

「緊急対応プログラム」の具体化・発展型の取組（27項目）

【1. 国民サービスの向上】

1. 定期的なお客様満足度調査の実施。
2. ポイント制の導入。
3. 通知書等の見直し及び様式の統一化。
4. 社会保険労務士等に対する年金相談研修の実施(検討)。
5. 入力事務等の外部委託化の推進。
6. 社会保険事務所の統合・分割等の実施。
7. 健診の受診者の拡大等、保健事業の充実(検討)。
8. 政管健保被保険者への情報提供の充実。

【2. 年金制度の周知徹底】

9. 職員が年金制度の意義・役割について十分な説明が行えるよう、職員教育を徹底。

【3. 保険料収納率の向上】

10. 所得情報を電子媒体で提供を受ける体制の整備、強制徴収のための要員の増強。
11. 国民年金推進員の成果主義的な給与体系の導入。
12. 市場化テストモデル事業の実施。
13. 市場化テストモデル事業の全国展開に向けた段階的な拡充。
14. 国保の被保険者である市町村との間で、国年と国保の被保険者資格情報の相互提供による連携(検討)。
15. 市町村が他の公金と併せて国民年金保険料の収納や口座振替の促進を図ることができる方策の検討。
16. 商工会を納付受託者に指定し、受託した商工会での窓口収納等を実施。
17. 国保組合に対し、国民年金への加入や口座振替の周知等の納付促進について協力を依頼。
18. 厚年・健保の未適用事業所に対する重点加入指導、職権適用の対象の順次拡大。
19. 労働保険との徴収事務の一元化について、可能なものから逐次実現を図るとともに、法律改正が必要な事項について平成17年度中に結論を得る。
20. 労働保険との徴収事務の一元化について、平成18年度から、新たに4つの取組を実施(検討)。

【4. 予算執行の無駄の排除】

21. 事業単位コードを各業務のコスト管理に活用し、実績とコストの相関関係について分析。
22. サーバを中心とした柔軟性のあるシステム構成への刷新、コンピュータセンター（3カ所）の機能統合などによるシステム運用経費の削減。
23. 一般競争入札による調達原則化、ハードウェア・ソフトウェアの分離調達等による費用構造の透明性の確保。
24. システム部門の組織強化、システム調達に関する専門知識の共有、業務研修の充実による管理運営機能の強化。
25. バックアップセンターの設置及び個人情報保護対策等による安全性・信頼性の確保。

【5. 個人情報保護の徹底】

26. 過去に業務外閲覧を行った職員については、詳細な調査の上、厳正な処分を行うとともに、全職員を対象とした研修を継続的に実施するなど、個人情報保護の重要性についての認識が徹底された職場の実現に向けた取組を実施。

【6. 意識改革の徹底】

27. 主要な事業の取組状況について、「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施。

新規の取組（44項目）

【1. 国民サービスの向上】

1. 民間調査機関によるサービス実態調査の実施(検討)。
2. サービス向上を図るための本庁の体制強化(検討)。
3. 中央年金相談室の電話相談ブースの大幅拡充及び年金電話相談センターとのネットワーク化。
4. 総合コールセンター(民間委託)の整備(検討)。
5. 各種通知書等に対するモニター調査の実施(検討)。
6. 被保険者期間の中間点(例えば35歳)通知の実施(検討)。
7. 年金相談員のスキル別研修等の実施。
8. 重複付番の解消及び過去記録の整理の推進。
9. 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を実施。
10. サービススタンダードの達成状況の把握・公表及び問題点の改善。
11. 年金裁定の処理日数の短縮。
12. 障害年金の事務処理方法等の見直し(検討)。
13. 全国統一の業務マニュアルの作成及び徹底。
14. 業務ノウハウの共有化。
15. 業務品質の向上を図るための本庁の体制強化(検討)。
16. 市町村経由の届書の磁気媒体による受付(検討)。
17. 健保・厚年の適用関係届書の磁気媒体届の推進。
18. 首都圏内の都県へ国民年金照会専用電話の設置。
19. 地域の実情に応じた効果的な保健事業の推進。
20. レセプトの電子データでの受け取り等、健保システムの充実強化(検討)。
21. 社会保険委員に対するリアルタイムな情報提供。
22. 本社が人事等を管理する職員に関する社会保険の適用手続の周知。

【2. 年金制度の周知徹底】

23. 年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した「年金被保険者のしおり」の作成及び配布。
24. 国民年金のメリット等の訴求ポイントを解説した「総合カタログ」や、多様な関心事項に的確に回答できる「目的別パンフレット」の作成。
25. 社会保険庁ホームページにおいて、年金制度をわかりやすく解説したネット番組の配信及びキッズページの作成。
26. 地方社会保険事務局主催による公開講座(年金セミナー等)の定期的な開催。
27. 大学生向けの年金セミナーの開催。
28. 満額受給の要件を満たしていない者に対する任意加入の勧奨(検討)。
29. 追納勧奨対象者の拡大。
30. 追納勧奨状の送付時期等の見直し。

【3. 保険料収納率の向上】

31. 未納者の属性に応じた効率的な対策の推進。
32. 首都圏における新規未納者への対策の先行実施。
33. 勤務実績が優秀な国民年金推進員の国民年金推進員スーパーバイザーへの登用(検討)。
34. クレジットカードによる保険料納付(検討)。
35. 年度途中からの前納を可能とする口座振替制度の拡充(検討)。
36. 口座振替の自動再開(検討)。
37. 電話納付督促委託契約への成功報酬等の導入(検討)。
38. 全額免除対象者等の免除申請手続の簡素化。
39. 法定免除該当者に対する自動的な免除手続(検討)。

【4. 予算執行の無駄の排除】

40. 執行結果の予算要求への反映。
41. 政管健保の分離、年金運営新組織の設立を踏まえた特別会計の見直し。

【6. 意識改革の徹底】

42. 民間企業的な能力主義・実績主義に立った新たな人事評価システムを導入。
43. 年金相談等の一定の業務に携わる職員を対象とした通信研修の段階的な実施。
44. 大学校における集合研修への参加が困難な職員を対象とした通信研修の実施。