

3. 保険料等収納事務に関する事項

(1) 国民年金の収納率の向上

【目標】国民年金保険料について、納めやすい環境づくり、効果的・効率的な納付督促の展開、強制徴収の厳正な執行、免除・猶予制度の利用促進等により、納付月数の増加と未納者数の減少を図る。

平成20年度においては、現年度分保険料の納付率80%の目標達成に向けて最大限努力するとともに、平成18年度分保険料の最終的な納付率が平成17年度分保険料の最終的な納付率を上回るよう努める。

なお、納付率向上の取組に関する目標と評価について、引き続き、次の点の検討を進め、平成20年度中に考え方を明らかにする。

- ① 未納者の具体的状況や属性（所得、未納期間、住所の有無、納付意向（拒否の有無）など）を明らかにし、実施機関として保険料徴収に取り組む対象範囲を明確にした上で、未納者の属性に応じて実現すべき納付者数、免除者数等の目安を設定することについて引き続き検討する。
- ② 未加入者数の推移など納付率の算定の前提に影響を与える諸条件についてこれまでの状況を整理し、これらの条件を織り込んだ納付率を明らかにした上で、目指すべき目標の在り方を引き続き検討する。

【計画】

① 未納者属性に応じた納付督促・勧奨の実施

市町村から提供された所得情報により、未納月数と所得からなる未納者属性の区分けを行い、その未納者属性区分に応じた取組を行動計画として具体化して実施する。

ア 未納者属性毎に最も効果的な対策を検討・実施し、実施結果の分析、評価を踏まえて随時行動計画の見直しを行い、さらに効果的・効率的な取組とする。

イ 市場化テストの対象社会保険事務所においては、毎週・毎月の情報提供を軸に、社会保険事務所と民間事業者の連携を強め、社会保険事務所においても民間事業者の実施状況の把握と分析を行い、必要に応じて助言・提案を行うなど、双方が協力して目標達成に向けた取組を実施する。

ウ 度重なる督促・勧奨によっても納付又は免除等に結びつかない未納者のうち、一定の所得を有する者に対しては強制徴収を実施し、その他の未納者については、督促の内容や納付拒否の有無などを明らかにしておく。

② 納付督促の実施

ア 社会保険事務所毎にa～dの督促業務の組み合わせによる効果的な督促を検討し、月別の行動計画により、確実に納付に結びつく督促等を実施する。

a 催告状…現年度の未納被保険者に対し、納付月数等の納付状況を記載した国民年金未納保険料納付勧奨通知書（催告状）を送付し、納付意識の喚起

を図るとともに、未納保険料の納付を督促する。

b 電話…接触率の達成目標を設定した電話による納付督促を実施する。

c 戸別訪問…戸別訪問による制度周知、口座振替の促進、保険料収納等について、面談率の達成目標を設定し実施する。

また、職権適用した被保険者に対し、戸別訪問による制度周知及び納付指導を実施する。

d 集合徴収…役場、スーパーなどにおいて、未納保険料の納付相談等、いわゆる集合徴収を実施する。

イ 収納対策強化社会保険事務局の指定を行うとともに、当該事務局に対する重点的な指導・支援を実施し、納付率の改善を図る。

ウ 行動計画の実施結果を分析し、未納者に対する効果的な納付督促の手法の検討・普及等を図る。

③ 強制徴収の実施

ア 市町村から提供された所得情報を活用し、所得があるにもかかわらず度重なる納付督促にも応じない未納者に対しては、強制徴収を行う。

イ 具体的には、未納者に対する「最終催告状」の発行から差押えの執行までの強制徴収の対象者を、平成20年度は年間35万人を目標に実施する。

ウ 最終催告状を送付して納付督促を行っても、なお納付に結びつかない未納者には、「督促状」を送付する。

エ 督促状を送付して納付督促を行っても、なお納付に結びつかない未納者には、財産調査の上、財産の差押えによる滞納処分を行う。

オ 事業改善法の関係規定の施行（平成20年4月）を踏まえ、市町村と連携して、国民健康保険短期被保険者証の発行を活用し、完納者及び口座振替の獲得の増加を図る。

④ 保険料免除制度、学生納付特例制度、若年層の納付猶予制度等の周知及び適正な運用

ア 障害年金等を受けている場合など、国民年金法で定められた要件に該当すれば当然に保険料が免除される法定免除や、保険料を納めることが経済的に困難な被保険者からの申請に基づき、所得に応じて保険料の全部又は一部の納付が免除される申請免除についての周知を図る。

イ 学生でない若年被保険者からの申請に基づき、本人及び配偶者の所得要件のみで保険料納付が猶予される若年者納付猶予制度の周知を図る。

ウ 学生である被保険者からの申請に基づき、本人の所得要件のみで保険料納付が猶予される学生納付特例制度の周知を図る。

エ 保険料免除期間、学生納付特例期間及び若年者納付猶予期間についての保険料の追納勧奨を実施する。

オ ハローワークとの連携により、失業者に対し特例免除制度の周知を図る。

カ 市町村から提供された所得情報を活用して、免除該当者には必要な項目を印字した申請書を送付し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式を導入する。

キ 卒業予定年月を把握することにより、学生納付特例に該当する者に、必要な事項を印字した申請書を送付し、必要最小限の記載項目を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式による申請勧奨を実施する。

- ク 全額免除・若年者納付猶予を受けている被保険者について、あらかじめ申請しておくことにより、承認を受けた翌年度以降も、所得要件を満たす場合には、毎年度、申請書を提出しなくても免除の承認を受けられる仕組みを円滑に実施する。
- ケ 被保険者からの申請に基づいて行う免除等についても、その申請から承認までの審査事務の迅速化を図る。
- コ 国民年金の免除等の申請書の入力等について、事務処理を事務局事務センターで集約して処理し、受付と入力処理の分離及びOCR（光学式文字読取装置）による処理とし、窓口装置からの直接入力の原則禁止を図る。
- サ 事業改善法の関係規定の施行（平成20年4月）を踏まえ、大学等が学生等である被保険者の委託を受けて、学生納付特例に係る申請を代行できる仕組みの導入により、申請手続の簡素化を図る。
- シ 事業改善法の関係規定の施行（平成19年7月）を踏まえ、福祉事務所等から生活保護に関する情報の提供を受け、その情報を活用して免除等に該当すると思われる者には免除等制度の利用についての必要な届出及び申請の勧奨を実施する。
- ス 事業改善法の関係規定の施行（平成20年4月）により、年金受給権の確保の観点から、任意加入被保険者は、口座振替による保険料納付を原則とする。

⑤ 納めやすい環境づくり

- ア 資格取得時等における口座振替の勧奨及び口座振替割引制度の広報等により、口座振替の加入促進を図る。特に、未納者に対する戸別訪問等において、口座振替への切替を徹底して勧奨する。
- イ コンビニエンスストア、インターネットバンキングによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。
- ウ 事業改善法の関係規定の施行（平成20年2月）を踏まえ、クレジットカードによる国民年金保険料納付を周知し、その利用促進を図る。
- エ 翌年度保険料額の確定時期に、前納の有利さのPRなど、口座振替の利用勧奨を徹底する。

⑥ きめ細かい情報・サービスの提供

平成17年分の申告から、国民年金保険料について社会保険料控除の適用を受ける場合には、申告書の提出の際に、保険料を支払ったことを証明する書類を添付等することが義務付けられたことから、その証明書として「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」を11月（1月から9月末までに保険料を納付した者）及び2月（9月以前に保険料の納付実績がなく10月から12月末までに保険料を納付した者）に発行し、1年間の納付状況の情報提供を行うことにより保険料納付意識の徹底を図るとともに、当該証明書に係る照会対応のためのコールセンターを設置する。

⑦ 民間委託（市場化テスト）の拡大

平成17年度に5ヶ所の社会保険事務所を対象にモデル事業として開始した国民年金保険料収納業務に係る市場化テスト（未納者に対する保険料の納付督促、保険料の納付受託等）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）」に基づく民間競争入札の対象業務として、185カ所の社会保険事務所へ拡大し実施する（平成19年度：95カ所）。

⑧ 市町村、各種団体との連携・協力

ア 市町村からの所得情報を電子媒体で取得し、未納者の属性に応じた効果的・効率的な対策を推進する。

- (ア) 一定額以上の所得層に対する強制徴収の拡大
- (イ) 中間層に対する督促事蹟に基づく納付督促の徹底
- (ウ) 免除等の対象者層に対する免除勧奨の拡大

イ 事業改善法の関係規定の施行（平成20年4月）を踏まえ、市町村の判断により、国民年金保険料の未納者に対して、国民健康保険被保険者証に通常より短期の有効期間を定めることができることとし、未納者との接触の機会を設けることにより、保険料免除や納付の促進ができるようにする。

また、短期被保険者証の交付対象者が、市町村の窓口で国民年金保険料を納付できるよう、当該市町村が、納付受託機関となることができることとする。

ウ 国民健康保険組合に対し、国民年金への加入や口座振替の周知等の納付促進について協力を依頼する。

		20年度計画	18年度実績
計画数値	・ 催告状発行件数	行動計画で定める件数	1,863万件
	・ 電話納付督促件数	行動計画で定める件数	545万件
	・ 戸別訪問件数	行動計画で定める件数	1,627万件
	・ 最終催告状発送件数	行動計画で定める件数	310,551件
	・ 保険料納付月数	行動計画で定める月数	12,396万月
	・ 保険料納付対象月数	行動計画で定める月数	18,701万月
	・ 免除件数	行動計画で定める件数	3,204,829件
	・ 若年者納付猶予件数	行動計画で定める件数	373,156件
	・ 学生納付特例件数	行動計画で定める件数	1,702,861件
見込数値	・ 督促状送付件数	—	100,890件
	・ コンビニ収納件数	1,216万件	749万件
	・ 追納件数	755,618件	615,003件

(2) 厚生年金・健康保険・船員保険の徴収対策の推進

【目標】厚生年金保険事業・政府管掌健康保険事業・船員保険事業の保険料等の確実な納入を促進するとともに、社会保険料等を滞納する事業主（船員保険は船舶所有者）に対する納付の督促及び滞納処分を確実に実施する。

〔数値目標〕・保険料収納率^{注)}

厚生年金保険：98%以上で、かつ、前年度と同等の実績を確保

政府管掌健康保険：98%以上で、かつ、前年度と同等の実績を確保

船員保険：92%以上で、かつ、前年度と同等の実績を確保

・口座振替実施率

厚生年金保険：84%以上

政府管掌健康保険：85%以上

船員保険：57%以上

注) 上記の保険料収納率は、現年度分保険料調定額及び過年度分保険料調定（繰越）額の合計額に対する当年度の収納額の割合

【計画】

① 納期内納入の励行指導

ア 保険料の納め忘れの防止や納付手続きの簡素化を図るため、口座振替による保険料納付の促進を図る。

イ 残高不足等により口座振替不能となった事業所に対しては、再び口座振替不能とならないように指導する。

ウ その他、インターネット等（マルチペイメントネットワークシステム）を利用した保険料納付も可能であることを周知する。

② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分

ア 各社会保険事務局・社会保険事務所の徴収対策については、行動計画目標及び実施方針を策定し、それに基づく具体的な取組等を徴収対策会議において決定した上、確実な取組を推進する。

イ 滞納となった事業所に対しては、滞納の早期解消を図るために速やかに保険料の納付督促を行って、確実な徴収と滞納の長期化の防止に努める。

ウ 滞納整理に当たっては、滞納事業所に関する情報（倒産、不渡等）の早期把握に努めるとともに、十分な財産調査を行った上、適正・的確な滞納処分を徹底する。

エ 長期又は大口となった滞納事業所に対しては、その滞納整理状況等を十分に分析し、徴収対策を検討した上、計画的に滞納整理を実施する。

オ 滞納整理は、徴収調査支援システムを活用し、効率的かつ的確に実施する。

カ 滞納整理に当たっては、通知（平成19年8月13日付庁保険発第0813001号「健康保険、厚生年金保険等の保険料等の的確な滞納整理事務の徹底等について」及び平成19年12月26日付庁文発第1226001号「適正な差押えのオンライン入力処理の徹底について」）等に基づき、適正な事務処理の徹底を図るとともに、不適正な事務処理の再発防止に努める。

③ 労働保険との徴収事務一元化の推進

ア 社会保険・労働保険徴収事務センター（平成15年10月に各社会保険事務所に設置）で実施している事務の更なる推進

- a 届出の受付
社会保険の算定基礎届、労働保険の年度更新申告書及び社会保険と労働保険に共通する手続きの届出（7グループ19届出）の受付を行う。
- b 事業所説明会の開催
社会保険の算定基礎届及び労働保険の年度更新に関する事業所説明会を同時（3月又は4月）に開催し、併せて両保険の適用勧奨、制度改正周知等を実施
- c 滞納整理の実施
社会保険と労働保険のいずれの保険料も滞納している事業所（共通滞納事業所）について、納付督促及び差押えなどの滞納処分は社会保険職員が労働保険についても実施
- イ グループ申請（電子申請）の利用促進
・社会保険と労働保険の各種届出について、両制度共通の項目の入力が省略でき、一括で電子申請することができるグループ申請の利用促進を図る。（7グループ19届出）

		20年度計画	18年度実績
計画数値	・差押え実施事業所数 （実事業所数）	前年度を上回る	15,613件
	・滞納事業所数	前年度を下回る	108,070件
	・労働保険との 共通調査事業所数	前年度を上回る	1,452件
	・労働保険との 共通滞納事業所選定数	前年度を上回る	3,193件
		20年度見込	18年度実績
見込数値	・保険料等収納額		
	厚生年金保険	225,790億円	209,834億円
	政府管掌健康保険	67,724億円	66,403億円
	船員保険	590億円	621億円
	児童手当	1,967億円	1,358億円
	・保険料等調定額		
	厚生年金保険	229,385億円	212,612億円
	政府管掌健康保険	69,088億円	67,752億円
船員保険	636億円	670億円	
児童手当	1,973億円	1,365億円	

4. 保険給付事務に関する事項

(1) 年金給付の的確な実施

【目標】 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所要日数の目標（サービススタンダード）について、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除いた所要日数での達成率100%の実現を図る。

- ・ 老齢基礎・老齢厚生年金、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方は、1か月以内）
- ・ 障害基礎年金：3か月以内
- ・ 障害厚生年金：3か月半以内

【計画】

① 迅速な決定

ア 「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。（平成19年度における達成状況の公表は平成20年5月目途）

イ 年金支給年齢（60歳又は65歳）に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている裁定請求書を本人宛に送付する仕組み（ターンアラウンド方式。平成17年10月より実施。平成18年度より失業給付等との調整に関するパンフレットを同封）により、年金請求者の利便性の向上と年金裁定に要する事務処理日数の短縮化を図る。

ウ 障害年金について、事務処理の標準化、効率化及び迅速化を図る観点から、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。

② 適正な届出の周知

ア 新規裁定の年金受給者に対する周知

- ・ 年金の新規裁定者全員に対するパンフレットの送付

イ 老齢厚生年金受給者に係る届出の指導

- ・ 在職者の老齢厚生年金の全部又は一部支給停止の適正化を図るため、適用事業所の事業主から提出される算定基礎届の総括票により、60歳を超える厚生年金保険の被保険者となっていない就労者の人数の報告を求め、当該就労者が多い事業所に対する事業所調査を実施し、老齢厚生年金受給者に係る届出を適正に行うよう指導する。

	20年度見込	18年度実績	
見込数値	・新規裁定者あて パンフレット送付件数	2,547,402部	2,048,781部
	・年金給付費 基礎年金（国民年金）	173,833億円	153,058億円
	厚生年金	238,689億円	222,541億円
	・年金受給権者数 基礎年金（国民年金）	27,577,092人	25,419,830人
	厚生年金	28,230,541人	26,155,333人
	船員保険（新法）	2,282人	2,172人
	・新規裁定受給権者数 基礎年金（国民年金）	450,351人	475,151人
	厚生年金	2,365,803人	1,673,250人
	船員保険（新法）	92人	82人

(2) 健康保険の現金給付の適正化

【目標】 政府管掌健康保険事業・船員保険事業における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努める。

〔数値目標〕 請求書を受け付けてから、給付金が決定され、支給決定通知書が届くまでの所要日数の目標（サービススタンダード）について、請求者に対する不備返戻、医師照会及び実地調査に要した日数を除いた所要日数での達成率100%の実現を図る。

・ 傷病手当金、出産手当金、出産育児一時金、家族出産育児一時金、埋葬料（費）、家族埋葬料：3週間以内

【計画】

① 迅速な決定

「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。（平成19年度における達成状況の公表は平成20年5月目途）

② 高額療養費の未申請者へのお知らせ

医療費が高額になった方で高額療養費をまだ申請していない方に対する申請の案内通知について、支給見込額等をあらかじめ示し、サービスの向上を図る（ターンアラウンド方式）。

③ 適正な支給

ア 傷病手当金の支給に関し、療養内容について十分に審査を行い、その適正化を図る。

イ 柔道整復師の施術に係る療養費の支給に関し、施術内容について十分に審査を行い、その適正化を図る。

		20年度見込	18年度実績
見込数値	・ 現金給付費 健康保険	2,971億円 <small>（平成20年9月までの半年分の数値）</small>	5,516億円
	船員保険	54億円	55億円
	・ 被保険者1人当たり支給日数（傷病手当金）		
	健康保険	1.41日	1.42日
	船員保険	6.55日	6.44日

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等により、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検討や個人情報保護対策などにより安全性・信頼性を確保
 - キ 過去に行ったソフトウェア開発経費（いわゆる残債）の返済
 - ク 初期コスト約1,150億円を投入し、刷新後は年間運用コストを35%程度（約300億円）削減
- を実施し、オンラインシステムの刷新を図る。

具体的な実施内容は、以下のとおりである。

ア 業務施策

(ア) 業務処理の効率化・合理化

a 手作業処理のシステム化

- ・OCR読取方式による届出入力
- ・紙による決裁の電子決裁化
- ・報告書集計作業のシステム化

b 既保有情報の活用

- ・事前送付（ターンアラウンド）帳票の拡大
- ・審査事務の簡素化（届書、添付書類等の情報と既存保有情報との機械突合による審査事務の簡素化）

c 他公的機関とのデータ連携

- ・住民基本台帳ネットワークシステムの活用
- ・労働保険適用事業所情報を活用した未適用事業所抽出のシステム化

d 届書の電子媒体化の推進

- ・市町村経由の国民年金関係届出報告書の電子化（様式の統一、磁気媒体化による双方向の情報提供の実現）

e データ更新のタイミングの見直し

- ・コンビニエンスストア等の国民年金保険料収納記録の更新タイミングの早期化（納付済の者への納付書等の誤発送の減少）

イ システム施策

(ア) 記録管理システム及び基礎年金番号管理システムのオープン化

- ・データ通信サービス契約（ハードウェア、ソフトウェア等について包括的にサービスの提供を行う長期契約）から脱却
- ・データ体系と業務処理体系の見直し及び特定の技術や製品に依存しない（汎用パッケージソフトウェアの活用等）オープンシステム化によるシ

システムの刷新

(イ) ハードウェア資源の集約及び有効活用

- ・年金給付システムのハードウェア資源の集約

(ウ) データセンターの統合

- ・現在、3ヵ所で分散運用しているセンター機能について、年金給付システムの運用を行うデータセンターに統合

ウ 安全性・信頼性の確保

(ア) 個人情報の暗号化

- ・個人情報送信の際の暗号化

(イ) 利用者認証機能の強化

- ・精度の高い認証方法の利用の検討

エ 調達施策

(ア) 一般競争入札の原則化

- ・一般競争入札の原則化
- ・国庫債務負担行為の活用

(イ) 著作権等の知的所有権の取得

オ 最適化の実施に向けた体制整備

(ア) システム検証委員会による審査・確認機能の強化

- ・厚生労働省CIO補佐官等の参加によるシステム検証委員会の設置

(イ) システム企画・開発・運用工程の標準化

- ・作業管理の精細化
- ・進行管理における客観性の確保
- ・複数の見積手法による見積精度向上
- ・調達品質確保

(ウ) システム部品の体制強化と専門性の高い職員の確保・育成

- ・スキル育成のための研修の実施
- ・専門性の高い職員の確保を図るため、民間のIT部門の実務担当者を職員として中途採用
- ・外部専門家として工程管理業者等の有効活用

② 平成20年度の取り組み

ア 新規オープンシステムの構築については、平成18年度に次の5つに分割して調達を行った基本設計を踏まえ、詳細設計及びプログラム作成に着手

- ① 適用業務ソフトウェア
- ② 徴収業務ソフトウェア
- ③ 給付(受付・通知等)業務ソフトウェア
- ④ 支援系システム業務ソフトウェア
- ⑤ 基盤ソフトウェア及び統合業務

イ 新規オープンシステムの検証環境構築

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

6. 広報、情報公開、相談等に関する事項

(1) 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：全中学・高校数の35%以上

【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。
- ・ 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
 - ・ 11月を「ねんきん月間」として設定し、国民年金保険料の収納対策や相談事業等と連動した広報活動を展開
- 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年度から作成している「総合パンフレット」（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「目的別チラシ」（国民の多様な関心事項に的確に回答）の平成20年度版を作成し、これらの広報素材を基に、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。
- オ 年金制度の仕組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」を作成して、年金手帳の交付時等に合わせて配布する。
- カ 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。
- キ 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や子供向けのキッズページ等を含め、わかりやすい広報を展開する。

② 年金教育の推進

- ア 学校における年金教育を、年金教育推進協議会の活用、教育関係機関との協力・連携を図ることにより一層推進し、中・高校生を対象とした年金セミナーを順次拡充する。また、教師による生徒向けの年金セミナーの実施を拡大するため、教師の年金セミナーへの参加を推進する。
- イ 文部科学省と連携し、学生に対する年金制度、学生納付特例手続の周知・広報等について、大学等に対し、必要な協力を依頼。
- ウ 大学生の公的年金制度への参加意識を醸成するため、年金制度に精通した大学教授等を講師として選任し、大学ごとに年金セミナーを開催する。
- エ 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）を定期的に開催し、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。
- オ 国民の教育について社会保険大学校の活用を図る（平成17年4月～）。
 - ・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）の開催に対する講師派遣等の支援
- カ 11月の「ねんきん月間」の活動に合わせて、中学生等を対象とした年金作品コンクールを全ての社会保険事務局で実施するとともに、全国ねんきん作品コンクールを実施する（各都道府県の優秀作品の中から長官表彰を行う）。

		20年度計画	18年度実績
計画数値	・ ホームページアクセス数	8,500万件	8,086万件
	・ 新聞広報の接触率	前年度を上回る	30.1%
	・ 年金セミナー 中学・高校生対象	35%以上	32.1%
	大学生対象	前年度を上回る	23セミナー

(2) 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。
ねんきんダイヤル応答率については前年度以上となるよう努める。

【計画】

社会保険庁では、団塊の世代の大量退職に伴い、年金相談等の業務量の増加が見込まれることから、

ア まず、58歳到達者に対して、それまでの年金加入記録を通知し、記録の確認を行うとともに、併せて、希望される方には年金見込額試算を行い、(昭和21年1月2日以降に生まれた方を対象に、平成16年3月から実施)

イ 更に、この事前通知により記録の確認が行われた方々等に対しては、年金支給開始年齢の直前に予め氏名、住所、年金加入記録等を記載した裁定請求書を本人あてに送付するサービス(ターンアラウンド)を実施している。(平成17年10月から実施)

また、社会保険事務所等に直接お越しいただくなくても年金相談の目的が果たせるよう、

ウ 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月から実施)

エ ネットワーク化により空いている拠点に電話をつなげるサービス「ねんきんダイヤル」の実施(平成17年10月から実施)

オ 更に、年金電話相談センターを効率化・機能充実の観点から、全国3カ所のコールセンターに集約することとし、まず、中央年金相談室を移転して、第1コールセンターを設置(平成19年7月)するとともに、続いて15カ所の年金電話相談センターを廃止して、第2コールセンターを設置(平成20年3月)

カ 年金記録照会専用電話「ねんきんあんしんダイヤル」の実施(平成19年6月から20年3月まで実施)、「ねんきん特別便専用ダイヤル」の実施(平成19年12月から実施)

キ すべての受給者及び被保険者の方々に年金加入履歴等をお知らせする「ねんきん特別便」の実施(平成19年12月から実施)

などに取り組んできた。

平成20年度においても引き続き、次の取組を実施する。

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、また、「ねんきん特別便」の実施による相談の増加に対応するため、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年金相談の実施
- ・ 毎週月曜日を中心とした平日における年金相談の受付時間の延長
- ・ 毎月第2土曜日における年金相談の実施
- ・ ねんきん月間(11月)における休日の年金相談の実施・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 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するとともに、積極的な情報提供や手続のご案内により、手続や相談のためにわざわざ社会保険事務所に来ていただく必要を減らすこと及び予約制による年金相談を含めた対策により、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えるような長時間の待ち時間の解消を図る。

ウ 年金電話相談センターについて順次集約化を進め、コールセンターを整備す

- ることにより効率化と機能の充実を図ることとし、平成20年8月に第3コールセンターを設置する。
- 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移転及び廃止を行う。
- 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等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及び年金相談マニュアルの充実を図り、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。
- キ 民間における年金相談を促進する。このため、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を実施する。

② 年金個人情報提供の充実

- 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～）
 - ・電子政府の総合窓口（e-Gov）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～）
 - ・社会保険庁独自のID・パスワード認証方式による仕組みにより、年金加入記録を即時に回答（平成18年3月～）
- 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 平成20年度においては、年金記録問題への対応として、保険料納付実績や年金見込額をお知らせする「ねんきん定期便」に代えて、加入履歴等をお知らせする「ねんきん特別便」を送付する。なお、「ねんきん定期便」については平成21年4月から実施することとする。
- エ 年金受給が近づいた58歳到達者に対しては、「ねんきん特別便」を送付するとともに、年金見込み額を別途通知する。
- オ 「ねんきん定期便」の導入に向けて、厚生年金保険被保険者・国民年金第3号被保険者住所一覧表の提供事業を活用し、厚生年金保険被保険者及び国民年金第3号被保険者に係る住所記録の整備を推進する。（平成18年2月～）

		20年度計画	18年度実績
計画数値	・ねんきんダイヤル応答率	80%	69.4%
<hr/>			
		20年度見込	18年度実績
見込数値	・年金相談者数（来訪相談者数）	11,200,000人	8,000,500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	172,000件	176,339件
	・年金加入状況の通知件数	11,370,000件	11,758,769件

(3) 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。

〔数値目標〕 個人情報保護研修受研率：100%

【計画】

① 個人情報保護

- ア 個人情報保護のため、引き続き、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。さらに、端末操作に当たり、新たに生体情報認証を導入することにより、アクセス制御の厳格化を図る。
- 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。

	20年度計画	18年度実績
計画数値		
・個人情報保護研修受研率	100%	99.9%
	20年度見込	18年度実績
見込数値		
・レセプト開示件数	4,200件	6,172件
	(平成20年9月までの半年分の数値)	
・情報公開法に基づく開示請求件数		
本庁分	63件	63件
地方分	3,980件	7,959件

7. 保健事業及び福祉施設事業に関する事項

(1) 健康保険の医療費の適正化

【目標】 政府管掌健康保険事業・船員保険事業におけるレセプト情報管理システムを活用した効率的なレセプト点検調査の実施及び被保険者等に対する適切な受診指導等を行うことにより、医療費の適正化を推進する。

〔数値目標〕 被保険者1人当たりレセプト点検効果額（資格点検を除く）

- ・ 政府管掌健康保険：内容点検 439円以上 外傷点検 218円以上
(平成20年9月までの半年分の数値)
- ・ 船員保険：内容点検 1,279円以上 外傷点検 1,353円以上

【計画】

① 効果的かつ効率的なレセプト点検調査の実施

- ア 内容点検については、同一の被保険者又は保険医療機関に係る数か月のレセプトを突合し点検する縦覧点検を中心に実施する。
- イ 外傷性点検については、業務上及び第三者行為に該当するレセプトを的確に把握し給付費の返還を求める。
- ウ 点検対象レセプトの抽出についてはレセプト情報管理システムを活用し、効率的な実施に努める。
- エ 各地方社会保険事務局の保有するレセプト点検に関する情報を共有化し、より効果的な点検を行う。
- オ 保険医療機関からの請求内容について調査が必要な場合等については、保険医療機関等の指導監査担当部署にその情報を連絡するなど連携を密にする。
- カ 重複受診等については事業主及び被保険者に対し適切な受診を行うよう指導する。

② 第三者行為保険事故に係る損害賠償請求権の迅速な行使

- ア 交通事故等による受診の場合については、第三者行為傷病届の届出を行うよう事業主及び被保険者に対し指導・啓発する。
- イ 債務者から納入されないまま時効により損害賠償請求権が消滅するおそれがある場合においては、時効の中断措置を講じる等の確な債権管理を実施する。

③ 医療費通知

被保険者等に計画的に医療費通知の送付を行う。また、レセプト審査の結果、医療費が減額され、被保険者等が支払った一部負担金に大きく過払いが生じた場合において、被保険者へお知らせする高額査定通知については適正に実施する。

④ 後発医薬品の使用促進

後発医薬品の使用促進について、あらゆる機会を通じて、被保険者に対する周知広報を実施する。