

# 「緊急対応プログラム」に基づく業務改革の進捗状況（主な取組）

## 1. 国民サービスの向上

### (1) 国民ニーズの把握

- 「長官への手紙・メール」の実施（16年10月～） < 手紙 204件、メール 4,646件（6月末現在）>
- 「国民の声対応報告制度」の整備（16年10月～） < 678件（6月末現在）>

### (2) ニーズに対応したサービスの提供

- 年金相談の充実
  - ・毎週月曜日における相談時間の延長（16年12月～）
  - ・休日における年金相談の実施（17年度～）
  - ・年金相談センター（2カ所増設）及び年金電話相談センター（13カ所増設）の拡充（16年度）
- 年金相談にお越しいただく必要をなくすための取組
  - ・インターネットによる年金個人情報の即時提供（17年度～）
  - ・国民年金第1号被保険者に対する保険料納付記録の通知（17年度～）
- 各種申請書等の総点検の実施（16年度～）
- 年金裁定請求書の事前送付の実施（17年10月～）

## 2. 予算執行の透明性の確保等

### (1) 不適切な予算執行の排除

- 厳正な予算執行による経費の節減（16年度～）及び事務費の保険料負担の対象範囲の明確化（17年度）
- 調達コスト等の削減目標数値の設定（17年3月）
 

17年度目標値：物品等の調達計画額の10%以上の減 随意契約件数の前年度比20%以上の減
---
- 社会保険オンラインシステムの最適化計画の策定（17年度）
- 独立行政法人を設立し、年金福祉施設等の整理合理化を徹底（17年度から5年間）

### (2) 予算執行の透明性の確保

- 競争入札又は企画競争の原則化（16年8月）

### (3) 新たなチェックシステムの導入

- 調達案件を厳格に審査する調達委員会の設置（16年10月）< 審査件数 192件 削減額 約45億円（16年度）>
- 会計事務に関する内部監査を専門的に担当する監査指導室の設置（17年1月）

## 3. 個人情報保護等の徹底

### (1) 個人情報管理システムの強化

- 職員毎のカード番号固定化（16年7月）及び本人識別のためのパスワードの登録（16年10月）

### (2) 監視体制の強化

- 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（17年1月～）

## 4. 保険料徴収の徹底

### (1) 要因別収納対策等の推進

- 市町村の所得情報の活用による強制徴収等の実施（16年10月～）< 16年度：約3万人を対象に実施>
- コンビニ・インターネット等による保険料納付の推進（16年2月～）
- 若年者納付猶予制度の創設、口座振替割引制度の導入（17年4月）

### (2) 年度別行動計画の策定

- 社会保険事務所ごとに年度別の行動計画を策定（16年10月～）

## 5. 組織内部の改革

### (1) 組織・人員の配置の見直し

- 人員配置の地域間格差の是正（17年度～）
- 国民年金保険料の収納業務等に関する市場化テストの実施（17年度～）

### (2) 職員の意識改革

- 内部改善提案制度の実施（16年10月～）
- 各事務局・事務所ごとの事業実績の公表による競争の促進（17年度～）

# 「緊急対応プログラム」に掲げられた80項目の業務改革についての具体的な進捗状況について

## I. 国民サービスの向上

### 1. 国民ニーズの把握

#### (1) 「長官への手紙・長官へのメール」の募集

- 平成16年10月から、社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁や社会保険事務所等における業務やサービスに対するご意見・ご提案を「長官へのメール」、「長官への手紙」として受付を開始。
- 寄せられたご意見等への対応は、社会保険庁ホームページに定期的に公表。
- 平成17年6月末現在 長官への手紙 204件、長官へのメール 4,646件

#### (2) 国民の声報告体制の整備及び「接遇マニュアル」の策定

- 平成16年10月、利用者の視点に立ったサービスの充実を図るため、「国民の声対応報告制度」を整備。社会保険事務所、社会保険事務局、社会保険業務センター及び本庁の窓口で苦情等対応責任者を設置するとともに、「国民の声対応票」を作成し、苦情処理の進捗状況を管理。
- 平成16年12月、「社会保険庁職員行動規範」の策定にあわせて、全職員に対し、苦情等への対応マニュアルとして、「接遇マニュアル」を配布。
- 平成17年6月末現在、678件の国民の声対応票を作成。

#### (3) 窓口サービスの満足度に関する定期的なアンケート調査の実施

- 平成17年3月、全国の社会保険事務所及び年金相談センターへの来訪者(62,830人)を対象に「お客様満足度アンケート」を実施し、52,578人から回答を得た(回答率83.7%)。来訪者の全体的な満足度は、「満足」・「やや満足」を合わせ、8割超であった。アンケート結果の詳細については、社会保険庁ホームページに掲載。

##### 〈主な調査項目〉

- 社会保険事務所内の案内表示の分かりやすさ
- 来所から窓口で相談・手続きが始まるまでの待ち時間
- 対応職員の応接態度、説明の分かりやすさ 等
- 今後も、年2回(7月、1月)、定期的にアンケート調査を実施し、調査結果を業務改善に繋げる取組を徹底。

## 2. ニーズに対応したサービスの提供

### (4) 社会保険庁ホームページの充実

- 平成 16 年 7 月、社会保険庁ホームページのトップページに「社会保険庁改革」を設定し、社会保険庁改革に関連する情報を随時掲載。
- 平成 16 年 12 月、全ての地方社会保険事務局にホームページを開設し、管内の社会保険事務所等の案内とともに、出張相談、休日相談及び相談時間の延長のお知らせ及び社会保険事務所ごとの相談の混雑状況等を掲載。

### (5) 58歳到達者に対する年金加入記録、年金見込額の通知

- 平成 16 年 3 月から、58歳に到達した方に対し、「年金加入記録のお知らせ」を送付し、年金個人情報を提供するとともに、将来設計に役立てていただくため、提供を希望する方には、老齢基礎年金や老齢厚生年金の額を記載した「年金見込額のお知らせ」を送付。

(平成 16 年度実績) 「年金加入記録のお知らせ」送付件数 1, 225 千件  
「年金見込額のお知らせ」送付件数 704 千件

### (6) 年金相談の充実

- 社会保険事務所等において、年金相談の充実を図るため、次の取組を実施。
  - 平成 16 年 7 月から、昼休み時間帯における年金相談実施を徹底
  - 平成 16 年度は、お盆明けの 5 日間について相談時間を午後 8 時まで延長。平成 17 年度は、8 月 8 日(月)から 12 日(金)まで、受付時間を午後 7 時(相談は午後 8 時)まで延長
  - 年金週間期間中(平成 16 年 11 月 6 日(土)から 12 日(金))において、休日における年金相談を実施するとともに、平日は相談受付時間を午後 7 時まで延長
  - 平成 16 年 12 月から、毎週月曜日に相談時間を午後 7 時まで延長
  - 平成 17 年 1 月から、休日における年金相談をモデル実施し、平成 17 年度から、全ての社会保険事務所において、毎月 1 回第 2 土曜日に休日相談を実施。(9 月までの間は、第 3 土曜日についても追加実施。)
  - 平成 17 年 2 月、予約制の導入モデル事業について、全国社会保険事務局長会議において取組を指示。平成 17 年度後半からの本格実施を検討。
- 平成 17 年 1 月から、社会保険庁ホームページにおいて、55歳以上の者からの年金見込額及び年金加入状況の照会に対し、インターネットによる回答を開始。また、平成 17 年度中に、年金加入状況について、インターネット上での即時回答を可能とする仕組みを構築。