

サービススタンダード達成状況（平成19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、医療保険の現金給付^注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。

（注）平成20年10月からは全国健康保険協会で実施

（1）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）

（2）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）

3. 平成19年度の達成状況

(1) 年金給付関係

年金給付関係にかかる平成19年度のサービススタンダードの達成状況は、加入期間の再確認を要する場合は、障害厚生年金を除き80%以上の達成率となっていますが、加入期間の再確認を要しない場合は、40%から60%前半となっています。

これは、団塊世代の方々が年金を請求する年齢に達したことにより老齢厚生年金の裁定件数が平成18年度より約3割増加したことや年金記録問題への対応の影響が要因と考えられます。

| 給付種別 | 裁定件数 | 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 | |
|--------|-------------|----------------|---------|-----------------|--------|
| | | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 |
| 老齢基礎年金 | 156,519 件 | 91.0 % | 45.2 日 | 53.5 % | 34.1 日 |
| 老齢厚生年金 | 1,819,795 件 | 85.6 % | 46.5 日 | 51.0 % | 36.1 日 |
| 遺族基礎年金 | 3,707 件 | 85.1 % | 47.7 日 | 45.0 % | 38.6 日 |
| 遺族厚生年金 | 277,478 件 | 81.5 % | 47.5 日 | 63.6 % | 32.7 日 |
| 障害基礎年金 | 60,243 件 | 84.6 % | 68.6 日 | — | |
| 障害厚生年金 | 28,755 件 | 72.4 % | 101.3 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。

(2) 健康保険給付関係

健康保険給付関係にかかる平成19年度のサービススタンダード達成状況は、80%から90%後半の達成率となっています。

| 給付種別 | 決定件数 | 達成率 | 平均所要日数 |
|-----------|-----------|--------|--------|
| 傷病手当金 | 875,491 件 | 91.2 % | 18.4 日 |
| 出産手当金 | 109,201 件 | 88.3 % | 18.5 日 |
| 出産育児一時金 | 89,679 件 | 96.3 % | 16.8 日 |
| 家族出産育児一時金 | 214,798 件 | 96.2 % | 16.8 日 |
| 埋葬料(費) | 36,732 件 | 84.8 % | 19.0 日 |
| 家族埋葬料 | 79,980 件 | 90.1 % | 17.9 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。

4. サービススタンダードの達成率向上への取組み

これまで、申請書類の見直し、事務処理の標準化の推進、事務処理サイクルの見直しなどを通じ、サービス提供までの所要日数を短縮する取組みを進めてまいりました。

今後も、現場における効率的な取組事例について、そのノウハウや具体的な実施例を全国で共有するなど、引き続き達成率向上へ向けた施策を図っていくこととしています。