

「社会保険庁は変わります」宣言

平成 16 年 11 月 26 日
社会保険庁長官 村瀬 清司

はじめに

社会保険庁の事業運営のあり方等については、先の通常国会における年金改正法案の審議やマスコミの報道等において、

- ・ 利用者の立場や目線に立ったものとなっていないのではないか
- ・ 個人情報保護の重要性について十分に認識していないのではないか
- ・ 国民の皆さんからお支払いいただいた保険料や税金を保険給付以外に安易に使っているのではないか

などの様々な御指摘をいただきました。

また、9月には、社会保険庁の幹部職員が収賄容疑で逮捕されるという不祥事があり、国民の皆様への信頼を著しく損ねる結果となったことは誠に遺憾であり、心よりお詫び申し上げます。

公的年金制度等の社会保険制度は、国民の皆様から信頼をいただいてこそ成り立つものであり、損なわれた信頼を回復するために、こうした御指摘等の一つひとつをしっかりと受けとめ速やかに変えるべく、社会保険庁の抜本的な改革に着手しました。

具体的な取組としては、まず9月に、国民サービスの向上、予算執行の透明性の確保、個人情報保護の徹底、保険料徴収の徹底、組織の改革の5つの柱にわたる業務改革メニューとして「緊急対応プログラム」を策定しました。

今後、「緊急対応プログラム」に掲げた80の事項について、民間の発想や感覚を思い切って導入しながら、実施可能なものから逐次速やかに着手してまいります。

こうした中で、11月6日から12日までの年金週間には、社会保険事務所における年金相談について、初めて土日にも実施するとともに、平日における相談時間も午後7時まで延長しました。

また、大変厳しい状況にある国民年金の徴収について、納付率を平成19年度までに80%にするという目標の実現に向けて、新たに、社会保険事務所ごとに具体的な行動計画を策定するとともに、毎月の納付率の状況を公表するという取組にも着手しました。

この機会に改めて「社会保険庁は変わります」宣言として、今後、社会保険庁が具体的にどのように変わっていくかを国民の皆様にも明らかにし、職員一人ひとりの手によって、これらの取組を確実に成し遂げていくことをお約束いたします。

1 国民サービスの向上

(1) 「サービス推進課」(仮称)の新設

国民の視点に立ったお客様志向の社会保険サービスを実現するため、来年1月に社会保険庁総務部に「サービス推進課」(仮称)を新設(従来の地方課を発展的に改組)し、国民の皆様から寄せられる御意見等をサービスの改善につなげる組織を挙げての取組を推進します。

(2) 年金相談時間の拡大

高齢化や年金への関心の高まり等により急増している年金相談について、働いている方等も相談を受けやすくし、待ち時間も短縮します。

このため、既に、昼休み時間帯における相談、年金週間における平日夜間と休日の相談などを実施してきましたが、さらに、

- ① 12月6日より、毎週月曜日に相談時間を延長するとともに、
 - ② 来年1月22日より、休日における年金相談をモデル的に実施するほか、
 - ③ 今年度中に予約制による相談もモデル的に実施し、
- これらの利用者の状況を分析した上で、来年度から本格的な実施を図ります。

(3) 年金相談体制の拡充

既に、混雑の著しい社会保険事務所を中心として、年金相談窓口を増設していますが、年金相談に専門に対応する年金相談センターの増設(平成16年度中に2ヶ所増設)や年金電話相談センターの増設(平成16年度中に13ヶ所増設)を行います。

当面の対策として、これらの取組を速やかに実施するとともに、年金相談にわざわざ行く必要を極力なくすため、以下の取組を進めていきます。

(4) 年金個人情報提供の推進

年金の加入状況や受給見込額について、今年度中に公的個人認証サービス等の活用による本人確認を行いつつ、インターネットで365日24時間受け付けるサービスを開始し、さらに17年度には年金加入状況について即時に回答する仕組みを整備します。

また、毎年度、すべての被保険者の方に対して、保険料の納付記録等をお知らせする仕組みを構築することとし、まず17年度には国民年金第1号被保険者に対するサービスを開始します。

(5) 年金裁定請求書の事前送付(ターンアラウンド方式)の実施

年金裁定請求書には様々な事項を記入する必要がありますが、来年度より、年金支給年齢に達する直前に、社会保険庁が保有している情報をもとに、年金裁定請求書にあらかじめ基本項目や年金加入履歴を印字したものを送付する、ターンアラウンド方式を実施し、請求される方の御負担を軽減します。

(6) 各種通知書等の見直し

年金の各種書類については、「記入が難しい」、「記載内容が分かりにくい」等の御意見をいただいていることから、書類への記載を分かりやすくするため、今年度中に各種通知書等の総点検を実施し、計画的な見直しを進めます。

(7) 社会保険事務所等における電話・窓口対応の改善

社会保険事務所等における電話や窓口での対応態度の改善を図り、御相談いただいた方に対して、必要な情報を親切・適切・丁寧に説明するとともに、気持ちよくサービスを利用していただくための取組を進め、お客様志向の社会保険サービスを徹底します。

2 予算執行の透明性の確保

(1) 調達コスト削減目標の設定

事務費の徹底した経費削減を行うため、予算の執行に当たっては、調達委員会において、その必要性を十分に精査し無駄を排除するとともに、今年度中に調達コストの削減目標数値を設定します。

(2) 社会保険オンラインシステムの最適化計画の策定

国民の皆様年金等に関する個人情報管理している「社会保険オンラインシステム」について、今年度実施しているシステムの刷新可能性調査の結果を踏まえ、来年度中に効率的で効果的なシステムを構築するための最適化計画を策定します。

(3) 年金福祉施設等の売却

被保険者の方の福祉の増進のために設置してきた厚生年金病院、厚生年金会館等の年金福祉施設等については、今後、保険料を投入いたしません。また、平成17年度からの5年間に売却を進めます。

(4) 社会保険事務局等の賃料の見直し

民間の賃貸ビルに入居している各都道府県社会保険事務局等について、現在の賃料が適切かどうか今年度中に十分な検証を行い、その結果をもとに価格交渉や移転を行うなど、コストの徹底的な削減を図ります。

3 個人情報保護の徹底

国民の皆様個人情報を確実に保護し、漏えいを防止するためのシステムを整備します。

既に、端末操作に必要なカードについて、担当職員ごとにカード番号を固定化し、本人識別のパスワードを登録する仕組みとしましたが、今年度中に被保険者記録へのアクセスがあった場合には監視できるようにするなどのシステム整備を完了します。

4 保険料徴収の徹底

(1) 要因別収納対策の推進

国民年金保険料の平成15年度の納付率は63.4%であり、依然として厳しい状況にあります。平成19年度には納付率を80%に回復させるとい