

業務改革プログラム

2005年9月27日

(2006年4月24日改定)

(2006年8月10日改定)

(2007年4月3日改定)

(2008年〇月〇日改定)

I. 「業務改革プログラム」の策定及び改定の経緯

- 社会保険庁においては、平成 16 年 11 月の緊急に取り組むべき 80 項目の業務改革メニューを掲げた「緊急対応プログラム」の策定以降、平成 17 年 9 月には「業務改革プログラム」を策定し、逐次実施に移してきたところである。

- その後、業務改革を推進するにあたり、法律改正を要する事項については、平成 18 年通常国会に提出した社会保険庁改革関連法案に盛りこむとともに、本プログラムを改定(平成 18 年 4 月)し、もう一段の業務改革を明らかにした。
しかしながら、その後、国民年金保険料の免除等に係る不適正な事務処理が明らかとなったため、その再発防止策を本プログラムにも盛りこむ改定(平成 18 年 8 月)を行った。
さらに、新たな社会保険庁改革関連法案を平成 19 年通常国会に提出したことを契機とした改定(平成 19 年 4 月)を行った。

- 社会保険庁は、社会保険庁改革関連法の成立(平成 19 年 6 月)により、平成 22 年に廃止され、新たに日本年金機構を設立することとなった。一方で、現在、年金記録問題により、国民の皆様にご心配をおかけし、平成 19 年 7 月の政府・与党連絡協議会とりまとめ等に基づき、対策に取り組んでいる。このような状況を踏まえ、今般、改めて「業務改革プログラム」を改定し、これまでに着手し、既に実施中の取り組みを含めた 188 項目の改革メニューに拡充した。

※ 188 項目の改革メニューは、「Ⅲ. 新たな業務改革の在り方」中、●の項目数である。

(■は、緊急対応プログラム及び業務改革プログラム以外の取組である。)

Ⅱ. 新組織発足に向けた業務改革の到達目標

1. 年金記録問題への対応

(1) 基礎年金番号への記録の統合

(2) 「ねんきん特別便」送付に伴う年金相談体制の拡充

(3) コンピュータの記録と台帳等との計画的な突合せ

(4) その他(年金時効特例法への対応)

➤ 「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(平成19年7月5日年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会取りまとめ)、「年金記録問題に関する今後の対応」(平成20年1月24日)等に基づき、対応を着実に実施する。

2. 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～

(1) お客様の声に対応したサービスの改善

- お客様の声に対応したサービス改善を継続的に推進する仕組みを整備し、高い満足度を得られるサービスを実現する

(2) 年金相談体制及び年金個人情報提供の充実

- 社会保険事務所等に直接お越しただかなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報の提供の充実等に取り組む

(3) 相談業務の質の向上

- 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

(4) 手続きの簡便化の推進

- 届出等の省略や通知書・申請書等の見直しを進め、各種手続きの簡便化を図る

(5) 事務処理の迅速化

- 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

(6) 事務処理の標準化

- 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

(7) 社会保険事務所の配置等の見直し

- 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

(8) 全国健康保険協会の設立を見据えた保険者機能の強化

- 全国健康保険協会の設立を見据え、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被保険者サービスの向上など必要な体制づくりを進めるとともに、システム開発など必要な準備を進め、健康保険事業を円滑かつ確実に移行させる

(9) 企業における社会保険事務の支援

- 企業において効率的に社会保険事務が実施されるための対応を推進する

3. 保険料収納率等の向上

(1) 創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施

➤ 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

(2) 年金受給権等の確保のための取組の推進

➤ 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

(3) 未納者属性に応じた効果的・効率的な取組

➤ 所得情報を活用し、未納月数と所得からなる未納者属性の区分けを行い、その未納者属性区分に応じた取組を行動計画として具体化して実施する

(4) 強制徴収の拡大及び徴収体制の強化

➤ 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

(5) 保険料を納めやすい環境整備の推進

➤ 保険料を納めやすい環境づくりを推進し、収納率の向上を図る

(6) 民間委託の推進

➤ 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

(7) 免除等申請手続の簡素化

➤ 免除等申請者の手続負担の軽減を図るとともに、免除等を受けることが可能な者の申請漏れを防止する

(8) 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

➤ 市町村・事業主・関係団体及び関係制度との新たな協力・連携体制を確立する

(9) 適用の適正化の推進

➤ 厚生年金・健康保険の未適用事業所について、厳格・適正な適用を推進するとともに、適正な届出を促進し、保険料負担の公平性を確保する

(10) 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を推進する

4. 事務処理の効率化と予算執行の無駄の排除

(1) 事務処理の効率化

- 定型的な業務の外部委託の徹底、業務の集約化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

(2) 予算執行・会計の見直し

- 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する

(3) 社会保険オンラインシステムの刷新

- システムの刷新、調達方式の見直し等により、システム関連のトータルコストの低減及び業務運営の合理化を図る

5. 法令遵守と個人情報保護の徹底

(1) 法令遵守意識の徹底

- 職員一人一人について、社会保険制度に対する深い理解に基づく法令遵守意識の徹底を図る

(2) 事務処理のチェックシステムの整備

- 不適正処理の防止及び早期発見が可能となるチェックシステムを整備し、適正な事務処理を確保する

(3) 監査部門の機能強化

- 不適正処理の早期発見及び是正を重視した実効性の高い監査業務を展開する

(4) 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

- 組織内の日常的な業務執行ルールを確立・徹底する

(5) 個人情報保護の徹底

- 個人情報保護の重要性についての認識が徹底された職場を実現する

6. 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

- すべての職員が改革意識を有する組織を実現する

(2) 改革リスタートプロジェクト

- 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

(3) 能力重視の人事政策の断行

- 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

(4) 組織内部の改革等

Ⅲ. 新たな業務改革の在り方

1. 年金記録問題への対応

(1) 基礎年金番号への記録の統合

(到達目標)

- 「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(平成 19 年 7 月 5 日年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会取りまとめ)、「年金記録問題に関する今後の対応」(平成 20 年 1 月 24 日)等に基づき、対応を着実に実施する。

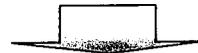
(取組)

- 基礎年金番号に未統合のオンライン記録「5000 万件」とすべての年金受給者及び被保険者の方々のオンライン記録とのコンピューター上での名寄せの結果、記録が結び付く可能性がある方に対して、加入履歴等を「ねんきん特別便」として送付する(平成 19 年 12 月～平成 20 年 3 月)。
- 名寄せの結果、お知らせの対象とならなかったすべての方々に対して、加入履歴等を「ねんきん特別便」として送付する(年金受給者の方:平成 20 年 4 月～5 月、被保険者の方:平成 20 年 6 月～10 月)
- 「5000 万件」のうち、コンピューター上での名寄せだけでは特定できない記録について、具体的内容ごとに仕分けをし、その内容に応じた調査・照会等の対策を講じることにより、記録の統合を行っていく。
- マイクロフィルムで保管されている厚生年金の旧台帳の「1430 万件」の記録及び船員保険の旧台帳の「36 万件」の記録については、磁気ファイル化した上で、平成 20 年 5 月までを目途に年金受給者及び被保険者のコンピューターの記録と名寄せし、その結果、記録が結び付く可能性がある方にはその旨を通知する。
- いわゆる無年金者の方について、市町村の協力を得て、平成 20 年度の介護保険料納入告知書の送付の機会を活用して、注意喚起と記録の確認を呼びかけるチラシを送付する。
- 社会保険庁から、厚生年金基金ごとに被保険者記録を提供し、全基金において記録の突き合わせを実施する。
- 共済組合等において保有しているいわゆる共済過去記録を共済組合等から提供を受けて、平成 20 年度において、名寄せ・照会を行い、照会文書への回答・相談を通じて、平成 21 年度中を目途に厚生年金制度の一元化に向けて、基礎年金番号への統合を行う。
- 基礎年金番号の重複付番を解消するため、年 3 回、氏名、性別、生年月日及び住所の 4 項目が一致する者を抽出し、個別訪問等の徹底した調査を実施する。また、重複付番の発生防止のため、新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、同一人調査の徹底を図る。

(2)「ねんきん特別便」送付に伴う年金相談体制の拡充

(到達目標)

- 「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(平成19年7月5日年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会取りまとめ)、「年金記録問題に関する今後の対応」(平成20年1月24日)等に基づき、対応を着実に実施する。



(取組)

- 「ねんきん特別便専用ダイヤル」を設置し、基本的な質問に対して電話での即時対応を実施する。
- 社会保険事務所及び年金相談センターの相談窓口を拡充するとともに、社会保険出張相談(巡回相談)について、社会保険労務士の協力を得ながら、全ての市町村を対象に計画的に実施する。
- 日本経団連、日本商工会議所及び全国商工会連合会からの協力を得て、企業等における年金に関する相談機能を充実する。
- 社会保険事務所に来訪できない認知症の高齢者等について、市町村や関係団体等の協力を得て対応する。

(3) コンピュータの記録と台帳等との計画的な突合せ

(到達目標)

- 「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(平成 19 年 7 月 5 日年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会取りまとめ)、「年金記録問題に関する今後の対応」(平成 20 年 1 月 24 日)等に基づき、対応を着実に実施する。



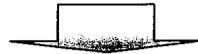
(取組)

- 「5000 万件」の記録の解明・統合作業、「ねんきん特別便」によるすべての受給者及び被保険者の記録確認の状況の推移等を見据えつつ、実効性のある計画的・効率的な作業を進める観点から、平成 20 年度において、以下の作業を行う。
 - 国民年金の特殊台帳等については、特例納付など複雑で特殊な記録であり、既にサンプル調査を終えていることから、平成 20 年度に突合せを実施する。
 - 国民年金の被保険者名簿の記録の突合せについて、システム開発等の実施のための準備作業を進める。
 - 厚生年金の被保険者名簿の記録の突合せについて、サンプル調査結果の分析を行い、優先順位や効率的な実施方法の検討を行うとともに、システム開発の実施のための準備作業を進める。
 - 半年毎に進捗状況の公表を行う。

(4) その他(年金時効特例法への対応)

(到達目標)

- 「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(平成 19 年 7 月 5 日年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会取りまとめ)、「年金記録問題に関する今後の対応」(平成 20 年 1 月 24 日)等に基づき、対応を着実に実施する。



(取組)

- 年金時効特例法により年金の増額の対象となる方に対して、時効特例給付支払手続用紙(ターンアラウンド方式)を送付する。

2. 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～

(1) お客様の声に対応したサービスの改善

(到達目標)

- ▶ お客様の声に対応したサービス改善を継続的に推進する仕組みを整備し、高い満足度を得られるサービスを実現する。



(取組)

- 「長官へのメール・長官への手紙」及び
- 「国民の声対応報告制度」
によるお客様の意見・要望の把握（平成16年10月～）。
- 社会保険庁ホームページの充実による情報提供の推進（平成16年10月～）。
- 地域に根付いたサービスの改善を推進するため、地方社会保険事務局ごとにサービス改善協議会を設置（平成17年7月～）。
- 全国の社会保険事務所の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を実施し、結果を社会保険庁ホームページに公表（平成17年度～）。
- 併せて、サービスの提供状況を客観的に評価するため、民間の調査機関による窓口サービス実態調査（いわゆる覆面調査）を実施（平成18年度～）。
- すべての通知書等を利用者の目線でわかりやすいものに改善するため、受給者、被保険者等によるモニター調査を実施（平成18年度～）。
- サービス向上を推進するための本庁の体制を整備（平成18年度～）。

(2) 年金相談体制及び年金個人情報の提供の充実

(到達目標)

- 社会保険事務所等に直接お越しいただかなくても年金相談の目的が果たせるよう、電話応答率の向上や年金個人情報の提供の充実等に取り組む。
 - ◆ 電話相談の応答率を8割以上に向上させる。
 - ◆ 年金個人情報をお知らせするサービスの充実を図る。

年金相談体制の充実

(取組)

- 社会保険事務所における年金相談の時間延長（平成16年12月～）及び休日相談の実施（平成17年度～）。
- 年金相談センターの配置見直し（平成16年度～）
- 年金電話相談センターの拡充（平成16年度）
- 年金相談に関するバリアフリー化の推進。
- 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する出張相談の実施（平成17年度～）。
- 社会保険事務所における総合相談室の拡充（平成16年度～）。
- 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を大幅に拡充する（56ブース→180ブース）とともに、全国の年金電話相談センター（23カ所）と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、効率的に応答することができる仕組みを整備（平成17年10月～）。
- 社会保険業務センター中央年金相談室（電話相談）及び年金電話相談センター（23ヶ所）を順次集約化し、電話、電子メール等による被保険者・受給者からの問い合わせ等に対応するコールセンター（民間委託）を設置（第1センター：平成19年7月、第2センター：平成20年3月、第3センター：平成20年8月）。

年金個人情報の提供の充実

(取組)

<行政側からのアプローチ>

- 58歳到達者を対象とした被保険者記録通知及び年金見込額のお知らせ（平成16年3月～）。
- 年金の裁定請求書の事前送付（平成17年10月～）。
- 保険料納付実績や年金見込額等の年金個人情報についてお知らせするねんきん定期便を導入（平成21年4月～）。

<被保険者側からのアプローチ>

- インターネットを活用した年金個人情報の提供（平成17年1月～）。
- 年金見込額試算の対象年齢引き下げ（55歳以上→50歳以上）（平成18年3月～）。
- パスワード管理の重要性について十分周知を行いつつ、インターネットを通じて、年金個人情報（被保険者記録）の即時提供を実施（平成18年3月～）。

(3)相談業務の質の向上

(到達目標)

➤ 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。



(取組)

- 年金相談件数の増加に対応し、かつ、相談者のニーズに応じた的確な対応を行うことができるよう、
 - ・ 社会保険労務士の資格を有する者への年金相談員の委嘱
 - ・ 年金相談員の研修の定期的な開催等を実施。
- 年金相談員のスキルに応じた研修の実施、年金相談業務のマニュアル作成等により、年金相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備（平成17年度～）。
 - 【実施スケジュール】
 - 平成17年度 年金相談員のスキル把握及び研修カリキュラムの作成
 - 平成18年度 年金相談員担当者のレベル別研修の実施
- 民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー等に対する年金相談研修の実施（平成17年度～）。

(4) 手続きの簡便化の推進

(到達目標)

- 届出等の省略や通知書・申請書等の見直しを進め、各種手続きの簡便化を図る。



(取組)

- 国民年金の加入漏れの防止、申請者の負担軽減等を図るため、以下の事務に住居基本台帳ネットワークシステムを活用。
 - ・ 20歳到達者に対する国民年金への加入勧奨（平成15年4月～）
 - ・ 裁定請求の本人確認事務（裁定請求書の添付書類（住民票の写し等）の省略）（平成15年10月～）
- 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た被保険者等の記録管理を推進。
 - 【実施スケジュール】平成18年10月～平成20年度中～ 年金受給者の生存確認（現況届の省略）
 - 平成23年4月～ 国民年金未加入者の把握・加入勧奨（34歳及び44歳到達者情報の活用）
 - 国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更届等の原則廃止
- 各種通知書や申請書等を分かりやすく、また、記入しやすいものとするため、年金受給者等の視点に立った見直しを実施する。
 - 【実施スケジュール】平成18年9月～平成18年度～ 「通知書等作成ガイドライン」作成、社会保険庁LANを活用した社会保険事務所職員等からの意見の反映
 - 通知書等モニター会議の開催
- 厚生労働省内において検討されている「社会保障カード(仮称)」について、社会保険庁においても関係部局とも連携し検討を進める（平成19年度～）。

(5)事務処理の迅速化

(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、迅速なサービスが確実に提供される体制を確立する。



(取組)

- 給付に係る請求書を提出した後、実際にサービスを受けることができるまでの所要日数が十分に明確化されておらず、所要日数に関する照会が多く寄せられていたことから、「サービススタンダード」を設定し、各種サービスを受けるまでに要する期間を予め必達目標として明確化（平成17年4月～）するとともに、その達成状況を把握・公表し、問題のある点については改善のための対策を徹底する（平成18年5月～）。
 - ※ 医療保険給付:3週間以内、
老齢年金・遺族年金:2か月以内、障害基礎年金:3か月以内、障害厚生年金:3か月半以内
- 58歳到達者を対象とした被保険者記録の通知、裁定請求書の事前送付による審査事務の軽減等により、老齢年金裁定の処理日数を短縮する（平成17年度～）。
- 障害年金について、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る（平成17年度～）。

(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。

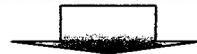
(取組)

- 全国統一の業務マニュアルの運用を開始し、職員研修等により徹底するとともに、その精緻化・改良を図る（平成18年10月～）。
- オンラインシステムへの入力行為について、全国統一的な処理マニュアルを作成する（平成18年度～）。
- 全国統一的な事務処理を原則とし、各種広報（パンフレット、チラシ等）を含め、現場において、実情に応じた異なる取扱いが必要な場合には、本庁に協議する方式を徹底する（平成18年6月～）。
- 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（平成19年3月～）。
- 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（平成18年度～）。
- 社会保険事務局・事務所ごとに定められている事務処理規程を廃止し、**全国統一的な事務処理規程を策定・実施**する（平成20年度～）。
- 国と日本年金機構の分離に伴う基本通達の整理を実施する。
- 社会保険庁LANの更改を実施するとともに、窓口装置（WM）を庁LAN端末としても利用できるようにすることで、庁LAN端末の一人一台化を実現し、情報共有の充実・効率化を図る（平成20年度～）。

(7) 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を見直しを行う。



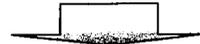
(取組)

- 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～）。
- 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、段階的な配置見直しを実施（平成 17 年度～19 年度）。
- 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～）。
- 首都圏においては、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の緊急の措置として、管轄人口等を踏まえ、全国的な見直しに先行し、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 年度）するとともに、新たに越谷市、市川市、青梅市に社会保険事務所を設置（平成 19 年度）。
- 社会保険事務所の内部組織の標準化を順次進めるとともに、平成 20 年 10 月までに、社会保険事務所の庶務課を他課に統合する。

(8) 全国健康保険協会の設立を見据えた保険者機能の強化

(到達目標)

- 全国健康保険協会の設立(平成20年10月)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被保険者サービスの向上など必要な体制づくりを進めるとともに、システム開発など必要な準備を進め、健康保険事業を円滑かつ確実に移行させる。



(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)。
- 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～)。
- 政府管掌健康保険におけるレセプト点検の効果的な改善手法の検討(平成17年度～)。
- 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～)。
- 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年度～)。
- 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～)。
- 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
平成18年8月～	審査支払機関から提供されるレセプトの画像の受入れ開始
平成20年度～	段階的にレセプトのオンライン請求を義務化
- 被保険者等に対する医療費通知及び高額査定通知の適正な実施(平成19年度～)。
- 高額療養費申請の案内通知について、支給見込額をあらかじめお示しするターンアラウンド方式の導入(平成19年度～)。
- 入院時の一部負担金の支払いが高額療養費の自己負担限度額を上回る方については、限度額適用認定書を医療機関等に提示することにより、窓口での支払いを自己負担限度額までとする高額療養費の現物給付化の円滑な実施(平成19年度～)。
- 平成20年4月から「高齢者の医療の確保に関する法律」の施行により40歳以上の被保険者等に対する**特定健診・特定保健指導が義務づけられるため、特定健康診査等実施計画の策定**や事業の普及に向けた当該実施体制の整備及び市町村等関係団体との調整を実施し(平成19年度～)、これらの施行に適切に対応する(平成20年度～)。
- 全国健康保険協会の設立に向け、システム開発・マニュアル整備など円滑な移行が行えるよう準備を進める(平成18年度～)。

(9) 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社会保険事務が実施されるための対応を推進する。



(取組)

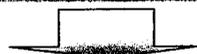
- 健保・厚年の適用事業所において、社会保険事務に関し、相当期間の経験を有する者を社会保険委員に委嘱し、当該事業所の事業主及び被保険者等に対する指導及び相談業務を依頼。
- 労務・人事管理等を本社で一括している場合には、本社一括適用を認めている。
- 本社で人事等を管理している職員については、当該職員が地方の支店等に異動した場合でも、引き続き、本社において社会保険の適用手続を行えることについて改めて明確化し、周知を行う（平成17年度～）。
- 被保険者等からの相談内容が複雑化・多様化していることを受け、社会保険委員に対して、リアルタイムでニーズに沿った情報を提供するとともに、双方向の情報交換（モニター調査等）が行えるよう、インターネットを活用した情報提供・交換体制を整備（平成18年度～）。

3. 保険料収納率等の向上

(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。



(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、チラシ等の通知書類への同封、戸別配布など、効果的・効率的な広報の検討・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し、順次拡大する。
- 教師による生徒向けの年金セミナーの実施を拡大するため、教師の年金セミナーへの参加を促進する（平成 20 年度～）。
- 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～）。
- 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～）。
- 大学生の公的年金制度への参加意識を醸成するため、年金制度に精通した大学教授等を講師として選任し、大学生を対象とした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～）。
- 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「総合パンフレット」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「目的別チラシ」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「ねんきん被保険者のしおり」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～）。

(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。



(取組)

- ハローワークとの連携による失業者への種別変更の手續や免除制度の周知徹底（平成16年10月～）。
- 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（平成17年8月～）。
- 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（平成18年4月～）。
- 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して、「58歳到達時の年金加入記録のお知らせ」及び「ねんきん定期便」を活用した任意加入制度の周知を行うことにより、受給権の確保を図るとともに受給年金額の増加を勧奨することを検討（平成17年度～）。
- 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～）。追納勧奨状の様式について、より分かりやすい記載事項に見直しを図る（平成19年7月～）とともに、追納勧奨の回数や時期について、追納状況の変化を見極めた上で、より効果的・効率的なものとなるよう検討。
- 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20年4月～）。

(3) 未納者属性に応じた効果的・効率的な取組

(到達目標)

- 所得情報を活用し、未納月数と所得からなる未納者属性の区分けを行い、その未納者属性区分に応じた取組を行動計画として具体化して実施する。



(取組)

- 国民年金保険料の収納対策について、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～）し、毎年度、行動計画の達成状況の検証を行うとともに、次年度の行動計画を策定（平成 17 年度～）。
- 所得情報を活用し、未納月数と所得により未納者属性の区分を行い、未納者属性毎に最も効果的な対策を検討し実施。
実施結果の分析評価を踏まえて随時行動計画の見直しを行い、さらに効果的・効率的な取組を実施。
 - 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
- 未納者の具体的状況やさらに詳細な属性（所得、未納期間、住所の有無、納付意向（拒否の有無）など）を明らかにし、保険料徴収に取り組む対象範囲を明確にした上で、その属性に応じて実現すべき納付者数、免除者数等の目安を設定することについて検討（平成 19 年度～）。
- 未加入者数の推移など納付率の算定の前提に影響を与える諸条件についてこれまでの状況を整理し、これらの条件を織り込んだ納付率を明らかにした上で、目指すべき目標の在り方を検討（平成 19 年度～）。
- 一方、健保・厚年の滞納事業所に対する徴収対策についても、社会保険事務所・事務局毎に具体的な取組計画を策定するとともに、中長期的な目標設定やその達成に向けた計画を策定し、確実な取組みを推進（平成 19 年度～）。

(4) 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。



(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**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～）。
- 国民年金推進員について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～）。
- 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
強制徴収の対象目標を17万件に拡大

平成18年度～ 強制徴収の対象目標を35万件に拡大

平成19年度～ 強制徴収の対象目標を60万件に拡大

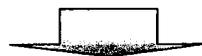
なお、年金記録問題の対応を踏まえ、平成20年度の具体的な強制徴収の取組計画は対象を35万件とする。

(5) 保険料を納めやすい環境整備の推進

(到達目標)

➤ 保険料を納めやすい環境づくりを推進し、収納率の向上を図る。

- 口座振替率(平成 18年度末: 40.2%)をできるだけ早期にクレジットカード払いを含め、50%に向上させる。



(取組)

- 若年層のニーズ等を踏まえ、コンビニ(平成 16年 2月～)、インターネット及び携帯電話等(平成 16年 4月～)を活用した保険料納付を可能とする。
- 若年者納付猶予制度の導入(平成 17年 4月～)。
- 口座振替割引制度の拡充(平成 17年 4月～)。
- 多段階免除制度の導入(平成 18年 7月～)。
- クレジットカードによる国民年金保険料の納付を導入(平成 20年 2月～)。
- 年度途中において、口座振替による前納の申し出があった方については、年度途中から翌 3月までの前納を可能とすることを検討。
- 口座振替により国民年金保険料を納付していた方が、第 2号被保険者または第 3号被保険者へ種別変更となり、再び第 1号被保険者となった際に、ターンアラウンド方式により申請書付き口座振替勧奨状を自動発行して手続きを簡素化することについて、システム開発に係る費用対効果等を踏まえ、社会保険オンラインシステムの最適化を前提として検討(平成 19年度～)。
- 翌年度保険料額の確定時期に、前納の有利さの PR など、口座振替の利用勧奨を徹底(平成 18年 2月～)。

(6) 民間委託の推進

(到達目標)

- 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。



(取組)

- 厚年・健保の未適用事業所の把握業務及び加入勧奨業務について、包括的に市場化テストのモデル事業として、社会保険事務所で実施(平成17年度:5カ所、平成18年度:104カ所)。
- 未納者に対する電話督促について外部委託を実施。
- 平成17年度から、電話納付督促業務の委託契約において、委託要領に未納者との接触率等についての数値目標や、それを達成できなかった場合には、具体的な改善方策の報告義務を盛り込むなど、委託業者の目標達成に向けた努力を促す仕組みを導入。
- 国民年金保険料収納業務について、市場化テストのモデル事業として実施(平成17年10月:5カ所)、実施箇所数の段階的拡大を行い(平成18年7月:35カ所)、モデル事業終了後「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく民間競争入札の対象業務として実施(平成19年10月~)、実施箇所数を拡大(平成19年度:95カ所、平成20年度:185カ所)。
- 電話納付督促業務の委託契約において、数値目標の達成を促すため、成功報酬を導入(平成18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一般競争入札による民間委託を拡大し、民間委託による適用促進を活用して未適用事業所に対する重点的な加入指導及び職権適用の取組を強化(平成19年度~)。

(7) 免除等申請手続の簡素化

(到達目標)

- 免除等申請者の手続負担の軽減を図るとともに、免除等を受けることが可能な者の申請漏れを防止する。



(取組)

- 全額免除・若年者納付猶予を受けている被保険者について、あらかじめ申請しておくことにより、承認を受けた翌年度以降も、所得要件を満たす場合には、毎年度、申請書を提出しなくても免除の承認を受けられる仕組みを導入（平成 18 年 7 月～）。
- 法定免除に該当する方について、福祉事務所等からの情報提供を受けること等により、職権で免除手続を行うこととし、免除の届出を省略（平成 20 年度～）。
- 市町村から提供された所得情報を活用して、免除該当者には必要な項目を印字した申請書を送付し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式を導入（平成 20 年度～）。
- 学生納付特例手続について、最初の申請の際に卒業予定年月を把握することにより、当該年月までの間、毎年必要項目を印字した申請書を送付し、必要最小限の記載項目を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式を導入（平成 20 年 4 月～）。
- 大学等が学生である被保険者の委託を受けて、学生納付特例に係る申請を代行することができる仕組みを導入（平成 20 年 4 月～）。

(8)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

(到達目標)

- 市町村・事業主・関係団体及び関係制度との新たな協力・連携体制を確立する。



(取組)

- 商工会及び都道府県商工会連合会を国民年金法に規定する納付受託者に指定し、保険料収納業務の委託について、同意が得られた都道府県商工会連合会から順次実施（平成17年度～）。
- 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（平成17年度～）。
- 国民健康保険の保険者である市町村との間で、国年と国保の被保険者資格情報を相互に提供し、未加入者の早期把握・加入勧奨等における連携を図り、適用の適正化を図る（平成18年度～）。
- パート労働者など従業員への国民年金に関する手続の周知や保険料の納付の勧奨等について、事業主に対し、必要な協力を依頼（平成19年8月～）。
- 市町村の判断により、国民年金保険料の未納者に対して、短期の国民健康保険被保険者証（短期証）を交付できるようにするとともに、短期証の交付対象者が市町村の窓口で国民年金保険料を納付できる仕組みを導入（平成20年4月～）。
- 社会保険に密接に関わる事業者等（保険医療機関、保険薬局、指定訪問看護事業者、介護サービス事業者及び社会保険労務士）が社会保険料について長期間未納（滞納処分を受けた後、正当な理由なく3ヶ月以上引き続き未納）の場合には、当該事業者等の指定等又はその更新を認めない仕組みを導入（平成21年4月～）。

(9)適用の適正化の推進

(到達目標)

- 厚生年金・健康保険の未適用事業所について、厳格・適正な適用を推進するとともに、適正な届出を促進し、保険料負担の公平性を確保する。

(取組)

- 原則として、従業員 5 人以上の事業所について呼出による加入指導、従業員 20 人以上の事業所について戸別訪問等による重点加入指導を実施（平成 16 年 7 月～）。
- 平成 17 年度から、重点加入指導の対象を従業員 15 人以上の事業所に拡大するとともに、加入指導を受けた後もなお加入の届出を行わない従業員 20 人以上の事業所に対しては、職権による適用を行うこととした。
- 重点加入指導の対象を順次拡大するとともに、職権による適用についても、重点加入指導の進捗状況を踏まえながら、順次、対象の拡大を図る。
【実施スケジュール】平成 18 年度～ 重点加入指導の対象を従業員 10 人以上の事業所に拡大
平成 19 年度～ 職権適用対象についても従業員 10 人以上の事業所に拡大
- 適用事業所に対する調査の充実。特に都道府県労働局との連携強化による請負労働者、派遣労働者及び外国人労働者の届出漏れ等の情報提供に基づく重点的な調査を的確に実施（平成 19 年度～）。
- 社会保険労務士等の民間委託の活用により、適用事業所におけるパートタイム労働者等の適用促進のための巡回指導・説明を行い、パート労働者等の適用の適正化を図る（平成 20 年度～）。
- 社会保険事務所・事務局毎に適用促進への取組目標や具体的なスケジュール等を定めた行動計画を策定し、適用の適正化に向けた確実な取組みを推進（平成 19 年度～）。
- 後期高齢者医療制度への被保険者等の円滑な移行を図るため、事業主に対し、新制度へ移行する者の被保険者喪失届等をターンアラウンド方式により送付するとともに、適切な届出を指導（平成 20 年度）
- 厚生年金特例法に従い、総務省のあっせんを受けて、事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨等を実施する（平成 19 年度～）。

(10)労働保険との徴収事務の一元化

(到達目標)

- 労働保険との徴収事務の一元化を推進する。



(取組)

- 全国の社会保険事務所(312か所)に社会保険・労働保険徴収事務センターを設置し、保険料算定の基礎となる賃金や保険料額の届出の受付等の事務を実施。
- インターネットによる社会保険と労働保険に係る届出の一括受付。
- 平成18年度から、以下の取組を実施。
 - 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)
- 労働保険における年度更新(当該年度の概算保険料及び前年度の確定保険料の申告納付)の期限を社会保険の標準報酬月額算定の届出の期限である7月10日に統一(平成21年4月～)。

4. 事務処理の効率化と予算執行の無駄の排除

(1) 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、業務の集約化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。

(取組)

- 健康保険・厚生年金適用関係届書、国民年金適用・保険料関係届書、健康保険給付関係及び年金給付関係の届書の入力業務等について、事務局単位での集約化を図るとともに、外部委託化を推進（平成17年度～）。

	(平成17年度)	(平成18年度)	(平成19年度)
適用関係届書(健保・厚年・国年)	64届書	151届書	193届書
健保給付関係届書		47届書	59届書
年金給付関係届書		83届書	109届書
		合計 281届書	361届書

- 外部委託のブロック単位への集約化（平成17年度～）。
- 集約化により効率化が見込める年金関係の審査業務及び政府管掌健康保険の公法人化を見据えた健保給付関係の業務の都道府県単位の集約化等の推進（平成18・19年度～）。
- 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、市町村から磁気媒体により報告を受けられるようにするため、システム開発に係る費用対効果等を踏まえ、社会保険オンラインシステムの最適化を前提として、実施に向けて検討（平成17年度～）。
- 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6届書について、磁気媒体届書作成プログラムを利用した電子申請の利用促進の取組を実施（平成18年度～20年度）。
- 日本年金機構設立に向けた業務方法の見直しを進める（平成19年度～）。
- 集約事務センターの設置に向けて、都道府県単位の事務センターの業務集約化を推進（平成19年度～）。

(2) 予算執行・会計の見直し①

(到達目標)

- 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する。

(取組)

- 競争入札及び企画競争の原則化（平成16年8月～）。
- 調達委員会の設置（平成16年10月～）。
- 監修料の受け取り禁止等の厳格なルールの遵守（平成17年1月～）。
- 予算執行についての内部監査の強化（平成17年1月～）。
- 公共調達審査会、契約審査会及び第三者機関である公共調達監視委員会において、競争契約及び随意契約の事後審査を的確に実施（平成19年12月～）
- インターネットを活用した予算・決算の情報提供（平成17年3月～）。
- 調達コスト削減目標数値の設定（平成17年3月～）。
- 社会保険庁全体で共通の事業単位コードを設定（平成16年10月～）し、事業単位コードを適用、徴収、給付、相談等の各業務のコスト管理に活用することにより、職員のコストに対する意識の向上を図るとともに、事業目標の達成に向けた効率的なコスト配分を検討するため、事業目標の達成状況とコストの相関関係の分析を実施（平成17年度～）。
- 予算の積算と決算が連動して検証できるよう、予算の積算を適用業務、徴収業務、給付業務及びシステム関連業務に分類するとともに、執行結果を予算要求に反映させる（平成18年度予算要求～）。
- 予算書・決算書について、政策評価上の政策ごとに予算とその成果を評価できるよう、**予算書・決算書の表示科目単位と政策評価における政策とを原則として対応させる見直し**を実施（平成20年度～）。
- 厚生保険特別会計及び国民年金特別会計を統合し、事務事業の合理化・効率化を図る（平成19年度～）。
- 船員保険特別会計については、健康保険に相当する部分等を全国健康保険協会に移管した上で、労働保険特別会計に統合（日本年金機構発足時～）

(2) 予算執行・会計の見直し②

(到達目標)

- 効率性・透明性・厳格性が徹底された会計の仕組み・予算執行を確立する。

(取組)

- 年金事務費については、国の厳しい財政事情に鑑み、その一部に保険料を充てる財政上の特例措置を実施（平成10年度～）。
- 年金事務費の財源区分を見直し、国民の理解が得られるよう、保険料負担を保険事業運営に直接関わる適用、徴収、給付、システム経費に限定し、職員宿舍や一般公用車等の内部管理事務経費については、国庫負担とした（平成17年度～）。
- 受益と負担の明確化等を図るため、**年金事務費への保険料充当の仕組みを制度化**（ただし、事務費負担の財源区分は平成17年度～19年度と同様とし、職員人件費、内部管理事務経費については国庫負担）（平成20年度～）。

(取組)

- 「被保険者等の福祉を増進するために必要な施設をすることができる」旨の国民年金法及び厚生年金保険法上の規定を根拠に、年金福祉施設の設置等のほか、年金相談、年金教育・広報等を実施。
- 年金福祉施設整備には新たに年金保険料財源を投入しない（平成16年度～）。
- 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構を設立し、年金福祉施設等の整理合理化に着手（平成17年10月～）。
- 「必要な施設をすることができる」旨の規定を廃止するとともに、「年金教育・広報、年金相談、被保険者等への情報提供等の国民年金事業・厚生年金保険事業の円滑な実施等を図るための事業を行うことができる」旨の規定等を整備し、**保険料財源により実施する事業の範囲の明確化**を図る（平成20年度～）。

(3) 社会保険オンラインシステムの刷新

(到達目標)

- システムの刷新、調達方式の見直し等により、システム関連のトータルコスト(初期コスト+ランニングコスト×耐用年数)の低減及び業務運営の合理化を図る。



(取組)

- 社会保険オンラインシステム刷新可能性調査の実施（平成16年1月～平成17年3月）。
- 社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針の策定（平成17年6月）。
- 「社会保険業務の業務・システム最適化計画」の策定（平成18年3月）。
- 最適化計画に基づき、以下の取組を実施し、オンラインシステムの刷新を図る（平成18年度～）。
 - 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カ所）の機能統合などによるシステム運用経費の削減及び原則、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。
 - 手作業処理のシステム化、既保有情報の活用、他の公的機関とのデータ連携等により業務を効率化。
 - 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や個人情報保護対策などにより安全性・信頼性を確保。

5. 法令遵守と個人情報保護の徹底

(1) 法令遵守意識の徹底

(到達目標)

- 職員一人一人について、社会保険制度に対する深い理解に基づく法令遵守意識の徹底を図る。

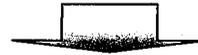
(取組)

- 内部通報制度の実施及び法令遵守委員会の設置（平成16年10月～）。
- 全職員に毎年1回以上の法令遵守研修の受講の義務づけ（公務員倫理、個人情報保護等）（平成17年2月～）。
- 庁内各組織ごとの法令遵守推進者の設置（平成17年2月～）。
- 外部（職員以外の者）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（平成18年6月～）。
- 本庁に置かれた法令遵守委員会の調査範囲の拡大（外部からの通報、事務所等における事件・事故・事務処理誤り報告等）（平成18年7月～）。
- 各社会保険事務局への法令遵守委員会の設置（平成18年7月～）。
- 弁護士による内部通報の外部窓口の設置（平成20年春～）
- 社会保険大学校における全ての研修、各社会保険事務局及び社会保険事務所で行う研修において、社会保険事業という国民生活にとって極めて重要な仕事に携わる使命感の涵養を図るとともに、社会保険の業務の基本を徹底させつつ、業務に即したきめ細かな法令遵守研修の充実を図る。その際、関係法制度の正確な理解を進めるため、事例集や事故リストを題材とした研修資料の活用を図る（平成18年7月～）。
- 法令遵守の理念・チェックポイントを職員が携帯することにより「見える化」し、法令遵守意識の涵養を図る（平成18年9月～）。
- 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（平成19年2月～）。

(2) 事務処理のチェックシステムの整備

(到達目標)

- 不適正処理の防止及び早期発見が可能となるチェックシステムを整備し、適正な事務処理を確保する。



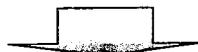
(取組)

- 現行システムにおいて、コスト面に留意しつつ、入力処理履歴から事務所ごとの特定の入力記録を抽出した上で、統計的に整理し、異常数値を監視するシステムを開発（平成18年度～）。
- 国民年金の免除等の申請書の入力等について、事務局事務センターへ集約化し、受付と入力処理の分離を進めるとともに、OCR（光学式文字読取装置）による処理の必須化と窓口装置からの直接入力の原則禁止を図る（平成18年9月～）。
- 平成22年度末に稼働予定の刷新システムにおいては、以下のチェック機能を整備する（平成23年度～）。
 - 入力業務は、集約事務センターに集中化する。
 - スキャナー装置等により仮入力した上で、決裁権限を有する者のみが決裁入力を行えることとし、決裁権限についてもリスクに応じて設定する。
 - 監察部門に対し、調査・分析データを提供する。

(3) 監査部門の機能強化

(到達目標)

- 不適正処理の早期発見及び是正を重視した実効性の高い監査業務を展開する。



(取組)

- 予告しない監査など緊張感のある監査を行うことを含め、不適切な業務処理の早期発見と是正を重視した監査実施方式への転換を図る（平成18年9月～）。
- 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するとともに、それまで所属していた事務局の管轄以外の社会保険事務所の監察を行う仕組みを導入（平成18年10月～）。

(4)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

(到達目標)

- 組織内の日常的な業務執行ルールを確立・徹底する。



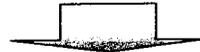
(取組)

- 事務局をスリム化する一方で、現場経験のある優秀な職員を登用しつつ、全国統一的な業務企画・管理を行えるよう、本庁の体制強化を図る（平成18年度～）。
- 不適正事務処理等の端緒情報を担当者レベルから速やかに幹部や他の職員と共有し、これに基づきの確な対応ができるよう、職員行動規範を改正し、組織内の日常的な業務執行ルールを明確化し、徹底する（平成18年8月～）。
- 現場からの内部改善提案制度や、国民からの苦情、事件事故を本庁に集約し、分析の上で地方に改善方策を徹底させる機能の強化を図る（平成18年10月～）。

(5) 個人情報保護の徹底

(到達目標)

- 個人情報保護の重要性についての認識が徹底された職場を実現する。



(取組)

- 職員毎のカード番号固定化（平成 16 年 7 月～）及び本人識別のためのパスワードの登録（平成 16 年 10 月～）。
- 職員の被保険者記録へのアクセス内容についての監視体制の整備（平成 17 年 3 月～）。
- 全職員を対象とした研修の継続的な実施（随時）。
- 端末操作に当たり、新たに生体情報認証を導入することにより、アクセス制御を厳格化（平成 20 年 1 月～）。
- 年金個人情報の利用・提供について、政府管掌年金事業の運営に関する事務のほか、法令上具体的に明記された事務以外には認めないこととする規定を整備（日本年金機構発足時～）。
- 個人情報保護の観点等から、基礎年金番号を年金原簿の記載事項として法定化するとともに、基礎年金番号を適正に活用するための利用制限等を規定（日本年金機構発足時～）。

6. 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）。その後、随時実施状況をフォローアップ。

(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の取組状況について

2008年〇月〇日

1. 年金記録問題への対応

1-1 基礎年金番号への記録の統合

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
1	①名寄せの結果、記録が結び付く可能性がある方に対して、「ねんきん特別便」を送付	19年12月～ 20年3月	着手済	○基礎年金番号に結びついていない5000万件の記録と名寄せの結果、記録が結び付くと思われる方に対し、「ねんきん特別便」を順次送付中(19年12月17日～)。	(平成20年2月末現在) 年金受給者 約232万人 現役加入者 約124万人
2	②名寄せの結果、お知らせの対象とならなかったすべての方々に対して「ねんきん特別便」を送付	20年4月～ 20年10月	-	○「5000万件」の記録の名寄せの結果、お知らせの対象とならなかったすべての年金受給者及び現役加入者の方々に対し、順次、年金の加入履歴の送付を行う予定。(年金受給者については20年4月・5月、被保険者については20年6月から10月を目途)	
3	③コンピュータ上の名寄せだけでは特定できない記録について、調査・照会等の対策を講じることにより、記録の統合を行う	20年2月～	着手済	○コンピュータ上での突き合わせだけでは解明できない記録について、「ねんきん特別便」によるすべてのご本人の確認と並行して、記録の内容に応じた調査・照会等の対策を講じる。 【記録の内容に応じた調査・照会等の対策】 ①住基ネットによる調査による「基礎年金番号で管理されていない記録」についての生存者及び死亡者(5年以内)の特定 ②「漢字カナ変換記録」、「転記ミス等による不備記録」の氏名補正、これに続くコンピュータ記録による調査 ③「婚姻等による氏名を変更したと考えられる者の記録」、「既に給付等に反映済みと考えられる記録」のコンピュータ記録による調査 など	「今後解明を進める記録等」 約1,975万件(平成19年12月11日)

4	<p>④厚生年金の旧台帳「1430万件」及び船員保険の旧台帳「36万件」の記録について、磁気ファイル化した上で名寄せし、記録が結び付く可能性がある方にその旨を通知する</p>	<p>19年8月～ 20年5月</p>	<p>着手済</p>	<p>○マイクロフィルムで保管されている「厚生年金(1430万件)」及び「船員保険(36万件)」の記録については、平成19年9月から磁気ファイル化するための入力作業を実施し、その上で、年金受給者及び被保険者のコンピュータ記録と名寄せを行い、記録が結び付く可能性がある方へ平成20年5月を目途にその旨を通知する。</p> <p>【作業状況】 ○オンライン記録との名寄せを行うために、平成19年9月より旧台帳から氏名、性別及び生年月日の転記作業を開始。</p> <p>○転記作業については、平成20年1月末で概ね終了し、現在は、転記作業の中で旧字体や草書体など判読が難しい文字等について、書道の専門的知識をもつ者による確認作業を実施している。</p> <p>○今後、旧台帳の氏名、性別及び生年月日の記録とコンピュータで管理している年金受給者等の記録との突合せを行い、記録が結び付く可能性がある者の記録をコンピュータ上に入力する作業等を進めることとしている。</p>	
5	<p>⑤いわゆる無年金者の方について、市町村の協力を得て、注意喚起と記録の確認を呼びかけるチラシを送付</p>	<p>20年度～</p>	<p>着手済</p>	<p>○平成19年12月17日に都道府県介護保険主管部(局)を通じ、市区町村への協力依頼の通知を発出し、あわせて協力を当たったの事前調査を実施。(再要請を含め、平成20年2月28日まで調査を実施。)</p> <p>○平成20年度分の介護保険料の納入告知書の発出に併せて対応可能な市町村から順次、実施予定。</p>	
6	<p>⑥厚生年金基金ごとに被保険者記録を提供し、全基金において記録の突き合わせを実施</p>	<p>19年7月～</p>	<p>着手済</p>	<p>○社会保険庁が保有する年金記録を各厚生年金基金において突き合わせするための方策について検討。</p> <p>○平成20年度にシステム開発を行い、平成20年12月目途に年金記録を各厚生年金基金及び企業年金連合会へ提供する。</p>	

7	⑦共済組合から過去記録の提供を受け、厚生年金制度の一元化に向け、基礎年金番号への統合を行う	19年7月～	着手済	<p>○「被用者年金制度の一元化に関する基本方針について」(18年4月閣議決定)において「年金相談等の情報の共有化を推進する」とされたことから、その実現を図るため、平成21年度中を目途に共済過去記録の基礎年金番号への統合を行う。</p> <p>○基礎年金番号が付番されていない共済過去記録の件数を公表(19年6月)。</p>	共済過去記録の件数 約181万件
8	⑧基礎年金番号の重複付番者を抽出し、解消を図る。	19年11月～	着手済	<p>○年3回、重複付番者(氏名、性別、生年月日及び住所が一致する者)を抽出し、個別訪問等の徹底した調査を実施して解消を図る。</p> <p>○平成19年10月末時点で判明した重複付番について平成19年11月から取り組み。</p> <p>○平成20年2月末時点で判明した重複付番について3月から解消予定。</p>	平成19年10月末判明分(8,392件) →293件(平成20年2月22日現在)

1-2 「ねんきん特別便」送付に伴う年金相談体制の拡充

9	①「ねんきん特別便専用ダイヤル」を設置し、基本的な質問に対して電話での即時対応を実施	19年12月～	着手済	<p>○平成19年12月17日からの「ねんきん特別便」の送付に合わせて「ねんきん特別便専用ダイヤル」を設置。</p> <p>○当初は「ねんきんダイヤル」から350席を「ねんきん特別便専用ダイヤル」として設置。</p> <p>○平成20年1月21日から700席に拡充し、更に2月12日より1,090席に拡充。</p>	
10	②相談窓口を拡充するとともに、出張相談について、社会保険労務士の協力を得ながら、全ての市町村を対象に計画的に実施	19年12月～	着手済	<p>○年度内に社会保険事務所及び年金相談センターに臨時相談窓口を1,000席新設するとともに相談従事者を1,600人増員する予定。</p> <p>○社会保険労務士会等の協力を得て、平成20年3月までに原則として全市町村を対象に2回以上、出張相談を実施。</p> <p>○社会保険労務士会の協力を得て、市町村、郵便局、農協等の一角で「ねんきん特別便」に関する相談等を実施。</p>	
11	③日本経団連、日本商工会議所及び全国商工会連合会からの協力を得て、相談機能を充実	19年12月～	着手済	<p>○商工会議所及び商工会の協力を得て、商工会議所等のスペースを活用した出張相談を実施。</p> <p>○経済団体と連携して、次の項目について企業等に協力を要請。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ねんきん特別便」の被保険者への転送。 ・「ねんきん特別便」に関する被保険者からの照会及び年金記録統合の一括代行手続き。 ・電話相談、来訪相談に関する留意事項の周知。 	
12	④事務所に来訪できない高齢者等について、市町村や関係団体等の協力を得て対応する	19年12月～	着手済	<p>○関係団体に対して、「ねんきん特別便」が届いた場合の取り扱いについて協力要請するとともに、「ねんきん特別便」に係る相談、手続き等について、関係団体から要請があった場合は、社会保険事務所職員を派遣。</p>	

1-3 コンピュータの記録と台帳等との計画的な突合せ

13	①国民年金の特殊台帳等については、平成20年度に突合せを実施	20年4月～ 21年3月	着手済	○マイクロフィルムの記録とコンピュータ記録との整合を概観するため、社会保険事務所から無作為にデータを抽出し、サンプル調査を実施(19年4月～6月)。 ○各社会保険事務所で保管されているマイクロフィルム化された被保険者台帳等の保管状況及び紙台帳の保管状況について調査を実施(19年5月)。	国民年金特殊台帳等の保管件数 約3,300万件
14	②国民年金の被保険者名簿の記録の突合せについて、システム開発等の実施のための準備作業を進める	19年7月～	着手済	○国民年金被保険者名簿を磁気媒体で保管している市町村に対し、記録内容を紙に出力するために必要となるシステム開発の必要性の調査(20年4月～) ○システム開発が必要となる市町村に対し、必要な経費を国民年金等事務取扱交付金により措置(20年6月～)	国民年金被保険者名簿の保管件数 約1億3,700万件
15	③厚生年金の被保険者名簿の記録の突合せについて、サンプル調査結果の分析を行い、優先順位・効率的実施方法の検討、システム開発の実施のための準備作業を進める	19年7月～	着手済	○各社会保険事務所で保管されている被保険者台帳等の保管状況及び紙台帳の保管状況について調査を実施(19年5月)。 ○社会保険事務所が保管している厚生年金保険の被保険者名簿・原票の記録(マイクロフィルム)とコンピュータ記録との突合せ作業の優先順位や効率的な実施方法の検討のための基礎資料を得ることを目的として、サンプル調査を実施(20年1月～)	厚生年金被保険者名簿等の保管件数 約6億8,000万件
16	④半年毎に進捗状況の公表を行う	20年1月～	着手済	○20年1月に「コンピュータの記録と台帳等との突合せ」に係る検討状況を公表。	

1-4 その他

17	①年金時効特例法により年金の増額の対象となる方に対して、時効特例給付支払手続用紙を送付	19年9月～	着手済	○年金時効特例法の適用を受ける受給者に対し、簡素な方法で手続できるよう予め必要な記載事項を印字した手続用紙を送付する事務を実施している。(月次送付)	(平成20年1月末現在) 送付済件数 11,060件
----	---	--------	-----	--	-------------------------------

2. 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	参考データ (平成20年1月末現在)
2-1 お客様の声に対応したサービスの改善					
18	①「長官へのメール・長官への手紙」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20年1月末現在) 長官への手紙 1,093件 長官へのメール 21,424件
19	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て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20年1月末現在) 国民の声対応票作成 5,262件
20	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	参考データ (平成20年1月末現在)
21	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19年度も各社会保険事務局にてサービス改善協議会を開催し、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>	
22	⑤「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19年度は、社会保険事務所での年金記録問題への対応を考慮し7月の調査は行わなかったが、20年1月に調査を実施した。</p>	<p>(平成20年1月調査)</p> <p>配布枚数:50,066枚 回収枚数:37,561枚 回収率:75.0% 全体としての満足度: 年金相談窓口 84% 年金相談以外の窓口 82% (「やや満足」以上の回答者の割合)</p>
23	⑥民間調査機関による窓口サービス実態調査(いわゆる覆面調査)の実施	18年度～	着手済	<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年度から実施。平成19年度は社会保険事務所での年金記録問題への対応を考慮し実施せず。</p>	
24	⑦各種通知書等に関するモニター調査の実施	18年度～	着手済	<p>○平成18年度から、受給者、被保険者等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。平成19年度も利用者にとって影響の大きい通知書等に意見を反映させるため、モニター調査を実施。</p>	
25	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～	着手済	<p>○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を整備。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
2-2 年金相談体制及び年金個人情報の提供の充実					
26	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、毎週月曜日に年金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月曜日に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年金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土曜日に全ての社会保険事務所において年金相談を実施。 ・平成19年6月4日から9月21日までの間、全ての平日の年金相談受付時間を午後7時まで延長及び全ての土曜日、日曜日、祝日で年金相談を実施。 なお、毎週月曜日については、午後7時まで年金相談受付時間の延長を9月21日以降も継続して実施。 ・平成20年1月は全ての土曜日、日曜日、祝日で年金相談を実施。 2、3月は全ての平日の年金相談受付時間を午後7時まで延長。 	
27	②年金相談センターの配置見直し	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～18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。</p> <p>○平成19年度においては、越谷社会保険事務所設置に伴い、越谷年金相談センターを廃止した。</p>	(平成20年1月末現在) 年金相談センター 54カ所
28	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> <p>○今後、効率化の観点から全国3カ所のコールセンターに集約することとし、第2コールセンターの設置に伴い、平成20年2月には15カ所を廃止。</p>	(平成17年4月以降) 年金電話相談センター 23カ所 (平成20年2月末現在) 8カ所

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
29	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> <ul 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	参考データ (平成20年1月末現在)
30	⑤市庁舎等を活用した出張相談の実施	17年度～	着手済	<p>○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。</p> <p>○商工会議所及び商工会の協力を得て、商工会議所等のスペースを活用した出張相談を実施。</p>	<p>(平成20年1月末現在) 出張相談の実施回数 10, 217回</p>
31	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	<p>○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、全国社会保険事務所への総合相談室の設置を推進し、全ての社会保険事務所において総合相談室を設置済。</p>	平成18年4月1日、全ての社会保険事務所に総合相談室を設置完了
32	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	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>「ねんきんダイヤル」応答率 20.5%(平成16年度平均) ↓ 69.4%(平成18年度平均)</p>
33	⑧年金電話相談センターの集約化及びコールセンターの設置	19年度～	着手済	<p>○平成19年7月17日より、中央年金相談室を都内の第1コールセンターに移転し、電話相談ブースを220席(繁忙時最大270席)に拡充。併せて年金受給者用、被保険者用の2つの電話番号を一つに統一した。</p> <p>○年金電話相談センター15ヶ所を集約し、平成20年3月3日、福岡市に第2コールセンターを設置。また、平成20年8月に第3コールセンターを設置予定。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
34	⑨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"> ・老齢基礎年金又は老齢厚生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～20年1月までの送付件数)</p> <p>「裁定請求書(ターンアラウンド用)」</p> <p>3,636,811件</p> <p>「裁定請求のご案内(はがき)」</p> <p>712,887件</p> <p>「年金加入期間の確認のご案内(はがき)」</p> <p>638,585件</p>
35	⑩ねんきん定期便の導入	21年4月～	—	<p>○年金記録問題(基礎年金番号に未統合の記録5000万件)への対応のため、平成19年12月から平成20年10月までを目途に「ねんきん特別便」(*)を実施。</p> <p>※「ねんきん特別便」</p> <p>5000万件の基礎年金番号に未統合の記録との名寄せの結果を受けて、すべての年金受給者及び被保険者に対して、加入履歴等を送付するもの。</p> <p>【送付時期】</p> <p>(1)記録が結びつくと思われる方 …… 平成19年12月～平成20年3月目途</p> <p>(2)その他すべての方のうち</p> <p>①既に年金を受けている方 …… 平成20年4月～5月目途</p> <p>②今後年金を受け取る予定の方 …… 平成20年6月～10月目途</p> <p>○「ねんきん定期便」は、「ねんきん特別便」がすべての方に届き、これに伴う記録の訂正やその後の加入情報の更新が行われることを勘案し、本格実施を平成21年4月からに延期。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
36	⑪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	○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。	ホームページでの年金見込額試算の受付件数(平成18年3月～20年1月) 50歳～54歳 155,986件 55歳以上 203,849件
37	⑫インターネットによる年金個人情報の即時提供	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。 ○保険料の納付実績や年金見込額など、ねんきん定期便と同様の情報の提供について検討中。	IDパスワードの発行件数 (平成18年4月～20年1月) 1,181,508件

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
2-3 相談業務の質の向上					
38	①年金相談員のスキル別研修等の実施	17年度～	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った。	平成19年度は中止
39	②社会保険労務士等に対する年金相談研修の実施	17年度～	着手済	○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。 ○平成19年7月30日、31日の2日間、社会保険労務士を対象とした研修を実施。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
2-4 手続きの簡便化の推進					
40	①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	18年度～	着手済	<p>○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。</p> <p>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)</p> <p>②併せて、34歳及び44歳到達者情報の入手による未加入者の把握・届出勧奨については、平成20年度中の実施に向けて準備を進めている。また、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～)についても実施時期にむけて準備を進めている。</p>	
41	②各種通知書や申請書等の見直し	18年度～	着手済	<p>○平成18年9月、「通知書等作成ガイドライン」を作成し、通知書等の見直しに当たっては当該ガイドラインに基づいて行うとともに、社会保険庁LANを活用し、社会保険事務所等からの意見を反映。</p> <p>○平成18年度以降、利用者の視点に立った見直しを進める観点から、各種通知書等に対するモニター会議を開催。</p> <p>○刷新後のシステム(4-3参照)で使用する帳票を作成するために、届書と通知書の統廃合及び様式の見直しを行う。</p>	
42	③「社会保障カード(仮称)」について、関係部局と連携し検討	19年度～	検討中	<p>○「重点計画2007」(平成19年7月26日 IT戦略本部決定)等に基づき検討が行われている「社会保障カード(仮称)」(厚生労働省)や「電子私書箱(仮称)」(内閣官房、総務省、厚生労働省及び関係府省)の検討の状況や基本構想を踏まえ、関係部局とも連携し検討を進める。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
2-5 事務処理の迅速化					
43	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～	着手済	<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18年度の達成状況については、平成19年10月に公表。</p> <p>○平成17年度から、「サービススタンダード」の達成状況を公表後、各社会保険事務局、社会保険事務所にて自己分析を行うとともに、その中の全国の好取組事例を集約し、周知を図り、改善に向けた対策を徹底している。</p> <p>○平成18年度から、障害基礎年金については、サービススタンダードの設定期間を3か月半から3か月に短縮。</p>	
44	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。</p>	
45	③障害年金の事務処理方法等の見直しの検討	17年度～	検討中	<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、障害認定医の事務の集約化を基本とした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>○障害年金に係る認定基準の見直しについて、対象疾患ごとに見直しスケジュールを策定し、平成18年度から専門家会合を開催。</p> <p>○全国的に統一された障害認定マニュアルを平成20年度中を目途に作成し、業務品質の標準化を図ることについて検討中。</p>	(平成18年度～) 心疾患、てんかん、喘息に係る専門家会合を開催。 現在、基準を策定中。

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
2-6 事務処理の標準化					
46	①全国統一の業務マニュアルの運用	18年10月～	着手済	<p>○平成17年度から作成してきた全国共通の『社会保険業務処理マニュアル』について、平成18年10月から運用を開始。</p> <p>○法令・通知等の改正等に伴う業務処理内容の変更、第一線の職員からの意見等を参考にした内容の拡充など、随時改訂を行い、マニュアルの品質管理を行う。</p>	<p><通知等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会保険業務処理マニュアルに基づく業務処理の実施について(H18. 8. 31) ・社会保険業務処理マニュアルの一部改正について(H19. 2. 26) ・社会保険業務処理マニュアルの一部改正について(H19. 3. 14)
47	②オンラインシステムへの入力行為について、全国統一的な処理マニュアルの作成	18年度～	着手済	<p>○平成17年度から作成してきた全国共通の『社会保険業務処理マニュアル』について、平成18年10月から運用を開始。</p> <p>○今後、社会保険オンラインシステムの見直しの実施に併せ、業務処理マニュアルについて必要な見直しを行う。</p>	
48	③全国統一的な事務処理を原則とし、各種広報(パンフレット、チラシ等)を含め、現場において、実情に応じた異なる取扱いが必要な場合における本庁への協議の徹底	18年6月～	着手済	<p>○平成18年6月から、地方社会保険事務局において使用するポスター、リーフレット、チラシ等については、本庁で一括作成した媒体を活用することを原則とし、独自に作成が必要な場合には、本庁に事前協議し、承認を得たものだけに限り作成を可能とする仕組みを整備。</p>	
49	④業務ノウハウの共有化	19年3月～	着手済	<p>○社会保険庁LAN等の活用による、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を収集し、共有化を図る「社会保険庁業務ナレッジマネジメント」を平成19年3月から運用開始。</p>	<p><通知等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会保険庁業務ナレッジマネジメントの実施について(H19. 3. 8) <p><件数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・提供ナレッジ 13件 ・認定ナレッジ 0件

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
50	⑤各種届書の様式・添付書類の統一化	18年度～	着手済	<p>○通知書等については、平成18年9月からお客様にとっての見やすさや、わかりやすさを重視した見直しを組織的に行う体制を確立し、継続的に見直しを行っている。</p> <p>○様式及び添付書類については、平成18年10月からの全国共通の「社会保険業務処理マニュアル」の運用開始とともに、全国的に統一した。</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、届出の統一化は困難なことから、直接社会保険事務所で受付を行うものについて統一化を図った。</p>	
51	⑥業務品質の向上を図るための本庁の体制強化	18年度～	着手済	<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を整備。</p>	
52	⑦社会保険事務局・事務所ごとに定められている事務処理規程を廃止し、全国統一的な事務処理規程を策定・実施	20年度～	着手済	<p>○コンプライアンスやガバナンスを強化するため、各社会保険事務局の意見を踏まえつつ、ポリシーを明確化した全国統一的な事務処理規程を策定し、平成19年度中に周知、20年度より実施予定。</p>	
53	⑧国と日本年金機構の分離に伴う基本通達の整理	20年度～	—	<p>○現行の通知、通達について、日本年金機構への移行後において、国(年金局)から機構への基本通達となるものと、機構内部における事務処理等にかかる規程となるものとの区分を行い、後者について、全てを業務処理マニュアルに取り込んだ上で、機構への移行前(遅くとも平成21年7月頃を目途)に業務処理マニュアル自体を業務処理にかかる基本通知と位置づけることを検討・実施。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
54	⑨ 社会保険庁LANの更改を実施するとともに、窓口装置を庁LAN端末として利用することにより庁LAN端末の一人一台化を実現	20年度～	着手済	○社会保険庁LANについては、機器耐用年数が経過し、基盤インフラとしての再構築を行う必要があるため、平成20年4月の更改に向けて構築作業を行っている。また、窓口装置(WM)については、平成20年1月から順次更改工事を実施中であり、新たに導入するWMIに庁LAN端末としての機能を付加することによって、庁LAN端末の一人一台化を実現し、情報共有の充実・効率化を図る。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
2-7 社会保険事務所の配置等の見直し					
55	①人員配置の地域間格差の是正	17年度～ 19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、平成17年度から、段階的な配置見直しに着手し、平成17年度は132人、平成18年度は170人の配置見直しを実施。 平成19年度は、計画の最終年度として218人の配置見直しを実施。	
56	②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月から平成18年1月にかけて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。	
57	③首都圏における事務所の統合・分割等の実施	18・19年度	着手済	○平成18年度においては、東京23区内のうち、1区に2カ所配置されている事務所(3事務所)を廃止・統合。また、平成19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(越谷市)、千葉県北西部(市川市)、東京都多摩地区(青梅市)に3事務所を新設。	(平成18年10月) 麴町・神田 →(統合)千代田 京橋・日本橋→(統合)中央 蒲田・大森 →(統合)大田 (平成19年10月) 越谷、青梅 (平成20年3月) 市川
58	④事務所の内部組織の標準化を順次進めるとともに、事務所の庶務課を他課に統合する	19年度～	着手済	○社会保険事務所の課の編成については、平成20年10月までを目指して、事務所の規模別による内部組織の標準化を順次進めているところ(平成20年2月末現在、303事務所において実施済み)。 ○社会保険事務所の庶務課の統合については、平成20年2月末現在で74事務所が、年金給付課との統合を実施済。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
2-8 全国健康保険協会の設立を見据えた保険者機能の強化					
59	①政府管掌健康保険におけるレセプト点検の効果的な改善手法の検討	17年度～	着手済	<p>○平成17年度は、レセプトの電子化や民間委託による点検の効率化、点検担当職員の資質向上等について、複数の健保組合からのヒアリングを含め、検討を実施。</p> <p>○平成18年8月から、審査支払機関から提供されるレセプトの画像及びレセプトの基本情報の受け入れを開始しており、これにより傷病名の収録も可能となったことから、それまで手作業により抽出していた外傷性レセプトを機械的に抽出することで求償事務を効率的に行えるようにし、また、傷病名に着目した内容点検を実施。</p> <p>○今後、政管健保の公法人化に向けて、傷病名入力などのレセプトの電子化の一層の推進による点検業務の効率化、レセプト点検担当職員の実績評価の導入等、新たな点検体制の在り方について、更に具体的な検討を進めることとしている。</p>	被保険者1人当たり内容点検効果額 (平成17年度) 806円 ↓ (平成18年度) 877円
60	②健診受診者の拡大等の保健事業の充実	17年度～	着手済	<p>○健診受診者の利便性の向上を図るため、健診実施機関の増大を図り、平成19年度において、前年度と比べ全国で新たに180医療機関を健診機関として指定した。</p> <p>○また、一般健診実施者についても、平成19年度は、40歳以上の被保険者で約33万人増を見込んでいる。(平成18年度実績327万人→平成19年度見込360万人)</p>	(平成19年4月1日現在) 2,015健診機関
61	③被保険者への情報提供の充実	17年度～	着手済	<p>○平成17年度より適用事業所を經由して政管健保の事業内容を紹介するリーフレットを全被保険者に対し年1回、配布。</p> <p>○平成19年度においては、政管健保の財政状況の他、全国健康保険協会への移行、特定健診の実施等についてリーフレットに掲載。</p>	
62	④地域の実情に応じた効果的な保健事業の推進	17年度～	着手済	<p>○各地方社会保険事務局において実施する生活習慣病予防に関する事業については、保険者協議会や、市町村等の関係団体を通じ、共同により実施するなど、地域の実情に応じた保健事業を実施することとしている。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
63	⑤レセプトの電子データでの受け取り等の検討	17年度～	着手済	○平成18年8月から審査支払機関から提供されるレセプトの画像の受入れを開始。また、平成20年度から段階的にレセプトのオンライン請求が義務化されることから、公法人化に向けて、保険者にもオンラインによりレセプトが送付されることを踏まえたレセプト情報管理システムを構築することとしている。	レセプト形態別割合 (平成20年1月受入分) 電子レセプト 40.7% 電算単票レセプト 52.9% 紙レセプト 6.4%
64	⑥医療費通知及び高額査定通知の適正な実施	19年度～	着手済	○医療費通知については、年1回としていた実施結果報告を、通知を実施した翌月に報告を求めることとし、実施状況の把握を行うこととした。 なお、高額査定通知については、年1回としていた実施結果報告を実施の有無にかかわらず毎月報告を求め、適正な実施が行われるよう実施状況の把握を行うこととした。	平成18年度通知件数 (医療費通知) 政府管掌健康保険 28,109,378件 船員保険 64,781件 (高額査定通知) 政府管掌健康保険 14,605件 船員保険 31件
65	⑦高額療養費申請のターンアラウンド方式の導入	19年度～	着手済	○被保険者の申請手続の簡素化、被保険者サービスの向上の観点から高額療養費支給申請書に自己負担限度額等の必要事項を予め記載したうえで被保険者に送付するターンアラウンド方式を平成19年4月より順次実施することとしており、平成19年度中に全社会保険事務局にて実施する予定である。	平成19年12月現在 ・実施済 44社会保険事務局 ・未実施 3社会保険事務局 (20年1月～3月実施予定 3社会保険事務局)
66	⑧高額療養費の現物給付化の円滑な実施	19年度～	着手済	○医療保険制度改正周知用リーフレットを作成し、平成19年2～3月に被保険者等へ周知広報を行った。	
67	⑨特定健診・特定保健指導への適切な対応	19年度～	着手済	○現行の被保険者等に対する生活習慣病予防健診事業を拡充するとともに、被扶養者の特定健診等の実施について、現行の市区町村等の老人基本健康診査スキームを引き継いだ集合契約の実施により、実施率の向上を図るなど、政管健保保険者としての実施計画を策定する。	政府管掌健康保険における 平成24年度の実施率(案) ・ 特定健診 70% ・ 特定保健指導 45%
68	⑩全国健康保険協会のシステム開発・マニュアル整備	18年度～	着手済	○全国健康保険協会の健康保険業務システムについては、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18年10月31日改定)に基づき最適な業務・システムの構築に取り組み、20年2月、プログラム開発を終了し結合テストを実施。今後、総合テストデータ移行、システム移行を進めていく。また、マニュアルについても、整備を進めている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
2-9 企業における社会保険事務の支援					
69	①本社における社会保険の適用手続の周知	17年度～	着手済	○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あっても、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を周知するため、平成18年3月、地方社会保険事務局に対する通知を发出するとともに、社会保険庁ホームページ等においても周知を実施。	
70	②社会保険委員に対する情報提供・交換体制の整備	18年度～	着手済	○平成19年3月、社会保険委員ホームページの運用を開始。また、社会保険委員から寄せられたメールを掲載し、社会保険委員相互で情報交換できるコーナーを同ホームページにおいて構築し(平成19年12月)、インターネットを活用した情報提供・情報交換体制を整備。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
3. 保険料収納率等の向上					
3-1 創意工夫を凝らした年金広報・教育の実施					
71	①効果的・効率的な 広報の検討・実施	16年度～	着手済	<p>○平成16年度から、11月及び年度末(2月)に実施している集中広報(新聞等の複数の媒体を活用して行う広報)において、効果測定(①メディア接触率、②政策・事業等の周知率、③理解率、④共感率といった広報の効果把握)を実施している。</p> <p>○集中広報の実施に当たっては、より効果的・効率的な広報を実施するために、今までの効果測定の結果を踏まえて計画を立案している。</p> <p>○国民年金保険料の口座振替割引制度や納付方法、インターネットや磁気媒体(FD)による届出の普及促進を図る等、施策目的に沿った周知広報を充実している。</p> <p>○社会保険委員、国民年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
72	②中・高校生に対する年金セミナーの実施	随時	着手済	<p>○各学校が協力しやすい環境作りのために、年金セミナーで使用する年金教育副読本(平成17年度版～)の作成に当たっては、年金セミナーを行う年金広報専門員の意見を取り込んだものとした。また、1時限のカリキュラムを割くことができない学校に対して、年金教育副読本の概要をまとめたチラシを作成して、短時間の年金セミナー開催の要請等を行った。</p> <p>○平成15年度から社会保険関係者及び教育関係者で構成する「年金教育推進協議会」を設置したところであり、当該協議会において生徒及び教員に対する年金セミナーの具体的な実施計画の策定を行い、同計画に基づき、教育委員会や校長会と連携を図り、年金教育を推進する。</p> <p>○生徒を対象とした年金セミナーについて、年金教育推進員が実施できる回数に限りがあることから、学校当局との連携により教員からの年金セミナーの積極的な実施を推進する等、平成19年4月に年金教育実施要綱の見直しを行った。</p>	<p>(平成18年度セミナー実施率) 32.2%</p> <p>↓</p> <p>(平成19年度目標) 35%以上</p>
73	③教師の年金セミナーへの参加を促進	20年度～	—	<p>○教師による生徒向けの年金セミナーの実施を拡大するため、教師の年金セミナーへの参加を推進する。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
74	④職員が、年金制度の意義・役割を十分に説明できるよう、職員教育を徹底	17年度～	着手済	○平成17年10月から、一般職員研修(採用後3年目の職員全員を対象)において、年金制度の意義・役割についての理解を十分に深めるための研修カリキュラムを設定したところであり、平成18年度からは、新規採用者研修においても同様のカリキュラムを設定した。	
75	⑤地方社会保険事務局主催の公開講座の実施	17年度～	着手済	○年金制度の意義・役割とともに公的年金のメリット等に関し周知・啓発するための地方社会保険事務局主催の公開講座について、平成18年2月より順次実施。	
76	⑥大学生向けの年金セミナーの開催	17年度～	着手済	○大学生に対する公的年金制度への参加意識の醸成を図るため、平成18年1月に宮城社会保険事務局においてモデル実施を行った。 ○平成18年度からは、年金制度に精通した大学教授等を講師として選任し、開催の申し出があった大学に対して、年金セミナーを実施。	(平成18年度実施) 22大学において開催
77	⑦文部科学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～	着手済	○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。	<通知等> ・年金制度の周知について (協力要請通知 18.4.28) 文科省→各大学等 ・大学等における年金制度の周知・広報等を実施。
78	⑧「総合パンフレット」及び「目的別チラシ」の作成及び配布	17年11月～	着手済	○平成17年11月に、「総合パンフレット」(国民年金の実力、安心、メリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説)と、「目的別チラシ」(被保険者の個々の関心事項に対して解説)のパイロット版を作成して、各社会保険事務所へ配布。 ○お客さま及び各社会保険事務所からの意見を集約し、それを反映させた平成18年度版、平成19年度版の「総合パンフレット」等を年度当初に社会保険事務所等へ配布。窓口での制度説明や国民年金推進員の戸別訪問の際に活用。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
79	⑨年金制度をわかりやすく説明するネット番組の配信及びキッズページの作成	18年度～	着手済	○年金制度をわかりやすく解説した動画番組を社会保険庁ホームページから配信。(平成18年4月～) ○社会保険制度について、子供向けにわかりやすく解説した「キッズページ」を社会保険庁ホームページに配置。(平成19年2月～)	
80	⑩「ねんきん被保険者のしおり」の作成及び配布	19年度～	着手済	○平成17年度版の「総合パンフレット」、「目的別チラシ」に対する意見を踏まえつつ作成し、社会保険事務所へ配布。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
3-2 年金受給権等の確保のための取組の推進					
81	①ハローワークとの連携による失業者への種別変更の手続や免除制度の周知徹底	16年10月～	着手済	○企業からの離職により厚生年金の被保険者資格を喪失した場合に必要な国民年金の種別変更手続の周知徹底を図るため、平成16年10月から、ハローワークの協力を得て、雇用保険受給者に対する説明会等において、国民年金の種別変更手続に関するお知らせ、種別変更届及び免除申請書等の配布を開始するとともに、社会保険事務所の職員が直接出向いて、国民年金の手続について説明を行っている。19年度においては、引き続きこれらの取組みを全てのハローワークで実施することを推進。	(平成19年2月1日現在) ・安定所内へのチラシ等の備え付け 506カ所(全体の86%) ・社会保険職員の雇用保険説明会への参加 143カ所(全体の24%) ・雇用保険説明会において届出用紙等の配布 497カ所(全体の84%) (ハローワーク数591カ所)
82	②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8月～	着手済	○企業から離職した後、国民年金の届出がない方に対しては、平成17年8月より、届出勧奨後もなお届出を行わない場合、職権で適用を実施。	(平成19年3月末現在) 約40万件について職権適用
83	③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	18年4月～	着手済	○企業に就職したとして第1号被保険者の資格喪失の届出があった方について、一定期間(6ヶ月程度)を経過してもなお、企業から第2号被保険者の届出がない場合、第1号被保険者の資格喪失の届出が適正であったか否かについて確認を促す通知を行い、適正な届出でないことが確認された際には資格喪失の取消を行う。	(平成19年3月末現在) 約400件について資格喪失取消
84	④受給資格期間及び満額受給の要件を満たしていない者に対する任意加入の勧奨	17年度～	着手済	○35歳の方を対象としたねんきん定期便に、任意加入により受給額が増やせる旨を記載した。 ○「58歳到達時の年金加入記録のお知らせ」及び「ねんきん定期便」を活用した任意加入制度の周知を行うことにより、受給権の確保を図るとともに受給額の増加を勧奨することについて、「ねんきん定期便」(平成21年4月以降実施予定)に掲載すべく調整中である。	「目的別チラシ」を作成し、社会保険庁ホームページにも掲載

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
85	⑤追納勧奨対象者の拡大	17年8月～	着手済	<p>○平成17年8月より、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追納勧奨の対象者とした。</p> <p>○併せて、追納勧奨状の送付時期についても見直しを行い、追納期限の直前となる保険料免除期間から9年目の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新たに対象として実施。</p>	
86	⑥追納勧奨状の送付時期等の見直し	17年8月～	着手済	<p>○平成19年7月より、追納勧奨状の様式について、より分かりやすい記載事項に見直しを行った。</p> <p>○追納勧奨の回数や時期について、追納状況の変化を見極めた上で、より効果的・効率的なものとなるよう検討する。</p>	
87	⑦任意加入被保険者について、口座振替による保険料納付の原則化	20年4月～	着手済	<p>○国民年金の任意加入被保険者(60歳以上65歳未満の者等)について、保険料の納め忘れを防止し、年金受給権の確保を図る観点から、口座振替による保険料納付を原則とすることについて、平成19年6月に成立した「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」で措置し、平成20年4月から実施。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
3-3 未納者属性に応じた効果的・効率的な取組					
88	①年度別行動計画の策定、達成状況の検証及び次年度の行動計画の策定	16年10月～	着手済	<p>○平成16年10月、各社会保険事務所において、平成19年度までの年度別目標納付率(平成19年度目標納付率80%)及び平成16年度中の具体的な納付督促業務の行動目標を掲げた行動計画を策定。</p> <p>○以降、毎年度、前年度の行動計画の達成状況を検証し、より効果的・効率的な方策を検討するとともに行動計画の見直しを行っている。</p> <p>○平成19年度の行動計画においては、①納付月数、免除等承認者数の最低ラインの目標を設定、②行動計画を2期構成とし10月に見直しを行うとともに、収納実績や対策の進捗状況を検証の上、随時、計画の見直しを行う。</p> <p>○平成20年度においては、現年度分保険料の納付率80%の目標達成に向け最大限努力するとともに、平成18年度分保険料の最終的な納付率が平成17年度分保険料の最終的な納付率を上回るよう努める。なお、行動計画においては、年金記録問題等の影響も考慮した上で、収納に結びつき易い対象者や対策に的を絞った集中的な計画を策定し、納付率向上に向け徹底した取組を実施する。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
89	②未納者の属性に応じた効果的・効率的な対策の推進	17年8月～	着手済	<p>○従来の収納対策に加え、所得情報を活用し未納者を所得階層に分類するなど、未納者の属性に応じた以下のような対策を実施。</p> <p>①免除対象者への免除勧奨を実施するとともに、免除申請手続を簡素化</p> <p>②一定所得以上層への強制徴収を実施するとともに、強制徴収の拡大及び徴収体制を強化</p> <p>③中間層への督促事蹟に基づく接触率などの質を重視した納付督促を実施</p>	<p>(免除勧奨の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・17年度 全額免除割合 24.9% (対前年度比 +4.0%) ・18年度 全額免除割合 25.3% (対前年同期比 +0.3%) <p>(強制徴収の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・16年度目標 3万件 (実績 31,497件) ・17年度目標 10万件 (実績 172,440件) ・18年度目標 35万件 (実績 310,551件) ・19年度目標 最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を60万件実施 督促状:最終催告対象者の50%以上 差押え:督促対象者の20%以上 ・20年度目標 最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を35万件実施予定 督促状:最終催告対象者の50%以上 差押え:督促対象者の20%以上

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
90	③未納属性に応じた実現すべき納付者数等の目安の設定の検討	19年度～	検討中	<p>○未納者の属性、所得、未納期間、年齢等を分類し、下記の取組等の評価についてモデル実施し、その結果を踏まえて全国展開することとしている。あわせて、新たな指標として、未納者の属性に応じて実現すべき納付者数、免除者数等の目安を設定することについて検討する。</p> <p>☆免除等実績(分母)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・免除等勧奨対象者を区分し、勧奨可能な対象者への取組を評価 ・多段階免除対象者への取組を評価 <p>☆収納実績(分子)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険料納付者数の増加(特に確実な納付者割合)を評価 ・口座振替及び前納の実績を評価 ・納付拒否者を除いた納付者及び納付月数を評価 	
91	④納付率算定の前提に影響を与える諸条件を織り込んだ納付率を明らかにした上での目指すべき目標の在り方の検討	19年度～	検討中	<p>○平成19年度行動計画においては引き続き納付率80%の達成を目標として取り組むこととしているが、未加入者の減少や免除承認基準の違いなどを加味した実力ベースの納付率を参考に、収納対策毎の目標を設定し取り組むこととしている。この実績を分析するとともに、新組織の業務体制及び中長期の目標策定に当たっての材料とする。</p>	
92	⑤健保・厚年の滞納事業所に対する徴収対策に関する行動計画の策定	19年度～	着手済	<p>○計画的かつ確実に保険料収納率の向上を図るため、各社会保険事務所・事務局毎に取組み目標及び具体的な計画等を定めた行動計画を策定し、これに基づき徴収対策を推進。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
3-4 強制徴収の拡大及び徴収体制の強化					
93	①国民年金推進員の成果主義的な給与体系の導入	17年10月～	着手済	○平成17年10月から、国民年金推進員の活動意欲を喚起し、国民年金保険料の収納実績の向上を図るため、全員一律の給与体系を改め、成果に応じて支給される新給与体系を導入。	<p>○月額給与 (平成14年4月～) 全員一律の給与体系 月額 155,000円</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>(平成17年10月～) 成果に応じた給与体系 月額 A 176,000円(上位10%以内) B 168,000円(上位25%以内) C 160,000円(上位45%以内) D 152,000円(上位75%以内) E 144,000円(上記以外)</p> <p>○賞与 (平成14年4月～) ・期末給与 1.6月分 ・勤続給与 0.3月分(職員数の1割) 0.15月分(職員数の2割)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>(平成17年12月～) ・期末給与 1.0月分 ・勤続給与 0.8月分(職員数の2割) 0.4月分(職員数の4割)</p>
94	②所得情報の電子媒体による取得及び要員の増強による、強制徴収の規模の段階的な拡充	17年度～	着手済	<p>○平成17年度より、市町村からの所得情報を磁気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こととしている。平成17年度については、17万件を超える最終催告状を送付したところであり、そのうち10,232件の差押え(平成19年12月末時点)を執行した。また、平成18年度については、31万件を超える最終催告状を発行し、そのうち12,608件の差押え(平成19年12月末時点)を執行している。</p> <p>○平成19年度においては、最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を年間60万件に拡大して実施</p> <p>○平成20年度は、年金記録問題の対応を踏まえ、強制徴収の対象を35万件と予定している。</p>	<p>(市町村からの所得情報の提供状況) 平成17年度 98.8%(磁気媒体40.0%) 平成18年度 99.1%(磁気媒体74.3%)</p> <p>(強制徴収の実施件数) 平成15年度: 1万件 平成16年度: 3万件 平成17年度: 17万件 平成18年度: 31万件 平成19年度: 最終催告状の発行から差押えの執行までの強制徴収対象者を60万件実施</p>

				取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
項目	実施時期	区分			
3-5 保険料を納めやすい環境整備の推進					
95	①コンビニ、インターネットバンキング等による保険料納付	コンビニ納付: 16年2月～ インターネットバンキング: 16年4月～	着手済	○平成16年2月、被保険者の利便性の向上を図る観点から、コンビニエンスストアでの保険料納付を開始。 ○平成16年4月、マルチペイメント(電子納付)による保険料納付を開始し、インターネット、携帯電話及びATMを活用した納付を可能にした。	・コンビニエンスストアでの納付状況 利用件数 749万件(平成18年度) 589万件(平成17年度) 347万件(平成16年度) ・マルチペイメントによる納付状況 利用件数 24万件(平成18年度) 14万件(平成17年度) 7万件(平成16年度)
96	②若年者納付猶予制度の導入	17年4月～	着手済	○平成17年4月から、30歳未満の若年者について、同居する親の収入に関わりなく本人及び配偶者の所得要件のみで保険料の納付を猶予し、10年間追納できる「若年者納付猶予制度」を導入。	(若年者納付猶予者) 約37万人(平成18年度)
97	③口座振替割引制度の拡充	17年4月～	着手済	○従来から行っていた前納割引制度(1年分又は半年分を前納する場合について一定の割引をする制度)に加えて、平成17年4月から、口座振替割引制度(月々の保険料について、口座振替を利用して通常よりも1ヶ月早く納付する場合に一定の割引をする制度)を導入。	(口座振替利用率) 40.2%(平成17年度末) ↓ 40.2%(平成18年度末)
98	④多段階免除制度の導入	18年7月～	着手済	○平成18年7月から、全額免除・半額免除に加え、所得に応じて、4分の3または4分の1免除の段階を追加した「多段階免除制度」を導入。	(4分の3免除者) 約26万人(平成18年度) (4分の1免除者) 約8万人(平成18年度)
99	⑤クレジットカードによる国民年金保険料の納付	20年2月～	着手済	○国民年金保険料の納付方法として、口座振替、納付委託(金融機関、コンビニなどに納付書を持参)に加え、クレジットカードによる保険料の定期納付を可能とすることについて、平成19年6月に成立した「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」で措置し、平成20年2月から導入。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
100	⑥年度途中からの前納を可能とする口座振替制度の拡充の検討	20年度～	—	○口座振替による前納は、4月から翌3月までの1年分の保険料、年度前半または年度後半の6ヶ月分の保険料を納付することが認められているが、年度途中において、口座振替による前納の申し出があった場合において、年度途中から翌3月までの前納を可能とする。(平成20年度からの実施に向けて検討中)	
101	⑦口座振替再開の際の手續の簡素化の検討	19年度～	検討中	○口座振替により国民年金保険料を納付していた方が、第2号被保険者または第3号被保険者へ種別変更となり、再び第1号被保険者となった際に、ターンアラウンド方式により申請書付き口座振替勸奨状を自動発行して手續きを簡素化することについて、システム開発に係る費用対効果等を踏まえ、社会保険オンラインシステムの最適化を前提として検討中。	
102	⑧口座振替の利用勸奨の徹底	18年2月～	着手済	○翌年度の保険料額・保険料の割引額の確定時期(2月)に合わせて、年度末の集中広報(新聞)等で口座振替での前納の有利性を周知し、併せて各社会保険事務所でのキャンペーン展開を行うことにより、口座振替の利用勸奨を徹底する。	(平成19年度) 平成20年2月2日(3日) 新聞広告(記事下5段)1回目実施 平成20年2月16日(17日) 新聞広告(記事下5段)2回目実施

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
3-6 民間委託の推進					
103	①国年保険料収納業務の外部委託の実施・拡大	17年10月～	着手済	<p>○国民年金保険料収納業務のうち、強制徴収及び免除勧奨を除く業務について、包括的に市場化テストのモデル事業として実施することとし、平成17年10月より、全国5カ所の社会保険事務所において、市場化テストのモデル事業を実施。</p> <p>○18年度は、モデル事業の実施箇所数を新たに30カ所加え、35カ所に拡大。新たな30カ所については、18年7月から業務を実施。</p> <p>○モデル事業終了後、平成19年10月から「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく国民年金保険料収納事業として95カ所において事業を開始。</p>	<p>(外部委託実施箇所数)</p> <p>平成17年10月～:5カ所</p> <p>↓</p> <p>平成18年度:35カ所</p> <p>↓</p> <p>平成19年度:95カ所</p> <p>↓</p> <p>平成20年度:185カ所(予定)</p>
104	②電話納付督促委託契約への成功報酬の導入	18年度～	着手済	<p>○平成17年度から、電話納付督促業務の委託契約において、未納者との接触率等についての数値目標や、それを達成できなかった場合には、具体的な改善方策の報告義務を委託要領に盛り込むなど、委託業者の目標達成に向けた努力を促す仕組みを導入。</p> <p>○平成18年度においては、電話納付督促業務の委託契約において、数値目標の達成を促すため、成功報酬を導入。</p>	
105	③健保・厚年の適用促進業務の民間委託の拡大	19年度～	着手済	<p>○これまでの市場化テストのモデル事業の経験を生かしつつ、全ての社会保険事務所で民間委託を実施。</p> <p>○これにより、社会保険事務所では重点的な加入指導、職権による適用の強化を推進。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
3-7 免除等申請手続の簡素化					
106	①全額免除対象者等の免除申請手続の簡素化	18年7月～	着手済	○平成18年7月から、全額免除・若年者納付猶予を受けている被保険者について、あらかじめ申請しておくことにより、承認を受けた翌年度以降も、所得要件を満たす場合には、毎年度、申請書を提出しなくても免除の承認を受けられる仕組みを導入。	(平成19年度) 約189万件の免除等申請手続の簡素化を実施
107	②法定免除該当者の免除手続の省略	20年度中～	着手済	○障害年金の受給者、生活保護に基づく生活扶助を受ける方など、国民年金保険料納付の法定免除の適用を受ける方は、免除に係る届出が必要とされている。 ○法定免除該当者に対し、社会保険事務所が職権による法定免除手続を行えるよう、福祉事務所等に対し、生活保護受給者等に関する情報の提供を求めめることを可能とすることについて、平成19年6月に成立した「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」で措置し、現在、関係部局(社会・援護局保護課)と事務処理スキームについて調整する等、20年度中の実施に向けて準備を進めている。	
108	③免除申請手続へのターンアラウンド方式の導入	20年度中～	—	○市町村から提供された所得情報を活用して、免除該当者には必要な項目を印字した申請書を送付し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式を導入する。	
109	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年4月～	—	○学生納付特例手続の簡素化を図るため、当初申請時に卒業予定年月を把握し、次年度以降卒業予定年度まで毎年必要項目を印字した申請書を送付し、簡単な項目を記入するだけで申請できるターンアラウンド方式を導入することとし、まずは平成19年4月より申請書に卒業予定年月の記入を開始し、20年4月の実施に向けて準備を進めている。	
110	⑤大学等による学生納付特例の申請代行の仕組みの導入	20年4月～	—	○大学等が学生等である被保険者の委託を受けて、学生納付特例に係る申請を代行することができることについて、平成19年6月に成立した「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」で措置し、20年4月の実施に向けて準備を進めている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
3-8 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					
111	①商工会を納付受託者に指定し、受託商工会での窓口収納等を実施	17年度～	着手済	○平成18年1月に国民年金法施行規則の改正(納付受託機関の指定要件の追加)を行い、4ヶ所の商工会を同年3月31日付で納付受託機関に指定。	
112	②国民健康保険組合に対し、国民年金への加入促進等について協力を依頼	17年度～	着手済	○平成17年6月、建設連合国保に対して、国民年金への加入及び口座振替手続きの周知を要請。 ○他の国保組合に対しても、国民年金への加入促進に関する協力を要請	
113	③国民健康保険の保険者である市町村との間での被保険者資格情報の相互提供	18年度～	着手済	○国民健康保険の保険者である市町村との間で、国年と国保の被保険者資格情報を相互に提供し、加入勧奨における連携を可能とすることにより、適用の適正化を図ることとする。現在、①相互提供する情報の範囲、②具体的な方法などについて、平成19年度中を目途に合意できるよう、国民健康保険課と調整している。	
114	④事業主への保険料納付の勧奨等についての協力依頼	19年8月～	着手済	○従業員の国民年金に関する適切な手続の実施や保険料の納付を促進し、年金受給権の確保に資するため、事業主に対し、事業所における周知や保険料の納付の勧奨等に関して、必要な協力を求めることができることについて、平成19年6月に成立した「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」で措置し、8月から実施した。	
115	⑤国民年金保険料の未納者に対する国民健康保険短期被保険者証の交付	20年4月～	着手済	○国民年金保険料の未納を理由とする国民健康保険短期被保険者証の交付対象となった者が、市町村の窓口で国民年金保険料を納付することができるよう、申出のあった当該市町村を納付受託機関とすることについて、平成19年6月に成立した「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」で措置。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
116	⑥社会保険制度内の 連携	21年4月～	—	○ 社会保険に密接に関わる事業者等(保険医療機関・保険薬局・指定訪問看護事業者、介護サービス事業者及び社会保険労務士)による社会保険料の自主的な納付を促進する仕組みとして、長期間にわたって自主的な納付がない場合には、当該事業者等の指定等又は更新を認めないこととするについて、平成19年6月に成立した「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」で措置。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
3-9 適用の適正化の推進					
117	①健保・厚年の未適用事業所に対する重点加入指導・職権適用の順次拡大	17年度～	着手済	<p>○平成17年度から、重点加入指導の対象を従業員15人以上の事業所に拡大し、加入指導を重ねてもなお届出を行わない従業員20人以上の事業所に対しては、職権による適用を行うこととした結果、平成17年度においては、4,013事業所(延べ5,773事業所)に対して重点加入指導を実施し、11事業所に対して立入検査等を実施し職権による適用を行った。</p> <p>○平成18年度からは、重点加入指導の対象及び職権による適用を行うべき対象の拡大を図っており、度重なる加入指導によっても届出を行わない事業所に対しては、引き続き厳正な対応を行う。(重点加入指導:従業員10人以上の事業所、職権による適用:従業員15人以上の事業所)</p> <p>○平成19年度は、全ての社会保険事務所に一般競争入札による民間委託を拡大するとともに、社会保険事務所においては、民間委託による適用促進を活用し、重点的な加入指導、職権適用の強化につなげる。(職権による適用:従業員10人以上の事業所)</p>	<p>(平成19年3月末現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○重点加入指導実施事業所数 6,786事業所 ○職権適用実施事業所数 87事業所 <p>(平成19年3月末現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事業所調査効果件数 (資格取得届提出漏れ) 厚年・健保 62,122件
118	②適用事業所に対する調査の充実	19年度～	着手済	<p>○適用事業所における適用の適正化については、年金記録問題に直結する重要な業務であることから、引き続き、都道府県労働局との連携強化による請負労働者、派遣労働者及び外国人労働者の届出漏れ等の情報提供に基づく重点的な調査等を的確に実施する。</p>	
119	③社会保険労務士等の民間委託の活用によるパート労働者等の適用の適正化	20年度～	-	<p>○パート労働者等の適用の適正化については、喫緊の課題であることから、社会保険労務士等の民間委託の活用により、適用事業所におけるパート労働者等の適用促進のための巡回指導・説明を行う。</p>	
120	④適用促進への取組に対する目標設定及び行動計画の策定	19年度～	着手済	<p>○適用促進業務や事業所調査業務を計画的かつ総合的に進めるため、各社会保険事務所・事務局毎に取組み目標及び具体的な計画等を定めた行動計画を策定し、これに基づき適用の適正化を推進。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
121	⑤ターンアラウンド方式による後期高齢者医療制度への被保険者等の円滑な移行	20年度～	-	○平成20年4月から実施される後期高齢者医療制度の加入対象となる75歳以上の被保険者又は被扶養者が、政管健保から脱退し、新制度への円滑な加入が可能となるよう、ターンアラウンド方式により事業主あて、該当者の被保険者喪失届又は被扶養者(異動)届の送付を実施する。	
122	⑥総務省のあっせんによる特例納付保険料の納付勧奨等の実施	19年度～	着手済	○平成19年12月に施行された厚年特例法等に基づき、厚生年金保険料を給与から天引きされていたにもかかわらず、事業主からの届出や保険料納付が無かったため、年金記録に反映されていない期間がある事案について、総務省からのあっせんがあった場合は、すみやかに事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨、納付の申し出をしない事業主名等の公表などの事務処理を実施する。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
3-10 労働保険との徴収事務の一元化					
123	<p>①労働保険との徴収事務の一元化について、平成18年度から、以下の取組を実施</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>エ 事業所説明会開催時期の統一(3月又は4月に統一)</p>	18年度～	着手済	<p>○平成18年10月から社会保険・労働保険徴収事務センターにおいて実施する事務の取扱いに関する通知を平成18年9月27日付で発出。</p> <p>また、円滑な事務の実施のために本庁、各都道府県において研修を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会保険事務局及び都道府県労働局職員に対する研修(平成18年6月) ・社会保険事務所及び労働基準監督署等職員に対する研修(平成18年8～9月) 	
124	<p>②労働保険における年度更新の期限を社会保険の標準報酬月額算定の届出の期限に統一</p>	21年4月～	着手済	<p>○事業主の事務負担の軽減等の観点から、</p> <ol style="list-style-type: none"> ①社会保険・労働保険徴収事務センターで受付を行っている社会保険の算定基礎届及び労働保険の年度更新の提出期限を7月10日に統一化 ②社会保険及び労働保険における食事や住居などの現物給与の評価を都道府県単位で統一化 ③未適用事業所の解消のため、社会保険の規定を踏まえ、労働保険についても市町村等の官公署に事業所に関する情報提供を求めることを可能とすること <p>について、平成19年6月に成立した「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」で措置し、③は平成19年7月から実施、①及び②は平成21年4月の実施に向けて準備を進めている。</p>	

項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
----	------	----	------	-----------------------

4. 事務処理の効率化と予算執行の無駄の排除

4-1 事務処理の効率化

125	①入力業務等について、事務局単位での集約化を図るとともに、外部委託化を推進	17年度～	着手済	<p>○健保給付関係及び年金給付関係の届書の入力業務について、平成18年4月以降、全国の都道府県において外部委託を開始。</p> <p>○委託対象届書の電子申請及び磁気媒体による届出を促進し、入力業務の効率化・合理化を図る。</p>	
126	②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パンチ委託(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収録等委託(平成17年6月～) ・国民年金保険料電話納付督促(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、健康保険・厚生年金保険適用関係届書のパンチ委託について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都、奈良、和歌山で一括、(平成18年7月～) ・山口、福岡、大分、熊本で一括(平成18年6月～) <p>の計2カ所において、新たにブロック化により外部委託契約の集約化を実施。</p> <p>○健康保険・厚生年金保険被保険者情報等のFD収録等委託について、東、西2ブロックに分けて本庁一括で実施してきたところであるが、平成19年度から本庁において全国一括で実施。(平成19年6月～)</p> <p>○平成20年度以降についても、状況に応じてブロック単位の一括契約を検討していく。</p>	
127	③年金関係の審査業務及び政府管掌健康保険の公法人化を見据えた業務の集約化の推進	18・19年度～	着手済	<p>○健保給付の審査・入力業務については、43事務局で集約化を実施しており、また、年金給付の審査・入力業務については、39事務局において、集約化を実施している。(平成20年2月末現在)</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
128	④市町村経由の届書の磁気媒体による受付の検討	17年度～	検討中	○磁気媒体による具体的な処理方法の在り方について、システム開発にかかる費用対効果等を踏まえ、社会保険オンラインシステムの最適化を前提とした処理方式について検討を進めている。	
129	⑤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	○電子申請・磁気媒体での届出に関する問題点等について、首都圏の4都県の適用事業所約6,000社に対するアンケート調査結果を公表。(平成18年11月) ○アンケート調査結果を踏まえ、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引き続き実施し、電子申請等の利用促進を図る。	
130	⑥日本年金機構設立に向けた業務方法の見直し	19年度～	着手済	○刷新後のシステム(4-3参照)に合わせた業務方法の見直しを検討	
131	⑦集約事務センターの設置に向けた都道府県単位の事務センターへの業務集約化	19年度～	着手済	○集約事務処理の標準化を図りながら、システム刷新に合わせ、順次、都道府県域を越えた広域的(ブロック単位等)な業務処理の集約化を図ることとしており、それに向けて、平成20年10月頃を目途に都道府県単位の事務センターへの業務集約化を進めている。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
4-2 予算執行・会計の見直し①					
132	①競争入札及び企画競争の原則化	16年8月～	着手済	<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、調達業務全般について競争性・透明性の確保を図っている。</p> <p>○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。</p> <p>○平成18年1月に「調達案件進捗状況表」を策定し、各事務局において、契約事務手続の進捗管理の徹底を図っているところである。</p> <p>○調達業務における競争性・透明性を確保するための取組を着実に実施するため、調達に係る目標数値を設定し、その達成に向けて取り組んでいる。</p> <p>○平成17年度から、所管公益法人等との間で締結した随意契約について点検・見直しを行い、随意契約によることが真にやむを得ないものを除き、順次、一般競争入札等に移行している。</p>	<p>(平成18年度調達に係る目標達成状況)</p> <p>・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 61%(目標60%以上)</p>
133	②調達委員会の設置	16年10月～	着手済	<p>○平成16年10月、社会保険庁本庁に「調達委員会」を設置し、一定金額以上等の調達案件について、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る。</p> <p>○地方社会保険事務局においても、調達業務の適正化を図るため、各地方社会保険事務局に「契約審査会」を設置し、一定金額以上等の調達案件について、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを実施。</p>	<p>(調達委員会の開催状況(平成16年10月～20年1月))</p> <p>・開催回数 71回</p> <p>(地方社会保険事務局契約審査会の開催状況(18年度))</p> <p>・開催回数 延べ593回</p>

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
134	③監修料の受け取り禁止等の厳格なルールの遵守	17年1月～	着手済	<p>○監修料については、今後、これを一切受け取らないとする厳格なルールを定め、徹底するとともに、幹部職員をはじめ一定の地位にあったものが給与の一部を自主的に返納し、組織としての反省の意を表したところである。</p> <p>○また、監修作業を取りまとめ、出版社等から監修料を受領した行為は、利害関係者からの金銭の受領を禁ずる国家公務員倫理規程に違反するという国家公務員倫理審査会の見解が示されたことから、平成17年12月22日、各課の庶務班長等であった職員19名に対し、戒告処分を行うとともに、監督者15名に対しても、同日付で嚴重注意(文書)の処分を行ったところである。</p> <p>○今後、このような問題で国民の信頼を損なうことのないよう、研修等により、国家公務員倫理や職員の意識改革の徹底に努めている。</p>	
135	④予算執行についての内部監査の強化	17年1月～	着手済	<p>○平成17年1月、本庁総務部経理課内に会計事務に関する内部監査を専門的に担当する「監査指導室」を設置。</p> <p>○平成18年度会計監査については、地方社会保険監察官と合同で効果的な会計監査を実施したところである。その結果、899項目について指摘を行い、特に、会計事故防止の観点から、現金出納に関する事項について重点的な監査を実施。指摘した事項については、全ての社会保険事務所を含め自主点検を行わせ、ブロック担当事務局に配置された地方社会保険監察官がその状況について確認し、徹底を図っている。</p> <p>○平成19年度会計監査においては、通常行う監査と、現金等の取扱いに係る「抜き打ち監査(事前通告なしの会計監査)」を実施。</p>	
136	⑤公共調達監視委員会等において、競争契約及び随意契約の事後審査を的確に実施	19年12月～	着手済	<p>○平成19年12月、公共調達の適正化に関する関係省庁連絡会議(平成19年11月)において示された「随意契約の適正化の一層の推進について」に基づき、契約事務の監視体制の強化を図るため、弁護士、公認会計士及び学識経験者等の第三者委員からなる社会保険庁公共調達監視委員会を設置。</p> <p>○競争契約、随意契約の契約方法によらず、予定価格が100万円以上の契約案件について事後審査を行うこととし、原則、年4回以上開催することとしている。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
137	⑥インターネットを活用した予算・決算の情報提供	17年3月～	着手済	<p>○平成17年3月から、社会保険庁ホームページ上に「予算・決算」の情報欄を新たに設置し、平成17年度以降の予算及び平成15年度以降の決算について、わかりやすい形で公表。</p> <p>○「予算の主要事項」欄においては、社会保険庁改革の重点施策に係る予算措置を説明するとともに、「図でみる予算の概要」欄においては、各特別会計勘定別に歳入・歳出をわかりやすく円グラフ等を用いて説明。</p> <p>○決算についても、同様に、各特別会計勘定別に歳入・歳出をわかりやすく円グラフ等を用いて説明。</p>	
138	⑦調達コスト削減目標数値の設定	17年3月～	着手済	<p>○調達コスト削減目標として、物品等の購入、印刷物等の製造、業務の外注等の役務に関する調達コストについて、調達計画額の10%以上の削減を目標値として設定し、その達成に向けて取り組んでいる。</p>	(平成18年度の調達コスト削減実績) 調達計画額の13%の削減
139	⑧事業単位コードの各業務のコスト管理への活用、事業目標の達成状況とコストの相関関係分析の実施	17年度～	着手済	<p>○平成16年度に設定した事業単位コードをもとに、平成17年度から地方社会保険事務局において適用、徴収、給付、相談等の各業務のコスト管理を行う仕組みを導入したところであり、効率的に事業目標を達成するためのコスト管理に役立っているところである。</p>	
140	⑨執行結果の予算要求への反映	18年度予算要求～	着手済	<p>○平成18年度予算から、適用、徴収、給付、システム業務に区分積算をした上で予算要求を行うとともに、これまで毎年度要求を行う一方、実際には使用されていなかった経費及び要求内容と異なる執行が行われていた経費等について見直しを徹底し、執行結果を適正に予算要求に反映。</p>	
141	⑩予算書・決算書の表示科目単位と政策評価における政策とを原則として対応させる見直しを実施	20年度～	着手済	<p>○平成20年度から、予算書・決算書については、政策評価上の政策ごとに予算とその成果を評価できるように、予算書・決算書の表示科目の単位(項・事項)と政策評価における政策とを原則として対応させる見直しを実施。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
142	⑪厚生保険特別会計及び国民年金特別会計の統合	19年度～	着手済	<p>○平成19年度予算より厚生保険特別会計と国民年金特別会計を統合し、年金特別会計として「特別会計に関する法律」において必要な措置を講じた。</p> <p>○なお、政管健保の公法人化に伴う厚生保険特別会計の見直しについては、「健康保険法等の一部を改正する法律」において必要な措置を講じた。</p>	
143	⑫船員保険特別会計の労働保険特別会計への統合	日本年金機構発足時～	—	<p>○船員保険制度については、平成19年4月に成立した「雇用保険法等の一部改正法」により、労災保険制度及び雇用保険制度に相当する部分をそれぞれの制度に統合し、それ以外の部分を全国健康保険協会に移管することとされた。</p> <p>○船員保険特別会計については、制度の見直しとあわせて廃止することとし、積立金等の資産については労働保険特別会計及び全国健康保険協会に移管することとしている。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
4-2 予算執行・会計の見直し②					
144	①年金事務費への保険料充当の仕組みの制度化	20年度～	着手済	○受益と負担の関係の明確化等の観点から、年金事務費の一部に保険料を充てる仕組みを導入することとし、平成19年6月に成立した「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」において必要な措置を講じた。	
145	②年金福祉施設整備には新たに年金保険料財源を投入しない	16年度～	着手済	○年金福祉施設等については、「年金福祉施設等の見直しについて(合意)」(平成16年3月10日与党年金制度改革協議会)等を踏まえ、今後は保険料を投入しないとともに、年金資金等への損失を最小化するという考え方に立ち、平成17年10月に設立された独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構において、地域医療への影響や入居者の生活等にも配慮しつつ、平成22年9月末までに整理合理化を行うこととしている。	・独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構設立時に、288施設(出資額約1,922億円)、平成18年11月1日に14施設を出資
146	③年金福祉施設等の整理合理化	17年10月～	着手済		
147	④保険料財源により実施する事業の範囲の明確化	20年度～	着手済	○国民のニーズに対応してサービスの確保を図らなければならない年金相談事業や、社会保険オンラインシステムの運用等について具体的に法律に規定し、年金保険料を充てる事業の範囲を明確化することとし、平成19年6月に成立した「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」において必要な措置を講じた。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
4-3 社会保険オンラインシステムの刷新					
148	①平成17年度中に策定する最適化計画に基づき、以下の取組を実施し、オンラインシステムの刷新を図る	18年度～	着手済	<p>○「社会保険業務の業務・システム最適化計画」については、平成18年3月に厚生労働省情報政策会議で決定し、社会保険庁ホームページ等で公表を行った。</p> <p>○今後、最適化計画に基づき、平成18年度から5年間でシステムの見直しを実施することとしている。</p> <p>○新システムの基本設計業務について、一般競争入札による調達を平成18年8月末に行い、平成18年度末までに基本設計書の作成を行ったところである。</p> <p>○詳細設計以降の工程の調達について、平成19年8月6日に意見招請を実施したところである。</p> <p>○内閣官房の電子政府評価委員会の下に設けられた「社会保険オンラインシステム最適化評価ワーキンググループ」の点検・評価等を受けているところ。</p>	
149	・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カ所)の機能統合などによるシステム運用経費の削減及び原則、一般競争入札による調達、ハードウェア・ソフトウェア				
150	の分離調達などにより費用構造の透明性を確保 ・手作業処理のシステム化、既保有情報の活用、他の公的機関とのデータ連携等により業務を効率化				
151	・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や個人情報保護対策などにより安全性・信頼性を確保				

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
5. 法令遵守と個人情報保護の徹底					
5-1 法令遵守意識の徹底					
152	①外部(職員以外の者)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	18年6月～	着手済	<p>○平成18年6月より、社会保険事務所及び地方社会保険事務局の事務手続における法令違反の疑い等について、被保険者や受給者などお客様の皆様から、社会保険庁本庁が直接受け付ける体制を整備。</p> <p>○受け付けた通報のうち、法令違反の疑いのあるものについては、法令遵守委員会において、調査を実施。</p> <p>○また、従来から行っている法令遵守の疑い等についての職員からの通報制度の取扱いについて、職員への周知を徹底。</p>	
153	②法令遵守委員会の調査範囲の拡大	18年7月～	着手済	<p>○社会保険事務所及び地方社会保険事務局の事務手続における法令違反の疑い等について、これまでに行ってきた社会保険庁職員からの内部通報に加え、以下の情報についても必要な調査を行うとともに、調査結果に基づく措置について協議を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員以外の方からの外部通報(法令違反通報窓口への通報等) ・社会保険事務所から報告される各種の事件・事故・事務処理誤り 	
154	③各社会保険事務局への法令遵守委員会の設置	18年7月～	着手済	<p>○本庁に加えて、各社会保険事務局においても法令遵守委員会を設置し、本庁の法令遵守委員会と連携しつつ、以下の事項等について対応。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令遵守委員会(本庁)が決定した是正措置、再発防止措置等の実施の徹底 ・本庁に報告された事件・事故・事務処理誤りの事案の調査及び調査結果に基づく措置の検討(既に対応事例があり、本庁の法令遵守委員会による対応が必要でない事案に限る。) 	
155	④弁護士による内部通報の外部窓口の設置	20年春～	-	<p>○平成20年4月より、社会保険庁内部における社会保険庁職員からの通報を受け付ける窓口に加えて、外部に弁護士等を配置した窓口を設置する。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
156	⑤法令遵守研修の充実	18年7月～	着手済	<p>○法令遵守の徹底のためには、社会保険大学校における研修のみならず、社会保険事務局・社会保険事務所における研修など、各部署における様々な研修の機会等において、繰り返し伝達し、周知を図ることが必要であることから、以下の取り組みを行っているところである。</p> <p><社会保険大学校> ・平成18年6月より、原則、社会保険大学校が実施する全てのカリキュラムにおいて法令遵守研修を実施。 ・法令遵守の重要性に鑑み、平成18年度中に全ての社会保険事務所長が管理者研修を受講。</p> <p><社会保険事務局・社会保険事務所> 平成19年度は平成18年度に引き続き、全職員を対象に法令遵守研修を実施することとしている。その際、倫理管理官による研修に加え外部の専門家を招聘するための予算を確保。</p>	
157	⑥法令遵守の理念・チェックポイントを職員が携帯することによる「見える化」の実施	18年9月～	着手済	<p>○職員の意識改革を図るために策定された「社会保険庁職員行動規範」の理念・チェックポイント等を視覚的に認識できるようにしたコンプライアンスカードを全職員に常時携帯させることにより、行動規範の実践を徹底させる。</p> <p>コンプライアンスカードの記載内容 あなたはお客様を第一に考えて行動していますか？【お客様第一】【国民へのサービス向上】 その行動は社会保険事業に対する信頼を損ないませんか？【安心と信頼】【公平・公正】 その行動は法令や社会の良識に反していませんか？【法令遵守・公務員倫理】 あなたは業務執行ルールを厳守して業務を遂行していますか？【業務執行ルールの厳守】 あなたはお客様の個人情報の保護の徹底に努めていますか？【個人情報の保護】 あなたは常にコスト意識を持って事業に取り組んでいますか？【コスト意識】</p>	
158	⑦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	19年2月～	着手済	<p>○社会保険事務局等からの職務遂行上の疑問等について、迅速かつ機動的な対応を図ることとして、庁内における標準的な仕組みを整備。</p> <p>①標準的な処理方法の確立 ②管理者の設置による進捗管理等 ③専用の受付窓口の設置等</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
5-2 事務処理のチェックシステムの整備					
159	①入力処理履歴から事務所ごとの特定の入力記録を抽出した上で、統計的に整理し、異常数値を監視するシステムを開発	18年度～	着手済	○最適化計画に基づく社会保険オンラインシステムの見直しにおいて、入力数値等を監視するシステムについて検討を行っているところである。 なお、システム開発が行われるまでの間は、目視により異常数値の監視を行うこととしている。	
160	②国民年金の免除等の申請書の入力等の事務局事務センターへの集約化、OCRによる処理の必須化及び窓口装置からの直接入力の原則禁止	18年9月～	着手済	○国民年金の免除等の申請書の入力等については、事務局事務センターへの集約化を図ることとし、平成18年9月1日(作業スペースの確保ができない一部の事務局については、10月2日)より実施済み。	
161	③平成22年度末に稼働予定の刷新システムにおいて、以下のチェック機能を整備 ・入力業務は、集約事務センターに集中化 ・スキャナー装置等により仮入力した上で、決裁権限を有する者のみが決裁入力を行えることとし、決裁権限についてもリスクに応じて設定 ・監察部門に対し、調査・分析データを提供	23年度～	-	○新システムの基本設計業務について、一般競争入札による調達を平成18年8月末に行い、平成18年度末までに基本設計書の作成を行ったところである。	
162				○詳細設計以降の工程の調達について、平成19年8月6日に意見招請を実施したところである。	
163				○内閣官房の電子政府評価委員会の下に設けられた「社会保険オンラインシステム最適化評価ワーキンググループ」の点検・評価等を受けているところ。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
5-3 監査部門の機能強化					
164	①予告しない監査など緊張感のある監査を行うことを含め、不適切な業務処理の早期発見と是正を重視した監査実施方式への転換	18年9月～	着手済	○平成18年9月以降の業務監察では、通常の業務監察に併せて、事務処理が法令、通達等に基づき実施されていることについての検査(適正検査)を実施するとともに、予め通告しないなど、緊張感のある監察も実施。	
165	②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の集約化するとともに、それまで所属していた事務局の管轄以外の社会保険事務所での監察を行う仕組みを導入	18年10月～	着手済	○47地方社会保険事務局に置かれていた地方社会保険監察官を、平成18年10月から9ブロック担当事務局に集約配置し、本庁併任とした上で、本庁の直接の指揮監督の下、監察を実施。 ○多様な視点から監察を行うことにより、より効果的なものとするため、地方社会保険監察官がそれまで所属していた事務局の管轄以外の社会保険事務所での監察を担当する。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
5-4 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					
166	①事務局をスリム化する一方で、現場経験のある優秀な職員を登用しつつ、全国統一的な業務企画・管理を行えるよう、本庁の体制を強化	18年度～	着手済	○現場経験の豊かな職員を配置し、業務マニュアルの整備等全国統一的な業務企画・管理を行うため地方庁職員の登用を行った。	
167	②不適正事務処理等の端緒情報を担当者レベルから速やかに幹部や他の職員と共有し、これに基づき的確な対応ができるよう、職員行動規範を改正し、組織内の日常的な業務執行ルールを明確化し、徹底	18年8月～	着手済	○平成18年8月から、これまでの職員行動規範に「業務執行ルールの厳守」を新たに加えるとともに、厳守すべき執行ルールを策定し、責任ある業務執行体制を確立。	
168	③現場からの内部改善提案制度や国民からの苦情、事件事故を本庁に集約し、分析の上で地方に改善方策を徹底させる機能の強化	[事件・事故等] 17年4月～ [業務改善要望等] 18年10月～	着手済	○社会保険事務局・事務所等において職員による事件・事故や事務処理誤りが発生した場合には、速やかに本庁に報告させ、情報の把握・分析を行い、庁内幹部・各課に報告するとともに、当該事務局に対し指導を行い、必要に応じて全事務局に対し注意喚起を促している。 また、事件・事故及び事務処理誤りの未然防止を図るためその事例を庁内LANに掲載している。 ○これまで、一元的管理がなされていなかった社会保険事務局・事務所からの業務改善要望、内部改善提案制度による職員からの提案、国民の声対応報告制度や長官へのメール・手紙により頂いたお客様のご意見等の内容をとりまとめ、それらに対する対応の可否やその理由、対応状況等を整理し、平成18年11月から社会保険庁LANに掲載している。 ○また、今後、とりまとめた業務改善要望等をデータベース化し、一元的管理を行うことにより苦情対応に活用するとともに、一つ一つの意見等を着実に業務改善に結びつけていくこととしている。	<通知等> ・社会保険業務の適正な事務処理について(H17.10.5) ・社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故にかかる報告等について(H17.12.19) ・不正事故防止のための点検事項並びに指定届書及び特定届書の指定について(H18.3.30) ・事務処理誤りの未然防止策等について(H19. 2. 9) ・不正事故防止について(H19. 7. 31) 等 <庁LAN> ・事務処理誤り等一覧 ・意見要望一覧

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
5-5 個人情報保護の徹底					
169	①生体情報認証を導入し、アクセス制御を厳格化	20年1月～	着手済	<p>○個人情報保護及びセキュリティ強化のため、現行の磁気カード認証を廃止し、新たに生体情報認証を導入。</p> <p>○平成20年1月から平成20年3月にかけて、社会保険オンライン窓口装置が設置される全拠点に導入工事を実施中 導入済み拠点から順次、生体情報認証の運用を開始 《平成20年2月28日現在の実施状況》 導入対象拠点 / 546 導入済み拠点 / 353 残 / 193</p>	
170	②年金個人情報の利用・提供に関する規定の整備	日本年金機構発足時～	-	<p>○年金個人情報については、 ①年金事業の運営のため必要な場合 ②法律の規定に基づき利用・提供しなければならない場合 ③法令で具体的に明らかにした事務について利用・提供する相当な理由があると認められる場合 以外には、利用・提供できないものとする規定が平成19年6月に成立した「日本年金機構法」に盛り込まれたところ。</p>	
171	③基礎年金番号の法定化	日本年金機構発足時～	-	<p>○個人情報保護の観点等から、基礎年金番号を国民年金原簿及び厚生年金保険の原簿の記載事項とする旨が、平成19年6月に成立した「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」に盛り込まれたところ。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
6. 意識改革の徹底と能力重視の人事政策					
6-1 職員の意識改革の推進					
172	①内部改善提案制度の創設	16年10月～	着手済	<p>○平成16年10月、日々お客様に接し、サービスを行っている第一線の社会保険事務所職員等からの改善提案を促進し、内部からの改革を積極的に進めるため、「社会保険庁内部改善提案制度」を創設。</p> <p>○社会保険庁LANの全庁用掲示板に「改善提案等投稿コーナー」を開設し、サービス向上や業務改善に向けた提案の投稿を募集。特に優れた提案については、長官表彰として顕彰するとともに、全国的な共有化を推進。</p>	(平成20年1月末現在) 改善提案件数 2,104件
173	②職員行動規範の策定及び徹底	16年12月～	着手済	<p>○職員が国民本位の行政サービスを遂行する意識を涵養するとともに、国家公務員としての倫理観を常に持つよう意識改革を図るため、</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お客様第一 ②国民へのサービスの向上 ③安心と信頼 ④公平・公正 ⑤個人情報保護 ⑥法令遵守・公務員倫理 ⑦コスト意識 ⑧業務執行ルールの厳守 <p>に関する「社会保険庁職員行動規範」を策定。</p> <p>○併せて、「窓口接遇マナー3箇条」、「電話接遇マナー3箇条」、「サービス3箇条」を策定し、各職場において、お客様から見える場所に掲示し、その実施を徹底。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
174	③職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直し	17年度～	着手済	<p>○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。</p> <p>○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、研修 体系及びカリキュラムの見直しを行い、平成17年4月から職務階層別研修と業 務別研修に再編。</p> <p>○平成18年8月に「社会保険研修向上研究会」が取りまとめた「年金運営新組 織における研修のあり方について(中間報告)」に基づき、年金新組織を担う人 材育成の大枠を定め、計画的に研修の充実を図ることとしている。</p> <p>○平成19年度においては、職員のマネジメント能力を向上させるために、職務 階層別研修の充実を図るとともに、職員の実務能力を継続的に向上させるため にステップアップ研修の充実を図り、徴収事務研修(厚年・健保)、国民年金保 険料強制徴収実務研修において「指導者養成課程」を新設した。</p>	
175	④能力主義・実績主 義に立った新たな人 事評価制度の導入	17年10月～ 一定職以上を 対象に試行を 実施 18年度～ 一定職以上を 対象に本格実 施 19年度～ 全職員を対象 に本格実施	着手済	<p>○新人事評価制度については、平成17年10月より社会保険事務所課長を含 む一定職以上の職員を対象に、制度の本格実施に向けた試行を実施。</p> <p>○試行の結果を踏まえ、平成18年4月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。</p> <p>○平成19年4月から全職員を対象として本格実施。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
176	⑤社会保険事務局・事務所グランプリの実施	17年6月～	着手済	<p>○平成17年6月から、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し、社会保険事業の推進・向上を図り、切磋琢磨を促すため、「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施。</p> <p>○社会保険庁LANシステムの掲示板に主要な事業実績を定期的に公表するとともに、国民年金部門、健康保険・厚生年金保険部門、サービススタンダード部門及び特別表彰対象事業（健康保険・厚生年金保険の未適用事業所の適用促進、国民年金保険料の口座振替の加入促進及び国民年金保険料の強制徴収）の取組について実績評価を行い、長官表彰を実施する。（平成18年度事業実績における長官表彰を平成19年11月19日に実施済み）</p>	<p>(事業実績掲示板 掲載事項)</p> <p>①適用処理状況に関するもの ・健保・厚年の事業所調査に係る実施状況、適用促進実施状況</p> <p>②徴収状況に関するもの ・健保・厚年の保険料収納率、差押状況 ・国年の行動目標進捗状況、強制徴収の実施状況</p> <p>③サービススタンダードに関するもの ・老齢基礎年金等の裁定請求に係る平均所要日数等 ・傷病手当金、出産手当金等の支給申請に係る平均所要日数等</p>
177	⑥集合研修への参加が困難な職員を対象とした通信研修の実施	18年1月～	着手済	<p>○平成18年1月から、国民年金保険料の収納業務に係る通信研修を実施し、担当職員の実務的な業務知識等のレベルアップを図るとともに、集合研修への参加が困難な者の受講機会を確保。</p> <p>○また、平成19年2月から、離婚時分割に係る相談等に的確に対応するために通信研修を実施。</p>	
178	⑦通信研修の段階的な実施	18年度～	着手済	<p>○平成19年度においては、事務所係長から課長までの間の研修機会が少ない階層に対して、直近の社会保険関係法令知識を習得させるために「リニューアル研修」を実施することとしていたが、年金記録問題の対応状況を踏まえ、研修の実施を中止することとした。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
6-2 改革リスタートプロジェクト					
179	①「わたしのリスタートプラン」の提出	18年9月	着手済	○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。	
180	②「長官と本音で語ろう」の開催	18年9月～	着手済	○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19年8月末現在) 32事務局で開催
181	③「全職員対話キャンペーン」の実施	18年10月～11月	着手済	○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。	
182	④社会保険庁改革リスタートプランの策定、実施状況のフォローアップ	[策定] 19年3月	着手済	○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」としてとりまとめた。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
6-3 能力重視の人事政策の断行					
183	①地方職員の本庁ポストへの登用拡大	17年10月～	着手済	○地方庁職員の本庁主要ポストへの登用拡大に関しては、平成20年1月末現在、本庁主要ポスト登用後、事務局配置者を含めて12名を登用。	
184	②人事政策の抜本的な改革 ・事務局・事務所の幹部人事について、本庁主導に移行 ・年功序列や地域の事情にとらわれず、能力本位での広域的な人事の実施 ・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の積極的登用及び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配置 ・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 ・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検討 ・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 ・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	18年度から 順次	着手済	○事務局・事務所の幹部職員の人事については、18年9月の人事異動より、各事務局から調書等を提出させ、本庁により配置先を決定するなど、本庁主導の人事異動を実施。 ○事務所長クラス以上の職員111名の広域異動を実施。(20年1月末現在) ○18年9月の社会保険事務局長の人事異動において、I種職員の登用を3名から4名に拡大。 ○民間の有能な人材を社会保険事務所長に登用するため、公募を実施し、書類選考及び面接試験の結果、4名を社会保険事務所長候補者として平成19年2月1日付けで採用。19年4月1日付けで社会保険事務所長として配属。また、平成20年4月1日付けで4名を採用する予定。 ○平成18年8月に「社会保険研修向上研究会」が取りまとめた「年金運営新組織における研修のあり方について(中間報告)」に基づき、年金新組織を担う人材育成の大枠を定め、計画的に研修の充実を図ることとしている。 ○新規採用者研修受講者及び一般職員研修受講者に対して「理解度テスト」を実施しているが、平成19年度は中堅職員専門実務研修においても実施。また、徴収事務研修(厚年・健保)、国民年金保険料強制徴収実務研修において、「指導者養成課程」を設け、試行的に認定試験を実施した。	

	項目	実施時期	区分	取組状況	参考データ (平成20年1月末現在)
6-4 組織内部の改革等					
185	①社会保険事業運営評議会の設置	16年9月～	着手済	<p>○平成16年9月、社会保険庁長官の下に保険料拠出者、学識経験者等からなる社会保険事業運営評議会を開催(平成20年1月末現在、18回開催)。</p> <p>○社会保険庁の事業運営が適正かつ効率的に行われているかを外部の目で検証していただき、同評議会における意見を社会保険庁が策定する社会保険事業計画等に反映。</p>	
186	②経済界の協力によるプロジェクトリーダー等の配置	16年9月～	着手済	<p>○平成16年9月から、民間の発想等を大胆に導入して改革を推進する観点から、システム改革、サービス向上改革、保険料徴収改革等の課題を担当するプロジェクトリーダー、アドバイザースタッフをはじめとする民間出身職員を配置。</p>	(平成20年2月末現在) 19人
187	③社会保険事業計画の見直し	17年度～	着手済	<p>○社会保険事業計画は、厚生労働省が定める達成目標を踏まえ、毎年度策定するものであり、平成17年度から、実績評価の充実を図るため、事業目標の設定に当たり、達成状況を可能な限り客観的に測定できるよう具体的な数値目標を設定。</p> <p>○社会保険事業計画の策定に当たっては、事業全般について保険料拠出者や利用者の意見を反映させるため、社会保険事業運営評議会において計画の内容を検討していただくこととしており、平成19年度事業計画については、平成19年2月の同評議会において御意見を伺った上で、3月に成案をとりまとめ、公表。平成20年度事業計画についても、平成20年3月の同評議会において御意見を伺った。</p>	
188	④年金の給付誤り等の事例の適切かつ迅速な公表	随時	着手済	<p>○平成17年6月、「社会保険オンラインシステム・サーベイランス委員会」を設置し、年金の給付誤り等の早期発見や早期対応を行い、事象を明確にした上で速やかに公表するとともに、事象の分析調査を行い、具体的な再発防止策を講じている。</p>	<p>「総点検の結果について」(平成17年4月1日公表)以降に公表した給付誤り事案の件数 32件</p> <p>※ 内容は、庁ホームページに掲載</p>