

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

(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。