

業務改革プログラム（概要）

～セカンドステージにおける改革の取組～

※「第4回社会保険新組織実現に向けた有識者会議」
（平成17年9月27日）において決定

- 新組織が発足する平成20年度における業務改革の到達目標（24項目）を示した上で、それまでの間（改革のセカンドステージ）に取り組むべき、もう一段の業務改革の具体的方策（75項目）をとりまとめたもの。
- 法律改正を要する事項については、平成18年の通常国会に提出予定の社会保険庁改革関連法案に盛り込む。
- 今後、「緊急対応プログラム」に基づく取組を含め、業務改革全体（120項目）について四半期毎の定期的なフォローアップを実施。

＜主な取組＞

＜主な到達目標＞

1. 国民サービスの向上 ～「行政のトップランナー」を目指した取組を推進～

お客様の声に対応したサービスの改善

- 定期的なお客様満足度調査の実施。【平成17年度～】
- 民間調査機関によるサービス実態調査の実施。【平成18年度～】
- 各種通知書等をわかりやすいものに改めるためのモニター調査の実施。（相談・苦情の3割削減）【平成18年度～】

◇ 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。

年金相談体制の充実

- 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。【平成17年10月～】
- 総合コールセンター（民間委託）の整備。【平成20年度～】

◇ 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（20.5%→5割→8割以上）や年金個人情報の提供の充実等に取り組む。

年金個人情報の提供の充実

- 被保険者期間中間点通知（35歳）の実施。【平成18年度～】
- インターネットによる年金個人情報の即時提供。【平成18年3月～】

◇ すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実にを行う。

- 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。【平成18年度～】

サービススタンダードの設定・徹底

- 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。【平成18年5月～】
- 年金裁定の処理日数の短縮。【平成17年度～】



◇ 全国のどの社会保険事務所等を利用した場合にも、迅速なサービスが確実に提供される体制を確立する。

- 社会保険事務所の配置等の全国的な見直し。【平成18年度～】



◇ お客様の利便性の向上と効果的な業務の展開を図る。

2. 年金制度の周知徹底 ～保険料を納得して納めていただくための取組を推進～

創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施

- 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回答することができる「目的別パンフレット」の作成。【平成17年10月～】
- 大学ごとに年金セミナーを開催。【平成17年度～】
- 年金制度を解説したネット番組の配信。【平成18年度～】
- 年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した「年金被保険者のしおり」の作成及び配布。【平成19年度～】



◇ 創意工夫を凝らした年金広報・教育を推進し、国民の皆様の年金制度への理解を深める。

3. 保険料収納率の向上 ～「国民年金保険料収納率80%」を目指した取組を推進～

「新たな保険料徴収モデル」の展開

- 未納期間、年齢等の未納者の属性に応じた効果的・効率的な収納対策の取組。【平成17年度～】
- 接触率、面談率等の達成目標の設定による電話、戸別訪問等の質の向上。【平成17年度～】



◇ 「量」重視から「質と量」を重視した収納対策への転換を図る。

徴収体制の抜本的な強化

- 所得情報を電子媒体で提供を受ける体制の整備、強制徴収のための要員の増強。【平成17年度～】
- 国民年金推進員の成果主義的な給与体系の導入。【平成17年10月～】



◇ 強制徴収対象者の60万人への拡大及び徴収体制の抜本的な強化を図る。

保険料を納めやすい環境の整備

- クレジットカードによる保険料納付。【平成18年度～】
- 口座振替の利用勧奨の徹底。(口座振替率 37%→50%)【平成18年2月～】



◇ 保険料を納めやすい環境づくりを推進し、収納率の向上を図る。

- 市場化テストモデル事業の実施箇所の段階的な大幅拡大。【平成18年度～】



◇ 民間のノウハウとの組み合わせにより、効率的で質の高い業務の実現を図る。

○ 免除対象者の免除手続の簡素化。【平成18年7月～】



◇ 免除申請者の負担軽減を図るとともに、免除を受けることが可能な者の申請漏れを防止する。

市町村・各種団体との連携・協力

○ 国年と国保の被保険者資格情報の相互提供。【平成18年度～】

○ 市町村が他の公金と併せて国民年金保険料の収納や口座振替の促進を図ることができる方策を検討。【平成18年度～】



◇ 市町村及び各種団体との新たな連携・協力体制を確立する。

4. 予算執行の無駄の排除

○ 予算積算と決算との乖離を是正。【平成18年度予算要求～】

○ 政府管掌健康保険の分離、年金運営新組織の設立を踏まえた特別会計の見直し。【平成20年度～】



◇ 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する。

○ 社会保険オンラインシステムの刷新。【平成18年度～22年度】



◇ システム関連のトータルコストの低減及び業務運営の合理化を図る。

5. 個人情報保護の徹底

○ 業務外閲覧を行った職員について厳正な処分を行うとともに、全職員を対象とした研修を継続的に実施。【平成17年度～】



◇ 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。

6. 意識改革の徹底

人事評価システムの導入

○ 民間企業的な能力主義・実績主義に立った新たな人事評価システムを導入。
【平成17年10月～ 管理職等に対する試行】

社会保険事務局・事務所グランプリの実施

○ 事務局・事務所ごとの年間事業実績を評価する「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施。
【平成18年7月～】



◇ すべての職員が改革意識を有する組織を実現する。