

資料1 - 3

「社会保険庁は変わります」宣言（Part 2）

平成17年6月28日
社会保険庁長官 村瀬 清司

第1 改革のセカンドステージへ

社会保険庁の事業運営の在り方については、様々な多くの御批判をいただきてきたところであり、国民の皆様が社会保険事業に対する信頼を一刻も早く回復できるよう、その抜本的な改善に向けて、業務改革と組織改革の双方の観点から、大胆な思い切った取組を進めています。

まずは昨年の7月以来、いただいた御批判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、業務改革に着手しました。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」を策定するとともに、「社会保険庁は変わります」宣言を公表し、今日まで、国民サービスの向上、予算執行の無駄の排除、個人情報保護の徹底、保険料収納率の向上等のための新たな取組を進めてきました。

また、組織改革については、内閣官房長官の下に設置された「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」において御議論いただき、5月31日の最終とりまとめにおいて、国民の信頼を回復するために今後取り組むべき道筋をお示しいただきました。また、与党においても、幅広い観点から厳しい御議論をいただき、同様な改革の方向性を示していただきました。

このような中で、平成17年度から19年度までの3年間で「改革のセカンドステージ」と位置づけ、これからもう一段の業務改革・組織改革・意識改革を進めていきたいと考えています。

このため、この機会に改めて「社会保険庁は変わります」宣言（Part 2）として、今後、社会保険庁を受け継ぐ新たな組織が発足するまでの間に、社会保険庁をどのように変えていくかを国民の皆様にも明らかにし、職員一丸となって、その実現に向けて精一杯努力していくことをお約束いたします。

第2 もう一段の業務改革の推進

業務改革については、「緊急対応プログラム」に沿った取組に加えて、「改革のセカンドステージ」においては、さらに次のような取組を進めます。（別紙1参照）

1. 国民サービスの向上 — 「行政サービスのトップランナー」を目指す—

国民の視点に立ったお客様志向の社会保険サービスを実現するため、昨年来、年金相談時間の拡大や年金個人情報の提供などの取組を進めてきましたが、今後さらに「行政サービスのトップランナー」を目指して次の取組を進めます。

(1) 「サービススタンダード」の策定・実施　－スピードの重視－

サービスを提供する上での基本の一つはスピードであると考えています。

本年4月より、主な健康保険の給付金や年金の支給決定について、お客様が実際にサービスを受けられるまでの所要日数を「サービススタンダード」として設定し、その期間内にサービスを提供することといたしました。今後、達成状況を公表し、問題のある点については改善のための対策を徹底し、その確実な実現とさらなる水準の向上を目指します。

(2) 「お客様満足度アンケート」の実施　－お客様最重視の姿勢－

サービスの改善は、お客様の声をもとに進めていきます。

社会保険事務所や年金相談センターを来訪される方々にアンケートを実施し、窓口サービスや電話接遇についての満足度を継続的に把握し、その結果をもとに改善のための対策を講じ、一層のサービスの向上を図ります。

本年3月に実施した第1回の調査結果では、年金相談窓口での職員の接遇に対する満足度は8割に達するなど、一定の成果は見られるものの、お客様から多くの改善要望をいただいています。今後も継続的に調査を実施し、改善すべき点を洗い出した上で、その実行を徹底します。

(3) 「被保険者期間中間点通知」等の実施　－国民の皆様への積極的なアプローチ－

サービスは受け身ではなく、国民の皆様に積極的にアプローチしていくことが大切と考えています。

既に、昨年3月から、58歳に到達された方を対象に、年金加入記録と希望される方への年金見込額の御案内を行っていますが、今後は、平成20年度から実施するポイント制（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）の導入に備え、加入記録の整備を強化し、被保険者記録の管理を徹底します。

また、被保険者期間の中間点（例えば35歳）における年金加入の状況を確認していただき、御自身の将来の年金受給権について意識し、年金制度の重要性を再認識していただくための通知を行うことを検討します。

(4) 「年金電話相談体制」の拡充　－電話相談応答率の大幅な改善－

年金相談については、相談時間の延長や年金相談センターの増設等を進めてきましたが、今後は、わざわざ事務所にお越しいただくなくても電話でスムーズに御相談していただけるよう、年金電話相談の体制を拡充します。

具体的には、本年10月より、中央年金相談室の電話相談ブースを現在の3倍以上に拡充するとともに、統一電話番号の下に全国23カ所の年金電話相談センターとのネットワーク化を進め、お電話いただいた相談センターの電話が繋がらない場合でも、他のセンターで相談に対応するシステムを構築します。

(5) 「首都圏緊急対応プロジェクト」の推進 －首都圏における課題の解消－

首都圏では、年金相談業務の急増、人員不足や人員格差等の特有の問題が生じ、国民の皆様へのサービス提供に支障が生じていることから、東京・埼玉・千葉・神奈川の社会保険事務局長を責任者とする「首都圏緊急対応プロジェクト」を設置しました。今後、このプロジェクトチームを中心として、人員格差の是正（本年10月より着手）、社会保険事務所等の拠点の配置の見直し（平成18年度より順次実施）、首都圏における社会保険事務局のブロック化（新組織の発足に併せて実施）、保険料徴収モデルの先行実施等、首都圏特有の課題の解消に取り組みます。

(6) 免除申請手続の簡素化 －申請者の負担の軽減－

一定の所得以下の方が国民年金保険料の納付の免除を受けようとする場合には、毎年申請書を提出することが必要となっていますが、申請者の御負担を軽減するため、本年7月以降、あらかじめ申請しておくことにより、承認を受けた翌年度以降も所得が基準以下の場合には、毎年申請書を提出しなくても免除の承認を受けられる仕組みを導入します。

(7) 政府管掌健康保険における被保険者サービスの充実

－被保険者重視のサービス－

政管健保については、今月末以降の医療費通知においてレセプト開示の手続き等のお知らせを開始するとともに、各種事業の内容について被保険者一人ひとりのお手元に届くよう情報提供を行います。

また、本年3月には被保険者の方に対して保健事業に関するアンケート調査を行ったところであり、こうした利用者の声を踏まえて、健診の受診者の拡大など生活習慣病予防対策の充実方策を検討・実施します。

(8) 企業における効率的な社会保険事務の実施 －柔軟な事務処理－

社会保険の手続きについては、本社が一括して行うか、事業所ごとに行うかとなっていますが、企業における社会保険の事務処理がより効率的にできるよう、事業所ごとに手続きを行っている企業であっても、本社で人事等を管理している職員については、本社で手続きを行うこともできることを改めて明確化し、周知します。

2. 保険料収納率の向上 －新たな官民ジョイントシステムの構築－

公的年金制度の安定的な運営を図るとともに、保険料をお納めいただいている方々との公平を確保するため、保険料の収納対策をより一層強化します。

国民年金については、既に、平成19年度に保険料収納率80%（平成16年度：63.6%）を達成することを目標として掲げ、昨年来、

- ・社会保険事務局及び社会保険事務所ごとに具体的な目標と対策を掲げた行動計画の策定
 - ・負担能力がありながら保険料を納めていただけない方に対する強制徴収の拡大
 - ・口座振替制度やコンビニ、インターネット、携帯電話による納付など、保険料を納めやすい環境づくり
- 等の取組を進めてきました。

また、本年4月からは、単身世帯の免除基準の緩和（保険料の納付が免除される所得基準を緩和）、学生納付特例の対象拡大（在学中の保険料納付を猶予する制度が適用される学校の範囲を拡大）、若年者納付猶予制度（保険料の納付が困難である若年層の方について保険料納付を猶予し、事後的に納付できる制度）の創設、口座振替割引制度（保険料を口座振替により当月末引き落としとした場合（通常の納付期限は翌月末）に一定の割引をする制度）の導入を行いました。

今後は、これまでの取組を基盤として、次の対策をさらに進めます。

(1) 年金制度について御理解いただくための取組の推進

－創意工夫を凝らした年金広報・教育－

収納対策の基本は、保険料をお支払いいただく国民の皆様に対して、年金制度についての十分な御理解をいただくことであると考えています。

これまで新聞、雑誌等による広報や中学生・高校生に対する年金セミナーの実施等の取組を進めるとともに、保険料を納めていただけない被保険者の方に対しては、国民年金推進員等が電話や訪問により制度の趣旨等を説明し、保険料納付を個別にお願いしてきました。

今後はこれらの取組について更に創意工夫を凝らすとともに、今年度から、年金セミナーの実施規模を拡大するほか、新たに大学における年金教育の取組を進めます。

(2) 「新たな保険料徴収モデル」の展開

－効率・効果を徹底的に追求－

これまでの各社会保険事務所における取組状況を十分に分析した上で、個々の被保険者の負担能力、滞納期間、年齢等の特性に応じた効果的な督促の方法をモデルとして標準化し、より効率的で効果的な督促業務を全国的に展開します。

(3) 強制徴収業務の強化

－公平性の確保－

昨年10月より、市町村から所得情報の提供を受け、それに基づき、保険料の負担能力がありながら納めていただけない方には強制徴収（平成16年度は約3万人を対象に実施）を、また、負担能力がなく未納となっている方には免除申請の勧奨を行ってきました。

今後は、市町村からの所得情報を電子媒体で提供されるようシステム化を進め、十分な所得情報を円滑に入手できるようにしつつ、今年度は10万人を対象に強制徴収を実施します。また、その後できる限り早期に、外部委託の拡大等により生じた人員の一部を強制徴収の要員へシフトさせ、年間60万人程度の方に対して強制徴収が実施できる体制を整えます。

(4) 民間のノウハウとの組み合わせによる効果的な業務の実現

－民間の力を最大限活用－

本年10月より、保険料収納業務を市場化テストの対象（平成17年度は5ヶ所の社会保険事務所）にするなど、外部委託を積極的に進めていますが、今後、その全国的な展開を目指した取組を進め、国の実施する強制徴収等の業務と民間のノウハウを活用した納付督促業務との組み合わせにより、最大の効果を期待できる徴収業務を実現します。

(5) その他の国民年金保険料収納対策 ー各般にわたる対策の推進ー

以上のほか、次の取組を進めるとともに、今後、厚生労働大臣の下に設置される「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」（以下「新組織実現会議」という。）においても御議論いただいた上で、さらなる対策を検討・実施します。

- ① 民間に委託して実施している電話による督促業務について、新たに設定した被保険者への接触率等の業務品質目標の履行を徹底させ、委託業務の質の向上を図ります。
- ② 徴収に従事する国民年金推進員について、本年 10 月から、成果に応じて支給される新給与体系を導入します。
- ③ 国民健康保険との連携など、市町村との新たな相互連携の在り方について検討します。

(6) 厚生年金保険・健康保険の加入促進 ー厳格・適正な対応の推進ー

厚生年金保険・健康保険については、今年度は従業員 15 人以上（昨年度は 20 人以上）の事業所に対して重点的に加入指導を行うとともに、加入指導を受けた後もなお加入の届出を行わない事業所に対しては、最終的には職権により加入させるなど、適正な対応を厳格に進めます。

3. 予算執行の透明性の確保 ー最も無駄のない役所の実現ー

予算執行の無駄を徹底的に排除するとともに、その透明性を確保するため、昨年来、

- ① 法令上随意契約が可能な場合であっても、競争入札又は企画競争に付すことを原則とする
 - ② 本庁に調達委員会（社会保険事務局には契約審査会）を設置し、一定額以上の調達案件の事前審査を徹底し、調達コストの削減や調達の適正化等を図る
（平成 16 年度における調達委員会の審査による調達コストの削減額：45 億円（審査前の調達予定額の 9%減））
 - ③ 社会保険事務所ごとの予算執行状況を詳細に把握し、事業コストを管理する
 - ④ 調達コストや随意契約件数の削減に関する数値目標を設定する
（消耗品購入、印刷物等の製造、業務委託経費等に関する調達コストについて調達予定額の 10%以上の減、随意契約件数について前年度より 20%以上の減）
 - ⑤ 本庁にシステム検証委員会を設置し、民間出身のプロジェクトリーダーなどが参画して、新規システム開発案件等の開発方針、開発規模、経費見積りの妥当性等を厳格に審査する
 - ⑥ 各社会保険事務局等の賃借料について価格交渉を実施し、削減する
（平成 17 年度の契約更新に際し、対前年度比 10.3%減を達成）
- といった取組を進めてきましたが、今後さらに、設定した数値目標の完全達成に向けて取組を徹底するなど、最も無駄のない役所を実現します。

また、厚生年金会館や厚生年金病院等の年金福祉施設等については、今国会において成立した法律に基づき、独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構を本年 10 月に設立し、地域医療への影響や老人ホームの入居者の生活等にも配慮しつつ、5 年以内に廃止・売却を進めます。

4. 個人情報保護等の徹底 ー個人情報保護への認識が徹底された職場の実現ー

職員による年金個人情報の業務外閲覧が判明したことから、昨年来、端末操作に必要なカードの職員ごとの固定化、本人識別パスワードの導入、個人情報の業務外閲覧を禁止するデータ保護管理規程の整備、本年4月から施行された個人情報保護法に対応するための新たな個人情報保護管理規程の制定や、万が一職員が業務外閲覧を行った場合には、その事実を確認できる監視体制の構築等を進め、個人情報漏洩することのない体制を整備しました。

今後、過去に業務外閲覧を行った職員について調査の上、厳正な処分を行うことはもとより、全職員を対象とした研修を継続的に実施するなど、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します。

5. 社会保険オンラインシステムの見直し ー効率的・効果的なシステムへの刷新ー

国民の皆様の年金等に関する個人情報を管理している「社会保険オンラインシステム」について、コストが高い、特定の業者との随意契約が長期間継続している等の問題を改善するため、昨年度、刷新可能性調査を実施しました。その結果をもとに、今月中にシステムの最適化計画の策定に向けての基本方針をお示しした上で、今年度中に最適化計画を策定し、来年度以降、システムのオープン化（システムを汎用性のあるものにし、競争入札を可能にすること）を図り、効率的・効果的なシステムに刷新します。

第3 組織改革の着実な実行

1. 新組織の設立

有識者会議の最終とりまとめに沿って、公的年金の運営については、政府が十分に運営責任を果たすことのできる新たな国の機関を設置するとともに、政管健保については、国とは切り離された全国単位の公法人を設立します。

今後、新組織実現会議において、有識者会議でお示しいただいた下記の組織改革について、より具体的な内容等を十分に御議論いただいた上で、次期通常国会に関連法案を提出するとともに、改革の年次計画を策定し、システムの見直し等の準備も進め、平成20年秋に新組織を設立します。なお、現行組織においても実施可能な取組については、できる限り速やかに実施します。（別紙2参照）

2. 大幅な人員の削減

今後、外部委託の大幅な拡大やシステムの見直しなどによる業務の効率化により、政管健保の公法人への移行分を含め、正規職員・非常勤職員併せて約1万人の国家公務員を削減するとの計画を既に公表しました。今後、これをさらに精査の上、本年末には具体的な人員削減計画を策定し、来年度より組織のスリム化を計画的に推進します。

3. 民間企業的な人事・処遇の導入

効率的な業務運営等を実現するため、現行制度を十分に活用し、すべての職員について、能力・実績に基づく人事評価を行い、給与処遇や昇進等に反映させる民間企業的な能力主義・実績主義に立った措置を導入します。

4. 地方組織の抜本的な見直し

地方事務官制度に由来する閉鎖的な組織体質を改めるとともに、内部統制（ガバナンス）の強化と事務の効率化を図るため、現在、都道府県ごとに設置されている社会保険事務局（47ヶ所）を廃止した上で、ブロック単位に集約化します。

5. 広域的な人事異動の大幅な拡大

地方組織の抜本的な見直しに先立って、本庁と現場や地域間の風通しをよくし、組織の一体化や内部統制（ガバナンス）の強化を図るため、今年度より、本庁と地方庁間の人事異動や社会保険事務局間の人事異動を大幅に拡大します。

6. 組織の基本的機能の強化

組織の基本的機能である「意思決定機能」、「業務執行機能」及び「監査機能」について、権限と責任の分担を明確にし、機能強化を図ります。

具体的には、公的年金の運営主体における「意思決定機能」として、複数の外部専門家から構成される「年金運営会議」（仮称）を設置し、運営の基本方針、事業計画の策定等の重要事項の決定に際しては同会議の審議を経なければならないこととします。併せて、年金受給者や年金保険料負担者等の意向を、新組織の運営や年金運営会議の審議に十分に反映させるため、年金受給者や年金保険料負担者等から構成される新たな「運営評議会」（仮称）を設置します。

また、「監査機能」として、新組織の長直属の「特別監査官」及び「特別監査官補佐」として、外部の専門家を登用することにより、業務運営の透明性・効率性を確保するとともに、民間のノウハウを活かして会計監査、業務監査、個人情報監査を徹底します。

第4 職員の意識改革の徹底

今後、業務改革や組織改革を着実に実行していく上で、その基盤となる職員の意識改革を徹底します。

これまでも職員行動規範の策定・実行や職員研修のカリキュラムの抜本的な見直し・実施を図るとともに、私自身、就任1年以内にすべての社会保険事務局を訪問したいと考え、既に40の社会保険事務局及び150の社会保険事務所を訪問し、職員と直接対話して改革の重要性を訴えてきましたが、今後さらに、次の取組を進めます。

1. 新しい人事評価システムの導入

公務員制度改革の先駆けとも言える能力主義・実績主義に立った人事・処遇の実施を通じて、職員一人ひとりの意識改革を徹底します。

具体的には、庁内に設置した地方庁スタッフ、民間スタッフも参画した「組織人員プロジェクトチーム」を中心に、9月までに具体案を策定し、今年度下半期には試行的に実施した上で、平成18年度から、一定職以上の者を対象として本格実施します。さらに、19年度までには全職員を対象として本格実施します。

2. 「社会保険事務局・事務所グランプリ」の実施

今年度から、47 事務局、312 事務所がお互いの事業実績を共有する仕組みを構築し、高い実績を挙げた社会保険事務局及び事務所に対して、長官表彰を実施し、組織を挙げての切磋琢磨の意識を喚起します。

今年度は、「国民年金保険料納付率」、「健康保険・厚生年金保険料収納率」、「サービススタンダードの達成状況」の3部門において表彰を実施することとし、毎年度、その時々状況に応じた部門を設定し、実施します。

3. 内部改善提案制度による更なる改革の推進

社会保険庁内部からの改革を推進するため、昨年10月より、個々の職員が業務改善案を提案できる「内部改善提案制度」を設け、3月までに約500件の提案がなされましたが、その中で特に優秀な改善提案を行った職員に対して、今月27日に長官表彰を実施しました。

今後も引き続き業務改善の提案を募るとともに、優秀な改善提案については第一線の業務改善に活かし、改革の一層の推進を図ります。

4. コンプライアンス（法令遵守）研修の実施

今年度から、全職員を対象として、個人情報保護や国家公務員倫理に関する研修を社会保険事務局等ごとに効果的な方法により継続的に実施し、法令遵守の意識についても更に徹底します。

第5 おわりに

以上のような様々な改革の取組を迅速・的確に実現するため、昨年8月より設置している社会保険庁改革推進本部の下の検討体制について、「サービス向上改革」、「システム改革」、「保険料徴収改革」、「予算執行透明化」、「組織・人員」、「政管健保公法人」、「個人情報保護」、「首都圏緊急対応」の8つのプロジェクトチームに再編成し、引き続き民間スタッフの参画も得て、民間の発想と感覚、行政のノウハウと知見を組み合わせ、最大の効果を発揮していきたいと考えています。

また、国民の皆様からの御意見を「長官へのメール・長官への手紙」として引き続き直接お聞きするとともに、地方庁スタッフを含め、すべての職員からの改革提案を積極的に求めながら改革の取組を進めていきます。

私は、6月6日に開催した社会保険事務局長会議において、各地方組織の責任者に対して「社会保険庁改革に協力しない職員は去ってもらいたい」と申し上げ、危機感を持って業務に最善を尽くすよう指示しました。これまでに数多くの職員と接してきた中で、全国1万7千人の社会保険庁職員は「変わりつつある」と実感しています。

「改革のセカンドステージ」は今始まりました。この厳しい局面において職員一丸の下に果敢に改革を成し遂げ、平成20年の秋には、国民の信頼が回復された新しい組織に、その成果をしっかりと受け継いでいきたいと考えています。

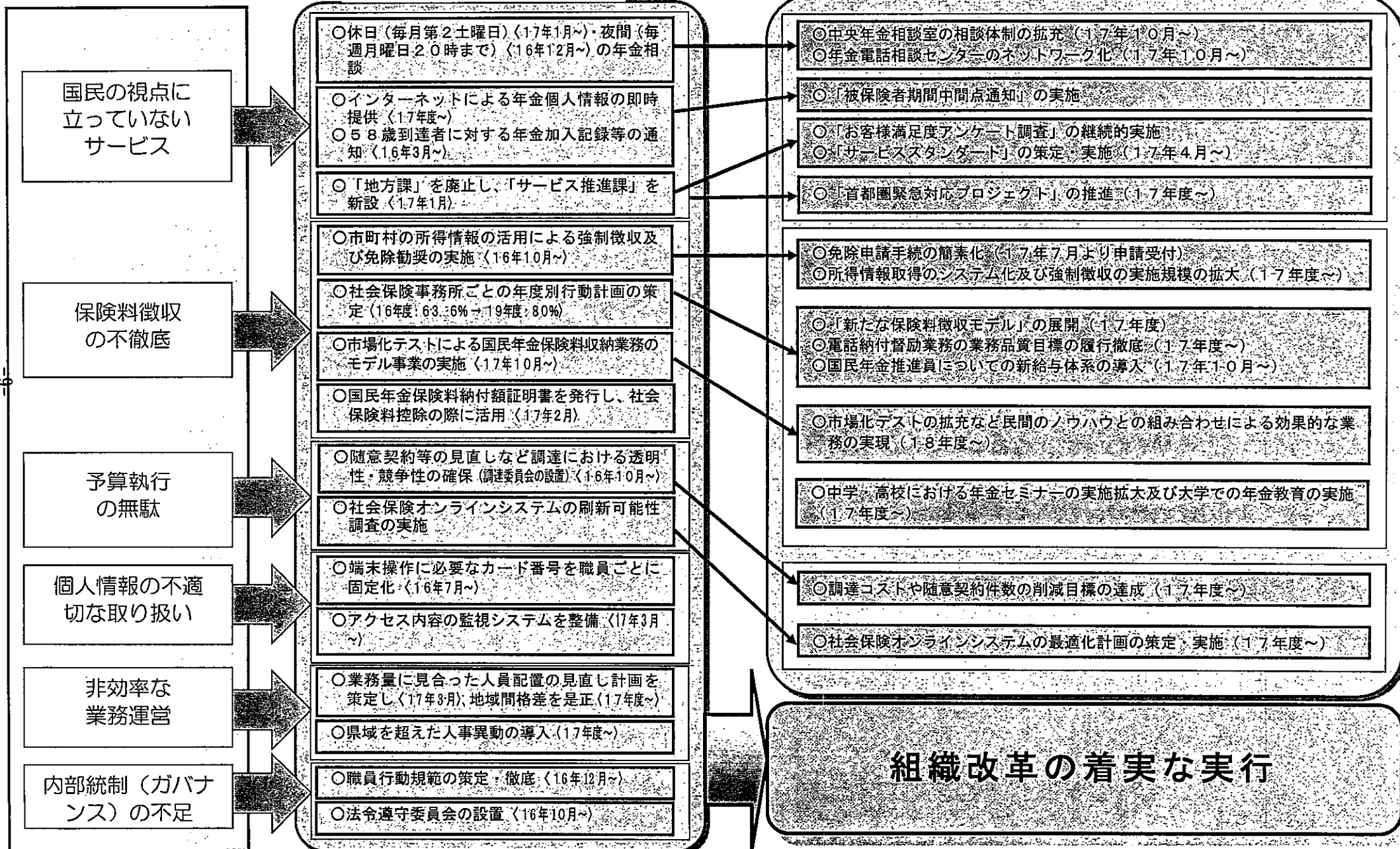
主な業務改革の実施スケジュール

(別紙1)

社会保険庁の問題点

緊急対応プログラム等
に基づく業務改革
(16年11月~)

「改革のセカンドステージ」における
もう一段の業務改革 (17年度~19年度)

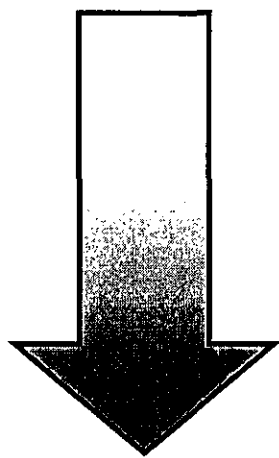


組織改革の実施スケジュール

17年6月 ○厚生労働大臣主宰による「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」の設置

<法的な措置による対応>

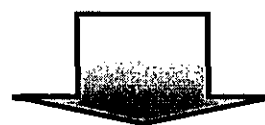
<現行組織における先行実施>



17年度 ○民間企業的な人事・処遇の導入
(平成19年度に全職員を対象とした本格実施)
○人員削減計画の策定
○人員配置の地域間格差の是正に着手

18年 ○関連法案の提出(通常国会)
※ 政管健保と年金の実施組織の分離に伴うコンピュータシステムの設計開発に最低2年程度を要することから、公法人の設立時期は、最短でも平成20年の秋。

18年度 ○人員の計画的な削減に着手
○事務局の事務の一部をブロック単位に集約化



18年夏 ○年金運営会議の設置
(法案成立後) ○特別監査官の設置

~20年夏 ○年金実施新組織の設立準備
○政管健保公法人の設立準備
・承継財産の評価・確定、企業会計原則による会計書類の作成、職員の分離・採用方法の確定、各種規則の作成等



20年秋 ○年金実施新組織及び政管健保公法人の設立
○社会保険事務局の廃止及びブロック単位化