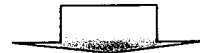


(2)「ねんきん特別便」送付に伴う年金相談体制の拡充

(到達目標)

- 「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(平成19年7月5日年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会取りまとめ)、「年金記録問題に関する今後の対応」(平成20年1月24日)等に基づき、対応を着実に実施する。



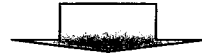
(取組)

- 「ねんきん特別便専用ダイヤル」を設置し、基本的な質問に対して電話での即時対応を実施する。
- 社会保険事務所及び年金相談センターの相談窓口を拡充するとともに、社会保険出張相談(巡回相談)について、社会保険労務士の協力を得ながら、全ての市町村を対象に計画的に実施する。
- 日本経団連、日本商工会議所及び全国商工会連合会からの協力を得て、企業等における年金に関する相談機能を充実する。
- 社会保険事務所に来訪できない認知症の高齢者等について、市町村や関係団体等の協力を得て対応する。

(3) コンピュータの記録と台帳等との計画的な突合せ

(到達目標)

- 「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(平成 19 年 7 月 5 日年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会取りまとめ)、「年金記録問題に関する今後の対応」(平成 20 年 1 月 24 日)等に基づき、対応を着実に実施する。



(取組)

- 「5000 万件」の記録の解明・統合作業、「ねんきん特別便」によるすべての受給者及び被保険者の記録確認の状況の推移等を見据えつつ、実効性のある計画的・効率的な作業を進める観点から、平成 20 年度において、以下の作業を行う。
 - 国民年金の特殊台帳等については、特例納付など複雑で特殊な記録であり、既にサンプル調査を終えていることから、平成 20 年度に突合せを実施する。
 - 国民年金の被保険者名簿の記録の突合せについて、システム開発等の実施のための準備作業を進める。
 - 厚生年金の被保険者名簿の記録の突合せについて、サンプル調査結果の分析を行い、優先順位や効率的な実施方法の検討を行うとともに、システム開発の実施のための準備作業を進める。
 - 半年毎に進捗状況の公表を行う。

(4) その他(年金時効特例法への対応)

(到達目標)

- 「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(平成 19 年 7 月 5 日年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会取りまとめ)、「年金記録問題に関する今後の対応」(平成 20 年 1 月 24 日)等に基づき、対応を着実に実施する。



(取組)

- 年金時効特例法により年金の増額の対象となる方に対して、時効特例給付支払手続用紙(ターンアラウンド方式)を送付する。

2. 国民サービスの向上 ～「行政サービスのトップランナー」を目指した取組を推進～

(1) お客様の声に対応したサービスの改善

(到達目標)

- ▶ お客様の声に対応したサービス改善を継続的に推進する仕組みを整備し、高い満足度を得られるサービスを実現する。



(取組)

- 「長官へのメール・長官への手紙」及び
- 「国民の声対応報告制度」
によるお客様の意見・要望の把握（平成16年10月～）。
- 社会保険庁ホームページの充実による情報提供の推進（平成16年10月～）。
- 地域に根付いたサービスの改善を推進するため、地方社会保険事務局ごとにサービス改善協議会を設置（平成17年7月～）。
- 全国の社会保険事務所の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を実施し、結果を社会保険庁ホームページに公表（平成17年度～）。
- 併せて、サービスの提供状況を客観的に評価するため、民間の調査機関による窓口サービス実態調査（いわゆる覆面調査）を実施（平成18年度～）。
- すべての通知書等を利用者の目線でわかりやすいものに改善するため、受給者、被保険者等によるモニター調査を実施（平成18年度～）。
- サービス向上を推進するための本庁の体制を整備（平成18年度～）。

(2)年金相談体制及び年金個人情報の提供の充実

(到達目標)

- 社会保険事務所等に直接お越しいただかなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報の提供の充実等に取り組む。
 - 電話相談の応答率を8割以上に向上させる。
 - 年金個人情報をお知らせするサービスの充実を図る。

年金相談体制の充実

(取組)

- 社会保険事務所における年金相談の時間延長（平成16年12月～）及び休日相談の実施（平成17年度～）。
- 年金相談センターの配置見直し（平成16年度～）
- 年金電話相談センターの拡充（平成16年度）
- 年金相談に関するバリアフリー化の推進。
- 社会保険事務所が設置されていない市町村の庁舎に職員を派遣する出張相談の実施（平成17年度～）。
- 社会保険事務所における総合相談室の拡充（平成16年度～）。
- 社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談ブースを大幅に拡充する（56ブース→180ブース）とともに、全国の年金電話相談センター（23カ所）と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、効率的に応答することができる仕組みを整備（平成17年10月～）。
- 社会保険業務センター中央年金相談室（電話相談）及び年金電話相談センター（23ヶ所）を順次集約化し、電話、電子メール等による被保険者・受給者からの問い合わせ等に対応するコールセンター（民間委託）を設置（第1センター：平成19年7月、第2センター：平成20年3月、第3センター：平成20年8月）。

年金個人情報の提供の充実

(取組)

<行政側からのアプローチ>

- 58歳到達者を対象とした被保険者記録通知及び年金見込額のお知らせ（平成16年3月～）。
- 年金の裁定請求書の事前送付（平成17年10月～）。
- 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お知らせするねんきん定期便を導入（平成21年4月～）。

<被保険者側からのアプローチ>

- 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～）。
- 年金見込額試算の対象年齢引き下げ（55歳以上→50歳以上）（平成18年3月～）。
- パスワード管理の重要性について十分周知を行いつつ、インターネットを通じて、年金個人情報（被保険者記録）の即時提供を実施（平成18年3月～）。

(3)相談業務の質の向上

(到達目標)

- すべての国民が年金相談及び年金電話相談に満足できるものとなるよう、質の向上を図る。



(取組)

- 年金相談件数の増加に対応し、かつ、相談者のニーズに応じた的確な対応を行うことができるよう、
 - ・ 社会保険労務士の資格を有する者への年金相談員の委嘱
 - ・ 年金相談員の研修の定期的な開催等を実施。
- 年金相談員のスキルに応じた研修の実施、年金相談業務のマニュアル作成等により、年金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（平成17年度～）。
 - 【実施スケジュール】
 - 平成17年度 年金相談員のスキル把握及び研修カリキュラムの作成
 - 平成18年度 年金相談員担当者のレベル別研修の実施
- 民間における年金相談を促進するため、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の実施（平成17年度～）。

(4) 手続きの簡便化の推進

(到達目標)

- 届出等の省略や通知書・申請書等の見直しを進め、各種手続きの簡便化を図る。



(取組)

- 国民年金の加入漏れの防止、申請者の負担軽減等を図るため、以下の事務に住民基本台帳ネットワークシステムを活用。
 - ・ 20歳到達者に対する国民年金への加入勧奨（平成15年4月～）
 - ・ 裁定請求の本人確認事務（裁定請求書の添付書類（住民票の写し等）の省略）（平成15年10月～）
- 被保険者等へのサービスの向上、事務処理の効率化等を図る観点から、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した被保険者等の記録管理を推進。
 - 【実施スケジュール】平成18年10月～平成20年度中～ 年金受給者の生存確認（現況届の省略）
 - 平成23年4月～ 国民年金未加入者の把握・加入勧奨（34歳及び44歳到達者情報の活用）
 - 国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更届等の原則廃止
- 各種通知書や申請書等を分かりやすく、また、記入しやすいものとするため、年金受給者等の視点に立った見直しを実施する。
 - 【実施スケジュール】平成18年9月～平成18年度～ 「通知書等作成ガイドライン」作成、社会保険庁LANを活用した社会保険事務所職員等からの意見の反映
 - 通知書等モニター会議の開催
- 厚生労働省内において検討されている「社会保障カード(仮称)」について、社会保険庁においても関係部局とも連携し検討を進める（平成19年度～）。