

Ⅲ. 新たな業務改革の在り方

1. 国民サービスの向上

(1) お客様の声に対応したサービスの改善

(到達目標)

- お客様の声に対応したサービス改善を継続的に推進する仕組みを整備し、高い満足度を得られるサービスを実現する。



(これまでの取組)

- お客様のニーズを的確に把握し、ニーズに応じたサービスを提供するため、以下の取組を開始。
 - ・ 「長官へのメール・長官への手紙」、「国民の声対応報告制度」によるお客様の意見・要望の把握(平成16年10月～)。
 - ・ お客様の声を踏まえたサービスの向上を推進するため、サービス推進課を新設(平成17年1月)。
 - ・ 全国の社会保険事務所等において窓口サービスの満足度アンケートを実施(平成17年3月)。
 - ・ 地域に根付いたサービスの改善を推進するため、地方社会保険事務局ごとにサービス改善協議会を設置(平成17年7月～)。



(今後の取組の方向)

- 以下の取組を実施し、具体的なサービス改善を継続的に実現。
 - ・ 全国の社会保険事務所の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を年2回(7月、1月)定期的実施。
 - ・ 併せて、サービスの提供状況を客観的に評価するため、新たに民間の調査機関による窓口サービス実態調査の定期的な実施を検討。
 - ・ すべての通知書等をわかりやすいものに改善するため、新たにモニター調査の実施を検討。
 - ・ サービス向上を推進するための本庁の体制強化を検討。

(2)年金相談体制及び年金個人情報の提供等の充実

(到達目標)

- 社会保険事務所等に直接お越しいただかなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報の提供の充実等に取り組む。
 - ・電話相談の応答率(中央年金相談室における応答率(16年度平均); 20.5%)を早急に5割以上、その後できる限り早期に8割以上に向上させる。
 - ・各種通知書等について分かりやすい内容に改めることにより、相談・苦情を3割削減。
 - ・ポイント制の導入(平成20年4月)に先立って、年金個人情報をお知らせするサービスの充実を図る。

(これまでの取組)

- 社会保険事務所における年金相談の時間延長(平成16年12月～)及び休日相談の実施(平成17年度～)。
- 年金相談センター(71ヶ所)及び年金電話相談センター(23ヶ所)の整備。

(これまでの取組)

- 各種通知書等について「記載内容が分かりづらい」などの相談・苦情が多く寄せられていたことを踏まえ、分かりやすい内容となるよう、送付件数、お客様にとっての重要度、照会件数の多さ等を考慮し、優先順位の高いものから見直しを実施。

(これまでの取組)

- 58歳到達者を対象とした被保険者記録通知及び年金見込額のお知らせ(平成16年3月)。
- 55歳以上の方を対象としたインターネットを活用した年金個人情報の提供(平成17年1月)。

(今後の取組の方向)

- 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を大幅に拡充する(56ブース→17年10月から180ブース)とともに、統一電話番号の下に全国の年金電話相談センター(23ヶ所)とのネットワーク化を進め、できる限り多くの電話相談に対し、効率的に対応することができる仕組みを整備。
- その後さらに、社会保険業務センター中央年金相談室(電話相談)及び年金電話相談センター(23ヶ所)を全国2ヶ所程度に集約し、電話、電子メール等による被保険者・受給者からの問い合わせ等に対応する総合コールセンター(民間委託)の整備について検討。

(今後の取組の方向)

- 引き続き、優先順位の高いものから、通知書等の見直しを迅速に実施するとともに、従来、地域により様式が異なっていた各種届書について、取扱件数の多いものから優先的に様式の統一化を図る。
- 見直しに当たり、社会保険庁LANを活用し、利用者サービスを行っている第一線の社会保険事務所職員等からの意見を反映させるとともに、お客様の視点に立った見直しを進める観点から、各種通知書等に対するモニター調査の実施を検討。

(今後の取組の方向)

- 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の定期的な通知(ポイント制)を導入(平成20年4月)。
- ポイント制の導入に先立って、被保険者期間の中間点(例えば35歳)において、被保険者に対し、御自身の年金加入状況を確認していただくための通知を行うことを検討。

(3) 相談業務の質の向上

(到達目標)

- すべての国民が年金相談及び年金電話相談に満足できるものとなるよう、質の向上を図る。



(これまでの取組)

- 年金相談件数の増加に対応し、かつ、相談者のニーズに応じた的確な対応を行うことができるよう、
 - ・ 社会保険労務士の資格を有する者への年金相談員の委嘱
 - ・ 年金相談員の研修の定期的な開催等を実施。



(今後の取組の方向)

- 年金相談員のスキルに応じた研修の実施、年金相談業務のマニュアル作成等により、年金相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備。
- 民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー等に対する年金相談研修の実施について検討。

(4)被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底

(到達目標)

- すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実に行う。



(これまでの取組)

- 住所変更、婚姻による氏名変更等により、同一人に対し、複数の基礎年金番号が付与されている問題(重複付番)について、平成9年度、平成12年度及び平成16年度の調査において判明した重複付番の解消に向け、記録の集中処理を実施。
- 基礎年金番号導入(平成9年1月)以前の過去記録(約1,870万人分)について、平成10年度から順次、本人照会及び基礎年金番号ファイルへの収録を実施。



(今後の取組の方向)

- 新たに専門チームを設置し、重複付番の定期的な調査及び過去記録の整理を引き続き進めるとともに、年金個人情報の提供の取組を通じ、本人による記録確認の機会を増加させることにより、年金加入記録の整備を推進。
- 市町村との協力・連携により、対象市町村内のすべての被保険者の加入記録の整備等を実施。

(5)事務処理の迅速化

(到達目標)

- 全国のどの社会保険事務所等を利用した場合にも、迅速なサービスが確実に提供される体制を確立する。



(これまでの取組)

- 給付にかかる請求書を提出した後、実際にサービスを受けることができるまでの所要日数が十分に明確化されておらず、所要日数に関する照会が多く寄せられていたことから、「サービススタンダード」を設定し、各種サービスを受けるまでに要する期間を予め必達目標として明確化(平成17年4月)。

※ 医療保険給付;3週間以内、老齢年金・遺族年金;2ヶ月以内、障害年金;3ヶ月半以内



(今後の取組の方向)

- 「サービススタンダード」の達成状況を把握・公表し、問題のある点については改善のための対策を徹底する。
- 58歳到達者を対象とした被保険者記録の通知、裁定請求書の事前送付、裁定業務の集約化、事務処理の標準化等により、年金裁定の処理日数を短縮する。
- 障害年金について、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る。