

新組織の発足に向けた業務改革（120項目）
の具体的な取組状況について

2006年2月20日

Ⅰ. 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～

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年1月末現在)	参考データ
1-1 お客様の声に対応したサービスの改善					
1	①「長官への手紙・長官へのメール」の実施	16年10月～	着手済	<p>○平成16年10月から、より利用者の視点に立ったサービスを展開するため、社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁や社会保険事務所における業務やサービスに対するご意見・ご提案を「長官へのメール」や「長官への手紙」として受け付ける仕組みを整備。</p> <p>○寄せられたご意見等への対応については、社会保険庁ホームページに定期的に公表。</p>	(平成18年1月末現在) 長官への手紙 366件 長官へのメール 6,647件
2	②国民の声報告体制の整備	16年10月～	着手済	<p>○平成16年10月から、様々な経路で寄せられるご意見・ご批判を基に、サービスの改善・充実を図るため、「国民の声対応報告制度」を整備。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及び本庁の窓口にて苦情等対応責任者を設置するとともに、「国民の声対応票」を作成し、苦情処理の進捗状況を管理。</p> <p>○平成16年12月、「社会保険庁職員行動規範」の策定にあわせて、全職員に対し、苦情等への対応マニュアルとして、「接遇マニュアル」を配布。</p>	(平成18年1月末現在) 国民の声対応票作成 1,331件
3	③社会保険庁ホームページの充実	16年10月～	着手済	<p>○社会保険庁ホームページのトップページに「社会保険庁の改革」のコーナーを設け、改革の進捗状況や社会保険新組織の実現に向けた有識者会議及び社会保険事業運営評議会等における議事内容を随時掲載。</p> <p>○平成16年12月、全ての地方社会保険事務局にホームページを開設し、管内の社会保険事務所等の案内とともに、出張相談、休日相談・相談時間延長のお知らせ及び社会保険事務所ごとの相談の混雑状況等を掲載。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年1月末現在)	参考データ
4	④社会保険事務局へのサービス改善協議会の設置	17年7月～	着手済	<p>○平成17年7月、利用者等の意見を基に、地域の実情に即したサービスの提供を図るため、全国の地方社会保険事務局ごとに、学識経験者、マスコミ関係者、労働団体関係者、事業主、社会保険労務士等、サービス利用者及び保険料負担者の代表から成る「サービス改善協議会」を設置。</p> <p>○各社会保険事務局においてこれまでに概ね2回開催されており、社会保険庁改革の動向等について、広く地域の方々に情報提供を行うとともに、提供されるサービスに対する利用者等の意見を基に、サービスの改善・充実に向けた取組に関する意見交換を実施。</p>	
5	⑤定期的な「お客様満足度アンケート」の実施	17年度～	着手済	<p>○第1回調査(平成17年3月)の実施後、平成17年度から、全国の社会保険事務所への来訪者を対象として、7月及び1月の定期的な満足度調査(無記名方式、5段階評価)を実施。</p> <p>○昨年7月の集計結果については、社会保険庁ホームページに公表。</p>	<p>(平成17年7月調査) 配布枚数:46,199枚 回収枚数:39,895枚 回収率:86.4% 全体としての満足度: 年金相談窓口 89% 総合相談窓口等 83% (「やや満足」以上の回答者の割合)</p> <p>(平成18年1月調査) 実施日 1月11日 集計・分析中</p>
6	⑥民間調査機関による窓口サービス実態調査の実施	18年度～	—	<p>○「お客様満足度アンケート」調査の結果を客観的に評価するとともに、利用者から見た社会保険事務所等の窓口施設等の実態を把握するため、民間調査機関による窓口接遇状況等のサービスに関する実態調査について、平成18年度の実施に向け検討を行う。</p> <p>○なお、平成18年度は、原則として47社会保険事務所(各社会保険事務局管内の1事務所)を対象として実施する予定。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年1月末現在)	参考データ
7	⑦各種通知書等に関するモニター調査の実施	18年度～	—	○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しているが、平成18年度から、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。	
8	⑧サービス向上を推進するための本庁の体制強化	18年度～	—	○平成18年度から、国民の皆様からのご意見・ご要望を事業運営に的確に反映させるための体制整備を予定。	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年1月末現在)	参考データ
1-2 年金相談体制の充実					
9	①年金相談の時間延長・休日相談の実施	16年度～ 段階的に実施	着手済	○社会保険事務所等において、年金相談の充実を図るため、次の取組を実施。 ・平成16年7月から、昼休み時間帯における年金相談実施を徹底。 ・平成16年12月から、毎週月曜日に相談受付時間を午後7時まで延長。 ・平成17年度から、毎月第2土曜日に休日相談を実施。	
10	②年金相談センターの増設及び地域ニーズに応じた移転・廃止	16年度～	着手済	○年金相談センターについては、平成16年度に2カ所増設する一方、4カ所の移転、2カ所の廃止を実施。平成17年度においても、これまでにそれぞれ1カ所の新設及び廃止を行ったところであり、引き続き、地域のニーズに対応した配置見直しを実施。	(平成18年1月末現在) 年金相談センター 71カ所
11	③年金電話相談センターの拡充	16年度～	着手済	○平成16年度において、社会保険事務所等に行かなくても年金相談が可能となるように年金電話相談センターを10カ所から23カ所へ増設。	(平成18年1月末現在) 年金電話相談センター 23カ所
12	④年金相談に関するバリアフリー化の推進	随時	着手済	○平成17年度から、全国の社会保険事務所において、 ① 手すりの設置 ② 障害者用トイレ・スロープの設置 ③ 相談窓口への老眼鏡の備付 を順次実施し、相談窓口のバリアフリー化を推進。 ○併せて、平成17年4月から、耳が不自由な方が相談しやすい環境を整備するため、ファクシミリによる年金相談を実施。	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年1月末現在)	参考データ
13	⑤市庁舎等を活用した年金相談事業の検討	17年度～	検討中	<p>○社会保険事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、社会保険事務所が設置されていない市町村の庁舎に職員を派遣し、出張相談を実施。</p> <p>○ハローワークの庁舎を活用した出張相談の実施について検討中。</p>	
14	⑥社会保険事務所における総合相談室の拡充	16年度～	着手済	<p>○社会保険事務所来訪者へのサービス向上を図るため、全国の社会保険事務所において総合相談室の設置を推進。平成18年4月までに全ての社会保険事務所に総合相談室を設置することとしている。</p>	(平成18年1月末現在) 総合相談室 265社会保険事務所に設置
15	⑦中央年金相談室の電話相談ブースの大幅拡充及び年金電話相談センターとのネットワーク化	17年度～	着手済	<p>○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については、平成17年8月から段階的に拡充し、平成17年10月から180席体制に拡充。</p> <p>○併せて、平成17年10月31日から、中央年金相談室と全国23か所の年金電話相談センターをネットワークで結び、全国共通の電話番号による「ねんきんダイヤル」を実施。</p>	<p>中央年金相談室 電話相談ブース</p> <p>56席(平成16年度末) ↓ 180席(平成18年1月末現在)</p> <p>応答率 20.5%(平成16年度平均) ↓ 62.9%(17年10月平均) 73.1%(17年11月平均) 91.3%(17年12月平均)</p>
16	⑧年金電話相談センターの集約化及び総合コールセンターの整備	19年度～	—	<p>○社会保険業務センター中央年金相談室及び年金電話相談センターの集約化に当たっては、社会保険オンラインシステムの最適化計画(案)における中央年金相談室の移転時期を踏まえ、平成19年度からの順次実施を検討中。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年1月末現在)	参考データ
1-3 各種通知書類の見直し					
17	①通知書等の見直し及び様式の統一化	~18年度	着手済	<p>○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しているが、平成18年度から、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。</p> <p>○様式及び添付書類の統一化については、主として、全国共通の「業務マニュアル」の作成作業とともに推進し、平成18年10月から新様式への統一化を図る予定。</p> <p>○なお、市町村経由の届出である国民年金の適用、保険料関係届書等については、既に市町村において住民異動届との統合等が推進されており、全ての届出の統一化は困難なことから、可能なものについて統一化を図るとともに、市町村からの報告様式の統一化についても検討。</p>	<p>(見直し対象の通知書)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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)
1-4 年金個人情報の提供の充実					
18	①年金見込額試算の対象年齢引き下げ(55歳以上→50歳以上)	18年3月~	検討中	<p>○現在、年金見込額試算の対象者の拡大(55歳以上の方→50歳以上の方)に向け、社会保険業務センターにおいてシステム開発を行っており、平成18年3月下旬から実施予定。</p>	
19	②裁定請求書の事前送付	17年10月~	着手済	<p>○平成17年10月3日から、以下の事前送付サービスを開始。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老齢基礎年金の受給資格を満たしている方については、年金加入記録等をあらかじめ記載した裁定請求書を60歳又は65歳到達の3か月前に送付 ・60歳以後に受給権が発生する方には「裁定請求のご案内」を、受給資格が確認できない方には「年金加入期間の確認のご案内」をそれぞれ60歳到達3か月前に送付 	<p>(平成17年10月~18年1月までの送付件数)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「裁定請求書(ターンアラウンド用)」 385,177件 「裁定請求のご案内(はがき)」 70,296件 「年金加入期間の確認のご案内(はがき)」 67,369件

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年1月末現在)	参考データ
20	③中間点通知の導入	18年度～	—	○平成16年3月から、年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録の通知を実施。	
21	④ポイント制の導入	20年4月～	—	○35歳到達者に対する年金加入状況通知の導入に向け、通知に記載すべき内容等を検討の上、平成18年4月よりシステム開発を行う予定。 ○平成20年4月からのポイント制の導入に向けて基本方針を検討中。	
22	⑤インターネットによる年金個人情報即時提供	18年3月～	検討中	○年金加入状況の即時提供については、平成18年3月末からサービスを開始する予定であり、また、年金見込額の即時提供についても実施に向け検討中。	
1-5 年金相談業務の質の向上					
23	①年金相談員のスキル別研修等の実施	17年10月～	着手済	○平成17年10月、年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図るため、「年金相談マニュアル」を作成。併せて、平成18年度から、社会保険大学校における社会保険相談指導員研修について、相談担当者のレベル別の研修へ改編を行う予定。	
24	②社会保険労務士等に対する年金相談研修の実施	18年3月～	検討中	○民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士を対象とした研修を平成18年3月に実施することを予定しており、また、ファイナンシャルプランナーに対する研修についても、社労士に対する研修結果の評価を踏まえ、平成18年秋を目途に実施予定。	