

新たな業務改革プログラムの在り方について（素案）

I. 「新たな業務改革プログラム」の基本的な考え方

- 社会保険庁においては、平成16年11月に緊急に取り組むべき80項目の業務改革メニューを掲げた「緊急対応プログラム」を策定し、以後、逐次実施に移してきたところであるが、今般、「新たな業務改革プログラム」を策定し、新組織が発足する平成20年度における業務改革の到達目標を示した上で、それまでの間（改革のセカンドステージ）に速やかに取り組むべき、もう一段の業務改革の在り方を明らかにする。
- 「新たな業務改革プログラム」の策定にあたっては、
 - ① これまでの緊急対応プログラム等に基づく取組の進捗状況を評価した上で、改めて今後における具体的な取組のあり方を整理すること
 - ② 「長官へのメール」等を通じて国民の皆様から寄せられた御意見等を真摯に受け止め、更に対応が可能と考えられる事項を精査すること
 - ③ 社会保険制度が国民の理解の下に安定的な運営を確保できるものにするなど、社会保険事業の課題と今後の在り方を見据えた取組を推進すること

を基本的な視点として策定する。

○ このような基本的な視点の下に、

- ① 行政サービスのトップランナーとなるべく、国民のニーズに的確に対応した、よりきめ細やかで迅速なサービスの提供を実現すること <国民サービスの向上>
- ② 公的年金の意義・役割・有利性を分かりやすくお伝えし、公的年金に対する国民の幅広い理解を得ること
<年金制度の周知徹底>
- ③ 負担能力に応じた公平な保険料負担を徹底し、公的年金制度の安定的な運営を図るための対策を強化すること
<保険料収納率の向上>

の3分野を最重要課題として位置付け、併せて、

- ④ 最も無駄のない役所を実現すること <予算執行の無駄の排除>
- ⑤ 個人情報保護への認識が徹底された職場を実現すること <個人情報保護の徹底>
- ⑥ 業務改革・組織改革を着実に実行するための基盤となる職員一人ひとりの意識改革を実現すること
<意識改革の徹底>

の3分野の課題についても、更なる対応を進める。

○ また、「業務改革プログラム」の策定にあたっては、それぞれの取組の費用対効果についても十分留意しつつ、検討を進める。

○ なお、本年秋以降においても、その後の状況等を踏まえ、逐次、プログラムを改定する。

Ⅱ. 新組織発足時における業務改革の到達目標

1. 国民サービスの向上

<「行政サービスのトップランナー」を目指した取組を推進>

- ◇ お客様の声に対応したサービス改善を継続的に推進する仕組みを整備し、高い満足度を得られるサービスを実現する
- ◇ 社会保険事務所等に直接お越しいただかなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報提供の充実等に取り組む
- ◇ すべての国民が年金相談及び年金電話相談に満足できるものとなるよう、質の向上を図る
- ◇ すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実に行う
- ◇ 全国のどの社会保険事務所等を利用した場合にも、迅速なサービスが確実に提供される体制を確立する
- ◇ 全国のどの社会保険事務所等を利用した場合にも、全国共通の事務処理によるサービスが提供されるよう標準化を図る
- ◇ 定型的な業務の外部委託の徹底及び届書等の磁気媒体化の推進による事務処理の効率化を図る
- ◇ お客様の利便性の向上と効果的な業務の展開を図るため、社会保険事務所の配置等の見直しを行う
- ◇ 政管健保公法人の設立を見据え、保険者機能の強化を図り、地域の状況や利用者の声を反映した効果的な保健事業や情報提供の充実など被保険者サービスの向上を図るとともに、新たな事務処理体制の基盤を構築する
- ◇ 企業において効率的に事務が実施されるための対応を推進する

4. 予算執行の無駄の排除

- ◇ 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する
- ◇ システムの刷新、調達方式の見直し等により、システム関連のトータルコストの低減及び業務運営の合理化を図る

2. 年金制度の周知徹底

<保険料を納得して納めていただくための取組を推進>

- ◇ 創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の皆様の年金制度への理解を深める
- ◇ 年金の受給権を確保するとともに、年金の低額化を防止する

3. 保険料収納率の向上

<「国民年金保険料収納率80%」を目指した取組を推進>

- ◇ 所得情報等を活用した未納者に対する効率的・効果的な納付督促を展開するとともに、「量」重視から「質と量」を重視した収納対策への転換を図る
- ◇ 強制徴収対象者の60万人への拡大及び徴収体制の抜本的な強化を図る
- ◇ 保険料を納めやすい環境づくりを推進し、収納率の向上を図る
- ◇ 民間のノウハウとの組み合わせにより、効率的で質の高い業務の実現を図る
- ◇ 免除申請者の負担軽減を図るとともに、免除を受けることが可能な者の申請漏れを防止する
- ◇ 市町村及び各種団体との新たな連携・協力体制を確立する
- ◇ 厚生年金・健康保険の未適用事業所について、厳格・適正な適用を推進し、保険料負担の公平性を確保する
- ◇ 労働保険との徴収事務の一元化を推進する

5. 個人情報保護の徹底

- ◇ 個人情報保護の重要性についての認識が徹底された職場を実現する

6. 意識改革の徹底

- ◇ すべての職員が改革意識を有する組織を実現する