

サービススタンダード 達成状況  
(平成18年度)

社会保険庁

## サービススタンダードの実施について(平成18年度)

### 趣旨

- お客様の視点に立ったサービスの品質向上を図るうえで、お客様が各種のサービスを受けるまでに要する期間をその内容に応じて予め明確にし、サービスに対するお客様の安心感や信頼感を醸成することが重要であると考えています。
- このため、平成17年度より各種サービスについて、お客様が申請(請求)されてから決定通知書等が届くまでの期間についての必達目標として「サービススタンダード」を設定し、それをお客様に情報提供することにより、サービス水準の向上を図ることとしたものです。

### 実施内容

- サービススタンダードは、全てのサービスのうち、医療保険の現金給付や年金保険の給付といった、お客様から迅速に実施することが特に求められ、問い合わせなどが多いサービスについて所要日数を定めたものです。

## サービススタンダードの実施について(平成18年度)

### 健康保険給付関係

給付種別	所要日数
傷病手当金	3週間以内
出産手当金	
出産育児一時金	
家族出産育児一時金	
埋葬料(費)	
家族埋葬料	

(所要日数…請求書を受理してから、支給決定通知書が請求者に届くまでの日数。)

### 年金給付関係

給付種別	所要日数
老齢基礎年金	2か月以内 (加入状況の再確認を要しない場合1か月以内)
老齢厚生年金	
遺族基礎年金	
遺族厚生年金	
障害基礎年金	3か月以内
障害厚生年金	3か月半以内

(所要日数…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日数。)

## サービススタンダード達成状況(平成18年度)

健康保険給付にかかる平成18年度のサービススタンダードの達成状況を見ると、概ね90%以上の達成率となっており、サービススタンダードの遵守が定着してきているものと思われます。

### 健康保険給付関係

給付種別	決定件数	達成率	平均所要日数
傷病手当金	823,846 件	92.4%	18.0 日
出産手当金	127,986 件	90.3%	18.0 日
出産育児一時金	123,041 件	96.9%	16.4 日
家族出産育児一時金	256,750 件	96.9%	16.3 日
埋葬料(費)	35,614 件	88.8%	17.9 日
家族埋葬料	80,236 件	92.2%	17.2 日

達成率が比較的低い給付項目については、書類不備等による請求者への返戻に日数を要していることが影響していることから、請求者に対する事前の周知・広報の充実等、不備返戻書類の発生防止のための対策を徹底させることにより、引き続き改善を図ることとしています。

## サービススタンダード達成状況(平成18年度)

年金給付関係については、平成18年度からは加入状況の再確認を要する場合(2か月以内(注))と要しない場合(1か月以内)に分けて、サービススタンダード達成率及び平均所要日数を集計しています。

加入状況の再確認を要する場合の達成率は、障害厚生年金を除き、全般的に88%以上の達成率となっており、サービススタンダードの遵守が定着してきているものと思われれます。

一方で、加入状況の再確認を要しない場合の達成率は、40%から70%弱と比較的低くなっています。

### 年金給付関係

給付種別	決定件数	達成率		平均所要日数	
		加入状況の再確認を要するもの	加入状況の再確認を要しないもの	加入状況の再確認を要するもの	加入状況の再確認を要しないもの
老齢基礎年金	152,191件	94.7%	61.0%	40.9日	31.2日
老齢厚生年金	1,382,440件	93.2%	59.1%	41.1日	32.0日
遺族基礎年金	3,792件	88.7%	42.9%	46.0日	35.8日
遺族厚生年金	254,243件	90.0%	69.1%	42.5日	29.9日
障害基礎年金	51,186件	89.8%	—	62.3日	—
障害厚生年金	22,038件	75.7%	—	91.4日	—

(注)  
「障害基礎年金」は3か月以内、  
「障害厚生年金」は3か月半以内。

「障害厚生年金」の達成率が比較的低いことについては、障害厚生年金における障害の程度の認定が、障害基礎年金における「障害基礎年金」における障害の程度の認定に比べ複雑になっていることに加え、請求の際の添付書類などの不備により、決定までに時間を要していることが影響しているものと考えられます。

## サービススタンダード達成率向上への取組

- 各種申請書類の見直し、年金裁定の処理日数の短縮、事務処理の標準化の推進、社会保険オンラインシステムの刷新などを順次実施するとともに、事務処理サイクルを見直すなど、サービス提供までの所要日数の短縮を図っていくこととしています。  
なお、障害基礎年金の所要日数については、平成18年度より「3か月半以内」から「3か月以内」に短縮しています。
- 今後、有効な取組事例を全国共通の事務処理として標準化するなど、達成率向上へ向けた方策を検討することとしています。
- 達成率の低い給付項目や社会保険事務所等については、個別にその原因を把握・分析したうえで、その対策を徹底させることにより、改善を図ることとしています。

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名	開催日	主 な 議 題
1 北海道	平成18年 7月12日	(報告) ・お客様満足度アンケートの実施結果・分析 ・健康保険・厚生年金保険の状況 ・国民年金事業状況 ・年金相談状況 ・サービススタンダードの状況 (議題) ・国民年金保険料免除について ・その他(報告、議題及び行政サービスに対するご意見)
	平成18年 11月22日	(報告) ・お客様満足度アンケートの実施結果 ・健康保険・厚生年金保険の状況 ・国民年金事業状況 ・年金相談状況 ・サービススタンダードの状況 (議題) ・新さっぽろ社会保険事務所視察に係るご意見等 ・行政サービスに係るご意見等 ・社会保険事業の運営に係るご意見等
	平成19年 3月13日	・社会保険庁事業運営方針 ・北海道社会保険事務局組織運営方針 ・お客様満足度アンケートの実施結果(19年1月実施) ・健康保険・厚生年金事業の状況 ・国民年金事業の状況 ・年金相談状況 (提案事項) ・事務所の改善の取組状況及び苦勞している点 ・受付窓口を事務所の担当者、社会保険労務士と一般の方を区別できないか
2 青森	平成18年 7月28日	・平成18年度事業状況について ・サービススタンダードについて ・ご意見箱及び国民の声について ・国民年金保険料等の事務処理について ・その他
	平成18年 10月5日	・お客様満足度アンケート調査結果について ・サービススタンダードについて ・ご意見箱及び国民の声について ・その他
	平成19年 1月19日	・お客様満足度アンケート調査結果の分析その後の対応について ・サービススタンダードについて ・ご意見箱及び国民の声について ・年金相談の予約制について ・今後予定されている主な制度改正事項等 ・その他
3 岩手	平成18年 10月2日	・国民年金保険料の免除等に係る不適切な事務処理について ・事務処理の見直し(集約化)について ・お客様満足度調査結果について ・その他
	平成18年 12月19日	・健康保険給付及び年金給付等の業務集約について(組織・処理件数等、現状視察) ・高額査定に係る被保険者等への通知状況について ・離婚時の厚生年金の分割制度について ・その他(社会保険組織の現況について)
	平成19年 3月14日	・盛岡社保現状視察 ・日本年金機構法案の概要について ・政府管掌健康保険の公益法人化について ・窓口サービスに関するアンケート調査について

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名	開催日	主 な 議 題
4 宮城	平成18年 11月6日	(事業運営事項) ・平成18年度事業計画、事業運営方針について ・平成17年度事業実績について ・平成19年度概算要求予算について ・国民年金保険料の免除等に係る不適正な事務処理について ・今後の再発防止策及び改革リスタートプロジェクトについて ・年金記録相談の特別強化体制及び年間月間(11月)について (サービス改善事項) ・さわやか行政サービス推進に係る点検結果について ・サービス改善に向けた取組み状況について ・お客様満足度アンケート調査の集計結果について
	平成19年 1月11日	(事業運営事項) ・健康保険・厚生年金保険・船員保険事業実績について ・国民年金事業実績について ・保険・年金給付サービススタンダード達成率について ・年金相談窓口における相談件数等について ・年金電話相談センターにおける相談件数等について (サービス改善事項) ・仙台南社会保険事務所を視察して
	平成19年 2月20日	(事業運営事項) ・平成19年4月年金制度改正の施行事務について ・平成19年4月医療保険制度改正の施行事務について ・その他 (サービス改善事項) ・お客様満足度アンケート調査(19年1月17日)意見要望及び対策について ・お客様満足度アンケート調査(18年7月)結果の分析及び向上対策の取組み状況について ・国民の声対応状況について ・その他
5 秋田	平成18年 7月26日	・国民年金保険料免除問題等について ・サービス推進委員会からの報告について ・社会保険庁改革の動向について ・社会保険事業の概況 ・協議・意見交換
	平成18年 11月29日	・サービス推進委員会からの報告について ・社会保険庁改革の動向について ・社会保険事業の概況等について ・協議・意見交換 ・その他
	平成19年 3月8日	・サービス推進委員会からの報告について ・社会保険庁改革の動向について ・社会保険事業の概況等について ・行政サービスに係る取組状況 ・協議・意見交換 ・その他
6 山形	平成18年 6月21日	・平成17年度事業実績について ・平成18年度事業計画及び事業運営方針について ・お客様満足度調査の結果と改善に向けた取組状況について ・サービス改善方針について
	平成18年 12月18日	・上半期の事業実績について ・下半期の事業の取組状況について ・サービス改善に向けた取組状況について ・お客様満足度調査の結果について ・その他(国民年金保険料の免除等に係る事務処理問題について、高額査定に係る被保険者等への通知件数及び通知洩れについて)
	平成19年 3月7日	・平成19年度社会保険事業計画(案)について ・サービス改善に向けた取組状況について ・お客様満足度調査の結果について ・その他(社会保険庁改革について、高額査定通知に係る通知について、制度改正について)



平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名	開催日	主 な 議 題
7 福島	平成18年 7月4日	(報告) ・平成17年度福島社会保険事務局事業実績結果について ・平成18年度福島社会保険事務局事業運営方針・事業計画について ・福島社会保険事務局の組織見直しについて ・国民サービス向上対策について(平成17年度国民サービス向上対策実施状況、年金相談状況、事務所以外の相談所開設状況、年金教育事業実施状況、サービススタンダード実施結果) (議題) ・サービス向上対策等について ・その他
	平成19年 2月27日	・平成18年度(12月末現在)福島社会保険事務局事業概況について ・平成19年度福島社会保険事務局事業運営方針・事業計画(案)について ・国民サービス向上対策について(平成18年度国民サービス向上対策実施状況、年金相談実施状況、年金教育事業実施状況、ねんきん公開講座実施状況、お客様満足度アンケート結果、サービススタンダード実施結果) ・今後のサービス向上について(ねんきん定期便の概要) ・組織改革・意識改革等について(政府管掌健康保険の公法人化に向けた事業の状況) ・その他
8 茨城	平成18年 5月26日	・平成18年度事業計画について ・公開講座について
	平成18年 9月26日	・平成17年度事業実績について ・国民年金の保険料免除問題について ・医療保険制度改革について ・サービススタンダードの取組状況について ・公開講座について
	平成19年 3月14日	・平成18年度事業の取組状況について ・平成19年度事業計画(案)について ・政府管掌健康保険の公法人化について ・年金新法人の設立、法案の概要(案)について ・年金相談の状況について ・サービススタンダードの取組状況について
9 栃木	平成19年 2月21日	・栃木社会保険事務局における事業概況について(健康保険・厚生年金保険の適用及び収納状況、国民年金保険料収納状況) ・サービススタンダードの実施状況について ・社会保険庁改革について ・年金法改正に伴う平成19年度施行事務関係について ・お客様満足度アンケート調査結果について ・意見・要望のとりまとめ
10 群馬	平成18年 10月13日	・平成17年度事業実績結果について ・平成18年度事業実施状況について ・お客様満足度アンケート結果について(意見要望等) ・その他
	平成19年 1月16日	・お客様満足度アンケート結果に基づく改善対策について ・最近の社会保険各事業について ・協議会運営にあたっての意見要望等について
	平成19年 3月22日	・お客様満足度アンケート結果について ・社会保険庁改革関連法案等について ・その他
11 埼玉	平成18年 4月21日	・社会保険庁改革二法案について ・平成17年度国民年金事業の結果及び市場化テストの導入について ・平成18年度生活習慣病予防健診(政府管掌健康保険)について
	平成19年 3月8日	・社会保険庁の組織改革について ・平成19年度の事業概要 ・その他

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名		開催日	主 な 議 題
12	千葉	平成18年 11月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険事務所（事務室）の窓口サービスについて</li> <li>・平成19年度予算概算要求状況と平成18年度事業状況（年金関係について：概算要求状況、国民サービスの向上について、年金制度の周知徹底について、収納対策の向上について）</li> </ul>
		平成19年 3月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度事業計画について</li> <li>・平成19年1月実施のお客様満足度アンケート結果及び分析について</li> <li>・その他</li> </ul>
13	東京	平成18年 11月1日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3回サービス改善協議会（前回）における意見等の検討状況について</li> <li>・お客様満足度調査アンケートの集計結果を踏まえた、今後の改善について</li> <li>・改革リスタートプロジェクトについて</li> <li>・その他</li> </ul>
		平成19年 1月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第4回サービス改善協議会（前回）における意見等の検討状況について</li> <li>・社会保険事務所におけるさわやか行政サービス推進部会及びきれい化推進会議の設置について</li> <li>・国民の声対応マニュアルの改訂について</li> <li>・その他（ねんきん定期便の概要（案）について、社会保険庁改革の推進について、医療保険及び年金保険事業状況について）</li> </ul>
		平成19年 3月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民の声対応マニュアルの改訂について</li> <li>・お客様満足度調査アンケートの集計結果等を踏まえた、今後の改善について</li> <li>・その他</li> </ul>
14	神奈川	平成18年 6月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3回サービス改善協議会でいただいたご意見について</li> <li>・平成18年度事業運営方針及び事業計画（骨子）について</li> <li>・平成18年1月お客様満足度アンケート調査結果の分析について</li> <li>・意見交換（案）年金相談の来訪者を少なくするには・・・</li> </ul>
		平成18年 9月6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第4回サービス改善協議会でいただいたご意見について</li> <li>・平成17年度事業実績について</li> <li>・平成18年7月お客様満足度アンケート調査結果の分析について</li> <li>・意見交換（クレーム対応の経験談をお話ください。）</li> </ul>
		平成19年 3月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第5回サービス改善協議会でいただいたご意見について</li> <li>・平成18年度事業取組状況について</li> <li>・社会保険事業の給付の現状について</li> <li>・意見交換（今までのことについての感想、これからについてのご意見）</li> </ul>
15	新潟	平成19年 1月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業実施状況について</li> <li>・改革リスタートプロジェクトについて</li> <li>・お客様満足度アンケート結果及び改善に向けた取組状況について</li> <li>・その他</li> </ul>
		平成19年 3月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度社会保険庁予算案の概要について</li> <li>・社会保険庁改革について（社会保険庁改革の推進について、政府管掌健康保険の公法人化について）</li> <li>・新潟市の政令指定都市移行に伴う管轄変更について</li> <li>・その他</li> </ul>
16	富山	平成18年 7月10日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務処理誤りにについて</li> <li>・国民年金保険料の免除問題について</li> <li>・平成17年度の事業状況について</li> <li>・医療保険制度改革について</li> <li>・被用者年金制度の一元化について</li> <li>・サービススタンダードの取組状況について</li> </ul>
		平成18年 12月8日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務処理誤りにについて</li> <li>・高額医療費減額査定にかかる通知漏れについて</li> <li>・医療保険制度改革について</li> <li>・ふれあい社会保険及びねんきん公開講座の実施結果について</li> <li>・国民年金保険料にかかる取り組みについて</li> <li>・お客様満足度アンケートの結果について</li> <li>・サービススタンダードの取組状況について</li> </ul>
		平成19年 3月1日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度事業方針運営案について</li> <li>・政府管掌健康保険の公法人化について</li> <li>・離婚時の厚生年金分割制度について</li> <li>・お客様満足度アンケートの結果について</li> <li>・事務処理誤りにについて</li> </ul>

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名		開催日	主 な 議 題
17	石川	平成18年 6月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回協議会において頂いた意見・要望に対する改善状況等</li> <li>・平成17年度事業実績</li> <li>・平成18年度事業計画、事業運営方針</li> </ul>
		平成18年 10月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス現場の状況視察について</li> <li>・前回協議会において頂いた意見・要望に対する改善状況等について</li> <li>・当面の諸問題について</li> <li>・その他</li> </ul>
		平成19年 2月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度の事業概況等について</li> <li>・その他</li> </ul>
18	福井	平成18年 7月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度福井社会保険事務局事業実施結果について</li> <li>・社会保険庁改革の取組状況について</li> <li>・さわやか行政サービスの取組状況について</li> <li>・国民年金保険料免除申請書の不適切な事務処理について</li> <li>・その他（医療保険制度改革における健康保険法改正について、事務処理誤りについて）</li> </ul>
		平成18年 11月29日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度福井社会保険事務局事業実施状況について</li> <li>・改革リスタートプロジェクトについて</li> <li>・その他（事務処理誤りについて、お客様満足度アンケート調査結果について）</li> </ul>
		平成19年 3月23日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度社会保険事業計画について</li> <li>・医療保険制度及び年金保険制度の一部改正について</li> <li>・その他（日本年金機構の概要について、事務処理誤りについて）</li> </ul>
19	山梨	平成18年 9月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民年金保険料の免除等に係る事務処理に係る調査結果報告について</li> <li>・年金記録相談の特別強化体制について</li> <li>・新組織発足に向けた業務改革の取組状況について</li> <li>・平成17年度厚生年金保険・国民年金保険及び政府管掌健康保険の決算について</li> <li>・その他（年金公開講座の開催について、年金・健康保険福祉施設の広告について、年金月間について）</li> </ul>
		平成18年 12月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民年金保険料の収納対策について</li> <li>・政府管掌健康保険・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</li> <li>・健康保険給付の現物化について</li> <li>・政府管掌健康保険生活習慣病予防健診事業について</li> <li>・全国統一業務マニュアルの作成について</li> <li>・ねんきん公開講座の実施状況について</li> </ul>
		平成19年 3月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新年金法人設立日本年金機構法案の概要について</li> <li>・新組織の発足に向けた業務改革の推進について</li> <li>・政府管掌健康保険の公法人化について</li> <li>・厚生年金・国民年金特別会計の統合及び新たな年金特別会計の創設等について</li> <li>・新たなサービスの向上について（ねんきん定期便の概要（案）について、住基ネットワークシステムの活用による住所変更等の届出の省略等について）</li> <li>・お客様満足度アンケート（平成19年1月実施）について</li> <li>・その他（基礎年金番号の法定化について、人事評価制度の実施について）</li> </ul>

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名	開催日	主 な 議 題
20 長野	平成18年 7月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回の質問に対する回答について（長野県内平均年金額等について）</li> <li>・平成17年度事業実績について（健康保険・厚生年金保険の保険料収納状況について、国民年金の保険料納付状況について、年金相談状況について）</li> <li>・お客様満足度アンケートの結果と改善に向けた取組みについて</li> <li>・サービススタンダードの状況について</li> <li>・さわやか行政サービス推進にかかる点検結果について</li> <li>・その他（国民年金保険料の免除等の申請書に関する全件調査結果、法令違反通報窓口の設置について）</li> </ul>
	平成18年 11月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度事業状況について（健康保険・厚生年金保険の事業状況について、国民年金の事業状況について、年金相談状況について）</li> <li>・国民年金保険料の免除等に係る事務処理問題について</li> <li>・改革リスタートプロジェクトについて</li> <li>・お客様満足度アンケートの結果と改善に向けた取組状況について</li> <li>・サービススタンダードの状況について</li> <li>・年金記録相談の特別強化体制について</li> <li>・年金定期便の概要について</li> </ul>
	平成19年 3月13日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度事業状況について（健康保険・厚生年金保険の事業状況について、国民年金の事業状況について、年金相談状況について）</li> <li>・社会保険庁改革について</li> <li>・平成19年度事業計画(案)について</li> </ul>
21 岐阜	平成18年 12月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度事業実施結果について</li> <li>・平成18年度上半期の事業実施状況について</li> <li>・サービス向上の方策について</li> <li>・その他（入力業務等の集約化について）</li> </ul>
	平成19年 3月23日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度事業計画(案)について</li> <li>・社会保険庁の現状について（政府管掌健康保険の公法人化、日本年金機構法案）</li> <li>・制度改正について</li> <li>・その他（お客様満足度アンケートの実施結果の概要）</li> </ul>
22 静岡	平成18年 11月6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民年金保険料の免除等に係る事務処理問題について</li> <li>・お客様の満足度調査（アンケート調査）結果について</li> </ul>
	平成19年 2月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政機関の利用者の安全、利便の確保に関する調査結果について</li> <li>・ねんきん定期便について</li> <li>・その他</li> </ul>
23 愛知	平成18年 11月29日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大曽根社会保険事務所視察</li> <li>・平成18年度事業実施状況について</li> <li>・お客様満足度アンケート調査結果について</li> </ul>
	平成19年 3月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度事業計画(案)</li> <li>・サービススタンダードの取組状況について</li> <li>・お客様満足度アンケート調査結果について</li> <li>・社会保険庁の組織改革について</li> <li>・その他</li> </ul>
24 三重	平成18年 7月31日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民年金保険料免除問題について</li> <li>・医療保険制度改革の内容について</li> <li>・お客様満足度アンケート結果及び改善計画について</li> <li>・サービススタンダードの達成状況について</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成19年 1月10日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上半期の事業結果について</li> <li>・政府管掌健康保険公法人化関係について</li> <li>・お客様満足度アンケート結果及び改善計画について</li> <li>・官公庁におけるバリアフリー化に関する行政評価、監視結果について</li> <li>・業務の集約化及び庶務課の効率化について</li> </ul>
	平成19年 3月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度事業取組状況について</li> <li>・お客様満足度アンケート結果について</li> <li>・平成19年度事業計画について</li> </ul>

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名	開催日	主 な 議 題
25 滋賀	平成18年 10月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>(保険事業関連)</li> <li>・社会保険業務処理マニュアルに基づく事務処理の実施について</li> <li>・高額療養費の未申請者に対する申請促進について</li> <li>・社会保険・労働保険の徴収事務一元化の新たな事務について</li> <li>・医療保険制度の改正について</li> <li>(年金事業関連)</li> <li>・国民年金の年金権の確保対策について</li> <li>・お客様満足度アンケートについて</li> <li>・年金相談等サービスの充実について</li> <li>・平成17年度国民年金保険料免除の滋賀の状況について</li> </ul>
	平成19年 3月5日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス向上・推進（お客様満足度アンケート平成19年1月実施の意見要望一覧、予約年金相談の実施）</li> <li>・政府管掌健康保険の公法人化</li> <li>・事業状況（平成18年度事業状況）</li> <li>・その他（住所一覧表の提供事業について、保険証への臓器提供意思表示欄の導入について、事務処理誤りについて）</li> </ul>
26 京都	平成19年 1月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス改善運営結果の報告について</li> <li>・事業実施状況の説明</li> <li>・社会保険庁改革の概要</li> <li>・社会保険事務所等におけるサービス改善状況</li> </ul>
	平成19年 3月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業実施状況の報告</li> <li>・社会保険庁改革の概要</li> <li>・サービス改善状況の報告</li> <li>・その他</li> </ul>
27 大阪	平成18年 11月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民年金保険料の不適正な事務処理について</li> <li>・社会保険・労働保険徴収事務の一元化について</li> <li>・窓口アンケートにおけるお客様満足度調査の実施結果について</li> <li>・平成19年度社会保険庁概算要求の概要について</li> <li>・その他（年金月間における取り組み及び年金相談予約制について）</li> </ul>
	平成19年 3月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度社会保険庁事業計画の概要について</li> <li>・平成19年度に予定されている制度改正について</li> <li>・窓口アンケートにおけるお客様満足度調査の結果について</li> <li>・日本年金機構法案の概要等について</li> </ul>
28 兵庫	平成18年 10月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民年金保険料の不適正な事務処理について</li> <li>・最近の社会保険庁改革の動きについて</li> <li>・お客様満足度アンケートについて</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成19年 1月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・西宮社会保険事務所総合相談室を視察して</li> <li>・社会保険事務所の相談窓口の整備状況について</li> <li>・最近の社会保険庁改革の動きについて</li> <li>・サービススタンダードの状況について</li> <li>・業務の集約化の状況について</li> <li>・生活習慣病予防検診について</li> <li>・兵庫行政評価事務所の行政評価、監視結果について</li> </ul>
	平成19年 3月23日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近の社会保険庁改革について</li> <li>・お客様満足度アンケートについて</li> </ul>
29 奈良	平成18年 4月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度社会保険事業計画等について</li> <li>・社会保険庁改革の動向について（年金運営新組織2008年度ビジョン、政府管掌健康保険改革ビジョン、新聞報道ねんきん事業機構）</li> <li>・サービス向上の取り組みについて（一日所長の実施、「お客様への声」への取り組み）</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成19年 3月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険庁改革の動向について</li> <li>・政府管掌健康保険の公法人化について</li> <li>・平成19年度社会保険事業方針について</li> <li>・サービス向上の取り組みについて</li> <li>・その他</li> </ul>

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名	開催日	主 な 議 題
30 和歌山	平成18年 6月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険事務所等におけるサービス改善について</li> <li>・国民の声対応状況について</li> <li>・17年度サービススタンダード（標準処理日数）の達成状況について</li> <li>・健康保険、厚生年金、国民年金の事業状況について</li> <li>・その他（国民年金保険料免除の経過と問題点）</li> </ul>
	平成18年 10月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様満足度アンケート調査結果について</li> <li>・国民の声対応状況について</li> <li>・健康保険、厚生年金、国民年金の事業状況について</li> <li>・社会保険庁改革の動向について</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成19年 3月13日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・和歌山西社会保険事務所サービス改善状況等現地視察</li> <li>・お客様満足度アンケート調査結果について</li> <li>・国民の声対応状況について</li> <li>・健康保険・厚生年金保険、国民年金の事業状況について</li> <li>・社会保険庁改革の動向について</li> <li>・その他</li> </ul>
31 鳥取	平成18年 8月3日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度の事業実績について</li> <li>・予算執行の効率化の取組状況について</li> <li>・サービススタンダード実施状況について</li> <li>・お客様へのサービス改善の取組状況について</li> <li>・事務処理誤りについて</li> <li>・医療保険制度改正について</li> </ul>
	平成18年 12月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度上半期の事業実績について</li> <li>・予算執行の効率化の取組状況について</li> <li>・サービススタンダード実施状況について</li> <li>・お客様へのサービス改善の取組状況について</li> <li>・事務処理誤りについて</li> <li>・政府管掌健康保険生活習慣病予防健診について</li> </ul>
	平成19年 3月29日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険庁改革法案について</li> <li>・平成19年事業計画について</li> <li>・平成19年4月施工事務について</li> <li>・お客様満足度調査の結果について</li> <li>・医療通知について</li> </ul>
32 島根	平成18年 10月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度事業結果について</li> <li>・お客様満足度について</li> <li>・サービススタンダードについて</li> <li>・その他（国民年金保険料不正免除について、改革リスタートプロジェクトについて、公開講座について、年金の離婚分割について）</li> </ul>
	平成18年 12月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険事務所の窓口業務について（松江社会保険事務所の視察）</li> <li>・サービススタンダードについて</li> <li>・サービス改善協議会における意見、要望に対する報告について</li> </ul>
	平成19年 3月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度島根社会保険事務局事業計画（案）について</li> <li>・お客様満足度について</li> <li>・サービススタンダードについて</li> <li>・業務の集約化・効率化について</li> <li>・健保新法人及び年金新法人について</li> <li>・その他</li> </ul>

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名	開催日	主 な 議 題
33 岡山	平成18年 4月25日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民の方からの意見要望</li> <li>・サービス向上のための取り組み</li> <li>・社会保険庁改革の状況（今国会に提出された法案について）</li> <li>・岡山社会保険事務局における業務の効率化の実施・検討状況</li> <li>・岡山社会保険事務局の事業状況</li> <li>・その他（次回開催予定日）</li> </ul>
	平成18年 9月5日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民の方からの意見要望</li> <li>・サービス向上のための取り組み</li> <li>・社会保険庁改革の状況（今国会に提出された法案について）</li> <li>・岡山社会保険事務局における業務の効率化の実施・検討状況</li> <li>・岡山社会保険事務局の事業状況</li> <li>・その他（次回開催予定日）</li> </ul>
	平成19年 2月6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民の方からの意見要望</li> <li>・サービス向上のための取り組み</li> <li>・社会保険庁改革の状況</li> <li>・岡山社会保険事務局における業務の効率化の実施・検討状況</li> <li>・岡山社会保険事務局の事業状況</li> <li>・その他</li> </ul>
34 広島	18年 6月9日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度の事業実績について</li> <li>・広島社会保険事務局（所）におけるサービスの向上について</li> <li>・お客様満足度アンケート調査の集計結果に基づく分析評価</li> <li>・年金相談窓口の視察</li> </ul>
	平成18年 11月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民年金保険料の免除に係る事務処理に関する調査結果について</li> <li>・改革リスタートプロジェクトの取組について</li> <li>・平成18年度上期における事業報告</li> <li>・広島社会保険事務局（所）におけるサービス向上について（お客様満足度アンケート調査の結果について）</li> <li>・事務処理誤りについて</li> </ul>
	平成19年 2月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険庁改革の動向について</li> <li>・社会保険庁改革リスタートプランについて</li> <li>・社会保険業務の効率化について</li> <li>・その他</li> </ul>
35 山口	平成18年 7月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度健康保険等事業実績について</li> <li>・平成17年度年金事業実績について</li> <li>・さわやか行政サービス運動について</li> <li>・その他（国民年金の免除問題についての経過報告、事務の効率化について）</li> </ul>
	平成18年 12月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上半期事業実績について</li> <li>・お客様満足度調査について</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成19年 3月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度社会保険事業実績報告について</li> <li>・平成19年度社会保険事業計画書（案）について</li> <li>・お客様満足度アンケート調査結果について</li> <li>・社会保険庁改革について</li> <li>・その他</li> </ul>
36 徳島	平成18年 7月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険庁改革の動向について</li> <li>・平成17年度事業実施結果及び平成18年度事業実施計画について</li> <li>・お客様満足度アンケート調査（7月19日実施分）の結果分析について</li> </ul>
	平成18年 12月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険事務所の相談窓口等の現状について（徳島北社会保険事務室の現地調査）</li> <li>・年金にかかる広報事業の取り組みについて</li> <li>・平成18年度上半期事業実施結果について</li> </ul>
	平成19年 3月29日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・徳島社会保険事務室の改善取組結果</li> <li>・お客様満足度アンケート調査結果分析（19年1月実施分）</li> <li>・年金定期便実施の一部前倒し</li> <li>・平成18年社会保険事業実施状況について</li> </ul>

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名	開催日	主 な 議 題
37 香川	平成18年 9月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民年金保険料の免除等に係る不適正な事務処理について</li> <li>・事務処理誤りの公表と再発防止策について</li> <li>・医療制度改革関連法の概要及び事業課題について</li> <li>・高額療養費の申請促進について</li> <li>・国民年金保険料の収納対策について（収納状況について、強制徴収について）</li> <li>・平成17年度事業実施状況の概要について</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成18年 12月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度上半期事業実績</li> <li>・お客様満足度アンケート結果結果</li> <li>・事務処理誤りの公表と再発防止策</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成19年 3月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度改正について</li> <li>・平成19年度事業計画（案）について</li> <li>・事務処理誤りの公表と再発防止策について</li> <li>・政府管掌健康保険公法人 全国健康保険協会の設立について</li> <li>・年金新法人 日本年金機構法案の概要について</li> <li>・その他</li> </ul>
38 愛媛	平成18年 10月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度事業実績について</li> <li>・国民年金保険料の不適正事務処理問題について</li> <li>・医療保険制度改革の主な改正内容について</li> <li>・事務処理誤りにについて</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成18年 12月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度における事業課題の取組状況について</li> <li>・公法人化に向けた取り組みについて</li> <li>・お客様満足度アンケート結果について</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成19年 2月21日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス向上のための取り組みについて</li> <li>・業務処理の集約化の取り組み（案）について</li> <li>・ねんきん定期便の概要（案）について</li> <li>・平成19年4月より実施の制度改正について</li> <li>・その他</li> </ul>
39 高知	平成18年 11月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度上半期の事業実績について</li> <li>・窓口サービスに関するアンケート調査の報告等について</li> <li>・検討意見取りまとめ</li> </ul>
	平成19年 3月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度事業計画（案）</li> <li>・お客様満足度アンケート調査分析</li> <li>・事業概況</li> <li>・社会保険事務所相談窓口の現状について（高知社会保険事務局高知西社会保険事務室視察）</li> </ul>
40 福岡	平成18年 8月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様満足度アンケート（平成18年1月）の結果分析について</li> <li>・新組織の発足に向けた業務改革（120項目）の具体的な取組状況について</li> <li>・国民年金保険料の免除等にかかる事務処理について</li> </ul>
	平成18年 12月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様満足度アンケート結果の分析</li> <li>・平成18年度社会保険事業計画中間時点での取組状況</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成19年 3月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様満足度アンケートについて（平成19年1月実施分の結果について、事務所における取組状況報告）</li> <li>・社会保険庁組織改革について（政府管掌健康保険の公法人化について、年金新法人の組織等）</li> </ul>



平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名		開催日	主 な 議 題
41	佐賀	平成18年 6月21日	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成17年度事業実績について</li> <li>平成18年度事業計画について</li> <li>お客様満足度調査結果について</li> </ul>
		平成18年 12月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務改革、組織改革について</li> <li>平成18年度社会保険事業計画の取組状況について（上半期の事業実績）</li> <li>サービス改善事項について（お客様満足度調査結果）</li> <li>その他</li> </ul>
		平成19年 3月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会保険庁改革関連法案について</li> <li>平成19年度事業計画（案）について</li> <li>サービス改善について（相談体制）</li> <li>その他</li> </ul>
42	長崎	平成18年 9月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民年金保険料の免除等に係る不適正な事務処理に関する報告について</li> <li>行政サービスの向上と業務改善について</li> <li>その他</li> </ul>
		平成18年 12月8日	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民サービスの向上について（長崎南社会保険事務所視察）</li> <li>その他</li> </ul>
		平成19年 3月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成19年度社会保険事業計画（案）について</li> <li>お客様満足度調査の結果について（平成19年1月実施）</li> <li>その他</li> </ul>
43	熊本	平成18年 6月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成17年度第3回協議会におけるご質問等への回答について（電子申請の利用状況等について、出張相談実施状況について）</li> <li>熊本社会保険事務局における事業の実施状況について（平成18年度熊本社会保険事務局の事業方針、平成17年度健康保険・厚生年金保険事業状況、高額療養費の未請求者への対応、平成17年度国民年金事業実施状況）</li> <li>平成18年1月実施の「お客様満足度アンケート」の結果について（「お客様満足度アンケート」集約結果と分析、投書箱への投書内容と改善）</li> <li>平成17年度「サービススタンダード」の実施について（サービススタンダード達成状況）</li> </ul>
		平成18年 10月6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成18年度第1回協議会における御質問等への回答について（社会保険のあり方と法改正の具体的な説明について、駐車場関係に係るハローワークの対応調査等について）</li> <li>平成18年8月末の熊本社会保険事業の推進状況（健康保険事業推進状況、健康保険給付事務の集約化、国民年金事業推進状況、年金給付裁定事務の集約化）</li> <li>平成18年7月実施の「お客様満足度アンケート」の結果について（「お客様満足度アンケート」集約結果と分析、投書箱への投書内容と投稿）</li> <li>サービススタンダードの達成状況について（平成18年7月末の全国平均との比較）</li> </ul>
		平成19年 2月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成18年度第2回協議会における御質問等への回答について（全国及び熊本県の相談員1人当たりの平均相談件数）</li> <li>熊本県の社会保険事業の推進状況について（平成18年12月末健康保険事業、国民年金事業推進状況）</li> <li>「お客様満足度アンケート」の結果及び「投書箱」について（平成19年1月実施の「お客様満足度アンケート」集約結果、投書箱への投書内容と投稿）</li> <li>サービススタンダードの達成状況について（平成18年12月末の全国平均との比較）</li> </ul>
44	大分	平成18年 7月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成17年度の事業実施結果について</li> <li>その他</li> </ul>
		平成18年 12月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成18年度事業実施状況について</li> <li>その他</li> </ul>
		平成19年 3月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成18年度事業実施状況について</li> <li>平成19年度事業実施計画について</li> <li>その他</li> </ul>

平成18年度 地方社会保険事務局サービス改善協議会 開催状況

事務局名	開催日	主 な 議 題
45 宮崎	平成18年 7月3日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宮崎社会保険事務局におけるサービスの向上について（お客様満足度アンケート結果の分析、さわやか行政サービス総点検の結果について、国民の声対応状況について、社会保険事務所の意見箱に寄せられたご意見等について）</li> <li>・平成17年度宮崎社会保険事務局事業実施状況について</li> <li>・国民年金制度の事業運営について</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成18年 11月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宮崎社会保険事務局におけるサービスの向上について（お客様満足度調査18年7月に係る集計結果について、国民の声対応状況について、社会保険事務所の意見箱に寄せられたご意見等について）</li> <li>・宮崎社会保険事務局事業実施状況について（健康保険、厚生年金保険の事業実施状況、国民年金の事業実施状況、サービススタンダードの実施状況）</li> <li>・ねんきん公開講座の実施結果について</li> <li>・その他</li> </ul>
	平成19年 3月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宮崎社会保険事務局におけるサービス向上について（お客様満足度調査の集計結果について、国民の声対応状況について、社会保険事務所の意見箱に寄せられたご意見等について）</li> <li>・宮崎社会保険事務局事業実施状況（健康保険、厚生年金の事業実施状況、国民年金の事業実施状況、サービススタンダードの実施状況）</li> <li>・平成19年度社会保険庁予算案について</li> <li>・その他</li> </ul>
46 鹿児島	平成18年 8月21日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿児島社会保険事務局におけるサービスの向上について（お客様満足度アンケート調査に係る集計結果の分析について、さわやか行政サービス総点検の結果について、平成17年度サービススタンダード達成状況について）</li> <li>・平成17年度鹿児島社会保険事務局事業実施状況について</li> <li>・平成17年度収支決算の概要について</li> <li>・前回の意見要望について</li> <li>・その他（年金相談体制の充実について、「法令違反通報窓口」の設置について、国民年金保険料免除について）</li> </ul>
	平成18年 12月1日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿児島社会保険事務局におけるサービスの向上について（お客様満足度アンケート調査H18年7月実施の集計結果を踏まえた今後の改善について）</li> <li>・「改革リスタートプロジェクト」について</li> <li>・平成18年度上半期の事業実施状況について（保険関係）</li> <li>・平成17年度収納実績及び平成18年度上半期の事業実施状況について（年金関係）</li> <li>・その他（年金相談体制の充実について、電子申請利用促進に係る取組みについて）</li> </ul>
	平成19年 3月9日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度事業計画（案）の主要事項について</li> <li>・平成19年1月実施の「お客様満足度アンケート」結果（鹿児島県関係）及び、お客様からのご意見要望について</li> <li>・その他（ねんきん定期便の概要について、鹿児島年金相談センター廃止に伴う鹿児島北社会保険事務所の相談体制について、年金相談体制の充実について、年金生活情報について）</li> </ul>
47 沖縄	平成18年 5月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度第3回サービス改善協議会におけるご提言に係る報告</li> <li>・職場研修のあり方について</li> </ul>
	平成18年 12月8日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険職場における人材育成について</li> </ul>
	平成19年 2月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回協議会（平成18年12月8日開催）におけるご提言に係る対応報告</li> <li>・社会保険事務所の窓口サービス改善について</li> </ul>