

委員からのご指摘事項について

前回委員会における御指摘事項について

事項		対応方針・考え方
年金制度は破たんするのではないかという風潮がある。納付率の向上のためには、特に、学生など若い世代に対して制度に関する広報が必要ではないか。	企業 国民	○ 従来の年金広報（年金教育を含む）を名目とした経費については、昨年実施された事業仕分けによる結果を受けて、平成２２年度予算措置が行われなかったところです。 ○ しかしながら、お客様、特に若い世代の方に対する、年金制度や適正な届出等についての周知は重要であると考えています。 このため、機構のホ－ムペ－ジ等を活用し、制度のメリットの分かりやすい解説や、適正な届出など、引き続き周知広報に取り組むとともに、教育現場における年金教育の効果的な実施について厚生労働省を通じて、文部科学省に働きかけを行っていくこととしています。 ○ なお、学生納付特例及び若年者納付猶予制度につきましては、２０歳到達時における国民年金の納付書送付の際にお知らせを同封するなど、制度周知に努めているところです。
年金からの天引きに対しては、「受給者から勝手に取ってけしからん」といった風潮があるが、徴収の人件費や納付者の手間を削減できる合理的な制度。理解を得るためのＰＲが必要ではないか。	給付	○ 公的年金からの天引き（介護保険料等の特別徴収）については、年金を受けておられる介護保険等の加入者にとって、保険料納付の手間が省けるとともに、介護保険制度を運営する市町村にとって事務の効率化が図られる仕組みです。 ○ この特別徴収の仕組みについては、ホームページの「年金Ｑ＆Ａ」において介護保険料の天引きについて掲載しているほか、年金を決定した際に受給者にお送りしている冊子（年金を受給される皆様へ）の中で、介護保険料等の特別徴収の仕組みに関する説明を掲載し、受給者のご理解を頂けるよう努めているところです。 ○ 今後も、特別徴収の制度について受給者のご理解が得られるように、説明内容の充実に向けて検討することとしております。

厚生年金保険等の未適用事業所に関する適用促進事業については、もう一步踏み込んだ具体策の検討が必要ではないか。	厚	○ 未適用事業所の適用促進事業については、外部委託により実施しており、訪問による加入勧奨については成功報酬を導入していますが、更なる成功報酬要素の導入を検討しているところです。 ○ また、平成22年度においては、年金事務所における加入促進に携わる人員不足を解消するため、全国で約700名を増員措置しており、一定の効果を期待しているところです。 なお、具体策に当たっては、重点的加入指導を3回実施しても加入手続きに応じない事業主に対しては立入検査を実施し認定による加入手続きを行うこととしているところです。さらに踏み込んだ具体策の検討については、現行の実施状況を見た上でどのような方法が効果的か検討していきたいと考えています。 ○ なお、未適用事業所の適用促進においては、未適用事業所の補足及び加入指導の事蹟管理等の実施状況の管理が重要であり、これらに効率的に取り組むためには、電算システムの構築が重要課題であると考えています。しかしながら、この電算システムの構築には、相当の経費を要することが見込まれていることから、システム開発全体の中で計画的に開発していく予定です。
届出漏れが多い傾向にある業種については、相互通報や社会保険の適用届出を各業種における免許等の許可要件としてもらうなど、役所間の連携の促進を図ることも検討すべきではないか。	厚	○ 届出漏れが多い傾向にある業種については、事業所調査において重点的な指導を行うこととしています。 ○ また、ご指摘を踏まえ、届出漏れが多い傾向にある業種について、「例えば、社会保険の適用届出を各業種における免許等の許可要件とする、国調達案件の入札参加資格要件とするなど関係省庁との連携による対策を検討していただく」よう厚生労働省に要望書を提出しました（3月15日）。
機構立ち上げ後、健康保険証の発行が以前より遅くなったと聞いている。健康保険証の発行を迅速にするとともに、すぐもらえない人に発行する資格証明書は、年金事務所で即時に発行できるよう対応してほしい。	厚	○ 機構が設立された本年1月には、資格取得届以外の賞与等の届出も多かったことや、組織や人員変更等に伴う混乱から入力処理が遅れ、一部の地域で健康保険被保険者証の交付に2～3週間かかっていたところもありました。 ○ こうした状況を解消するため、事務センタ-での入力処理に加え、年金事務所においても入力処理を行うなどの対応をしたことから概ね1週間から10日前後に短縮したところです。

			○ このように、できる限り早急に被保険者証を交付するよう努めていますが、交付手続きが行われている間に被保険者の方が医療機関を受診する必要がある場合には、被保険者資格証明書を原則窓口交付し、なるべくお客様にご迷惑がかからないようにしているところです。
	年金事務所の受付で、窓口の異なる年金相談と適用手続きのお客様を分けるなど、お客様を無用に待たせない工夫をしてほしい。	年相	○ 年金事務所の総合相談窓口においては、お客様のご相談内容をよくお聞きし、適切に対応窓口へ誘導を行っていただくこととしているところですが、より一層円滑に業務が実施できるよう、お客様の相談内容ごとに仕分けを行うための「来訪相談窓口管理運営マニュアル」を作成しました。 ○ 現在、このマニュアルに関する現場からの意見募集を行うとともに、5月から6月にかけて8か所の年金事務所で試行的に仕分けを実施しており、意見募集や試行実施の結果を踏まえ、必要なマニュアル修正を行った上で、6月中にマニュアルを改訂し、全国の年金事務所でマニュアルに基づく窓口仕分けを実施する予定です。この他にも待ち時間短縮のため、引き続き、お客様に満足いただけるよう工夫を行っていきたいと考えています。
	国民のニーズに応えるには、職員の資質を高めることが必要。年金相談を行えるプロの人材について、機構が中心となって資格の認定のような仕組みを考えてはどうか。	経企 研修 年相	○ 国から委任・委託を受けて、機構法に定められた範囲内において、国からの交付金により公的年金業務の運営を行う当機構において、機構独自の判断により、公的な資格の認定事務を行うことは困難と考えています。 ○ なお、職員の専門性を高めるため、社内資格制度を設けるとともに、業務に関連の深い公的資格（社会保険労務士等）の取得促進を図るための外部資格取得費用補助制度も設けています。 ○ このほか、7月から年金相談マニュアルを全国の窓口装置でウェブ検索やナレッジ検索が可能となるシステムを構築し、自己研鑽等に活用することとしています。

	障害年金の受給者の声をどう取り上げるかは重要な問題。お客様の声を取り上げる際、モニタに障害年金受給者を入れたり、障害年金に関する事項を決める際に、障害者団体からの意見を聞くなど、障害年金関係者の声を吸い上げるチャンネルを作る取組が必要ではないか。	経企 サ推 障年	○ 次回または次々回の運営評議会において、障害当事者からのヒアリングを実施することを検討します。 ○ また、現場主導のサ・ビス改善の仕組みを実現するため、今年度中に、年金事務所においてお客様から機構のサ・ビス改善についてのご意見をお聴きする「お客様モニタ・会議」のモデル実施を行う予定です。このモデル実施を行うに当たり、お客様モニタの方については、例えば、事業所の年金手続きの担当者、厚生年金被保険者、年金受給者等、複数名を地域の実情等も加味し、公募や委嘱による選定を検討しています。そのモニタ・選定に当たり、障害年金受給者等を加えることを含めた検討をしたいと考えています。
--	--	-------------------------	--

委員から事前に議題提案いただいた事項について

事項		対応方針・考え方
年金事務所から本部への問い合わせ内容と量について報告をお願いしたい（除く理事長メ－ル）。 機構設立委員会で出された意見の中に、「社会保険庁本庁からの明確な法令の解釈、業務指示がなかったことが、現場の混乱を招き、しいては記録問題につながっていった」というのがありました。 厚労省→機構本部（→ブロック本部）→年金事務所という構造になって、同じような過ちを繰り返さないためには、機構本部からの指示、伝達が迅速且つ明確になっていることが重要です。また、情報共有されていることも重要です。 機構発足以来、年金事務所から本部への問い合わせ・照会がどのような内容で、またその量はどれだけあり、それに対して本部はいつ、どう対応しているのか、報告していただきたいと思います。	経企品管	○機構が行う業務については、本部において業務処理要領（マニュアル）を作成し、マニュアルに基づく業務執行を徹底することとしています。 - しかしながら、緊急を要する場合その他必要がある場合には、マニュアルの形式によらず、指示・依頼文書という形式により、本部から指示を発出しています。なお、指示・依頼文書により指示された業務の取扱内容については、内容に応じ、定期的にマニュアルに取り込むこととしています。 ○この指示・依頼文書については、本庁から都道府県社会保険事務局を経由して各社会保険事務所に発出されていた社会保険庁時代とは異なり、本部からブロック本部を経由することなく、直接、年金事務所に発出・指示しています。 - また、いわゆる口・カルル・ルを発生させた反省を踏まえ、本部が行った指示に関し、ブロック本部からの補足指示を行う場合には、原則として本部に事前協議を行うなどのル・ルを定めました。 ○年金事務所から本部への問い合わせ・照会については、原則として、文書により本部宛てにメ－ルを送付する仕組みとしています。 ○上記の仕組みに基づき、年金事務所又は事務センタ－で届書等の審査を行うに当たり、マニュアル、過去に発出された通知や指示・依頼文書に明記されていない事例の取扱いや法令解釈についての疑義照会の受付件数は平成22年5月末現在で630件となっていますが、その回答率44%にとどまっており、迅速な処理を行うことが課題となっています。現在、疑義照会対応の体制強化について、検討を行っています。

	平成22年度計画の中で、情報提供の推進の一環として「年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解を推進する。特に、年金委員との効果的な協力、連携の在り方を検討する。(P12)」と記載があるが、具体的にどのようなことを検討されているのか、お聞きしたい。	事企 年相	○年金委員の活動内容については、厚生労働省年金局よりその方針が通知されることとなっていますので、この通知が発出され次第、速やかに年金委員の皆様具体的な活動内容をお示しすることとしたいと考えています。 ○なお、活動支援の方策については、機構ホ－ムペ－ジに「年金委員のコ－ナ－」を開設し、年金委員の活動に必要な情報提供を行うことや、より効率的な手段としてメ－ルマガジンの仕組みについて現在検討しています。 ○社会保険労務士との連携協力については、日本年金機構本部と全国社会保険労務士会連合会との間で、相互の業務運営の円滑化や、国民サービスの更なる向上を目的とした定期的な意見交換会を行うこととしたところです。 ○また、機構本部から年金事務所等へ発出した指示・依頼文書のうち、社会保険労務士の活動に関係するものについて、全国社会保険労務士会連合会を経由して情報提供することとしました。
	厚生年金保険等の未適用事業所に関する適用促進事業については、かねてより民間委託されているが、成果としては不十分な面もあると聞いている。どのような方法が効果的であるか、費用対効果も含めて改めて検討すべき時期ではないか。	厚年	○未適用事業所の適用促進事業については、外部委託により実施しており、訪問による加入勧奨については成功報酬を導入していますが、更なる成功報酬要素の導入を検討しているところです。 ○いずれにしても未適用事業所の適用促進事業には、事業主の理解を得る必要があると認識しており、事業主の協力を得るために着実な取組みが重要であると考えています。
	報酬月額変更届に関する処理について、誤った手続がなされている例がある。問題点を指摘したところ、年金事務所は責任を転嫁するような対応であった。 現在、年金事務所とブロック本部、事務センタ－の連携はどのようになっているのか、また、指揮命令系統はどのようになっているのか、検証するとともに、今後、同様の問題が再発しないよう防止対策を徹底していただきたい。	厚年 経企	○年金事務所において発生した事務処理誤りについては、本部、ブロック本部に対し、原則として判明後2日以内に第一報の報告を、1週間以内に再発防止策を含む詳細な報告を行う仕組みとしています。また、報告された内容に応じ、本部は、必要に応じた追加調査や再発防止策の修正をブロック本部に指示し、ブロック本部は具体的な対応のサポートを行うこととしています。 ○ご指摘の事案については、3名の方に誤って「不該当通知」が送付されたこと、また2名には、「決定通知書」が送付されていないという事務処理誤りが原因です。本件のように事業主等から指

			摘や照会があった場合には、速やかに原因を調査して対応するとともに、原因究明後には、関係者に謝罪の上、機構本部にも報告すべき事案であったと考えています。本件以外にも、報告の遅延が見受けられたことから、4月時点で、ル・ルに則った報告を徹底する指示を行っています。
	機構では、広く国民の年金相談に対応するため、移動式の年金相談センターを設けているが、当該センターについて、「街角の年金相談センター（全国27都道府県51か所）」が設置されていない地域を重点地域として巡回し、年金相談の充実のため、「街角の年金相談センター」空白地帯における一層の活用を図ることとしてはどうか。	年相	○巡回相談について、社労士会に委託する方式に改め、ブロック本部と各地社労士会で協議のうえ、遠隔地や混雑時の都市部での巡回相談を実施する方向で検討しているところです。（平成23年度予算要求方針）