

(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（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6月～）。
- 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19年3月～）。
- 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20年度～）。
- 国と日本年金機構の分離に伴う基本通達の整理を実施する。
- 社会保険庁LANの更改を実施するとともに、窓口装置（WM）を庁LAN端末としても利用できるようにすることで、庁LAN端末の一人一台化を実現し、情報共有の充実・効率化を図る（平成20年度～）。

(7) 社会保険事務所の配置等の見直し

(到達目標)

- 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を見直しを行う。



(取組)

- 既設の社会保険事務所から遠距離にある人口増加地域に、当該事務所の分室を設置。
(平成 17 年 7 月：呉社会保険事務所東広島分室、平成 17 年 10 月：千葉社会保険事務所茂原分室)
- 年金相談業務の急増、人員格差等の特有の問題が生じている首都圏において、これらの解消を図るため、首都圏（東京・埼玉・千葉・神奈川）の社会保険事務局長を責任者とする「首都圏緊急対応プロジェクト」を設置（平成 17 年 5 月～）。
- 業務量の地域間格差を是正し、社会保険事務局や社会保険事務所における人員配置が業務量に応じた適切なものとなるよう、段階的な配置見直しを実施（平成 17 年度～19 年度）。
- 首都圏においては、国民年金被保険者の 3 分の 1 を抱えている状況を踏まえ、照会電話への効率的かつ迅速な対応等を図るため、都県単位で国民年金照会専用電話を設置（平成 17 年 10 月～）。
- 首都圏においては、社会保険事務所等の配置のアンバランスを是正するための緊急の措置として、管轄人口等を踏まえ、全国的な見直しに先行し、東京 23 区のうち 1 区に 2 カ所配置されている事務所を廃止・統合（平成 18 年度）するとともに、新たに越谷市、市川市、青梅市に社会保険事務所を設置（平成 19 年度）。
- 社会保険事務所の内部組織の標準化を順次進めるとともに、平成 20 年 10 月までに、社会保険事務所の庶務課を他課に統合する。

(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

(到達目標)

- 全国健康保険協会の設立(平成20年10月)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被保険者サービスの向上など必要な体制づくりを進めるとともに、システム開発など必要な準備を進め、健康保険事業を円滑かつ確実に移行させる。



(取組)

- 被保険者に対する保健事業に関するアンケート調査を実施(平成17年3月)。
- 医療費通知の際にレセプト開示の手続等のお知らせを実施(平成17年6月～)。
- 政府管掌健康保険におけるレセプト点検の効果的な改善手法の検討(平成17年度～)。
- 被保険者のニーズを踏まえ、生活習慣病予防対策を中心に、健診の受診者の拡大をはじめ、保健事業の充実を図る(平成17年度～)。
- 年1回、被保険者一人ひとりに対して、各種事業の内容についてわかりやすく記載した情報提供を実施(平成17年度～)。
- 医療費分析・他の保険者と共同した保健事業等を行うなど、地域の実情に応じた効果的な取組を推進(平成17年度～)。
- 医療のIT化に対応し、審査・支払機関からの電子データによるレセプトデータの受け取り等、健保システムの充実強化について検討。
【実施スケジュール】

平成17年度～	システムの充実方策について検討
平成18年8月～	審査支払機関から提供されるレセプトの画像の受入れ開始
平成20年度～	段階的にレセプトのオンライン請求を義務化
- 被保険者等に対する医療費通知及び高額査定通知の適正な実施(平成19年度～)。
- 高額療養費申請の案内通知について、支給見込額をあらかじめお示しするターンアラウンド方式の導入(平成19年度～)。
- 入院時の一部負担金の支払いが高額療養費の自己負担限度額を上回る方については、限度額適用認定書を医療機関等に提示することにより、窓口での支払いを自己負担限度額までとする高額療養費の現物給付化の円滑な実施(平成19年度～)。
- 平成20年4月から「高齢者の医療の確保に関する法律」の施行により40歳以上の被保険者等に対する**特定健診・特定保健指導が義務づけられるため、特定健康診査等実施計画の策定**や事業の普及に向けた当該実施体制の整備及び市町村等関係団体との調整を実施し(平成19年度～)、これらの**施行に適切に対応する**(平成20年度～)。
- 全国健康保険協会の設立に向け、システム開発・マニュアル整備など円滑な移行が行えるよう準備を進める(平成18年度～)。

(9) 企業における社会保険事務の支援

(到達目標)

- 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。



(取組)

- 健保・厚年の適用事業所において、社会保険事務に関し、相当期間の経験を有する者を社会保険委員に委嘱し、当該事業所の事業主及び被保険者等に対する指導及び相談業務を依頼。
- 労務・人事管理等を本社で一括している場合には、本社一括適用を認めている。
- 本社で人事等を管理している職員については、当該職員が地方の支店等に異動した場合でも、引き続き、本社において社会保険の適用手続を行えることについて改めて明確化し、周知を行う（平成17年度～）。
- 被保険者等からの相談内容が複雑化・多様化していることを受け、社会保険委員に対して、リアルタイムでニーズに沿った情報を提供するとともに、双方向の情報交換（モニター調査等）が行えるよう、インターネットを活用した情報提供・交換体制を整備（平成18年度～）。

3. 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

(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。



(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、チラシ等の通知書類への同封、戸別配布など、効果的・効率的な広報の検討・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し、順次拡大する。
- 教師による生徒向けの年金セミナーの実施を拡大するため、教師の年金セミナーへの参加を促進する（平成 20 年度～）。
- 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（平成 17 年度～）。
- 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）を定期的で開催し、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（平成 17 年度～）。
- 大学生の公的年金制度への参加意識を醸成するため、年金制度に精通した大学教授等を講師として選任し、大学生を対象とした年金セミナーを開催する（平成 17 年度～）。
- 文部科学省と連携し、学生に対する年金制度、学生納付特例手続の周知・広報等について、大学等に対し、必要な協力を依頼（平成 18 年度～）。
- 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「総合パンフレット」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「目的別チラシ」を作成し、全国展開を図る（平成 17 年 11 月～）。
- 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（平成 18 年度～）。
- 年金受給者向けの「年金受給者のしおり」と同様、年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した「ねんきん被保険者のしおり」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（平成 19 年度～）。

(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。



(取組)

- ハローワークとの連携による失業者への種別変更の手续や免除制度の周知徹底（平成16年10月～）。
- 厚生年金脱退後、国民年金への加入の届出がない者についての職権適用（平成17年8月～）。
- 国民年金の資格喪失後、厚生年金への加入の届出がない者に対する通知（平成18年4月～）。
- 受給資格期間を満たしていない者又は満額の受給要件を満たしていない方に対して、「58歳到達時の年金加入記録のお知らせ」及び「ねんきん定期便」を活用した任意加入制度の周知を行うことにより、受給権の確保を図るとともに受給年金額の増加を勧奨することを検討（平成17年度～）。
- 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者とする（平成17年8月～）。
- 追納期限の直前となる保険料免除期間から9年目の追納勧奨状の送付に加え、追納加算額の上乗せが始まる前の保険料免除期間から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（平成17年8月～）。追納勧奨状の様式について、より分かりやすい記載事項に見直しを図る（平成19年7月～）とともに、追納勧奨の回数や時期について、追納状況の変化を見極めた上で、より効果的・効率的なものとなるよう検討。
- 任意加入被保険者（60歳以上65歳未満等）について、口座振替による保険料納付を原則とすることにより、納め忘れの防止を図る（平成20年4月～）。