

「社会保険庁は変わります」宣言（Part 3）

平成 19 年 4 月 3 日
社会保険庁長官 村瀬 清司

第 1 社会保険庁改革は第三ステージへ

（1）第一ステージ — 改革の着手

平成 16 年夏より開始した社会保険庁改革は、今年で丸 3 年を迎えます。当初は、各方面から様々な指摘・批判をいただき、不祥事への対応に追われながら、まずは、その一つ一つに真摯に耳を傾け、できることから速やかに改善する取組に着手しました。

平成 16 年 8 月に社会保険庁改革推進本部を設置し、11 月には、80 項目の改革メニューを掲げた「緊急対応プログラム」を策定し、「社会保険庁は変わります」宣言を公表し、①国民サービスの向上、②予算執行の透明性の確保、③個人情報保護の徹底、④保険料徴収の徹底、⑤組織の改革の 5 つの柱にわたる改革に着手しました。

（2）セカンドステージ — 改革の充実・発展

組織改革については、内閣官房長官の下で「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」や与党において、平成 17 年 5 月末に改革の方向性が示されたことから、これを受け、6 月に「社会保険庁は変わります宣言（part 2）」を公表し、平成 17 年度からの期間を「改革のセカンドステージ」と位置づけ、もう一段の業務改革・組織改革・意識改革を進めました。

9 月には、120 項目の「業務改革プログラム」を策定し、「行政サービスのトップランナー」を目指し、年金相談や年金個人情報の提供サービスの充実、保険料の強制徴収業務の強化や、市場化テストモデル事業、新人事評価システムの導入など、改革の取組を充実・発展させました。

（3）第三ステージへ — 改革の成熟

今般、年金運営新組織の非公務員化・法人化という新たな方針の下で、新たな法案を国会に提出したことから、これを機会に、「業務改革プログラム」を改定するとともに、全国の職員の議論の積み上げで「社会保険庁改革リスタートプラン」を策定し、私から「社会保険庁は変わります宣言（part 3）」を公表し、平成 19 年度からの期間を「改革の第三ステージ」と位置づけ、改革の取組を成熟させ、総仕上げを図ってまいります。

第2 改革の第三ステージにおける取組

新組織の発足までの間に、以下の事項を重点としつつ、160項目の改革メニューを掲げた「業務改革プログラム」に取り組んでまいります。

1. サービスの向上

(1) 年金個人情報の提供及び年金記録の整備

年金記録は、一生涯にわたる年金制度の信頼の基礎であり、国民の皆様からお預かりした大切な記録の管理に万全を期しています。

しかし、平成9年の基礎年金番号の導入以前には1人に複数の年金番号が発行される制度であり、これを基礎年金番号に統合するために年次計画で照会させていただきましたが、回答をいただいていない方々も多数おられます。また、過去においては、事業主や被保険者から正確な届出がされていないものもあります。

このため、年金の支給開始のための裁定手続時に、ご本人に加入記録を確認していただき、記録を整理した上で、給付の決定をすることとしていますが、早い時期に確認し、ご安心していただけるよう、

- ① 58歳に到達された方への加入記録の事前通知（平成16年3月～）
- ② インターネットを活用した加入記録の即時提供（平成18年3月～）
- ③ 「ねんきん定期便」（保険料納付実績や年金見込額などを定期的に分かりやすく通知する仕組み）の導入（平成20年度～、平成19年3月から一部先行実施）

など、事前に記録をご確認いただける機会の充実に努めてまいります。

また、平成18年8月に開始した「年金記録相談の特別強化体制」については、当面継続して実施し、年金記録に不安や疑問をお持ちの方には、積極的にご利用いただきたいと考えております。

(2) 窓口の混雑緩和と、団塊世代の年金裁定への対応

昭和22年～24年生まれの団塊世代の方々が、今年から順次、60歳をお迎えになり、年金相談や年金の裁定請求の手続きに社会保険事務所に来られるお客様が急増しています。

このため、58歳時の加入記録の通知や、あらかじめ必要事項を印字した年金裁定請求書用紙のお客様への事前送付（ターンアラウンド）のほか、

できるだけ社会保険事務所にお越しただかなくてもよいよう、インターネットによる年金個人情報提供、ネットワーク化により空いている拠点に電話をつなげる「ねんきんダイヤル」の実施などに取り組んできましたが、さらに、平成19年度以降、電話を集中的に受け付ける「総合コールセンター」を全国数カ所に整備し、社会保険事務所の来訪窓口や、電話相談の混雑緩和を図ります。

(3) 業務の標準化

社会保険事務所等の職員は、平成12年に至るまで、国家公務員でありつつ都道府県庁の組織に置かれ、知事の指揮監督を受ける地方事務官であったことから、事務局・事務所で独自の判断に基づく事務処理が行われてきました。

これを是正し、サービスの標準化と適正な事務処理の確保を図るため、平成18年10月から、各種届書の様式や添付資料の共通化、事務処理方法の統一など、全国統一の「業務処理マニュアル」の運用を開始したところですが、今後、更に業務品質の向上を図るべく、マニュアルの精緻化・拡充に努めます。

2. 公平で確実な適用・徴収の実施

公的年金は、20歳以上の全国民を強制加入の対象として、世代間扶養と所得再分配を行う制度であり、制度加入手続や保険料徴収は、法令に基づき確実に行われる必要があります。

公平で確実な適用・徴収こそが、国民全体に対する極めて重要なサービスであると考え、その徹底に努めます。

(1) 国民年金保険料の納付率の向上

①国民年金保険料の納付率

国民年金の未納・未加入者は公的年金加入対象者の5.7%（平成17年度）であり、国民全体で支えられている基礎年金の財政に直ちに大きな影響を与えるといった状況にはありません。しかしながら、世代間扶養で成り立っている公的年金制度において、負担の公平は何よりも重要です。負担能力がありながら保険料を払わない方や負担能力が乏しいのに免除等の申請を行わず未納者のままとされている方の存在をいかに減らしていくか＝納付率をいかに高めていくか、は極めて重要な問題です。

- * 平成15年度に約440万人であった未納者数は、平成17年度には約370万人に減少しています（そのうち約130万人は、本来は免除等に該当するのに申請を行っていないため未納者となっている方々です）。
- * 一方、平成4年度に約190万人であった未加入者数は、20歳到達者に対する職権適用等の取組により、平成17年度には約30万人にまで減少しています。
- * 各般の対策により、納付率は、平成17年度には前年度比3.5%増の67.1%にまで回復しました。さらに納付期限から1～2年遅れて納付する方も多数おられ、その分を含めると現状で7割を超える納付率となっています。

②納付率向上のための基本戦略

平成16年度以降に実践してきた納付率向上のための基本戦略は、

- (a) 給付に大幅な国庫負担が入る国民年金が安全で有利であることを国民に分かり易くお知らせするとともに、
- (b) 納めやすい環境を整備して未納を防止し、
- (c) 未納者に対しては、市町村から提供を受けた所得情報を基に、
 - ①民間委託も活用しながら、効果的な納付督励を実施した上で、
 - ②十分な負担能力があるにもかかわらず、納付督励に応じない未納者には、強制徴収を実施する一方、
 - ③免除基準等に該当する方には、免除等の申請勧奨を行い、年金受給権に結びつけていくことにあります。

③強制徴収の拡大

とりわけ、制度の信頼性・公平性の確保という観点から、強制徴収の大幅拡大に重点を置き、保険料を必ず納めていただくことを、社会に定着させていきたいと考えています。

国民年金保険料の強制徴収は、平成15年度から本格的に開始したところであり、強制徴収の開始手続である「最終催告状」の送付件数では、平成15年度の約1万件程度から、平成17年度は約17万件に拡大し、平成18年度は約30万件を超える状況です。平成19年度からは、最終催告状の送付から差押までの強制徴収の取組の対象者を約60万件へと大幅に拡大して実施してまいります。

(2) 厚生年金・健康保険の未適用事業所の適用促進

未適用事業所の適用促進については、雇用保険の事業所情報等の活用により未適用事業所を把握し、重点加入指導等を行うとともに、職権で加入手続を行う取組も順次拡大してきました。

それでも多数の未適用事業所が存在することから、平成19年度からは、社会保険事務局ごとに適用促進に関する目標設定やその達成に向けた具体的な計画の策定を行い、重点加入指導や職権適用を強化してまいります。

3. 事務処理の効率化及び予算執行の透明化

社会保険オンラインシステムの刷新、業務の集約化、電子申請の利用促進、外部委託の拡大により、効率的な事務処理体制を確立するとともに、予算執行の透明化を図ります。

(1) 社会保険オンラインシステムの刷新

約7千万人の被保険者と約3千万人の受給権者、約160万の適用事業所の方々を相手として、申請・届出の処理、保険料の徴収、記録の管理、年金の裁定・支給等を行う膨大な量の事務処理を、オンラインシステムを利用して行っていますが、平成18年3月に策定した「社会保険業務の業務・システム最適化計画」に基づき、現行の旧式（レガシー）システムを刷新することとしています。

平成23年1月の稼働を目指して、現在、基本設計を進めており、これが実現すれば、手作業処理のシステム化、既保有情報の活用、他の公的機関とのデータ連携等による大幅な業務効率化を図ることができるとともに、システムの運用コストも約3割削減できます。

(2) 業務の集約化

これまで、都道府県単位の各社会保険事務局に事務センターを設置し、社会保険事務所ごとに行っていた入力、発送等の定型的な業務を集約した上で、外部委託を推進してきました。これに加え、昨年より、年金給付や健康保険給付の審査等の業務も、都道府県単位に集約化して効率化する取組を進めています。

今後、この取組を進めるとともに、システム刷新後においては、広域のブロック単位で、入力、審査、決定、発送等の事務処理の集約化を拡大し、大規模な事務処理センターで、外部委託を最大限活用しながら、効率化を徹底した業務処理を確立することとし、その準備を進めてまいります。

(3) 電子申請の利用促進

社会保険関係の総申請件数は、年間約1億2千万件に達し、そのうち適用関係6手続（資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、厚生年金被保険者住所変更届）が全体の5割を超えており、この手続が電子申請により行われれば、事業主の利便性の向上と事務処理の効率化に大きな威力を発揮します。

このため、上記の適用関係6手続については、平成18年3月に政府として策定した「オンライン利用促進のための行動計画」に基づき、平成20年度までに電子申請の利用率を25%以上とするという目標の実現に向けて、電子申請の利用促進に取り組みます。

(4) 外部委託の拡大

これまで、届出等の入力、通知書等の発送や、システムのプログラム開発や保守管理等については、積極的な外部委託を行ってきました。

平成17年度から更に、国民年金保険料の電話や戸別訪問による納付勧奨の業務、厚生年金・健康保険の未適用事業所の把握と加入勧奨の業務、一般的な電話相談の業務について、市場化テストモデル事業を行い、外部委託化に着手しました。

未適用事業所の把握と加入勧奨の業務の外部委託については、平成19年度に全国312箇所全ての社会保険事務所に拡大します。

また、一般的な電話相談業務も、平成19年度以降、総合コールセンターを整備し、外部委託化します。

国民年金保険料の納付勧奨の業務については、モデル実施により、人件費を中心にコストダウンが達成された一方で、目標水準が低かったことや委託事業者が電話勧奨を中心とする実施方法をとったことなどにより、納付率の向上に必ずしも結びつく納付月数の確保に至らなかったことから、今後、委託方法等の見直しを行った上で、全国的に展開してまいりたいと考えています。

(5) 予算執行の透明化

これまで、保険料の用途や、予算執行の在り方について様々なご指摘をいただいたことから、予算編成過程での厳しい査定や、執行段階での調達委員会による厳正な審査により、徹底した無駄の排除を行いました。

今後は、この取組に加えて、国庫と保険料財源の別ごとにその用途を社会保険庁のホームページにおいて公表し、予算執行の透明化を図る取組を進めます。

年金事務費については、平成17年度より、財源区分の整理を行い、
①職員人件費や内部管理事務経費は、国庫負担
②適用・徴収・給付等の保険運営に直接関わる経費は、保険料負担
としています。

また、国会に提出している国民年金事業等の運営改善法案では、これまで年金福祉施設等の根拠規定となってきた「被保険者の福祉を増進するために必要な施設をすることができる」旨の規定を廃止し、年金相談、情報提供、年金教育・広報等の年金給付に係る事業に法律上限定することとしています。

4. 職員の意識改革と能力本位の人事政策の推進

(1) 社会保険庁改革リスタートプラン

改革のリスタートを切るためには、全ての職員が、これまでの業務の進め方を見直し、「自ら変わる」という強い決意を持って、改革に臨むことが必要です。

そのため、庁内に「改革リスタートプロジェクト」を立ち上げ、
① 全国約2万8千人の現場の職員一人一人が、今後の社会保険庁の在り方に関する自らの考えを「わたしのリスタートプラン」として提出し、
② 長官と本庁幹部職員が全国の職場を訪問して「長官と本音で語ろう」トークンを行い、
③ 全国の職場で管理職が個々の職員と率直な意見交換を行う「全職員対話キャンペーン」を行うとともに、これを踏まえたそれぞれの「組織運営方針」を策定・開示し、

全職員参加の下で意見を出しあい、「自ら変わります。社会保険庁を変えます。」を標語とする「社会保険庁改革リスタートプラン」をまとめました。

今後、職員一人一人が本プランに基づく実践を重ねながら、意識や仕事の進め方等の改革を進めます。

(2) 能力・実績に基づく新人事評価制度

社会保険庁では、能力主義・実績主義に立った独自の新しい人事評価制度を導入し、平成17年度から管理職を対象に試行を実施した上で、18年度から管理職を対象とした本格実施及びその他職員を対象とした試行を実施したところです。さらに、平成19年度から、全職員を対象に本格実施し、評価結果を、実際の給与や昇格、適材適所の人事に反映させていきます。

この取組を通じて、職員1人1人が組織内における自らの責任と役割を明確に自覚し、組織目標の達成に向けて努力することにより、組織力の向上を実現するとともに、評価の結果に基づき民間的なメリハリのある職員人事を行い、努力した職員を適正に評価し、業務改善に向けた意欲を高めます。

(3) 能力本位の新たな人事政策の断行

社会保険庁の組織力を向上させるキーポイントは、有能な管理職を育成し、配置することです。年功序列を排し、組織管理能力・業務処理能力に優れ、かつ、リーダーシップを発揮できる者の登用を徹底します。

また、業務を担う有能な人材を育成・登用する計画的な人事ローテーションや、昇格と合わせた研修制度を整備します。

第3 新組織に向けて

1. 社会保険庁改革関連法案の国会提出

社会保険庁改革については、昨年末に与党から示された改革方針に基づき、先般3月13日、日本年金機構法案と国民年金事業等運営改善法案の新たな改革関連2法案を国会に提出しました。

なお、政府管掌健康保険の公法人化については、昨年6月に健康保険法等の一部改正法が成立しており、船員保険制度の見直しについては、今国会に雇用保険法等の一部改正法を提出しています。

これらによれば、まず、平成20年10月には、
①健康保険の新たな保険者である「全国健康保険協会」(非公務員型公法人)
②保険医療機関の指導監督等の部門(地方厚生局)
が社会保険庁から分離し、平成22年1月には、
③公的年金の運営業務を担う「日本年金機構」(非公務員型公法人)
④公的年金の財政責任・管理運営責任を担う部門(厚生労働省)
に業務を移行させ、また、船員保険は労働保険と全国健康保険協会に移管し、社会保険庁は廃止となります。

2. 全国健康保険協会の設立を見据えた取組の推進

平成20年10月の全国健康保険協会の設立を見据え、保険者機能の強化を図り、地域の被保険者等の意見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、協会に業務を移管するための検討・準備を進めます。

3. 年金新組織について

国会に提出している日本年金機構法案によれば、設立委員による設立準備に先立ち、まずは、政府において、学識経験者の意見を聴いて、「機構が自ら行う業務」と「民間委託する業務」を振り分け、公的年金の新たな運営体制の基本計画を決定することとなっています。

その際には、社会保険庁としては、学識経験者に対して、必要な資料・データや、改革の現状の到達点と今後の展望をお示しし、真摯にご意見を伺うとともに、年金運営業務の円滑な引継ぎに最善を尽くしてまいります。

第4 ちすび

社会保険庁改革は第三ステージに入りました。

国民の皆様からの真の信頼回復に向け、160項目の改革メニューを掲げた「業務改革プログラム」を推進してまいります。

また、職員一人一人が「社会保険庁改革リスタートプラン」に基づき意識を変え、仕事の進め方を変える実践を積み重ねつつ、改革に協力しない職員には去ってもらう覚悟を持ちながら、国民の皆様には「社会保険庁は変わった」と言っただけのよう日々邁進します。

新組織実現に向かって、社会保険の業務をできる限り高いレベルに引き上げてからバトンタッチできるよう、精一杯努力していくことを国民の皆様にお約束いたします。