

平成19年度に社会保険庁が達成すべき目標についての評価

本評価は、中央省庁等改革基本法（平成10年法律第103号）第16条第6項第2号及び「社会保険庁の事務の実施基準及び準則」（平成13年3月30日付け厚生労働省発政第93号厚生労働事務次官依命通達）の規定に基づき、「平成19年度において社会保険庁が達成すべき目標について」（平成19年2月28日付け厚生労働省発政第0228001号通知）において示された各目標に対する社会保険庁の取組状況について、社会保険庁長官より当職あて行われた「平成19年度に社会保険庁が達成すべき目標に係る実績報告について」（平成20年10月28日庁文発第1028004号通知）に対し、厚生労働省本省として達成状況に係る評価を行い、今後の課題等を示すものである。

すなわち、本評価の趣旨は、当職が設定した平成19年度において社会保険庁が達成すべき目標について、その実績を評価することにより、社会保険庁の事務の適正な実施を担保することにある。

年金記録問題について

社会保険庁は、社会保険事業の保険者として適正かつ安定的に事業を運営する任務を担っているが、年金記録の管理は、年金制度の根幹に関わる重要な事務であり、加入者ひとりひとりの記録を長期にわたり責任を持って管理しなければならないものである。しかしながら、長い間に形成された組織体質の問題や業務運営上の問題を背景に、5,000万件の未統合記録の存在をはじめとする年金記録データの不備など年金制度の根幹に関わる年金記録の管理の問題や各般の不適正事務処理事案が生じ、国民の信頼を損ねる事態を招いたことは誠に遺憾である。これらの問題に対して真摯に反省し、その対応に全力を尽くしていくとともに、社会保険庁の徹底した業務改革と組織改革を進めることにより、国民の信頼回復に全力をあげて取り組む必要がある。

この問題については、総務省に設置された年金記録問題検証委員会の「年金記録問題検証委員会報告書」（平成19年10月）において、使命感及び責任感の欠如した年金記録管理に関する基本的姿勢、年金記録の正確性を確保することの重要性に対する認識不足、最終的に年金給付の裁定請求がなされた時に記録の確認を行えばよいという事務処理上の考え方（いわゆる「裁定時主義」）といった基本的な問題に加えて、様々な事務処理上の問題、年金記録管理システムに関する問題などの直接的な要因、更には間接的な要因として社会保険庁職員の三層構造等の組織上の問題があったと指摘されている。こうした指摘を厳粛に受け止め、年金記録業務の適正執行に真摯に取り

組まなければならない。

社会保険庁では、平成19年7月5日に年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会で取りまとめた「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」、平成20年3月14日に年金記録問題に関する関係閣僚会議で了承された「年金記録問題についての今後の対応に関する工程表」、同年6月27日に同会議で了承された「年金記録問題への対応の今後の道筋」等に基づき、以下のとおり対応を進めてきた。

① 平成19年12月から「ねんきん特別便」を送付して、年金受給者・現役加入者に年金記録の確認をお願いしている。

ア 平成20年3月末までに、「5千万件の未統合の記録」と「1億人のすべての年金受給者や現役加入者の方の記録」をコンピュータ上で突き合わせ、その結果記録が結び付く可能性がある1,030万人に「ねんきん特別便」を送付した。

また、平成20年4月からこれまでに、同年3月までに送付した者以外のすべての年金受給者（約3,400万人）・現役加入者（約6,400万人）に「ねんきん特別便」を送付した。

イ 「ねんきん特別便」に未回答の方や、「訂正なし」と回答した者等に対して、郵送・電話・訪問などによるフォローアップを行っている。

ウ また、「ねんきん特別便」の送付に伴う相談件数の増加に対応できるよう、電話相談や来訪相談等の体制を整備するとともに、「ねんきん特別便」について、新聞、テレビ、ラジオ、ホームページ等を中心として周知広報を行っている。

② こうした年金記録の確認の取組と並行して、氏名が旧姓のままであった等、想定される名寄せができなかった要因等に応じて、「ねんきん特別便」等で申し出のあった旧姓の活用、住民基本台帳ネットワークの活用などの方法により、未統合の記録の解明・統合作業を進めている。

今後は、引き続き、「ねんきん特別便」のフォローアップの徹底等により基礎年金番号に統合されていない記録を統合・解明するとともに、来年度以降、加入期間、保険料納付額、標準報酬月額等を記載した「ねんきん定期便」を送付すること等により国民が自身の年金記録をいつでも簡便に確認できる仕組みの整備を行う等、国民が自らの年金記録に不安を持つことのないよう、将来にわたって、正しい年金記録としていく必要がある。

また、8億件超に上る紙台帳の記録とコンピュータ記録との突合せについては、平成21年度に、突合せを効率的に実施できる画像データ検索システムの構築等の基盤整備を実施し、同システムを活用して申出の有無にかかわらず、すべての受給者及び加

入者について、突合せを徹底的に実施していく必要がある。

さらに、総務省の年金記録確認第三者委員会のあっせん事案など17事案について調査した結果、標準報酬月額又は資格喪失の遡及訂正処理について、社会保険事務所の職員が事実と反する処理であることを知っていたと考えられる事案等が含まれていた。

この問題については、オンライン上の全ての記録から抽出した不適正な遡及訂正処理の可能性のある記録（約6万9千件）のうち、すでに年金を受給している方（約2万件）に対する戸別訪問による年金記録の確認調査を進めているところである。

また、厚生労働大臣直属の「標準報酬遡及訂正事案等に関する調査委員会」が設けられ、ヒアリング、アンケート等を通じて社会保険庁職員の関与に関する調査等を行い、「標準報酬遡及訂正事案等に関する調査委員会報告書」（平成20年11月28日）がとりまとめられたが、その報告書の中では、社会保険庁本庁が不適正な遡及訂正を書面で指示した事実は見つからなかったが、「社会保険事務所の現場では、徴収課長を中心に複数人の間で遡及訂正が容認されており、その意味では、現場レベルでの「組織性」が存在していたと見ることができる。」と指摘している。

この問題については、引き続き、徹底的に事実関係の調査を行った上で、被害者の救済を最優先としつつ、関与した職員については厳正に対処する必要がある。

平成19年度に達成すべき目標についての評価

社会保険庁は、その担うべき事業である、適用事務、保険料等収納事務、保険給付事務、保健事業・福祉施設事業及び広報・情報公開・相談等について平成19年度に達成すべき目標をかかげ、それぞれ事業を推進するための取組を実施した。平成19年度においては、業務改革プログラム（平成17年9月27日策定、平成18年4月24日、同年8月10日、平成19年4月3日及び平成20年4月1日改定）等に基づき、個々の目標ごとに取組を強化、あるいは、新たな取組を展開してきたところであり、その結果、目標の達成に向けて進展があったものもあるが、取組が不足しているものもみられたところである。

当職が設定した平成19年度において社会保険庁が達成すべき目標（13項目）及びその他の業務全般に関する事項についての実績報告、並びにこれに対する評価及び今後の課題等は、別紙のとおりである。

事業ごとに概要を述べると、以下のとおりである。

なお、平成19年度の達成目標が定められたのは同年2月であったが、その後、年金記録問題への対応が最優先の課題となった。このため社会保険庁は、組織を挙げて

この問題に重点的に取り組むための要員シフトを行い、他の業務の実施体制に少なからぬ影響が及んだ。もとより年金記録問題の発生という事態を招いたこと自体、社会保険庁の組織体質や業務運営に起因するものであり、国民の信頼回復に向けて全力で取り組むべきものであることはいままでもないが、平成 19 年度の社会保険庁の業務実績の背景には、以上に述べたことがあるという点を念頭に置く必要がある。

1. 適用事務

厚生年金保険等の適正な適用は年金制度の運営の基盤となるものであり、極めて重要であるが、新規適用事業所数が減少し、事業所調査の実績についても調査件数が大幅に減少しており、目標（適用事業所数の4分の1以上）を大きく下回っている。今後は、重点加入指導を適切に実施すること等により未適用事業所の適用を促進する必要がある。事業所調査については、届出漏れや不適正な届出が多い事業所への重点化が重要である。また、適用促進にかかる民間委託について、引き続き、適切に実施していく必要がある。

2. 保険料等収納事務

年金制度の健全な運営のため、保険料の確実な納付を図っていくことは極めて重要である。国民年金保険料納付率の向上については、保険料の納めやすい環境づくりや効果的・効率的な納付督促の展開等の取組が進められているところであるが、平成19年度の現年度保険料納付率が63.9%（対前年度比マイナス2.3ポイント）と、目標納付率（80%）の達成には至っていないことに加え、前年度実績を下回っており、取組が不足している。また、平成17年度分保険料については最終的に72.4%*となり、目標（74.5%）に2.1ポイント及ばなかった。今後、これまで以上に年金制度の意義・役割や重要性について広く国民に周知し、制度に対する不安を払拭するとともに、保険料を納めやすい環境づくりや未納者属性に応じた効果的・効率的な取組を更に推進することにより、納付率の向上を図る必要がある。

なお、未加入者数の推移など納付率の算定の前提に影響を与える諸条件を勘案しながら、今後の納付率について、実現すべき目標設定の検討を引き続き行う必要がある。

3. 保険給付事務

保険給付事務については、レセプト情報管理システムを活用した効率的なレセプト

*保険料は過去2年分の納付が可能であるため、平成17年度分保険料は、平成20年5月1日までに納付した分の納付率が最終納付率となる。

点検が実施されており、引き続き、的確なレセプト点検の実施等により、医療費の適正化のための取組を推進していく必要がある。

傷病手当金等の現金給付の迅速な決定及び適正な支給に関しては全ての給付種別において90%以上の達成率となっており、目標の達成に向けて進展がみられた。他方、年金給付においては請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者に届くまでの処理日数の目標（サービススタンダード）を大きく下回っている。その原因としては裁定件数の増加等の影響も考えられるところであるが、今後は達成率の低い給付項目や社会保険事務所について、個別にその原因の分析・把握を行った上で、目標達成のための取組を進める必要がある。

4. 保健事業・福祉施設事業

保健事業については、政府管掌健康保険の健診実施割合は前年度を上回る結果となっているものの、目標は達成していない。

福祉施設事業に関しては平成17年10月に設立した「独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構（以下「R F O」という。）」において、施設の譲渡・廃止を進めているところであるが、平成20年10月の全国健康保険協会の設立に伴い、社会保険病院、厚生年金病院等についてもR F Oに出資されたところであり、早急に整理合理化計画を策定し、その計画を着実に進める必要がある。船員保険福祉施設については、引き続き整理合理化に向けた検討を進める必要がある。

5. 広報、情報公開、相談等

広報は国民の年金制度への理解を深めるために重要なものであり、社会保険庁ホームページの充実等の取組が実施されているが、生徒に対する年金セミナー実施率は平成18年度実績及び数値目標を下回っており、取組が不足している。

また、被保険者、受給権者の利用しやすい年金相談体制の構築に向けて、相談需要に応じた平日の相談時間の延長や土日相談日の拡充、「ねんきんダイヤル」の充実等とともに、年金個人情報提供の充実を図るため、「ねんきん定期便」の実施の一部前倒し（平成20年度からの開始予定を一部前倒しし、平成19年4月～11月に35歳に到達した者に通知）などに取り組んでいる。

今後は、引き続き、創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の年金制度への理解を深めていくとともに、職員研修の充実等による年金相談業務の質の向上を図り、より利用しやすい相談体制を整備していく必要がある。

6. その他業務全般

全国の社会保険事務所への来訪者を対象としたお客様満足度アンケートにおいて、

年金相談窓口及び年金相談以外の窓口の満足度がいずれも前年同期より低下している。これは、「ねんきん特別便」によって年金記録の確認等の来訪相談者数が大幅に増加し、相談に至るまでの待ち時間が延びたことにより、「待ち時間に対する満足度」が大幅に低下したことが要因の一つと考えられるため、「待ち時間に対する満足度」の向上に向けた取組を推進する必要がある。

組織の改革については、社会保険事務所長等への民間人材の登用、監査部門の機能強化や新たな人事評価制度の本格実施といった取組が行われているところであり、更なる内部統制（ガバナンス）の強化や事業管理の確保を行っていく必要がある。

政府管掌健康保険については、自主自律の運営による保険者機能の強化や、地域の事情を踏まえた取組の推進を図るため、平成20年10月に国とは切り離された非公務員型の公法人である全国健康保険協会が設立された。全国健康保険協会においては、被保険者等に対してサービスを切れ目なく適切に提供し、被保険者の視点に立ってサービスの向上に努めるとともに、事業の運営に当たっても保険者機能の強化を図り、保険事業の充実等を図っていく必要がある。

今後の在り方・課題

社会保険庁は、業務改革プログラムによる193項目の改革項目を着実に実施するとともに、「社会保険事業運営評議会」等、幅広い有識者等の意見を踏まえつつ、国民の社会保険行政そのものに対する信頼の失墜を早急に改善すべく、職員の意識改革、業務改革等を更に強力に進め、改革を断行していく必要がある。

また、平成20年10月1日に、政府管掌健康保険の業務について「全国健康保険協会」が設立されたところであるが、平成22年1月には、社会保険庁が廃止されて年金業務について「日本年金機構」が設立されることとなる。少子高齢化が一段と進む中、新たな組織が国民生活の安定を保障する社会保険を担う組織として、真に国民に信頼される存在となるため、引き続き年金記録問題の解決と新組織への移行に向けた社会保険庁の改革に全力を挙げて取り組むことが必要である。

目標

1 適用事務に関する事項

(1) 厚生年金保険事業・政府管掌健康保険事業・船員保険事業の未適用事業所（船員保険は船舶所有者）の適用を促進するとともに、適用事業所からの被保険者資格の得喪、被扶養者、標準報酬月額、標準賞与額等に係る適正な届出を促進する。

（数値目標）

○適用事業所数に対する事業所調査件数（資格に関する調査を行ったもの）の割合：4分の1以上

注）未適用事業所に対して立入検査をした件数を含む。

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
訪問勧奨実施事業所数 ※	事業所	32,428	48,765	53,129	28,961	39,407
重点加入指導実施事業所数	事業所	—	3,513	4,013	6,786	3,583
定時決定時調査件数	事業所	498,922	392,027	355,420	255,475	122,905
調査官総合調査件数	事業所	307,570	329,464	376,818	388,322	185,473
資格関係事業所調査件数	事業所	—	—	496,954	460,916	206,652

※「訪問勧奨実施事業所数」は、平成18年度までは「巡回説明実施事業所数」として実施していた件数。

※「資格関係事業所調査件数」は、「調査官総合調査件数」を含み、「定時決定時調査件数」を除いた数。

目標に係る主な取組及び実績

①未適用事業所の適用促進

未適用事業所の把握及び適用の促進については、制度の適正な運営及び費用負担の公平性を図るため、「政府管掌健康保険及び厚生年金保険の未適用事業所に対する適用促進について（基本通知）」（平成19年4月10日庁文発第0410012号）等の通知に基づき、以下のとおり実施した。

また、平成19年度より、社会保険事務所・社会保険事務局毎に適用促進への取組目標や具体的スケジュール等を定めた行動計画を策定し、適用の適正化に向けた計画的な取組を実施するよう努めた。

なお、未適用事業所の適用促進業務に係る民間委託については、市場化テストのモデル事業の経験も活かしつつ、全ての社会保険事務所に民間委託の対象を拡大して実施した。

ア 適用促進対象事業所の選定

厚生年金保険と雇用保険の適用事業所に関するデータを突合した情報、新規設立法人情報等を活用して、未適用事業所である可能性のある事業所をリストアップし、適用促進対象事業所として選定した。

イ 適用勸奨

これら適用促進対象事業所に対しては、民間委託の活用による文書・電話勸奨及び訪問による加入勸奨を実施し、事業主からの自主的な届出を促すとともに、未適用事業所の把握に努めた。

〔民間委託の状況〕

- ・文書・電話勸奨事業所数 72,603事業所
- ・訪問加入勸奨事業所数 36,480事業所

ウ 重点的な加入指導等

適用勸奨を実施しても自主的に届出を行わない事業所のうち、一定規模（10人）以上の従業員を使用する未適用事業所を対象として、呼出や訪問による重点的な加入指導を実施した。

また、重点的な加入指導後においても加入手続を行わない事業所に対しては、立入検査等を行い、職権適用を実施した。

- ・呼出による加入指導：
8,657事業所（18年度）→ 1,030事業所（19年度）
- ・戸別訪問等による重点的な加入指導：
6,786事業所（18年度）→ 3,583事業所（19年度）
- ・職権適用の実施数：
87事業所（18年度）→ 73事業所（19年度）

その他、公共職業安定所から求人申込時の社会保険加入状況に係る情報提供を、また、地方運輸局等からの貨物自動車運送事業者や旅客自動車運送事業者の社会保険加入状況に係る情報提供を受け、未適用事業所の把握及び加入指導に努めた。

エ 未適用事業所の状況

適用促進対象事業所情報・事蹟管理システムを活用し、未適用事業所の効率的かつ的確な管理や加入指導事蹟の継続的な管理等を実施するよう努めた。

なお、これにより、新たに適用された被保険者数は、13,470人であった。

平成20年3月末現在において、社会保険庁が未適用事業所として把握している事業所数は、100,470事業所である。

②適正届出の励行促進

適正届出の励行促進については、事業所調査の際の事業主に対する指導の実施、事業主を対象とした新規適用事業所説明会、算定基礎説明会などにおいて徹底を図るとともに、定時決定時の調査（船員保険においては、標準報酬実態調査）の際の説明及び各種広報媒体（チラシ・パンフレットの配布及び各種広報誌での説明）による制度の周知を図り、適正な届出の励行に努めた。

特に、事業主の利便性の向上及び負担の軽減を図る観点から、インターネットによる届出や電子媒体による届出を促進するとともに、適正な届出の励行に努めた。

しかしながら、制度に対する理解が得られない事業主より、適正な届出がなされていない事例が平成19年度も見受けられたことから、引き続き各種説明会の開催及び各種広報媒体による制度の周知を図ることにより適正な届出の励行に努めていくこととしている。

③事業所調査の実施

平成19年度において、適用の適正化を強力的に推進するため、社会保険調査官等が行う事業所調査に係る数値目標を、「適用事業所数に対する事業所調査件数（資格に関する調査を行ったもの）の割合：4分の1以上」と定め、過去の調査実績等から届出が適正に行われていないと判断される事業所や短時間就労者が多い事業所、被保険者や関係機関等からの情報提供に基づき選定した事業所を重点的に調査するとともに、事業所調査の効果件数について、「前年度を大幅に上回る」という目標を設定し、これに基づく取組を実施した。また、派遣労働者の適用の適正化として、都道府県労働局と連携し、請負労働者、派遣労働者、外国人労働者等に対する調査を推進した。

平成19年度の実績では、資格関係事業所調査件数は206,652ヶ所、適用事業所数（1,617,566ヶ所（年度末において被保険者がいない事業所を除いた件数））の12.78%となり、調査件数は前年度（460,916ヶ所）に比較して大幅に減少し、目標に対しても下回った。

また、事業所調査により資格得喪関係や標準報酬月額の修正を行ったことにより、保険料の適正化を図った金額（効果額）は、厚生年金保険で30億2千万円、健康保険で15億6千万円と前年度の実績を下回った。

なお、事業所調査により、新たに適用された被保険者数は、39,732名であった。

【事業所調査による保険料適正化の件数及び効果額】

	事 項	平成18年度		平成19年度	
		件数	効果額 (単位:百万円)	件数	効果額 (単位:百万円)
厚生年金保険	資格得喪関係	48,440	3,995	23,382	1,989
	標準報酬月額関係	71,053	2,104	39,311	1,034
	計	119,493	6,099	62,693	3,023
政府管掌 健康保険	資格得喪関係	40,212	1,548	20,373	897
	標準報酬月額関係	69,562	1,395	37,327	670
	計	109,774	2,943	57,700	1,564
合 計		229,267	9,042	120,393	4,587

(注) 事業所調査…適用事業所における被保険者の資格取得、喪失及び報酬等の届出状況等について、社会保険調査官が行う調査をいう。

社会保険調査官…健康保険、船員保険及び厚生年金保険の事業所調査を主に行う職員をいう。

④全喪届の適正化

全喪届については、平成15年度から全喪届を法令上位置づけるとともに、適用事業所に該当しなくなったことを証する書類の添付を義務づけ、また、平成16年9月には、全喪届に係る事務処理の適正化を図るため、全喪届の総点検を実施し、さらに、平成18年11月からは、全喪届が提出された事業所について、地方社会保険事務局のホームページに掲載する等の取組により、その適正化を図っている。

平成19年度の全喪事業所数は、昨年度に引き続き減少した。

- ・厚生年金保険 : 41,634事業所(18年度) → 40,121事業所(19年度)
- ・政府管掌健康保険 : 40,790事業所(18年度) → 39,596事業所(19年度)

⑤船員保険の適用の適正化

船員保険の適用の適正化については、「船員保険の適用の適正化について」(平成16年12月8日庁保発第1208001号)等の通知に基づき、実施している。

具体的には、地方運輸局等において、雇用契約公認審査の際に船員保険の適用を確認し、船員保険への加入が確認できない場合の通報、船員労務官からの通報及び船員法適用船舶所有者名簿等の閲覧により、適用対象船舶所有者等を把握し、適用指導の実施に努めた。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けた取組が不足している。

(数値目標の達成状況)

適用事業所数に対する事業所調査件数(資格に関する調査のみ)の割合が、数値目標を下回っている。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・平成19年度より、社会保険事務所・社会保険事務局毎に適用促進への取組目標や具体的スケジュール等を定めた行動計画を策定し、適用の適正化に向けた計画的な取組が実施されるようになっている。
- ・未適用事業所の適用促進業務に係る民間委託については、全ての社会保険事務所に民間委託の対象を拡大して実施し、訪問勧奨実施事業所数の増加につながっている。

2. 取組と効果の分析

- ・適用促進の実績については、新規適用事業所数が昨年度に比べて減少しており、年金記録問題への対応を最優先とする中で重点加入指導実施事業所数の大幅な減少が要因の一つとして考えられる。
- ・事業所調査の実績については、年金記録問題への対応を最優先とする中で調査件数が前年度より大幅に減少(平成18年度:460,916カ所→平成19年度:206,652カ所)し、目標(適用事業所数に対して4分の1以上)を大きく下回っている(12.78%)。ま

た、事業所調査による保険料適正化の件数及び効果額も大幅に減少しており、適用の適正化の推進という点について、不十分であったと考えられる。

今後の課題等

- 重点加入指導を適切に実施する必要があるとともに、加入指導の手続を踏んだ上での職権適用等を着実に実施する必要がある。
- また、適用促進に係る民間委託については、これまでの実績を踏まえ、引き続き、適切に実施し、社会保険事務所の適用促進業務との連携を図っていく必要がある。
- 事業所調査については、届出漏れや不適正な届出が多い事業所への重点化が重要である。具体的には、過去の調査実績等や都道府県労働局との連携による情報に基づき、重点的な調査を的確に実施する必要がある。
- 標準報酬月額等に係る記録の適正化に関して、「年金記録確認第三者委員会」におけるあっせん事案への対応、オンライン上の全ての記録から抽出した不適正な遡及訂正処理の可能性のある記録（約6万9千件）のうち、すでに年金を受給している方（約2万件）に対する戸別訪問による年金記録の確認調査等の対応を進める必要がある。
- なお、引き続き、業務改革プログラム、総務省による「厚生年金保険に関する行政評価・監視の結果に基づく勧告」（平成18年9月）に基づき、未適用事業所の適用促進のための取組を推進していく必要がある。

目標

1 適用事務に関する事項

(2) 国民年金の被保険者種別変更等の適正な届出の促進や、職権による適用により、国民年金の適用の適正化を図る。

(数値目標)

○届出遅れに係る勧奨状の送付対象者数：前年度を下回る

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
各種届出の届出遅れに係る勧奨状送付件数	件	4,233,039	4,009,651	3,805,310	4,041,677	3,770,938

目標に係る主な取組及び実績

被保険者種別変更の届書等に係る適正な届出及び早期提出の周知については、「国民年金事業の推進について（通知）」（平成6年3月31日庁文発第1411号）の通知等に基づき、以下のような取組を実施した結果、届出漏れに係る勧奨状の送付対象者については前年度を下回り（4,041,677件（18年度）→3,770,938件（19年度））、目標を達成した。

- ① 政管健保・厚年の新規適用事業所説明会、算定基礎届説明会などを活用し、種別変更届及び第三号被保険者に係る届出の周知について事業主の協力を求め、事業所向け広報誌の従業員への回覧や退職時のチラシ・パンフレットの配布などにより、第二号被保険者及び第三号被保険者への適正な届出及び早期提出の周知に努めた。
- ② 公共職業安定所との連携により、雇用保険受給者説明会における種別変更の届出周知や届出用紙の配付等を行った。
- ③ 国民年金事務指導員による電話、戸別訪問等での届出励行や、国民年金委員を活用した地域住民への届出等の広報を行った。
- ④ 第二号被保険者の資格を喪失した者及びその者に扶養されていた配偶者、並びに政管健保の被扶養者に該当しなくなった第三号被保険者に対し、2か月間経過しても種別変更の届出がない場合には届出勧奨状を送付し、勧奨を行ってもなお届出がされない場合には、職権で第一号被保険者として種別変更を行った。
- ⑤ 企業等に就職したとして第一号被保険者の資格喪失の届出があった者について、一定期間（6ヶ月程度）を経過してもなお、企業等から第二号被保険者の届出がない場合、第一号被保険者の資格喪失の届出が適正であったか否かについて確認を促す通知を行い、適正な届出でないことが確認された際には資格喪失の取消を行った。
- ⑥ 市町村から20歳到達の在日外国人の情報や、住民基本台帳ネットワークシステムから34歳到達者等の情報を取得できるよう法整備を行った。

(注) 国民年金事務指導員・・・国民年金被保険者の資格に関する届出手続等について、主に事業所や大学などを訪問して手続指導等を行う非常勤職員

国民年金委員・・・地域住民に対する国民年金制度の周知や届出手続の相談等を

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて進展があった。

(数値目標の達成状況)

取組の結果、届出遅れに係る勸奨状の送付対象者数は、前年度を下回っており、目標を達成した。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 市町村から20歳到達の在日外国人の情報や、住民基本台帳ネットワークシステムから34歳到達者等の情報を取得できるよう法整備が行われ、国民年金の適用の適正化が進められた。

2. 取組と効果の分析

- ・ 届出遅れに係る勸奨状の送付対象者数については前年度を下回っており、目標を達成していることから、取組の徹底により適正な届出の促進等に努めた効果が表れていると評価できる。

今後の課題等

引き続き、業務改革プログラム等に基づき、パート労働者など従業員への国民年金に関する手続きの周知や保険料の納付の勸奨等について事業主に協力を依頼するなどの取組により、国民年金の適用の適正化を図る必要がある。

目標

1 適用事務に関する事項

(3) 基礎年金番号により被保険者記録を正確に管理する。

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
年金手帳記号番号の調査が必要な者 (※名寄せ対象者)		S26.4.2 生 ~S28.4.1 生	S28.4.2 生 ~S35.4.1 生	S35.4.2 生 ~S43.4.1 生	S43.4.2 生 ~S53.4.1 生	
年金手帳記号番号の調査のための照会票の送付件数	件	666,317	1,667,352	1,630,971	1,580,627	—
照会票送付件数のうち、回答票を受付した件数(業務センター受付分)	件	348,590	662,733	580,024	502,638	—

※ 基礎年金番号で管理する記録と国民年金及び厚生年金保険の年金手帳記号番号で管理する記録を突合し、氏名・生年月日及び性別が一致した者。

目標に係る主な取組及び実績

基礎年金番号の重複付番の解消については、平成18年10月時点で判明した重複付番(22,063件)については、戸別訪問等を含め徹底した調査を行い、その解消に努めてきた結果、平成20年3月時点において、残り3件まで解消した。

また、平成19年度においては、10月(8,392件判明)及び平成20年2月(6,857件判明)に実施し、その解消に向け、11月及び平成20年3月に「重複付番者一覧表」として社会保険事務所に送付を行い、社会保険業務センター及び社会保険事務所で解消を進めている。

基礎年金番号への未統合記録の存在をはじめとする年金記録問題への対応については、平成19年7月5日に年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会により取りまとめられた「年金記録に関する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(以下「平成19年7月政府・与党取りまとめ」という。)に沿って、着実に対応を進めた。

その後、平成20年1月24日に年金記録問題に関する関係閣僚会議に「年金記録問題に関する今後の対応」を提出し、3月14日には「年金記録問題に関する今後の対応に関する工程表」を同閣僚会議に提出・了承され、それまでの取組の成果を踏まえ、さらに引き続き政府を挙げて計画的な取組を推進することとされた。

平成19年度における作業の結果、「5000万件の未統合記録」と「1億人の方の記録」のコンピュータ上での突合せ(名寄せ)を平成20年3月6日に完了し、その結果記録が結び付く可能性がある方へお送りする「ねんきん特別便」については、3月末までに発送を完了した。(年金受給者約300万人、現役加入者約730万人)

また、「お一人お一人へのアプローチ」が重要であることから、

- ・ 相談対応の改善(結び付く可能性のある記録についての具体的な情報を提供)

- ・ 加入履歴のチェックポイントを示した資料の同封
- ・ 「訂正なし」と回答された方へ、結び付く可能性のある記録について具体的な情報を提供し、入念的な照会を実施
- ・ 「ねんきん特別便」の回答状況等を踏まえ、機動的な広報を実施等の対応を行った。

達成状況に係る評価

(評価結果)

基礎年金番号への未統合記録の存在をはじめとするいわゆる年金記録問題について対応を進めてきているが、今後解明を進める記録等が残っており、引き続きあらゆる手段を尽くして徹底した取組を進めていく必要がある。

(数値目標の達成状況)

—

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 年金記録問題を受け、平成19年7月政府・与党とりまとめの内容に沿って、被保険者記録の正確な管理のため取組に着手されている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 平成19年度に行われたコンピュータ上での突合せ（名寄せ）、平成20年度にかけて行われた「ねんきん特別便」等の取組により、約5,000万件の未統合記録のうち、平成18年6月からの統合済み件数が751万件、一定の解明がなされた記録が1,588万件となっているが、今後解明を進める記録等が1,415万件となっており、引き続きあらゆる手段を尽くして徹底した取組を進めていく必要がある。（数値は平成20年9月9日に公表した数）

今後の課題等

- 年金制度は、国民の安心や生活の基盤の重要な柱であり、年金記録の管理は、年金制度の根幹に関わる重要な事務であるため、年金記録問題への対応に全力を尽くしていく必要がある。
- 「ねんきん特別便」のフォローアップの徹底等により基礎年金番号に統合されていない記録を統合・解明するとともに、来年度以降の「ねんきん定期便」送付等により国民の方々がご自身の年金記録をいつでも簡便に確認できる仕組みの整備を行う等、国民の方々が自らの年金記録に不安を持つことのないよう、将来にわたって、正しい年金記録としていく必要がある。
- また、総務省に設置された年金記録問題検証委員会の「年金記録問題検証委員会報告書」（平成19年10月。以下「年金記録問題報告書」という。）の指摘を踏まえ、業務改革プログラム等に基づき、組織・業務運営における意識改革・業務改革の推進、職員の一体感の醸成、事務処理の統一性の確保等やシステムの改善等にも取り組んでいく必要がある。
- なお、8億件超に上る紙台帳とコンピューター記録との突合せについては、今後、突合せを効率的に実施できる画像データ検索システムの構築等の基盤整備を実施し、

同システムを活用して突合せを徹底的に実施する必要がある。

目標

2 保険料等収納事務に関する事項

(1) 厚生年金保険事業・政府管掌健康保険事業・船員保険事業の保険料等の確実な納入を促進するとともに、社会保険料等を滞納する事業主（船員保険は船舶所有者）に対する納付の督促及び滞納処分を確実に実施する。

(数値目標)

○ 保険料収納率：

厚生年金保険：98.5%以上で、かつ、前年度と同等の実績を確保

政府管掌健康保険：97.9%以上で、かつ、前年度と同等の実績を確保

船員保険：92.1%以上で、かつ、前年度と同等の実績を確保

○ 口座振替実施率：

厚生年金保険：84%以上

政府管掌健康保険：85%以上

船員保険：57%以上

注)上記の保険料収納率は、現年度保険料調定額及び過年度分保険料調定(繰越)額の合計額に対する当年度の収納額の割合

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
保険料収納率						
厚生年金保険	%	97.9	98.2	98.5	98.7	98.7
政府管掌健康保険	%	97.3	97.6	97.9	98.0	97.8
船員保険	%	91.1	91.7	92.1	92.6	93.3
口座振替実施率						
厚生年金保険	%	83.6	84.3	84.2	84.0	83.5
政府管掌健康保険	%	81.3	85.7	85.5	85.2	84.6
船員保険	%	56.7	56.5	56.4	56.4	56.1
差押え事業所数 (16年度までは延べ事業所数)	事業所	17,630	17,223	13,631 (実事業所数)	15,613	12,879

目標に係る主な取組及び実績

① 口座振替の促進

保険料の納付期限の納入を確実なものとするため、各事業所に対する口座振替による保険料納付の促進や納期内納入の励行指導に努めた。

具体的な取組として、新規適用時に口座振替の実施を促し、適用後においては、口座振替勸奨状を送付するとともに、職員が電話や訪問により口座振替の実施についての勸奨を行い、口座振替事業所の増加に努めた結果、口座振替事業所数は、厚生年金保険・政府管掌健康保険で前年度の実績を上回ったが(1,466,658事業所(18年度)→1,498,8

55事業所（19年度）、口座振替実施率は、厚生年金保険においては83.5%（目標84%）、政府管掌健康保険においては84.6%（目標85%）、船員保険においては56.1%（目標57%）で、目標の達成に至らなかった。

なお、口座振替を実施していない事業所は、滞納事業所、現金決済主義の事業所、公的機関であり、現在の口座振替実施率は、口座振替が可能な事業所の相当程度が実施しているものと見込まれる。

（注）口座振替実施率・・・口座振替実施事業所数／適用事業所数

②納期内納入の促進のための広報

広報誌等の活用や納期内納入についての依頼文書を納入告知書を送付する際に同封するなど、納期内納入について、効率的・効果的な広報に努めた。

③滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分

滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分については、各地方社会保険事務局・社会保険事務所において行動計画目標及び実施方針を策定し、それに基づく具体的な取組等を徴収対策会議で決定した上、確実な取組に努めた。

なお、滞納となった事業所に対しては、「健康保険及び厚生年金保険等の滞納整理事務に係る初期手順要領について」（平成19年4月10日庁保険発第0410002号）の通知に基づき、滞納の早期解消を図るために速やかに保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止に努めた。

また、長期・大口滞納事業所を含めた納付困難事案等に対しては、「健康保険、厚生年金保険等の保険料等の的確な滞納整理事務の徹底等について」（平成19年8月13日庁保険発第0813001号）の通知に基づき、取引金融機関や関係官公署における預貯金、取引先事業所及び不動産等の財産調査を行い、差押予告通知等による納付督促に努め、納付計画を示さない事業所に対しては、差押えの実施による確実な滞納整理に努めた。

・滞納事業所数：108,070事業所（18年度）→ 123,655事業所（19年度）

（注）翌年の5月末時点において、3月以前の月分の保険料の全部又は一部が未納となっている事業所数を機械的に集計したもの。

④保険料収納率

保険料収納事務については、法令に基づき適正な事務処理を行うことが必要である。

厚生年金保険の保険料収納率については、当該年度分99.6%、過年度分19.2%で、当該年度と過年度を合わせた保険料収納率は98.7%となっており、目標である前年度の実績と同値であった。

政府管掌健康保険の保険料収納率については、当該年度分99.3%、過年度分19.5%で、当該年度と過年度を合わせた保険料収納率は97.8%（対前年度比0.2ポイント減少）となっており、目標である前年度の実績を下回った。

また、船員保険の保険料収納率については、当該年度分98.9%、過年度分15.0%で、当該年度と過年度を合わせた保険料収納率は93.3%（対前年度比0.7ポイント増加）となっており、目標である前年度の実績を上回った。

⑤ 労働保険と徴収事務の一元化

社会保険・労働保険徴収事務センター（平成15年10月に各社会保険事務所に設置）において、届出の受付、滞納整理の実施など、事務の一元化を推進した。

- ・ 労働保険との共通調査事業所数：1,452件（18年度） → 1,545件（19年度）
- ・ 労働保険との共通滞納事業所選定数：2,915件（18年度） → 3,142件（19年度）

達成状況に係る評価

（評価結果）

保険料収納率については、目標の達成に向けて進展があった。

口座振替実施率については、目標の達成に向けた取組が不足している。

（数値目標の達成状況）

保険料収納率については、厚生年金保険及び船員保険においては、目標を達成しているが、政府管掌健康保険においては目標を下回る結果となっている。

口座振替実施率については、いずれの保険事業においても目標を下回る結果となっている。

（評価及び所見）

1. 取組の改善

- ・ 納期内納入の促進のための広報、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分については、平成18年度と同様の取組が実施されている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 保険料収納率については、納付の督励等の取組の結果、厚生年金保険及び船員保険においては、目標を達成したものと評価できるが、政府管掌健康保険においては目標を下回る結果となっており、納付の督励等が十分な効果に結びつかなかったものと考えられる。

- ・ 口座振替実施率については、いずれの保険事業においても目標を下回る結果となっている。これは、現在の口座振替実施率は、口座振替が可能な事業所の相当程度が実施していることによることも考えられる。また、船員保険については、約56%と低くなっているが、その要因の一つとしては、漁船の場合には、漁獲量の変動等により収入が安定しないなどの事情から口座振替が進みにくいことも考えられる。

今後の課題等

- 引き続き、口座振替の促進や滞納事業所への督促及び差押えの実施等により、保険料等の確実な納入を図る必要がある。

目標

2 保険料等収納事務に関する事項

(2) 国民年金保険料について、納めやすい環境づくり、効果的・効率的な納付督促の展開、強制徴収の厳正な執行、免除・猶予制度の利用促進等により、納付月数の増加と未納者数の減少を図る。

平成 19 年度においては、現年度分保険料の納付率が 80 % に達するよう最大限努力するとともに、平成 17 年度分保険料の最終的な納付率が 74.5 % に達するように努める。

なお、納付率向上の取組に関する評価について、次の点の検討を進め、考え方を明らかにする。

- ① 未納者の具体的状況や属性（所得、未納期間、住所の有無、納付意向（拒否の有無）など）を明らかにし、実施機関として保険料徴収に取り組む対象範囲を明確にした上で、未納者の属性に応じて実現すべき納付者数、免除者数等の目安を設定することについて検討する。
- ② 未加入者数の推移など納付率の算定の前提に影響を与える諸条件についてこれまでの状況を整理し、これらの条件を織り込んだ納付率を明らかにした上で、目指すべき目標の在り方を検討する。

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
保険料納付率 (当該年度分)	%	63.4	63.6	67.1	66.3	63.9
口座振替実施率	%	35.1	37.0	40.2	40.2	39.5
免除者数(各年度末現在)						
法定免除	人	1,062,445	1,092,863	1,126,166	1,135,369	1,129,124
申請全額免除	人	1,649,462	1,761,775	2,155,879	2,069,460	2,017,090
申請3/4免除	人	—	—	—	263,731	269,926
申請半額免除	人	378,447	414,310	532,984	212,568	186,724
申請1/4免除	人	—	—	—	79,255	78,428
合計	人	3,090,354	3,268,948	3,815,029	3,760,383	3,681,292
学生納付特例者数 (各年度末現在)	人	1,675,788	1,727,564	1,760,373	1,702,861	1,657,334
若年者納付猶予者数 (年度末現在)	人	—	—	340,525	373,156	369,325
追納件数(各年度末現在)	人	405,600	565,125	580,160	615,003	728,740

目標に係る主な取組及び実績

国民年金保険料の確実な収納を図るため、社会保険事務所毎に未納者属性や地域特性に応じた納付督促を実施するため「国民年金保険料収納にかかる行動計画（アクション

プログラム)」を策定し取り組んでいる。

納付率向上の取組に関する目標と評価については、

- ① 平成19年度の行動計画において、未納者属性を従来よりもさらに細分化（住所の有無、納付意向（拒否の有無）など）し、督促等すべき対象者を絞り込んだうえで、納付対象者と免除等対象者の両面で、それぞれの属性の未納者を減らす取組を進め、納付月数及び免除等申請受理件数の目標を設定し実施したところであり、各種対策の実施時期や実施方法において全国統一的に実施できるものを整理し、事業の効率化・合理化を図りながら進めた。
- ② 納付率の算定の前提に影響を与える諸条件のひとつである未加入者については、20歳の職権適用や被保険者種別変更の適正な届出の促進勧奨など適用の適正化により大幅に減少しており、その解消に引き続き取り組むこととしている。未加入者数の推移が納付率に与える影響等を調整した場合に納付率の推移がどのようになるか比較できるようにしており、それを勘案しながら今後の納付率について、実現すべき目標設定の検討を引き続き行うこととしている。

〈19年度の取組状況〉

○ 行動計画に基づく納付督促の着実な実施

全国統一的な取組として、「行動計画年間スケジュール」に基づき、委託による電話納付督促、国民年金推進員による戸別訪問、催告状等の発行のほか、新規・短期未納者への徹底した督促による納付者の維持・確保に取り組むとともに、20歳到達者・職権適用者の資格取得時や多段階免除者の承認時における取組など納付意識の醸成を図った。

また、未納者属性や地域性等を考慮したきめ細かな取組として、市町村から提供された所得情報や未納月数等で分類した未納者属性や地域性を考慮した上で、各月において獲得する納付月数や免除承認者数等の目標を明確にした計画を策定した。

【督促方法別実績（行動計画に対する実績）】

	19年度計画	19年度実績	達成率
電話納付督促	496万件	393万件	79.2%
戸別訪問督促	1,488万件	1,431万件	96.2%
催告状	1,250万件	823万件	65.8%
集合徴収	549万件	290万件	52.8%

※市場化テストによる件数は含まない。

○ 納めやすい環境づくり

コンビニエンスストア、インターネットや携帯電話による保険料納付については、納付書の裏面や送付の際に同封するリーフレット等により周知を図ることにより、着実に実績を伸ばしている。

	18年度実績	19年度実績
コンビニエンスストア	749万件 (1,158万月)	874万件 (1,361万月)
インターネット・携帯電話	24万件 (57万月)	31万件 (75万月)

※平成19年度にクレジットカードによる保険料納付の法整備を行い、平成20年2月から受付を開始し、平成19年度末で2万件の実績となっている。

口座振替の推進については、資格取得時における口座振替勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメールによる勧奨、未納者に対する職員や国民年金推進員等による戸別訪問時での勧奨などにより、口座振替割引制度（月々の保険料について、口座振替を利用して通常よりも1か月早く納付する場合に一定の割引をする制度）の周知等により積極的な取組を実施したが、口座振替実施率は39.5%（対前年度マイナス0.7ポイント）であった。口座振替利用率を高めることは、確実に安定した収納の確保に寄与するばかりでなく、業務の効率化にも資することから、引き続きより一層の促進に努めていく。

○ 強制徴収の実施

市町村から提供された所得情報を活用し、保険料の負担能力がありながら、納付義務を果たさず、他の被保険者の納付意欲にも影響を与えかねない未納者に対しては強制徴収による厳格な対応を行うこととしている。

平成19年度の実績では、最終催告状の発行件数は約4万件に留まった。しかしながら、平成18年度以前に最終催告状を発行した者も含めて、納付に応じない28,485人に督促状を発行（平成19年度に最終催告状を発行した者に対する督促状発行件数は8,980件）し、11,387人に対して差押えを執行し、平成18年度並みの成果（平成18年度は11,910人に対して差押えを執行）を上げたところである。（平成20年3月末現在）

引き続き、過年度着手分への督促状の発行、財産調査及び差押えなどの取組を重点的に実施し、1件あたりの収納月数の増加に努めることとしている。

○ 免除等制度の周知徹底

保険料を納めることが経済的に困難な被保険者については、免除等制度の利用により確実に年金受給権を確保することが重要であり、以下のような取組を実施した。

ア 市町村からの所得情報の早期取得に努め、免除等基準に該当すると思われる未納者に対して免除等制度の周知並びに申請手続の勧奨を実施した。

イ 個別勧奨文書送付後は、職員、収納指導員、国民年金推進員が連携を図り、申請書の早期受理に努めた。

ウ 公共職業安定所との連携により、失業者に対する雇用保険受給者説明会等の機会を活用して、失業による免除制度に関する周知を実施した。

エ 免除等の申請者等が所得に係る未申告者である場合の対応について市町村と協議の上、所得確認に係る書類とともに申請書の受理に努めた。

	18年度実績	19年度実績
第1号被保険者数	2,091万人	2,001万人
全額免除者数等	528万人(25.3%)	517万人(25.8%)

※全額免除者数等には、「学生納付特例」及び「若年者納付猶予」を含む。
 ※()内は第1号被保険者に占める割合である。

○ 民間委託の活用

平成17年度に5箇所の社会保険事務所を対象として開始した国民年金保険料収納業務に係る市場化テストのモデル事業について、平成18年度は新たに7月より30箇所の社会保険事務所を拡大し、平成19年10月からは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく事業として更に60箇所追加拡大し、計95箇所の社会保険事務所において実施している。

なお、平成18年7月（一部は10月）から平成19年9月まで実施した35箇所における評価は、納付月数については、横須賀社会保険事務所を除き、要求水準を達成することはできず、また、口座振替は全ての社会保険事務所において要求水準を達成することができず、納付率の改善には繋がっていない結果となった。

しかしながら、コストについては、人件費を中心に相当のコスト削減が図られている。

今後は、受託事業者の実施結果を分析し、適切な指示・指導を行うとともに、情報の共有化を図るなどして、更なる協力・連携体制の構築を図ることとする。

○ 保険料収納事務については、法令に基づき適正な事務処理を行うことが必要である。

平成19年度実績では、平成19年度国民年金保険料の現年度分納付率は63.9%（対前年度比△2.3ポイント）となり、目標納付率（80.0%）の達成には至らなかった。

・目標に対して未達成となった要因は、

ア 催告状の発行件数や集合徴収の開催回数が減少

イ 各種対策の事後フォロー体制の確保が出来なかったこと 等
 があげられる。

・一方、市町村から提供を受けた所得情報の活用により、免除等勸奨及び強制徴収といった未納者属性に応じた取組は一定の成果を上げることができた。

具体的には、

ア 過年度分保険料の収納月数の増加により、平成17年度分保険料の最終納付率は、72.4%（平成19年度末時点）となり、平成18年度末と比較して1.8ポイント増加
 〈参考〉平成16年度分最終納付率：68.2%（平成18年度末時点）

イ 全額免除率は25.8%で対前年度比0.6ポイント上昇

○ 平成20年度においては、80%の目標達成に向けて努力するとともに、平成18年度分

保険料の最終納付率が平成17年度分保険料の最終納付率を上回るよう努めることとしている。

【納付率の推移】

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
15年度分保険料	63.4%	65.6%	67.4%		
16年度分保険料		63.6%	66.3%	68.2%	
17年度分保険料			67.1%	70.7%	72.4%
18年度分保険料				66.3%	69.0%
19年度分保険料					63.9%

注1) 各年度末時点で把握した当該年度分保険料の納付率である。

注2) 保険料は過去2年分の納付が可能であるため、例えば17年度分保険料の最終納付率は19年度の欄の「72.4%」となる。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けた取組が不足している。

(数値目標の達成状況)

国民年金保険料納付率が、数値目標を下回っている。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 平成19年度の行動計画において、納付月数及び免除等申請受理件数の目標を設定し、事業の効率化・合理化を図った。また、今後の納付率の目標設定について、未加入者の推移を勘案しながら実現すべき目標設定の検討を行った。
- ・ 納付督促については、市町村から提供された所得情報や未納月数等で分類した未納者属性や地域性を考慮した上で、各月において獲得する納付月数や免除承認者数等の目標を明確にした計画を策定することとされた。
- ・ 平成19年度にクレジットカードによる保険料納付の法整備を行い、平成20年2月から開始されている。
- ・ 国民年金保険料収納業務に係る市場化テストの民間委託について、新たに60ヶ所の社会保険事務所において実施している。

2. 取組と効果の分析

- ・ 保険料納付率については、前年度実績を下回っており、目標納付率の達成には至っていない。年金記録問題への対応を最優先とする中で、体制の確保が困難であったこともあり、催告状の発行件数や集合徴収の開催件数が減少したこと、各種対策の事後フォロー体制の確保が出来なかったこと等が要因であると考えられる。

今後の課題等

- 年金制度の健全な運営のため、保険料の確実な収納を図っていくことは極めて重要であり、今後とも、保険料の確実な収納を図るため、年金制度の意義・役割や重要性

について広く国民に周知し、制度に対する不安を払拭することが必要である。

このため、納付率の向上のための具体的な取組の前提として

- ① 年金制度の意義・役割とともに国民年金のメリット（老後だけでなく、加入者が事故や病気で障害が残った場合には障害基礎年金が支給され、死亡したときは、その遺族に遺族基礎年金が支給される。国庫負担が入っていることにより、納めた保険料を上回る給付を受けることができる等）に関し、周知・啓発に努める必要がある。
 - ② 年金記録問題への対応に全力を尽くしていくとともに、社会保険庁の徹底した業務改革と組織改革を進めることにより、年金実務に対する国民の信頼を回復することが必要不可欠である。
- 「現年度分保険料の納付率が80%に達するよう最大限努力する」という目標に対し、63.9%にとどまっていることについて、極めて厳しい水準にあることを重く受け止める必要がある。
- 保険料納付率の向上を目指すに当たっては、①保険料を納めやすい環境づくりを進めるとともに、②未納者属性に応じた効果的・効率的な取組を実施する必要がある、それぞれの取組の実績の向上を目指す必要がある
- 具体的には、コンビニエンスストア、インターネットや携帯電話による保険料納付の周知、口座振替の推進により保険料を納めやすい環境づくりに引き続き取り組み、収納実績の向上を目指す必要がある。
- また、未納者に対しては、市町村から提供された所得情報を活用し、未納者属性に応じた効果的・効率的な取組を実施する必要がある。すなわち未納者属性や地域性等を考慮したきめ細やかな納付督促を強化し、保険料の負担能力がありながら、納付義務を果たさず、他の被保険者の納付意欲にも影響を与えかねない未納者に対しては強制徴収を確実に実施する必要がある。
- 一方、保険料を納めることが経済的に困難な被保険者については、適法な手続による免除等制度の利用により確実に年金受給権を確保することが重要であり、制度の周知や申請手続の勧奨を徹底する必要がある。
- 国民年金保険料の収納業務に係る民間委託については、費用対効果も含めた実施結果の評価、分析等により、民間委託活用のノウハウを獲得し、納付率の改善につなげていく必要がある。
- 未加入者についても、20歳の職権適用や被保険者種別変更の適正な届出の促進勧奨など適用の適正化により、その解消に引き続き取り組む必要がある。
- なお、以上のような納付率向上の取組に関する評価については、未加入者数の推移など納付率の算定の前提に影響を与える諸条件を勘案しながら、今後の納付率について、引き続き実現すべき目標設定の検討を行う必要がある。
- 国民年金保険料の免除等に係る事務処理の問題、年金横領問題があったことを踏まえ、引き続き再発防止のための取組を行い、法令に基づき適正な事務処理を行う必要がある。

目標

3 保険給付事務に関する事項

(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業におけるレセプト情報管理システムを活用した効率的なレセプト点検調査の実施及び被保険者等に対する適切な受診指導等を行うことにより、医療費の適正化を推進する。

(数値目標)

○被保険者1人当たりレセプト点検効果額(資格点検を除く)

政府管掌健康保険：内容点検 806円以上

外傷点検 464円以上

船員保険：内容点検 1,173円以上

外傷点検 868円以上

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
レセプト内容点検件数 (過誤調整確定分)						
政府管掌健康保険	件	904,650	1,083,791	1,222,405	1,409,318	1,569,455
船員保険	件	4,882	3,895	4,901	4,914	4,925
被保険者1人当たりレセプト点検効果額						
政府管掌健康保険全体	円	3,740	3,747	3,416	3,323	3,379
内容点検効果額	円	678	738	806	877	928
外傷点検効果額	円	607	511	464	435	409
船員保険	円	11,186	9,687	9,570	10,437	8,673
内容点検効果額	円	1,564	1,049	1,173	1,279	1,311
外傷点検効果額	円	1,155	1,067	868	1,353	788

目標に係る主な取組及び実績

レセプト点検調査の実施については、「診療報酬明細書等の点検調査について(通知)」(平成10年6月23日庁保険発第11号)の通知に基づき実施してきたが、平成15年に「レセプト情報管理システム」を導入するとともに、平成16年8月4日に同通知を改正し、保険医療機関単位に、3ヶ月程度の連続した複数月のレセプトを抽出して行う縦覧点検に重点を置いた内容点検及び外傷点検の強化を図るとともに、傷病名を特定したレセプトを抽出し点検を行うなど、より一層医療費適正化の推進に努めた。

① 政府管掌健康保険のレセプト点検効果額

ア 内容点検については、縦覧点検に重点を置くなどの点検手法を継続して行ってきたことなどの効果により、過誤調整を行った件数が増加しており、点検効果額においても平成19年度は928円となり数値目標を122円上回った。

イ 一方、外傷点検については、点検の強化を図ったものの、交通事故等による疾病

が減少傾向にあることから、平成19年度の点検効果額は409円となり、目標数値を55円下回った。

② 船員保険のレセプト点検効果額

船員保険については、レセプト情報管理システムは導入されていないため、手作業による抽出点検を行っているが、政府管掌健康保険と同様に「診療報酬明細書等の点検調査について（通知）」に基づき縦覧点検を中心とした内容点検及び外傷点検に努めた結果、その点検効果額は、内容点検については、平成19年度は1,311円となり、目標数値を138円上回り、外傷点検については、平成19年度は788円となり、目標数値を80円下回った。

③ 被保険者等に対する周知

ア 被保険者等に対する適切な受診指導等を行うことにより、医療費の適正化を図るため、年2回、概ね全てのレセプトを対象として送付している医療費のお知らせに、医療費の額の他、仕事中や通勤途上でのケガや仕事に起因する疾病は健康保険では治療できないことなど、適正な保険診療の受け方を記載している。

イ 社会保険診療報酬支払基金における診療報酬明細書の審査により保険医療機関に支払われる医療費が減額された場合、被保険者等が窓口で支払う一部負担金においても過払いが発生する。この場合、保険医療機関に対して返還の申し出を行うことが出来ることから、一部負担金が一定以上減（増）額された場合には、減（増）額された医療費の額等について被保険者等にお知らせしている。

達成状況に係る評価

（評価結果）

目標の達成に向けて進展があった。

（数値目標の達成状況）

政府管掌健康保険及び船員保険のいずれにおいても、内容点検については数値目標を達成しているが、外傷点検については目標数値を下回っている。

（評価及び所見）

1. 取組の改善

・ レセプト情報管理システムにより傷病名を特定したレセプトを抽出し点検を行うなど、より一層医療費適正化の推進に努めている。

2. 取組と効果の分析

・ 政府管掌健康保険の被保険者1人当たりレセプト点検効果額については、全体で昨年度の実績を上回る結果となっており、内容点検については、縦覧点検に重点を置いた点検を行うなどの取組により数値目標を上回っている。一方、外傷点検については、数値目標を下回っているが、その要因としては、交通事故等による疾病が減少傾向にあることなどが考えられる。

- ・ 船員保険の被保険者1人当たりレセプト点検効果額についても、内容点検については、縦覧点検を中心とした点検に努めた結果、数値目標を上回っているが、外傷点検については、数値目標を下回っている。

今後の課題等

- 引き続き、的確なレセプト点検の実施や被保険者に対する適切な受診指導等により、医療費の適正化のための取組を推進していく必要がある。

目標

3 保険給付事務に関する事項

(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業における傷病手当金等の現金給付の迅速な決定及び適正な支給に努める。

(数値目標)

○ 請求書を受け付けてから、給付金が決定され、支給決定通知書が届くまでの所要日数の目標(サービススタンダード)について、請求者に対する不備返戻、医師照会及び実地調査に要した日数を除いた所要日数での達成率100%の実現を図る。

傷病手当金 : 3週間以内
 出産手当金 : 3週間以内
 出産育児一時金 : 3週間以内
 家族出産育児一時金 : 3週間以内
 埋葬料(費) : 3週間以内
 家族埋葬料 : 3週間以内

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
現金給付費						
政府管掌健康保険	億円	4,894	5,187	5,321	5,516	5,235
船員保険	億円	56	54	54	55	53
被保険者1人当たり支給日数(傷病手当金)						
政府管掌健康保険	日	1.38	1.37	1.41	1.42	1.43
船員保険	日	6.26	6.24	6.19	6.44	6.50
給付金が決定され、支給決定通知書が届くまでの平均所要日数及び目標達成率(政府管掌健康保険)						
※						
傷病手当金	日	—	—	18.5	18.0	16.9
	%	—	—	85.6	92.4	95.9
出産手当金	日	—	—	18.2	18.0	16.7
	%	—	—	87.6	90.3	96.5
出産育児一時金	日	—	—	16.6	16.4	16.4
	%	—	—	94.2	96.9	98.3
家族出産育児一時金	日	—	—	16.6	16.3	16.5
	%	—	—	94.4	96.9	98.2

埋葬料（費）	日	—	—	18.2	17.9	17.1
	%	—	—	85.6	88.8	94.3
家族埋葬料	日	—	—	17.5	17.2	17.0
	%	—	—	88.3	92.2	95.4
給付金が決定され、支給決定通知書が届くまでの平均所要日数及び目標達成率（船員保険）※						
傷病手当金 （業務上・業務外）	日	—	—	18.8	17.5	14.3
	%	—	—	80.3	91.3	96.9
出産手当金	日	—	—	16.8	15.2	14.4
	%	—	—	85.7	82.4	100.0
出産育児一時金	日	—	—	13.0	12.9	12.7
	%	—	—	100.0	93.3	100.0
家族出産育児一時金	日	—	—	14.8	14.2	13.4
	%	—	—	96.6	97.4	99.4
葬祭料 （業務上・業務外）	日	—	—	18.6	18.2	16.6
	%	—	—	82.9	87.7	94.4
家族葬祭料	日	—	—	15.3	14.1	13.7
	%	—	—	91.1	96.3	98.5

※ 平成 17 年度及び平成 18 年度については、請求者に対する不備返戻、医師照会及び実地調査に要した日数を除く前の所要日数での達成率である。ただし、傷病手当金の医師照会のうち著しく判断に時間を要するものは達成率計算から除いている。

目標に係る主な取組及び実績

① 現金給付の適正化

傷病手当金等の現金給付の適正化については、職員による書面審査、実地調査、負傷原因の調査等の強化を行い、また、保険給付審査医師、顧問弁護士等の専門家を活用することなどにより給付の適正化に努めた。

また、事業主及び被保険者等にホームページ等により制度の周知徹底を図り、適正な届出を促すほか、職員研修の実施、業務処理マニュアルを活用し職員の資質向上に努め、給付の適正化に努めた。

（注 1）傷病手当金・・・健康保険の被保険者等が病気やけがの療養のため仕事を休み給料を受けられないなど、次の 4 つの条件を満たした時には、傷病手当金が支給される。

- ・ 病気、けがで療養中であること
- ・ 仕事につけないこと（労務不能）
- ・ 4 日以上仕事を休むこと
- ・ 給与を受けられないこと

(注2) 保険給付審査医師・・・傷病手当金等保険給付に関する医学的事項について審査を行うために委嘱された医師。

②サービススタンダード（迅速な支給）

平成17年度より、請求書を受け付けてから給付金が決定され、支給決定通知書が請求者に届くまでの所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速化に取り組んでいる。

平成19年度からは、請求者に対する不備返戻、医師照会及び実地調査に要した日数を除いた所要日数での達成率として数値目標を見直したところである。

達成率については、全ての種別で90%以上となっている。

なお、達成率が比較的低い埋葬料（費）及び家族埋葬料については、事業主からの死亡に伴う被保険者資格喪失届等の遅れなどが影響していることから、事業主への指導の徹底を図るなど、引き続き改善を図ることとしている。

【政府管掌健康保険給付関係】

給付種別	決定件数	平均所要日数	達成率
傷病手当金	895,695件	16.9日	95.9%
出産手当金	109,201件	16.7日	96.5%
出産育児一時金	89,679件	16.4日	98.3%
家族出産育児一時金	214,798件	16.5日	98.2%
埋葬料（費）	36,732件	17.1日	94.3%
家族埋葬料	79,980件	17.0日	95.4%

【船員保険給付関係】

給付種別	決定件数	平均所要日数	達成率
傷病手当金	13,782件	14.3日	96.9%
出産手当金	6件	14.4日	100.0%
出産育児一時金	3件	12.7日	100.0%
家族出産育児一時金	797件	13.4日	99.4%
葬祭料	249件	16.6日	94.4%
家族葬祭料	649件	13.7日	98.5%

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて進展があった。

(数値目標の達成状況)

・ 請求書を受け付けてから給付が決定され、支給決定通知書が請求者に届くまでの所要日数に対する達成率については、全ての種別で90%以上となっている。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 傷病手当金等の現金給付の迅速な決定及び適正な支給については、平成18年度と同様の取組が実施されている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 所要日数に対する達成率については、全ての種別で90%以上となっており、迅速な支給に向けた取組が進められていると考えられる。

今後の課題等

- 引き続き、現金給付の迅速な決定及び適正な支給を行うため、職員による書面審査等の取組を推進していくとともに、全給付項目における所要日数に対する達成率について、100%の実現に向けて取組を推進する必要がある。

目標

3 保険給付事務に関する事項

(3) 年金給付の迅速な決定及び適正な支給に努める。

(数値目標)

○ 請求書を受け付けてから、年金が裁定され、年金証書が届くまでの所要日数の目標（サービススタンダード）について、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除いた所要日数での達成率 100% の実現を図る。

老齢基礎・老齢厚生年金：2か月以内（加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内）

遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内（加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内）

障害基礎年金：3か月以内

障害厚生年金：3か月半以内

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
年金給付費						
厚生年金	億円	208,140	215,380	219,863	222,541	223,179
基礎年金	億円	110,735	118,118	126,386	134,909	144,618
国民年金	億円	22,293	20,888	19,527	18,149	16,862
老齢福祉年金	億円	296	224	165	118	84
年金が裁定され、年金証書が届くまでの平均所要日数及び目標達成率(※)						
老齢基礎年金	日	—	—	31.4	40.9 (31.2)	41.9 (31.2)
	%	—	—	98.7	94.7 (61.0)	94.3 (64.6)
老齢厚生年金	日	—	—	33.4	41.1 (32.0)	45.1 (35.4)
	%	—	—	98.3	93.2 (59.1)	87.2 (52.4)
遺族基礎年金	日	—	—	36.7	46.0 (35.8)	42.2 (34.2)
	%	—	—	93.7	88.7 (42.9)	91.0 (59.1)
遺族厚生年金	日	—	—	32.1	42.5 (29.9)	45.4 (31.8)
	%	—	—	97.7	90.0 (69.1)	83.8 (65.4)
障害基礎年金	日	—	—	61.9	62.3 (—)	58.2 (—)
	%	—	—	94.0	89.8 (—)	90.1 (—)
障害厚生年金	日	—	—	92.7	91.4 (—)	101.3 (—)
	%	—	—	73.5	75.7 (—)	72.4 (—)

※ 平成 17 年度及び平成 18 年度については、請求者に対する不備返戻、医師照会、実

地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く前の所要日数での達成率である。ただし、障害年金の医師照会のうち著しく判断に時間を要するものは達成率計算から除いている。

※ 平成19年度のうち、障害厚生年金については、請求者に対する不備返戻、医師照会及び実地調査に要した日数を除く前の所要日数での達成率である。ただし、医師照会のうち著しく判断に時間を要するものは達成率計算から除いている。

※ 平成18年度及び平成19年度の（ ）内の数字は、加入状況の再確認を要しない場合の平均所要日数及び目標達成率であり、平成18年度から別途集計を行っているものである。

目標に係る主な取組及び実績

① 迅速な決定

平成17年度より、請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者に届くまでの所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速化に取り組んでいる。

平成19年度からは、障害厚生年金を除く給付について、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除いた所要日数での達成率として数値目標を見直したところである。

年金給付関係の平成19年度の達成状況は、加入状況の再確認を要する場合は、障害厚生年金を除き80%以上の達成率となっているが、加入状況の再確認を要しない場合は、50%から60%半ばとなっている。

これは、団塊世代の方々が年金を請求する年齢に達したことにより、老齢厚生年金の裁定件数が3割以上増加したこと等が要因と考えられる。

今後も、現場における効率的な取組事例について、そのノウハウや具体的な実施例を全国で共有するための取組を推進するなど、引き続き達成率等の改善へ向けた施策を図っていくこととしている。

【年金給付関係】

給付種別	決定件数	平均所要日数		達成率	
		加入状況の再確認を要するもの(注1)	加入状況の再確認を要しないもの	加入状況の再確認を要するもの(注1)	加入状況の再確認を要しないもの
老齢基礎年金	156,519件	41.9日	31.2日	94.3%	64.6%
老齢厚生年金	1,819,795件	45.1日	35.4日	87.2%	52.4%
遺族基礎年金	3,707件	42.2日	34.2日	91.0%	59.1%
遺族厚生年金	277,478件	45.4日	31.8日	83.8%	65.4%
障害基礎年金	61,108件	58.2日	—	90.1%	—
障害厚生年金(注2)	28,755件	101.3日	—	72.4%	—

(注1) 障害基礎年金は3ヶ月以内、障害厚生年金は3ヶ月半以内である。

(注2) 障害厚生年金については、請求者に対する不備返戻、医師照会及び実地調査に要した日数を除く前の所要日数での達成率である。ただし、医師照会のう

ち著しく判断に時間を要するものは達成率計算から除いている。

②年金の適正給付

就労による年金の支給停止、他年金や失業給付等との併給調整、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した生存確認、「平成19年度における適用事業所に対する事業所調査の実施について」（平成19年4月16日庁保険発第0416002号）の通知に基づき、被保険者報酬月額算定基礎届総括表を活用した就労実態の把握などを実施し、年金の給付を適正かつ遅滞なく行うように努めた。

③年金給付誤りの防止

平成19年度においては、12事案の年金給付誤りを早期に発見し、公表したほか、各定期支払時には支払額の妥当性等について監視、点検を行い、事前に事務処理誤り等による年金給付誤りの防止に努めた。

④電子申請の利用促進

被保険者の利便性の向上及び負担の軽減を図る観点から、平成22年度までにオンライン利用率50%以上を達成するとの政府の目標に向けて、平成20年1月に平成20年度に取り組む緊急対策を策定するなど、電子申請の利用促進に努めた。

達成状況に係る評価

（評価結果）

目標の達成に向けた取組が不足している。

（数値目標の達成状況）

- ・ 請求書を受け付けてから、年金が裁定され、年金証書が届くまでの所要日数の目標に対する達成率については、加入状況の再確認を要しないもの（1ヶ月以内）の場合、50%から60%半ばとなっており、目標を大きく下回っている。
- ・ なお、加入状況の再確認を要するもの（2ヶ月以内）の場合、70%から90%半ばとなっており、目標に達していない。

（評価及び所見）

1. 取組の改善

- ・ 電子申請の利用促進について、平成20年1月に平成20年度に取り組む緊急対策を策定した。

2. 取組と効果の分析

- ・ 所要日数の目標に達していないことについては、団塊世代の方々が年金を請求する年齢に達したことにより、老齢厚生年金の裁定件数が3割以上増加したこと等が要因と考えられるが、特に、加入状況の再確認を要しないものについては、改善の必要性が高い。

今後の課題等

- 達成率が低い給付項目や社会保険事務所について、個別にその原因の分析・把握を

行った上で、目標達成のための取組を進める必要がある。

- 年金の給付誤りの再発を防止するため、引き続き、社会保険オンラインシステム・サーベイランス委員会の調査等により、過払いや未払いなどの誤りを防止することが必要である。
- なお、目標の達成に向けた取組を強化する一方で、今後は、年金相談への適切な対応や裁定時の聞き取りの徹底を行うことはもとより、今後実施する「ねんきん定期便」により、若い頃から自らの年金記録を確認できるようにする必要がある。
- 平成20年度に取り組む緊急対策に基づき、電子申請の利用促進に努める必要がある。

目標

4 保健事業及び福祉施設事業に関する事項

(1) 社会保険事業に係る保健事業は、適切かつ効率的に実施する。特に、政府管掌健康保険事業・船員保険事業において、平成20年4月からの「高齢者の医療の確保に関する法律」の施行による特定健診・特定保健指導の義務化を見据えて、生活習慣病予防健診事業を効果的に実施するとともに、それに基づく事後指導等の事業を適切かつ効率的に実施する。

(数値目標)

○ 健診実施割合

政府管掌健康保険：34%以上（40歳以上の被保険者）

船員保険：39%以上（40歳以上の被保険者）

○ 事後指導：実施者数が前年度の実績を上回る

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
健診実施者数						
政府管掌健康保険	人	3,137,157 (2,609,248)	3,479,084 (2,884,760)	3,686,003 (3,039,963)	3,267,977	3,501,740
船員保険	人	19,987 (16,488)	19,051 (15,728)	18,623 (15,493)	15,254	14,805
事後指導実施者数						
政府管掌健康保険	人	450,654	501,900	581,625	653,864	699,828
健診実施割合						
政府管掌健康保険	%	30.2 (25.2)	33.4 (27.7)	35.5 (29.3)	31.2	32.8
船員保険	%	40.5 (33.4)	41.7 (34.5)	43.0 (35.8)	36.9	36.0
事後指導実施割合	%	33.3	32.9	35.3	36.0	

注1) 健診実施者数及び健診実施割合は、平成15年度から17年度までは35歳以上、平成18年度より40歳以上の健診実施者の数としている。

注2) 健診実施者数の平成15年から17年の()内の数字は、40歳以上の健診実施者の数を見込んだものである。

目標に係る主な取組及び実績

政府管掌健康保険及び船員保険の被保険者等の健康の保持増進等を図るため実施する生活習慣病予防健診事業については、「政府管掌健康保険生活習慣病予防健診等の実施について」（平成14年3月26日庁保発第30号）の通知等により定められた実施要綱に基

づき、平成19年度においては以下のとおり実施した。

①受診勧奨、健診実施割合の向上

政府管掌健康保険及び船員保険の一般健診については、40歳以上被保険者の健診実施割合向上に資するため、受診勧奨を実施し、実施者数の増加を図るよう事業計画を策定したところである。

政府管掌健康保険の健診実施割合については、平成19年度の数値目標である34%以上には至らなかったものの、32.8%となり、平成18年度の実績に比べ1.6%程度の伸びを示している。

(※ 平成18年度31.2% → 平成19年度32.8%)

また、健診実施者数は242,763人の増加を示す結果となっており(※ 平成18年度 3,267,977人 → 平成19年度 3,510,740人)、受診勧奨の効果が実施者数の増加に結びついているものと考えている。

船員保険については、健診実施割合が低減しており、数値目標である39%以上には至らなかった。

(※ 平成18年度36.9% → 平成19年度36.0%)

実施割合が低減していることについては、船員保険被保険者数の減少や船員の健診実施方法の特殊性(乗船時の巡回健診を中心とした健診実施)等の原因が考えられるが、これらを検証し、今後の事業計画に反映させる。

②健診実施機関の増大等

健診受診者の利便性の向上を図るため、健診実施機関の増大を図り、平成19年度は、新たに274医療機関を健診実施機関として指定した。

(平成18年度末 2,015機関 → 平成20年4月1日現在 2,289機関)

健診実施機関で適切な健診が行われるよう、健診実施機関と適正な健診単価の交渉や、実施体制の監査・指導を実施するよう努めた。

③事後指導の充実

健診の実施をより効果的に被保険者の健康増進に結びつけるためには、生活改善指導を行うことが必要であることから、保健師による電話、文書、事業所訪問等による事後指導の充実に努め、事後指導実施者数は699,828人と平成19年度の数値目標を上回り、45,964人の増となった。

(※ 平成18年度 653,864人 → 平成19年度 699,828人)

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて進展があった。

(数値目標の達成状況)

- ・ 健診実施割合については、政府管掌健康保険及び船員保険とも数値目標を下回っている。
- ・ 事後指導については、数値目標を上回っている。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 一般健診及び事後指導について、平成18年度と同様の取組が実施されている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 政府管掌健康保険の健診については、受診勧奨の効果の実施者数の増加に結びついているものと考えられる。
- ・ 事後指導については、保健師による事業所訪問等の充実により、実施者数が増加しており、被保険者等に対する生活習慣病予防検診事業の適切な推進に向けた取組の効果が着実に現れたものと評価できる。

今後の課題等

- 船員保険に係る健診について、船員保険被保険者数の減少や船員の健診実施方法の特殊性等の原因を検証し、今後の事業計画に反映させる必要がある。

目標

4 保健事業及び福祉施設事業に関する事項

(2) 社会保険事業に係る保健・福祉施設事業は、各保健・福祉施設の見直しの方針に基づき、着実に整理合理化を実施する。

主な指標の推移

指標名	単位	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18

目標に係る主な取組及び実績

年金福祉施設等については、「年金福祉施設の見直しについて（合意）」（平成16年3月10日与党年金制度改革協議会）等を踏まえ、年金制度の厳しい財政状況及び福祉施設を取り巻く社会環境や国民のニーズの変化等に鑑み、今後は保険料を投入しないとともに、年金資金等への損失を最小化するという考え方に立ち、年金福祉施設等を廃止・譲渡することとしており、そのために必要な業務を行った。

①年金福祉施設等の廃止・譲渡

具体的には、平成17年10月に設立した「独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構（以下『RFO』という。）」において、施設の廃止・譲渡を平成22年9月末までに進めることとしている。

(参考)

・RFO落札実績（平成19年度）

落札物件数 101 落札金額 45,977百万円

・発足以来落札実績（累積：平成17年10月1日～平成20年3月31日）

落札物件数 191 落札金額 80,934百万円

・廃止・譲渡の対象施設数 302

また、終身利用型老人ホームについては、RFO法案の国会審議の際、衆議院厚生労働委員会における「終身利用型老人ホームの譲渡に当たっては、設置時の趣旨及び終身利用という事情を踏まえ、適切な結論を得ること。」との附帯決議を踏まえて、売却方法等についての検討を行った。

②厚生年金病院・社会保険病院の見直し

厚生年金病院については、RFO法案の国会審議の際、衆議院厚生労働委員会における「地域の医療体制を損なうことのないよう、十分に検証した上で策定すること。」との附帯決議を踏まえ、また、社会保険病院についても、厚生年金病院と平仄を合わせ、整理合理化の検討を進めた。

また、平成19年11月から「社会保険病院等に関する専門家会議」を開催し、専門有識者の意見をいただきながら、病院経営の評価や、地域医療にとって重要な病院機能等についての検討を進めた。

③ 船員保険福祉施設の見直し

平成19年9月から船員保険事業運営懇談会施設検討小委員会を開催し、船員保険福祉施設の整理合理化についての検討を進めた。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて取組が進められた。

(数値目標の達成状況)

—

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 年金福祉施設等について、廃止・譲渡を平成22年9月までに進めることとしており、年金福祉施設等の整理合理化に向けた着実な取組が推進されている。
- ・ 厚生年金病院及び社会保険病院並びに船員保険福祉施設について、整理合理化に向けた検討が進められている。

今後の課題等

- 社会保険病院及び厚生年金病院については、平成20年10月の全国健康保険協会の設立に伴い、独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構に出資されたが、早急に整理合理化計画を策定し、その計画を着実に進める必要がある。
- 年金福祉施設等については、引き続き独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構が中期計画等に沿って廃止・譲渡を着実に進めているかを把握していく必要がある。
- 船員保険福祉施設については、引き続き整理合理化に向けた検討を進める必要がある。

目標

5 広報、情報公開、相談等に関する事項

- (1) 社会保険事業に関する効果的な広報を行うとともに、年金教育の拡充を図る。
(数値目標)

○生徒に対する年金セミナーの実施率：全中学・高校数の35%以上

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
ホームページアクセス数	件	39,229,035	53,921,866	60,932,277	80,863,688	117,546,717
生徒を対象とした年金セミナー実施率	%	19.1	21.9	28.7	32.1	28.3

目標に係る主な取組及び実績

①年金広報の実施

ア 年度末(2月)において、集中広報(新聞広告等を活用して行う広報)を実施するとともに、今後の集中広報をより効果的・効率的に実施するために、効果測定(①メディア接触率、②政策・事業等の周知率、③理解率、④共感率といった広報の効果を把握)を実施した。なお、ねんきん月間(11月)における集中広報については、年金記録問題の広報の実施を踏まえて見送った。

イ 全国統一の広報物として作成している「総合パンフレット」(国民年金の実力、安心、メリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説)と、「目的別チラシ」(被保険者の個々の関心事項に対して解説)を改訂し、戸別訪問時における制度説明や市町村窓口等へ備え付けるとともに、「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」(年金制度のしくみ等を解説)を作成し、年金手帳送付時に同封することによる広報を実施した。

②社会保険庁ホームページの充実

社会保険庁ホームページ(<http://www.sia.go.jp>)へのアクセスは、平成19年度には前年度までを大幅に上回る年間約1億2千万件に達し、非常に重要な広報媒体となっている。

平成19年度は、年金記録問題の対応への進捗状況の掲載など、リアルタイムな情報提供を実施するとともに、英語版ページ等の内容の充実を図った。

③年金教育(年金セミナー)の拡充

ア 中学生・高校生を対象とした年金セミナーの拡充を図るため、各地方社会保険事務局に設置した年金教育推進協議会を活用し、各都道府県教育委員会、県教育局、県総務部学事課及び市町村教育委員会との連携を推進するとともに、年金教育用副読本の改訂を行った。

【年金セミナーの実施率】

(平成18年度) 32.1% → (平成19年度) 28.3%

イ 平成18年4月に文部科学省を通じて大学等に協力依頼を行い、大学生に対する年金セミナーを実施しているところであり、平成19年度は、大学等での年金セミナーを25大学で合計28回実施した。

④ 公開講座の実施

年金制度の意義・役割とともに公的年金のメリット等に関し周知・啓発するため、地方社会保険事務局主催の公開講座を実施することとなっていたが、平成19年度は、2社会保険事務局での実施となった。

⑤ 被保険者への情報提供の充実

平成19年9月、政管健保の適用事業所を経由して全被保険者に対し、政管健保の事業内容を紹介するリーフレットを送付した。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けた取組みが不足している。

(数値目標の達成状況)

生徒に対する年金セミナーの実施率について、数値目標を下回っている。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 社会保険庁ホームページにおいて、年金記録問題の対応への進捗状況の掲載など、リアルタイムな情報提供を実施するとともに、英語版ページ等の内容の充実を行った
- ・ 大学生向け年金セミナーについては、平成18年度より多い25大学で合計28回実施した(平成18年度は22大学で合計23回)。

2. 取組と効果の分析

- ・ 中学生・高校生を対象とした年金セミナーについては、実施率が平成18年度実績及び数値目標を下回っており、取組が不足している。
- ・ 地方社会保険事務局主催の公開講座の実施数が2社会保険事務局と大幅に減少している(平成18年度は29社会保険事務局)。

今後の課題等

- 年金制度の安定的な運営を図るためには、国民が年金制度に抱いている漠然とした不信感を払拭し、年金制度に対する信頼を醸成することや若年層を中心に国民各層の幅広い理解を得ることが不可欠であることから、引き続き、業務改革プログラム等に基づき、創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の年金制度への理解を深めていくことが必要である。

○ 特に、地域に根ざした公開講座の開催や、教師の年金セミナーへの参加を促進する必要がある。

目標

5 広報、情報公開、相談等に関する事項

(2) 被保険者、受給権者等の利用しやすい年金相談体制を充実するとともに、年金個人情報提供の充実を図る

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
年金相談者数(来訪相談者数)	千人	8,587	8,347	7,444	8,001	10,777
インターネットによる年金見込額試算照会の受付件数	件	56,073	147,450	80,499	176,339	186,786
被保険者記録の事前通知件数	件	102,175	1,224,815	1,770,941	2,142,556	1,399,801
年金見込額の提供件数	件	—	704,019	1,133,703	1,169,158	901,270
年金加入状況の通知件数	件	—	—	12,019,208	11,758,769	11,366,069
裁定請求書(ターンアラウンド方式)の事前送付件数	件	—	—	553,367	1,552,419	1,783,287

目標に係る主な取組及び実績

《 相談体制の充実 》

年金相談については、全国312ヶ所の「社会保険事務所」、全国54ヶ所(平成19年度末)の「年金相談センター」、全国2ヶ所(平成19年度末)のコールセンター、全国8ヶ所(平成19年度末)の「年金電話相談センター」及び「社会保険業務センター中央年金相談室」において、来訪、電話、文書による年金相談を行っている。

【年金相談件数(平成19年度)】

	来訪相談	電話相談	文書相談
合計	10,777,115件	7,648,274件	151,435件
社会保険事務所 (312ヶ所)	9,447,282件	3,950,240件	110,018件
年金相談センター (54ヶ所合計)	1,315,062件	81,836件	850件
コールセンター(2ヶ所) 年金電話相談センター (8ヶ所)	—	3,616,198件	—
社会保険業務センター 中央年金相談室(1ヶ所)	14,771件	—	40,567件

また、年金相談の充実を図るための「業務改革プログラム」に基づく取組とともに、年金記録問題への対応のため、次の取組を実施した。

①相談時間の延長、休日相談等

ア 平日の相談時間の延長

平成19年度においては、以下の取組を実施した。

- ・平成19年4月から5月末までは、第2月曜日は全ての社会保険事務所、その他の月曜日は主要な社会保険事務所において午後7時まで延長。
- ・平成19年6月4日から9月21日までは、平日は全ての社会保険事務所において午後7時まで延長、9月24日から平成20年1月末までは、毎週月曜日は全ての社会保険事務所において午後7時まで延長。
- ・20年2月から3月末までは、平日は全ての社会保険事務所において午後7時まで延長。

イ 休日における年金相談

平成19年度においては、毎月第2土曜日は全ての社会保険事務所を開庁して年金相談を実施した。これに加えて、平成19年6月9日から9月16日までの土・日・祝日、11月11・24・25日、12月22・23・24日、平成20年1月13・14・19・26日、3月9日の土・日・祝日においては、全ての社会保険事務所を開庁して年金相談を実施した。

ウ 年金相談の予約制の実施

年金相談の予約制の実施については、「年金相談の予約制の実施について」（平成18年9月22日庁文発第0922013号）の通知に基づき、各社会保険事務所の実態に合わせ実施している。

エ ファクシミリによる年金相談

耳や発声が不自由なため、電話による年金相談が困難な方々に配慮した取組として、ファクシミリによる年金相談を実施している。（平成17年4月より実施）

オ 出張相談

社会保険事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、社会保険事務所が設置されていない市町村の庁舎や商工会館等に職員を派遣し、出張相談を実施した。

②年金相談センター

年金相談センターについては、平成19年9月に越谷社会保険事務所の新設に伴う越谷年金相談センターの廃止を行ったことにより、平成20年4月現在、54ヶ所となっている。

③ねんきんダイヤル

電話相談については、まず、「中央年金相談室」の電話相談ブースを平成17年8月から段階的に拡充し、平成17年10月に180席体制に拡充した。

併せて、平成17年10月31日から、「中央年金相談室」と全国23ヶ所の「年金電話相談センター」をネットワークで結び、全国共通の電話番号による「ねんきんダイヤル」を実施した。更に、年金電話相談センターを集約化・効率化の観点から全国3ヶ所のコールセンターに集約することとし、19年7月に「中央年金相談室」を移転して第1

コールセンターを設置、20年3月に第2コールセンターを設置したことに伴い、15ヶ所の年金電話相談センターを廃止した。

なお、ねんきんダイヤル応答率については、ねんきん特別便専用ダイヤルへのブースの移設や、年金記録照会の相談により、19年度は44.9%と前年を大幅に下回った。(平成18年度：ねんきんダイヤル応答率69.4%)

④ねんきんあんしんダイヤル及びねんきん特別便専用ダイヤル

平成19年6月11日から20年3月31日までの間、24時間及び土・日曜日にも受付可能な年金記録照会専用電話「ねんきんあんしんダイヤル」を設置するとともに、「ねんきん特別便」の送付に対応した電話相談体制として、平成19年12月17日から「ねんきん特別便専用ダイヤル」を設置した。

⑤年金相談業務の質の向上

年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図るため、「年金相談マニュアル」を平成18年度に全面改訂を行い、その後、法律改正等に伴い、順次改訂を行っている。

また、平成18年度から全国一斉の年金相談担当者のレベル確認試験を年1回実施しており、平成19年度は11月28日に実施した。

⑥社会保険労務士等に対する年金相談研修の実施

民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士を対象とした研修を実施しており、平成19年度は7月30日、31日に実施した。

<年金記録相談の特別強化体制>

ご自身の年金記録に少しでも不安や疑問をお持ちになられた皆様には、ご自身の年金記録をご確認いただくとともに、ご疑問にお答えできるよう、平成18年8月21日から社会保険事務所にねんきん特別便専用窓口を設けるなど、年金記録相談の特別強化体制をとっている。

年金記録相談の特別強化体制の状況

平成20年7月4日

1. 「照会申出書」受付状況

(1) 窓口受付・処理状況

	件数 (H18/8/21～H20/3/28)	割合
年金相談窓口での記録確認	9,168,912	(100.0%)
窓口調査により確認済み	8,684,403	(94.7%)
基礎年金番号に収録済み	7,336,524	(80.0%)
他の年金手帳記号番号で記録あり	909,648	(9.9%)
旧姓で記録あり	295,578	(3.2%)
その他	142,653	(1.6%)
照会申出書(改めて調査の申出)受付	484,509	(5.3%)

(2) 郵送等受付

照会申出書受付（直接受付）	312,711
---------------	---------

※インターネット等により事前に記録を確認した方で、直接窓口に照会申込書を提出した方

(3) 受付総合計

照会申出書受付（総合計）	797,220
--------------	---------

2. 処理状況

	回答済	545,222
内 訳	ご本人申立のとおり記録が確認できたもの	225,596
	ご本人申立の記録の一部が確認できたもの	22,659
	ご本人申立の記録が確認できなかったもの	296,967
	照会中又は審査中	251,998

《 年金個人情報提供の充実 》

① 58歳到達者に対する年金加入記録及び年金見込額のお知らせ

平成15年度末より、58歳に到達した方に対して、「年金加入記録のお知らせ」を送付し、年金加入記録を事前に確認していただくことにより、年金裁定に要する期間を短縮できるように努めている。

なお、平成19年12月以降は、すべての受給者・現役加入者に対して、年金記録を記載した「ねんきん特別便」を送付しているため、当該通知は送付していない。

（平成19年4月～11月までの送付件数）

・年金加入記録のお知らせ 1,399,801件

また、年金見込額の提供を希望する方には、老齢基礎年金や老齢厚生年金の見込額を記載した「年金見込額のお知らせ」を送付している。

（平成19年4月～平成20年3月までの送付件数）

・年金見込額のお知らせ 901,270件

② 年金加入記録をあらかじめ記載した裁定請求書の事前送付

老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方について、平成17年10月より、年金加入記録等をあらかじめ記載した裁定請求書を、60歳又は65歳到達の3カ月前に送付している。

さらに、60歳以後に受給権が発生する方には、「裁定請求のご案内」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認のご案内」を、それぞれ60歳到達の3カ月前に送付している。

（平成19年4月～平成20年3月までの送付件数）

・裁定請求書（ターンアラウンド用） 1,783,287件

・裁定請求のご案内（はがき） 340,635件

・年金加入期間の確認のご案内（はがき） 293,982件

③インターネットを活用した年金個人情報の提供

平成18年3月より、年金見込額試算については、対象年齢を55歳以上から50歳以上に引き下げ、対象者の拡大を図るとともに、インターネットを活用したID・パスワード認証方式による年金加入記録の即時提供を実施するなど、年金個人情報の提供の充実を図っている。

（平成19年4月～平成20年3月まで）

・ホームページでの年金見込額試算受付件数 186,786件

50歳～54歳	83,508件
55歳以上	102,868件
電子申請	410件

・ID・パスワードの発行件数 1,021,974件

④ねんきん定期便の実施の一部前倒し（35歳通知）

保険料納付の実績や年金額の見込等を分かりやすく通知する「ねんきん定期便」実施の一部前倒しとして、平成19年3月より、35歳に到達した方を対象に年金加入記録の通知を開始した。

なお、平成19年12月以降は、すべての受給者・現役加入者に対して、年金記録を記載した「ねんきん特別便」を送付しているため、当該通知は送付していない。

（平成19年4月～11月までの送付件数）

・ねんきん定期便（35歳通知）の送付件数 1,324,141件

⑤社会保険料控除証明書及び年金加入状況の通知

所得税法の改正により、平成17年分の所得から国民年金保険料に係る社会保険料控除の申告の際、保険料納付の証明書類の添付が義務付けられたことに伴い、平成17年度より「社会保険料控除証明書」を送付しているところであるが、あわせて当該証明書の裏面を活用し、前年1年間の年金加入状況を通知している。

（平成19年度の送付件数）

・年金加入状況の通知 11,239,452件

達成状況に係る評価

（評価結果）

目標の達成に向けて取組が進められた。

（数値目標の達成状況）

—

（評価及び所見）

1. 取組の改善

・年金相談の充実を図るため、業務改革プログラムに基づく取組とともに、年金記録

問題への対応のため、平成19年度においては、

- ① 平日の相談時間の延長及び休日における年金相談の実施
 - ② 「ねんきんあんしんダイヤル」及び「ねんきん特別便専用ダイヤル」の設置
 - ③ 年金記録相談の特別強化体制の実施
- 等の取組が行われている。

- ・ 年金個人情報の提供の充実を図るため、従来の取組を引き続き推進するとともに、年金記録問題への対応として「ねんきん特別便」を送付した。

2. 取組と効果の分析

- ・ 引き続き、年金相談の充実及び年金個人情報の提供の充実を図るとともに、年金記録問題への対応として相談体制の整備及び「ねんきん特別便」の送付が行われた。
- ・ なお、平成19年12月以降、ねんきん特別便によりすべての受給者・現役加入者に対して年金記録を送付することとしたことにより、58歳到達者に対する被保険者記録の事前通知件数は前年度より減少している。

今後の課題等

- ご自身の年金記録に少しでも不安や疑問をお持ちになられた方には、ご自身の年金記録をご確認いただくとともに、御疑問に的確にお答えし、自らの年金記録に不安を持つことのない状況となるよう、年金個人情報の提供及び相談体制の整備に引き続き全力で取り組む必要がある。
- 相談事例を踏まえた年金相談マニュアルの改訂、年金相談員のスキル別研修の実施、非常勤職員を含めた職員研修及び社会保険労務士等に対する年金相談研修の更なる充実等により年金相談業務の質の向上に取り組む必要がある。
- 年金個人情報の提供については、インターネットを活用したID・パスワード認証方式による年金加入記録の即時提供の取組等を引き続き推進していく必要がある。

目標

5 広報、情報公開、相談等に関する事項

(3) 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とともに、国民に対する適切な情報公開を行う。

主な指標の推移

指標名	単位	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19
個人情報保護に関する研修の参加人数	人	—	—	28,352	29,540	27,028
情報公開法に基づく開示請求の開示件数	件	1,003	2,717	4,044	8,022	8,706
レセプト開示件数	件	3,924	5,207	5,834	6,172	6,448

目標に係る主な取組及び実績

① 個人情報保護に関する取り組み

個人情報保護のため、平成20年1月から端末操作に当たり、新たに生体情報認証を導入することによりアクセス制御の厳格化を図るとともに、平成17年度から継続して、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等について適正に実施した。

また、育児休暇や病気療養休暇などを理由として研修が受けられない515人を除く27,028人の全職員（非常勤職員を含む）を対象とした職員研修を行い、個人情報保護の重要性の徹底に努めた。

② 個人情報保護法に基づく個人情報の開示

行政機関個人情報保護法に基づく保有個人情報の開示請求への対応については、「行政機関個人情報保護法の施行に伴う個人情報の開示請求に係る取扱いについて」（平成17年3月31日庁保険発第0331001号）及び「診療報酬明細書等の開示に係る取扱要領について」（平成17年3月31日庁保険発第0331002号）の通知により定められた取扱要領に基づき、適切かつ円滑な情報開示の実施に努めた。

※行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人情報開示請求の状況

749件（本庁 40件／地方社会保険事務局 709件）

③ レセプトの開示

レセプトの開示にあたっては、平成17年4月1日から、行政機関個人情報保護法が施行されたことに伴い、被保険者又は被扶養者から開示請求があった場合には、原則として開示することが義務となったことから、「診療報酬明細書等の開示に係る取扱要領について」において具体的な取扱いを定め、適正な業務実施に努めた。

④ 情報公開法に基づく行政文書の開示

情報公開法に基づく開示請求への対応については、「行政機関の保有する情報の公開に関する法律の施行に伴う事務の実施について」（平成13年3月28日庁文発第626号）の通知により定められた取扱要領に基づき、適切かつ円滑な情報公開の実施に努めた。

※ 情報公開法に基づく行政文書開示請求の状況

8,706件（本庁 77件／地方社会保険事務局 8,629件）

達成状況に係る評価

（評価結果）

目標の達成に向けて進展があった。

（数値目標の達成状況）

—

（評価及び所見）

1. 取組の改善

- ・ 平成20年1月から、端末操作に当たり、新たに生体情報認証を導入することにより、アクセス制御の厳格化を図った。
- ・ 個人情報保護の徹底を図るため、平成18年度に引き続き、厳格な委託先の選定や業務の監督等を行うとともに、全職員を対象とした研修を実施している。
- ・ 国民に対する適切な情報公開を行うため、平成18年度に引き続き、取扱要領に基づいたレセプト開示等の取組が実施されている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 情報公開法及び行政機関個人情報保護法に基づく開示請求に対しては、適切に開示決定等を行っており、また、レセプト開示件数については、年々増加していることから、積極的な取組がなされているものと考えられる。

今後の課題等

- 引き続き、個人情報保護の重要性についての認識を徹底させるとともに、情報公開に係る適切な取組を推進する必要がある。

目標

6 業務全般に関する事項

(1) 国民サービスの向上

- ・サービスの向上により、お客様の満足度を向上させる。
- ・お客様の視点に立ったサービス実現のため、お客様への情報提供及びニーズ把握を推進し、サービスの改善に反映させる。

【数値目標】

「お客様満足度」調査によるお客様満足度：前年同期以上

	19年1月	18年7月
年金相談窓口 (全体の満足度)	89%	89%
年金相談以外の窓口 (全体の満足度)	87%	84%

注) 数値はアンケート調査における5段階評価で「満足」及び「やや満足」の評価を得た割合。

主な指標の推移

指標名	単位	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17

目標に係る主な取組及び実績

① 社会保険事務局へのサービス改善協議会の設置

利用者等の意見を基に地域の実情に即したサービスの提供を図るため、地方社会保険事務局ごとに、学識経験者、マスコミ関係者、労働団体関係者、事業主、社会保険労務士等、サービス利用者及び保険料負担者の代表からなる「サービス改善協議会」を平成17年7月に設置しており、平成19年度も、各地方社会保険事務局において、業務の状況を踏まえ、適宜開催した。

② 定期的なお客様満足度アンケートの実施

全国の社会保険事務所への来訪者を対象として、平成17年以降、「お客様満足度調査」を実施してきており、平成19年度は平成20年1月に実施し、調査の集計結果について、社会保険庁ホームページに公表した。

全体としての満足度については、5段階評価のうち「満足」及び「やや満足」の合計が、年金相談窓口が83.5%、年金相談以外の窓口が81.7%であり、いずれも前年同期より低下している。

これは、「ねんきん特別便」によって年金記録の確認等の来訪相談者数が大幅に増加し、相談に至るまでの待ち時間が延びたことにより、「待ち時間に対する満足度」が大幅に低下したことが要因の一つとなっている。今後も、目標を達成するため、事務所等

毎にアンケート結果を自己分析するなど、引き続き改善を図ることとしている。

	17年7月	18年1月	18年7月	19年1月	20年1月
年金相談窓口 (全体の満足度)	89.1%	87.0%	89.1%	89.4%	83.5%
年金相談以外の窓口 (全体の満足度)	82.6%	82.3%	84.2%	87.0%	81.7%

③届出の省略

受給者や被保険者に対するサービスの向上及び業務の効率化を図る観点から、住民基本台帳ネットワークシステムを活用して、平成18年10月から生存確認を行うことによる現況届の提出の省略を実施するとともに、平成19年には、氏名・住所変更の届出の省略を可能とする法整備を行った。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて取組が不足している。

(数値目標の達成状況)

「お客様満足度」調査によるお客様満足度が数値目標を下回っている。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 住民基本台帳ネットワークシステムを活用して、氏名・住所変更の届出の省略を可能とする法整備を行った。

2. 取組と効果の分析

- ・ 平成20年1月実施のお客様満足度調査では、年金相談窓口及び年金相談以外の窓口の満足度がいずれも前年同期より低下している。これは、「ねんきん特別便」によって年金記録の確認等の来訪相談者数が大幅に増加し、相談に至るまでの待ち時間が延びたことにより、「待ち時間に対する満足度」が大幅に低下したことが要因の一つと考えられる。

今後の課題等

- 大幅に低下した「待ち時間に対する満足度」の向上に向けた取組を推進する必要がある。
- 事務所毎にアンケート結果を自己分析し、今後のサービス向上に活かしていく必要がある。

目標

6 業務全般に関する事項

(2) 予算執行の透明化

予算の執行に当たっても、更に業務の再点検により、低コストの実現、コスト効率の向上に努めるとともに、競争入札等の徹底を図り、予算執行の透明性を向上させる。

主な指標の推移

指標名	単位	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17

目標に係る主な取組及び実績

平成16年8月から、会計法令上、随意契約できる場合であっても、可能な限り競争入札又は企画競争に付すことを原則とするとともに、一定金額以上の調達案件等については、平成16年10月に社会保険庁本庁に設置した「調達委員会」、平成17年4月に各地方社会保険事務局に設置した「契約審査会」において、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを行い、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの削減を図っているところであり、調達委員会については、平成20年3月までに76回開催した。

また、平成17年1月分の契約から、随意契約の透明性を確保するため、500万円以上の随意契約については、厚生労働副大臣へ事前報告を行い、100万円以上の随意契約については、平成17年3月に社会保険庁本庁に設置した「随意契約審査委員会」において、随意契約の妥当性について事後審査を行っていたところである。

平成20年3月には、「随意契約審査委員会」を「公共調達審査会」に改組して事後の審査対象を100万円以上の調達全般に拡大するとともに、さらに弁護士や公認会計士等からなる「公共調達監視委員会」を設置することにより、第三者機関による調達の適正化を確保することとした。

このような取組により、「調達コストについて、調達計画額の10%以上を削減する」という平成19年度の削減目標に対して、調達計画額の17%の削減（削減額：201億円）を達成したところであり、また、「100万円以上の契約について、競争入札の件数が占める割合を60%以上とする」という目標についても、当該割合について、63%を達成したところである。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて進展があった。

(数値目標の達成状況)

—

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 「調達委員会」、「契約審査会」における調達の必要性、数量、契約方法等のチェック等の取組により、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの縮減を図っている。
 - ・ 平成20年3月から、「随意契約審査委員会」を「公共調達審査会」に改組して事後の審査対象を100万円以上の調達全般に拡大するとともに、弁護士、公認会計士等からなる「公共調達監視委員会」を設置することにより、第三者機関による調達の適正化の確保をする取組が行われている。
2. 取組と効果の分析
- ・ 調達コスト及び随意契約件数について削減計画における平成19年度の目標を達成している。

今後の課題等

- 引き続き、調達委員会等の意見を踏まえつつ、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの縮減を図っていく必要がある。

目標						
6 その他の業務全般に関する事項 (3) 社会保険オンラインシステムの見直し 社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき、見直しを実施する。						
主な指標の推移						
指標名	単位	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17
目標に係る主な取組及び実績						
<p>社会保険オンラインシステムについては、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、平成19年度において、以下の取組を実施したところである。</p> <p>① システムの最適化については、基本設計終了後、引き続き詳細設計の工程に入る予定としていたが、年金記録問題検証委員会の報告書を受けて、内閣官房の電子政府評価委員会の下に「社会保険オンラインシステム最適化評価ワーキンググループ」が設置され、社会保険庁の刷新に向けた取り組みが当該委員会報告書の指摘事項を適切に反映したものとなっているか等について、当該ワーキンググループの点検・評価を受けている。</p> <p>② 社会保険事務所等で使用する端末機器のオープン化については、端末機器等を平成19年4月に一般競争入札により調達し、平成20年1月より順次更改を実施した。</p> <p>③ 国民年金の原簿情報等を照会する市町村情報提供システムについては、平成19年5月よりハードウェアの更新を実施した。</p> <p>④ 記録管理システムについては、平成20年1月よりメインフレームの集約・更改を実施した。</p> <p>⑤ 管理体制を担う人材を庁内で確保するため、スキル育成計画を作成し、業務研修等を実施した。</p>						
達成状況に係る評価						
(評価結果) 目標の達成に向けて取組が進められた。						
(数値目標の達成状況) -						
(評価及び所見) 1. 取組の改善 ・ 社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき、経費削減等のため、オンラインシステムの見直しに向けた取組が図られている。						
今後の課題等						

○ 引き続き、社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき、オンラインシステムの刷新に向けた取組を行い、費用構造の透明性の確保やコスト削減等を図っていく必要がある。

目標

6 その他の業務全般に関する事項

(4) 組織の改革

社会保険庁における内部統制（ガバナンス）の強化や事業管理の確保等を図り、また、組織及び人員配置の地域間の格差を是正し、業務に応じた最適配置を図る。

主な指標の推移

指標名	単位	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17

目標に係る主な取組及び実績

①業務ノウハウの共有化について

業務ノウハウの共有化を進めるため、「社会保険庁業務ナレッジマネジメント」について平成19年3月から運用を開始し、平成19年度において、業務ナレッジの収集及び認定作業に着手した。

②本庁と地方の広域人事異動の拡大

ア 事務所長等の幹部職員の広域異動については、18年度68名から114名に拡大した。また、事務所係長・係員クラス等の職員の広域異動については、18年度257名から466名に拡大した。（平成20年3月末現在）

イ 地方職員の本庁への配置数は、平成18年10月時点で106名（46事務局）から131名（44事務局）に拡大した。他方、本庁職員の事務局への配置数は、本庁機能を充実する必要もあり、平成18年10月時点で174名（47事務局）から118名（40事務局）となった。（平成20年3月末現在）

ウ 地方職員の本庁主要ポストへの登用については、本庁に登用後、事務局長等に任用した者を含め、平成18年10月時点で13名となっていたが、その後、新たに5人を登用し、地元復帰や退職をした者を除き、平成20年3月時点で11名が登用されている。

エ 他府省との人事交流については、18年度に国税庁から2名の受け入れを実施し、平成19年7月異動では、さらに国税庁から4名の受け入れを実施した。

③民間からの社会保険事務所長等への登用

ア 内部監査部門（業務監察担当）、内部監察規程等の策定等のため、民間人材1名を特別社会保険指導官に登用した。（平成19年4月）

イ 19年4月に4名の民間人材を社会保険事務所長に登用するとともに、引き続き公募を実施し、書類選考及び面接試験を経て、4名を社会保険事務所長候補者として内定した。（平成20年7月登用）

ウ システム開発部門等への民間人材の採用については、平成19年度は、7月までに2名採用し、平成18年度の採用4名と合わせて6名の配置とした。さらに、引き続き公募を実施し、書類選考及び面接試験を経て、10名の採用を内定した。（平成20

年4～6月登用)

④ 職員研修の充実

平成16年11月から、優れたノウハウを持つ民間の講師を活用した実践的な接遇研修を実施するとともに、高度な専門知識の習得やマネジメント能力の強化等を図るため、平成17年4月から研修体系及びカリキュラムの見直しを実施した。さらに、平成18年2月に、外部有識者の参画による「社会保険研修向上研究会」を設置し、職員研修の見直し、充実に図るための検討を行い、平成18年8月28日には「年金新組織における研修のあり方について（中間報告）」をとりまとめた。

平成19年度は、上記中間報告を踏まえ、業務別研修の一部に複数の課程を設置し、職員の知識や技能をステップアップする研修体系としたが、一部の研修については実施を中止した。

⑤ 社会保険事務局・事務所グランプリ

「社会保険事務局・事務所グランプリ」実施要綱に基づき、平成18年度事業実績において部門ごとに優秀な事務局・事務所に対して、平成19年11月に長官表彰を行った。

⑥ 内部改善提案制度

平成17年度より、第一線業務に携わる職員からのサービス向上や業務改善に向けた提案、各地域における工夫や成果で庁LANへ自由に投稿された中から、特に優秀な提案を行った職員に対し長官表彰を半期毎に行っており、平成19年度上期分の表彰については、平成20年3月に実施した。

⑦ 監査部門の機能強化

ア 事務所監察において、事前予告なしの監察の実施及び不適正な事務処理の早期発見と是正を重視した適正検査を拡充して実施した。

イ 内部監査部門（業務監察担当）、内部監察規程等の策定等のため、民間人材1名を特別社会保険指導官に登用し、民間の視点を取り入れた監察内容の改善策を検討・実施するなど、監査機能の強化を図った。（平成19年4月～）

⑧ 新人事評価制度の実施

ア 平成18年度より一定官職以上の職員に対して実施していた人事評価制度について、平成19年4月より全職員を対象として本格実施し、当該人事評価の結果を活用すること等により、能力本位の任用を徹底した。

イ 社会保険事務局等の幹部職員の人事については、人事評価の結果を活用すること等により、職務遂行能力や人物を重視する本庁主導の人事を徹底するとともに、広域異動を推進する観点から、ブロック担当事務局長がブロック内の事務所長等の任用方針を策定する等の役割を担うことを明確にした。（19年度人事異動より実施）

⑨ 法令遵守委員会

平成16年10月に本庁に法令遵守委員会を設置し、職員からの法令違反通報窓口を設け、

以降、法令遵守体制の一層の強化を図るための機能の拡充を進めてきた。

平成19年度においては、法令違反通報について適宜調査を行った上、法令遵守委員会における審議を実施するとともに、法令遵守委員会に外部委員や外部窓口等を設置するための準備を進めた。(平成20年4月設置)

⑩ 人員配置の地域間格差の是正

ア 平成19年度においては、平成17年度より実施してきた人員配置の見直し計画の最終年として、218人の配置見直し計画を実施。(平成19年4月に事務局へ通知)

イ 社会保険事務局等の人員について、平成19年度において、国民年金保険料の強制徴収のための人員を500人増員し、18年度からの2年間で計1,000人を増員した。

⑪ 社会保険事務所の配置の見直し

管轄地域の人口が100万人を超える超大規模事務所の管轄地域について、平成19年10月に埼玉県の越谷社会保険事務所及び東京都の青梅社会保険事務所を、平成20年3月に千葉県の子川社会保険事務所を、それぞれ新設した(その振替えとして、東京23区のうち1区に2箇所配置されている社会保険事務所を統合して、3箇所の社会保険事務所を廃止)。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向け、着実な取組を行った。

(数値目標の達成状況)

—

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 業務ノウハウの共有化を進めるため、「社会保険庁業務ナレッジマネジメント」について平成19年3月から運用を開始し、平成19年度において、業務ナレッジの収集及び認定作業に着手した。
- ・ 社会保険事務所長等への民間人材の登用を進めている。
- ・ 監査部門の機能強化や新たな人事評価制度の本格実施等の取組が行われている。

今後の課題等

- 引き続き、業務改革プログラム等に基づき内部統制(ガバナンス)の強化や事業管理の確保等を図っていく必要がある。
- また、今後とも職員の行動規範や組織内の日常的な業務執行ルールを徹底させるなど更なる内部統制の強化等を図るとともに、能力主義・実績主義に立った新たな人事評価制度の実施を通じ、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、組織力の向上に努めていく必要がある。

目標

6 その他の業務全般に関する事項

(5) 政府管掌健康保険の公法人化を見据えた体制づくりの推進

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・準備を進める。

主な指標の推移

指標名	単位	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17

目標に係る主な取組及び実績

- ① 各地方社会保険事務局において、地域の事業主、被保険者及び学識経験者の参画による、健康保険事業に関する懇談会を開催し、必要な情報提供を行うとともに、事業運営に関する被保険者等の意見を聴取した。
- ② 健康保険事業について、被保険者の参画・協力による事業の推進を図るため、広報、相談、各種事業の推進、モニター等、事業に協力していただく被保険者を健康保険委員（健康保険サポーター）として委嘱した。（健康保険委員数：1,903名）
- ③ 健康保険給付業務等について、都道府県単位で受付から支払までの業務の集約化を推進した。（44事務局（業務の一部の集約化を含む）で集約化を実施）
- ④ 全国健康保険協会システムの開発については、平成20年10月の運用開始に向けて、設計・プログラム開発、結合テストを実施した。また、システムに必要な基盤・ハードウェアの整備のための準備を進めるとともに、業務・システムの運用に必要なマニュアルの策定作業を進めた。
- ⑤ 全国健康保険協会への業務の円滑な移管を図ることができるよう、協会の本部・支部の事務所の設営や業務の移管に向けた準備作業を進めた。
- ⑥ 全国健康保険協会設立委員会から提示された協会の職員の労働条件及び採用基準に従い、協会の職員となるべき者の名簿の作成に取り組んだ（平成20年4月14日に設立委員会に提出し、了承）。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて進展があった。

(数値目標の達成状況)

—

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 各地方社会保険事務局において、地域の事業主、被保険者及び学識経験者の参画による健康保険事業に関する懇談会を開催する、健康保険事業に協力していただく被保

険者を健康保険委員として委嘱する等により、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が図られた。

- ・ 全国健康保険協会システムの開発が進められ、協会の事務所の設営や業務の移管に向けた準備作業、協会の職員となるべき者の名簿の作成等、協会に業務を移管するための検討・準備が進められた。

今後の課題等

- 全国健康保険協会においては、社会保険庁から業務・サービスの円滑な移行を図り、被保険者等に対してサービスを切れ目なく適切に提供することが重要である。
- サービスの提供に当たっては、被保険者の視点に立ってサービスの向上に積極に取り組む必要がある。特に、被保険者等の意見等を適切に受け止め、業務やサービスの改善に活かすことが重要である。
- 事業の運営に当たっては、保険者機能の強化を図り、保健事業を充実させるとともに、運営委員会や支部評議会における議論や情報開示を適切に行い、事業主及び被保険者の信頼が得られる公正で効率的な運営を行っていく必要がある。