

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の評価(案)

平成16年度に達成すべき目標	達成状況に係る評価			今後の課題等	
	評価結果	数値目標の達成状況	評価及び所見		
			1. 取組みの改善	2. 取組みと効果の分析	
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。	—	○従来の未適用事業所の把握及び適用の促進に係る取組みに加え、上記平成16年7月12日付通知に基づき、呼出、戸別訪問等による加入指導の徹底といった適用対策の強化が図られた。 ○また、戸別訪問等による加入指導後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、平成17年度からは職権適用を行うこととする等、実際に加入に結びつける上での実効性を担保するための取組みが着手された。	○実績としては、年度末現在の適用事業所数が前年度に比べ増加しているが、これについては、巡回説明事業所数を増加させたこと等の加入指導の効果が見られたことや、経済環境の変動による事業所の自然増等が主な要因として考えられる。	○平成17年3月25日付通知に基づく未適用事業所の把握、加入指導等の取組みを推進する必要がある。 ○平成17年3月25日付通知及び緊急対応プログラムに基づく、職権適用の実施等の適用促進の取組みを的確に推進していく必要がある。 ○適用促進に係る事務については、いわゆる「市場化テスト」のモデル事業とされていることから、当該モデル事業の結果も踏まえた、効率的な事務の在り方を検証していく必要がある。
	(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。	—	○適正届出の励行促進については、前年度と同様の取組みが実施されている。	○社会保険調査官が行う総合調査については、平成15年度と同様、対象とする事業所の重点化を行っているが、平成15年度の調査実績が平成14年度実績を下回っていたものの、平成16年実績については、平成14年度の実績とほぼ同様の水準にまで増加する結果となった。これについては、各社会保険事務所において調査官総合調査計画数を増加し、積極的な取組みが行われたためである。	○引き続き、調査の重点的・効率的実施等を推進することにより、適正届出の励行を促進していくことが必要である。 ○引き続き、総合調査については、重点的な実施を図りつつ、十分な件数の調査を行う必要がある。
	(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。	—	○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、前年度と同様の取組みが実施されている。	○社会保険調査官が行う総合調査については、平成15年度と同様、対象とする事業所の重点化を行っているが、平成15年度の調査実績が平成14年度実績を下回っていたものの、平成16年実績については、平成14年度の実績とほぼ同様の水準にまで増加する結果となった。これについては、各社会保険事務所において調査官総合調査計画数を増加し、積極的な取組みが行われたためである。 ○定時決定時調査については、重点化が図られているところであり、調査対象を事務手続きが不慣れた事業所等に絞ったことにより調査件数が減少したことは、調査における効率化・重点化が進められたものといえる。	○引き続き、調査の重点的・効率的実施等を推進することにより、適正届出の励行を促進していく必要がある。 ○引き続き、総合調査については、重点的な実施を図りつつ、十分な件数の調査を行う必要がある。
	(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。 (数値目標) 20歳到達者の完全適用	20歳到達者の適用率については100%となっており、完全適用を達成している。	○前年度と同様、20歳到達者情報の把握に当たって住基ネット等を活用し、文書による加入勧奨を行い、また、届出のない者については職権適用を行う等、着実な取組みにより、20歳到達者の把握及び完全適用という目標そのものは達成できたものと評価できる。	○適用そのものについては、住基ネットの活用、職権適用の実施等により、社会保険庁にて把握した20歳到達者に対して、順調な成果を上げている。	○引き続き、住基ネット等の活用により、20歳到達者の把握のための取組みを推進する必要がある。

<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>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</p>	<p>○緊急対応プログラムに基づき、公共職業安定所との連携による種別変更の手続きについての周知が図られている。 ○その他、職権適用の実施、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への加入届出がない者に対する通知といった取り組みについては、平成17年度中の実施に向けた準備が進められている。</p>	<p>○各種届出の届出遅れに係る勸奨状の送付件数については、例年減少してきているところであり、届出勸奨状の送付、制度の周知を推進した効果が着実に現れているものと考えられる。</p>	<p>○引き続き、緊急対応プログラムに基づき、公共職業安定所等との連携による種別変更の届出に関する周知を推進する必要がある。 ○また、緊急対応プログラムに基づき、平成17年度中に実施することとしている ①国民年金の被保険者資格喪失後に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、 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等の取り組みについては、適正な実施を図り、着実に推進していく必要がある。</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>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</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、従来に引き続いて、届出の周知、基礎年金番号の計画的整理等の取り組みが進められている。</p>	<p>—</p>	<p>○引き続き、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の整理について、計画に沿って実施していく必要がある。 ○引き続き、二重付番の完全な防止の達成に向け、対策を推進する必要がある。</p>
<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> <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>目標の達成に向けて進展があった。</p> <p>保険料収納率については、いずれの保険事業についても、前年度を上回る実績となった。</p> <p>口座振替実施率についても、船員保険事業を除き、前年度を上回る実績となった。</p> <p>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</p>	<p>○保険料の適正な納入の促進について、従来に引き続いて、 ①新規適用時における納期内納入の実施及び口座振替の実施の勧奨 ②適用後における イ)口座振替未実施の事業所に対する口座振替納付用紙・口座振替勸奨状の送付 ロ)職員による電話及び訪問による口座振替の実施についての勧奨 ③広報誌等の活用、納期内納入についての依頼文書の納入告知書送付の際の同封等、納期内納入及び口座振替の推進に係る積極的な取り組みが推進された。</p> <p>○滞納事業所に対する納付の督促及び滞納処分の推進について、従来に引き続いて、 ①新たに口座振替が不能となった事業所に対する電話納入督促、納入告知書の再送付等 ②新規滞納事業所の事業主との面談、納付計画の提出による納入の確約等 ③納付計画不履行の事業所及び長期・大口滞納事業所に対する納付督促、差押えの実施による滞納整理等の取り組みが推進された。</p>	<p>○従来に引き続いての口座振替の促進に係る取り組みの結果、これまで低下し続けていた各種保険の口座振替実施率のうち、政府管掌健康保険及び厚生年金保険に係るものについては、前年度に比べ上昇する結果となったことは、経済情勢の回復とともに、これまで運転資金の確保等の点から、口座振替を行わなかった事業所のうち口座振替を実施するものが増加したことが考えられるとともに、従来からの取り組みが有効に機能したことを示すものと評価できる。 ○保険料収納率については、いずれの保険事業についても、総合的に見ると前年度を上回っているが、その内訳として、厚生年金保険及び政府管掌健康保険の過年度分については、前年度を下回る結果となった。その要因としては、 ①全喪事業所分については、管財人への交付要求中のものや収納の見込みのないものが多くなっていること、 ②現存事業所分についても、滞納期間が長期化し、滞納額が増加する傾向にあり、不良債権化してきているため、収納が困難となってきたこと等が考えられる。</p> <p>○差押え実施件数については、前年度実績を下回る結果となったが、その背景としては、預貯金や売掛金など最も有効な差押えを重点的に行ったことが考えられる。 ○一方、保険料収納率を見ると、前述の2(1)にもあるとおり、いずれの保険事業についても、総合的に見ると前年度を上回っているところであり、納付督促の取り組みが一定の効果を上げているものと考えられる。</p>	<p>○引き続き、適正な滞納事業所の管理及び着実な滞納処分の実施等により、保険料の適正な納入の促進のための取り組みを進める必要がある。</p> <p>○引き続き、納付の督促等に係る取り組みを着実に推進していく必要がある。</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。 (数値目標) ○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。 ○前年度を上回る口座振替実施率とすること。</p>	<p>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>保険料収納率については、前年度実績を上回る実績となった。 口座振替実施率についても、前年度実績を上回る実績となった。</p>	<p>○国民年金保険料の納付率が低迷している問題状況を踏まえ、 ①中期目標の達成に向けた「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)」の策定及び進捗管理等による、計画的な納付督促等 ②インターネット・携帯電話による保険料納付を可能とする、口座振替を推進する等の、納付しやすい環境づくり ③雇用保険受給者説明会等の機会等を活用した免除制度の徹底 ④年金加入状況の通知、差押えの実施等による保険料納付意識の徹底 ④年金広報及び年金教育の推進等の取り組みが進められた。</p>	<p>○数値目標については、いずれも前年度実績を上回っており、収納率の向上に向けた取り組みの成果が現れていると考えられる。 ○しかしながら、保険料納付率の実績は63.6%であり、行動計画に掲げる目標納付率(65.7%)の達成には至っていない。その要因としては、行動計画の策定と実行が年度後半からであり、とく「量的」な達成のみに傾注した取り組みとなったため、各納付督促間の連携などを踏まえた「質的」な対応(※)が不十分であったこと等が考えられる。 (※負担能力や未納期間、年齢などの未納者の属性や、督促結果を踏まえた次の督促への連携の確立など、より効果的・効率的な納付督促) ○当面の中長期目標として掲げた「平成19年度において納付率を80%まで回復させる」という目標と、ここ2年間63%で推移している納付状況を対比すると、深刻な状況は何ら改善されておらず依然として極めて厳しい水準にあることを重く受け止めなければならない。</p>	<p>○今後とも、保険料の確実な収納を図るため、 ①年金制度の意義・役割や重要性について広く国民に周知し、制度に対する不安を緩和すること、 ②所得情報を活用し未納者の属性に応じたきめ細やかな収納対策を効率的に展開すること、 ③口座振替の利用率をさらに向上させ、新たな未納を防止し確実な保険料収納を確保すること などの取組を進め、早急に納付率を改善基調に乗せていく必要がある。 ○保険料収納率の向上を目指すに当たっては、改革のセカンドステージに基づく「新たな保険料徴収モデル」の展開等の取組を推進していく必要がある。また、総務省による「年金に関する行政評価・監視の結果に基づく第1次及び第2次勧告」(平成16年10月及び同年12月)における指摘も踏まえる必要がある。</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>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</p>	<p>○免除制度、学生納付特例制度等の周知について、前年度に引き続いての取り組みが進められた。 ○特に、失業者に対する特例免除制度の周知及び低所得者への免除制度の周知については、「緊急対応プログラム」の内容に基づき、着実な取り組みが進められており、後者については、新たに市町村から提供される所得情報が活用されている。</p>	<p>○申請全額免除者数、申請半額免除者数及び学生納付特例者数について、前年度実績をいずれも上回っており、免除制度の周知が着実に進められていると考えられる。</p>	<p>○納付率が低調な20歳の職権適用者などの若年者に対して、平成17年4月から実施されている若年者納付猶予制度、単身世帯の免除基準の緩和等について、周知を推進する必要がある。 ○また、多段階免除制度及び免除申請手続きの簡素化についても、開始が予定される平成18年7月に向け、早期の周知徹底を進める必要がある。</p>
<p>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。 (数値目標) 前年度の被保険者1人当たり点検効果額を上回ること。</p>	<p>目標の達成に向けて進展があった。</p>	<p>政府管掌健康保険の被保険者1人当たりレセプト点検効果額については、前年度の実績額を上回る実績となった。 船員保険の被保険者1人当たりレセプト点検効果額については、前年度の実績額を下回る実績となった。</p>	<p>○通知「診療報酬明細書等の点検調査について」の一部改正により、レセプト点検調査をより効果的・効率的に実施するための体制整備が図られた。 ○政府管掌健康保険については、前年度と同様に、レセプト情報管理システムを活用した取り組みが実施された。 ○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、従来行われてきた請求権の行使に加え、交通事故等により受診した場合の第三者行為傷病届の届出を、社会保険事務所あて行うよう、事業主及び被保険者に周知する取り組みが進められた。</p>	<p>○医療費の額の通知については、前年度から進められてきた対象レセプトの拡大により、件数も増加し、健康に対する認識の啓発、医療保険事業の健全な運営に資する取組みとして、評価すべきと考えられる。 ○政府管掌健康保険に係るレセプト点検件数及び被保険者1人当たりレセプト点検効果額は、前年度より若干の増加が見られ、目標を達成しているが、船員保険については、いずれも前年度の実績を下回っており、目標を達成していない。その要因としては、点検対象レセプト及び重点点検項目の効果的な選定ができなかったことが考えられ、よりの確実な点検の実施に向けた工夫が必要であると思料される。</p>	<p>○引き続き、レセプト情報管理システムの活用等を通じた、的確なレセプト点検の実施による、医療費の適正化のための取組を推進していく必要がある。</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>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</p>	<p>○傷病手当金等の現金給付の適正化に向け、従来に引き続き、 ①職員による書面審査、実地調査及び負傷原因の調査等の強化や、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る給付の適正化 ②事業主及び被保険者等に対する、ホームページ等による制度の周知徹底 ③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た職員の資質向上の取り組みが実施されている。</p>	<p>○政府管掌健康保険の現金給付費については、前年度実績に比べ増加しているが、その要因としては、一部負担金が3割となったことに伴い、高額療養費についても増加したことが考えられる。一方、船員保険の現金給付費については、過去3年、横ばいの状況にあるといえる。 ○被保険者1人当たりの支給日数については短縮される傾向にあり、適正化の取り組みが着実に進められているものと考えられる。</p>	<p>○引き続き、適正な現金給付を行うための取り組みを推進していく必要がある。 ○請求書を受け付けてから、支給決定通知書が請求者に届くまでの処理日数を定めたサービススタンダード(平成17年度より新たに実施)を着実に実施し、迅速な手続きを進める必要がある。</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>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</p>	<p>○船員保険における失業保険金の支給の適正化に向け、従来に引き続いての取り組みが実施されている。</p>	<p>○失業保険受給者に対する調査件数が、平成15年度に引き続いて減少傾向にあるが、これは、失業保険の給付金額、給付件数の減少によるものである。</p>	<p>○引き続き、リーフレットの配布等による周知を行う等、失業保険金の適正な支給を推進する必要がある。</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>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</p>	<p>○年金の適正な決定・給付に係る取り組みとして、従来と同様の書類審査等に際しての調査等の実施に加え、裁定請求書の受理から年金証書の到達までの期間に係るサービススタンダードの導入が図られ、迅速な支給決定に向けた取り組みが進められており、評価できる。 ○年金給付システムの総点検を実施し、過去のプログラム誤り、事務処理誤り及び届出漏れを原因とする給付誤り全27事象について全容を公表するとともに、そこで見いだされた問題について、再発防止策の取りまとめや、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の検討(※)等を実施するなど、今後の業務の改善に向けた体制の整備が進められており、評価できる。(※平成17年6月24日に設置済)</p>	<p>—</p>	<p>○年金の給付誤りの再発を防止するため、平成17年4月に新たに取りまとめた再発防止策を着実に実施するとともに、社会保険オンラインシステム・サーベイランス委員会の調査監視による早期発見に努め、過払額の最小限化を図る必要がある。 ○裁定請求書を受け付けてから、年金証書が請求者に届くまでの処理日数を定めたサービススタンダード(平成17年度より新たに実施)を着実に実施し、迅速な手続きを進める必要がある。</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すること。</p>	<p>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</p>	<p>○年金受給者に対し適正な届出の周知を行い、年金給付の適正化を図るため、新規裁定者全員に対するパンフレットの送付や、社会保険事務所における説明会の実施の取り組みが進められた。</p>	<p>○新規受給者説明会開催回数の減少については、一部の社会保険事務所において、説明会場の収容人数を増やすなどの取り組みを行っていることが要因であり、効率的な運営が図られていることは評価すべきであると考えられる。</p>	<p>○引き続き、年金受給者に対する適正な届出の周知徹底の取り組みを確実に実施していく必要がある。 ○引き続き、「緊急対応プログラム」に基づいて、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、年金受給者等の視点に立って各種申請書類等の見直しを進める必要がある。</p>
<p>4 保健事業及び福祉</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>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</p>	<p>○生活習慣病予防健診事業の推進について、従来と同様、被保険者の受診の勧奨、健診実施機関の監査・指導の取り組みが実施された。 ○アンケート及びニーズ調査の実施により、健診についてのニーズを把握する試みがとられており、より受診者の意見を反映した健診を進める上で、効果があるものと評価できる。</p>	<p>○実績としては、健診の実施割合は政府管掌健康保険、船員保険とも前年度に比べ向上しているものの、いずれも30%台、40%台と、決して高い割合であるとはいえない状況であり、ニーズ調査の結果等も踏まえた事業の在り方の改善が必要であると考えられる。また、事後指導実施者については、人数は増加したものの、その割合は減少しており、さらなる指導の充実が必要であると考えられる。</p>	<p>○平成17年度からは健診単価の引き下げが行われることとなっているが、この他、増額した健診予算の効果的・効率的執行、受診者のニーズ把握の推進等により、より受診者の割合を増加させていく必要がある。 ○事後指導の充実を図るための取り組みを進め、実施件数を増加させるよう努める必要がある。 ○「緊急対応プログラム」に基づいて、健診実施機関の増大を図るなど、被保険者のニーズに対応した健診の推進について検討を進めていく必要がある。</p>

<p>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、適切かつ効果的に実施すること。</p>	<p>目標の達成に向けて着実な取り組みがみられた。</p>	<p>—</p> <p>○年金福祉施設等の在り方について与党合意及び「緊急対応プログラム」の内容等を踏まえ、廃止・譲渡することを決定するとともに、当該施設の廃止・売却を進めるための独立行政法人の設立に向けた作業が進められ、今後の年金福祉施設等の整理合理化の推進に向けた取り組みが行われた。</p> <p>○なお、厚生年金病院については、与党合意において、平成17年度に整理合理化計画を策定し、売却を進めることとされている。</p> <p>(注)「年金の福祉還元事業に関する検証会議報告書」(平成17年9月20日)においては、社会保険庁が運営していた福祉施設事業を含む年金福祉還元事業について、</p> <p>①年金財政の厳しさを十分考慮して展開されてきたとはいえないこと、</p> <p>②年金福祉還元事業をはじめとする福祉施設事業について、保険料拠出者や有識者の意見を聴く「恒常的な場」がなかったこと、</p> <p>③事業を制御する仕組みが行政内部に設けられておらず、また行政内部での連携が図られていなかったこと</p> <p>といった問題点が指摘されている、</p> <p>また、今後の課題としては、</p> <p>①個々の福祉施設事業の必要性の精査、情報公開の徹底、「恒常的な場」の設置等を通じて、「事業拡大制御システム」を構築するとともに、</p> <p>②行政が福祉施設事業の実施について自己評価する仕組みを構築し、また行政内部での連携を図ること 等が挙げられている。</p>	<p>○社会保険病院の見直しについては、前年度に引き続き、経営改善計画に基づく取り組みが進められているところであり、単年度の収支状況を見ると、赤字の施設が大幅に減少し、併せて黒字の病院が増加しており、また、当期剰余金額についても前年度に比べ、大幅な増加が見られることから、経営の改善に向けた取り組みが進展していると評価できる。</p>	<p>○引き続き、社会保険病院については、経営改善計画に沿った取り組みを着実に推進する必要がある。</p> <p>○年金福祉施設等については、平成17年10月からは、その廃止・譲渡に係る業務は独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構に委ねられることとなるが、当該法人が、中期計画等に沿って当該施設の廃止等を着実に進めているかを把握していく必要がある。</p>
<p>5 広報・情報公開・相談等に関する</p>	<p>(1) 社会保険事業に関する効果的な広報を行うこと。 (数値目標) ○前年度を上回る年金教育の実施校数とすること。</p>	<p>目標の達成に向けて進捗があった。</p>	<p>年金教育の実施校数については、前年度実績を上回る実績となった。</p> <p>○社会保険事業に関する効果的な広報について、従来と同様、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た取り組みが進められた。</p> <p>○特に、広報の実施後、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を実施したことは、今後の効果的・効果的な広報体制を整える上で役立つものであり、評価できる。</p>	<p>○年金教育の実施について、積極的な活動の結果、前年度を大幅に上回る実績を上げることができた。</p> <p>○事業所内における年金研修については、従来と同様の取り組みが進められているが、研修の実施を希望する事業所が前年度よりも減少しており、さらなる事業所への働きかけを推進することが必要であると考えられる。</p>	<p>○今般実施した、年金に関する広報に係る効果測定の結果を活用し、より効果的・効果的な広報を実施していくための分析や検討等を行う必要がある。</p> <p>○中学生・高校生に対する年金セミナーの実施をさらに進めていく必要がある。</p> <p>○年金教育・制度周知について、社会保険大学校の活用を図っていく必要がある。</p>

<p>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>目標の達成に向けて進展があった。</p>	<p>—</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各施設を利用した相談体制について、年金電話相談センターの増設、年金相談センターの増設、移転及び廃止といった、よりニーズに対応した相談体制を築くための組織の整備が進められた。 ○相談時間の延長、休日開庁による相談のモデル実施(※)等の取組みが開始され、また、社会保険業務センター中央年金相談室においては時期に応じて電話対応の体制を拡充する等、利用者のニーズにより配慮した取組みが進められた。(※平成17年4月より本格的に実施している。) ○その他、「緊急対応プログラム」の内容に基づき、すべての地方社会保険事務局にホームページが開設され、社会保険事務所の案内、休日相談日や平日の時間延長のお知らせ、混雑状況のお知らせ等の掲載等による、情報提供体制の拡充が図られた。 	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○引き続き、相談体制について、利用者たる国民の立場に立ったサービスの向上を効率的に図っていく必要がある。 ○社会保険事務所における相談の予約制の導入、インターネットを利用した年金個人情報の提供の迅速化等、課題とされている事項についても、拡充に向けた検討を早急に行う必要がある。 ○また、「業務改革プログラム」(平成17年9月27日)に基づき、平成17年8月から実施している中央年金相談室の電話相談ブースの拡充、及び平成17年10月から開始することとしている全国の年金電話相談センターの全国共通電話番号によるネットワークの構築等の取組みについても、効果的に推進していく必要がある。 ○さらに、年金電話相談センター事業については、いわゆる「市場化テスト」のモデル事業の結果も踏まえつつ、より利用しやすいものとしていく必要がある。
	<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>目標の達成に向けて進展があった。</p>	<p>—</p> <ul style="list-style-type: none"> ○行動規範の策定、職員研修の実施等により、利用者の観点に立ってサービスを提供するための意識啓発が積極的に進められた。 ○「長官へのメール」、「長官への手紙」、「国民の声対応報告制度」等により、様々な方面から寄せられる利用者のニーズ、苦情等を把握し、業務の改善に結びつけるための体制が整えられた。 ○「お客様満足度アンケート」の開始により、窓口等における利用者の意見やニーズを的確に把握する上で必要な体制が整えられた。 ○「社会保険事業運営評議会」を開催により、本庁の業務も含めた社会保険事業全般について、保険料拠出者や利用者の意見を随時把握し、反映させるための仕組みが整えられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ○「お客様満足度アンケート」の結果、来訪者の全体的な満足度が「満足」「やや満足」を合わせ、8割強となっており、取組みが着実に進展していることを示すものといえる。 	<ul style="list-style-type: none"> ○引き続き、「お客様満足度アンケート」等の実施、社会保険事業運営評議会の運営等、16年度から開始された取組みを今後とも推進し、利用者の視点に立って、必要な体制の整備を進めるとともに、随時業務の改善を図っていく必要がある。 ○丁寧な相談対応とともに、社会保険庁のホームページを活用した各種情報提供、積極的な年金個人情報の提供、電話相談体制の拡充といった来所の必要をなくすためのサービスの拡充についても、引き続き実施し、充実を図る必要がある。
	<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>目標の達成に向けて進展があった。</p>	<p>—</p> <ul style="list-style-type: none"> ○レセプトの開示について、従来と同様、個人情報保護に配慮し、早期に開示するための取組みが進められた。 ○年金個人情報の提供については、58歳到達者への「年金加入記録のお知らせ」の送付、希望者への「年金見込額のお知らせ」の送付等、年金受給予定者が、受給前に十分な情報を把握できるようにするための体制の整備が進められた。 ○「国民年金保険料納付額のお知らせ」の送付についても、加入状況の把握に資する重要な取組みであるといえる。 ○「緊急対応プログラム」に基づき、平成17年4月の行政機関個人情報保護法の施行に併せて全ての社会保険事務所に開示請求等の受付窓口を設置し、同法の円滑な施行に向けた取組みが実施された。 	<ul style="list-style-type: none"> ○情報公開法に基づく開示請求の開示件数及びレセプト開示件数については、年々増加しているところであり、情報開示のニーズの高まりと併せ、積極的な対応がなされていることを示すものと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ○平成17年度中のターンアラウンド方式の導入に向けた整備を進める必要がある。 ○引き続き、「緊急対応プログラム」に基づいて、インターネットを利用した年金個人情報の提供の拡充等、情報提供の充実を図る必要がある。 ○平成16年における納付実績を、平成17年2月に「国民年金保険料納付額のお知らせ」として送付したところであるが、税務申告に国民年金保険料の納付証明書が必要となったことに対応して、年末調整に間に合うよう、当年11月中の発行を着実に実施していく必要がある。