

イ 月曜日の相談時間の延長

第2月曜日は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午後7時まで延長し、平成17年度は午後5時以降36,548人の来訪者があった。

ウ 土曜日における年金相談

平成17年度上半期については第2及び第3、下半期についてはオンラインの稼働スケジュールの都合により第2土曜日のみ社会保険事務所を開庁して年金相談を実施し、70,079（お盆時期及び年金週間中の土日を含む）人の来訪者があった。

エ 予約制の導入モデル事業

平成17年2月8日の全国社会保険事務局長会議において取り組みを指示し、平成17年度末時点において、92カ所の社会保険事務所においてさまざまな年金相談の予約制への取り組みを開始している。

オ ファクシミリによる年金相談

耳や発声が不自由なため、電話による年金相談が困難な方々に配慮した取り組みとして、ファクシミリによる年金相談を実施した。（平成17年4月より実施済）

カ 出張相談

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や商工会館等に職員を派遣し、出張相談を実施した。

②年金相談センター

年金相談センターについては、茨城県土浦市に土浦年金相談センターを17年9月に新設した。また、青森、盛岡、徳島、高知、福岡、佐賀、長崎、大分及び那覇年金相談センターの9カ所を廃止するなど、地域ニーズに応じた設置の見直しを行い、平成18年4月現在、63カ所となっている。

③総合相談窓口

社会保険事務所におけるワンストップサービスの推進を図るため、平成18年4月1日

までに段階的に全国全ての社会保険事務所に総合相談室を設置し、社会保険事務所来訪者へのサービスの向上を図った。

④ねんきんダイヤル

電話相談については、まず、「中央年金相談室」の電話相談ブースを平成17年8月から段階的に拡充し、平成17年10月に180席体制に拡充した。

併せて、平成17年10月31日から、「中央年金相談室」と全国23カ所の「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」を実施し、電話応答率において大幅な改善が図られた。（「中央年金相談室」16年度平均応答率 20.5%→「ねんきんダイヤル」実施後の平均応答率 77.5%）

⑤年金見込額試算対象年齢の引下げ

インターネット、電話及び社会保険事務所等において年金見込額試算を行う対象年齢をこれまでの55歳以上から50歳以上に平成18年3月20日から引き下げた。

⑥年金相談業務の質の向上

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」を平成17年10月に作成・配布した。

⑦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日に実施した。

※ なお、ご自身の年金記録に少しでも不安や疑問をお持ちになられた皆様には、ご自身の年金記録をご確認いただくとともに、ご疑問にお答えできるよう、当面、平成18年8月21日から12月末まで、年金記録相談の特別強化体制を取ることにした。

平成17年度に達成すべき目標	5. 広報、情報公開、相談等に関する事項
	(5) 国民に対する適切な情報公開を行うとともに、積極的な情報提供の充実を図る。

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
情報公開法に基づく開示請求の開示件数	件	239	431	1,003	2,717	4,044
ホームページアクセス数	件	8,019,374	22,530,412	39,229,035	53,921,866	60,932,277
レセプト開示件数	件	3,358	3,804	3,924	5,207	5,834

2. 目標達成に向けての取組状況

平成17年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成17年度）
<p>5 広報、情報公開、相談等に関する事項 (5) 国民に対する適切な情報公開を行うとともに、積極的な情報提供の充実を図る。</p>	<p>①情報公開制度 情報公開制度に的確に対応するため、職員に対する研修の実施や保有する文書の適正な管理を行うとともに、開示請求に対しても的確に対応するため、「情報公開事務処理要領」に基づき、適切かつ円滑な情報公開の実施に努めた。</p> <p>※行政機関の保有する情報の公開に関する法律に基づく行政文書開示請求の状況 4,044件（本庁 55件／地方社会保険事務局 3,989件）</p> <p>②個人情報保護法に基づく個人情報の開示 また、行政機関個人情報保護法に基づく、保有個人情報の開示請求への対応については、「行政機関個人情報保護法の施行に伴う個人情報の開示請求に係る取扱いについて」（平成17年3月31日庁保険発第0331001号）及び「診療報酬明細書等の開示に係る取扱要領について」（平成17年3月31日庁保険発第0331002号）により定められた取扱要領に基づき、適切かつ円滑な個人情報開示の実施に努めた。</p> <p>※行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人情報開示請求の状況 1,270件（本庁 8件／地方社会保険事務局 1,262件）</p> <p>③ホームページによる情報提供 社会保険庁ホームページについては、平成16年度から引き続き、各社会保険事務所における年金相談の混雑状況等を掲載し、利用者への利便性の向上に努めるとともに、各般にわたる業務改革の進捗状況や「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」及び「社会</p>

保険事業運営評議会」等の議事内容を随時掲載するなど、積極的な情報提供の充実に努めた。

④レセプトの開示

レセプトの開示にあたっては、平成17年4月1日から、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第58号）が施行されたことに伴い、被保険者又は被扶養者から開示請求があった場合には、原則として開示することが義務となったことから、「診療報酬明細書等の開示に係る取扱要領について」（平成17年3月31日庁保発第0331002号）において具体的な取扱いを定め、適正な業務に努めた。

平成17年度に達成すべき目標	5. 広報、情報公開、相談等に関する事項
	(6) 個人情報へのアクセスの制限等の個人情報保護のための管理システムにより、被保険者記録へのアクセスの監視や委託業務の監督を厳格に実施する。 【数値目標】全ての職員に研修を行う

1. 指標の推移（年度別）

指標名	単位	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
個人情報保護に関する研修の参加人数	人	—	—	—	—	28,352

2. 目標達成に向けての取組状況

平成17年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成17年度）
<p>5 広報、情報公開、相談等に関する事項</p> <p>(6) 個人情報へのアクセスの制限等の個人情報保護のための管理システムにより、被保険者記録へのアクセスの監視や委託業務の監督を厳格に実施する。</p> <p>【数値目標】全ての職員に研修を行う</p>	<p>①個人情報の保護</p> <p>個人情報保護のため、平成16年度に引き続き、端末操作に必要なカードによる厳重な管理、社会保険庁保有個人情報保護管理規程の職員への徹底、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を行った。</p> <p>②業務目的外閲覧行為に係る処分及び監視</p> <p>社会保険庁の職員が行った業務目的外閲覧行為については、平成17年12月27日付で業務目的外閲覧行為者等2,694人及び監督者等579人の処分を行った。</p> <p>また、業務目的外閲覧行為については、平成17年1月から社会保険事務所において日々監視を行うとともに、社会保険業務センターにおいては四半期ごとに継続して監視を実施しており、平成17年12月の処分以降平成18年6月までに、新たに2人の行為者が判明している。（この2人を含む、平成17年11月以降に行為が判明した3人については、1人（謝金職員）は既に退職していたため処分は行えなかったが、残りの2人について厳正な処分を行い、平成18年3月31日までに退職している。）</p> <p>③個人情報保護に係る職員研修</p> <p>個人情報保護の重要性についての認識が徹底されるよう、育児休暇や病気療養休暇などを理由として研修が受けられない177人を除く28,352人全職員（非常勤職員を含む）を対象に、職員研修を行うとともに、業務目的外閲覧の処分を踏まえ、平成18年1月に全職員を対象とした特別集中研修を実施し、改めて業務目的外閲覧の禁止の徹底を図った。</p>

2. 目標達成に向けての取組状況

平成17年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成17年度）
<p>6 その他の業務全般に関する事項 (1)</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスの向上により、利用者である国民の満足度を向上させる。 業務処理の具体的な目標値に基づき、サービス水準の向上を図る。 利用者の視点に立ったサービス実現のため、利用者への情報提供及びニーズ把握を推進し、サービスの改善に反映させる。 <p>【数値目標】 利用者満足度調査の仕組みを定着させ、満足度が前年度を上回ることとする。</p> <p>※ 平成16年度の実績がないため、「社会保険事務所におけるサービスに関するアンケート調査（平成16年7月実施）」の結果（社会保険事務所利用者の満足度55%）との比較を行う。</p>	<p>①社会保険事務局へのサービス改善協議会の設置 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、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なる「サービス改善協議会」を平成17年7月から新たに設置した。</p> <p>②定期的なお客様満足度アンケートの実施 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を実施し、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した。 全体としての満足度については、5段階評価のうち「満足」及び「やや満足」の合計が、平成17年7月の調査では、年金相談窓口が89%、それ以外の窓口が83%であり、平成18年1月の調査では、年金相談窓口が87%、それ以外の窓口が82%であった。 質問・選択肢が多少異なるため参考としての比較となるが、平成16年7月に実施したアンケート調査の全体の満足度について、「非常に良かった」及び「まあまあ良かった」の合計が55%であったことと比較すると、満足度が向上している。</p>

2. 目標達成に向けての取組状況

平成17年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成17年度）
<p>6 その他の業務全般に関する事項</p> <p>(2) 予算執行に当たってはその必要性等を十分精査し、予算執行上の無駄を排除するとともに、競争入札等の徹底を図り、予算執行の透明性を向上させること</p>	<p>①調達委員会、契約審査会、随意契約審査委員会</p> <p>平成16年8月から、会計法令上、随意契約できる場合であっても、可能な限り競争入札又は企画競争に付すことを原則とするとともに、一定金額以上等の調達案件については、平成16年10月に社会保険庁本庁に設置した「調達委員会」、平成17年4月に各地方社会保険事務局に設置した「契約審査会」において、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを行い、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの縮減を図っているところであり、調達委員会については、平成18年3月までに32回開催した。</p> <p>また、平成17年1月分の契約から、随意契約の透明性を確保するため、500万円以上の随意契約については、厚生労働副大臣へ事前報告を行い、さらに100万円以上の随意契約については、平成17年3月に社会保険庁本庁に設置した「随意契約審査委員会」において、随意契約の妥当性を事後審査し、その結果をホームページに公表した。</p> <p>②調達コストの削減、随意契約件数の削減</p> <p>このような取組により、「消耗品等の購入、印刷物等の製造及び業務の外注化等の役務に関する調達コストについて調達計画額の10%以上を削減する」という17年度の削減目標に対して、調達計画額の12%の削減（削減額：154億円）を達成したところであり、また、「随意契約件数について、対前年度の20%以上を削減する」という目標についても、対前年度で38%の削減を達成したところである。</p> <p>なお、「100万円以上の契約について、競争入札の件数が占める割合を60%以上とする」という目標については、51%（不落随意契約を入札とした場合56%）となっており、これは主に100万円以上の調達案件において、相手方が特定された案件（庁舎賃貸借契約、システム開発等）が多数を占めていること等による。</p>

2. 目標達成に向けての取組状況

平成17年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成17年度）
<p>6 その他の業務全般に関する事項</p> <p>(3) レガシーシステム見直しのための厚生労働省行動計画に基づき、業務・システム最適化計画を策定すること。</p>	<p>社会保険オンラインシステムの見直しについては、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」を平成18年3月に策定し、公表した。</p> <p>今後、最適化計画に基づき、平成18年度から22年度までの5年間で以下の取組を実施し、オンラインシステムの刷新を図ることとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サーバを中心とした柔軟性のあるシステム構成への刷新、コンピュータセンター（3ヵ所）の機能統合などによりシステム運用経費を削減 ・原則、一般競争入札による調達、ハードウェア・ソフトウェアの分離調達などにより費用構造の透明性を確保 ・システム部門の組織強化、システム調達に関する専門知識の共有、業務研修の充実により管理運営機能を強化 ・バックアップセンターの設置等による安全性・信頼性の確保 <p>※ 社会保険オンラインシステムの見直しに要する経費については、オープンシステムの構築等に約1,200億円、過去に行ったソフトウェア開発分（いわゆる残債）の返済に約1,500億円を見込んでいる。</p> <p>なお、刷新後はシステムの年間運用コストを約300億円削減できる見込みである。</p> <p>※ 記録管理システム及び基礎年金番号管理システムのオープン化再構築については、基本設計工程と詳細設計以降の工程を分割し、更に基本設計工程を5分割して調達を実施し、平成18年度において、4業者が落札した。</p>

2. 目標達成に向けての取組状況

平成17年度達成すべき目標	目標達成に向けての取組状況（平成17年度）
<p>6 その他の業務全般に関する事項</p> <p>(4) 社会保険庁における内部統制（ガバナンス）の強化や事業管理の確保等を図り、組織及び人員配置の地域間の格差を是正し、業務に応じた最適配置を図ること。</p>	<p>社会保険庁における内部統制（ガバナンス）の強化等については、「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、以下のような各般にわたる取組を実施している。</p> <p>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、平成17年度に業務マニュアルの原案を作成した。（平成18年10月から運用開始）</p> <p>②本庁と地方の人事交流の拡大 平成17年度以降の人事異動において、本庁から地方社会保険事務局への出向を38事務局（161人）から47事務局（183人）に拡大する一方、地方職員の本庁配置数を32人（23事務局）から89人（43事務局）に拡大した。（平成18年6月末現在）</p> <p>③職員研修の充実 平成16年11月から、優れたノウハウを持つ民間の講師を活用した実践的な接遇研修を実施している。また、高度な専門知識の習得やマネジメント能力の強化等を図るため、平成17年4月から研修体系及びカリキュラムの見直しを実施した。更に、平成18年2月に、外部有識者の参画による「社会保険研修向上研究会」を設置し、職員研修の見直し、充実を図るための検討を行った。（平成18年8月28日に「年金新組織における研修のあり方について（中間報告）」をとりまとめた。</p>

④数値による事業管理の推進

平成 17 年度から、各地方社会保険事務局及び社会保険事務所の業務運営の積極的な取組を促進するため、社会保険庁LAN上の掲示板に主要な事業実績を定期的に掲載するとともに、各部門毎の実績評価を行い、「社会保険事務局・事務所グランプリ」として長官表彰を行った。

⑤新人事評価制度の実施

職員の実績評価と能力評価を行い、評価結果を任用（人事配置、昇格等）や給与（勤勉手当、昇給）に反映させ、人材育成と業務改善を図る社会保険庁独自の新たな人事評価制度を設けた。

平成 17 年 10 月より、社会保険事務所の課長を含む一定職以上の職員を対象に、試行を実施し、平成 18 年 4 月より、その他の全職員について試行を開始するとともに、一定職以上の職員については本格実施に移行した。

⑥法令遵守委員会

平成 16 年 10 月、社会保険庁職員の職務上の行為に関する法令遵守に係る問題について、内部から早期発見及び早期対処するとともに、職員の法令遵守の意識向上のための活動を推進するための仕組みとして、社会保険庁に「社会保険庁法令遵守委員会」を設置した。

⑦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、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 年度においては、132 人の配置見直しを実施した。

⑧社会保険事務所の配置の見直し

管轄地域の人口が 100 万人を超える超大規模事務所の管轄地域のうち、3 箇所（埼玉県

越谷市、千葉県市川市、東京都青梅市) に新たな社会保険事務所を設置することとし、その振替として、東京 23 区のうち 1 区に 2 箇所設置されている事務所を統合して、3 箇所(神田、日本橋、大森) の事務所を廃止することとした。(実施時期は、平成 18 年度)