

4. 法令遵守と個人情報保護の徹底

(1) 法令遵守意識の徹底

(到達目標)

- 職員一人一人について、社会保険制度に対する深い理解に基づく法令遵守意識の徹底を図る。

(取組)

- 内部通報制度の実施及び法令遵守委員会の設置（平成16年10月～）。
- 全職員に毎年1回以上の法令遵守研修の受講の義務づけ（公務員倫理、個人情報保護等）（平成17年2月～）。
- 庁内各組織ごとの法令遵守推進者の設置（平成17年2月～）。
- 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（平成18年6月～）。
- 本庁に置かれた法令遵守委員会の調査範囲の拡大（外部からの通報、事務所等における事件・事故・事務処理誤り報告等）（平成18年7月～）。
- 各社会保険事務局への法令遵守委員会の設置（平成18年7月～）。
- 社会保険大学校における全ての研修、各社会保険事務局及び社会保険事務所で行う研修において、社会保険事業という国民生活にとって極めて重要な仕事に携わる使命感の涵養を図るとともに、社会保険の業務の基本を徹底させつつ、業務に即したきめ細かな法令遵守研修の充実を図る。その際、関係法制度の正確な理解を進めるため、事例集や事故リストを題材とした研修資料の活用を図る（平成18年7月～）。
- 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り「見える化」し、法令遵守意識の涵養を図る（平成18年9月～）。
- 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（平成19年2月～）。

(2) 事務処理のチェックシステムの整備

(到達目標)

- 不適正処理の防止及び早期発見が可能となるチェックシステムを整備し、適正な事務処理を確保する。



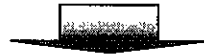
(取組)

- 現行システムにおいて、コスト面に留意しつつ、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（平成18年度～）。
- 国民年金の免除等の申請書の入力等について、事務局事務センターへ集約化し、受付と入力処理の分離を進めるとともに、OCR（光学式文字読取装置）による処理の必須化と窓口装置からの直接入力の原則禁止を図る（平成18年9月～）。
- 平成22年度末に稼働予定の刷新システムにおいては、以下のチェック機能を整備する（平成23年度～）。
 - 入力業務は、集約事務センターに集中化する。
 - スキャ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、決裁権限についてもリスクに応じて設定する。
 - 監察部門に対し、調査・分析データを提供する。

(3) 監査部門の機能強化

(到達目標)

- 不適正処理の早期発見及び是正を重視した実効性の高い監査業務を展開する。



(取組)

- 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を図る（平成18年9月～）。
- 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（平成18年10月～）。

(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

(到達目標)

- 組織内の日常的な業務執行ルールを確立・徹底する。



(取組)

- 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、本庁の体制強化を図る（平成18年度～）。
- 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、徹底する（平成18年8月～）。
- 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策を徹底させる機能の強化を図る（平成18年10月～）。

(5) 個人情報保護の徹底

(到達目標)

- 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。



(取組)

- 職員毎のカード番号固定化（平成 16 年 7 月～）及び本人識別のためのパスワードの登録（平成 16 年 10 月～）。
- 職員の被保険者記録へのアクセス内容についての監視体制の整備（平成 17 年 3 月～）。
- 全職員を対象とした研修の継続的な実施（随時）。
- 年金個人情報の利用・提供について、政府管掌年金事業の運営に関する事務のほか、法令上具体的に明記された事務以外には認めないこととする規定を整備（年金新組織発足時～）。
- 個人情報保護の観点等から、基礎年金番号を年金原簿の記載事項として法定化するとともに、基礎年金番号を適正に活用するための利用制限等を規定（年金新組織発足時～）。

5. 意識改革の徹底と能力重視の人事政策

(1) 職員の意識改革の推進

(到達目標)

- すべての職員が改革意識を有する組織を実現する。

(取組)

- 内部改善提案制度の創設（平成16年10月～）。
- 職員行動規範の策定及び徹底（平成16年12月～）。
- 職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直し（平成17年度～）。
- 現行制度を十分に活用し、民間企業的な能力主義・実績主義に立った新たな人事評価制度を導入。一定職以上の職員を対象として、平成17年度下半期に試行的に実施した上で、平成18年度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。さらに、平成19年度から全職員を対象として本格実施。
- 主要な事業の取組状況について、逐次、組織内で公表するとともに、事務局・事務所ごとの年間の事業実績を評価し、高い実績を挙げたものについて長官表彰を行う「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施（平成17年6月～）。
- 家庭の事情等により、大学校における集合研修への参加が困難な中堅職員を対象に、通信研修を実施（平成18年1月～）。
- 社会保険事業の中で重要課題となっている年金相談などの業務に携わる職員を中心として、業務知識等のレベルアップを図る観点から、通信研修を段階的に実施（平成18年度～）。

(2)改革リスタートプロジェクト

(到達目標)

➤ すべての職員が「自ら変える」という強い決意を持って、一丸となって今後の改革に臨む。



(取組)

- 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（平成18年9月）。
- 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18年9月～）。
- 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（平成18年10月～11月）。
- 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」としてとりまとめる（平成19年3月）。

(3) 能力重視の人事政策の断行

(到達目標)

➤ 能力本位で広域的な人事を行い、ガバナンスの利いた組織を実現する。



(取組)

- ブロック単位の広域的な人事異動や、本庁と地方との間の人事異動の拡大(平成17年4月～)。
- 地方職員の本庁主要ポストへの登用の拡大(平成17年10月～)。
- 社会保険庁の人事政策について、以下の基本方針に基づき、抜本的な改革を行う(平成18年度から順次)。
 - ・ 事務局・事務所の幹部人事について、事務局推薦による方式を改め、本庁主導に移行する。
 - ・ 年功序列や地域の事情にとらわれず、能力本位で、広域的な人事を行う。
 - ・ 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を積極的に登用する。また、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等を行う。
 - ・ 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して行う。
 - ・ 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実施する。
 - ・ 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する。
 - ・ 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する。

(4) 組織内部の改革等

(取組)

- 社会保険事業運営評議会の設置（平成16年9月～）。
- 経済界の協力によるプロジェクトリーダー等の配置（平成16年9月～）。
- 社会保険事業計画の見直し（平成17年度～）。
- 年金の給付誤り等の事例の適切かつ迅速な公表（随時）。

「業務改革プログラム」に基づく取組のスケジュール

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度以降	
1. 国民サービスの向上					
お客様の声に対応したサービスの改善	16.10～ 長官へのメール・長官への手紙				
	16.10～ 国民の声対応報告制度				
	16.10～ 社会保険庁ホームページの充実				
	17.3～ 定期的な「お客様満足度調査」の実施				
年金相談体制及び年金個人情報の提供の充実	17.7～ 地方社会保険事務局ごとのサービス改善協議会の設置				
	19.1～ 民間の調査機関による窓口サービス実態調査の実施				
	17.10～ 中央年金相談室の体制の拡充及びねんきんダイヤルの実施		19年度～ 総合コールセンターの整備		
	16.3～ 58歳到達者に対する被保険者記録通知及び年金見込額のお知らせの実施				
	17.10～ 年金裁定請求書の事前送付				
	19.3～ 35歳到達者に対する年金加入状況通知の実施				
	19.12～ 45歳到達者に対する年金加入状況通知の実施 55歳以上の被保険者に対する保険料納付実績や年金見込額の通知の実施				
	20.4～ ねんきん定期便の実施				
	17.1～ インターネットによる年金個人情報の提供		18.3～ インターネットによる被保険者記録の即時提供		
	相談業務の質の向上	17年度中～ 社会保険労務士、ファイナンシャルプランナーに対する年金相談研修の実施			
17年度～ 年金相談員のスキルに応じた研修等の実施					