

「業務改革プログラム(案)」に基づく取組に関する費用対効果(主な取組)

I. 「国民サービスの向上」関係

○ お客様の声に対応したサービスの改善

【取組】

- ① 通知書等に関するモニター調査の実施（平成18年度～）
- ② 届書等の様式及び添付書類の統一化（平成18年度までに実施）

【18年度概算費用】

- ① 1.2百万円
- ② —

【効果】

- 裁定請求書の事前送付(平成17年10月～)と併せて、年金受給者及び被保険者等の意見を的確に取り入れながら通知書の見直し等を進めることにより、通知書等に関する問い合わせ・苦情を減少させることができる。(通知書等に関する問い合わせ・苦情の3割削減を目標とする。)

(参考) 裁定請求書を含め、各種通知書等に関する相談のうち、書き方・手続に関するものが全体の約7割を占める。

○ 年金相談体制及び年金個人情報提供等の充実

【取組】

- ① 中央年金相談室の電話相談ブース拡充及び年金電話相談センターとのネットワーク化
(平成17年10月～)
- ② 年金電話相談センターの集約化及び総合コールセンターの整備 (平成20年度～)

【18年度概算費用】

- ① 1,542百万円
- ② —

(参考:年金電話相談センター
(23ヶ所) 2,560百万円)

【効果】

- 電話応答率の大幅な向上を図ることができる。(早急に5割、その後できる限り早期に8割の達成を目標とする。)
- 電話相談の利便性の向上により、相談者はわざわざ社会保険事務所及び年金相談センターを訪問する手間を省くことができる一方、電話相談の利用率の増加に伴い、相談業務に係る1件当たりのコストの削減を図ることができる。
(1件当たり費用(16年度予算ベース):年金相談センター 3,388円/件、年金電話相談センター 1,544円/件)
- 年金電話相談センターの集約化により、電話相談の業務運営の効率化とともに、相談員の質の向上及び標準化を図ることが容易になる。

○ 事務処理の効率化

【取組】 入力委託対象届書の拡大（平成18年度～（一部モデル実施 平成17年10月～））

【18年度概算費用】

725百万円



【効果】

- 入力業務の外部委託を拡大することにより、同一の入力業務を職員が実施する場合と比べ、年間約1.1億円程度の費用削減効果を見込んでいる。
- 外部委託の推進により、職員の保険料収納対策業務等へのシフトが可能となる。

Ⅱ. 「年金制度の周知徹底」関係

○ 創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施

【取組】

<17年度中～>

- ・地方社会保険事務局主催の公開講座
(概算費用 38 百万円)
- ・大学生向けの年金セミナーの開催
(概算費用 6.7 百万円)
- ・「総合カタログ」「目的別パンフ」の作成・配布

<18年度～>

- ・ネット番組の配信及びキッズページの作成 (概算費用 39 百万円)

<19年度～>

- ・「年金被保険者のしおり」の作成・配布 (概算費用 40 百万円)

【効果】

- 工夫を凝らした年金広報・教育を展開し、対象者の関心事項に対応した形で年金制度をわかりやすく解説することにより、効果的に制度の周知を図ることができる。

Ⅲ. 「保険料収納率の向上」関係

○ 民間委託の推進

【取組】

国民年金保険料収納業務の市場化テストモデル事業の実施及び全国展開に向けた段階的な拡充
(平成17年10月から5ヶ所で実施、平成18年度から35ヶ所で実施。)

【概算費用】

136百万円(17年度)
1,370百万円(18年度)

【効果】

- 収納業務に民間のノウハウを活用するとともに、収納業務に係るコストの縮減を図ることができる。
(平成17年度実施対象の5ヶ所の社会保険事務所については、予算額(満年度ベース)約2.7億円に対し、落札額は約1.5億円(▲46%)であった。)
- 民間委託の推進により、職員の強制徴収業務等へのシフトが可能となり、保険料収納体制の強化を図ることができる。

○ 免除申請手続の簡素化

【取組】 全額免除対象者等の免除申請手続の簡素化(平成18年7月～)

【18年度概算費用】

250百万円
(システム開発経費)



【効果】

- 免除申請者の負担軽減及び免除を受けることができる方からの申請漏れの防止を図ることができる。
- 前年度から継続して承認を受ける方への納付書の送付が不要になり、年間約2.1億円の事務コストを削減することができる。

「業務改革プログラム(案)」に基づく取組に関する費用対効果について

分野／取組内容	取組の概要			
	実施時期	18年度概算費用	効果	備考(関連する取組、参考データ等)
I 国民サービスの向上	1-1 お客様の声に対応したサービスの改善			
	定期的なお客様満足度調査の実施	17年度～	1.4百万円	○窓口サービスの満足度調査を半期に1度実施することにより、お客様の意見・要望を踏まえ、継続的に業務改善を図ることができる。 ○窓口サービスに対するお客様満足度90%以上の達成・維持を目標とする。 (参考) 17年3月調査結果 ・全体の満足度 年金相談窓口 87% 総合相談窓口 81%
	民間調査機関によるサービス実態調査の実施	18年度～	3.7百万円	○民間調査機関による窓口の接遇マナー、相談の業務品質等に関する客観的な評価を受け、その評価を接遇研修や業務改善に活かすことにより、継続的に窓口サービスの向上を図ることができる。
	通知書等に関するモニター調査の実施	18年度～	1.2百万円	○社会保険に知識を有する受給者、被保険者等にモニターを依頼し、通知書等の記載内容等の改善を検討・実施することにより、通知書等に関する問い合わせを減少させることができる。 ○通知書等に関する問い合わせ・苦情の3割削減を目標とする。 (参考) 裁定請求書を含め、各種通知書等に関する相談のうち、書き方・手続に関するものが全体の約7割を占める。(12年度年金相談実態調査) (関連する取組) 通知書等の見直し及び様式の統一化
	サービス向上を図るための本庁の体制強化	18年度～	-	○「長官へのメール・手紙」及び「国民の声」等によるお客様の声に基づき、サービス改善の具体策を検討・実施することができる。

分野／取組内容	取組の概要			
	実施時期	18年度概算費用	効果	備考(関連する取組、参考データ等)
1-2 年金相談体制及び年金個人情報提供等の充実				
中央年金相談室の電話ブース拡充及び年金電話相談センターとのネットワーク化	17年10月～	1,542百万円	<p>○中央年金相談室の電話相談ブースの拡充及び全国の年金電話相談センターとのネットワーク化等により、電話応答率を大幅に向上させることができる。(早急に5割、その後出来る限り早期に8割の応答率の達成を目指す。)</p> <p>○総合コールセンターの各種問い合わせに対する一括対応により、電話相談の利便性を向上させることができる。</p>	(参考) 中央年金相談室における応答率(16年度平均) 20.5%
年金電話相談センターの集約化及び総合コールセンターの整備	20年度～	-	<p>○電話相談の利便性の向上により、相談者はわざわざ社会保険事務所等を訪問しなくても、相談目的を果たせるようになる一方、電話相談の利用率の増加により、相談業務に係る1件当たりコストの削減を図ることができる。(1件当たり費用(16年度予算ベース):年金相談センター 3,388円/件、年金電話相談センター 1,544円/件)</p> <p>○年金電話相談センターの集約により、電話相談の業務運営の効率化とともに、年金相談員の質の向上・標準化を図ることが容易になる。</p>	(参考) 18年度概算費用(年金電話相談センター) 2,560百万円
通知書等の見直し及び様式の統一化	16年度から随時	-	<p>○通知書等の見直し並びに様式及び添付書類の統一化を実施することにより、通知書等に関する問い合わせを減少させることができる。</p> <p>○通知書等に関する問い合わせ・苦情の3割削減を目標とする。</p>	(参考) 裁定請求書を含め、各種通知書等に関する相談のうち、書き方・手続に関するものが全体の約7割を占める。(12年度年金相談実態調査)
ポイント制の導入	20年度～	システム開発経費 560百万円	○保険料納付実績や年金見込額といった年金個人情報の定期的な通知を行い、現役世代、特に若い世代の年金制度に対する理解を深めることができる。	(関連する取組) ・通知書等に関するモニター調査 ・裁定請求書の事前送付

I 国民サービスの向上

分野／取組内容		取組の概要			
		実施時期	18年度概算費用	効果	備考(関連する取組、参考データ等)
I 国民サービスの向上	中間点通知の導入	18年度～	1,083百万円 (内訳)システム開発経費 1,026百万円 帳票等の経費 57百万円	○本人の記録確認の機会を増加させることにより、記録整備の促進を図ることができる。 ○記録整備の促進により、年金裁定請求時に集中する年金相談を減少させるとともに、記録整備業務の軽減を図ることができる。	(関連する取組) 58歳到達者を対象とした年金加入記録等の通知
	インターネットによる年金個人情報の即時提供	18年3月～	733百万円	○被保険者等は、年金相談を利用することなく、いつでも簡便な手続の下で自らの年金個人情報 を即時に入手することができる。 ○インターネットにより、年金個人情報を入手する 方が増加することにより、社会保険事務所等にお ける年金相談に係る事務処理の軽減を図ることが できる。 ○日常、インターネットを利用する方の2割が、イ ンターネットによる年金個人情報の即時提供を活 用した場合、被保険者記録及び年金見込額に関 する相談件数が1割程度減少し、年金相談に係る 年間業務量が128人(全体の約6.3%)減少する と見込まれる。	(参考) 来訪相談件数に占める割合 被保険者記録 20.2% 年金見込額 18.5% (12年度年金相談実態調査)
	1-3 相談業務の質の向上				
	年金相談員のスキル別研修等の実施	17年度～	9.9百万円	○年金相談員のスキルレベルに応じた研修の実 施や年金相談業務マニュアルの作成などにより、 年金相談員のレベルの統一化・向上を図ることが できる。	
	社労士等に対する年金相談研修の実施	17年度中 に開始	-	○社労士及びフィナンシャルプランナーを対象に 年金相談の研修を実施し、自身の年金加入記録 を有している方を対象とした民間における年金相 談を促進することにより、社会保険事務所等にお ける年金相談に係る事務処理の軽減を図ることが できる。	

分野／取組内容	取組の概要				
	実施時期	18年度概算費用	効果	備考(関連する取組、参考データ等)	
I 国民サービスの向上	1-4 被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底				
	重複付番の解消及び過去記録の整理	18年2月～	644百万円	<p>○被保険者の加入記録の整備が促進されることにより、年金裁定請求時に集中する年金相談を減少させることができる。</p> <p>○現在、実施している58歳到達者に対する年金加入記録等の通知や今後のポイント制において、年金受給に必要な加入年数、年金見込額など精度の高い情報を提供することができる。</p>	(関連する取組) 被保険者期間中間点通知
	市町村との連携による、対象市町村内の被保険者の加入記録整備	17年10月～	-		
	1-5 事務処理の迅速化				
	サービススタンダードの徹底・改善	17年度～	-	<p>○サービススタンダードの達成を徹底することにより、サービスに対する利用者の安心感や信頼感が醸成されるとともに、給付申請の処理状況に関する問い合わせを減少させることができる。</p> <p>○効率的な事務処理により、迅速なサービス提供を実現している事務所等のノウハウの分析・共有を通じて、組織全体のサービスの迅速化・標準化を推進することができる。</p>	(関連する取組) 社会保険事務局・事務所グランプリの実施
年金裁定の処理日数の短縮	17年度～	-	○老齢年金の裁定処理については、58歳到達者に対する加入記録通知、裁定請求書の事前送付による審査事務の軽減等により、処理日数の短縮を目指す。		
障害年金の事務処理等の見直し	17年度中に検討を開始	-	○障害年金の裁定処理については、事務処理方法等の見直しの検討を進めることにより、処理日数の短縮が見込まれる。		

分野／取組内容	取組の概要			
	実施時期	18年度概算費用	効果	備考(関連する取組、参考データ等)
1-6 事務処理の標準化				
全国統一のマニュアルの作成及び徹底	17年10月～	-	○全国統一の業務マニュアルの作成及び職員研修における徹底を通じ、業務品質の標準化を推進することにより、全国共通の正確かつ質の高いサービスを提供することができる。	
業務ノウハウの共有化	17年10月～	-	○これまで個々の職員が蓄積してきた業務ノウハウをデータベース化し、情報の共有を図ることにより、組織全体で業務品質の向上・標準化を図ることができる。	
業務品質の向上を図るための本庁の体制強化	18年度～	-	○全国統一の業務マニュアルを整備し、恒常的に業務品質の全体的な向上を図ることができる。	
1-7 事務処理の効率化				
入力委託対象届書の拡大	18年度～ (一部モデル実施 17年10月～)	725百万円	○入力業務の外部委託を拡大することにより、同一の入力業務を職員が実施する場合と比べ、年間約1.1億円程度の費用削減効果を見込んでいる。 ○併せて、外部委託を推進し、社会保険事務所における定型的業務を効率化することにより、職員の保険料収納対策業務等へのシフトが可能になる。	
市町村経由の届書の磁気媒体による受付	17年度中に検討を開始	システム開発経費(精査中)	○磁気媒体により届書等を受け付けることにより、届書等の入力委託経費を削減することができる。 ○一方、磁気媒体での受付には、オンラインシステムの改修等を要することから、今後、システム開発等の経費及び入力委託経費を比較し、費用対効果を検証した上で、実施を検討する。	(参考) 国年適用・保険料関係28届書の入力委託経費(16年度) 502百万円

I
国民サービスの向上