Ⅲ．平成１７年度における
業務改革の取組状況

○　社会保険庁においては、「緊急対応プログラム」（平成16年11月策定）及び「業務改革プログラム」（平成17年9月策定）に基づき、150項目にわたる業務改革の取組を進めているところである。

○　「業務改革プログラム」においては、新組織が発足する平成20年度における到達目標を示した上で、

①　コンプライアンスの確立された業務執行体制を早急に整備すること
＜法令に則った業務執行の徹底＞

②　行政サービスのトップランナーとなるべく、国民のニーズに的確に対応した、よりきめ細やかで迅速なサービスの提供を実現すること
＜国民サービスの向上＞

③　公的年金の意義・役割・有利性を分かりやすくお伝えし、公的年金に対する国民の幅広い理解を得ること　**＜年金制度の周知徹底＞**

④　負担能力に応じた公平な保険料負担を徹底し、公的年金制度の安定的な運営を図るための対策を強化すること　**＜保険料収納率の向上＞**

⑤　最も無駄のない役所を実現すること　**＜予算執行の無駄の排除＞**

⑥　個人情報保護への認識が徹底された職場を実現すること
＜個人情報保護の徹底＞

⑦　業務改革・組織改革を着実に実行するための基盤となる職員一人ひとりの意識改革を実現すること　**＜意識改革の徹底＞**

⑧　能力本位で広域的な人事を行い、ガバナンスの利いた組織を実現すること　**＜能力重視の人事政策の断行＞**

の８分野の課題について、更なる対応を進めることとしている。

本編は、「緊急対応プログラム」及び「業務改革プログラム」において平成17年度までに実施することとされた事項の取組状況についてとりまとめたものである。

業務改革取組状況

事項	取組状況（平成１７年度）
１．国民サービスの向上 **（１）お客様の声に対応したサービスの向上** ①「長官への手紙・長官へのメール」の実施	○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１８年３月末現在） 長官への手紙　　　４０６件 長官へのメール　７，３３５件
②国民の声報告体制の整備	○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１８年３月末現在） 国民の声対応票作成 １，５２９件

事項	取組状況（平成１７年度）
③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。
④社会保険事務局へのサービス改善協議会の設置	○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。 ○平成１７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。

事項	取組状況（平成１７年度）
⑤定期的な「お客様満足度アンケート」の実施	○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。 ○平成１７年度に実施した調査の集計結果については、社会保険庁ホームページに公表。 【平成17年7月調査】 ・配布枚数；46,199枚 ・回収枚数；39,895枚 ・回収率　；86.4% ・全体としての満足度； 年金相談窓口　89% 総合相談窓口等 83% （「やや満足」以上の回答者の割合） 【平成18年1月調査】 ・配布枚数；51,255枚 ・回収枚数；44,181枚 ・回収率　；86.2% ・全体としての満足度； 年金相談窓口　87% 総合相談窓口等 82% （「やや満足」以上の回答者の割合）
（２）年金相談体制の充実 ①年金相談の時間延長・休日相談の実施	○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。 ・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。 ・平成１６年１２月から、毎週月曜日に相談受付時間を午後７時まで延長。 ・平成１７年度から、毎月第２土曜日に休日相談を実施。
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	○年金相談センターについては、平成１６年度、１７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。１８年度においても、引き続き見直しを予定。 年金相談センター：６３カ所 （平成１８年３月末現在）

事項	取組状況（平成１７年度）
③年金電話相談センターの拡充	○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。
④年金相談に関するバリアフリー化の推進	○平成１７年度から、全国の社会保険事務所において、 ① 手すりの設置 ② 障害者用トイレ・スロープの設置 ③ 相談窓口への老眼鏡の備付 を順次実施し、相談窓口のバリアフリー化を推進。 ○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。
⑤市庁舎等を活用した年金相談事業の検討	○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。
⑥社会保険事務所における総合相談室の拡充	○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、全国の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。（平成１８年４月１日現在）

事項	取組状況（平成１７年度）
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	○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。 中央年金相談室電話相談ブース ５６席（平成１６年度末） ↓ １８０席（平成１８年３月末現在） 応答率 ２０．５％（平成１６年度平均） ↓ ７７．５％（「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） ）

事項	取組状況（平成１７年度）
（３）各種通知書類の見直し ①通知書等の見直し及び様式の統一化	○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しているが、平成１８年度から、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。 ○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、平成１８年１０月から新様式等への統一化を推進。 ○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、全ての届出の統一化は困難なことから、可能なものについて統一化を図るとともに、市町村からの報告様式の統一化についても検討。 （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）
（４）年金個人情報の提供の充実 ①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。

事項	取組状況（平成１７年度）
②裁定請求書の事前送付	○平成１７年１０月３日から、以下の事前送付サービスを開始。 ・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 ・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 （平成１７年１０月～１８年３月までの送付件数） 「裁定請求書（ターンアラウンド用）」 ５５３，３６７件 「裁定請求のご案内（はがき）」 １０２，８０８件 「年金加入期間の確認のご案内（はがき）」 ９８，２１７件
③インターネットによる年金個人情報の即時提供	○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。年金見込額の即時提供については、今後、実施に向け検討。
（５）年金相談業務の質の向上 ①年金相談員のスキル別研修等の実施	○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う予定。
②社会保険労務士等に対する年金相談研修の実施	○民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士を対象とした研修を平成１８年３月１７日に実施。また、ファイナンシャルプランナーに対する研修についても、社労士に対する研修結果の評価を踏まえ、平成１８年度中に実施予定。

事項	取組状況（平成１７年度）
（６）被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底 ①年金個人情報の提供による加入記録整備の推進	○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し、これまで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、新たに５８歳到達時に年金個人情報の通知を送付し、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実施。
②市町村との連携による、対象市町村内の被保険者の加入記録整備	○平成１７年９月から一定地域（対象町村　３８町村）の被保険者（対象被保険者　１２０，０２０人）を対象に年金加入記録の整備を行った上で、年金加入記録通知を送付（記録通知送付者１００，３０８人）。また、加入記録通知者に対してアンケート調査を実施し、結果のとりまとめを実施。
（７）事務処理の迅速化 ①年金裁定の処理日数の短縮	○５８歳到達者に対する被保険者記録の通知による裁定請求前の資格の確認、年金受給者への裁定請求書の事前送付により、裁定処理日数の短縮を図る措置を講じている。（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） ○平成１７年１０月３日から、以下の事前送付サービスを開始。 ・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 ・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 （平成１７年１０月～１８年３月までの送付件数） 「裁定請求書（ターンアラウンド用）」 ５５３，３６７件 「裁定請求のご案内（はがき）」 １０２，８０８件 「年金加入期間の確認のご案内（はがき）」 ９８，２１７件

事項	取組状況（平成１７年度）
②障害年金の事務処理方法の見直しの検討	○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。 ○また、全国的に統一された障害年金に係る裁定業務マニュアルや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。
（８）事務処理の標準化 ①全国統一の業務マニュアルの作成	○申請書の審査、添付書類の確認等の業務については、これまで各地方社会保険事務局独自の業務マニュアルに基づいて処理されてきたことから、全国統一の業務マニュアルの作成により、業務品質の標準化を図ることとしている。 ○平成１７年度は業務マニュアル原案を作成したところであり、平成１８年度は早期に第一線の職員等からの意見聴取を行い、マニュアルを整備した上で、職員研修等の実施により徹底を図り、平成１８年１０月からマニュアルの運用開始を予定。

事項	取組状況（平成１７年度）
（９）事務処理の効率化 ①外部委託のブロック単位への集約化	○平成１７年度から富山、石川、福井の３事務局をブロック単位として、以下の業務の外部委託契約の集約化を実施。 ・健康保険・厚生年金保険適用関係届書のパンチ委託（平成１７年６月～） ・健康保険・厚生年金保険被保険者情報等のＦＤ収録等委託（平成１７年６月～） ・国民年金保険料電話納付督励（平成１７年５月～） ○また、平成１８年度については、北陸地方に加えて、健康保険・厚生年金保険適用関係届書のパンチ委託について ・京都、奈良、和歌山で一括、（平成１８年７月～） ・山口、福岡、大分、熊本で一括（平成１８年６月～） の計２カ所において、新たに小ブロック化により外部委託契約の集約化を実施。 ○健康保険・厚生年金保険被保険者情報等のＦＤ収録等委託について、東、西２ブロックに分けて本庁一括で実施。（平成１８年６月～）
②入力委託対象届書の拡大	○健保給付関係及び年金給付関係の届書については、平成１７年１０月以降、１５道府県において外部委託のモデル事業を開始した。 ○１８年度から全国的に外部委託を実施。
③市町村経由の届書の磁気媒体による受付の検討	○現在、市町村における国民年金関係の届書等の電算処理の状況について、報告の取りまとめを行っているところであり、その結果を踏まえ、磁気媒体による具体的な処理方法の在り方及び費用対効果等について検討を進めていくこととしている。

事項	取組状況（平成１７年度）
④健保・厚年の適用関係届書の磁気媒体化の推進	○平成１８年２月に首都圏の４都県の適用事業所約６，０００社に対し、電子申請・磁気媒体での届出に関する問題点等に関するアンケート調査を実施。 ○平成１８年度は、その調査結果を踏まえ、電子申請等の利便性の向上を図るための必要な見直しや広報を実施し、電子申請等の促進を図ることとしている。
（１０）社会保険事務所の配置等の見直し ①人員配置の地域間格差の是正	○人員配置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、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、１７年度においては、１３２人の配置見直しを実施。
②首都圏内の都県への国民年金照会専用電話の設置	○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。
（１１）政管健保公法人の設立を見据えた保険者機能の強化 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	○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。 ○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。