

業務改革プログラム（案）
～セカンドステージにおける改革の取組～

2005年9月27日

I. 「業務改革プログラム」の基本的な考え方

- 社会保険庁においては、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、逐次実施に移してきたところである。
- 今般、新たに「業務改革プログラム」を策定し、新組織が発足する平成20年度における業務改革の到達目標を示した上で、それまでの間(改革のセカンドステージ)に、「緊急対応プログラム」に基づく取組とともに、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する。
- 改革のセカンドステージにおいては、
 - ① 行政サービスのトップランナーとなるべく、国民のニーズに的確に対応した、よりきめ細やかで迅速なサービスの提供を実現すること <国民サービスの向上>
 - ② 公的年金の意義・役割・有利性を分かりやすくお伝えし、公的年金に対する国民の幅広い理解を得ること
<年金制度の周知徹底>
 - ③ 負担能力に応じた公平な保険料負担を徹底し、公的年金制度の安定的な運営を図るための対策を強化すること
<保険料収納率の向上>の3分野を最重要課題として位置付け、併せて、

④ 最も無駄のない役所を実現すること <予算執行の無駄の排除>

⑤ 個人情報保護への認識が徹底された職場を実現すること <個人情報保護の徹底>

⑥ 業務改革・組織改革を着実に実行するための基盤となる職員一人ひとりの意識改革を実現すること

<意識改革の徹底>

の3分野の課題についても、更なる対応を進める。

- 本プログラムに掲げる取組を実施するにあたり、法律改正を要する事項については、平成 18 年の通常国会に提出予定の社会保険庁改革関連法案に盛り込む。
- 本プログラムの策定後、セカンドステージにおける改革の進捗状況を検証するため、「緊急対応プログラム」に基づく取組を含め、業務改革全体について四半期毎の定期的なフォローアップを行うとともに、その結果や今後の状況等を踏まえ、逐次、プログラムを改定する。

Ⅱ. 新組織発足時における業務改革の到達目標

1. 国民サービスの向上

<「行政サービスのトップランナー」を目指した取組を推進>

- ◇ お客様の声に対応したサービス改善を継続的に推進する仕組みを整備し、高い満足度をえられるサービスを実現する
- ◇ 社会保険事務所等に直接お越しいただくなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報の提供の充実等に取り組む
- ◇ すべての国民が年金相談及び年金電話相談に満足できるものとなるよう、質の向上を図る
- ◇ すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実に行う
- ◇ 全国のどの社会保険事務所等を利用した場合にも、迅速なサービスが確実に提供される体制を確立する
- ◇ 全国のどの社会保険事務所等を利用した場合にも、全国共通の事務処理によるサービスが提供されるよう標準化を図る
- ◇ 定型的な業務の外部委託の徹底及び届書等の電子申請・磁気媒体化の推進による事務処理の効率化を図る
- ◇ お客様の利便性の向上と効果的な業務の展開を図るため、社会保険事務所の配置等を見直しを行う
- ◇ 政管健保公法人の設立を見据え、保険者機能の強化を図り、地域の状況や利用者の声を反映した効果的な保健事業や情報提供の充実など被保険者サービスの向上を図るとともに、新たな事務処理体制の基盤を構築する
- ◇ 企業において効率的に事務が実施されるための対応を推進する

4. 予算執行の無駄の排除

- ◇ 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する
- ◇ システムの刷新、調達方式の見直し等により、システム関連のトータルコストの低減及び業務運営の合理化を図る

2. 年金制度の周知徹底

<保険料を納得して納めていただくための取組を推進>

- ◇ 創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の皆様の年金制度への理解を深める
- ◇ 年金の受給権を確保するとともに、年金の低額化を防止する

3. 保険料収納率の向上

<「国民年金保険料収納率80%」を目指した取組を推進>

- ◇ 所得情報等を活用した未納者に対する効率的・効果的な納付督促を展開するとともに、「量」重視から「質と量」を重視した収納対策への転換を図る
- ◇ 強制徴収対象者の60万人への拡大及び徴収体制の抜本的な強化を図る
- ◇ 保険料を納めやすい環境づくりを推進し、収納率の向上を図る
- ◇ 民間のノウハウとの組み合わせにより、効率的で質の高い業務の実現を図る
- ◇ 免除申請者の負担軽減を図るとともに、免除を受けることが可能な者の申請漏れを防止する
- ◇ 市町村及び各種団体との新たな連携・協力体制を確立する
- ◇ 厚生年金・健康保険の未適用事業所について、厳格・適正な適用を推進し、保険料負担の公平性を確保する
- ◇ 労働保険との徴収事務の一元化を推進する

5. 個人情報保護の徹底

- ◇ 個人情報保護の重要性についての認識が徹底された職場を実現する

6. 意識改革の徹底

- ◇ すべての職員が改革意識を有する組織を実現する

Ⅲ. 新たな業務改革の在り方

1. 国民サービスの向上

(1) お客様の声に対応したサービスの改善

(到達目標)

- お客様の声に対応したサービス改善を継続的に推進する仕組みを整備し、高い満足度を得られるサービスを実現する。



(これまでの取組)

- お客様のニーズを的確に把握し、ニーズに応じたサービスを提供するため、以下の取組を開始。
 - ・ 「長官へのメール・長官への手紙」、「国民の声対応報告制度」によるお客様の意見・要望の把握(平成 16 年 10 月～)。
 - ・ お客様の声を踏まえたサービスの向上を推進するため、サービス推進課を新設(平成 17 年 1 月)。
 - ・ 全国の社会保険事務所等において窓口サービスの満足度アンケートを実施(平成 17 年 3 月)。
 - ・ 地域に根付いたサービスの改善を推進するため、地方社会保険事務局ごとにサービス改善協議会を設置(平成 17 年 7 月～)。



(今後の取組)

- 以下の取組を実施し、具体的なサービス改善を継続的に実現。
 - ・ 全国の社会保険事務所の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を年 2 回(7 月、1 月)定期的実施し、結果を社会保険庁ホームページに公表。【平成 17 年度～】
 - ・ 併せて、サービスの提供状況を客観的に評価するため、新たに民間の調査機関による窓口サービス実態調査の定期的な実施を検討。【平成 18 年度～】
 - ・ すべての通知書等を利用者の目線でわかりやすいものに改善するため、新たに受給者、被保険者等によるモニター調査の実施を検討。【平成 18 年度～】
 - ・ サービス向上を推進するための本庁の体制強化を検討。【平成 18 年度～】

(2) 年金相談体制及び年金個人情報提供等の充実

(到達目標)

- 社会保険事務所等に直接お越しいただかなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報の提供の充実等に取り組む。
 - ・電話相談の応答率(中央年金相談室における応答率(16年度平均); 20.5%)を早急に5割以上、その後できる限り早期に8割以上に向上させる。
 - ・各種通知書等について分かりやすい内容に改めることにより、相談・苦情を3割削減。
 - ・ポイント制の導入(平成20年4月)に先立って、年金個人情報をお知らせするサービスの充実を図る。

(これまでの取組)

- 社会保険事務所における年金相談の時間延長(平成16年12月～)及び休日相談の実施(平成17年度～)。
- 年金相談センター(72ヶ所)及び年金電話相談センター(23ヶ所)の整備。

(これまでの取組)

- 各種通知書等について「記載内容が分かりづらい」などの相談・苦情が多く寄せられていたことを踏まえ、分かりやすい内容となるよう、送付件数、お客様にとっての重要度、照会件数の多寡等を考慮し、優先順位の高いものから見直しを実施。(平成16年度～)

(これまでの取組)

- 58歳到達者を対象とした被保険者記録通知及び年金見込額のお知らせ(平成16年3月)。
- インターネットを活用した年金個人情報の提供(平成17年1月)。

(今後の取組)

- 社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談ブースを大幅に拡充する(56ブース→180ブース)とともに、統一電話番号の下に全国の年金電話相談センター(23カ所)とのネットワーク化を進め、できる限り多くの電話相談に対し、効率的に回答することができる仕組みを整備。【平成17年10月～】
- その後さらに、社会保険業務センター中央年金相談室(電話相談)及び年金電話相談センター(23ヶ所)を全国2ヶ所程度に集約し、電話、電子メール等による被保険者・受給者からの問い合わせ等に対応する総合コールセンター(民間委託)の整備について検討【平成20年度～】。

(今後の取組)

- 引き続き、通知書等の見直しを迅速に実施し、見直しに当たっては、社会保険庁LANを活用し、利用者サービスを行っている第一線の社会保険事務所職員等からの意見を反映させるとともに、お客様の視点に立った見直しを進める観点から、各種通知書等に対するモニター調査の実施を検討【平成18年度～】。
- 従来、地域により様式及び添付書類が異なっていた各種届書について、取扱件数の多いものから優先的に様式等の統一化を図る【平成18年度までに実施】。

(今後の取組)

- 保険料納付実績や年金見込額等の年金個人情報についての定期的な通知(ポイント制)を導入【平成20年4月～】。
- ポイント制の導入に先立って、被保険者期間の中間点(例えば35歳)において、被保険者に対し、御自身の年金加入状況を確認していただくための通知を行うことを検討【平成18年度～】。
- パスワード管理の重要性について十分周知を行いつつ、インターネットを通じて、年金個人情報の即時提供を実施。

【実施スケジュール】

平成18年3月～ 被保険者記録
平成19年3月～ 年金見込額

(3) 相談業務の質の向上

(到達目標)

- すべての国民が年金相談及び年金電話相談に満足できるものとなるよう、質の向上を図る。



(これまでの取組)

- 年金相談件数の増加に対応し、かつ、相談者のニーズに応じた的確な対応を行うことができるよう、
 - ・ 社会保険労務士の資格を有する者への年金相談員の委嘱
 - ・ 年金相談員の研修の定期的な開催等を実施。



(今後の取組)

- 年金相談員のスキルに応じた研修の実施、年金相談業務のマニュアル作成等により、年金相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備。

【実施スケジュール】

- 平成17年度 年金相談員のスキル把握及び研修カリキュラムの作成
- 平成18年度 年金相談員担当者のレベル別研修の実施
- 民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー等に対する年金相談研修の実施【平成17年度中に開始】。

(4) 被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底

(到達目標)

- すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実に行う。



(これまでの取組)

- 住所変更、婚姻による氏名変更等により、同一人に対し、複数の基礎年金番号が付与されている問題（重複付番）について、平成9年度、平成12年度及び平成16年度の調査において判明した重複付番の解消に向け、記録の集中処理を実施。
- 基礎年金番号導入（平成9年1月）以前の過去記録（約1,870万人分）について、平成10年度から順次、本人照会及び基礎年金番号ファイルへの収録を実施。



(今後の取組)

- 新たに専門チームを設置し、重複付番の定期的な調査及び過去記録の整理を引き続き進めるとともに、年金個人情報の提供の取組を通じ、本人による記録確認の機会を増加させることにより、年金加入記録の整備を推進。
【実施スケジュール】平成18年2月 専門チーム設置
平成18年度～ 被保険者期間中間点通知の実施
- 市町村との協力・連携により、対象市町村内のすべての被保険者の加入記録の整備等を実施。
【実施スケジュール】平成17年10月～12月 対象市町村における加入記録整備
平成18年1月～3月 上記の実施結果の検証及び今後の事業の在り方の検討

(5) 事務処理の迅速化

(到達目標)

- 全国のどの社会保険事務所等を利用した場合にも、迅速なサービスが確実に提供される体制を確立する。



(これまでの取組)

- 給付にかかる請求書を提出した後、実際にサービスを受けることができるまでの所要日数が十分に明確化されておらず、所要日数に関する照会が多く寄せられていたことから、「サービススタンダード」を設定し、各種サービスを受けるまでに要する期間を予め必達目標として明確化(平成17年4月)。

※ 医療保険給付;3週間以内、老齢年金・遺族年金;2ヶ月以内、障害年金;3ヶ月半以内



(今後の取組)

- 「サービススタンダード」の達成状況を把握・公表し、問題のある点については改善のための対策を徹底する。

【実施スケジュール】平成18年5月 17年度における達成状況の公表

- 58歳到達者を対象とした被保険者記録の通知、裁定請求書の事前送付による審査事務の軽減等により、老齢年金裁定の処理日数を短縮する【平成17年度~】。
- 障害年金について、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る【平成17年度~】。

(6) 事務処理の標準化

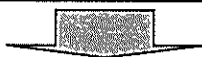
(到達目標)

- 全国のどの社会保険事務所等を利用した場合にも、全国共通の事務処理によるサービスが提供されるよう標準化を図る。



(これまでの状況)

- 申請書の審査、添付書類の確認等の一部業務については、各地方社会保険事務局において独自に作成された業務マニュアルに基づいて処理されてきた。
- 第一線の職員が蓄積してきた業務ノウハウが、職員や所属組織の中での活用にとどまっていた。
- 地域によって各種届書の様式及び必要な添付書類が異なっていた。



(今後の取組)

- 全国的に統一した業務マニュアルを作成するとともに、職員研修等により徹底し、業務品質の標準化を図る。【実施スケジュール】 平成17年10月～ 業務マニュアルの作成
平成18年度～ 新業務マニュアルによる運用開始
- 社会保険庁LANの活用等により、第一線の職員が蓄積してきた優れた業務ノウハウ等を把握するとともに、データベース化し、共有化を図る。【実施スケジュール】 平成17年10月～ モデル実施(一部の業務分野に関する情報のデータベース化)の検討
平成18年度～ モデル実施及びそれを踏まえた本格実施に向けての段階的取組
- 各種届書について、取扱件数の多いものから優先的に様式及び添付書類の統一化を図る。
【平成18年度までに実施】
- 恒常的に業務品質の向上を図るための本庁の体制強化を検討【平成18年度～】。