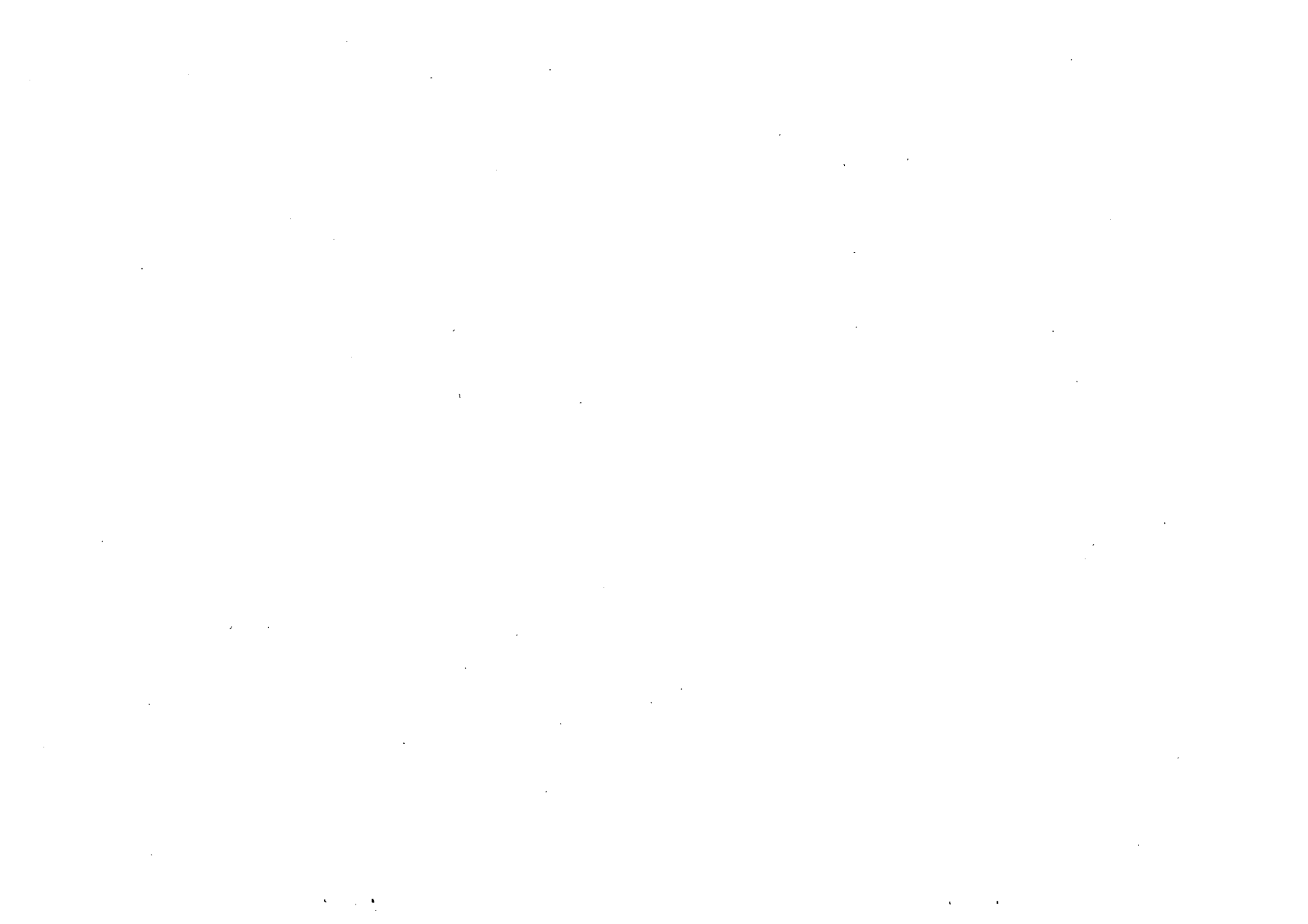


業務改革プログラム（再改定）（案）
～セカンドステージにおける改革の取組～

2005年9月27日
(2006年4月24日改定)
(2006年8月10日再改定)



⑤ 最も無駄のない役所を実現すること <予算執行の無駄の排除>

⑥ 個人情報保護への認識が徹底された職場を実現すること <個人情報保護の徹底>

⑦ 業務改革・組織改革を着実に実行するための基盤となる職員一人ひとりの意識改革を実現すること

<意識改革の徹底>

⑧ 能力本位で広域的な人事を行い、ガバナンスの利いた組織を実現すること <能力重視の人事政策の断行>

の4分野の課題についても、更なる対応を進める。

○ 本プログラムに掲げる取組を実施するにあたり、法律改正を要する事項については、社会保険庁改革関連法案に盛り込み、平成18年の通常国会に提出。

○ 本プログラムの策定後、セカンドステージにおける改革の進捗状況を検証するため、「緊急対応プログラム」に基づく取組を含め、業務改革全体について四半期毎の定期的なフォローアップを行うとともに、その結果や今後の状況等を踏まえ、逐次、プログラムを改定する。

Ⅱ. 新組織発足時における業務改革の到達目標

1. 法令に則った業務執行の徹底

<コンプライアンスの確立された業務執行体制の整備に向けた取組を推進>

- ◇ 職員一人一人について、社会保険制度に対する深い理解に基づく法令遵守意識の徹底を図る
- ◇ 不適正処理の防止及び早期発見が可能となるチェックシステムを整備し、適正な事務処理を確保する
- ◇ 不適正処理の早期発見及び是正を重視した実効性の高い監査業務を展開する
- ◇ 組織内の日常的な業務執行ルールを確立・徹底する

2. 国民サービスの向上

<「行政サービスのトプランナー」を目指した取組を推進>

- ◇ お客様の声に対応したサービス改善を継続的に推進する仕組みを整備し、高い満足度を得られるサービスを実現する
- ◇ 社会保険事務所等に直接お越しいただかなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報提供の充実等に取り組む
- ◇ すべての国民が年金相談及び年金電話相談に満足できるものとなるよう、質の向上を図る
- ◇ すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実に行う
- ◇ 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
- ◇ 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
- ◇ 定型的な業務の外部委託の徹底及び届書等の電子申請・磁気媒体化の推進による事務処理の効率化を図る
- ◇ お客様の利便性の向上と効果的な業務の展開を図るため、社会保険事務所の配置等の見直しを行う
- ◇ 政管健保公法人の設立を見据え、保険者機能の強化を図り、地域の状況や利用者の声を反映した効果的な保健事業や情報提供の充実など被保険者サービスの向上を図るとともに、新たな事務処理体制の基盤を構築する
- ◇ 企業において効率的に事務が実施されるための対応を推進する

3. 年金制度の周知徹底

<保険料を納得して納めていただくための取組を推進>

- ◇ 創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の皆様の年金制度への理解を深める
- ◇ 年金の受給権を確保するとともに、年金の低額化を防止する

4. 保険料収納率の向上

<「国民年金保険料収納率80%」を目指した取組を推進>

- ◇ 所得情報等を活用した未納者に対する効率的・効果的な納付督促を展開するとともに、「量」重視から「質と量」を重視した収納対策への転換を図る
- ◇ 強制徴収対象者の60万人への拡大及び徴収体制の抜本的な強化を図る
- ◇ 保険料を納めやすい環境づくりを推進し、収納率の向上を図る
- ◇ 民間のノウハウとの組み合わせにより、効率的で質の高い業務の実現を図る
- ◇ 免除等申請者の負担軽減を図るとともに、免除等を受けることが可能な者の申請漏れを防止する
- ◇ 市町村・事業主・関係団体及び関係制度との新たな協力・連携体制を確立する
- ◇ 厚生年金・健康保険の未適用事業所について、厳格・適正な適用を推進し、保険料負担の公平性を確保する
- ◇ 労働保険との徴収事務の一元化を推進する

5. 予算執行の無駄の排除

- ◇ 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する
- ◇ システムの刷新、調達方式の見直し等により、システム関連のトータルコストの低減及び業務運営の合理化を図る

6. 個人情報保護の徹底

- ◇ 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を実現する

7. 意識改革の徹底

- ◇ すべての職員が改革意識を有する組織を実現する

8. 能力重視の人事政策の断行

- ◇ 能力本位で広域的な人事を行い、ガバナンスの利いた組織を実現する

Ⅲ. 新たな業務改革の在り方

1. 法令に則った業務執行の徹底

(1) 法令遵守意識の徹底

(到達目標)

- 職員一人一人について、社会保険制度に対する深い理解に基づく法令遵守意識の徹底を図る。

(これまでの取組)

- これまでの不祥事案の発生等を受けて、以下の取組を実施。
 - ・ 法令遵守委員会の設置(平成16年10月～)。
 - ・ 内部通報制度の実施(平成16年10月～)。
 - ・ 全職員に毎年1回以上の法令遵守研修の受講の義務づけ(公務員倫理、個人情報保護等)(平成17年2月～)。
 - ・ 庁内各組織ごとの法令遵守推進者の設置(平成17年2月～)。

(今後の取組)

- 外部(職員以外の者)からの法令違反通報窓口の設置及び内部通報制度の活用の徹底【平成18年6月～】。
- 本庁に置かれた法令遵守委員会の調査範囲の拡大(外部からの通報、事務所等における事件・事故・事務処理誤り報告等)【平成18年7月～】。
- 各社会保険事務局への法令遵守委員会の設置【平成18年7月～】。
- 社会保険大学校における全ての研修、各社会保険事務局及び社会保険事務所で行う研修において、社会保険事業という国民生活にとって極めて重要な仕事に携わる使命感の涵養を図るとともに、社会保険の業務の基本を徹底させつつ、業務に即したきめ細かな法令遵守研修の充実を図る。その際、関係法制度の正確な理解を進めるため、事例集や事故リストを題材とした研修資料の活用を図る【平成18年7月～】。
- 法令遵守の理念・チェックポイントを職員が携帯することにより「見える化」し、法令遵守意識の涵養を図る【平成18年9月～】。
- 職員からの職務遂行上の疑問等に係る相談等について、迅速かつ機動的に対応ができる仕組みの整備【平成18年9月～】。

(2) 事務処理のチェックシステムの整備

(到達目標)

- 不適正処理の防止及び早期発見が可能となるチェックシステムを整備し、適正な事務処理を確保する。



(これまでの取組)

- 平成17年度末に5箇年の「社会保険業務の業務・システム最適化計画」をとりまとめ、社会保険オンラインシステムの刷新に着手。(平成18年度～)



(今後の取組)

- 現行システムにおいて、コスト面に留意しつつ、入力処理履歴から事務所ごとの特定の入力記録を抽出した上で、統計的に整理し、異常数値を監視するシステムを開発。【平成18年度中～】。
- 国民年金の免除等の申請書の入力等について、共同事務センターへ集約化し、受付と入力処理の分離を進めるとともに、OCR(光学式文字読取装置)による処理の必須化と窓口装置からの直接入力の原則禁止を図る【平成18年9月～】。
- 平成22年度末に稼働予定の刷新システムにおいては、以下のチェック機能を整備する【平成23年度～】。
 - ・入力業務は、集約事務センターに集中化する。
 - ・スキャナー装置等により仮入力した上で、決裁権限を有する者のみが決裁入力を行えることとし、決裁権限についてもリスクに応じて設定する。
 - ・監察部門に対し、調査・分析データを提供する。

(3) 監査部門の機能強化

(到達目標)

- 不適正処理の早期発見及び是正を重視した実効性の高い監査業務を展開する。



(これまでの状況・取組)

- 業務監察は、本庁サービス推進課社会保険指導室及び各事務局に配置された地方社会保険監察官が担っているが、これまで違反を摘発する監察よりも指導のチェックポイントに従って行う指導を重視。
- 地方社会保険監察官は、各事務局にその職員の中から任命してきたことから、十分なチェック機能を果たしづらいう面があった。
- 会計監査の強化を図るため、本庁経理課に監査指導室を設置し、専任の会計監査官を置くとともに、監査指導室長には厚生労働本省出身の人材を配置。(平成 17 年 1 月～)



(今後の取組)

- 地方社会保険監察官について、本庁併任とした上でブロック単位に集約するとともに、それまで所属していた事務局の管轄以外の社会保険事務所の監察を行う仕組みを導入【平成 18 年 10 月～】。
- 予告しない監査など緊張感のある監査を行うことを含め、不適切な業務処理の早期発見と是正を重視した監査実施方式への転換を図る【平成 18 年 9 月～】。
- 「ねんきん事業機構」において設置予定の外部専門人材を登用した「特別監査官」及び「特別監査官補佐」について、現行組織において先行実施【平成 18 年度中～】。