

日本年金機構運営評議会（第29回）議事要旨

1. 開催日時 平成29年2月6日（月）14時00分～15時50分
2. 場 所 日本年金機構本部1階多目的ホール
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（9名）
4. 議題
 - ① 日本年金機構の中期計画の変更及び平成29年度計画（案）の策定
 - ② その他
5. 意見概要
（○：委員意見 ●：機構からの説明）

〔議題①〕

「日本年金機構の中期計画の変更及び平成29年度計画（案）の策定」

- 機構の取組として、本来であればマニュアルの一元化は、もっと早い段階でなされていなければならなかったものだと思うが、全体的には、第一段階～第三段階でいえば最後の段階に進んできていると評価している。3つの段階とは、第一に、ミスを起こさない・公正であること。第二に、効率化。第三が、受給者、加入者目線でのサービスの向上であり、同時並行もしくは段階を踏んで進めてきて、概ね最後の段階に到達してきたと考えている。

増加すると思われる年金相談を原則予約制にすることや保険料のクレジットカード払いを可能とする取組などは、お客様目線でみると、ストレスの軽減であったり、クレジットカードのポイントがたまることで支払う意欲が湧く工夫になっているので、少しずつ組織として洗練されてきたことを感じた。

ただ、運用を開始した障害年金請求キットに関しては、障害のある方やその家族が渡されても、理解が難しいのではないかと感じる。元々障害年金の制度自体が難しいので、キットの中でも、不要なものについては外して渡すなど、更に踏み込んだお客様サービスが進むとよいと考えた。ホームページの見直しにも関連するが、難しい制度を正確に伝えると同時に、一般の方にわかりやすく、かつ、保険料の支払意欲向上や「国民全体の年金を大事にする」という考えを持っていただけるようなサービスを考えてほしい。

- 障害年金請求キットを作成した経緯から申し上げますと、平成 27 年に年金事務所の窓口実態調査として覆面調査を行った結果、障害年金の請求書のお求めがあった際に、お渡ししていないことが問題として多く挙げられたところである。

背景には、事前に裁定請求書をお渡ししてしまうと、お客様が必ず受給できるという認識をお持ちになり、診断書を取得されてしまう場合があったことがある。障害年金の請求は、病歴や納付要件を確認したうえで、いつの段階の診断書を取得すべきかという判断が必要となってくる。そのうえ、診断書取得の費用はお客様の負担となることもあり、初診日を確認し、確実に請求できると判断できるまで請求書を窓口でお渡ししていないことが実務上あった。

一方で、請求書をもらえないことで、請求自体をあきらめてしまうことになっていたのであれば、それは適切でないと言える。

このため、機構としても、年金財政を考えて年金請求を妨げているといった誤解を与えることは本意ではないため、まずは請求の入り口に立っていただくためにも、全員の方に障害年金のパンフレットの一部分として、請求書をお渡しすることにした次第である。

不要なものは外すなどのサービスはできないか、とのご指摘については、傷病によって必要な書類が異なるため、最初の段階でどの書類を外すかの判断ができないという事情があり、次の相談のステップで対応することとしている。

- 請求書をお渡ししていない、という批判が非常に多かったため、まずは、必ずお渡しすることを徹底させる、という取組であることについてご理解いただきたい。

また、年金書類は全般的にわかりにくいというご指摘は常々いただいているところであり、わかりやすくするための努力を惜しんではならないと考えている。障害年金請求キットについても、よりわかりやすくするため検討し、改善を図りたい。

- 請求書については、障害基礎年金と障害厚生年金両方ではなく、請求する年金のみ渡すことは可能ではないか。わかりやすくする以前に、不要なものは省くことはできないのか。

- どの制度で請求できるのかということは、初診日によって異なり、お客様ご自身が正確に把握できていないことが多い。最初の相談で判断することがなかなか難しいため、障害年金請求キットを渡すことを最初のステップとした。
- 障害年金については、まだ取組の第一段階であると理解した。引き続き改善の検討をお願いしたい。
- 生活保護でも問題になるが、障害年金は申請主義が前提であるため、申請書を渡すということが重要になる。このことが徹底されていなかった事実があるため、まずは渡すということを徹底したということだと思われる。徹底を図りながら、障害年金請求キットの改善について、検討していただきたい。
- 短時間労働者の任意適用拡大の制度改正に関連して、ターンアラウンド方式の請求書とは、どのようなものなのか。
 また、周知方法がホームページなどで行うとあるが、具体的にはどのような周知方法があるのか。
 ホームページでの周知は、対象事業所が特定できないからだと思われる。情報提供の方法には、提供側から送り込む「プッシュ型」と、受け手側から情報を取り出してもらう「プル型」があり、ホームページでの周知は後者に当たると考えている。今改正での適用拡大は、労使合意がないと適用ができないので、組合や労働者側の代表者への周知が大事になってくる。500人以下の規模の事業所だと労働組合の組織率が低く、適用となると社会保険料負担が増えることから、積極的に取り組もうとする事業主は少ないのではないかと考える。このため、労働者側にきちんと伝わるような周知方法になっているのか、教えてほしい。
- ターンアラウンド方式とは、氏名・住所などの基本情報と併せて年金の加入記録をあらかじめ印刷をして送っている請求書のことである。請求書に記載がある記録をご確認いただき、万一漏れや誤りがある時は請求書を提出する際に窓口などでご指摘いただいている。
 また、現在行っている周知の一つとして、任意適用の申請は事業主経由となっていることから、事業主の方に制度を熟知していただくために、納入告知書に任意適用拡大のパンフレットを入れることとしている。委員のご指摘の通り、事業主側だけのアプローチでは、十分ではないと考

えているが、個々の労働者の方へ連絡する手段を機構は持ち合わせていないため、厚生労働省と連携し、日本労働組合総連合会などの関係団体に、どのようなことが可能なのか相談しながら進めていきたい。

- 短時間労働者の任意適用拡大の施行は平成 29 年 4 月であり時期が迫っているため、労使合意を確認する用紙や労働者代表者の選出方法など、手続き面についての準備状況を教えていただきたい。昨年 10 月に施行された 501 人以上の企業への適用拡大時には、同年 5 月には事務連絡通知が出ていたので、本件について早急に出して欲しい。

- 労使合意をどのように証明するかについては、現在厚生労働省と最終調整中であり、調整でき次第速やかに連絡させていただきたい。

- 厚生年金保険の取組について、事業所の保険料率誤りや賞与の届出漏れがいまだに多い。年金機構として実態把握をどこまでしているか分からないが、これらをなくすためにも、例えば、賞与が 1 年前のままである事業所に対して、返信用はがきで確認をするシステムをつくるなど、具体的な対策を検討していただきたい。

また関係団体の連携について記載があるが、この中に各地域にある年金委員会や社会保険協会が含まれるのか。含まれているのであれば具体的に記載していただきたい。

機構による年金委員への研修は年 1 回程度なのに対し、協会けんぽで行う研修は、年 5～6 回開催し、参加者は抽選となっている。回数の問題ではないと思うが、企業型年金委員が上手く機能することが、事業所にとっても保険料率などの単純ミスを減らすことにつながると考えるので、年金委員への研修内容の充実とフォローアップの徹底を図っていただくためにも、研修などについて具体的な提示を検討願いたい。

- 年金機構としても、保険料率が変わった時は、納入告知書にお知らせを入れ注意喚起する対応をしているところである。それでも誤りが頻発するようであれば対策が必要であるため、状況を確認した上で対応を考えたい。

また、年金委員はまさに「民生委員の年金版」であり、年金のニーズがある方と年金事務所の橋渡しや啓発活動を担っていただいている。年金委員の活動を支援していくことがまさに我々の業務であると考えている。

どのようなことが可能であるか、先日研修の場で年金委員の方々に伺ったところであるが、その際、「何をしてよいのかわからない」や「市町村との

つながりがなく」など、様々な意見を頂戴し、研修の充実とフォローアップが重要であると認識している。

- 一つでも多くの事業所が正しく事務処理が行えるようフォローするためにも、年金委員会をはじめ、既存の協力組織を支援団体として認知していただきたい。

年金委員会が、年金委員について情報を持っていれば、研修会などの次のアクションを起こせるが、機構と共同で年金委員を支援しているにも関わらず、年金委員会自体が、その地域で誰が年金委員になっているのかわからない状態である。個人情報保護の問題はあるが、可能な範囲で年金委員の就任時などに年金委員会に情報提供するなどの工夫をしてほしい。年金委員が減ってきている現状を考え、何らかの対策を講じていただきたい。

また、年金委員会と年金事務所で勉強会を共催する際に、参加者が年金委員であるにもかかわらず、会場費用を年金事務所、講師費用は年金委員会が負担しているという点も、おかしいのではないかと思います。

- 過去に、社会保険庁と社会保険委員会との関係の透明性に問題があったことから、経費の面を含めて連携における制約はあるが、年金事務所が主催する研修に費用を出すことは可能なはずである。どこまでできるかについて改めて検討し整理した上で、年金事務所から年金委員へ積極的に情報提供をし、市町村との間をきちんとつないでいくことに取り組んでいきたい。
- 前回会議でも申し上げたが、地域包括ケアの枠組みの中での、とりわけ地域型年金委員の役割と意義についても併せてご検討いただきたい。
- 年金給付の取組に関して、今後高齢単身者や高齢者のみの世帯が増えていくなかで、老齢年金の請求ができるにもかかわらず、していない方への対策を考えてほしい。高齢単身者が認知症や病気などを理由に請求したくてもできない状況にあることも考えられるので、未統合記録を年金受給につなげていくことに加えて、現在申請漏れをしている方の原因も確認した上で対策を考えていただきたい。
- 老齢年金については、現在も節目年齢の時に勧奨を行っているが、更にどうことができるか考えていきたい。

障害年金は、診断書が基になるため、老齢年金と違い、個別に受給権を判断し、記入したものを、返送していただくことで請求ができるシステムにすることは難しい。このため、障害年金の受給につなげるためには、障害年金制度を理解していただくことが重要となってくると考え、「ねんきん定期便」への障害年金のお知らせの同封や、年金手帳交付時における障害年金制度についての説明をおこなっているところである。相談にみえられた方に対し、障害年金制度についてきちんと説明していくことを徹底してまいりたい。

- 老齢年金の請求については、家族が容易に手続きできるようにしてしまうと、経済的虐待が起きる要因にもつながってしまうため、保険料を掛けてきた本人自身が給付を受けられるよう、今後に備え、現状把握をしていただくよう問題提起したい。
- 受給資格期間短縮が始まると、更にこの問題が拡大すると考えられる。関係施設等との連携や実際に対象者を訪問するなど身寄りがない方についての対応を検討しているが、できることに限界があることも事実であるため、その点をご理解いただけたらと思う。
- 受給資格期間の短縮について送付する年金請求書は未送達がかなりの件数になると予想できる。本年2月末から7月にかけて送付する年金請求書は、月ごとの送付件数は把握できるのか。また、一度未送達にならないと住基ネット情報との突合は行わないのか。
- 発送件数、未送達件数は把握できるよう、送付するときに、二次元コードを付番し、発送状況などの未送達者の管理を行う仕組みをとっている。送付する前に住基ネット情報と照合し、現在の住民基本台帳上の住所に送ることとしている。しかし、高齢者は住民票住所と実際の住まいが一致していないことが少なからずあるため、市町村にもご協力いただいた上で、未送達分の勧奨が可能かについて、厚生労働省と相談しているところである。
- 住所がわからないために請求書が届かず、年金受給ができていない方がいるということがニュースになることで周知できるため、未送達の状況をプレス発表するという手法などを考えていただきたい。

- 検討させていただきたい。
- 職員の意識を変え、70 項目にわたる改革項目を進めていながら、制度改革についても周知・対応していくことには、人材が非常に重要となってくると考える。自分自身は普段、学生が身近にいる環境にいるが、公務員への興味は聞いても、年金機構や協会けんぽへの就職を希望したいという声はあまり耳にしない。現在の職員も重要であるが、これから機構を担う人材の確保という点で、もっと学生に対するアピールを工夫できないのだろうか。
- 新卒採用に関しては苦労しているところであり、例年 300 名程度を採用しているところであるが、次年度は減る見込みである。興味を持っていただいた方は数千名に上っているため、私どもとしても、他企業との合同説明会や大学へのセミナーなど学生への募集活動を積極的に行っているつもりではあるが、全国異動があること、採用を全国一括で行うことが閣議決定されている事情もあり、それが若干影響しているのかもしれないと考えている。
 しかしながら、人材を確保し育てていくことは非常に重要であるため、アピールについて工夫をしていくべきと考えており、ご助言があれば是非いただきたい。
- 年度計画(案)で記載がある各数値の設定について伺いたい。目標数値が散見されるが、どの数字も挑戦的なものなのか、それともある程度達成可能な数字をおいているのか。また、職員が自ら達成すべき数字で、達成できたという自覚ができる数字なのか。
- 目標数値の代表的なものとして、国民年金の納付率がある。最終納付率 70%は、2 年間に渡って、チャレンジする数字であり、近年は達成しているが、一番低い時は 58%だったことから、かなり厳しい数字目標に挑戦していると機構としては考えている。
 目標数値は今年達成できたら終わりになるという取組ではないため、着実に取り組んでいくことが重要であり、ある程度可能で、かつチャレンジ的な数値を毎年設定している。
 達成できることが前提である数字ではあるが、かなり努力をしないとできない数字でもあるので、決して低い数字でないことはご理解いただきたい。

また、結果は賞与に影響することもあり、一定のインセンティブは働いていると考えている。

[その他]

前回会議で菊池座長より提案があったことを踏まえ、理事長あてに提言を行うこととなり、以下のやりとりを踏まえ別添の「提言」が取りまとめられた。

- 実行する際の要望になるが、「効率化・合理化の観点から組織の集約」を進めて行く際には、労使の合意が実行のスピードを加速させると考えるので、事前の労使協議を重ね、職員との組織改編の情報と問題認識を共有して、進めていただきたい。
- 現在も組合とは緊密に話し合いをし、基本的には同意を得たうえで進めているところである。現時点で大きな問題はないと考えている。
- ご意見の趣旨は提言の修正でなく、提言を踏まえた上の発言のため、他に意見がなければ、この提言を運営評議会からの提言とさせていただきたい。

(以上)

平成29年2月6日

日本年金機構

理事長 水島 藤一郎 殿

日本年金機構運営評議会

座長 菊池 馨実

提 言

日本年金機構（以下「機構」という。）は、平成27年12月に業務改善計画を策定し、再生プロジェクト及び情報セキュリティ対策の強化に取り組んでいるところであるが、機構が、国民から信頼され、評価される組織となるためには、厚生労働省とも連携し、多岐に渡る業務改善計画を確実に実行することに併せ、基幹業務の更なる推進や制度改正への確実な対応を行うことが肝要である。

こうしたことを踏まえ、私たち運営評議会として下記について提言する。

記

1. 組織改革、人事改革、業務改革及び情報開示・共有の促進を柱とする「日本年金機構再生プロジェクト」について、国民接点である現場の声を十分尊重した上で確実に実行するとともに、不断のフォローアップにより随時見直し・軌道修正を検討する等、現場・本部が一体となったプロジェクトの推進に努めること。

その際、効率化・合理化の観点から組織を集約していく中でも正確かつ円滑に基幹業務に対応できるよう取り組むこと。また、改革に伴う職員のワーク・ライフ・バランスへの影響にも配慮しつつ、職員一人ひとりが「自ら考え、自ら改革する」意識を持ってより積極的に改革に取り組める体制を整備すること。

2. 情報セキュリティについて、職員一人ひとりのセキュリティ意識を醸成・定着させ、より高いレベルのセキュリティ体制を確立すること。また、インターネット環境の構築と、それに向けたハード面、運用面のセキュリティに関する環境整備、ルールの徹底を図ること。特に、機構においてマイナンバーを利用するに当たっては、より一層体制を引き締め、対応すること。

3. 国民年金保険料の納付率向上、厚生年金保険の適用促進等の基幹業務の更なる推進を図ること。また、短時間労働者の適用拡大、受給資格期間の短縮等の制度改正に対して、業務の効率化・合理化を図った上で適切な人事配置を行い、厚生労働省と緊密に連携し必要な人員等を確保しながら、不断の努力により確実に対応すること。

さらに、事務処理誤り、コンプライアンス問題事案の防止のため、緊張感を持って業務を遂行し、綱紀粛正を徹底すること。

なお、年金制度・事務処理に対する正確性の徹底を図るため、適用事業所の事業主等への広報について、年金委員制度の活用等により充実を図るとともに、市区町村や社会保険労務士会をはじめとする関係機関・団体との連携・協力体制の構築に努めること。

以上