

新組織の発足に向けた業務改革の取組状況について（概要）

I. 国民サービスの向上

○ お客様の声に対応したサービスの改善

【取組】

- ①「長官への手紙・長官へのメール」の実施
【平成 16 年 10 月～】
- ②「国民の声報告体制」の整備
【平成 16 年 10 月～】
- ③定期的な「お客様満足度アンケート」の実施
【平成 17 年度～】

【実績】

- ① 手紙 366 件、メール 6,647 件(18 年1月末現在)
- ② 国民の声対応票作成 1,331 件(18 年1月末現在)
- ③ 平成 17 年7月調査結果：全体としての満足度
年金相談窓口 89% 総合相談窓口 83%

【実施状況】

○寄せられた具体的な御意見・御批判については、その対応状況を社会保険庁ホームページに定期的に公表するとともに、しっかりと業務改善につなげる取組を徹底

(例)

- ・年金保険料の無駄使いはやめるべき → 年金福祉施設等の整理合理化、調達委員会による調達案件の厳格な審査等
- ・年金相談の待ち時間を短くしてほしい → 夜間・休日の年金相談の実施、年金電話相談の充実
- ・年金の裁定請求書を送付してほしい → 年金支給年齢到達直前に裁定請求書を送付
- ・年金裁定の事務処理期間を明示してほしい → サービススタンダードの設定
- ・窓口の対応が悪い → 職員行動規範の策定 等

○ 年金相談体制の充実

【取組】

- ① 相談時間の延長【平成 16 年 12 月～】及び休日相談の実施【平成 17 年 4 月～】
- ② 年金相談センターの配置見直し及び年金電話相談センターの拡充【平成 16 年度～】
- ③ 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の拡充
- ④ 中央年金相談室と全国 23 カ所の年金電話相談センターとのネットワーク化

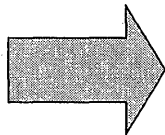
【実績】

- ① 毎週月曜日の相談時間の延長、毎月第 2 土曜日の休日相談
- ② 年金電話相談センター：
10 カ所(15 年度末) → 23 カ所(18 年 1 月末)
- ③ 中央年金相談室電話相談ブース
56 席(16 年度末) → 180 席(18 年 1 月末)
- ④ 全国共通の電話番号による「ねんきんダイヤル」
0570-05-1165(年金請求などのご相談)
0570-07-1165(年金をお受けになられている方のご相談)

【実施状況(効果)】

○年金相談窓口における待ち時間：15分未満 76%
30分以上 9%
(平成 17 年 7 月「お客様満足度アンケート」より)

○電話応答率 20.5% → 62.9%(17 年 10 月平均)
(16 年度平均) 73.1%(17 年 11 月平均)
91.3%(17 年 12 月平均)



○ 年金個人情報の提供の充実

【取組】

- ① インターネットを活用した年金個人情報の提供【平成 16 年1月～】
- ② 58歳到達者に対する被保険者記録の通知【平成 16 年3月～】
- ③ 裁定請求書の事前送付【平成 17 年 10 月～】

【実績】

- ① インターネットによる年金見込額試算
6万1千件
(平成 17 年4月～18 年1月までの累計)
- ② 年金加入記録のお知らせ
140 万件
年金見込額のお知らせ
92 万 5 千件
(平成 17 年4月～18 年1月までの累計)
- ③ 「裁定請求書(ターンアラウンド用)」
38 万 5 千件
(平成 17 年 10 月～18 年1月までの累計)



【今後の取組】

- ① 年金見込額試算の対象年齢の引き下げ(55 歳以上 → 50 歳以上)【平成 18 年3月～】
- ② インターネットを活用した年金加入記録の即時提供【平成 18 年3月～】
- ③ 中間点(35 歳)通知の実施【平成 18 年度～】
- ④ ポイント制の導入【平成 20 年4月～】

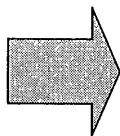
○ 各種通知書類の見直し

【取組】

○ 発送件数及び照会件数等の多いものから優先的に見直しを実施【平成 16 年度～】

(見直し対象の通知書)

- ・ 被保険者関係 33 種類 (15 種類実施済み)
- ・ 受給者関係 56 種類 (実施済み)



【今後の取組】

- ① 消費生活アドバイザーなど第三者によるモニター制度を活用し、より利用者の視点に立った見直しを推進【平成 18 年度～】
- ② 様式及び添付書類の統一化については、全国共通の「業務マニュアル」の作成作業とともに推進し、新様式への統一化を図る【平成 18 年 10 月～】

○ 事務処理の迅速化

【取組】

- 「サービススタンダード」(請求書を受け付けてから、支給決定通知書をお届けするまでの所要日数)を設定【平成 17 年 4 月～】

医療給付:3週間以内

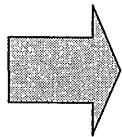
老齢・遺族年金:2ヶ月以内

障害年金:3ヶ月半以内

【実績】

- サービススタンダード達成状況 (17 年 12 月末現在)

- ・傷病手当金 84.2%
- ・家族出産育児一時金 93.2%
- ・老齢厚生年金 98.2%
- ・遺族厚生年金 97.6%
- ・障害基礎年金 94.4%



【今後の取組】

- ① 平成 17 年度の達成状況について、平成 18 年 5 月に公表予定
- ② 併せて、「サービススタンダード」の達成を図る上での事務処理上の問題点について精査の上、改善に向けた対策を徹底

○ 保健事業の充実

【取組】

- 健診受診者の利便性の向上を図るため、健診実施機関の増大を図り、平成 17 年度においては、全国で新たに 128 医療機関を健診機関として指定

【実績】

1,526 機関(16 年度末)
→ 1,654 機関(18 年 1 月末)