

主な勧告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況
<p>著しく低い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>76.3 万人中、1 回目（2 か月後）で届出 33.7 万人、2 回目（6 か月後）で届出 7.3 万人（9.6%）、勸奨効果なし 35.4 万人（46.3%）</li> </ul> <p>○ 届出勸奨に応じない者の取扱いをみると、ほとんどの社会保険事務所が放置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職権適用未実施：35 事務所中 30 事務所（85.7%）。</li> </ul> <p>2 保険料徴収業務の的確かつ効果的な実施</p> <p>【勧告】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>① 口座振替実施率の低い社会保険事務局等は、口座振替の勸奨を一層推進すること。</p> <p>② 強制徴収手続を行う対象者を拡大すること。</p> <p>③ 保険料収納に結び付けるという成果を上げることに付いて、委託業者や国民年金推進員のインセンティブが働くよう、経費増加を招かない範囲で、その報酬に成果主義の要素を盛り込むこと。</p> <p>④ 上記のほか、現在の収納対策について、費用対効果を勘案しつつ、全体としてより一層の収納効果を上げるものとなるよう見直しを行うこと。</p> </div> <p>(説明)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社会保険庁は、保険料収納を行うため、平成 14 年度から国民年金推進員（非常勤の国家公務員、15 年度予算額：50 億円（1,948 人））を全国の社会保険事務所に配置。また、電話納付督促は民間業者に委託（平成 16 年度予算額：18 億円）</li> <li>平成 15 年度から強制徴収を実施（15 年度の強制徴収手続対象者数：約 1 万人）</li> <li>社会保険庁は、平成 16 年 10 月、「国民年金保険料収納に係る年度別の行動計画」（アクションプログラム）を公表</li> </ul>	<p>→① 保険料の口座振替の推進については、「国民年金保険料の口座振替による納付の促進について」（平成 16 年 10 月 21 日付け社会保険庁年金保険課長通知）により、目標を設定し、資格取得時や納付督促時等における徹底した口座振替の勸奨を開始するよう指示するとともに、国民年金特別対策本部事務局報（THE NEWS こくねん第 8 号 17 年 3 月 30 日発行）において、全国の国民年金保険料口座振替勸奨の取組事例を特集で掲載・紹介する等、口座振替勸奨の効果的な推進を図っている。</p> <p>→② 平成 16 年度においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 最終催告状：15 年度の約 3 倍の未納者 3 万 1,497 人に送付</li> <li>イ 督促状：上記アでも保険料を納めない 3,780 人に送付</li> <li>ウ 差し押さえの予告：上記イでも応じない 598 人に通知</li> <li>エ 財産の差し押さえ：220 人を対象を実施。</li> </ul> <p>また、平成 17 年度は、市町村から提供される所得情報の磁気媒体化や債権管理システムの構築などを図り、強制徴収手続を行う対象者を 10 万人程度に拡大し、その後できる限り早期に、外部委託の拡大等に</p>

主な報告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況																		
<p>○ 納付率の向上には、保険料の口座振替の推進が効果的。しかし、積極的に取り組んでいるところは、極めて少ない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全国の口座振替実施率：35.1%（平成15年度末）</li> <li>・ 調査18社会保険事務局中、最高54.2%（福井）、最低25.1%（大阪）</li> </ul> <p>○ 過去2年間全く保険料を納付していない未納者だけで327万人に上る状況にある中で、強制徴収手続を行う対象者（社会保険庁計画）は平成16年度の3万人では不十分</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 強制徴収手続対象者数（社会保険庁計画）は、平成15年度1万人、16年度3万人</li> <li>・ 調査18社会保険事務局では、平成15年度、強制徴収手続着手（最終催告状・督促状）により、約7割が納付</li> <li>・ 平成15年度に新規発生分の未納保険料：約1兆円。</li> </ul> <p>○ 現在委託等により実施されている保険料収納対策は、保険料収納増に向けた有効なインセンティブがない状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民年金推進員1人当たりの年間保険料収納額（調査242人の平均）：約585万円、年間人件費：約257万円（人件費率43.9%）</li> </ul> <p>個別にみると、224万円の給与で2,700万円を収納する者、他方で収納実績が全くない者あり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託業者による電話納付督促については収納効果の把握なし</li> </ul> <p>○ 保険料納付率は、現在の収納対策等を漫然と強化するだけで、行動計画を達成できるかどうか、明らかでない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成15年度63.4% → 19年度80%（中期目標）</li> <li>・ 行動計画：平成19年度は実際に納付される保険料月数を15年度比+10%（19年度で1,916億円増収目標）</li> <li>・ 実際に納付された保険料月数は長期的減少傾向（平成15年度は元年度比▲10%）</li> </ul>	<p>より生じた人員の一部を強制徴収の要員へシフトさせ、年間60万人程度に拡大予定</p> <p>→③ 電話納付督促業務の委託については、「平成17年度の国民年金電話納付督促に係る委託契約について」（平成17年2月25日付け社会保険庁経理課長補佐・国民年金事業室長補佐連名事務連絡）により、17年度から委託要領に目標接触率等の数値目標を盛り込み、達成できない場合は、その原因等について報告させるよう指示済み。</p> <p>また、国民年金推進員については、「国民年金推進員の取扱いについての一部改正について」（平成17年3月30日付け社会保険庁総務課長・職員課長・経理課長・年金保険課長連名通知）により、以下のとおり活動実績に応じた成果主義による評価制度の導入を図った。</p> <p>i) 「給与」については、17年10月分から以下のAからEまでの5段階に格付け支給する予定</p> <table border="1" data-bbox="1211 847 1939 1118"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>月額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>17万6,000円</td> <td>上位10%以内</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>16万8,000円</td> <td>上位25%以内（Aを除く。）</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>16万円</td> <td>上位45%以内（A、Bを除く。）</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>15万2,000円</td> <td>上位75%以内（AからCを除く。）</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>14万4,000円</td> <td>AからD以外の者</td> </tr> </tbody> </table> <p>ii) 「期末給与」及び「勤勉給与」についても、17年12月支給分から、以下の表のとおり、保険料収納に係るインセンティブが働く措置を講じる予定</p>	区分	月額	備考	A	17万6,000円	上位10%以内	B	16万8,000円	上位25%以内（Aを除く。）	C	16万円	上位45%以内（A、Bを除く。）	D	15万2,000円	上位75%以内（AからCを除く。）	E	14万4,000円	AからD以外の者
区分	月額	備考																	
A	17万6,000円	上位10%以内																	
B	16万8,000円	上位25%以内（Aを除く。）																	
C	16万円	上位45%以内（A、Bを除く。）																	
D	15万2,000円	上位75%以内（AからCを除く。）																	
E	14万4,000円	AからD以外の者																	

主な報告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況																		
<p>3 被保険者等に対する窓口サービスの改善</p> <p>【報告】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>① 社会保険事務所及び年金相談センターの相談窓口の配置数について、相談者数等を基本にして見直すこと。また、年金相談センターについては、相談者数等に基づく設置基準を定めるとともに、当該設置基準を充たさないものについては、速やかに廃止・移転すること。</p> <p>② ファックスによる年金相談の受付の実施を徹底すること。</p> </div> <p>(説明)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会保険庁は、全国 312 の社会保険事務所に「年金相談窓口」を設置。</li> <li>・ 都市部の 71 社会保険事務所には、これに加えて年金相談センターを設置。</li> </ul> <p>○ 待ち時間を把握できた 51 社会保険事務所等の中には、1 時間以上が 16 社会保険事務所等 (31.7%) あり</p> <p>○ 年金相談窓口で対応するために常時配置されている職員 1 人当たりの</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>基準日</th> <th>平成 17 年 6 月支給分まで</th> <th>17 年 12 月支給分から</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">期 末 給 与</td> <td>6 月 1 日</td> <td>給与月額 75/100</td> <td>給与月額 45/100</td> </tr> <tr> <td>12 月 1 日</td> <td>給与月額 85/100</td> <td>給与月額 35/100</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">勤 勉 給 与</td> <td>6 月 1 日</td> <td>特に優秀な者(局の推進員の 1 割の者) 給与月額 30/100</td> <td>左同(局の推進員の 2 割の者) 給与月額 80/100</td> </tr> <tr> <td>12 月 1 日</td> <td>優秀な者(局の推進員の 2 割の者) 給与月額 15/100</td> <td>左同(局の推進員の 4 割の者) 給与月額 40/100</td> </tr> </tbody> </table> <p>→④ 上記①から③までのほか、平成 17 年 10 月から 5 か所の社会保険事務所(弘前、足立、熱田、平野及び宮崎)の収納業務について市場化テストのモデル事業を活用予定</p> <p>→① 平成 17 年 10 月を目途に、社会保険庁において年金相談者数等に基づく適正窓口数等に関する基準を定め、各社会保険事務局に対し、当該基準に応じて見直すよう指示することを予定</p> <p>また、年金相談センターについても平成 17 年 10 月を目途に、相談者数等に基づく設置基準を定め、当該設置基準に基づいて速やかに移転・廃止に努める予定</p> <p>(注) 特に混雑の著しい埼玉県川越及び所沢社会保険事務所について、平成 17 年 1 月から相談窓口を増設(川越社会保険事務所については 14 から 25 窓口へ、所沢社会保険事務所については 7 から 15 窓口へ)</p> <p>→② 耳が不自由な方のためのファックスによる年金相談の受付について</p>	区分	基準日	平成 17 年 6 月支給分まで	17 年 12 月支給分から	期 末 給 与	6 月 1 日	給与月額 75/100	給与月額 45/100	12 月 1 日	給与月額 85/100	給与月額 35/100	勤 勉 給 与	6 月 1 日	特に優秀な者(局の推進員の 1 割の者) 給与月額 30/100	左同(局の推進員の 2 割の者) 給与月額 80/100	12 月 1 日	優秀な者(局の推進員の 2 割の者) 給与月額 15/100	左同(局の推進員の 4 割の者) 給与月額 40/100
	区分	基準日	平成 17 年 6 月支給分まで	17 年 12 月支給分から															
期 末 給 与	6 月 1 日	給与月額 75/100	給与月額 45/100																
	12 月 1 日	給与月額 85/100	給与月額 35/100																
勤 勉 給 与	6 月 1 日	特に優秀な者(局の推進員の 1 割の者) 給与月額 30/100	左同(局の推進員の 2 割の者) 給与月額 80/100																
	12 月 1 日	優秀な者(局の推進員の 2 割の者) 給与月額 15/100	左同(局の推進員の 4 割の者) 給与月額 40/100																

主な勧告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況						
<p>来訪相談者数を比較すると、格差（最大 2.3 倍の格差）あり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口職員 1 人・1 日当たりの相談者受付数（全国平均）： 22.5 人</li> <li>窓口職員 1 人・1 日当たりの相談者受付数が多い事務所 島田：31.3 人 旭川：28.5 人 静岡：28.4 人</li> <li>窓口職員 1 人・1 日当たりの相談者受付数が少ない事務所 諫早：13.8 人 徳島北：14.5 人 徳島南：14.6 人</li> </ul> <p>○ 調査した 52 社会保険事務所等では、ファックスによる相談を受理していないところあり（12 社会保険事務所、9 年金相談センター）</p> <p><b>4 人事交流の推進</b></p> <p><b>【勧告】</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>○ 速やかに社会保険庁（本庁）・社会保険事務局相互間、社会保険事務局相互間における人事交流の拡大に着手すること。</p> </div> <p>（説明）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本庁、社会保険事務局のいずれも、本庁又は社会保険事務局がそれぞれにおいて採用した職員が、それぞれの職員数の大半を占めている状況</li> <li>○ 社会保険事務局をまたがった人事異動は皆無</li> </ul>	<p>は、実施に向けて事務処理要領の見直しを行い、「ファクシミリによる年金相談の実施について」（平成 17 年 3 月 31 日付け社会保険庁運営部企画課長通知）等により、平成 17 年 4 月 18 日から実施</p> <p>→○ 全国組織としての一体感の醸成、本庁と地方社会保険事務局間の相互の緊密な連携、広い視野に立った人材の育成といった観点から、平成 17 年 4 月 1 日付け人事異動において、以下のとおり、人事交流の拡大を実施</p> <table border="1" data-bbox="1182 890 2020 1279"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>人事交流の実施状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本庁と社会保険事務局間</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁から社会保険事務局 平成 16 年度に 161 人（38 事務局）→17 年 4 月 1 日現在 188 人（47 事務局）へ</li> <li>・社会保険事務局から本庁 平成 16 年度に 32 人（23 事務局）→17 年 4 月 1 日現在 51 人（38 事務局）へ</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>社会保険事務局間</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 17 年 4 月 1 日付けで 42 人実施 （人事交流を 17 年度中に 100 人規模で行う予定）</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	区 分	人事交流の実施状況	本庁と社会保険事務局間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁から社会保険事務局 平成 16 年度に 161 人（38 事務局）→17 年 4 月 1 日現在 188 人（47 事務局）へ</li> <li>・社会保険事務局から本庁 平成 16 年度に 32 人（23 事務局）→17 年 4 月 1 日現在 51 人（38 事務局）へ</li> </ul>	社会保険事務局間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 17 年 4 月 1 日付けで 42 人実施 （人事交流を 17 年度中に 100 人規模で行う予定）</li> </ul>
区 分	人事交流の実施状況						
本庁と社会保険事務局間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁から社会保険事務局 平成 16 年度に 161 人（38 事務局）→17 年 4 月 1 日現在 188 人（47 事務局）へ</li> <li>・社会保険事務局から本庁 平成 16 年度に 32 人（23 事務局）→17 年 4 月 1 日現在 51 人（38 事務局）へ</li> </ul>						
社会保険事務局間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 17 年 4 月 1 日付けで 42 人実施 （人事交流を 17 年度中に 100 人規模で行う予定）</li> </ul>						

主な勧告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況
<p>5 厚生労働省における社会保険庁(実施庁)に係る的確な実績評価の実施</p> <p>【勧告】</p> <p>○ 厚生労働省は、第1次勧告及びこの第2次勧告で指摘した事項を踏まえ、社会保険庁に対して適切な達成すべき目標を設定するとともに、当該目標に対する社会保険庁の実績を毎年度の確に評価し、公表すること。</p> <p>(説明)</p> <p>・ 実施庁については、中央省庁等改革基本法(平成10年法律第103号)において、府省の長は、実施庁が達成すべき目標を設定し、その目標に対する実績を評価して公表することとされている。</p> <p>○ 当省は、第1次勧告及び第2次勧告において、適用業務の的確な実施、保険料徴収業務の的確な実施、被保険者等に対するサービス改善等について、様々な改善点を勧告</p> <p>これらの勧告事項については、社会保険庁において早急に改善に向けて取り組むことが重要</p> <p>○ 厚生労働省においては、社会保険庁が達成すべき目標を設定し、当該目標に対する社会保険庁の実績を毎年度の確に評価し、公表することが必要</p>	<p>→① 「平成17年度において社会保険庁が達成すべき目標」の策定に当たって、</p> <p>ア 国民年金の保険料納付率：69.5%</p> <p>イ 口座振替実施率：37.1%</p> <p>ウ その他、目標項目全般にわたって、例えば、年金給付の迅速な決定及び適正な支給に努めることに関する数値目標として、請求書を受け付けてから、年金が裁定され、年金証書が届くまでの処理日数を「老齢基礎・老齢厚生年金：2か月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)」、「遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)」、「障害基礎・障害厚生年金：3か月半以内」とする等</p> <p>可能な限り数値目標を増設</p> <p>→② 平成16年度実績に係る評価については、17年8月から開始。その際、「平成16年度において社会保険庁が達成すべき目標」において数値目標を設定していない項目についても定量的な指標の推移を可能な限り把握することや各項目に係る具体的な取組みの内容を把握すること等により、的確な評価を実施・公表する予定</p>



## 年金に関する行政評価・監視－国民年金業務を中心として－ の勧告に伴う改善措置状況（その後の回答）の概要

### 【調査の実施時期等】

- 1 実施時期 平成16年6月～16年12月
- 2 調査対象機関 厚生労働省、市町村

【勧告日及び勧告先】 平成16年10月8日 厚生労働省に対し勧告（第1次）  
平成16年12月3日 厚生労働省に対し勧告（第2次）

【回答年月日】 厚生労働省 平成17年10月5日

【その後の改善措置 厚生労働省 平成20年3月31日  
状況に係る回答年  
月日】

### 【行政評価・監視の背景事情等】

- 年金法案の国会審議やマスコミの報道を通じて、社会保険庁の年金業務の問題点が顕在化。特に国民年金の未加入問題や未納問題について、世論の厳しい批判
- 平成16年5月14日の麻生総務大臣の指示を受け、国民年金業務を中心として行政評価・監視に着手

<第1次勧告>

1 適用業務等の的確な実施

【勧告】

- 住基ネットシステムを活用することにより、
  - ① 第1号未加入者を把握すること。
  - ② 年金受給権者の現況届を廃止すること。
  - ③ 年金受給権者及び被保険者の氏名及び住所変更届を廃止することを検討すること。

(説明)

- ・ 国民年金の被保険者
  - i) 第1号被保険者：日本国内に住所を有する20歳以上60歳未満の者であって、次のii)及びiii)のいずれにも該当しないもの
  - ii) 第2号被保険者：厚生年金保険その他の被用者年金各法の被保険者又は組合員若しくは加入者
  - iii) 第3号被保険者：第2号被保険者の被扶養配偶者であって20歳以上60歳未満のもの
- ・ 第1号未加入者（第1号被保険者になるべき者であって、加入手続を行っていないため基礎年金番号を有していないもの）は、平成13年10月現在、63.5万人

- 20歳に到達する者のうち、第1号未加入者の把握については、既に住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネットシステム」という。）を活用
- 年金受給権者の現況届（年1回）、氏名及び住所変更届については、住基ネットシステムを利用できるとされていることから、住基ネットシステムの活用により、その廃止が可能

- ：「回答」時に確認した改善措置状況
- ⇒：「その後の回答」時に確認した改善措置状況

- ① 住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）を活用した第1号未加入者の把握については、実施に向けて検討中（システム開発に要する経費：平成18年度予算概算要求額2.5億円）
- ⇒① 第1号未加入者を把握するため、住基ネットから情報の提供を受けられる規定を盛り込んだ「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」（平成19年法律第110号。以下「事業改善法」という。）が平成19年6月に成立。現在、平成20年度中の運用開始を目指して、システムを開発中
- ② 住基ネットを活用した年金受給権者の生存確認については、平成18年度中に実施できるよう、平成16年10月からシステム開発に着手（開発経費：17年度6.6億円、18年度予算概算要求額5.1億円）
- ⇒② 住基ネットを活用した年金受給権者の生存確認については、平成18年10月から実施開始。これにより現況届の提出が原則不要
- ③ 年金受給権者及び被保険者の氏名及び住所変更のための住基ネットの活用については、業務面の課題（基礎年金番号で管理している住所情報と住基ネットの住所情報との相違する場合の確認方法等）や費用面を勘案しつつ、検討中
- ⇒③ 年金受給権者・被保険者の氏名及び住所変更のための住基ネットの活用については、事業改善法案に盛り込み国会に提出し、平成19年6月に成立。現在は、システムを開発中であり、社会保険オンラインシステム刷新後の平成23年4月に施行予定



主な勧告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況
<p>2 保険料徴収業務の的確かつ効果的な実施</p> <p>【勧告】</p> <p>① 厚生労働省（本省）は、保険料納付率の年度別の目標値を設定するとともに、口座振替実施率について、毎年度、目標値を設定すること。</p> <p>② 社会保険庁は、納付督促等の実施に当たって、毎年度、それぞれの業務ごとに目標値を設定し、これに基づき、社会保険事務局等の業務管理を行うこと。</p> <p>（説明）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険料徴収業務は、平成 14 年度に市町村から国（社会保険庁）へ移管</li> <li>・ 第 1 号被保険者の保険料納付率の推移 平成 9 年度 79.6%→13 年度 70.9%→14 年度 62.8%→15 年度 63.4%</li> <li>・ 口座振替実施率 平成 15 年度 35.1%</li> </ul> <p>○ 厚生労働省は、平成 19 年度までに保険料納付率 80%を社会保険庁の中期目標として設定。しかし、年度別の具体的目標値は未設定</p> <p>○ 毎年度、戸別訪問による納付督促等の実施件数などについて具体的目標値を設定し、これにより社会保険事務局等の業務管理を行うことが効果的。しかし、社会保険庁は目標値を未設定</p>	<p>→① 平成 17 年 3 月、「平成 17 年度において社会保険庁が達成すべき目標」において、17 年度の国民年金保険料納付率の目標値を 69.5%、口座振替実施率についても、新たに目標値 37.1%と設定</p> <p>⇒① 平成 19 年 2 月、「平成 19 年度において社会保険庁が達成すべき目標」において、19 年度の国民年金保険料納付率の目標値を 80.0%に設定、口座振替実施率については、クレジットカード納付の導入に係る法改正等も踏まえ、国民年金保険料収納に係る行動計画（アクションプログラム）において数値目標を 42.0%と設定</p> <p>→② 平成 19 年度に国民年金保険料納付率 80%を達成するため、16 年 10 月、社会保険事務所ごとに「国民年金保険料収納に係る年度別の行動計画」（以下「行動計画」という。）を策定</p> <p>また、平成 16 年度の行動計画の実施結果については、各社会保険事務局からの報告を基に集計・分析し、その結果を「17 年度（下半期）行動計画」に反映させ、的確な納付督促業務の進ちょく管理を行う予定</p> <p>⇒② 平成 17 年度、18 年度及び 19 年度においても、社会保険事務所ごとに行動計画を策定し、納付督促等の実施に当たって、電話納付督促件数、戸別訪問督促件数、催告状発行件数などの業務ごとに目標値を設定し、これに基づき、全国の社会保険事務局等の業務管理を実施</p> <p>&lt;参考&gt;</p> <p>第 1 号被保険者の保険料納付率の推移 平成 15 年度 63.4%→16 年度 63.6%→17 年度 67.1%→18 年度 66.3%</p>

3 被保険者等に対する情報の積極的な提供

【勧告】

- 基礎年金番号以外の年金手帳記号番号の照会に回答のなかった者等に対して、例えば、納付書を送付する際、自己の加入歴の状況を申し出るよう注意喚起する等の措置を講ずること。

(説明)

- ・ 基礎年金番号導入前の公的年金制度の加入者の記録については、国民年金、厚生年金保険、共済保険のそれぞれの保険者ごとに年金手帳記号番号で管理
- ・ 平成9年1月時点の基礎年金番号付番件数：約1億156万件

- 社会保険庁は、基礎年金番号の付番時に複数の年金手帳記号番号を有すると思われる者約1,880万人のうち、平成10年から15年度までの6年間で約1,330万人に照会し、約950万人を基礎年金番号に統合しかし、残りの回答がなかった者等約380万人については、フォローを未実施

4 社会保険事務局等の定員配置の見直し

【勧告】

- 業務量に応じて均衡のとれたものとなるよう、社会保険事務局等の定員配置を見直すことを検討すること。

(説明)

- ・ 社会保険事務局等の平成16年度末定員  
社会保険庁1万7,466人のうち1万6,582人 (本庁884人)

- 職員1人当たりの被保険者数、基礎年金受給者数及び事業所数を単純

- 基礎年金番号以外の年金手帳記号番号の照会に回答のなかった者等に対しては、平成17年度末に納付書を送付する際又は広報を通じて、基礎年金番号に未登録の年金手帳記号番号を社会保険事務所に届け出ることについて注意を促すことができるよう検討中

- ⇒○ 「納付書を送付する際の注意喚起」については、対象者が国民年金の被保険者だけに限定されるため、広く厚生年金の被保険者も含む全被保険者に実施

具体的には、i) 平成16年3月から58歳到達者に対して年金の加入記録の通知を送付し、ii) 19年3月からは、35歳到達者に対し、「ねんきん定期便」として年金加入記録の通知を送付し、自己の加入歴の状況を申し出るよう注意喚起しているほか、iii) 基礎年金番号に結び付いていない年金記録(約5,000万件)と基礎年金番号が付番された記録については、名寄せを行い、その結果、記録が結び付く可能性があると思われる者に対し、20年3月までに「ねんきん特別便」を送付し、iv) それ以外の被保険者と年金受給者には、20年10月までを目途に「ねんきん特別便」を送付し、自己の加入歴の状況を申し出るよう注意喚起する予定

- 社会保険事務局等の非常勤職員を含む人員配置の見直しについては、平成17年度からの3か年計画で、各年度の退職(予定)者数を踏まえ、新規採用者の配置の調整や人事異動等の実施により段階的に行う予定

- ⇒○ 社会保険事務局等の定員配置の見直しについては、職員1人が年間236日、1日7.5時間で処理できる業務量を1として、社会保険事務局別に総業務量を試算し、総業務量に対する職員の比率が全国同率とな

主な報告事項

合計して比較すると、総じて都市部を抱える社会保険事務局等が地方の社会保険事務局等より数値が高く、社会保険事務局間でかなりの格差（最大3.4倍の格差）あり

- ・ 定員1人当たり業務対象数（全国平均）：3,418.6
- ・ 定員1人当たりの業務対象数が最も多い事務局（千葉）：7,311.9
- ・ 定員1人当たりの業務対象数が最も少ない事務局（鳥取）：2,162.3

<第2次勧告>

1 適用業務の的確な実施

【勧告】

- 職権適用に係る全国統一的手続を定めた上、第1号被保険者になる者に対して勧奨状を送付し、当該勧奨に応じないすべての者に対し、速やかに職権適用を実施すること。

（説明）

第1号被保険者 2,240万人 (平成15年度末)	第1号未加入者 (基礎年金番号なし) 69.5万人(推計)	第1号種別変更未届者 (基礎年金番号あり) 92.2万人(推計)のほとんど
国民年金原簿記載	国民年金原簿未記載(職権適用対象者)	

- ・ 厚生年金等の被用者年金の加入者（第2号被保険者）及びその被扶養配偶者（第3号被保険者）は、離職等に伴い、国民年金の第1号被保険者への種別変更届が必要。
- ・ 社会保険庁は、第1号種別変更未届出者に対して、2か月後及び6か月後の2回の通知（勧奨状の送付）を行うよう、社会保険事務局等に指示。

- 調査9社会保険事務局の勧奨状の送付結果をみると、2回目は効果が著しく低い

- ・ 76.3万人中、1回目（2か月後）で届出33.7万人、2回目（6か月後）で届出7.3万人（9.6%）、勧奨効果なし35.4万人（46.3%）

厚生労働省が講じた改善措置状況

るよう定員を見直し。その後、退職（予定）者数を踏まえた新規採用者の抑制や社会保険事務局間の人事異動等を実施し、全国社会保険事務局等で平成17年度においては132人、18年度においては170人、19年度においては218人の常勤職員の人員配置の見直しを実施

- 転退職により厚生年金保険から脱退した者であって一定期間国民年金に加入しない者に係る職権適用の実施については、「国民年金第2号又は第3号被保険者から第1号被保険者に移行した者に対する適用促進について」（平成17年4月20日付け社会保険庁年金保険課長通知）により、事象発生から6か月経過後に配信される「最終勧奨対象者一覧表」に出力された者を職権適用予定者とするなど全国統一的手続を示した上、職権適用の実施を指示
- ⇒○ 平成18年度においては、約404万件的勧奨状を送付し、そのうち送付後4か月を経過しても届出のなかった約28万人に対して住民票の確認を行い職権で適用

主な報告事項

厚生労働省が講じた改善措置状況

○ 届出勧奨に応じない者の取扱いをみると、ほとんどの社会保険事務所が放置

- ・ 職権適用未実施：35 事務所中 30 事務所（85.7%）。

2 保険料徴収業務の的確かつ効果的な実施

【報告】

- ① 口座振替実施率の低い社会保険事務局等は、口座振替の勧奨を一層推進すること。
- ② 強制徴収手続を行う対象者を拡大すること。
- ③ 保険料収納に結び付けるという成果を上げることについて、委託業者や国民年金推進員のインセンティブが働くよう、経費増加を招かない範囲で、その報酬に成果主義の要素を盛り込むこと。
- ④ 上記のほか、現在の収納対策について、費用対効果を勘案しつつ、全体としてより一層の収納効果を上げるものとなるよう見直しを行うこと。

(説明)

- ・ 社会保険庁は、保険料収納を行うため、平成 14 年度から国民年金推進員（非常勤の国家公務員、15 年度予算額：50 億円（1,948 人））を全国の社会保険事務所に配置。また、電話納付督促は民間業者に委託（平成 16 年度予算額：18 億円）
- ・ 平成 15 年度から強制徴収を実施（15 年度の強制徴収手続対象者数：約 1 万人）
- ・ 社会保険庁は、平成 16 年 10 月、「国民年金保険料収納に係る年度別の行動計画」（アクションプログラム）を公表

○ 納付率の向上には、保険料の口座振替の推進が効果的。しかし、積極的に取り組んでいるところは、極めて少ない

- ・ 全国の口座振替実施率：35.1%（平成 15 年度末）
- ・ 調査 18 社会保険事務局中、最高 54.2%（福井）、最低 25.1%（大阪）

→① 保険料の口座振替の推進については、「国民年金保険料の口座振替による納付の促進について」（平成 16 年 10 月 21 日付け社会保険庁年金保険課長通知）により、目標を設定。また、社会保険庁の広報誌「THE NEWS こくねん第 8 号」（17 年 3 月 30 日発行）に口座振替勧奨の取組事例を特集で掲載・紹介する等口座振替の勧奨を一層推進

⇒① 平成 19 年度においては、行動計画年間スケジュールに沿って、優良自主納付者及び現年度新規未納者に対し、口座振替促進に係るダイレクトメールを送付し、全国的・統一的に口座振替の勧奨業務を推進

→② 平成 16 年度における強制徴収手続は、最終催告状を 3 万 1,497 人（平成 15 年度の約 3 倍）、督促状を 3,780 人に送付し、財産の差押えを 220 人に対して実施

また、平成 17 年度は、強制徴収手続の対象者を 10 万人程度に拡大

⇒② 平成 18 年度における強制徴収手続は、最終催告状を 31 万 551 人（17 年度の約 1.8 倍）、督促状を 10 万 890 人に送付し、財産の差押えを 5,833 人に対して実施

また、強制徴収の要員については、平成 19 年度に 18 年度の 700 人体制から 500 人増の 1,200 人体制に増加させ、強制徴収対象者を年間 60 万人程度に拡大

→③ 電話納付督促業務の委託については、「平成 17 年度の国民年金電話納付督促に係る委託契約について」（平成 17 年 2 月 25 日付け社会保

主な報告事項

- 過去2年間全く保険料を納付していない未納者だけで327万人に上る状況にある中で、強制徴収手続を行う対象者(社会保険庁計画)は平成16年度の3万人では不十分
  - ・ 強制徴収手続対象者数(社会保険庁計画)は、平成15年度1万人、16年度3万人
  - ・ 調査18社会保険事務局では、平成15年度、強制徴収手続着手(最終催告状・督促状)により、約7割が納付
  - ・ 平成15年度に新規発生分の未納保険料:約1兆円。
- 現在委託等により実施されている保険料収納対策は、保険料収納増に向けた有効なインセンティブがない状況
  - ・ 国民年金推進員1人当たりの年間保険料収納額(調査242人の平均):約585万円、年間人件費:約257万円(人件費率43.9%)
  - 個別にみると、224万円の給与で2,700万円を収納する者、他方で収納実績が全くない者あり。
  - ・ 委託業者による電話納付督促については収納効果の把握なし
- 保険料納付率は、現在の収納対策等を漫然と強化するだけで、行動計画を達成できるかどうか、明らかでない
  - ・ 平成15年度63.4% → 19年度80%(中期目標)
  - ・ 行動計画:平成19年度は実際に納付される保険料月数を15年度比+10%(19年度で1,916億円増収目標)
  - ・ 実際に納付された保険料月数は長期的減少傾向(平成15年度は元年度比▲10%)

厚生労働省が講じた改善措置状況

庁経理課長補佐・国民年金事業室長補佐連名事務連絡)により、平成17年度から委託要領に目標接触率等の数値目標を盛り込み、達成できない場合は、その原因等について報告させるよう指示済み

また、国民年金推進員については、「国民年金推進員の取扱いについての一部改正について」(平成17年3月30日付け社会保険庁総務課長・職員課長・経理課長・年金保険課長連名通知)により、i)給与は、17年10月分から、A(17万6,000円)からE(14万4,000円)までの5段階に格付けし、ii)期末給与及び勤勉給与は、17年12月支給分から保険料収納に係るインセンティブが働く措置を講ずる予定

【国民年金推進員の給与】

区分	月額	備考
A	17万6,000円	上位10%以内
B	16万8,000円	上位25%以内(Aを除く。)
C	16万円	上位45%以内(A、Bを除く。)
D	15万2,000円	上位75%以内(AからCを除く。)
E	14万4,000円	AからD以外の者

⇒③ 電話納付督促業務の委託について、平成18年度から、接触率の算出方法及び督促業務の実施期間を統一し、目標接触率の達成度に応じて委託事業者を支払う委託費を増減額(最大1.15%、最少0.85%)する仕組みを導入。19年度においても、引き続き、同様の措置を講じているところ

【支払う委託費の増減割合】

接触率	~59%	60~64%	65~69%	70~79%	80~84%	85~89%	90~
増減率	0.85	0.90	0.95	1.00	1.05	1.10	1.15

また、国民年金推進員については、i)給与は、平成17年10月分

主な報告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況
<p>3. 被保険者等に対する窓口サービスの改善</p> <p>【報告】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>① 社会保険事務所及び年金相談センターの相談窓口の配置数について、相談者数等を基本にして見直すこと。また、年金相談センターについては、相談者数等に基づく設置基準を定めるとともに、当該設置基準を充たさないものについては、速やかに廃止・移転すること。</p> <p>② ファックスによる年金相談の受付の実施を徹底すること。</p> </div> <p>(説明)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会保険庁は、全国 312 の社会保険事務所に「年金相談窓口」を設置。</li> <li>・ 都市部の 71 社会保険事務所には、これに加えて年金相談センターを設置。</li> </ul> <p>○ 待ち時間を把握できた 51 社会保険事務所等の中には、1 時間以上が 16 社会保険事務所等 (31.7%) あり</p> <p>○ 年金相談窓口で対応するために常時配置されている職員 1 人当たりの来訪相談者数を比較すると、格差 (最大 2.3 倍の格差) あり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口職員 1 人・1 日当たりの相談者受付数 (全国平均) : 22.3 人</li> </ul>	<p>から予定どおり、A から E までの 5 段階の格付けに基づき支給、ii) 期末給与及び勤勉給与は、平成 17 年 12 月支給分から予定どおり、保険料収納に係る支給割合に基づき支給</p> <p>→④ 上記①から③までのほか、平成 17 年 10 月から 5 か所の社会保険事務所の収納業務について市場化テストのモデル事業を活用予定</p> <p>⇒④ 市場化テストのモデル事業として実施していた国民年金保険料の収納事業については、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律 (平成 18 年法律第 51 号) において、民間競争入札の対象事業として規定されたところであり、平成 19 年 10 月から 95 か所の社会保険事務所を対象を拡大した上で実施中</p> <p>→① 平成 17 年 10 月を目途に、社会保険庁において年金相談者数等に基づく適正窓口数等に関する基準を定め、各社会保険事務局に対し、当該基準に応じて見直すよう指示することを予定</p> <p>また、年金相談センターについても平成 17 年 10 月を目途に、相談者数等に基づく設置基準を定め、当該設置基準に基づいて速やかに移転・廃止に努める予定</p> <p>⇒① 社会保険事務所の相談窓口の配置の在り方については、「年金記録相談の特別強化体制」の実施により、多くの者が来訪している状況であり、「ねんきん特別便」の送付や団塊の世代の退職による年金相談の著しい増加が生じていることなどから、これらの点を踏まえ、引き続き検討しているところ</p> <p>また、年金相談センターの相談窓口の配置の在り方については、平成 17 年 6 月に、1 日 1 窓口当たりの来訪者数が、年金相談センター 15 人未満、かつ、管理社会保険事務所 20 人未満で合計来訪者数が 3.5 万</p>

主な勧告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口職員1人・1日当たりの相談者受付数が多い事務所 島田：31.3人 旭川：28.5人 静岡：28.4人</li> <li>・ 窓口職員1人・1日当たりの相談者受付数が少ない事務所 諫早：13.8人 徳島北：14.5人 徳島南：14.6人</li> </ul> <p>○ 調査した52社会保険事務所等では、ファックスによる相談を受理していないところあり（12社会保険事務所、9年金相談センター）</p> <p>4 人事交流の推進</p> <p>【勧告】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>○ 速やかに社会保険庁（本庁）・社会保険事務局相互間、社会保険事務局相互間における人事交流の拡大に着手すること。</p> </div> <p>（説明）</p> <p>○ 本庁、社会保険事務局相互間、社会保険事務局相互間における人事異動がほとんど行われていないため、業務能率の向上及び職員の適正配置の観点から、人事異動の拡大が必要</p>	<p>人未満の箇所を廃止の対象とし、廃止の対象とする年金相談センターについては、効率性の観点から、所管する当該社会保険事務所の相談窓口で対応するよう各社会保険事務局に考え方を提示</p> <p>その結果、平成19年4月までの間に全国18か所の年金相談センターを廃止</p> <p>⇒② 耳が不自由な方のためのファックスによる年金相談の受付については、「ファクシミリによる年金相談の実施について」（平成17年3月31日付け社会保険庁運営部企画課長通知）等により、平成17年4月18日から実施</p> <p>⇒② 耳が不自由な方のためのファクシミリによる年金相談については、平成17年5月から19年3月までに2,317件の相談に対応</p> <p>→○ 平成16年度における本庁・社会保険事務局相互間を人事異動した職員の配置数193人に対し、平成17年4月1日現在における同職員の配置数は239人と拡大。また、平成17年度に初めて社会保険事務局相互間で人事異動を実施し、同年4月1日現在では42人を配置</p> <p>⇒○ 平成19年4月1日現在において、本庁・社会保険事務局間を人事異動した職員の配置数は268人となり、社会保険事務局相互間を人事異動した職員の配置数についても354人に拡大</p>

主な勧告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況
<p>5 厚生労働省における社会保険庁(実施庁)に係る的確な実績評価の実施【勧告】</p> <p>○ 厚生労働省は、第1次勧告及びこの第2次勧告で指摘した事項を踏まえ、社会保険庁に対して適切な達成すべき目標を設定するとともに、当該目標に対する社会保険庁の実績を毎年度の確に評価し、公表すること。</p> <p>(説明)</p> <p>・ 実施庁については、中央省庁等改革基本法(平成10年法律第103号)において、府省の長は、実施庁が達成すべき目標を設定し、その目標に対する実績を評価して公表することとされている。</p> <p>○ 当省は、第1次勧告及び第2次勧告において、適用業務の的確な実施、保険料徴収業務の的確な実施、被保険者等に対するサービス改善等について、様々な改善点を勧告 これらの勧告事項については、社会保険庁において早急に改善に向けて取り組むことが重要</p> <p>○ 厚生労働省においては、社会保険庁が達成すべき目標を設定し、当該目標に対する社会保険庁の実績を毎年度の確に評価し、公表することが必要</p>	<p>→○ 「平成17年度において社会保険庁が達成すべき目標」の策定に当たって、i)国民年金の保険料納付率69.5%、ii)口座振替実施率37.1%の数値目標を設定したほか、iii)年金給付の迅速な決定及び適正な支給に努めることに関する数値目標として、請求書を受け付けてから、年金が裁定され、年金証書が届くまでの処理日数を、老齢基礎年金・老齢厚生年金については2か月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)、遺族基礎年金・遺族厚生年金については2か月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)、また、障害基礎年金・障害厚生年金については3か月半以内とするなど可能な限り数値目標を増やして設定</p> <p>⇒○ 平成16年度の目標に対する実績評価については平成17年10月20日に、17年度の目標に対する実績評価については18年11月28日に、18年度の目標に対する実績評価については19年12月27日に公表済み</p> <p>平成19年度の目標設定については、公表している16年度及び17年度の評価結果を踏まえるとともに、社会保険事業運営評議会等の御意見を踏まえた上で、平成19年2月28日に目標を設定</p> <p>平成20年度の目標設定については、過去の評価結果を踏まえるとともに、政策評価に関する有識者会議社会保険庁評価ワーキンググループ及び社会保険事業運営評議会等での御意見を踏まえた上で、平成20年3月13日に目標を設定</p>