

8. 業務全般に関する事項

(1) 国民サービスの向上

【目標】・サービスの向上により、お客様の満足度を向上させる。

- ・お客様の視点に立ったサービス実現のため、お客様への情報提供及びニーズ把握を推進し、サービスの改善に反映させる。

〔数値目標〕「お客様満足度」調査によるお客様満足度：前回以上

注) アンケート調査における5段階評価で「満足」及び「やや満足」の評価を得た割合。

【計画】

① 分かりやすい情報提供

- ア 社会保険庁ホームページを活用して、社会保険庁改革の推進状況や年金記録問題の進捗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。
- イ 窓口の混雑状況（事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間）をホームページ等で提供し、混雑の少ない事務所や時間帯での利用を促すとともに、待ち時間をできる限り短縮化するための取り組みを推進する。
- ウ 社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁の業務の改善・効率化に関する意見・要望を、広く国民の声対応報告体制により集約し、業務改善に反映する。

② 窓口サービスの改善

- ア 全国の社会保険事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を実施し、結果を社会保険庁ホームページに公表する。
- イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、本庁及び地方における職員教育の充実を図る。
- ウ サービスの提供状況を客観的に評価するため、民間の調査機関による窓口サービス実態調査（いわゆる覆面調査）を実施する。

③ 分かりやすい通知書等への見直し

- ア 平成18年10月から、全国的に統一した業務マニュアルの運用を開始し、各種届出の様式等の統一化を図ったところであるが、更に、各種通知書や申請書等を分かりやすく、また、記入しやすいものとするため、年金受給者等の視点に立った見直しを適宜行う。
- イ 通知書等の見直しに当たっては、「通知書等作成ガイドライン」に基づいて行う。さらに、抜本的な見直しを行う場合には、社会保険庁LANを活用し、社会保険事務所職員等からの意見を反映させる。また、利用者の視点に立った見直しを進める観点から、各種通知書等に対するモニター会議を開催する。

④ 業務品質の向上及び標準化

- ア 全国的に統一した業務マニュアルの精緻化・拡充及び円滑な照会対応を図り、業務品質の標準化を推進する。
- イ 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、共有化を推進する。

⑤ 届出の省略

- ア 年金受給者に対するサービスの向上及び業務の効率化を図る観点から、住民基本台帳ネットワークシステムを活用して生存確認を行うことにより、現況届の提出を省略（平成18年10月～）。
- イ 平成19年6月に成立した「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」の関係規定の施行（平成23年4月）に向けて、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更の把握（氏名・住所変更届の省略）の実施に向けたシステム開発に着手する。

⑥ 電子申請の利用促進のためのインセンティブ措置

- ア 「オンライン利用拡大行動計画」に基づき、事業主等が反復・継続的に利用する手続について、電子申請による事務処理コスト削減分の還元方法等について検討を進める。
- イ 事業主が『磁気媒体届書作成プログラム』を利用して電子申請するに際して当該事業所の人事給与等システムを改修又は構築した場合、情報基盤強化税制等の税制上の優遇措置が受けられることについて周知を行う。
- ウ 社会保険労務士が提出代行を行う場合、社会保険労務士が提出代行者であることを証明することができるものを届出等の提出と併せて送信することをもって、事業主の電子署名に代えることができることについて周知を行う。
- エ 被扶養者（異動）届及び国民年金第3号被保険者関係届について、被保険者の電子署名を実質上省略可能とした（平成21年4月～）。さらに、今後、当該2届について「磁気媒体届書作成プログラム」への追加を行う。

⑦ 社会保障カードの検討

年金手帳や健康保険証、更には介護保険証としての役割を果たす「社会保障カード（仮称）」については、「電子私書箱（仮称）」（内閣官房、総務省、厚生労働省及び関係府省）の検討と連携しつつ、厚生労働省内において検討されているところであり、社会保険庁においても関係部局とも連携し検討を進める。

(2) 予算執行の透明化

【目標】 予算の執行に当たって、更に業務の再点検により、低コストの実現、コスト効率の向上に努めるとともに、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。

【計画】

① 調達コストの削減と透明性の確保

- ア 調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札に付すことを徹底するとともに、調達に係る計画数値に基づき、調達コストの削減に努める。
- イ また、契約事務の適正化のため、随意契約件数の削減に努めるとともに、契約事務取扱要領に基づく事務処理の徹底を図る。
- ウ 本庁の調達委員会及び各社会保険事務局の契約審査会において、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。
- エ 公共調達審査会、契約審査会及び第三者機関である公共調達監視委員会において、競争契約及び随意契約の事後審査を的確に実施する。

② 会計監査の強化

- ア 本庁内部部局、施設等機関及び地方支分部局に対する会計監査は、会計法令に基づいた適正な予算執行を確保する観点から、公共調達の適正化に向けた取り組み状況、会計機関における会計事故防止対策の取り組み状況、指摘事項の改善状況等に重点をおいて実施する。
なお、抜き打ち監査（事前通告なしの会計監査）については、現金亡失等の事故防止策として、引き続き実施する。
- イ 本庁の会計監査官とブロック担当事務局に配置された会計監査を担当する地方社会保険監察官とが連携しながら、ブロック局管内の会計監査を効果的に実施する。

③ 予算・決算の検証

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。

計画数値

- ・競争入札割合
100万円以上の契約について、競争入札の件数が占める割合が60%以上
- ・調達コストの削減
調達計画額の10%以上を削減

(3) 組織の改革

【目標】 社会保険庁における内部統制（ガバナンス）の強化や事業管理の確保等を図り、また、社会保険事務所の内部組織の標準化を推進する。

【計画】

① ガバナンスの強化

ア 本庁による全国統一的な業務管理

- ・全国的に統一した業務マニュアル（平成18年10月～）の精緻化・拡充
- ・職員からの職務遂行上の疑問等に係る照会について、迅速な対応を図る。
- ・現場からの内部改善提案制度や、国民からの苦情、事件事故を本庁に集約し、分析の上で地方に改善方策を徹底させる機能の強化

イ ブロック単位での広域的な取組の推進

- ・社会保険庁訓令によりブロック内の調整を担当する事務局（ブロック担当事務局）を位置づけて、ブロック単位の活動を推進（平成18年4月～）
- ・地方社会保険監察官について、ブロック担当事務局に集約配置し、本庁による直接の指揮監督の下、監察を実施（平成18年10月～）
- ・事務所長以上の地方幹部の人事及び人事評価について、ブロック担当事務局長による調整の推進（平成19年4月～）。
- ・大学校やブロック担当事務局と連動したブロック単位研修の実施
- ・事務局ブロック化に向けて、段階的なブロック単位の活動を行うための体制作り

ウ 事業管理の確保

- ・厚生年金等の適用の適正化に係る行動計画
- ・厚生年金等の徴収対策に係る行動計画
- ・国民年金保険料収納に係る行動計画（アクションプログラム）

エ 管理職員のリーダーシップ・マネジメント力の向上

- ・管理職員にふさわしい人材の登用
- ・各組織における上司と部下の対話ミーティング

オ コンプライアンス（法令遵守）の推進

- ・職員の職務上の法令違反行為に係る通報制度（職員から及び職員以外の者から）と、通報への対応や防止策を検討する社会保険庁法令遵守委員会の適切な運用
- ・各社会保険事務局の法令遵守委員会や、研修その他の継続的かつ自主的な取組を推進する法令遵守推進者における取組
- ・庁LANシステムを活用した研修の実施
- ・社会保険大学校、各社会保険事務局及び社会保険事務所で行う研修における社会保険事業に携わる使命感の涵養、業務に即した法令遵守研修の充実
- ・事例集や事故リストを題材とした研修資料の充実・活用
- ・法令遵守の理念・チェックポイントを職員が携帯（「見える化」の実施）

カ リスク管理の仕組みの構築

- ・業務運営上のリスクを洗い出す「リスクアセスメント調査」と、結果の評価、分析、必要な対応の実施

キ 開かれた組織運営

- ・社会保険庁の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者や利用者の意見を反映させ、その改善を図るために本庁に設置した「社会保険事業運営評議会」の開催（平成16年度～）
- ・各社会保険事務局等の事業運営及び業務の実施状況について広く地域の方々に情報提供を行うとともに、利用者及び被保険者等の視点からの意見を

受け止め、サービスの改善を図るために地方社会保険事務局に設置した「サービス改善協議会」の開催（平成17年度～）

ク 監察機能の強化

- ・ 事務所監察においては、不適正事案の発生を踏まえ、法令に基づかない不適切な業務処理の早期発見と是正を重視した適正検査をさらに充実させるとともに、再発防止に向けた改善対策の確認及び指導を強化
- ・ 民間から任用した特別社会保険監察官の専門的知識を活かした監察内容の充実
- ・ 事務所等に対して、事前通告なしの業務監察を実施
- ・ 特定の分野の監察については、外部委託を実施

② 人事政策の改革

- ・ 事務局・事務所の幹部人事について、本庁主導の人事を推進
- ・ 年功序列や地域の事情にとらわれない能力本位で、広域的な人事を実施
- ・ 事務局長等の事務局幹部について、全国的視野に立った事業運営を行い、改革の推進等に常にリーダーシップを発揮できる者を積極的に登用
- ・ 幹部職員の育成のため、高い実務能力や専門性を備えさせるため、若いうちから第一線での配置等
- ・ 事務所長等の任用について、能力本位、人物重視を徹底し、都道府県域を越えた人事異動を積極的に推進するとともに、本庁及び他事務局における勤務経験を重視
- ・ 事務所長等の地方幹部について、組織管理能力、業務遂行能力やリーダーシップ等に長けた民間人材の登用を拡大
- ・ 各職員を「適用」、「保険料徴収」、「給付」、「年金相談」、「システム開発」、「業務指導」等の部門を幅広く経験させた上で、その適性を見極め、いずれかの部門の卓越した知見を有する専門家・熟達者として養成する計画的な人事配置
- ・ システム開発部門に従事する職員について、ITガバナンスの強化を図るため、民間からの中途採用等を推進し、人材を育成
- ・ 本庁と事務局間及びブロック内異動を中心とした事務局間の人事異動の推進
- ・ 本省と社会保険庁との人事交流の推進
- ・ 他府省と社会保険庁との人事交流の実施

③ 人材の育成

- 業務の質（サービス品質）の向上等のため、戦略的な人材育成を推進する。
- ・ 本庁と各事務局ごとに研修計画を策定する。各事務局は地方社会保険事務局研修ガイドラインに基づき、研修を実施する。
 - ・ 社会保険大学校において、質の高い研修を行うとともに、必要に応じて職員の専門知識の把握について試験を行い、その成績を任用に活用する。
 - ・ 社会保険大学校において、職員のマネジメント能力を向上させるために、職務階層別研修を実施する。
 - ・ 社会保険大学校において、職員の実務能力を継続的に向上させるための、ステップアップ研修において「指導者養成課程」を実施する。
 - ・ 非常勤職員に対する研修体制の整備
 - ・ 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、引き続き職員教育を徹底する。
 - ・ 事務局等において新規に配属された職員に対し、職場の上司を講師とした研修を実施する。

④ 人事評価制度の推進

全職員を対象とした人事評価制度の実施（平成19年4月～）を通じ、上司と部下のコミュニケーションの向上を図ることにより人材育成・業務改善につなげ、組織全体のパフォーマンスの向上・業務の一層の効率的・効果的な遂行を図る。

⑤ 職員の意識改革の推進

ア 事務局・事務所ごとの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、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」を実施する。

イ 内部改善提案制度（平成16年10月～）により、日々の業務に携わる職員からの改善提案や、各地域における工夫や成果の相互交流を活発に行い、内部からの改革を推進する。

ウ 不適正事務処理等の端緒情報を担当者レベルから速やかに幹部や他の職員と共有し、これに基づき的確な対応ができるよう、組織内の日常的な業務執行ルールを徹底する。

エ 法令遵守・公務員倫理・個人情報保護・接遇等について、本庁、社会保険業務センター、社会保険大学校及び各社会保険事務局等において職員研修を実施する。

⑥ 本庁の体制強化及び社会保険事務所の内部組織の標準化の推進

ア 内部ガバナンスの強化及び業務体制の充実を図るための本庁の体制強化を図る。

イ 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、社会保険事務所の庶務課を他課に統合する。

⑦ 業務の集約化及び外部委託の拡大

ア 国民年金・厚生年金保険・健康保険適用業務、国民年金保険料業務及び年金給付業務の入力業務等について、事務局単位での集約化を図るとともに、外部委託化を推進する。

イ 新規裁定受給者に送付する年金証書の発送業務について、外部委託化を推進する。

ウ 未適用事業所の適用促進業務について、全国の社会保険事務所で外部委託を実施する。

エ 国民年金保険料収納業務について、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく民間競争入札の対象業務として、312カ所（全国）の社会保険事務所へ拡大し実施する（平成20年度：185カ所）。

⑧ 社会保険庁LANによる情報共有の充実・効率化

平成20年4月に更改した社会保険庁LANにおいては、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、これら端末の利用者を含めた情報共有の充実・効率化を図ってきたところであるが、日本年金機構設立に向けた組織の変更や年金記録問題への対応状況等を踏まえつつ、庁LAN端末の一人一台化を推進する。

9. 船員保険業務の全国健康保険協会への移行に関する事項

【目標】 船員保険制度については、「雇用保険法等の一部を改正する法律」（平成19年法律第30号）により、平成22年1月から船員保険の職務上疾病・年金部門及び失業部門のうち、労災保険及び雇用保険に相当する部分を一般制度へ統合、職務外疾病部門及び船員の独自給付部門は全国健康保険協会に移管することから、業務の円滑な移行を図るため、システムの構築や必要な調整等の準備を進める。

【計画】

① 船員保険業務システムの開発・移行

船員保険業務システム等の開発・テスト、データ移行を確実に進め、システムの円滑な移行を図る。

② 業務の移管の準備と円滑な移行

ア 船員保険業務の円滑かつ確実な移行を図るため、必要な広報の実施、マニュアルの作成、研修などを実施するとともに、新たなシステムに対応した業務実施体制づくりなど必要な準備を進める。

イ 船員保険制度改正内容等について、保険料納入告知書の送付の際にリーフレットを同封するなどにより、適時に船舶所有者及び被保険者等に広報を実施する。

10. 日本年金機構の設立準備等に関する事項

【目標】平成22年1月の日本年金機構（以下「機構」という。）の設立に向け、機構における組織、業務の運営が円滑に行えるよう所要の準備を進める。

【計画】

(1) 機構への円滑な移行のための準備

① 間接業務システムの開発・業務移行

機構の内部管理業務（人事・給与、会計、旅費業務等）を的確かつ効率的に処理するための間接業務システムの開発及び円滑な業務の移行を行う。

② 機構への財産の出資

国から機構に出資する財産の確定及びそれに伴い必要となる不動産の鑑定評価を行う。

③ 事務所に係る準備

都道府県単位の事務センターの集約を完了させるとともに、機構の本部やブロック組織の事務所の場所の選定や入居に向けた準備を行う。

④ 健康保険組合の設立準備

機構の設立と同時に設立される健康保険組合の設立に必要な準備を行う。

⑤ ①から④までの事項のほか、機構において組織及び業務の運営を的確に行うための措置について検討し、所要の作業を進める。

(2) 機構の業務の実施方法に関する検討及び準備

① 機構の設立に伴う業務方法の見直し、国と機構の分離に伴う基本通達の整理、業務マニュアルの改定等の作業を進める。また、事務センターの集約に向けた検討を行う。

② 国が機構に委託して行う業務について国における決裁事務処理を行うためのシステム開発を行う。