

② サービススタンダード（迅速な支給）

平成 17 年度より、請求書を受け付けてから給付が決定され、支給決定通知書が請求者に届くまでの所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速化に取り組んでいる。

達成率については、全般的にほぼ 90% 以上となっており、サービススタンダードの遵守が定着してきている。

平成 17 年度と比較すると、大半の給付について平均所要日数及び達成率のいずれについても事務処理の改善がみられた。このことは、社会保険事務所の好取組事例を集約のうえ、情報を共有し、各事務所で改善のための取組を行っていることが効果を現したものと考えられる。

達成率が比較的低い給付項目については、書類不備等による請求者への返戻に日数を要していることが影響していることから、請求者に対する事前の周知・広報の充実等、不備返戻書類の発生防止のための対策を徹底させることにより、引き続き改善を図ることとしている。

【健康保険給付関係】

給付種別	決定件数	平均所要日数	達成率
傷病手当金	823, 846 件	18.0日	92.4%
出産手当金	127, 986 件	18.0日	90.3%
出産育児一時金	123, 041 件	16.4日	96.9%
家族出産育児一時金	256, 750 件	16.3日	96.9%
埋葬料（費）	35, 614 件	17.9日	88.8%
家族埋葬料	80, 236 件	17.2日	92.2%

【船員保険給付関係】

給付種別	決定件数	平均所要日数	達成率
傷病手当金	11, 544 件	17.5日	91.3%
出産手当金	17 件	15.2日	82.4%
出産育児一時金	15 件	12.9日	93.3%
家族出産育児一時金	975 件	14.2日	97.4%
葬祭料	219 件	18.2日	87.7%
家族葬祭料	705 件	14.1日	96.3%

達成状況に係る評価

（評価結果）

目標の達成に向けて進展があった。

（数値目標の達成状況）

- ・ 請求書を受け付けてから給付が決定され、支給決定通知書が請求者に届くまでの所要日数（サービススタンダード）については、ほとんどが 90% 以上の達成率となっ

ている。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 傷病手当金等の現金給付の迅速な決定及び適正な支給については、平成 17 年度と同様の取組が実施されている。

2. 取組と効果の分析

- ・ サービススタンダードについては、社会保険事務所の好取組事例の情報共有等の取組により、ほとんどが 90%以上の達成率となっており、また、すべての給付種別において平均所要日数が前年度より短縮しており、迅速な支給に向けた取組が進められたものと評価できる。

今後の課題等

- 引き続き、適正な現金給付を行うため、不備返戻書類の発生防止等の取組を推進していく必要がある。
- 全給付項目におけるサービススタンダードの 100%達成に向けての取組を推進する必要がある。

目標

3 保険給付事務に関する事項
 (3) 年金給付の迅速な決定及び適正な支給に努める。
 (数値目標)
 ○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(サービススタンダードの達成率100%※の実現を図る)
 老齢基礎・老齢厚生年金：2ヶ月以内(加入状況の再確認を要しない方は、1ヶ月以内)
 遺族基礎・遺族厚生年金：2ヶ月以内(加入状況の再確認を要しない方は、1ヶ月以内)
 障害基礎年金：3ヶ月以内
 障害厚生年金：3ヶ月半以内
 (※ 達成率100%は、障害年金の医師照会のうち著しく判断に時間を要するものを除く)

主な指標の推移

指標名	単位	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18
年金給付費						
厚生年金	億円	203,466	208,140	215,380	219,863	222,541
基礎年金	億円	102,494	110,735	118,118	126,386	134,909
国民年金	億円	23,819	22,293	20,888	19,527	18,149
老齢福祉年金	億円	391	296	224	165	118
年金が裁定され、年金証書が届くまでの平均所要日数及び目標達成率(※)						
老齢基礎年金	日	—	—	—	31.4	40.9(31.2)
	%	—	—	—	98.7	94.7(61.0)
老齢厚生年金	日	—	—	—	33.4	41.1(32.0)
	%	—	—	—	98.3	93.2(59.1)
遺族基礎年金	日	—	—	—	36.7	46.0(35.8)
	%	—	—	—	93.7	88.7(42.9)
遺族厚生年金	日	—	—	—	32.1	42.5(29.9)
	%	—	—	—	97.7	90.0(69.1)
障害基礎年金	日	—	—	—	61.9	62.3(—)
	%	—	—	—	94.0	89.8(—)
障害厚生年金	日	—	—	—	92.7	91.4(—)
	%	—	—	—	73.5	75.7(—)

※平成18年度の()内の数字は、加入状況の再確認を要しない場合の平均所要日数及び目標達成率であり、18年度より別途集計を行っているものである。

目標に係る主な取組及び実績

①年金の適正給付

年金の適正な決定・給付については、年金の裁定請求書受付時において、添付書類などの書類審査を行い、裁定請求書に記載された職歴及び添付された他制度の被保険者記録と当庁が保有している被保険者記録とを突合するなど、被保険者記録を的確に確認し、添付された資料及び証明書に基づき、加給年金又は加算額対象者の審査を行った。

受付後、裁定までの間において、障害給付にあつては、添付された診断書等に基づき、障害等級の認定を行い、また、遺族給付にあつては、生計維持や婚姻関係等の受給資格要件について必要に応じて実地調査するなど、年金の裁定を適正かつ遅滞なく行うように努めた。

また、年金の裁定後も、就労による年金の支給停止、他年金や失業給付等との併給調整、現況届による生存確認及び「老齢厚生年金受給者の現況届を活用した適用の適正化及び年金給付の適正化について」（平成15年10月14日庁文発第1014003号）に基づき現況届を活用した就労実態の把握・届出の励行などを実施し、年金の給付を適正かつ遅滞なく行うように努めた。

②年金給付誤りの防止

社会保険庁においては、平成17年4月に公表した年金給付システムの総点検の結果を受けて、再発防止策の一環として、同年6月に社会保険業務センター内に「社会保険オンラインシステム・サーベイランス委員会」を設置し、現場での疑わしい事例や受給者の方からの問い合わせを組織的に集め、速やかに対応し公表することとした。

これにより、平成18年度においては、17事案の年金給付誤りを早期に発見し、公表したほか、各定期支払時には支払額の妥当性等について監視、点検を行い、事前に事務処理誤り等による年金給付誤りを防止した。

③サービススタンダード（迅速な支給）

平成17年度より、請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者に届くまでの所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速化に取り組んでいる。

平成18年度からは、加入状況を再確認する場合としない場合に分けて、平均所要日数及び達成率を集計しているところである。

加入状況の再確認を要するもの（2か月以内（注））の達成率については、障害厚生年金を除き、全般的に88%以上となっており、サービススタンダードの遵守が定着してきている。

加入状況の再確認を要しないもの（1か月以内）の達成率については、40%台から70%弱であり、改善の必要性が高い。

平成17年度と比較すると達成率が低下しているが、裁定件数の増加や事務処理集約化等への移行に係る過渡的な影響が要因と考えられる。

達成率が低い給付項目や社会保険事務所については、個別にその原因を把握し、分析したうえで、その対策を徹底させることにより、達成率等の改善を図ることとしている。

【年金給付関係】

給付種別	決定件数	平均所要日数		達成率	
		加入状況の再確認を要するもの	加入状況の再確認を要しないもの	加入状況の再確認を要するもの	加入状況の再確認を要しないもの
老齢基礎年金	152,191 件	40.9 日	31.2 日	94.7 %	61.0 %
老齢厚生年金	1,382,440 件	41.1 日	32.0 日	93.2 %	59.1 %
遺族基礎年金	3,792 件	46.0 日	35.8 日	88.7 %	42.9 %
遺族厚生年金	254,243 件	42.5 日	29.9 日	90.0 %	69.1 %
障害基礎年金	51,186 件	62.3 日	—	89.8 %	—
障害厚生年金	22,038 件	91.4 日	—	75.7 %	—

(注) 障害基礎年金は3か月以内、障害厚生年金は3か月半以内

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けた取組が不足している。

(数値目標の達成状況)

- ・ 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（サービススタンダード）について、加入状況の再確認を要するもの（2ヶ月以内）の達成率は障害厚生年金を除き、前年度を下回る実績となっている。
- ・ 加入状況の再確認を要しないもの（1ヶ月以内）の達成率については40%台から70%弱となっており、目標を大きく下回っている。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 年金給付の迅速な決定及び適正な支給について、平成17年度と同様の取組が実施されているものの、ほとんどが前年度を下回る実績となっている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 加入状況の再確認を要するもの（2ヶ月以内）のサービススタンダードの達成率については、障害厚生年金を除き、前年度を下回る実績となっているが、社会保険庁の分析によれば、裁定件数の増加や事務処理集約化等への移行に係る影響が要因である。
- ・ 加入状況の再確認を要しないもの（1ヶ月以内）のサービススタンダードの達成率については40%台から70%弱と、目標を大きく下回っており、改善の必要性が高い。

今後の課題等

- 達成率が低い給付項目や社会保険事務所について、個別にその原因の分析・把握を行った上で、目標達成のための取組を進める必要がある。
- 年金の給付誤りの再発を防止するため、引き続き、社会保険オンラインシステム・サーベイランス委員会の調査等により、過払いや未払いなどの誤りを防止することが必要である。
- なお、目標の達成に向けた取組を強化する一方で、今後は、年金相談への適切な対

応や裁定時の聞き取りの徹底を行うことはもとより、今後実施する「ねんきん定期便」のような取組を推進し、若い頃から自らの年金記録を確認する機会を確保し、増やしていく方策を強化充実する必要がある。

目標

4 保健事業及び福祉施設事業に関する事項

(1) 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歳以上の被保険者）

船員保険：38%以上（40歳以上の被保険者）

○事後指導実施割合：実施割合が32%以上で、かつ、実施者数が前年度の実績（581,625人）を上回る

主な指標の推移

指標名	単位	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18
健診実施者数						
政府管掌健康保険	人	3,231,045 (一)	3,137,157 (2,609,248)	3,479,084 (2,884,760)	3,686,003 (3,039,963)	3,267,977
船員保険	人	19,979 (一)	19,987 (16,468)	19,051 (15,728)	18,623 (15,493)	15,254
事後指導実施者数						
政府管掌健康保険	人	448,031	450,654	501,900	581,625	653,864
健診実施割合						
政府管掌健康保険	%	30.6 (一)	30.2 (25.2)	33.4 (27.7)	35.5 (29.3)	31.2
船員保険	%	37.8 (一)	40.5 (33.4)	41.7 (34.5)	43.0 (35.8)	36.9
事後指導実施割合	%	32.1	33.3	32.9	35.3	36.0

注1) 健診実施者数及び健診実施割合は、平成14年度から17年度までは35歳以上、平成18年度より40歳以上の健診実施者の数としている。

注2) 健診実施者数の平成15年から17年の()内の数字は、40歳以上の健診実施者の数を見込んだものである。

注3) 事後指導実施割合は、健診の結果、指導区分が2(数値異常)及び3(要経過観察)と判定された者の数に対する事後指導実施者数の割合である。

目標に係る主な取組及び実績

政管健保及び船員保険の被保険者等の健康の保持増進等を図るため実施する生活習慣病予防健診事業にあつては、平成17年3月29日庁保発第0329004号等の通知に基づき実施しており、平成18年度においては以下のとおり実施した。

① 受診勧奨、健診実施割合の向上

一般健診については、平成 18 年度において、それまで 40 歳未満健診を含めて受診率を設定していたところを見直し、40 歳以上の被保険者の受診率の向上に資する、受診勧奨を実施するよう事業計画を改めたところである。

政府管掌健康保険については、健診実施割合の数値目標である 32%以上には至らなかったが、平成 18 年度で 31.2%となり、平成 17 年度に比べ 1.9%程度の伸びを示し（※平成 17 年度実績 29.3%→平成 18 年度実績 31.2%）、受診者数においても 228,014 人の増加を示す結果となった（※平成 17 年度実績見込 3,039,963 人→平成 18 年度実績 3,267,977 人）。

これは平成 16 年度から平成 17 年度の実施人数伸び率と比し、約 1.5 倍の伸び率を示したものである。（※平成 16 年度実績見込 2,884,760 人→平成 17 年度実績 3,039,963 人、実施人数は 155,203 人の増加）

船員保険については健診実施割合の数値目標である 38%には至らなかったが、平成 18 年度 36.9%（平成 17 年度 35.8%）と 40 歳以上の健診実施率として 1.1%伸びを示している。

② 健診実施機関の増大等

健診受診者の利便性の向上を図るため、健診実施機関の増大を図り、平成 18 年度以降において、全国で新たに 180 医療機関を健診実施機関として指定（1,835 機関（平成 17 年度末）→ 2,015 機関（平成 19 年 4 月 1 日現在））するとともに、被保険者が受診する健診実施機関で適切な健診が行われるよう、健診実施機関の監査・指導の実施に努めた。

③ 事後指導の充実

健診をより効果的なものにするためには、健診結果に基づく生活改善指導を行うことが必要であることから、保健師による電話、文書、事業所訪問等の手段による事後指導の充実に努め、事後指導実施割合は 36.0%と数値目標を上回った。事後指導実施者数についても対前年度に比べ 72,239 人の増となった。

※ なお、平成 20 年度から保険者に対し、40 歳以上の被保険者等を対象として、「メタボリックシンドローム（糖尿病、高血圧症、高脂血症などの生活習慣病のリスクが重なって存在する状態である内臓脂肪症候群）」に着目した特定健診及び特定保健指導が義務付けられたことから、今後、健診について一層の充実を図る必要がある。

達成状況に係る評価

（評価結果）

目標の達成に向けて進展があった。

（数値目標の達成状況）

- ・ 健診実施割合については、政府管掌健康保険及び船員保険とも数値目標を下回っている。
- ・ 事後指導については、実施割合及び実施者数とも数値目標を上回っている。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 一般健診については、これまで 40 歳未満健診も含めて受診率を設定していたところを見直し、40 歳以上の被保険者の受診率の向上に資する受診勧奨を実施するよう事業計画を改めるなど、より適切かつ効果的な実施に向けた取組が図られている。
- ・ 事後指導については、平成 17 年度と同様の取組が実施されている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 健診については、生活習慣病予防等の観点から最も受診すべき対象である 40 歳以上の被保険者等に対して重点的に実施するなど、適切かつ効率的な取組により、目標には到らなかったものの、前年度を上回る結果となっている。
- ・ 事後指導については、保健師による事業所訪問等の充実により、実施割合及び実施者数がともに増加しており、被保険者等に対する生活習慣病予防検診事業の適切な推進に向けた取組の効果が着実に現れたものと評価できる。

今後の課題等

- 引き続き、業務改革プログラム等に基づき、特定健康診査等実施計画の策定や事業の普及に向けた当該実施体制の整備及び市町村等関係団体との調整を実施し、平成 20 年 4 月からの「高齢者の医療の確保に関する法律」の施行に向けた準備を進めるなど、保健事業の充実等を推進していく必要がある。

目標

4 保健事業及び福祉施設事業に関する事項

(2) 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。

主な指標の推移

指標名	単位	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18

目標に係る主な取組及び実績

年金福祉施設等については、「年金福祉施設の見直しについて（合意）」（平成 16 年 3 月 10 日与党年金制度改革協議会）等を踏まえ、年金制度の厳しい財政状況及び福祉施設を取り巻く社会環境や国民のニーズの変化等に鑑み、今後は保険料を投入しないとともに、年金資金等への損失を最小化するという考え方に立ち、年金福祉施設等を廃止・譲渡することとし、そのために必要な業務を行った。

①年金福祉施設等の廃止・譲渡

具体的には、平成 17 年 10 月に設立した「独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構（以下『R F O』という。）」において、施設の廃止・譲渡を平成 22 年 9 月末までに進めることとしており、14 施設の追加出資を行った。

(参考)

・R F O 落札実績（平成 18 年度）

落札物件数 81 落札金額 28,650 百万円

・発足以来落札実績（累積：平成 17 年 10 月 1 日～平成 19 年 3 月 31 日）

落札物件数 90 落札金額 34,956 百万円

また、終身利用型老人ホームについては、R F O 法案の国会審議の際、衆議院厚生労働委員会における「終身利用型老人ホームの譲渡に当たっては、設置時の趣旨及び終身利用という事情を踏まえ、適切な結論を得ること。」との附帯決議を踏まえて、売却方法等についての検討を行った。

②厚生年金病院・社会保険病院の見直し

厚生年金病院については、R F O 法案の国会審議の際、衆議院厚生労働委員会における「地域の医療体制を損なうことのないよう、十分に検証した上で策定すること。」との附帯決議を踏まえ、また、社会保険病院についても、厚生年金病院と平仄を合わせ、整理合理化計画について検討を行った。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて取組が進められた。

(数値目標の達成状況)

—

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 年金福祉施設等について、独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構を平成 17 年 10 月に設立し、廃止・譲渡を平成 22 年 9 月までに進めることとしており、年金福祉施設等の整理合理化に向けた着実な取組が推進されている。

今後の課題等

- 終身利用型老人ホームについては、引き続き、売却方法等の検討を行い、着実にその計画を進める必要がある。
- 社会保険病院及び厚生年金病院については、社会保険庁の日本年金機構や全国健康保険協会への移行を踏まえ、早急に整理合理化計画を策定し、その計画を着実に進める必要がある。
- 引き続き、年金福祉施設等について、独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構が中期計画等に沿って廃止・譲渡を着実に進めているかを把握していく必要がある。

目標

5 広報、情報公開、相談等に関する事項

(1) 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：全中学・高校数の25%以上

主な指標の推移

指標名	単位	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18
ホームページアクセス数	件	22,530,412	39,229,035	53,921,866	60,932,277	80,863,688
生徒を対象とした年金セミナー実施率	%	18.1	19.1	21.9	28.7	32.1

目標に係る主な取組及び実績

①年金広報の実施

ア ねんきん月間(11月)及び年度末(2月)において集中広報(新聞等の複数のメディアを活用して行う広報)を実施するとともに、今後の集中広報をより効果的・効率的に実施するために、効果測定(①メディア接触率、②政策・事業等の周知率、③理解率、④共感率といった広報の効果把握)を実施した。

イ 全国統一の広報物として平成17年度に作成した「総合パンフレット」(国民年金の実力、安心、メリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説)と、「目的別チラシ」(被保険者の個々の関心事項に対して解説)を改訂し、戸別訪問時における制度説明や市町村窓口等への備え付けによる広報を実施した。

②社会保険庁ホームページの充実

社会保険庁ホームページ(<http://www.sia.go.jp/>)は、平成18年度には年間8千万件のアクセス数に達する重要な広報媒体となった。平成18年度は各種の情報提供を充実するとともに、年金制度をわかりやすく解説した動画番組の配信、社会保険制度について、子供向けにわかりやすく解説した「キッズページ」、社会保険委員のホームページを開始した。

③国民向けに社会保険大学校のテキスト(教材)を社会保険庁ホームページへ掲載。

④年金教育(年金セミナー)の拡充

ア 中学生・高校生を対象とした年金セミナーの拡充を図るため、各社会保険事務局に設置した年金教育推進協議会を活用し、各都道府県教育委員会、県教育局、県総務部学事課及び市町村教育委員会との連携を推進するとともに、年金教育用副読本の改訂等を行い年金教育の拡充を図った。

【年金セミナー実施率】

(平成17年度) (平成18年度)

28.7% 32.1%

イ 平成18年4月に文部科学省を通じて大学等に協力依頼を行い、大学生に対する年金セミナーを実施した。(平成18年度は、大学等での年金セミナーを22大学で合計23回実施した。)

⑤ 公開講座の実施

年金制度の意義・役割とともに公的年金のメリット等に関し周知・啓発するため、地方事務局主催の公開講座を29社会保険事務局において実施した。

⑥ リーフレットの送付

平成18年9月、政管健保の検認時に、適用事業所を経由して全被保険者に対し、政管健保の事業内容を紹介するリーフレットを送付した。

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて進展があった。

(数値目標の達成状況)

生徒に対する年金セミナーの実施率について、数値目標を達成している。

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- 平成18年度においては、業務改革プログラム等に基づき、
 - ① 社会保険庁ホームページにおいて、年金制度をわかりやすく解説した動画番組の配信や、子供向けの「キッズページ」の掲載
 - ② 昨年度宮城社会保険事務局にてモデル実施した大学生向け年金セミナーについては、文部科学省を通じて大学等に協力依頼を行い、22大学で合計23回実施
 - ③ 地方事務局主催の公開講座を29社会保険事務局(平成17年度は3社会保険事務局)にて実施等の積極的な取組が実施されている。

2. 取組と効果の分析

- 中学生・高校生を対象とした年金セミナーについては、教育委員会等との連携を推進するなど積極的な取組を進めた結果、実施率は平成17年度実績及び数値目標を上回る実績となっており、評価できる。
- 大学生に対する年金セミナーについては、平成18年度には22大学で合計23回実施されており、年金教育の拡充に向けた取組が進められている。

今後の課題等

- 年金制度の安定的な運営を図るためには、国民が年金制度に抱いている漠然とした不信感を払拭し、年金制度に対する信頼を醸成することや若年層を中心に国民各層の

幅広い理解を得ることが不可欠であることから、引き続き、業務改革プログラム等に基づき、年金被保険者向けに年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した「ねんきん被保険者のしおり」を作成するなど、創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の年金制度への理解を深めていくことが必要である。

- 特に、地域に根ざした公開講座の開催や、大学生に対する年金セミナーの拡大を図っていく必要がある。

目標

5 広報、情報公開、相談等に関する事項
 (2) 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

主な指標の推移

指標名	単位	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18
年金相談者数(来訪相談者数)	千人	7,826	8,587	8,347	7,444	8,001
インターネットによる年金見込額試算照会の受付件数	件	—	56,073	147,450	80,499	176,339
被保険者記録の事前通知件数	件	—	102,175	1,224,815	1,770,941	2,142,556
年金見込額の提供件数	件	—	—	704,019	1,133,703	1,169,158
年金加入状況の通知件数	件	—	—	—	12,019,208	11,758,769
裁定請求書(ターンアラウンド方式)の事前送付件数	件	—	—	—	553,367	1,552,419

目標に係る主な取組及び実績

《 相談体制の充実 》

年金相談については、全国 309 カ所の「社会保険事務所」、全国 55 カ所(平成 18 年度末)の「年金相談センター」、全国 23 カ所の「年金電話相談センター」及び「社会保険業務センター中央年金相談室」において、来訪、電話、文書による年金相談を行っている。

年金相談件数(平成 18 年度)

	来訪相談	電話相談	文書相談
社会保険事務所 (309 カ所)	6,863,551 件	3,115,405 件	72,979 件
年金相談センター (55 カ所・18 年度末)	1,124,247 件	85,842 件	604 件
年金電話相談センター (23 カ所)	—	3,038,098 件	—
社会保険業務センター 中央年金相談室(1 カ所)	12,702 件	1,567,884 件	34,784 件
合計	8,000,500 件	7,807,229 件	108,367 件

また、年金相談の充実を図るため、「緊急対応プログラム」及び「業務改革プログラム」に基づき、次の取組を実施した。

- ① 相談時間の延長、休日相談等
- ア 月曜日の相談時間の延長

平成 18 年度以降、第 2 月曜日は全ての社会保険事務所、その他の月曜日は主要な社会保険事務所において午後 7 時まで延長し、平成 18 年度は午後 5 時以降 39,993 人の来訪者があった。

イ 土曜日における年金相談

平成 18 年度は、オンラインの稼働スケジュールの都合により第 2 土曜日のみ社会保険事務所を開庁して年金相談を実施した。さらに、ねんきん月間である 11 月に 3 回、年度末の 1 月～3 月には 2 回ずつ追加開庁し、72,629 人の来訪者があった。

ウ 年金相談の予約制の実施

年金相談の予約制の実施については、平成 18 年 9 月 22 日庁文発第 0922013 号により各社会保険事務所の実態に合わせ実施している。

エ ファクシミリによる年金相談

耳や発声が不自由なため、電話による年金相談が困難な方々に配慮した取組みとして、ファクシミリによる年金相談を実施した。(平成 17 年 4 月より実施済)

オ 出張相談

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や商工会館等に職員を派遣し、出張相談を実施した。

② 年金相談センター

年金相談センターについては、東京都大田区に大森年金相談センターを 18 年 10 月に新設した。また、秋田、宇都宮、新橋、福井、甲府、京都、松山、宮崎及び鹿児島年金相談センターの 9 カ所を廃止するなど、地域ニーズに応じた設置の見直しを行い、平成 19 年 4 月現在、55 カ所となっている。

③ ねんきんダイヤル

電話相談については、まず、「中央年金相談室」の電話相談ブースを平成 17 年 8 月から段階的に拡充し、平成 17 年 10 月に 180 席体制に拡充した。

併せて、平成 17 年 10 月 31 日から、「中央年金相談室」と全国 23 カ所の「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」を実施し、電話応答率において大幅な改善が図られた。(「中央年金相談室」16 年度平均応答率 20.5% → 「ねんきんダイヤル」平成 18 年度平均応答率 69.4%)

④ 年金見込額試算対象年齢の引下げ

インターネット、電話及び社会保険事務所等において年金見込額試算を行う対象年齢をこれまでの 55 歳以上から 50 歳以上に平成 18 年 3 月 20 日から引き下げた。

⑤ 年金相談業務の質の向上