

4. 年金相談等の充実に関する事項

【目標】被保険者、受給権者等の利用しやすい年金相談体制を充実するとともに、年金個人情報の提供の充実を図る。

【計画】

①年金相談体制の充実

ア 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、年金相談について以下のような取組を推進する。※

- ・昼休み時間帯における相談の実施※
- ・平日における相談時間の延長※
- ・土日における相談の実施※
- ・お盆明けにおける相談時間の延長※
- ・11月の年金週間における平日夜間及び休日の相談の実施※
- ・予約制による年金相談の実施※
- ・障害者・高齢者に配慮したファクシミリによる年金相談の実施※

イ 平成18年3月から、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する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。※

ウ 年金電話相談センターについて、「市場化テスト」のモデル事業の結果も踏まえつつ、より効率的・効果的な電話相談の充実方策を講じる。※

エ 社会保険事務所の配置や地域ニーズを考慮して、年金相談センターの増設及び移転・廃止を行う。※

オ 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実施する。※

カ 年金相談担当者のレベル別研修の実施、年金相談業務のマニュアル作成等により、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する。※<新規>

②年金個人情報の提供の充実

ア インターネットによる年金個人情報の提供※

- ・インターネットによる年金見込額試算照会の受付を社会保険庁ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供（平成16年1月から実施）
- ・厚生労働省電子申請・届出システムを利用し、個人認証（公的個人認証法に基づき都道府県知事が発行する電子証明書等）を活用して年金加入記録をインターネットにより提供（平成17年1月末から実施）
- ・社会保険庁独自のID・パスワード認証方式による仕組みを構築し、年金加入記録を即時に回答（平成18年3月末から実施）

イ 「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第1号被保険者を対象に前年1年間の各月の年金加入状況を通知する。※

ウ 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。※
- エ 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）の導入（平成20年4月から）に向けて、厚生年金保険被保険者及び国民年金第3号被保険者について、平成18年2月から被保険者住所記録の整備を行う。※
- オ ポイント制の導入に先立ち、平成18年度中に、被保険者期間の中間点（35歳）において被保険者自身が、自らの年金加入状況を確認できる通知を行う。
※＜新規＞
- カ 年金受給権を有するが、満額受給の要件を満たしていない方を対象として、58歳到達時の「年金加入記録のお知らせ」の際、任意加入に伴う保険料納付額及び受給年金増加額を示すことにより、任意加入を勧奨する。※＜新規＞

計画数値		18年度計画	16年度実績
	・ねんきんダイヤル応答率	80%	—
	・年金加入状況の通知件数	12,000,000件	—
	・被保険者記録の事前通知件数	2,117,000件	1,225,000件
見込数値		18年度見込	16年度実績
	・年金相談者数（来訪相談者数）	8,380,000人	8,347,087人
	・インターネットによる年金見込額試算照会の受付件数	166,000件	147,450件

5. 保健事業及び福祉施設事業に関する事項

(1) 保健事業の実施

【日標】社会保険事業に係る保健事業は、適切かつ効率的に実施する。

特に、政府管掌健康保険事業・船員保険事業において、生活習慣病予防健診事業を効果的に実施するとともに、それに基づく事後指導等の事業を適切かつ効率的に実施する。

〔数値目標〕・健診実施割合

政府管掌健康保険：32%以上（40歳以上被保険者）

船員保険：38%以上（40歳以上被保険者）

・事後指導実施割合

32%以上

【計画】

ア 生活習慣病予防健診事業の実施

- ・一般健診（C型肝炎ウイルス検査を含む）等の実施

イ 社会保険総合健康管理推進事業の実施

- ・健康づくり指導講習会の開催等
- ・心の健康（メンタルヘルス）のための講習会、相談会等の事業を実施
- ・生活習慣病予防健診結果が「軽度異常」「要経過観察」と判定された者に対する保健師を活用した事後指導の実施
- ・健康管理意識の啓発、生活習慣に起因する糖尿病等の危険因子を有する者及び生活習慣病の指導管理を受けている者に対する保健師、健康運動指導士等による運動指導等の健康づくり事業等の実施

ウ 被保険者のニーズを踏まえ、生活習慣病予防対策を中心に、健診の受診者の拡大をはじめ、保健事業の充実を図る。※<修正>

エ 医療費分析・他の保険者と共同した保健事業等を行うなど、地域の実情に応じた効果的な取組を推進する。※<新規>

	18年度計画	16年度実績
・健診実施者数		
計画数値		
健康保険(40歳以上被保険者)	3,372,800人	2,884,760人
船員保険(40歳以上被保険者)	15,700人	15,456人
・事後指導実施者数	573,994人	501,900人

(2) 保健・福祉施設事業の実施

【目標】社会保険事業に係る保健・福祉施設事業は、各保健・福祉施設の見直しの方針に基づき、着実に整理合理化を実施すること。

【計画】

① 年金福祉施設等

ア 年金の福祉施設、政府管掌健康保険の保養施設及び健康管理センター等については、独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構において、中期目標等に沿って当該施設の譲渡等が進められているか把握する。

これらの施設の運営を委託している公益法人についても、その廃止を含めた整理合理化を進める。※<修正>

イ 船員保険の福祉施設については、船員保険制度の在り方の検討結果等を踏まえた更なる合理化を進める。<修正>

② 社会保険病院

社会保険病院については、平成15年度から平成17年度までの3ヵ年の経営改善計画の実施状況により、各病院の経営実績を評価し、①単独で経営自立ができる病院、②単独での経営自立は困難であるが地域医療にとって重要な病院、③その他の病院に分類したうえで、①及び②の病院については、新しい経営形態への移行等を、③の病院については、統合、移譲（売却）等を検討し、政府管掌健康保険の公法人化の検討結果を踏まえ、平成18年度において整理合理化計画を取りまとめる。 <修正>

6. 業務全般に関する事項

(1) 国民サービスの向上

【目標】・サービスの向上により、利用者である国民の満足度を向上させる。
・利用者の視点に立ったサービス実現のため、利用者への情報提供及びニーズ把握を推進し、サービスの改善に反映させる。

【数値目標】「お客様満足度」調査による利用者満足度を向上するよう努める。

	17年7月	18年1月	18年度目標
年金相談窓口 (全体の満足度)	89%	〇〇%	前年同期以上、かつ、全ての事務所が前年同期の全国平均以上
総合相談窓口等 (全体の満足度)	83%	〇〇%	

(注) 数値はアンケート調査における5段階評価で「満足」及び「やや満足」の評価を得た割合。

【計画】

① 分かりやすい情報提供

- ア 社会保険庁ホームページを活用して、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。※
- イ 窓口の混雑状況（事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間）をホームページ等で提供し、混雑の少ない事務所や時間帯での利用を促すとともに、待ち時間をできる限り短縮化するための取り組みを推進する。
- ウ 社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁の業務の改善・効率化に関する意見・要望を、広く国民の声対応報告体制により集約し、業務改善に反映する。※

② 窓口サービスの改善

- ア 全国の社会保険事務所等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）定期的の実施し、結果を社会保険庁ホームページに公表する。※<修正>
- イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、本庁及び地方における職員教育の充実を図る。
- ウ サービスの提供状況を客観的に評価するため、平成18年度から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の実施する。※<新規>

③ 分かりやすい通知書等への見直し

- ア 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、様式等の統一化を図る。※<新規>

- イ 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。※
- ウ 通知書等の見直しに当たっては、社会保険庁LANを活用し、社会保険事務所職員等からの意見を反映させる。また、利用者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する。※〈新規〉

④ 業務品質の向上

- ア 全国的に統一した業務マニュアルを職員研修等により徹底し、新業務マニュアルの運用開始により、業務品質の標準化を図る。※〈新規〉
- イ 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。※〈新規〉
- ウ 被保険者等からの相談内容が複雑化・多様化していることを受け、社会保険委員等に対して、リアルタイムでニーズに沿った情報を提供するとともに、双方向の情報交換（モニター調査等）が行えるよう、メールによる情報提供・交換体制を整備する。※〈新規〉

⑤ 届出の省略

- ア 年金受給者に対するサービスの向上及び業務の効率化を図る観点から、住民基本台帳ネットワークシステムを活用して生存確認を行うことにより、現況届の提出を省略する。※〈新規〉
- イ 住民基本台帳ネットワークシステムを活用した国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更の把握（氏名・住所変更届の省略）に向けた検討を進める。※〈新規〉

⑥ 年金被保険者・受給者カードの検討

年金被保険者・受給者カードの導入について、省内関係部局と連携し、セキュリティの確保や技術開発等に要する経費等を考慮しつつ、カードの形態、機能等について幅広く検討を進める。〈新規〉

(2) 予算執行の透明化

【目標】 予算の執行に当たっても、更に業務の再点検により、低コストの実現、コスト効率の向上に努めるとともに、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こと。

【計画】

① 調達コストの削減と透明性の確保

- ア 調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札等に付すことを徹底するとともに、調達に係る数値目標に基づき、調達コストの削減に努める。
- イ また、契約事務の適正化のため、随意契約件数の削減に努めるとともに、平成18年3月に策定する契約事務取扱要領に基づく事務処理の徹底を図る。※
- ウ 本庁の調達委員会及び各社会保険事務局の契約審査会において、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。※
- エ 随意契約審査委員会における随意契約のチェック等を的確に実施する。※
- オ 業務に使用する帳票等の標準化・集約化を推進し、調達コストの削減に努めるとともに、平成18年7月より社会保険事務所の契約事務の軽減と在庫管理の徹底を図るためのオーダーリングシステムを導入する。＜新規＞
- カ 平成17年度に導入した事業単位コードを適用、徴収、給付、相談等の各業務のコスト管理に活用することにより、職員のコストに対する意識の向上を図るとともに、事業目標の達成に向けた効率的なコスト配分を検討する。※＜拡充＞

② 会計監査の強化

- ア 本庁内部部局、施設等機関及び地方支分部局に対する会計監査は、会計法令に基づいた適正な予算執行を確保する観点から、調達業務の適正処理、会計機関における会計事故防止対策の取り組み状況等に重点をおいて実施する。
- イ 平成20年秋発足予定の年金運営新組織に設置する外部の専門人材を登用した「特別監査官」、「特別監査官補佐」の設置及び監査業務のブロック化の先行実施により、監査体制の強化を図る。＜新規＞

③ 予算・決算の検証

- ア 社会保険庁の予算及び決算について、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。※
- イ 予算の積算を適用業務、徴収業務、給付業務及びシステム関連業務に分類するとともに、執行結果を予算要求に反映させる。※＜新規＞

計画数値	・競争入札割合 100万円以上の契約について、競争入札の件数が占める割合が60%以上
	・調達コストの削減 調達計画額の10%以上を削減

(3) 広報活動の推進

【目標】 社会保険事業に関する効果的な広報を行うとともに、年金教育の拡充を図る。

〔数値目標〕 生徒に対する年金セミナーの実施率を全中学・高校数の25%以上とすること。

【計画】

①社会保険事業の効果的な広報

- ア 適切な広報媒体を選定することにより、より効果的な広報の実施を図る。
- ・ テレビ、ラジオを中心とした広報から新聞、ポスター、ホームページ、市町村広報等の活用を中心とした広報の実施
 - ・ 広報目的や対象に応じた広報媒体を活用した広報の実施
 - ・ 効果測定を踏まえ、より効果的な広報媒体による広報の実施
- イ 次のような施策目的に沿った周知広報を充実する。
- ・ 制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知広報
 - ・ 年金制度に対する不安・不信感を払拭するとともに年金制度の意義や役割及び保険料の確実な納付について、被保険者等に対する周知広報
 - ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、低所得者の保険料の減免手続、学生及び若年者の納付猶予の手続、電子納付やコンビニ収納等についての周知広報
 - ・ 健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格、被扶養者、報酬月額及び賞与額の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知広報
 - ・ インターネットや磁気媒体（FD）による届出の普及促進を図るため、事業主等に対する周知広報
 - ・ 適正受診等について、事業主及び被保険者等に対する周知広報
 - ・ 政管健保の保険給付や健診・健康相談等の保健事業の実施などについて、ホームページに掲載するほか、被保険者に対してリーフレットなどにより、直接、周知する広報
- ウ 社会保険委員、国民年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進
- エ 平成17年度に作成した「総合カタログ」（国民年金のメリット、安心感などの訴求ポイントを分かりやすく解説）及び「目的別パンフレット」（国民の多様な関心事項に的確に回答）の平成18年度版を作成し、これらの広報素材を元に、年金制度の意義役割の周知、年金制度に対する漠然とした不信感を払拭するための広報を展開する。※<新規>
- オ 社会保険庁ホームページにおいて、年金制度を解説したネット番組の配信と、子供向けのキッズページを作成し、わかりやすい広報を展開する。※<新規>

②年金教育の推進

- ア 学校における年金教育をより一層推進し、中・高校生を対象とした年金セミナーを順次拡充する（教育関係機関との協力・連携、教師向け、生徒向け年金

- セミナー実施校の拡大、年金広報専門員の活動の強化)。※
- イ 大学生の公的年金制度への参加意識を醸成するため、年金に係る専門知識を有する民間企業・団体を活用し、大学ごとに年金セミナーを開催する（関係機関への協力を依頼）。※
- ウ 全国の地方社会保険事務局の主催により、地域に根差した公開講座（年金セミナー等）を定期的を開催し、年金制度等の意義や役割、保険料納付の重要性や給付面でのメリット等について周知啓発を実施する。※＜拡充＞
- エ 平成17年4月から国民の教育について社会保険大学校の活用を図る。※
- ・企業内研修や自治体・学校・地域における研修等の活用に資するため、研修教材の社会保険庁ホームページへの掲載※
 - ・地方社会保険事務局による公開講座（一般国民に対する年金セミナー等）の開催に対する支援

計画数値		18年度計画	16年度実績
計画数値	・ ホームページアクセス数	5,700万件	5,392万件
	・ 前年度実施広報の認知度を上回ること		
	・ 生徒に対する年金セミナーの実施率	25%	22%

(4) 個人情報の保護及び情報の公開

【目標】 個人情報保護の重要性についての認識が徹底された職場を実現するとともに、国民に対する適切な情報公開を行う。

【計画】

①個人情報保護

- ア 個人情報保護のため、平成17年度に引き続き、端末操作に必要なカードによる厳重な管理、社会保険庁保有個人情報保護管理規程の職員への徹底、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を行う。※
- イ 平成17年4月から施行された行政機関個人情報保護法に基づき、開示請求や訂正請求について本庁及び社会保険事務局に置いた窓口で対応する。※
- ウ 平成17年度から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、行政機関個人情報保護法等に基づい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。※
- エ 全職員を対象として個人情報保護に関する研修を行うことなどにより、個人情報保護の重要性についての認識が徹底された職場を実現する。

②情報の公開等

- ア 情報公開法（行政機関の保有する情報の公開に関する法律）に基づき、情報の公開を行う。
- イ ホームページ等により、社会保険庁の事業運営状況や予算執行の状況等について公表し、情報提供の充実を図る。

計画数値	・個人情報保護研修受研率	18年度計画 100%	16年度実績 －%
見込数値	・レセプト開示件数	18年度見込 8,686件	16年度実績 5,207件
	・情報公開法に基づく開示請求件数		
	本庁分	37件	113件
	地方分	(地方計画の積上)	2,107件

(5) 社会保険オンラインシステムの見直し

【目標】社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき、見直しを実施する。

【計画】

① 5年間の業務・システム最適化計画の実施

社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき、平成18年度から平成22年度までの5年間で、

- ア サーバを中心とした柔軟性のあるシステム構成への刷新
- イ データセンターの機能統合などによりシステム運用経費を削減
- ウ 原則、一般競争入札による調達
- エ ハードウェア・ソフトウェアの分離調達などにより、費用構造の透明性を強化
- オ システム部門の組織強化、システム調達に関する専門知識の共有、業務研修の充実により管理運営機能を強化
- カ バックアップセンターの設置や個人情報保護対策などにより安全性・信頼性を確保

を実施し、オンラインシステムの刷新を図る。※<新規>

② 平成18年度の取り組み

平成18年度においては、

- ア 次期システムを構築するための基本設計の着手
- イ 端末設備のオープン化を図るためのソフトウェア開発
- ウ 記録管理システム及び年金給付システムで使用している業務サーバの集約を実施。※<新規>

(6) 組織の改革

【目標】 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り、また、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こと。

【計画】

① ガバナンスの強化

- ア 本庁及び地方の各組織において、幹部職員によるガバナンスの強化を図る。
- イ ブロック単位での広域的な取組を推進する。
 - ・ブロック内の調整を担当する事務局を位置づけて、ブロック単位の活動を推進
 - ・大学校やブロック担当事務局と連動したブロック単位研修の実施
 - ・ブロック単位のノウハウの交流、指導・監察の連携
- ウ 数値による事業管理の推進を図る。
 - ・数値による目標や計画を盛り込んだ社会保険事業計画の実施と実績評価※
 - ・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）※
- エ コンプライアンス（法令遵守）の推進
 - ・法令遵守について職員が通報できる内部通報制度※
 - ・通報への対応や防止策を検討する社会保険庁法令遵守委員会※
 - ・研修その他の継続的かつ自主的な取組を推進する法令遵守推進者を各組織毎に設置
- オ 社会保険庁の事業内容や業務の実施方法等について、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。
 - ・本庁に「社会保険事業運営評議会」を設置（平成16年度～）※
 - ・地方社会保険事務局に「サービス改善協議会」を設置（平成17年度～）※
- カ 意思決定機能を強化するため、平成20年秋発足予定の年金運営新組織に設置する外部の専門人材を登用した「年金運営会議」を先行実施する。＜新規＞
- キ 監査機能を強化するため、平成20年秋発足予定の年金運営新組織に設置する外部の専門人材を登用した「特別監査官」、「特別監査官補佐」の設置及び監査業務のブロック化を先行実施する。＜新規＞

② 人材の育成

- ア 人事交流の活発化を図り、多様な人材が相互に刺激しあい、総合力を発揮できる組織とする。
 - ・本庁と地方との間の人事異動の拡大※
 - ・地方職員の本庁主要ポストへの登用の拡大※
 - ・ブロック内異動を中心とした事務局間の人事異動の拡大
 - ・本省と社会保険庁との人事交流の推進
 - ・他府省と社会保険庁との人事交流の実施＜新規＞
- イ 業務の質（サービス品質）の向上等のため、戦略的な人材育成を推進する。
 - ・本庁と各事務局ごとに研修計画の策定
 - ・社会保険大学校の研修の充実と評価の実施
 - ・各事務局の研修を充実

- ・非常勤職員に対する研修体制の整備
- ・各職員を、「適用」、「保険料徴収」、「給付」、「年金相談」、「システム開発」、「業務指導」等の部門を幅広く経験させた上で、その適性を見極め、いずれかの部門の卓越した知見を有する専門家・熟達者として養成する計画的な人事配置を行う。

特に、システム開発部門に従事する職員については、ITガバナンスの強化を図るため、民間からの中途採用をするなどにより、人材の育成を行う。

<新規>

- ウ 年金サービスに従事する全ての職員が、年金制度の意義・役割等を十分に伝えることができるよう、引き続き職員教育を徹底する。※<新規>
- エ 社会保険事業の中で重要課題となっている業務に携わる職員を中心として、業務知識等のレベルアップを図る観点から、社会保険大学校による試行的な通信研修を実施する。※<新規>

③ 人事評価制度の実施

現行制度を十分に活用し、民間企業的な能力主義・実績主義に立った新たな人事評価制度を導入する。平成18年度から一定職以上の職員を対象として、本格実施を行う。その他の職員については、試行的に実施した上で、平成19年度から全職員を対象として本格実施を行う。※<新規>

④ 職員の意識改革の推進

ア 事務局・事務所ごとの主要な事業の取組状況について、逐次、組織内で公表するとともに、年間の事業実績を評価し、高い実績を挙げたものについて長官表彰を行う「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施する。(平成18年7月に17年度の取組の公表及び長官表彰) ※<修正>

イ 内部改善提案制度(平成16年10月～)により、日々の業務に携わる職員からの改善提案や、各地域における工夫や成果の相互交流を活発に行い、内部からの改革を推進する。※

ウ 職員行動規範(平成16年12月策定)により、お客様志向の意識改革を推進する。※

エ 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、抜本的な見直しを行った体系及びカリキュラムにより、社会保険大学校及び各社会保険事務局等において職員研修を実施する。※

⑤ 人員の最適配置及び事務所等拠点の見直し

ア 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、平成17年度より人員配置の見直し計画を策定し、3か年で実施する。※

イ 内部ガバナンスの強化及び業務体制の充実を図るための本庁の体制強化を図る。<新規>

ウ 国民年金保険料の収納体制の強化を図るための大幅な人員シフトを行う。<新規>

エ 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、首都圏1都2県において、事務所の統合・分割(3増3減)を実施する。※<新規>

オ わかりやすく効果的な組織づくりを図るため、社会保険事務所の内部組織の標準化を順次進める。＜新規＞

カ 社会保険事務所の庶務課業務の効率化を進める。＜新規＞

⑥ 外部委託の拡大

ア 健康保険給付関係の19届書及び年金給付関係の58届書の入力業務について、外部委託化を推進する。※＜新規＞

イ 新規裁定受給者に送付する年金証書の発送業務について、外部委託化を推進する。※＜新規＞

ウ 平成17年度創設の市場化テストのモデル事業として、平成18年度においては、未適用事業所の把握業務及び加入勧奨業務（104か所の社会保険事務所）、国民年金の保険料収納業務（35か所の社会保険事務所）、年金電話相談業務（2か所の年金電話相談センター）を外部委託する。＜拡充＞

