫理 ⑦コスト意識 ⑧業務執行ルールの厳守 に関する「社会保険庁職員行動規範」を策定。 ○併せて、「窓口接遇マナー3箇条」、「電話接遇マナー3箇条」、「サービス3箇条」を策定し、各職場において、お客様から見える場所に掲示し、その実施を徹底。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
146	③職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的見直し	17年度～	着手済	○平成16年11月から、優れたノウハウを持つ民間の講師を活用した実践的な接遇研修を実施。 ○また、高度な専門知識の習得やマネジメント能力の強化等を図るため、研修体系及びカリキュラムの見直しを行い、平成17年4月から職務階層別研修と業務別研修に再編。 ○平成18年8月に「社会保険研修向上研究会」が取りまとめた「年金運営新組織における研修のあり方について(中間報告)」に基づき、年金新組織を担う人材育成の大枠を定め、計画的に研修の充実を図ることとしている。 ○平成19年度研修計画においては、職員のマネジメント能力を向上させるために、職務階層別研修の充実を図るとともに、職員の実務能力を継続的に向上させるためにステップアップ研修の充実を図り、徴収事務研修(厚年・健保)、国民年金保険料強制徴収実務研修において「指導者養成課程」を新設した。	
147	④能力主義・実績主義に立った新たな人事評価制度の導入	17年10月～ 一定職以上を対象に試行を実施 18年度～ 一定職以上を対象に本格実施 19年度～ 全職員を対象に本格実施	着手済	○新人事評価制度については、平成17年10月より社会保険事務所課長を含む一定職以上の職員を対象に、制度の本格実施に向けた試行を実施。 ○試行の結果を踏まえ、平成18年4月から一定職以上の職員を対象とした本格実施及びその他職員を対象とした試行を実施。 ○平成19年4月から全職員を対象として本格実施する。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
148	⑤社会保険事務局・事務所グランプリの実施	17年6月～	着手済	○平成17年6月から、各地方社会保険事務局及び社会保険事務所の業務運営の積極的な取組を促進し、社会保険事業の推進・向上を図り、切磋琢磨を促すため、「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施。 ○社会保険庁LANシステムの掲示板に主要な事業実績を定期的に公表するとともに、国民年金部門、健康保険・厚生年金保険部門、サービススタンダード部門及び特別表彰対象事業(健康保険・厚生年金保険の未適用事業所の適用促進、国民年金保険料の口座振替の加入促進及び国民年金保険料の強制徴収)の取組について実績評価を行い、長官表彰を実施する。(平成18年度事業実績における長官表彰を平成19年10月に実施予定)	(事業実績掲示板 掲載事項) ①適用処理状況に関するもの ・健保・厚年の事業所調査に係る実施状況、適用促進実施状況 ②徴収状況に関するもの ・健保・厚年の保険料収納率、差押状況 ・国年の行動目標進捗状況、強制徴収の実施状況 ③サービススタンダードに関するもの ・老齢基礎年金等の裁定請求に係る平均所要日数等 ・傷病手当金、出産手当金等の支給申請に係る平均所要日数等
149	⑥集合研修への参加が困難な職員を対象とした通信研修の実施	17年度～	着手済	○平成18年1月から、国民年金保険料の収納業務に係る通信研修を実施し、担当職員の実務的な業務知識等のレベルアップを図るとともに、集合研修への参加が困難な者の受講機会を確保。 ○また、平成19年2月から、離婚時分割に係る相談等に的確に対応するために通信研修を実施。	
150	⑦年金相談等の一定の業務に携わる職員を対象とした通信研修の段階的な実施	18年度～	着手済	○平成19年度研修計画においては、事務所係長から課長までの間の研修機会が少ない階層に対して、直近の社会保険関係法令知識を習得させるために「リニューアル研修」を実施することとしていたが、年金記録問題の対応状況を踏まえ、本年度に限り研修の実施を中止することとした。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
5-2 改革リスタートプロジェクト					
151	①「わたしのリスタートプラン」の提出	18年9月	着手済	○現場の全職員は、今後の社会保険庁改革の在り方に関する自らの考えを「わたしのリスタートプラン」として長官宛に提出。	
152	②「長官と本音で語ろう」の開催	18年9月～	着手済	○職員が自らの職場・業務に関する意見・要望・疑問等がある場合に、それらを積極的に表明することができる職場づくりの契機とするため、各社会保険事務局単位で、長官と職員との自由な意見交換会「長官と本音で語ろう」を順次開催。	(平成19年8月末現在) 32事務局で開催
153	③「全職員対話キャンペーン」の実施	18年10月～11月	着手済	○職員同士の意思疎通を図り、職場内でのコミュニケーション不足を解消するため、全職員が、自らの業務や組織の問題について、上司と率直な意見を交わすとともに、今後の業務の在り方について、建設的な議論を行う「全職員対話キャンペーン」の実施。	
154	④社会保険庁改革リスタートプランの策定	19年3月	着手済	○現場職員から寄せられた「わたしのリスタート・プラン」において積極的、前向きな提言を行った職員と長官による懇談の場を設け、議論を行った上で、職員間で共有すべき組織目標等について、「社会保険庁リスタート・プラン」としてとりまとめた。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
5-3 能力重視の人事政策の断行					
155	①地方職員の本庁ポストへの登用拡大	17年10月～	着手済	○地方庁職員の本庁主要ポストへの登用拡大に関しては、平成19年9月1日現在、本庁主要ポスト登用後、事務局配置者を含めて12名を登用。	
156	②人事政策の抜本的な改革 ・事務局・事務所の幹部人事について、本庁主導に移行 ・年功序列や地域の事情にとらわれず、能力本位での広域的な人事の実施 ・事務局長等の事務局幹部について、全国的視野に立った事業運営を行い、改革の推進等に常にリーダーシップを発揮できる者の積極的登用及び幹部職員の育成のため、高い実務能力や専門性を備えさせるため、若いうちから第一線での配置 ・事務所長等の任用について、能力本位、人物重視を徹底し、都道府県域を越えた人事異動を積極的に推進するとともに、本庁及び他事務局における勤務経験を重視 ・事務所長等の地方幹部について、組織管理能力、業務遂行能力やリーダーシップ等に長けた民間人材の登用を検討 ・有能な管理職を育成・登用するための計画的な人事ローテーションや、昇格と合わせた研修制度を実施 ・社会保険大学校において、質の高い研修を行うとともに、必要に応じて試験を行い、その成績を任用に活用	18年度から順次	着手済	○事務局・事務所の幹部職員の人事については、18年9月の人事異動より、各事務局から調書等を提出させ、本庁により配置先を決定するなど、本庁主導の人事異動を実施。 ○事務所長クラス以上の職員110名の広域異動を実施。(19年9月1日現在) ○18年9月の社会保険事務局長の人事異動において、I種職員の登用を3名から4名に拡大。 ○民間の有能な人材を社会保険事務所長に登用するため、公募を実施し、書類選考及び面接試験の結果、4名を社会保険事務所長候補者として平成19年2月1日付けで採用。(19年4月1日付けで社会保険事務所長として配属) ○平成18年8月に「社会保険研修向上研究会」が取りまとめた「年金運営新組織における研修のあり方について(中間報告)」に基づき、年金新組織を担う人材育成の大枠を定め、計画的に研修の充実を図ることとしている。 ○新規採用者研修受講者及び一般職員研修受講者に対して「理解度テスト」を実施しているが、平成19年度は中堅職員専門実務研修においても実施。また、徴収事務研修(厚年・健保)、国民年金保険料強制徴収実務研修において、「指導者養成課程」を設け、試行的に認定試験を実施することとしている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年8月末現在)
5 - 4 組織内部の改革等					
157	①社会保険事業運営 評議会の設置	16年9月～	着手済	○平成16年9月、社会保険庁長官の下に保険料拠出者、学識経験者等からなる社会保険事業運営評議会を開催(平成19年3月末現在、17回開催)。 ○社会保険庁の事業運営が適正かつ効率的に行われているかを外部の目で検証していただき、同評議会における意見を社会保険庁が策定する社会保険事業計画等に反映。	
158	②経済界の協力による 顧問、プロジェクト リーダー等の配置	16年9月～	着手済	○平成16年9月から、民間の発想等を大胆に導入して改革を推進する観点から、システム改革、サービス向上改革、保険料徴収改革等の課題を担当するプロジェクトリーダー、アドバイザリースタッフをはじめとする民間出身職員を配置。	(平成19年8月末現在) 20人
159	③社会保険事業計画 の見直し	17年度～	着手済	○社会保険事業計画は、厚生労働省が定める達成目標を踏まえ、毎年度策定するものであり、平成17年度から、実績評価の充実を図るため、事業目標の設定に当たり、達成状況を可能な限り客観的に測定できるよう具体的な数値目標を設定。 ○社会保険事業計画の策定に当たっては、事業全般について保険料拠出者や利用者の意見を反映させるため、社会保険事業運営評議会において計画の内容を検討していただくこととしており、平成19年度事業計画については、平成19年2月の同評議会において御意見を伺った上で、3月に成案をとりまとめ、公表。	
160	④年金の給付誤り等 の事例の適切かつ迅速な公表	随時	着手済	○平成17年6月、「社会保険オンラインシステム・サーベイランス委員会」を設置し、年金の給付誤り等の早期発見や早期対応を行い、事象を明確にした上で速やかに公表するとともに、事象の分析調査を行い、具体的な再発防止策を講じている。	「総点検の結果について」(平成17年4月1日公表)以降に公表した給付誤り事象の件数 23件 ※ 内容は、庁ホームページに掲載