

「業務改革プログラム」に基づく取組のスケジュール

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
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	17.3～ 定期的な「お客様満足度調査」の実施			
	18年度～ 民間の調査機関による窓口サービス実態調査の実施			
年金相談体制及び年金個人情報の提供等の充実	17.10～ 中央年金相談室の相談体制の拡充及び年金電話相談センターのネットワーク化			20.4 総合コールセンターの整備
	各種通知書類等の見直し(随時)		18年度～ モニター調査	
	地域によって様式が異なっている届書の統一化(～18年度)			
			18年度～ 被保険者期間中間点通知(35歳通知)	20.4～ ポイント制の導入
	17.1～ インターネットによる年金個人情報提供	18.3～ インターネットによる被保険者記録の即時提供	19.3～ インターネットによる年金見込額の即時提供	
相談業務の質の向上	17年度中～ 社会保険労務士、ファイナンシャルプランナーに対する年金相談研修の実施			
	17年度～ 年金相談員のスキルに応じた研修等の実施			
被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底	18.2～ 重複付番の解消及び過去記録の整理を推進するための体制強化			
	17.10～ 市町村との協力・連携による対象市町村内のすべての被保険者の加入記録の整備の実施			
	18年度～ 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を検討			
事務処理の迅速化	17年度～ 「サービススタンダード」の設定・達成状況の公表等			
	17年度中～ 障害年金の事務処理方法の見直しの検討			
事務処理の標準化	18年度～ 全国的に統一された「業務マニュアル」の作成			
事務処理の効率化	17年度～ 入力業務の外部委託の推進		18年度～ 健康保険給付関係18届書、年金給付関係15届書の入力業務についても外部委託化を推進	
	17年度中～ 市町村経由の国年関係届書の磁気媒体化についての実態調査及び費用対効果の検証			
	17年度中～ 健保・厚年の適用関係届書の電子申請・磁気媒体届の推進			
社会保険事務所の配置等の見直し	18年度～ 首都圏における社会保険事務所等の拠点の見直し			20年度 全国的見直しの検討・実施
	17.10～ 首都圏における国民年金電話照会の集約化			

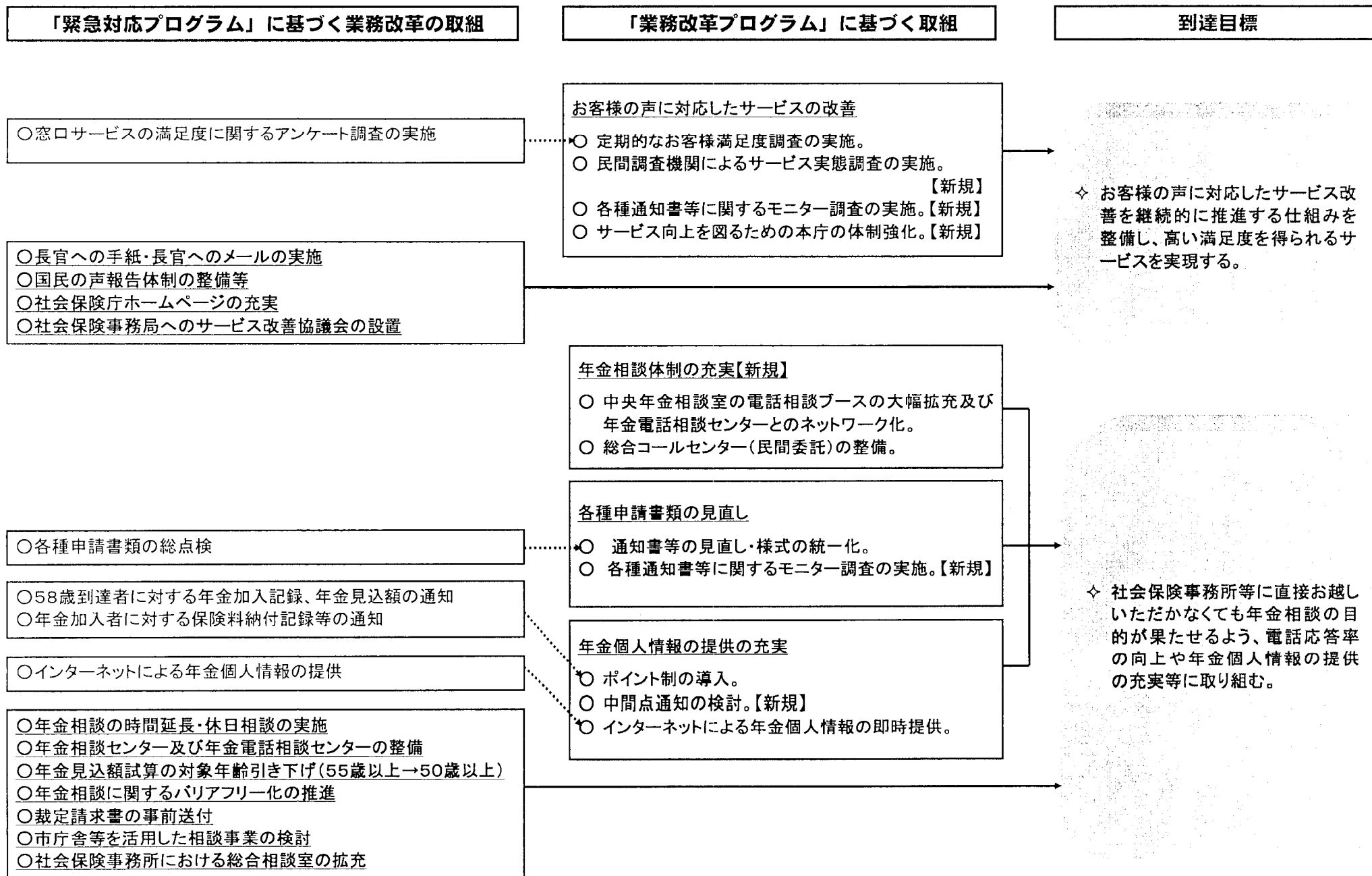
事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
政管健保公法人の設立を見据えた保険者機能の強化	17年度～ 健診受診者の拡大等、保健事業の充実			
	17.10～ 毎年、被保険者に対して、各種保健事業の内容についての情報提供を実施			
	17年度～ 地域の実情に応じた効果的な保健事業の取組			
企業における社会保険事務の支援	17年度中～ 健保システムの強化充実の検討			
	18年度～ 社会保険委員への電子メールによるリアルタイムな情報提供			
17.10～ 本社における社会保険の適用手続の周知				
年金制度の周知徹底				
創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施	職員に対する年金教育の徹底(随時)			
	17.10～ 国民年金のメリット等について分かりやすく解説した「総合カタログ」や「目的別パンフレット」の作成			
	17年度中～ 地方社会保険事務局主催の公開講座(年金セミナー等)の開催			
	17年度中～ 大学における「年金セミナー」の開催			
年金受給権等の確保のための取組の推進	18年度～ 社保庁ホームページにおける「ネット番組」、「キッズページ」の作成			
	19年度～ 「年金被保険者のしおり」の配布			
17年度中～ 年金満額受給の要件を満たしていない方を対象とする任意加入の勧奨の検討				
17.8～ 追納勧奨対象者の拡大及び勧奨時期の見直し				
保険料取納率の向上				
「新たな保険料徴収モデル」の展開	17.8～ 所得情報の電子媒体による取得・「新たな保険料徴収モデル」の全国展開			
強制徴収の拡大及び徴収体制の強化	17年度 強制徴収を10万人に実施		強制徴収の規模を段階的に拡大 (→60万人)	
	17.10～ 国民年金推進員について成果主義的な給与体系を導入			
保険料を納めやすい環境整備の推進	18年度～ 国民年金推進員スーパーバイザーの登用			
	18年度中～ クレジットカードによる国民年金保険料納付			
20年度～ 口座振替制度の利便性の向上				
18.2～ 口座振替の利用勧奨の徹底				

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
民間委託の推進		17. 10～ 市場化テストモデル事業(国年保険料収納事業)の実施	18年度～ モデル事業の実施箇所を段階的拡大	
免除申請手続の簡素化		18年度～ 国年の電話納付督促委託契約への成功報酬等の導入		
市町村・各種団体との連携・協力		18. 7～ 免除申請手続の簡素化		
未適用事業所の適用の推進		18年度中～ 市町村国保との連携による加入勧奨 18年度中～ 市町村による他の公金と併せた国年保険料の収納		
労働保険との徴収事務の一元化	17年度 法律改正事項の検討	17年度中～ 同意の得られた都道府県から順次、商工会へ保険料収納業務を委託	18年度～ 重点加入指導の対象を従業員10人以上の未適用事業所へ拡大	
予算執行の無駄の排除				
予算執行・会計の見直し		18年度予算要求～ 予算積算と決算との連動した検証・執行結果の予算要求への反映		
		17年度～ 事業コストの管理・分析及び効率的なコスト配分の実施		20年度 新組織にふさわしい特別会計の構築
社会保険オンラインシステムの刷新	見直し方針の策定(～17. 6)	最適化計画の策定(17. 7～18. 3)	18年度～ オンラインシステムの最適化計画の実施	
個人情報保護の徹底				
		17年度～ 個人情報保護の徹底		
意識改革の徹底				
		18年度～ 新人事評価システムの導入(一定職以上の者を対象)	(19年度～ 全職員を対象)	
		17年度～ 事務局・事務所グランプリの実施		
		17年度中～ 職員の通信研修の段階的実施		

セカンドステージにおける業務改革(120項目)の全体像について

- 平成20年度の新組織の発足に向け、
 - ・ 「緊急対応プログラム」に基づく45項目の取組
 - ・ 「業務改革プログラム」に基づく75項目の取組
- を通じて、業務改革を推進。
- | | |
|---|-----------------------------|
| { | 「緊急対応プログラム」の具体化・発展型の取組 33項目 |
| | 新規の取組 42項目 |

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～



○年金相談業務における社会保険労務士の活用方策の検討
○年金相談における民間ビジネスとしての環境整備

年金相談業務の質の向上

- 年金相談員のスキル別の研修の実施等を検討。【新規】
- 社会保険労務士等に対する研修を検討。

◇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。

○住基ネットワーク等を活用した年金受給者の生存確認

被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底

- 重複付番の解消及び過去記録の整理の推進。【新規】
- 市町村との協力・連携により対象市町村内のすべての被保険者の加入記録の整備を実施。【新規】
- 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を検討。

◇すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実に行う。

サービススタンダードの設定・徹底【新規】

- 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。
- 年金裁定の処理日数の短縮。
- 障害年金の事務処理方法の見直しの検討。

◇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。

事務処理の標準化の推進【新規】

- 全国统一の業務マニュアル作成。
- 業務ノウハウの共有化。
- 業務品質の向上を図るための体制整備。

◇全国のどの社会保険事務所等を利用した場合にも、全国共通の事務処理によるサービスが提供されるよう標準化を図る。

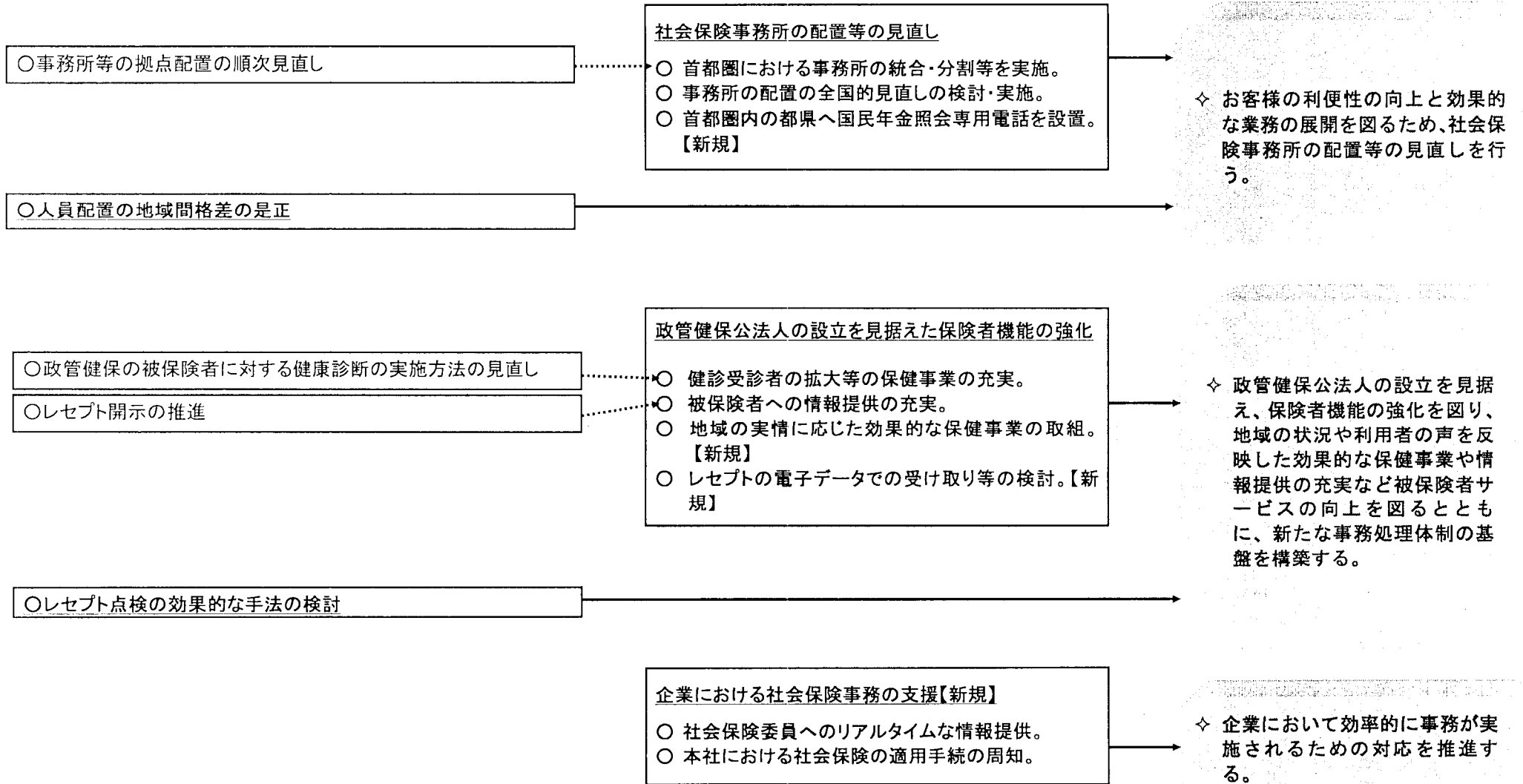
○入力事務等の外部委託の拡大

事務処理の効率化の推進

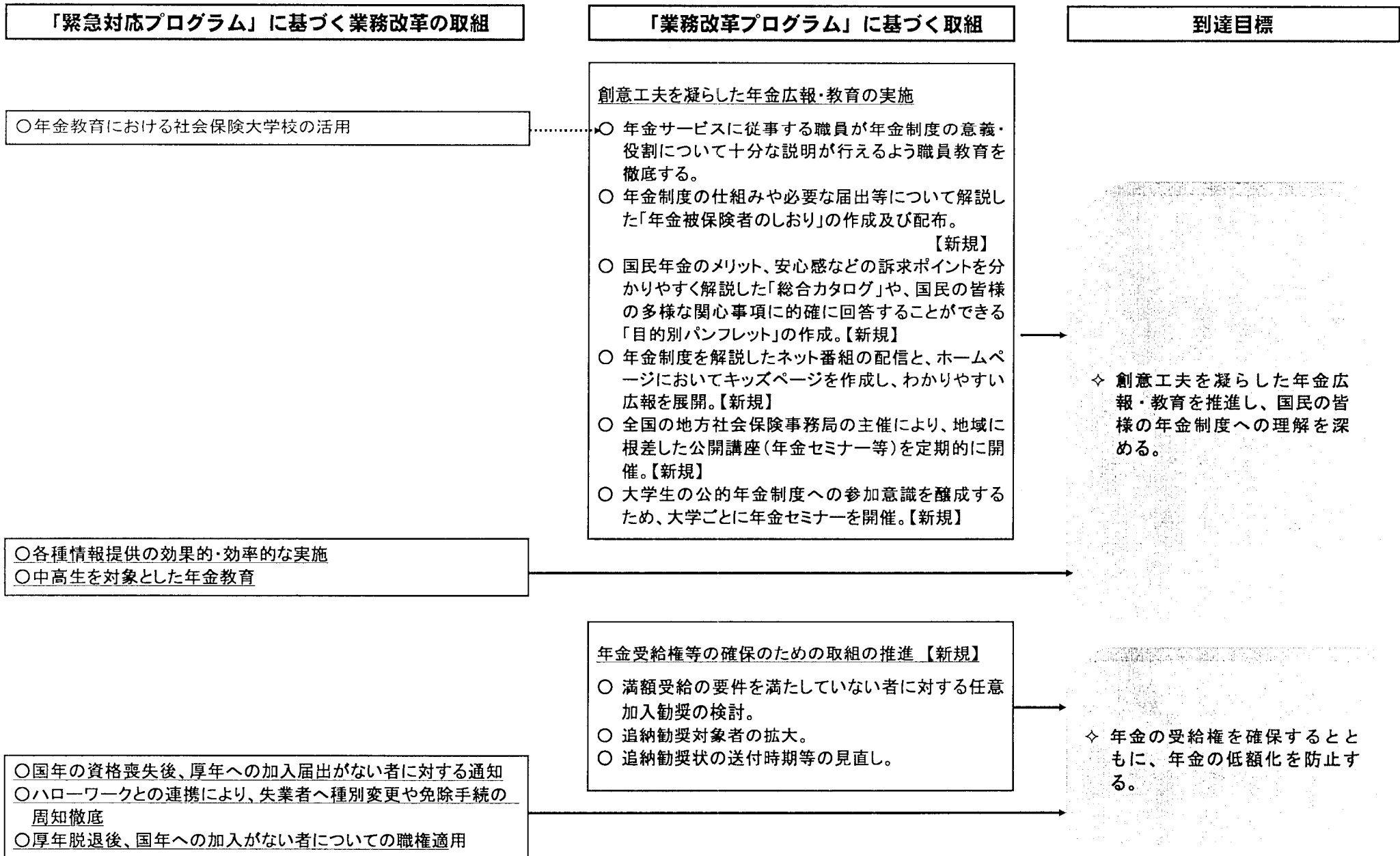
- 費用対効果を検証した上で、外部委託化を推進。
- 市町村経由の届書の磁気媒体による受付を検討。【新規】
- 健保・厚年の適用関係届書の磁気媒体届の推進。【新規】

◇定型的な業務の外部委託の徹底及び届書等の電子申請・磁気媒体化の推進による事務処理の効率化を図る。

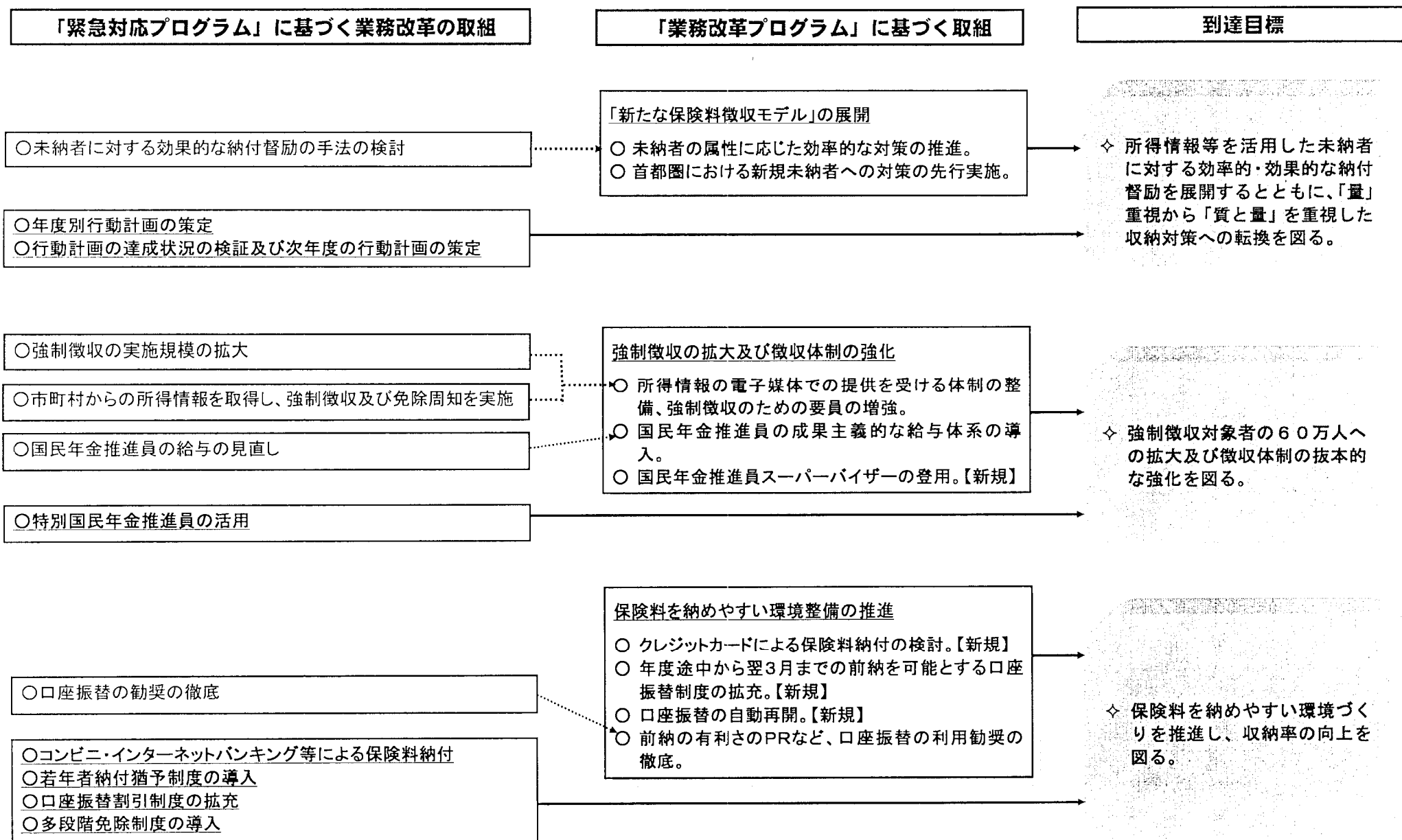
○外部委託のブロック単位への集約化



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～



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～



○コア業務以外の業務に関する外部委託の拡大

民間委託の推進

- 市場化テストモデル事業の実施。
- 市場化テストモデル事業の実施箇所の段階的な拡大。
- 電話納付督促委託契約の成功報酬等の導入。
【新規】

◇ 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。

免除申請手続の簡素化【新規】

- 全額免除対象者等の免除手続の簡素化。
- 法定免除該当者の自動免除手続の検討。

◇ 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。

○関係省庁、自治体、各種団体等との連携の下での納付率向上の加速化

○商工会等への保険料収納の委託

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を検討。
- 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。
- 商工会を納付受託者に指定し、受託した商工会は、商工会での窓口収納、戸別訪問による納付案内、口座振替の勧奨を実施。
- 国民健康保険組合に対し、国民年金への加入や口座振替の周知等の納付促進について協力を依頼。

◇ 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。

○厚生・健保の未適用事業所への加入指導の強化

未適用事業所の適用の推進

- 重点加入指導、職権適用の対象の順次拡大。

◇ 厚生年金・健康保険の未適用事業所について、厳格・適正な適用を推進し、保険料負担の公平性を確保する。

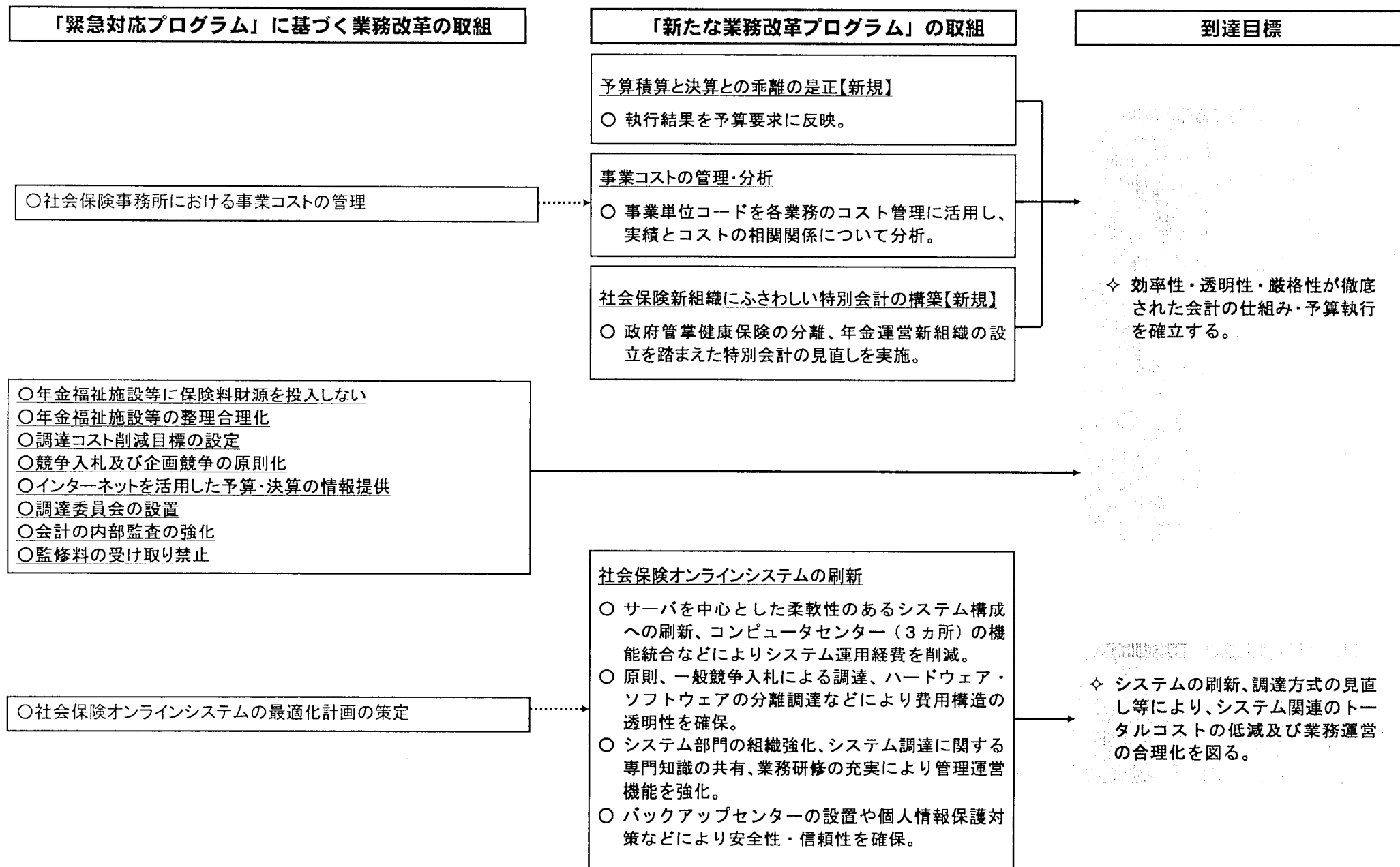
○労働保険との徴収事務の一元化

労働保険との徴収事務の一元化

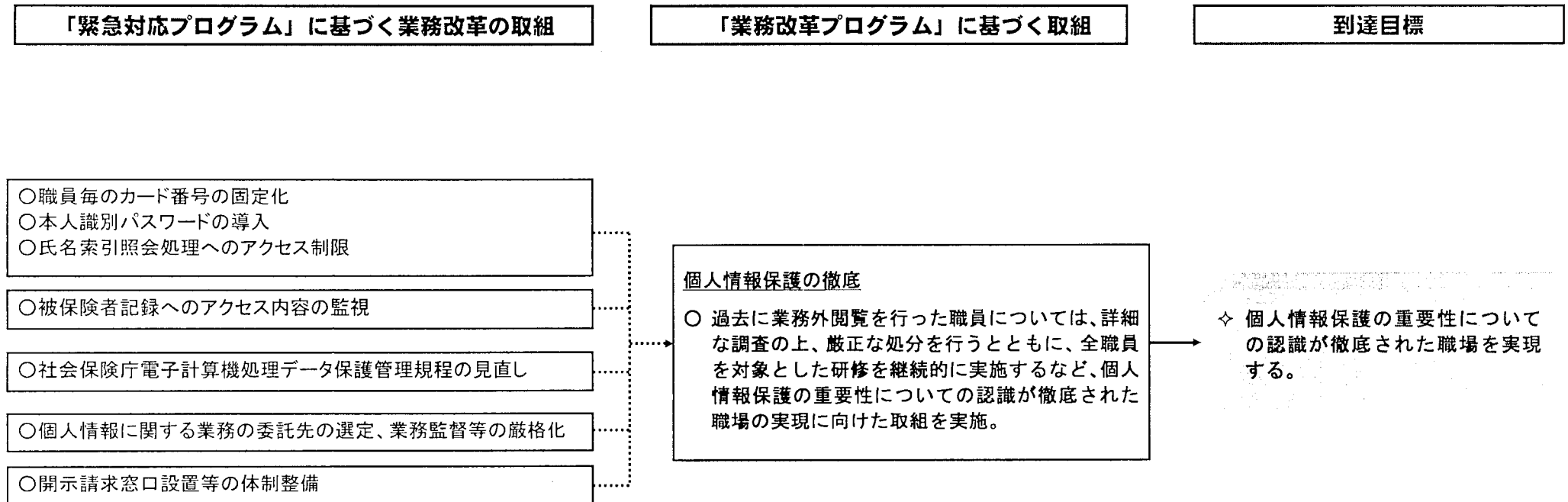
- 可能なものから逐次実現を図るとともに、法律改正が必要な事項について平成17年度中に結論を得る。
- 平成18年度から、以下の取組の実施を検討。
 - ア 双方の保険料を滞納している事業所に係る納付督促について、社会保険の職員が実施
 - イ 双方の調査対象事業所に係る共同調査について、労働保険の職員が実施
 - ウ 徴収事務センターで受け付ける労働保険の届出書の範囲の拡大
 - エ 事業所説明会開催時期の統一(3月又は4月に統一)

◇ 労働保険との徴収事務の一元化を推進する。

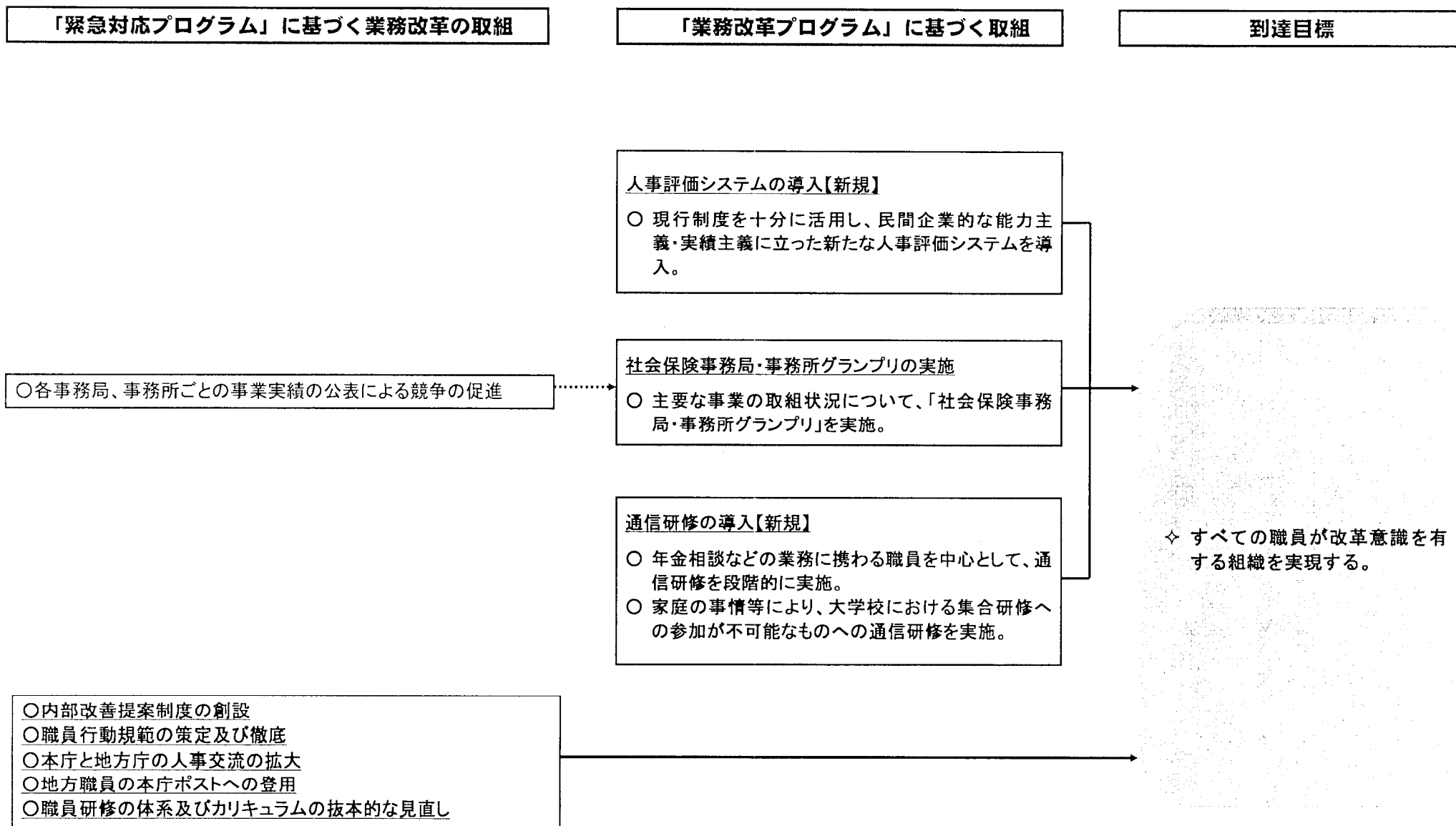
4. 予算執行の無駄の排除



5. 個人情報保護の徹底



6. 意識改革の徹底



7. 組織内部の改革

「緊急対応プログラム」に基づく取組

- 社会保険事業運営評議会の設置
- 経済界の協力による顧問、プロジェクトリーダー等の配置
- 内部通報制度の導入及びコンプライアンス委員会の設置
- 社会保険事業計画の見直し
- 年金の給付誤り等の事例の適切かつ迅速な公表

「業務改革プログラム」に基づく取組

<※今後、年金運営新組織の具体的な在り方について検討>

到達目標

- ◇ 内部統制（ガバナンス）の確保された組織を実現する。