

緊急対応プログラム

2004年11月26日

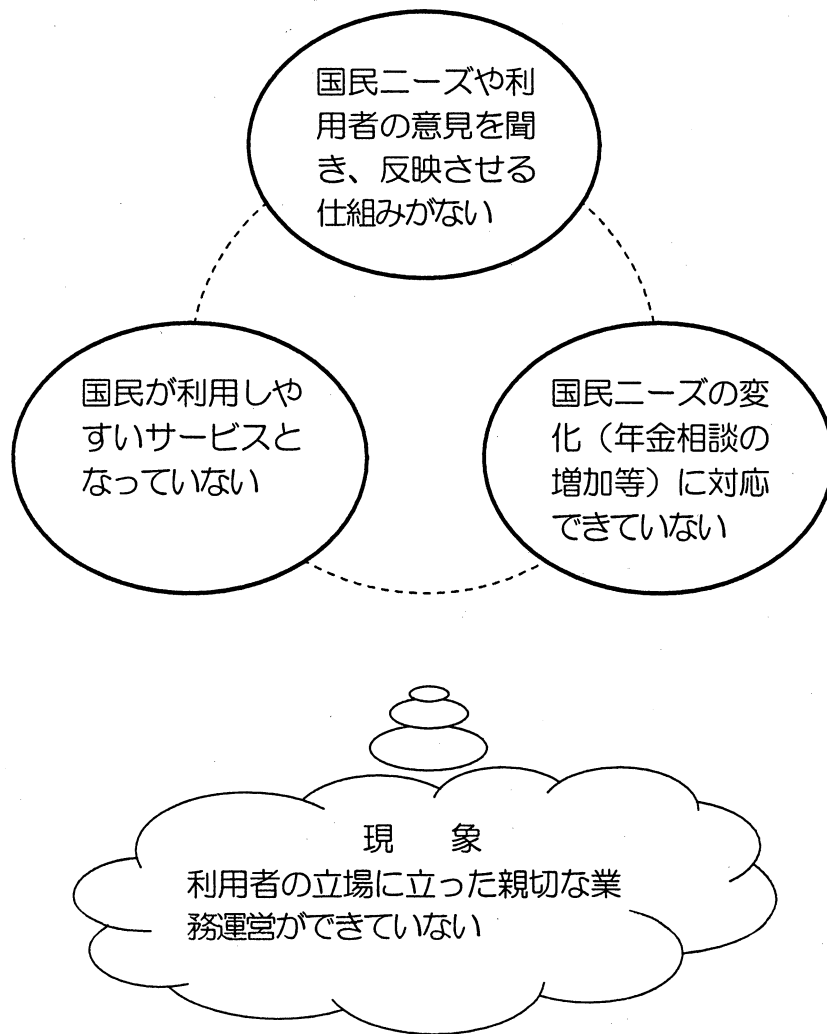
社会保険庁

○国民の信頼を受けることができる効率的で質の高い社会保険サービスの実現に向けて、この「緊急対応プログラム」に基づき、実施可能なものから逐次取組を開始するとともに、今後検討することとしている事項についても早急に具体化を図り、社会保険庁の抜本的な改革を推進します。

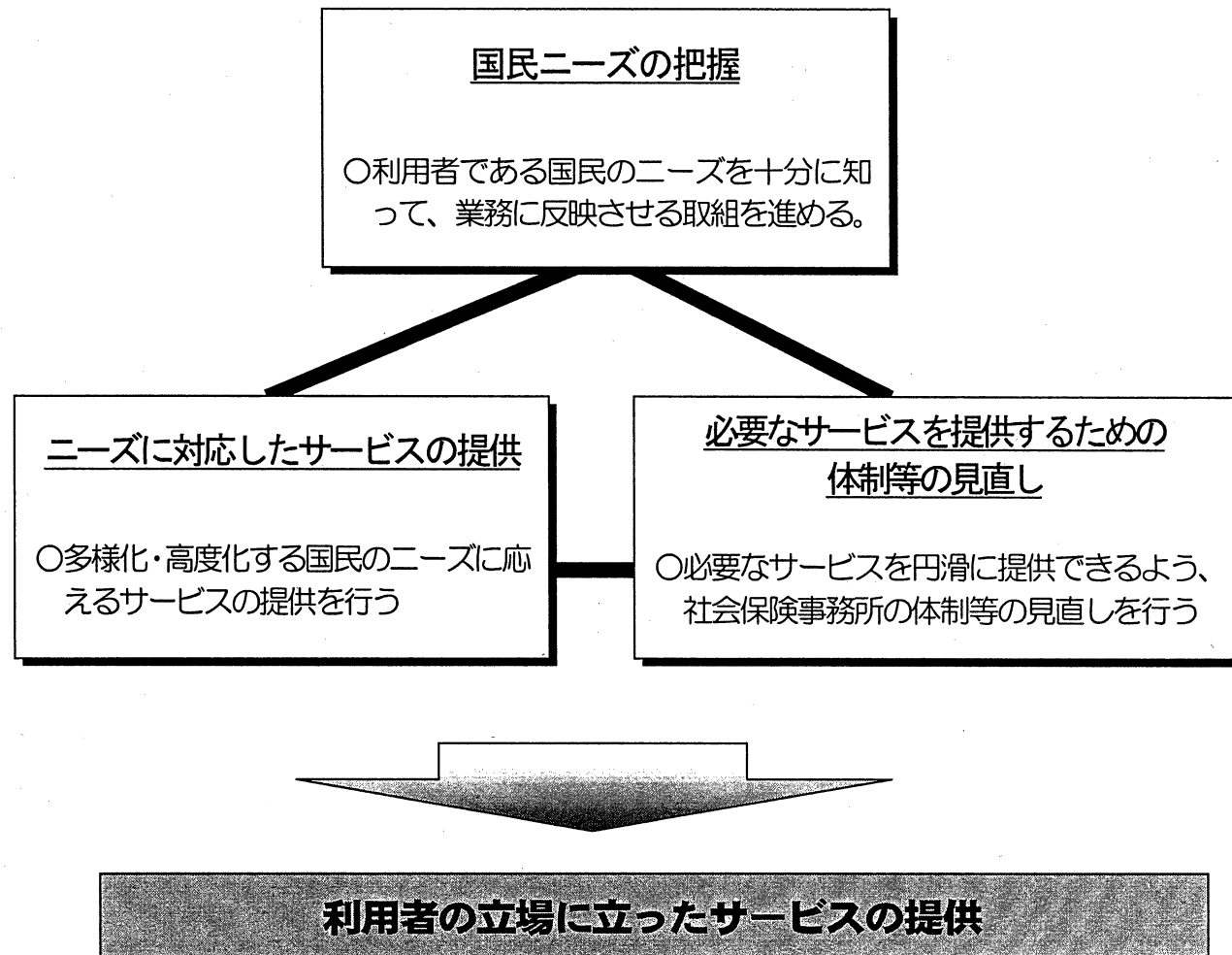
1. 国民サービスの向上

(1) 現状と対応の方向性

現 状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 国民ニーズの把握

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁の業務やサービスの改善・効率化に関する意見・アイデアを広く国民から募集する「長官への手紙・長官へのメール」を実施する
- ②利用者からの苦情等への対応マニュアルを見直し、その周知徹底を図るとともに、業務改善に反映することができる国民の声（苦情等）報告体制を整備する

【来年度以降に実施する事項】

- 社会保険事務所の来訪者に対して、窓口サービスの満足度に関する定期的なアンケート調査等を実施する（17年度）

イ ニーズに対応したサービスの提供

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁ホームページを充実して、社会保険庁改革の推進状況を逐次国民に情報提供するとともに、各種窓口の案内や制度の分かりやすい説明、各地域別の情報提供に努める（随時）
- ②年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録を直接ご本人宛に通知するとともに、希望する方に対しては年金見込み額を別途通知する
- ③社会保険事務所等における待ち時間の解消や勤労者等平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談の充実を図る
 - ：昼休み時間帯における相談の実施の徹底
 - ：お盆明けにおける相談時間の延長
 - ：年金週間における平日夜間及び休日の相談の実施
 - ：毎週月曜日における相談時間の延長（16年度中）
 - ：土日における相談のモデル実施（16年度中）