

日本年金機構運営評議会（第4回）議事要旨

1. 開催日時 平成22年12月7日（火）13時～15時
2. 場 所 日本年金機構本部4階第2会議室
3. 出席委員 岩村座長、大槻委員、小島委員、福田委員、牧嶋委員、山本委員、横山委員（7名）

4. 議題

- (1) アニュアルレポート2009の公表について
（「平成22年度計画における上半期の取組状況」についても報告）
- (2) お客様の声の状況・サービス改善への取組、年金相談の状況について
- (3) 障がい者団体からの要望事項に対する対応等について
- (4) 委員からのご指摘事項について

5. 意見概要

- 上記4. について、事務局からの資料説明の後、意見交換等が行われた。その主な意見の概要は以下のとおり。（注 ○：委員意見 ●：機構からの説明）

[(1) について]

- 事業所調査件数は、22年度行動計画による計画数が約5万3000件、実績が約6万3000件で、達成率が118.3%となっている。こういった手法が達成率向上に特に効果をあげたと考えているか。
- 主な要因は22年度前半に実施した算定期間の調査。全ブロック本部において、事業所が諸届を提出する際に同時に調査を行ったが、これが効果を上げた。今後も算定期間調査を実施していく方針である。
- アニュアルレポートの概要版は、お客様に配布するのか。どのように活用する方針か。また、社会保険庁の時代には、年金の「事業年報」というものが公表されていたが、今はどうなっているのか。
- 概要版は約16万部印刷したが、このうちの約13万部を、年金制度の普及啓発にご協力いただいている年金委員に配布する予定。このほか、新卒採用者向け参考資料としても活用したいと考えているが、余裕があればお客様に配布したいと考えている。ただし、機構にとってのお客様は、約4000万の受給者と約7000万の被保険者合わせて1億人を超えるので、基本的には、お客様向けには事務所などでの閲覧か機構ホームページからのダウンロードで対応していただきたいと考えている。事業統計の

関係は現在、年金局の所管となっている。

- 年金に関するデータがきちっと出てくる事業年報は客観的な検証に役立つので、続けていくように年金局にお願いしてほしい。
- 補足だが、機構では2か月に1回、主要な事業統計指標をHPに掲載している。

[(2) について]

- サービス改善の取り組みの中で「年金局への制度改善要望を取りまとめる」という項目が挙げられているが、もう少し具体的な内容を教えてほしい。
- お客様からもたくさんの制度改善要望が寄せられているが、現場からの意見募集も行った上で、機構組織として、特に要望すべきと考えられる内容を取りまとめて、年金局へ要望お願いするべく、現在、作業しているもの。
- ある人から聞いた話だが、機構から国民年金の記録の照会が来たので答えようと思って事務所に電話をしたら、案内が自動音声案内だったという。電話での案内に自動音声を使用しているのか。
- 11月に実施した調査によれば、電話の自動音声案内を行っているのは全国で7県、37事務所。音声案内に対しては「わかりにくい」「長すぎる」といった意見をいただくこともあった。全国で統一的な案内ともなっていなかったため、自動音声案内の標準的な案内フローを作成して12月中に周知する予定。
機構では、「お客様へのお約束10か条」に「電話は3コール以内に出ます」という目標を掲げており、効率的に電話対応のために、職員での対応が難しいところで自動音声案内を使用するのも必要なこと。ただし、「案内が長い上に終わるまで操作ができない」といったことは適切ではないので、改善しようと考えている。
- お客様からの声の分類が「接遇に関すること」「電話に関すること」といった項目となっているが、要望の中身が具体的にわかるような問題点の事例での分類を考えてほしい。
- お客様からいただいた声に対する個別の改善事例は、週次でHPに公表している。5月以降は、この内容を組織的に共有できるように取り組んでいる。
- 年金行政の所掌は「制度が厚生労働省、業務運営が機構」と異なっているが、一般の国民の皆さんはそれを知らないため、制度に関する意見や苦情などが機構に来てしまうのではないかと。一般の人が年金について知らない、ということが問題の根底にあるのでは。保険料や国庫負担、一元化といった話題も含め、年金制度について国民の皆さんに

分かりやすくアピールする必要があるのではないか。

- 年金広報・教育は事業仕分け対象となり、現在は予算がない状況。しかし、機構のホームページやアニュアルレポートなどでいろいろな情報を発信して、報道に取り上げてもらうというような方法で、広報していきたいと考えている。年金教育についても、社会保障制度の教育の中で年金を取り上げてもらうように、年金局と一緒に文部科学省へ働きかけていきたい。
- 機構でできる広報という意味では、例えばアニュアルレポートの概要版に、「年金制度そのものの説明や制度の将来がどうなるのかといったことを取り上げた専門家との座談会」の記事を掲載すると言ったことが考えられるのではないか。専門家の間では、2004年の年金制度改正である程度の道筋がついていることは知られているが、一般人は知らないで、そこをわかりやすく伝えることが重要。
- 先ほど文部科学省に年金教育を行うよう働き掛けていきたいという話が出たが、実際には年金などの基本的事項をその分野の専門家でなく、学校の先生が教えるのは難しいのではないか。年金教育については、一刻も早く取り組んだ方が良く、専門家が教えないという前提で議論されているとしたら課題である。
- 年金局と定期的に意見交換を行っているが、学校教育のカリキュラムに年金教育を入れてもらうのは難しい。年金については、社会保障全体の枠組みの中で理解させることが重要と考えている。教育の材料を用意して、年金局から文部科学省に働きかけてもらいたい。
- 年金教育は、高校を卒業する前に社会人としての常識をどう教えるかという問題と結びついている。政府としても、それについての大きなヴィジョンが描けていない状況。
- 年金教育に限らず、年金の広報についてはあらゆる手段を尽くして、全国民に安心感を持ってもらえるようなPRをしてほしい。
- 例えば、学校の文化祭でキャンペーンを行ったり、事務所が地域に出向いて出張相談や広報を行ったりということが考えられる。教育の場に対して接点を見つけて、もっとこちらから出向いていく手立てを講じていきたい。場をいただくことができれば、できることは広がると考えている。
- 教科書に社会保障制度に関する事項を載せてもらうことは非常に重要。学習指導要領の改訂時に働きかけてはどうか。年金制度や消費者問題などについては、あまり教育を受ける機会がないが、生きていく上で必要な知識。こういった教育は重要なので、ぜひ掲載していただきたい。しかも、教科書への掲載は予算がなくてもできる。

- 年金教育を実施する時期は、中学校では少し早過ぎる。最も適切な時期は高校だろう。しかし、現在の高校のカリキュラムは細分化されているので、「現代社会」を選択しないと教育を受ける機会がない。
- 相談体制の改善の取り組みに「相談講師職員の養成」があがっているが、研修の内容はどういったものか。
- 内容については現在検討中だが、教え方を習得するような内容を考えている。年金相談は、ブロック本部が事務所の職員に研修を行うので、その時にどう教えれば効率的かといったことが習得できる内容としたい。ブロック本部を指導できる職員を育成するのが目的。相談講師職員が、法令の重要な解釈などについて制度ができた背景などを理解すれば、効率的な教え方ができると考えている。研修テキストなどはこれから用意する。

[(3) について]

- 障がい者団体からの要望事項について、厚生労働省に公文依頼していただき、感謝申し上げます。できれば、定期的に障害者の方から話を聞く機会を設けていただきたい。

[(4) について]

- 相談業務に従事する有期雇用職員の正規社員への登用は、有期雇用職員のモラル維持の観点などからも重要。希望者はどのくらいと想定されるか。
- 正規職員になるとあらゆる職種に配属される可能性があり、全国異動が可能なことも条件となるので、希望者がどのくらい集まるかは大変懸念している。
- 機構の定年はどうなっているか。
- 正規職員の定年は満 60 歳の年度末。有期雇用職員については、60 歳を超えて更新をしないという扱いをしている。ただし、正規職員は希望があれば、定年後、65 歳までエルダー職員として雇用する。これは、高年齢者雇用安定法の継続雇用の措置である。
- 厚生年金保険等の適用促進事業の外部委託における成功報酬要素の見直しについては、具体的な数字を示して、イメージが湧くような形で示してほしい。
- 具体的な数字は、後日お示しすることとしたい。見直しの方針を大まかに言うと、以前の成功報酬では、適用促進対象事業所の適用済み割合が 10%以上にならないとインセンティブが働かない仕組みだったが、10%という設定は達成するにはハードルが高すぎてインセンティブが働かなかつたので、見直し後は、適用済み割合が 3%からでもインセンティブが働く仕組みとなっている。また、未適用事業所リストの全対象事業所に

対して訪問勧奨を完了していることが成功報酬支給の前提条件となっていることが大きな違い。

- 事業仕分けの結果に、第4コールセンターは見直しとあったが、もし現在稼働中の3つのコールセンターで業務をこなすとすると、応答率などの改善が厳しいという状況が続くのか。
- 稼働中のコールセンターには、「ねんきん定期便専用ダイヤル」と一般の年金相談を受け付ける「ねんきんダイヤル」がある。当初このうちの「ねんきん定期便専用ダイヤル」は23年度に整理する予定だったが、これを継続する予定。さらに既存のコールセンターを増席することなどで、相談業務に支障が出ない形で整理したい。

中期目標の最終年度では電話の応答率70%を目標としているが、例年10~1月は入電が多く、応援体制を組んでも達成は厳しい。わかりやすい文書に改善するといったことで入電を減らすなどの取り組みも並行して進めていきたい。
- 事業仕分けの結果では、ねんきん定期便事業に関して「インターネットではアクセスできない方のために、郵送サービスが必要という意見もあり・・・」とあるが、今後も毎年送付するという方針か。お客様には既に定期便が何回も来ており、7~8割の方は必要ないのではと思うが。また、ねんきんネットに関しては、「郵便局におけるねんきんネットサービスの見直しを含めて、事業内容を見直す」とあるが、郵便局でのサービスは行わないという意味か。
- 事業仕分けでは、「ねんきん定期便はいらないのでは」という議論や「郵便局におけるねんきんネットサービスは不必要では」という議論が出た。結果として、定期便を23年度になくするのは難しいということになったが、できるだけねんきんネットの利用者を増やすために、来年度に送る定期便にIDキーを入れる予定としている。また、こういった加入記録の確認の仕方が国民の方に望まれるのかといった意向調査を、来年以降にアンケート形式で実施することを考えている。ねんきんネットの普及率を見極めつつ、24年度以降のねんきん定期便の方向を整理していきたい。

郵便局におけるねんきんネットサービスに関しては、「お客様に窓口に来ていただくのではなく、郵便で送ればいいのか？」という意見が出たので、郵便で記録を送る事業の検討を行う予定。郵便局でのサービスは、試行という形で小規模でスタートする。
- 予算をカットされると、予定していた事業そのものの支障が出る恐れがある。今回の事業仕分けで、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ事業の予算を圧縮すべしとの結果になったが、これによって記録問題の解決が先延ばしとなり、年金制度への信頼回復が遅れることが懸念される。年金局と協力して、なるべく多くの予算を獲得してほしい。

(以上)