

#### (4)ガバナンス強化に向けた体制整備及び業務執行ルールの確立

(到達目標)

- 組織内の日常的な業務執行ルールを確立・徹底する。



(これまでの取組)

- 事務局のスリム化により、人員の一部を本庁に振り向け、事務企画部門、業務センターのシステム部門を強化。  
(平成 18 年度定員配置から着手)
- 国民からの苦情や事件事故について、本庁に集約して分析の上、地方へ情報提供する仕組みの整備。  
(平成 16 年 10 月～)
- 内部改善提案制度など、全庁LANの掲示板で、現場職員から直接に改善提案の投稿や、本庁による回答を行う仕組みを整備。(平成 16 年 10 月～)



(今後の取組)

- 事務局をスリム化する一方で、現場経験のある優秀な職員を登用しつつ、全国統一的な業務企画・管理を行えるよう、本庁の体制強化を図る。<平成 18 年度～>
- 不適正事務処理等の端緒情報を担当者レベルから速やかに幹部や他の職員と共有し、これに基づき的確な対応ができるよう、職員行動規範を改正し、組織内の日常的な業務執行ルールを明確化し、徹底する。<平成 18 年 8 月～>
- 現場からの内部改善提案制度や、国民からの苦情、事件事故を本庁に集約し、分析の上で地方に改善方策を徹底させる機能の強化を図る。<平成 18 年 10 月～>

## 2. 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)定期的を実施し、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を定期的を実施【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を実施【平成18年度～】。
  - ・ サービス向上を推進するための本庁の体制を整備【平成18年度～】。

## (2)年金相談体制及び年金個人情報の提供等の充実

### (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(63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、全国共通電話番号の下に全国の年金電話相談センター(23ヶ所)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、効率的に応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3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19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を実施【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～】。

### (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(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実施【平成19年3月～】。
- 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(被保険者記録)の即時提供を実施【平成18年3月～】。

### (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～】。

#### (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。
- 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(平成17年10月～)。
- 国民年金の加入漏れの防止、申請者の負担軽減等を図るため、以下の事務に住民基本台帳ネットワークシステムを活用。
  - ・ 20歳到達者に対する国民年金への加入勧奨(平成15年4月～)
  - ・ 裁定請求の本人確認事務(裁定請求書の添付書類(住民票の写し等)の省略)(平成15年10月～)

(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3月 専門チーム設置
  - 平成19年3月 被保険者期間中間点通知の実施
- 被保険者等へのサービスの向上、事務処理の効率化等を図る観点から、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した被保険者等の記録管理を推進。
  - 【実施スケジュール】平成18年度中に開始 年金受給者の生存確認(現況届の省略)
  - 国民年金未加入者の把握・加入勧奨(34歳到達者情報の活用)
  - 平成23年4月～ 国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更届等の原則廃止

## (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【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。



### (これまでの取組)

- 全国的に統一した業務マニュアルの作成(平成17年度～)
- 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(平成18年度～)



### (今後の取組)

- 本年10月から、全国統一の業務マニュアルの運用を開始し、職員研修等により徹底するとともに、その精緻化・改良を図る一方、全職員が随時、検索や閲覧ができる情報システム化を進める【平成18年10月～】。
- オンラインシステムへの入力行為について、全国統一的な処理マニュアルを作成する【平成18年度中～】。
- 全国統一的な事務処理を原則とし、各種広報(パンフレット、チラシ等)を含め、現場において、実情に応じた異なる取扱いが必要な場合には、本庁に協議する方式を徹底する【平成18年7月～】。
- 社会保険事務局・事務所ごとに定められている事務処理規程を廃止し、全国統一的な事務処理規程を策定・実施する。  
【平成18年8月～】
- 本人確認の方法や在り方を検討した上で、インターネットや電話による申請の受付など、被保険者の利便性を考慮した新しい事務処理方式による申請について検討する【平成18年度中～】。
- 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～】。
- 恒常的に業務品質の向上を図るための本庁の体制を整備【18年度～】。

## (7) 事務処理の効率化

(到達目標)

- 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。

(これまでの取組)

- 健康保険・厚生年金適用関係の36届書及び国民年金適用・保険料関係28届書について入力業務を外部委託。

(今後の取組)

- 健康保険給付関係及び年金給付関係の届書の入力業務についても、費用対効果を検証した上で、外部委託化を推進。

【実施スケジュール】

平成17年10月～ 一部の社会保険事務局  
におけるモデル事業の  
実施  
平成18年度～ 本格実施

(これまでの状況)

- 市町村を経由して社会保険事務所に提出されている国民年金関係の届書等については、紙媒体で市町村から報告を受けてきた。

(今後の取組)

- 市町村を経由して提出される国民年金関係の届書等について、システム開発に係る費用対効果等を検証した上で、市町村から磁気媒体により報告を受けることについて検討。

【実施スケジュール】

平成17年度～ 市町村実態調査、費用対効果の検証

(これまでの状況)

- 健保・厚年の適用関係届書のうち6届書については、磁気媒体による届出が認められているが、磁気媒体での届出は全体の約9.6%の適用事業所にとどまっており、また、電子申請についても、年間約2千4百件程度の申請件数にとどまっている。

(今後の取組)

- オンライン利用促進のための行動計画(平成18年3月31日CIO連絡会議)に基づき、健保・厚年の適用関係届書のうち6届書について利用率25%(平成20年度)を目指し、電子申請・磁気媒体での届出の利用促進の取組を実施【平成18年度～20年度】。



## (8) 社会保険事務所の配置等の見直し

### (到達目標)

- 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の見直しを行う。

### (これまでの取組)

- 既設の社会保険事務所から遠距離にある人口増加地域に、当該事務所の分室を設置。  
(平成17年7月；呉社会保険事務所東広島分室、平成17年10月；千葉社会保険事務所茂原分室)
- 年金相談業務の急増、人員格差等の特有の問題が生じている首都圏において、これらの解消を図るため、首都圏（東京・埼玉・千葉・神奈川）の社会保険事務局長を責任者とする「首都圏緊急対応プロジェクト」を設置（平成17年5月）。

### (今後の取組)

- 首都圏においては、緊急の措置として、社会保険事務所等の配置のアンバランスを是正するため、管轄人口等を踏まえ、全国的に見直しに先行して、新たに越谷市、市川市、青梅市に社会保険事務所を設置するとともに、東京23区のうち1区に2カ所配置されている事務所を廃止・統合【平成18年度中～】。
- 平成20年度の新組織移行に併せて、社会保険事務所の配置の全国的見直しを検討・実施。

### (今後の取組)

- 首都圏においては、国民年金被保険者の3分の1を抱えている状況を踏まえ、照会電話への効率的かつ迅速な対応等を図るため、都県単位で国民年金照会専用電話を設置【平成17年10月～】。