

## 5. 意識改革の徹底と能力重視の人事政策

### (1) 職員の意識改革の推進

#### (到達目標)

▶ すべての職員が改革意識を有する組織を実現する。



#### (取組)

- 内部改善提案制度の創設（平成16年10月～）。
- 職員行動規範の策定及び徹底（平成16年12月～）。
- 職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直し（平成17年度～）。
- 現行制度を十分に活用し、民間企業的な**能力主義・実績主義**に立った**新たな人事評価制度**を導入。一定職以上の職員を対象として、平成17年度下半期に試行的に実施した上で、平成18年度から一定職以上の職員を対象とした本格実施及びその他職員を対象とした試行を実施。さらに、平成19年度から全職員を対象として本格実施。
- 主要な事業の取組状況について、逐次、組織内で公表するとともに、事務局・事務所ごとの年間の事業実績を評価し、高い実績を挙げたものについて長官表彰を行う「**社会保険事務局・事務所グランプリ**」を実施（平成17年6月～）。
- 家庭の事情等により、大学校における集合研修への参加が困難な中堅職員を対象に、**通信研修**を実施（平成18年1月～）。
- 社会保険事業の中で重要課題となっている年金相談などの業務に携わる職員を中心として、業務知識等のレベルアップを図る観点から、通信研修を段階的に実施（平成18年度～）。

## (2)改革リスタートプロジェクト

### (到達目標)

- ▶ すべての職員が「自ら変える」という強い決意を持って、一丸となって今後の改革に臨む。



### (取組)

- 現場の全職員は、今後の社会保険庁改革の在り方に関する自らの考えを「わたしのリスタート・プラン」として長官宛に提出（平成18年9月）。
- 職員が自らの職場・業務に関する意見・要望・疑問等がある場合に、それらを積極的に表明することができる職場づくりの契機とするため、各社会保険事務局単位で、長官と職員との自由な意見交換会「長官と本音で語ろう」を順次開催（平成18年9月～）。
- 職員同士の意思疎通を図り、職場内でのコミュニケーション不足を解消するため、全職員が、自らの業務や組織の問題について、上司と率直な意見を交わすとともに、今後の業務の在り方について、建設的な議論を行う「全職員対話キャンペーン」の実施（平成18年10月～11月）。
- 現場職員から寄せられた「わたしのリスタート・プラン」において積極的、前向きな提言を行った職員と長官による懇談の場を設け、議論を行った上で、職員間で共有すべき組織目標等について、「社会保険庁リスタート・プラン」としてとりまとめる（平成19年3月）。

### (3)能力重視の人事政策の断行

#### (到達目標)

▶ 能力本位で広域的な人事を行い、ガバナンスの利いた組織を実現する。



#### (取組)

- ブロック単位の広域的な人事異動や、本庁と地方との間の人事異動の拡大(平成17年4月～)。
- 地方職員の本庁主要ポストへの登用の拡大(平成17年10月～)。
- 社会保険庁の人事政策について、以下の基本方針に基づき、抜本的な改革を行う(平成18年度から順次)。
  - ・ 事務局・事務所の幹部人事について、事務局推薦による方式を改め、本庁主導に移行する。
  - ・ 年功序列や地域の事情にとらわれず、能力本位で、広域的な人事を行う。
  - ・ 事務局長等の事務局幹部について、全国的視野に立った事業運営を行い、改革の推進等に常にリーダーシップを発揮できる者を積極的に登用する。また、幹部職員の育成のため、高い実務能力や専門性を備えさせるため、若いうちから第一線での配置等を行う。
  - ・ 事務所長等の任用について、能力本位、人物重視を徹底し、都道府県域を越えた人事異動を積極的に推進するとともに、本庁及び他事務局における勤務経験を重視して行う。
  - ・ 事務所長等の地方幹部について、組織管理能力、業務遂行能力やリーダーシップ等に長けた民間人材の登用を実施する。
  - ・ 有能な管理職を育成・登用するための計画的な人事ローテーションや、昇格と合わせた研修制度を実施する。
  - ・ 社会保険大学校において、質の高い研修を行うとともに、必要に応じて試験を行い、その成績を任用に活用する。

#### (4) 組織内部の改革等

##### (取組)

- 社会保険事業運営評議会の設置（平成16年9月～）。
- 経済界の協力によるプロジェクトリーダー等の配置（平成16年9月～）。
- 社会保険事業計画の見直し（平成17年度～）。
- 年金の給付誤り等の事例の適切かつ迅速な公表（随時）。

## 「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年度以降
<b>1. 国民サービスの向上</b>				
お客様の声に対応したサービスの改善	16. 10～ 長官へのメール・長官への手紙			
	16. 10～ 国民の声対応報告制度			
	16. 10～ 社会保険庁ホームページの充実			
	17. 3～ 定期的な「お客様満足度調査」の実施			
	17. 7～ 地方社会保険事務局ごとのサービス改善協議会の設置			
年金相談体制及び年金個人情報の提供の充実		19. 1～ 民間の調査機関による窓口サービス実態調査の実施		
		17. 10～ 中央年金相談室の体制の拡充及びねんきんダイヤルの実施	19年度～ 総合コールセンターの整備	
	16. 3～ 58歳到達者に対する被保険者記録通知及び年金見込額のお知らせの実施			
	17. 10～ 年金裁定請求書の事前送付			
			19. 3～ 35歳到達者に対する年金加入状況通知の実施	
			19. 12～ 45歳到達者に対する年金加入状況通知の実施 55歳以上の被保険者に対する保険料納付実績や年金見込額の通知の実施	
相談業務の質の向上			20. 4～ ねんきん定期便の実施	
	17.1～ インターネットによる年金個人情報の提供	18.3～ インターネットによる被保険者記録の即時提供		
		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		

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度以降
被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底		18.3～ 年金個人情報の提供による加入記録整備の促進		
			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を推進	
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～ 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			18.7～ 各種広報について、本庁協議の徹底	
			18.8～ 全国統一的な事務処理規程の策定(実施は19年度～)	
			18.10～ 全国的に統一された「業務マニュアル」の運用	
			18年度～ オンラインシステムの入力について、全国統一的な処理マニュアルの作成	
			18年度～ インターネットや電話など新しい事務処理方式による申請について検討	
			各種届書について、様式及び添付書類の統一化 (18年度～)	
社会保険事務所の配置等の見直し		17.10～ 首都圏における国民年金電話照会の集約化		
			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	
全国健康保険協会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年度～ 地域の実情に応じた効果的な保健事業の取組			
		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～ 健保システムの充実強化の検討			
			19年度～ 高額療養費申請のターンアラウンド方式の導入	
			19年度～ 高額療養費の現物給付化の円滑な実施	
			19年度～ 特定健康診査等実施計画の策定	
企業における社会保険事務の支援		17年度～ 本社における社会保険の適用手続の周知		
			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	

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度以降
<b>2. 保険料収納率等の向上</b>				
<p>創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施</p>	職員に対する年金教育の徹底(随時)			
	17. 11～ 国民年金のメリット等について分かりやすく解説した「総合パンフレット」や「目的別チラシ」の作成			
	17年度～ 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～ 大学における「年金セミナー」の開催			
	18年度～ 文科省との連携による学生に対する年金制度、学生納付特例手続の周知・広報等の徹底			
	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			
<p>年金受給権等の確保のための取組の推進</p>	17. 8～ 追納勧奨対象者の拡大及び勧奨時期の見直し			
	17. 8～ 厚生年金脱退後、国民年金への加入の届出がない者についての職権適用			
	17年度～ 受給資格期間を満たしていない者又は満額の受給要件を満たしていない方に対する任意加入の勧奨の検討			
	18.4～ 国民年金の資格喪失後、厚生年金への加入の届出がない者に対する通知			
<p>未納者属性に応じた効果的・効率的な取組</p>	16. 10～ 年度別行動計画の策定・毎年度の見直し			
	19年度～ 収納率向上の取組に関する評価について検討			
	19年度～ 健保・厚年の徴収対策についても、社会保険事務局毎の行動計画を策定			
<p>強制徴収の拡大及び徴収体制の強化</p>	17年度～ 強制徴収を17万件に拡大	18年度～ 強制徴収を35万件に拡大	19年度～ 強制徴収を60万件に拡大	
	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			
<p>保険料を納めやすい環境整備の推進</p>	18.2～ 口座振替の利用勧奨の徹底			
	19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			

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度以降
民間委託の推進	17年度～ 市場化テストモデル事業(健保・厚年の未適用事業所の適用促進業務)の実施(5カ所)	18年度～ 市場化テストモデル事業(健保・厚年の未適用事業所の適用促進業務)の実施(104カ所)	19年度～ 健保・厚年の適用促進業務について、全ての社会保険事務所において民間委託の拡大	
免除等申請手続の簡素化	17. 10～ 市場化テストモデル事業(国年保険料収納業務)の実施(5カ所)	18年度～ モデル事業の実施箇所の段階的拡大(35カ所)	19年度～ 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく国年収納業務の実施(95カ所)	
市町村・事業主・関係団体及び関係制度との新たな協力・連携体制の確立	17年度～ 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	17年度～ 国保組合への保険料納付促進についての協力依頼	18. 7～ 免除申請手続の簡素化(継続免除)	
未適用事業所の適用の推進	17年度～ 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～ 市町村国保との連携による加入勧奨	19年度中～ 法定免除該当者の自動免除手続等の実施	
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	18年度～ 重点加入指導の対象を従業員10人以上事業所へ拡大、19年度～ 職種適用の対象についても従業員10人以上事業所へ拡大	19年度～ 免除申請手続のターンアラウンド方式の導入	
			20. 4～ 学生納付特例手続へのターンアラウンド方式の導入	20. 4～ 大学等による学生納付特例の申請代行の仕組みの導入
			21. 4～ 社会保険制度内の連携	
		17年度～ 国保組合への保険料納付促進についての協力依頼	19年度～ 事業主への保険料納付の勧奨等についての協力依頼	
		18年度～ 重点加入指導の対象を従業員10人以上事業所へ拡大、19年度～ 職種適用の対象についても従業員10人以上事業所へ拡大	20. 4～ 国年保険料未納者に対する国保短期証の交付	
			19年度～ 健保・厚年の適用促進への取組について、社会保険事務局毎の行動計画を策定	
	17年度 法律改正事項の検討	制度改正に併せて、所要の措置を実施		



事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度以降
<b>3. 事務処理の効率化と予算執行の無駄の排除</b>				
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、年金給付関係の届書の入力業務についても外部委託化を推進	
	17年度～ 市町村経由の国年関係届書の磁気媒体化について費用対効果を踏まえ、オンラインシステムの刷新を前提として検討			
	18年度～20年度 電子申請・磁気媒体届の利用推進の取組の実施			
予算執行・会計の見直し	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			
	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			
	19年度～ 厚生保険特別会計及び国民年金特別会計の統合			20年度～ 年金事務費への保険料 充当の恒久化
	20年度～ 保険料財源により実施する 事業の範囲の明確化			
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	

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度以降
<b>4. 法令遵守と個人情報保護の徹底</b>				
法令遵守意識の徹底			<p>18.6～ 外部からの法令違反通報窓口の設置及び内部通報制度の活用の徹底</p> <p>18.7～ 法令遵守委員会の調査範囲の拡大</p> <p>18.7～ 各社会保険事務局への法令遵守委員会の設置</p> <p>18.7～ 法令遵守研修の充実</p> <p>18.9～ 法令遵守の理念・チェックポイントを職員が携帯する「見える化」の実施</p> <p>19.2～ 職員からの職務遂行上の疑問等に係る相談等について、迅速かつ機動的に対応ができる仕組みの整備</p>	
事務処理のチェックシステムの整備			<p>18年度～ 異常数値を監視するシステムの開発</p> <p>18.9～ 国年免除申請書等の入力等の事務局事務センターへの集約化</p> <p>刷新システムにおけるチェック機能の整備 ※23年度～</p>	
監査部門の機能強化			<p>18.9～ 監査実施方式の転換</p> <p>18.10～ 地方社会保険監察官について、本庁併任とした上でブロック単位に集約化</p>	
ガバナンス強化に向けた体制整備及び業務執行ルールの確立			<p>18.8～ 組織内の日常的な業務執行ルールの明確化</p> <p>18年度～ 全国統一的な業務企画・管理を行えるよう、本庁の体制強化</p> <p>18.10～ 内部改善提案制度、苦情、事件事故等について集約し、地方への改善方策の徹底</p>	
個人情報保護の徹底	17年度～ 個人情報保護の徹底			
				<p>新組織発足時～ 年金個人情報の利用規程の整備</p> <p>新組織発足時～ 基礎年金番号の法定化</p>

事項	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度以降
----	--------	--------	--------	----------

**5. 意識改革の徹底と能力重視の人事政策**

職員の意識改革の推進

16.10～ 内部改善提案制度の創設				
16.12～ 職員行動規範の策定及び徹底				
17年度～ 事務局・事務所グランプリの実施				
17年度～ 職員の通信研修の段階的実施				
18年度～ 新人事評価制度の導入 (一定職以上の者を対象)			(19年度～ 全職員を対象)	

改革リスタートプロジェクト

18.9～ 「わたしのリスタートプラン」の提出				
18.9～ 「長官と本音で語ろう」の順次開催				
18.10～ 「全職員対話キャンペーン」の実施				
19.3～ 「社会保険庁リスタートプラン」の策定・実施				

能力重視の人事政策の断行

18年度から順次～ 人事政策の抜本的改革				
----------------------	--	--	--	--

組織内部の改革等

16.9～ 社会保険事業運営評議会の設置				
16.9～ プロジェクトリーダー等の配置				
17年度～ 社会保険事業計画の見直し				