

# 新組織の発足に向けた業務改革の取組状況について（概要）

## I. 国民サービスの向上

### ○ お客様の声に対応したサービスの改善

#### 【取組】

- ①「長官への手紙・長官へのメール」の実施  
【平成 16 年 10 月～】
- ②「国民の声報告体制」の整備  
【平成 16 年 10 月～】
- ③定期的な「お客様満足度アンケート」の実施  
【平成 17 年度～】

#### 【実績】

- ① 手紙 406 件、メール 7,335 件（18 年 3 月末現在）
- ② 国民の声対応票作成 1,529 件（18 年 3 月末現在）
- ③ 平成 18 年 1 月調査結果：全体としての満足度  
年金相談窓口 87% 総合相談窓口 82%

#### 【実施状況】

○寄せられた具体的な御意見・御批判については、その対応状況を社会保険庁ホームページに定期的に公表するとともに、しっかりと業務改善につなげる取組を徹底

（例）

- ・年金保険料の無駄使いはやめるべき → 年金福祉施設等の整理合理化、調達委員会による調達案件の厳格な審査等
- ・年金相談の待ち時間を短くしてほしい → 夜間・休日の年金相談の実施、年金電話相談の充実
- ・年金の裁定請求書を送付してほしい → 年金支給年齢到達直前に裁定請求書を送付
- ・年金裁定の事務処理期間を明示してほしい → サービススタンダードの設定
- ・窓口の対応が悪い → 職員行動規範の策定 等

## ○ 年金相談体制の充実

### 【取組】

- ① 相談時間の延長【平成 16 年 12 月～】及び休日相談の実施【平成 17 年 4 月～】
- ② 年金相談センターの配置見直し及び年金電話相談センターの拡充【平成 16 年度～】
- ③ 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の拡充【平成 17 年 8 月～】
- ④ 中央年金相談室と全国 23 カ所の年金電話相談センターとのネットワーク化【平成 17 年 10 月～】

### 【実績】

- ① 毎週月曜日の相談時間の延長、毎月第 2 土曜日の休日相談
- ② 年金電話相談センター：  
10 カ所(15 年度末) → 23 カ所(18 年 3 月末)
- ③ 中央年金相談室電話相談ブース  
56 席(16 年度末) → 180 席(18 年 3 月末)
- ④ 全国共通の電話番号による「ねんきんダイヤル」  
0570-05-1165(年金請求などのご相談)  
0570-07-1165(年金をお受けになっている方のご相談)

### 【実施状況(効果)】

○年金相談窓口における待ち時間：15 分未満 60%  
60 分以上 6%

(平成 18 年 1 月「お客様満足度アンケート」より)

○電話応答率 20.5% → 77.5%  
(16 年度平均)

「ねんきんダイヤル」  
実施後の平均

73.1%(17 年 11 月平均)  
91.3%(17 年 12 月平均)  
76.8%(18 年 1 月平均)  
64.9%(18 年 2 月平均)  
81.6%(18 年 3 月平均)



## ○ 年金個人情報の提供の充実

### 【取組】

① インターネットを活用した年金個人情報の提供【平成 16 年1月～】

※ ID・パスワード認証方式による年金加入記録の即時提供  
【平成 18 年3月～】

② 58歳到達者に対する被保険者記録の通知【平成 16 年3月～】

③ 裁定請求書の事前送付【平成 17 年 10 月～】

④ 年金見込額試算の対象年齢の引き下げ  
(55歳以上 → 50歳以上)【平成 18 年3月～】

### 【実績】

① インターネットによる年金見込額試算  
8万件(平成 17 年度)

ID・パスワードの申込み件数  
2万5千件  
(平成 18 年3月31日～4月5日)


② 年金加入記録のお知らせ  
177万1千件(平成 17 年度)

年金見込額のお知らせ  
113万4千件(平成 17 年度)

③ 「裁定請求書(ターンアラウンド用)」  
55万3千件(平成 17 年度)

④ ホームページでの年金見込額試算  
の受付件数(3月20日～31日)  
50歳～54歳 3,995件

### 【今後の取組】

- 
- ① 中間点(35歳)通知の実施【平成 19 年3月～】
  - ② ポイント制の導入【平成 20 年4月～】

## ○ 各種通知書類の見直し

### 【取組】

○ 発送件数及び照会件数等の多いものから優先的に見直しを実施【平成 16 年度～】

(見直し対象の通知書)

- ・ 被保険者関係 33 種類 (15 種類実施済み)
- ・ 受給者関係 56 種類 (実施済み)



### 【今後の取組】

- ① 消費生活アドバイザーなど第三者によるモニター制度を活用し、より利用者の視点に立った見直しを推進【平成 18 年度～】
- ② 様式及び添付書類については、全国共通の「業務処理マニュアル」の作成作業とともに、新様式等への統一化を推進【平成 18 年 10 月～】

## ○ 事務処理の迅速化

### 【取組】

- 「サービススタンダード」(請求書を受け付けてから、支給決定通知書をお届けするまでの所要日数)を設定【平成 17 年 4 月～】

医療給付: 3週間以内

老齢・遺族年金: 2か月以内

障害年金: 3か月半以内

### 【実績】

- サービススタンダード達成状況 (18 年 2 月末現在)

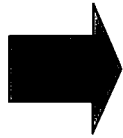
・傷病手当金 85.1%

・家族出産育児一時金 94.0%

・老齢厚生年金 98.3%

・遺族厚生年金 97.7%

・障害基礎年金 94.0%



### 【今後の取組】

- ① 平成 17 年度の達成状況について、平成 18 年 5 月に公表予定
- ② 併せて、「サービススタンダード」の達成を図る上での事務処理上の問題点について精査の上、改善に向けた対策を徹底
- ③ 実施状況等を踏まえた設定項目等の見直し  
(障害基礎年金: 3か月半以内 → 3か月以内)【平成 18 年度～】

## ○ 保健事業の充実

### 【取組】

- 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 17 年度以降において、全国で新たに 290 医療機関を健診機関として指定

### 【実績】

1,820 機関 (18 年 4 月 1 日現在)

## Ⅱ. 年金制度の周知徹底

### ○ 創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施

#### 【取組】

- ① 国民年金のメリット、安心感などの訴求ポイントをわかりやすく解説した「総合カタログ」や、国民の皆様が多様な関心事項に的確に答えられる「目的別パンフレット」の作成【平成 17 年 11 月～】
- ② 地方社会保険事務局主催の公開講座の開催【平成 17 年度～】
- ③ 大学生向けの年金セミナーの開催【平成 17 年度～】

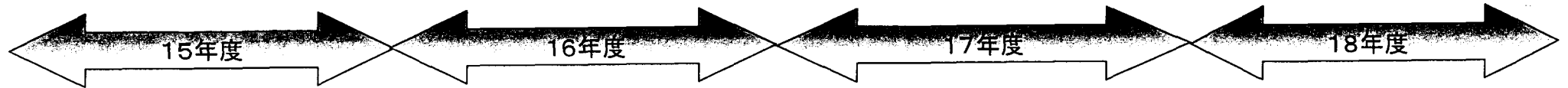


#### 【今後の取組】

- ①「総合カタログ」や「目的別パンフレット」については、事務所での窓口配布や戸別訪問の際の配布等を通じ、お客様の声を反映させながら、今後、市町村窓口での配布の拡大を検討するなど、より幅広い利用を検討
- ②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【平成18年度～】
- ③「公開講座」及び「大学生向けの年金セミナー」については、平成 18 年度以降、順次、全国展開を図る
- ④さらに、
  - ・年金制度をわかりやすく解説した「年金ネット番組」の配信【平成 18 年 4 月～】
  - ・社会保険庁ホームページ上に「キッズページ」の作成【平成 18 年度～】
  - ・「年金被保険者のしおり」の作成【平成 19 年度～】等の取組を推進

### Ⅲ. 保険料収納率の向上

#### ○ 国民年金保険料収納率の推移と現状



- 15.8 厚生労働省に特別対策本部を設置
- 15.11 強制徴収の実施(1万件)
- 16.2 コンビニ納付の導入

- 16.4 インターネット納付の導入
- 16.10 市町村からの所得情報の取得開始
- 16.10 国民年金保険料収納にかかる行動計画の策定
- 17.2 納付額のお知らせの発行
- 16年度 強制徴収の実施(3万件)

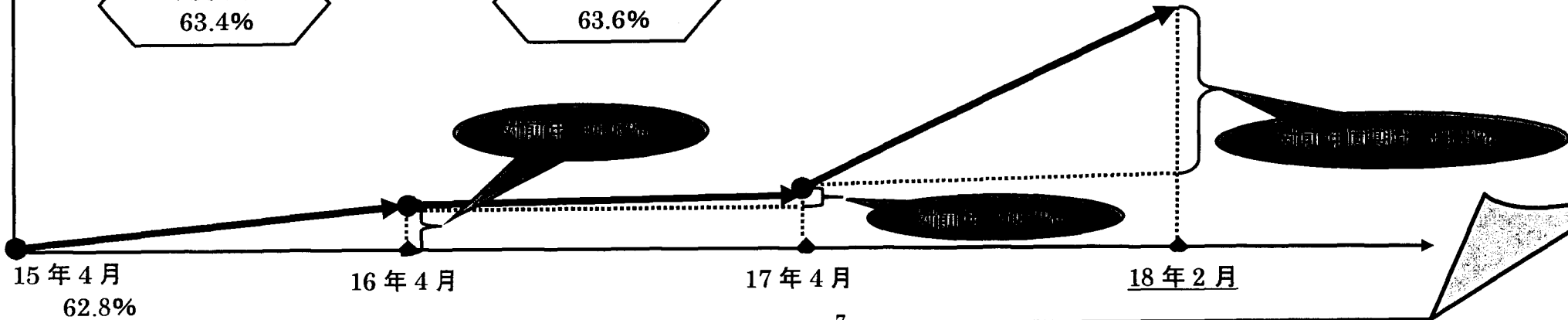
- 17.4 口座振替割引制度の導入
- 17.4 免除基準の緩和
- 17.4 若年者納付猶予制度の導入
- 17.4 申請免除・学生納付特例の承認期間の遡及
- 17.9 市町村からの所得情報を活用した収納対策の本格実施
- 17.10 市場化テストモデル事業の実施
- 17.11 社会保険料控除証明書の発行
- 17年度 強制徴収の拡大(17万件)

- 18.7 多段階免除制度の導入
- 18.7 申請免除の継続承認
- 18年度 強制徴収の更なる拡大(35万件予定)
- 18年度 市場化テストモデル事業の拡充

(概念図)

15年度納付率  
63.4%

16年度納付率  
63.6%



## ○ 保険料を納めやすい環境整備の推進

### 【取組】

- ①被保険者の利便性の向上を図る観点から、コンビニエンスストアでの保険料納付を開始  
【平成 16 年2月～】
- ②インターネット、携帯電話及び ATM を活用したマルチペイメント(電子納付)による保険料納付を開始  
【平成 16 年4月～】
- ③若年者納付猶予制度の創設、口座振替割引制度の導入【平成 17 年4月～】

### 【実績】

- ①コンビニエンスストアでの納付状況  
利用件数 約 347 万件(平成 16 年度)  
約 529 万件(平成 17 年4月～18 年2月までの累計)
- ②マルチペイメントによる納付状況  
利用件数 約7万件(平成 16 年度)  
約 12 万 6 千件(平成 17 年4月～18 年2月までの累計)
- ③若年者納付猶予者数 約 39 万人(平成 18 年3月末)

### 【今後の取組】

- ① 国民年金保険料の納付方法として、口座振替、コンビニ、インターネットなどに加え、クレジットカードによる保険料の定期納付を可能とする【平成 18 年度中～】
- ② 割引制度や納め忘れ防止のメリットなどを周知することにより、口座振替の利用促進を図る  
〔 口座振替率 16 年度 37% → 19 年度 クレジットカード払いと  
合わせて 50%【目標】 〕
- ③ 学生納付特例手続の簡素化を図るため、当初申請時に卒業予定年月を把握し、それまでの間は、毎年必要項目を印字した申請書を送付し、簡単な項目を記入するだけで申請できるターンアラウンド方式を導入【平成 19 年4月～】



## ○ 強制徴収の拡大及び徴収体制の強化

### 【取組】

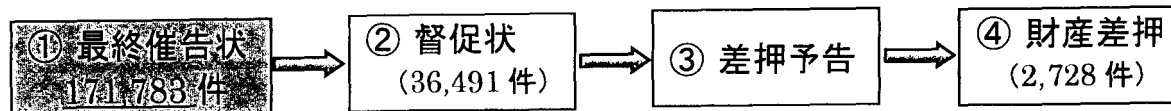
○市町村から所得情報を電子媒体により提供を受ける体制を整備し、十分な所得や資産がありながら度重なる納付督促にも応じない未納者に対し、強制徴収を実施

### 【実績】

最終催告状送付件数 15年度 1万件 → 16年度 3万件 → 17年度 17万件

### 【実施状況】

○国民年金保険料強制徴収の手順及び実施状況(17年度着手分)



※ 件数は平成18年3月末現在の速報値

### 【今後の取組】

18年度は、最終催告状を35万件とし、将来的には、要員の増強を図った上で、60万件にまで拡大を目指す

## ○ 年度別行動計画の策定

### 【取組】

- ① 各社会保険事務所において、年度毎の目標納付率及び戸別訪問等の各納付督促業務の達成目標を掲げた行動計画を策定【平成 16 年 10 月～】
- ② 17 年度行動計画については、年度前半の実施状況(各納付督促ごとの効果等)を踏まえ、年度後半に向けた改定版を策定【平成 17 年 10 月～】

(目標納付率)


16 年度目標	17 年度目標	18 年度目標	19 年度目標
65.7%	69.5%	74.5%	80.0%

## ○ 民間委託の推進

### 【取組】

- 国民年金保険料収納業務のうち、強制徴収及び免除勧奨を除く業務について、包括的に市場化テストのモデル事業として実施することとし、全国5カ所の社会保険事務所において、市場化テストのモデル事業を実施【平成 17 年 10 月～】

### 【今後の取組】

- 
- ① 17 年度のモデル事業の実施状況を踏まえ、より効果的な実施方法、委託業者の成果に係るモニタリング方法を検討するとともに、18 年度は、モデル事業の実施箇所数を拡大  
モデル事業の実施箇所数 : 5カ所(平成 17 年度) → 35カ所(平成 18 年度)
  - ② 国民年金保険料収納事業について、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律案」に基づき実施【平成 19 年度～】

## IV. 予算執行の無駄の排除

### ○ 予算執行の適正化

#### 【取組】

①調達コスト削減目標の設定【平成 17 年3月～】

＜17 年度削減目標：物品等の調達計画額の 10%以上の削減＞

②独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構を設立し、年金福祉施設等の整理合理化を徹底  
【平成 17 年 10 月～ 5年間】

### ○ 予算執行の透明性の確保

#### 【取組】

○競争入札及び企画競争の原則化【平成 16 年8月～】

### ○ 新たなチェックシステムの導入

#### 【取組】

○調達案件を厳格に審査する調達委員会の設置【平成 16 年 10 月～】

#### 【実績】

審査件数 262 件、削減額 約 134 億円＜当初計画額の約 10%減＞（平成 18 年3月末現在）

## V. 個人情報保護の徹底

### 【取組】

- ①職員毎のカード番号固定化【平成 16 年7月～】及び本人識別のためのパスワードの登録【平成 16 年 10 月～】
- ②職員の被保険者記録へのアクセス内容についての監視体制の整備【平成 17 年1月～】
- ③全職員を対象とした研修の継続的な実施【平成 17 年度～】

※ 社会保険庁職員が行った業務目的外閲覧行為については、閲覧行為者 2,694 人及び監督者 579 人の処分を行った(平成 17 年 12 月 27 日)

## VI. 意識改革の徹底

### 【取組】

- ①能力主義・実績主義に立った新たな人事評価制度の導入

平成17年10月～ 管理職等を対象に試行を実施  
平成18年度 ～ 管理職等を対象に本格実施  
その他の職員を対象に試行を実施  
平成19年度 ～ 全職員を対象に本格実施

- ②日々お客様に接し、サービスを行っている第一線の職員からの改善提案を促進し、内部からの改革を積極的に進めるための「内部改善提案制度」を創設【平成 16 年 10 月～】

【実績】 改善提案件数 1,261 件(18 年3月末現在)

(主な提案)

- ・国民年金推進員マニュアル : 国民年金推進員が戸別訪問による国民年金保険料の納付督促を行う際の事務処理上の留意点等の事例集
- ・「サービスリーダー」制度 : 職員が日替わりで他の職員に対して接遇マナー等の指導を行うことにより、職員間の意識の高揚を図る

等