

参考資料1

サービススタンダード 達成状況  
(平成17年度)

社会保険庁

## サービススタンダードの実施について(平成17年度)

### 趣旨

- お客様の視点に立ったサービスの品質向上を図るうえで、お客様が各種のサービスを受けるまでに要する期間をその内容に応じて予め明確にし、サービスに対するお客様の安心感や信頼感を醸成することが重要であると考えています。
- このため、平成17年度より各種サービスについて、お客様が申請（請求）されてから決定通知書等が届くまでの期間についての必達目標として「サービススタンダード」を設定し、それをお客様に情報提供することにより、サービス水準の向上を図ることとしたものです。

### 実施内容

- サービススタンダードは、全てのサービスのうち、医療保険の現金給付や年金保険の給付といった、お客様から迅速に実施することが特に求められ、問い合わせなどが多いサービスについて所要日数を定めたものです。

## サービススタンダードの実施について(平成17年度)

### 健康保険給付関係

給付種別	所要日数
傷病手当金	3週間以内
出産手当金	
出産育児一時金	
家族出産育児一時金	
埋葬料(費)	
家族埋葬料	

(所要日数…請求書を受理してから、支給決定通知書が請求者に届くまでの日数。)

### 年金給付関係

給付種別	所要日数
老齢基礎年金	2か月以内 (加入状況の再確認を要しない場合1か月以内)
老齢厚生年金	
遺族基礎年金	
遺族厚生年金	
障害基礎年金	3か月半以内
障害厚生年金	

(所要日数…裁定請求書を受理してから、年金証書が請求者に届くまでの日数。)

## サービススタンダード達成状況(平成17年度)

平成17年度のサービススタンダードの達成状況を見ると、健康保険給付関係の達成率は85%～94%、年金給付関係では障害厚生年金を除き、概ね94%以上の達成率となっており、サービススタンダードの遵守が定着してきているものと思われま

### 健康保険給付関係

給付種別	決定件数	達成率	平均所要日数
傷病手当金	825,045 件	85.6%	18.5 日
出産手当金	120,482 件	87.6%	18.2 日
出産育児一時金	122,838 件	94.2%	16.6 日
家族出産育児一時金	259,862 件	94.4%	16.6 日
埋葬料(費)	37,488 件	85.6%	18.2 日
家族埋葬料	83,894 件	88.3%	17.5 日

○「傷病手当金」、「出産手当金」の達成率については、これらの支給決定にあたり、負傷原因、勤務実態及び労務不能の確認など、保険給付の適正化のための調査に時間を要したことが影響していると考えられる。

○「(家族)埋葬料(費)」の達成率については、被保険者の資格喪失届等が未提出であり、支給決定できないケースがあることが影響していると考えられる。

### 年金給付関係

給付種別	裁定件数	達成率	平均所要日数
老齢基礎年金	139,076 件	98.7%	31.4 日
老齢厚生年金	1,198,187 件	98.3%	33.4 日
遺族基礎年金	2,781 件	93.7%	36.7 日
遺族厚生年金	256,316 件	97.7%	32.1 日
障害基礎年金	55,340 件	94.0%	61.9 日
障害厚生年金	23,491 件	73.5%	92.7 日

○「障害厚生年金」の達成率については、障害厚生年金における障害の程度の認定が障害基礎年金における障害の程度の認定に比べ、複雑となっていることに加え、請求の際の添付書類などの不備により、決定までに時間を要していることが影響していると考えられる。

〔 障害基礎年金…1、2級  
障害厚生年金…1、2、3級及び障害手当金

## サービススタンダード達成率向上への取組

- 各種申請書類の見直し、被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底、年金裁定の処理日数の短縮、事務処理の標準化の推進、社会保険オンラインシステムの刷新などを順次実施するとともに、事務処理サイクルを見直すなど、サービス提供までの所要日数の短縮を図っていくこととしています。  
なお、障害基礎年金の所要日数については、平成18年度より「3か月半以内」から「3か月以内」に短縮しています。
- 特に、達成率の低い障害厚生年金については、請求書類の不備により、支給決定までに時間を要していることが遅延の主な原因となっていることから、その解消を図るべく適正な受付・点検事務等の徹底を図るためのチェックシートを策定するなど社会保険業務センターと社会保険事務局・事務所との連携の強化を図っています。
- 達成率の低い社会保険事務局・事務所については、個別にその原因を把握・分析したうえで、その対策を徹底させることにより、改善を図ることとしています。