

		<p>求は最長2か月（加入状況の確認を要しない場合1か月以内）、障害年金裁定請求は最長3ヶ月半としており、申請書の受け付けの際に、各給付のサービススタンダード（所要日数）をお知らせしております。なお、年金記録の確認を行う等により、設定したサービススタンダード（所要日数）を超えてしまう場合には、お客様に対しその旨、連絡することとしております。</p>
(ウ)裁定請求書	<p>現在、年金を受給する際には裁定請求書を提出しているが、年金支給年齢に達する直前に裁定請求書を送付してほしい。</p>	<p>平成17年10月より、年金請求者の利便性の向上を図るため、社会保険庁が管理している年金加入記録で老齢基礎年金の受給資格（期間要件）を満たしている方に対し、年金支給年齢に達する3ヶ月前に氏名、住所、年金加入期間などを記載した裁定請求書を送付することとしております。また、受給資格の確認できない方については、60歳到達月の3ヶ月前に年金加入期間を記載した「年金に関するお知らせ」を送付することとしております。 （緊急対応プログラム進捗状況；項番11）</p>
(エ)加入状況や受給見込額	<p>これまで年金の保険料をいくら納めたのか、将来、いくら年金をもらえるのか、わかりにくい。</p>	<p>年金の加入状況や受給見込額について、平成17年1月末より公的個人認証サービス等の活用による本人確認を行いつつ、インターネットで365日24時間受け付けるサービスを開始し、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します。 また、平成20年度から導入されるポイント制（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）に先立ち、本年11月に国民年金第1号被保険者へ発送する平成17年の社会保険料（国民年金保険料）控除証明書に併せて、前年の年金加入状況を記載した「年金加入状況のお知らせ」を送付するサービスを開始します。 （緊急対応プログラム進捗状況；項番6・10）</p>

④ お客様への対応に関するもの

(ア)接遇	<p>窓口の対応が悪い。改善すべきである。</p>	<p>社会保険庁では、お客様志向の意識を徹底するため、「社会保険庁職員行動規範」を、また、職員の接遇マナーの徹底を図るために、「窓口接遇マナー3箇条」と「電話接遇マナー3箇条」を策定し、お客様にも職員にも見えるように職場に貼り出し、職員の意識改革に努めております。 また、職員に対する電話対応・窓口対応・あいさつ・言葉づかい等の接遇</p>
-------	---------------------------	--

		<p>研修を行い、接遇マナーの徹底に努めております。</p> <p>その中で不適切な対応があった場合には、社会保険事務所長等による当該職員への厳しい注意、全職員への注意喚起を行っております。</p> <p>今後とも、お客様の立場に立った対応と、親切・正確・迅速な相談の実施に向け、指導を徹底し、職員の意識改革を図ってまいります。</p> <p>(緊急対応プログラム進捗状況；項番77・78)</p>
(イ)相談体制	<p>年金相談の待ち時間を短くしてほしい。夜間や、休日も、社会保険事務所等で、年金相談を実施してほしい。月に1度ではなく毎日夜8時までの年金相談を実施してほしい。</p>	<p>年金相談の体制については、年金相談時間の拡大（月曜夜7時までの相談時間の延長、土曜・日曜における年金相談の実施、ファクシミリによる年金相談の実施）、年金相談体制の整備（年金電話相談センターの新設、年金相談センターの新設等、年金相談窓口の拡充）等により、充実に努めております。</p> <p>さらに、平成16年度に予約制による相談もモデル的に実施し、これらの利用者の状況を分析した上で、平成17年度後半から本格的に実施することとしております。</p> <p>加えて、各社会保険事務局ホームページにおいて、管内の社会保険事務所の前週の混雑状況を掲載しております。</p> <p>また、月に1度ではなく毎日夜8時までの年金相談を実施してほしいとのご要望については、年金相談に必要な社会保険オンラインシステムの稼働時間がこれ以上確保できないため、現状においては困難です。なお、主要な社会保険事務所では、第2月曜日以外の月曜日も午後7時まで受付時間を延長し、年金相談を実施しております。</p> <p>(緊急対応プログラム進捗状況；項番4・6)</p>
(ウ)案内	<p>受付カウンターの案内板表示が組織名（年金第1課など）となっているなど、利用者には分かりづらい。</p>	<p>社会保険事務所等の庁舎内の案内板や表示板については、案内板に組織名だけでなく、具体的な手続き内容を表示するほか、天井からの吊り下げ方式による窓口案内や、目的窓口までの導線の表示など、事務所に応じた工夫を行い利用者にわかりやすい表示となるよう取り組んでいるが、今後とも、できるところから順次見直しを行うこととしております。</p>

⑤ 健康保険・厚生年金保険に関するもの

(ア)健康保険証	健康保険被保険者証(保険証)を即日交付してほしい。	保険証の発行業務につきましては、効率化の観点から各県1カ所に集約して処理を行っているため、原則、郵送により交付しております。しかしながら、早期に保険証が必要である等の理由があれば即日交付も行っております。
(イ)納入告知書	健康保険・厚生年金保険の納入告知書をもっと詳細な表示にしてほしい。(給与分と賞与分・会社負担と個人別負担額・当該月の取得者と喪失者などが分かるように)	納入告知書に保険料額の詳細な内訳を記載することはスペースに限りがあるため、困難であると考えております。また、保険料額の詳細な内訳を別途通知する場合にはシステム開発などの様々な問題があるため、費用対効果を十分に見極めながら検討することといたします。
(ウ)適用	新規適用の申請や算定基礎届による調査における必要書類(賃金台帳による確認)を簡略してほしい。	健康保険、厚生年金保険の適用事業所として加入していただく際や算定基礎届の提出時におきましては、標準報酬月額を適正に決定するために賃金台帳等による確認が必要となります。今後ともご理解、ご協力をお願いします。

⑥ 不祥事に関するもの

	不祥事に係わった職員について厳重に処分するとともに、職場の規律を厳しく正すべきである。	<p>社会保険庁としては、度重なる不祥事案が社会保険事業に対する国民の信頼を著しく損ねたことを重く受け止めており、国民の皆様に対し心よりお詫び申し上げます。社会保険庁としては、不祥事に係わった職員の処分はもとより、国家公務員倫理の徹底と職員の意識の改革を図るため、「社会保険庁法令遵守委員会」を設置するとともに、「法令遵守推進者」を置き、全職員を対象に研修を行うなどにより、綱紀粛正と再発防止策の徹底に努めております。今後、深甚なる反省に立って、国民の信頼を回復することができるよう、社会保険庁の抜本的な改革を断行する決意でおります。</p> <p>(緊急対応プログラム進捗状況；項番68)</p>
--	---	---