

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)

<p>4</p>	<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>	
<p>5</p>	<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>	
<p>6</p>	<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	<p>○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)。</p> <p>○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)。</p>	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	<p>○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～)</p> <p>○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～)</p>	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	<p>○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)。</p> <p>○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～)</p>	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>	<p>(平成20年1月末現在)</p> <p>長官への手紙 1,093件 長官へのメール 21,424件</p>
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>	<p>(平成20年1月末現在)</p> <p>国民の声対応票作成 5,262件</p>
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遇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>	(平成20年1月末現在) 出張相談の実施回数 10,217回
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>	「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)
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>	