

トップランナーを目指して転換期を大いなるチャンスに

社会保険庁総務部総務課長補佐 鈴木 建一

社会保険庁は、国民年金・厚生年金保険、主に中小企業の従業員が加入する政府管掌健康保険や船員保険など、社会保険事業の実施を担う厚生労働省の外局です。年金制度や医療保険制度の企画立案は年金局や保険局の役割で、社会保険庁は実際の加入、保険料徴収、記録管理、給付という実務を行っています。本庁のほか、全国312の社会保険事務所、都道府県社会保険事務局、システムを管理運用する社会保険業務センター、研修施設である社会保険大学校があります。



●筆者中央

行政サービスの トップランナーに

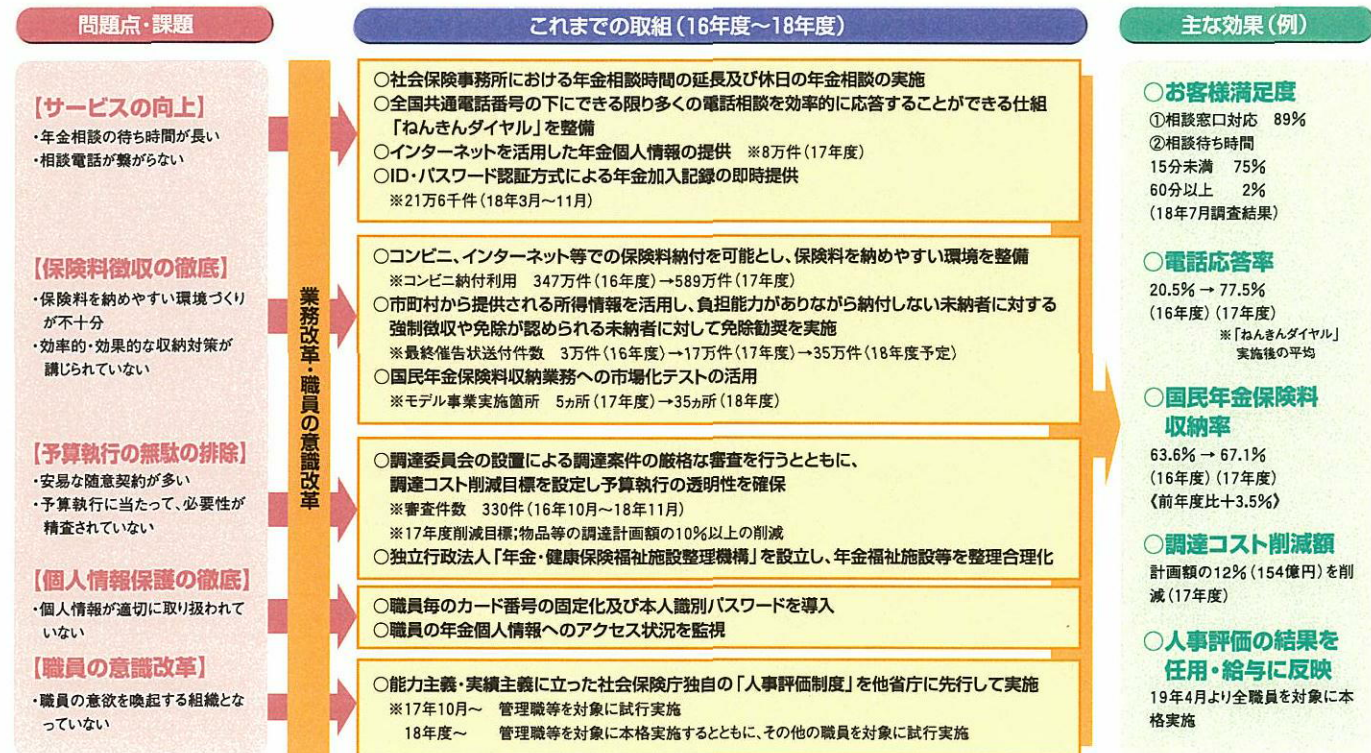
社会保険庁本庁では、全国の現場でお客様に満足いただけるサービスを提供できるよう、また国民の皆様が年金制度への理解と信頼を深めていた

だけよう、業務改革と職員の意識改革に日夜取り組んでいます。いくつか例を挙げますと、①国民サービスの向上を図るため、年金相談の待ち時間短縮電話応答率の向上などを進めてきました。最近では、国民の皆様ご自身の年金加入記録についての不安や

疑問を解消していただけるよう、年金記録相談の特別強化体制をとって、相談から必要な調査までを迅速に行えるようにしています。また、19年度には、年金保険料の納付実績や将来の年金額の見込み等を全被保険者にお知らせする「ねんきん定期便」を一部の

社会保険庁の業務改革及び職員の意識改革について

○これまでの事業運営に対する批判・指摘の一つひとつをしっかりと受け止め、速やかに変えるべく、「緊急対応プログラム」（平成16年11月策定）及び「業務改革プログラム」（平成17年9月策定）に基づき、各般にわたる取組を実施。



対象者から開始することとしています。②国民年金保険料の納付率向上は、社会保険庁の最重要課題の一つです。できる限り納めやすい方法（クレジットカード払いなど）を準備する一方で、度重なる督促にも応じない高所得者の強制徴収を進め、不公平感の解消を図っていくこととしています。③業務品質管理を徹底するため、業務処理の全国統一マニュアルを整備しました。ナレッジ・マネジメントにも取り組みつつあります。④透明で無駄のない予算執行を確保するため、調達案件の審査を委員会で行うことをルール化して実践しています。⑤民間企業的な能力主義・実績主義に立った人事評価を他省庁に先駆けて実施しています。

私たち職員の日常を見ても、改革は進んでいます。課題毎に設けるプロジェクトチーム（リーダー等に民間出身者を充てています）での対策の検討が、ごく普通のこととなっています。コンプライアンス委員会の設置、個人情報保護や職員倫理の研修の徹底など、職員一人一人の意識向上が必要な部分にも徹底して取り組んでいます（私もいくつも研修を受けました）。また、「見える化」として、職員行動規範や接遇マナーがオフィスの壁に掲示されていますし、職員は（もちろん私も）コンプライアンスカードを携帯しています。

このように、社会保険庁では、仕事の内容や方法をどんどん変えてきているところであり、こうした取組を通じて、行政サービスのトップランナーを目指しています。

組織のあり方について

社会保険庁の組織については、平成20年10月に政府管掌健康保険の実施部門が公法人（全国健康保険協会）に移ることが決まっています。年金の実施部門については、平成18年の通常国会に国の機関である新組織を設けるための法律案を提出しましたが、審議未了廃案となり、同年12月に与党から、非公務員型の新法人を設置する方針が示されました。そのための新たな組織改革法案を平成19年の通常国会に政府より提出したところです。皆さんが

この原稿をご覧になる頃には、国会で審議されているか、法律が成立して新法人設立のための準備を開始している状況になっているかもしれません。

改革に邁進

社会保険庁は、組織の形も中身も大きな転換期にあります。民間出身の村瀬長官の下、国民の皆様が信頼いただける組織となるために、今という時を大いなるチャンスに変えるべく、総力を上げて改革に取り組んでいる現在進行形の組織なのです。