

# 業務改革プログラムの取組状況について（概要）

## I. 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

#### 【取組】

- ①「長官への手紙・長官へのメール」の実施  
【平成16年10月～】
- ②「国民の声報告体制」の整備  
【平成16年10月～】
- ③定期的な「お客様満足度アンケート」の実施  
【平成17年度～】

#### 【実績】

- ① 手紙 757件、メール 12,494件(19年2月末現在)
- ② 国民の声対応票作成 3,023件(19年2月末現在)
- ③ 平成19年1月調査結果：全体としての満足度  
年金相談窓口 89% 年金相談以外の窓口 87%

#### 【実施状況】

○寄せられた具体的な御意見・御批判については、その対応状況を社会保険庁ホームページに定期的に公表するとともに、しっかりと業務改善につなげる取組を徹底

(例)

- ・年金相談の待ち時間を短くしてほしい → 夜間・休日の年金相談窓口の開設、予約制の導入
- ・現況届の返信料を料金受取人払いにしてほしい → 年金受給権者の生存確認を住民基本台帳ネットワークを活用して実施(現況届の提出が原則不要)
- ・年金加入記録情報を送付してほしい → 今後導入する「ねんきん定期便」において、保険料納付実績や年金見込額等の年金個人情報定期的に通知
- ・外国人向けのサイトを作ってほしい → 社会保険庁HP(英語版)の創設、外国語(8カ国)のチラシを作成し、社会保険庁HPに掲載

## ○ 年金相談体制の充実

### 【取組】

- ① 相談時間の延長【平成 16 年 12 月～】及び休日相談の実施【平成 17 年 4 月～】
- ② 年金相談センターの配置見直し及び年金電話相談センターの拡充【平成 16 年度～】
- ③ 社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談ブースの拡充【平成 17 年 8 月～】
- ④ 中央年金相談室と全国 23 力所の年金電話相談センターとのネットワーク化【平成 17 年 10 月～】

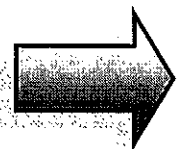
### 【実績】

- ① 毎週月曜日の相談時間の延長、毎月第 2 土曜日の休日相談
- ② 年金電話相談センター：  
10 力所(15 年度末) → 23 力所(19 年 3 月末)
- ③ 中央年金相談室電話相談ブース  
56 席(16 年度末) → 180 席(19 年 3 月末)
- ④ 全国共通の電話番号による「ねんきんダイヤル」  
0570-05-1165(年金請求などのご相談)  
0570-07-1165(年金をお受けになっている方のご相談)

### 【実施状況(効果)】

○年金相談窓口における待ち時間：15 分未満 57%  
60 分以上 6%  
(平成 19 年 1 月「お客様満足度アンケート」より)

○電話応答率 20.5% → 69.4%  
(16 年度平均) (平成 18 年 4 月～19 年 2 月までの平均)



## ○ 年金個人情報提供の充実

### 【取組】

- ① インターネットを活用した年金個人情報の提供【平成 16 年 1 月～】
- ② ID・パスワード認証方式による年金加入記録の即時提供【平成 18 年 4 月～】
- ③ 58 歳到達者に対する被保険者記録の通知【平成 16 年 3 月～】
- ④ 裁定請求書の事前送付【平成 17 年 10 月～】
- ⑤ 年金見込額試算の対象年齢の引き下げ(55 歳以上 → 50 歳以上)【平成 18 年 3 月～】

### 【実績】

- ① インターネットによる年金見込額試算  
44 万 3 千件  
(平成 16 年 1 月～19 年 2 月)
- ② ID・パスワードの発行件数  
20 万件  
(平成 18 年 4 月～19 年 2 月)
- ③ 年金加入記録のお知らせ  
500 万 1 千件  
(平成 16 年 3 月～19 年 2 月)
- ④ 裁定請求書(ターンアラウンド用)  
198 万 2 千件  
(平成 17 年 10 月～19 年 2 月)
- ⑤ ホームページでの年金見込額試算の受付件数(平成 18 年 3 月～19 年 2 月)  
50 歳～54 歳 71,160 件  
55 歳以上 95,355 件

### 【今後の取組】

○保険料納付実績や年金見込額等の年金個人情報についてお知らせする「ねんきん定期便」の導入【平成 20 年 4 月～】

- ・ その一部前倒しとして、35 歳到達者に対して、自身の年金加入状況を確認できる通知を実施【平成 19 年 3 月～】
- ・ さらに、45 歳到達者に対して、35 歳到達者と同様の通知を実施【平成 19 年 12 月～】
- ・ また、55 歳以上の被保険者に対しては、保険料納付実績や年金見込額の通知を実施【平成 19 年 12 月～】

## ○ 事務処理の迅速化

### 【取組】

○「サービススタンダード」(請求書を受け付けてから、支給決定通知書をお届けするまでの所要日数)を設定【平成 17 年 4 月～】

医療給付:3 週間以内

老齢・遺族年金:2 か月以内

障害基礎年金:3 か月以内

障害厚生年金:3 か月半以内

### 【実績】

○サービススタンダード達成状況 (17 年度)

- ・傷病手当金 85.6%
- ・家族出産育児一時金 94.4%
- ・老齢厚生年金 98.3%
- ・遺族厚生年金 97.7%
- ・障害基礎年金 94.0%



### 【今後の取組】

○「サービススタンダード」の達成を図る上での事務処理上の問題点について精査の上、改善に向けた対策を徹底

## ○ 事務処理の標準化

### 【取組】

○全国統一の業務マニュアルの運用を開始し、その精緻化・改良を図る一方、全職員が随時、検索や閲覧ができる情報システム化を推進【平成 18 年 10 月～】

## Ⅱ. 保険料収納率等の向上

### ○ 創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施

#### 【取組】

- ① 国民年金のメリット、安心感などの訴求ポイントをわかりやすく解説した「総合パンフレット」や、国民の皆様の多様な関心事項に的確に答えられる「目的別チラシ」の作成【平成 17 年 11 月～】
- ② 中学生、高校生及び大学生向けの年金セミナーの開催【平成 17 年度～】
- ③ 年金制度をわかりやすく解説した「年金ネット番組」の配信や子供向けのキッズページの作成【平成 18 年度～】

### ○ 強制徴収の拡大及び徴収体制の強化

#### 【取組】

○市町村から所得情報を電子媒体により提供を受ける体制を整備し、十分な所得や資産がありながら度重なる納付督促にも応じない未納者に対し、強制徴収を実施

#### 【実績】

最終催告状送付件数    16年度 3万件 → 17年度 17万件 → 18年度 約30万件まで拡大


【今後の取組】 19年度においては、最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を60万件にまで拡大

## ○ 保険料を納めやすい環境整備の推進


### 【取組】

- ①被保険者の利便性の向上を図る観点から、コンビニエンスストアでの保険料納付を開始  
【平成 16 年 2 月～】
- ②インターネット、携帯電話及び ATM を活用したマルチペイメント(電子納付)による保険料納付を開始  
【平成 16 年 4 月～】
- ③若年者納付猶予制度の創設、口座振替割引制度の導入【平成 17 年 4 月～】

### 【実績】

- 
- ①コンビニエンスストアでの納付状況  
利用件数 約 617 万件(平成 18 年 4 月～19 年 1 月)
  - ②マルチペイメントによる納付状況  
利用件数 約 19 万件(平成 18 年 4 月～19 年 1 月)

### 【今後の取組】


- 
- ① 国民年金保険料の納付方法として、口座振替、コンビニ、インターネットなどに加え、クレジットカードによる保険料の定期納付を可能とする【平成 19 年度中～】
  - ② 割引制度や納め忘れ防止のメリットなどを周知することにより、口座振替の利用促進を図る  
〔 口座振替率 17 年度 40% → 18 年度目標 42% 〕
  - ③ 学生納付特例手続の簡素化を図るため、当初申請時に卒業予定年月を把握し、それまでの間は、毎年必要項目を印字した申請書を送付し、簡単な項目を記入するだけで申請できるターンアラウンド方式を導入【平成 20 年 4 月～】

## ○ 民間委託の推進

### 【取組】

- 国民年金保険料収納業務のうち、強制徴収及び免除勧奨を除く業務について、包括的に市場化テストのモデル事業として実施することとし、全国5カ所の社会保険事務所において、市場化テストのモデル事業を実施【平成17年10月～】
- 17年度のモデル事業の実施状況を踏まえ、より効果的な実施方法、委託業者の成果に係るモニタリング方法を検討するとともに、18年度は、モデル事業の実施箇所数を35カ所に拡大

### 【今後の取組】

- 
- 国民年金保険料収納事業について、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく民間競争入札の対象業務として実施【平成19年度:95カ所】

## ○ 健保・厚年の未適用事業所の適用の推進

### 【取組】

- 重点加入指導の対象を従業員10人以上の事業所に拡大し、加入指導を重ねてもなお届出を行わない従業員15人以上の事業所に対しては、職権適用を実施【平成18年度～】

### 【今後の取組】

- 職権適用の対象事業所を従業員10人以上の事業所に拡大するとともに、適用促進業務について、全ての社会保険事務所において、一般競争入札による民間委託を拡大【平成19年度～】

### Ⅲ. 事務処理の効率化と予算執行の無駄の排除

#### ○ 事務処理の効率化

##### 【取組】

- 健康保険・厚生年金適用関係届書、国民年金適用・保険料関係届書、健康保険給付関係及び年金給付関係の届書の入力業務、審査業務等について、事務局単位での集約化を図るとともに、外部委託化を推進【平成 17 年度～】

##### 【実績】

- 適用関係届書、健保給付関係届書及び年金給付関係届書 計 281 届書の入力業務について外部委託を実施  
(平成 18 年度)

#### ○ 新たなチェックシステムの導入

##### 【取組】

- 調達案件を厳格に審査する調達委員会の設置【平成 16 年 10 月～】

##### 【実績】

- 調達委員会の開催状況:開催回数 52 回 (平成 16 年 10 月～19 年 2 月)

#### ○ 予算執行の適正化

##### 【取組】

- 調達コスト削減目標の設定【平成 17 年 3 月～】

＜17 年度削減目標:物品等の調達計画額の 10%以上の削減＞

- 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構を設立し、年金福祉施設等の整理合理化を徹底

【平成 17 年 10 月～ 5 年間】

- 【実績】 17 年度の調達コスト削減実績:調達計画額の 12%の削減(削減額:154 億円)



## IV. 法令遵守と個人情報保護の徹底

### 【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 1 月～】
- 全職員を対象とした研修の継続的な実施【平成 17 年度～】
- 法令違反通報窓口の設置及び調査範囲の拡大【平成 18 年 6 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～】

## V. 意識改革の徹底と能力重視の人事政策

### 【取組】

- 能力主義・実績主義に立った新たな人事評価制度の導入

平成 17 年 10 月 ～ 管理職等を対象に試行を実施  
平成 18 年度 ～ 管理職等を対象に本格実施  
その他の職員を対象に試行を実施  
平成 19 年度 ～ 全職員を対象に本格実施

- 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】