

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
1-2 年金相談体制の充実					
9	①年金相談の時間延長・休日相談の実施	16年度～ 段階的に実施	着手済	<p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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12月から、毎週月曜日に相談受付時間を午後7時まで延長。 ・平成17年度から、毎月第2土曜日に休日相談を実施。 	
10	②年金相談センターの増設及び地域ニーズに応じた移転・廃止	16年度～	着手済	<p>○年金相談センターについては、平成16年度、17年度において地域のニーズに対応した配置見直しを実施。18年度においても、引き続き見直しを予定。</p>	(平成18年3月末現在) 年金相談センター 63カ所
11	③年金電話相談センターの拡充	16年度～	着手済	<p>○平成16年度において、社会保険事務所等に行かなくても年金相談が可能となるように年金電話相談センターを10カ所から23カ所へ増設。</p>	(平成18年3月末現在) 年金電話相談センター 23カ所
12	④年金相談に関するバリアフリー化の推進	随時	着手済	<p>○平成17年度から、全国の社会保険事務所において、</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 手すりの設置 ② 障害者用トイレ・スロープの設置 ③ 相談窓口への老眼鏡の備付 <p>を順次実施し、相談窓口のバリアフリー化を推進。</p> <p>○併せて、平成17年4月から、耳が不自由な方が相談しやすい環境を整備するため、ファクシミリによる年金相談を実施。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
13	⑤市庁舎等を活用した年金相談事業の検討	17年度～	着手済	○社会保険事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、社会保険事務所が設置されていない市町村の庁舎に職員を派遣し、出張相談を実施。 ○ハローワークの庁舎を活用した出張相談の実施について検討中。	
14	⑥社会保険事務所における総合相談室の拡充	16年度～	着手済	○社会保険事務所来訪者へのサービス向上を図る観点から、全国の社会保険事務所への総合相談室の設置を推進し、 <u>全ての社会保険事務所において総合相談室を設置済。(18. 4. 1現在)</u>	全ての社会保険事務所に総合相談室を設置(平成18年4月1日現在)
15	⑦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	17年度～	着手済	○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については、平成17年8月から段階的に拡充し、平成17年10月から180席体制に拡充。 ○併せて、平成17年10月31日から、中央年金相談室と全国23か所の年金電話相談センターをネットワークで結び、全国共通の電話番号による「ねんきんダイヤル」を実施。	中央年金相談室 電話相談ブース 56席(平成16年度末) ↓ 180席(平成18年3月末現在) 応答率 20.5%(平成16年度平均) ↓ 77.5%(「ねんきんダイヤル」 実施後の平均) (73.1%(17年11月平均) 91.3%(17年12月平均) 76.8%(18年1月平均) 64.9%(18年2月平均) 81.6%(18年3月平均))
16	⑧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	19年度～	—	○社会保険業務センター中央年金相談室及び年金電話相談センターの集約化に当たっては、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」における中央年金相談室の移転時期を踏まえ、平成19年度からの順次実施を検討中。	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
1-3 各種通知書類の見直し					
17	①通知書等の見直し及び様式の統一化	～18年度	着手済	<p>○発送件数及び照会件数等の多いものから優先的に見直しを実施しているが、平成18年度から、消費生活アドバイザーなど第三者によるモニター制度を活用し、より利用者の視点に立った見直しを推進。</p> <p>○様式及び添付書類については、全国共通の「業務処理マニュアル」の作成作業とともに、平成18年10月から新様式等への統一化を推進。</p> <p>○なお、市町村経由の届出である国民年金の適用、保険料関係届書等については、既に市町村において住民異動届との統合等が推進されており、全ての届出の統一化は困難なことから、可能なものについて統一化を図るとともに、市町村からの報告様式の統一化についても検討。</p>	<p>(見直し対象の通知書)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被保険者関係33種類 (15種類実施済み) ・受給者関係56種類 (実施済み)
1-4 年金個人情報提供の充実					
18	①年金見込額試算の対象年齢引き下げ(55歳以上→50歳以上)	18年3月～	着手済	<p>○平成18年3月20日から、年金見込額試算の対象年齢の引き下げ(55歳以上から50歳以上)を実施。</p>	<p>ホームページでの年金見込額試算の受付件数(3月20日～31日) 50歳～54歳 3,995件</p>
19	②裁定請求書の事前送付	17年10月～	着手済	<p>○平成17年10月3日から、以下の事前送付サービスを開始。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老齢基礎年金の受給資格を満たしている方については、年金加入記録等をあらかじめ記載した裁定請求書を60歳又は65歳到達の3か月前に送付 ・60歳以後に受給権が発生する方には「裁定請求のご案内」を、受給資格が確認できない方には「年金加入期間の確認のご案内」をそれぞれ60歳到達3か月前に送付 	<p>(平成17年10月～18年3月までの送付件数)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「裁定請求書(ターンアラウンド用)」 553,367件 「裁定請求のご案内(はがき)」 102,808件 「年金加入期間の確認のご案内(はがき)」 98,217件