

# 業務改革プログラムの取組状況について

2007年4月3日

# Ⅰ. 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～

項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>1-1 お客様の声に対応したサービスの改善</b>				
1	①「長官への手紙・長官へのメール」の実施	16年10月～	着手済  ○平成16年10月から、より利用者の視点に立ったサービスを展開するため、社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁や社会保険事務所における業務やサービスに対するご意見・ご提案を「長官へのメール」や「長官への手紙」として受け付ける仕組みを整備。  ○寄せられたご意見等への対応については、社会保険庁ホームページに定期的に公表。	(平成19年2月末現在) 長官への手紙 757件 長官へのメール 12,494件
2	②国民の声報告体制の整備	16年10月～	着手済  ○平成16年10月から、様々な経路で寄せられるご意見・ご批判を基に、サービスの改善・充実を図るため、「国民の声対応報告制度」を整備。社会保険事務所、地方社会保険事務局、社会保険業務センター及び本庁の窓口に苦情等対応責任者を設置するとともに、「国民の声対応票」を作成し、苦情処理の進捗状況を管理。  ○平成16年12月、「社会保険庁職員行動規範」の策定にあわせて、全職員に対し、苦情等への対応マニュアルとして、「接遇マニュアル」を配布。	(平成19年2月末現在) 国民の声対応票作成 3,023件
3	③社会保険庁ホームページの充実	16年10月～	着手済  ○社会保険庁ホームページのトップページに「社会保険庁の改革」のコーナーを設け、改革の進捗状況や社会保険新組織の実現に向けた有識者会議及び社会保険事業運営評議会等における議事内容を随時掲載。  ○平成16年12月、全ての地方社会保険事務局にホームページを開設し、管内の社会保険事務所等の案内とともに、出張相談、休日相談・相談時間延長のお知らせ及び社会保険事務所ごとの相談の混雑状況等を掲載。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
4	④社会保険事務局へのサービス改善協議会の設置	17年7月～	着手済	<p>○平成17年7月、利用者等の意見を基に、地域の実情に即したサービスの提供を図るため、全国の地方社会保険事務局ごとに、学識経験者、マスコミ関係者、労働団体関係者、事業主、社会保険労務士等、サービス利用者及び保険料負担者の代表から成る「サービス改善協議会」を設置。</p> <p>○平成18年度は、各社会保険事務局において概ね3回開催され、社会保険庁改革の動向等について、広く地域の方々に情報提供を行うとともに、提供されるサービスに対する利用者等の意見を基に、サービスの改善・充実に向けた取組に関する意見交換を実施。</p>	
5	⑤定期的な「お客様満足度アンケート」の実施	17年度～	着手済	<p>○第1回調査(平成17年3月)の実施後、平成17年度から、全国の社会保険事務所への来訪者を対象として、7月及び1月の定期的な満足度調査(無記名方式、5段階評価)を実施。</p> <p>○平成18年度は、18年7月及び19年1月に調査を実施し、結果を社会保険庁ホームページに公表。</p>	<p>(平成19年1月調査)            配布枚数:52,448枚            回収枚数:43,513枚            回収率:83.0%            全体としての満足度;            年金相談窓口 89%            年金相談以外の窓口 87%            (「やや満足」以上の回答者の割合)</p>
6	⑥民間調査機関による窓口サービス実態調査の実施	18年度～	着手済	<p>○「お客様満足度アンケート」調査の結果を客観的に評価するとともに、利用者から見た社会保険事務所等の窓口施設等の実態を把握するため、民間調査機関による窓口接遇状況等のサービスに関する実態調査について、平成19年1月に実施。</p>	
7	⑦各種通知書等に関するモニター調査の実施	18年度～	着手済	<p>○平成18年度から、受給者、被保険者等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。</p>	
8	⑧サービス向上を推進するための本庁の体制強化	18年度～	着手済	<p>○平成18年度から、国民の皆様からのご意見・ご要望を事業運営に的確に反映させるための体制を整備。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>1-2 年金相談体制及び年金個人情報の提供の充実</b>					
9	①年金相談の時間延長・休日相談の実施	16年度～ 段階的に実施	着手済	<p>○社会保険事務所等において、年金相談の充実を図るため、次の取組を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成16年7月から、昼休み時間帯における年金相談実施を徹底。</li> <li>・平成16年12月から、毎週月曜日に年金相談受付時間を午後7時まで延長。</li> </ul> <p>(平成17年度から、毎月第2月曜日に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年金相談受付時間を午後7時まで延長。)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度から、毎月第2土曜日に全ての社会保険事務所において年金相談を実施。</li> </ul>	
10	②年金相談センターの増設及び地域ニーズに応じた移転・廃止	16年度～	着手済	<p>○年金相談センターについては、平成16年度～18年度において地域のニーズに対応した配置見直しを実施。</p> <p>○平成19年度以降においても、引き続き見直しを行う。</p>	(平成18年度末現在) 年金相談センター 55カ所
11	③年金電話相談センターの拡充	16年度～	着手済	<p>○平成16年度において、社会保険事務所等に行かなくても年金相談が可能となるように年金電話相談センターを10カ所から23カ所へ増設。</p>	(平成17年4月以降) 年金電話相談センター 23カ所
12	④年金相談に関するバリアフリー化の推進	随時	着手済	<p>○平成17年度から、全国の社会保険事務所において、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 手すりの設置</li> <li>② 障害者用トイレ・スロープの設置</li> <li>③ 相談窓口への老眼鏡の備付</li> </ol> <p>を順次実施し、相談窓口のバリアフリー化を推進。</p> <p>○併せて、平成17年4月から、耳が不自由な方が相談しやすい環境を整備するため、ファクシミリによる年金相談を実施。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
13	⑤市庁舎等を活用した年金相談事業の検討	17年度～	着手済	○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に職員を派遣し、出張相談を実施。 ○ハローワークの庁舎を活用した出張相談の実施について検討中。	
14	⑥社会保険事務所における総合相談室の拡充	16年度～	着手済	○社会保険事務所来訪者へのサービス向上を図る観点から、全国社会保険事務所への総合相談室の設置を推進し、全ての社会保険事務所において総合相談室を設置済。	全ての社会保険事務所に総合相談室を設置(平成18年4月1日現在)
15	⑦中央年金相談室の電話相談ブースの大幅拡充及び年金電話相談センターとのネットワーク化	17年度～	着手済	○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については、平成17年8月から段階的に拡充し、平成17年10月から180席体制に拡充。 ○併せて、平成17年10月31日から、中央年金相談室と全国23か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。	応答率 20.5%(平成16年度平均) ↓ 69.4%(平成18年度平均) ※平成18年4月～19年2月まで
16	⑧年金電話相談センターの集約化及び総合コールセンターの整備	19年度～	検討中	○社会保険業務センター中央年金相談室及び年金電話相談センターの集約化に当たっては、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」における中央年金相談室の移転時期を踏まえ、平成19年度からの順次実施を検討中。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
17	⑨裁定請求書の事前送付	17年10月～	着手済	<p>○平成17年10月3日から、以下の事前送付サービスを開始。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方については、年金加入記録等をあらかじめ記載した裁定請求書を60歳又は65歳到達の3か月前に送付</li> <li>・60歳以後に受給権が発生する方には「裁定請求のご案内」を、受給資格が確認できない方には「年金加入期間の確認のご案内」をそれぞれ60歳到達3か月前に送付</li> </ul>	<p>(平成17年10月～19年2月までの送付件数)</p> <p>「裁定請求書(ターンアラウンド用)」 1, 982, 371件</p> <p>「裁定請求の案内(はがき)」 391, 249件</p> <p>「年金加入期間の確認のご案内(はがき)」 359, 838件</p>
18	⑩ねんきん定期便の導入	20年4月～	—	<p>○平成16年3月から、年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録の通知を実施。</p> <p>○ねんきん定期便の一部前倒しとして、平成19年3月から、35歳到達者に対する年金加入状況の通知を実施。</p> <p>○平成19年12月からのねんきん定期便の一部前倒し(45歳及び55歳以上の方を対象)に向けて、平成19年1月よりシステム開発に着手。</p> <p>○平成20年4月からのねんきん定期便の本格実施に向けて、平成19年4月よりシステム開発に着手予定。</p>	
19	⑪年金見込額試算の対象年齢引き下げ(55歳以上→50歳以上)	18年3月～	着手済	<p>○平成18年3月20日から、年金見込額試算の対象年齢の引き下げ(55歳以上から50歳以上)を実施。</p>	<p>ホームページでの年金見込額試算の受付件数(平成18年3月～19年2月)</p> <p>50歳～54歳 71, 160件 55歳以上 95, 355件</p>
20	⑫インターネットによる年金個人情報の即時提供	18年3月～	着手済	<p>○年金加入状況の即時提供については、平成18年3月31日からサービスを開始。</p> <p>○保険料の納付実績や年金見込額など、ねんきん定期便と同様の情報の提供について検討中。</p>	<p>IDパスワードの発行件数 (平成18年4月～19年2月) 199, 524件</p>

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>1-3 相談業務の質の向上</b>					
21	①年金相談員のスキル別研修等の実施	17年10月～	着手済	○平成17年10月、年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図るため、「年金相談マニュアル」を作成。併せて、平成18年度から、社会保険大学校における社会保険相談指導員研修について、相談担当者のレベル別の研修へ改編を行った。	
22	②社会保険労務士等に対する年金相談研修の実施	18年3月～	着手済	○民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士を対象とした研修を平成18年3月17日に実施。 ○平成19年度も引き続き社会保険労務士等に対する研修を実施予定。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>1-4 被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底</b>					
23	①年金個人情報の提供による加入記録整備の推進	18年3月～	着手済	○平成18年3月から、社会保険業務センター記録管理部に専門チームを設置するとともに、これまで老齢基礎年金の受給要件が確認できなかったために送付を行ってこなかった方についても、58歳到達時に被保険者記録を通知し、本人による記録確認の機会を提供すること等により、年金加入記録の整備を推進。	58歳事前通知に伴う記録整備件数 (平成18年4月～19年2月) 157,020件
24	②住民基本台帳ネットワークを活用した被保険者等の記録管理の推進の検討	18年度～	①着手済 ② -	○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、以下の取組を推進。 ①平成18年10月から、年金受給者の現況届の提出を省略。 (平成18年度は、12月生まれの方から対象) ②併せて、34歳到達者情報の入手による未加入者の把握・適用勧奨 (平成19年度中に開始)や、国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更届の省略(平成23年4月～)の実施について、平成19年3月に国会に提出した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律案」に盛り込んだところ。	



	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>1-5 事務処理の迅速化</b>					
25	①「サービススタンダード」の達成状況の把握・公表及び問題点の改善	18年5月～	着手済	<p>○平成17年度から新たに設定された「サービススタンダード」の達成状況を把握・公表することとし、平成17年度の達成状況については、平成18年5月に公表。</p> <p>○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は、改善に向けた対策を徹底することとしている。</p> <p>○平成18年度から、障害基礎年金については、サービススタンダードの設定期間を3か月半から3か月に短縮。</p>	
26	②年金裁定の処理日数の短縮	17年度～	着手済	<p>○58歳到達者に対する被保険者記録の通知、裁定請求書の事前送付の徹底により、裁定処理日数の短縮を図ることとしている。(請求書の事前送付対象者の裁定請求手続は、平成18年1月から開始)</p>	
27	③障害年金の事務処理方法の見直しの検討	17年度～	着手済	<p>○障害基礎年金の障害認定及び裁定業務について、事務処理の標準化、審査の迅速化を図る観点から、事務処理体制の見直しについて検討することとしている。</p> <p>○また、障害年金に係る認定基準の見直しや全国的に統一された裁定業務マニュアル及び認定マニュアルを作成し、業務品質の標準化を図ることについても併せて検討中。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>1-6 事務処理の標準化</b>					
28	①全国統一の業務マニュアルの作成	17年度～	着手済	<p>○平成17年度から作成してきた全国共通の『社会保険業務処理マニュアル』について、平成18年10月から運用を開始。</p> <p>○法令・通知等の改正等に伴う業務処理内容の変更、第一線の職員からの意見等を参考にした内容の拡充など、随時改訂を行い、マニュアルの品質管理を行う。</p>	<p>&lt;通知等&gt;</p> <p>・社会保険業務処理マニュアルに基づく業務処理の実施について(H18. 8. 31)</p> <p>・社会保険業務処理マニュアルの一部改正について(H19. 2. 26)</p>
29	②オンラインシステムへの入力行為について、全国統一的な処理マニュアルの作成	18年度～	着手済	<p>○平成17年度から作成してきた全国共通の『社会保険業務処理マニュアル』について、平成18年10月から運用を開始。</p> <p>○最適化計画に基づく社会保険オンラインシステムの見直しの実施に併せ、業務処理マニュアルについても検討を行う。</p>	
30	③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おける本庁への協議の徹底	18年7月～	着手済	<p>○平成18年6月から、地方社会保険事務局において使用するポスター、リーフレット、チラシ等については、本庁で一括作成した媒体を活用することを原則とし、独自に作成が必要な場合には、本庁に事前協議し、承認を得たものに限り作成を可能とする仕組みを整備。</p>	
31	④本人確認の方法や在り方を検討した上で、インターネットや電話による申請の受付など、被保険者の利便性を考慮した新しい事務処理方式による申請について検討	18年度～	検討中	<p>○免除等の申請について、インターネット等を活用し被保険者の利便性を向上させる申請方法等を検討中。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
32	⑤業務ノウハウの共有化	18年度～	着手済	○社会保険庁LAN等の活用による、第一線職員が蓄積してきた優れた業務ノウハウ等の情報を収集し、共有化を図る「社会保険庁業務ナレッジマネジメント」を平成19年3月から運用開始。	
33	⑥通知書等の見直し及び様式の統一化	18年度～	着手済	○通知書等については、平成18年9月からお客様にとっての見やすさや、わかりやすさを重視した見直しを組織的に行う体制を確立し、継続的に見直しを行っている。 ○様式及び添付書類については、平成18年10月からの全国共通の「社会保険業務処理マニュアル」の運用開始とともに、全国的に統一した。 ○なお、市町村経由の届出である国民年金の適用、保険料関係届書等については、既に市町村において住民異動届との統合等が推進されており、届出の統一化は困難なことから、直接社会保険事務所で受付を行うものについて統一化を図った。	
34	⑦業務品質の向上を図るための本庁の体制強化	18年度～	着手済	○平成18年度から、業務マニュアルの整備等の取組を推進するための体制を整備。	
35	⑧社会保険事務局・事務所ごとに定められている事務処理規程を廃止し、全国統一的な事務処理規程を策定・実施	19年度～	着手済	○コンプライアンスやガバナンスを強化するため、ポリシーを明確化した全国統一的な事務処理規程を策定する。また、策定にあたっては、各社会保険事務局の意見を踏まえるとともに、社会保険業務処理マニュアルとの連動を図る。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>1-7 社会保険事務所の配置等の見直し</b>					
36	①人員配置の地域間格差の是正	17年度～	着手済	<p>○業務量の地域間格差を是正し、社会保険事務局や社会保険事務所における人員配置が業務量に応じた適切なものとなるよう、平成17年度から、段階的な配置見直しに着手したところであり、平成17年度は132人、平成18年度は170人の配置見直しを実施。</p> <p>○計画の最終年度である平成19年度においても、引き続き、着実に配置見直しを実施する予定。</p>	
37	②首都圏内の都県への国民年金照会専用電話の設置	17年10月～	着手済	<p>○首都圏において、国民年金被保険者の約3分の1を抱えている状況を踏まえ、平成17年10月から平成18年1月にかけて事務局単位で順次体制を整備し、国民年金照会電話に対する効率的かつ迅速な対応を図っている。</p>	
38	③首都圏における事務所の統合・分割等を実施	18年度～	着手済	<p>○平成18年度においては、東京23区内のうち、1区に2カ所配置されている事務所(3事務所)を廃止・統合。また、平成19年度においては、管轄地域の人口が100万人を超える社会保険事務所が存在する地域のうち、埼玉県南部(越谷市)、千葉県北西部(市川市)、東京都多摩地区(青梅市)に3事務所を新設する予定。</p>	(平成18年10月) 麴町・神田 →(統合)千代田 京橋・日本橋→(統合)中央 蒲田・大森 →(統合)大田
39	④事務所の配置の更なる見直しの検討・実施	年金新組織発足時～	—	<p>○年金新組織発足後、地域間のアンバランスを是正するため、事務所の配置に関する更なる見直しを検討・実施。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>1-8 全国健康保険協会の設立を見据えた保険者機能の強化</b>					
40	①政府管掌健康保険におけるレセプト点検の効果的な改善手法の検討	17年度～	着手済	<p>○平成17年度は、レセプトの電子化や民間委託による点検の効率化、点検担当職員の資質向上等について、複数の健保組合からのヒアリングを含め、検討を実施。</p> <p>○平成18年8月から、審査支払機関から提供されるレセプトの画像及びレセプトの基本情報の受け入れを開始しており、これにより傷病名の収録も可能となったことから、それまで手作業により抽出していた外傷性レセプトを機械的に抽出することで求償事務を効率的に行えるようにし、また、傷病名に着目した内容点検を実施。</p> <p>○今後、政管健保の公法人化に向けて、傷病名入力などのレセプトの電子化の一層の推進による点検業務の効率化、レセプト点検担当職員の実績評価の導入等、新たな点検体制の在り方について、更に具体的な検討を進めることとしている。</p>	<p>被保険者1人当たり内容点検効果額</p> <p>(平成16年度) 738円 ↓ (平成17年度) 806円</p>
41	②健診受診者の拡大等の保健事業の充実	17年度～	着手済	<p>○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19年度以降において、全国で新たに135医療機関を健診機関として指定する予定である。</p> <p>○また、一般健診実施者についても、平成19年度は、40歳以上の被保険者で約24万人増を見込んでいる。</p>	<p>(平成19年3月末現在) 1,970健診機関</p>
42	③被保険者への情報提供の充実	17年度～	着手済	<p>○平成17年9月、定期的な被扶養者認定状況の確認(いわゆる検認)時に、適用事業所を經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ところであり、引き続き、毎年1回、全被保険者に対し、同様のお知らせの送付を実施。</p>	
43	④地域の実情に応じた効果的な保健事業の推進	17年度～	着手済	<p>○各地方社会保険事務局において実施する生活習慣病予防に関する事業については、保険者協議会や、市町村等の関係団体を通じ、共同により実施するなど、地域の実情に応じた保健事業を実施することとしている。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
44	⑤レセプトの電子データでの受け取り等の検討	17年度～	着手済	○平成18年8月から審査支払機関から提供されるレセプトの画像の受入れを開始。また、平成20年度から段階的にレセプトのオンライン請求が義務化されることから、公法人化に向けて、保険者にもオンラインによりレセプトが送付されることを踏まえたレセプト情報管理システムを構築することとしている。	レセプト形態別割合 (平成19年1月受入分) 電子レセプト 30.7% 電算単票レセプト 61.3% 紙レセプト 8.0%
45	⑥医療費通知及び高額査定通知の適正な実施	19年度～	—	—	
46	⑦高額療養費申請のターンアラウンド方式の導入	19年度～	—	—	
47	⑧高額療養費の現物給付化の円滑な実施	19年度～	—	—	
48	⑨特定健康診査等実施計画の策定等	19年度～	—	—	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>1-9 企業における社会保険事務の支援</b>					
49	①本社における社会保険の適用手続の周知	17年度～	着手済	○本社で人事等を管理している職員については、当該職員が地方の支店等に異動した場合であっても、引き続き、本社において社会保険の適用手続を行えることを周知するため、平成18年3月、地方社会保険事務局に対する通知を发出するとともに、社会保険庁ホームページ等においても周知を実施。	
50	②社会保険委員に対するリアルタイムな情報提供	18年度～	着手済	○平成19年3月、社会保険委員ホームページの運用を開始。今後、同ホームページ上で、社会保険委員が情報交換できる仕組みを構築するなど、インターネットを活用した情報提供・情報交換体制の整備を進めていく。	

項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成19年2月末現在)
<b>II. 保険料収納率等の向上</b>				
<b>2-1 創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施</b>				
51	①各種情報提供の効果的・効率的な実施	16年度～	<p>着手済</p> <p>○平成16年度から、11月及び年度末(2月)に実施している集中広報(新聞等の複数の媒体を活用して行う広報)において、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を把握)を実施している。</p> <p>○集中広報の実施に当たっては、より効果的・効率的な広報を実施するために、今までの効果測定の結果を踏まえて計画を立案している。</p>	
52	②中・高校生を対象とした年金教育の拡充	随時	<p>着手済</p> <p>○各学校が協力しやすい環境作りのために、年金セミナーで使用する年金教育副読本(平成17年度版～)の作成に当たっては、年金セミナーを行う年金広報専門員の意見を取り込んだものとした。また、1時限のカリキュラムを割くことができない学校に対して、年金教育副読本の概要をまとめたチラシを作成して、短時間の年金セミナー開催の要請等を行った。</p> <p>○年金教育推進協議会の機能強化 平成15年度から社会保険関係者及び教育関係者で構成する「年金教育推進協議会」を設置したところであり、当該協議会において生徒及び教員に対する年金セミナーの具体的な実施計画の策定を行い、同計画に基づき、教育委員会や校長会と連携を図り、年金教育を推進する。</p> <p>○直接生徒を対象とした年金セミナーの拡充 生徒を対象とした年金セミナーについて、年金広報専門員が実施できる回数に限りがあることから、学校当局との連携により教員からの年金セミナーを積極的に実施するよう推進する。</p>	<p>(平成17年度セミナー実施率) 28.7%</p> <p>↓</p> <p>(平成19年度目標) 35%以上</p>