

2. 年金制度の周知徹底

(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。

(これまでの取組)

- 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とともに、チラシ等を作成し、通知書類に同封、戸別配布することによる広報を実施。
- 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。
- 地域や学校等の実情に応じた効果的な年金教育を推進するため、各地方社会保険事務局に社会保険関係者及び教育関係者により構成される「年金教育推進協議会」を設置(平成15年度～)。

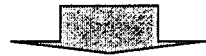
(今後の取組の方向)

- 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。
- 年金制度の仕組や必要な届出等について解説した「年金被保険者のしおり」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。
- 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「総合カタログ」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「目的別パンフレット」を作成し、全国展開を図る。
- 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。
- 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)を定期的に行い、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。
- 大学生の公的年金制度への参加意識を醸成するため、大学ごとに年金セミナーを開催する。

(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。



(これまでの状況)

- 加入期間の不足により老齢基礎年金の受給要件を満たしていない方及び満額受給の要件を満たしていない方については、本人の申出に基づき、一定期間国民年金への任意加入ができる。



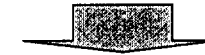
(今後の取組の方向)

- 年金受給権を有するが、満額受給の要件を満たしていない方を対象として、58歳到達時の「年金加入記録のお知らせ」の際、任意加入に伴う保険料納付額及び受給年金増加額を示すことにより、任意加入を勧奨することを検討。



(これまでの取組)

- 全額保険料免除が適用された期間から9年目及び10年目となる追納期限直前の方について、追納勧奨状を送付。



(今後の取組の方向)

- 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とする。
- 保険料免除期間から2年以上経過した場合には、当時の保険料額に、追納加算額が上乗せされることから、免除が適用された期間から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。

3. 保険料収納率の向上

(1)「新たな保険料徴収モデル」の展開

(到達目標)

- 所得情報等を活用した未納者に対する効率的・効果的な納付督促を展開するとともに、「量」重視から「質と量」を重視した収納対策への転換を図る。



(これまでの取組)

- 強制徴収(平成15年度:1万件、平成16年度:3万件)及び免除勧奨の実施。
- 市町村から紙媒体による所得情報の取得を開始(平成16年10月)。
- 委託電話納付督促における接触率等の達成目標の導入(平成17年5月)。



(今後の取組の方向)

- 市町村からの所得情報を電子媒体で取得し、未納者の属性に応じた効率的な対策を推進。
 - 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(10万件(平成17年度)→60万件)
 - ③中間層に対する督促事蹟に基づく納付督促の徹底(民間委託の推進、接触率等の達成目標の設定による質の向上)
- 首都圏においては、上記に加え、離職等による第2号被保険者等からの移行及び20歳到達による加入などを契機として、大量に発生する新規未納者に着目した対策を先行的に実施。

(2) 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。



(これまでの取組)

- 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(平成16年度;約3万人)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)。



(今後の取組の方向)

- 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。



(これまでの取組)

- 国民年金推進員の段階的な増員により保険料収納体制を強化。
(平成14年度;1,858人 → 平成17年度;3,108人)



(今後の取組の方向)

- 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)。
- さらに、勤務実績が優秀な者について、国民年金推進員の指導、管理を担う国民年金推進員スーパーバイザーとしての登用を検討。

(3) 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。



(これまでの取組)

- 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した。



(今後の取組の方向)

- クレジットカードによる国民年金保険料の納付について検討。



(これまでの状況)

- 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。
- 種別変更により、第1号被保険者となる度に口座振替による納付の手続が必要。



(今後の取組の方向)

- 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。
- 併せて、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、自動的に口座振替を再開することとし、保険料納付手続の簡素化を図ることを検討。

(4) 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。



(これまでの取組)

- 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を決定。



(今後の取組の方向)

- 全国5ヶ所で市場化テストのモデル事業を実施（平成17年10月）。
- モデル事業の実施状況を踏まえ、より効果的な実施方法、委託業者の成果に係るモニタリング方法を検討するとともに、全国的な展開を目指してモデル事業の実施箇所数を段階的に拡大する。



(これまでの取組)

- 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。



(今後の取組の方向)

- 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、成功報酬等の導入を検討。

(5) 免除申請手続の簡素化

(到達目標)

- 免除申請者の負担軽減を図るとともに、免除を受けることが可能な者の申請漏れを防止する。



(これまでの状況)

- 国民年金保険料納付の免除を受けようとする場合には、毎年度、申請書の提出が必要。



(今後の取組の方向)

- 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。



(これまでの状況)

- 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。



(今後の取組の方向)

- 法定免除に該当すると見込まれる方が、保険料納付の免除を希望する場合は、届書の提出を要せず、自動的に免除の手続を行うことを検討。

(6)市町村・各種団体との連携・協力

(到達目標)

- 市町村及び各種団体との新たな連携・協力体制を確立する。



(これまでの取組)

- 平成13年度までは、国民年金保険料の収納については、市町村が行い、また、納付組織を通じた納付が行われていた。
- 平成14年4月から、国民年金保険料については、国が直接収納することとされ、コンビニやインターネットを利用した保険料納付を可能とし、保険料を納めやすい環境を整備するとともに、未納者に対する納付督促、強制徴収の実施など、各般の保険料収納対策を実施。



(今後の取組の方向)

- 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図り、適用の適正化を図ることを検討。
- 市町村の協力の下に、市町村が他の公金と併せて国民年金保険料の収納や口座振替の促進を図ることができる方策を検討。



(今後の取組の方向)

- 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。
- 受託した商工会は、商工会での窓口収納並びに経営指導員等の戸別訪問による納付案内、保険料収納及び口座振替の勧奨を実施。
- 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。

(7) 未適用事業所の適用の推進

(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・適正な適用を推進し、保険料負担の公平性を確保する。



(これまでの取組)

- 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。



(今後の取組の方向)

- 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。

(8) 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。



(これまでの取組)

- 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。



(今後の取組の方向)

- 事務処理の運用によって措置可能な事項については、検討作業を急ぎ、可能なものから逐次実現を図るとともに、法律改正が必要な事項については、平成 17 年度中に結論を得て、社会保険又は労働保険の制度改正に合わせて、可能なものから所要の措置を実施。
- 平成 18 年度から、以下の取組の実施を検討。
 - 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)

4. 予算執行の無駄の排除

(1) 予算執行・会計の見直し

(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。

(これまでの取組)

- 競争入札又は企画競争の原則化(平成16年8月)、調達委員会の設置(平成16年10月)及び調達コスト削減目標数値の設定(平成17年3月)等により、予算執行の透明性を確保。

(今後の取組の方向)

- 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。

(これまでの取組)

- 社会保険庁全体で共通の事業単位コードを設定し、社会保険事務所における事業単位ごとの予算の執行状況について把握できる仕組みを構築(平成16年10月)。

(今後の取組の方向)

- 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し、実績とコストの相関関係について分析を行うことにより、職員のコストに対する意識の向上を図り、事業目標の達成に向けた効率的なコスト配分を実施。

(これまでの状況)

- 現在、社会保険庁は、厚生保険特別会計(政管健保事業に係る収支を経理する健康勘定を含む。)、国民年金特別会計、船員保険特別会計の3特別会計を管理。

(今後の取組の方向)

- 政府管掌健康保険の分離、年金運営新組織の設立を踏まえた特別会計の見直しを実施。

(2) 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。



(これまでの取組)

- 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)。



(今後の取組の方向)

- 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りシステム運用経費を削減。
- 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。
- 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. 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。



(これまでの取組)

- 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)。



(今後の取組の方向)

- 過去に業務外閲覧を行った職員については、詳細な調査の上、厳正な処分を行うとともに、全職員を対象とした研修を継続的に実施するなど、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の実現に向けた取組を実施。

6. 意識改革の徹底

(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。

(これまでの状況)

- 現行の国家公務員制度においても、能力、実績に基づく人事評価を行い、給与処遇や昇進管理等に反映することができる制度となっているが、十分な運用が行われてこなかった。

(これまでの状況)

- 各地方社会保険事務局間及び各社会保険事務所間の競争を促す取組が不十分。

(これまでの取組)

- 社会保険大学校における集合研修として、新規採用者、採用後3年目の若手職員、採用後7～10年目の中堅職員等を対象とした職務階層別研修及び一定の業務に携わる職員を対象とした業務別研修を実施。

(今後の取組の方向)

- 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システムを導入。一定職以上の者を対象として、平成17年度下半期に試行的に実施した上で、平成18年度から本格実施し、さらに、平成19年度までに全職員を対象として本格実施。

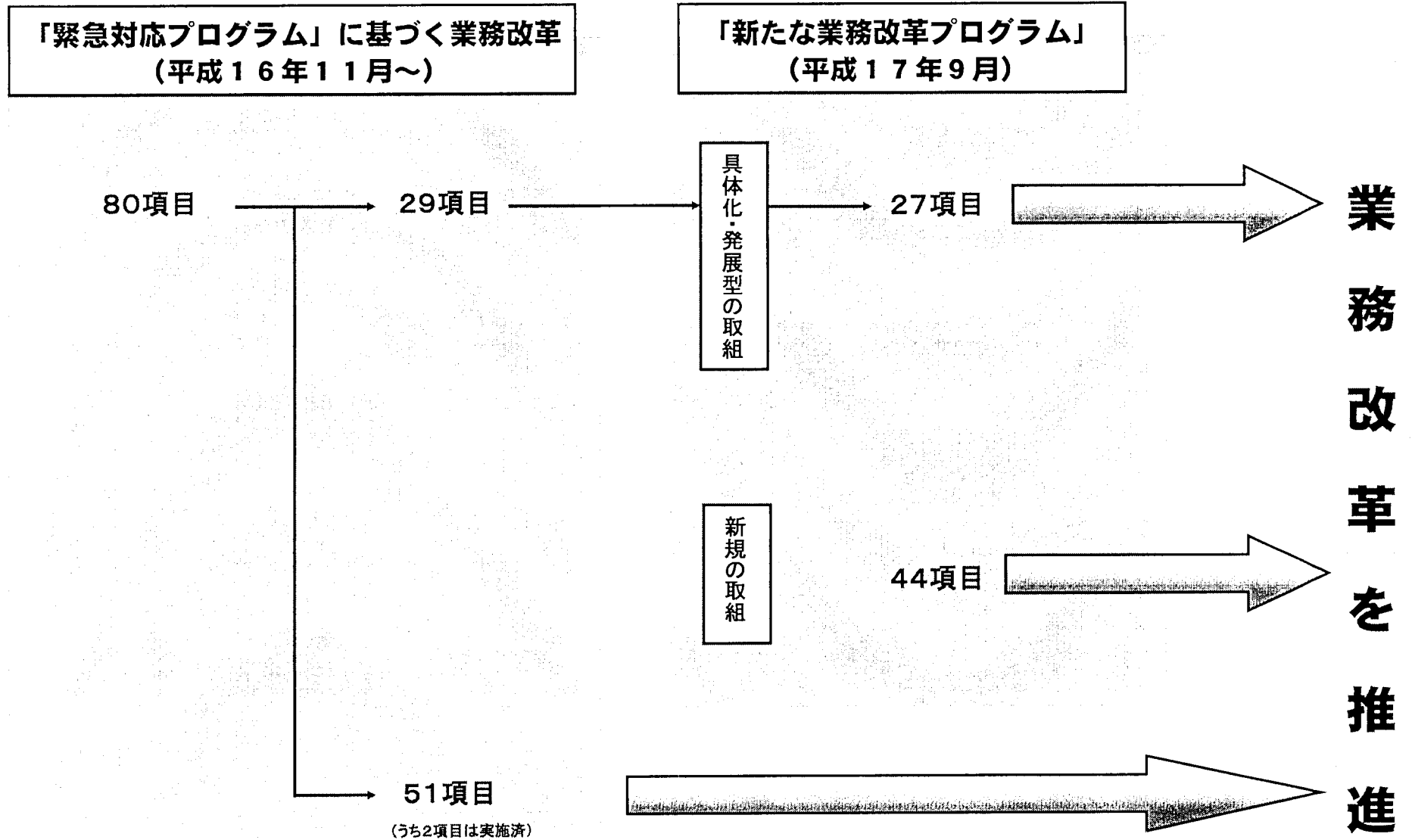
(今後の取組の方向)

- 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。

(今後の取組の方向)

- 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。
- 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。

業務改革メニューの全体像



新たな業務改革プログラム 7.1 項目の内訳

「緊急対応プログラム」の具体化・発展型の取組（27項目）

【1. 国民サービスの向上】

1. 定期的なお客様満足度調査の実施。
2. ポイント制の導入。
3. 通知書等の見直し及び様式の統一化。
4. 社会保険労務士等に対する年金相談研修の実施(検討)。
5. 入力事務等の外部委託化の推進。
6. 社会保険事務所の統合・分割等の実施。
7. 健診の受診者の拡大等、保健事業の充実(検討)。
8. 政管健保被保険者への情報提供の充実。

【2. 年金制度の周知徹底】

9. 職員が年金制度の意義・役割について十分な説明が行えるよう、職員教育を徹底。

【3. 保険料収納率の向上】

10. 所得情報を電子媒体で提供を受ける体制の整備、強制徴収のための要員の増強。
11. 国民年金推進員の成果主義的な給与体系の導入。
12. 市場化テストモデル事業の実施。
13. 市場化テストモデル事業の全国展開に向けた段階的な拡充。
14. 国保の被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の相互提供による連携(検討)。
15. 市町村が他の公金と併せて国民年金保険料の収納や口座振替の促進を図ることができる方策の検討。
16. 商工会を納付受託者に指定し、受託した商工会での窓口収納等を実施。
17. 国保組合に対し、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。
18. 厚年・健保の未適用事業所に対する重点加入指導、職権適用の対象の順次拡大。
19. 労働保険との徴収事務の一元化について、可能なものから逐次実現を図るとともに、法律改正が必要な事項について平成17年度中に結論を得る。
20. 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、新たに4つの取組を実施(検討)。

【4. 予算執行の無駄の排除】

21. 事業単位コードを各業務のコスト管理に活用し、実績とコストの相関関係について分析。
22. 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。
23. 一般競争入札による調達原則化、ハードウェア・ソフトウェアの分離調達等による費用構造の透明性の確保。
24. 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る管理運営機能の強化。
25. バックアップセンターの設置及び個人情報保護対策等による安全性・信頼性の確保。

【5. 個人情報保護の徹底】

26. 過去に業務外閲覧を行った職員については、詳細な調査の上、厳正な処分を行うとともに、全職員を対象とした研修を継続的に実施するなど、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の実現に向けた取組を実施。

【6. 意識改革の徹底】

27. 主要な事業の取組状況について、「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施。

新規の取組（44項目）

【1. 国民サービスの向上】

1. 民間調査機関によるサービス実態調査の実施(検討)。
2. サービス向上を図るための本庁の体制強化(検討)。
3. 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。
4. 総合コールセンター(民間委託)の整備(検討)。
5. 各種通知書等に対するモニター調査の実施(検討)。
6. 被保険者期間の中間点(例えば35歳)通知の実施(検討)。
7. 年金相談員のスキル別研修等の実施。
8. 重複付番の解消及び過去記録の整理の推進。
9. 市町村との協力・連携により、対象市町村内のすべての被保険者の加入記録の整備を実施。
10. 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。
11. 年金裁定の処理日数の短縮。
12. 障害年金の事務処理方法等の見直し(検討)。
13. 全国統一の業務マニュアルの作成及び徹底。
14. 業務ノウハウの共有化。
15. 業務品質の向上を図るための本庁の体制強化(検討)。
16. 市町村経由の届書の磁気媒体による受付(検討)。
17. 健保・厚年の適用関係届書の磁気媒体届の推進。
18. 首都圏内の都県へ国民年金照会専用電話の設置。
19. 地域の実情に応じた効果的な保健事業の推進。
20. レセプトの電子データでの受け取り等、健保システムの充実強化(検討)。
21. 社会保険委員に対するリアルタイムな情報提供。
22. 本社が人事等を管理する職員に関する社会保険の適用手続の周知。

【2. 年金制度の周知徹底】

23. 年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した「年金被保険者のしおり」の作成及び配布。
24. 国民年金のメリット等の訴求ポイントを解説した「総合カタログ」や、多様な関心事項に的確に回答できる「目的別パンフレット」の作成。
25. 社会保険庁ホームページにおいて、年金制度をわかりやすく解説したネット番組の配信及びキッズページの作成。
26. 地方社会保険事務局主催による公開講座(年金セミナー等)の定期的な開催。
27. 大学生向けの年金セミナーの開催。
28. 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(検討)。
29. 追納勧奨対象者の拡大。
30. 追納勧奨状の送付時期等の見直し。

【3. 保険料収納率の向上】

31. 未納者の属性に応じた効果的な対策の推進。
32. 首都圏における新規未納者への対策の先行実施。
33. 勤務実績が優秀な国民年金推進員の国民年金推進員スーパーバイザーへの登用(検討)。
34. クレジットカードによる保険料納付(検討)。
35. 年度途中からの前納を可能とする口座振替制度の拡充(検討)。
36. 口座振替の自動再開(検討)。
37. 電話納付督促委託契約への成功報酬等の導入(検討)。
38. 全額免除対象者等の免除申請手続の簡素化。
39. 法定免除該当者に対する自動的な免除手続(検討)。

【4. 予算執行の無駄の排除】

40. 執行結果の予算要求への反映。
41. 政管健保の分離、年金運営新組織の設立を踏まえた特別会計の見直し。

【6. 意識改革の徹底】

42. 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システムを導入。
43. 年金相談等の一定の業務に携わる職員を対象とした通信研修の段階的な実施。
44. 大学校における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。