

1. 年金記録問題への対応

1-1 基礎年金番号への記録の統合

項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
<p>1 「ねんきん特別便」の送付に伴う未回答・未到達対策等の実施</p>	<p>20年度～</p>	<p>○20年3月までに「ねんきん特別便」を送付した方 「特別便」が住所不明で戻ってきた方については、隔月（20年12月～21年3月は毎月）、住所変更届の有無を確認し、変更届があれば再送付する。変更届がない場合には、市町村や事業主の協力を得て住所調査を行い、判明した新住所に送付する。 回答をいただけない方については、20年6月までに「回答のお願い」を順次送付し、さらに、なお回答のない方に対して、20年9月までに2回目の「回答のお願い」を順次送付したところ。 「訂正なし」との回答のあった受給者の方及び2回の「回答のお願い」の送付等を行い、なお回答が得られない受給者の方に対するフォローアップ照会について、平成21年3月まで実施する。 2回の「回答のお願い」の送付等を行い、なお回答が得られない加入者の方に、平成21年4月から開始する「ねんきん定期便」に記録確認についての注意喚起の文書を同封する。特に、記録が結び付く可能性がある方には、「訂正なし」と回答した方も含め、結び付く可能性のある記録の一部を記載したお知らせを同封して回答を勧奨する。</p> <p>○すべての年金受給者 「特別便」が住所不明で戻ってきた方については、20年3月までに「特別便」を送付した方と同様に対応する。 回答をいただけない方については、市町村、各種団体等による広報誌、会報等への掲載及び老人クラブ、介護・福祉事業者（施設・住宅）、民生委員、社会福祉協議会、地域包括支援センター、シルバー人材センター、市町村等と連携した回答の呼びかけを行うとともに、「回答のお願い」を送付する。</p> <p>○すべての加入者 「特別便」が住所不明で戻ってきた方については、20年3月までに「特別便」を送付した方と同様に対応する。 回答をいただけない方については、各種経済団体、業所管省庁等による広報誌、会報への掲載、各種経済団体等が傘下企業を参集して実施する説明会の開催、リーフレット等による家族間での回答の呼びかけのお願い等により、幅広い関係者の連携・協力を得た回答の呼びかけを行うとともに、平成21年4月から送付する「ねんきん定期便」に記録確認についての注意喚起の文書を同封する。</p>	<p>(平成20年10月末現在)</p> <p>○20年3月までに送付した「ねんきん特別便」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金受給者 ①送付人数 約300万人 ②回答人数 約249万人 ③②のうち、「訂正あり」と回答した人数 約104万人 ④未到達となった人数 約0.6万人 <p>・現役加入者</p> <ul style="list-style-type: none"> ①送付人数 約730万人 ②回答人数 約415万人 ③②のうち、「訂正あり」と回答した人数 約299万人 ④未到達となった人数 約49万人 <p>○20年4月から10月までに送付した「ねんきん特別便」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金受給者 ①送付人数 約3,395万人 ②回答人数 約2,532万人 ③②のうち、「訂正あり」と回答した人数 約233万人 ④未到達となった人数 約16万人 <p>・現役加入者</p> <ul style="list-style-type: none"> ①送付人数 約6,448万人 ②回答人数 約2,418万人 ③②のうち、「訂正あり」と回答した人数 約230万人 ④未到達となった人数 約212万人

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
2	「ねんきん特別便」の回答状況等に応じた積極的かつ機動的な周知・広報	19年12月～	<p>○以下の点に留意して広報を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご本人による回答の前に社会保険事務所や「ねんきん特別便専用ダイヤル」等への照会を促す ・受け取る年金額が増額となる具体例を示す ・基礎年金番号導入前(平成8年12月以前)に旧姓で年金に加入していた方に対して重点的に注意喚起を行う 	
3	コンピュータ上の名寄せだけでは特定できない記録について、調査・照会等の対策を講じることにより、記録の統合を行う	20年2月～	<p>○コンピュータ上での突き合わせだけでは解明できない記録について、「ねんきん特別便」によるすべてのご本人の確認と並行して、記録の内容に応じた調査・照会等の対策を講じる。</p> <p>【記録の内容に応じた調査・照会等の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①住基ネット調査により、生存者及び死亡者(5年以内)の特定 ②「漢字カナ変換記録」の補正を行い、未統合記録の持ち主と思われる方に「年金記録の確認のお知らせ」を送付 ③払出簿調査による氏名等の補正を行い、未統合記録の持ち主と思われる方に「年金記録の確認のお知らせ」を送付。 ④婚姻等により氏名を変更したと考えられる方のデータを活用した調査を行い、未統合記録の持ち主と思われる方に「年金記録の確認のお知らせ」を送付 	「今後解明を進める記録等」 約1,415万件(平成20年9月9日)
4	各厚生年金基金に被保険者記録を提供し、全基金において記録の突き合わせを実施	20年度	○平成20年度にシステム開発を行い、平成21年3月からを目途に順次年金記録を各厚生年金基金及び企業年金連合会へ提供する。	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
5	共済過去記録について、共済組合等から提供を受けて、基礎年金番号への統合を行う	21年度中	<p>○「被用者年金制度の一元化に関する基本方針について」(18年4月閣議決定)において「年金相談等の情報の共有化を推進する」とされたことから、その実現を図るため、平成21年度中を目途に共済過去記録の基礎年金番号への統合を行う。</p> <p>○基礎年金番号が付番されていない共済過去記録の件数を公表(19年6月)。</p> <p>○統合の過程で、年金受給者と現役加入者の記録との名寄せを行ったうえで、記録が結びつくと思われる方にその旨お知らせする。(20年度中)</p>	共済過去記録の件数 約181万件
6	基礎年金番号の重複付番の解消	19年11月～	<p>○年3回、重複付番者(氏名、性別、生年月日及び住所が一致する者)を抽出し、個別訪問等の徹底した調査を実施して解消を図る。 (従前年1回抽出し、調査を行っていた取組を、平成19年11月からは年3回(7月、11月、3月)に強化。)</p>	平成20年10月末判明分(5,665件) →4,417件(平成20年11月21日現在)

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
7	ねんきん定期便の導入	21年4月～	<p>【ねんきん定期便の概要】 被保険者一人ひとりに対して、保険料納付実績や年金額の見込みなど、年金に関する個人情報を分かりやすく通知し、ご確認をいただく。 ・送付対象の方：国民年金、厚生年金の被保険者 ・送付周期：毎年誕生月に送付</p> <p>《通知内容》 (1)21年度 ①年金加入期間(加入月数、納付済月数等) ②50歳未満の方には加入実績に応じた年金見込額。50歳以上の方には、「ねんきん定期便」作成時点の加入制度に引き続き加入した場合の将来の年金見込額。 ③保険料の納付額(被保険者負担分累計) ④年金加入履歴(加入制度、事業所名称、被保険者資格取得・喪失年月日等) ⑤厚生年金のすべての期間の月毎の標準報酬月額・賞与額、保険料納付額 ⑥国民年金のすべての期間の月毎の保険料納付状況(納付、未納、免除等の別) (2)22年度以降 ・上記①～③について、更新し通知する。また、上記⑤及び⑥について、直近一年分を通知する。 ・節目年齢時(35歳、45歳、58歳)の方々に対しては、21年度と同内容を更新して通知する。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
8	インターネットによる 年金個人情報の即時提供の充実	18年3月～	<p>○年金加入状況の即時提供については、平成18年3月31日からサービスを開始。</p> <p>○平成20年度中に、年金受給者に対する年金記録照会のサービスを開始する。</p> <p>○保険料の納付実績や年金見込額など、ねんきん定期便と同様の情報の提供について検討中。</p>	<p>IDパスワードの発行件数 (平成18年4月～20年9月) 1,389,354件</p>

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
1-2 年金相談体制の拡充				
9	「ねんきん特別便専用ダイヤル」を設置し、基本的な質問に対して電話での即時対応を実施	19年12月～	○平成19年12月17日からの「ねんきん特別便」の送付に合わせて「ねんきん特別便専用ダイヤル」を設置。	
10	「ねんきん定期便専用ダイヤル」を設置し、基本的な質問に対して電話での即時対応を実施	21年4月～	○平成21年4月からの「ねんきん定期便」の送付に合わせて「ねんきん定期便専用ダイヤル」を設置。 ○席数については、発送スケジュールを踏まえ決定予定。	
11	社会保険労務士の協力を得て、相談機能を充実	19年12月～	○社会保険労務士会等の協力を得て、相談窓口の拡充、出張相談を実施。 ○社会保険労務士会の協力を得て、市町村、郵便局、農協等の一角で「ねんきん特別便」に関する相談等を実施。	
12	日本経団連、日本商工会議所及び全国商工会連合会からの協力を得て、相談機能を充実	19年12月～	○商工会議所及び商工会の協力を得て、商工会議所等のスペースを活用した出張相談を実施。	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
13	事務所に来訪できない高齢者等に対するきめ細やかな取組みの実施	19年12月～	<p>○市町村や関係団体に対して、「ねんきん特別便」が届いた場合の取り扱いについて協力要請するとともに、「ねんきん特別便」に係る相談、手続き等について、関係団体から要請があった場合は、社会保険事務所職員を派遣。</p> <p>○被保険者記録の情報提供については、高齢者等が入所している施設・療養機関の職員も家族と同様の取扱いとする。</p>	
14	年金相談の時間延長・休日相談の実施	16年度～	<p>○社会保険事務所等において、年金相談の充実を図るため、次の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昼休み時間帯における年金相談実施を徹底(16年7月～) ・ 相談受付時間の延長 毎週月曜日に実施(16年12月～17年3月、19年9月21日～20年1月) 毎月第2月曜日は全ての社保で、その他の月曜日は主要な社保のみ実施(17年4月～19年5月) 全ての平日に実施(19年6月～19年9月18日、20年2月～) ・ 休日における年金相談対応 第2土曜日に実施(17年4月～) 全ての土曜日及び日曜日に実施(19年6月～19年9月20日及び20年4月12日～20年11月) 第2土曜日のほか指定する日に実施(19年11月～) 	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
1-3 コンピュータの記録と台帳等との計画的な突合せ				
15	国民年金の特殊台帳等について、平成20年度に突合せを実施	20年度	<p>○マイクロフィルムの記録とコンピュータ記録との整合を概観するため、社会保険事務所から無作為にデータを抽出し、サンプル調査を実施(19年4月～6月)。</p> <p>○各社会保険事務所で保管されているマイクロフィルム化された被保険者台帳等の保管状況及び紙台帳の保管状況について調査を実施(19年5月)。</p> <p>○20年5月から、国民年金の特殊台帳等の突合せを実施。</p> <p>○20年12月に国民年金の特殊台帳等の突合せに係る実施状況を公表。</p>	<p>国民年金特殊台帳等の保管件数 約3,300万件 → 突合せ完了件数 (10月3日現在) 約1,226万件</p>
16	電子画像データ検索システムを整備した上で、全ての受給者及び加入者について、計画的な突合せを実施	19年7月～	<p>○全国の社会保険事務所や市町村に保管されている紙台帳を電子画像で取り込み、簡単に検索できる「電子画像データ検索システム」を平成21年度に構築する。(20年度補正予算及び21年度予算で措置)</p> <p>○上記のシステムを活用し、国民年金被保険者名簿及び厚生年金被保険者名簿等の突合せ作業を効率的に実施する。</p>	<p>国民年金被保険者名簿の保管件数 約1億3,700万件</p> <p>厚生年金被保険者名簿等の保管件数 約6億8,000万件</p>

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
1-4 標準報酬・資格喪失の遡及訂正事案への対応				
17	不適正な遡及訂正処理事案について、調査や記録確認を行い、被害者の救済を最優先としつつ、関与した職員への厳正な対処や今後の再発防止の徹底を図る	20年9月～	<p>○平成20年9月に総務省の年金記録第三者委員会によるあっせん事案など17事案について、調査結果を公表。</p> <p>○年金記録確認第三者委員会であっせんが行われた事案等の調査を実施。</p> <p>○全てのコンピュータ記録から不適正な処理の可能性がある記録(約6.9万件)を抽出し、このうち厚生年金の受給者(約2万人)について、平成20年10月に社会保険事務所職員が対象者への訪問を開始し、記録の確認及び調査を実施。</p> <p>○厚生年金の受給者全員に対し、標準報酬の情報を含むお知らせを行う。(平成21年中に送付開始)</p> <p>○約6.9万件の抽出に用いた3条件のいずれかに該当する延べ144万件について、被保険者の方については平成20年4月から送付する「ねんきん定期便」、年金受給者の方については平成21年中に送付を開始する厚生年金受給者全員に対する標準報酬月額の情報を含むお知らせに、注意を必要とする記録訂正が行われている旨を注意喚起する書類を同封する。</p>	
1-5 その他				
18	記録訂正に伴う再裁定処理の迅速な実施	20年1月～	<p>○社会保険業務センターにおいて、再裁定に必要な複雑な事務処理に精通した職員の集中配置を実施。</p> <p>○再裁定処理システムの機能強化の実施。</p>	<p>《再裁定処理体制の推移》 38名(平成20年1月末) ↓ 101名(平成20年6月末) ↓ 280名(平成20年12月末)</p>

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
19	年金記録確認第三者委員会申立てへの適切・迅速な対応	19年6月～	<p>(○年金記録の訂正に関し、国民の立場に立って、公正な判断を示すため、総務省に年金記録確認第三者委員会を設置。(平成19年6月))</p> <p>(○平成20年3月末までに申し立てられた事案については、第三者委員会において審議チームの増と一回当たりの処理件数の増により、概ね1年を目途に処理。)</p> <p>○平成20年4月以降に申し立てられる事案については、これまでのあっせん事案等を踏まえ、第三者委員会送付前の社会保険事務所段階における処理を促進するとともに、申立件数を勘案した一層の体制の強化により処理を促進する。</p> <p>【具体的な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者委員会送付前の社会保険事務所段階における処理促進 ・社会保険労務士の協力を得つつ、申立に関する相談・調査の充実 	<p>《月間処理件数》 23件(平成19年7月) ↓ 730件(平成20年1月) ↓ 3,185件(平成20年8月) ↓ 4,701件(平成20年11月)</p>

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
--	----	------	------	-----------------------

2. 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～

2-1 お客様の声に対応したサービスの改善

20	お客様の声等を適切に業務運営の改善につなげる仕組みの構築	18年10月～	<p>○国民の声対応報告制度や長官へのメール・手紙により頂いたお客様のご意見、社会保険事務局・事務所からの業務改善要望、内部改善提案制度による職員からの提案等の内容を取りまとめ、それらに対する対応の可否やその理由、対応状況等を整理し、社会保険庁LANに掲載。(18年11月～)</p> <p>○一つ一つの意見等を着実に業務改善に結びつける仕組みについて検討。</p>	
21	「お客様満足度アンケート」の実施	17年度～	<p>○第1回調査(平成17年3月)の実施後、平成17年度から、全国の社会保険事務所への来訪者を対象として、7月及び1月の定期的な満足度調査(無記名方式、5段階評価)を実施。</p> <p>※平成19年7月及び20年7月は、年金記録問題への対応を考慮し実施せず。</p>	<p>(平成20年1月調査) 配布枚数:50,066枚 回収枚数:37,561枚 回収率:75.0% 全体としての満足度: 年金相談窓口 84% 年金相談以外の窓口 82% (「やや満足」以上の回答者の割合)</p>
22	民間調査機関による窓口サービス実態調査(いわゆる覆面調査)の実施	18年度～	<p>○「お客様満足度アンケート」調査の結果を客観的に評価するとともに、利用者から見た社会保険事務所等の窓口施設等の実態を把握するため、民間調査機関による窓口接遇状況等のサービスに関する実態調査について、平成18年度から実施。</p> <p>※平成19年度は社会保険事務所での年金記録問題への対応を考慮し実施せず。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
2-2 手続きの簡便化の推進				
23	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	18年度～	<p>○被保険者等へのサービスの向上、事務処理の効率化等を図る観点から、住民基本台帳ネットワークシステムを活用し、以下の取組を推進。</p> <p>①平成18年10月から、年金受給者の現況届の提出を省略。(平成18年度は、12月生まれの方から対象)</p> <p>②併せて、34歳及び44歳到達者情報の入手による未加入者の把握・届出勧奨については、平成21年中の実施に向けて準備を進めている。また、国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更届の省略(平成23年4月～)についても実施時期に向けて準備を進めている。</p>	
24	「社会保障カード(仮称)」について、関係部局と連携し検討	19年度～	<p>○「重点計画2007」(平成19年7月26日 IT戦略本部決定)等に基づき検討が行われている「社会保障カード(仮称)」(厚生労働省)や「電子私書箱(仮称)」(内閣官房、総務省、厚生労働省及び関係府省)の検討の状況や基本構想を踏まえ、関係部局とも連携し検討を進める。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
2-3 公的年金の普及・啓発				
25	社会保険庁ホームページの充実	16年10月～	<p>○社会保険庁ホームページのトップページに「社会保険庁の改革」のコーナーを設け、改革の進捗状況や社会保険事業運営評議会等における議事内容を随時掲載。</p> <p>○平成16年12月、全ての地方社会保険事務局にホームページを開設し、管内の社会保険事務所等の案内とともに、出張相談、休日相談・相談時間延長のお知らせ及び社会保険事務所ごとの相談の混雑状況等を掲載。</p>	
26	効果的・効率的な広報の検討・実施	16年度～	<p>○平成16年度から、11月及び年度末(2月)に実施している集中広報(新聞等の複数の媒体を活用して行う広報)において、効果測定(①メディア接触率、②政策・事業等の周知率、③理解率、④共感率といった広報の効果把握)を実施している。</p> <p>○集中広報の実施に当たっては、より効果的・効率的な広報を実施するために、今までの効果測定の結果を踏まえて計画を立案している。</p> <p>○国民年金保険料の口座振替割引制度や納付方法、インターネットや磁気媒体(FD等)による届出の普及促進を図る等、施策目的に沿った周知広報を充実している。</p> <p>○社会保険委員、国民年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進</p>	
27	年金委員の委嘱手続に向けた準備	20年度～	<p>○日本年金機構設立に伴い、政府管掌年金事業に関する啓発活動を効果的に行うため、厚生労働大臣は年金委員を委嘱する。</p> <p>○現行の社会保険委員及び国民年金委員活動をベースに、より効果的な活動内容及び体制の確保について検討。</p>	

項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
----	------	------	-----------------------

3. 保険料収納率等の向上

3-1 国民年金保険料の未納者属性に応じた効果的・効率的な取組

28	未納者の属性に応じた効果的・効率的な取組の実施	16年10月～	<p>○平成16年10月、各社会保険事務所において、平成19年度までの年度別目標納付率(平成19年度目標納付率80%)及び平成16年度中の具体的な納付督促業務の行動目標を掲げた行動計画を策定。</p> <p>○以降、毎年度、前年度の行動計画の達成状況を検証し、より効果的・効率的な方策を検討するとともに行動計画の見直しを行っている。</p> <p>○平成19年度の行動計画においては、①納付月数、免除等承認者数の最低ラインの目標を設定、②行動計画を2期構成とし10月に見直しを行うとともに、収納実績や対策の進捗状況を検証の上、随時、計画の見直しを行った。</p> <p>○平成20年度においては、現年度分保険料の納付率80%の目標達成に向け最大限努力するとともに、平成18年度分保険料の最終的な納付率が平成17年度分保険料の最終的な納付率を上回るよう努めることとした。なお、行動計画においては、年金記録問題等の影響も考慮した上で、収納に結びつき易い対象者や対策に的を絞った集中的な計画を策定し、納付率向上に向け徹底した取組を実施することとしている。</p> <p>○従来の収納対策に加え、所得情報を活用し未納者を所得階層に分類するなど、未納者の属性に応じた以下のような対策を実施。 ①免除対象者への免除勧奨を実施するとともに、免除申請手続を簡素化 ②一定所得以上層への強制徴収を実施するとともに、強制徴収の拡大及び徴収体制を強化 ③中間層への督促事蹟に基づく接触率などの質を重視した納付督促を実施</p>	<p>(免除勧奨の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・17年度 全額免除割合 24.9% (対前年度比 +4.0ポイント) ・18年度 全額免除割合 25.3% (対前年度比 +0.3ポイント) ・19年度 全額免除割合 25.8% (対前年度比 +0.6ポイント) <p>(強制徴収の実施件数) *平成18年度までは最終催告状の発行件数 平成16年度:3万件 平成17年度:17万件 平成18年度:31万件 平成19年度:最終催告状の発行から差押えの執行まで12万件</p>
----	-------------------------	---------	---	--

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
29	収納対策の全体戦略の再構築について検討	19年度～	<p>○未納者の属性、所得、未納期間、年齢等を分類し、下記の取組等の評価についてモデル実施し、その結果を踏まえて全国展開することとした。あわせて、新たな指標として、未納者の属性に応じて実現すべき納付者数、免除者数等の目安を設定した。</p> <p>☆免除等実績(分母)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・免除等勧奨対象者を区分し、勧奨可能な対象者への取組を評価 ・多段階免除対象者への取組を評価 <p>☆収納実績(分子)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険料納付者数の増加(特に確実な納付者割合)を評価 ・口座振替及び前納の実績を評価 ・納付拒否者を除いた納付者及び納付月数を評価 <p>○平成19年度行動計画においては引き続き納付率80%の達成を目標として取り組むこととしたが、未加入者の減少や免除承認基準の違いなどを加味した実力ベースの納付率を参考に、収納対策毎の目標を設定した。</p> <p>○平成20年度行動計画においては、引き続き納付率80%の達成を目標として取り組むこととしているが、収納対策の柱となる市場化テストの拡大実施や今後の免除等勧奨業務の外部委託化を踏まえ、収納対策の全体戦略の再構築について検討する。</p>	

3-2 年金受給権等の確保のための取組の推進

30	受給資格期間又は満額受給の要件を満たしていない者に対する国民年金の任意加入の勧奨	17年度～	<p>○35歳の方を対象としたねんきん定期便(平成19年3月～11月実施分)に、任意加入により受給額が増やせる旨を記載した。</p> <p>○「58歳到達時の年金加入記録のお知らせ」(平成16年3月～平成19年11月)を活用した任意加入制度の周知を実施した。</p> <p>○平成21年4月以降実施予定の「ねんきん定期便」に、任意加入制度や受給額増加の勧奨について掲載予定。</p>	「目的別チラシ」を作成し、社会保険庁ホームページにも掲載
----	--	-------	---	------------------------------

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
31	効果的・効率的な追納勧奨	17年8月～	<p>○平成17年8月より、学生納付特例、若年者納付猶予の適用を受けた方を新たに追納勧奨の対象者とした。</p> <p>○併せて、追納勧奨状の送付時期についても見直しを行い、追納期限の直前となる保険料免除期間から9年目の勧奨状の送付に加え、追納加算額の上乗せが始まる前の保険料免除期間から2年目の方で、2号被保険者又は3号被保険者に移行した方を新たに対象として実施。</p> <p>○平成19年7月より、追納勧奨状の様式について、より分かりやすい記載事項に見直しを行った。</p> <p>○追納勧奨の回数や時期について、追納状況の変化を見極めた上で、より効果的・効率的なものとなるよう検討する。</p>	
32	法定免除該当者の免除手続の省略	21年中	<p>○障害年金の受給者、生活保護に基づく生活扶助を受ける方など、国民年金保険料納付の法定免除の適用を受ける方は、免除に係る届出が必要とされている。</p> <p>○法定免除該当者に対し、社会保険事務所が職権による法定免除手続を行えるよう、福祉事務所等に対し、生活保護受給者等に関する情報の提供を求め、これを可能とすることについて、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」で措置し、現在、関係部局と事務処理スキームについて調整する等、21年中の実施に向けて準備を進めている。</p>	
33	免除申請手続へのターンアラウンド方式の導入	21年中	<p>○市町村から提供された所得情報を活用して、免除該当者には必要な項目を印字した申請書を送付し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式を導入する。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
3-3 国民年金保険料の強制徴収の着実な実施				
34	所得情報を踏まえた強制徴収の着実な実施	17年度～	<p>○平成17年度より、市町村からの所得情報を磁気媒体により提供を受ける体制を整備するとともに、強制徴収のための要員の増強を図り、強制徴収の規模を段階的に拡充することとしている。平成17年度については、17万件を超える最終催告状を送付したところであり、そのうち11,417件の差押え(平成20年9月末時点)を執行した。また、平成18年度については、31万件を超える最終催告状を発行し、そのうち15,393件の差押え(平成20年9月末時点)を執行している。</p> <p>○平成19年度においては、最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を年間60万件に拡大して実施。</p> <p>○平成20年度は、年金記録問題の対応を踏まえ、強制徴収の対象を35万件とし、取組を実施している。</p>	<p>(市町村からの所得情報の提供状況) 平成17年度 98.8%(磁気媒体40.0%) 平成18年度 99.1%(磁気媒体74.3%)</p> <p>(強制徴収の実施) ・17年度目標 最終催告状の発行を10万件 (実績 172,440件) ・18年度目標 最終催告状の発行を35万件 (実績 310,551件) ・19年度目標 最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を60万件 (実績 最終催告状:40,727件 督促状:28,485件 差押予告40,057件 差押11,387件)</p>

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
3 - 4 国民年金保険料を納めやすい環境整備の推進				
35	年度途中からの前納を可能とする口座振替制度の拡充の検討	19年度～	○口座振替による前納は、4月から翌3月までの1年分の保険料、年度前半または年度後半の6ヶ月分の保険料を納付することが認められているが、年度途中において、口座振替による前納の申し出があった場合において、年度途中から翌3月までの前納を可能とする仕組みを検討。	
36	口座振替再開の際の手續の簡素化の検討	19年度～	○口座振替により国民年金保険料を納付していた方が、第2号被保険者又は第3号被保険者へ種別変更となり、再び第1号被保険者となった際に、ターンアラウンド方式により申請書付き口座振替勸奨状を自動発行して手續きを簡素化することについて、システム開発に係る費用対効果等を踏まえ、社会保険オンラインシステムの最適化を前提として検討中。	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
3-5 市町村・事業主・関係団体及び関係制度との新たな協力・連携体制の確立				
37	国民健康保険の保険者である市町村との間での被保険者資格情報の相互提供	21年中	<p>○国民健康保険の保険者である市町村との間で、国年と国保の被保険者資格情報を相互に提供し、加入勧奨における連携を可能とすることにより、適用の適正化を図ることとする。現在、①相互提供する情報の範囲、②具体的な方法などについて、平成21年中を目途に合意できるよう、国民健康保険課と調整している。</p>	
38	社会保険制度内の連携	21年4月～	<p>○社会保険に密接に関わる事業者等(保険医療機関・保険薬局・指定訪問看護事業者、介護サービス事業者及び社会保険労務士)による社会保険料の自主的な納付を促進する仕組みとして、長期間にわたって自主的な納付がない場合には、当該事業者等の指定等又は更新を認めないこととするについて、平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」で措置。</p> <p>○平成21年4月の施行に向けて準備を進めている。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
3-6 厚年・健保の適用の適正化及び徴収対策の推進				
39	未適用事業所に対する重点加入指導・職権適用の推進	17年度～	<p>○平成17年度から、重点加入指導の対象を従業員15人以上の事業所に拡大し、加入指導を重ねてもなお届出を行わない従業員20人以上の事業所に対しては、職権による適用を行うこととした結果、平成17年度においては、4,013事業所(延べ5,773事業所)に対して重点加入指導を実施し、11事業所に対して立入検査等を実施し職権による適用を行った。</p> <p>○平成18年度からは、重点加入指導の対象及び職権による適用を行うべき対象の拡大を図っており、度重なる加入指導によっても届出を行わない事業所に対しては、引き続き厳正な対応を行っている。(重点加入指導:従業員10人以上の事業所、職権による適用:従業員15人以上の事業所)</p> <p>○平成19年度以降は、全ての社会保険事務所に一般競争入札による民間委託を拡大するとともに、社会保険事務所においては、民間委託による適用促進を活用し、重点的な加入指導、職権適用の強化につなげている。(職権による適用:従業員10人以上の事業所)</p>	<p>(平成20年3月末現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○重点加入指導実施事業所数 3,583事業所 ○職権適用実施事業所数 73事業所 <p>(平成20年3月末現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事業所調査効果件数 (資格取得届提出漏れ) 厚年・健保 29,555件
40	適用事業所に対する調査の重点的な実施	19年度～	<p>○適用事業所における適用の適正化については、年金記録問題に直結する重要な業務であることから、引き続き、都道府県労働局との連携強化による請負労働者、派遣労働者及び外国人労働者の届出漏れ等の情報提供に基づく重点的な調査等を的確に実施する。</p>	
41	行動計画に基づく適用の適正化に向けた取組	19年度～	<p>○適用促進業務や事業所調査業務を計画的かつ総合的に進めるため、各社会保険事務所・事務局毎に取組み目標及び具体的な計画等を定めた行動計画を策定し、これに基づき適用の適正化を推進。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
42	行動計画に基づく徴収対策の推進	19年度～	○計画的かつ確実に保険料収納率の向上を図るため、各社会保険事務所・事務局毎に取組み目標及び具体的な計画等を定めた行動計画を策定し、これに基づき徴収対策を推進。	
43	総務省のあっせんによる特例納付保険料の納付勧奨等の実施	19年度～	○平成19年12月に施行された厚年特例法等に基づき、厚生年金保険料を給与から天引きされていたにもかかわらず、事業主からの届出や保険料納付が無かったため、年金記録に反映されていない期間がある事案について、総務省からのあっせんがあった場合は、すみやかに事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨、納付の申し出をしない事業主名等の公表などの事務処理を実施する。	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
3-7 労働保険との徴収事務の一元化				
44	社会保険・労働保険 徴収事務センターに おける取組	18年度～	<p>○事業主の利便性の向上・行政事務の効率化の観点から、現在、社会保険・労働保険徴収事務センターにおいて、社会保険・労働保険に係る届出等の一括受付及び共通滞納事業所における滞納整理の一元の実施等に取り組んでおり、引き続き社会保険・労働保険の徴収事務の一元化を推進していく。</p>	
45	労働保険の年度更新の期限を社会保険の標準報酬月額 の算定に関する届出 の期限に統一	21年4月～	<p>○事業主の事務負担の軽減等の観点から、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会保険・労働保険徴収事務センターで受付を行っている社会保険の算定基礎届及び労働保険の年度更新申告書の提出期限を7月10日に統一すること ・社会保険及び労働保険における食事や住居などの現物給与の評価額を都道府県単位で統一すること <p>等を盛り込んだ「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」が平成19年6月に成立し、平成21年4月の施行に向けて準備を進めている。</p>	

項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
----	------	------	-----------------------

4. 事務処理の効率化と予算執行の無駄の排除

4-1 事務処理の効率化

46	集約事務センターの設置に向けた都道府県単位の事務センターへの業務集約化	18年度～	<p>○集約事務処理の標準化を図りながら、システム刷新に合わせ、順次、都道府県域を越えた広域的(ブロック単位等)な業務処理の集約化を図ることとしており、それに向けて、都道府県単位の事務センターへの業務集約化を進めている。</p> <p>○年金給付の審査・入力業務については、43事務局において、集約化を実施している。(平成20年11月末現在)</p>	
47	市町村経由の届書の磁気媒体による受付の検討	17年度～	<p>○磁気媒体による具体的な処理方法の在り方について、システム開発にかかる費用対効果等を踏まえ、社会保険オンラインシステムの最適化を前提とした処理方式について検討を進めている。</p>	
48	業務処理全般に係る業務プロセスの見直しの検討	19年度～	<p>○社会保険オンラインシステム刷新に伴う業務プロセスの改善については、平成18年に策定した業務・システム最適化計画で定め、基本設計を行っているところであるが、基本設計後に生じた年金記録問題などを踏まえ、業務プロセスの見直しを実施。</p> <p>○今後も「PDCAサイクル」による業務の見直しに継続的に取り組む。</p>	
49	事務所の内部組織の標準化を順次進めるとともに、事務所の庶務課を他課に統合する	19年度～	<p>○社会保険事務所の課の編成については、事務所の規模別による内部組織の標準化を順次進めているところ(平成20年9月末現在、305事務所において実施済み)。</p> <p>○社会保険事務所の庶務課の統合については、平成20年10月現在で117事務所が、年金給付課との統合を実施済。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
--	----	------	------	-----------------------

4-2 予算執行・会計の見直し

50	競争入札及び企画競争の原則化	16年8月～	<p>着手済</p> <p>○平成16年8月から、会計法令上、随意契約できる場合であっても、可能な限り競争入札又は企画競争に付すことを原則とするとともに、一定金額以上の調達案件については、平成16年10月に社会保険庁本庁に設置した「調達委員会」、平成17年4月に各地方社会保険事務局に設置した「契約審査会」において、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを行い、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの削減を図っている。</p> <p>○平成17年1月分の契約から、随意契約の透明性を確保するため、500万円以上の随意契約については、厚生労働副大臣へ事前報告を行い、100万円以上の随意契約については、平成17年3月に社会保険庁本庁に設置した「随意契約審査委員会」において、随意契約の妥当性について事後審査を行っていたところである。</p> <p>○平成18年1月から「調達案件進捗状況表」を策定し、各事務局において、契約事務手続の進捗管理の徹底を図っているところである。</p> <p>○平成20年3月には、「随意契約審査委員会」を「公共調達審査会」に改組して事後の審査対象を100万円以上(物品の借入にあつては80万円以上)の調達全般に拡大するとともに、さらに弁護士や公認会計士等からなる「公共調達監視委員会」を設置することにより、第三者機関による調達の適正化を確保することとした。</p> <p>○調達業務における競争性・透明性を確保するための取組を着実に実施するため、調達に係る目標数値を設定し、その達成に向けて取り組んでいる。</p> <p>○平成17年度から、所管公益法人等との間で締結した随意契約について点検・見直しを行い、随意契約によることが真にやむを得ないものを除き、順次、一般競争入札等に移行している。</p>	<p>(平成19年度調達に係る目標達成状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・100万円以上の契約について、競争入札の件数が占める割合 63%(目標60%以上)
51	調達委員会によるチェック	16年10月～	<p>着手済</p> <p>○平成16年10月、社会保険庁本庁に「調達委員会」を設置し、一定金額以上等の調達案件について、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを行い、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの削減を図っているところである。</p> <p>○地方社会保険事務局においても、調達業務の適正化を図るため、各地方社会保険事務局に「契約審査会」を設置し、一定金額以上等の調達案件について、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを実施。</p>	<p>(調達委員会の開催状況(平成16年10月～20年10月))</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数 90回

	項目	実施時期		取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
52	公共調達監視委員会等において、競争契約及び随意契約の事後審査を的確に実施	19年12月～	着手済	<p>○平成19年12月、公共調達の適正化に関する関係省庁連絡会議(平成19年11月)において示された「随意契約の適正化の一層の推進について」に基づき、契約事務の監視体制の強化を図るため、弁護士、公認会計士及び学識経験者等の第三者委員からなる社会保険庁公共調達監視委員会を設置。</p> <p>○競争契約、随意契約の契約方法によらず、予定価格が100万円以上(物品の借入にあつては80万円以上)の契約案件について事後審査を行うこととし、原則、年4回以上開催することとしている。</p> <p>○なお、内部における監視体制として、「公共調達審査会」(本庁)及び「契約審査会」(地方社会保険事務局)を設置し、事後審査を行うことにより、調達の透明性の確保を図っている。</p>	(公共調達監視委員会の開催状況(平成19年12月～20年10月)) ・開催回数3回
53	調達コスト削減目標数値の設定	17年3月～	着手済	<p>○調達コスト削減目標として、物品等の購入、印刷物等の製造、業務の外注等の役務に関する調達コストについて、調達計画額の10%以上の削減を目標値として設定し、その達成に向けて取り組んでいる。</p>	(平成19年度の調達コスト削減実績) 調達計画額の17%の削減

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
4-3 外部委託の推進				
54	国年保険料収納業務の外部委託の実施・拡大	17年10月～	<p>○国民年金保険料収納業務のうち、強制徴収及び免除勧奨を除く業務について、包括的に市場化テストのモデル事業として実施することとし、平成17年10月より、全国5カ所の社会保険事務所において、市場化テストのモデル事業を実施。</p> <p>○18年度は、モデル事業の実施箇所数を新たに30カ所加え、35カ所に拡大。新たな30カ所については、18年7月から業務を実施。</p> <p>○モデル事業終了後、平成19年10月から「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく国民年金保険料収納事業として95カ所において事業を開始。</p> <p>○平成20年10月から実施箇所数を90カ所追加拡大し、185カ所において事業を実施。</p> <p>○平成21年度から実施箇所数を127カ所追加拡大し、312カ所(全社会保険事務所)において事業を実施。</p>	<p>(外部委託実施箇所数)</p> <p>平成17年10月～:5カ所</p> <p>↓</p> <p>平成18年度:35カ所</p> <p>↓</p> <p>平成19年度:95カ所</p> <p>↓</p> <p>平成20年度:185カ所</p> <p>↓</p> <p>平成21年度:312カ所(予定)</p>
55	外部委託拡大に向けた準備の実施	20年度～	<p>○日本年金機構設立後、新たに外部委託を行うとされている下記の業務に係る検討・委託準備を実施する。</p> <p>①国民年金保険料免除勧奨業務委託</p> <p>②厚生年金保険料納付督促業務委託</p> <p>③年金相談センター運営委託</p> <p>④年金事務所における社会保険労務士への年金相談委託</p>	<p>①について</p> <p>平成21年度から国民年金保険料収納業務委託と併せて委託実施予定:127カ所</p>

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
56	民間委託活用のノウハウを獲得し、組織として蓄積・向上	20年度～	○民間委託の実施結果を評価、分析等することにより、民間委託活用のノウハウを獲得し、組織として蓄積・向上する方策を検討。	
57	外部委託のブロック単位への集約化	17年度～	<p>○平成17年度から富山、石川、福井の3事務局をブロック単位として、以下の業務の外部委託契約の集約化を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険適用関係届書のパンチ委託(平成17年6月～) ・健康保険・厚生年金保険被保険者情報等のFD収録等委託(平成17年6月～) ・国民年金保険料電話納付督促(平成17年5月～) <p>○また、平成18年度については、北陸地方に加えて、健康保険・厚生年金保険適用関係届書のパンチ委託について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都、奈良、和歌山で一括、(平成18年7月～) ・山口、福岡、大分、熊本で一括(平成18年6月～) <p>の計2カ所において、新たにブロック化により外部委託契約の集約化を実施。</p> <p>○健康保険・厚生年金保険被保険者情報等のFD収録等委託について、東、西2ブロックに分けて本庁一括で実施してきたところであるが、平成19年度から本庁において全国一括で実施。(平成19年6月～)</p> <p>○平成20年度以降についても、状況に応じてブロック単位の一括契約を検討していく。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
--	----	------	------	-----------------------

4-4 船員保険業務の見直し及び年金福祉施設等の整理合理化

58	船員保険制度の見直しに向けた業務移行準備	19年度～	<p>○船員保険制度については、平成19年4月に成立した「雇用保険法等の一部改正法」により、平成22年1月に労災保険制度及び雇用保険制度に相当する部分をそれぞれの制度に統合し、それ以外の部分を全国健康保険協会に移管することから、業務の円滑な移行を図るため、システムの構築や必要な調整等の準備を進める。</p> <p>○船員保険特別会計については、制度の見直しとあわせて廃止することとし、積立金等の資産については労働保険特別会計及び全国健康保険協会に移管する。</p>	
59	年金福祉施設等の整理合理化	17年10月～	<p>○年金福祉施設等については、「年金福祉施設等の見直しについて(合意)」(平成16年3月10日与党年金制度改革協議会)等を踏まえ、今後は保険料を投入しないととも、年金資金等への損失を最小化するという考え方に立ち、平成17年10月に設立された独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構(RFO)において、地域医療への影響や入居者の生活等にも配慮しつつ、平成22年9月末までに整理合理化を行う。</p>	<p>・独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構に、302施設(出資額約2,017億円)を出資</p>
60	社会保険病院及び厚生年金病院の対応	17年10月～	<p>○平成20年4月の「社会保険病院及び厚生年金病院の取扱いについて(合意)」を踏まえ、10月に社会保険病院(53病院)及び厚生年金病院(10病院)を独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構(RFO)に出資。</p> <p>○今後、地域の医療体制を損なうことのないように配慮することを基本として、経営の効率化など必要な改革を行いつつ、病院としての機能を果たしていけるような、適切な譲渡先や受け皿を見つけていくよう対応する。</p>	

項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
----	------	------	-----------------------

5. 内部統制の仕組みの構築と職員の意識改革の推進

5-1 統制環境

61	社会保険庁改革リスタートプロジェクトの推進	18年8月～	<p>○平成18年の国民年金不適正事務処理問題の発生を契機に、全ての職員の参加の下に、社会保険庁改革リスタートプロジェクトを推進。</p> <p>①全国約2万8千人の現場の職員一人一人が、今後の社会保険庁の在り方に関する自らの考えを「わたしのリスタートプラン」として提出</p> <p>②長官と本庁幹部職員が全国の職場を訪問して「長官と本音で語ろう」トークンを実施</p> <p>③全国の職場で管理職が個々の職員と率直な意見交換を行う「全職員対話キャンペーン」を行うとともに、各管理職が、これを踏まえたそれぞれの「組織運営方針」を策定・開示</p> <p>④前向きな意見を提出した職員と本庁幹部との意見交換会を実施</p> <p>○19年4月、これらを経て、職員間で共有すべき組織目標等について、「社会保険庁改革リスタートプラン」としてとりまとめた。</p> <p>○平成22年1月までの間、リスタートプロジェクトのフォローアップを実施する。</p>	
----	-----------------------	--------	---	--

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
62	人事政策の抜本的な改革	18年度から 順次	<p>○事務所長クラス以上の職員170名の広域異動を実施。(20年10月1日現在)</p> <p>○民間の有能な人材を社会保険事務所長に登用するため、公募を実施し、以下のとおり採用した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成19年2月1日付で4名を採用し、19年4月1日付で社会保険事務所長として配属。 ・平成20年4月1日付で4名を採用し、20年7月1日付で社会保険事務所長として配属。 ・社会保険事務所長等管理職として、平成20年12月以降全国で20名程度を採用する予定。 <p>○平成18年8月に「社会保険研修向上研究会」が取りまとめた「年金運営新組織における研修のあり方について(中間報告)」に基づき、年金新組織を担う人材育成の大枠を定め、計画的に研修の充実を図ることとしている。</p> <p>○新規採用者研修受講者及び一般職員研修受講者に対して「理解度テスト」を実施しているが、平成19年度は中堅職員専門実務研修においても実施。また、徴収事務研修(厚年・健保)、国民年金保険料強制徴収実務研修において、「指導者養成課程」を設け、試行的に認定試験を実施した。</p> <p>○平成20年度から徴収事務研修(指導者養成課程)、国民年金保険料強制徴収実務研修(指導者養成課程)において、認定試験を本格実施する予定。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
5-2 リスクの評価と対応				
63	リスクアセスメント調査の実施	20年度～	<p>○業務運営上のリスクを網羅的に把握・分析・評価し、その発生や対応について管理する仕組みを構築するため、業務運営上のリスクを洗い出す「リスクアセスメント調査」を実施する。</p> <p>○調査結果の評価・分析を行うとともに、把握したリスクについて、必要に応じて対応策を講ずる。</p>	
64	コンプライアンスに係る取組の充実・強化	16年10月～	<p>[機能の充実・強化]</p> <p>○内部通報制度の実施及び法令遵守委員会の設置(16年10月～)</p> <p>○職員以外の者からの通報窓口の設置(18年6月～)</p> <p>○外部の弁護士が職員及び職員以外の方からの通報を受け付ける「外部窓口」を設置するとともに、法令遵守委員会に会議への参画や長官への助言を行う「外部委員」(弁護士)を設置(20年4月～)</p> <p>[研修の充実・強化]</p> <p>○全職員を対象に、法令遵守研修を実施(17年2月～)</p> <p>○庁LANを活用した法令遵守研修を実施(20年度～)</p> <p>○社会保険大学校が実施する職務階層別研修の全てのカリキュラムにおいて、法令遵守研修を実施(18年6月～)</p> <p>○eラーニングによる法令遵守研修を実施予定(21年度～)</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
5-3 統制活動				
65	社会保険業務処理マニュアルの改定	20年度～	<p>○平成17年度から作成してきた全国共通の『社会保険業務処理マニュアル』について、平成18年10月から運用を開始。</p> <p>○法令・通知等の改正等に伴う業務処理内容の変更、第一線の職員からの意見等を参考にした内容の拡充など、改定を行う。</p> <p>○日本年金機構の設立に向け、 ・現行の通知、通達について、法令解釈等と事務処理方法等との区分を行い、後者についての業務処理マニュアルへの取込み、(前者については、国(年金局)から機構への基本通達として整理) ・リスクアセスメント調査の結果を踏まえた業務処理マニュアルの見直しを行う。</p> <p>○日本年金機構設立後、社会保険オンラインシステムの見直しの実施に併せ、業務処理マニュアルの見直しを行う。</p>	<p><通知等> ・社会保険業務処理マニュアルに基づく業務処理の実施について(H18.3.31) ・社会保険業務処理マニュアルの一部改正について(H19.2.26) ・社会保険業務処理マニュアルの一部改正について(H19.3.14)</p>
66	障害年金の事務処理方法等の見直し	19年2月～	<p>○障害基礎年金の障害認定及び裁定業務について、事務処理の標準化、審査の迅速化を図る観点から、障害認定医の事務の集約化を基本とした事務処理体制の見直しについて検討することとしている。</p> <p>○障害年金に係る認定基準の見直しについて、対象疾患ごとに見直しスケジュールを策定し、平成18年度から専門家会合を開催。</p> <p>○全国的に統一された障害認定マニュアルを平成21年中を目途に作成し、業務品質の標準化を図ることについて検討中。</p>	<p>(平成18年度～) 心疾患、てんかん、喘息に係る専門家会合を開催。 現在、基準を策定中。</p>
67	職員からの職務遂行上の疑問等に係る相談等について、迅速かつ機動的に対応ができる仕組みの整備と適切な運用	19年2月～	<p>○社会保険事務局等からの職務遂行上の疑問等について、迅速かつ機動的な対応を図ることとして、庁内における標準的な仕組みを整備。(19年2月)</p> <p>①標準的な処理方法の確立 ②管理者の設置による進捗管理等 ③専用の受付窓口の設置等</p> <p>○当該仕組みについて、適切な運用を図る。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
68	職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直し	17年度～	<p>[集合研修等]</p> <p>○平成16年11月から、優れたノウハウを持つ民間の講師を活用した実践的な接遇研修を実施。</p> <p>○また、高度な専門知識の習得やマネジメント能力の強化等を図るため、研修体系及びカリキュラムの見直しを行い、平成17年4月から職務階層別研修と業務別研修に再編。</p> <p>○平成18年8月に「社会保険研修向上研究会」が取りまとめた「年金運営新組織における研修のあり方について(中間報告)」に基づき、年金新組織を担う人材育成の大枠を定め、計画的に研修の充実を図ることとしている。</p> <p>○平成19年度においては、職員のマネジメント能力を向上させるために、職務階層別研修の充実を行った。</p> <p>○平成19年度から、職員の実務能力を継続的に向上させるためにステップアップ研修の充実を図り、徴収事務研修(厚年・健保)、国民年金保険料強制徴収実務研修において「指導者養成課程」を実施。</p> <p>○日本年金機構の設立に向け、職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直しを実施する。</p> <p>[通信研修]</p> <p>○平成18年1月から、国民年金保険料の収納業務に係る通信研修を実施し、担当職員の実務的な業務知識等のレベルアップを図るとともに、集合研修への参加が困難な者の受講機会を確保。</p> <p>○また、平成19年2月から、離婚時分割に係る相談等に的確に対応するために通信研修を実施。</p> <p>○平成19年度及び平成20年度においては、事務所係長から課長までの間の研修機会が少ない階層に対して、直近の社会保険関係法令知識を習得させるために「リニューアル研修」を実施することとしていたが、年金記録問題の対応状況を踏まえ、研修の実施を中止することとした。</p>	
69	内部管理業務に関する職員研修の実施	21年度	<p>○機構の設立に伴い、これまで国家公務員法、会計法等に基づき処理してきた人事・給与、会計等の内部管理業務については、労働関係法制、企業会計原則に基づき策定される就業規則、給与規程及び会計規程等、各種規程に基づくことになることから、内部管理業務を適正に実施するため、平成21年度に研修を実施する。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
--	----	------	------	-----------------------

5-4 情報と伝達

70	内外からの各種情報の伝達・活用に係る仕組みの運用・改善	16年10月～	<p>①「長官へのメール・長官への手紙」の実施 ○平成16年10月から、より利用者の視点に立ったサービスを展開するため、社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁や社会保険事務所における業務やサービスに対するご意見・ご提案を「長官へのメール」や「長官への手紙」として受け付ける仕組みを整備。</p> <p>○寄せられたご意見等への対応については、社会保険庁ホームページに定期的に公表。</p> <p>②国民の声報告体制の整備 ○平成16年10月から、様々な経路で寄せられるご意見・ご批判を基に、サービスの改善・充実を図るため、「国民の声対応報告制度」を整備。社会保険事務所、地方社会保険事務局、社会保険業務センター及び本庁の窓口で苦情等対応責任者を設置するとともに、「国民の声対応票」を作成し、苦情処理の進捗状況を管理。</p> <p>③平成16年12月、「社会保険庁職員行動規範」の策定にあわせて、全職員に対し、苦情等への対応マニュアルとして、「接遇マニュアル」を配布。</p> <p>④事務処理誤り等の報告体制の整備 ○社会保険事務局・事務所等において職員による事件・事故や事務処理誤りが発生した場合には、速やかに本庁に報告させ、情報の把握・分析を行い、庁内幹部・各課に報告するとともに、当該事務局に対し指導を行い、必要に応じて全事務局に対し注意喚起を促している。 また、事件・事故及び事務処理誤りの未然防止を図るためその事例を庁内LANに掲載している。</p> <p>⑤内部改善提案制度 ○平成16年10月、日々お客様に接し、サービスを行っている第一線の社会保険事務所職員等からの改善提案を促進し、内部からの改革を積極的に進めるため、「社会保険庁内部改善提案制度」を創設。</p> <p>○社会保険庁LANの全庁用掲示板に「改善提案等投稿コーナー」を開設し、サービス向上や業務改善に向けた提案の投稿を募集。特に優れた提案については、長官表彰として顕彰するとともに、全国的な共有化を推進。</p> <p>⑥業務ナレッジマネジメント ○社会保険庁LAN等の活用による、第一線職員が蓄積してきた優れた業務ノウハウ等の情報を収集し、共有化を図る「社会保険庁業務ナレッジマネジメント」を平成19年3月から運用開始。</p> <p>○これらの仕組みを着実に運用するとともに、活用のための更なる改善について検討。</p>	<p>(平成20年3月末現在) 長官への手紙 1,135件 長官へのメール 22,298件 国民の声対応票作成 5,732件</p> <p>(平成20年9月末現在) 改善提案件数 2,489件 認定ナレッジ 2件</p> <p><通知等> ・社会保険業務の適正な事務処理について(H17.10.5) ・社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故にかかる報告等について(H17.12.19) ・不正事故防止のための点検事項並びに指定届書及び特定届書の指定について(H18.3.30) ・事務処理誤りの未然防止策等について(H19.2.9) ・不正事故防止について(H19.7.31) 等</p> <p>・社会保険庁内部改善提案制度の実施について(H16.10.1) ・「社会保険庁内部改善提案制度実施要領」の一部改正について(H16.11.22) ・社会保険庁内部改善提案制度の長官表彰の実施について(H17.6.6) ・「社会保険庁内部改善提案制度」の投稿に関するガイドラインの策定について(H17.12.22) ・「社会保険庁内部改善提案制度実施要領」の一部改正について(H17.12.22) ・社会保険庁業務ナレッジマネジメントの実施について(H19.3.8)</p>
----	-----------------------------	---------	---	--

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
5-5 モニタリング				
71	実効性の高い監査	20年度～	<ul style="list-style-type: none"> ○監査体制の充実 ・社会保険事務所に対する業務監察の充実 ・外部監査の実施(毎年テーマを設定して実施) ・全業務を対象としたモニタリング実施のためのデータベースの導入 (システム刷新時に導入することについて検討) 	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
5-6 ITへの対応				
72	最適化計画に基づく、オンラインシステムの刷新とチェック機能の整備	18年度～	<p>○「社会保険業務の業務・システム最適化計画」については、平成18年3月に厚生労働省情報政策会議で決定し、社会保険庁ホームページ等で公表。</p> <p>○社会保険オンラインシステムの刷新については、最適化計画に基づき、平成19年3月までに基本設計を行ったところであるが、年金記録問題の解決が大きな課題となり、同年10月、年金記録問題検証委員会による検証結果を今後の設計、開発及び運用に反映すること等の同委員会の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直しを反映した基本設計の修正を行うこととするなど、最適化の進め方を見直す。</p> <p>○また、最適化計画に基づく社会保険オンラインシステムの見直しにおいて、入力数値等を監視するシステムについて検討を行っているところ。 なお、システム開発が行われるまでの間は、目視により異常数値の監視を行う。</p>	

	項目	実施時期	取組状況	参考データ (平成20年9月末現在)
73	電子申請推進に向けた取組	17年度～	<p>○「IT新改革戦略」(平成18年1月19日IT戦略本部決定)において、平成22年度末までに国の手続におけるオンライン利用率を50%以上にすることとされ、利用促進対象手続を定めて利用促進行動計画を策定した。</p> <p>○更に、「IT新改革戦略」に掲げられた目標を達成するとともに、オンライン利用を飛躍的に拡大させていくため、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)において、新たに重点手続分野ごとのオンライン利用率の目標及び行動計画を策定した。(重点手続に係る平成25年度末の目標値:70%、重点手続のうち早期に効果が現れやすい手続の平成23年度末の目標値:65%[社会保険・労働分野])</p> <p>(*)窓口等でデータ形式により提出される申請も含む。</p> <p>《電子申請に関するこれまでの主な取組》</p> <p>○平成18年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会保険労務士が提出代行を行う場合、事業主の電子署名に代えてID・パスワードの利用を可能とする取組の実施(6月) ・資格取得届等提出時における年金手帳の添付省略(10月) ・住民基本台帳ネットワークの活用による年金受給権者現況届の原則省略 <p>○平成19年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子申請と磁気媒体届書プログラムのヘルプデスク統合、受付時間の延長(7月) ・電子申請の受付窓口を厚労省電子申請届出システムから電子政府の総合窓口(e-Gov:イーガブ)に移行(2月) ・雇用保険とのID・パスワードの一本化(2月) <p>○平成20年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会保険労務士が提出代行を行う場合、ID・パスワードの利用(21年5月末をもって廃止予定)による取組に加え、社会保険労務士が提出代行者であることを証明することができるものを届書等の提出と併せて送信することをもって、事業主の電子署名に代えることを可能とする取組の実施(6月) 	<p>オンライン利用実績(平成19年度)(社会保険・労働分野)</p> <p>重点手続21手続:42%</p> <p>重点手続のうち早期に効果が現れやすい手続11手続:47%</p> <p>(*)窓口等でデータ形式により提出される申請も含む。</p>