

監査部門の機能強化【新規】

- 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。
- 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。
- 「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。

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。

ガバナンス強化に向けた体制整備及び業務執行ルールの確立【新規】

- 事務局をスリム化する一方で、現場経験のある優秀な職員を登用しつつ、全国統一的な業務企画・管理を行えるよう、本庁の体制強化を図る。
- 不適正事務処理等の端緒情報を担当者レベルから速やかに幹部や他の職員と共有し、これに基づき的確な対応ができるよう、職員行動規範を改正し、組織内の日常的な業務執行ルールを明確化し、徹底する。
- 現場からの内部改善提案制度や国民からの苦情、事件事故を本庁に集約し、分析の上で地方に改善方を徹底させる機能の強化。

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 ～「行政サービスのトランシェ」を目指した取組を推進～

「緊急対応プログラム」に基づく業務改革の取組

○窓口サービスの満足度に関するアンケート調査の実施

○長官への手紙・長官へのメールの実施
○国民の声報告体制の整備等
○社会保険庁ホームページの充実
○社会保険事務局へのサービス改善協議会の設置

○各種申請書類の総点検

○58歳到達者に対する年金加入記録、年金見込額の通知
○年金加入者に対する保険料納付記録等の通知

○インターネットによる年金個人情報の提供

○年金相談の時間延長・休日相談の実施
○年金相談センターの整備
○年金電話相談センターの整備
○年金見込額試算の対象年齢引き下げ(55歳以上→50歳以上)
○年金相談に関するバリアフリー化の推進
○裁定請求書の事前送付
○市庁舎等を活用した相談事業の検討
○社会保険事務所における総合相談室の拡充

「業務改革プログラム」に基づく取組

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。
- 民間調査機関によるサービス実態調査の実施。【新規】
- サービス向上を図るための本庁の体制整備。【新規】

年金相談体制の充実【新規】

- 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。
- 総合コールセンター(民間委託)の整備。

各種申請書類の見直し

- 通知書等の見直し・様式の統一化。
- 各種通知書等に関するモニター調査の実施。【新規】

年金個人情報の提供の充実

- ポイント制の導入。
- 中間点通知の検討。【新規】
- インターネットによる年金個人情報の即時提供。

到達目標

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くなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話による年金相談の向上や年金個人情報の提供の充実等に取り組む。

年金相談業務の質の向上

- 年金相談員のスキル別の研修の実施等を検討。【新規】
- 社会保険労務士等に対する研修を検討。

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。

被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底

- 年金個人情報提供による加入記録整備の推進。【新規】
- 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。

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。

サービススタンダードの設定・徹底【新規】

- サービススタンダードの達成状況の把握・公表及び問題点の改善。
- 年金裁定の処理日数の短縮。
- 障害年金の事務処理方法の見直しの検討。

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。

事務処理の標準化の推進【新規】

- 全国統一の業務マニュアル作成及び運用。
- オンラインシステムへの入力行為について、全国統一の処理マニュアルの作成。
- 全国統一の事務処理を原則とし、各種広報(パンフレット、チラシ等)を含め、現場において、実情に応じた異なる取扱いが必要な場合における本庁への協議の徹底。
- 社会保険事務局・事務所ごとに定められている事務処理規程を廃止し、全国統一の事務処理規程を策定・実施。
- 本人確認の方法や在り方を検討した上で、インターネットや電話による申請の受付など、被保険者の利便性を考慮した新しい事務処理方式による申請について検討。
- 業務ノウハウの共有化。
- 業務品質の向上を図るための体制整備。

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。

- 年金相談業務における社会保険労務士の活用方策の検討
- 年金相談における民間ビジネスとしての環境整備

- 住基ネットワーク等を活用した年金受給者の生存確認