

参考資料2

業務改革プログラム(概要) ～セカンドステージにおける改革の取組～

※「第4回社会保険新組織実現に向けた有識者会議」
(平成17年9月27日)において決定

- 新組織が発足する平成20年度における業務改革の到達目標(24項目)を示した上で、それまでの間(改革のセカンドステージ)に取り組むべき、もう一段の業務改革の具体的方策(75項目)をとりまとめたもの。
- 法律改正を要する事項については、平成18年の通常国会に提出予定の社会保険庁改革関連法案に盛り込む。
- 今後、「緊急対応プログラム」に基づく取組を含め、業務改革全体(120項目)について四半期毎の定期的なフォローアップを実施。

〈主な取組〉

〈主な到達目標〉

1. 国民サービスの向上 ～「行政サービスのトップランナー」を目指した取組を推進～

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。【平成17年度～】
- 民間調査機関によるサービス実態調査の実施。【平成18年度～】
- 各種通知書等をわかりやすいものに改めるためのモニター調査の実施。(相談・苦情の3割削減)【平成18年度～】



◆ 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。

年金相談体制の充実

- 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。【平成17年10月～】
- 総合コールセンター(民間委託)の整備。【平成20年度～】



◆ 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、電話応答率の向上(20.5%→5割→8割以上)や年金個人情報提供の充実等に取り組む。

年金個人情報の提供の充実

- 被保険者期間中間点通知(35歳)の実施。【平成18年度～】
- インターネットによる年金個人情報の即時提供。【平成18年3月～】



◆ 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。

- 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の推進。【平成18年度～】

サービススタンダードの設定・徹底

- 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。【平成18年5月～】
- 年金裁定の処理日数の短縮。【平成17年度～】

◆ 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。

- 社会保険事務所の配置等の全国的な見直し。【平成18年度～】

◆ お客様の利便性の向上と効果的な業務の展開を図る。

2. 年金制度の周知徹底 ～保険料を納得して納めていただくための取組を推進～

創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施

- 国民年金のメリット、安心感などの訴求ポイントを分かりやすく解説した「総合カタログ」や、国民の皆様の多様な関心事項に的確に回答することができる「目的別パンフレット」の作成。【平成17年10月～】
- 大学ごとに年金セミナーを開催。【平成17年度～】
- 年金制度を解説したネット番組の配信。【平成18年度～】
- 年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した「年金被保険者のしおり」の作成及び配布。【平成19年度～】

◆ 創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の皆様の年金制度への理解を深める。

3. 保険料収納率の向上 ～「国民年金保険料収納率80%」を目指した取組を推進～

「新たな保険料徴収モデル」の展開

- 未納期間、年齢等の未納者の属性に応じた効果的・効率的な収納対策の取組。【平成17年度～】
- 接触率、面談率等の達成目標の設定による電話、戸別訪問等の質の向上。【平成17年度～】

◆ 「量」重視から「質と量」を重視した収納対策への転換を図る。

徴収体制の抜本的な強化

- 所得情報を電子媒体で提供を受ける体制の整備、強制徴収のための要員の増強。【平成17年度～】
- 国民年金推進員の成果主義的な給与体系の導入。【平成17年10月～】

◆ 強制徴収対象者の60万人への拡大及び徴収体制の抜本的な強化を図る。

保険料を納めやすい環境の整備

- クレジットカードによる保険料納付。【平成18年度～】
- 口座振替の利用勧奨の徹底。(口座振替率 37%→50%)【平成18年2月～】

◆ 保険料を納めやすい環境づくりを推進し、収納率の向上を図る。

- 市場化テストモデル事業の実施箇所の段階的な大幅拡大。【平成18年度～】

◆ 民間のノウハウとの組み合わせにより、効率的で質の高い業務の実現を図る。

○ 免除対象者の免除手続の簡素化。【平成18年7月～】

◇ 免除申請者の負担軽減を図るとともに、免除を受けることが可能な者の申請漏れを防止する。

市町村・各種団体との連携・協力

○ 国年と国保の被保険者資格情報の相互提供。【平成18年度～】

○ 市町村が他の公金と併せて国民年金保険料の収納や口座振替の促進を図ることができる方策を検討。【平成18年度～】

◇ 市町村及び各種団体との新たな連携・協力体制を確立する。

4. 予算執行の無駄の排除

○ 予算積算と決算との乖離を是正。【平成18年度予算要求～】

◇ 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する。

○ 政府管掌健康保険の分離、年金運営新組織の設立を踏まえた特別会計の見直し。【平成20年度～】

◇ システム関連のトータルコストの低減及び業務運営の合理化を図る。

○ 社会保険オンラインシステムの刷新。【平成18年度～22年度】

5. 個人情報保護の徹底

○ 業務外閲覧を行った職員について厳正な処分を行うとともに、全職員を対象とした研修を継続的に実施。【平成17年度～】

◇ 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。

6. 意識改革の徹底

人事評価システムの導入

○ 民間企業的な能力主義・実績主義に立った新たな人事評価システムを導入。
【平成17年10月～ 管理職等に対する試行】

◇ すべての職員が改革意識を有する組織を実現する。

社会保険事務局・事務所グランプリの実施

○ 事務局・事務所ごとの年間事業実績を評価する「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施。
【平成18年7月～】

業務改革プログラム

～セカンドステージにおける改革の取組～

2005年9月27日

I.「業務改革プログラム」の基本的な考え方

- 社会保険庁においては、平成16年11月に緊急に取り組むべき80項目の業務改革メニューを掲げた「緊急対応プログラム」を策定し、以後、逐次実施に移してきたところである。
 - 今般、新たに「業務改革プログラム」を策定し、新組織が発足する平成20年度における業務改革の到達目標を示した上で、それまでの間(改革のセカンドステージ)に、「緊急対応プログラム」に基づく取組とともに、速やかに取り組むべき、もう一段の業務改革の在り方を明らかにする。
 - 改革のセカンドステージにおいては、
 - ① 行政サービスのトップランナーとなるべく、国民のニーズに的確に対応した、よりきめ細やかで迅速なサービスの提供を実現すること <国民サービスの向上>
 - ② 公的年金の意義・役割・有利性を分かりやすくお伝えし、公的年金に対する国民の幅広い理解を得ること
<年金制度の周知徹底>
 - ③ 負担能力に応じた公平な保険料負担を徹底し、公的年金制度の安定的な運営を図るための対策を強化すること
<保険料収納率の向上>
- の3分野を最重要課題として位置付け、併せて、

④ 最も無駄のない役所を実現すること <予算執行の無駄の排除>

⑤ 個人情報保護への認識が徹底された職場を実現すること <個人情報保護の徹底>

⑥ 業務改革・組織改革を着実に実行するための基盤となる職員一人ひとりの意識改革を実現すること

<意識改革の徹底>

の3分野の課題についても、更なる対応を進める。

- 本プログラムに掲げる取組を実施するにあたり、法律改正を要する事項については、平成 18 年の通常国会に提出予定の社会保険庁改革関連法案に盛り込む。

- 本プログラムの策定後、セカンドステージにおける改革の進捗状況を検証するため、「緊急対応プログラム」に基づく取組を含め、業務改革全体について四半期毎の定期的なフォローアップを行うとともに、その結果や今後の状況等を踏まえ、逐次、プログラムを改定する。

Ⅱ. 新組織発足時における業務改革の到達目標

1. 国民サービスの向上

<「行政サービスのトップランナー」を目指した取組を推進>

- ◇ 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、電話応答率の向上や年金個人情報提供の充実等に取り組む
- ◇ 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
- ◇ 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
- ◇ 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
- ◇ 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
- ◇ 定型的な業務の外部委託の徹底及び届書等の電子申請・磁気媒体化の推進による事務処理の効率化を図る
- ◇ お客様の利便性の向上と効果的な業務の展開を図るため、社会保険事務所の配置等の見直しを行う
- ◇ 政管健保公法人の設立を見据え、保険者機能の強化を図り、地域の状況や利用者の声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、新たな事務処理体制の基盤を構築する
- ◇ 企業において効率的に事務が実施されるための対応を推進する

2. 年金制度の周知徹底

<保険料を納得して納めていただくための取組を推進>

- ◇ 創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の皆様の年金制度への理解を深める
- ◇ 年金の受給権を確保するとともに、年金の低額化を防止する

3. 保険料収納率の向上

<「国民年金保険料収納率80%」を目指した取組を推進>

- ◇ 所得情報等を活用した未納者に対する効率的・効果的な納付督促を展開するとともに、「量」重視から「質と量」を重視した収納対策への転換を図る
- ◇ 強制徴収対象者の60万人への拡大及び徴収体制の抜本的な強化を図る
- ◇ 保険料を納めやすい環境づくりを推進し、収納率の向上を図る
- ◇ 民間のノウハウとの組み合わせにより、効率的で質の高い業務の実現を図る
- ◇ 免除申請者の負担軽減を図るとともに、免除を受けることが可能な者の申請漏れを防止する
- ◇ 市町村及び各種団体との新たな連携・協力体制を確立する
- ◇ 厚生年金・健康保険の未適用事業所について、厳格・適正な適用を推進し、保険料負担の公平性を確保する
- ◇ 労働保険との徴収事務の一元化を推進する

4. 予算執行の無駄の排除

- ◇ 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する
- ◇ システムの刷新、調達方式の見直し等により、システム関連のトータルコストの低減及び業務運営の合理化を図る

5. 個人情報保護の徹底

- ◇ 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

6. 意識改革の徹底

- ◇ すべての職員が改革意識を有する組織を実現する

Ⅲ. 新たな業務改革の在り方

1. 国民サービスの向上

(1) お客様の声に対応したサービスの改善

(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。



(これまでの取組)

- お客様のニーズを的確に把握し、ニーズに応じたサービスを提供するため、以下の取組を開始。
 - ・ 「長官へのメール・長官への手紙」、「国民の声対応報告制度」によるお客様の意見・要望の把握(平成16年10月～)。
 - ・ お客様の声を踏まえたサービスの向上を推進するため、サービス推進課を新設(平成17年1月)。
 - ・ 全国の社会保険事務所等において窓口サービスの満足度アンケートを実施(平成17年3月)。
 - ・ 地域に根付いたサービスの改善を推進するため、地方社会保険事務局ごとにサービス改善協議会を設置(平成17年7月～)。



(今後の取組)

- 以下の取組を実施し、具体的なサービス改善を継続的に実現。
 - ・ 全国の社会保険事務所の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を年2回(7月、1月)定期的実施し、結果を社会保険庁ホームページに公表。【平成17年度～】
 - ・ 併せて、サービスの提供状況を客観的に評価するため、新たに民間の調査機関による窓口サービス実態調査の定期的な実施を検討。【平成18年度～】
 - ・ すべての通知書等を利用者の目線でわかりやすいものに改善するため、新たに受給者、被保険者等によるモニター調査の実施を検討。【平成18年度～】
 - ・ サービス向上を推進するための本庁の体制強化を検討。【平成18年度～】

(2)年金相談体制及び年金個人情報の提供等の充実

(到達目標)

- 社会保険事務所等に直接お越しいただかなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報の提供の充実等に取り組む。
 - ・電話相談の応答率(中央年金相談室における応答率(16年度平均); 20.5%)を早急に5割以上、その後できる限り早期に8割以上に向上させる。
 - ・各種通知書等について分かりやすい内容に改めることにより、相談・苦情を3割削減。
 - ・ポイント制の導入(平成20年4月)に先立って、年金個人情報をお知らせするサービスの充実を図る。

(これまでの取組)

- 社会保険事務所における年金相談の時間延長(平成16年12月～)及び休日相談の実施(平成17年度～)。
- 年金相談センター(72ヶ所)及び年金電話相談センター(23ヶ所)の整備。

(これまでの取組)

- 各種通知書等について「記載内容が分かりづらい」などの相談・苦情が多く寄せられていたことを踏まえ、分かりやすい内容となるよう、送付件数、お客様にとっての重要度、照会件数の多寡等を考慮し、優先順位の高いものから見直しを実施。(平成16年度～)

(これまでの取組)

- 58歳到達者を対象とした被保険者記録通知及び年金見込額のお知らせ(平成16年3月)。
- インターネットを活用した年金個人情報の提供(平成17年1月)。

(今後の取組)

- 社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談ブースを大幅に拡充する(56ブース→180ブース)とともに、統一電話番号の下に全国の年金電話相談センター(23ヶ所)とのネットワーク化を進め、できる限り多くの電話相談に対し、効率的に応答することができる仕組みを整備。【平成17年10月～】
- その後さらに、社会保険業務センター中央年金相談室(電話相談)及び年金電話相談センター(23ヶ所)を全国2ヶ所程度に集約し、電話、電子メール等による被保険者・受給者からの問い合わせ等に対応する総合コールセンター(民間委託)の整備について検討【平成20年度～】。

(今後の取組)

- 引き続き、通知書等の見直しを迅速に実施し、見直しに当たっては、社会保険庁LANを活用し、利用者サービスを行っている第一線の社会保険事務所職員等からの意見を反映させるとともに、お客様の視点に立った見直しを進める観点から、各種通知書等に対するモニター調査の実施を検討【平成18年度～】。
- 従来、地域により様式及び添付書類が異なっていた各種届書について、取扱件数の多いものから優先的に様式等の統一化を図る【平成18年度までに実施】。

(今後の取組)

- 保険料納付実績や年金見込額等の年金個人情報についての定期的な通知(ポイント制)を導入【平成20年4月～】。
- ポイント制の導入に先立って、被保険者期間の中間点(例えば35歳)において、被保険者に対し、御自身の年金加入状況を確認していただくための通知を行うことを検討【平成18年度～】。
- パスワード管理の重要性について十分周知を行いつつ、インターネットを通じて、年金個人情報の即時提供を実施。

【実施スケジュール】

- 平成18年3月～ 被保険者記録
- 平成19年3月～ 年金見込額

(3) 相談業務の質の向上

(到達目標)

- 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。



(これまでの取組)

- 年金相談件数の増加に対応し、かつ、相談者のニーズに応じた的確な対応を行うことができるよう、
 - ・ 社会保険労務士の資格を有する者への年金相談員の委嘱
 - ・ 年金相談員の研修の定期的な開催等を実施。



(今後の取組)

- 年金相談員のスキルに応じた研修の実施、年金相談業務のマニュアル作成等により、年金相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備。
【実施スケジュール】
 - 平成17年度 年金相談員のスキル把握及び研修カリキュラムの作成
 - 平成18年度 年金相談員担当者のレベル別研修の実施
- 民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー等に対する年金相談研修の実施【平成17年度中に開始】。

(4) 被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底

(到達目標)

- 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。

(これまでの取組)

- 住所変更、婚姻による氏名変更等により、同一人に対し、複数の基礎年金番号が付与されている問題(重複付番)について、平成9年度、平成12年度及び平成16年度の調査において判明した重複付番の解消に向け、記録の集中処理を実施。
- 基礎年金番号導入(平成9年1月)以前の過去記録(約1,870万人分)について、平成10年度から順次、本人照会及び基礎年金番号ファイルへの収録を実施。
- 国民年金の加入漏れの防止、申請者の負担軽減等を図るため、以下の事務に住居基本台帳ネットワークシステムを活用。
 - ・ 20歳到達者に対する国民年金への加入勧奨(平成15年4月～)
 - ・ 裁定請求の本人確認事務(裁定請求書の添付書類(住民票の写し等)の省略)(平成15年10月～)

(今後の取組)

- 新たに専門チームを設置し、重複付番の定期的な調査及び過去記録の整理を引き続き進めるとともに、年金個人情報の提供の取組を通じ、本人による記録確認の機会を増加させることにより、年金加入記録の整備を推進。
【実施スケジュール】平成18年2月 専門チーム設置
平成18年度～ 被保険者期間中間点通知の実施
- 市町村との協力・連携により、対象市町村内のすべての被保険者の加入記録の整備等を実施。
【実施スケジュール】平成17年10月～12月 対象市町村における加入記録整備
平成18年1月～3月 上記の実施結果の検証及び今後の事業の在り方の検討
- 被保険者等へのサービスの向上、事務処理の効率化等を図る観点から、住居基本台帳ネットワークシステムを活用した被保険者等の記録管理の推進を検討。
【実施スケジュール】平成18年度中に開始 年金受給者の生存確認(現況届の省略)
国民年金未加入者の把握・加入勧奨(34歳到達者情報の活用)
平成18年度～ 国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更の把握(氏名・住所変更届の省略)を検討

(5) 事務処理の迅速化

(到達目標)

- 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。



(これまでの取組)

- 給付にかかる請求書を提出した後、実際にサービスを受けることができるまでの所要日数が十分に明確化されておらず、所要日数に関する照会が多く寄せられていたことから、「サービススタンダード」を設定し、各種サービスを受けるまでに要する期間を予め必達目標として明確化(平成17年4月)。

※ 医療保険給付;3週間以内、老齢年金・遺族年金;2ヶ月以内、障害年金;3ヶ月半以内



(今後の取組)

- 「サービススタンダード」の達成状況を把握・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する。

【実施スケジュール】平成18年5月 17年度における達成状況の公表

- 58歳到達者を対象とした被保険者記録の通知、裁定請求書の事前送付による審査事務の軽減等により、老齢年金裁定の処理日数を短縮する【平成17年度～】。
- 障害年金について、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る【平成17年度～】。

(6)事務処理の標準化

(到達目標)

- 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。



(これまでの状況)

- 申請書の審査、添付書類の確認等の一部業務については、各地方社会保険事務局において独自に作成された業務マニュアルに基づいて処理されてきた。
- 第一線の職員が蓄積してきた業務ノウハウが、職員や所属組織の中での活用にとどまっていた。
- 地域によって各種届書の様式及び必要な添付書類が異なっていた。



(今後の取組)

- 全国的に統一した業務マニュアルを作成するとともに、職員研修等により徹底し、業務品質の標準化を図る。【実施スケジュール】 平成17年10月～ 業務マニュアルの作成
平成18年度～ 新業務マニュアルによる運用開始
- 社会保険庁LANの活用等により、第一線の職員が蓄積してきた優れた業務ノウハウ等を把握するとともに、データベース化し、共有化を図る。【実施スケジュール】 平成17年10月～ モデル実施(一部の業務分野に関する情報のデータベース化)の検討
平成18年度～ モデル実施及びそれを踏まえた本格実施に向けての段階的取組
- 各種届書について、取扱件数の多いものから優先的に様式及び添付書類の統一化を図る。
【平成18年度までに実施】
- 恒常的に業務品質の向上を図るための本庁の体制強化を検討【平成18年度～】。

(7)事務処理の効率化

(到達目標)

- 定型的な業務の外部委託の徹底及び届書等の電子申請・磁気媒体化の推進による事務処理の効率化を図る。

(これまでの取組)

- 健康保険・厚生年金適用関係の36届書及び国民年金適用・保険料関係28届書について入力業務を外部委託。

(今後の取組)

- 健康保険給付関係の18届書及び年金給付関係の15届書の入力業務についても、費用対効果を検証した上で、外部委託化を推進。

【実施スケジュール】

平成17年10月～ 一部の社会保険事務局
におけるモデル事業の
実施
平成18年度～ 本格実施

(これまでの状況)

- 市町村を經由して社会保険事務所に提出されている国民年金関係の届書等については、紙媒体で市町村から報告を受けてきた。

(今後の取組)

- 市町村を經由して提出される国民年金関係の届書等について、システム開発に係る費用対効果等を検証した上で、市町村から磁気媒体により報告を受けることについて検討。

【実施スケジュール】

平成17年度～ 市町村実態調査、費用対効果の検証

(これまでの状況)

- 健保・厚年の適用関係届書のうち6届書については、磁気媒体による届出が認められているが、磁気媒体での届出は全体の約9.6%の適用事業所にとどまっている。

(今後の取組)

- 当面、全体の15%以上の適用事業所から電子申請・磁気媒体での届出が行われるよう、利用促進に係る取組の検討・実施【平成17年度～】。

(8) 社会保険事務所の配置等の見直し

(到達目標)

- お客様の利便性の向上と効果的な業務の展開を図るため、社会保険事務所の配置等の見直しを行う。



(これまでの取組)

- 既設の社会保険事務所から遠距離にある人口増加地域に、当該事務所の分室を設置。
(平成17年7月；呉社会保険事務所東広島分室、平成17年10月；千葉社会保険事務所茂原分室)
- 年金相談業務の急増、人員格差等の特有の問題が生じている首都圏において、これらの解消を図るため、首都圏（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（平成17年5月）。



(今後の取組)

- 首都圏においては、緊急の措置として、社会保険事務所等の配置のアンバランスを是正するため、管轄人口等を踏まえ、全国的な見直しに先行して、事務所の統合・分割等を実施【平成18年度～】。
- 平成20年度の新組織移行に併せて、社会保険事務所の配置の全国的見直しを検討・実施。



(今後の取組)

- 首都圏においては、国民年金被保険者の3分の1を抱えている状況を踏まえ、照会電話への効率的かつ迅速な対応等を図るため、都県単位で国民年金照会専用電話を設置【平成17年10月～】。

(9) 政管健保公法人の設立を見据えた保険者機能の強化

(到達目標)

- 政管健保公法人の設立を見据え、保険者機能の強化を図り、地域の状況や利用者の声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、新たな事務処理体制の基盤を構築する。

(これまでの取組)

- 被保険者に対する保健事業に関するアンケート調査を実施(平成17年3月)。

(これまでの取組)

- 医療費通知の際にレセプト開示の手続等のお知らせを実施(平成17年6月)。

(これまでの状況)

- 地域の特性に応じた医療費分析等の医療費適正化対策が必ずしも十分でない。

(これまでの取組)

- 社会保険オンラインシステムの中で、年金と健康保険のシステムを一体的に運用。

(今後の取組)

- 被保険者のニーズを踏まえ、生活習慣病予防対策を中心に、健診の受診者の拡大をはじめ、保健事業の充実を図る【平成17年度～】。

(今後の取組)

- 年1回、被保険者一人ひとりに対して、各種事業の内容についてわかりやすく記載した情報提供を実施【平成17年10月～】。

(今後の取組)

- 医療費分析・他の保険者と共同した保健事業等を行うなど、地域の実情に応じた効果的な取組を推進【平成17年度～】。

(今後の取組)

- 医療のIT化に対応し、審査・支払機関からの電子データによるレセプトデータの受け取り等、健保システムの充実強化について検討。

【実施スケジュール】

平成17年度～ システムの充実方策について検討

(10) 企業における社会保険事務の支援

(到達目標)

- 企業において効率的に事務が実施されるための対応を推進する。

(これまでの取組)

- 健保・厚年の適用事業所において、社会保険事務に関し、相当期間の経験を有する者を社会保険委員に委嘱し、当該事業所の事業主及び被保険者等に対する指導及び相談業務を依頼。

(今後の取組)

- 被保険者等からの相談内容が複雑化・多様化していることを受け、社会保険委員に対して、リアルタイムでニーズに沿った情報を提供するとともに、双方向の情報交換(モニター調査等)が行えるよう、メールによる情報提供・交換体制を整備【平成18年度～】。

(これまでの取組)

- 労務・人事管理等を本社で一括している場合には、本社一括適用を認めている。

(今後の取組)

- 本社で人事等を管理している職員については、当該職員が地方の支店等に異動した場合でも、引き続き、本社において社会保険の適用手続を行えることについて改めて明確化し、周知を行う【平成17年10月～】。

2. 年金制度の周知徹底

(1) 創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施

(到達目標)

- 創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の皆様の年金制度への理解を深める。

(これまでの取組)

- 新聞、雑誌等のメディアや市区町村等が発行する機関誌への広告掲載による広報とともに、チラシ等を作成し、通知書類に同封、戸別配布することによる広報を実施。
- 将来の年金制度を担う中学生・高校生に対する年金教育として年金セミナーを実施。
- 地域や学校等の実情に応じた効果的な年金教育を推進するため、各地方社会保険事務局に社会保険関係者及び教育関係者により構成される「年金教育推進協議会」を設置(平成15年度～)。

(今後の取組)

- 年金サービスに従事する全ての職員が、年金制度の意義・役割等を十分に伝えることができるよう、職員教育を徹底する【平成17年度～】。
- 国民年金のメリット、安心感などの訴求ポイントを分かりやすく解説した「総合カタログ」や、国民の皆様の多様な関心事項に的確に回答することができる「目的別パンフレット」を作成し、全国展開を図る【平成17年10月～】。
- 社会保険庁ホームページにおいて、年金制度を解説したネット番組の配信と、子供向けのキッズページを作成し、わかりやすい広報を展開する【平成18年度～】。
- 年金受給者向けの「年金受給者のしおり」と同様、年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した「年金被保険者のしおり」を作成し、年金手帳の発送時に同封するなどして被保険者へ配布する【平成19年度～】。
- 全国の地方社会保険事務局の主催により、地域に根差した公開講座(年金セミナー等)を定期的に行い、年金制度等の意義や役割、保険料納付の重要性や給付面でのメリット等について周知啓発を実施【平成17年度中に開始】。
- 中・高生を対象とした年金セミナーを順次拡大するとともに、大学生の公的年金制度への参加意識を醸成するため、年金に係る専門知識を有する民間企業・団体を活用し、大学ごとに年金セミナーを開催する【平成17年度中に開始】。

(2)年金受給権等の確保のための取組の推進

(到達目標)

- 年金の受給権を確保するとともに、年金の低額化を防止する。

(これまでの状況)

- 加入期間の不足により老齢基礎年金の受給要件を満たしていない方及び満額受給の要件を満たしていない方については、本人の申出に基づき、一定期間国民年金への任意加入ができる。

(今後の取組)

- 年金受給権を有するが、満額受給の要件を満たしていない方を対象として、58歳到達時の「年金加入記録のお知らせ」の際、任意加入に伴う保険料納付額及び受給年金増加額を示すことにより、任意加入を勧奨することを検討【平成17年度中に検討】。

(これまでの取組)

- 全額保険料免除が適用された期間から9年目及び10年目となる追納期限直前の方について、追納勧奨状を送付。

(今後の取組)

- 追納勧奨の対象者について、学生納付特例、若年者納付猶予の適用を受けた方を新たに対象とする【平成17年度～】。
- 追納期限の直前となる保険料免除期間から9年目の追納勧奨状の送付に加え、追納加算額の上乗せが始まる前の保険料免除期間から2年目の方で、2号被保険者又は3号被保険者に移行した方を対象に新たに実施【平成17年度～】。

3. 保険料収納率の向上

(1)「新たな保険料徴収モデル」の展開

(到達目標)

- 所得情報等を活用した未納者に対する効率的・効果的な納付督促を展開するとともに、「量」重視から「質と量」を重視した収納対策への転換を図る。

(これまでの取組)

- 社会保険事務所ごとに、年度別の行動計画を策定(平成16年10月に平成16年度行動計画を策定し、平成17年4月に平成17年度第1次行動計画の策定)
- 市町村から紙媒体による所得情報の取得を開始(平成16年10月)。
- 委託電話納付督促における接触率等の達成目標の導入(平成17年5月)。

(今後の取組)

- 市町村からの所得情報を電子媒体で取得し、未納者の属性に応じた効率的・効果的な対策を推進【平成17年度～】。
 - ①免除等の対象者層に対する免除勧奨の拡大
 - ②一定額以上の所得層に対する強制徴収の拡大
 - ③中間層に対する督促事蹟に基づく納付督促の徹底
 - 「質と量」を重視した、納付に確実に結びつける納付督促への転換
 - ・ 事務所別の督促業務ごとの効果率、寄与率等を踏まえ、平成17年度第一次行動計画を改訂
 - ・ 各種納付督促業務の連携の強化
 - ・ 接触率、面談率等の達成目標の設定による電話、戸別訪問等の質の向上
 - ・ 未納期間、年齢等の未納者の属性に応じた、催告状の内容等の工夫
 - ・ 民間委託の推進による督促業務の効率的な実施
- 【実施スケジュール】 平成17年度～ 所得情報の電子媒体での取得
平成17年10月 平成17年度第一次行動計画の改訂、「督促事蹟管理システム」の導入
- 首都圏においては、上記に加え、離職等による第2号被保険者等からの移行及び20歳到達による加入などを契機として、大量に発生する新規未納者に着目した対策を先行的に実施【平成17年10月～】。

(2) 強制徴収の拡大及び徴収体制の強化

(到達目標)

- 強制徴収対象者の60万人への拡大及び徴収体制の抜本的な強化を図る。

(これまでの取組)

- 市町村から提供される所得情報をもとに、十分な負担能力がありながら納付義務を果たさないと認められる未納者を選定し、強制徴収を実施(平成16年度;約3万人)する一方、免除対象と認められる未納者に対しては、免除制度の周知を実施(平成16年10月)。

(今後の取組)

- 市町村からの所得情報を電子媒体により提供を受ける体制を整備するとともに、強制徴収のための要員の増強を図り、強制徴収の規模を段階的に拡充する。

【実施スケジュール】

- 平成17年度～ 所得情報の電子媒体での取得
- 平成17年度中 強制徴収の対象を10万人に拡大
- 平成18年度～ 強制徴収の対象の更なる拡大(体制を整備の上、60万人に拡大)

(これまでの取組)

- 国民年金推進員の段階的な増員により保険料収納体制を強化。
(平成14年度;1,858人 → 平成17年度;3,108人)

(今後の取組)

- 全国一律の給与体系を改め、活動実績評価に基づく成果主義的な給与体系を導入【平成17年10月～】。
- さらに、勤務実績が優秀な者について、国民年金推進員の指導、管理を担う国民年金推進員スーパーバイザーとしての登用を検討【平成18年度～】。

(3) 保険料を納めやすい環境整備の推進

(到達目標)

- 保険料を納めやすい環境づくりを推進し、収納率の向上を図る。
 - ・ 口座振替率(平成16年度末:37%)を平成19年度までにクレジットカード払いを含め、50%に向上させる。

(これまでの取組)

- 若年層のニーズ等を踏まえ、コンビニ(平成16年2月)、インターネット及び携帯電話等(平成16年4月)を活用した保険料納付を可能とした。

(今後の取組)

- クレジットカードによる国民年金保険料の納付について検討【平成18年度～】。

(これまでの状況)

- 口座振替による前納は、4月から翌3月までの1年分の保険料、年度前半または年度後半の6ヶ月分の保険料を納付することが認められている。
- 種別変更により、第1号被保険者となる度に口座振替による納付の手続が必要。

(今後の取組)

- 年度途中において、口座振替による前納の申し出があった方については、年度途中から翌3月までの前納を可能とすることを検討。

【実施スケジュール】平成19年度 システム開発等
平成20年度 実施

- 併せて、口座振替により国民年金保険料を納付していた方が、第2号被保険者または第3号被保険者へ種別変更となり、再び第1号被保険者となった際に、自動的に口座振替を再開することとし、保険料納付手続の簡素化を図ることを検討。【実施スケジュール】平成19年度 システム開発等
平成20年度 実施

- 翌年度保険料額の確定時期に、前納の有利さのPRなど、口座振替の利用勧奨を徹底【平成18年2月～】。

(4) 民間委託の推進

(到達目標)

- 民間のノウハウとの組み合わせにより、効率的で質の高い業務の実現を図る。

(これまでの取組)

- 国民年金保険料収納業務のうち、強制徴収及び免除勧奨を除く業務について、包括的に市場化テストのモデル事業として実施することを決定。
- 厚年・健保の未適用事業所の把握業務及び加入勧奨業務について、包括的に市場化テストのモデル事業として、5ヶ所の社会保険事務所で実施。(平成17年6月～)

(今後の取組)

- 国民年金保険料収納業務の市場化テストのモデル事業を5ヶ所の社会保険事務所で実施【平成17年10月～】。
- モデル事業の実施状況を踏まえ、より効果的な実施方法、委託業者の成果に係るモニタリング方法を検討するとともに、全国的な展開を目指してモデル事業の実施箇所数を段階的に拡大する【平成18年度～】。

(これまでの取組)

- 未納者に対する電話督促について外部委託を実施。
- 平成17年度から、電話納付督促業務の委託契約において、委託要領に未納者との接触率等についての数値目標や、それを達成できなかった場合には、具体的な改善方策の報告義務を盛り込むなど、委託業者の目標達成に向けた努力を促す仕組みを導入。

(今後の取組)

- 電話納付督促業務の委託契約において、数値目標の達成を促すため、成功報酬等の導入を検討【平成18年度～】。

(5) 免除申請手続の簡素化

(到達目標)

- 免除申請者の負担軽減を図るとともに、免除を受けることが可能な者の申請漏れを防止する。

(これまでの状況)

- 国民年金保険料納付の免除を受けようとする場合には、毎年度、申請書の提出が必要。

(今後の取組)

- 全額免除・若年者納付猶予を受けている被保険者について、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、所得要件を満たす場合には、毎年度、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【平成18年7月～】。

(これまでの状況)

- 障害年金の受給者、生活保護に基づく生活扶助を受ける方など、国民年金保険料納付の法定免除の適用を受ける方は、免除に係る届出が必要。

(今後の取組)

- 法定免除に該当すると見込まれる方が、保険料納付の免除を希望する場合は、免除の届出手続を省略することを検討【平成17年度中に検討】。

(6)市町村・各種団体との連携・協力

(到達目標)

- 市町村及び各種団体との新たな連携・協力体制を確立する。



(これまでの取組)

- 平成13年度までは、国民年金保険料の収納については、市町村が行い、また、納付組織を通じた納付が行われていた。
- 平成14年4月から、国民年金保険料については、国が直接収納することとされ、コンビニやインターネットを利用した保険料納付を可能とし、保険料を納めやすい環境を整備するとともに、未納者に対する納付督促、強制徴収の実施など、各般の保険料収納対策を実施。



(今後の取組)

- 国民健康保険の保険者である市町村との間で、国年と国保の被保険者資格情報を相互に提供し、加入勧奨における連携を図り、適用の適正化を図ることを検討【平成18年度～】。
- 市町村の協力の下に、市町村が他の公金と併せて国民年金保険料の収納や口座振替の促進を図ることができる方策を検討【平成18年度～】。



(今後の取組)

- 商工会及び都道府県商工会連合会を国民年金法に規定する納付受託者に指定し、保険料収納業務の委託について、同意が得られた都道府県商工会連合会から順次実施【平成17年度～】。
- 受託した商工会は、商工会での窓口収納並びに経営指導員等の戸別訪問による納付案内、保険料収納及び口座振替の勧奨を実施【平成17年度～】。
- 国民健康保険組合に対し、国民年金への加入や口座振替の周知等の納付促進について協力を依頼【平成17年度～】。

(7)未適用事業所の適用の推進

(到達目標)

- 厚生年金・健康保険の未適用事業所について、厳格・適正な適用を推進し、保険料負担の公平性を確保する。

(これまでの取組)

- 原則として、従業員5人以上の事業所について呼出による加入指導、従業員20人以上の事業所について戸別訪問等による重点加入指導を実施(平成16年7月)。
- 平成17年度から、重点加入指導の対象を従業員15人以上の事業所に拡大するとともに、加入指導を受けた後もなお加入の届出を行わない従業員20人以上の事業所に対しては、職権による適用を行うこととした。

(今後の取組)

- 重点加入指導の対象を順次拡大するとともに、職権による適用についても、重点加入指導の進捗状況を踏まえながら、順次、対象の拡大を図る。
【実施スケジュール】 平成18年度～ 重点加入指導の対象を従業員10人以上の事業所に拡大

(8) 労働保険との徴収事務の一元化

(到達目標)

- 労働保険との徴収事務の一元化を推進する。



(これまでの取組)

- 全国の社会保険事務所(312 か所)に社会保険・労働保険徴収事務センターを設置し、保険料算定の基礎となる賃金や保険料額の届出の受付等の事務を実施。
- インターネットによる社会保険と労働保険に係る届出の一括受付。



(今後の取組)

- 事務処理の運用によって措置可能な事項については、検討作業を急ぎ、可能なものから逐次実現を図るとともに、法律改正が必要な事項については、平成 17 年度中に結論を得て、社会保険又は労働保険の制度改正に合わせて、可能なものから所要の措置を実施。
- 平成 18 年度から、以下の取組の実施を検討。
 - ア 双方の保険料を滞納している事業所に係る納付督促について、社会保険の職員が実施
 - イ 双方の調査対象事業所に係る共同調査について、労働保険の職員が実施
 - ウ 徴収事務センターで受け付ける労働保険の届出書の範囲の拡大
 - エ 事業所説明会開催時期の統一(3月又は4月に統一)

4. 予算執行の無駄の排除

(1) 予算執行・会計の見直し

(到達目標)

- 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する。

(これまでの取組)

- 競争入札又は企画競争の原則化(平成16年8月)、調達委員会の設置(平成16年10月)及び調達コスト削減目標数値の設定(平成17年3月)等により、予算執行の透明性を確保。

(今後の取組)

- 予算の積算と決算が連動して検証できるよう、予算の積算を適用業務、徴収業務、給付業務及びシステム関連業務に分類するとともに、執行結果を予算要求に反映させる【平成18年度予算要求～】。

(これまでの取組)

- 社会保険庁全体で共通の事業単位コードを設定し、社会保険事務所における事業単位ごとの予算の執行状況について把握できる仕組みを構築(平成16年10月)。

(今後の取組)

- 事業単位コードを適用、徴収、給付、相談等の各業務のコスト管理に活用することにより、職員のコストに対する意識の向上を図るとともに、事業目標の達成に向けた効率的なコスト配分を検討するため、事業目標の達成状況とコストの相関関係の分析を実施【平成17年度～】。

(これまでの状況)

- 現在、社会保険庁は、厚生保険特別会計(政管健保事業に係る収支を経理する健康勘定を含む。)、国民年金特別会計、船員保険特別会計の3特別会計を管理。

(今後の取組)

- 政府管掌健康保険の分離、年金運営新組織の設立を踏まえた特別会計の見直しを実施【平成20年度～】。

(2) 社会保険オンラインシステムの刷新

(到達目標)

- システムの刷新、調達方式の見直し等により、システム関連のトータルコスト（初期コスト＋ランニングコスト×耐用年数）の低減及び業務運営の合理化を図る。



(これまでの取組)

- 社会保険オンラインシステム刷新可能性調査の実施(平成16年1月～平成17年3月)。
- 社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針の策定(平成17年6月)。



(今後の取組)

- 平成17年度中に策定する最適化計画に基づき、以下の取組を実施し、オンラインシステムの刷新を図る【平成18年度から平成22年度まで】。
 - ・サーバを中心とした柔軟性のあるシステム構成への刷新、コンピュータセンター（3カ所）の機能統合などによりシステム運用経費を削減。
 - ・原則、一般競争入札による調達、ハードウェア・ソフトウェアの分離調達などにより費用構造の透明性を確保。
 - ・システム部門の組織強化、システム調達に関する専門知識の共有、業務研修の充実により管理運営機能を強化。
 - ・バックアップセンターの設置や個人情報保護対策などにより安全性・信頼性を確保。

5. 個人情報保護の徹底

(到達目標)

- 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。



(これまでの取組)

- 職員毎のカード番号固定化(平成16年7月)及び本人識別のためのパスワードの登録(平成16年10月)。
- 職員の被保険者記録へのアクセス内容についての監視体制の整備(平成17年3月)。



(今後の取組)

- 過去に業務外閲覧を行った職員については、詳細な調査の上、厳正な処分を行うとともに、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の実現に向けた取組を実施【平成17年度～】。

6. 意識改革の徹底

(到達目標)

- すべての職員が改革意識を有する組織を実現する。

(これまでの状況)

- 現行の国家公務員制度においても、能力、実績に基づく人事評価を行い、給与処遇や昇進管理等に反映することができる制度となっているが、十分な運用が行われてこなかった。

(これまでの状況)

- 各地方社会保険事務局間及び各社会保険事務所間の競争を促す取組が不十分。

(これまでの取組)

- 社会保険大学校における集合研修として、新規採用者、採用後3年目の若手職員、採用後7～10年目の中堅職員等を対象とした職務階層別研修及び一定の業務に携わる職員を対象とした業務別研修を実施。

(今後の取組)

- 現行制度を十分に活用し、民間企業的な能力主義・実績主義に立った新たな人事評価システムを導入。一定職以上の者を対象として、平成17年度下半期に試行的に実施した上で、平成18年度から本格実施し、さらに、平成19年度までに全職員を対象として本格実施。

(今後の取組)

- 主要な事業の取組状況について、逐次、組織内で公表するとともに、事務局・事務所ごとの年間の事業実績を評価し、高い実績を挙げたものについて長官表彰を行う「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施。

【実施スケジュール】

平成18年7月 17年度の取組の公表及び長官表彰

(今後の取組)

- 社会保険事業の中で重要課題となっている年金相談などの業務に携わる職員を中心として、業務知識等のレベルアップを図る観点から、通信研修を段階的に実施【平成18年度～】。
- 家庭の事情等により、大学校における集合研修への参加が困難な中堅職員を対象に、通信研修を実施【平成17年度中に開始】。

「業務改革プログラム」に基づく取組のスケジュール

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
国民サービスの向上				
お客様の声に対応したサービスの改善	17.3～ 定期的な「お客様満足度調査」の実施			
	18年度～ 民間の調査機関による窓口サービス実態調査の実施			
	17.10～ 中央年金相談室の相談体制の拡充及び年金電話相談センターのネットワーク化			20.4 総合コールセンターの整備
	各種通知書類等の見直し(随時) 18年度～ モニター調査			
年金相談体制及び年金個人情報の提供等の充実	地域によって様式が異なる届書の統一化(～18年度)			
	18年度～ 被保険者期間中間点通知(35歳通知)			20.4～ ポイント制の導入
	17.1～ インターネットによる年金個人情報の提供	18.3～ インターネットによる被保険者記録の即時提供	19.3～ インターネットによる年金見込額の即時提供	
	17年度中～ 社会保険労務士、ファイナンシャルプランナーに対する年金相談研修の実施			
相談業務の質の向上	17年度～ 年金相談員のスキルに応じた研修等の実施			
	18.2～ 重複付番の解消及び過去記録の整理を推進するための体制強化			
	17.10～ 市町村との協力・連携による対象市町村内のすべての被保険者の加入記録の整備の実施			
被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底	18年度～ 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の推進を検討			
	17年度～ 「サービススタンダード」の設定・達成状況の公表等			
事務処理の迅速化	17年度中～ 障害年金の事務処理方法の見直しの検討			
事務処理の標準化	18年度～ 全国的に統一された「業務マニュアル」の作成			
事務処理の効率化	17年度～ 入力業務の外部委託の推進			
	18年度～ 健康保険給付関係18届書、年金給付関係15届書の入力業務についても外部委託化を推進			
	17年度中～ 市町村経由の国年関係届書の磁気媒体化についての実態調査及び費用対効果の検証			
社会保険事務所の配置等の見直し	17年度中～ 健保・厚年の適用関係届書の電子申請・磁気媒体届の推進			20年度 全国的見直しの検討・実施
	18年度～ 首都圏における社会保険事務所等の拠点の見直し			17.10～ 首都圏における国民年金電話照会の集約化

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
政管健保公法人の設立を見据えた保険者機能の強化	17年度～ 健診受診者の拡大等、保健事業の充実			
	17.10～ 毎年、被保険者に対して、各種保健事業の内容についての情報提供を実施			
企業における社会保険事務の支援	17年度～ 地域の実情に応じた効果的な保健事業の取組			
	17年度中～ 健保システムの強化充実の検討			
		18年度～ 社会保険委員への電子メールによるリアルタイムな情報提供		
	17.10～ 本社における社会保険の適用手続の周知			

年金制度の周知徹底

創意工夫を凝らした年金広報教育の実施	職員に対する年金教育の徹底(随時)			
	17.10～ 国民年金のメリット等について分かりやすく解説した「総合カタログ」や「目的別パンフレット」の作成			
年金受給権等の確保のための取組の推進	17年度中～ 地方社会保険事務局主催の公開講座(年金セミナー等)の開催			
	17年度中～ 大学における「年金セミナー」の開催			
		18年度～ 社保庁ホームページにおける「ネット番組」、「キッズページ」の作成		
			19年度～ 「年金被保険者のしおり」の配布	
	17年度中～ 年金満額受給の要件を満たしていない方を対象とする任意加入の勧奨の検討			
	17.8～ 追納勧奨対象者の拡大及び勧奨時期の見直し			

保険料取納率の向上

「新たな保険料徴収モデル」の展開	17.8～ 所得情報の電子媒体による取得・「新たな保険料徴収モデル」の全国展開			
強制徴収の拡大及び徴収体制の強化	17年度 強制徴収を10万人に実施			
	強制徴収の規模を段階的に拡大 (→60万人)			
保険料を納めやすい環境整備の推進	17.10～ 国民年金推進員について成果主義的な給与体系を導入			
	18年度～ 国民年金推進員スーパーバイザーの登用			
		18年度中～ クレジットカードによる国民年金保険料納付		
			20年度～ 口座振替制度の利便性の向上	
	18.2～ 口座振替の利用勧奨の徹底			

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
民間委託の推進		17.10～ 市場化テストモデル事業(国年保険料収納事業)の実施	18年度～ モデル事業の実施箇所の段階的拡大	
免除申請手続の簡素化		18年度～ 国年の電話納付督促委託契約への成功報酬等の導入		
市町村・各種団体との連携・協力		18.7～ 免除申請手続の簡素化		
未適用事業所の適用の推進		18年度中～ 市町村国保との連携による加入勧奨 18年度中～ 市町村による他の公金と併せた国年保険料の収納		
労働保険などの徴収事務の一元化	17年度 法律改正事項の検討	17年度中～ 同意の得られた都道府県から順次、商工会へ保険料収納業務を委託		
		18年度～ 重点加入指導の対象を従業員10人以上の未適用事業所へ拡大		
		制度改正に併せて、所要の措置を実施		
予算執行の無駄の排除				
予算執行・会計の見直し		18年度予算要求～ 予算決算と決算との連動した検証・執行結果の予算要求への反映		
		17年度～ 事業コストの管理・分析及び効率的なコスト配分の実施		20年度 新組織にふさわしい特別会計の構築
社会保険オンラインシステムへの刷新	見直し方針の策定(～17.6)	最適化計画の策定(17.7～18.3)	18年度～ オンラインシステムの最適化計画の実施	
個人情報保護の徹底				
	17年度～ 個人情報保護の徹底			
業務改革の徹底				
		17年度～ 事務局・事務所グランプリの実施		
		17年度中～ 職員の通信研修の段階的実施		
		18年度～ 新人事評価システムの導入(一定職以上の者を対象)	19年度～ 全職員を対象	

セカンドステージにおける業務改革(120項目)の全体像について

○ 平成20年度の新組織の発足に向け、

・ 「緊急対応プログラム」に基づく45項目の取組

・ 「業務改革プログラム」に基づく75項目の取組

を通じて、業務改革を推進。

「緊急対応プログラム」の具体化・発展型の取組 33項目

新規の取組 42項目

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
○年金相談センター及び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。
○ 各種通知書等に関するモニター調査の実施。【新規】
○ サービス向上を図るための本庁の体制強化。【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、電話応答率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

- 重複付番の解消及び過去記録の整理の推進。【新規】
- 市町村との協力・連携により対象市町村内のすべての被保険者の加入記録の整備を実施。【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の推進を検討。

◇ 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。
- 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。

事務処理の効率化の推進

- 費用対効果を検証した上で、外部委託化を推進。
- 市町村経由の届書の磁気媒体による受付を検討。【新規】
- 健保・厚年の適用関係届書の磁気媒体届の推進。【新規】

◇ 定型的な業務の外部委託の徹底及び届書等の電子申請・磁気媒体化の推進による事務処理の効率化を図る。

- 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

- 入力事務等の外部委託の拡大

- 外部委託のブロック単位への集約化

○事務所等の拠点配置の順次見直し

社会保険事務所の配置等の見直し

- 首都圏における事務所の統合・分割等を実施。
- 事務所の配置の全国的見直しの検討・実施。
- 首都圏内の都県へ国民年金照会専用電話を設置。
【新規】

☆ お客様の利便性の向上と効果的な業務の展開を図るため、社会保険事務所の配置等の見直しを行う。

○人員配置の地域間格差の是正

政管健保公法人の設立を見据えた保険者機能の強化

- 健診受診者の拡大等の保健事業の充実。
- 被保険者への情報提供の充実。
- 地域の実情に応じた効果的な保健事業の取組。
【新規】
- レセプトの電子データでの受け取り等の検討。【新規】

☆ 政管健保公法人の設立を見据え、保険者機能の強化を図り、地域の状況や利用者の声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、新たな事務処理体制の基盤を構築する。

○政管健保の被保険者に対する健康診断の実施方法の見直し

○レセプト開示の推進

○レセプト点検の効果的な手法の検討

企業における社会保険事務の支援【新規】

- 社会保険委員へのリアルタイムな情報提供。
- 本社における社会保険の適用手続の周知。

☆ 企業において効率的に事務が実施されるための対応を推進する。

「緊急対応プログラム」に基づく業務改革の取組

「業務改革プログラム」に基づく取組

到達目標

○年金教育における社会保険大学校の活用

創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施

- 年金サービスに従事する職員が年金制度の意義・役割について十分な説明が行えるよう職員教育を徹底する。
- 年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した「年金被保険者のしおり」の作成及び配布。
【新規】
- 国民年金のメリット、安心感などの訴求ポイントを分かりやすく解説した「総合カタログ」や、国民の皆様の多様な関心事項に的確に回答することができる「目的別パンフレット」の作成。【新規】
- 年金制度を解説したネット番組の配信と、ホームページにおいてキッズページを作成し、わかりやすい広報を展開。【新規】
- 全国の地方社会保険事務局の主催により、地域に根差した公開講座(年金セミナー等)を定期的に開催。【新規】
- 大学生の公的年金制度への参加意識を醸成するため、大学ごとに年金セミナーを開催。【新規】

◆ 創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の皆様の年金制度への理解を深める。

○各種情報提供の効果的・効率的な実施
○中高生を対象とした年金教育

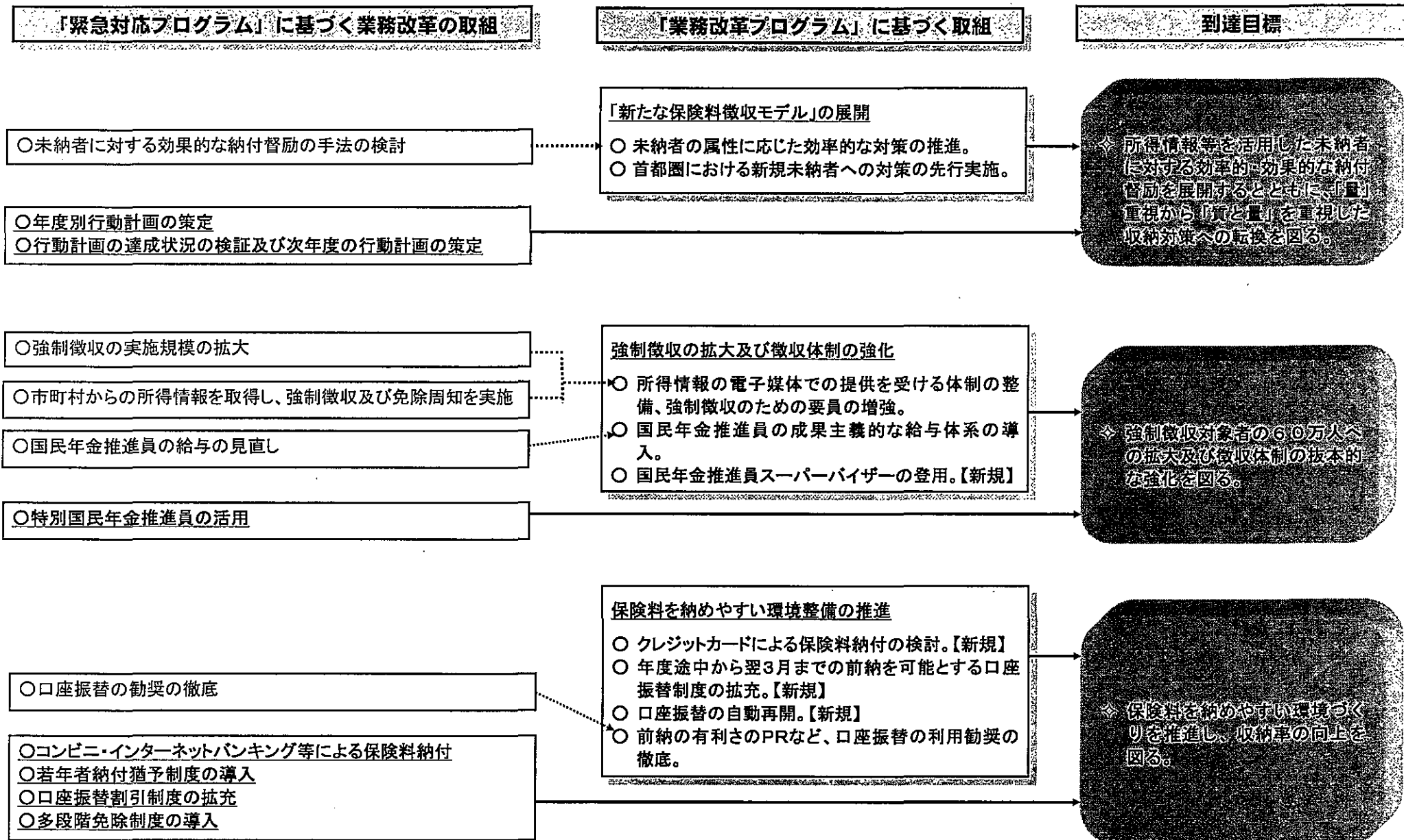
年金受給権等の確保のための取組の推進【新規】

- 満額受給の要件を満たしていない者に対する任意加入勧奨の検討。
- 追納勧奨対象者の拡大。
- 追納勧奨状の送付時期等の見直し。

◆ 年金の受給権を確保するとともに、年金の低額化を防止する。

○国年の資格喪失後、厚年への加入届出がない者に対する通知
○ハローワークとの連携により、失業者へ種別変更や免除手続の周知徹底
○厚年脱退後、国年への加入がない者についての職権適用

3. 保険料収納率の向上 ～「国民年金保険料収納率80%」を目指した取組を推進～



○コア業務以外の業務に関する外部委託の拡大

民間委託の推進

- 市場化テストモデル事業の実施。
- 市場化テストモデル事業の実施箇所の段階的な拡大。
- 電話納付督促委託契約の成功報酬等の導入。
【新規】

◆ 民間のノウハウとの組み合わせにより、効率的で質の高い業務の実現を図る。

免除申請手続の簡素化【新規】

- 全額免除対象者等の免除手続の簡素化。
- 法定免除該当者の自動免除手続の検討。

◆ 免除申請者の負担軽減を図るとともに、免除を受けることが可能な者の申請漏れを防止する。

○関係省庁、自治体、各種団体等との連携の下での納付率向上の加速化

○商工会等への保険料収納の委託

市町村・各種団体との連携・協力

- 国年と国保の被保険者資格情報の相互提供を検討。
- 市町村が他の公金と併せて国民年金保険料の収納や口座振替の促進を図ることができる方策を検討。
- 商工会を納付受託者に指定し、受託した商工会は、商工会での窓口収納、戸別訪問による納付案内、口座振替の勧奨を実施。
- 国民健康保険組合に対し、国民年金への加入や口座振替の周知等の納付促進について協力を依頼。

◆ 市町村及び各種団体との新たな連携・協力体制を確立する。

○厚年・健保の未適用事業所への加入指導の強化

未適用事業所の適用の推進

- 重点加入指導、職権適用の対象の順次拡大。

◆ 厚生年金・健康保険の未適用事業所について、厳格・適正な適用を推進し、保険料負担の公平性を確保する。

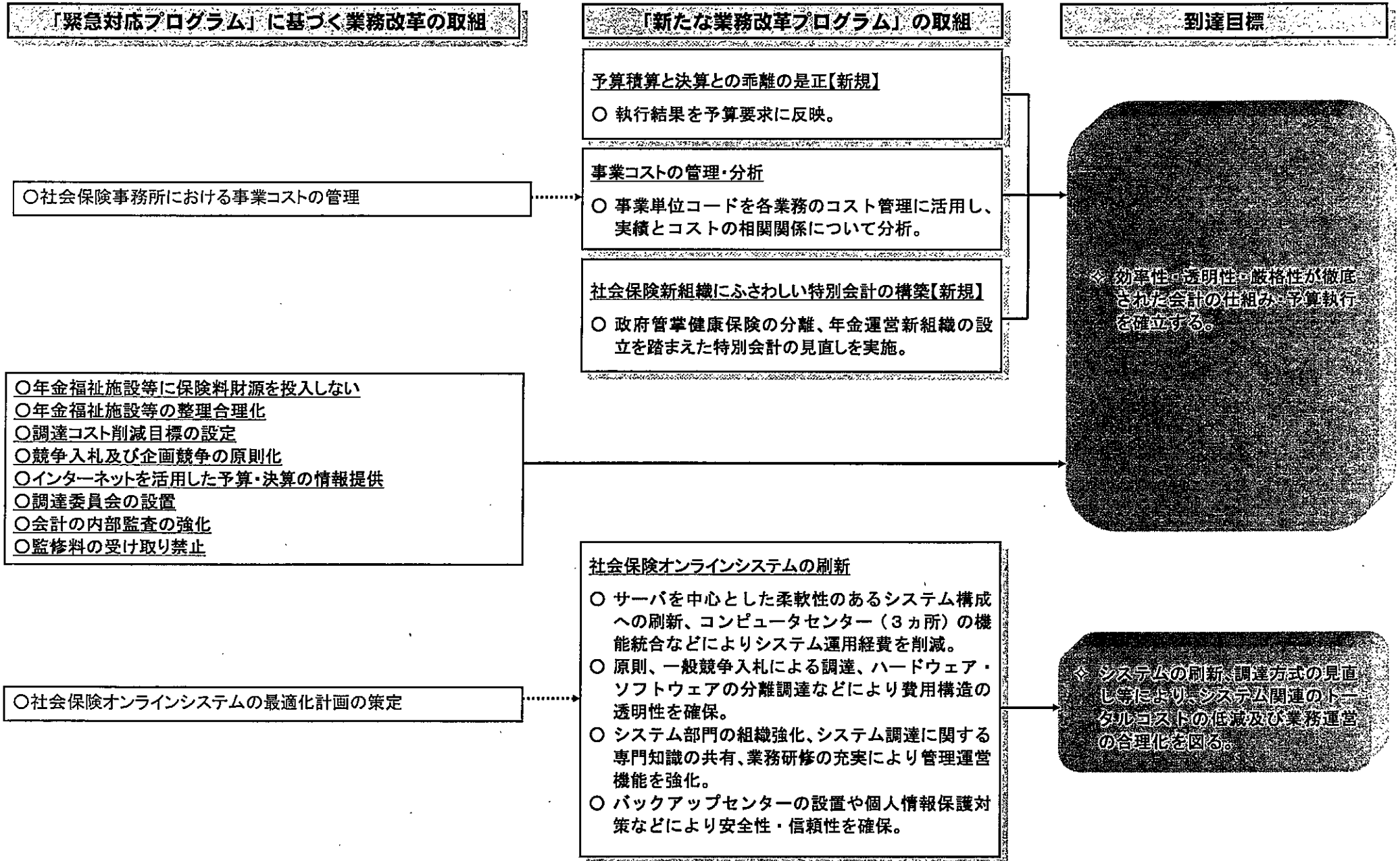
○労働保険との徴収事務の一元化

労働保険との徴収事務の一元化

- 可能なものから逐次実現を図るとともに、法律改正が必要な事項について平成17年度中に結論を得る。
- 平成18年度から、以下の取組の実施を検討。
 - ア 双方の保険料を滞納している事業所に係る納付督促について、社会保険の職員が実施
 - イ 双方の調査対象事業所に係る共同調査について、労働保険の職員が実施
 - ウ 徴収事務センターで受け付ける労働保険の届出書の範囲の拡大
 - エ 事業所説明会開催時期の統一(3月又は4月に統一)

◇労働保険との徴収事務の一元化を推進する。

4. 予算執行の無駄の排除



5. 個人情報保護の徹底

「緊急対応プログラム」に基づく業務改革の取組

- 職員毎のカード番号の固定化
- 本人識別パスワードの導入
- 氏名索引照会処理へのアクセス制限

- 被保険者記録へのアクセス内容の監視

- 社会保険庁電子計算機処理データ保護管理規程の見直し

- 個人情報に関する業務の委託先の選定、業務監督等の厳格化

- 開示請求窓口設置等の体制整備

「業務改革プログラム」に基づく取組

個人情報保護の徹底

- 過去に業務外閲覧を行った職員については、詳細な調査の上、厳正な処分を行うとともに、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の実現に向けた取組を実施。

到達目標

☆ 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。

6. 意識改革の徹底

「緊急対応プログラム」に基づく業務改革の取組

「業務改革プログラム」に基づく取組

到達目標

人事評価システムの導入【新規】

- 現行制度を十分に活用し、民間企業的な能力主義・実績主義に立った新たな人事評価システムを導入。

社会保険事務局・事務所グランプリの実施

- 主要な事業の取組状況について、「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施。

通信研修の導入【新規】

- 年金相談などの業務に携わる職員を中心として、通信研修を段階的に実施。
- 家庭の事情等により、大学校における集合研修への参加が不可能なものへの通信研修を実施。

- 各事務局、事務所ごとの事業実績の公表による競争の促進

- 内部改善提案制度の創設
- 職員行動規範の策定及び徹底
- 本庁と地方庁の人事交流の拡大
- 地方職員の本庁ポストへの登用
- 職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直し

◆ すべての職員が改革意識を有する組織を実現する。

7. 組織内部の改革

「緊急対応プログラム」に基づく取組

- 社会保険事業運営評議会の設置
- 経済界の協力による顧問、プロジェクトリーダー等の配置
- 内部通報制度の導入及びコンプライアンス委員会の設置
- 社会保険事業計画の見直し
- 年金の給付誤り等の事例の適切かつ迅速な公表

「業務改革プログラム」に基づく取組

<※今後、年金運営新組織の具体的な在り方について検討>

到達目標

◇ 内部統制（ガバナンス）の確保された組織を実現する。