

(別添)

緊急対応プログラム（再修正版）

2004年11月26日

社会保険庁

○国民の信頼を受けることができる効率的で質の高い社会保険サービスの実現に向けて、この「緊急対応プログラム」に基づき、実施可能なものから逐次取組を開始するとともに、今後検討することとしている事項についても早急に具体化を図り、社会保険庁の抜本的な改革を推進します。

(注) 下線は前回からの修正点。
※は既の実施している事項。

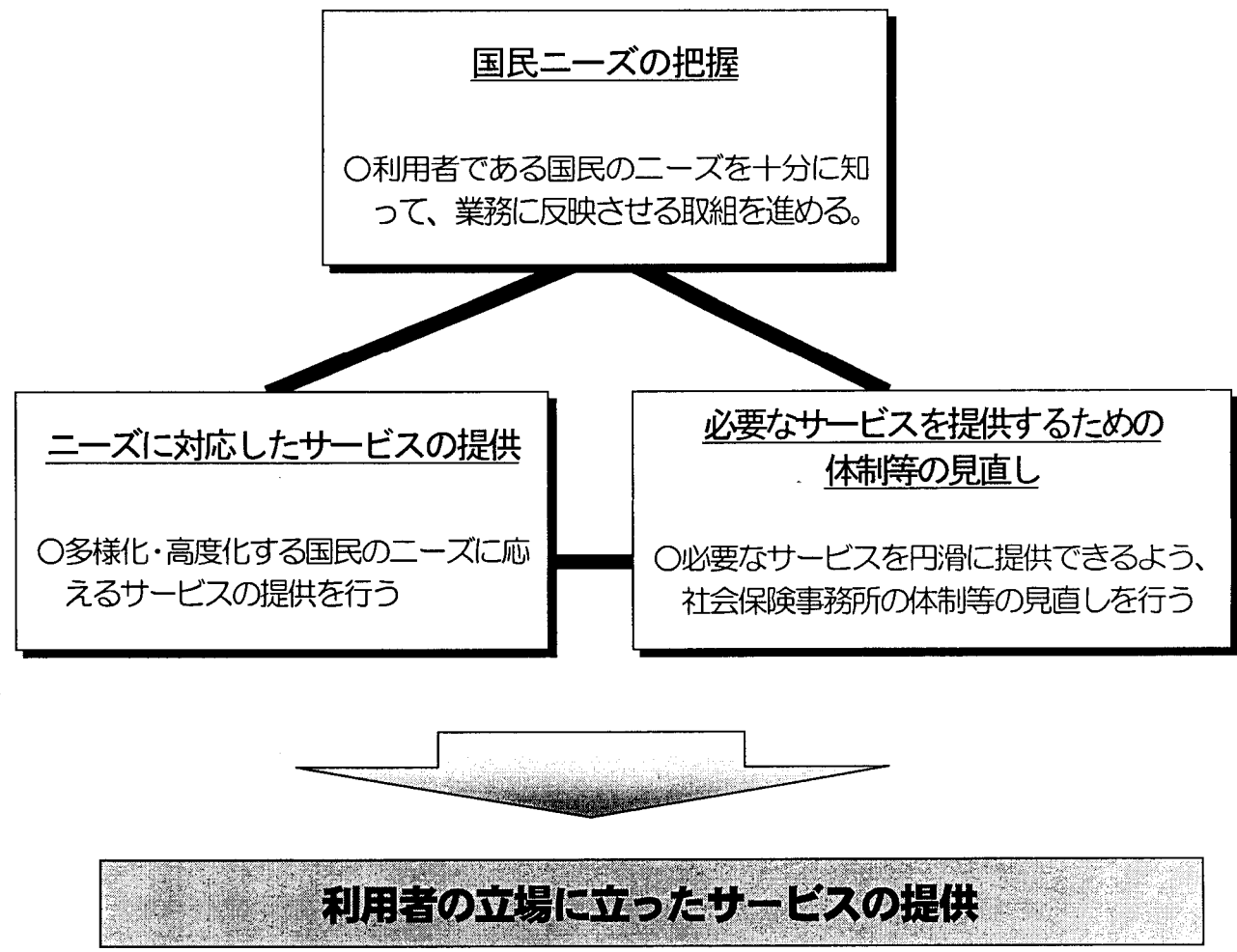
1. 国民サービスの向上

(1) 現状と対応の方向性

現 状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 国民ニーズの把握

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁の業務やサービスの改善・効率化に関する意見・アイデアを広く国民から募集する「長官への手紙・長官へのメール」を実施する※
- ②利用者からの苦情等への対応マニュアルを見直し、その周知徹底を図るとともに、業務改善に反映することができる国民の声（苦情等）報告体制を整備する※

【来年度以降に実施する事項】

- 社会保険事務所の来訪者に対して、窓口サービスの満足度に関する定期的なアンケート調査等を実施する（17年度）

イ ニーズに対応したサービスの提供

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁ホームページを充実して、社会保険庁改革の推進状況を逐次国民に情報提供するとともに、各種窓口の案内や制度の分かりやすい説明、各地域別の情報提供に努める（随時）
- ②年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録を直接ご本人宛に通知するとともに、希望する方に対しては年金見込み額を別途通知する※
- ③社会保険事務所等における待ち時間の解消や勤労者等平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談の充実を図る
 - ：昼休み時間帯における相談の実施の徹底※
 - ：お盆明けにおける相談時間の延長※
 - ：年金週間における平日夜間及び休日の相談の実施※
 - ：毎週月曜日における相談時間の延長（16年度中）
 - ：土日における相談のモデル実施（16年度中）

：予約制の導入モデル事業の実施（16年度中）

：インターネット（個人認証を活用）を利用した年金個人情報の提供（16年度中に365日24時間受け付けるサービスを実施し、さらに17年度には、年金加入状況について即時に回答する仕組みを整備することを検討）

：障害者・高齢者に配慮したファックスによる年金相談の開始（16年度中）

- ④申請書類等を記入しやすくし、記載すべき内容がわかりやすいものとするため、年金受給者等の身になって各種申請書類等の見直しを行う（随時）
- ⑤高齢者や障害者が相談しやすい環境を整備するため、相談窓口のバリアフリー化や聴覚、視覚障害のある方への情報のバリアフリー化を推進する（随時）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険事務所等における年金相談に際し、具体的な年金見込額に関し情報提供を行う対象者の範囲を55歳以上から50歳以上に引き下げる（17年度）
- ②毎年、年金加入者全員に対する保険料納付記録等の通知を行う仕組みを検討する（20年度からポイントにより保険料納付実績とそれに基づく年金額の見込みを定期的に通知するポイント制を導入）
- ③年金請求者の利便性の向上を図るため、年金支給年齢に到達する直前に、年金加入履歴等が記載されている裁定請求書を郵送する仕組みを検討する
- ④社会保険事務所の配置や地域ニーズを考慮して、ハローワークや市町村の庁舎を活用した相談事業を検討する
- ⑤政府管掌健康保険の被保険者が身近な場所で健診を受けられるよう健診実施機関の増大を図るなど、被保険者のニーズに対応した健康診断の推進について検討する
- ⑥政府管掌健康保険において年2回実施している医療費通知に併せて、個人情報保護の考え方に則ってレセプトの開示請求が可能である旨及びその手続き等について被保険者に情報提供する（17年度）
- ⑦社会保険事務局ごとに社会保険事務所等におけるサービスの改善方策等について、地域住民、関係団体等の意見を反映させるためのサービス改善委員会を設置する（17年度）
- ⑧住民基本台帳ネットワークを活用して、年金受給者の生存確認を行う（18年度を目途に実施を検討）
- ⑨各種の情報提供媒体について、より効果的・効率的な実施方法・内容等に改める（17年度）

ウ 必要なサービスを提供するための体制等の見直し

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①年金相談の急増等に対応するため、社会保険事務所の窓口増設を図るとともに、年金相談センターの増設（71カ所→73カ所）及び地域ニーズに応じた移転・廃止を行う（16年度中）
- ②社会保険事務所等に行かなくても年金相談ができるよう年金電話相談センターを拡充（10カ所→23カ所）するとともに、効率的・効果的な電話相談の充実方策について検討する（16年度中）
- ③社会保険事務所におけるワンストップサービスの実現のため、総合相談室を拡充する（16年度中に128ヶ所）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険労務士等について、年金相談業務における活用方策や社会保険事務所の審査業務等の簡略化に資する活用方策を検討する
- ②年金相談に関し、ファイナンシャルプランナーの活用、金融機関における対応など、民間ビジネスとしての環境整備方策について検討する
- ③入力事務等の外部委託を拡大し、社会保険事務所における業務の重点化を図る（17年度）
- ④既に外部委託している事業等について事務局単位からブロック単位に委託先を集約するなど、効率化を図るためのモデル事業を実施する（17年度）
- ⑤政府管掌健康保険におけるレセプト点検について、効果的な改善手法を検討する

2. 予算執行の透明性の確保等

(1) 現状と対応の方向性

現 状

予算執行に当たって必要性等が十分精査されていない

安易な随意契約が多いなど、予算執行の透明性・効率性が確保されていない

予算執行をチェックする仕組みが確立されていない

現 象

社会保険事業・事務費を年金給付に関すること以外に安易に使っていないか
また、執行方法が不透明である

対応の方向性

不適切な予算執行の排除

○予算執行に当たってはその必要性等を十分精査し、予算執行上の無駄を排除する

予算執行の透明性の確保

○競争入札等の徹底を図り、予算執行の透明性を向上させる

新たなチェックシステムの導入

○調達委員会を設置するなど、新たなチェックシステムを導入する

事業の徹底した見直しによる経費削減、予算執行上の無駄の排除、安易な随意契約の廃止

(2) 具体的方策

ア 不適切な予算執行の排除

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①平成16年度の事務費執行に当たっては、宿舍の建て替え、公用車の購入、交際費の使用は極力行わない※
- 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※
- ③調達コストの削減目標数値を設定し、事務費の徹底した経費削減を実施する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険オンラインシステムの刷新可能性調査を踏まえた最適化計画を策定する（17年度）
- ②厚生年金会館や厚生年金病院などの保健・福祉施設を売却する（17年度）
併せて、これらの施設を運営している法人について、廃止を含めた整理合理化を進める

イ 予算執行の透明性の確保

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①調達における競争性・透明性の確保を図り、調達コストを効率化するため、競争入札又は企画競争を原則とする※
- ②社会保険庁の予算及び決算について、広く国民に情報提供するため、インターネット等を活用してわかりやすい形で公表する（16年度中）

ウ 新たなチェックシステムの導入

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①年間を通じた調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の審査等を実施するため、調達委員会を設置する※
- ②社会保険事務所毎に事業単位での予算の執行状況を把握し、事業コストを管理する（16年度中）
- ③予算執行についての内部監査を強化する（16年度中）
- ④国民の信頼を損なう不祥事案が生じたことを踏まえ、「厚生労働省信頼回復対策推進チーム」の下で、徹底した調査を行うとともに、監修料の受け取り禁止等の厳格なルールの遵守を図る