

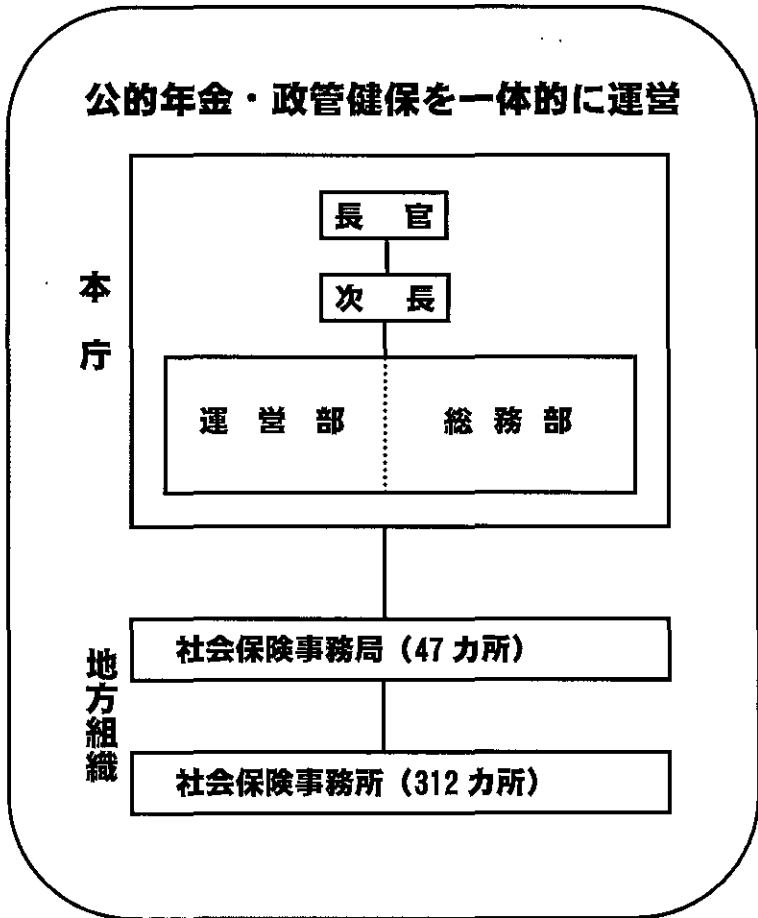
(資料 1 - II)

社会保険庁改革の概要

1. 社会保険庁改革の全体像

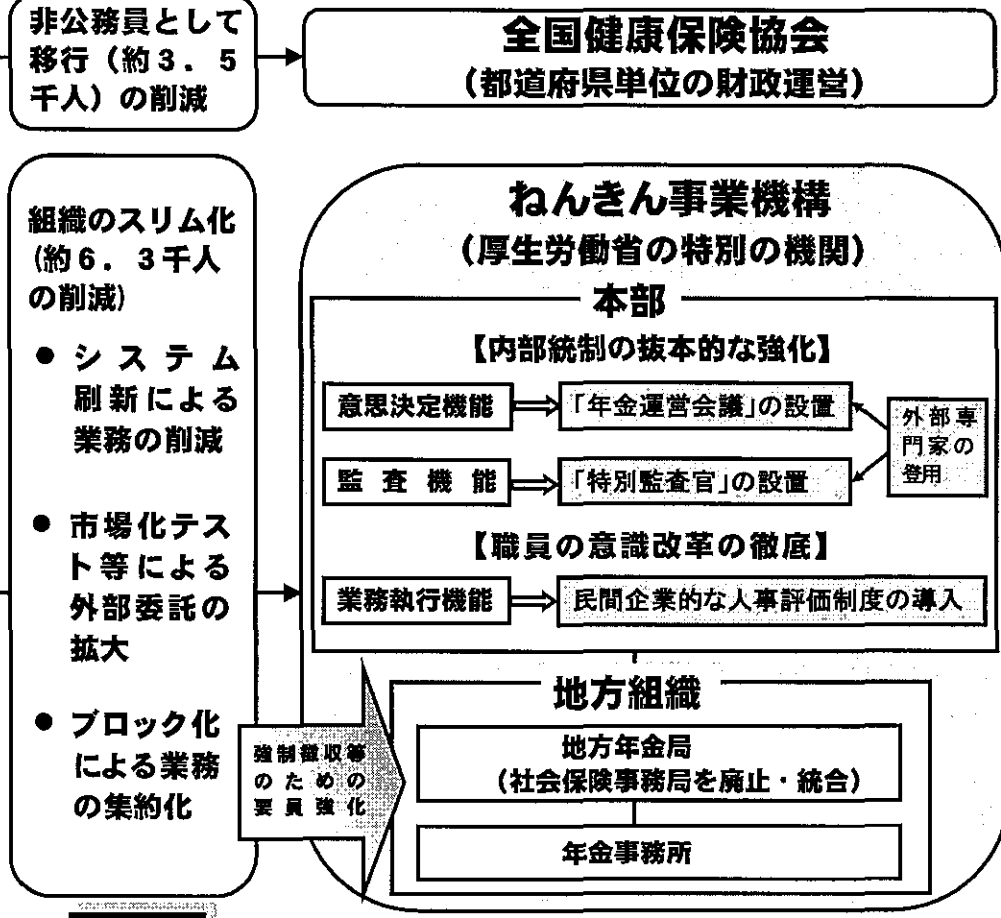
～社会保険庁を廃止・解体し、国民の信頼を得ることのできる新組織を設立～

現行組織



職員約 2 万 9 千人
(うち非常勤職員約 1 万 2 千人)

新組織



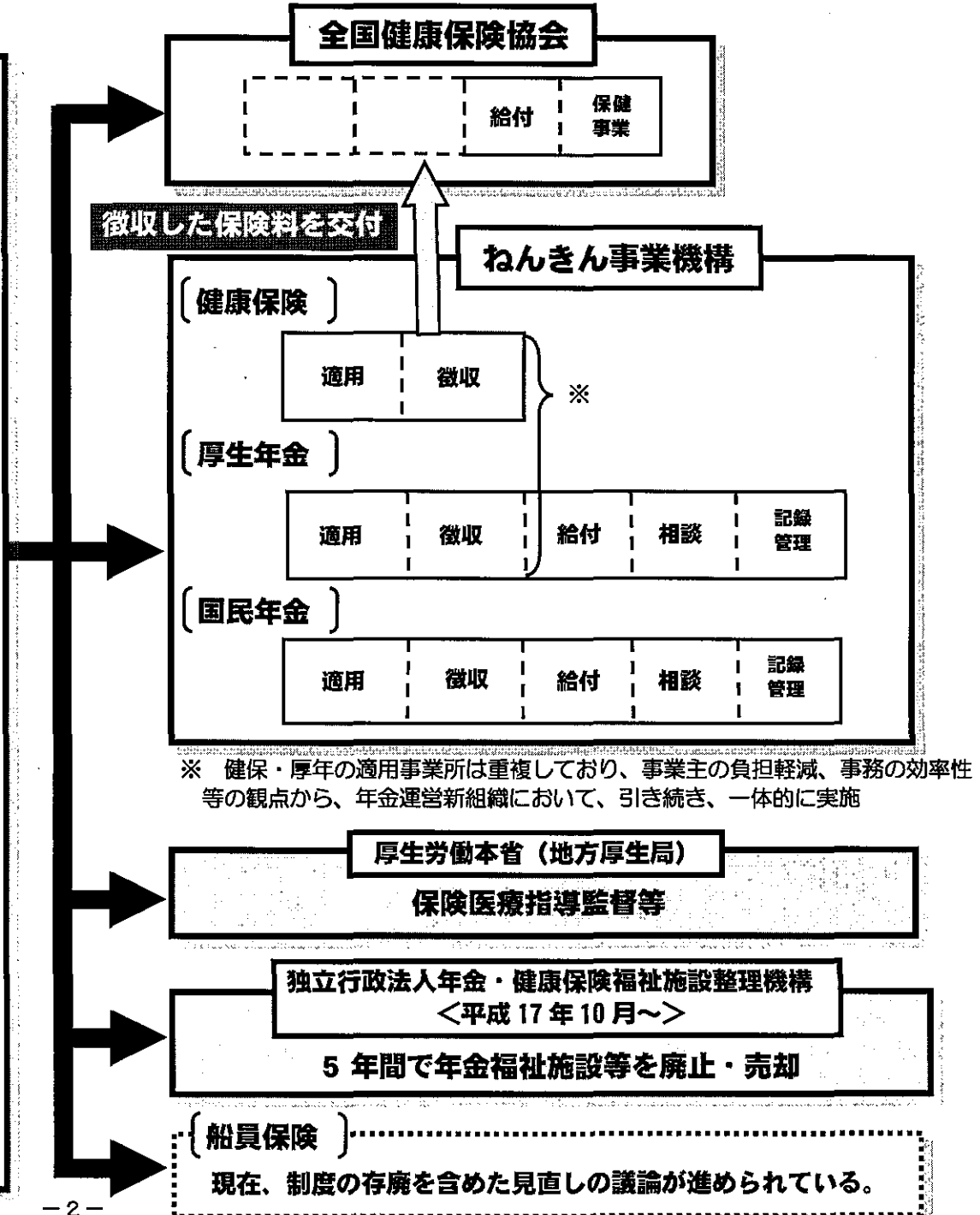
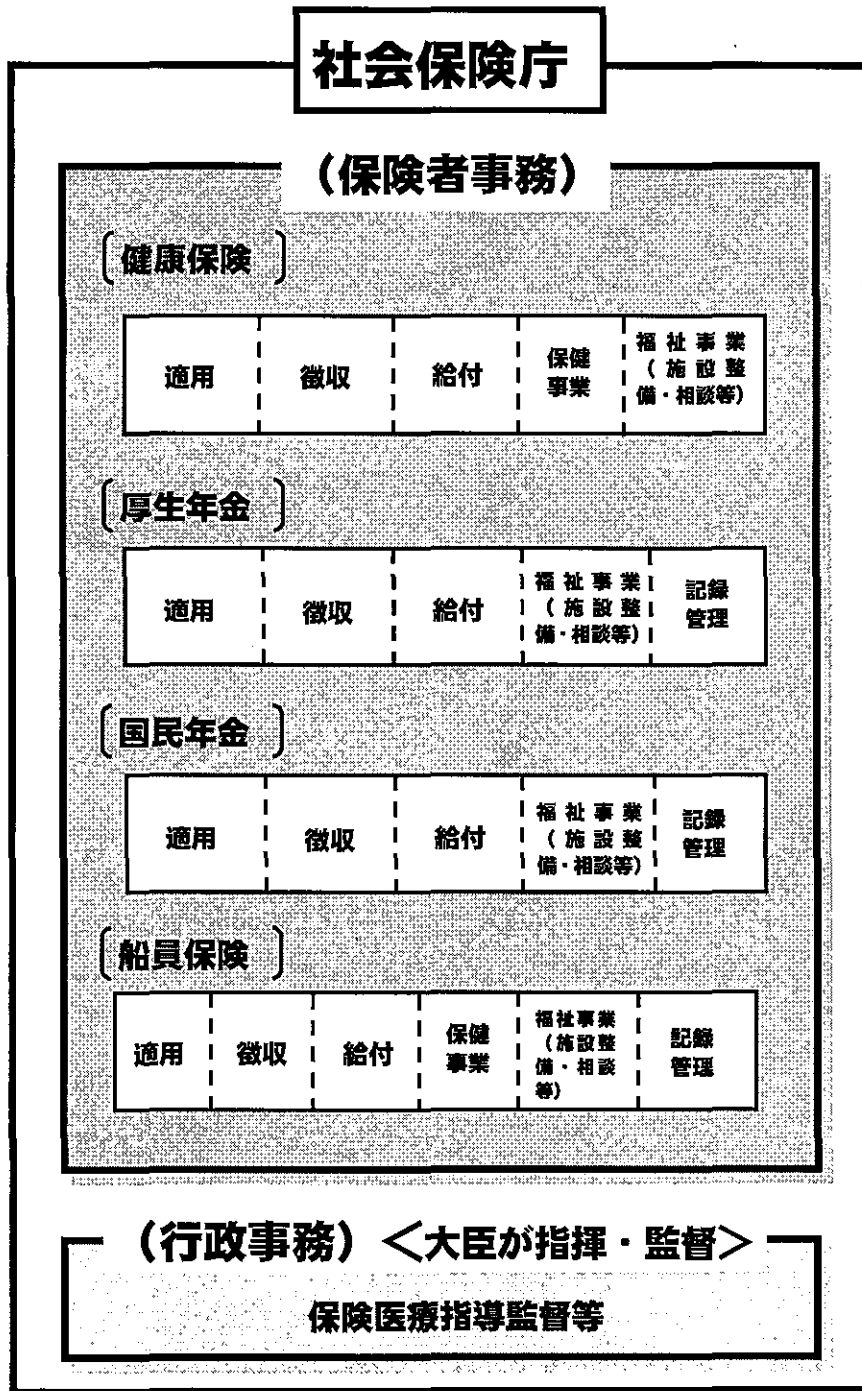
1 万人程度の削減

職員約 1 万 8 千人
(うち非常勤職員約 5 千人)

< 現 行 >

<平成 20 年 10 月~>

(参考)



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(20.5%→5割→8割以上)や年金個人情報の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、国民の皆様が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～】

○ 社会保険オンラインシステムの刷新。【平成18年度～22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。

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～】

3. 年金運営新組織 2008年ビジョン

年金運営新組織 2008年ビジョン

2005年12月13日

社会保険庁

- **2008年10月、年金運営新組織（厚生労働省の「特別の機関」）がスタートします。**
 - **社会保険庁は、年金運営新組織の発足に向け、業務改革・職員の意識改革・組織改革を一体的に強力に推進し、新組織が国民から信頼される「行政サービスのトップランナー」になることを目指します。**
 - **この『2008年ビジョン』は、**
 - ① **「新組織が何を目指すのか」** **（新組織の3つの基本理念）**
 - ② **「新組織のスタートで、何が変わるのか」** **（みなさまへの4つの約束）**
- 2008年の新組織の具体的な姿を明らかにし、国民の皆様にご理解いただくためのものです。**

新組織の3つの基本理念

《①年金サービスについて》

- 「年金の安心」をもっと身近に感じていただくとともに、国民の皆様の「人生設計の強力サポーター」となることを目指します。

《②職員意識について》

- 職員一人ひとりが「年金のプロ」としての責任と役割を自覚し、業務の改革に継続的・積極的に取り組みます。

《③組織について》

- 国民の皆様のご意見が事業運営に適切に反映されるよう、外部の目による厳しいチェックが十分に機能する組織を確立します。

基本理念1：「年金の安心」をもっと身近に感じていただくとともに、国民の皆様の「人生設計の強力サポーター」となることを目指します。

公的年金の役割

公的年金は、高齢者世帯の収入の7割を占め、高齢期の生活を支える大黒柱。(平成14年国民生活基礎調査)

約7割の方が、高齢期の生活設計に年金を頼りにしていることを考えている。

(平成15年年金制度に関する世論調査)

年金新組織の役割

「年金の安心」のお届け

国民の皆様の年金受給権をしっかりと確保するとともに、正確かつ迅速な給付を行う。

将来の年金(見込)額を積極的にお知らせすることにより、国民の皆様に人生設計の基盤をご提供する。

年金新組織の中核事業

適用・徴収

+

給付

+

年金情報サービス

第3の柱

- 年金個人情報の提供
- 年金情報の厳重な管理

基本理念 2 : 職員一人ひとりが「年金のプロ」としての責任と役割を自覚し、業務の改革に継続的・積極的に取り組みます。

○ **改革に意欲的な職員がしっかりと報われる制度**
※ 個々の職員の取組・能力を適正に評価し、人事・処遇に反映

○ **職員一人ひとりが新組織における自らの責任・役割を明確に自覚**
※ 自らの業務目標を上司とのコミュニケーションを通じて設定し、その達成度を評価

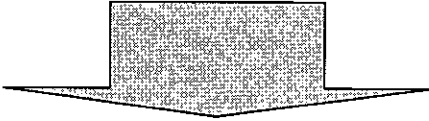
**能力主義・成果主義に
立った人事評価制度**

**事務局・事務所
グランプリ**

**内部改善
提案制度**

○ **全国の事務局・事務所間の競争を促す仕組み**
※ 各事務局・事務所の主要な事業の年間実績を評価

○ **内部からの改革を促す仕組み**
※ 国民の皆様と直に接する第一線の現場職員が培った優れた業務ノウハウをサービス改善や業務改革に積極的に反映



常に主体的に業務の改革に取り組む職員意識の醸成

基本理念 3 : 国民の皆様のご意見が事業運営に適切に反映されるよう、外部の目による厳しいチェックが十分に機能する組織を確立します。

年金運営新組織

【意思決定】
(事業運営に関する重要事項を決定)

年金運営会議

外部専門家

外部専門家

新組織の長

外部専門家

外部専門家

【サービスの提供・予算の執行】

実施組織 (中央)

実施組織 (地方)

運営評議会

- ・年金受給者、保険料負担者の代表で構成
- ・サービス利用者の立場から、意見を述べ、改善提案を行う

地域運営評議会

被保険者・年金受給者のみなさま

サービスの質や、保険料の使い道などの重要な問題は、外部の厳しい目がチェック

特別監査官
(複数の外部専門家)

みなさまへの4つの約束

1. これまでの「待ち」のサービスを改め、「攻め」のサービスを展開し、手間のかからない便利な年金サービスをご提供します。
 - 大切な情報は、こちらから、ご案内します。
 - 難しい年金制度、わかりやすくご説明します。
 - いつでもどこでも、ご自身の年金情報にアクセスしていただけます。
 - 手続きは、簡単に完了していただけます。
2. 保険料は、「納得」・「簡単」・「便利」を大事にします。
3. 将来の大切な年金受給権を守ります。
4. 国民の皆様にとって、身近で信頼できる組織をつくります。

約束1：これまでの『待ち』のサービス」を改め、『攻め』のサービス」を展開し、手間のかからない便利な年金サービスを提供します。

※ 積極的な情報提供や手続のご案内により、手続や相談のために、わざわざ事務所に来ていただく必要がなくなります。

約束のポイント

①大切な情報は、「こちらから」ご案内します。

②難しい年金制度、「わかりやすく」ご説明します。

具体的な取組

- **35歳通知の実施（18年度～）**
※被保険者期間の中間点で、年金加入状況をお知らせ
- **ポイント制の導入（20年度～）**
※若い時から、年金加入状況や年金見込額を定期的にお知らせ
- **社会保険料控除証明書の発行（17年11月～）**
※確定申告等の際の証明書類として、当年の国民年金保険料の納付額の証明書を送付
(証明書の裏面を活用し、前年の保険料の納付状況についてもお知らせ)
- **年金の裁定請求書の事前送付サービスの実施（17年10月～）**
※加入履歴などを印字した請求書を年金支給年齢直前に送付

- **各種通知書の見直し（随時）**
※一回読んでご理解いただける「お知らせ」の作成・送付
- **年金サービスに従事する職員の教育の徹底（随時）**
※複雑な制度を簡単にご理解いただくための説明の徹底

約束のポイント

③「いつでもどこでも」ご自身の年金情報にアクセスしていただけます。

④「手続きは簡単に完了」していただけます。

具体的な取組

- インターネットを通じた年金個人情報の即時提供
(年金加入記録：18年3月～)
※ホームページ上で、自身の年金加入記録を簡便に確認することが可能
(年金見込額の提供についても検討)
- 「年金カード」の導入の検討(18年度～)

- 住基ネットの利用拡大による届書の省略(18年度～)
※年金受給者の現況届や、被保険者等の氏名・住所変更届の省略
- 電子申請手続の利用促進(17年度からモデル実施)
※社労士による代行申請時の事業主の電子証明書の省略

約束 2 : 保険料は、「納得」・「簡単」・「便利」を大事にします。

約束のポイント

①「納得」して納めていただけるようにします。

②様々なライフスタイルに合わせて、「簡単」・「便利」な納め方をご用意します。

具体的な取組

- 工夫を凝らした年金広報の展開（17年度～）
※公的年金の役割、優位性、実力などをわかりやすく解説
- 不公平感のない保険料負担の実現（17年度～）
※一定の所得のある未納者への強制徴収の拡大
- ポイント制の導入（20年度～）
※年金加入状況等を定期的に通知し、若い頃から、保険料納付実績と将来の年金受給の関係を実感していただく
- クレジットカードによる保険料納付（18年度～）
※コンビニ、インターネットバンキング等に加え、納付方法を拡大
- 口座振替の利便性の向上（20年度～）
※口座振替早割制度（17年度～）を導入するとともに、年度途中からの口座振替による前納制度の導入を検討

約束 3 : 将来の大切な年金受給権を守ります。

約束のポイント

①保険料を納められない事情のある方には、**免除制度・納付猶予制度**をしっかりと活用していただきます。

②年金制度**未加入者**の発生を**防止**します。

具体的な取組

- 学生や免除対象と認められる未納者への免除等の勧奨の徹底（随時）**
※様々な事情に応じた保険料免除・納付猶予制度の紹介
- 多段階免除制度の導入（18年7月～）**
※負担能力に応じたきめ細かな免除制度の整備
- 免除申請の承認期間の遡及（17年4月～）**
※申請が遅れた場合でも、遡って免除承認を受けることが可能
- 手続の簡素化による免除の申請漏れの防止（18年7月～）**
※一旦承認を受けた翌年度以降は、所得要件を満たせば、申請書の提出を省略可能
- 転職等による加入制度変更時の届出漏れの防止（17年8月～）**
※企業を退職後、国民年金の届出がない方への届出勧奨や、職権による加入手続
- 国民健康保険加入者で国民年金未加入の方への届出勧奨（18年度～）**
※国民健康保険の保険者との連携を図り、未加入者の把握を行うとともに、届出勧奨を実施することを検討

約束 4 : 国民の皆様にとって、身近で信頼できる組織をつくります。

約束のポイント

①みなさまのご意見・ご提案が、しっかりと**明日のサービスに反映**されます。



具体的な取組

- 「**運営評議会**」の設置（20年度～）
※年金受給者や保険料負担者の代表によって構成され、サービス利用者の立場から、新組織に対し、意見を述べ、改善提案を行う場として機能。
※併せて、それぞれの地域において、利用者の目線からの意見をその地域における事業運営に活かすため、「地域運営評議会」を設置。
- 通知書等のモニター調査の実施**（18年度～）
※新組織がお届けする「お知らせ」について、受け取る側の目線でわかりやすいものに改善していくため、受給者や被保険者によるモニター調査を実施。
- 「**お客様満足度アンケート**」の定期的な実施（17年度～）
※全国の事務所で窓口サービスを利用されたお客様の満足度調査を実施
- 民間調査機関による窓口サービス実態調査の実施**（18年度～）
※民間の調査員が直接窓口に出向き、窓口サービスの実態調査（いわゆる覆面調査）を実施
- 「**長官へのメール・長官への手紙**」の受付（随時）
※国民の皆様から、窓口サービスや事業運営のあり方について、長官に対して、直接、ご意見を述べていただくための仕組み。
※メール6, 105件、手紙328件（17年11月現在）

約束のポイント

②サービスは、「スピード」と「正確さ」を大切にします。

③サービスの質は向上させながら、常に「効率性」を追求します。

具体的な取組

○サービススタンダードの設定・徹底（17年度～）

※請求をいただいた後、実際にサービスをお届けできるまでの所要日数を予め必達目標として明示し、その遵守を徹底

○年金の給付誤り防止の徹底（17年度～）

※システム開発の専門家の確保、育成などITガバナンスの強化に取り組むとともに、万が一給付誤りが生じた場合の早期発見・早期対応を行うための体制を整備

○外部委託の徹底（随時）

※入力など定型的業務の外部委託や、市場化テスト等による外部委託を進め、民間のノウハウを活用しながら、効率的で質の高い業務運営を推進

○1万人の人員削減（18年度～）

※保険料収納対策や窓口サービスなど強化すべき業務への人員シフトを図りながら、外部委託の拡大などを通じ、組織のスリム化を徹底
（政管健保公法人への移行分を含め、常勤・非常勤をあわせて、職員1万人を24年度までの7年間で削減）