

参考資料3

サービススタンダード達成状況（平成20年度）

1. 趣 旨

お客様の視点に立ったサービスの品質向上を図る上で、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は重要と考えています。

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の必達目標として「サービススタンダード」を設定し、こ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ています。

2. 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、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、年金保険の給付等のサービスについて所要日数を定めたものです。

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は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)

3. 平成20年度の達成状況

年金給付関係にかかる平成20年度のサービススタンダードの達成状況は、老齢基礎年金・老齢厚生年金、遺族基礎年金・遺族厚生年金について加入状況の再確認を要する場合は70%以上、加入状況の再確認を要しない場合40%台から50%台の達成率となっており、また、障害基礎年金では82%となっていますが、障害厚生年金は31%の達成率となっています。

これは、年金記録問題への対応を優先したことによる影響のほか、団塊の世代が受給年齢に達し始めたことから、老齢厚生年金の裁定件数が19年度に前年度から約3割増加し、20年度はさらに約1割増加したことが要因と考えられます。

給付種別	裁定件数	達成率		平均所要日数	
		加入状況の再確認を要する場合	加入状況の再確認を要しない場合	加入状況の再確認を要する場合	加入状況の再確認を要しない場合
老齢基礎年金	144,736 件	84.2%	46.4%	47.6 日	38.6 日
老齢厚生年金	1,967,899 件	74.3%	44.0%	52.6 日	41.1 日
遺族基礎年金	4,060 件	78.2%	44.0%	51.1 日	40.9 日
遺族厚生年金	288,281 件	71.5%	53.0%	56.0 日	38.8 日
障害基礎年金	63,816 件	81.8%		73.9日	
障害厚生年金	28,095 件	31.0%		130.8日	

※ 障害厚生年金の達成率が比較的低いことについては、障害の程度の認定が、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。

4. 平成20年度の要因分析と達成率向上への取組み

平成20年度末現在において、「老齢厚生年金・加入状況の再確認を要しない場合」の達成率が60%以下の社会保険事務局（23事務局）へ個別にヒアリングを行ったところ、①年金記録問題への対応や受付件数の増加等により、担当職員が不足したこと、②効率的な事務処理体制のための年金裁定事務の集約化への移行過程で一時的に未処理分が増えたことが主な要因でした。

これらの問題の解消のため、平成21年度より、社会保険事務局において以下のような取組みが行われ、その結果、平成21年8月（1か月分）の達成率では、12事務局で60%を超え、このうち6事務局で80%を超える状況となっています。

- ① 処理サイクルの効率化を図るなど、事務処理体制の見直しを行った。
- ② 受付から裁定までの進捗管理を徹底した。
- ③ 社会保険事務局、他の社会保険事務所から支援を行った。

引き続き、達成状況の把握や進捗管理の徹底により、サービススタンダード各項目の目標達成に取り組むとともに、平成22年1月発足予定の日本年金機構に継承していくことを目指し、必要な取組みを進めていくこととしています。

<参考：健康保険給付関係>

平成20年10月以降は、健康保険給付は、全国健康保険協会に移管されているため、平成20年4月から9月までの実績を示しています。

1. 実施内容

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)

2. 達成状況(平成20年9月末現在)

給付種別	決定件数	達成率	平均所要日数
傷病手当金	439,339 件	89.9 %	18.4 日
出産手当金	50,508 件	87.4 %	18.3 日
出産育児一時金	37,757 件	95.1 %	16.8 日
家族出産育児一時金	92,862 件	94.6 %	16.9 日
埋葬料(費)	15,368 件	81.6 %	19.6 日
家族埋葬料	19,969 件	84.1 %	19.1 日

※ 達成率が低い給付については、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ものと考えられます。