

2. 国民サービスの向上

(1) 現状と対応の方向性

現 状

国民ニーズや利用者の意見を聞き、反映させる仕組みがない

国民が利用しやすいサービスと
なっていない

国民ニーズの変化（年金相談の増加等）に対応
できていない

現 象

利用者の立場に立った親切な業務運営ができていない

対応の方向性

国民ニーズの把握

○利用者である国民のニーズを把握し、業務に反映させる取組を進める。

ニーズに対応したサービスの提供

○多様化・高度化する国民のニーズに対応するサービスの提供を行う

必要なサービスを提供するための体制等の見直し

○必要なサービスを円滑に提供できるよう、社会保険事務所の体制等の見直しを行う

利用者の立場に立ったサービスの提供

(2) 具体的方策

ア 国民ニーズの把握

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁の業務やサービスの改善・効率化に関する意見・アイデアを広く国民から募集する「長官への手紙・長官へのメール」を実施する（16年10月）
- ②利用者からの苦情への対応マニュアルを見直し、その周知徹底を図るとともに、業務改善に反映することができる苦情報告体制を整備する（16年10月）

【来年度以降に実施する事項】

- 社会保険事務所の来訪者に対して、窓口サービスの満足度に関する定期的なアンケート調査等を実施する（17年度）

イ ニーズに対応したサービスの提供

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁ホームページを充実して、社会保険庁改革の推進状況を逐次国民に情報提供するとともに、各種窓口の案内や制度の分かりやすい説明、各地域別の情報提供に努める（随時）
- ②年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録を直接本人宛に通知するとともに、希望する方に対しては年金見込み額を別途通知する※
- ③社会保険事務所等における待ち時間の解消や勤労者等平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談の充実を図る
 - ：昼休み時間帯における相談の実施の徹底※
 - ：お盆明けにおける相談時間の延長※
 - ：年金週間における平日夜間及び休日の相談の実施（16年11月）
 - ：毎週月曜日における相談時間の延長（16年度中）
 - ：土日における相談のモデル実施（16年度中）

- ： 予約制の導入モデル事業の実施（16年度中）
- ： インターネット（個人認証を活用）を利用した年金個人情報の提供（16年度中）
- ： 障害者・高齢者に配慮したファックスによる年金相談の開始（16年度中）

- ④申請書類等を記入しやすくし、記載すべき内容がわかりやすいものとするため、年金受給者等の視点に立った各種申請書類等の見直しを行う（随時）
- ⑤高齢者や障害者が相談しやすい環境を整備するため、相談窓口のバリアフリー化を推進する（随時）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険事務所等における年金相談に際し、具体的な年金見込額に関し情報提供を行う対象者の範囲を55歳以上から50歳以上に引き下げる（17年度）
- ②毎年、年金加入者全員に対する保険料納付記録等の通知を行う仕組みを検討する
（20年度からポイントにより保険料納付実績とそれに基づく年金額の見込みを定期的に通知するポイント制を導入）
- ③年金請求者の利便性の向上を図るため、年金支給年齢に到達する直前に、年金加入履歴等が記載されている裁定請求書を郵送する仕組みを検討する
- ④社会保険事務所の配置や地域ニーズを考慮して、ハローワークや市町村の庁舎を活用した相談事業を検討する
- ⑤政府管掌健康保険の被保険者が身近な場所で検診を受けられるよう検診実施機関の増大を図るなど、被保険者のニーズに対応した健康診断の推進について検討する
- ⑥政府管掌健康保険において年2回実施している医療費通知に併せて、レセプトの開示請求が可能である旨及びその手続き等について被保険者に情報提供する（17年度）

ウ 必要なサービスを提供するための体制等の見直し

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①年金相談の急増等に対応するため年金相談センターを増設（71カ所→76カ所）するとともに、地域ニーズに応じた移転・廃止を行う（16年度中）
- ②社会保険事務所等に行かなくても年金相談ができるよう年金電話相談センターを拡充（10カ所→23カ所）するとともに、効率的・効果的な電話相談の充実方策について検討する（16年度中）
- ③社会保険事務所におけるワンストップサービスの実現のため、総合相談室を拡充する（16年度中に128ヶ所）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険労務士等について、年金相談業務における活用方策や社会保険事務所の審査業務等の簡略化に資する活用方策を検討する
- ②年金相談に関し、ファイナンシャルプランナーの活用、金融機関における対応など、民間ビジネスとしての環境整備方策について検討する
- ③入力事務等の外部委託を拡大し、社会保険事務所における業務の重点化を図る（17年度）
- ④既に外部委託している事業等について事務局単位からブロック単位に委託先を集約するなど、効率化を図るためのモデル事業を実施する（17年度）
- ⑤政府管掌健康保険におけるレセプト点検について、効果的な改善手法を検討する

3. 予算執行の透明性の確保等

(1) 現状と対応の方向性

現状

予算執行に当たって必要性等が十分精査されていない

安易な随意契約が多いなど、予算執行の透明性・効率性が確保されていない

予算執行をチェックする仕組みが確立されていない

現象

社会保険事業・事務費を年金給付に関する以外に安易に使っていないか
また、執行方法が不透明である

対応の方向性

予算執行上の無駄の排除

○予算執行に当たってはその必要性等を十分精査し、予算執行上の無駄を排除する

予算執行の透明性の確保

○競争入札等の徹底を図り、予算執行の透明性を向上させる

新たなチェックシステムの導入

○調達委員会を設置するなど、新たなチェックシステムを導入する

事業の徹底した見直しによる経費削減、予算執行上の無駄の排除、安易な随意契約の廃止

(2) 具体的方策

ア 予算執行上の無駄の排除

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①平成16年度の事務費執行に当たっては、宿舍の建て替え、公用車の購入、交際費の使用は極力行わない※
- ②年金福祉施設整備には新たに年金保険料財源を投入しない※
- ③調達削減コスト目標数値を設定し、事務費の徹底した経費削減を実施する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険オンラインシステムの刷新可能性調査を踏まえた最適化計画を策定する（17年度）
- ②厚生年金会館や厚生年金病院などの保健・福祉施設を売却する（17年度）

イ 予算執行の透明性の確保

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①調達における競争性・透明性の確保を図り、調達コストを効率化するため、競争入札又は企画競争を原則とする※
- ②社会保険庁の予算について、広く国民に情報提供するため、インターネット等を活用してわかりやすい形で公表する（16年度中）

ウ 新たなチェックシステムの導入

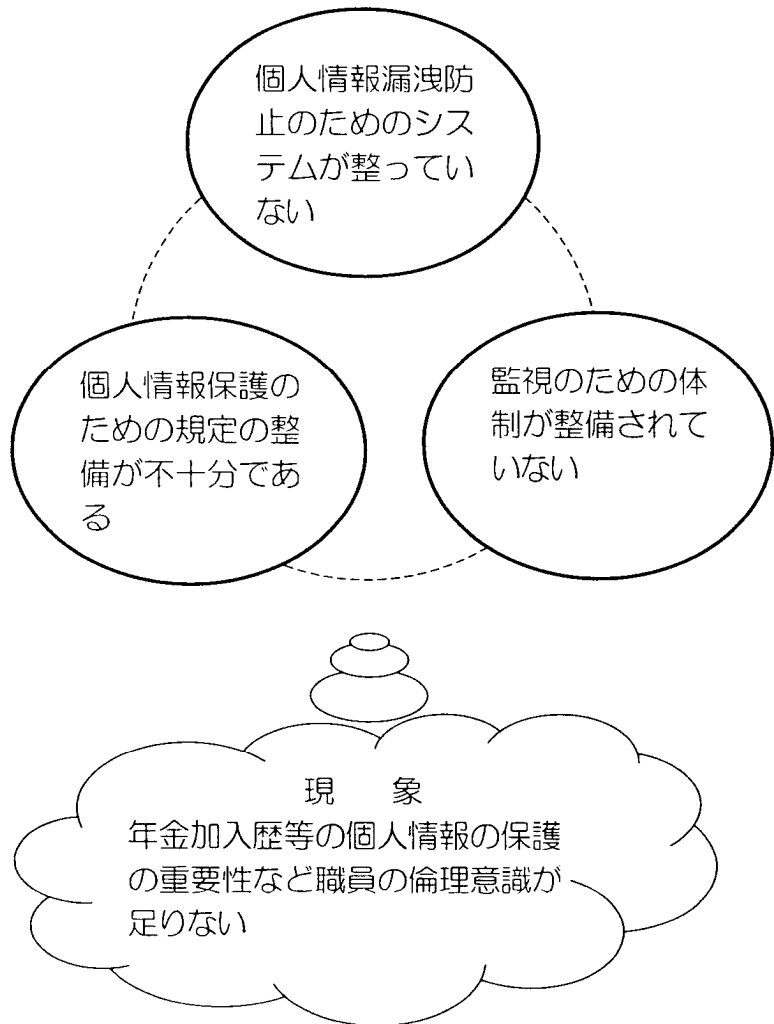
【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①年間を通じた調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の審査等を実施するため、調達委員会を設置する（16年10月）
- ②社会保険事務所毎に事業単位での予算の執行状況を把握し、事業コストを管理する（16年度中）
- ③予算執行についての内部監査を強化する（16年度中）

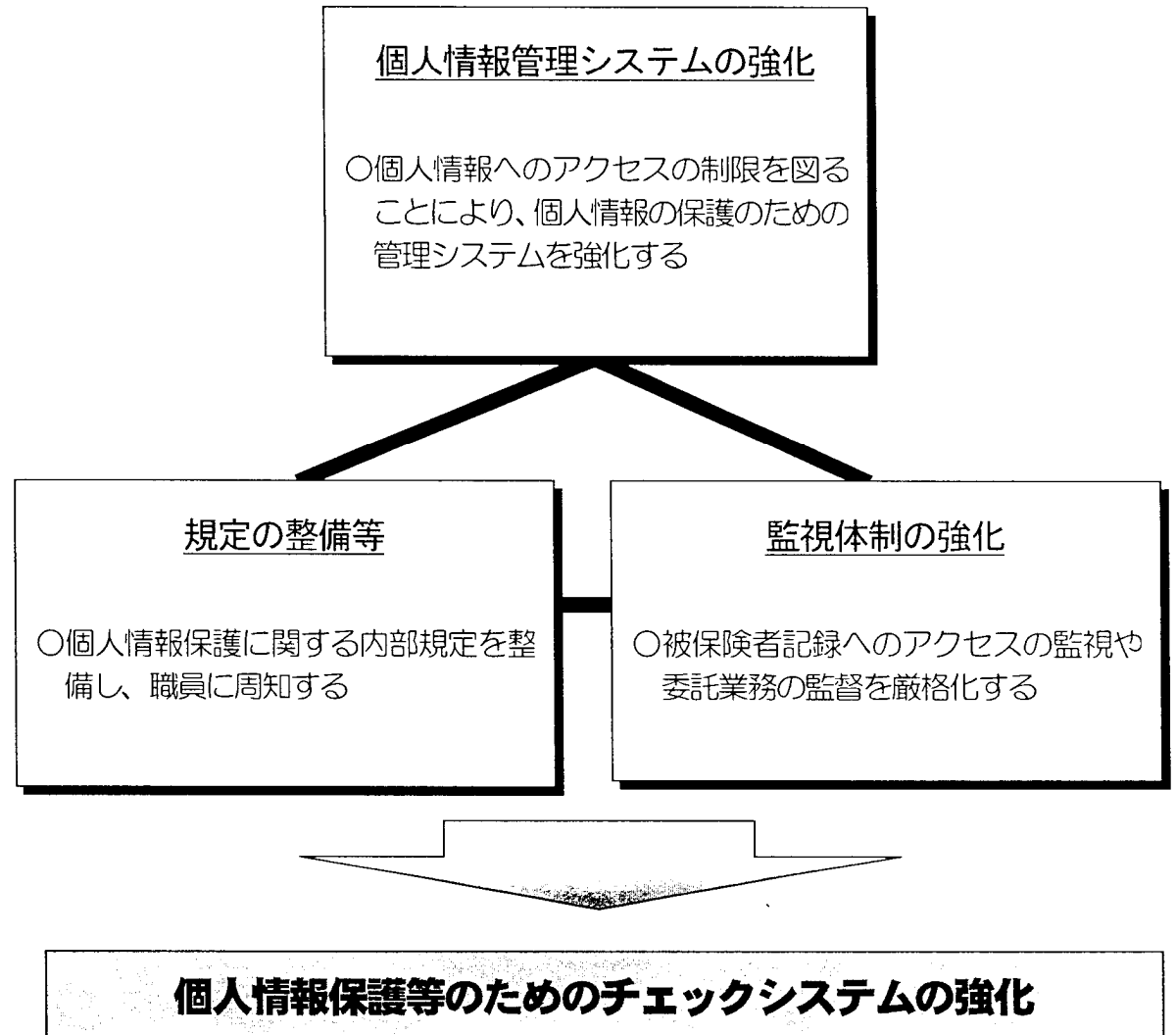
4. 個人情報保護等の徹底

(1) 現状と対応の方向性

現状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 個人情報管理システムの強化

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①端末操作に必要なカードについて、管理責任を明確にするため担当職員毎にカード番号を固定化する※
- ②カードの安全性を確保するため、本人識別のパスワードを登録する仕組みとする（16年度中）
- ③相談業務以外を担当する職員については、氏名索引照会処理が行えないようカード機能を制限する（16年度中）

イ 規定の整備等

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- 個人情報保護のための措置の確実な実施を図るため、社会保険庁電子計算機処理データ保護管理規程を見直し、職員への周知を徹底する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- 行政機関個人情報保護法の円滑な施行を図るため、開示請求や訂正請求に対応するための窓口設置等の体制を整備する（17年4月）

ウ 監視体制の強化

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①業務目的外の閲覧等について被保険者記録へのアクセス内容を監視できるようにする（16年度中）
- ②個人情報にかかわる業務を委託する場合における委託先の選定、業務の監督等の厳格化を図る（16年度中）

5. 組織の改革

(1) 現状と対応の方向性

現状

組織の一体性や
内部統制がとれて
いない

地域によって、
人員配置や事業
成績が大きく異
なる

職員一人一人が
意欲を持って働
くことができる
仕組みでない

現象

組織が内向きで、風通しの悪いも
のになっている

対応の方向性

内部統制（ガバナンス）等の強化

○社会保険庁における内部統制（ガバナンス）の強化や事業管理の確保等を図る

組織・人員の配置の見直し

○組織及び人員配置の地域間の格差を是正し、業務に応じた最適配置を図る

職員の意識改革

○職員の意識改革を図るとともに、業務改善・効率化意欲を向上させるインセンティブを付与する

全国組織としての一体感の醸成

(2) 具体的方策

ア 内部統制（ガバナンス）等の強化

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁の事業内容や業務の実施方法等の事業全般について、保険料拠出者や利用者の意見を反映させ、その改善を図ることを目的として、労使代表、学識経験者等からなる運営評議会を設置する※
- ②経済界の協力により顧問的役割を担う者や、プロジェクトリーダー、アドバイザーリースタッフ等を配置する（16年9月）
- ③法令等の遵守上の問題事例について、職員が通報できる内部通報制度を設け、通報への対応や防止策を検討するコンプライアンス委員会を設置する（16年10月）
- ④年金の給付誤り等の事例が生じた場合には、適切かつ迅速に公表する（随時）

【来年度以降に実施する事項】

- 実績評価と目標設定を明確にして業務管理を行うとともに、社会保険事業計画を全面的に見直す（17年度）

イ 組織・人員の配置の見直し

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- 人員配置の地域間格差を是正し、最適な人員資源の配分を実現するため、今後の業務の見直し方針を踏まえつつ、段階的な人員配置の見直し計画を策定する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①事務所等の拠点の配置を可能なものから順次見直し、効果的な業務の展開を図る（随時）
- ②地方における好取組事例等の積極的な全国展開を図るとともに、本庁と現場との風通しを良くするため、本庁と地方庁の人事交流を大幅に拡大する（17年度）
- ③地方職員の本庁主要ポストへの登用を拡大する（17年度）

ウ 職員の意識改革

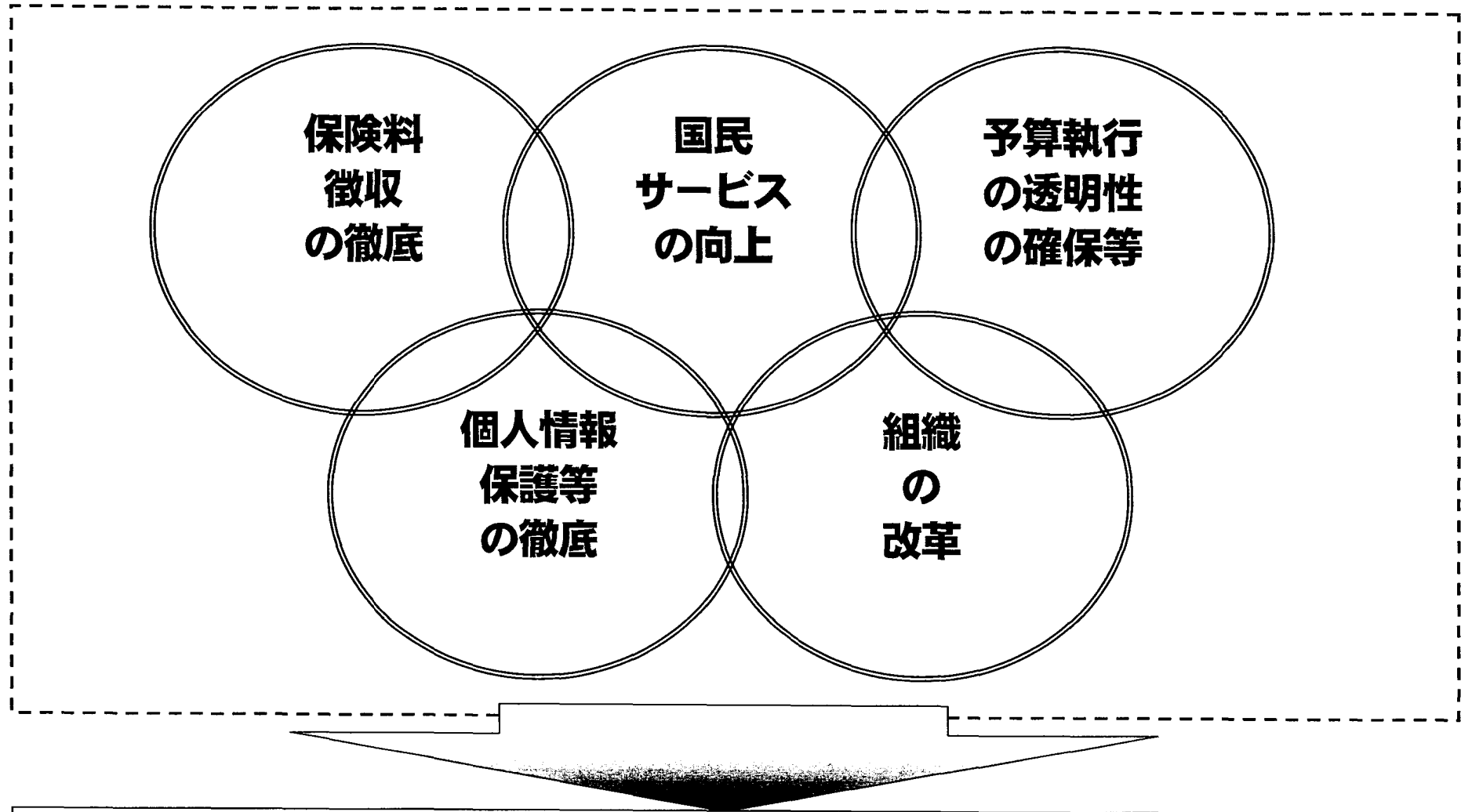
【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①個々の職員が業務改善案を提案できる内部改善提案制度を設ける（16年10月）
- ②お客様志向の意識改革を図るため、職員行動規範を策定し、徹底する（16年中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①各事務局・事務所ごとの事業実績を公表して、各事務局・事務所間の競争を促すとともに、効果的な取組を実施した事務所に対して、表彰制度の積極的な活用を図る（17年度）
- ②国民のニーズに対応したお客様志向の社会保険サービスを提供するため、職員教育（研修システム）の抜本的な見直しを検討する
- ③実績給割合の拡大など国民年金推進員及び職員の給与の在り方について、公務員制度改革の動向を踏まえつつ検討する

6. 組織の在り方の見直し



○社会保険業務の効率化・サービスの向上を踏まえつつ、社会保険業務にふさわしい組織形態の在り方や民営化又は外部委託できる部門の範囲について検討