

緊急対応プログラム

2004年11月26日
社会保険庁

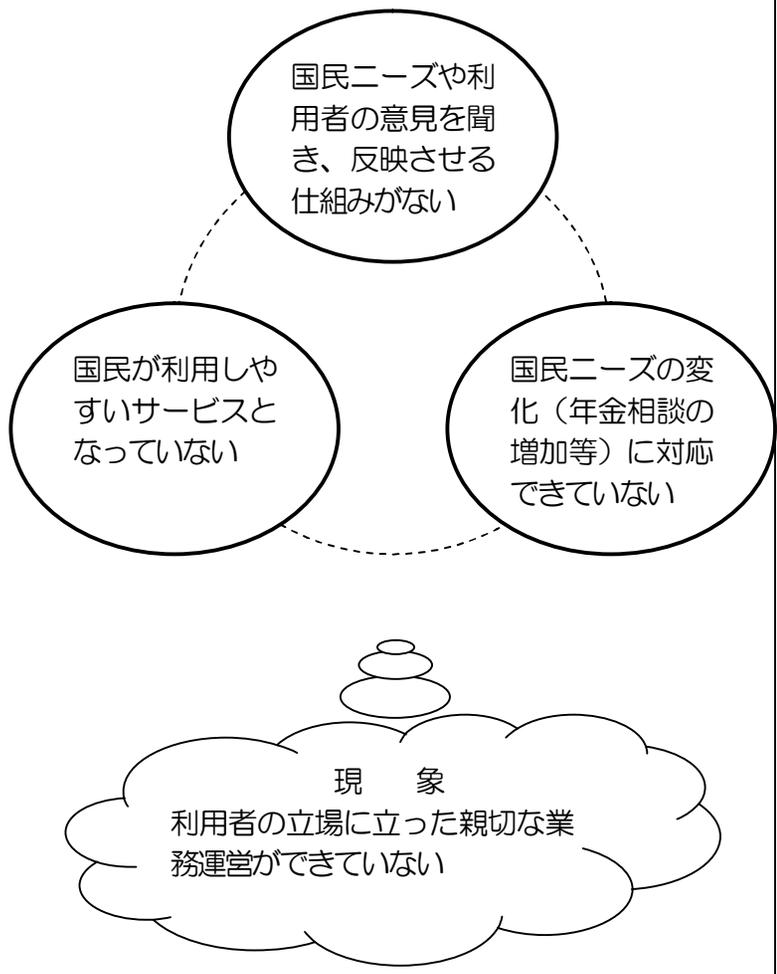
○国民の信頼を受けることができる効率的で質の高い社会保険サービスの実現に向けて、この「緊急対応プログラム」に基づき、実施可能なものから逐次取組を開始するとともに、今後検討することとしている事項についても早急に具体化を図り、社会保険庁の抜本的な改革を推進します。

(注) ※は既実施している事項。

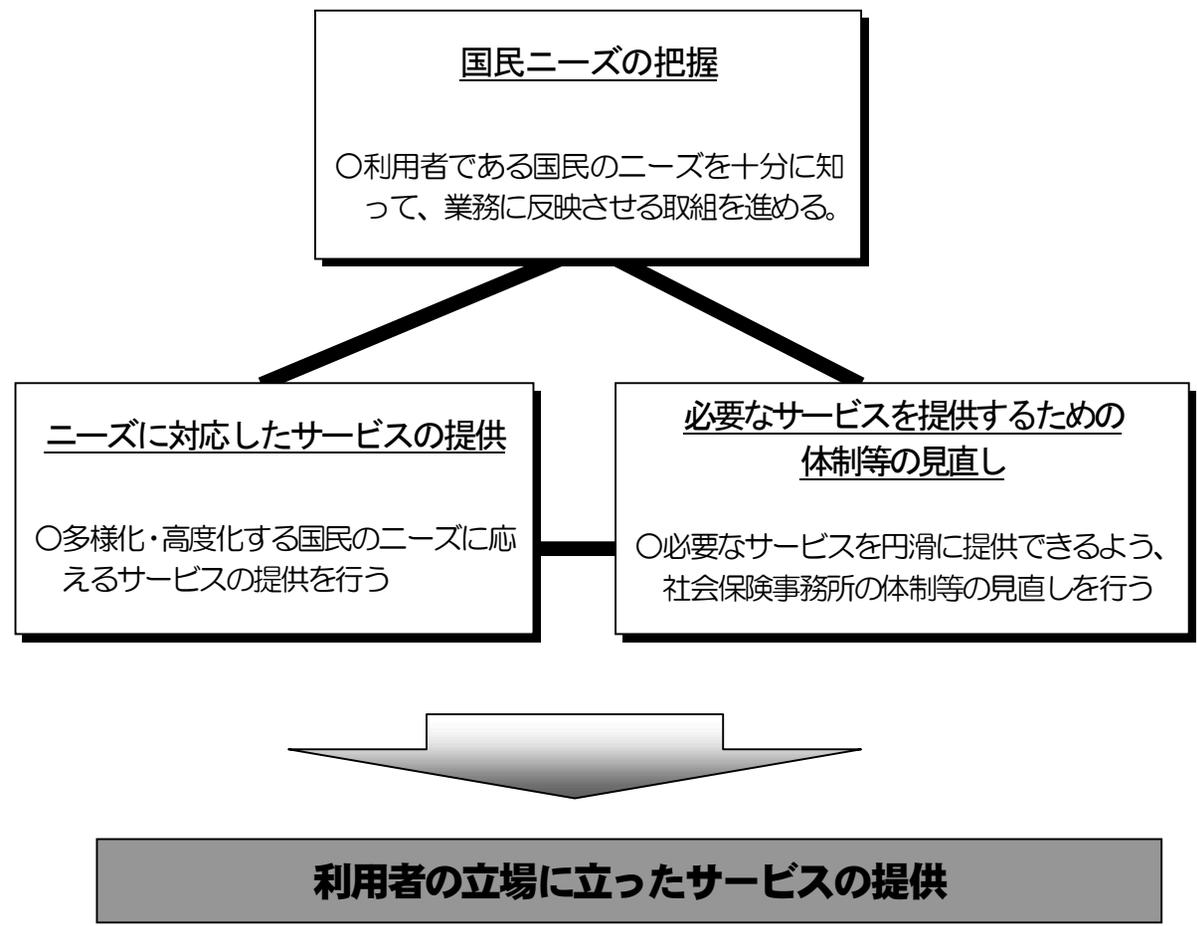
1. 国民サービスの向上

(1) 現状と対応の方向性

現 状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 国民ニーズの把握

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁の業務やサービスの改善・効率化に関する意見・アイデアを広く国民から募集する「長官への手紙・長官へのメール」を実施する※
- ②利用者からの苦情等への対応マニュアルを見直し、その周知徹底を図るとともに、業務改善に反映することができる国民の声（苦情等）報告体制を整備する※

【来年度以降に実施する事項】

- 社会保険事務所の来訪者に対して、窓口サービスの満足度に関する定期的なアンケート調査等を実施する（17年度）

イ ニーズに対応したサービスの提供

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁ホームページを充実して、社会保険庁改革の推進状況を逐次国民に情報提供するとともに、各種窓口の案内や制度の分かりやすい説明、各地域別の情報提供に努める（随時）
- ②年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録を直接ご本人宛に通知するとともに、希望する方に対しては年金見込み額を別途通知する※
- ③社会保険事務所等における待ち時間の解消や勤労者等平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談の充実を図る
 - ：昼休み時間帯における相談の実施の徹底※
 - ：お盆明けにおける相談時間の延長※
 - ：年金週間における平日夜間及び休日の相談の実施※
 - ：毎週月曜日における相談時間の延長（16年度中）
 - ：土日における相談のモデル実施（16年度中）

：予約制の導入モデル事業の実施（16年度中）

：インターネット（個人認証を活用）を利用した年金個人情報の提供（16年度中に365日24時間受け付けるサービスを実施し、さらに17年度には、年金加入状況について即時に回答する仕組みを整備することを検討）

：障害者・高齢者に配慮したファックスによる年金相談の開始（16年度中）

④申請書類等を記入しやすくし、記載すべき内容がわかりやすいものとするため、年金受給者等の身になって各種申請書類等の見直しを行う（随時）

⑤高齢者や障害者が相談しやすい環境を整備するため、相談窓口のバリアフリー化や聴覚、視覚障害のある方への情報のバリアフリー化を推進する（随時）

【来年度以降に実施する事項】

①社会保険事務所等における年金相談に際し、具体的な年金見込額に関し情報提供を行う対象者の範囲を55歳以上から50歳以上に引き下げる（17年度）

②毎年、年金加入者全員に対する保険料納付記録等の通知を行う仕組みを検討する
（20年度からポイントにより保険料納付実績とそれに基づく年金額の見込みを定期的に通知するポイント制を導入）

③年金請求者の利便性の向上を図るため、年金支給年齢に到達する直前に、年金加入履歴等が記載されている裁定請求書を郵送する仕組みを検討する

④社会保険事務所の配置や地域ニーズを考慮して、ハローワークや市町村の庁舎を活用した相談事業を検討する

⑤政府管掌健康保険の被保険者が身近な場所で健診を受けられるよう健診実施機関の増大を図るなど、被保険者のニーズに対応した健康診断の推進について検討する

⑥政府管掌健康保険において年2回実施している医療費通知に併せて、個人情報保護の考え方に則ってレセプトの開示請求が可能である旨及びその手続き等について被保険者に情報提供する（17年度）

⑦社会保険事務局ごとに社会保険事務所等におけるサービスの改善方策等について、地域住民、関係団体等の意見を反映させるためのサービス改善委員会を設置する（17年度）

⑧住民基本台帳ネットワークを活用して、年金受給者の生存確認を行う（18年度を目途に実施を検討）

⑨各種の情報提供媒体について、より効果的・効率的な実施方法・内容等に改める（17年度）

ウ 必要なサービスを提供するための体制等の見直し

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①年金相談の急増等に対応するため、社会保険事務所の窓口増設を図るとともに、年金相談センターの増設（71カ所→73カ所）及び地域ニーズに応じた移転・廃止を行う（16年度中）
- ②社会保険事務所等に行かなくても年金相談ができるよう年金電話相談センターを拡充（10カ所→23カ所）するとともに、効率的・効果的な電話相談の充実方策について検討する（16年度中）
- ③社会保険事務所におけるワンストップサービスの実現のため、総合相談室を拡充する（16年度中に128ヶ所）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険労務士等について、年金相談業務における活用方策や社会保険事務所の審査業務等の簡略化に資する活用方策を検討する
- ②年金相談に関し、ファイナンシャルプランナーの活用、金融機関における対応など、民間ビジネスとしての環境整備方策について検討する
- ③入力事務等の外部委託を拡大し、社会保険事務所における業務の重点化を図る（17年度）
- ④既に外部委託している事業等について事務局単位からブロック単位に委託先を集約化するなど、効率化を図るためのモデル事業を実施する（17年度）
- ⑤政府管掌健康保険におけるレセプト点検について、効果的な改善手法を検討する

2. 予算執行の透明性の確保等

(1) 現状と対応の方向性

現 状

予算執行に当たって必要性等が十分精査されていない

安易な随意契約が多いなど、予算執行の透明性・効率性が確保されていない

予算執行をチェックする仕組みが確立されていない

現 象

社会保険事業・事務費を年金給付に関すること以外に安易に使っていないか
また、執行方法が不透明である

対応の方向性

不適切な予算執行の排除

○予算執行に当たってはその必要性等を十分精査し、予算執行上の無駄を排除する

予算執行の透明性の確保

○競争入札等の徹底を図り、予算執行の透明性を向上させる

新たなチェックシステムの導入

○調達委員会を設置するなど、新たなチェックシステムを導入する

事業の徹底した見直しによる経費削減、予算執行上の無駄の排除、安易な随意契約の廃止

(2) 具体的方策

ア 不適切な予算執行の排除

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①平成16年度の事務費執行に当たっては、宿舍の建て替え、公用車の購入、交際費の使用は極力行わない※
- ②年金福祉施設整備には新たに年金保険料財源を投入しない※
- ③調達コストの削減目標数値を設定し、事務費の徹底した経費削減を実施する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険オンラインシステムの刷新可能性調査を踏まえた最適化計画を策定する（17年度）
- ②厚生年金会館や厚生年金病院などの保健・福祉施設を売却する（17年度）
併せて、これらの施設を運営している法人について、廃止を含めた整理合理化を進める

イ 予算執行の透明性の確保

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①調達における競争性・透明性の確保を図り、調達コストを効率化するため、競争入札又は企画競争を原則とする※
- ②社会保険庁の予算及び決算について、広く国民に情報提供するため、インターネット等を活用してわかりやすい形で公表する（16年度中）

ウ 新たなチェックシステムの導入

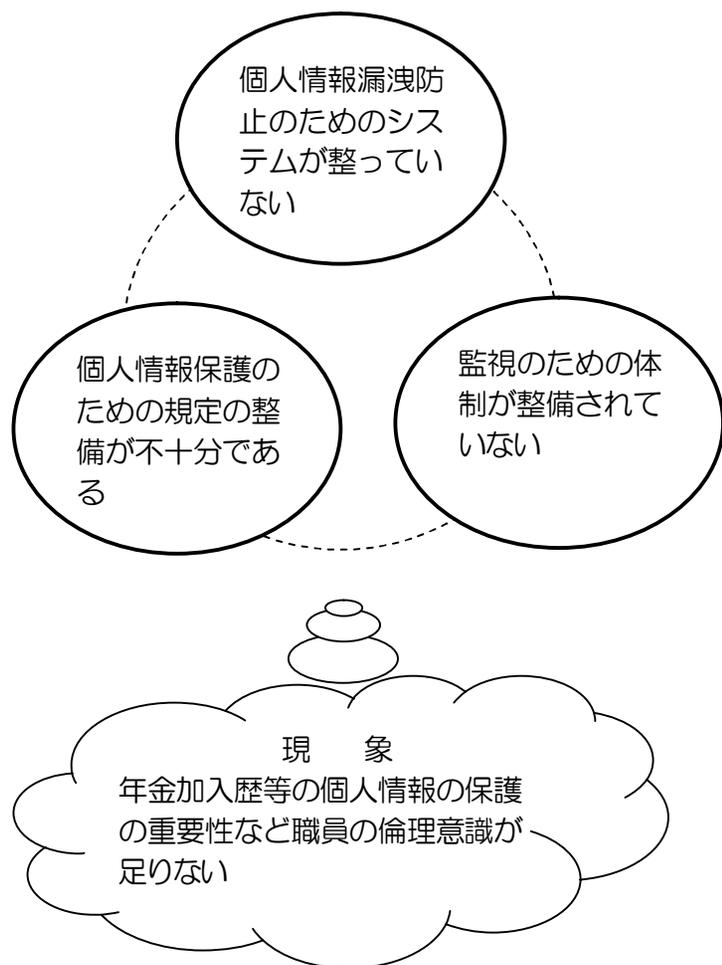
【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①年間を通じた調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の審査等を実施するため、調達委員会を設置する※
- ②社会保険事務所毎に事業単位での予算の執行状況を把握し、事業コストを管理する（16年度中）
- ③予算執行についての内部監査を強化する（16年度中）
- ④国民の信頼を損なう不祥事案が生じたことを踏まえ、「厚生労働省信頼回復対策推進チーム」の下で、徹底した調査を行うとともに、監修料の受け取り禁止等の厳格なルールの遵守を図る

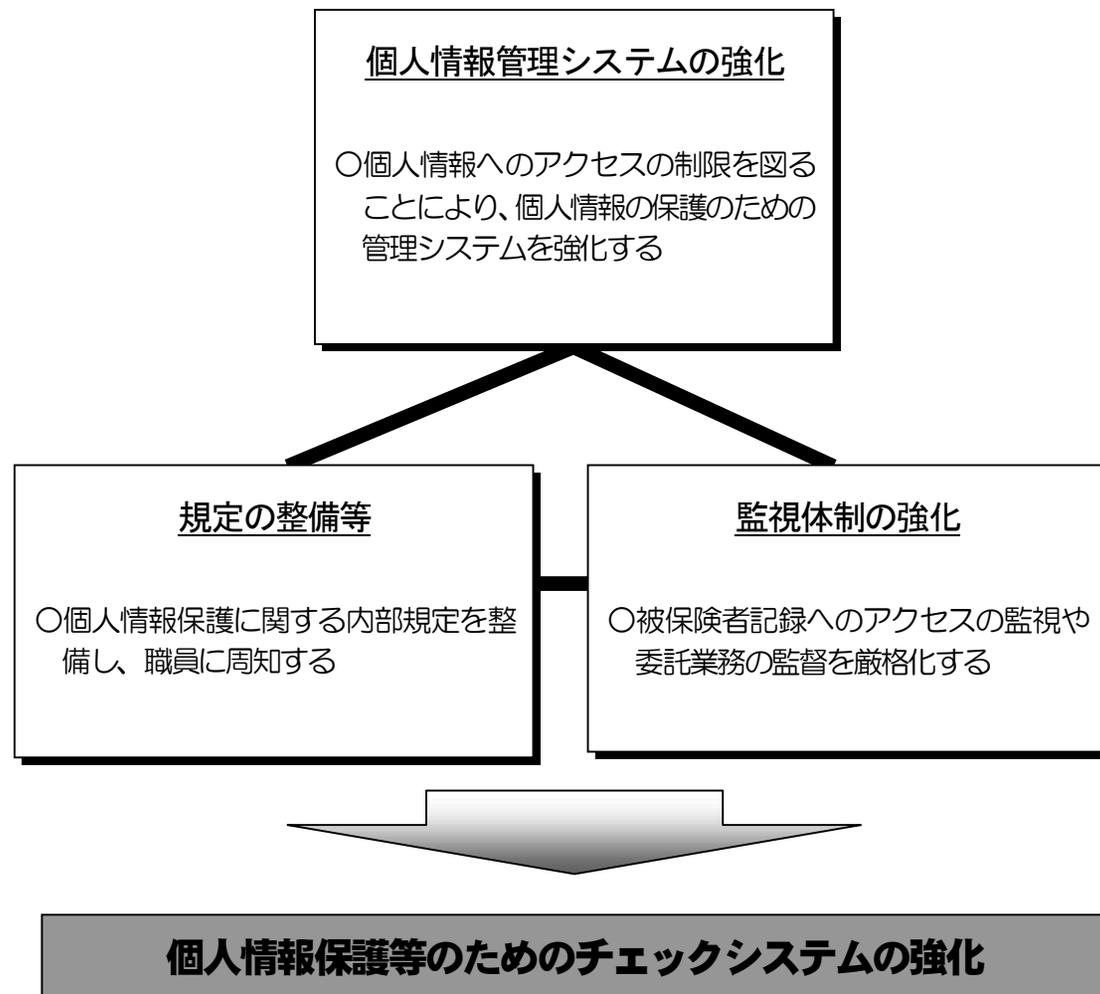
3. 個人情報保護等の徹底

(1) 現状と対応の方向性

現 状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 個人情報管理システムの強化

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①端末操作に必要なカードについて、管理責任を明確にするため担当職員毎にカード番号を固定化する※
- ②カードの安全性を確保するため、本人識別のパスワードを登録する仕組みとする※
- ③相談業務以外を担当する職員については、氏名索引照会処理が行えないようカード機能を制限する（16年度中）

イ 規定の整備等

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- 個人情報保護のための措置の確実な実施を図るため、社会保険庁電子計算機処理データ保護管理規程を見直し、職員への周知を徹底する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- 行政機関個人情報保護法の円滑な施行を図るため、開示請求や訂正請求に対応するための窓口設置等の体制を整備する（17年4月）

ウ 監視体制の強化

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①業務目的外の閲覧等について被保険者記録へのアクセス内容を監視できるようにする（16年度中）
- ②個人情報にかかわる業務を委託する場合における委託先の選定、業務の監督等の厳格化を図る（16年度中）

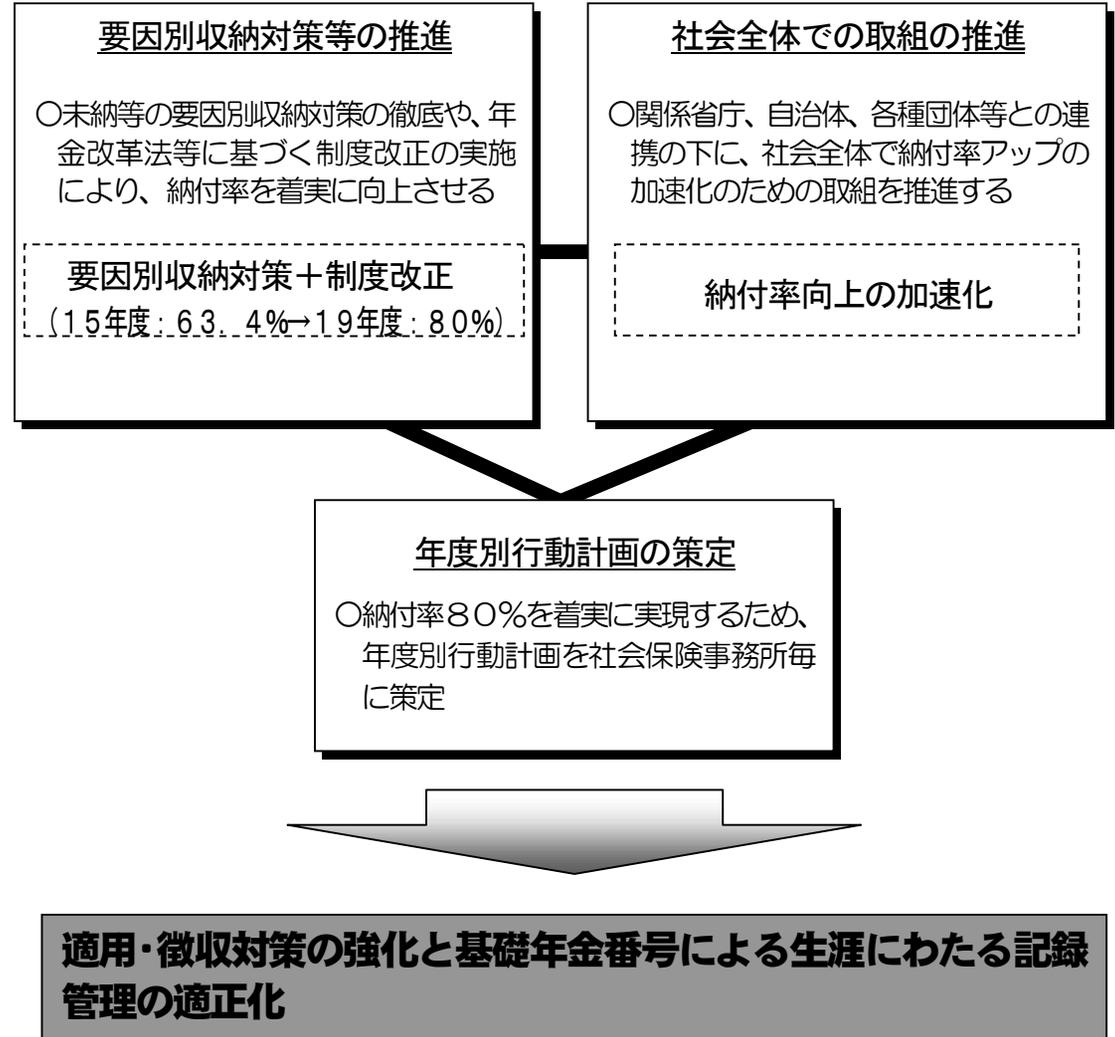
4. 保険料徴収の徹底

(1) 現状と対応の方向性

現状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 要因別収納対策等の推進

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①コンビニ、インターネットバンキング等による保険料納付等の周知・推進を図り、納付しやすい環境づくりを進める※
- ②被保険者の納付手続きの簡素化や納付忘れの防止を図るため、資格取得時や納付督促時等における口座振替の勧奨を徹底する※
- ③負担能力がありながら未納である約3万人について強制徴収を実施する※
- ④ハローワークとの連携により、失業者に対し、種別変更の手続きや特例免除制度の周知の徹底を図る※
- ⑤厚生年金・健康保険について、事業所から本年1月から9月までに提出された全喪届の総点検を実施し、違法な脱退の是正を行うとともに、一定規模以上の未適用事業所に対する重点的な加入指導や職権適用を実施する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①若年層の失業・無業者等に対し、保険料追納の機会を付与する納付猶予制度を導入する（17年4月）
- ②口座振替の活用を促進するため、口座振替割引制度を拡充する（17年4月）
- ③転退職により厚生年金から脱退した者であって一定期間国民年金に加入しない者について職権適用等を実施する（17年4月）
- ④国民年金の資格喪失後、一定期間厚生年金等の加入の届出がない者に対して通知を行い、国民年金の未加入状態の発生を防止する（17年度）
- ⑤未納者に対する効果的な納付督促の手法の検討・普及等を図る（17年度）
- ⑥強制徴収の実施規模の拡大について検討・実施する（17年度）
- ⑦現行の全額免除・半額免除に加え、3/4免除・1/4免除の段階を追加した多段階免除制度を導入する（18年7月）
- ⑧労働保険との徴収事務の一元化について、更に効率化できる事務処理方法等を検討し、可能なものから逐次実現を図る（随時）

イ 社会全体での取組の推進

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①町内会長等を特別国民年金推進員に任命し、特定地域毎の収納の強化を図る※
- ②商工会などの業界団体へ保険料収納を委託し、地域に根ざした収納活動を実施する（随時、関係団体への協力を依頼）
- ③市町村から所得情報を取得し、所得がある方については強制徴収を実施するとともに、所得の低い方については免除周知を的確に実施する※
- ④保険料納付意識の徹底を図るため、国民年金保険料納付額証明書を発行する（17年2月）
- ⑤中・高校生を対象とした年金教育を拡充する（随時、関係機関への協力を依頼）

【来年度以降に実施する事項】

- 以下の事項について検討し、関係省庁、自治体、各種団体等との連携の下に納付率の向上を加速化させるための取組を推進する（随時）
 - ：保険料の未納・未加入者に対する各種資格取得の制限
 - ：国民健康保険との保険料徴収事務等における連携
 - ：住民基本台帳ネットワークの活用（生存、住所データ）
 - ：大学との連携による年金教育の推進、制度の周知徹底
 - ：厚生年金が適用されないパート等に対する事業主を通じた周知の徹底
- 国民の年金教育について社会保険大学校の活用を図る（17年4月）

ウ 年度別行動計画の策定

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- 納付率80%（平成19年度）を達成するため、社会保険事務所毎に年度別行動計画の策定を開始する※

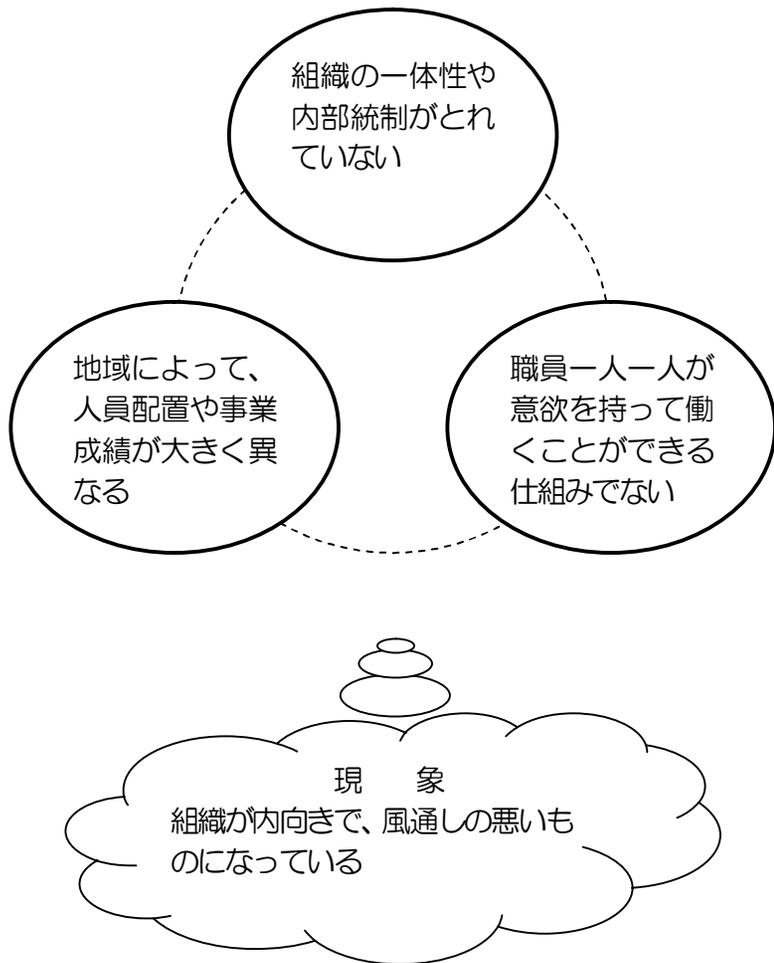
【来年度以降に実施する事項】

- 年度別行動計画に基づく達成状況等を確認・検証し、次年度の行動計画の策定等を行う（17年度）

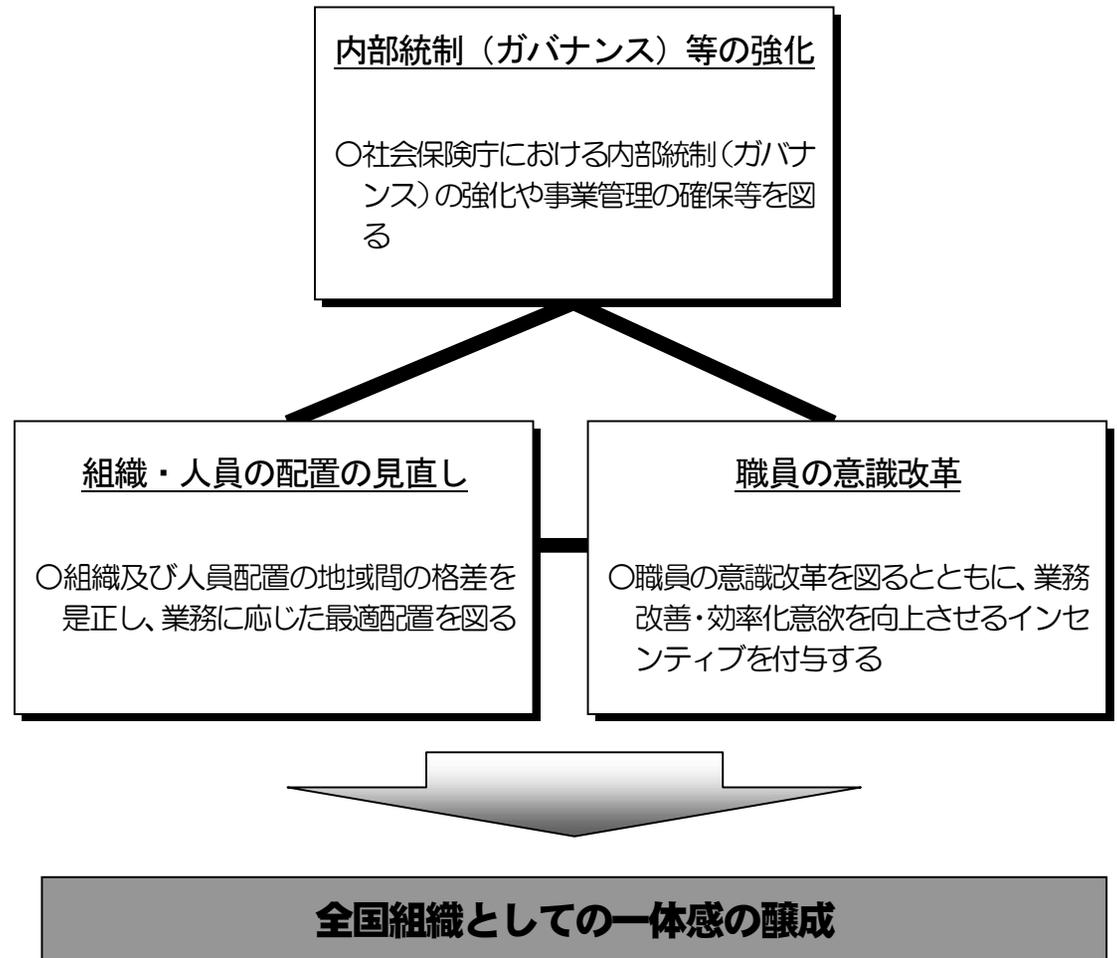
5. 組織の改革

(1) 現状と対応の方向性

現 状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 内部統制（ガバナンス）等の強化

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁の事業内容や業務の実施方法等の事業全般について、保険料拠出者や利用者の意見を反映させ、その改善を図ることを目的として、労使代表、学識経験者等からなる運営評議会を設置する※
- ②経済界の協力により顧問的役割を担う者や、プロジェクトリーダー、アドバイザーリースタッフ等を配置する※
- ③法令等の遵守上の問題事例について、職員が通報できる内部通報制度を設け、通報への対応や防止策を検討するコンプライアンス委員会を設置する※
- ④年金の給付誤り等の事例が生じた場合には、適切かつ迅速に公表する（随時）

【来年度以降に実施する事項】

- 実績評価と目標設定を明確にして業務管理を行うとともに、社会保険事業計画を全面的に見直す（17年度）

イ 組織・人員の配置の見直し

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- 人員配置の地域間格差を是正し、最適な人員資源の配分を実現するため、今後の業務の見直し方針を踏まえつつ、段階的な人員配置の見直し計画を策定する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①事務所等の拠点の配置を可能なものから順次見直し、効果的な業務の展開を図る（随時）
- ②地方における好取組事例等の積極的な全国展開を図るとともに、本庁と現場との風通しを良くするため、本庁と地方庁の人事交流を大幅に拡大する（17年度）
- ③地方職員の本庁主要ポストへの登用を拡大する（17年度）
- ④コア業務以外の業務について、業務効率化の観点から外部委託の拡大等を推進する（17年度）

ウ 職員の意識改革

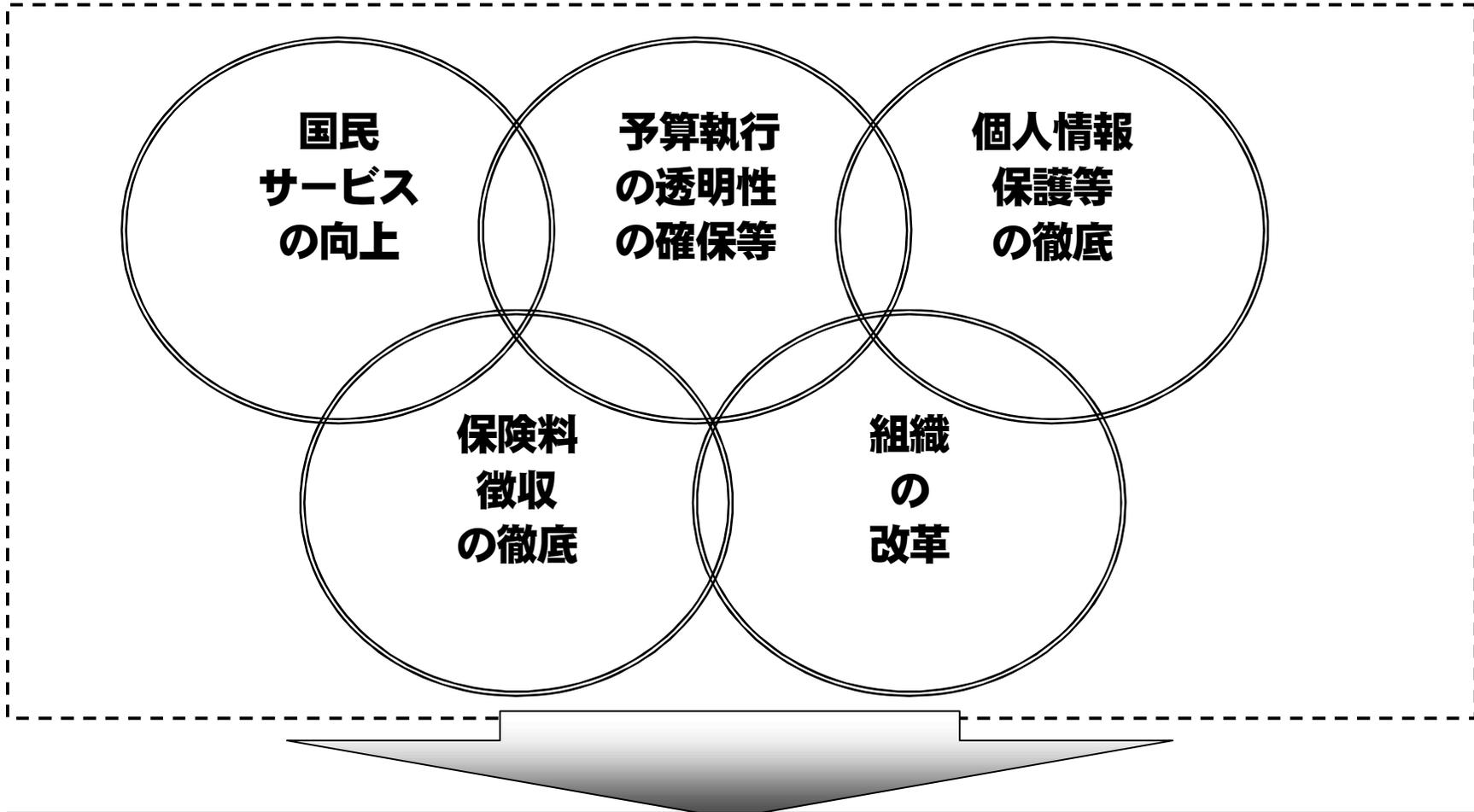
【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①個々の職員が業務改善案を提案できる内部改善提案制度を設ける※
- ②お客様志向の意識改革を図るため、職員行動規範を策定し、徹底する（16年中）
- ③国民のニーズに対応したお客様志向の社会保険サービスを提供するため、職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直しを行う（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①各事務局・事務所ごとの事業実績を公表して、各事務局・事務所間の競争を促すとともに、効果的な取組を実施した事務所に対して、表彰制度の積極的な活用を図る（17年度）
- ②実績給割合の拡大など国民年金推進員及び職員の給与の在り方について、公務員制度改革の動向を踏まえつつ検討する

6. 組織の在り方の見直し



○社会保険業務の効率化・サービスの向上を踏まえつつ、社会保険業務にふさわしい組織形態の在り方や民営化又は外部委託できる部門の範囲について検討