

新組織の発足に向けた業務改革について（検討課題例）

- 平成16年11月に、緊急に取り組むべき80項目の業務改革メニューを掲げた「緊急対応プログラム」を策定し、以後、逐次実施に移している。
- 今後さらに、新組織実現会議の御意見等を踏まえ、本年秋以降、新組織が発足する平成20年度までの間に速やかに取り組むべき、もう一段の業務改革の在り方を明らかにし、「新たな業務改革プログラム」を策定する。
- 「新たな業務改革プログラム」の策定に当たっては、
 - ① これまでの緊急対応プログラム等に基づく業務改革の成果をどのように評価するか、
 - ② 国民の皆様からの御意見等への対応は十分に行われているか、
 - ③ 今後の社会保険事業の課題に対応した業務改革の在り方はいかにあるべきかといった視点から十分な検討が必要と考えられる。
- こうした視点に基づき、具体的な検討課題例としては、次のような事項が考えられる。
- なお、「新たな業務改革プログラム」については、本年秋以降においても、その後の状況等を踏まえ、逐次改定することとする。

1 国民サービスの向上のための取組

- これまで年金相談について、時間延長や年金相談センターの増設等を進めてきたが、今後さらに、それぞれの地域の状況に応じた効果的・効率的な取組として、どのような対策に着手すべきか。

※現在までの状況

- ・ 毎週月曜日における相談時間の延長（16年12月～）
- ・ 休日（毎月第2土曜日等）における休日相談の実施（17年度～）
- ・ 年金相談センター（71カ所）及び年金電話相談センター（23カ所）の整備（～17年度）

- また、社会保険事務所等にわざわざお越しいただく必要をなくすことに力を入れるべきであり、電話相談の応答率の改善、国民への積極的な情報提供等に関し、どのような取組を進めるべきか。

※現在までの状況

- ・中央年金相談室における電話相談応答率 20.5% (16年度平均)
- ・インターネットによる年金個人情報即時提供 (17年度～)
- ・国民年金第1号被保険者に対する保険料納付記録の通知 (17年度～)

- さらに、国民が求めているサービスを的確に把握し提供するための仕組み、国民や企業の負担をできるだけ軽減するための取組、スピード感覚の乏しい「お役所仕事」とならないための仕組みを考える必要があり、どのような取組を進めるべきか。

※現在までの状況

- ・「お客様満足度アンケート」の実施 (17年3月～)
- ・各種申請書等の総点検の実施 (16年度～)
- ・サービススタンダードの策定・実施 (17年4月～)

2 保険料収納率の向上のための取組

- 収納率を向上させるための基本は、年金制度について正しく理解いただくことであり、どのように年金教育・年金広報の充実を図っていくべきか。

※現在までの状況

- ・地域の実情に応じた効果的な年金教育のあり方を協議するため、社会保険事務局に社会保険関係者及び教育関係者により構成する「年金教育推進協議会」を設置 (16年度)
- ・中・高校生を対象とした年金セミナーにおいて使用中・高校生向けの副読本の全面改正 (16年度)

- 国民の間の公平性を確保し、年金制度への理解を高めるためには、保険料の負担能力がある方に対しては、強制徴収を思い切って拡充するとともに、保険料の負担能力がない方に対しては、免除申請の勧奨を徹底すべきではないか。

※現在までの状況

- ・市町村の所得情報の活用による強制徴収及び免除勧奨の実施
(16年10月～) <16年度：約3万人を対象に強制徴収を実施>
- ・若年者納付猶予制度の創設、口座振替割引制度の導入 (17年4月)

- サービスや業務の質を確保しながら、できる限り民間への外部委託を進める観点から、どのような取組を進めるべきか。

※現在までの状況

- ・ 市場化テスト(健康保険・厚生年金保険の未適用事業所に対する適用促進事業国民年金保険料の収納事業、年金電話相談センター事業)の実施
(17年6月・10月～)
- ・ 電話納付督促業務における業務品質目標の設定(17年度～)

- 国民に身近な市町村との新たな相互連携を図ることが必要であり、どのような取組を進めるべきか。

※現在までの状況

- ・ 国民健康保険の保険者との保険料徴収事務等における連携等の検討(17年度)

3 予算執行の無駄の排除等のための取組

- これまで調達委員会の設置、競争入札・企画競争の原則化等が行われてきたが、今後さらに、「最も無駄のない役所」とするために、どのような取組が必要か。

※現在までの状況

- ・ 競争入札又は企画競争の原則化(16年8月)
- ・ 調達案件を厳格に審査する調達委員会の設置(16年10月)
- ・ 調達コスト、随意契約件数の削減目標数値の設定(17年3月)

- 社会保険オンラインシステムについて、コストが高い、特定業者との随意契約が長期間継続している等の問題を改善するため、どのようにして効率的・効果的なシステムに刷新すべきか。

※現在までの状況

- ・ 社会保険オンラインシステムの刷新可能性調査の実施(16年度)

4 個人情報保護の徹底のための取組

- これまで職員による年金個人情報の業務外閲覧が判明し、様々な体制・規程・システムの整備が図られてきたが、今後さらに、「個人情報保護への認識が最も徹底された職場」とするために、どのような取組が必要か。

※現在までの状況

- ・ 職員毎のカード番号固定化（16年7月）及び本人識別のためのパスワードの登録（16年10月）
- ・ 職員の被保険者記録へのアクセス内容についての監視体制の整備

（17年3月）

5 職員の意識改革のための取組

- 業務改革を着実に実行していくための基盤は、職員一人一人の意識改革であり、今後、新しい人事評価制度の導入に加えて、職員個々の意識、事務局・事務所等の職場を挙げての意識を喚起するために、どのような取組が必要か。

※現在までの状況

- ・ 国民本位の行政サービスを遂行する意識を涵養する「社会保険庁職員行動規範」の策定（16年12月）
- ・ 内部改善提案制度の実施（16年10月～）
- ・ 各事務局・事務所ごとの事業実績の公表による競争の促進（17年度～）