

## 6. 業務刷新の方向性

---

## 6章の要旨

---

- 2章において、社会保険業務プロセスの「取り組むべき課題」を整理しました。
- 6章では、その「取り組むべき課題」に対して、どのように業務を刷新すべきかの施策、期待効果、システムで対応すべき業務の要件などをまとめています。
- 効率性・合理性の観点から見た施策においては、手作業部分の機械化に加え、「審査」、「決裁」業務などの業務集約化、「入力」、「交付」などの外部委託化といった機能ごとの視点での業務再編などを検討しました。期待される業務量削減効果として、機械化は職員850人分程度、職員以外140人分程度、外部委託化は職員1,650人分程度、職員以外1,320人分程度と試算しました。
- 業務の効率性・合理性施策及び外部委託により生じた要員は、保険料徴収の徹底、国民サービスの向上等の業務にシフトする必要があります。
- 国民サービスなどの観点から見た施策においては、コールセンターの機能充実、移動窓口、出張窓口の設置などのほか、業務品質を向上させるためのナレッジマネジメント構築、研修の充実など業務基盤の強化について検討しました。
- これらの施策の業務要件を実現するシステム刷新については、7章「システム刷新の方向性」において検討を行います。

## 6-1. 業務施策の整理

### 課題と施策の対応表 (効率性・合理性の観点から見た施策)

#### 効率性・合理性の観点から見た施策

業務目標	達成度の低い事項 (主要なもの)	取組むべき課題	業務プロセスの効率性・合理性向上								
			業務配置の最適化								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
			外部委託化	業務の集約化	処理の自動化	既保有情報の活用	他公的機関とのデータ連携	システム保有情報の更新頻度、処理タイミングの見直し	バッチ処理タイミングの見直し	決裁階層の最小化	処理単位での実施担当者の記録保持
届出、請求等に対する迅速な返答完了 届出、相談等における被保険者等の負担の軽減	請求手続きをした利用者のうち、傷病手当金支払では8割、年金支払では9割の利用者が遅いと感じている。	支払いの処理が週次、月次のバッチ対応となっているため、処理の滞留時間が発生している。									
	届出等に際して、利用者に記載させる事項、添付させる書類が多い。	社会保険庁で把握している情報についても、その記入または書類添付を利用者に求めている。 他公的機関で把握している情報をもとに処理できる事項についても利用者の届出を求めている。									
	利用者にとって、他機関に提出したのと同様の届出(住所変更、資格変更等)を行う必要がある。	他公的機関で把握している情報をもとに処理できる事項についても利用者の届出を求めている。									
正確な事務処理及び事務処理結果についての説明責任の担保	年金の過誤払いが発生している(加給年金額の過払い、振替加算の未払いが発生した)。	業務処理に必要な最新情報(失業手当の受給有無などの雇用保険情報、等)が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる。 業務品質が個々の職員のスキルに依存している。									
	届書、請求書の審査において、職員ごとに判断が異なる場合がある。	業務品質が個々の職員のスキルに依存している。									
	届書、請求書の審査において、職員ごとに判断が異なる場合がある。 年金相談において、給付見込み額の試算ミスが、給付段階まで発見されないことがある。	提示した年金給付見込額やその算出条件は担当者単位での管理であるため、組織としての正確性の担保が困難である。 社会保険庁で把握している、年金給付見込額を算出するために必要な条件(職歴、配偶者情報、等)についても、利用者に提供を求めている。									
未加入・未納に対する厳正な対応	国民年金の未納が増えている。 健保厚年の未適用事業所数が増加している。	業務処理に必要な情報(納税情報、決算情報、等)が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる。									
業務目的に対して過剰な部分がなく十分に効率的であること		システムで管理している情報や帳票(決議書など)に記載されている情報を、別帳票に転記することや数値変換など機械的に判断できる処理を人が個別に処理している。									
		オンラインシステムで保有している情報同士(収納済額、徴収簿情報、等)を突合し、両者が合っているかの確認を目視で行っている。									
		システムで保有しているデータを加工(電卓で計算、エクセルシートで別途作成集計など)したり、帳票を出力して報告している。									
		システムで管理している情報の集計報告を求めたり、庁内で共通的に必要な業務管理情報を組織ごとに収集し、管理している。									
		業務処理に必要な情報が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる。(管轄外事業所で管理している情報、滞納整理票情報などのシステム管理外情報、等)。									
		窓口装置への入力の前に、電卓、エクセルシートなどで事前のデータ集計を行っている。									
		同じ内容を複数の作業者が重複して確認している。									
		各事務所単位で同様の処理を実施している。									
		入力、印刷、交付といった専門的な知識を要しない業務を職員が行っている一方で、事業所調査などのコア業務の実施が圧迫されている場合がある。									

業務目標  
・達成度の  
低い事項・  
業務上の  
課題

## 6-1. 業務施策の整理

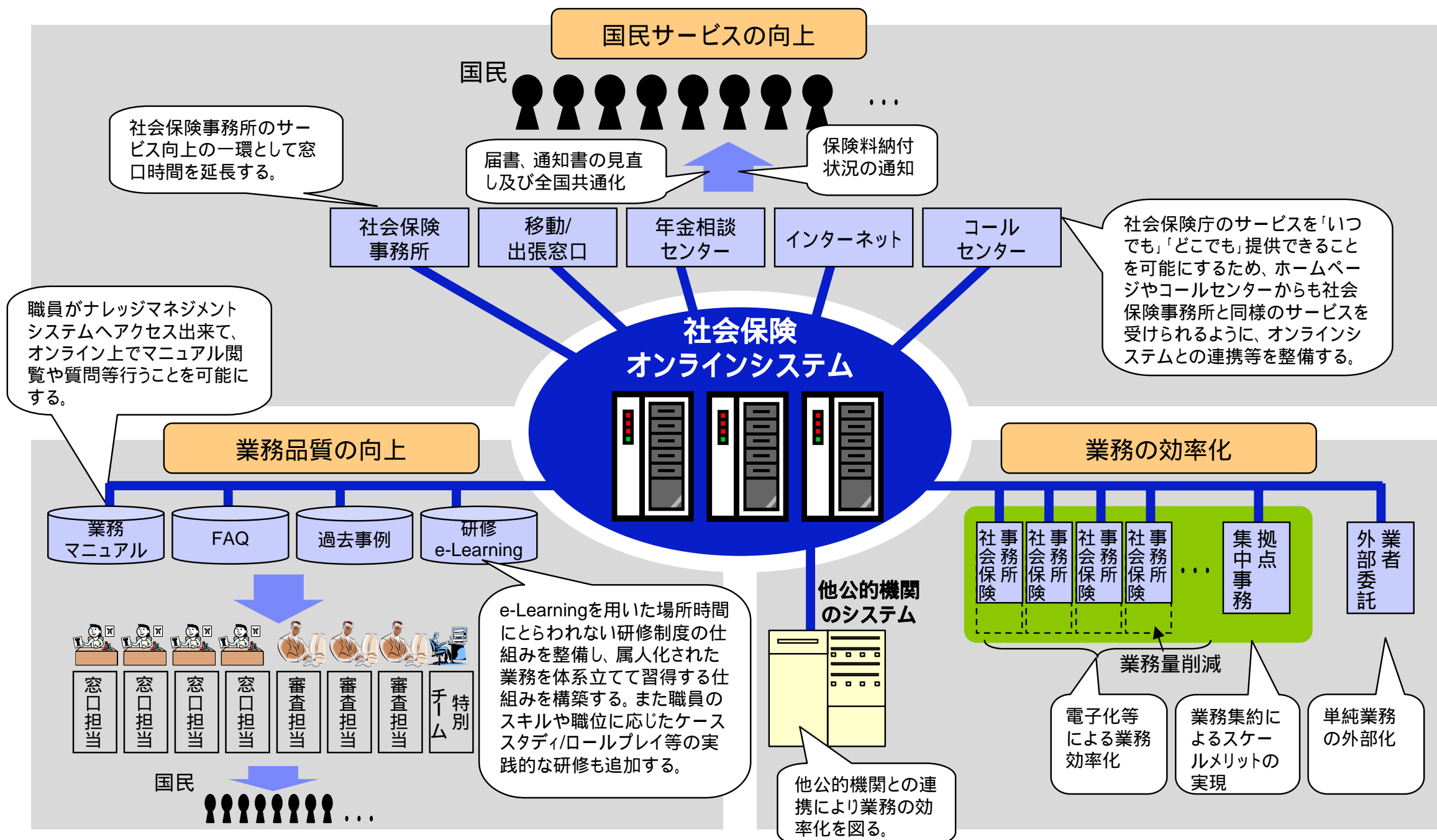
### 課題と施策の対応表 (国民サービスなどの観点から見た施策)

業務目標・達成度の低い事項・業務上の課題

国民サービスなどの観点から見た施策															
業務目標	達成度の低い事項 (主要なもの)	取り組むべき課題	顧客サービスの向上							業務基盤の整備					
			10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
			インターネットの利便性向上・機能拡充	コールセンターの利便性向上・機能拡充	移動窓口、出張窓口の設置	事務機器(窓口装置、プリンター)の増設	窓口時間の延長	届書、通知書の見直し	届書の全国共通化	保険料納付状況の通知	電子媒体による情報共有化	ナレッジマネジメントの構築	研修の充実	特別対応チームの設置	管理体制の構築
届出、請求等に対する迅速な返答完了	請求手続きをした利用者のうち、傷病手当金支払では8割、年金支払では9割の利用者が遅いと感じている。	支払いの処理が週次、月次のバッチ対応となっているため、処理の滞留時間が発生している。													
相談、照会等に対する的確な対応	年金相談の事務所来訪者のうち、4人に1人が、相談のあとにも疑問を残している。	制度や手続き等の相談への回答に必要な業務知識、分かりやすく、かつ好感の持てる説明を行うための応対技術が不足している。 業務品質が個々の職員のスキルに依存している。													
届出、相談等における被保険者等の負担の軽減	事務所来訪者の4人に1人が、事務所までのアクセス性に不満を持っている 事務所来訪者のうち、勤労者層(30-50代)を中心に、2割の利用者が現状の開所時間に不満をもっている。(5人に1人が平日夜間の、2.5人に1人が土曜の開所を希望している。)	多くの処理(届出、相談等)が事務所で対面により行うことを基本としている。													
		利用者ニーズを汲んだ窓口時間となっていない。													
	年金相談において、職員同士で共用している事務機器(窓口装置、プリンター)が使用中の場合は、利用者を待たせる場合がある。	複数窓口で事務機器(窓口装置、プリンター)を共用している。													
正確な事務処理及び事務処理結果についての説明責任の担保	年金の過誤払いが発生している(加給年金額の過払い、振替加算の未払いが発生した)。	業務処理に必要な最新情報(失業手当の受給有無などの雇用保険情報、等)が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる。 業務品質が個々の職員のスキルに依存している。													
		業務品質が個々の職員のスキルに依存している。													
	届書、請求書の審査において、職員ごとに判断が異なる場合がある。 届書、請求書の審査において、職員ごとに判断が異なる場合がある。 年金相談において、給付見込み額の試算ミスが、給付段階まで発見されないことがある。	提示した年金給付見込額やその算出条件は担当者単位での管理であるため、組織としての正確性の担保が困難である。 提示する年金給付見込額の算出条件、算出過程についての説明が不十分である。													
未加入・未納に対する厳正な対応	国民年金の未納が増えている。 健保厚年の未適用事業所数が増加している。	組織目標を事務所(局)の個別目標に分解して管理したり、事務所(局)における個別目標に対する未既達管理(PDCAサイクル、等)が不十分である。 定量的な未納率増加の要因分析が不足している。 業務品質が個々の職員のスキルに依存している。													
未加入・未納に対する厳正な対応	国民年金の未納が増えている。 健保厚年の未適用事業所数が増加している。	業務処理に必要な情報(納税情報、決算情報、等)が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる。													
社会保険制度に関する情報の周知・理解の推進	届書に対する記入ミス、問合せなどが発生している。	利用者への通知等に、業務担当者しか解らないような専門的な用語、文章を使用している。													
	被保険者は、自己に関する年金情報(加入履歴、年金見込額等)を容易に知ることができない。	年金受給開始までの被保険者個々への年金受給資格に係る情報(加入履歴、年金見込額、等)の提供が不足している。													
業務目的に対して過剰な部分がなく十分に効率的であること		業務取扱要領に例示されている帳票とは異なり、事務局独自の様式のものを使用している場合がある。													
		業務処理に必要な情報が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる。(管轄外事業所で管理している情報、滞納整理票情報などのシステム管理外情報、等)。													
		入力、印刷、交付といった専門的な知識を要しない業務を職員が行っている一方で、事業所調査などのコア業務の実施が圧迫されている場合がある。													

## 6-1. 業務施策の整理

### 社会保険業務刷新の全体像



## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 業務施策の整理

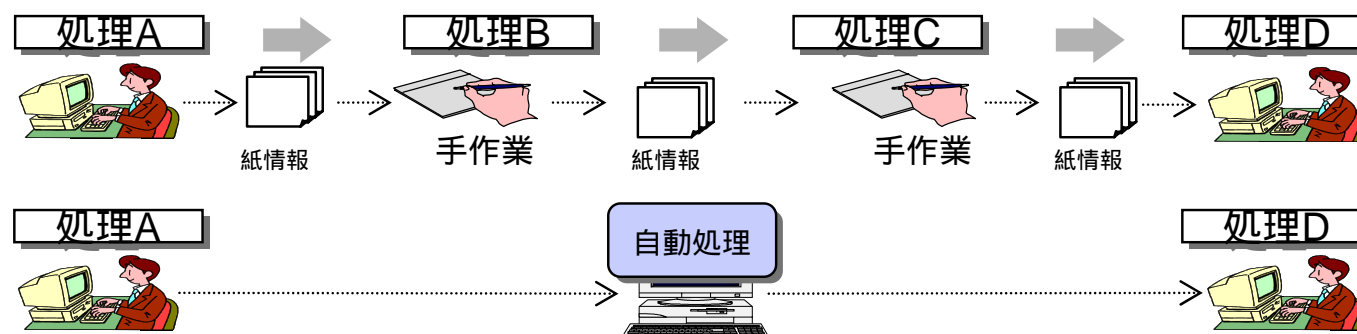
### 効率性・合理性の観点から見た施策

- **業務プロセスの効率性・合理性向上**
  - 処理の自動化
  - 既保有情報の活用
  - 他公的機関とのデータ連携
  - 決裁階層の最小化
  - バッチ処理タイミングの見直し
  - システム保有情報の更新頻度・処理タイミングの見直し
  - 処理単位での実施担当者の記録保持
- **業務配置の最適化**
  - 外部委託化
  - 業務の集約化

次ページ以降に各施策の内容記載

## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 処理の自動化

- 現在担当者が手作業で行っている業務を自動化することで作業工数の低減や目視等によるミスの削減が可能となります。
- また業務を自動化、電子化することで、紙の流通量の低減によるコスト削減、検索機能等の拡充が可能となります。

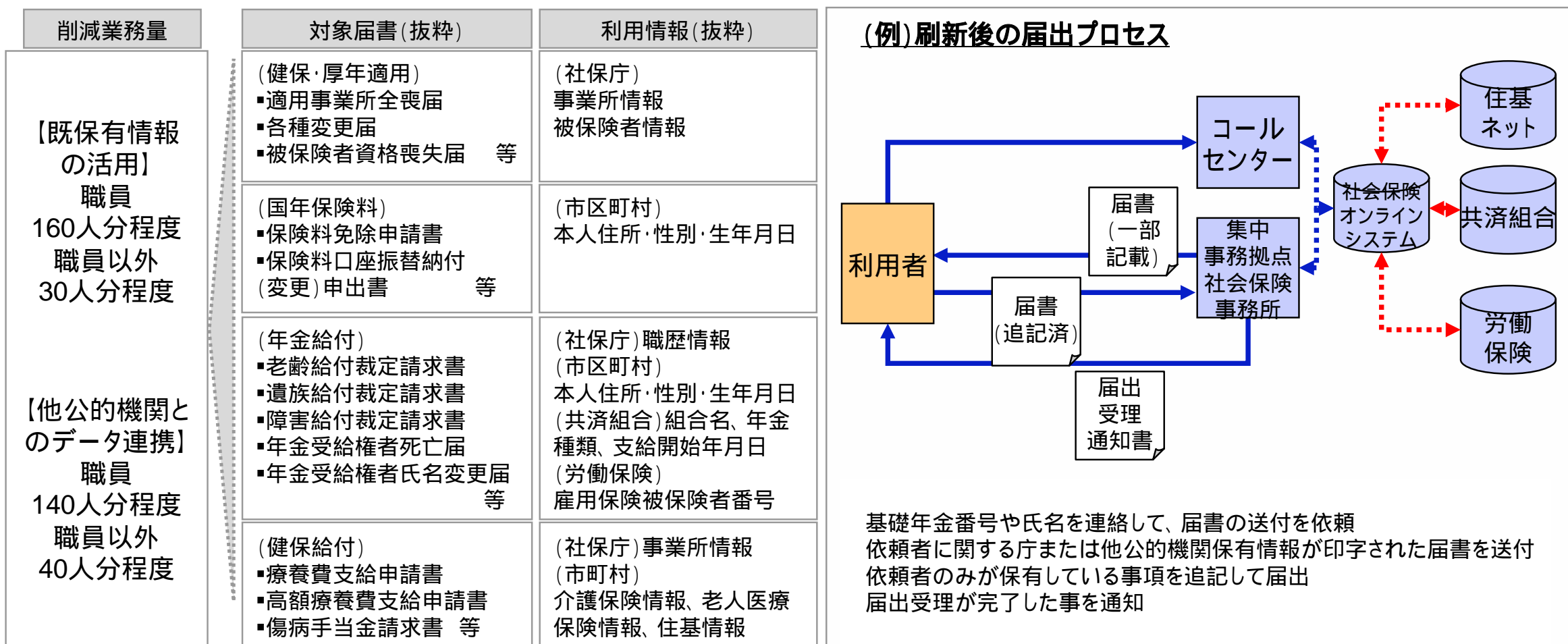


### 削減業務量と施策を適用する業務（抜粋）

削減業務量		分類	対象業務(抜粋)	施策の適用例
【処理の自動化】 職員480人分程度 職員以外70人分程度		適用	(健保・厚年) ■新規適用 ■資格取得 等 (国年適用) ■資格記録照会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 届書受理の際に行う標準報酬月額算出の自動化。</li> <li>■ 納付記録照会の際に行う被保険者台帳照会票の作成を自動化。</li> </ul>
		給付	(年金給付) ■老齢厚生年金 等 (健保給付) ■傷病手当金 等 ■療養費 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 届出受理の際に届書をスキャナで読み、IDを付番し受理後の経過管理を自動化。</li> <li>■ 支払処理における支払決議書の作成を自動化。</li> </ul>
		徴収・ 国年保険料	(徴収) ■口座振替収納 等 ■窓口収納 等 (国年保険料) ■窓口収納 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 手管理分の領収済通知書を電子化し、収納済額日計表の作成を自動化。</li> <li>■ 現金払い込みの際の現金払込書(領収証書)を電子化し、払込結果登録を自動化。</li> </ul>

## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 既保有情報の活用、他公的機関とのデータ連携

- 社会保険庁や他公的機関が保有している情報を予め届書に印字するターンアラウンド方式を採用することで、届出の記載不備確認時間の削減、及び利便性の向上が可能となります。
- 裁定処理に必要な情報の他公的機関との共有は、給付誤りの再発防止に有効です。

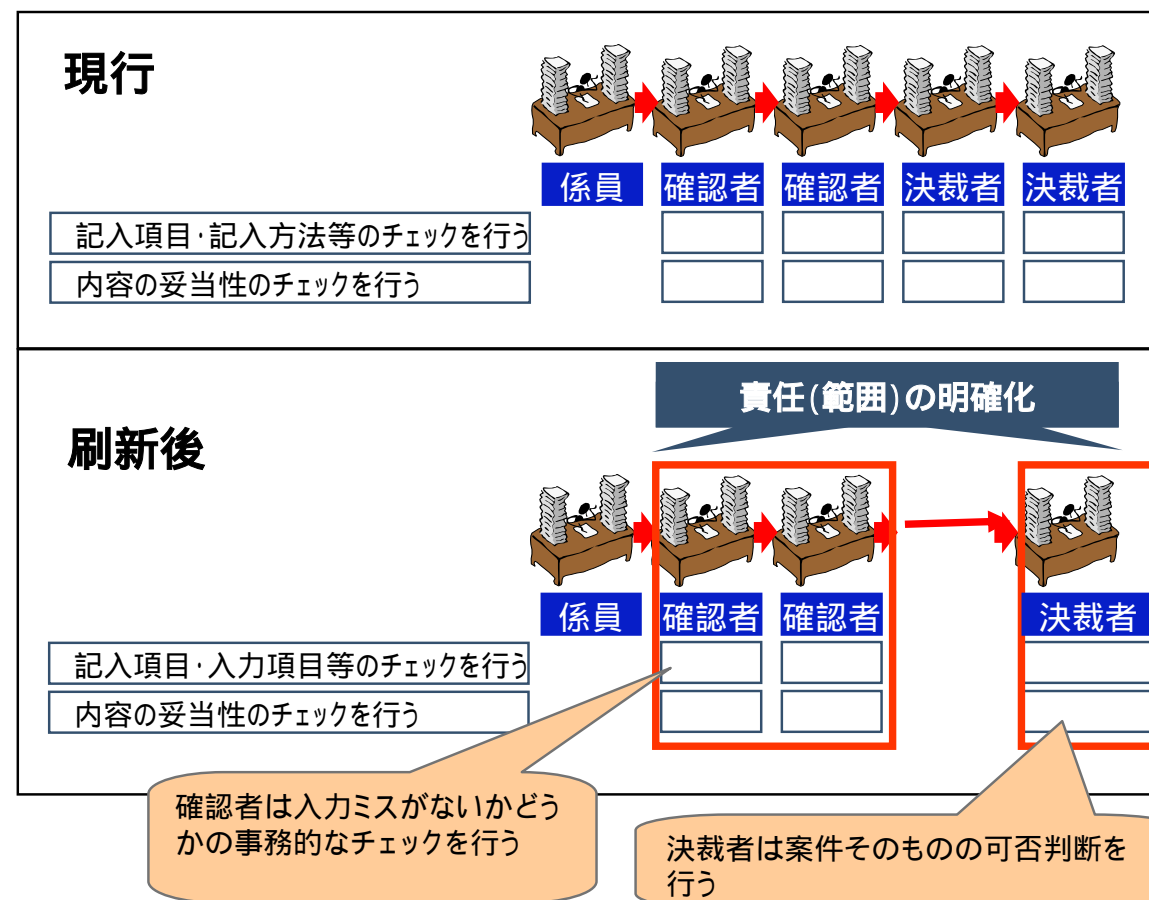


## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 決裁階層の最小化

- 複数の作業員により同じ内容の確認を行っている業務については、各作業員の責任範囲を明確にし、必要な作業員のみが実施するように作業階層を最小化します。
- 決裁業務においては、入力ミスの有無をチェックする事務チェック機能と、案件そのものの可否判断を行う内容チェック機能の責任者を明確にすることで最小の決裁が可能となり、業務にかかる時間を短縮できます。

### 削減業務量と施策を適用する業務（抜粋）

削減業務量	分類	対象業務(抜粋)
【決裁階層の最小化】 職員 70人分程度	給付	(年金給付) ■障害基礎年金
		(健保給付) ■傷病手当金 ■高額療養費 ■出産手当金 等
	徴収・ 国年保険料	(徴収) ■過誤納額の充当・還付 ■口座振替収納 ■窓口収納 等
		(国年保険料) ■保険料免除 ■窓口収納 等



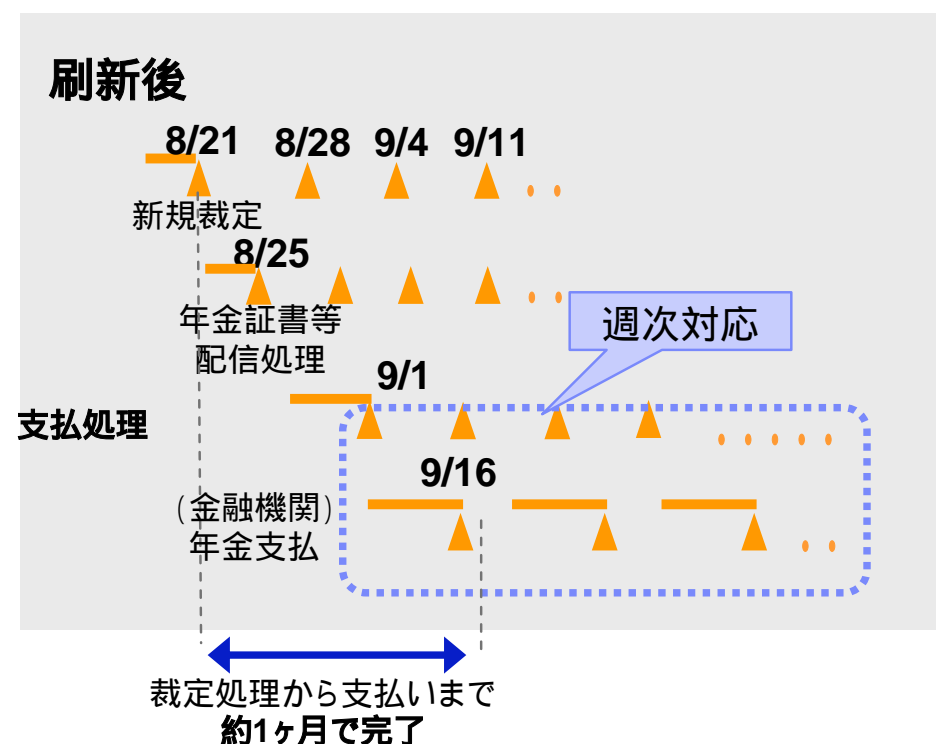
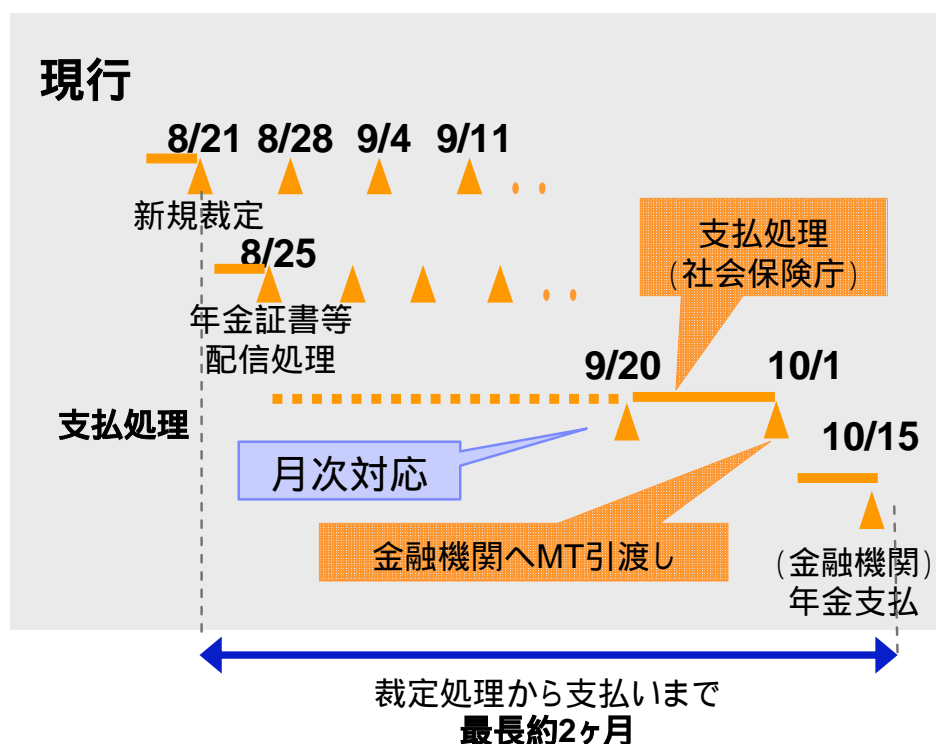
## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 バッチ処理タイミングの見直し

- 年金給付の初回年金支払いにおいて、支払処理が月次であることにより、初回年金支払までに最長2ヶ月を要する場合があります。この為、支払処理を週次化することで約1ヶ月での処理完了が可能となります。<sup>\*1</sup>
- 健保給付についても、現状週次の支払い処理を日次化することで、支払い期間の短縮に繋がります。<sup>\*1</sup>

<sup>\*1</sup>: 支払い処理、支払い先処理の期間短縮の検討も合わせて必要

### 初回年金支払の処理スケジュール例

(裁定処理から支払いまで)



## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 システム保有情報の更新頻度・処理タイミングの見直し

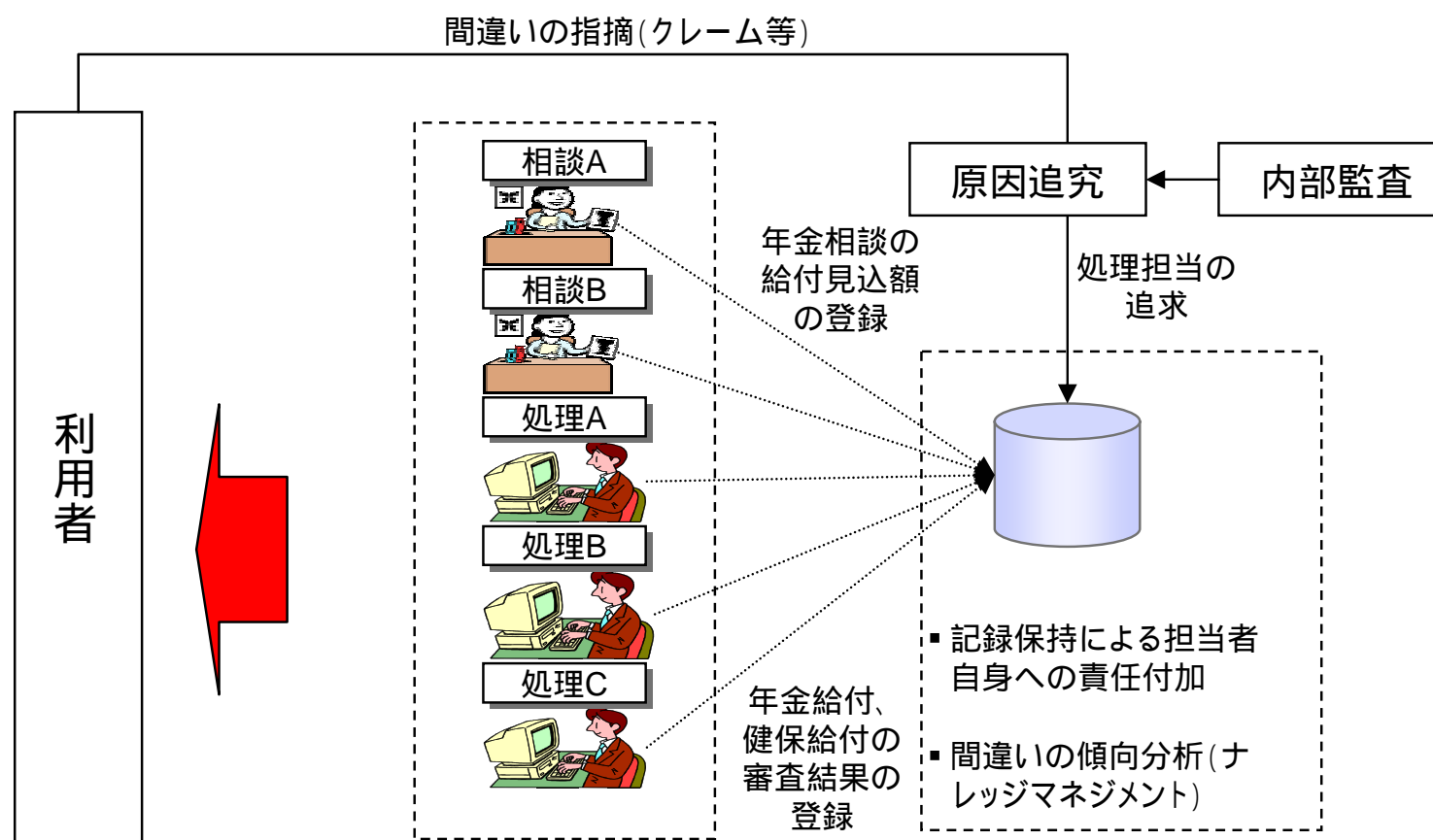
- システムで保有している情報の抽出頻度や、情報の処理タイミングを見直すことで、最新情報に基づく業務処理が遂行され、利用者への正確な情報提供や、業務の効率化が可能となります。

- (国年保険料の納付督促) 前月分の納付状況を反映させて、催告状を作成する  
催告状のデータ抽出時点と被保険者が受け取るまでのタイムラグにより、保険料を納付しているにもかかわらず、催告状が送付されている事象が発生している。
- (健保・厚年適用の定時決定) 事業主へ送付する算定基礎届FDは直近情報を反映できる収録タイミングとする  
賞与支払届、算定基礎届にかかるターンアラウンドFDの情報は、対象月から2ヵ月前のデータとなっている。



## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 処理単位での実施担当者の記録保持

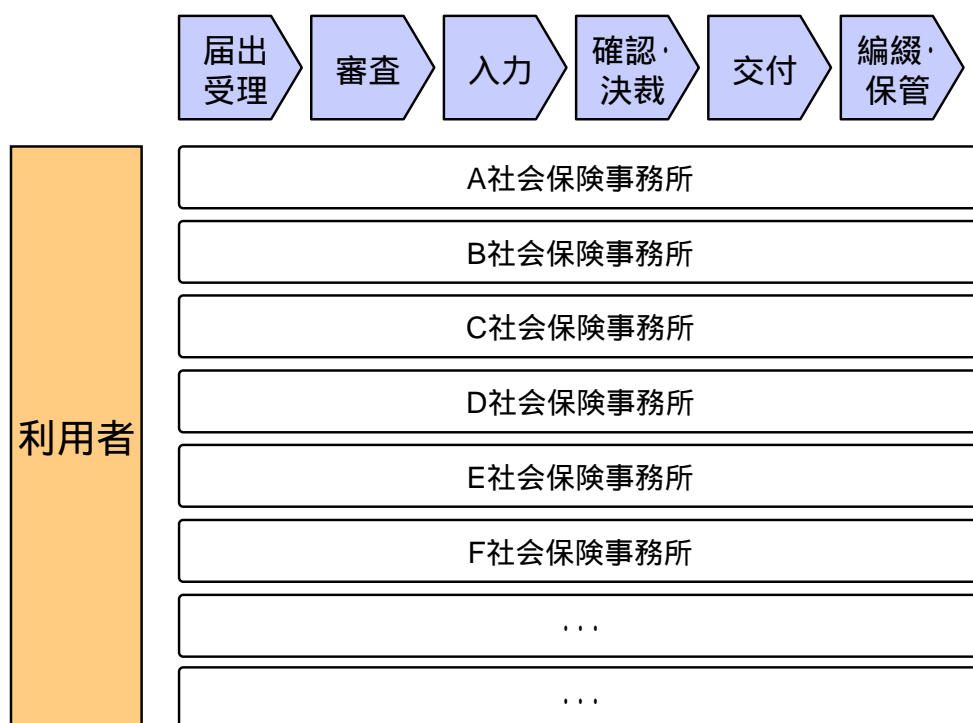
- 業務処理の結果と実施担当者を紐付けた情報を蓄積する仕組みを作ることによって、年金見込み額試算や給付審査の業務品質を向上させることが可能となります。(原因の追究)
- また決裁を行わない処理についてはチェック機能を補完することが可能となります。(内部牽制の強化)
- 蓄積された情報はナレッジデータベースの一部となり、間違いやミスの傾向分析に使うことも可能となります。



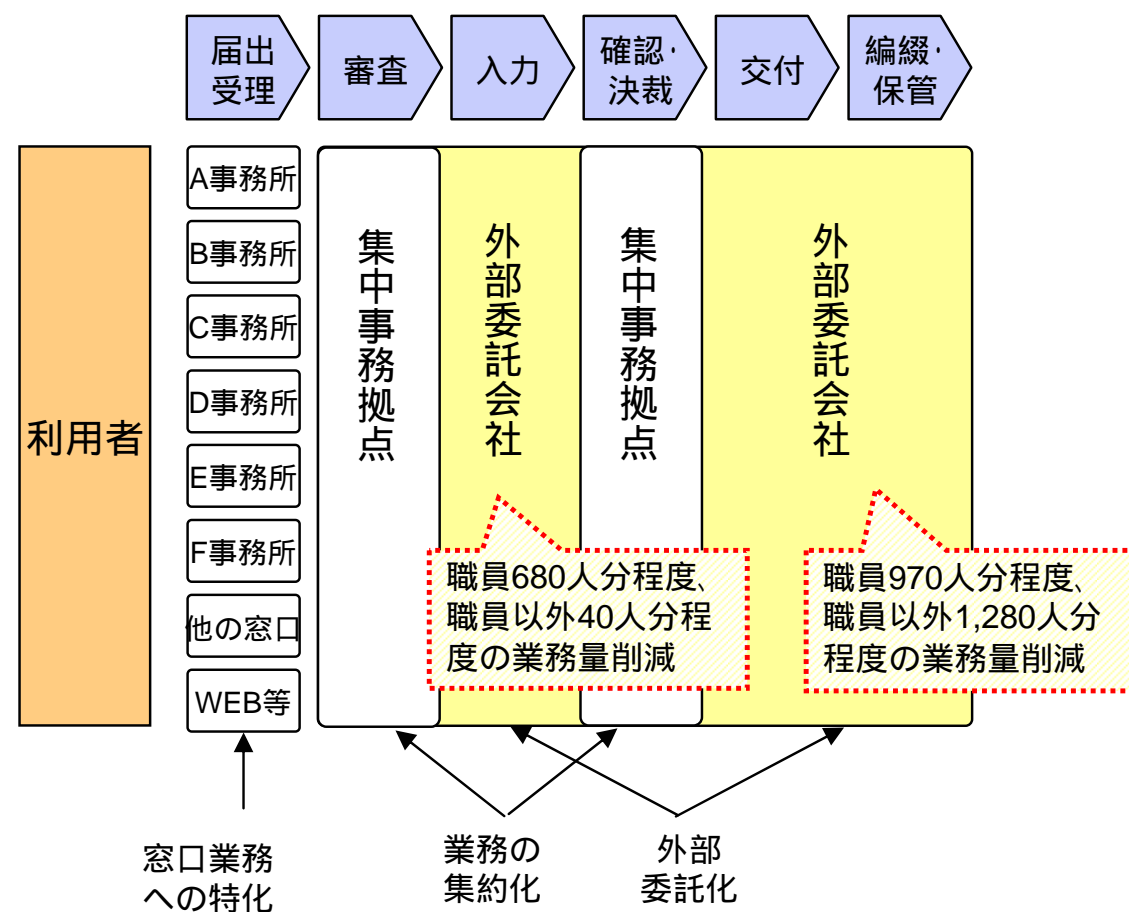
## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 外部委託化、業務の集約化

- 業務品質の向上、外部委託費用の削減などを実現するため、312社会保険事務所、47事務局単位で行っている業務を、機能ごとの視点で再編します。

「社会保険事務所」単位の業務編成（現状）

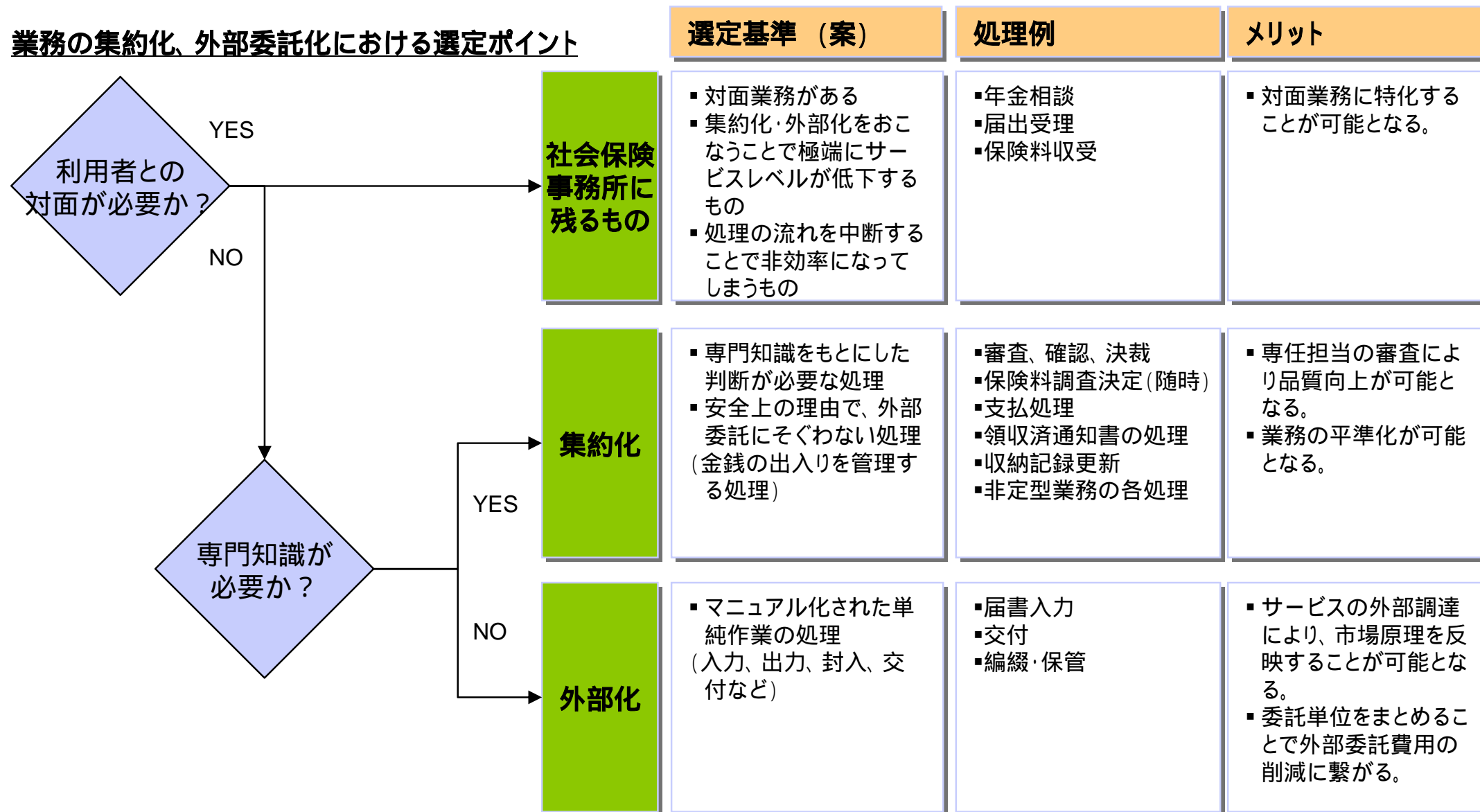


機能単位の業務編成

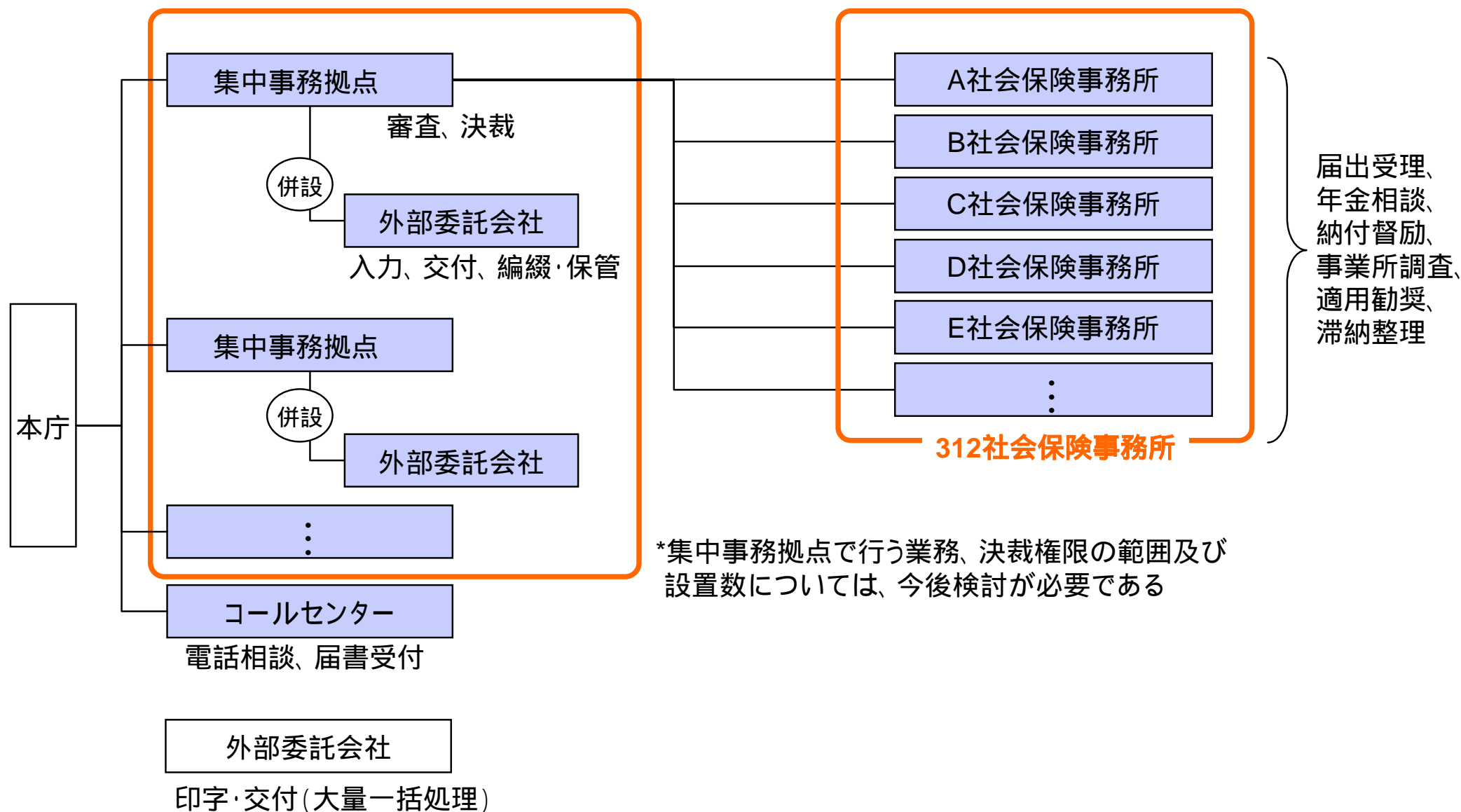


## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 外部委託化、業務の集約化

- 外部委託化、業務の集約化における選定ポイントは以下のようになります。



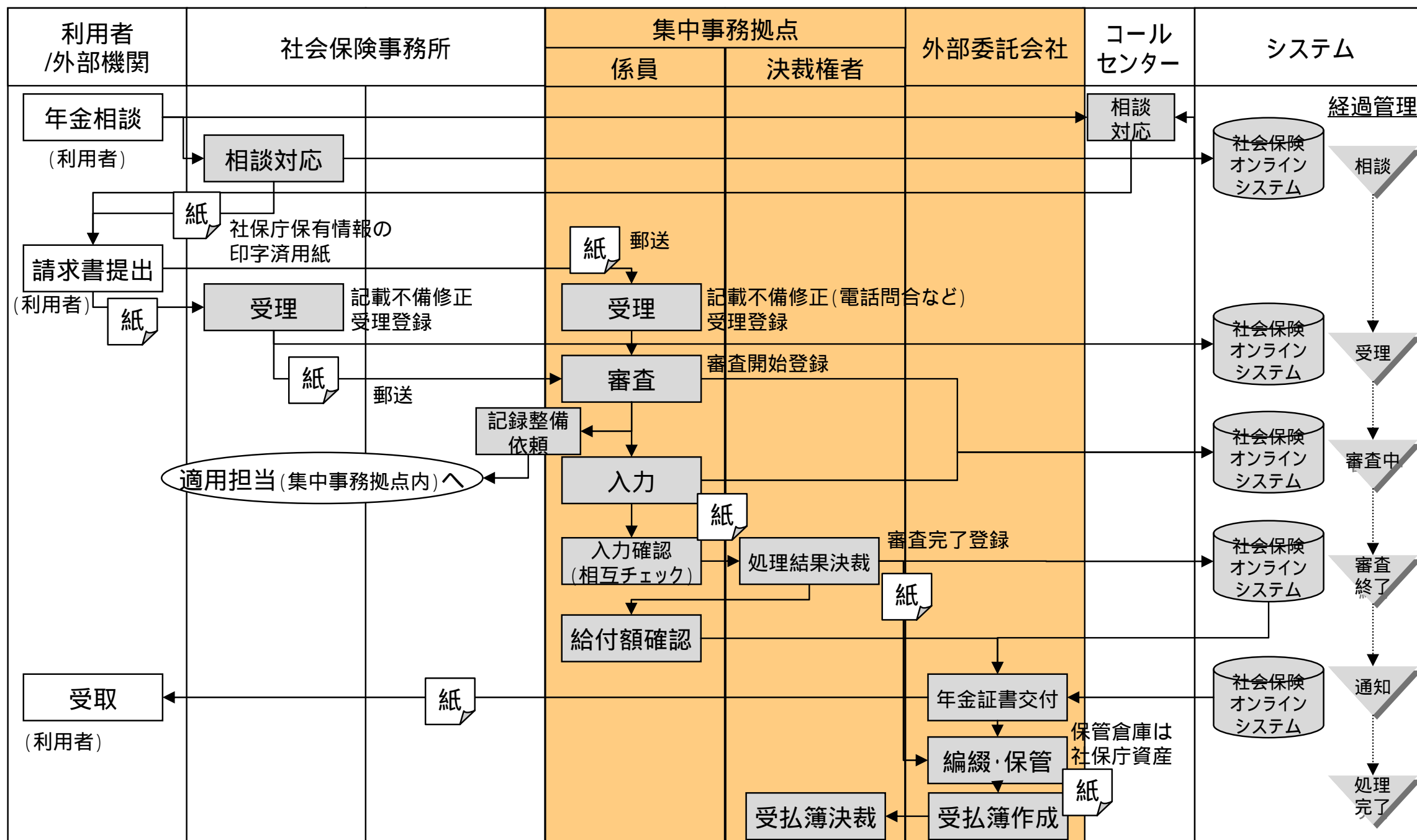
## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 集約化・外部化の形態案



## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策

### 外部委託化、業務の集約化

### 刷新後業務フロー：年金給付 - 老齢厚生年金



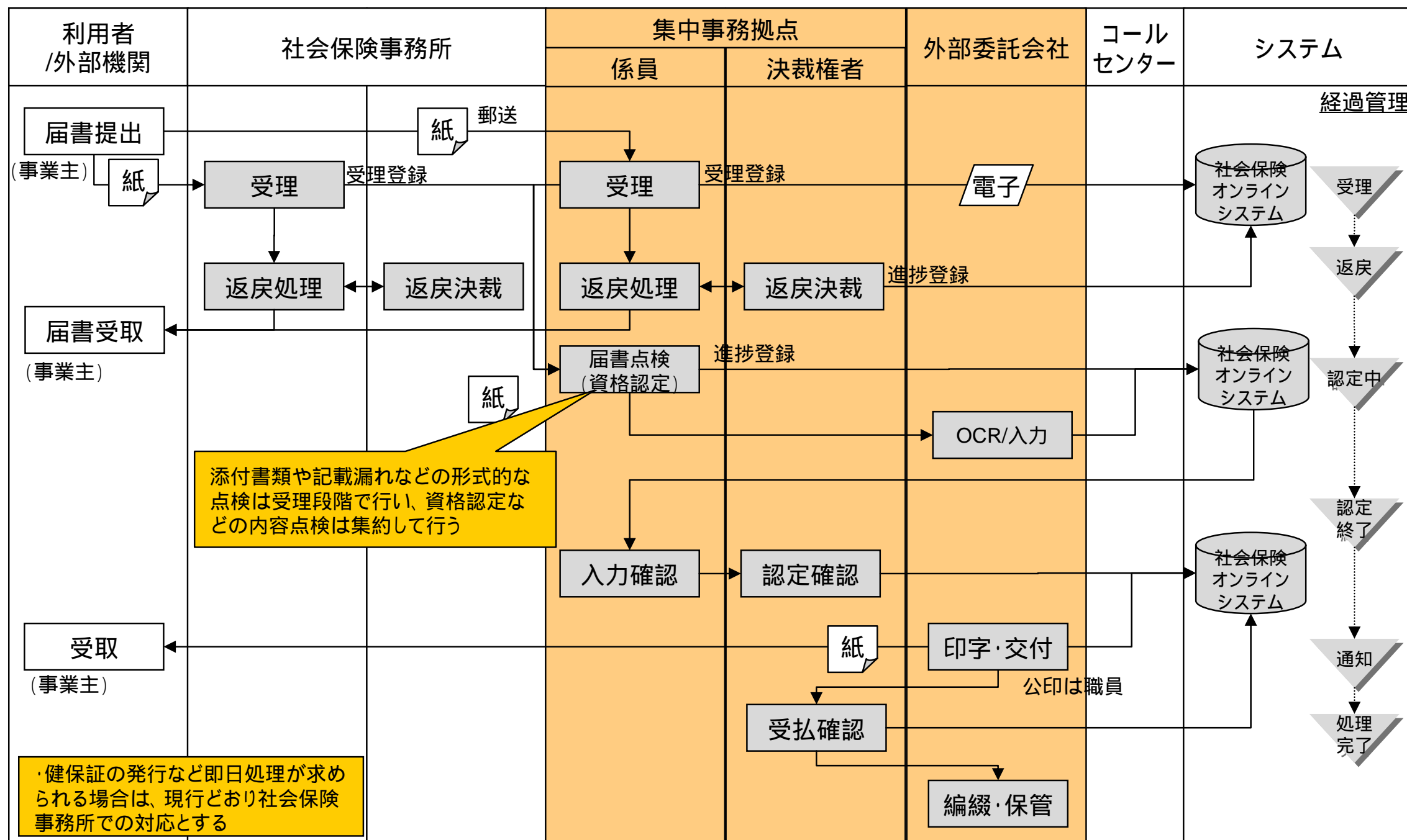
## 刷新後業務フロー：健保給付 - 傷病手当金



## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策

### 外部委託化、業務の集約化

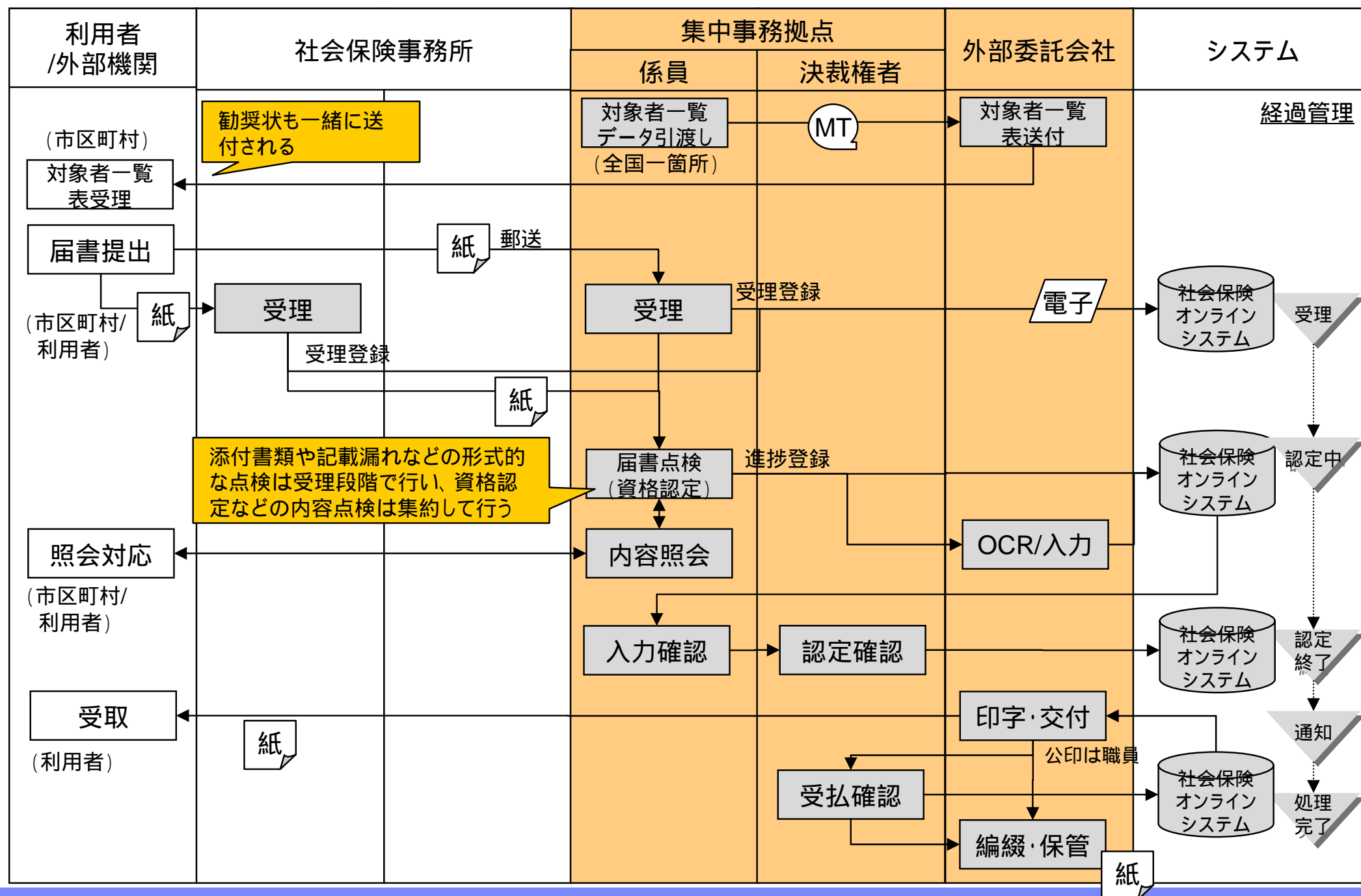
### 刷新後業務フロー：健保・厚年適用 - 資格取得



## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策

### 外部委託化、業務の集約化

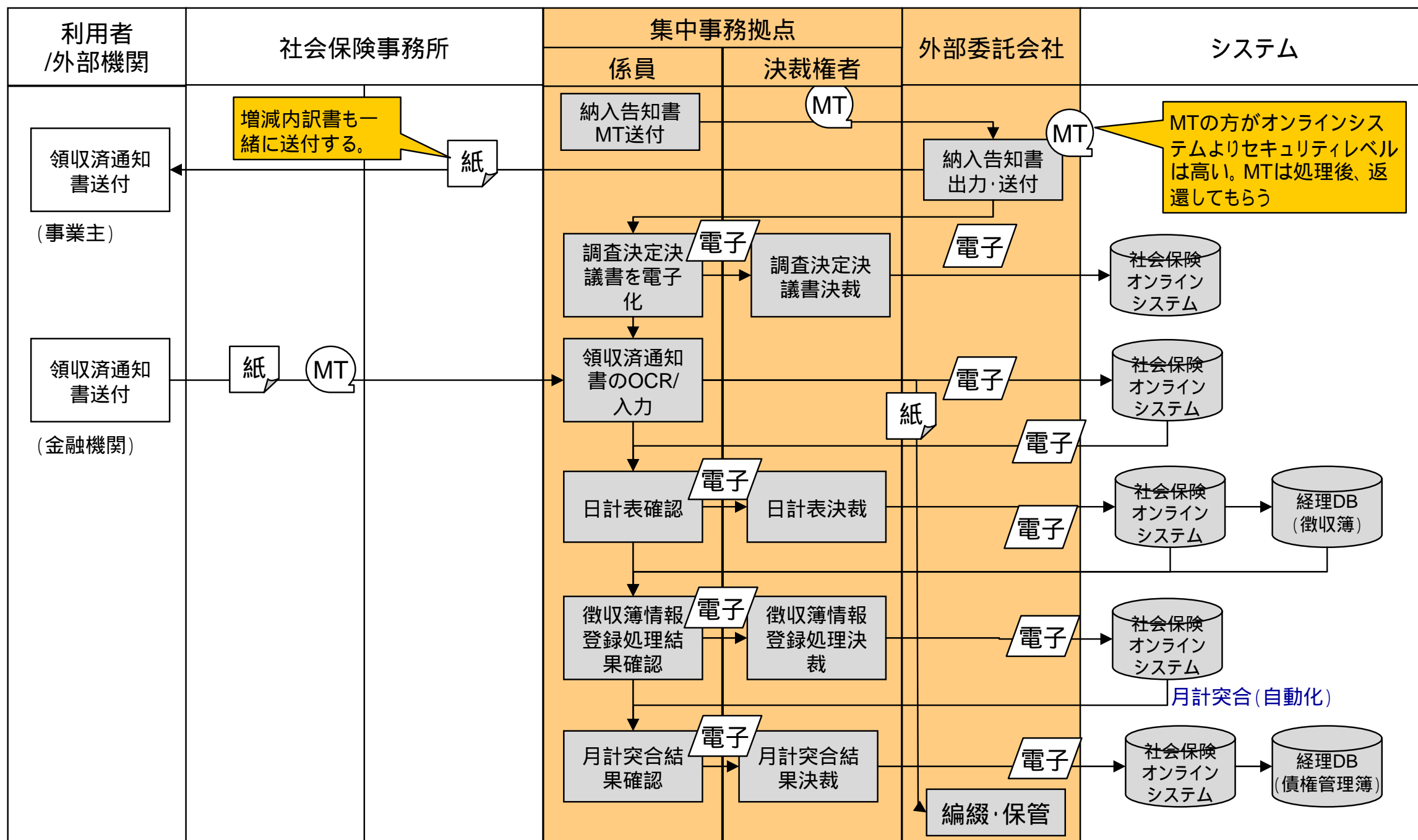
### 刷新後業務フロー：国年適用 - 資格取得



## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策

### 外部委託化、業務の集約化

### 刷新後業務フロー：徴収 - 口座振替収納



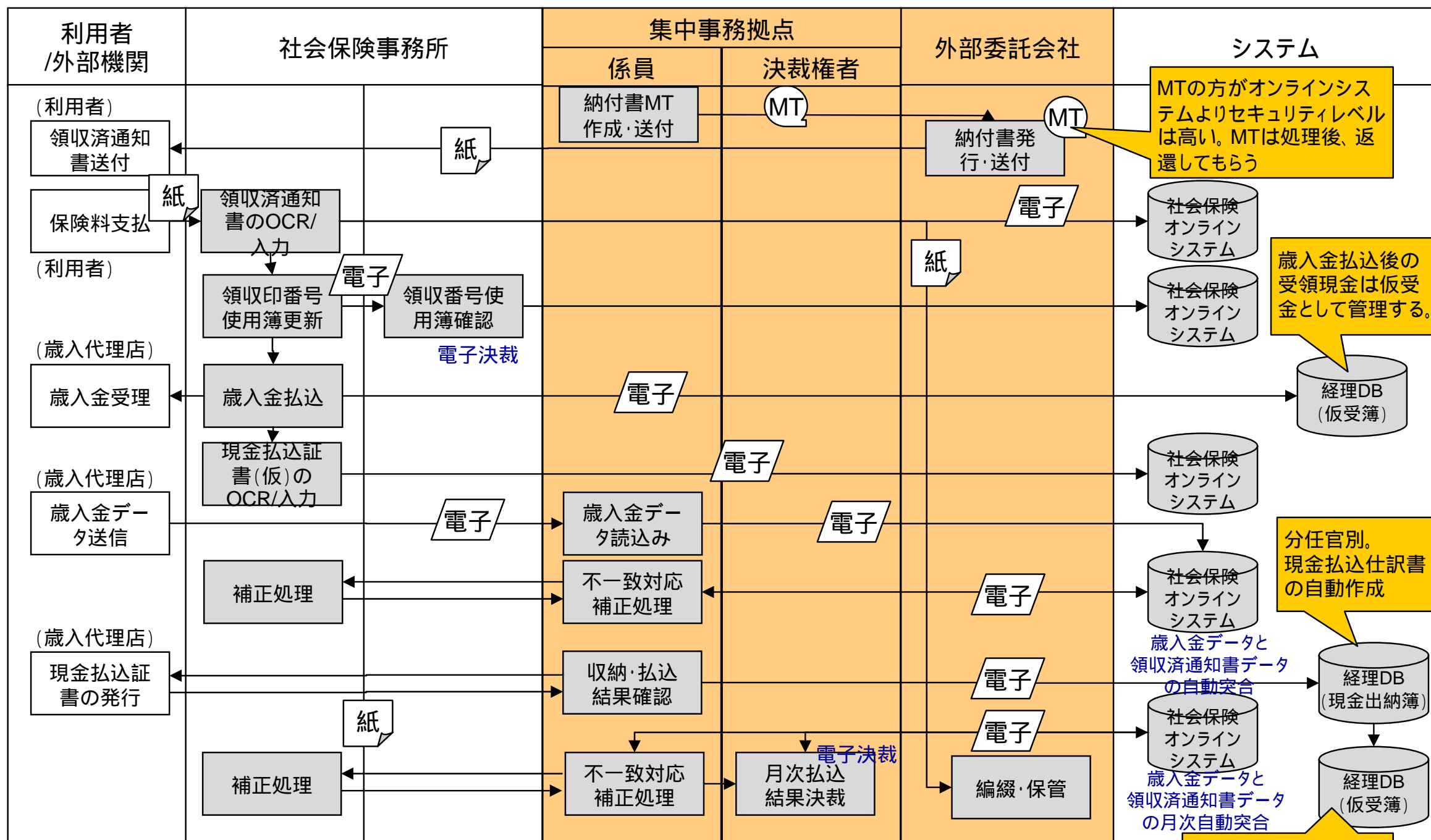
**刷新後業務フロー：徴収 - 口座振替収納(保険料調整)**



## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策

### 外部委託化、業務の集約化

### 刷新後業務フロー：国民年金保険料 - 窓口収納



## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 業務量削減効果 施策別内訳

- 業務の効率性・合理性施策による刷新効果の内訳は以下の通りです。

施策	対象業務量		主な削減対象業務
	職員	職員以外	
処理の自動化	480人分程度	70人分程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>徴収業務の滞納整理における督促準備</li> <li>国年保険料業務の窓口収納における保険料受理</li> </ul>
既保有情報の活用	160人分程度	30人分程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民年金保険料業務の納付督促における督促及び徴収</li> <li>年金給付業務の老齢厚生年金における審査</li> </ul>
他公的機関とのデータ連携	140人分程度	40人分程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金給付業務の老齢厚生年金における審査</li> <li>健保給付業務の傷病手当金における審査</li> </ul>
決裁階層の最小化	70人分程度	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>重複決裁を行なっている業務 (支払処理など)</li> </ul>
合計	850人分程度	140人分程度	

これらの効率化・合理化施策の効果には、バックオフィス業務の効率化、地方事務局の集約化等の組織改革、制度改正による社会保険業務の効率化、等に伴う効果は含まれていない

	金額	試算前提
システム開発費用	67億円程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記施策の他、「システム情報の更新頻度・処理タイミングの見直し」、「バッチ処理タイミングの見直し」、「処理単位での実施担当者の記録保持」のシステム開発費(4.5億円)を含む。</li> <li>開発工数は約5,600人月と試算。</li> </ul>
差引効果試算	年間27億円程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>給与：職員4,573千円、職員以外1,697千円として試算</li> <li>期間：システム開発費用を5年均等割</li> </ul>

## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 外部委託該当業務量

- 「入力」・「交付」・「編綴・保管」といった外部委託可能な単純作業の、業務量作業分類別内訳は以下の通りです。

作業分類	対象業務量		主な削減対象業務
	職員	職員以外	
入力	680人分程度	40人分程度	届書内容の窓口装置への入力、入力結果の確認(最終決裁は含まず)
交付	730人分程度	290人分程度	交付書類の出力、封入、送付
編綴・保管	240人分程度	990人分程度	受払簿記載、届書の整理、保管
合計	1,650人分程度	1,320人分程度	

上記人数分の業務量は、定時決定・賞与支払届など季節変動の大きい業務を含んでおり、平常時の業務量構成とは異なる  
これらの効率化・合理化施策の効果には、バックオフィス業務の効率化、地方事務局の集約化等の組織改革、制度改正による社会保険業務の効率化、等に伴う効果は含まれていない

	金額	試算前提
外部委託費用	年間75億円程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>一人当たりの年間費用を2,500千円として試算。</li> <li>2,500千円には交通費等の諸経費を含む。</li> <li>システム開発費5年均等割の25,000千円を含む。</li> </ul>
差引効果試算	年間23億円程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>給与: 職員4,573千円、職員以外1,697千円として試算</li> </ul>

## 6-2. 効率性・合理性の観点から見た施策 強化すべき業務機能

- 業務の効率性・合理性施策及び外部委託により生じた要員を、保険料徴収の徹底、国民サービスの向上等のため、以下の強化する業務にシフトする必要があります。

強化ポイント	業務	強化事由・内容
保険料徴収の徹底	納付督促	<ul style="list-style-type: none"><li>・国民年金の強制徴収手続を行う対象者の拡大</li><li>・短期未納者に対する納付督促の充実</li></ul>
	滞納整理	<ul style="list-style-type: none"><li>・健保・厚年の滞納事業所に対する滞納整理の徹底</li></ul>
適用の適正化	事業所調査	<ul style="list-style-type: none"><li>・不適切事業所の是正の徹底（標準報酬月額 of 適正化・被保険者の適用漏れ防止等）</li></ul>
	職権適用	<ul style="list-style-type: none"><li>・未加入事業所への適用</li></ul>
国民サービスの向上	年金相談	<ul style="list-style-type: none"><li>・長時間の待ち時間解消対策として、相談業務の充実</li></ul>
	コールセンター	<ul style="list-style-type: none"><li>・電話問合せ対応の充実、ターンアラウンド対応</li></ul>
保険給付費の適正化	給付調査	<ul style="list-style-type: none"><li>・レセプト点検（縦覧点検の強化）</li></ul>

これらは、現時点において強化が必要だと見込まれる主な事項である。

### 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 業務施策の整理

#### 国民サービス向上の観点から見た施策

- コールセンターの機能充実
- インターネットの利便性向上
- 移動窓口、出張窓口の設置
- 窓口時間の延長
- 届書、通知書の見直し
- 届書の全国共通化
- 事務機器(窓口装置、プリンター)の増設
- 保険料納付状況の通知

#### 業務品質向上の為の業務基盤の整備

- ナレッジマネジメントの構築
- 研修の充実
- 特別対応チームの設置
- 管理体制の構築
- 電子媒体による情報共有化

次ページ以降に各施策の内容記載

## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策

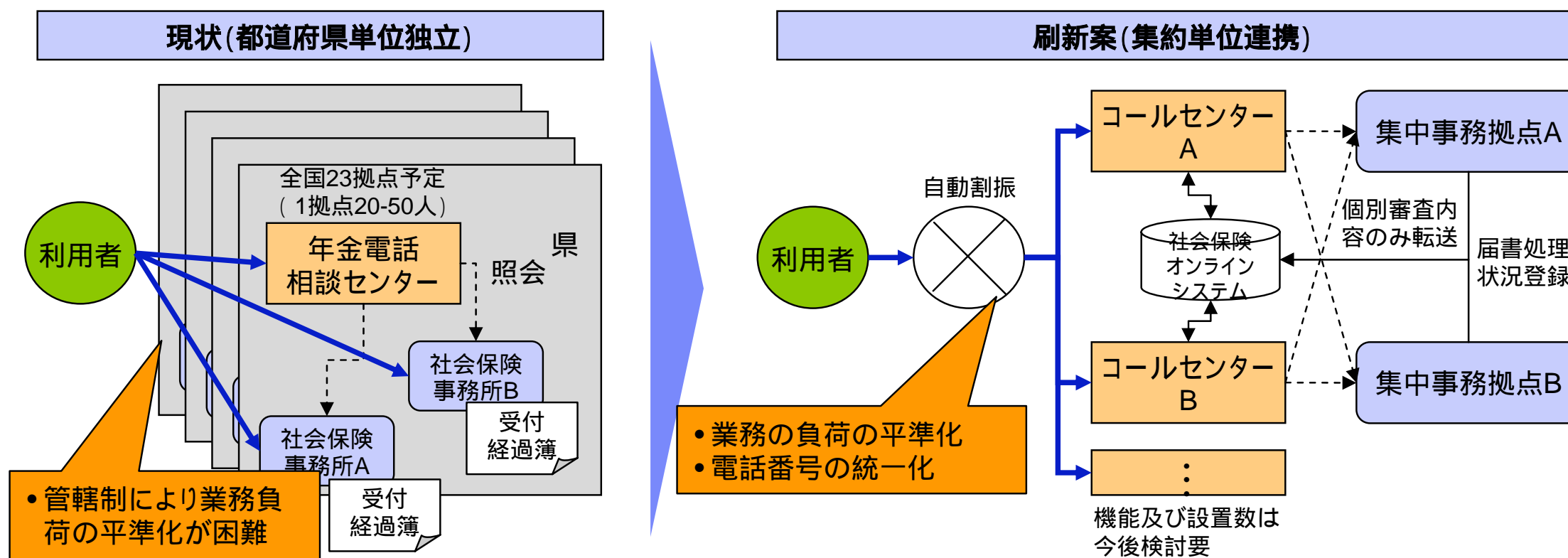
### コールセンター、インターネットの利便性向上・機能拡充、 移動窓口、出張窓口の設置

- 利用者の来所負担軽減や社会保険事務所混雑を軽減するため、コールセンターやインターネットの拡充、及び移動窓口(臨時)・出張窓口(常駐)を設置する必要があります。(利用者ニーズ調査では来訪者の4分の1が社会保険事務所へのアクセスに対して不満を持っている)

利用者属性	刷新の方向性	中心となる利用者接点	利用者接点が提供する主なサービス
被保険者	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が非対面でも情報を入手できるようコールセンターやインターネット環境の充実を図る。(来所をできるだけ不要とする)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コールセンター</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 加入履歴の問合せ</li> <li>- 納付額、内訳に関する問合せ</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 加入履歴の参照</li> <li>- 制度に関するFAQ参照</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>郵送による通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 納付額、ポイントの通知</li> </ul>
届出、請求者 (健保・年金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>来所の負担、請求書作成の負担を軽減するため、非対面で印字済帳票の配布を受付る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コールセンター</li> <li>インターネット</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 印字済帳票の配布受付</li> <li>- 届出要領の説明(記入方法等含む)</li> <li>- 電子申請の受付</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>来所の負担、社会保険事務所の混雑を軽減するため、窓口拠点を拡充する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会保険事務所</li> <li>移動窓口(臨時)</li> <li>出張窓口(市役所、ハローワークなどへの常駐)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 裁定手続きに関する相談</li> <li>- (給付見込み額試算、受給要件の確認など)</li> <li>- 各種届書の受理</li> </ul>
年金受給者	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が非対面でも情報を入手できるようコールセンターやインターネット環境の充実を図る。(来所をできるだけ不要とする)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コールセンター</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 各種通知物、年金に対する問合せ</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 源泉徴収票などの再発行受付</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>郵送による通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 年金額変更など各種通知の送付(わかりやすく)</li> </ul>

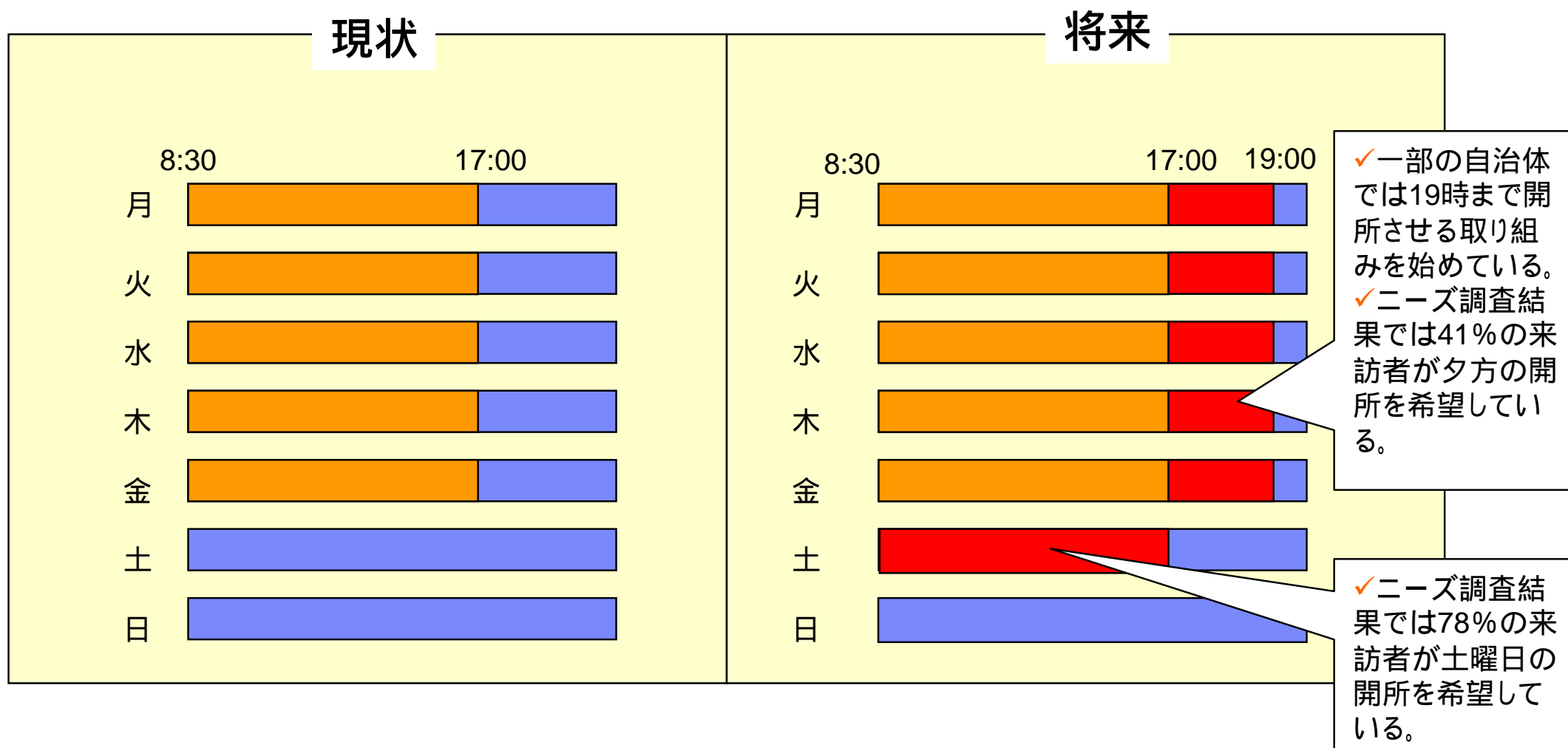
### 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 コールセンターの設置形態(案)

- 現状の都道府県単位(1拠点20-50人)から都道府県横断での集約設置による効率化を検討する必要があります。
- 年金受給者に対する電話応答率の向上を図るため、中央年金相談室の電話相談体制を拡充する必要があります。



## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 窓口時間の延長

- 各社会保険事務所がカバーしている地域の特性、及び各地域の利用者のニーズを反映し、必要と思われる社会保険事務所については平日の窓口時間の延長や土曜日の窓口開所を行います。



## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 届書、通知書の見直し、届書の全国共通化

- 届書・通知書が分かりづらいことによる利用者の記入漏れ・記入ミスを削減し、不明な点を相談する手間を省くため、届書、通知書の見直し、届書の全国共通化を行う必要があります。
- 現在使用されている届書や通知書のうち、利用者にとって分かりづらい部分は以下のようなポイントで見直しを行います。また業務取扱要領に例示されている届書とは異なり、事務局独自の様式のものを使用している場合は全国共通化を進めます。

### 分かりにくさの具体例

- 「初回支払額等内訳書」では、注釈なしに加給年金、計算基礎期間、中高齢加算といった社会保険専門用語が使用されている。
- 通知される本人には該当しない事柄も記載されている。
  - 「勸奨状(国年)」 1号、3号、20歳など、全てのパターンの内容が記載されており、通知を受け取った場合に自分がどれに相当するのかを判断するのが難しい
- 提出期限についての言及がない。
  - 「加給金又は加給年金額の支払の一時差止めについて(加給金保留通知書)」
  - 「『国民年金老齢基礎年金額加算開始事由該当届』の提出について」等

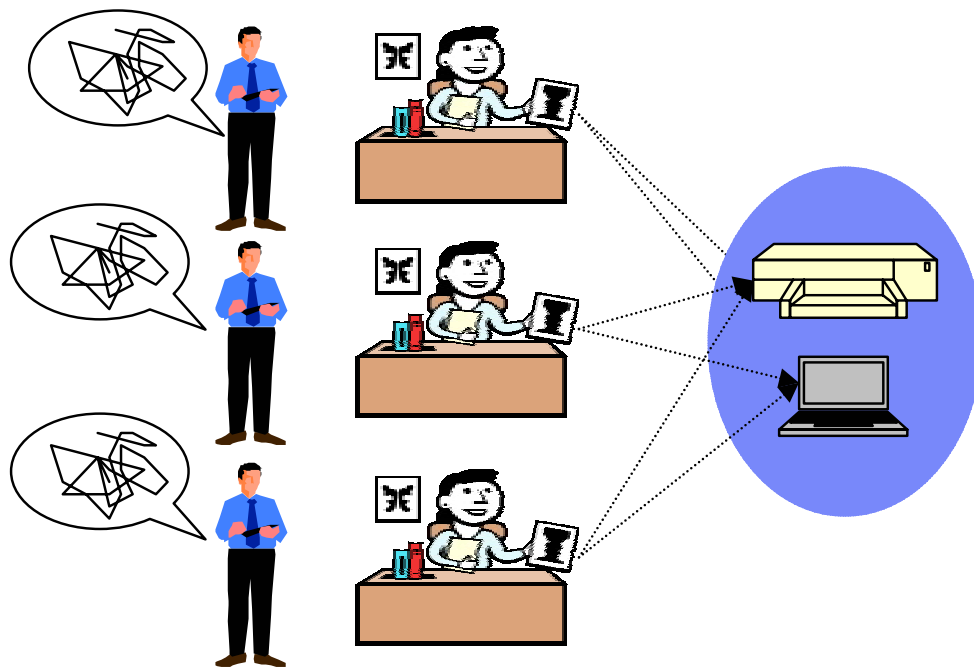
見直しポイント		具体的な留意点
必要事項の明記	届書・通知書の趣旨の明記	■届出、通知内容、通知理由などを記載する
	必要なアクションの明記	■情報を記入するのか、証明資料を添付するのか、通知後に行うべきことがあるのかを記載する
	提出期限などの明記	■届出、通知書の提出期限を記載する
内容の分かりやすさ	記入要領の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>■記入例を添付する</li> <li>■記入に必要な参照書類名を記載する</li> <li>■太枠、印、付番等を用いて記入箇所を明確にする</li> <li>■記入者に必要のない情報は記載しない</li> </ul>
	専門用語への注記	■専門用語はなるべく平易な表現に置き換えるか、または、注記をつける
	記入ミス・漏れ等への注意喚起	■記入間違いや、記入漏れ、押印漏れ等が特に発生しやすい箇所には注記をつける
記入項目の最少化	ターンアラウンド方式の採用	■届書の処理に必要な項目のうち、社保庁で保有している項目については予め届書に記載し、届出者は確認及び差異がある場合のみ修正するようにする
	記入項目の重複排除	■添付書類などで補完できる項目の記入を求めない

### 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 事務機器(窓口装置、プリンター)の増設

- 事務機器の不足による利用者の待ち時間を削減するため、ひとつの相談窓口に関口装置1台とプリンター1台を設置します。
- 年金相談窓口において、事務機器(プリンターや窓口装置)の設置台数が職員数に比して少ないため、出力のためだけに利用者を待たせているケースや、職員の手が空いているのに利用者に対応できないケースが見られます。

(現状)

複数の窓口で1台の窓口装置、プリンターを兼用しているため  
お客様を待たせてしまうことがある



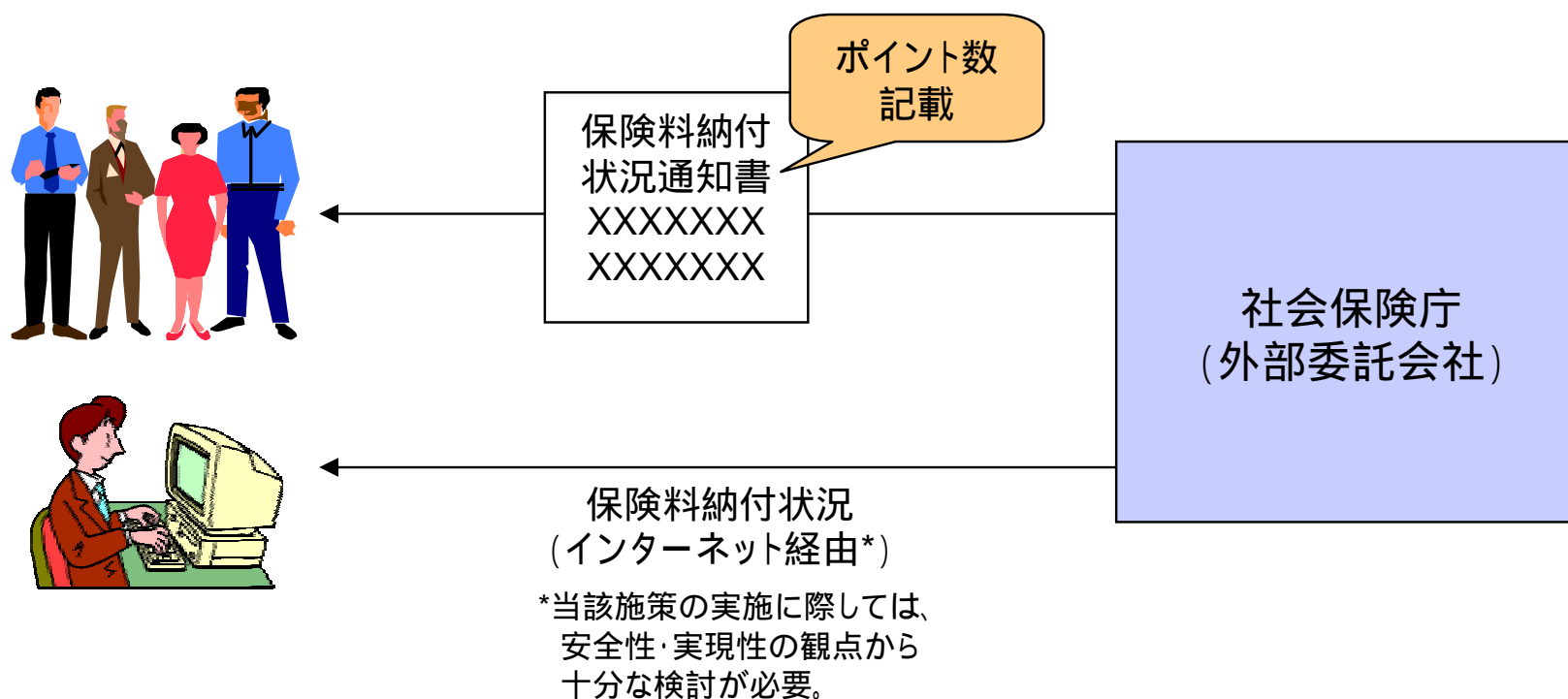
(刷新後)

各窓口専用端末、プリンターを設置することで、利用者の  
待ち時間を削減する



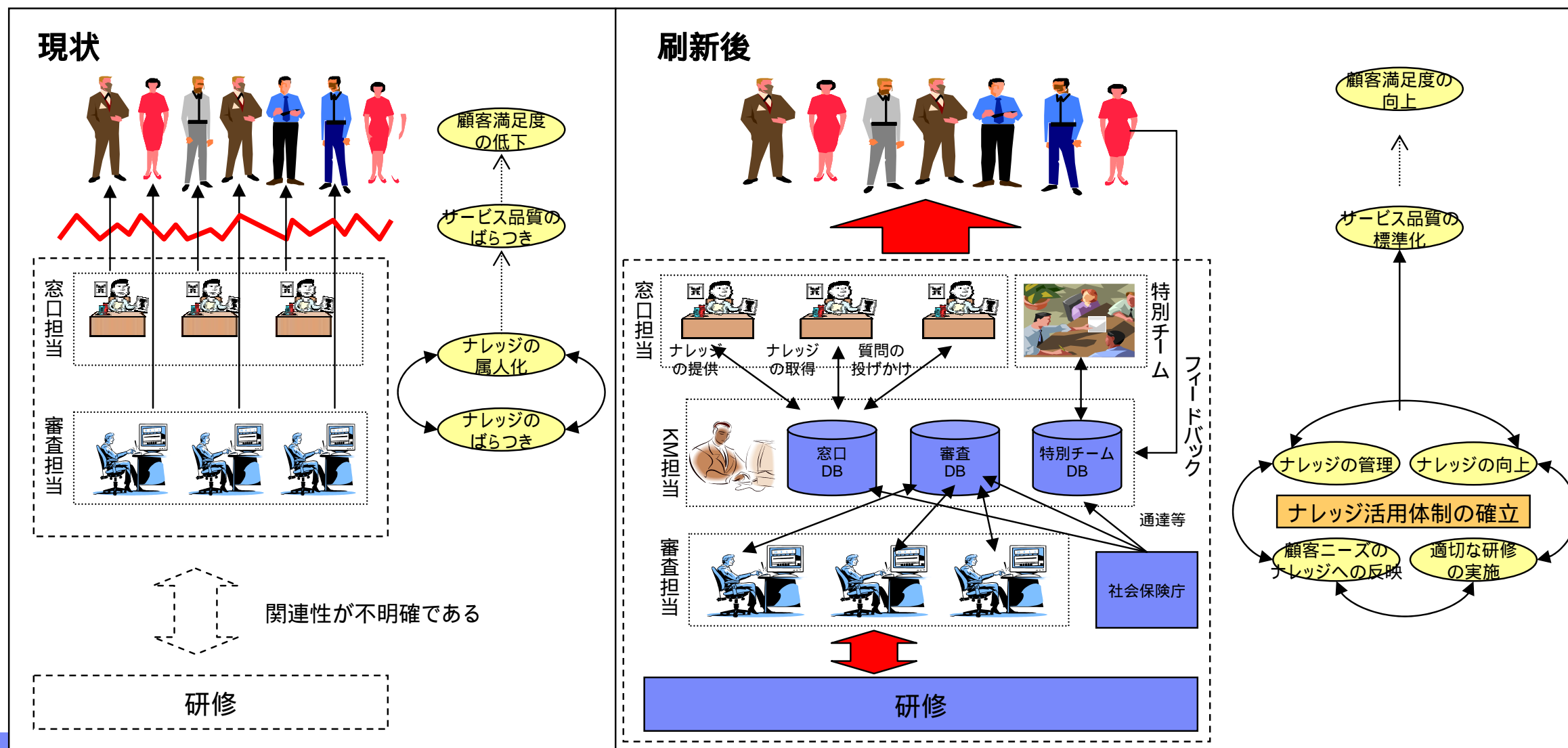
### 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 保険料納付状況の通知

- 被保険者に対する情報提供を充実させるため、保険料納付状況を郵送、もしくはインターネット経由で通知します。
- 現状では、個人の保険料納付状況について被保険者から問い合わせがあった場合のみ社会保険事務所にて対応しています。



## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 電子媒体による情報共有化、ナレッジマネジメントの構築、研修の充実

- 職員の知識レベルの向上、業務品質の均一化のため、年金相談の回答例や審査基準があいまいな場合の拠りどころなど、これまで担当者ごとの経験知として蓄積されていた情報、社会保険庁からの事務連絡や通達内容を電子媒体で保存・共有する仕組みを作ります。
- またナレッジマネジメント体制を構築すると同時に、研修を充実させることにより更に相乗効果が生まれます。



## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策

### ナレッジマネジメントの構築 1/4

#### 対象業務処理(案)

- 審査が難しい請求事例や、納付督促、滞納整理のような非定型業務については、ナレッジマネジメントによる知識の共有を行います。

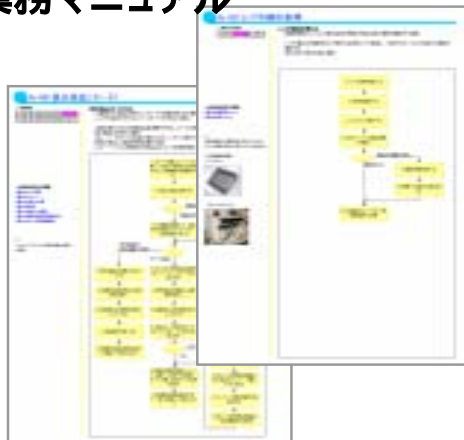
対象業務処理	共有すべき情報(案)
資格取得(健保・厚年)における被保険者の認定	<ul style="list-style-type: none"><li>■被保険者の適用基準 (法人役員の勤務実態、短時間労働者の適用要否の捉え方など)</li></ul>
資格取得(健保・厚年)における被扶養者の認定	<ul style="list-style-type: none"><li>■被扶養者の認定基準、認定日</li></ul>
保険料免除申請の認定	<ul style="list-style-type: none"><li>■申請免除の認定基準(失業、退職、事業の廃止など)</li></ul>
障害年金における給付審査	<ul style="list-style-type: none"><li>■傷病知識</li><li>■不正請求の可能性のある事例</li></ul>
傷病手当金	<ul style="list-style-type: none"><li>■過去の疾病との関連性</li><li>■あいまいな事例とその審査結果</li></ul>
納付督促に関する業務知識	<ul style="list-style-type: none"><li>■納付督促マニュアル</li><li>■効果的な取り組み施策事例</li></ul>
滞納整理に関する業務知識	<ul style="list-style-type: none"><li>■強制徴収の場合の差押後の処理方法(債権の二重差押えの仕方、債権を手形で貰う時の処理など)</li></ul>

## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 ナレッジマネジメントの構築 2/4 主要機能の概要

- 給付誤りの再発防止など業務品質の向上に対して、業務マニュアルでの間違いやすいポイントの周知徹底、及び業務ミスの発生事例を共有することの効果大きい。

### 業務マニュアル

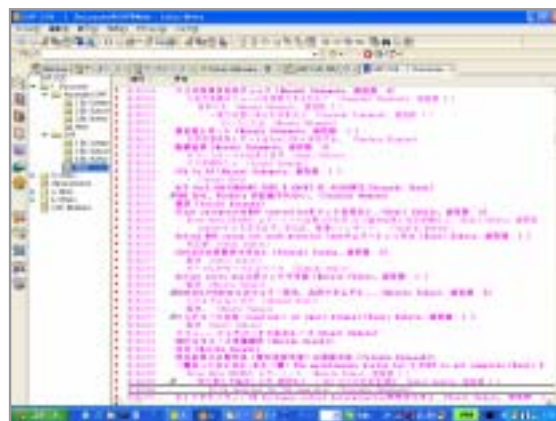
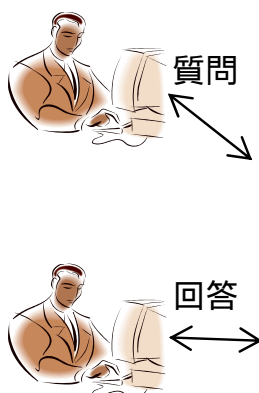
#### 業務マニュアル



- 現在の業務取扱書を更にわかりやすくビジュアル化した電子マニュアル。
- 作業者が分かりやすいように作業ステップ、処理結果の例、例外処理の留意点等が網羅されている。
- 間違いやすいポイントについては、特に強調され、タイムリーに付け加えられている。
- 法令改正等の制度改正の際は電子マニュアル化されているため、リアルタイムで更新が可能となる。

### FAQ機能

#### 質問FAQ機能画面イメージ



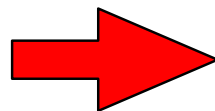
- 担当者が必要に応じて他の担当者やその業務に精通した職員に質問できる仕組みを作る。また質問に対する回答だけにとどまらず、業務上の工夫点など「事務経験」に隠れているさまざまな暗黙知を共有できる仕組みを整える。
- またアクセス数が多い質問については常に担当者が確認できるような構成する。

画面はイメージです。

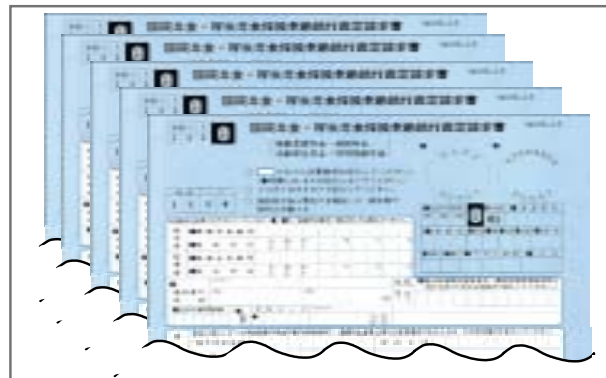
## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 ナレッジマネジメントの構築 3/4 主要機能の概要

### 事例保管機能

国民年金・厚生年金保険老  
齢給付裁定請求書の事例は  
ないだろうか？



#### 国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書事例



- 処理等の事例の保管とそれらの事例の属性(審査基準等)を整理することで、認定において判断が難しいケースを具体的にどのように処理したか参照することができる。
- とくにミスが発生した処理はどのような状況であったか、具体的な事例を参照できる。

### 検索・リンク機能

検索基準  
資格取得  
and  
認定基準  
and  
短時間労働者



仮説

該当情報

検索  
エンジン

大量の  
データ

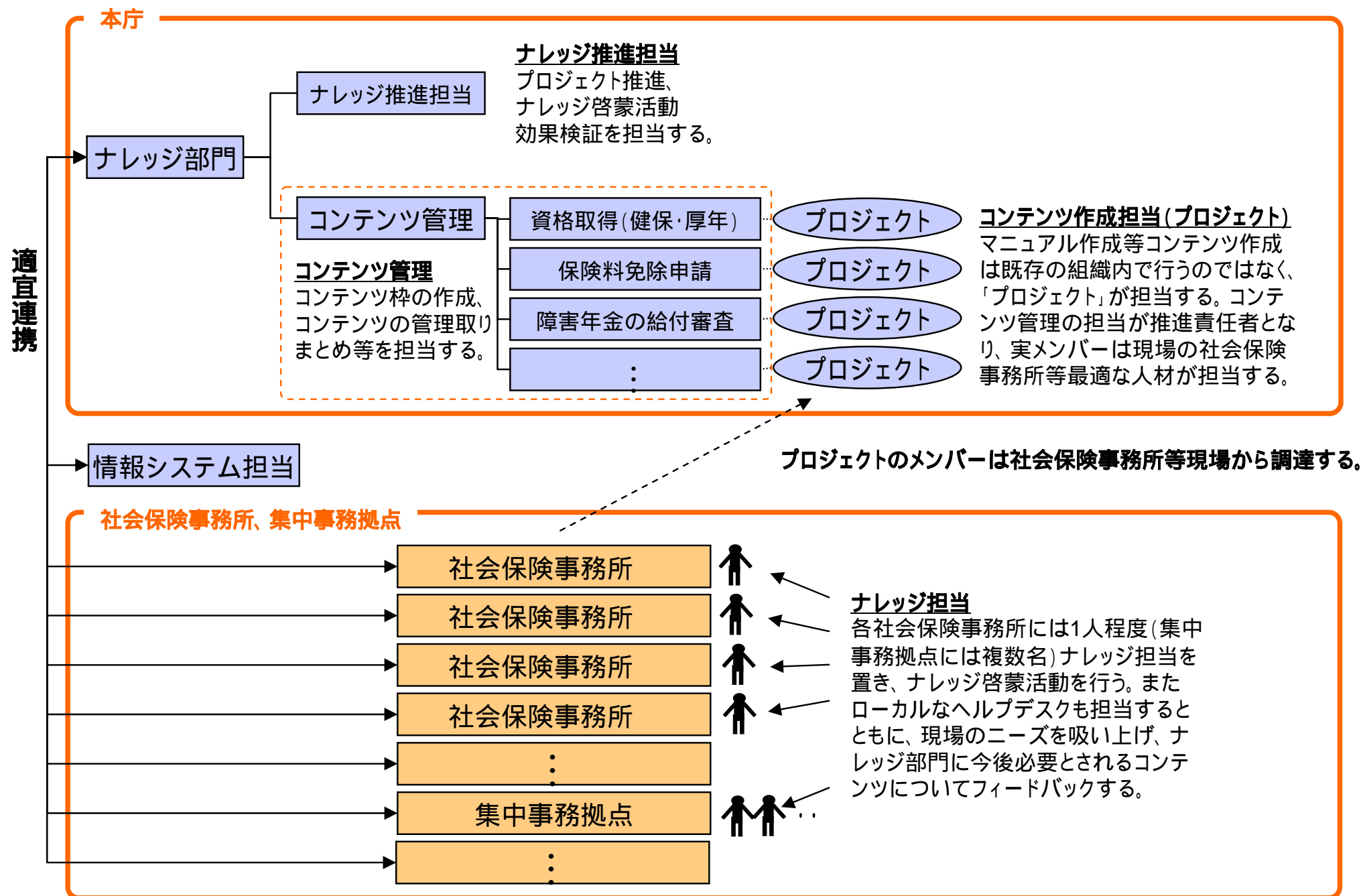
- キーワードで該当するアウトプット、Q&A、法令にたどり着けるようにKM内での検索機能を追加することで、さまざまな事例や質問項目等瞬時に「欲しい情報」にたどり着ける仕組みを作る。
- また関連する項目(関連法令・過去の質問等)についてはそれらに対してリンクを張り、一度で複数の知識を取得することを可能にする。

画面はイメージです。

## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策

### ナレッジマネジメントの構築 4/4

### ナレッジマネジメント推進体制



## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策

### 研修の充実 1/2

### 研修内容についての概要

- 国民への社会保険サービス向上のためには、業務に必要な「社会保険知識」と職員の業務内容に応じた「業務遂行能力」の両面から、職員の職位に応じた研修を設置・提供することで、それぞれの職員に必要なスキルを身につけることが必要です。
- また研修実施にあたっては、既存の講義形式を改め、下図のようなケーススタディやロールプレイといった実践的な「シミュレーション型」の研修を増やすとともに、知識吸収型の研修については場所・時間にとらわれない「Webを用いたバーチャル形式」を適用することで、研修の拡充を推進させます。

#### スキルフレームワーク(イメージ)

2年後には審査チームのリーダーとして活躍したいわ。審査専門でやっていくためには、もう少し症例や労働保険に関する知識が必要だわ…。

健保給付(審査)担当  
Aさん



#### 職位ごとに研修を設定

		係員 レベル	係長 レベル	管理職 レベル
社会保険知識	制度基礎知識			
	適用業務知識			
	給付業務知識			
	徴収業務知識			
業務遂行能力	対面折衝能力			
	非対面折衝能力			
	オペレーション			
	コンプライアンス			
	組織(チーム)管理			

症例知識 実践研修  
労働保険知識 習得研修

チームリーダーシップ研修  
コーチング研修

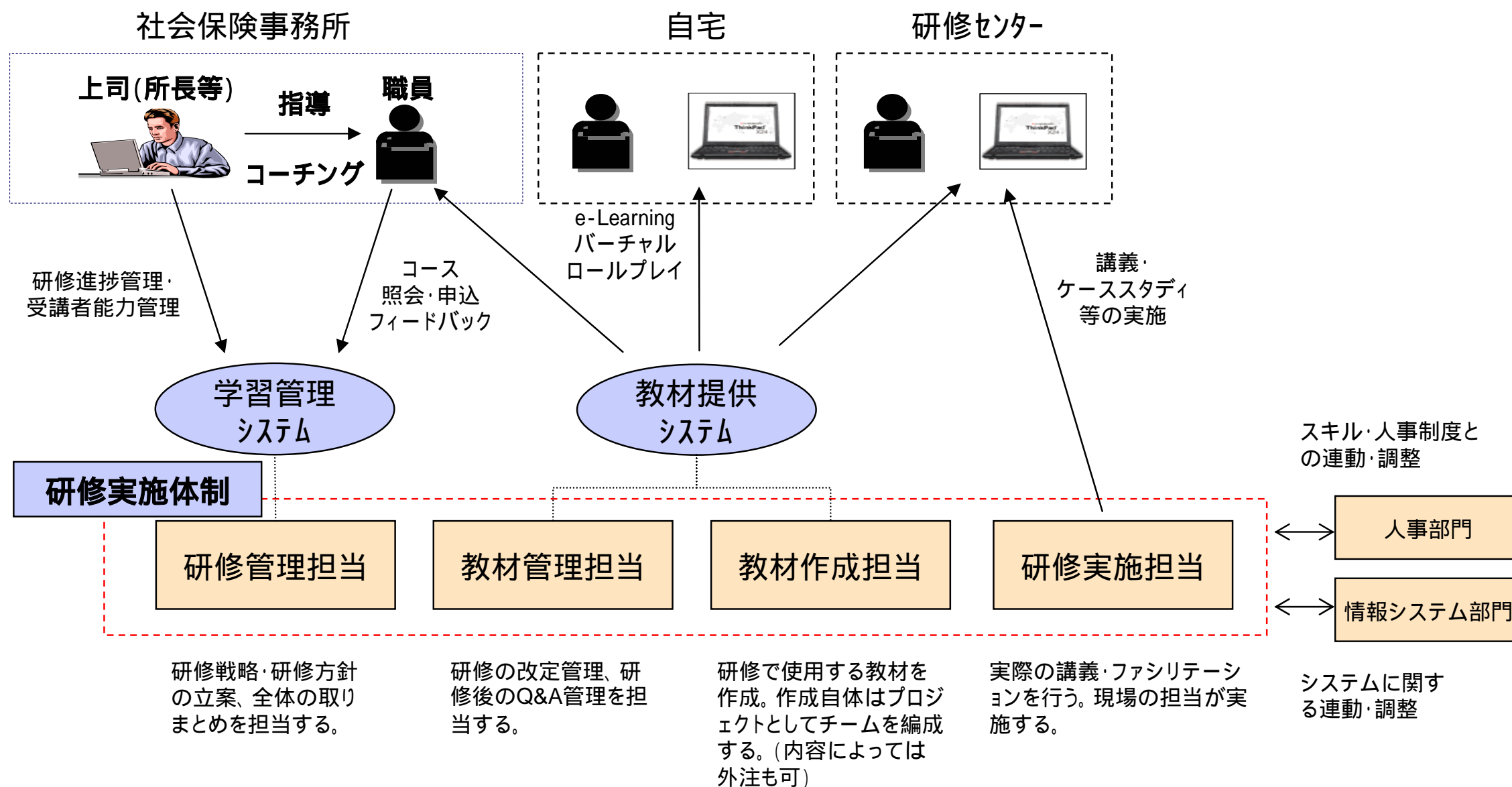
#### 研修形態タイプ

	バーチャル形式	クラスルーム形式
知識吸収型	<b>Webレクチャー</b> イン트라ネット等の媒体を用いた知識習得目的の研修。どこでも、いつでも研修を受けることができる。またコンテンツの画面印刷やダウンロード(PDF)も可能とする。	通常講義形式
シミュレーション型	<b>Webによる双方向ロールプレイシミュレーション</b> スキル習得目的のWebトレーニング。実際の様々な状況を基にシミュレート。繰り返し学習することにより理解が深まる。また誤答に対して解説が用意されている。	<b>ケーススタディ</b> 主にマネジメントの観点から実際のケースを用いて、クレームに対する対応、業務刷新に対する取り組み、モチベーション喚起等といったさまざまな状況に応じた判断能力を醸成することを目的としている。

## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策

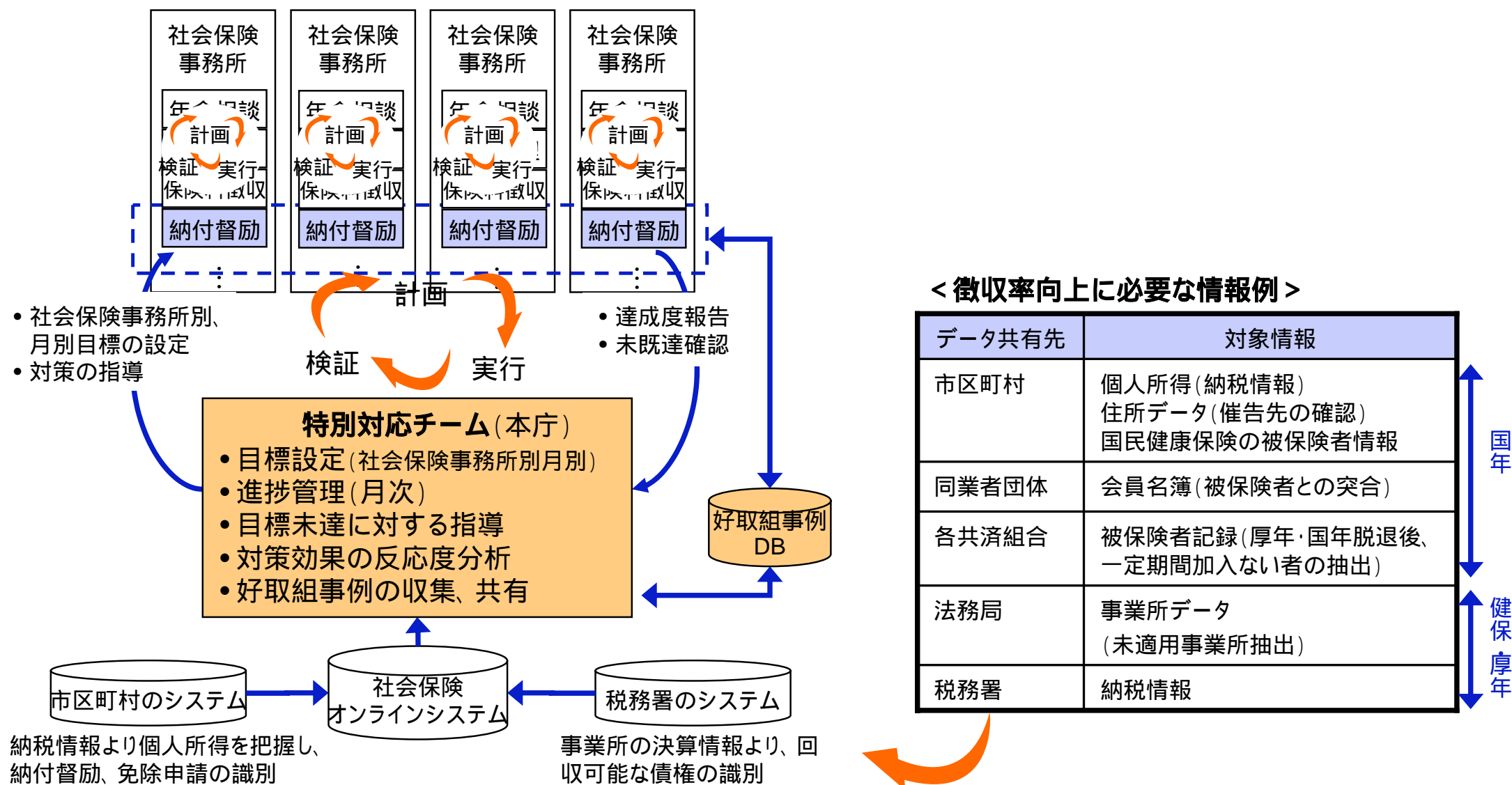
### 研修の充実 2/2

### 研修体制について



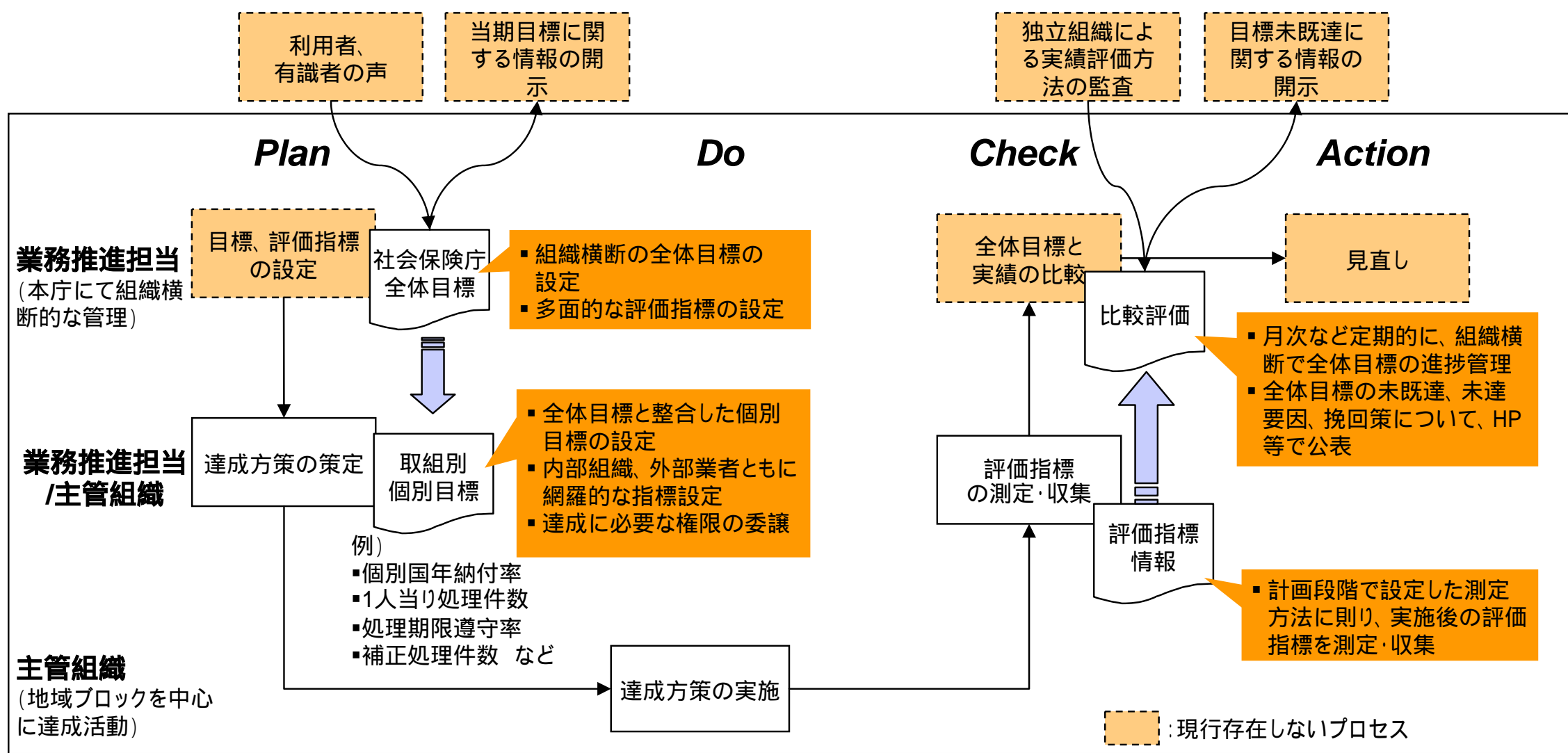
## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 特別対応チームの設置

- 徴収率向上に対して、組織目標から社会保険事務所の個別目標への分解、個別目標に対する未既達管理が不十分であるため、社会保険事務所内の目標管理サイクルの徹底と好取組事例の共有など社会保険事務所支援を強化する必要があります。



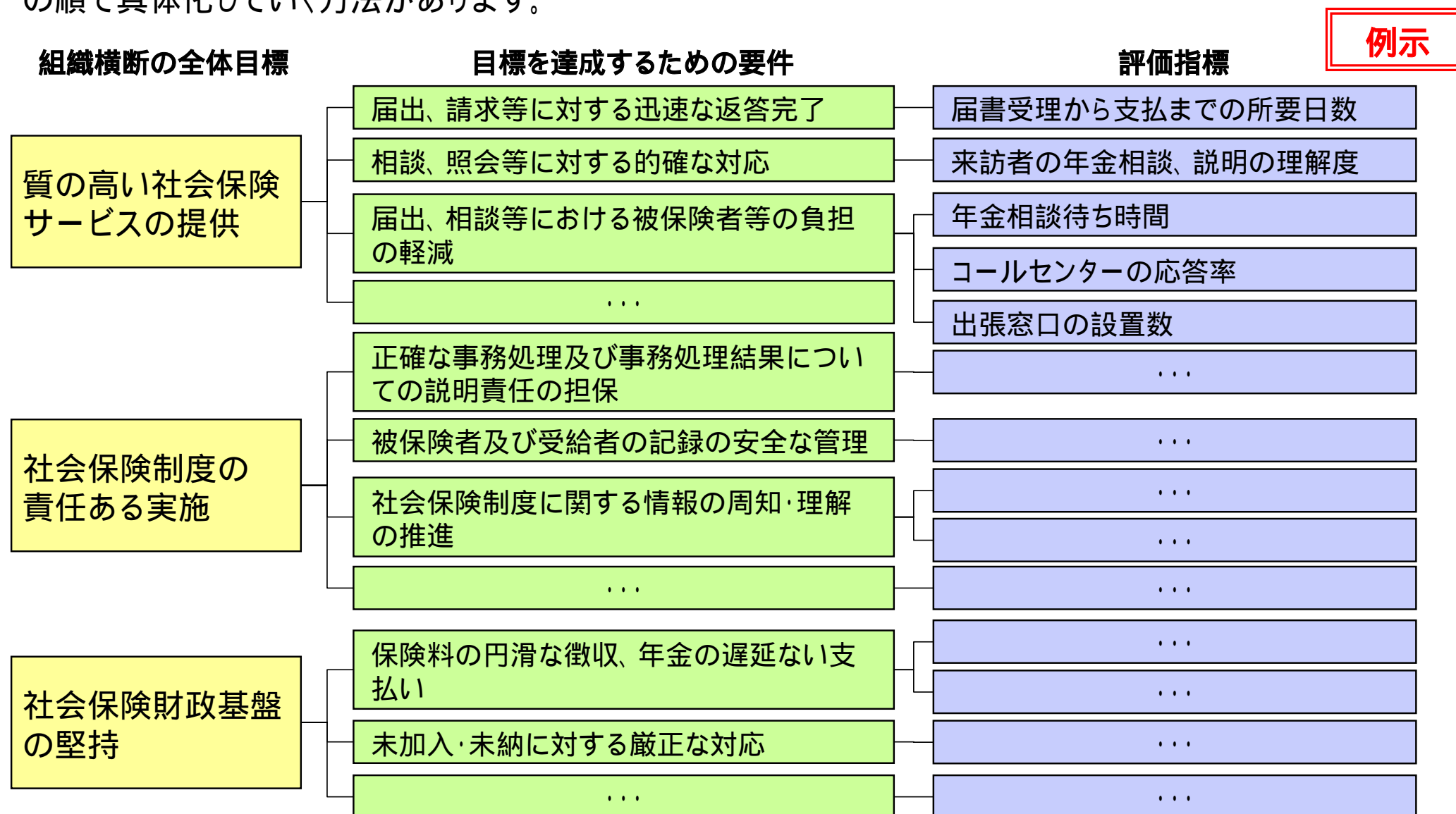
## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 管理体制の構築 1/2

- 利用者接点の拡大に伴う外部組織も含め、横断的な観点で社会保険業務を評価するため、組織横断での管理を担う組織を設置し、PDCAサイクルを確立します。
- 実行の第一ステップとして、まず庁全体の目標に合致した評価指標を設定することが必要になります。



## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 管理体制の構築 2/2

- 評価指標は、業務の成果が定量的に把握できるものを設定する必要があります。
- 組織横断の全体目標設定      目標を達成するための要件定義      目標達成を評価する指標の設定  
の順で具体化していく方法があります。



## 6-3. 国民サービスなどの観点から見た施策 期待されるサービス向上効果

- 国民サービスなどの観点から見た、施策により期待されるサービス向上効果は以下の通りです。

施策	期待されるサービス向上効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>コールセンターの機能充実</li> <li>インターネットの利便性向上</li> <li>移動窓口、出張窓口の設置</li> </ul>	利用者の来所負担軽減や社会保険事務所混雑を軽減 <ul style="list-style-type: none"> <li>電話相談の存在を知らない人が来訪者の66%を占め、そのうちの50%が電話相談を希望</li> <li>HPを知らない人が来訪者の71%を占め、そのうちの36%がHPでの解決を希望</li> <li>現状の社会保険事務所所在地では、非常に来にくい・やや来にくいと感じている人が23%存在</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口時間の延長</li> </ul>	地域の特性、及び各地域の利用者ニーズの反映 <ul style="list-style-type: none"> <li>41%の来訪者が平日夕方の開所を希望</li> <li>78%の来訪者が土曜日の開所を希望</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>届書、通知書の見直し</li> <li>届書の全国共通化</li> </ul>	利用者の記入漏れ・記入ミスの削減
<ul style="list-style-type: none"> <li>事務機器(窓口装置、プリンター)の増設</li> </ul>	事務機器の不足による利用者の待ち時間を削減
<ul style="list-style-type: none"> <li>保険料納付状況の通知</li> </ul>	被保険者に対する情報提供の充実
<ul style="list-style-type: none"> <li>ナレッジマネジメントの構築</li> <li>研修の充実</li> <li>電子媒体による情報共有化</li> </ul>	職員の知識レベル向上、業務品質の均一化
<ul style="list-style-type: none"> <li>特別対応チームの設置</li> </ul>	徴収率の向上

表中の数値は「利用者ニーズ調査」をもとに集計

	金額	試算前提
システム開発費用	69億円程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記施策に必要なシステム開発工数を約2,800人月と試算。</li> <li>コールセンターオペレータ用機器1,500人規模を想定。</li> </ul>

## 6-4. システムで対応すべき業務要件 1/3

- 業務刷新を実現するためには、以下の要件をシステムで対応する必要があります。
- 業務要件を踏まえたシステム施策については、7章にて検討しました。

ID	施策名	システムで対応すべき業務要件
1	外部委託化	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託会社が社会保険オンラインシステムを使用できる。</li> </ul>
2	業務の集約化	<ul style="list-style-type: none"> <li>集約された事務拠点にて社会保険オンラインシステムを使用でき、集約された業務に対応できる。</li> </ul>
3	処理の自動化	【集計・計算機能の自動化】 <ul style="list-style-type: none"> <li>これまで手作業または目視で行っていたデータの集計、照会、突合等の処理がシステム上で行える。</li> </ul>
		【届書ごとのID付番、受理後の経過管理自動化】 <ul style="list-style-type: none"> <li>届書に付番したIDにより、オンラインシステムで届書の処理状況を管理し、窓口装置から参照できる。</li> </ul>
		【電子決裁】 <ul style="list-style-type: none"> <li>システム上で決裁処理が行える。</li> </ul>
4	既保有情報の活用	【異なる制度間でのデータ連携】 <ul style="list-style-type: none"> <li>各システムにそれぞれ現行で存在するデータを、制度・システムをまたがって利用できる。</li> </ul>
		【現行保有の職歴・事業所情報の参照】 <ul style="list-style-type: none"> <li>各システムに現行で存在するデータを柔軟に活用することができる。</li> <li>現行で電子化されていない情報を電子化し、システムで活用することができる。</li> </ul>
		【推進員の活動内容、活動結果の抽出、加工】 <ul style="list-style-type: none"> <li>国民年金推進員の活動内容、活動結果等の情報を照会できる。また、この情報を特別対応チームによる分析に活用することができる。</li> </ul>

## 6-4. システムで対応すべき業務要件 2/3

ID	施策名	システムで対応すべき業務要件
5	他公的機関とのデータ連携	【他公的機関とのデータ授受】 <ul style="list-style-type: none"> <li>各公的機関と必要なデータを必要なタイミングでデータ授受できる。</li> </ul>
6	バッチ処理タイミングの見直し	【処理スケジュールの見直し】 <ul style="list-style-type: none"> <li>年金給付においては、週次スケジュールで裁定～支払処理が行うことができる。</li> </ul>
7	システム保有情報の更新頻度・処理タイミングの見直し	【入力情報の随時反映】 <ul style="list-style-type: none"> <li>システム上でデータを利用実態に合わせた期間で保管できる。</li> <li>利用実態に合わせ、システム処理の頻度を変更することができる。</li> <li>システム上でデータが入力から反映されるまでの時間を利用実態に合わせ、短縮できる。</li> </ul>
		【未決裁時の仮記録反映】 オンラインシステム上で届書・決議書等の決裁状況を管理できる。
8	決裁階層の最小化	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
9	処理単位での実施担当者の記録保持	【結果履歴の管理】 <ul style="list-style-type: none"> <li>資格審査・点検、年金相談の実施者及び実施内容の履歴を残すことができる。</li> </ul>
10	コールセンター利便性向上・機能拡充	【電話の担当者の分散】 <ul style="list-style-type: none"> <li>全国規模で既存コールセンターを統合し、リソース(人、回線等)を適性化させる。</li> <li>コールセンターへのアクセス方法を統一する。</li> </ul>
11	インターネットの利便性向上・機能拡充	【FAQ、検索機能等の充実】 <ul style="list-style-type: none"> <li>WEB上で、FAQ参照、情報検索することができる。</li> </ul>
12	移動窓口、出張窓口の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>移動窓口、出張窓口において社会保険オンラインシステムを使用できる。</li> </ul>

## 6-4. システムで対応すべき業務要件 3/3

ID	施策名	システムで対応すべき業務要件
13	窓口時間の延長	【社会保険オンラインシステム利用時間の延長】 ・ 平日、土曜日とも開所前1時間、閉所後2時間は、オンラインシステムを利用できる。
14	保険料納付状況の通知	・ 特になし(平成16年度システム開発計画に織り込み済み)
15	届書、通知書の見直し	【庁保有情報の事前届書印字】 ・ 届書の事前印字に必要な情報を入手、反映できる。 【帳票の項目変更】 ・ 健保・厚年適用、健保給付、国年適用、国年保険料、年金給付において、見直した様式によるOCR読み込みができる。 ・ 健保・厚年適用、健保給付、国年適用、国年保険料、年金給付において、見直した用語、様式による通知書を出力できる。
16	届書の全国共通化	・ 特になし
17	事務機器(窓口装置、プリンター)の増設	・ 相談コーナーのブースごとに事務機器を使用することができる。
18	電子媒体による情報共有化	【FAQ、検索機能等の充実】 ・ 業務情報等を共有するため、どの情報がどこにあるかなど参照することができる。
19	ナレッジマネジメントの構築	【ドキュメント管理、FAQ、検索機能等の充実】 ・ 業務マニュアル管理、FAQ、事例保管、検索及び他ページへのリンクが行える。
20	研修の充実	【研修計画・履歴の管理】 ・ 各職員の研修プラン、研修履歴の管理や研修情報の発信等が行える。
21	特別対応チームの設置	【徴収・収納管理】 ・ 各社会保険事務所の納付督促・滞納整理状況(進捗)の管理、分析、フィードバック等が行える。 ・ 好取り組み事例を蓄積、閲覧できる。
22	管理体制の構築	・ 特になし(ただし、管理指標等が確定した後、現行システムで管理できない指標については、進捗管理、実績評価のシステム化を考慮する必要あり)

## 6-5. 必要な条件整備 検討の観点

- 各施策について、実施に向け対処する必要がある条件を抽出しました。
- 条件を整理するフレームとして、官公庁・公務員特有の制約を見る「ルール」、「システム」、「組織・人材(庁職員)」の3つの視点を設け、検討を行いました。(「システム」には、社会保険オンラインシステムと他機関システムが含まれます。)

### ルール

- ルール(法令等)への抵触有無
- 抵触するルール(法令等)のレベル
- 抵触するルール(法令等)の所轄省庁

### システム

- 社会保険オンラインシステムの改変の有無
- 社会保険オンラインシステム改変のレベル
  - 他機関システムの改変の有無

### 組織・人材

- 組織横断的な人的異動
- 組織変更の発生

## 6-5. 必要な条件整備 検討結果詳細 1/4

	<b>ルール</b> ルール(法令等)への抵触有無 抵触するルール(法令等)のレベル 抵触するルール(法令等)の所轄省庁	<b>システム</b> 社会保険オンラインシステムの改変の有無 社会保険オンラインシステム改変のレベル 他機関システムの改変の有無 など	<b>組織・人材</b> 組織横断的な人的異動 組織変更の発生
外部委託化	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内規定 (通知、等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託会社へデータ引き渡せる設定の変更が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
業務の集約化	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民年金法施行令、厚生労働省設置法、等 (決裁権限の見直し、等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施時期より刷新システムの使用を想定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織横断的な人的異動の発生</li> <li>組織変更の発生</li> </ul>
処理の自動化	<ul style="list-style-type: none"> <li>厚生労働省令 (国民年金法施行規則、厚生年金保険法施行規則、健康保険法施行規則、等)</li> <li>庁内規定 (通知、等)</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】(一部抜粋) <ul style="list-style-type: none"> <li>新規機能として経過管理機能の追加が必要</li> <li>画面の新規作成及び更新機能の追加が必要</li> <li>サブシステム間のデータ連携の追加が必要</li> <li>サブシステム間の集計機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
既保有情報の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民年金法、国民年金法施行令、健康保険法、健康保険法施行令、等</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】(一部抜粋) <ul style="list-style-type: none"> <li>制度間の連携機能の追加が必要</li> <li>画面の変更及び新規作成が必要</li> <li>既存の情報を参照するための画面およびアクセス管理機能の追加が必要</li> <li>現行存在する情報を多角的に分析するための画面、機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>

## 6-5. 必要な条件整備 検討結果詳細 2/4

	<b>ルール</b> ルール(法令等)への抵触有無 抵触するルール(法令等)のレベル 抵触するルール(法令等)の所轄省庁	<b>システム</b> 社会保険オンラインシステムの改変の有無 社会保険オンラインシステム改変のレベル 他機関システムの改変の有無 など	<b>組織・人材</b> 組織横断的な人的異動 組織変更の発生
他公的機関とのデータ連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律、等</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】(一部抜粋) <ul style="list-style-type: none"> <li>外部情報を即時に入手する為の仕組みの構築</li> <li>入手した外部情報の更新・確認を行う画面及び機能の追加が必要</li> <li>入手した外部情報を帳票へ反映させる機能の追加が必要</li> </ul> 【他公的機関システム】 <ul style="list-style-type: none"> <li>他機関システムの改修が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
システム保有情報の更新頻度、処理タイミングの見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】 <ul style="list-style-type: none"> <li>システム内で保有している情報を参照し、画面上で表示する機能の追加が必要</li> <li>経過管理機能の追加が必要</li> <li>制度間の連携機能の追加が必要</li> <li>入力情報を随時DBへ反映させる機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
バッチ処理タイミングの見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内規定(通知、等)</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】 <ul style="list-style-type: none"> <li>集計・計算の運用スケジュール等の変更が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
決裁階層の最小化	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内規定(通知、等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
処理単位での実施担当者の記録保持	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】 <ul style="list-style-type: none"> <li>処理状況管理機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>

## 6-5. 必要な条件整備 検討結果詳細 3/4

	ルール ルール(法令等)への抵触有無 抵触するルール(法令等)のレベル 抵触するルール(法令等)の所轄省庁	システム 社会保険オンラインシステムの改変の有無 社会保険オンラインシステム改変のレベル 他機関システムの改変の有無 など	組織・人材 組織横断的な人的異動 組織変更の発生
インターネット の利便性向上・機能拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内規定 (通知、等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【社会保険オンラインシステム】</li> <li>インターネットで提供するサービスにあわせた、画面、機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
コールセン ターの利便性 向上・機能拡 充	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内規定 (通知、等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【社会保険オンラインシステム】</li> <li>コールセンターで提供するサービスにあわせた、画面、機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織横断的な人的異動の発生</li> <li>組織変更の発生</li> </ul>
移動窓口、出 張窓口の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>汎用ネットワーク環境の整備が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
事務機器(窓 口装置、プリン ター)の増設	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
窓口時間 の延長	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム運用時間の延長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
届書、通知書 の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>厚生労働省令 (国民年金法施行規則、厚生年金保険法施行規則、健康保険法施行規則、等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【社会保険オンラインシステム】</li> <li>画面・帳票の変更、及び外部情報を入手し、帳票へ反映させる機能の追加が必要</li> <li>現行存在する情報の参照し、帳票へ反映させる機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>

## 6-5. 必要な条件整備 検討結果詳細 4/4

	<b>ルール</b> ルール(法令等)への抵触有無 抵触するルール(法令等)のレベル 抵触するルール(法令等)の所轄省庁	<b>システム</b> 社会保険オンラインシステムの改変の有無 社会保険オンラインシステム改変のレベル 他機関システムの改変の有無 など	<b>組織・人材</b> 組織横断的な人的異動 組織変更の発生
届書の 全国共通化	<ul style="list-style-type: none"> <li>厚生労働省令 (国民年金法施行規則、厚生年金保険法施行規則、健康保険法施行規則、等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
年金保険料納付状況の通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】 <ul style="list-style-type: none"> <li>保険料納付状況の通知機能の変更</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
電子媒体による 情報共有化	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】 <ul style="list-style-type: none"> <li>ナレッジマネジメント機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
ナレッジマネジメントの構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】 <ul style="list-style-type: none"> <li>ナレッジマネジメント機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
研修の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】 <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の研修履歴や研修のコンテンツ等を管理する機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>
特別対応 チームの設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	【社会保険オンラインシステム】 <ul style="list-style-type: none"> <li>集計・分析機能の追加が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織横断的な人的異動の発生</li> <li>組織変更の発生</li> </ul>
管理体制 の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>

## 6-6. 業務刷新のアプローチ(案) 1/2

- 各施策の実現時期については、実現に必要な条件整備の難易度をもとに実現順位を検討しました。

■ : 社会保険オンラインシステムを改変する

□ : システムを開発せず

■ : 刷新システムを開発する

	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
<b>■ 業務プロセスの効率性・合理性向上</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 処理の自動化 (帳票作成、集計突合、経過管理など)</li> <li>- 既保有情報の活用 (制度間情報連携、情報加工など)</li> <li>- 他公的機関とのデータ連携 (市町村、労働、共済、税務署など)</li> <li>- システム情報の更新頻度・処理タイミング見直し(定時、賞与のFD情報など)</li> <li>- バッチ処理タイミング見直し (年金裁定:週次、健保裁定:日次)</li> <li>- 決裁階層の最小化</li> <li>- 処理単位での実施担当者の記録保持 (年金見込額など)</li> </ul>	「磁気媒体(市町村より被保険者の所得情報)」		情報加工	制度間の情報連携 オンライン(その他公的機関)	
<b>■ 業務配置の最適化</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 外部委託化</li> <li>- 業務の集約化</li> </ul>	適用関係の届書の入力拡大 モデル実施	交付処理の外部化実施 (一括送付の届書)			ブロック単位(併設) ブロック単位集約

## 6章P.52

- 国民サービスの向上

- **業務品質向上の為の業務基盤整備**

- 電子媒体による情報共有  
(事務連絡、センターつうしん)
- ナレッジマネジメント構築  
(知識登録、ナレッジ部門設置)
- 研修の充実  
(スキルフレーム、e-ラーニングなど)
- 特別対応チームの設置
- 管理体制の構築  
(組織設置、指標管理)

2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
記録参照(即時)			インターネット窓口システムの再構築	
		コールセンターの稼動	印字済届書の送付受付	
	移動窓口の拡充	出張窓口の開設		
一部実施	定常的な時間延長			
様式の変更			ターンアラウンド届書拡大	
		KM体制構築 好取組事例共有化		
	庁内データ分析 (月次、週次未既達管理)		他公的機関データとの組合せ分析	