

日本年金機構運営評議会（第26回）議事要旨

1. 開催日時 平成28年7月8日（金）13時00分～15時00分
2. 場 所 日本年金機構本部4階第2会議室
3. 出席委員 菊池座長、池田委員、和泉委員、植西委員、新谷委員、嵩委員、戸田委員、牧嶋委員、若杉委員、若林委員（10名）
4. 議題
 - ① 座長の選任について
 - ② 平成27事業年度業務実績報告書について
 - ③ 再生プロジェクトの主な取組状況について
 - ④ 年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート等の結果について
5. 座長の選任（議題①）

はじめに、委員の互選により菊池委員が座長に選任された。その後、菊池座長により牧嶋委員が座長代理に指名された。
6. 意見概要 （○：委員意見 ●：機構からの説明）

〔議題②〕平成27事業年度業務実績報告書について

- 調達において競争性のある契約の件数を8割以上の水準とすることを目指し、昨年度達成できているが、一方で調達の事前手続きに時間を要することや、経費面等の厳しい条件での調達になることによって質の低下を招く懸念があると思われる。

予算が限られる中、無駄な経費については圧縮を図らなければならないが、調達における質の低下については今後の課題としてどのように考えているか。
- こちらが受け身の立場である限り、このような問題が課題として発生するが、これについては、こちらが積極的に委託する相手に問題意識を訴えて、相手とモチベーションや課題を共有することで、そこを補いながら業務を行っていきたい。
- 厚生年金保険の適用対象事業所の正確な把握に法人番号を活用するため、事業所情報との紐付けを進めているが、今年の10月からは、短時間労働勤務者の適用拡大を行うこととなるため、この紐付けがより重要になると思う。このことについて現時点での状況を教えてほしい。

- 本年10月から短時間労働者の厚生年金保険への適用拡大を行っていくが、その際に全ての事業所で、常時501人以上の厚生年金被保険者を雇用している事業所が対象となる。これまで厚生年金に関しては事業所単位で把握してきたため事業所を法人単位としてどのように把握するか現在詳細を検討しているところである。現時点で、自治体を含め5.2パーセントの事業所について法人番号との紐付けができていない。
 しかしながら、これから算定基礎届を事業所に送付し、10月以降の保険料算定に向けて報酬等を登録してもらうため、この機会を利用して法人番号の確認を行うことで、紐付けの比率を更に高めたいと考えている。また、納入告知書をお送りする機会等を利用して、あわせて法人番号の確認について実施していく予定である。
- 国民年金の収納対策について、最終納付率70%を達成したことはよかったが、現年度1%増の目標に対して、0.3%増にとどまったことは残念なことである。情報流出事案で収納対策がとれなかったことが影響していると考えられるが、目標の達成のために現場の体制をしっかりと作っていただきたい。
 また、最終納付率70%の目標を達成した状況であるため、この先の目標について教えてほしい。
- 最終納付率70%を今回達成できたところであるが、これまで年々上がってきた納付率については、この先上げていくことが徐々に難しくなっていくと考えている。本中期計画期間中は、ここから納付率を下げることなく、できるだけ上積みができるように取り組んでいくつもりであり、次期中期計画の目標については今後考えていきたい。
- 国民年金は基本的に20歳から40年間（480月）納めることとなるが、20歳という制度の入口のところで、加入手続きに関する事務はどのようなことを行っているのか教えていただきたい。
- 現在の事務処理としては、20歳になると住基ネットのデータ提供を受けて、職権適用で加入手続きを行い、年金手帳を送付している。年齢が上の方、特に50歳代の方については、当時は加入勧奨のみ行っていたこともあり、未加入の方が見受けられるが、現在は入口での対策ができています。
- 厚生年金適用事業所であるにも関わらず国民年金加入にとどまっている事業所があるという問題について、国会において厚生労働大臣がきっちりと対策する旨の答弁を行っているが、このことが平成27事業年度実績報告書に記載されていない。この件はどのような扱いになるのか。

- 厚生年金保険未加入者が200万人いる件のことと思われるが、これは、推定値で厚生労働省が発表しているものである。国税庁から源泉徴収義務者の情報の提供を受け、機構の加入情報との突合を行って、把握できた事業所に加入対策を行っており、推計値として約200万人が未加入者の可能性があると考えられている。厚生労働省と今後の対策を相談し、この国税庁から提供された事業所を調査し、解消を進めていく。また、市区町村の国民年金の窓口等で、「実際は会社で働いている」といった情報が得られた場合には、実際にお話を伺い、対応するという取組等、色々と情報を得られた契機で対応していくこととしている。
- 報告書の全体の印象であるが、取組状況欄だけが厚く、「自己評価・今後の取組欄」の記載が薄いのではないか。取組に対してどこが課題なのか、目標に対して何が足りないのか、もう少し深掘りして、分析した記述にした方がよいと思う。
- 自己評価・今後の取組欄は、昨年度までは「S・A・B・C・D」の5段階評価が記載されていた。27年度は情報流出事案が発生したこともあり、大臣評価についての原案は厚生労働省において作成し、年金事業管理部会に諮った上で最終的な評価をいただくことになると考えている。このため、私どもとしては客観的な事実を書き、ご判断をいただく材料を提供しているという点についてご理解いただきたい。
- 20歳到達時に対象者に送付される機構からの案内には、届の返信用封筒が同封されていない。お客様目線の点から、民間保険会社のサービス内容を参考に見直しではどうか。

〔議題③〕 再生プロジェクトの主な取組状況について

- マニュアルの一元化ができていないという問題点が浮き彫りになっている。今までは大量の指示・依頼によって統一して実施しようとしていたが、業務のやり方が地域によって違うのは問題であるため、できるだけ早くマニュアルを全国統一して、ルール of 徹底を図ってほしい。
- マニュアル一元化については、全国での業務取扱いの相違点等、いったんの調査を終了したところであり、今後どのような取扱いにするかについて、今年1年をかけて決めていくところである。今判明している業務取扱いの相違はマニュアルで統一していく。また意見照会も行いつつ、できるところから取り組んでいるところである。

- キャリアパターン案をみると、地方と本部との一体化、連携枠組みを作るために、なるべく人材を本部へ移しているところだと思うが、今後は家庭の状況などに配慮も必要だと考える。バランスよくやってほしい。

- 既に採用については、本部一括採用になっており、全国異動は、サービスを維持する上で必須と考えている。職員には一定のルールを示して、全国異動を行っていく。ただし、従来は個別事情を十分に配慮しにくかったこともあり、あえて管理職にならなかった優秀な人材が多く存在するため、ご指摘の点も踏まえながら、個別事情を配慮することを明確にして優秀な人材を管理職にし、人事改革を何としても実現していきたい。

- 事務センター、年金事務所の統廃合によって、お客様、被保険者、受給者、事業主の方々へのサービスの低下にならないようにしていただきたい。年金事務所等の統廃合で、サービスを受ける高齢者にとっては移動の点で負担となるので、配慮をお願いしたい。

地域マネージャーに期待しているが、理事長をはじめとする、役員の方々の改革にかける熱意が現場まできちんと伝わるのが大事である。そのためにも役員にはぜひ現場に行って職員との意見交換を密にしていきたい。

また、事務処理誤りの発生に対しては、民間の知恵を借りたらどうか。保険会社は、同じように被保険者の記録を管理し、給付の事務を行っているので、サービス体制の比較をしたらどうか。例えば、3号被保険者から2号被保険者への切り替えの時などのケースでは、民間では被保険者に対してお知らせをするが、機構では本人に変更通知を出していないのではないのか。事業主に任せていると、事業主側の怠慢などで記録の不整合が生じるかもしれない。民間で当たり前のことが機構ではやっていないことが他にもあるのではないのか。

- 事務所での受付業務については、チャネルを減らさずにお客様目線の改革を行うためにも、そのまま維持する。さらに、従来の事務所と事務センターの在り方について、必ずしも明確に整理されていなかったことから、事務所機能の強化という観点からも見直しを行い、お客様に迷惑をかけないような体制作りをしていくつもりである。

地域マネージャー、地域部長については、いわゆる地方採用の優秀な人材を登用している。毎月1回、活発な会議をしており、彼らには本部の職員として、自分たちで意見を実現し、問題点を解決できるということを伝えながら議論してきている。

民間の知恵については、いろいろな形で取り入れていきたいと考えており、今までのところアドバイザリーボードでご意見等いただいている。今後も、引き続き取り入れていきたい。

- 3号被保険者から2号被保険者へ切り替える厚生年金の資格取得手続きについては、会社からの手続きとなり、事業主に任せているところである。
- 資格取得手続きが会社の事務であることは承知しているが、問題は被保険者本人への切り替えの通知をどうするかということである。
- 補足になるが、ご本人へは毎年、ねんきん定期便でお知らせをしており、ご本人が確認できる体制はある。ただ、手続きがあった時点でお知らせすべきかどうか、ご指摘の点については検討したい。
- 26年10月以降、基礎年金番号のみわかっていて、住民票コードとの紐付けができていない方については、住民票住所を書いて手続きをしてもらって住民票コードと結びつけることとしていたが、本年9月からは、新規資格取得時に、住民票コードの記載がないと、事業主に返す仕組みに変えると聞いている。しかし、今後はマイナンバーが使用されることとなり、住民票コードは必要なくなるのではと考えている。現場の混乱も予想されるため、この時期に運用を変えなければならない背景があれば教えてほしい。住民票コードの記載がなくても、住所が記載されていれば、従来どおり、処理をした方が現場で混乱しないのではないかと。
- 26年10月の時点から、住民票コード添付としておけばよかったのではないかと思います、述べさせていただいた。
- 住民票コード収録の理由の1点目としては、基礎年金番号と結びつけておけばそのままマイナンバーの収録につなげることができるということである。機構の処理はマイナンバーで届出された書類を基礎年金番号に変換をかけて、基礎年金番号で処理するため、準備行為としてマイナンバーと基礎年金番号の紐付けが必須であり、そのためにも住民票コードが必要である。
- 2点目としては、今般発生している保険証詐欺取の対策として、住民票コードと結びついていない基礎年金番号で届出された新規資格取得についてはいったん確認を要するという、不正に対する対応である。
- 住民票コードの記載については、これから正式連絡を行う段階のものであり、誤解を与えているかもしれないが、基本的には今までどおりの取扱いで住民票コードの記載は必要ない。現在、基礎年金番号と住民票コードの紐付けができていない方が3%程残っており、この方々について、届書の記載内容(氏名・生年月日・性別・住所)に一致する住民票コードが判明しなかった場合には、事業主に住民票住所の確認を求めることとする。従来から住民票コードの記載は求めておらず、今後も住民票コードが書いてないから返戻するという予定はない。納入告知書にお知らせのチラシを同封する予定である。ご不明な点があればご照会いただきたい。

- 意見、お願いになるが、再生プロジェクトを進めていくことが第一優先である一方で、急激な変化に周りがついていくのが大変であると思う。事務所集約に伴う移動について、利用者であるお客様だけでなく、働く側も大変である。全国異動のルールも決まった一方で、多様な働き方を厚生労働省が打ち出しているので、男女参画等と整合性をとりながら、職員のストレスが落ち着くよう進めていただきたい。
- 国民のために、縦割りの排除の取組は大変期待している。
1点質問として、専門職コースの募集については、職員の中から手上げ方式ということか。「システム専門職」「年金給付専門職」「障害年金実務研修の導入」についての背景を教えてください。
- 専門職コースについて、まずシステムの専門職に関しては、ベンダーに依存しない体制を構築するためにも、システムの専門家を育てなければならない。そのためにも、CIOまで含めたキャリアパスを提示することが必要である。
また、年金給付に関しては、非常に難しい制度の中で、一部、支払にかかる時効が撤廃されているという背景もあり、旧法・旧旧法の制度を含め、正確な事務処理をしていかなければならない。現状として、有期雇用職員に依存している相談体制は、問題であると考えており、現場において、正しい知識を持ち、頼りになる職員が常にいるという体制とともに、地域を支える人材を育成していく面から、専門職制度を作っていく。職員の中から、概ね500人程度を選抜して、給付を支え、地域を支える人材を育てていく。

【議題④】「年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート」等の結果報告について

- 25年度～27年度の間で回答パターンの変化が見受けられるが、アンケート手法または質問の意図等が変わっているのか。
- 経年変化については、少しずつアンケート手法を改良したためであり、お客様からの意見を反映させているものである。事務所窓口でお渡しして、その場で慌ただしく記載していただくより、あとでゆっくり記載いただき、ご意見をいただきたいという意図で、26年度から往復ハガキでの回答方法に変更したところ。26、27年度は同じ手法で行っている中で、満足度が上がっているということから現場での取組が評価されたと考えている。

(以上)