

を掲げた行動計画を策定。

(65) 年度別行動計画の達成状況を踏まえた次年度行動計画の策定

- 平成 16 年度の納付率実績は 63.6%であり、当該年度の目標納付率（65.7%）の達成には至らなかったところであり、以下のような未達成要因の分析結果を踏まえ、平成 17 年度第 1 次行動計画を策定。
 - 進捗管理の方法である週次、月次での追跡管理が定着していない。
 - 平成 17 年度においては、事務所単位にショートインターバル（日次、週次）でのタイムリーな進捗管理を義務づけ。
 - 各督促業務の重複を避けるための事前調整が不十分であった。
 - 平成 17 年度においては、各督促業務の綿密な連携を図る。
 - 個別訪問等の各納付督促業務の目標件数の達成といった面に特化しがちであった。
 - 平成 17 年度においては、実際の接触率・面談率等にも留意し、納付督促業務の質的な向上に向けた改善を重視。
- 平成 17 年 9 月には、年度後半の取組に関し、年度前半の取組の評価分析も踏まえ、平成 17 年度行動計画（改訂版）を策定予定。

V. 組織の改革

1. 内部統制（ガバナンス）等の強化

(66) 労使代表、学識経験者等からなる運営評議会の設置

- 平成 16 年 9 月、社会保険庁長官の下に保険料拠出者、学識経験者等からなる社会保険事業運営評議会を設置。（平成 17 年 6 月末現在、8 回開催）
- 社会保険庁の事業運営が適正かつ効率的に行われているかを外部の目で検証していたとき、同評議会における意見を社会保険庁が策定する社会保険事業計画等に反映。

(67) 経済界の協力による顧問、プロジェクトリーダー、アドバイザリースタッフ等の配置

- 平成 16 年 9 月から、経済界の協力を得て、2 名の最高顧問（浜田 広氏、堀田 力氏）を迎えるとともに、社会保険庁内に設置した「社会保険庁改革推進本部」に、システム改革、サービス向上改革、保険料徴収改革の課題を担当する 3 名のプロジェクトリーダー及び 4 名のサブリーダーや、予算執行の透明性の確保を担当するアドバイザリースタッフ、個人情報保護を担当する顧問弁護士を配置。

(68) 内部通報制度の導入及びコンプライアンス委員会の設置

- 平成 16 年 10 月、社会保険庁職員の職務上の行為に関する法令遵守に係る問題について、内部から早期に発見、対処するとともに、職員の法令遵守の意識向上を図るため、「社会保険庁法令遵守委員会」を設置。

(69) 年金の給付誤り等の事例の適切かつ迅速な公表

- 年金の給付誤りについては、まず、事象が明らかになった時点で速やかに公表し、その後、件数や金額が確定した時点で改めて公表することを基本方針とした。
- 平成 15 年 6 月に公表した年金給付誤りを契機に実施した年金給付システムの総点検の結果についても、給付誤りが判明した都度、順次公表し、社会保険庁ホームページへ掲載。
- 平成 17 年 6 月、万が一給付誤りが発生した場合に、早期発見を可能とするため、疑わしい事例や受給者からの問合せを収集し、速やかに対応し公表する年金給付のサーベイランス・システムを構築。

(70) 実績評価と目標設定を明確にした業務管理及び社会保険事業計画の見直し

- 平成 17 年度から、社会保険事業の実績評価の充実を図るため、事業目標の設定に当たり、達成状況を可能な限り客観的に測定できるよう具体的な数値目標を設定。
- 併せて、社会保険事業計画の策定に当たり、事業全般について保険料拠出者や利用者の意見を反映させるため、社会保険事業運営評議会において計画の内容を検討。

2. 組織・人員の配置の見直し

(71) 人員配置の見直し計画の策定及び地域間格差の是正

- 業務量の地域間格差を是正し、社会保険事務局や社会保険事務所における人員配置が業務量に応じた適切なものとなるよう、平成 17 年度から、3 力年の段階的な配置見直しに着手。

(72) 事務所等の拠点配置の順次見直し

- 社会保険事務所等の拠点の配置見直しについては、利用者の利便性の向上を図りつつ、効率的に業務を展開するため、平成 18 年度より順次実施する予定。
- 既設の社会保険事務所から遠距離にある人口集積地域には、当該社会保険事務所の分室を設置することとし、平成 17 年 7 月には広島県東広島市に呉社会保険事務所東広島分室を設置し、平成 17 年 10 月には千葉県茂原市に千葉社会保険事務所の分室を設置する予定。

- また、首都圏では、年金相談業務の急増、人員不足や人員格差等の特有の問題が生じ、サービス提供に支障が生じていることから、平成 17 年 5 月に、東京・埼玉・千葉・神奈川の社会保険事務局長を責任者とする「首都圏緊急対応プロジェクト」を設置したところであり、社会保険事務所等の拠点の配置見直しについても、当該プロジェクトの一環として、全国的な見直しに先行して実施することを検討中。

(73) 本庁と地方庁の人事交流の大幅な拡大

- 本庁と地方庁との人事交流については、平成 17 年 4 月の人事異動において、地方への出向者総数を 161 人（38 事務局）から 188 人（47 事務局）に拡大する一方、地方庁職員の本庁配置数を 32 人（23 事務局）から 51 人（38 事務局）に拡大し、全社会保険事務局との人事交流を推進。

(74) 地方職員の本庁主要ポストへの登用拡大

- 地方職員の本庁主要ポストへの登用拡大については、平成 17 年 10 月の人事異動において実施予定。

(75) 外部委託の拡大

- 民間活力を活用し、事業運営の効率化を図る観点から、平成 17 年度から、3 分野の事業について、市場化テストを実施。
- 健康保険・厚生年金保険の未適用事業所に対する適用促進事業については、平成 17 年 6 月から、国民年金保険料の収納事業及び年金電話相談センター事業については、平成 17 年 10 月から実施。
 - 健康保険・厚生年金保険の未適用事業所に対する適用促進事業
(5ヶ所の社会保険事務所において実施)
対象社会保険事務所：港社会保険事務所、渋谷社会保険事務所、足立社会保険事務所、南福岡社会保険事務所、久留米社会保険事務所
 - 国民年金保険料の収納事業（5ヶ所の社会保険事務所において実施）
対象社会保険事務所：弘前社会保険事務所、足立社会保険事務所、熱田社会保険事務所、大阪社会保険事務局平野事務所、宮崎社会保険事務所
 - 年金電話相談センター事業（2ヶ所の年金電話相談センターにおいて実施）
対象年金電話相談センター：茨城年金電話相談センター、広島年金電話相談センター

3. 職員の意識改革

(76) 内部改善提案制度の創設

- 平成 16 年 10 月、第一線の社会保険事務所職員等からの改善提案を促進し、内部からの改革を積極的に進めるため、「社会保険庁内部改善提案制度」を創設。
- 社会保険庁 LAN システムの全庁用掲示板に、「改善提案等投稿コーナー」を開設し、サービス向上や業務の改善に向けた提案の投稿を募集。特に優れた提案については、長官表彰として顕彰。
- 改善提案件数 平成 16 年度 420 件 平成 17 年度(6 月末現在) 155 件

(77) 職員行動規範の策定及び徹底

- 平成 16 年 12 月、職員が国民本位の行政サービスを遂行する意識を涵養するとともに、国家公務員としての倫理観を常に持つよう意識改革を徹底するため、
 - ① お客様第一
 - ② 国民へのサービスの向上
 - ③ 安心と信頼
 - ④ 公平・公正
 - ⑤ 個人情報保護
 - ⑥ 法令遵守・公務員倫理
 - ⑦ コスト意識に関する「社会保険庁職員行動規範」を策定。
- 併せて、「窓口接遇マナー 3 箇条」、「電話接遇マナー 3 箇条」を策定し、各職場において、お客様から見える場所に掲示し、その実施を徹底。

(78) 職員教育の抜本的な見直し

- 平成 16 年度から、優れたノウハウを持つ民間の外部講師を活用した実践的な接遇研修や、個人情報保護に関する研修を盛り込むなど、職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直しを実施。
- 平成 17 年 8 月から、社会保険大学校の職員研修等における事例研究の成果や個々の職員により蓄積されてきた業務ノウハウをデータベース化し、社会保険庁 LAN に掲載することにより、業務改善等に資する情報の共有化を図る予定。

(79) 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

- 平成 17 年度から、各社会保険事務局や社会保険事務所における様々な事業取組の状況を逐次、組織内で公表するとともに、高い事業実績を挙げたものを表彰する「社会保

険事務局・事務所グランプリ」を実施し、競争の促進を通じて、効率的・効果的な事業の実施を推進。

＜公表する事業取組の状況＞

- ① 適用処理状況に関するもの
 - ・ 健保・厚年の事業所調査に係る実施状況、適用促進実施状況
- ② 徴収状況に関するもの
 - ・ 健保・厚年の保険料収納率、差押状況
 - ・ 国年の行動目標進捗状況、強制徴収の実施状況
- ③ サービススタンダードに関するもの
 - ・ 老齢基礎年金等の裁定請求に係る平均処理日数等
 - ・ 傷病手当金、出産手当金等の支給申請に係る平均処理日数等

(80) 国民年金推進員の給与の在り方の見直し

- 平成 17 年 10 月から、国民年金推進員の活動意欲を喚起し、国民年金保険料の収納実績の向上を図るため、全員一律の給与体系を改め、成果に応じて支給される新給与体系を導入。