

# 業務改革プログラム（案）

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)

## I. 「業務改革プログラム」改定にあたっての基本的な考え方

- 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 月には新組織が発足するまでの間における業務改革の到達目標を示した「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再改定(平成 18 年 8 月)を行った。
- 今般、改めて、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機に、「業務改革プログラム」を改定し、これまでに着手し、既に実施中の取組を含めた 160 項目(※)の改革メニューとして、各般にわたる取組の全体像と新組織発足に向けた業務改革の到達目標を明らかにする。

※ 160 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. 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の提供の充実

- 社会保険事務所等に直接お越しいただく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) 被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底

- すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実に行う

#### (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情報提供の充実など被保険者サービスの向上を図るとともに、新たな事務処理体制の基盤を構築する

#### (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

## 2. 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) 未適用事業所の適用の推進

- ▶ 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

### 3. 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

### 4. 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

### 5. 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. 国民サービスの向上

##### (1) お客様の声に対応したサービスの改善

###### (到達目標)

- ▶ 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。



###### (取組)

- 「長官へのメール・長官への手紙」及び
- 「国民の声対応報告制度」  
によるお客様の意見・要望の把握（平成16年10月～）。
- 社会保険庁ホームページの充実による情報提供の推進（平成16年10月～）。
- 地域に根付いたサービスの改善を推進するため、地方社会保険事務局ごとにサービス改善協議会を設置（平成17年7月～）。
- 全国の社会保険事務所の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を年2回（7月、1月）定期的を実施し、結果を社会保険庁ホームページに公表（平成17年度～）。
- 併せて、サービスの提供状況を客観的に評価するため、新たに民間の調査機関による窓口サービス実態調査を定期的実施（平成18年度～）。
- すべての通知書等を利用者の目線でわかりやすいものに改善するため、新たに受給者、被保険者等によるモニター調査を実施（平成18年度～）。
- サービス向上を推進するための本庁の体制を整備（平成18年度～）。

## (2)年金相談体制及び年金個人情報の提供の充実

### (到達目標)

- 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。
  - 電話相談の応答率を8割以上に向上させる。
  - ねんきん定期便の導入(平成20年4月)に先立って、年金個人情報をお知らせするサービスの充実を図る。

### 年金相談体制の充実

#### (取組)

- 社会保険事務所における**年金相談の時間延長**(平成16年12月～)及び**休日相談の実施**(平成17年度～)。
- 年金相談センター(55ヶ所)及び
- 年金電話相談センター(23ヶ所)の整備。
- 年金相談に関するバリアフリー化の推進。
- 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する出張相談の実施。
- 社会保険事務所における総合相談室の拡充(平成16年度～)。
- 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を大幅に拡充する(56ブース→180ブース)とともに、全国の年金電話相談センター(23カ所)と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**し、効率的に応答することができる仕組みを整備(平成17年10月～)。
- 社会保険業務センター中央年金相談室(電話相談)及び年金電話相談センター(23ヶ所)を順次集約化し、電話、電子メール等による被保険者・受給者からの問い合わせ等に対応する**総合コールセンター(民間委託)を整備**(平成19年度～)。

### 年金個人情報の提供の充実

#### (取組)

#### <行政側からのアプローチ>

- **58歳到達者を対象とした被保険者記録通知及び年金見込額のお知らせ**(平成16年3月～)。
- **年金の裁定請求書の事前送付**(平成17年10月～)。
- 保険料納付実績や年金見込額等の年金個人情報についてお知らせする**ねんきん定期便を導入**(平成20年4月～)。
  - ・ 一部前倒しとして、**35歳到達者に対して、自身の年金加入状況を確認できる通知を実施**(平成19年3月～)。
  - ・ さらに、**45歳到達者に対して、35歳到達者と同様の通知を実施**(平成19年12月～)。
  - ・ また、**55歳以上の被保険者に対しては、保険料納付実績や年金見込額の通知を実施**(平成19年12月～)。

#### <被保険者側からのアプローチ>

- **インターネットを活用した年金個人情報の提供**(平成17年1月～)。
- **年金見込額試算の対象年齢引き下げ(55歳以上→50歳以上)**(平成18年3月～)。
- パスワード管理の重要性について十分周知を行いつつ、インターネットを通じて、**年金個人情報(被保険者記録)の即時提供**を実施(平成18年3月～)。

### (3) 相談業務の質の向上

#### (到達目標)

- 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。



#### (取組)

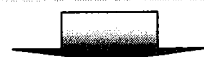
- 年金相談件数の増加に対応し、かつ、相談者のニーズに応じた的確な対応を行うことができるよう、
  - ・ 社会保険労務士の資格を有する者への年金相談員の委嘱
  - ・ 年金相談員の研修の定期的な開催等を実施。
- 年金相談員のスキルに応じた研修の実施、年金相談業務のマニュアル作成等により、年金相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備。  
【実施スケジュール】
  - 平成 17 年度 年金相談員のスキル把握及び研修カリキュラムの作成
  - 平成 18 年度 年金相談員担当者のレベル別研修の実施
- 民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー等に対する年金相談研修の実施（平成 17 年度～）。



## (4) 被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底

### (到達目標)

➤ すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実に行う。



### (取組)

- 基礎年金番号導入（平成9年1月）以前の過去記録（約1,818万人分）について、平成10年度から平成18年度にかけて順次、本人照会及び基礎年金番号ファイルへの収録を実施。
- 住所変更、婚姻による氏名変更等により、同一人に対し、複数の基礎年金番号が付与されている問題（重複付番）について、平成9年度、平成12年度及び平成16年度から18年度までの調査において判明した重複付番の解消を実施。
- 重複付番の定期的な調査及び過去記録の整理を引き続き進めるとともに、年金個人情報の提供の取組を通じて本人による記録確認の機会を増加させることにより、年金加入記録の整備を推進。
- 国民年金の加入漏れの防止、申請者の負担軽減等を図るため、以下の事務に住民基本台帳ネットワークシステムを活用。
  - ・ 20歳到達者に対する国民年金への加入勧奨（平成15年4月～）
  - ・ 裁定請求の本人確認事務（裁定請求書の添付書類（住民票の写し等）の省略）（平成15年10月～）
- 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た被保険者等の記録管理を推進。

【実施スケジュール】平成18年10月～	年金受給者の生存確認(現況届の省略)
平成19年度中～	国民年金未加入者の把握・加入勧奨(34歳到達者情報の活用)
平成23年4月～	国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更届等の原則廃止

## (5) 事務処理の迅速化

### (到達目標)

- 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。



### (取組)

- 給付に係る請求書を提出した後、実際にサービスを受けることができるまでの所要日数が十分に明確化されておらず、所要日数に関する照会が多く寄せられていたことから、「サービススタンダード」を設定し、各種サービスを受けるまでに要する期間を予め必達目標として明確化（平成17年4月～）するとともに、その達成状況を把握・公表し、問題のある点については改善のための対策を徹底する（平成18年5月～）。
  - ※ 医療保険給付:3週間以内、  
老齢年金・遺族年金:2か月以内、障害基礎年金:3か月以内、障害厚生年金:3か月半以内
- 58歳到達者を対象とした被保険者記録の通知、裁定請求書の事前送付による審査事務の軽減等により、老齢年金裁定の処理日数を短縮する（平成17年度～）。
- 障害年金について、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る（平成17年度～）。

## (6) 事務処理の標準化

### (到達目標)

- 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。



### (取組)

- 全国統一の業務マニュアルの運用を開始し、職員研修等により徹底するとともに、その精緻化・改良を図る一方、全職員が随時、検索や閲覧ができる情報システム化を進める（平成 18 年 10 月～）。
- オンラインシステムへの入力行為について、全国統一的な処理マニュアルを作成する（平成 18 年度～）。
- 全国統一的な事務処理を原則とし、各種広報（パンフレット、チラシ等）を含め、現場において、実情に応じた異なる取扱いが必要な場合には、本庁に協議する方式を徹底する（平成 18 年 7 月～）。
- 本人確認の方法や在り方を検討した上で、インターネットや電話による申請の受付など、被保険者の利便性を考慮した新しい事務処理方式による申請について検討する（平成 18 年度中～）。
- 社会保険庁 LAN の活用等により、第一線の職員が蓄積してきた優れた業務ノウハウ等を把握するとともに、データベース化し、共有化を図る（平成 18 年度～）。
- 各種届書について、取扱件数の多いものから優先的に様式及び添付書類の統一化を図る（平成 18 年度～）。
- 恒常的に業務品質の向上を図るための本庁の体制を整備（平成 18 年度～）。
- 社会保険事務局・事務所ごとに定められている事務処理規程を廃止し、全国統一的な事務処理規程を策定・実施する（平成 19 年度～）。