

## (6) 事務処理の標準化

(到達目標)

- 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。



(これまでの状況)

- 申請書の審査、添付書類の確認等の一部業務については、各地方社会保険事務局において独自に作成された業務マニュアルに基づいて処理されてきた。
- 第一線の職員が蓄積してきた業務ノウハウが、職員や所属組織の中での活用にとどまっていた。
- 地域によって各種届書の様式及び必要な添付書類が異なっていた。



(今後の取組)

- 全国的に統一した業務マニュアルを作成するとともに、職員研修等により徹底し、業務品質の標準化を図る。【実施スケジュール】 平成17年度 新業務マニュアルの作成  
平成18年10月～ 新業務マニュアルによる運用開始
- 社会保険庁LANの活用等により、第一線の職員が蓄積してきた優れた業務ノウハウ等を把握するとともに、データベース化し、共有化を図る。【実施スケジュール】 平成17年10月～ モデル実施(一部の業務分野に関する情報のデータベース化)の検討  
平成18年度～ モデル実施及びそれを踏まえた本格実施に向けての段階的取組
- 各種届書について、取扱件数の多いものから優先的に様式及び添付書類の統一化を図る【平成18年度～】。
- 恒常的に業務品質の向上を図るための本庁の体制を整備【18年度～】。

## (7) 事務処理の効率化

(到達目標)

- 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。

(これまでの取組)

- 健康保険・厚生年金適用関係の36届書及び国民年金適用・保険料関係28届書について入力業務を外部委託。

(今後の取組)

- 健康保険給付関係及び年金給付関係の届書の入力業務についても、費用対効果を検証した上で、外部委託化を推進。

【実施スケジュール】

平成17年10月～ 一部の社会保険事務局におけるモデル事業の実施  
平成18年度～ 本格実施

(これまでの状況)

- 市町村を經由して社会保険事務所に提出されている国民年金関係の届書等については、紙媒体で市町村から報告を受けてきた。

(今後の取組)

- 市町村を經由して提出される国民年金関係の届書等について、システム開発に係る費用対効果等を検証した上で、市町村から磁気媒体により報告を受けることについて検討。

【実施スケジュール】

平成17年度～ 市町村実態調査、費用対効果の検証

(これまでの状況)

- 健保・厚年の適用関係届書のうち6届書については、磁気媒体による届出が認められているが、磁気媒体での届出は全体の約9.6%の適用事業所にとどまっております。また、電子申請についても、年間約2千4百件程度の申請件数にとどまっています。

(今後の取組)

- オンライン利用促進のための行動計画(平成18年3月31日CIO連絡会議)に基づき、健保・厚年の適用関係届書のうち6届書について利用率25%(平成20年度)を目指し、電子申請・磁気媒体での届出の利用促進の取組を実施【平成18年度～20年度】。

## (8) 社会保険事務所の配置等の見直し

### (到達目標)

- お客様の利便性の向上と効果的な業務の展開を図るため、社会保険事務所の配置等の見直しを行う。



### (これまでの取組)

- 既設の社会保険事務所から遠距離にある人口増加地域に、当該事務所の分室を設置。  
(平成17年7月；呉社会保険事務所東広島分室、平成17年10月；千葉社会保険事務所茂原分室)
- 年金相談業務の急増、人員格差等の特有の問題が生じている首都圏において、これらの解消を図るため、首都圏（東京・埼玉・千葉・神奈川）の社会保険事務局長を責任者とする「首都圏緊急対応プロジェクト」を設置（平成17年5月）。



### (今後の取組)

- 首都圏においては、緊急の措置として、社会保険事務所等の配置のアンバランスを是正するため、管轄人口等を踏まえ、全国的に見直しに先行して、新たに越谷市、市川市、青梅市に社会保険事務所を設置するとともに、東京23区のうち1区に2カ所配置されている事務所を廃止・統合【平成18年10月～】。
- 平成20年度の新組織移行に併せて、社会保険事務所の配置の全国的見直しを検討・実施。



### (今後の取組)

- 首都圏においては、国民年金被保険者の3分の1を抱えている状況を踏まえ、照会電話への効率的かつ迅速な対応等を図るため、都県単位で国民年金照会専用電話を設置【平成17年10月～】。

## (9) 政管健保公法人の設立を見据えた保険者機能の強化

(到達目標)

- 政管健保公法人の設立を見据え、保険者機能の強化を図り、地域の状況や利用者の声を反映した効果的な保健事業や情報提供の充実など被保険者サービスの向上を図るとともに、新たな事務処理体制の基盤を構築する。

(これまでの取組)

- 被保険者に対する保健事業に関するアンケート調査を実施(平成17年3月)。

(これまでの取組)

- 医療費通知の際にレセプト開示の手続等のお知らせを実施(平成17年6月)。

(これまでの状況)

- 地域の特性に応じた医療費分析等の医療費適正化対策が必ずしも十分でない。

(これまでの取組)

- 社会保険オンラインシステムの中で、年金と健康保険のシステムを一体的に運用。

(今後の取組)

- 被保険者のニーズを踏まえ、生活習慣病予防対策を中心に、健診の受診者の拡大をはじめ、保健事業の充実を図る【平成17年度～】。

(今後の取組)

- 年1回、被保険者一人ひとりに対して、各種事業の内容についてわかりやすく記載した情報提供を実施【平成17年10月～】。

(今後の取組)

- 医療費分析・他の保険者と共同した保健事業等を行うなど、地域の実情に応じた効果的な取組を推進【平成17年度～】。

(今後の取組)

- 医療のIT化に対応し、審査・支払機関からの電子データによるレセプトデータの受け取り等、健保システムの充実強化について検討。

【実施スケジュール】

平成17年度～ システムの充実方策について検討

## (10) 企業における社会保険事務の支援

(到達目標)

- 企業において効率的に事務が実施されるための対応を推進する。

(これまでの取組)

- 健保・厚年の適用事業所において、社会保険事務に関し、相当期間の経験を有する者を社会保険委員に委嘱し、当該事業所の事業主及び被保険者等に対する指導及び相談業務を依頼。

(今後の取組)

- 被保険者等からの相談内容が複雑化・多様化していることを受け、社会保険委員に対して、リアルタイムでニーズに沿った情報を提供するとともに、双方向の情報交換(モニター調査等)が行えるよう、メールによる情報提供・交換体制を整備【平成18年度～】。

(これまでの取組)

- 労務・人事管理等を本社で一括している場合には、本社一括適用を認めている。

(今後の取組)

- 本社で人事等を管理している職員については、当該職員が地方の支店等に異動した場合でも、引き続き、本社において社会保険の適用手続を行えることについて改めて明確化し、周知を行う【平成17年度～】。

## 2. 年金制度の周知徹底

### (1) 創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施

#### (到達目標)

- 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。

#### (これまでの取組)

- 新聞、雑誌等のメディアや市区町村等が発行する機関誌への広告掲載による広報とともに、チラシ等を作成し、通知書類に同封、戸別配布することによる広報を実施。
- 将来の年金制度を担う中学生・高校生に対する年金教育として年金セミナーを実施。
- 地域や学校等の実情に応じた効果的な年金教育を推進するため、各地方社会保険事務局に社会保険関係者及び教育関係者により構成される「年金教育推進協議会」を設置(平成15年度～)。

#### (今後の取組)

- 年金サービスに従事する全ての職員が、年金制度の意義・役割等を十分に伝えることができるよう、職員教育を徹底する【平成17年度～】。
- 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、国民の皆様の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」を作成し、全国展開を図る【平成17年11月～】。
- 社会保険庁ホームページにおいて、年金制度を解説したネット番組の配信と、子供向けのキッズページを作成し、わかりやすい広報を展開する【平成18年度～】。
- 年金受給者向けの「年金受給者のしおり」と同様、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」を作成し、年金手帳の発送時に同封するなどして被保険者へ配布する【平成19年度～】。
- 全国の地方社会保険事務局の主催により、地域に根差した公開講座(年金セミナー等)を定期的を開催し、年金制度等の意義や役割、保険料納付の重要性や給付面でのメリット等について周知啓発を実施【平成17年度～】。
- 中・高生を対象とした年金セミナーを順次拡大するとともに、大学生の公的年金制度への参加意識を醸成するため、年金に係る専門知識を有する民間企業・団体を活用し、大学ごとに年金セミナーを開催する【平成17年度～】。
- 文部科学省と連携し、学生に対する年金制度、学生納付特例手続の周知・広報等について、大学等に対し、必要な協力を依頼【平成18年度～】。

## (2)年金受給権等の確保のための取組の推進

(到達目標)

- 年金の受給権を確保するとともに、年金の低額化を防止する。

(これまでの状況)

- 加入期間の不足により老齢基礎年金の受給要件を満たしていない方及び満額受給の要件を満たしていない方については、本人の申出に基づき、一定期間国民年金への任意加入ができる。

(これまでの取組)

- 全額保険料免除が適用された期間から9年目及び10年目となる追納期限直前の方について、追納勧奨状を送付。

(今後の取組)

- 年金受給権を有するが、満額受給の要件を満たしていない方を対象として、58歳到達時の「年金加入記録のお知らせ」の際、任意加入に伴う保険料納付額及び受給年金増加額を示すことにより、任意加入を勧奨することを検討【平成17年～】。

(今後の取組)

- 任意加入被保険者(60歳以上65歳未満等)について、口座振替による保険料納付を原則とすることにより、納め忘れの防止を図る【平成19年4月～】。

(今後の取組)

- 追納勧奨の対象者について、学生納付特例、若年者納付猶予の適用を受けた方を新たに対象者とする【平成17年8月～】。
- 追納期限の直前となる保険料免除期間から9年目の追納勧奨状の送付に加え、追納加算額の上乗せが始まる前の保険料免除期間から2年目の方で、2号被保険者又は3号被保険者に移行した方を対象に新たに実施【平成17年8月～】。

### 3. 保険料収納率の向上

#### (1)「新たな保険料徴収モデル」の展開

##### (到達目標)

- 所得情報等を活用した未納者に対する効率的・効果的な納付督促を展開するとともに、「量」重視から「質と量」を重視した収納対策への転換を図る。

##### (これまでの取組)

- 社会保険事務所ごとに、年度別の行動計画を策定(平成16年10月に平成16年度行動計画を策定し、平成17年4月に平成17年度第1次行動計画の策定)
- 市町村から紙媒体による所得情報の取得を開始(平成16年10月)。
- 委託電話納付督促における接触率等の達成目標の導入(平成17年5月)。

##### (今後の取組)

- 市町村からの所得情報を電子媒体で取得し、未納者の属性に応じた効果的・効率的な対策を推進【平成17年度～】。
    - ①免除等の対象者層に対する免除勧奨の拡大
    - ②一定額以上の所得層に対する強制徴収の拡大
    - ③中間層に対する督促事蹟に基づく納付督促の徹底
  - 「質と量」を重視した、納付に確実に結びつける納付督促への転換
    - ・ 事務所別の督促業務ごとの効果率、寄与率等を踏まえ、平成17年度第一次行動計画を改訂
    - ・ 各種納付督促業務の連携の強化
    - ・ 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
    - ・ 未納期間、年齢等の未納者の属性に応じた、催告状の内容等の工夫
    - ・ 民間委託の推進による督促業務の効率的な実施
- 【実施スケジュール】平成17年度～ 所得情報の電子媒体での取得  
平成17年10月 平成17年度第一次行動計画の改訂、「督促事蹟管理システム」の導入
- 首都圏においては、上記に加え、離職等による第2号被保険者等からの移行及び20歳到達による加入などを契機として、大量に発生する新規未納者に着目した対策を先行的に実施【平成17年10月～】。



## (2) 強制徴収の拡大及び徴収体制の強化

(到達目標)

- 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。

(これまでの取組)

- 市町村から提供される所得情報をもとに、十分な負担能力がありながら納付義務を果たさないと認められる未納者を選定し、強制徴収を実施(平成16年度:約3万件)する一方、免除対象と認められる未納者に対しては、免除制度の周知を実施(平成16年10月)。

(今後の取組)

- 市町村からの所得情報を電子媒体により提供を受ける体制を整備するとともに、強制徴収のための要員の増強を図り、強制徴収の規模を段階的に拡充する。

【実施スケジュール】

- 平成17年度～ 所得情報の電子媒体での取得  
強制徴収の対象を17万件に拡大
- 平成18年度～ 強制徴収の対象を35万件に拡大  
(将来的には、要員の増強を図った上で、60万件に拡大)

(これまでの取組)

- 国民年金推進員の段階的な増員により保険料収納体制を強化。  
(平成14年度:1,858人 → 平成17年度:3,108人)

(今後の取組)

- 全国一律の給与体系を改め、活動実績評価に基づく成果主義的な給与体系を導入【平成17年10月～】。
- さらに、勤務実績が優秀な者について、国民年金推進員の指導、管理を担う国民年金推進員スーパーバイザーとしての登用を検討【平成18年度～】。