

## 国民の皆様からのご意見・職員からの改善提案の状況

I. 国民の皆様からのご意見について	
1. 「長官へのメール・長官への手紙」の状況 .....	1 頁
2. 「国民の声対応報告制度」の状況 .....	6
3. 長官へのメール等で寄せられた主なご意見と対応 .....	9
II. 職員からの改善提案について	
1. 「内部改善提案制度」の状況 .....	19
2. 「帳票類見直しに関する提案」の状況 .....	25

# I. 国民の皆様からのご意見について

## 1. 「長官へのメール・長官への手紙」の状況

### (1) 「長官へのメール・長官への手紙」について

#### ア 趣旨

社会保険庁の業務運営については、様々な御批判・御指摘をいただいている。このような中で、社会保険庁長官が国民の皆様から、更に広く、御意見・アイデアを募集し、いただいた御意見・アイデアを今後の改革に役立て、より国民の視点に立ったサービスを展開することが重要であることから、「緊急対応プログラム」に基づき、平成16年10月から実施。

#### イ 実施方法

保険料の徴収や窓口における対応等、社会保険庁本庁や社会保険事務所における業務やサービスの改善・効率化に関する御意見・アイデアを、社会保険庁ホームページにおいて「長官へのメール」として、社会保険庁本庁において「長官への手紙」として、それぞれ募集。

いただいた御意見・アイデアについては、今後の改革に役立てることとしている。また、いただいた御意見・アイデアの主なものについては、社会保険庁ホームページにおいて、定期的に御紹介し、社会保険庁からの回答を掲示することとしている。

(2) 長官へのメールの実施状況

ア 受付件数

区 分	平成16年度						平成17年度			計
	10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	3月分	4月分	5月分	6月分	
① 長官への励まし	7 (0.8)	13 (1.8)	2 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	1 (0.2)	1 (0.4)	0 (0.0)	25 (0.5)
② 具体的な提案	218 (26.3)	111 (15.5)	70 (17.4)	46 (7.1)	29 (5.7)	2 (0.5)	1 (0.2)	1 (0.4)	3 (0.8)	481 (10.4)
③ 具体的な批判	421 (50.8)	398 (55.6)	231 (57.5)	339 (52.2)	236 (46.5)	189 (45.3)	224 (46.5)	81 (30.6)	121 (31.8)	2,240 (48.2)
④ 個別ケースの問い合わせ等	92 (11.1)	72 (10.1)	38 (9.5)	128 (19.7)	190 (37.5)	164 (39.3)	211 (43.8)	171 (64.5)	198 (52.1)	1,264 (27.2)
⑤ 具体的な内容の乏しい叱責等	90 (10.9)	122 (17.0)	61 (15.2)	136 (21.0)	51 (10.1)	62 (14.9)	45 (9.3)	11 (4.2)	58 (15.3)	636 (13.7)
合 計	828 (100.0)	716 (100.0)	402 (100.0)	649 (100.0)	507 (100.0)	417 (100.0)	482 (100.0)	265 (100.0)	380 (100.0)	4,646 (100.0)

注：( )内は当該月の総受付件数に対する割合である。

イ 分析結果

区 分		平成16年度					平成17年度			計	
		10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	3月分	4月分	5月分		6月分
具 体 的 な 内 容 を 伴 う も の	① 予算執行等に関するもの	338 (38.6)	300 (40.9)	118 (27.4)	380 (42.1)	87 (16.2)	77 (16.3)	200 (30.6)	24 (8.1)	74 (16.8)	1,598 (29.9)
	② 国民年金に関するもの	93 (10.6)	37 (5.0)	37 (8.6)	35 (3.9)	118 (22.0)	77 (16.3)	105 (16.1)	56 (19.0)	85 (19.3)	643 (12.0)
	③ 年金給付に関するもの	54 (6.2)	57 (7.8)	31 (7.2)	37 (4.1)	59 (11.0)	30 (6.4)	62 (9.5)	36 (12.2)	62 (14.1)	428 (8.0)
	④ お客様への対応に関するもの	51 (5.8)	27 (3.7)	41 (9.5)	19 (2.1)	40 (7.5)	26 (5.5)	57 (8.7)	29 (9.8)	42 (9.5)	332 (6.2)
	⑤ 健康保険・厚生年金保険に関するもの	31 (3.5)	24 (3.3)	37 (8.6)	31 (3.4)	30 (5.6)	40 (8.5)	44 (6.7)	39 (13.2)	37 (8.4)	313 (5.9)
	⑥ 不祥事に関するもの	36 (4.1)	15 (2.0)	3 (0.7)	146 (16.2)	29 (5.4)	33 (7.0)	27 (4.1)	2 (0.7)	6 (1.4)	297 (5.6)
	⑦ 社会保険庁ホームページに関するもの	32 (3.7)	17 (2.3)	28 (6.5)	32 (3.5)	48 (9.0)	46 (9.7)	38 (5.8)	26 (8.8)	15 (3.4)	282 (5.3)
	⑧ 個人情報に関するもの (不祥事に関するものを除く)	11 (1.3)	5 (0.7)	1 (0.2)	1 (0.1)	5 (0.9)	2 (0.4)	20 (3.1)	9 (3.1)	4 (0.9)	58 (1.1)
	⑨ 励ましに関するもの	12 (1.4)	14 (1.9)	3 (0.7)	2 (0.2)	3 (0.6)	0 (0.0)	3 (0.5)	1 (0.3)	2 (0.5)	40 (0.7)
	⑩ 電話に関するもの	1 (0.1)	0 (0.0)	4 (0.9)	3 (0.3)	10 (1.9)	7 (1.5)	6 (0.9)	2 (0.7)	2 (0.5)	35 (0.7)
	⑪ その他	127 (14.5)	116 (15.8)	67 (15.5)	80 (8.9)	56 (10.4)	72 (15.3)	46 (7.0)	60 (20.3)	53 (12.0)	677 (12.7)
小 計	786 (89.7)	612 (83.4)	370 (85.8)	766 (84.9)	485 (90.5)	410 (86.9)	608 (93.1)	284 (96.3)	382 (86.8)	4,703 (88.1)	
具体的な内容の乏しい叱責等		90 (10.3)	122 (16.6)	61 (14.2)	136 (15.1)	51 (9.5)	62 (13.1)	45 (6.9)	11 (3.7)	58 (13.2)	636 (11.9)
合 計		876 (100.0)	734 (100.0)	431 (100.0)	902 (100.0)	536 (100.0)	472 (100.0)	653 (100.0)	295 (100.0)	440 (100.0)	5,339 (100.0)

注1: ( )内は当該月の総受付件数に対する割合である。

2: 1件のメールの中に複数の内容が含まれている場合は、それぞれに計上した。

(3) 長官への手紙の実施状況

ア 受付件数

区 分	平成16年度						平成17年度			計
	10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	3月分	4月分	5月分	6月分	
① 長官への励まし	1 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.0)
② 具体的な提案	8 (25.0)	9 (60.0)	1 (33.3)	2 (6.3)	1 (4.0)	1 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (3.7)	23 (11.3)
③ 具体的な批判	14 (43.8)	3 (20.0)	1 (33.3)	25 (78.1)	13 (52.0)	14 (40.0)	8 (29.6)	4 (50.0)	9 (33.3)	91 (44.6)
④ 個別ケースの問い合わせ等	5 (15.6)	3 (20.0)	1 (33.3)	1 (3.1)	8 (32.0)	15 (42.9)	14 (51.9)	3 (37.5)	17 (63.0)	67 (32.8)
⑤ 具体的な内容の乏しい叱責等	4 (12.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (9.4)	3 (12.0)	5 (14.3)	5 (18.5)	1 (12.5)	0 (0.0)	21 (10.3)
合 計	32 (100.0)	15 (100.0)	3 (100.0)	32 (100.0)	25 (100.0)	35 (100.0)	27 (100.0)	8 (100.0)	27 (100.0)	204 (100.0)

注：( )内は当該月の総受付件数に対する割合である。

イ 分析結果

区分	平成16年度						平成17年度			計	
	10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	3月分	4月分	5月分	6月分		
具 体 的 な 内 容 を 伴 う も の	① 予算執行等に関するもの	12 (27.9)	1 (5.3)	1 (25.0)	10 (23.3)	8 (26.7)	7 (16.3)	9 (29.0)	4 (44.4)	3 (11.1)	55 (22.1)
	② 国民年金に関するもの	8 (18.6)	5 (26.3)	2 (50.0)	3 (7.0)	3 (10.0)	9 (20.9)	7 (22.6)	0 (0.0)	1 (3.7)	38 (15.3)
	③ 年金給付に関するもの	8 (18.6)	2 (10.5)	0 (0.0)	6 (14.0)	4 (13.3)	6 (14.0)	5 (16.1)	1 (11.1)	10 (37.0)	42 (16.9)
	④ お客様への対応に関するもの	1 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (11.6)	0 (0.0)	2 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (14.8)	12 (4.8)
	⑤ 健康保険・厚生年金保険に関するもの	2 (4.7)	1 (5.3)	0 (0.0)	1 (2.3)	4 (13.3)	6 (14.0)	3 (9.7)	2 (22.2)	2 (7.4)	21 (8.4)
	⑥ 不祥事に関するもの	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (9.3)	2 (6.7)	1 (2.3)	1 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (3.2)
	⑦ 社会保険庁ホームページに関するもの	1 (2.3)	1 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.8)
	⑧ 個人情報に関するもの (不祥事に関するものを除く)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)
	⑨ 励ましに関するもの	3 (7.0)	3 (15.8)	0 (0.0)	2 (4.7)	1 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (7.4)	11 (4.4)
	⑩ その他	4 (9.3)	6 (31.6)	1 (25.0)	9 (20.9)	5 (16.7)	6 (14.0)	1 (3.2)	1 (11.1)	5 (18.5)	38 (15.3)
小計	39 (90.7)	19 (100.0)	4 (100.0)	40 (93.0)	27 (90.0)	38 (88.4)	26 (83.9)	8 (88.9)	27 (100.0)	228 (91.6)	
具体的な内容の乏しい叱責等	4 (9.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (7.0)	3 (10.0)	5 (11.6)	5 (16.1)	1 (11.1)	0 (0.0)	21 (8.4)	
合計	43 (100.0)	19 (100.0)	4 (100.0)	43 (100.0)	30 (100.0)	43 (100.0)	31 (100.0)	9 (100.0)	27 (100.0)	249 (100.0)	

注1: ( )内は当該月の総受付件数に対する割合である。

2: 1件の手紙の中に複数の内容が含まれている場合は、それぞれに計上した。