

「社会保険庁は変わります」宣言（Part 2）

平成 17 年 6 月 28 日
社会保険庁長官 村瀬 清司

第 1 改革のセカンドステージへ

社会保険庁の事業運営の在り方については、様々な多くの御批判をいただき、てきたところであり、国民の皆様が社会保険事業に対する信頼を一刻も早く回復できるよう、その抜本的な改善に向けて、業務改革と組織改革の双方の観点から、大胆な思い切った取組を進めています。

まずは昨年 7 月以来、いただいた御批判の一つひとつをしっかりと受け止め、速やかに変えるべく、業務改革に着手しました。11 月には、80 項目の改革メニューを掲げた「緊急対応プログラム」を策定するとともに、「社会保険庁は変わります」宣言を公表し、今日まで、国民サービスの向上、予算執行の無駄の排除、個人情報保護の徹底、保険料収納率の向上等のための新たな取組を進めてきました。

また、組織改革については、内閣官房長官の下に設置された「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」において御議論いただき、5 月 31 日の最終とりまとめにおいて、国民の信頼を回復するために今後取り組むべき道筋をお示しいただきました。また、与党においても、幅広い観点から厳しい御議論をいただき、同様な改革の方向性を示していただきました。

このような中で、平成 17 年度から 19 年度までの 3 年間で「改革のセカンドステージ」と位置づけ、これからはもう一段の業務改革・組織改革・意識改革を進めていきたいと考えています。

このため、この機会に改めて「社会保険庁は変わります」宣言（Part 2）として、今後、社会保険庁を受け継ぐ新たな組織が発足するまでの間に、社会保険庁をどのように変えていくかを国民の皆様にも明らかにし、職員一丸となって、その実現に向けて精一杯努力していくこととお約束いたします。

第 2 もう一段の業務改革の推進

業務改革については、「緊急対応プログラム」に沿った取組に加えて、「改革のセカンドステージ」においては、さらに次のような取組を進めます。（別紙 1 参照）

1. 国民サービスの向上 - 「行政サービスのトップランナー」を目指す -

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、昨年来、年金相談時間の拡大や年金個人情報の提供などの取組を進めてきましたが、今後さらに「行政サービスのトップランナー」を目指して次の取組を進めます。

(1) 「サービススタンダード」の策定・実施 **－スピードの重視－**

サービスを提供する上での基本の一つはスピードであると考えています。本年4月より、主な健康保険の給付金や年金の支給決定について、お客様が実際にサービスを受けられるまでの所要日数を「サービススタンダード」として設定し、その期間内にサービスを提供することといたしました。今後、達成状況を公表し、問題のある点については改善のための対策を徹底し、その確実な実現とさらなる水準の向上を目指します。

(2) 「お客様満足度アンケート」の実施 **－お客様最重視の姿勢－**

サービスの改善は、お客様の声をもとに進めていきます。社会保険事務所や年金相談センターを来訪される方々にアンケートを実施し、窓口サービスや電話接遇についての満足度を継続的に把握し、その結果をもとに改善のための対策を講じ、一層のサービスの向上を図ります。本年3月に実施した第1回の調査結果では、年金相談窓口での職員の接遇に対する満足度は8割に達するなど、一定の成果は見られるものの、お客様から多くの改善要望をいただいています。今後も継続的に調査を実施し、改善すべき点を洗い出した上で、その実行を徹底します。

(3) 「被保険者期間中間点通知」等の実施 **－国民の皆様への積極的なアプローチ－**

サービスは受け身ではなく、国民の皆様積極的にアプローチしていくことが大切と考えています。既に、昨年3月から、58歳に到達された方を対象に、年金加入記録と希望される方への年金見込額の御案内を行っていますが、今後は、平成20年度から実施するポイント制（保険料納付実績や年金見込額などを定期的に分かりやすく通知する仕組み）の導入に備え、加入記録の整備を強化し、被保険者記録の管理を徹底します。また、被保険者期間の中間点（例えば35歳）における年金加入の状況を確認していただき、御自身の将来の年金受給権について意識し、年金制度の重要性を再認識していただくための通知を行うことを検討します。

(4) 「年金電話相談体制」の拡充 **－電話相談応答率の大幅な改善－**

年金相談については、相談時間の延長や年金相談センターの増設等を進めてきましたが、今後は、わざわざ事務所にお越しいただくなくても電話でスムーズに御相談していただけるよう、年金電話相談の体制を拡充します。具体的には、本年10月より、中央年金相談室の電話相談ブースを現在の3倍以上に拡充するとともに、統一電話番号の下に全国23カ所の年金電話相談センターとのネットワーク化を進め、お電話いただいた相談センターの電話がつかない場合でも、他のセンターで相談に対応するシステムを構築します。