

## (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)

- 「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。

【実施スケジュール】平成18年5月 17年度における達成状況の公表

- 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による審査事務の軽減等により、老齢年金裁定の処理日数を短縮する【平成17年度~】。
- 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【17年度~】。

## (6) 事務処理の標準化

### (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、全国共通の事務処理によるサービスが提供されるよう標準化を図る。

### (これまでの状況)

- 申請書の審査、添付書類の確認等の一部業務については、各地方社会保険事務局において独自に作成された業務マニュアルに基づいて処理されてきた。
- 第一線の職員が蓄積してきた業務ノウハウが、職員や所属組織の中での活用にとどまっていた。
- 地域によって各種届書の様式及び必要な添付書類が異なっていた。

### (今後の取組)

- 全国的に統一した業務マニュアルを作成するとともに、職員研修等により徹底し、業務品質の標準化を図る。【実施スケジュール】 平成17年度 新業務マニュアルの作成  
平成18年10月～ 新業務マニュアルによる運用開始
- 社会保険庁LANの活用等により、第一線の職員が蓄積してきた優れた業務ノウハウ等を把握するとともに、データベース化し、共有化を図る。【実施スケジュール】 平成17年10月～ モデル実施(一部の業務分野に関する情報のデータベース化)の検討  
平成18年度～ モデル実施及びそれを踏まえた本格実施に向けての段階的取組
- 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及び添付書類の統一化を図る【平成18年度～】。
- 恒常的に業務品質の向上を図るための本庁の体制を整備【18年度～】。