

「業務改革プログラム」に基づく取組のスケジュール

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	
国民サービスの向上					
お客様の声に対応したサービスの改善	17. 3～ 定期的な「お客様満足度調査」の実施				
	18年度～ 民間の調査機関による窓口サービス実態調査の実施				
年金相談体制及び年金個人情報提供等の充実	17. 10～ 中央年金相談室の体制の拡充及び年金電話相談センターのネットワーク化		19年度～ 総合コールセンターの整備		
	各種通知書類等の見直し(随時)	18年度～ モニター調査			
	地域によって様式が異なっている届書の統一化(～18年度)				
				19. 3～ 中間点通知の導入	20. 4～ ポイント制の導入
	17.1～ インターネットによる年金個人情報提供	18.3～ インターネットによる被保険者記録の即時提供			
相談業務の質の向上	17年度中～ 社会保険労務士、ファイナンシャルプランナーに対する年金相談研修の実施				
	17年度～ 年金相談員のスキルに応じた研修等の実施				
被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底	18. 3～ 年金個人情報の提供による加入記録整備の促進				
	18年度～ 住民基本台帳ネットワークを活用した被保険者等の記録管理を推進				
事務処理の迅速化	17年度～ 「サービススタンダード」の設定・達成状況の公表等				
	17年度中～ 障害年金の事務処理方法の見直しの検討				
事務処理の標準化	18年度～ 全国的に統一された「業務マニュアル」の作成				
事務処理の効率化	17年度～ 入力業務の外部委託の推進	18年度～ 健康保険給付関係19届書、年金給付関係58届書の入力業務についても外部委託化を推進			
	17年度～ 市町村経由の国年関係届書の磁気媒体化についての実態調査及び費用対効果の検証				
	17年度～ 電子申請・磁気媒体届の推進				
社会保険事務所の配置等の見直し	18年度～ 首都圏における社会保険事務所等の拠点の見直し			20年度 全国的見直しの検討・実施	
	17. 10～ 首都圏における国民年金電話照会の集約化				