

資料 1-2

平成16年度事業実績報告書

社会保険庁

# 目 次

I. 平成 16 年度の事業の概況	1
II. 平成 16 年度に達成すべき目標に関する実績報告	9
1. 適用事務に関する事項	
(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の適用対象事業所 (船舶所有者を含む。)の適正な把握に努め、適用を促進すること。	10
(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の事業主(船舶所有者を含む。)等に対し、適正な届出の励行を促進すること。	14
(3) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の事業主(船舶所有者を含む。)に対する調査を効果的に実施し、被保険者資格、被扶養者、標準報酬月額及び標準賞与額を適正に把握すること。	16
(4) 国民年金の20歳到達者の把握及び20歳到達者の完全適用により未加入者の解消を図ること。	18
(5) 国民年金の被保険者種別変更の届書等の適正な届出及び早期提出について、被保険者等に的確に周知するとともに、届出の励行を促進すること。	20
(6) 年金に関する被保険者記録について、各種届出に基づき、基礎年金番号により正確に管理すること。	22
2. 保険料等収納事務に関する事項	
(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の保険料の納期内納入の励行指導、口座振替の促進等により、保険料及び児童手当の拠出金の適正な納入を促進すること。	26
(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の保険料の納期内納入の励行指導において、保険料等を滞納する事業主(船舶所有者を含む。)に対する納付の督促及び滞納処分を確実に実施すること。	28
(3) 国民年金事業において、保険料の確実な収納を図ること。	30
(4) 国民年金保険料の免除制度等の周知に努めること。	36
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点検調査、第三者に対する損害賠償請求権の行使等を通じて、医療費適正化を推進すること。	38
(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業において、傷病手当金等の現金給付の適正化を図ること。	40
(3) 船員保険事業における失業保険金の支給の適正化を図ること。	42

(4) 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金給付は適正に決定し、支給すること。	44
(5) 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金受給権者に対し、適正な届出の周知等を確実に行うこと。	48
<b>4. 保健事業及び福祉施設事業に関する事項</b>	
(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業において、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こと。	50
(2) 社会保険事業に係る保健・福祉施設事業は、適切かつ効率的に実施すること。	52
<b>5. 広報、情報公開、相談等に関する事項</b>	
(1) 社会保険事業に関する効果的な広報を行うこと。	54
(2) 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金個人情報の提供の充実を図るなど、事業主、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こと。	56
(3) 国民からの相談に対しては、懇切丁寧に対応すること。また、事業に対する意見は真摯に聞き事業の改善に役立てること。	60
(4) 国民に対する情報提供の充実を図るとともに、レセプトの開示等についても適切に対応すること。	62
<b>Ⅲ. 緊急対応プログラムにかかる平成16年度の取り組み状況</b>	<b>65</b>
<b>1. 国民サービスの向上</b>	
(1) 社会保険庁の業務やサービスの改善・効率化に関する意見・アイデアを広く国民から募集する「長官への手紙・長官へのメール」を実施する。	66
(2) 利用者からの苦情等への対応マニュアルを見直し、その周知徹底を図るとともに、業務改善に反映することができる国民の声（苦情等）報告体制を整備する。	67
(3) 社会保険庁ホームページを充実して、社会保険庁改革の推進状況を逐次国民に情報提供するとともに、各種窓口の案内や制度の分かりやすい説明、各地域別の情報提供に努める。	68
(4) 年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録を直接ご本人宛に通知するとともに希望する方に対しては年金見込み額を別途通知する。	69
(5) 社会保険事務所等における待ち時間の解消や勤労者等平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談の充実を図る。	70
：昼休み時間帯における相談の実施の徹底	
：お盆明けにおける相談時間の延長	
：年金週間における平日夜間及び休日の相談の実施	

- : 毎週月曜日における相談時間の延長
- : 土日における相談のモデル実施
- : 予約制の導入モデル事業の実施
- : インターネット（個人認証を活用）を利用した年金個人情報の提供  
（16年度中に365日24時間受け付けるサービスを実施し、さらに  
17年度には、年金加入状況について即時に回答する仕組みを整備す  
ることを検討）
- : 障害者・高齢者に配慮したファックスによる年金相談の開始

- (6) 申請書類等を記入しやすくし、記載すべき内容がわかりやすいものとするため、年金受給者等の身になって各種申請書類等の見直しを行う。・・・71
- (7) 高齢者や障害者が相談しやすい環境を整備するため、相談窓口のバリアフリー化や聴覚、視覚障害のある方への情報のバリアフリー化を推進する。・・・72
- (8) 年金相談の急増等に対応するため、社会保険事務所の窓口増設を図るとともに、年金相談センターの増設（71カ所→73カ所）及び地域ニーズに応じた移転・廃止を行う。・・・73
- (9) 社会保険事務所等に行かなくても年金相談ができるよう年金電話相談センターを拡充（10カ所→23カ所）するとともに、効率的・効果的な電話相談の充実方策について検討する。・・・74
- (10) 社会保険事務所におけるワンストップサービスの実現のため、総合相談室を拡充する（16年度中に128ヶ所）。・・・74

## 2. 予算執行の透明性の確保等

- (1) 平成16年度の事務費執行に当たっては、宿舍の建て替え、公用車の購入、交際費の使用は極力行わない。・・・75
- (2) 年金福祉施設整備には新たに年金保険料財源を投入しない。・・・75
- (3) 調達コストの削減目標数値を設定し、事務費の徹底した経費削減を実施する。年間を通じた調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の審査等を実施するため、調達委員会を設置する。・・・76
- (4) 調達における競争性・透明性の確保を図り、調達コストを効率化するため、競争入札又は企画競争を原則とする。・・・77
- (5) 社会保険庁の予算及び決算について、広く国民に情報提供するため、インターネット等を活用してわかりやすい形で公表する。・・・78
- (6) 社会保険事務所毎に事業単位での予算の執行状況を把握し、事業コストを管理する。・・・79
- (7) 予算執行についての内部監査を強化する。・・・80

- (8) 国民の信頼を損なう不祥事案が生じたことを踏まえ、「厚生労働省信頼回復対策推進チーム」の下で、徹底した調査を行うとともに、監修料の受け取り禁止等の厳格なルールの遵守を図る。 . . . . . 8 1

### 3. 個人情報保護等の徹底

- (1) 端末操作に必要なカードについて、管理責任を明確にするため担当職員毎にカード番号を固定化する。 . . . . . 8 2
- (2) カードの安全性を確保するため、本人識別のパスワードを登録する仕組みとする。 . . . . . 8 2
- (3) 相談業務以外を担当する職員については、氏名索引照会処理が行えないようカード機能を制限する。 . . . . . 8 3
- (4) 個人情報保護のための措置の確実な実施を図るため、社会保険庁電子計算機処理データ保護管理規程を見直し、職員への周知を徹底する。 . . . . . 8 3
- (5) 業務目的外の閲覧等について被保険者記録へのアクセス内容を監視できるようにする。 . . . . . 8 4
- (6) 個人情報にかかわる業務を委託する場合における委託先の選定、業務の監督等の厳格化を図る。 . . . . . 8 4

### 4. 保険料徴収の徹底

- (1) コンビニ、インターネットバンキング等による保険料納付等の周知・推進を図り、納付しやすい環境づくりを進める。 . . . . . 8 5
- (2) 被保険者の納付手続きの簡素化や納付忘れの防止を図るため、資格取得時や納付督促時等における口座振替の勧奨を徹底する。 . . . . . 8 6
- (3) 負担能力がありながら未納である約3万人について強制徴収を実施する。 . . . . . 8 7
- (4) ハローワークとの連携により、失業者に対し、種別変更の手続きや特例免除制度の周知の徹底を図る。 . . . . . 8 8
- (5) 厚生年金・健康保険について、事業所から本年1月から9月までに提出された全喪届の総点検を実施し、違法な脱退の是正を行うとともに、一定規模以上の未適用事業所に対する重点的な加入指導や職権適用を実施する。 . . . . . 8 9
- (6) 町内会長等を特別国民年金推進員に任命し、特定地域毎の収納の強化を図る。 . . . . . 9 0
- (7) 商工会などの業界団体へ保険料収納を委託し、地域に根ざした収納活動を実施する。 . . . . . 9 0
- (8) 市町村から所得情報を取得し、所得がある方については強制徴収を実施するとともに、所得の低い方については免除周知を的確に実施する。 . . . . . 9 1

- (9) 保険料納付意識の徹底を図るため、国民年金保険料納付額証明書を発行する。・・・92
- (10) 中・高校生を対象とした年金教育を拡充する。・・・92
- (11) 納付率80%（平成19年度）を達成するため、社会保険事務所毎に年度別行動計画の策定を開始する。・・・93

## 5. 組織の改革

- (1) 社会保険庁の事業内容や業務の実施方法等の事業全般について、保険料拠出者や利用者の意見を反映させ、その改善を図ることを目的として、労使代表、学識経験者等からなる運営評議会を設置する。・・・95
- (2) 経済界の協力により顧問的役割を担う者や、プロジェクトリーダー、アドバイザースタッフ等を配置する。・・・95
- (3) 法令等の遵守上の問題事例について、職員が通報できる内部通報制度を設け、通報への対応や防止策を検討するコンプライアンス委員会を設置する。・・・96
- (4) 年金の給付誤り等の事例が生じた場合には、適切かつ迅速に公表する。・・・97
- (5) 人員配置の地域間格差を是正し、最適な人員資源の配分を実現するため、今後の業務の見直し方針を踏まえつつ、段階的な人員配置の見直し計画を策定する。・・・98
- (6) 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る。・・・98
- (7) お客様志向の意識改革を図るため、職員行動規範を策定し、徹底する。・・・99
- (8) 国民のニーズに対応したお客様志向の社会保険サービスを提供するため、職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直しを行う。・・・100

# I 平成16年度の事業の概況

## 1. 社会保険事業

社会保険庁が実施した国民年金（以下「国年」という。）、厚生年金保険（以下「厚年」という。）、政府管掌健康保険（以下「政管健保」という。）及び船員保険（以下「船保」という。）の4制度についての適用、徴収、給付及びこれに関連する業務の概況は、以下のとおりである。

### (1) 適用事務

厚年・政管健保の適用事業所数は、厚年が163万事業所、政管健保（健康保険組合が設立されている大企業が含まれない）が150万事業所となった。新規適用が、厚年・政管健保ともに5万8千事業所で、全喪が、厚年4万6千事業所、政管健保4万4千事業所であり、適用事業所数は増加した。

被保険者数は、厚年が3,249万人、政管健保が1,893万人となった。新規資格取得が、厚年645万人、政管健保453万人であり、資格喪失が厚年607万人、政管健保440万人であり、被保険者数は増加した。なお、被用者年金の被保険者の被扶養配偶者（国年の第3号被保険者）は、1,099万人、政管健保の被扶養者は1,669万人であった。

しかしながら、未適用事業所の把握と加入勧奨にもかかわらず、適用手続をしない事業所があることから、平成16年度から、未適用事業所に対する呼出と個別訪問による重点的な加入指導を実施するとともに、平成17年度からは、職権による適用も行うこととしている。

一方、国年については、被保険者数（第1号被保険者及び第3号被保険者）は、3,316万人で、資格取得680万人、資格喪失713万人であり、被保険者数は減少した。

届出勧奨と職権適用により、20歳到達者の完全適用を図るとともに、種別変更の届出等の適正届出の励行促進と基礎年金番号による被保険者記録の管理に努めた。

### (2) 保険料等収納事務

厚年・政管健保の保険料については、保険料収納額は、厚年が19兆4,537億円、政管健保が6兆4,619億円であり、収納率は、厚年が98.2%（前年度より0.3ポイント上昇）、政管健保が97.6%（前年度より0.3ポイント上昇）であり、前年度を上回る高い水準となった。滞納保険料については、17,223事業所に対して差押えを行った。

国年の保険料については、保険料納付額は、1兆9,354億円、納付月数は1億3,111万月、納付率は当該年度分が63.6%（前年度より0.2ポイント上昇）、過年度分をあわせると68.7%（前年度より0.4ポイント上昇）にとどま

り、納付率は前年度を上回ることにはできたが、目標としていた当該年度分の納付率65.7%の目標を達成できなかった。

国年保険料の免除は327万人、学生納付特例は173万人であった。国年保険料の未納者に対する電話督促が649万件、戸別訪問が1,341万件、最終催告状送付が3万人、平成17年3月末までの時点で差し押えは110人であった。（平成17年4月以降も、差押えを実施中。）

国年の保険料の収納率の向上については、社会保険庁の最重点課題として、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、免除制度の周知等の取組を推進した。

### (3) 保険給付事務

政管健保の医療給付費は、3兆5,640億円、傷病手当金等の現金給付費は、5,187億円となった。レセプトの点検件数は108万件で、被保険者1人当たりの点検効果額は、3,747円（前年度より7円上昇）となった。

年金給付費は、厚年が2兆5,380億円、基礎年金が1兆8,118億円、国年が2兆888億円となった。年金受給権者は、厚年が2,423万人、国年が2,343万人であり、年金の新規裁定件数は、厚年が16.7万件、国年が50万件となった。

### (4) 年金相談等

年金相談については、待ち時間が長いなどの問題があったことから、平成16年度に初めて夜間・休日の相談を実施するとともに、総合相談室の設置、年金相談センターや年金電話相談センターの増設など、充実を図った。

また、年金個人情報の提供については、インターネットによる回答など、充実を図った。

### (5) 保健事業及び福祉施設事業

保健福祉事業については、政管健保の健康診断等の保健事業は充実する一方、年金福祉施設等については、今後は保険料を投入しないこととし、施設の譲渡・廃止の業務を行う独立行政法人の設立のための法案を国会提出するとともに、整理合理化計画を策定した。

### (6) 組織人員

社会保険庁の組織は、本庁総務部運営部、社会保険大学校、社会保険業務センター、社会保険事務局(都道府県単位の47局)、社会保険事務所・事務局内事務所(312所)であり、事務局には、事務センター(47)、年金電話相談センター(23)、事



務所には、年金相談センター（71）が置かれている。

定員については、常勤職員の平成16年度末定員は、17,466人であり、前年度より40名が純減した。また、平成17年度には101名の純減を行うこととした。

## （7）決算

政管健保の平成16年度の単年度収支決算は、被保険者数の増加等による保険料収入の増加と、診療報酬改定による医療給付費の増加の抑制及び老人保健拠出金の減少等により、平成15年度から2年連続の黒字で、2,464億円（医療分2,405億円）の黒字となった。しかし、今後の収支見通し等を勘案すると、依然として予断を許さない状況にある。

年金事業の平成16年度の単年度収支決算は、厚年（厚生保険特別会計年金勘定）で2,359億円の黒字（厚生年金基金の代行返上による移換金の一時的な増収がなければ実質5兆1,495億円の歳出超過）、国年（国民年金特別会計国民年金勘定）で1,707億円の歳出超過（積立金から補足）となった。決算終了後の積立金残高は、厚年で137兆6,619億円、国年で9兆6,991億円となった。

社会保険庁の事業運営費については、国年、厚年及び政管健保の適用、保険料等収納及び保険給付等の事業を実施する上で必要な事務に要した費用は、2,768億円であった。

この内訳は、職員給与等の人件費が、1,410億円、年金手帳や年金証書、健康保険証、保険料納付書、督促状等の作成、郵送料など、適用、保険料等収納及び保険給付等の事務に要した費用が、1,358億円であった。

また、財源内訳は、人件費等のための国庫負担額が、1,645億円、特例措置として保険料が充てられた額は1,123億円であった。

さらに、年金相談等や保健事業及び福祉事業に要した費用は、2,306億円であり、保険料財源により実施した。

## 2. 社会保険庁の改革

平成16年の通常国会における年金改革法の国会審議などにおいて、社会保険庁に関する様々な指摘を受けたことを契機に、平成16年7月より、社会保険庁改革をスタートさせた。

### （1）改革の推進体制と検討の場

#### ①初の民間出身長官の就任等

従来行政とは異なる民間の発想、感覚を活かし、業務・組織を運営していくため、平成16年7月23日、株式会社損害保険ジャパン代表取締役副社長であった村瀬清司氏が、初の民間出身の長官に就任した。

また、平成16年9月6日には、長官に対し随時高い見識に基づくアドバイスを

行う社会保険庁最高顧問を新設し、浜田広氏（株式会社リコー最高顧問）及び堀田力氏（弁護士・さわやか福祉財団理事長）が就任した。

さらに、業務の抜本的改革を進めるため、日本経済団体連合会の協力を得て、民間からプロジェクトリーダー、アドバイザースタッフなどを迎えた。

## ②社会保険庁改革推進本部の設置

社会保険庁改革を推進するため、平成16年8月11日に、庁内に、社会保険庁改革推進本部を設置した。長官を本部長、次長等を副本部長とし、国民サービスの向上、システムの抜本的見直し、保険料徴収の徹底、予算執行の透明性の確保、個人情報保護の徹底等の改革テーマについて、改革プロジェクト・改革班を設置した。

## ③社会保険事業運営評議会

社会保険庁の個々の事業運営の適切さや効率性をチェックするため、保険料拠出者、学識経験者等の参加を得て、平成16年9月15日に初会合を開催。毎回、公開で開催し、年度末までに6回開催した。

## ④社会保険庁の在り方に関する有識者会議

社会保険庁の在り方について基本に立ち返った議論を行う場として、内閣官房長官の主宰により開催された。有識者8名と内閣官房長官及び厚生労働大臣が参加し、平成16年8月11日に初会合。まず早急に対応すべき業務改革についての議論を進めた後、組織の在り方についての議論が行われた。

（有識者会議は、平成17年5月31日に「最終とりまとめ」を行い、公的年金制度の運営と政管健保の運営を分離した上で、それぞれ新たな組織を設置し、公的年金制度の運営組織については、政府が直接に関与し、明確かつ十全に運営責任を果たす体制を確立することとし、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保険者として設立することとした。）

## (2)「緊急対応プログラム」と業務改革の推進

社会保険庁では、80項目からなる「緊急対応プログラム」（平成16年9月17日第1次案公表、平成16年11月26日最終版公表）を策定し、「国民サービスの向上」「予算執行の透明性の確保等」「個人情報保護の徹底」「保険料徴収の徹底」「組織の改革」の5つの柱にわたる業務改革メニューを全庁挙げて取り組むこととした。

また、平成16年11月26日には、「社会保険庁は変わります」宣言を発表し、今後、社会保険庁が具体的にどのように変わっていくかを国民の皆様にも明らかにし、職員一人ひとりの手によって、これらの取組を確実に成し遂げていくことを約束した。

### ①国民サービスの向上

国民ニーズを把握するため、平成16年10月より、「長官への手紙、長官への

メール」を募集するとともに、「国民の声対応報告制度」を整備した。平成17年3月には、お客様満足度アンケートを実施した。

年金相談の充実のため、平成16年12月より、毎週月曜日における相談時間の延長、平成17年1月より、休日における年金相談を実施した。また、年金相談センターを2カ所増設、年金電話相談センターを13カ所増設し、平成17年1月より、インターネットによる年金見込額の回答を開始した。

また、各種申請書等をわかりやすくするための総点検に着手した。さらに、より迅速なサービスを目指すため、サービススタンダードを設定した。

## ②業務・システムの見直し

平成17年度に業務・システムに係る最適化計画を策定できるよう、外部の専門家にも依頼し、業務分析、システム分析及び評価と刷新案の検討を内容とした「社会保険オンラインシステム刷新可能性調査」を実施し、平成17年3月に調査結果を得た。

## ③予算執行の透明性の確保等

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るため、平成16年8月から、できる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、平成16年10月に調達委員会を、平成17年3月に随意契約審査委員会を本庁に設置し、さらに、平成17年4月に各地方社会保険事務局に契約審査会を設置し、調達案件を厳格に審査することとした。

また、平成17年1月に、会計事務に関する内部監査を専門的に担当する監査指導室を設置した。

## ④個人情報保護等の徹底

社会保険オンラインシステムの個人情報管理の強化のため、平成16年7月に、職員毎のカード番号を固定化し、平成16年10月には、本人識別のためのパスワードを設定し、平成17年1月には、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を整備した。

## ⑤保険料徴収の徹底

平成16年10月に、社会保険事務所ごとの年度別の行動計画を策定。平成16年10月より、市町村から所得情報を得られることとなったため、これを活用した徴収や免除申請を促進した。3万人に最終催告状を送付して、強制徴収を実施。

また、口座振替を推進するとともに、コンビニ、インターネットバンキング等による保険料納付など納付しやすい環境に努めた。

### ⑥組織内部の改革

職員の意識改革を図るため、平成16年10月に内部改善提案制度を実施。平成16年12月に職員行動規範を策定。

また、法令遵守の推進のため、平成16年10月に内部通報制度及びコンプライアンス委員会を設けた。

## 3. 国民の信頼を損ねる事案の発生とこれに対する対応

平成16年度においては、これまでの社会保険庁の様々な問題や不祥事案が明らかになり、国会、マスコミ等から厳しい指摘を受けた。社会保険庁では、国民の信頼回復を図るため、調査を行い、再発防止策を講じるとともに、関係者の厳正な処分を行った。

また、多数の事案が発生した背景に、社会保険庁の内部統制(ガバナンス)の不足や、内向きで閉鎖的な組織体質があると見られることから、その構造問題を刷新するための組織改革に取り組むこととした。

### ①保険料等の無駄遣い

年金保険料を年金給付以外に、年金福祉施設等、社会保険事務局の家賃、職員宿舍、公用車、職員福利厚生費等に安易に使用しているとの指摘を受けた。

このため、年金福祉施設等については、今後保険料を投入しないこととするとともに、地域医療への影響や老人ホームの入居者への生活等にも配慮しつつ、5年以内に売却を行うこととした。また、平成16年度の職員宿舍建替や公用車更新等の予算執行を停止し、平成17年度予算については、財政上の特例措置(事務費の一部に保険料財源を充当)の範囲について、制度運営に直接関わる適用、徴収、給付事務、システム経費に限定し、年金保険料を充てていた職員宿舍、公用車等の経費は、国庫負担とした。さらに、社会保険事務局等の賃借料については、平成17年度の契約更新に際し、貸主との価格引き下げ交渉を行い、概ね1割を削減した。

### ②カワグチ技研等との関係に係る不祥事

平成14年度に(株)カワグチ技研に発注した金銭登録機(国民年金保険料の納付督促及び収納事務の際に使用する機器)の導入過程に関し、社会保険庁の課長が、業者からの収賄容疑で平成16年9月に逮捕・起訴(平成17年1月に有罪判決)されるという、あってはならない事件が発生した。

社会保険庁では、調査班を設置し、(株)カワグチ技研からの金銭登録機の調達、平成12年度から行った同社からの届出用紙印刷システム(パピアート)の調達、(株)ニチネン企画に係る図書購入及び印刷発注、(株)カワグチ技研及び(株)ニチネン企画の役員と社会保険庁の職員との関係(中元・歳暮、餞別等の受領、ゴルフ、旅行、飲食)、社会保険事務局OBとのコンサルタント契約について、調査を行い、平成17年1月に調査報告書を公表した。

これを受け、平成17年4月に、懲戒免職2名を含む76名に対し、厳正な処分を実施した。さらに、調達方法の見直し、法令遵守委員会（本庁）及び法令遵守推進者（本庁、事務局及び事務所）の設置、全職員を対象とした公務員倫理研修の実施等の再発防止策を講じた。

### ③大量購入書籍等の監修料

社会保険庁が保険料を財源として大量に購入していた書籍等に対し、職員が多額の監修料を受領していた実態について、平成16年10月に厚生労働省が調査結果を公表し、社会保険庁では平成17年1月に、②の調査と併せて追加調査結果を公表した。

監修料の受領は、平成11年度から平成15年度までの5年間で、約4.9億円、延べ606人にのぼり、監修料のほぼすべては、監修作業者ではなく、各課庶務担当者が代わりに受領し、職員の残業時の夜食代やタクシー代等に使用していたもので、監修料が組織的に管理されていたと言わざるを得ない状況が明らかになった。

社会保険庁では、監修料については、今後、一切受け取らないとする厳格なルールを定めるとともに、こうした事態を招いたことを組織として重く受け止め、幹部職員をはじめ一定の地位にあった者が、これまでの慣例を大きく上回る形で、給与の一部を国庫に自主的に返納した。（548人、約1億6千万円）

### ④年金個人情報業務目的外閲覧

平成16年3月から、国会議員等の国民年金保険料未納情報等に関する個人情報の漏洩が疑われる事例が報道されたことから、社会保険庁において調査を行った結果、情報漏洩の事実は確認できなかったものの、多数の職員が未納情報等の業務目的外閲覧を行っていたことが判明した。

このため、平成16年7月に、閲覧行為者321名、監督者等192名に対して処分を行うとともに、個人情報の保護対策として、アクセス内容の監視体制の強化を図った。また、その後、平成17年3月から、自己申告とオンライン通信履歴の記録に基づいて、再調査を行っているところである。

### ⑤年金の過払い・未払い

年金給付システムのプログラム誤り等を原因とする年金の過払い未払いが判明し、社会保険庁において年金給付システムの総点検を行ったところ、27事象が判明した。

このため、受給者へのお詫びと給付額の調整を行うとともに、システム開発体制等の見直し、関係者の処分を実施した。

社会保険庁は、不祥事案については、厳しく反省し、国民に対してお詫び申し上げるとともに、国民サービスの向上、システムの刷新、保険料収納率の向上、組織の改革をはじめとした社会保険庁の抜本的な改革を徹底して推進し、国民の信頼に応えられるよう、全力を挙げて事業運営に取り組むこととしている。



## Ⅱ. 平成16年度に達成すべき 目標に関する実績

- 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16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16年1月30日付厚生労働省発政第0130001号厚生労働大臣通達）（以下、「達成すべき目標という」）において示された各目標に対する取り組み状況について、とりまとめたものである。

※「指標の推移（年度別）」中、

- ・「－」については、制度施行前等のため、数値が存在しないもの。
- ・「空欄」については、集計していないため、数値が存在しないもの。

平成16年度に達成すべき目標	1. 適用事務に関する事項
	(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の適用対象事業所（船舶所有者を含む。）の適正な把握に努め、適用を促進すること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
新規適用事業所数	政府管掌健康保険	事業所	58,749	55,208	50,880	52,738	57,945
	厚生年金保険	事業所	60,365	56,227	51,475	60,649	58,265
	船員保険	事業所	145	156	147	171	144
全喪事業所数	政府管掌健康保険	事業所	65,885	73,514	75,537	58,985	43,915
	厚生年金保険	事業所	69,929	78,276	79,611	62,890	46,092
	船員保険	事業所	320	352	372	293	218
適用事業所数 (年度末現在)	政府管掌健康保険	事業所	1,541,989	1,522,868	1,496,270	1,488,205	1,498,226
	厚生年金保険	事業所	1,680,492	1,657,585	1,634,720	1,623,766	1,631,671
	船員保険	事業所	7,100	6,912	6,611	6,460	6,347
巡回説明事業所数		事業所	30,115	31,508	37,178	32,428	48,765



## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>1 適用事務に関する事項</p> <p>(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の適用対象事業所（船舶所有者を含む。）の適正な把握に努め、適用を促進すること。</p>	<p>政府管掌健康保険及び厚生年金保険の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」（平成14年9月26日庁文発第2086号）等の通知に基づき実施してきたところであるが、平成16年7月に当該通知を廃止し、これまでの取組に加え、新たに呼出や戸別訪問等による加入指導を行うこととした「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」（平成16年7月12日庁文発第0712001号）等の通知を発出し、実施した。</p> <p>具体的には、法務局で閲覧する商業登記申請書や法人登記申請書の情報、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等を活用して、引き続き未適用事業所の適正な把握に努めた。</p> <p>これら未適用事業所に対しては、電話、文書（勸奨状）、職員や社会保険労務士による巡回説明等により、適用勸奨に努めたところであり、巡回説明事業所数は、昨年度に比べ増加した。</p> <p>さらに、呼出による加入指導（原則として5人以上の事業所、16年度実績 4,171件）、戸別訪問等による重点的な加入指導（原則として20人以上の事業所、16年度実績 3,513件）を実施した。</p> <p>その他の取組として、地方運輸局等からの貨物自動車運送業者の社会保険の加入状況にかかる情報の提供時期（四半期毎→毎月）等の見直しを行い、未適用事業所の適正な把握及び加入指導等に努めた。</p> <p>これらの取組と経済環境の改善とにより、新規適用事業所数が全喪事業所数を上回り、適用事業所数は昨年度に比べ増加した。</p> <p>なお、全喪事業所数については、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たこと、また、平成</p>

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たこと等の取組により、昨年度に引き続き減少した。

しかしながら、事業主の制度に対する理解不足等の影響から、加入勧奨にもかかわらず、適用されない事例が今年度も見受けられたことから、引き続き巡回説明及び戸別訪問等による適用加入勧奨及び加入指導により事業主等の理解を求め、未適用事業所に対する適用の適正化に努めていくこととしている。

さらに、戸別訪問等による加入指導後においても加入手続が行われない一定規模以上の事業所については、最終的な適用方策として、立入検査等を実施し職権による被保険者資格の取得の確認を行うこととし、平成17年3月に地方社会保険事務局長あて通知した。

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日庁保険発第1208001号）等の通知を発出し、実施している。

具体的には、地方運輸局等において、雇入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の閲覧等により、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。

(注) 適用促進の手順

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| ① 未適用事業所の把握                        |   |
| ② 文書による加入指導                        |   |
| ③ 巡回説明（社会保険労務士等による適用促進の趣旨や保険制度の説明） |   |
| ④ 呼出による加入指導（原則として5人以上の事業所）         | } 平成16年度から新たに実施<br>(重点的な加入指導として、職員等により実施) |
| ⑤ 戸別訪問による加入指導（原則として20人以上の事業所）      |   |
| ⑥ 立入検査等による職権適用（一定規模以上の事業所）         | → 平成17年度から新たに実施                           |



平成16年度に達成すべき目標	1. 適用事務に関する事項
	(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の事業主（船舶所有者を含む。）等に対し、適正な届出の励行を促進すること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
説明会開催数		回			3,967	3,796	4,450
調査官総合調査件数		事業所	361,049	344,175	329,570	307,570	329,464
賞与支払事業所数 (年度延数)	政府管掌健康保険	事業所	—	—	—	1,678,038	1,671,868
	厚生年金保険	事業所	—	—	—	1,959,536	1,957,551
	船員保険	事業所	—	—	—	4,254	4,199

2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>1 適用事務に関する事項</p> <p>(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の事業主（船舶所有者を含む。）等に対し、適正な届出の励行を促進すること。</p>	<p>適正届出の励行促進については、総合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、標準報酬実態調査での実施）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。</p> <p>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。</p> <p>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今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。</p> <p>平成16年度において、社会保険調査官が行う総合調査については、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を重点に実施したことから、総合調査件数は前年度と比較して増加した。また、説明会開催数については、新規適用事業所が増えたこともあり、開催回数は昨年より上回った。</p> <p>また、平成15年度から、総報酬制導入に伴い、事業主が賞与に支払いの都度、被保険者毎の賞与額等を届け出る制度となったが、賞与支払届の提出については、適正な届出の励行を促進した。</p> <p>（注）総合調査……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、療養の給付の実態又はその他の保険給付に係る事実並びに被扶養者その他関係者について、社会保険調査官が総合的に行う調査をいう。</p>

平成16年度に達成すべき目標	1. 適用事務に関する事項
	(3) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の事業主（船舶所有者を含む。）に対する調査を効果的に実施し、被保険者資格、被扶養者、標準報酬月額及び標準賞与額を適正に把握すること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
被保険者数 (資格取得分)	政府管掌健康保険	人	4,478,171	4,376,074	4,327,146	4,399,549	4,529,561
	厚生年金保険	人	5,933,961	6,006,391	7,132,177	6,313,337	6,453,507
	船員保険	人	29,550	28,437	25,606	23,113	25,210
被保険者数 (資格喪失分)	政府管掌健康保険	人	4,506,584	4,656,575	4,637,648	4,370,698	4,401,356
	厚生年金保険	人	6,159,433	6,598,151	6,598,546	6,261,365	6,069,532
	船員保険	人	32,680	32,166	30,022	26,524	26,228
被保険者数 (年度末現在)	政府管掌健康保険	人	19,450,872	19,124,131	18,811,690	18,815,485	18,930,749
	厚生年金保険	人	32,192,494	31,575,928	32,144,195	32,120,748	32,491,043
	船員保険	人	83,691	78,153	73,438	68,949	66,081
被扶養者数 (年度末現在)	政府管掌健康保険	人	17,306,965	17,174,814	17,068,778	16,706,702	16,685,610
	船員保険	人	144,575	134,211	124,930	116,197	108,705
定時決定時調査件数	事業所		721,480	715,057	671,798	498,922	392,027
調査官総合調査件数	事業所		361,049	344,175	329,570	307,570	329,464

2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>1 適用事務に関する事項</p> <p>(3) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の事業主（船舶所有者を含む。）に対する調査を効果的に実施し、被保険者資格、被扶養者、標準報酬月額及び標準賞与額を適正に把握すること。</p>	<p>被保険者等の資格及び標準報酬の適正な把握については、「社会保険調査官の設置について」（昭和39年5月19日庁保発第19号）等の通知に基づき実施しており、定時決定時の調査（船員保険においては、標準報酬実態調査での実施）、総合調査や賞与支払届の適正化調査等を実施し、適正な把握に努めた。</p> <p>具体的には、派遣労働者、高齢就労者、短時間就労者、外国人就労者等を多く使用し特に適正な届出指導が必要と思われる事業所を重点的に調査したほか、賞与支払届を提出しない事業主に対する調査の実施について事業主に対する調査を効率的に行い適正な届出の指導に努めた。</p> <p>定時決定時の調査については、電子媒体による届出が進んだことや、効率的かつ効果的な調査を行うため平成15年度から調査対象を事務手続きが不慣れと思われる事業所等にしぼり実施することとしたことから、調査件数は前年度と比較して減少し、効率化・重点化が進んだ。</p> <p>社会保険調査官による総合調査の件数については、その対象を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等に重点化したうえで、積極的に取り組んだことから、調査件数は前年度と比較して増加した。</p> <p>(備考)</p> <p>総合調査……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、療養の給付の実態又はその他の保険給付に係る事実並びに被扶養者その他関係者について社会保険調査官が総合的に行う調査をいう。</p> <p>定時決定時調査…各社会保険事務所等において、定時決定が適正に行われるよう、算定基礎届を受け付けるに際して行われる調査をいう。</p> <p>定時決定……被保険者が実際に受ける報酬と、標準報酬が大きくかけ離れないように、毎年7月1日現在の全被保険者について、その年の4月、5月、6月に支給された報酬を届け出る必要がある。この届出（算定基礎届）は、毎年1回保険料や保険給付の額の基礎となる標準報酬月額を決め直すもの。決め直された標準報酬月額は、当年9月から翌年8月まで使用される。</p>

平成16年度に達成すべき目標	1. 適用事務に関する事項
	(4) 国民年金の20歳到達者の把握及び20歳到達者の完全適用により未加入者の解消を図ること。【20歳到達者の完全適用】

1. 指標の推移 (年度別)

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
20歳到達者の適用率		%			100	100	100
届出による20歳到達者の適用数		人	866,726	830,683	603,650	646,259	657,256
20歳到達者の職権適用数		人	476,977	464,288	663,259	671,252	630,674
被保険者数 (国民年金第1号 及び第3号被保険 者数)	資格取得者数	人	7,994,098	8,099,228	7,320,298	7,236,868	6,796,138
	資格喪失者数	人	7,787,374	7,759,616	7,124,016	7,346,616	7,127,225
	年度末現在	人	33,068,030	33,407,544	33,603,769	33,494,021	33,162,957
	(うち第1号被保 険者数)	人	21,537,344	22,073,886	22,367,916	22,399,900	22,169,521
	(うち第3号被保 険者数)	人	11,530,686	11,333,658	11,235,853	11,094,121	10,993,436

※第1号被保険者には任意加入被保険者を含む。



## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>1 適用事務に関する事項</p> <p>(4) 国民年金の20歳到達者の把握及び20歳到達者の完全適用により未加入者の解消を図ること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・20歳到達者の完全適用</li> </ul>	<p>国民年金の20歳到達者の把握及び20歳到達者の完全適用については、「地方分権の推進を図るための関係法律の整備等に関する法律等の一部の施行に伴う国民年金事務の取扱いについて（通知）」（平成14年1月28日庁保険発第2号）及び「行政手続き等における情報通信の技術の利用に関する法律等の施行に伴う20歳到達者に対する適用勧奨にかかる事務の取扱いについて（通知）」（平成15年3月7日庁保険発第589号）に基づき実施しており、国民年金事業の適正な運営を図るとともに、国民の年金権を確保するため20歳到達者の完全適用に努めた。</p> <p>具体的には、住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）から取得した20歳到達者情報（住基ネットに参加していない市町村については、市町村が保有する20歳到達者情報）及び市町村の協力により得られた在日外国人に係る20歳到達者情報と社会保険庁で保有する第二号被保険者情報を突合し、第一号被保険者となる者を把握した。把握した者については、文書による加入勧奨を行い、加入勧奨によっても届出のない者については、制度の趣旨に則り年金手帳を作成のうえ、直接送付し、又は戸別訪問により職員が持参し、国民年金制度の意義・役割を説明し、制度に対する理解を求めることにより、完全適用を行った。</p> <p>なお、20歳到達者のうち自主的な届出により適用した65万7千人の保険料納付率は77.4%であったが、届出がないため職権により適用した63万1千人の保険料納付率は27.7%にとどまっている。</p>

平成16年度に達成すべき目標	1. 適用事務に関する事項
	(5) 国民年金の被保険者種別変更の届書等の適正な届出及び早期提出について、被保険者等に的確に周知するとともに、届出の励行を促進すること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
各種届出の届出遅れに係る勧奨状送付件数	件	4,933,656	4,905,391	4,555,662	4,233,039	4,009,651

## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>1 適用事務に関する事項</p> <p>(5) 国民年金の被保険者種別変更の届書等の適正な届出及び早期提出について、被保険者等に的確に周知するとともに、届出の励行を促進すること。</p>	<p>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）等の通知に基づき実施しており、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。</p> <p>また、平成16年度は、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開始したほか、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。</p> <p>更に、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、一定期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、届出の励行に努めた。なお、平成17年8月以降は、届出の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うことを予定している。</p> <p>また、「国民年金の第三号被保険者に係る種別変更の届出の適正化」については、第三号被保険者に対して、その届出方法及び届出義務等について、事業主等を通じリーフレット等の配付による広報を行ったほか、第二号被保険者が退職される際に、その配偶者である第三号被保険者も種別変更が必要であることを事業主等から周知するように協力を求めた。</p> <p>さらに平成17年度においては、次の対策の実施について検討を進めている。</p> <p>①国民年金の被保険者資格喪失後、一定期間を経過しても厚生年金等への加入の届出がない者に対する通知</p> <p>②国民健康保険加入者の情報を活用した未加入者の把握及び届出の励行</p>

平成16年度に達成すべき目標	1. 適用事務に関する事項
	(6) 年金に関する被保険者記録について、各種届出に基づき、基礎年金番号により正確に管理すること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
年金手帳記号番号の調査が必要な者	対象者	/	S22.11.2生 ～S28.11.1生	S28.11.2生 ～S43.4.1生	S43.4.2生 ～S53.4.1生	—	—
			S19.4.2生 ～S20.4.1生	S20.4.2生 ～S21.4.1生	S21.4.2生 ～S26.4.1生	S26.4.2生 ～S28.4.1生	S28.4.2生 ～S35.4.1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	2,701,591	3,902,863	3,343,119	666,317	1,667,352
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	1,802,802	2,672,625	1,685,857	348,590	662,733

※1 平成9年1月に基礎年金番号を通知した際、「現在加入している制度以外の公的年金に加入したことがある」又は「2つ以上の年金手帳をもったことがある」に該当するかの照会に対し、「ある」と回答があった者。

※2 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。

2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>1 適用事務に関する事項</p> <p>(6) 年金に関する被保険者記録について、各種届出に基づき、基礎年金番号により正確に管理すること。</p>	<p>基礎年金番号による被保険者記録の正確な管理については、「基礎年金番号の実施事務の取扱いについて」（平成8年10月18日庁文発第3151号）等の通知に基づき実施しており、①基礎年金番号による適正な届出の周知、②基礎年金番号の適正な払出、③複数の年金手帳記号番号の計画的整理を実施した。</p> <p>「①基礎年金番号による適正な届出の周知」については、事業主、被保険者等に対し、広報誌等の活用及び新規適用事業所説明会、算定基礎届説明会などにおいて、基礎年金番号による適正な届出について周知を行い、適正な届出に努めた。</p> <p>また、「②基礎年金番号の適正な払出」については、基礎年金番号が被保険者に二重に付番されないよう、社会保険事務所に提出された資格取得届に基礎年金番号の記載がない場合には、必要に応じて、疑重複調査確認票により、社会保険事務所から本人へ照会し基礎年金番号の有無の確認を徹底した。</p> <p>更に「③複数の年金手帳記号番号の計画的整理」については、平成9年1月の基礎年金番号導入前は、複数の国民年金及び厚生年金等の年金手帳記号番号を有していたことから、社会保険業務センターにおいては、被保険者の年金加入記録を統合するため、基礎年金番号導入前の国民年金及び厚生年金等の年金手帳記号番号を基礎年金番号に登録している。この過去記録の整理については、平成10年度から平成18年度間での計画で計画的に実施しており、平成16年度においては、実施計画に基づき昭和28年4月2日から昭和35年4月1日までに生まれた者のうち該当者（年金手帳記号番号で管理している平成9年1月前の年金加入記録のうち、氏名・生年月日・性別の3項目が基礎年金番号に登録されている項目と一致する者）を対象に、年金手帳記号番号の調査のための照会票を送付し、回答のあった者について、その基礎年金番号に過去の年金手帳記号番号を登録することにより被保険者記録の適正な管理に努めた。</p> <p>なお、過去記録の整理に関する平成10年度から平成16年度までの実施状況は、照会票</p>

の送付数が約 1,497 万件。照会に対して回答のあったものが、業務センター及び社会保険事務所受付分合計で約 1,062 万件、このうち過去の年金手帳記号番号があり基礎年金番号に登録したものが約 798 万件、他に年金手帳記号番号はなかったものが約 264 万件、照会に対して回答がなかったもの約 385 万件、住所変更等で照会票が届かなかったものが約 50 万件である。

(注) 照会に対して回答のあったものの合計件数(約 1,062 万件)及びその内訳については、平成 17 年 5 月に全数調査を行い算出したものである。



平成16年度に達成すべき目標	2. 保険料等収納事務に関する事項
	(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の保険料の納期内納入の励行指導、口座振替の促進等により、保険料及び児童手当の拠出金の適正な納入を促進すること。【前年度と同じ、又は上回る保険料収納率となること】 【前年度を上回る口座振替実施率となること】

1. 指標の推移 (年度別)

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
保険料収納額	政府管掌健康保険	億円	61,169	62,208	60,470	63,741	64,619
	厚生年金保険	億円	200,512	199,360	202,034	192,425	194,537
	船員保険	億円	719	710	666	682	652
拠出金収納額	児童手当拠出金	億円	1,359	1,351	1,352	1,329	1,319
保険料調定額	政府管掌健康保険	億円	62,967	64,222	62,453	65,529	66,220
	厚生年金保険	億円	204,916	204,176	206,768	196,471	198,022
	船員保険	億円	777	774	732	749	711
拠出金調定額	児童手当拠出金	億円	1,371	1,365	1,365	1,339	1,327
保険料収納率	政府管掌健康保険	%	97.1	96.9	96.8	97.3	97.6
	厚生年金保険	%	97.9	97.6	97.7	97.9	98.2
	船員保険	%	92.5	91.7	91	91.1	91.7
口座振替事業所数	政管健保・厚生年金	事業所	1,438,778	1,434,671	1,410,048	1,401,511	1,411,667
	船員保険	事業所	4,549	4,462	4,232	4,159	4,110
口座振替実施率	政府管掌健康保険	%	—	83.4	81.6	81.3	85.7
	厚生年金保険	%	—	84.9	83.8	83.6	84.3
	船員保険	%	—	64.6	57.6	56.7	56.5



2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>2 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の保険料の納期内納入の励行指導、口座振替の促進等により、保険料及び児童手当の拠出金の適正な納入を促進すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度と同じ、又は上回る保険料収納率とすること。</li> <li>・前年度を上回る口座振替実施率とすること。</li> </ul>	<p>保険料の適正な納入の促進については、保険料の納期限内での納入を確実なものとするため、各事業所に対し口座振替の促進等に努めた。</p> <p>具体的には、新規適用時に、納期内納入の実施や口座振替の実施を促し、適用後においては、口座振替未実施の事業所に対し、口座振替納付用紙・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。これにより、口座振替実施率は、前年度と比較して増加した。</p> <p>また、納期内納入については、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、効率的・効果的な広報に努めた。</p> <p>平成16年度の保険料収納率は、前年度を上回った。</p> <p>厚生年金保険の保険料収納率については、当該年度分 99.62%（対前年度比 0.07%増）、過年度分 21.67%（対前年度比 2.61%減）となっており過年度分は前年度を下回ったものの、当該年度と過年度を合わせた保険料収納率は、98.24%（対前年度比 0.30%増）と前年度を上回った。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 99.38%（対前年度比 0.09%増）、過年度分 22.63%（対前年度比 1.09%減）となっており過年度分は前年度を下回ったものの、当該年度と過年度を合わせた保険料収納率は、97.58%（対前年度比 0.31%増）と前年度を上回った。また、船員保険の保険料収納率については、当該年度分 98.44%（対前年度比 0.74%増）、過年度分 19.14%（対前年度比 3.18%増）及び当該年度と過年度を合わせた保険料収納率は、91.73%（対前年度比 0.62%増）と前年度を上回った。</p>

平成16年度に達成すべき目標	2. 保険料等収納事務に関する事項
	(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の保険料の納期内納入の励行指導において、保険料等を滞納する事業主（船舶所有者を含む。）に対する納付の督促及び滞納処分を確実に実施すること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
差押え事業所数	事業所	17,829	19,715	20,474	17,630	17,223

2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>2 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の保険料の納期内納入の励行指導において、保険料等を滞納する事業主（船舶所有者を含む。）に対する納付の督促及び滞納処分を確実に実施すること。</p>	<p>滞納事業所に対する納付の督促及び滞納処分については、滞納処分実施要綱や滞納処分マニュアルの活用により、保険料滞納の発生防止のための納付督促を行うとともに、滞納処分の早期着手等により、保険料収入の確保に努めた。</p> <p>具体的には、新規に口座振替が不能となった事業所については、保険料滞納の発生防止のために、速やかに電話等納入督促を実施し、納入告知書を再送付するなど新規滞納事業所を増加させないように努めた。</p> <p>また、指定期限までに納入がない新規滞納事業所に対しては、電話、事業所への訪問、社会保険事務所への呼出により、事業主と面談し、未納保険料の収納に努めるとともに、納入が遅れる場合は納付計画を提出させ納入の確約をとるなど保険料の確実な収納に努めた。</p> <p>更に、納付計画不履行となった事業所や長期・大口滞納事業所について、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、差押予告通知を発出するなどの納付督促に努め、進展が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。特に、長期・大口滞納事業所を含めた納付困難事案等について、社会保険事務所の保険料収納対策を支援するため、地方社会保険事務局に設置された保険料特別徴収専門官を中心に、地方社会保険事務局と社会保険事務所が一体となった効果的かつ効率的な対策を進めた。</p> <p>また、各社会保険事務局においては、徴収事務研修を開催するなど、徴収職員の資質向上を図り、保険料収納の確実な確保に努めるとともに、社会保険庁本庁職員が当該研修に出向き、指導を行うなど、地方社会保険事務局の取組を支援した。</p>

平成16年度に達成すべき目標	2. 保険料等収納事務に関する事項
	(3) 国民年金事業において、保険料の確実な収納を図ること。 【前年度を上回る口座振替実施率となること】

1. 指標の推移（年度別）

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
保険料納付対象月数（当該年度分）①		万月	18,904	19,285	21,712	21,276	20,613
保険料納付月数	（当該年度分）②	万月	13,791	13,673	13,627	13,492	13,111
	（過年度分）	万月	738	786	710	1,047	1,107
保険料納付率	（当該年度分）②/①	%	73.0	70.9	62.8	63.4	63.6
	（過年度分を含む）	%	76.8	74.9	66.4	68.3	68.7
口座振替実施率		%	—	37.1	35.2	35.1	37.0
電話納付督促件数（延べ数）		万件	—	—	330	510	649
戸別訪問件数（延べ数）		万件	—	—	730	961	1,341
催告状発行件数（延べ数）		万件	—	—	2,792	3,824	4,021
最終催告状発送件数		件	—	—	—	9,654	31,497
督促状送付件数		件	—	—	—	394	3,637
コンビニ収納件数		万件	—	—	—	—	347

※「保険料納付率（当該年度分）」とは、当該年度に納付すべき月数（納付対象月数）のうち、当該年度中（翌年度4月末まで）に納付された月数（納付月数）の割合である。

※「保険料納付率（過年度分を含む）」とは、当該年度分の納付率と過年度分の納付率（当該年度中に納付された前年度分及び前々年度分保険料について、同様に算出した納付率）の単純合計である。

## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>2 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(3) 国民年金被保険者に対する保険料納付督促、口座振替の促進及び強制徴収の実施などにより、保険料の確実な収納を図ること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度までに保険料納付率を80%とする中期目標の達成に向けて、前年度を上回る保険料納付率とすること。</li> <li>・前年度を上回る口座振替実施率とすること。</li> </ul>	<p>国民年金保険料の納付率は、平成7年度からの20歳到達者への職権適用の実施や近年の経済の低迷による離職者の増加、第1号被保険者に占める若年層の増加等により、平成4年度の85.7%をピークに年々低下を続け、平成14年度には、免除基準の厳格化や徴収体制の変更の影響も加わり、前年度を8.1ポイント下回る62.8%と極めて厳しい結果となった。</p> <p>国民年金保険料の確実な収納を図ることについては、平成14年度の納付率が極めて厳しい結果となったことを重く受け止め、平成15年8月、省内に「国民年金特別対策本部」を設置し、以降、順次、地方社会保険事務局にも同本部を設置のうえ、要因分析を踏まえた新たな個別収納対策を実施するとともに、保険料納付は国民の義務であるという意識の徹底を図り、本庁、地方庁とが一体となって、収納体制の確立に取り組んできた。</p> <p>この取組の実効をあげるため、平成16年10月に平成19年度の納付率80%という中長期的な目標の達成に向けて、社会保険事務所毎に地域特性や未納者特性に応じた年度別、月別の行動目標を設定した「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、徹底した進捗管理に努めた。</p> <p>また、平成16年10月からは、市区町村から未納者の所得情報を得られるよう法的な条件が整ったことを受け、この所得情報を活用し、負担能力がありながら納付義務を果たさない未納者に対する強制徴収の的確な実施や、免除基準に該当する者に対する免除制度の周知と届出勧奨に取り組んだ。</p> <p>具体的な収納対策の実施状況については以下のとおり。</p> <p>(1) 行動計画の着実な実施</p> <p>催告状の発行、電話による納付督促、戸別訪問による納付督促、集合徴収案内の発行の4つの基本的な納付督促手法について、社会保険事務所ごとに月別の行動目標を定めた行動計画を策定し、徹底した進捗管理のもと対策に取り組んだ。</p>

その結果、年度トータルでは各納付督促とも目標をほぼ達成したが、行動計画の策定と実行が年度後半からであり、「量的」な達成のみに傾注した取組みとなったため、各納付督促間の連携が不十分となるなど、必ずしも効率的な実施とはならなかった。

	16年度実績	16年度目標	達成率
催告状発行	4,021万件	4,165万件	96.5%
電話納付督促	649万件	649万件	99.9%
戸別訪問督促	1,341万件	1,322万件	101.5%
集合徴収案内件数	1,929万件	1,757万件	109.8%

(2) 納付しやすい環境づくり

- ① 平成16年2月からコンビニエンスストアでの保険料収納を、また、平成16年4月からはインターネットや携帯電話による保険料納付を可能とし、納付しやすい環境づくりに努めた。

(平成16年度の利用状況)

コンビニエンスストア	347万件(593万月)
インターネット・携帯電話	7万件(17万月)

※ コンビニで収納した593万月は、全収納月の4.2%を占める。

- ② 口座振替の推進については、職員や国民年金推進員等による個別訪問時での積極的な勧奨を行うとともに、口座振替申出書の受付を社会保険事務所でも積極的に実施したほか、平成17年4月から施行された口座振替割引制度について各種通知書を利用した周知などにより、口座振替実施率は前年比1.9ポイント増の37.0%となり、前年を上回る目標を達成した。口座振替の利用率を高めることは、収納の安定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。

(3) 免除制度の周知徹底

- ① 平成16年度から、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に努めた。
- ② 平成16年10月から、市町村からの所得情報の提供が可能となったことにより、順次市町村との連携のもと、免除基準に該当すると思われる未納者に対して免除制度の周知に努めた。

(4) 保険料納付意識の徹底

- ① 平成16年10月より、未納者へ送付する催告状に、これまでの年金加入状況（国民年金、厚生年金、船員保険への加入月数）を具体的に明記し、納付済期間を確認いただくことで納付意欲と制度に対する関心の喚起を図った。
- ② 保険料納付意識の徹底を図るため、平成17年2月に、前年中に納付した保険料額の内容について「国民年金保険料納付額のお知らせ」を発行した。  
なお、平成17年度税制改正により、税の申告の際に保険料納付を証明する書類の添付が義務づけられたことから、平成17年度においては、「社会保険料控除証明書」として、年末調整時期である11月に発行することとしている。
- ③ 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滞納者を31,497人選定し、最終催告状を発行した。  
このうち、納付に応じない3,637人に督促状を発行し、平成17年3月末までの時点で110人に対して差押えを執行した。（平成17年4月以降も、差押えを実施中。）

(5) 年金広報及び年金教育の推進

- ① 年金制度に対する理解を深めてもらうために、年金週間（11月6日～12日）において、老齢給付を受けるためには原則として25年間の保険料納付済期間が必要であることなど、年金制度の基礎的な事項をあらためて周知するための広報を実施した。  
また、年度末においては、平成17年4月から施行される口座振替割引制度など

の改正内容を周知するための広報を、新聞など活字を使用した媒体により実施した。

- ② 年金教育をさらに推進するため、学校関係者との年金教育推進協議会を全ての社会保険事務局に設置し、中学・高校の教員及び生徒を対象とした年金セミナーを実施した。

(年金セミナーの実施状況)

	15年度	16年度	対前年度比
教員対象のセミナー	7,464校(全学校の45.0%)	9,189校(全学校の55.6%)	10.6%増
生徒対象のセミナー	3,170校(全学校の19.1%)	3,616校(全学校の21.9%)	2.8%増

これらの対策を行った結果、平成16年度の国民年金保険料の納付率は63.6%となり、前年度の納付率(63.4%)を上回ったものの、行動計画上の目標納付率(65.7%)には及ばず、中長期的な目標(平成19年度に納付率80%)の達成という観点からは、相当厳しい状況にある。

このため、平成17年度においては、年金制度の考え方や内容の周知、全ての業務の基礎となる記録管理の徹底を図ることを基本として、

- ① 磁気媒体による所得情報の取得により、高所得者に対しては強制徴収手続を3万人から10万人に拡大・強化する一方、低所得者に対しては免除制度の周知を徹底するなど、負担能力や未納期間、年齢などの未納者の属性に応じたきめ細やかな対策の実施
- ② 外部委託の拡大等による収納対策要員の確保や国民年金推進員の増員による体制強化
- ③ 各種納付督促手法の連携を強化し、「量」から「質と量」を重視した督促の推進などにより、総力を挙げて納付率の向上に取り組んでいくこととしている。

なお、平成16年度末までの24ヶ月間の保険料が未納となっている者は、424万人となっており、平成15年度と比べ約20万人減少している。





平成16年度に達成すべき目標	2. 保険料等収納事務に関する事項
	(4) 国民年金保険料の免除制度等の周知に努めること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
免除者数 (各年度末現在)	法定免除	人	956,501	989,555	1,027,786	1,062,445	1,092,863
	申請全額免除	人	2,741,125	2,769,809	1,436,907	1,649,462	1,761,775
	申請半額免除	人	—	—	343,953	378,447	414,310
	合計	人	3,697,626	3,759,364	2,808,646	3,090,354	3,268,948
学生納付特例者数（各年度末現在）		人	1,347,665	1,475,867	1,537,406	1,675,788	1,727,564
追納件数（各年度末現在）		件	274,474	325,492	310,616	405,600	565,125

2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>2 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(4) 国民年金保険料の免除制度等の周知に努めること。</p>	<p>免除制度については、国民の年金権を確保するとともに、納付率向上のため、適切に周知していく必要があることから、広報誌、チラシ、パンフレット等による周知広報に努めた。</p> <p>平成16年10月からは、市町村から未納者の所得情報を得られるよう法的な条件が整備されたことから、この情報を活用し、免除に該当するにもかかわらず、未申請の未納者に対して、個別にダイレクトメールや電話、戸別訪問により免除制度の周知に努めた。</p> <p>また、特に失業者の特例免除について、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免除制度の説明や窓口パンフレットを備え付けるなどによる周知徹底に努めた。</p> <p>学生納付特例制度については、上記による周知広報のほか、大学生等に対する説明会の開催などにより制度の周知に努めた。</p> <p>この結果、申請全額免除者、申請半額免除者及び学生納付特例者については、平成15年度に比べ大幅に増加した。</p> <p>なお、平成16年年金法改正により創設された若年者納付猶予制度（保険料の納付が困難な若年者（20歳台の第一号被保険者）について事後的に納付できる制度）、申請免除の承認期間の遡及等が平成17年4月から実施されるほか、被保険者の負担能力に応じて保険料を納付することができる多段階免除制度及び免除申請手続きの簡素化が平成18年7月に導入されることから、今後、これらの周知徹底を図っていく。</p>

平成16年度に達成すべき目標

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点検調査、第三者に対する損害賠償請求権の行使等を通じて、医療費適正化を推進すること。  
【前年度の被保険者1人当たり点検効果額を上回ること】

1. 指標の推移（年度別）

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
医療給付費	政府管掌健康保険	億円	38,367	38,502	37,246	34,732	35,640
	船員保険	億円	281	264	239	219	210
医療費通知件数	政府管掌健康保険	件	14,813,172	16,661,221	17,357,178	1,377,951	22,170,781
	船員保険	件	78,947	73,170	74,264	19,863	74,516
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	958,740	901,381	907,482	904,650	1,083,791
	船員保険	件	5,778	4,776	4,878	4,882	3,895
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	円	3,797	3,819	3,919	3,740	3,747
	船員保険	円	10,090	10,842	10,589	11,186	9,687
負傷原因照会件数		件				373,492	385,117
求償件数	政府管掌健康保険	件	161,845	163,667	158,090	167,926	146,672
	船員保険	件	779	828	784	762	599
求償決定額	政府管掌健康保険	円	10,394,446,841	10,276,705,972	10,329,307,810	9,519,098,753	8,068,586,780
	船員保険	円	76,773,244	73,711,316	72,992,731	72,132,304	62,127,170

## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>3 保険給付事務に関する事項</p> <p>(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点検調査、第三者に対する損害賠償請求権の行使等を通じて、医療費適正化を推進すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の被保険者1人当たり点検効果額を上回ること。</li> </ul>	<p>レセプト点検調査及び第三者に対する損害賠償請求権の行使等を通じた医療費適正化の推進については、「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）に基づき実施してきたが、平成16年8月4日に同通知の改正を行い、レセプト点検調査について、地方社会保険事務局毎に目標設定を行うことやレセプト点検調査に従事する職員への定期的な研修の実施による資質の向上等を図るなど、より一層医療費適正化の推進に努めた。</p> <p>また、レセプト情報管理システムを活用し、特に縦覧点検を中心とする内容点検及び外傷点検の充実強化に努めた。</p> <p>その結果、政府管掌健康保険の被保険者1人当たりの点検効果額は、3,747円（対前年度比7円増）と目標が達成できた。</p> <p>一方、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ものの、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の実施に努めたが、平成15年度に比べ、9,687円（対前年度比1,499円減）と前年度の1人当たり効果額を下回る結果となった。</p> <p>第三者に対する損害賠償請求権の行使による医療費適正化については、交通事故等により受診した場合に、第三者行為傷病届の届出を社会保険事務所に行うよう、事業主及び被保険者に対して制度の周知に努めた。</p> <p>さらに、被保険者及び被扶養者に対し健康に対する認識を深めてもらい医療保険事業の健全な運営に資するため、昭和55年度から医療費の額のお知らせを送付しているが、対象となるレセプトの範囲を平成15年度からおおむね2ヶ月相当分からおおむね全てのレセプトへ拡大し実施した。（平成15年度は、その準備に時間を要し、実施が平成16年3月にずれ込んだことから、医療費通知の件数が大幅に減少したもの。）</p>

平成16年度に達成すべき目標	3. 保険給付事務に関する事項
	(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業において、傷病手当金等の現金給付の適正化を図ること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
現金給付費	政府管掌健康保険	億円	5,049	4,865	4,652	4,894	5,187
	船員保険	億円	76	60	55	56	54
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	1.64	1.51	1.48	1.38	1.37
	船員保険	日	7.89	6.44	6.12	6.26	6.24

## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>3 保険給付事務に関する事項</p> <p>(2) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業において、傷病手当金等の現金給付の適正化を図ること。</p>	<p>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。</p> <p>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、処理マニュアルや実施要綱などを活用し職員の資質向上に努め、給付の適正化に努めた。</p> <p>なお、平成16年度の現金給付費が前年度に比べ293億円増加した主な要因は、平成15年4月から被保険者本人負担が2割から3割に引き上げられたことに伴い、高額療養費分の支給が増加した影響が平成15年度、平成16年度にわたって生じていることによるものである。</p> <p>(備考)</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 病気、けがで療養中であること</li> <li>・ 仕事につけないこと（労務不能）</li> <li>・ 4日以上仕事を休むこと</li> <li>・ 給与を受けられないこと</li> </ul>

平成16年度に達成すべき目標	3. 保険給付事務に関する事項
	(3) 船員保険事業における失業保険金の支給の適正化を図ること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
失業保険金受給者数	人	31,880	29,244	30,193	22,387	15,984
失業保険金給付費	億円	75	67	68	47	31
失業保険金受給者調査件数	件	579	572	579	486	362



2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>3 保険給付事務に関する事項</p> <p>(3) 船員保険事業における失業保険金の支給の適正化を図ること。</p>	<p>船員保険における失業保険金の支給の適正化については、失業保険金不正受給防止啓発強化月間を7月（地方社会保険事務局及び社会保険事務所の実状に応じ、最も有効と認められる実施時期に適宜調整可）と設定（平成16年6月29日庁文発第0629001号）し、地方運輸局等との連携による受給者実地調査を集中的に実施するとともに、受給者及び船舶所有者にリーフレットを配布し、船員保険の失業保険制度の周知徹底を図るなど、一層の給付の適正化に努めた。</p>

平成16年度に達成すべき目標	3. 保険給付事務に関する事項
	(4) 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金給付は適正に決定し、支給すること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
年金給付費	厚生年金	億円	191,544	196,228	203,466	208,140	215,380
	基礎年金	億円	84,774	93,633	102,494	110,735	118,118
	国民年金	億円	26,454	25,133	23,819	22,293	20,888
	老齢福祉年金	億円	627	500	391	296	224
年金受給権者数	厚生年金保険	件	19,528,744	20,558,557	21,979,649	23,147,746	24,232,672
	国民年金	件	19,736,770	20,668,965	21,652,589	22,543,518	23,431,323
	船員保険（新法）	件	1,857	1,936	1,983	2,027	2,067
新規裁定件数	厚生年金保険	件	1,427,042	1,524,210	1,593,893	1,709,963	1,669,807
	国民年金	件	559,870	560,777	563,902	535,287	501,317
	船員保険（新法）	件	84	97	72	67	73

2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>3 保険給付事務に関する事項</p> <p>(4) 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金給付は適正に決定し、支給すること。</p>	<p>年金の適正な決定・給付については、年金の裁定請求書受付時において、添付書類などの書類審査を行い、裁定請求書に記載された職歴及び添付された他制度の被保険者記録と当庁が保有している被保険者記録とを突合するなど、被保険者記録を的確に確認し、添付された資料及び証明書に基づき、加給年金又は加算額対象者の審査を行った。障害給付にあっては、添付された診断書等に基づき、障害等級の認定を行い、また、遺族給付にあっては、生計維持や婚姻関係等の受給資格要件について必要に応じて実地調査するなど、年金の裁定を適正かつ遅滞なく行うように努めた。更に、より迅速な裁定処理を目指すため、裁定請求書を受理してから年金証書が請求者に届くまでの期間についてサービススタンダードを設定し、平成17年度から導入することを決定した。</p> <p>また、年金の裁定後も、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、現況届による生存確認及び「老齢厚生年金受給者の現況届を活用した適用の適正化及び年金給付の適正化について」（平成15年10月14日庁文発第1014003号）に基づき現況届を活用した就労実態の把握・届出の励行などを実施し、年金の給付を適正かつ遅滞なく行うように努めた。</p> <p>なお、社会保険庁においては、平成15年6月に公表した年金給付誤りを契機として、加給年金や振替加算を加算又は停止する仕組みに誤りがないか等の観点から、年金給付システムの総点検を行った。</p> <p>その結果、プログラム誤り、事務処理誤り及び届出漏れを原因とする給付誤り全27事象が判明し、平成17年4月にその全容を公表した。</p> <p>このうち、プログラム誤りについては、</p> <p>① 基本設計書の策定への指示を的確に行うための（システムへの）影響範囲の確認・検証作業においてすべてを確認しきれなかったことにより、必要とされるシステム開発仕様の内容を漏らす又は誤るといった状況を惹き起こしていたこと。</p>

② 従来2年前後で定期的に人事異動が行われ、システム分野、特に制度の内容とシステムとの関連を把握している専門的人材を計画的に育成してこなかったこと。

③ 法律や政省令など制度面での仕様確定を待たなければシステム開発仕様は確定できないが、その決定が遅れ、十分な検討及び開発期間が確保されてなかったこと。

がその要因として挙げられ、事務処理誤りについては、頻繁で、大幅な制度改正による事務処理内容の複雑化及びその内容の周知期間が短く、制度内容と事務処理の関連性について理解不足が生じ、関連する情報を漏れなく収録・確認すべきところを誤認したこと等が要因として挙げられた。

これに対し、社会保険庁として主体的に年金給付誤りの再発防止に取り組む必要があることから、平成15年12月に取りまとめた再発防止策に加え、新たな再発防止策をとりまとめ、

① 制度改正等によるシステム開発の影響範囲の洗い出し方法の改善を行うとともに、システム開発委託先に対する指示を文書によるよう徹底する。

② システム開発における人数・スキル不足の解消のため、システムの最適化計画の中で専門家の確保、養成等の抜本的な体制整備を行う。

③ 事務マニュアルの充実・改善、職員研修の充実を図るとともに、機械処理になじむ事務はシステムに取り込んでいく。

等の措置を講じていくこととした。

また、年金受給者に影響を及ぼす恐れのある事象について早期に発見し、対応していくために、社会保険オンラインシステム・サーベイランス委員会の設置を検討することとした。

年金の支給誤りはあってはならないものであり、今後は、各般の再発防止対策を講じるとともに、システム開発管理体制（いわゆるITガバナンス）の強化を図り、再発の防止に取り組んでいくこととしている。

※ 「社会保険オンラインシステム・サーベイランス委員会」とは、給付誤りに対して早期に対応し公表することに加え、給付誤りを未然に又は最小限に防止する観点か

ら、年金受給者に影響を及ぼす事象等がないか継続的に調査監視することにより、早期に発見し、対処するものである。

(参考) これまでに公表した給付誤りの対象者数等 (平成 17 年 4 月 1 日時点)

- ① 過払い対象者数、金額  
約 22,300 人、 約 91 億 1,500 万円
- ② 未払い対象者数、金額  
約 45,400 人、 約 288 億 9,400 万円
- ③ 過払い、未払いの判明していない対象者数  
約 12,000 人

平成16年度に達成すべき目標	3. 保険給付事務に関する事項
	(5) 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金受給権者に対し、適正な届出の周知等を確実にを行うこと。

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
年金受給者あてパンフレット送付数 (新規裁定者送付分)	部	1,902,005	1,999,370	2,060,040	2,152,893	2,076,059
新規受給者説明会開催回数	回	2,781	2,748	3,065	3,173	3,110
新規受給者説明会参加者数	人	271,388	302,735	329,652	315,600	299,552

2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>3 保険給付事務に関する事項</p> <p>(5) 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金受給権者に対し、適正な届出の周知等を確実に行うこと。</p>	<p>年金受給者に対する適正な届出の周知については、年金給付の適正化を図るため、資格取得届、死亡届等、各種届出の励行の周知等により、年金の過払い防止に努めた。</p> <p>具体的には、年金の新規裁定者(2,076,059人)全員に対して年金証書を送付する際に、年金を受けるに当たって知っておいていただきたいことや今後必要な届出・手続きについて記載したパンフレットを同封することで、適正な届出の周知等に努めた。</p> <p>また、新規受給者に対して年金制度に関する基礎知識などを周知するための説明会を実施し、適正な届出の周知等に努めた。</p> <p>なお、新規受給者に対する説明会は新規裁定者数が減少したことから、参加者数は前年度と比較して減少した。また、開催回数については説明会場の収容人数を増やし開催回数を減らすなど昨年より効率的な実施を行っている一部の社会保険事務所があったこと等から、開催回数は昨年を若干下回っているが、前年と同様の取り組みを行ったところである。</p> <p>今後も引き続き適正な届出の周知等に努め、年金の過払いや未払い防止に努めていくこととしている。</p>

平成16年度に達成すべき目標	4. 保健事業及び福祉施設事業に関する事項
	(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業において、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こと。

1. 指標の推移 (年度別)

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
健診実施者数	政府管掌健康保険	人	3,165,777	3,195,926	3,231,045	3,137,157	3,479,084
	船員保険	人	22,199	21,006	19,979	19,987	19,051
事後指導実施者数 (政府管掌健康保険)		人	407,446	431,599	448,031	450,654	501,900
健診実施割合	政府管掌健康保険	%	29.1	29.7	30.6	30.2	33.4
	船員保険	%	35.5	36.6	37.8	40.5	41.7
事後指導実施割合		%	30.3	32.2	32.1	33.3	32.9

※健診実施割合は、40歳以上の被保険者数に対する健診実施者数の割合である。

※事後指導実施割合は、健診の結果、指導区分が2(数値異常)及び3(要経過観察)と判定された者の数に対する事後指導実施者数の割合である。



2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>4 保健事業及び福祉施設事業に関する事項</p> <p>(1) 政府管掌健康保険事業・船員保険事業において、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こと。</p>	<p>政管健保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あつては、平成16年4月8日庁保発第0408001号等の通知に基づき、実施しており、チラシ・パンフレット等を利用した広報等により被保険者等の受診の勧奨及び被保険者が受診する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の監査・指導の実施に努め、健診受診者の増に努力し、健診受診者は341,927人の増となったが、依然として健診実施割合は30%台にとどまっている状況である。</p> <p>平成17年度においては、健診単価の引き下げを行い、より多くの被保険者等が受診できるよう措置しているところである。</p> <p>なお、平成17年3月に保健事業に関するアンケートを実施し、健診に対するニーズ調査も実施した結果、健診対象者のうち約53.3%の者が健診を希望している結果であった。</p> <p>これを踏まえ、当面、健診単価の見直し、健診予算の増等により確実に実施率を増加させることとしている。</p> <p>また、健診をより効果的なものにするためには、健診結果に基づく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、事業所訪問等の手段による事後指導の充実に努め、事後指導実施者数は対前年度に比べ51,246人の増となった。</p>

平成16年度に達成すべき目標	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、適切かつ効率的に実施すること。

1. 指標の推移 (年度別)

指標名		単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
社会保険病院等利用者数	入院延べ患者数	千人	6,816	6,749	6,326	5,970	5,866
	外来延べ患者数	千人	12,899	12,821	11,894	10,914	10,631
	健診等延べ実施者数	千人	2,782	2,797	2,864	2,843	2,931
社会保険病院等の単年度収支状況	赤字施設数	施設	16	19	30	20	5
	黒字施設数	施設	60	57	46	54	70
	当期剰余金額	千円	3,347,844	3,249,681	△833,078	3,774,750	4,675,371
健康づくり講座等延べ利用者数		千人	12,205	12,116	12,313	12,443	12,465
福祉施設延べ利用者数		千人	33,555	32,784	32,492	31,858	32,326

※社会保険病院等：社会保険病院53ヵ所、厚生年金病院10ヵ所、船員保険病院3ヵ所、健康保険診療所7ヵ所、船員保険診療所3ヵ所

## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>4 保健事業及び福祉施設事業に関する事項</p> <p>(2) 社会保険事業に係る保健・福祉施設事業は、適切かつ効率的に実施すること。</p>	<p>保健・福祉施設については、運営を委託している公益法人との委託契約に基づき、適切に事業を実施するよう指導するとともに、委託先団体への計画的な監査を実施した。</p> <p>年金福祉施設等については、「年金福祉施設等の見直しについて（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、そのために必要な業務を行った。</p> <p>具体的には、独立行政法人を平成17年10月に設置して5ヵ年で施設の廃止・売却を進めるための「独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構法案」の国会提出など、独立行政法人を設置するための準備を行うとともに、法人において整理合理化を進めるための基本的な枠組みを定めた「年金・健康保険福祉施設（病院を除く）に係る整理合理化計画」の策定、年金福祉施設等の境界確定作業及び廃止した施設について安全な管理など法人への出資のために必要な業務を行った。</p> <p>一方、社会保険病院の見直しについては、健康保険法等の一部を改正する法律（平成14年法律第102号）附則第2条第3項第1号の規定を受けてとりまとめた、「社会保険病院の在り方の見直しについて」（平成14年12月25日厚生労働省方針）に基づき、それぞれの病院に策定させた経営改善計画（平成15年度を初年度とする3ヵ年計画）に基づく取組を各病院において進めている。</p>

平成16年度に達成すべき目標	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こと。 【前年度を上回る年金教育の実施校数となること】

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
ホームページアクセス数	件	796,136	8,019,374	22,530,412	39,229,035	53,921,866
年金教育の実施校数	校 (延べ数)	5,241	5,838	6,689	8,727	10,767
年金研修の実施事業所数	事業所	6,073	7,133	7,173	7,972	6,930

2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>5 広報、情報公開、相談等に関する事項</p> <p>(1) 社会保険事業に関する効果的な広報を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度を上回る年金教育の実施校数とすること。</li> </ul>	<p>社会保険事業に関する効果的な広報については、新聞、地域情報紙、インターネット、雑誌、交通広告等の各種広報媒体及びチラシ、ポスター等の活字による媒体を活用し、制度内容の効率的な実施に努めた。</p> <p>特に年金広報については、「公的年金制度の基礎的事項の周知」をテーマとした「年金週間」（「年金週間」の取扱いについて）（平成10年6月1日庁文発第1739号）の実施に合わせて、公的年金制度の意義や役割及び保険料の納付義務の周知・広報を実施したほか、年度末には平成17年4月施行に係る年金制度改正内容等を周知するための広報を実施した。また、今後の広報を効果的かつ効率的に実施するために、年金週間及び年度末の広報の実施後においては、メディア接触率、政策・事業の周知率、理解度及び共感度等についての効果測定（次回以降の広報計画策定のための基礎資料とする。）を実施した。</p> <p>その他、社会保険庁ホームページの充実、市町村等の広報媒体に社会保険関係の記事の掲載を依頼するなど、公的年金制度の意義や役割を正しく認識し、年金制度に対する理解と信頼を得るための広報及び制度改正内容の広報を積極的に行った。</p> <p>年金教育については、「年金教育の実施について」（平成10年6月1日庁文発第1740号）等の通知に基づき、公的年金制度の基本理念である「世代間扶養」の考え方や公的年金制度の意義・役割及び保険料の納付義務について、将来の年金制度を担う中学生・高校生に対して正しく理解してもらおうべく、副読本等を使用し、学校訪問による年金教育、セミナーによる年金教育の活動を積極的に推進した結果、前年度に比べ2,040校（23.4%増）増加し10,767校において実施した。</p> <p>更に、平成16年度においては、「年金教育推進協議会の設置について」（平成15年4月28日庁保発第21号）通知に基づき、各都道府県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する「年金教育推進協議会」の全都道府県での設置が完了し、地域や学校等の実情に応じた効果的な年金教育の推進について協議を行うなど、年金教育の円滑な推進に努めた。</p> <p>また、事業所内における研修については、「事業所内における研修等の促進について」（平成6年2月8日社業発第6号）通知に基づき、被保険者に年金制度に対する理解を深めていただくため、事業所内の退職予定者、新規採用者を対象に年金研修を実施した。</p>

平成16年度に達成すべき目標	5. 広報、情報公開、相談等に関する事項
	(2) 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金個人情報の提供の充実を図るなど、事業主、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こと。

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
年金相談者数（来訪相談者数）	千人	—	—	7,826	8,587	8,347
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

## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>5 広報、情報公開、相談等に関する事項</p> <p>(2) 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金個人情報提供の充実を図るなど、事業主、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こと。</p>	<p>全国312の「社会保険事務所」では、来訪、電話、文書による年金相談を行っており、このうち来訪者については、平成16年度においては、7,052,606人の来訪者の年金相談に対応した。</p> <p>また、全国71カ所の「年金相談センター」では、平成16年度において1,276,586人の来訪者に年金相談を行ったほか、電話や文書による相談についても対応できる範囲で行っており、196,255本の電話相談及び524通の文書相談についても対応した。</p> <p>更に、電話による年金相談を行う「年金電話相談センター」については、平成16年度には13カ所増設し、全国で23カ所の設置となり、2,017,584本の電話相談の対応を行った。</p> <p>その他、「社会保険業務センター中央年金相談室」では、来訪、電話、文書による年金相談を行っており、平成16年度においては、17,895人の来訪相談、61,543通の文書相談を行った。電話相談については、平成16年度に順次35席から56席に体制を拡充し、542,804本の電話相談に対応した。加えて、①6月1日から30日までの22日間は、物価スライドに伴う年金額改定通知書への問い合わせ対応として、36席増設し24,622件、②10月29日から12月1日までの22日間は、扶養親族等申告書の記入方法等への問い合わせ対応として、ピーク時には85席増設し、80,933本、③17年1月11日から3月15日までの45日間は扶養親族等申告書の記入方法等への問い合わせ及び源泉徴収票の再交付等への対応として50席増設し、43,233本の電話相談に対応した。</p> <p>具体的には、年金相談の充実を図るため次の取り組みを実施した。</p> <p>①相談時間の延長、休日相談等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成16年6月に昼休み時間帯における年金相談実施の徹底を指示し、現在、全ての社会保険事務所等において昼休み時間帯に年金相談を行っている。</li> <li>・平成16年8月16日（月）から20日（金）までのお盆明けの5日間について全ての社会保険事務所及び一部の年金相談センターで相談時間を午後8時まで延長し、5日間で午後5時以降5,071人の来訪者があった。</li> <li>・年金週間期間中の平成16年11月6日（土）から12日（金）において、6日（土）7日（日）の2日間について休日開庁し年金相談を実施し、それぞれ5,801人、5,506</li> </ul>

人の来訪者があった。また、8日（月）から12日（金）の5日間について相談時間を午後7時まで延長し、午後5時以降3,795人の来訪者があった。

- ・ 毎週月曜日の相談時間の延長については、平成16年12月6日から午後7時まで延長し、平成16年度中の15日間で午後5時以降9,538人の来訪者があった。
- ・ 土日における相談のモデル実施については、平成17年1月22日から5日間実施し、22,363人の来訪者があった。
- ・ 予約制の導入モデル事業の実施については、平成17年2月8日の全国社会保険事務局長会議において取り組みを指示し、現在、いくつかの社会保険事務所においてさまざまな年金相談の予約制への取り組みを開始している。

#### ②インターネットを利用した年金個人情報の提供

- ・ インターネット（個人認証を活用）を利用した年金個人情報の提供については、社会保険庁ホームページにおいて、55歳以上の者からの年金見込額及び年金加入状況の照会を受け付けているが、本人への郵送による回答に加え、平成17年1月末より、電子申請の仕組みを利用して本人確認を厳格に行いつつ、インターネットによる回答を可能とし、回答の迅速化を図った。なお、平成17年度には年金加入状況について、インターネットによる即時回答を可能とする仕組みを構築し、更なる迅速化を図ることとした。

#### ③ファクシミリを利用した年金相談

- ・ 耳が不自由なため電話による年金相談を行うことが困難な方々に配慮した取り組みとして、ファクシミリによる年金相談を開始するための準備を進めた。（17年4月より実施）

#### ④相談窓口の充実

- ・ 年金相談来訪者の増加に対応するため、社会保険事務所の年金相談窓口の増設に努めた。特に、川越社会保険事務所では平成17年1月から14窓口から25窓口に、所沢社会保険事務所では7窓口から15窓口にそれぞれ大幅に年金相談窓口を増設した。

#### ⑤年金相談センター

- ・ 年金相談センターについては、千葉県柏市に柏年金相談センター、大阪府堺市になかもず年金相談センターの2カ所を増設した。また、福島年金相談センター、前橋年金相談センター、新潟年金相談センター及び奈良年金相談センターの4カ所を移



転するとともに、松江年金相談センター及び高松年金相談センターの2カ所を廃止するなど、地域ニーズに応じた設置の見直しを行い、平成17年4月現在、71カ所となっている。

⑥年金電話相談センター

- ・年金電話相談センターについては、宮城、福島、茨城、栃木、群馬、新潟、長野、岐阜、三重、京都、岡山、広島、熊本の13カ所の社会保険事務局に順次増設し、電話相談体制の充実に努めた。(全国23ヶ所)

⑦総合相談窓口

- ・社会保険事務所におけるワンストップサービスの推進を図るため、平成17年4月1日設置を含め、全国189カ所の社会保険事務所に総合相談室を設置し、社会保険事務所来訪者へのサービスの向上を図った。

平成16年度に達成すべき目標	5. 広報、情報公開、相談等に関する事項
	(3) 国民からの相談に対しては、懇切丁寧に対応すること。また、事業に対する意見は真摯に聞き、事業の改善に役立てること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
ホームページ掲載の相談項目数（年度末現在）年金相談項目数	項目	180	181	180	197	204

## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>5 広報、情報公開、相談等に関する事項</p> <p>(3) 国民からの相談に対しては、懇切丁寧に対応すること。また、事業に対する意見は真摯に聞き、事業の改善に役立てること。</p>	<p>国民からの相談への対応については、その質を向上させるため、平成16年12月「社会保険庁職員行動規範」を策定し、お客様志向のサービスを遂行する意識を職員に徹底するとともに、外部講師を積極的に活用した接遇研修や知識向上のための業務研修の実施など職員教育の充実を図り、お客様の気持ちに立った相談を行うための環境整備に取り組んだ。</p> <p>また、地方社会保険事務局の「社会保険事務局さわやか行政サービス推進委員会」を活用するとともに、総合相談室の設置や案内係の配置、届書の記載例の整備、高齢者・障害者等に配慮した対応などに努めた。</p> <p>事業に対する意見については、平成16年6月から、社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁や社会保険事務所における業務やサービスに対するご意見・ご要望・ご提案を受け付ける仕組みを整備し、更に平成16年10月からは、これを「長官へのメール」や「長官への手紙」として受け付ける仕組みを整備した。平成16年度においては、「長官へのメール」3,519件及び「長官への手紙」142件が御意見として寄せられた。</p> <p>また、平成16年10月から、社会保険事務所の窓口のほか、ホームページや本庁各課などの様々な経路で寄せられたご意見や苦情などに対し、具体的な対応や回答を行うとともに、今後の業務運営の改善に役立てるための仕組みとして「国民の声対応報告制度」を整備し、より利用者の視点に立ったサービスの展開に取り組んだ。平成16年度においては、本庁に集約された国民の声対応票の件数は、378件となった。</p> <p>さらに、利用者の意見やニーズを的確に把握するため、平成17年3月、全国の社会保険事務所及び年金相談センターへの来訪者(62,830人)を対象に「お客様満足度アンケート」を実施し、52,578人から回答を得た(回答率83.7%)。来訪者の全体的な満足度は、「満足」・「やや満足」を合わせ、8割超であった。アンケートの結果の詳細については、社会保険庁ホームページに掲載している。今後も、年2回(7月、1月)、定期的にアンケート調査を実施し、調査結果を業務改善に繋げる取組を徹底することとしている。</p> <p>加えて、平成16年9月より、社会保険庁の事業内容や業務の実施方法等事業全般について、保険料拠出者や利用者の意見を反映させ、その改善を図ることを目的として、「社会保険事業運営評議会」を開催している。</p>

平成16年度に達成すべき目標	5. 広報、情報公開、相談等に関する事項
	(4) 国民に対する情報提供の充実を図るとともに、レセプトの開示等についても適切に対応すること。

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
情報公開法に基づく開示請求の開示件数	件	—	239	431	1,003	2,717
レセプト開示件数	件	2,231	3,358	3,804	3,924	5,207
被保険者記録の事前通知件数	千人	—	—	—	102	1,225
年金見込額の提供件数	千人	—	—	—	—	704

## 2. 目標達成に向けての取組状況

平成16年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成16年度）
<p>5 広報、情報公開、相談等に関する事項</p> <p>(4) 国民に対する情報提供の充実を図るとともに、レセプトの開示等についても適切に対応すること。</p>	<p>情報公開制度に的確に対応するため、職員に対する研修の実施や保有する文書の適正な管理を行うとともに、開示請求に対しても的確に対応するため、「情報公開事務処理要領」に基づき、適切かつ円滑な情報公開の実施に努めた。</p> <p>レセプトの開示にあたっては、「政府管掌健康保険及び船員保険に係る診療報酬明細書等の開示の実施について」（平成9年7月14日庁保発第13号）に基づき、個人情報の保護に十分配慮するとともに、レセプトの早期開示に努め、円滑かつ適正な業務に努めた。</p> <p>年金個人情報の提供の充実を図るため、58歳に到達した者に対し、順次「年金加入記録のお知らせ」を送付することにより個人情報を提供するとともに、記載された年金加入記録を事前に確認しておくことにより年金裁定に要する期間を短縮できるよう努めた。また、被保険者の将来設計に役立てるため、これらの者のうち、年金見込額の提供を希望する者には、老齢基礎年金や老齢厚生年金の額を記載した「年金見込額のお知らせ」を送付した。更に、年金請求者の利便性の向上を図るため、年金支給年齢に到達する直前に年金加入履歴等が記載されている裁定請求書を郵送する仕組み（ターンアラウンド方式）について平成17年度の実現に向けた検討を行った。</p> <p>また、被保険者個々人に対し、年金加入状況を定期的に提供する趣旨から、平成16年中に国民年金保険料を納付した被保険者14,710,439人に対して平成17年2月に「国民年金保険料納付額のお知らせ」を送付した。なお、平成17年度においては、平成17年度税制改正により確定申告の際、保険料納付を証明する書類の添付が義務づけられたことから「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」を送付することとしている。</p>



### Ⅲ. 緊急対応プログラムにかかる 平成16年度の取り組み状況

- 社会保険庁の業務の改革について、社会保険庁は80項目からなる「緊急対応プログラム」（平成16年9月17日第1次案公表、同11月26日最終版公表）を策定し、全庁挙げて、
- ① 国民サービスの向上
  - ② 予算執行の透明性の確保等
  - ③ 個人情報保護の徹底
  - ④ 保険料徴収の徹底
  - ⑤ 組織の改革
  - ⑥ 組織の在り方の見直し
- の対策に取り組んでいるところである。
- 本編は、「緊急対応プログラム」において緊急（16年度中）に実施することとしている事項の平成16年度における取り組み状況についてとりまとめたものである。

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>1. 国民サービスの向上</p> <p>(1) 社会保険庁の業務やサービスの改善・効率化に関する意見・アイデアを広く国民から募集する「長官への手紙・長官へのメール」を実施する</p>	<p>平成16年10月から、社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁や社会保険事務所における業務やサービスに対するご意見・ご要望・ご提案を「長官へのメール」や「長官への手紙」として受け付ける仕組みを整備し、受け付けたご意見等を業務改善の検討に役立て、より利用者の視点に立ったサービスを展開することとした。</p> <p>平成16年度においては、「長官へのメール」3,519件、「長官への手紙」142件のご意見等として寄せられた。</p> <p>なお、寄せられたご意見等への対応については、社会保険庁ホームページに定期的に公表している。</p>



緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(2) 利用者からの苦情等への対応マニュアルを見直し、その周知徹底を図るとともに、業務改善に反映することができる国民の声（苦情等）報告体制を整備する

平成16年12月、「社会保険庁職員行動規範」を全社会保険庁職員に示した際に、苦情等への対応マニュアルとして、「接遇マニュアル」を配布した。

また、社会保険事務所の窓口のほか、ホームページや本庁各課などの様々な経路で寄せられたご意見や苦情等に対し、具体的な対応や回答を行うとともに、今後の業務運営の改善に役立てるための仕組みとして「国民の声対応報告制度」を整備し、より利用者の視点に立ったサービスの展開に取り組んだ。

具体的には、社会保険事務所、地方社会保険事務局、社会保険業務センター及び本庁の窓口ごとに、苦情等対応責任者を設け、適切な対応をとるとともに、国民の声対応票を作成し、苦情処理の進捗管理を行うこととした。また、寄せられたご意見や苦情等を踏まえ、業務改善の検討を行い、業務改善に役立てることとした。

平成16年度においては、国民の声対応票を378件作成したところである。

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(3) 社会保険庁ホームページを充実して、社会保険庁改革の推進状況を逐次国民に情報提供するとともに、各種窓口の案内や制度の分かりやすい説明、各地域別の情報提供に努める（随時）</p>	<p>社会保険庁ホームページに「社会保険庁の改革」のコーナーを設け、社会保険庁改革に関連する進捗状況や社会保険庁の在り方に関する有識者会議、社会保険事業運営評議会などの会議の内容を随時掲載している。</p> <p>平成16年12月にすべての地方社会保険事務局にホームページを開設し、地方社会保険事務局ごとの情報を案内している。具体的には、社会保険事務所等の電話番号や案内図に加え、社会保険出張相談のご案内、社会保険事務所の休日相談日や平日の時間延長のお知らせ、社会保険事務所ごとに相談の混雑状況等を掲載している。</p>

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(4) 年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録を直接ご本人宛に通知するとともに、希望する方に対しては年金見込み額を別途通知する

58歳に到達した者に対し、順次「年金加入記録のお知らせ」を送付することにより年金個人情報を提供するとともに、記載された年金加入記録を事前に確認しておくことにより年金裁定に要する期間を短縮できるよう努めた。

また、被保険者の将来設計に役立てるため、これらの者のうち、年金見込額の提供を希望する者には、老齢基礎年金や老齢厚生年金の額を記載した「年金見込額のお知らせ」を送付した。

(参考)

「年金加入記録のお知らせ」送付件数 1,225千件

「年金見込額のお知らせ」送付件数 704千件

(いずれも平成16年度実績)

なお、年金請求者の利便性の向上を図るため、年金支給年齢に到達する直前に年金加入履歴等が記載されている裁定請求書を郵送する仕組み（ターンアラウンド方式）についても実現に向けた検討を行った。

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

- (5) 社会保険事務所等における待ち時間の解消や勤労者等平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談の充実を図る
- : 昼休み時間帯における相談の実施の徹底
  - : お盆明けにおける相談時間の延長
  - : 年金週間における平日夜間及び休日の相談の実施
  - : 毎週月曜日における相談時間の延長（16年度中）
  - : 土日における相談のモデル実施（16年度中）
  - : 予約制の導入モデル事業の実施（16年度中）
  - : インターネット（個人認証を活用）を利用した年金個人情報提供の提供（16年度中に365日24時間受け付けるサービスを実施し、さらに17年度には、年金加入状況について即時に回答する仕組みを整備することを検討）
  - : 障害者・高齢者に配慮したファックスによる年金相談の開始（平成16年度中）

- 社会保険事務所等において、年金相談の充実を図るため次の取り組みを実施した。
- ・平成16年6月に昼休み時間帯における年金相談実施の徹底を指示し、現在、全ての社会保険事務所等において昼休み時間帯に年金相談を行っている。
  - ・平成16年8月16日（月）から20日（金）までのお盆明けの5日間について全ての社会保険事務所及び一部の年金相談センターで相談時間を午後8時まで延長し、5日間で午後5時以降5,071人の来訪者があった。
  - ・年金週間期間中の平成16年11月6日（土）から12日（金）において、6日（土）7日（日）の2日間について休日開庁し年金相談を実施し、それぞれ5,801人、5,506人の来訪者があった。また、8日（月）から12日（金）の5日間について相談時間を午後7時まで延長し、午後5時以降3,795人の来訪者があった。
  - ・毎週月曜日の相談時間の延長については、平成16年12月6日から午後7時まで延長し、平成16年度中の15日間で午後5時以降9,538人の来訪者があった。
  - ・土日における相談のモデル実施については、平成17年1月22日から5日間実施し、22,363人の来訪者があった。
  - ・予約制の導入モデル事業の実施については、平成17年2月8日の全国社会保険事務局長会議において取り組みを指示し、現在、いくつかの社会保険事務所においてさまざまな年金相談の予約制への取り組みを開始している。
  - ・インターネットを利用した年金個人情報提供については、社会保険庁ホームページにおいて、55歳以上の者からの年金見込額及び年金加入状況の照会を受け付けているが、本人への郵送による回答に加え、平成17年1月末より、電子申請の仕組みを利用して本人確認を厳格に行いつつ、インターネットによる回答を可能とし、回答の迅速化を図った。なお、平成17年度には年金加入状況について、インターネットによる即時回答を可能とする仕組みを構築し、更なる迅速化を図る。
  - ・耳が不自由なため電話による年金相談を行うことが困難な方々に配慮した取り組みとして、ファクシミリによる年金相談を開始するための準備を進めた。（平成17年4月より実施済）

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(6) 申請書類等を記入しやすくし、記載すべき内容がわかりやすいものとするため、年金受給者等の身になって各種申請書類等の見直しを行う（随時）

社会保険庁が送付している通知書等のうち、送付件数、お客様にとっての重要度、お客様からの照会の多さなどを考慮して見直しを行うものを選択し、

- ・記載内容の分かりやすさ（専門用語説明など）
- ・必要項目の明記（いつまでに何をすればいいかなど）
- ・記載項目の最小化（お客様のご記入を最小限にするなど）
- ・連絡先の明記（複数の連絡先を明記）

などの観点からの見直しを行った。

具体的には、医療費通知、国民年金納付案内書、公的年金源泉徴収票など14種類の通知書等の見直しを行った（送付件数211百万件（全送付件数のうち約5割））。

また、見直しに当たっては、社会保険庁LANを活用し、お客様に接しサービスを行っている第一線の社会保険事務所職員等の意見・要望を反映するよう努めている。

平成17年度においては、引き続き、残りの通知書等に優先順位をつけて見直すこととしている。特に、平成17年10月から新たに実施するターンアラウンド方式による年金裁定請求書について、社会保険労務士会や年金受給者団体等外部の意見・要望を聞くこととしている。

また、地域により様式が異なっている届書等について、様式の統一化を図ることとしている。具体的には、健康保険・厚生年金保険適用関係届書（主な届書11届中6届、件数で約9割）及び健康保険給付関係届書（主な届書7届中5届、件数で約8割）の統一化に取り組むこととしている。

※ 「ターンアラウンド方式による年金裁定請求書」とは、年金請求者の利便性の向上を図るため、年金支給年齢に到達する直前に、基本項目や年金加入履歴をあらかじめ印字した裁定請求書を社会保険庁から本人宛に郵送するもの。

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(7) 高齢者や障害者が相談しやすい環境を整備するため、相談窓口のバリアフリー化や聴覚、視覚障害のある方への情報のバリアフリー化を推進する（随時）</p>	<p>緊急対応プログラムにおいては、相談窓口のバリアフリー化の具体的内容として、全国の社会保険事務所（312カ所）において、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 手すりの設置</li> <li>② 障害者用トイレ・スロープの設置</li> <li>③ 相談窓口への老眼鏡の備付</li> </ul> <p>を実施することとしている（平成17年度中）。</p> <p>具体的には、③については、すべての社会保険事務所での備付が終了している。また、①・②については、賃貸ビルであることや庁舎が狭いことなどから、設置困難な社会保険事務所も存在しているが、大部分の社会保険事務所において設置が終了している。未設置の社会保険事務所については、引き続き、設置へ向けた取組を行うこととしている。</p> <p>情報のバリアフリー化については、耳が不自由なため電話による年金相談を行うこと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するために、その実施に向けた準備を行った（平成17年4月実施済）。また、総合相談室や案内係を設置・配置するとともに、高齢の方や障害のある方に配慮した対応を行うなど、高齢の方や障害のある方がより利用しやすい環境となるよう、その整備に努めた。</p>

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(8) 年金相談の急増等に対応するため、社会保険事務所の窓口増設を図るとともに、年金相談センターの増設（71カ所→73カ所）及び地域ニーズに応じた移転・廃止を行う（平成16年度中）</p>	<p>社会保険事務所の年金相談窓口の増設に努めた。特に、川越社会保険事務所では平成17年1月から14窓口から25窓口に、所沢社会保険事務所では7窓口から15窓口にそれぞれ大幅に年金相談窓口を増設した。</p> <p>年金相談センターについては、千葉県柏市に柏年金相談センターを、大阪府堺市になかもず年金相談センターを新設し、2カ所増設した。また、福島年金相談センター、前橋年金相談センター、新潟年金相談センター及び奈良年金相談センターの4カ所を移転するとともに、松江年金相談センター及び高松年金相談センターの2カ所を廃止するなど、地域ニーズに応じた設置の見直しを行い、平成17年4月現在、71カ所となっている。</p>

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(9) 社会保険事務所等に行かなくても年金相談ができるよう年金電話相談センターを拡充（10カ所→23カ所）するとともに、効率的・効果的な電話相談の充実方策について検討する（平成16年度中）</p>	<p>年金電話相談センターについては、宮城、福島、茨城、栃木、群馬、新潟、長野、岐阜、三重、京都、岡山、広島、熊本の13カ所の社会保険事務局に順次設置し、電話相談体制の充実に努めた。</p> <p>また、今後における効率的・効果的な電話相談の充実方策について検討し、平成17年10月より、社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談窓口数を現在の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することとした。</p>
<p>(10) 社会保険事務所におけるワンストップサービスの実現のため、総合相談室を拡充する（平成16年度中に128ヶ所）</p>	<p>平成17年4月1日設置を含め、全国189カ所の社会保険事務所に総合相談室を設置し、社会保険事務所来訪者へのサービスの向上を図った。</p>



緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>2. 予算執行の透明性の確保等</p> <p>(1) 平成16年度の事務費執行に当たっては、宿舍の建て替え、公用車の購入、交際費の使用は極力行わない</p>	<p>平成16年度においては、厳正な予算執行により経費の節減に努めてきたところであり、宿舍の建て替え、公用車の購入、交際費については、執行していない。</p> <p>平成17年度においては、これまでの国会等での議論を踏まえ、「年金保険料は年金給付及び年金給付に關係する経費以外には充てない」という方針のもと、平成17年度予算における財政上の特例措置（事務費の一部に保険料財源を充当）の範囲については、制度運営に直接関わる適用、徴収、給付事務、システム経費に限定し、これまで年金保険料を充てていた職員宿舍、公用車等の経費については、国庫負担とした。</p>
<p>(2) 年金福祉施設整備には新たに年金保険料財源を投入しない</p>	<p>年金福祉施設等については、「年金福祉施設等の見直しについて（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、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、そのために必要な業務を行った。</p> <p>具体的には年金福祉施設等の廃止・譲渡を進める独立行政法人（以下「法人」という。）の設置法案の策定、国会提出及び組織要求など法人を設置するための業務、法人において整理合理化を進めるための基本的な枠組みを定めた「年金・健康保険福祉施設（病院を除く）に係る整理合理化計画」の作成、年金福祉施設等の境界確定作業及び廃止した施設について安全に管理するための仮囲い作業など法人への出資のために必要な業務を行った。</p>

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(3) 調達コストの削減目標数値を設定し、事務費の徹底した経費削減を実施する（平成16年度中）</p> <p>年間を通じた調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の審査等を実施するため、調達委員会を設置する</p>	<p>平成16年10月に、社会保険庁本庁に「調達委員会」を設置し、一定金額以上等の調達案件について、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縮減に努めている。</p> <p>《調達委員会における効果》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年3月開催の第11回終了時点（審査件数192件）        調達計画額509億円に対し、概算契約見込額464億円であり、約45億円（▲9%）の削減が見込まれた。</li> </ul> <p>平成17年度の調達コストの削減目標数値を設定した。</p> <p>《平成17年度の調達コストの削減目標》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・物品等の購入、印刷物等の製造及び業務の外注等の役務に関する調達コストについて、平成17年度の調達計画額の10%以上を削減する。</li> </ul> <p>地方庁における調達業務についても、その適正化を図るため、各地方社会保険事務局に「契約審査会」を設置し、一定金額以上等の調達案件について、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを行うこととした。</p>

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(4) 調達における競争性・透明性の確保を図り、調達コストを効率化するため、競争入札又は企画競争を原則とする

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基本原則とするとともに、一定金額以上等の調達案件については、平成16年10月に社会保険庁本庁に設置した「調達委員会」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、また、平成17年4月に各地方社会保険事務局に設置することとした「契約審査会」においても同様のチェックを行い、調達業務全般について競争性・透明性の確保を図ることとした。

庁舎の賃料などの随意契約については、「調達委員会」や「契約審査会」において契約金額の妥当正等を審査するとともに、平成17年1月分の契約から、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、さらに、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、随意契約の妥当性を事後審査し、その結果をホームページで公表することとした。

社会保険庁が平成16年度上半期に締結した随意契約について、契約理由等の検証を行い、その結果を公表したほか、当該調査結果を踏まえ、複数回契約、長期・固定化契約等について見直しを図るとともに、業務との関連性が低いと考えられる契約については、業務上の必要性を精査し、廃止の方向で見直すこととした。

- ・本庁発注分 調査対象随意契約 1,741 契約（平成16年12月21日公表）
- ・地方庁発注分 調査対象随意契約 64,620 契約（平成17年1月14日公表）

調達業務における競争性・透明性を確保するための取組みを着実に実施するため、平成17年度の調達に係る目標数値を設定した。

《平成17年度の調達に係る目標数値》

- ・随意契約件数について、一括調達し競争入札に切替える等により、対前年度の20%以上を削減する。
- ・100万円以上の契約件数のうち、競争入札の件数が占める割合を60%以上とする。

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(5) 社会保険庁の予算及び決算について、広く国民に情報提供するため、インターネット等を活用してわかりやすい形で公表する（平成16年度中）

社会保険庁の予算及び決算について、国民がいつでも閲覧できるよう平成17年3月に社会保険庁ホームページにおいて、「予算・決算」の情報欄を新たに設置し、それぞれ掲載した。

平成17年度の「予算の概要」においては、各特別会計の予算額、国庫負担の予算額、各勘定別の歳入・歳出・収支差を説明している。

また、「予算の主要事項」においては、社会保険庁の重点的に取り組むべき施策である①国民サービスの向上、②予算執行の透明性の確保、③保険料徴収の徹底についての予算の内容を説明している。

さらに、「図でみる予算の概要」においては、各特別会計勘定別に、歳入は、保険料収入、国庫負担額、借入金、利子収入等に区分し、歳出は、保険給付費、拠出金、他勘定への繰入れ等に区分したそれぞれの割合と予算額、収支差をわかりやすくグラフ等の形で掲載している。

一方、平成15年度決算についても、平成17年度予算と同様の手法により、各特別会計勘定別に、歳入・歳出を区分し、それぞれの割合と決算額、収支差をわかりやすくグラフ等の形で掲載している。

この「図でみる決算の概要」においては、各勘定別の収支構造と収支差に加え、決算剰余金又は不足金の処分、各積立金等の残高を説明している。

なお、「特別会計の概要」においては、各特別会計の設置目的、根拠法令を説明し、「特別会計の仕組み」は、各特別会計の歳入金、歳出金及び各勘定間の関連を説明している。

また、政府全体で取り組んでいる発生主義や減価償却等の企業会計の手法を取り入れた平成15年度省庁別財務書類についても、一般会計、労働保険特別会計、国立病院特別会計と併せて厚生労働省ホームページに掲載している。

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(6) 社会保険事務所毎に事業単位での予算の執行状況を把握し、事業コストを管理する（平成16年度中）</p>	<p>社会保険事業について、事業の効率的運営、職員のコスト意識の向上を図るため、適用業務、徴収業務、給付業務の事業単位ごとに、予算の執行状況を管理することとした。</p> <p>このため、社会保険庁全体で使用する事業単位コードを設定し、事業単位ごとの予算執行状況について、本庁に報告させることとした。</p> <p>今後、社会保険事業のコスト構造の把握、予算の効率的配分等に役立てることとしている。</p>

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(7) 予算執行についての内部監査を強化する（平成16年度中）

内部監査体制の強化を図るため、平成17年1月に、総務部経理課に会計事務に関する内部監査を専門的に担当する監査指導室を設置した。

平成17年度の会計監査は、全地方社会保険事務局を対象を広げて実施することとし、特に、予算執行の透明性、効率性の観点から、

- ① 不適切な予算執行を未然に防止するための会計組織における相互牽制体制が確立しているか。
- ② 特段の理由もなく少額に分割した調達等がないか等、安易な随意契約が行われていないか。
- ③ 業務との関連性が低いと考えられる調達等が安易に行われていないか、効率的な予算執行が行われているか。

等について、重点的に監査を行うこととした。

また、契約事務の適正化を図る観点から、平成17年度から導入される数値目標を含む「調達計画書」の策定状況及び「契約審査会」の審議状況等についても実地に検証することとした。

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(8) 国民の信頼を損なう不祥事案が生じたことを踏まえ、「厚生労働省信頼回復対策推進チーム」の下で、徹底した調査を行うとともに、監修料の受け取り禁止等の厳格なルールの遵守を図る</p>	<p>社会保険庁をめぐる不祥事案については、その実態を調査し、「国庫補助金関連、大量購入関連等の出版物等に係る監修料の実態に関する全省調査について」（平成16年10月22日）及び「社会保険庁をめぐる不祥事案等に関する調査報告書」（平成17年1月14日）を公表した。</p> <p>監修料の問題については、監修料の受取りを禁止するとともに、幹部職員をはじめ一定の地位にあったものが給与の一部を自主的に返納し、組織としての反省の意を表した。</p> <p>また、このような問題で国民の信頼を損なうことのないよう、「社会保険庁職員行動規範」を定めるなどにより、国家公務員倫理の徹底や職員の意識改革に努めた。</p>

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>3. 個人情報保護等の徹底</p> <p>(1) 端末操作に必要なカードについて、管理責任を明確にするため担当職員毎にカード番号を固定化する</p>	<p>従来、課単位で払い出していた端末操作のための磁気カードについて、担当職員ごとにカード番号を固定化する方式に変更した。（平成16年7月）</p> <p>磁気カードの1人1枚化により管理責任が明確化され、被保険者記録へのアクセス内容の特定が容易となった。</p>
<p>(2) カードの安全性を確保するため、本人識別のパスワードを登録する仕組みとする</p>	<p>他人のカードで窓口装置を使用できないようにし、磁気カードの安全性を確保するため、端末を使用する業務の開始に当たって、個人認証番号（パスワード）の登録処理を行う方式を導入した。（平成16年10月）</p>



緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(3) 相談業務以外を担当する職員については、氏名索引照会処理が行えないようカード機能を制限する（平成16年度中）

個人情報へのアクセス権限を必要最小限の職員に限るため、業務用カードについては、担当している業務に必要な事務処理に限定できる機能を追加するとともに、特殊業務用カード（業務委託用、電子申請用等）については、被保険者等の記録照会処理を行えないよう機能を制限した。（平成16年10月）

(4) 個人情報保護のための措置の確実な実施を図るため、社会保険庁電子計算機処理データ保護管理規程を見直し、職員への周知を徹底する（平成16年度中）

社会保険庁が保有するデータを業務目的外で閲覧することを禁止する規定を社会保険庁データ保護管理規程に追加した。（平成16年5月）  
また、個人情報保護の取扱いに関する事項について、全職員を対象として研修を実施するなど職員教育の徹底に努めた。（平成16年9月～）  
更に、平成17年4月からの「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」の施行を踏まえ、従来の「社会保険庁電子計算機処理データ保護管理規程」を廃止し、新たに「社会保険庁保有個人情報保護管理規程」を制定した。（平成17年3月）

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(5) 業務目的外の閲覧等について被保険者記録へのアクセス内容を監視できるようにする（平成16年度中）</p>	<p>社会保険事務所においては、被保険者氏名索引処理について、照会内容のログ（処理結果リスト）を残し、翌日に管理者が確認できる仕組みを導入した。（平成17年1月）</p> <p>社会保険業務センターにおいては、業務目的外の閲覧と疑われる照会処理について、効率的に調査を行うことができる仕組みを導入した。（平成17年3月）</p>
<p>(6) 個人情報にかかわる業務を委託する場合における委託先の選定、業務の監督等の厳格化を図る（平成16年度中）</p>	<p>個人情報の取扱いを含む業務の委託に係る委託業者の選定基準を策定するとともに、委託契約書の締結に当たっての留意事項及び監査の実施について通知を行った。（平成17年2月）〈平成17年度から実施〉</p> <p>特に、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国民年金電話納付督促に係る委託契約</li> <li>○ 健康保険・厚生年金保険適用関係届及び国民年金届書入力委託契約</li> <li>○ 健康保険・厚生年金保険適用関係届書パンチ委託業務契約</li> <li>○ 健康保険・厚生年金保険の被保険者情報等のFD収録委託業務契約</li> </ul> <p>については、契約書及び委託要領の雛形を示して、周知を図った。</p>

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

4. 保険料徴収の徹底

(1) コンビニ、インターネットバンキング等による保険料納付等の周知・推進を図り、納付しやすい環境づくりを進める

被保険者の利便性の向上を図る観点から、平成16年2月からコンビニエンスストアでの保険料納付を開始した。

さらに平成16年4月からは、マルチペイメント（電子納付）による保険料納付を開始し、インターネット、携帯電話及びATMを活用した納付ができるようにした。

これらについては、納付書に同封するチラシや社会保険庁ホームページなどを活用した周知により、推進を図った。

- コンビニエンスストアでの納付状況  
（平成16年2月から平成17年3月までの累積状況）  
納付件数 352万件  
納付月数 602万月
- マルチペイメントによる納付状況（平成16年度）  
利用件数 7万件

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(2) 被保険者の納付手続きの簡素化や納付忘れの防止を図るため、資格取得時や納付督促時等における口座振替の勧奨を徹底する

国民年金保険料の口座振替の促進については、職員や国民年金推進員等による個別訪問時での積極的な勧奨を行うとともに、口座振替申出書の受付を社会保険事務所でも積極的に実施したほか、平成17年4月から施行された口座振替割引制度について各種通知書を活用した事前周知などにより、平成16年度末の利用率は対前年比1.9ポイント増の37.0%となり、前年を上回る利用者を獲得した。

口座振替の利用率を高めることは、収納の安定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。

	口座振替対象者数※	口座振替加入者	口座振替加入率
平成15年度末	1,801万人	632万人	35.1%
平成16年度末	1,759万人	651万人	37.0%
増減	△42万人	18万人	1.9%

※保険料の全額免除、学生納付特例の承認者を除く保険料納付が必要な者

※表中の増減は、端数処理の関係で一致しないところがある。

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(3) 負担能力がありながら未納である約3万人について強制徴収を実施する</p>	<p>国民年金保険料の強制徴収については、十分な保険料負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度を理解せず、保険料を納付しない者を対象として実施している。対象者に対しては、最終催告状を送付して納付督促を行い、それでも納付がない場合には督促状を発行して納付督促を継続していくが、督促状の指定期限までに納付がない者については財産調査を行い、滞納処分を実施している。</p> <p>平成16年度は、市町村からの所得情報を活用し、各社会保険事務局において最終催告状送付対象者を選定し、目標を上回る31,497件の最終催告状を送付した。平成17年3月末現在、最終催告状送付者のうち、納付等が17,418件、接触中のもの等が10,442件となっており、これらを除いた3,637件に対して督促状を発行し、平成17年3月末までの時点で110人に対して差押えを執行した。（平成17年4月以降も、差押えを実施中。）</p>

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(4) ハローワークとの連携により、失業者に対し、種別変更の手続きや特例免除制度の周知の徹底を図る</p>	<p>企業からの離職により厚生年金保険の被保険者資格を喪失した者等国民年金の第1号被保険者となった者は、市町村に対して種別変更等の届出を行うこととされている。届出がない者に対しては離職後最大2回の届出勧奨を実施しているが、手続きが行われないうままとなっている事例も見受けられることから、公共職業安定所や企業等の協力を仰ぎ、企業退職者等に対する国民年金の手続きの周知徹底を図ることとした。</p> <p>具体的には、平成16年9月に、社会保険庁運営部年金保険課長から厚生労働省職業安定局総務課長あてに公共職業安定所の協力を依頼し、これを受け、地方社会保険事務局が都道府県労働局との協議を踏まえ、以下の取り組みに着手した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 雇用保険受給者初回説明会等において種別変更に関するチラシを配布するほか、配布する際には、種別変更届や免除申請書などの届書等も併せて配布すること。</li> <li>② 説明会において、社会保険事務所からの説明の時間が設定できる場合は、社会保険事務所から職員を派遣すること。</li> </ul> <p>なお、16年度の取組状況を7月中にとりまとめ、全国へフィードバックすることとしている。</p>

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(5) 厚生年金・健康保険について、事業所から本年1月から9月までに提出された全喪届の総点検を実施し、違法な脱退の是正を行うとともに、一定規模以上の未適用事業所に対する重点的な加入指導や職権適用を実施する（平成16年度中）

厚生年金・健康保険からの違法な脱退の防止については、平成15年4月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し、さらに、平成15年11月には全喪届を受け付ける際の調査確認方法を内容とする通知を全国の社会保険事務局宛に発出し、調査確認について、徹底を図った。

しかしながら、全喪届の取扱いに不十分な事例が見受けられたことから、全喪届に係る事務処理の適正化を進めるにあたり、平成16年9月から、平成16年1月から9月までに届け出られた全喪届約4万件についての総点検を実施し、その結果、事業の継続又は再開等を確認した約2百件について、事実に基づき厳正に対処することとした。

未適用事業所の適用促進については、これまでは法人登記申請書等の閲覧や雇用保険等の適用事業所に関する情報を活用して未適用事業所を把握し、加入勧奨状の送付や社会保険労務士による巡回説明等を実施してきたが、平成16年7月からは、適用対策を強化し、まず一定規模以上の事業所から、呼出（原則として5人以上の事業所）や、戸別訪問（原則として20人以上の事業所）等を繰り返し実施し、加入するまで徹底的に指導することとした。

平成17年3月には、加入指導を重ねても加入の手続きを行わない一定規模以上の事業所については、立入検査等を実施し職権による適用を行うこととし、具体的手続等を内容とする通知を全国の社会保険事務局宛に発出し、さらに適用対策の強化を図った。

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(6) 町内会長等を特別国民年金推進員に任命し、特定地域毎の収納の強化を図る</p>	<p>特別国民年金推進員については、平成16年4月に設置要綱を定め、特定地域の国民年金保険料未納者に対して戸別訪問による直接的な制度周知、保険料の納付督促及び収納等を行っている。</p> <p>特別国民年金推進員には、町内会等に参加する国民年金被保険者を納付督促の対象とする自治組織型と、主に町村部であって社会保険事務所長が指定する地域の被保険者を納付督促の対象とする町村型があり、いずれも月10日以内の勤務となるが、平成16年度においては、総勢621人を配置し、社会保険事務所職員及び国民年金推進員がカバーしきれない地域の収納対策の強化を図った。</p> <p>なお、平成17年度においては、国民年金推進員の増員を踏まえ、特別国民年金推進員の配置について見直しを行い421名を設置することとした。</p>
<p>(7) 商工会などの業界団体へ保険料収納を委託し、地域に根ざした収納活動を実施する（随時、関係団体への協力を依頼）</p>	<p>商工会へ収納事務の委託を実施するため、全国商工会連合会と協議を行った。その上で、協力を得られる都道府県商工会から実施する方向で検討中であり、現在、各社会保険事務局において個別に都道府県商工会連合会と折衝中である。</p>



緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(8) 市町村から所得情報を取得し、所得がある方については強制徴収を実施するとともに、所得の低い方については免除周知を的確に実施する

平成16年度における強制徴収については、平成16年10月以降、市町村から所得情報の提供を得て、十分な所得や資産がありながら度重なる納付督促にも応じない未納者に対して、強制徴収を実施している。

なお、平成17年3月末現在の実施状況は、以下のとおりである。

- 最終催告状送付件数 31,497 件
- 督促状発行権件数 3,637 件
- 差押の実施件数 110 件（平成17年4月以降も、差押えを実施中。）

また、所得情報から判断し免除に該当すると思われる未納者に対しては、免除制度の周知を行った。

申請免除者数（人）

	16年3月末	17年3月末
全額免除者	1,649,462	1,761,775
半額免除者	378,447	414,310
計	2,027,909	2,176,085

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(9) 保険料納付意識の徹底を図るため、国民年金保険料納付額証明書を発行する（平成17年2月）</p>	<p>保険料の納付意識の徹底を図るために、平成16年中（1月～12月）に国民年金保険料の納付実績が1ヶ月以上ある者（第1号被保険者のうち1,471万人）に対して、平成17年2月に保険料の納付実績を記載した「国民年金保険料の納付額のお知らせ」を発送した。</p> <p>また、平成16年度末に第162回通常国会において、所得税法等の一部を改正する法律が成立し、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適用に当たって、当該保険料を支払いした旨を証明する書類を確定申告又は年末調整の際に添付等しなければならないこととされたことから、平成16年度に実施した当該通知を平成17年度以降は、「社会保険料控除証明書」とすることを予定している。</p>
<p>(10) 中・高校生を対象とした年金教育を拡充する（随時、関係機関への協力を依頼）</p>	<p>中・高校生を対象とした年金教育については、公的年金制度の基本理念である「世代間扶養」の考え方や公的年金制度の意義・役割及び保険料の納付義務について、将来の年金制度を担う中学生・高校生に対して正しく理解してもらうべく、学校訪問による年金教育、セミナーによる年金教育の活動を積極的に実施した。</p> <p>平成16年度においては、各都道府県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する「年金教育推進協議会」の全都道府県での設置が完了し、地域や学校等の実情に応じた効果的な年金教育の推進について協議を実施した。</p> <p>また、中・高校生を対象とした年金セミナーの円滑な実施を行うため、主にセミナーにおいて使用する中・高校生向けの副読本の全面改正を行い、当該事業の円滑な推進に努めた。</p>

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(11) 納付率 80%（平成 19 年度）を達成するため、社会保険事務所毎に年度別行動計画の策定を開始する

1. 取り組みの内容

平成 19 年度までの年度別目標納付率及び平成 16 年度中の具体的な納付督促業務毎の行動目標を平成 16 年 10 月に作成した。

① 年度別目標納付率

- 平成 19 年度までの目標納付率は以下の通りである。

全 国	平成 15 年度 実績	平成 16 年度 目標	平成 17 年度 目標	平成 18 年度 目標	平成 19 年度 目標
納付率 (%)	63.4	65.7	69.5	74.5	80.0

② 平成 16 年度中の具体的な行動目標

- 行動目標は、未納者の特性に応じて①催告状、②電話督促、③戸別訪問、④集合徴収を中心とした納付督促対策について策定。
- 策定した行動目標は以下の通りである。

催告状発送件数 (万件)	電話納付督促件数 (万件)	戸別訪問督促件数 (万件)	集合徴収案内状 発送件数 (万件)
4,149	635	1,312	1,726

## 2. 平成 16 年度行動計画の達成状況

- ・平成 16 年度目標納付率の達成状況は以下の通りである。  
実績 63.6% 目標 65.7% 差引 ▲2.1%
- ・行動目標の達成状況は以下の通りである。

	催告状発送件数 (万件)	電話納付督促件数 (万件)	戸別訪問督促件数 (万件)	集合徴収案内状 発送件数 (万件)
実績	4,021	649	1,341	1,929
目標	4,165	649	1,322	1,757
達成率	96.5%	99.9%	101.5%	109.8%

(注) 目標は見直し後の数値である。

## 3. 未達成要因と平成 17 年度行動計画策定の基本方針

- ・進捗管理の方法である週次、月次での追跡管理が定着していない。(年度末に向けて達成率が漸増的に改善)  
→ 目標納付率達成の観点から、事務所単位にショートインターバル(日次、週次)でのタイムリーな進捗管理を義務づけ
- ・催告状、電話納付督促、集合徴収案内との重複を避けるための事前調整が不十分。  
→ 平成 17 年度は年度当初から他の督促との綿密な連携を図った計画を策定
- ・平成 16 年度は目標件数の達成といった「量的な面」に特化しがち。  
→ 「量的な面」に加えて、接触率・面談率等の「質的な面」にも留意し、その維持・向上に向けた改善が必要

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>5. 組織の改革</p> <p>(1) 社会保険庁の事業内容や業務の実施方法等の事業全般について、保険料拠出者や利用者の意見を反映させ、その改善を図ることを目的として、労使代表、学識経験者等からなる運営評議会を設置する</p>	<p>平成16年9月から長官の下に保険料拠出者、社会保険制度の利用者、学識経験者を参集し、社会保険事業運営評議会を開催し（平成16年度中に6回開催）、同評議会における御意見等について社会保険事業計画などに反映させた。</p>
<p>(2) 経済界の協力により顧問的役割を担う者や、プロジェクトリーダー、アドバイザースタッフ等を配置する</p>	<p>平成16年8月11日に、業務の抜本的改革を行うため「社会保険庁改革推進本部」を設置し、民間の発想や感覚を導入して改革を進める趣旨から、経済界からの協力を得て、2名の最高顧問と9名の民間出身のプロジェクトリーダー等を配置している。</p> <p>改革推進本部においては、システム改革、サービス向上改革、保険料徴収改革のプロジェクトを設置し、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 刷新可能性調査等によるシステムの改善</li> <li>② サービススタンダードの設定によるサービス水準の向上</li> <li>③ 国民年金保険料の収納対策の改善</li> </ul> <p>などを初めとする様々な業務改善の取り組みが進められている。</p>

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(3) 法令等の遵守上の問題事例について、職員が通報できる内部通報制度を設け、通報への対応や防止策を検討するコンプライアンス委員会を設置する</p>	<p>平成16年10月に、社会保険庁職員の職務上の行為に関する法令遵守に係る問題について、内部から早期発見及び早期対処するとともに、職員の法令遵守の意識向上のための活動を推進するための仕組みとして、社会保険庁に「社会保険庁法令遵守委員会」を設置し、職員からの内部通報を受け付ける仕組みを整備した。</p> <p>また、法令遵守委員会は、各組織に法令遵守推進員を設置し、関係法令等の研修を行い、職員の法令遵守の意識向上のための活動を推進している。</p>

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(4) 年金の給付誤り等の事例が生じた場合には、適切かつ迅速に公表する（随時）

社会保険庁においては、年金の給付誤りについては、まず、事象が明らかになった時点で速やかに公表し、その後、件数や金額が確定した時点でも改めて公表することとした。

この方針の下で、平成15年6月に公表した年金給付誤りを契機として行った年金給付システムの総点検の結果についても、個別事象の判明の都度、順次公表し、社会保険庁ホームページにも掲載してきた。

今後は、給付誤りを未然に防止することはもちろん、万が一発生した場合には早期に発見し対応することで過誤払い額を最小限にすることができるよう、現場での疑わしい事例や受給者の方からの問い合わせを組織的に集め、速やかに対応し公表する年金給付のサーベイランス・システムを検討していくこととしている。

(参 考)

・平成16年度における給付誤りに係る公表の実績

- 平成16年7月23日 老齢基礎年金に係る振替加算の過払いの概要
- 平成16年8月6日 老齢厚生年金に係る年金額の誤りの概要
- "            加給年金額の過払いの概要
- 平成16年9月8日 年金の給付誤りについて
- 平成16年10月8日 基金加入者の老齢厚生年金に係る支給の誤りについて
- 平成16年12月17日 年金給付システムの総点検の結果（骨子）
- 平成17年4月1日 年金給付システムの総点検について 他

※ 公表の内容については、社会保険庁ホームページ（ホームページアドレス「<http://www.sia.go.jp>」）においても掲載している。

緊急（16年度）に実施する事項	取組状況（平成16年度）
<p>(5) 人員配置の地域間格差を是正し、最適な人員資源の配分を実現するため、今後の業務の見直し方針を踏まえつつ、段階的な人員配置の見直し計画を策定する（平成16年度中）</p>	<p>人員配置の地域間格差の是正については、各社会保険事務局の業務量に応じた適切な人員配置となるよう、平成17年度から、3カ年で計520名の配置の見直しを行う計画を策定した。</p>
<p>(6) 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る</p>	<p>平成16年10月から、日々お客様に接し、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改善提案を積極化させるとともに、各地域における工夫や成果の相互交流を活性化させることにより、内部からの改革を積極的に進めることを目的として、「社会保険庁内部改善提案制度」を実施した。</p> <p>具体的には、社会保険庁LANシステムの全庁用掲示板に、「改善提案等投稿コーナー」を開設し、社会保険制度や運営の改善提案、日々の業務の工夫や努力の成果、その他自由な意見や考えを自由に投稿できるようにした。投稿された提案等については、関係各課等において、提案内容を精査し、サービスの向上や業務の改善に役立つと考えられるものについては、長官表彰として顕彰するとともに、第一線の業務改善に生かすこととしている。</p> <p>平成16年度においては、420件の提案等の投稿がなされた。</p>



緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(7) お客様志向の意識改革を図るため、職員行動規範を策定し、徹底する（平成16年中）

職員が、国民本位の行政サービスを遂行する意識及び国家公務員としての倫理観を常に持つよう意識改革を図るため、

- ① お客様第一
- ② 国民へのサービスの向上
- ③ 安心と信頼
- ④ 公平・公正
- ⑤ 個人情報の保護
- ⑥ 法令遵守・公務員倫理
- ⑦ コスト意識

についての、「社会保険庁職員行動規範」を平成16年12月2日に策定した。

この「社会保険庁職員行動規範」は、併せて策定した「窓口接遇マナー3箇条」、「電話接遇マナー3箇条」及び職場ごとに独自に策定した「サービス3箇条」とともに、お客様から見える場所に掲示し、社会保険庁内部部局、社会保険業務センター、社会保険大学校、地方社会保険事務局及び社会保険事務所の各職場において職員への徹底を図っている。

緊急（16年度）に実施する事項

取組状況（平成16年度）

(8) 国民のニーズに対応したお客様志向の社会保険サービスを提供するため、職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直しを行う（平成16年度中）

国民のニーズに対応した質の高い社会保険サービスを提供するため、各カリキュラムに、民間の優れたノウハウを備える外部講師を活用した実践的な接遇研修や、個人情報保護に関する研修を盛り込むとともに、次のとおり職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直しを行った。

- ① 新規採用者研修については、4日間から10日間に拡充するとともに、各地方事務局において実地研修及びフォローアップ研修を設定した。
- ② 一般職員研修については、対象者を採用後4年目の職員から3年目に変更するとともに、専門科目への重点化を図った。
- ③ 従来の「中堅職員研修（4日間）」及び「総合実務研修（3ヶ月）」を統廃合し、新たに全ての中堅職員を対象とする「中堅職員専門実務研修（11日間～2ヶ月）」を設定した。
- ④ 従来の事務局庶務課長を対象とする「管理者研修」と業務別研修の「事務局係長・事務所課長研修」を統廃合し、新任事務所課長等を対象とする「中間監督者研修」及び新任所長を対象とする「管理者研修」を設定した。
- ⑤ 業務別研修については、新たに「人材育成推進者研修」、「保険料特別徴収専門官研修」を設定した。
- ⑥ 地方ブロック別に、新たに「接遇指導者養成研修」を設定した。
- ⑦ 地方事務局研修の実施の指針となる「地方事務局研修ガイドライン」を策定した。



