

サービススタンダード 達成状況
(平成18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18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18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か月以内
障害厚生年金	3か月半以内

(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18年度)

健康保険給付にかかる平成18年度のサービススタンダードの達成状況を見ると、概ね90%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す。

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	823,846 件	92.4%	18.0 日
出産手当金	127,986 件	90.3%	18.0 日
出産育児一時金	123,041 件	96.9%	16.4 日
家族出産育児一時金	256,750 件	96.9%	16.3 日
埋葬料(費)	35,614 件	88.8%	17.9 日
家族埋葬料	80,236 件	92.2%	17.2 日

達成率が比較的低い給付項目については、書類不備等による請求者への返戻に日数を要していることが影響していることから、請求者に対する事前の周知・広報の充実等、不備返戻書類の発生防止のための対策を徹底させることにより、引き続き改善を図ることとしています。

サービススタンダード達成状況(平成18年度)

年金給付関係については、平成18年度からは加入状況の再確認を要する場合(2か月以内(注))と要しない場合(1か月以内)に分けて、サービススタンダード達成率及び平均所要日数を集計してます。

加入状況の再確認を要する場合の達成率は、障害厚生年金を除き、全般的に88%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す。

一方で、加入状況の再確認を要しない場合の達成率は、40%から70%弱と比較的低くなっています。

年金給付関係

給付種別	決定件数	達成率		平均所要日数	
		加入状況の再確認を要するもの	加入状況の再確認を要しないもの	加入状況の再確認を要するもの	加入状況の再確認を要しないもの
老齢基礎年金	152,191件	94.7%	61.0%	40.9日	31.2日
老齢厚生年金	1,382,440件	93.2%	59.1%	41.1日	32.0日
遺族基礎年金	3,792件	88.7%	42.9%	46.0日	35.8日
遺族厚生年金	254,243件	90.0%	69.1%	42.5日	29.9日
障害基礎年金	51,186件	89.8%	—	62.3日	—
障害厚生年金	22,038件	75.7%	—	91.4日	—

(注)
「障害基礎年金」は3か月以内、
「障害厚生年金」は3か月半以内。

「障害厚生年金」の達成率が比較的低いことについては、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に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ものと考えられます。

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、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。
- 今後、有効な取組事例を全国共通の事務処理として標準化するなど、達成率向上へ向けた方策を検討することとしています。
- 達成率の低い給付項目や社会保険事務所等については、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。