

新組織の発足に向けた業務改革（120項目）
の具体的な取組状況について

2006年4月24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(平成18年3月末現在)	参考データ
1-1 お客様の声に対応したサービスの改善					
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	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	(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	②国民の声報告体制の整備	16年10月～	着手済	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	(平成18年3月末現在) 国民の声対応票作成 1,529件
3	③社会保険庁ホームページの充実	16年10月～	着手済	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
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。</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。</p>	(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)
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～	—	<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客状況等のサービスに関する実態調査について、平成18年度の実施に向け検討を行う。</p> <p>○なお、平成18年度は、原則として47社会保険事務所(各社会保険事務局管内の1事務所)を対象として実施する予定。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
7	⑦各種通知書等に関するモニター調査の実施	18年度～	—	○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。	
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～	—	○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整備を予定。	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
1-2 年金相談体制の充実					
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"> ・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。 	
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、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。</p>	(平成18年3月末現在) 年金相談センター 63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18年3月末現在) 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"> 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 <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(平成18年3月末現在)	参考データ
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、全国の社会保険事務所への総合相談室の設置を推進し、 <u>全ての社会保険事務所において総合相談室を設置済。(18.4.1現在)</u>	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。	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)
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～	—	○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(平成18年3月末現在)	参考データ
1-3 各種通知書類の見直し					
17	①通知書等の見直し及び様式の統一化	～18年度	着手済	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>(見直し対象の通知書)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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)
1-4 年金個人情報提供の充実					
18	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)	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(3月20日～31日) 50歳～54歳 3,995件</p>
19	②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"> ・老齢基礎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 	<p>(平成17年10月～18年3月までの送付件数)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「裁定請求書(ターンアラウンド用)」 553,367件 「裁定請求の案内(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

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
20	③中間点通知の導入	19年3月～	—	○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。	
21	④ポイント制の導入	20年4月～	—	○35歳到達者に対する年金加入状況通知の導入に向け、通知に記載すべき内容等を検討の上、平成18年6月よりシステム開発を行う予定。 ○平成20年4月からのポイント制の導入に向けて基本方針を検討中。	
22	⑤インターネットによる年金個人情報即時提供	18年3月～	着手済	○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。	
1-5 年金相談業務の質の向上					
23	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う予定。	
24	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。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年秋を目途に実施予定。	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
1-6 被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底					
25	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の推進を図る予定。	
26	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	17年10月～	着手済	○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行った。	
27	③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～	—	○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・適用勸奨(平成18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18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(平成18年3月末現在)	参考データ
1-7 事務処理の迅速化					
28	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～	—	<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月に公表予定。</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>	
29	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>	
30	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、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。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
1-8 事務処理の標準化					
31	①全国統一の業務マニュアルの作成	17年度～	着手済	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	
32	②業務ノウハウの共有化	18年度～	—	<p>○平成18年度から、社会保険庁LAN等の活用により、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の共有化を検討。</p>	
33	③業務品質の向上を図るための本庁の体制強化	18年度～	—	<p>○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整備を予定。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
1-9 事務処理の効率化					
34	①外部委託のブロック単位への集約化	17年度～	着手済	<p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険適用関係届書の磁気媒体化(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(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～) <p>○また、平成18年度については、北陸地方に加えて、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・滋賀、奈良、和歌山で一括、 ・山口、福岡、大分、熊本で一括 <p>の計3カ所において、小ブロック化により外部委託契約の集約化を図ることとしている。</p>	
35	②入力委託対象届書の拡大	17年度～	着手済	<p>○平成17年10月から健保給付関係及び年金給付関係の届書について、順次、15道府県において外部委託のモデル事業を開始し、18年度より全国的に外部委託を実施予定。</p>	
36	③市町村経由の届書の磁気媒体による受付の検討	17年度～	着手済	<p>○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。</p>	
37	④健保・厚年の適用関係届書の磁気媒体化の推進	17年度～	着手済	<p>○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し、現在集計中。</p> <p>○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。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
1-10 社会保険事務所の配置等の見直し					
38	①人員配置の地域間格差の是正	17年度～	着手済	○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、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。	
39	②首都圏における事務所の統合・分割等を実施	18年度～	—	○平成18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、千葉県北西部、東京都多摩地区に3事務所を新設するとともに、東京23区内の3事務所について廃止・統合を行う予定。	
40	③事務所の配置の全国的な見直しの検討・実施	20年度～	—	○平成20年度の新組織発足に併せて、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全国的な見直しを順次実施する予定。	
41	④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	○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。	