

⑦ 社会保険庁ホームページに関するもの

(ア)検索機能	ホームページに検索機能を追加してほしい。	トップページ左下の「情報検索」から「電子政府の総合窓口(e-Gov)」の各府省庁ホームページを検索する画面に接続しており、検索することができます。
(イ)電子申請	届書については、電子申請などインターネットを活用してほしい。	平成15年10月よりインターネットによる「電子申請」が実施されております。ホームページのトップページに「電子申請」を掲載しております。
(ウ)届書のダウンロード機能	手続きに要する全ての用紙をダウンロードできるようにしてほしい。	社会保険関係の手続きに要する重要なものや、使用頻度が高いと思われるものから、順次ダウンロードできるよう対応してまいります。
(エ)メールによる相談	年金相談をメールで受け付けることができるようにしてほしい。	年金相談についてはこれまで年金電話相談センターの拡充や毎週月曜日の相談時間の延長、休日における相談の実施に取り組んできております。なお、電子メールにおけるの取扱いについては今後検討してまいります。
(オ)その他	<p>全体的に個人向けの説明になっているため、もう少し、社会保険事務担当者向けに改善してほしい。</p> <p>地方社会保険事務局のホームページに事務処理スケジュール(保険料計算の締め切り日など)を掲載してほしい。</p>	<p>社会保険事務担当者の皆様にも十分活用していただけるよう、医療保険制度や年金制度の情報を拡充することに加え、各種届出等の内容の充実、申請手続きに関する情報等の充実を図ることとしております。</p> <p>また、届出の処理スケジュールがわかることにより、事業所における届出等のスケジュールが立て易くなり、ひいては、事務処理の円滑な実施が可能になると思われることから、保険料計算の締め切り日も含め、今後事務スケジュールのホームページ掲載について検討してまいります。</p>
	英語のサイトを作ってほしい。	社会保険庁ホームページ(英語版)については、平成17年度中に創設することとしております。

⑧ 個人情報に関するもの（不祥事に関するものを除く。）

	<p>健康保険証や年金手帳などの返送方法は個人情報保護の観点からも普通郵便ではなく、書留や配達記録郵便などにしてほしい。</p>	<p>健康保険証等の郵送については、書留や配達記録で送付することは、経費等を考慮すると、実施することは困難であると考えております。</p>
--	--	---

⑨ 励ましに関するもの

	<p>長官の手腕に期待。 職員団体との覚書破棄を評価。</p>	<p>—</p>
--	-------------------------------------	----------

⑩ 電話に関するもの

	<p>電話が繋がりにくい。早期に改善してほしい。</p>	<p>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ただか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繋がらない場合でも、他のセンターで相談に対応するシステムを構築します。</p> <p style="text-align: right;">（緊急対応プログラム進捗状況；項番19）</p>
--	------------------------------	---

⑪ その他

<p>(ア)届書等</p>	<p>届書や通知書、パンフレット等の説明が、専門用語も多く、わかりにくい。</p> <p>届出用紙、添付書類等を全国的に統一してほしい。</p>	<p>社会保険庁が送付している通知書等のうち、送付件数、お客様にとっての重要度、お客様からの照会の多さなどを考慮して見直しを行うものを選択し、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・記載内容の分かりやすさ（専門用語説明など）</li> <li>・必要項目の明記（いつまでに何をすればいいかなど）</li> <li>・記載項目の最小化（お客様のご記入を最小限にするなど）</li> <li>・連絡先の明記（複数の連絡先を明記）</li> </ul> <p>などの観点からの見直しを行っています。</p> <p>また、地域により様式が異なっている届書等について、様式の統一化を図ることとしております。特に、17年10月から新たに実施するターンアラウンド方式による年金裁定請求書については、添付書類の先行統一化に取り組んでいるところであります。</p> <p style="text-align: right;">（緊急対応プログラム進捗状況；項番7）</p>
<p>(イ)社会保険オンラインシステム</p>	<p>社会保険庁のオンラインシステムについては、見直しが必要なのではないか。</p>	<p>社会保険オンラインシステムについては、政府全体の旧式（レガシー）システム見直しの一環として、平成16年度にシステムの刷新可能性調査を行っております。また、平成17年度には、業務フローの見直しを含め、効率的で費用の抑制されたシステムを構築するための最適化計画を策定します。</p> <p style="text-align: right;">（緊急対応プログラム進捗状況；項番29）</p>
<p>(ウ)その他</p>	<p>社会保険料と労働保険料は、徴収を一元化してはどうか。</p>	<p>全国の社会保険事務所に社会保険・労働保険徴収事務センターを設置し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料算定の基礎となる賃金や保険料額の届出の受付</li> <li>・社会保険料と労働保険料のいずれも滞納している事業所に対して差押えなどの滞納処分</li> </ul> <p>を行っております。</p> <p>なお、平成17年度までに、更に効率化できる事務処理方法や一元化可能な事務について検討し、可能なものから逐次実現を図ることとしております。</p> <p style="text-align: right;">（緊急対応プログラム進捗状況；項番56）</p>

## Ⅱ. 職員からの改善提案について

### 1. 「内部改善提案制度」の状況

#### (1) 「内部改善提案制度」について

##### ア 趣旨

社会保険庁の業務運営をより効果的で効率的なものとするためには、第一線業務に携わる職員からのサービス向上や業務改善に向けた提案や各地域における工夫や成果の相互交流を活発化させ、内部からの改革を進めることが重要であることから、「緊急対応プログラム」に基づき、平成16年10月から実施。

##### イ 実施方法

社会保険庁LANシステムの掲示板（全職員が掲示・閲覧可能）に、「制度や運用の改善提案」「工夫や成果の発表」「自由投稿」の三区分からなる「改善提案等投稿コーナー」を開設し、本庁、地方社会保険事務局及び社会保険事務所の職員からの自由な提案・発表を可能とした。

半年に1度、特に優れた提案を行った職員に対する長官表彰を行い、顕彰することとしている。なお、第1回として、平成17年6月27日に長官表彰及び社会保険庁幹部との意見交換会を実施。

長官表彰の対象となった提案はもとより、寄せられた改善提案については、全国の業務に有効活用するため、庁内において、具体化に向けた検討・精査を行い、サービス向上及び業務改善につなげていくこととしている。