

2. 「国民の声対応報告制度」の状況

(1) 「国民の声対応報告制度」について

ア 趣旨

社会保険庁は、社会保険事業の実施庁として、より良いサービスを提供する使命を有しており、また、社会保険の運営は、国民の皆様の信頼があつてこそ成り立つものである。このため、寄せられた御意見や苦情の声について、適切に対応するとともに、これらの声を業務の改善に活かすこととし、「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

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、本庁等の窓口ごとに、責任者を設け、御意見や苦情に対し適切に対応するとともに、これらの声を受け付けた職員に国民の声対応票を作成・登録させ、苦情処理の進捗管理を行うこととした。

寄せられた御意見等については、社会保険庁長官の指示の下に担当課において対応することとし、特に、業務改善の検討を行うこととしたものについては、その検討状況を社会保険庁内に業務用に設置している社会保険庁LANの掲示板システムに掲載し、業務改善に役立てることとしている。

(2) 国民の声対応報告制度の実施状況

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	
本庁受付分										
社会保険事務局対応分	0 (0.0)	6 (22.2)	8 (25.8)	24 (24.0)	25 (23.1)	30 (26.8)	36 (37.5)	24 (28.2)	30 (25.2)	183 (27.0)
本庁各課対応分	0 (0.0)	6 (22.2)	1 (3.2)	51 (51.0)	50 (46.3)	34 (30.4)	32 (33.3)	23 (27.1)	46 (38.7)	243 (35.8)
小 計	0 (0.0)	12 (44.4)	9 (29.0)	75 (75.0)	75 (69.4)	64 (57.1)	68 (70.8)	47 (55.3)	76 (63.9)	426 (62.8)
社会保険事務局・社会保険事務所受付分	0 (0.0)	15 (55.6)	22 (71.0)	25 (25.0)	33 (30.6)	48 (42.9)	28 (29.2)	38 (44.7)	43 (36.1)	252 (37.2)
合 計	0 (100.0)	27 (100.0)	31 (100.0)	100 (100.0)	108 (100.0)	112 (100.0)	96 (100.0)	85 (100.0)	119 (100.0)	678 (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	
① 予算執行等に関するもの	0 (0.0)	2 (5.7)	6 (13.0)	7 (4.4)	5 (2.7)	7 (4.5)	5 (3.5)	3 (2.3)	2 (1.1)	37 (3.6)
② 国民年金に関するもの	0 (0.0)	4 (11.4)	5 (10.9)	16 (10.1)	15 (8.2)	12 (7.8)	21 (14.7)	14 (10.8)	20 (10.8)	107 (10.3)
③ 年金給付に関するもの	0 (0.0)	9 (25.7)	9 (19.6)	53 (33.3)	62 (34.1)	43 (27.9)	39 (27.3)	44 (33.8)	62 (33.3)	321 (31.0)
④ お客様への対応に関するもの	0 (0.0)	6 (17.1)	6 (13.0)	22 (13.8)	18 (9.9)	24 (15.6)	21 (14.7)	18 (13.8)	27 (14.5)	142 (13.7)
⑤ 健康保険・厚生年金保険に関するもの	0 (0.0)	5 (14.3)	8 (17.4)	9 (5.7)	11 (6.0)	13 (8.4)	9 (6.3)	14 (10.8)	18 (9.7)	87 (8.4)
⑥ 不祥事に関するもの	0 (0.0)	1 (2.9)	1 (2.2)	4 (2.5)	3 (1.6)	3 (1.9)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	13 (1.3)
⑦ 社会保険庁ホームページに関するもの	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.6)	3 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.5)
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)	3 (8.6)	1 (2.2)	1 (0.6)	2 (1.1)	1 (0.6)	3 (2.1)	4 (3.1)	2 (1.1)	17 (1.6)
⑨ 励ましに関するもの	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	4 (0.4)
⑩ 電話に関するもの	0 (0.0)	1 (2.9)	3 (6.5)	35 (22.0)	51 (28.0)	35 (22.7)	29 (20.3)	21 (16.2)	37 (19.9)	212 (20.5)
⑪ その他	0 (0.0)	4 (11.4)	7 (15.2)	12 (7.5)	12 (6.6)	14 (9.1)	13 (9.1)	11 (8.5)	17 (9.1)	90 (8.7)
合 計	0 (100.0)	35 (100.0)	46 (100.0)	159 (100.0)	182 (100.0)	154 (100.0)	143 (100.0)	130 (100.0)	186 (100.0)	1,035 (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件の国民の声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. 長官へのメール等で寄せられた主なご意見と対応

項目	ご意見・アイデア	社会保険庁の対応と回答
----	----------	-------------

① 予算執行等に関するもの

(ア)予算執行	年金保険料等の無駄づかいはやめるべきである。	<p>平成16年度の予算執行より、職員宿舎の建替えの中止、公用車の見直し等を行い、今後は年金福祉施設の廃止など経費の削減を図ることとしております。</p> <p>また、随意契約に対する厳しい指摘を踏まえ、契約事務における競争性・透明性を確保し、調達コストの縮減を図るため、社会保険庁本庁に社会保険庁調達委員会を、各地方社会保険事務局に契約審査会を設置し、調達の必要性、購入数量、契約方法等をチェックすることにより、調達業務全般について適正化及び透明性の確保に努めております。</p> <p>(緊急対応プログラム進捗状況；項番26・28・31)</p>
(イ)福祉施設	年金保険料を福祉施設の建設に使うのは、やめるべきである。	<p>厚生年金会館や厚生年金病院等の年金福祉施設等については、今後保険料を投入しないこととしております。また、今国会において成立した法律に基づき、独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構を本年10月に設立し、地域医療への影響や老人ホームの入居者の生活等にも配慮しつつ、5年以内に廃止・売却を進めます。</p> <p>(緊急対応プログラム進捗状況；項番27・30)</p>

② 国民年金に関するもの

(ア)保険料収納対策	年金の保険料徴収をしっかりとしてほしい。	<p>国民年金保険料の平成16年度の納付率は63.6%であり、依然として厳しい状況ですが、平成19年度には納付率を80%に回復させる目標の達成に向けて、</p> <p>① 負担能力がありながら納付義務を果たしていただけない方には、平成1</p>
------------	----------------------	--