

日本年金機構運営評議会（第 32 回）議事要旨

1. 開催日時 平成 30 年 2 月 1 日（木）13 時 30 分～16 時 00 分
2. 場 所 新宿年金事務所 3 階大会議室
3. 出席委員 菊池座長、牧嶋委員、池田委員、和泉委員、植西委員、南部委員、戸田委員、若杉委員、若林委員（9 名）
4. 議題
 - ①平成 29 年度上半期の取組状況 及び 日本年金機構平成 30 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]

「平成 29 年度上半期の取組状況 及び 日本年金機構平成 30 年度計画(案)の策定」

- 人事改革において正規職員と非正規職員の割合を 1 対 3 にすることだったが、職員のシフト方法についてお聞きしたい。
- 現在、事務センターにおいては、正規職員と非正規職員が概ね 1 対 1 で業務を行っている。これを、審査を有期雇用職員と無期転換職員が行い、決裁や運営管理を正規職員が行う仕組みとすることにより、正規職員と非正規職員の割合を例えば 1 対 3 にし、余剰となった正規職員を事務センターから年金事務所へ配置する計画である。
- 正規職員と非正規職員の役割の見直しにより非正規職員の負荷が増えると人材育成が必要になると思うが、うまく機能するのか。また、以前、事務センターを視察した際、非正規職員の採用に苦戦しているとのことだったが、人件費が高騰している中で採用が進むのか。
- 無期転換職員を中心に地域のベースを支える体制を作り上げ、新たに与えた役割に対して評価し賞与を支払う等により非正規職員を活性化する仕組みを作る必要性があると考えている。
- 相談の予約率が上がると、待ち時間はどの程度短縮されるのか。

- 待ち時間の短縮よりも、むしろ事前にお客様の来所要件を把握することにより相談の準備を行い、より正確な年金相談ができることが最大の効果である。予約していないお客様の待ち時間が長くなる問題を解消するため、予約率を70%程度の水準まで上げることが当面の課題である。
- ①平成29年度上半期、コールセンター応答率が41.6%と大きく低下したとのことだが、中期計画では応答率70%以上の維持が掲げられている。民間企業では応答率90%など高い数字を目指しているところが多いと思うが、その点についてどのように考えているか。また、お客様満足度調査において応答率についてどのような影響があったか。
 - ②平成30年度計画（案）において、事業所調査加速化とあるが、調査内容をどのように変更するのか。
 - ③同計画（案）に、全国の年金事務所相談窓口への社会保険労務士の配置について記載されているが、すべての年金事務所に配置される予定か。社会保険労務士導入の効果をチェックする体制を整備するべきではないか。
 - ④サービスの質の低下につながらないように、職員の士気を高めるためにも職場環境の取組強化も行っていただきたい。
- ①について：コールセンターの応答率低下は、今年度の特殊要因（扶養親族等申告書について税制改正があったことと、マイナンバーの記入欄が導入されたこと）によるものである。また、受給資格期間の10年への短縮に関する問い合わせや振替加算支給漏れ事案も重なった。その対応策としてフリーダイヤル設置などの措置を行ったが、必ずしも十分ではなかったため、この反省も踏まえ、来年度、自動応答なども含めてコールセンターのあり方を抜本的に見直す計画である。
 - ③について：社会保険労務士は全国すべての年金事務所に配置されている。研修は全国社会保険労務士会が行っており機構も協力しているが、コンプライアンスの問題も含めてしっかり対応し、あわせて年金制度に関する知識の更なる向上についても社労士会と議論しながら対応を推進したい。
 - ④について：サービスの質の向上を図るとともに、業務の効率化策に取り組むことで、職場環境の改善に努めてまいりたい。

● ②について：平成 30 年度の事業所調査については、厚生労働省とも相談し、きちんと適用し、きちんと指摘することに焦点を当てて実施することとしている。平成 29 年度の調査件数は前年と比較して大幅に増加し、適用漏れや報酬への算入漏れ等の指摘率も例年と比較し増加している。定時決定時調査よりも、賃金台帳や出勤簿などを細かく確認する総合調査を中心に取り組んでいる。

①について：CS 調査を実施した結果、コールセンターについては例年並みの評価だった。今回は、「良くない」という回答について具体的な理由を尋ねる項目を設けており、話すスピードが速い、聞き取りづらいなど電話特有の意見があった。その結果を踏まえ、コールセンター職員に対して教育している。

○ 資料 1 の 10 ページの事務処理誤りの発生について、誤送付・誤交付・誤送信は、個人情報の漏洩事故にあたると思うが、担当職員の処分はどのように行っているのか。

● すべてのケースについて、最低限、所属長から注意を行っている。故意であればもちろん処分し、過失であれば程度により注意から解雇まで段階がある。いずれの場合も、処分に該当するかどうかはコンプライアンス部で個別に判断して処分を行っている。

○ 資料 2 の 16 ページのテレビ電話相談について、本年 1 月から佐渡市で試行実施しているとのことだが、その効果検証を行ってから今後の導入について検討する計画か。あわせて、マルチランゲージサービスについて、今後はすべての年金事務所及びコールセンターで一律に人員配置し実施する方向で検討を進めているのか。

● テレビ電話相談については、本年 1 月 23 日から佐渡市で開始し、毎日 2～3 件の相談がある。検証については、①利用されたお客様へのアンケートの実施と市役所の協力体制について②コスト（お客様サービスを実現しながら、出張相談と同制度のコストに抑える形で推進できるか）について行う必要がある。これらを検証した上で、今後どこまで拡大できるかが課題である。

また、マルチランゲージサービスについては、昨年 10 月に年金事務所 8 拠点、本年 1 月にさらに 44 拠点、合計約 50 拠点で実施しており、コールセンター及び中央年金センターでも開始している。毎月 30 件程度の

利用があり、外国のお客様が年金事務所へ来所し、電話を介して翻訳業者に翻訳してもらい、3者で会話する形で実施しておりコストはあまりかかっていない。現在は、外国のお客様が多い年金事務所で実施しているが、最終的には本年10月に全国の年金事務所・コールセンターで実施予定である。

○ 資料2の31ページに女性の活躍推進について記載されているのは嬉しいことだ。機構の障害者雇用についての現状と今後の方向性についてお聞きしたい。

● 障害者の雇用については非常に重要なことと考えており、全国の年金事務所・事務センターで、有期雇用職員、無期転換職員として配置している。来年度から、障害者の法定雇用率(国、地方公共団体等)が2.5%へ引き上げられるが、機構における直近の雇用率はこの基準を超えており、引き続き取り組んでまいりたい。

○ 資料1の33ページの働きやすい職場環境の確立について、現在、働き方改革の中で、病気治療と就労との両立、特にがん患者就労支援には国が力を入れているため、そのような視点も配慮いただきたい。また、働きがいのある職場環境ということも、次なる視点として付加していただければと思う。

また、現場の労働者の意見を聴く機会をどのように設けているかお聞きしたい。

● 各拠点で再生プロジェクトの取組を進めており、その中で出た意見を本部へ報告してもらおう仕組みを構築している。

働きやすい職場環境については、各拠点の職場代表を通じて本部へ意見を伝えてもらい、それを踏まえ対策に取り組んでいる。また、本部では特にメンタルヘルスの予防対策とケア対策に力を入れており、常勤役員会で状況を定期的に報告している。経営陣から現場職員まで情報共有し、さらに取組を進めていきたい。

○ 同じく働きやすい職場環境の確立について、近年、介護離職も大きな問題になっているため、介護・健康問題等についての相談支援体制の確立について今後検討いただきたい。

- 平成 30 年度計画の記載については、ご指摘を踏まえ工夫したい。
- 誤送付・誤交付・誤送信の話に戻るが、平成 29 年度に発生した 100 件の内、半数以上が委託業者による発生のようなのだが、委託業者に委託する郵便物にはどのようなものがあり、原因は判明しているのか。誤送付・誤交付・誤送信の発生元の半数以上が委託業者のため、その部分を減らさないと全体数が減らないのではないか。
- 外部委託業者へ委託する郵便物には、年金受給関係の通知、事業所関係の通知等がある。外部委託する際、仕様書や委託要領を定めており、委託開始前後のチェック、内部への監査などを行っているが、委託業者に正確な事務処理を行ってもらうことをどのように担保するかが一番重要である。先般、外部委託のあり方を見直すための検討チームを設置し、組織的に対応策の検討を進めている。
- ほとんどの郵送物は、委託業者から発送されている。機構内で発送する際には、チェックリストを使用し、封入・封緘のダブルチェックと押印をするルールになっており、仕様書上、委託業者にも同様の義務を課しているが、問題は、守られているかどうかをどのようにチェックするかということである。誤送付等が発生した場合には、監査部が監査に入り是正命令を行っているが、マイナンバーの取り扱いについては更に影響が大きくなるため、誤りは許されない状況になる。そのため、機構から委託業者へのデータの渡し方、データの管理方法、インターネットとどのように接続されているかを含め、適切な環境かどうかチェックするなど、外部委託のあり方を抜本的に見直さなければならぬ。単純な価格競争で調達を行っている限りなかなか難しいが、コストの観点も踏まえ今後検討を進め、改めてご報告したい。
- 今後検討していただき、その過程・結果についてご報告いただきたい。

[議題②]

「その他」として、

「振替加算の総点検」時に公表した未払いへの対応状況、年金給付に係る事務処理誤り等の総点検について

- 人員については、中期計画に人員配置の適正化について記載されており、平成20年7月に閣議決定された機構の人員数に基づき運営されていると承知している。点検するリストの多さに加えて、受給資格期間の10年への短縮、短時間労働者の適用拡大など新たな業務が多く発生しているが、この業務量を踏まえて、平成20年に閣議決定された人員について適正に配置されているかについて検証が必要ではないか。
- 各施策については、人員も含めて各年度の予算で手当されており、閣議決定があるために全く変えないということではないと思っている。ただし、できるだけ効率的に業務を行うことにより年金財政に負担をかけないことは我々の務めであるため可能な限り対処する。再生プロジェクトの取組の中で行われた、業務量調査を踏まえ早急に是正を図り、適正な人員配置を行いたい。また、必要な業務については、毎年度予算要求の中で要求してまいりたい。

「提言案」について

菊池座長から、

- ・ 来年度は、日本年金機構の第二期中期目標の最終年度であると同時に、業務改善計画について、3年間の集中取組期間の最終年度となることを踏まえ、着実に取組を推進すること
- ・ 基幹業務の更なる推進とあわせて、年金給付適正化の取組に係るより一層の強化が肝要であること

以上を踏まえ、提言を行うことについて提案があった。これに対し、委員の了承が得られ、以下の議論を経て別添の「提言」が取りまとめられた。

- 「年金委員が地域に根ざした幅広い活動を展開」とあるが、現在の年金委員のキャパシティを考慮すると、ハードワークではないか。
- 地域共生社会の実現を目指す国全体の動きを踏まえ、年金委員の活動展開について提言に盛り込んだ。
- 年金委員には、職域型年金委員と地域型年金委員がある。職域型年金委員は、主に勤務先事業所で制度周知等を行い、地域型年金委員は、お住まいの自治体で地域住民へ啓蒙活動を行っている。年金事務所は活動の手引きを配付するとともに年金制度勉強会を実施しており、今後更に力を入れていく必要がある。

- 日常の中で地域のニーズを組み込み、どこまでできるかというのが大きな課題である。年金委員も年金事務所も普段の仕事の延長線上で活動を展開していくことにより次第に地域に根を生やしていくのではないかと。年金事務所が年金委員と相談しながら活動を推進することが、両者に過重な負担をかけずに取組を進める方法だと思う。また、年金委員にはそれなりの誇りをもっていただきたい。そのために何ができるのかは別途考えていきたい。
- 職域型年金委員が退職するときには自動的に地域型年金委員に移行する仕組みを作る等の基盤作りが必要だと思う。機構は、全国にいる年金委員を活用して年金制度や正しい事務手続きを周知することにより、正しい事務処理を徹底していただくとともに、年金委員の任務を考えるなど従来以上にバックアップしていただきたい。
- やはり年金委員が地域で活躍していただくことは大事なことだと思うので、提言に記載することに賛同する。
- 「将来を展望できる 65 歳までを見据えたキャリアパス」について、年金受給開始年齢の 70 歳への引き上げや、人生 100 年時代、働き方改革の推進が議論されている世の中の動きを踏まえ、「65 歳までを見据えた」という部分は不要ではないか。
- 現在の機構においては、65 歳までを見据えたどのようなキャリアパスを提示できるかということが重要なテーマである。提言案で 65 歳という年齢で区切っているのは、組織として責任を持てるのが 65 歳までだからと理解している。
- 了承した。
- では、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 30 年 2 月 1 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

来年度は、日本年金機構の第二期中期目標の最終年度であると同時に、平成 27 年に策定された業務改善計画について、3 年間の集中取組期間の最終年度となることから、集大成として、引き続き計画に沿った着実な取組推進が求められる。国民から真に信頼され、職員が誇れる組織体制を確立するためにも、厚生労働省と連携し、必要な予算・人員を確保しながら、基幹業務の更なる推進とあわせて、年金給付適正化の取組に係るより一層の強化が肝要である。

これらを踏まえ、私たち運営評議会として下記について提言する。

記

1. 「日本年金機構再生プロジェクト」について、3 年間の集中取組期間の最終年度として、これまで実施してきた組織改革、人事改革、業務改革及び情報開示・共有の促進を柱とする改革を有機的に連動させることにより、基幹業務へさらに注力し、国民から信頼され職員が誇れる組織体制を確立すること。

また、働き方改革を踏まえ、希望とやりがいを持てる人事制度の構築、将来を展望できる 65 歳までを見据えたキャリアパスの提示、無期転換職員及び有期雇用職員の活性化に取り組むこと。

併せて、これらの取組や進捗状況を、社会へ積極的に情報発信すること。

2. 組織面・技術面・業務運営面において一層のセキュリティ強化を図り、役職員の危機意識向上と、より強固なセキュリティ体制の構築に邁進すること。

また、マイナンバーを利用した情報連携開始にあたり、マイナンバーを含む個人情報の適正な取扱を徹底するとともに、国民の利便性向上に努めること。

さらに、WEB 閲覧やインターネットメールの本格運用開始にあたっては、安定的に利用できる環境の構築とあわせて、全職員への研修や訓練の実施によりルールを徹底すること。

3. 年金給付適正化の取組を一層強化し、相談体制を拡充することにより、国民に安心・信頼していただけるよう努めるとともに、国民年金の適用・収納対策、厚生年金保険の適用・徴収対策など基幹業務の更なる推進を図ること。また、事務処理誤り、コンプライアンス問題事案防止の更なる取組強化に努めること。

4. 正確な年金制度の理解と事務手続きの徹底を図るため、年金制度説明会や年金委員制度の充実に取り組むとともに、市区町村や社会保険労務士会など関係機関との協力体制のより一層の強化に努めること。さらに、現在、政府において進められている地域共生社会の構築に向けた取組の中で、年金事務所や年金委員が、地域社会の担い手として率先して活動するとともに、高齢化が進む中で、年金委員が、年金相談だけでなく、地域に根ざした幅広い活動を展開していくことも視野に入れた取組を進めること。

以上