

年金業務・組織再生会議 (第18回)

平成20年2月22(金)
14:00～15:50
総理大臣官邸2階小ホール

行政改革推進本部事務局

○本田座長 ただ今から第18回年金業務・組織再生会議を開催いたします。

当会議の昨年末の中間整理におきまして審査業務や年金相談業務など、今後更に外部委託化の検討を深める業務につきまして指摘しているところでございますが、本日の会議におきましては社会保険庁から、この中間整理を受けました外部委託の現段階における具体的な検討状況につきましてヒアリングを行い、その上で質疑を行いたいと思います。

それでは、早速でございますが社会保険庁から資料をご説明いただきたいと思いますが、内容が多々ございますので、まず年金相談業務の外部委託化についてご説明をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

(プレス退室)

○吉岡社会保険庁総務部長 総務部長の吉岡でございます。本日もよろしくお願い申し上げます。

ただいま座長からお話ございましたように私どもが出しました社会保険庁の改革案について、年末に再生会議から中間整理という形で頂きましたご意見につきまして、その後の検討状況ということで、今日お手元の資料3点についてまとめております。1番から担当の室長よりご説明をさせていただきます。よろしく申し上げます。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 総務部企画室長の高橋でございます。よろしく申し上げます。

表紙をおめくりいただきまして、資料の1ページでございます。まず1点目の来訪による年金相談の外部委託につきまして。中間整理におきましてご指摘いただきました点、太字のところ2点ございますけれども、社会保険労務士や市町村の年金関係の窓口の活用、この方策についての検討。もう1点はその下でございますが、日本年金機構が自ら行う相談業務と委託による相談業務を組み合わせることによりまして、競争性を高め、国民サービスの向上につなげていくことが重要、この2点のご指摘を頂きまして検討をいたしました。

その矢印の下、社会保険庁における検討状況でございますけれども、大前提といたしまして来訪による年金相談につきましては、まずは分かりやすいお知らせの郵送、電話、インターネットなどによりましてお客様が年金事務所などにわざわざお越しいただかなくてもよいようにする。これがサービスの基本だと考えております。その上で外部委託も組み合わせまして、外部の各主体のご協力を頂きまして、来訪窓口を充実させていきたいということでございます。

1枚おめくりいただきまして、(1)年金相談センターの運営委託及び窓口装置の貸与についてでございます。四角の中、①②がございますけれども、日本年金機構が設置する年金相談センター、これは現在54か所、社会保険事務所の他に設置してございまして、右下にありますように主に大都市部でございます。社会保険事務所の混雑緩和対策あるいは場所が離れた場所ということで設置しておりまして、54か所、正規職員、謝金職員、賃金職員で運営をしてございます。

これをまず一定数、社会保険労務士会に委託しまして、実施状況を踏まえて拡大をしてまいりたいということでございます。

また②でございますが、社会保険労務士会が独自に既に都道府県社会保険労務士会の会館に年金相談センターを開設してございますけれども、ここにも社会保険オンラインの窓口装置を貸与いたしまして、記録照会業務を委託いたしまして、記録を活用いたしました年金相談を展開していただくということでございます。左下の図にありますように日本年金機構の年金事務所、また社会保険労務士会に委託した年金相談センター、被保険者、受給権者から見るとどちらでも年金相談・裁定請求書の受付ができるということで、再生会議からご指摘いただきましたような自ら行う相談と委託の相談を併せて競争的な環境でサービス向上につなげる、こういうご趣旨にかなうものかと考えてございます。

このような年金相談につきましては、日本年金機構において非常に重要な職員の経験とノウハウを必要とする業務ということで、この部分を日本年金機構の中にもしっかりと持ちつつ、また外部委託もしてまいりたいということでございます。

1枚おめくりいただきまして、これは社会保険労務士法を付けてございます。なぜ社会保険労務士会に委託するのかという点でございますが、非常に専門性の高い資格を持った唯一の法人ということでございまして、社会保険労務士法に基づく法人、中ほどに行政機関への協力という規定がございまして、厚生労働大臣が連合会、社会保険労務士会に協力を求めることができるという規定もございまして、また大臣からのかなり強い監督規定もございまして、総会決議の取消し、役員解任あるいは報告を徴するなど強い監督も効きますので、窓口装置など、かなり個人情報の高いものを利用する業務を委託するに当たりましてふさわしい法人だと考えてございます。

1枚おめくりいただきまして4ページでございます。(2)社会保険労務士への年金相談の委託についてでございます。これにつきましては年金事務所の年金相談窓口あるいは出張相談におきまして、専門性を有する社会保険労務士の協力を得まして、正規職員、社会保険労務士、有期雇用の契約職員、現在は謝金職員でございますがこれを改めまして有期雇用の契約職員、この三者を適切に配置して運営をしてまいりたいと思っております。社会保険労務士の個人委託につきましては社会保険労務士会に推薦を依頼しようと考えております。

現在の謝金職員は非常に専門性の高い、また勤続年数も長い人もかなりおりますけれども、賃金水準は比較的抑制してございまして、低コストで専門性の高い業務展開ができていっていると思っております。したがって全般的にコストアップにならない範囲で社会保険労務士には雇用ではなく契約形態、こういう形での活用をして協力を得ていきたいと考えてございます。

次のページは年金相談の現状の謝金職員、このように①から⑥まで区分けをしてございまして、経験年数及び能力に応じましてランクアップしていくような仕組みでございまして、それぞれにおきまして日額単価に差をつけてございます。

一番上の社会保険相談指導員というランクでございますけれども、委嘱にかかる資格のところにありますように経験年数が10年以上あるいは社会保険労務士業5年以上経験した者というランクでございます。この中で社会保険労務士を雇用関係ではなく委託関係に切り替えていくという部分はこの辺りに相当すると考えてございます。

もう1枚おめくりいただきまして、(3)街角の社会保険支援センターについてでございます。これは社会保険労務士会から当再生会議にも街角の社会保険支援センターという提案がされてございます。私どもでこの案につきまして検討いたしまして、どのような生かし方ができるかということを検討した案でございます。

四角の中、一定の要件を備えた社会保険労務士事務所を街角の社会保険支援センターとして認定する。

その他2つはお願いすることございまして、1つ目が事業主の依頼に基づきまして厚年健保適用などの諸届の電子申請を代行していただく。受付、入力、点検確認などを含みます。2つ目が被保険者、受給権者の依頼に基づきまして、社会保障カードを利用して取得した最新の年金個人情報によりまして効果的な年金相談をしていただく。

電子申請の促進のために社会保険庁といたしましてはシステムの改善あるいは使いやすさに取り組んでまいりたいと思います。この具体的な方策につきましては、また日を改めてご説明したいと思っております。街角の社会保険支援センターにつきましては何らかの事務上の特例を検討しているところでございます。

社会保険労務士会には会員社労士あるいは適用事業所に対する電子申請の利用促進事業を委託するという事で推進をしてまいりたいと思っております。

もう1枚おめくりいただきますと(参考1)電子申請の推進と「街角の社会保険支援センター」とございます。図にありますように事業主から厚年・健保の届出をしていただくわけでございますが、事業主から一番上の①紙申請で出てきますと日本年金機構に入力事務が発生する。

同じように中ほどで社会保険労務士が代行依頼を受けまして、紙で申請をする場合においても、日本年金機構で入力事務が発生する。入力事務につきましては集約して、効率的に行うこととしておりますが、方向性としては、紙での申請はできる限り無くして、②の事業所の人事給与システムとデータ連動をしまして、直接電子申請で出していただく。また中小企業も含めまして、システム化が余り進んでいないところにつきましては社会保険労務士が代行し、入力いたしまして電子申請で出していただく。

このように①③を②④に移行していくことによりまして、上の四角の中にありますように入力事務のコストを掛けないようにする。また、入力ミスが生じないようにする。また、人事給与システムと連動して事業所にとっても日本年金機構にとっても効率的なものにしたいと考えてございます。

社会保険労務士会の当初の「街角の社会保険支援センター」構想は電子申請ということではなくて、入力事務を日本年金機構から委託を受けて、出来高払いの報酬で窓口装置を

社会保険労務士の事務所に置いてやっていきたい、こういうご提案だったわけですが、こういう形ですと事業主から依頼を受けるという社会保険労務士の立場と、日本年金機構から委託を受けるという立場とが非常に複雑になり、分かりにくいという点もございますし、電子申請の推進という方向と違うかということがございまして、このような電子申請を社会保険労務士が街角で推進していただく、このような形を提案してございます。

1枚おめくりいただきますと、参考2でございまして、システム刷新後の届書の事務処理方式、以前にもお出しした資料でございまして、現行、事業主が来訪されまして、社会保険事務所に出していただく。そこで受付・点検をいたしまして、審査をしてから入力する。入力の部分が委託になってございますけれども、これを刷新後のシステムでは基本的に年金事務所に書類でお出しいただくことがないようにする。年金の裁定請求などのように来訪相談、年金相談の場に出てくるもの、あるいは事業所の適用関係の指導の中で一体的に事務所が受け取るものを除きまして、基本的には直接郵送、または電子申請ということにいたしまして、集約事務センターで受付を行い、また、その受付の様式もOCRで読み取りやすいものにして、OCR入力、一次審査を外部委託していく。更にこの部分が電子申請の場合には事務が省略されるという、非常に効果的な事務を遂行してまいりたいと考えてございます。

1枚おめくりいただきまして中間整理でご指摘いただきました市町村における年金相談の活用という点でございまして、1つ目の四角にありますように公的年金の事務は地方分権一括法によりまして国の役割と責任で行う事務と整理されておきまして、市町村が行う法定受託事務の範囲に年金相談は含まれていないわけでございます。しかしながら、法定受託事務と整理されなかった事務につきましても、協力・連携事務ということで市町村に行っていたりしまして、市町村において行われる手続、あるいは年金制度に関する相談、これも含まれてございまして、この協力・連携事務及び法定受託事務につきましては市町村に事務費交付金を交付してございます。

しかしながら3つ目の箱にございまして、市町村への情報提供用端末の提供でございまして、現在は情報提供用端末の提供によりまして、法定受託事務の実施に必要な範囲の情報、下の※にありますような国民年金の過去4年分の記録、あるいは2号被保険者の資格喪失情報が見られるような端末を置いてございます。また、市町村からの照会専用電話、ホットラインによりまして対応してございます。これを今後、市町村に提供する端末から閲覧可能とする情報の範囲をもっと拡大いたしまして、もっと幅広い年金相談に活用していただけるような方策、具体的な方策について現在検討を進めているところでございます。

もう1枚おめくりいただきまして、相談につきましてはこのような来訪の相談のみならず、平成23年度導入を目途に検討中の社会保障カードが実現いたしますと、社会保険労務士が独自に行う年金相談におきまして、社会保障カードにより取得した最新の年金個人情報を活用していただきまして、効果的な年金相談を行うことができると考えてございます。※にありますように年金手帳、健康保険証、介護保険証が1枚のカードになり、基本的に

カードは身近なものになるということですので、このカードを使いまして自分の年金記録を自宅のパソコンからも引き出せますし、そのような引き出した記録も活用いたしまして、外部の主体で年金相談をやっていただけるようになるということですのでございます。

次のページは先般ヒアリングをしていただきました社会保障カードの基本的な構想に関する報告書に添付されているイメージでございますので、説明は省略します。簡単でございますが、以上でございます。

○本田座長 質問のある方はお願いいたします。

○岩瀬委員 基本的なことをお聞きしたいのですが、外部委託をすることによってサービスの向上を図ることが書かれていますが、具体的にどういうサービスが向上されていくのか。それと外部委託することによって費用面での配分はどう変わってくるのか。全体的に見て増えるのか、減るのか。社会保険庁はどの程度お金を使って外部委託先にどの程度出すのか、この年金相談業務に関して。ちょっと教えていただけませんか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 外部委託によりますサービスの向上という点、そのサービスの中にはいろいろあると思っています。年金相談はまず分かりやすい通知をして、すぐ分かるようにする。あるいは問い合わせについて、まず電話による相談でございますとか、来訪による相談もそうでございますが、聞かれたことがすぐ分かる。自分の年金がどうなるか分かる。それが一番のサービスでございます。

そういう中でこの2ページで用意しておりますものにつきましては、年金相談センターの運営委託ということで、例えば窓口での対応の仕方でございますとか、基本的に提供する記録につきましては、オンラインシステムによる窓口端末は同じ端末を用意しますので、そういう点ではそこは一緒なのでございますが、そこでの説明の仕方でございますとか、そのところはより良いものをお互いがやっていけるような環境に置くというのが大事かと思っております。

費用の点でございます。基本的には年金事務所312か所、年金相談センター54か所でございます。現在、年金相談センターの運営経費、正規職員の人件費を除きまして場所代、あるいは謝金職員の人件費が21億円でございますが、このところがコストダウンされるのではないと考えてございます。基本的には人件費と場所代でございますので、ここが変わるわけではありませんが、逆に言えば増えるわけでもないということでございます。

長期的に見て年金相談にお越しいただかなくても済むようになることによって、長期的にはコストダウンが図られていくと考えてございます。

○岩瀬委員 追加ですが、電話で問い合わせた場合に文書を出すということをお考えですか。つまり単なるやり取りだけで終わらせるのではなくて、一人一人に対して、その質問に対する社会保険庁の回答を文書にして後日郵送することは考えていらっしゃるのですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 現在のコールセンターの対応でもお問い合わせいただきまして、後ほど文書で送るものもございます。また、例えば来訪相談のところでもそうですが、分かりやすい説明資料などを、例えば給付設計はこうなります、繰上げ、繰下げ

すればこうなります、そういうものがお渡しできるような、現在でもいろいろ工夫してやっておりますが、そこのところをより改善していくようなことが課題だと思っております、取り組んでいきたいと思っております。

○岩瀬委員 ということは、まだ考えていないということですね。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 そういうことが必要であると認識しておりまして、課題にしております。

○岩瀬委員 この文章の背景に具体的にこういうことをすればサービスが向上するという、具体的な方策のイメージはまだないということですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 細部はこれから検討してまいりたいと思っておりますが、おおまかなところは疑問に思われたことがすぐ分かるような文書、あるいは図で出る、あるいは郵便でいく、インターネットでも見られるようにする、そういう様々なものを組み合わせていくというのが課題だと思っております、その認識を持っております。

○本田座長 野村委員。

○野村委員 2点ほどお伺いしたいことがあります。1点は、まず4ページの(2)でお示しいただいた社会保険労務士への年金相談の委託に関してですが、これは今の制度とどこが違うのでしょうか。1点まずお願いいたします。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 これは現在ですと雇用関係ということではありますが、社会保険労務士で専門資格を使う場合には、雇用関係という形もありますが、個人委託の契約関係にして、こういう形で例えば勤務時間ですとか、あるいは人数ですとか、必要な時間帯に必要な専門職を導入する。そういう点では形態が……。

○野村委員 時間が余りないのですが、5ページを見ると一番上の①のところは社会保険労務士業を概ね5年以上経験した者、これは今までも謝金職員として類型化されていますよね。これと同じだけ払うのであれば何も改革していないのと同じではないですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 ここのところはコストダウンとかそういうことではございませんで、社会保険労務士との関係を雇用関係ではなくて、専門職である場合には契約関係に切り替えていきたい、こういう考えでございます。

○野村委員 今でもある制度だから、ここで何か新しいことをやっているようにするのは、どうも違うのではないかと私は思います。これは既に存在している制度の運用をただ変えるというだけの話なので、新しいことをやっているかのようにご報告されても、ここは何も変わっていない、今までと同じだと私は理解していますが、新しいものではないだろうと今のご説明でもそう思います。

もう1点ですが、この外部委託、特に年金相談ですが、これはごく普通に業務が行われている社会保険事務所での正規業務を念頭に置いた形の制度設計になっている気がするのですが、私が承知している限りにおいては、今社会保険庁が抱えておられる問題というのは、このような正規の話ではなくて、現実には年金相談に来られる方の中には自分の記録がおかしいのではないかとということでやってこられて、それを場合によっては紙ベースの

ところまでさかのぼって調べていただくという業務ですよね。それが最も重要な業務に今なっている状況の中で、本当に外に出せるのかどうかをどのように吟味されているのか、全く分からないのです。

外に出したときに、その方々は紙までちゃんと見に行く権限が与えられるのかどうか。ただ単にウィンドマシンをたたけば出てくるという話ではないと思いますので、そういったことも踏まえた制度設計になっているのかどうか、そこはどうなっているのでしょうか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 これは日本年金機構における一部の部分を取り出した説明になってございます。ご指摘のように現在執り行っております年金記録問題の作業につきましては、社会保険事務所でしっかりとやっていくという体制、また社会保険事務所だけでは足りませんので、社会保険労務士に協力していただいたり、様々なことがございますが、そのところはまさにご指摘のように本体の業務としてしっかりとやっていく。今回はそのところはお示ししておりませんが、当然の前提でございます。

○野村委員 もう発言しませんが1点だけ。すごく大事なところだと思うのですが、国民は自分の記録が分かる、分からないというのが不安であれば事務所に行くのですか。開かれている窓口のどこへ行ってもいいのではないですか。それが分からない人は事務所に行くと誘導するということなのですか。社会保険労務士の方々のところに行って、私の記録はどうなっているのですかとお問い合わせがあったときに、社会保険労務士の事務所に行った方はウィンドマシンの情報だけでああなたの記録はなさそうですと跳ねられてしまって、事務所に行った方については、ああでもない、こうでもないといういろいろやっていくうちに紙ベースで調べてみましょうと誘導される方が出てくる。そのようなことでいいのでしょうか。

私は日本年金機構ができたとき、今生じている問題が解決しているとは全く思っていないのです。むしろこれは延々と続く作業だと私は思っているのですけれども、それをきっちり国民のためにやる体制を整えるということで年金相談のお話をやっていただかないと、これではあくまでもきれいな仕事をやっているところの設計図のように思えて、私は大変腹立たしい思いがします。

○吉岡社会保険庁総務部長 今、野村委員がおっしゃったように、現下の課題は通常の年金相談の域を超えるような問題と認識しております。ただ、一方でそういう記録問題を抱えたお客様以外にも、例えば、一般的な裁定申請についてどうでしょうか、ということをお尋ねの方もいらっしゃるわけでございます。先ほど資料でご説明いたしましたように、一般的な相談の方はできるだけあらかじめお送りするいろいろな文書を見ていただいて、あるいは事務所まで来ていただかなくても電話などで対応できる体制を取っていけば、おのずと難しい問題を抱えたお客様が最終的には事務所にいらっしゃるという形で、事の軽重に応じて相談の中身もある程度シフトしていける可能性があると思っています。

社会保険労務士会に対して、新たに年金相談センターを委託する場合も、当然、委員がおっしゃるように記録問題への対応について、職員がやっているところまで期待するのは

難しいと思いますが、一般的な相談部分については外部委託によって整理はできていくと私は思っております。現に記録問題についてのご相談は大変時間も掛かります。そういうところに対応できる職員がきちっとなるべく時間を掛けて対応できるような、そういうことを目指しながらこれから外部委託に取り組んでいきたいと考えております。

○本田座長 斎藤委員。

斎藤委員 私は街角の社会保険支援センターについてお伺いしたいと思います。街角というアクセスが良くなるというのはよく分かります。しかしながらシステムというのは家からも使えるというのがシステムであって、それをわざわざ代行依頼するというのはシステムの利用方法としてはいかがなものかと思えます。

システムをこれから改善して、誰でも使えるようにするというのが究極の目的だと思います。それが実現するまでの間、慣れた方に手伝っていただくことはあるのかもしれませんが。そういうことを考えて、1年、2年という限定的な形にする、あるいはシステムが改善できるまでの間にするというような形で考えないといけないのではないのでしょうか。こういう制度を作るというのは電子申請をかえて阻害するやり方になるのではないかという気がいたします。それがまず第1点。

これから社会保険庁の方たちに、社会保険労務士の資格の取得を奨励しますということをお伺いいたしました。そうやって資格を取った方たちが定年後独立したときのことを考えて、それで社会保険労務士の仕事を作っていると意地悪く見る方も今のご時世だといっているのではないかという気がしますが、そのことについてはご検討なさいましたか。

○吉岡社会保険庁総務部長 2点いただきました。1点目についてお答えいたします。電子申請につきましては昨年もお議論いただきましたけれども、私ども全体の社会保険庁の業務の軽減化という掛け声だけではなかなかご協力に至っていない。もちろん事業所側のいろいろなシステムがございます。その意味では私どもは直接に訴えるだけではなくて、日々労務管理も含めて事業所と接触されている社会保険労務士のいろいろな面での取組に期待したいという面もございまして、また社会保険労務士会からのご意見も踏まえまして、こういう形で整理をさせていただくものでございます。

なかなか電子申請が増えないことについての1つの突破口といいますか、1つのブレークスルーにもなり得ると思っております。その意味では事業所を指導する立場にある社会保険労務士の力をお借りしたいと考えております。

2点目は、昨年、社会保険庁職員によります社会保険労務士の資格の取得の状況について、お話ししたことがあります。それほど多い数ではございません。ただ、あの議論は、例えば日本年金機構を退職した後も持てる知識をいろいろな形で生かしていく。いわゆる天下りとかいうことではなくて、そういうものを国民に返していく。その1つの方法としてそういうきちっとした資格を持てば、インセンティブも広がるのではないかという文脈で、必ずしも職員がそれほどたくさん資格を取っているわけではないのですが、あのような形で整理させていただいたということは是非ご理解いただきたいと考えております。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 1点補足いたしますと、7ページの図でご説明しますと、事業所の人事・給与システムとデータ連動をしまして電子申請をするという②のスタイル、これが当然一番推進すべき究極の姿でございます。これをやることによりまして事業所にとっても日本年金機構にとっても効率的であり、また、入力という人間の手を介しませんのでミスも生じない、こういうことでございます。

ただ、その理想に対しまして、まだ現状では非常にたくさんの方が問題がございます。そこまですでにかなり距離感がございますので、それを埋めるまでの間、当然社会保険労務士に期待する余地は大きいと考えています。

○山本内閣府副大臣 電子申請のときもお話ししましたが、事業所の人事・給与システムとのデータが連動できていないという話ですが、どういう努力をしておられるのか。お願いしますと言っているだけなのか。

それというのも、前回の会議において国税庁から税務申告の話、大分電子化されているということで聞いたのです。どうして進んでいるのですかと聞きましたら、ほとんどのソフトが税務申告とデータ連動している。したがって、国税庁の担当者が頻繁にソフト会社と打合せをして、そういうソフトを作ってもらったということだったと思うのです。そういう努力をあなた方はしておられるのかどうか。なぜデータ連動型のソフトが少ないのか。そこら辺のことはどうなっているのか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 その点については、私どもの努力が足りなかったということで、先月からまずベンダー企業、プログラムを開発しているところにどういった点でなかなかプログラムが入っていないのか伺ったり、あるいは社会保険労務士会とかいろいろ現場の声を聞いております。

そういう中では、1つはユーザーである事業所側の要望として、社会保険の届出はいろいろ添付書類を出さなければいけない。例えば資格取得届をするといっても被扶養者認定がある。被扶養者認定にはいろいろな添付書類がついてくる。そうすると電子申請といっても、それを別途郵送で送らなければいけないので、それだったら最初から郵送で送ってしまう、こういうところが非常に多かたりする。したがって何らかの形で国税庁が取り組んだような添付書類の省略の拡大、これをやらないとなかなか前に進まないという点。

また、もう1つはベンダー側にいろいろ聞きましたところ、やはり社会保険庁側からの情報提供が少ない。あるいはベンダーの連絡会議のようなものを組織するという努力が足りない。このような指摘も受けまして、そこのところはこれから十分な取組をしてまいりたいと思っております、今どのような方策をやるか、具体的などころを整理しているところでございます。

○山本内閣府副大臣 今、添付書類の話がありましたが、私は中身が分かりませんから比較できませんが、国税庁は領収書の添付は要らないというようなことまで、電子申請をした場合は要らないということまでやっているわけです。何かカットできるのか。何か省略できるのか。ぜひご検討していただきたいと思っております。

○本田座長 八田委員。

○八田委員 先ほど雇用から契約に変えるのだとおっしゃったのですが、契約の場合には定年というものはあるのでしょうか。年齢制限はどのようになっているのでしょうか。

○吉岡社会保険庁総務部長 現在ですか。

○八田委員 いや、今度の新しい組織においてです。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 基本的には定年という概念はないわけでございます。契約ですから契約期間、それから週何時間ぐらい、場所はどこで、こういうことはその人の個別の能力と相談しながらやるということになります。余りにも年齢が高いとどうかというのはいかがでしょうか。

○八田委員 そうすると普通の職員が定年になった後、契約という形では勤めることができるということですね。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 職員の定年の問題につきましては、高年齢者雇用安定法で60歳から65歳までの定年の引上げというものもございまして、それはそれでやっていくわけでございますが、個々の契約関係につきましても、当然元気に働ける方との契約ということやってまいるといってございまして。

○八田委員 私が伺いたいのは辞めた後で相談員として働きたいというときに、それは年齢制限はないのでしょうかということですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 現在、非常勤の職員でございますが、65歳までということ運用してございます。

○八田委員 今度は契約でやるというわけですね。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 契約の場合には定年という概念はございませんが、基本的にしっかりと働いていただける方であるかどうかということだと思っております。

○八田委員 ということは、契約に変えるということは、定年でお辞めになった方が65歳まで働いて、その後、契約関係に入るとかなり年を取っても働けるということと理解してもよろしいでしょうか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 中心的には非常勤職員は60歳～65歳までで、契約関係でも余りお年を召された方というよりは、バリバリ働く年齢を基本的には想定してございます。ただ65歳以上を否定するわけではございませんので、おっしゃるような余地はございます。

○八田委員 分かりました。そうなら、私は先ほど野村委員がおっしゃったような情勢だから、お辞めになった方をどんどん活用されればいいと思います。安い賃金で活用されればいいと思いますが、その際に社会保険労務士になる必要は全くないと思います。しかも社会保険労務士会が推薦した人に頼るといのは、いかにも利益団体を優遇することであり、むしろ日本年金機構が見識を持って、いろいろな経験を持っている人を個人的に雇えるという仕組みにした方がよほどいいのではないですか。賃金は安くしても、かなり人が集まるのではないかと思います。それが1点です。

もう1つは、社会保険労務士に街角の社会保険支援センターで相談したときのお礼は誰がどう支払うのでしょうか。これは日本年金機構が支払うのですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 2点目の街角の社会保険支援センターにつきましては、正に依頼主の依頼を受けて開業社会保険労務士として行う仕事と想定しております、日本年金機構側から委託費を払うことは想定してございません。開業社会保険労務士の仕事として、業務としてやる。その場合に無料相談をされるなり、あるいは費用を受け取って相談されるなり両方あると考えております。

○八田委員 一方、年金事務所に行けば、無料で相談をしていただけるということですね。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 この街角の社会保険支援センターの社会保険労務士は基本的には資料にご説明してありますように依頼主の依頼を受けて行うという形式でございますので、通常の営業行為の中で事業としてやっていただければいいと考えております。

○八田委員 それで大きな違いがあるわけですね。はい、分かりました。

○本田座長 大山委員。

○大山委員 先ほど山本副大臣がおっしゃった国税関係との対比でお聞きしたいことがあります。国税庁の場合には確定申告などが間違っていると届出を訂正させています。社会保険庁の場合、今回の様々な問題をひもといっていくと、紙ベースのところにも間違いがあるようですが、その場合、実際に残っているかどうかは別の問題ですが、訂正を要求できるような仕組みになっているのでしょうか。虚偽や誤った届出などに関して、どういう扱いになっているのかを教えてください。このことは電子的な届出にとって重要なので、教えていただきたいと思っております。

○植田社会保険業務センター副所長 現状をお答えしますと、例えば生年月日を、例が悪いかもしれませんがわざと若く届け出たという場合、本来であれば住民票を確認すればすぐ分かるのですが、そこまではしておりません。それから後で仮に分かったときも、分かるタイミングはどこかといいますと、年金の裁定請求をする時点が一番多いのです。その際は添付書類を添付しなければいけない。60歳から年金の支給開始ですということになれば、本当に60歳かということは戸籍抄本や住民票で確認していますので。ですから、一番多いのは先ほど申し上げたようなケースでも60歳のとき初めて分かって、その時点で訂正届を頂いているというのが現実でございます。

会社の方に厳しいことを申し上げて、例えば省令上、住民票を添付しないとイケないとか、そういうことをしますと、非常に反発があるといいますか、会社の採用のときでも住民票は取っていないとか、戸籍抄本を取っていませんという会社が非常に多いものですから、そこまでは実際義務付けていないということでございます。

○大山委員 現実の話として、それはある意味で致し方ない面があったかという気はしますが、今大事なことは社会保険庁がおやりになっている業務の最大の問題点は、宙に浮いた5,000万件を始めとして、国民が不信感を持っているということであると思っております。この観点から、私が聞きたいのは現状についてで、今までこういうやり方をしたからどうこ

うではありません。信頼を回復するためにどういう対応ができるのかを考えるのが、この会議の場であると思います。その意味でもう1回お聞きしたいのは、制度的にどうなっているのかということです。制度論として、届出に間違いがあることが分かっても対応できないとすれば、今の不信感は絶対に無くせないのではないのでしょうか。もし制度的に不十分であれば、そこに対する対応をどう考えているのですか。この点をお聞きしたかったということです。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 法律上は事業主が正しい届出をする義務がございまして、それにつきまして正しいかどうか事業所調査などをいたしまして訂正を求める報告聴取、立入調査、あるいは検査、こういう権限を法律上書いてございます。そういう中で指導をいたしまして、正しい届出をしてもらう。このような法律上の形になっております。それをしっかりとやっていくということだろうと思っています。

○大山委員 訂正されるということですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 法律上、正しい届出をしなければいけない義務が事業主にありますので、正しくない届出が、例えば貸金台帳を調査しておかしいところが見つかる場合には当然正しい届出義務がありますから、正しい届出にしてくださいということにさせていただきます。

○野村委員 それをこれまではやっていなかったのですよね。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 これまでも当然、事業所調査をやってきたわけでございますけれども、たくさんの中で限界もあり、努力していきたいと思っております。

野村委員 今まさに大山先生おっしゃられたように、これからでもやり方をもっと工夫しないと国民の信頼の回復ができないという問題があるのですが、私が先ほど来申し上げているのはもう被害が出てしまっているのです。実際に被害に遭っている方がいるわけです。これをとにかく一刻も早く是正しなければいけないという喫緊の課題があるわけです。そこで私はこの社会保険労務士の方々が最初に「街角の社会保険支援センター」構想を持ってきたときに、今困っている人たちが社会保険事務所に足を運んでいない。それは距離感があるかもしれないし、そこに行くということに何らかのアクセス上の距離感がある。そこで社会保険労務士という人たちが今この問題を解決するのに一肌脱ごうではないですかという話が最初出ていたと思うのです。人数からいってもたくさんの方がいるので、いろいろな機会に国民と接触している人たちが様々な機会に年金の記録の是正に取り組んでいきましょうというご提案があったと思うのです。それに対する1つの問題点は、ウィンドマシンを貸し出せるかどうかということだったと思うのです。

社会保険庁の方々は最後までそこにこだわりを持たれて、貸さないということが前提になって今回これを作られましたよね。それで、結局は記録の是正は今までどおり社会保険事務所でやりますという結論を先ほど伺って私は愕然としたと申し上げているわけで、これで本当に被害者救済になりますか。なぜウィンドマシンを社会保険労務士の方々に貸し出すことはできないのでしょうか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 今回の年金記録対策において、特別便を送りまして、そここのところの反応の問題がございまして、いろいろ社会保険労務士会には協力を頂くということで、以前はウィンドマシンを貸すことはできない、こう申し上げていたわけですが、そここのところは転換いたしまして。

○野村委員 街角の社会保険支援センターで貸してほしいという意見だったわけですから、それを限定されて社会保険労務士会、若干あるかもしれませんが、それが数か所増えたからといって是正されますか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 それにつきましてはウィンドマシンの台数の問題もございまして、様々な情報管理の問題などございますので、まず社会保険労務士会にウィンドマシンを置いていただくことを今着手してございます。

○岩瀬委員 ウィンドマシンについてお聞きしたいのですが、今、コールセンターに何台ぐらいウィンドマシンはあるのですか。そのウィンドマシンを使って年金相談を受けた際に記録を是正できた件数は何件ぐらいあるのでしょうか。つまりコールセンターはほとんどウィンドマシンがあっても使っていない、もしくは使いこなせていないという実態がある。研修はしているとおっしゃいますけれども、アルバイトの人にウィンドマシンをたたくさせることの方が非常に危険だと思うのですが、その辺は全然検討はされなかったのですか。まずそれを1つお聞きしたい。

もう1つは、先ほどの高橋さんのご説明の中で街角の社会保険支援センターには日本年金機構として経済的な支援はしない。年金相談センターについては経済的な支援をするということによろしいのでしょうか。

それともう1つ、話はどんどん飛んでしまうのですが、市町村との協力・連携事務が今まではできない、この資料ではできる方向で検討したいとなっている。これを是非とも実現してほしいのですが、何か問題点があるのか。どのように今後それを解決していかれるのか。その辺も教えていただけませんか。

○植田社会保険業務センター副所長 ウィンドマシンの台数ですが、推測で失礼しますが、今、全国で1万5,000ぐらいはあるのではないかと考えていますが、それを使って先ほど委員がご質問になりましたように記録が回復した数、これはまだ集計していません。今、ちょうど着手した段階であり、いずれ集計してご報告できると考えています。

それから、この台数を増やすにはシステム上も結構制限がありまして、今全国で上限が何万台というのがシステムのにも決まっていたり、後は一番の問題はやはり費用の問題かと思っています。どこまで費用と効果の問題が検証できるかということも1つ考えないといけないということだと思います。

それから、アルバイトの職員といいますかコールセンターの社員にウィンドマシンをたたくせているということですが、今のコールセンターは全部の相談が基本的にできるようになっていますから照会に関してはすべての業務ができる。入力だけは絶対にできない。記録の内容の訂正は一切できないとなっていますので、それなりに機能はしているのだと

考えています。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 2点目、3点目ですけれども、ご指摘のように街角の社会保険支援センターは事業主の依頼を受けて活動していただくということですので、日本年金機構から委託費を支払うということは考えてございません。年金相談センターにつきましては現在、社会保険庁でやっております、今後日本年金機構の運営になるものを運営委託いたしますので、それにつきましては場所の経費、人件費などは委託費として支払う、このようなことを考えてございます。

それから市町村での年金相談につきましては論点でございますけれども、9ページでございますように法定受託事務であるかどうかという、その根本まで変えるかどうかという点は、必ずしも法定受託事務でなくても協力・連携事務として地方の自治事務としてやっていただけるということは十分可能でございます、その論点はないと認識しております。

また、行政機関の個人情報保護法の関係でも市町村の協力・連携事務という形で目的の範囲内でしっかり管理して活用していただける、こういう範囲内では問題がないと考えております。

後は市町村に協力して行っていただける場合、どういう端末やどういうシステムが必要か、あるいはその個人情報管理をどういうルールですか、そういう論点を詰めていく、本来的な市町村での事務の方法につきましても、自治当局との議論ですとか、そのようなことを進めているところでございます。

○岩瀬委員 協力・連携事務でやるということでもう決定されているのですか。そのために超えなければいけないいろいろな問題があって、その対応をすでに検討しているということなのか。その辺のところはどうですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 現在、協力・連携事務ということで年金相談を行っていただいているという枠組みがございますので、その中でこれまで情報提供の範囲が非常に制限されていたわけですが、こういう制限にとらわれずに進めていけないかという方向でございます。

○岩瀬委員 社会保険事務所で年金相談を受けられるのと同じレベルで市町村でも年金相談を受けられるようにしようとしているわけですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 その点につきましては記録の訂正でございますとか、その辺の事務になりますと、そこは社会保険事務所が、年金事務処理をしっかり管理しなければならないというような点はございますが、相談の範囲につきましては、現状よりも広げていけるような方策を検討したいと考えております。

○岩瀬委員 どこまで広げるということをお考えなのか、ちょっと教えていただけませんか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 これまでの議論に余りとらわれずに十分な効果が発揮できるようなことを検討しております。具体的な範囲は決まっておりますが。

○岩瀬委員　そういうことができるようになれば相当数、社会保険庁職員の人数をカットできるということになるわけですね。社会保険労務士会にある程度年金相談業務を外委託できて、なおかつ市町村でも年金相談業務の幅が広がって、一般的な相談に対して支障なく行えるとなると、社会保険庁職員の年金相談業務に携わっている人は相当数減らせるという計画でおられるわけですか。

○吉岡社会保険庁総務部長　そこは先ほど野村委員からも話がございましたが、今、非常に重い相談の中身が増えてきております。記録問題に関する相談です。そういうものについては一般的な相談はある程度あちこちの方に分散して、事務所の職員自らいろいろな調査も含めて少し時間を掛けて取り組んでいくものについてはきちっと対応できるということで、質的な対応という面もあって、その事業の量に比して職員の数が減るということではないと私は認識しております。

○本田座長　小寫委員。

○小寫委員　4ページに個人委託とあります。現在の任用関係から委託の関係に変わることですが、もう一つイメージしにくいのは、現在は任用というか雇用に近いものだから、日額で単価が決まるというのは分かるのですが、委託関係になると時間を単位に委託費を決定するという仕組みにはならないはずですが、そこでどういうことを考えておられるのかという点と、もう一点は4ページの右の下に機構側の指示に従って委託された業務を行うとありますが、これは雇用における指揮命令とは違うのですよね。どこがどう違うのか、ちょっと説明をしていただきたい。

○高橋社会保険庁総務部企画室長　1点目の日額か時間単位かというのは、当然時間は例えば午前中だけとか、あるいは巡回訪問相談につきまして時間を限ってとか、当然そういうことがありますので、定額の形態は時間単位、日単位、期間単位、様々あると考えてございます。

また機構との関係でございますけれども、書いておりますのは、雇用関係上の指揮命令とは当然違う、契約に基づく事業を請け負っていただく中での契約書に書かれた指示、こう理解してございます。

○小寫委員　前半の質問はちょっと趣旨が違うのですが、要するに時間を単位に委託費を決めるというのは少し個人委託の趣旨に反するのではないか。例えば保険料の徴収業務、これはガス料金、電気料金、NHKの受信料の徴収と同じように1件幾らと単価を決めて委託をする。これは雇用ではないという整理が十分つくと思うのですが、時間額や日額が幾らという形で価格を設定した場合に雇用との区別は難しいのではないか、そういう趣旨です。

○本田座長　今のは業務委託のやり方だと思います。何時間で何円、こういうのはまさにおっしゃられるようなことではないのだと思います。

あと皆さんありますか。

斎藤委員。

齋藤委員 今日ご説明いただいた目的というのは、コストカット、人員削減ということ
を直接的にはおっしゃらないで、国民に対するサービスを向上するにはどうしたらいいの
か、そのために外部委託、そしてそのために社会保険労務士を活用する、そういう趣旨と
受け取ってよろしいのでしょうか。

○本田座長 今の点については冒頭、岩瀬委員からも話がありましたが、あくまでもサー
ビスの向上ではなくて、経費削減、人間の数を作っていく過程の話と受け止めています。
その意味でこれを広げていった場合、委託が増えればやはり新しい機構の人数は減る。そ
うでないとおかしな話です。もちろんいろいろな突発事故が起こって、それにどう対処し
ていくかという問題があると思いますが、そういうことでよろしいですね。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 1つ目の年金相談センターの委託は、まさにこの部分
は正規職員の数や契約職員の数も含めまして減る、委託に回る、こういうことでございま
す。街角の社会保険支援センターの活動により、電子申請が進めば、当然コストカットに
大いに役立つ、こういうことを考えてございます。

○本田座長 委員。

齋藤委員 次に伺おうと思っていたことをもうおっしゃっていただいたので3番目のポ
イントになるのですが、ウィンドマシンの性格、私はよく理解しておりませんが、通常で
考えますと一番大変なのはデータベースを整理しておくこと。データベースがあれば、そ
れにどういう形でアクセスするのか。アクセスできる人の権限をリードオンリーにするの
か、書換えができるのか、など決めて、どのように守らせるか。セキュリティをどう確実
なものにするということを考えればよいただけだと思うのですが、ウィンドマシンの台数に
上限があるというのはなぜなのか、理解できておりません。それはカスタムメイドでお作
りになったからだと思うのですが、データベースというものが当然あるわけですから、こ
れをウィンドマシンにこだわらずに、もっと汎用性のあるソフトに変えていくというよう
な発想にはならないのでしょうか。それは不可能なのでしょうか。その辺りを教えてください。

○植田社会保険業務センター副所長 先ほど上限と申し上げたのは、今のシステムで要す
るに許容される接続台数の上限と申し上げたのです。それは改善すれば拡大はできますの
で別に構わないと思うのですが、今、私どもが管理をしているウィンドマシンは、いずれ
にしましても使う場所と権限に応じまして、この人ならばここまでの仕事ができる、この
人はここまでしかできないということは以前からやっております。今後もそれでやってい
こうと思っております。

齋藤委員 IDの管理をなさっていることは理解したのですが、例えば社会保険労務士
の方たちが街角で相談を簡単にできるようにするためにはウィンドマシンをもっと増やさ
ないとなかなかできないということでしたら接続できる上限を上げて、もっと広げていけばいいのではないですか。

○植田社会保険業務センター副所長 それは増やそうということになれば、システムの

はできる。問題は全然ございませんので支障にはならない。

斎藤委員 ではシステムの制限ではなくて、それを増やすという。

○植田社会保険業務センター副所長 要するに基本的な考え方の問題を整理すればいいということだと思います。

○野村委員 コストカットの面でも中に残す必要は全くないと思います。皆さんが内に秘めておこうと思っておられる業務がございますね。先ほどから言っている、私の言ったことを総務部長は逆手に取って、そのことは自分たちがやらざるを得ないのだとおっしゃられました。私は自分たちがやらなければいけないのだというものをどんどん出していただくために、社会保険労務士の方々にまさに今抱えている問題を解決していただくように、どんどん外に出していかないとコストカットにならないと思います。

つまり単なる一般業務を出しましたと言っても、その空いた分で今まで抱え込んでいた問題点をゆっくりと時間を掛けてやるのですというのであれば、コストがカットされるはずは全くないわけで、むしろそれは先ほどちょっと岩瀬委員もおっしゃりましたが、コールセンターでアルバイトの人がやるよりは社会保険労務士の方々にやっていただいた方がよほど効果があるだろうと私は思うので、むしろ圧倒的に今抱え込んでいる問題も全部外に出す勇気を持っていただいて、そしてウィンドマシンを日本中に張り巡らせて、そこで年金のコアの部分に係る非常に深刻なものも全部そこで相談していただくというぐらい外に出していただいて、そして中の人たちはほとんど要らないという状態を作っていたきたいと私は思います。

○本田座長 答弁は要らないですよ。ご意見として。

○八田委員 関連して、先ほどアルバイトの人には入力させない。見させるのみとおっしゃったのですが、それは社会保険労務士についても同じということですか。その条件であれば幾らでも出せるわけですね。

○岩瀬委員 先ほどの高橋さんの説明を確認したいのですけれども、協力・連携事務の幅を広げることを今検討しているとおっしゃいましたが、これは社会保険庁が、ここまで市町村が見られる情報を拡大する、市町村にある程度相談業務を担ってもらおうということを決めればそれで済む問題なのか。あるいは法律上の整備が必要なのか。その辺を教えてもらえませんか。仮に法律上の整備が必要であれば、どういうところでどういう手続を経ないといけないのか。これがまず1点。

もう1つ、ウィンドマシンの件で、コールセンターで機能しているとおっしゃいましたが、機能しているということを実証するデータは何か取っていらっしゃるのですか。あるいはコールセンターにかかってきた場合に相談を受けて、相談の結果のようなものをきちんと内部的に資料として取っているのか。そして、相談を受けた人に対して電話をかけただけではなくて、その人に追加に相談結果を送るということ、そういう親切な対応をされているのかどうか。やるべきだと思いますが、その辺も教えていただけませんか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 まず1点目の市町村との協力・連携事務でございます

が、これにつきましては自治体側に協力していただけるということで、これは元々自治事務としてやります。法律の根拠は特段必要はございません。後はこちら側の情報提供のシステムの対応でございますとか、そのところを整えて、協力していただける市町村との関係でやっていく。このようになろうかと思えます。

○岩瀬委員 社会保険庁だけで決められるということですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 提供するかどうかはこちらが決められる。ただ受けるかどうかは当然市町村の判断でございますし、また市町村に対することの整理につきましては総務省の自治当局と十分ご相談をしていかなければいけないと思っております。

○植田社会保険業務センター副所長 コールセンターの話ですが、毎日どれぐらいの電話の相談があって、定型的なパターンで分類を行い、中身はどういう相談だったかということは原則、統計を取っております。結果を受けて、例えば紙をお送りするとか、これは当然ケース・バイ・ケースになるわけですが、例えば被保険者記録の照会だったとしたら、それを紙で送ってくださいと言われれば、これはお送りしております。いろいろな届書、用紙を送ってくださいと言われた場合も全部お送りしております。

○岩瀬委員 これもシステム化して、ケース・バイ・ケースではなくて全員に送るべきなのではないかと思えます。

それとコールセンターもいろいろありますね。特別便のためのコールセンターとねんきんあんしんダイヤル、その辺の連携はどうなっているのですか。

○植田社会保険業務センター副所長 今、特別便についてはどちらかというと専門的な相談になっています。それ以外の部分、一般の年金相談はねんきんダイヤルという番号で今お受けしております。

○岩瀬委員 ねんきんあんしんダイヤル、全然機能していないのではないですか。

○植田社会保険業務センター副所長 それはケース・バイ・ケースでして、要するに時期と時間によって相当違うということはあると思います。今そこは応答率を上げるためにまた新しいコールセンターの設置も考えておりますし、1つの課題だということは十分認識しております。

○本田座長 1点だけ確認させていただきたいのですが、4ページと5ページの関係です。日本年金機構における年金相談については、1番目の正規社員と、2番目の社会保険労務士への個人委託、それと3番目の契約社員にする。ということですが、これは、5ページにある今の社会保険相談指導員はやめますということですか。それとも5ページの一番上の社会保険相談指導員の資格から社会保険労務士を外す、別途にしますということと、どちらの方に考えておけばいいのですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 5ページはまさに現状の謝金職員でございまして、この謝金職員が民間の雇用関係になりますので、契約社員にまた切り替わる。そのうちの一番上の今まで社会保険労務士の資格をお持ちの方も雇用関係の中で委嘱する、こういう形になっておりましたけれども、社会保険労務士との関係は業務委託契約に切り替えていこ

う、こういう考えです。

○本田座長 ということは10年経験して社会保険労務士の資格を持っていなくて大変なベテランの方がいらっしゃいます。その人は契約社員になるということですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 重要な戦力として契約社員にするなり、あるいは正社員に登用するなり、そういうようなことは当然あるかと思えます。

○本田座長 ありがとうございます。大変厳しいご意見も出ましたが、率直に申し上げて11月にお伺いしたときに比べれば社会保険労務士の活用にしても地方自治体の活用にしても端末の問題にしても、かなり前向きにはなっているという感じがしますので、今日のご議論を踏まえながらまたよろしくご検討のほどをお願いしたいと思います。

○江澤行政改革推進事務局次長 記録のために間違いがないように2点確認させていただきたいのですが、八田先生が先ほどウィンドマシン、それについて見るだけなら、そして記録の訂正ということをしてないのであれば幾らでも出せるのですかというご質問だったですね。それに対して高橋室長はうなずいておられましたが、そのとおりですというお答えなのかということが1点。

それから、5ページの平成19年度の①の社会保険相談指導員、この中に資格が2種類書いてあるわけですが、社会保険労務士業をおおむね5年以上経験した方というのは379人のうち何人いるのか。その2点を確認させていただきたいのですが。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 1点目の見るだけならアルバイトにもという点については、そこのところの実際に行く局面、作業の内容によりまして当然違いますので若干誤解がありましたら訂正したいと思います。見るだけならば幾らでも、こういう趣旨ではございません。

○江澤行政改革推進事務局次長 ないということですね。

○野村委員 今のが分からない。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 もう1回整理しますと、ウィンドマシンを操作すること、例えばキーパンチで入力の実務を委託するとか、派遣職員を使って入力をするというのは今でもやっております。それは社会保険事務所又は事務局の管理下で派遣職員に入力させる、後で職員が確認するというのはやっております。

○野村委員 そういうことではなくてコールセンターは、相談を受けるわけです。そこでアルバイトの方も雇われていますね。その方はウィンドマシンを触っていますね。データは変えないけれども相談業務のプログラムの中でウィンドマシンにアクセスされている正規職員の方以外の方がおられますよね、現に。その方々にウィンドマシンをタッチさせることができるので、それと同じような形の条件であれば外にも出せますかというご質問だったわけですから、そこにピンポイントで教えてください。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 外部委託をしているコールセンターにおきましては、当然委託先の職員がウィンドマシンを閲覧しております。これにつきましては閲覧用の範囲に限定して閲覧してございます。入力はできません。

- 野村委員 ですから、それと同じ形であれば他の方にも出せますかというご質問です。
- 高橋社会保険庁総務部企画室長 他の方というとうどういう。
- 野村委員 例えば社会保険労務士です。
- 高橋社会保険庁総務部企画室長 当然委託契約を結んで、業務委託の範囲でやっていた
だく内容に応じて操作画面を見ていただく、こういうことは可能になります。
- 野村委員 可能ということが確認できましたね。
- 江澤行政改革推進事務局次長 すみません。2点目は。
- 高橋社会保険庁総務部企画室長 2点目につきましては現在、社会保険相談指導員とい
う謝金職員の中で実質的にはほとんどいません。
- 江澤行政改革推進事務局次長 いや、何人いるのですかとお聞きしています。
- 高橋社会保険庁総務部企画室長 正確な人数は把握しておりません。実質的にはほとん
どいないということです。
- 吉岡社会保険庁総務部長 調べて分かる範囲でお答えします。
- 本田座長 続きまして審査業務とバックオフィス業務の外部委託につきましてご説明を
お願いします。
- 高橋社会保険庁総務部企画室長 12ページをお開き賜りたいと存じます。届書などの審
査業務につきまして、中間整理でご指摘を賜りましたことは2つ目のポツでござい
ますが、「判断を要する審査は外部委託の対象外」としておりますが、専門性を必要とする審査の
内容、範囲につきましての精査が必要であるにご指摘いただいております。
- また、3つ目のポツで「二次審査は正規職員が実施するもの」と社会保険庁はして
おりましたが、これにつきまして委託先へのモニタリングの強化ということでの正確性の担保
という手法の検討、こういうご指摘を賜りました。
- これにつきましては社会保険庁の検討といたしましては、迅速に、正確に、よりコスト
を削減しながら、的確な事務をやっていく、こういうことが原点でございまして、そのた
めにどうすればいいかということでございます。
- 2つ目の○にありますように、二次審査は一次審査、二次審査ということで同じもの
のダブルチェックを全部行う、こういう趣旨ではございませんで、職員が行う二次審査につ
きましては処理の適正を確保するもの、専門的な判断をするもの、あるいは一次審査で
行ったもののうち、精度を確認するための抜き取りチェックなど、絞り込んで行う。でき
るだけ外部委託する一次審査でそのようなことを検討していくということでございます。
- 1枚おめくりいただきまして、現行の審査の流れにつきましてはご覧のとおり受付・点
検をいたしまして、審査、派遣職員を使ったキーボード入力の後、処理結果のチェックは
担当者が行い、また管理者が決裁する。事務所であれば次長ですとか、事務センターの業
務管理官ですとか、こういうプロセスになってございます。
- 次に1枚めくっていただきまして、14ページでございますけれども、システム刷新後の流れ
のイメージでございます。書類の受付については原則郵送などでの受付を行います。これ

につきましては外部委託です。OCR読み取りをいたしますが、当然OCR読み取りをしやすいうに様式は当然変えていかなければならないと思います。その上でOCR読み取りをいたしまして、一定の頻度の読み取りミスがございますので、その確認を行う。一次審査におきまして、これも外部委託でございますが、図の左側にありますようにOCR処理で誤読はないかどうかの確認でございます。確認した後、情報をコンピュータが機械審査にかけまして、未記入項目あるいは既保有情報との不一致でありますとか、論理的にあり得ないような内容でございますとか、そういう点につきましてチェックをした上で、その具体的な内容につきまして届出者に照会しまして確認をする。場合によって補正したり返戻したりする。こういうところまで定型的な仕事の仕方を標準化して定めて外部委託をしてまいりたいと考えております。

中ほどの二次審査でございますけれども、これは機構職員の担当者が行いますが、基本的にはOCRで入力をして、エラーチェックをかけて問題がないものにつきましては基本的に問題がないとするわけでございますが、一次審査の委託業者が行う業務の精度管理を行わなければいけませんので、一定の抜き取りチェックをして管理をしていくということは職員が行う必要はあると思っております。

また、補正ですとか返戻ですとか、その辺りにつきましてはチェックをする必要がある。また添付書類など、専門的な判断を必要とするような部分に限定いたしまして、職員が見ていく。そういう意味で二次審査を絞り込んで行うという考え方でございます。その上で決裁権者が決裁をしていく、このような流れにしたいと思っております。

もう1枚おめくりいただきまして、これは被保険者資格取得届の例として書いてございます。基本的には被保険者資格取得届につきましては職員が判断すべき事項はほとんどありませんので、一次審査でしっかりとチェックをしていく、このようなフローの中で補正などをするものに限って職員が見る。

また、16ページにありますように発生頻度としては非常に少ないわけでございますけれども、資格取得年月日が受付年月日より60日以上遡及するような場合には、不正がある余地もありますので、出勤簿あるいは賃金台帳の写しの添付を、問題がないかどうか確認する。これは非常に発生頻度が少ないので大きな業務量になるわけではございません。こういうようなことで効率化をしてまいりたいと思っております。

もう1枚おめくりいただきました17ページは年金の給付の裁定審査でございます。このような給付の審査のような部分は外部委託にはあまりなじまないと考えてございまして、年金給付につきましては17ページにございますように、これまでの制度改正、度重なる制度改正によりまして法律上の特例、経過措置など複雑になってございます。迅速、的確に給付の裁定処理を行ってまいりたいと思っております。

また、受給資格要件などの審査は、請求者の状況によりまして要件を把握した上で、添付書類などから年金記録の内容、配偶者の扶養状況、障害の程度などについて調査・判断するものであり、経験とノウハウなどが必要ということでございます。

システム上保有する情報から給付額の計算を行う、あるいは一定の要件適合性のチェックを行うようなことは現在の給付システムにおいてもできますけれども、システム上保有していない情報を入力する場合には職員の判断による、あるいはシステムチェックで問題があるとされたものについて確認を行う場合につきましては職員の判断が要る部分があると考えてございます。

次のページ以降、若干細かい事例、老齢年金の例で解説をしておりますが、かいつまんで申し上げますと、例えば加入期間の審査、原則**25年**ということでございますけれども、裁定請求書に記載されている加入履歴と被保険者原簿との突合を行いまして、相違がある場合にはいろいろ調べる、こういうことでございます。また、その部分だけで**25年**に達しない場合には、合算対象期間ということ年金額の基礎とはしないけれども受給資格要件には算定する期間がございまして、こういうものを審査するわけでございますが、これは次のページ、**19**ページの参考3の2つ目のポツの①～⑥にありますように加入者の配偶者であった期間とか学生であった期間とか、こういうような期間はデータとしてオンラインに入っているわけではございませんので、裁定のときには添付書類によって事実認定を行う。このような部分がございます。

20ページ、加給年金が出るような制度がございます。生計維持の関係でございましてとか、そのようなところにつきまして確認するような手続があります。

また**21**ページ、1人1年金ということがございまして、併給あるいは選択のところもございまして。こういうようなところにつきまして受給権者が不利にならないような組合せがされているかどうかのチェックですとか、こういう部分がございます。

これらの現状は職員の判断で行われていなければならない部分につきまして、よりシステム化できる余地はあるのではないかとこの点につきましては、当然あるわけでございますが、現在、取り組んでおりますシステム刷新では給付系のシステムにつきましての刷新はその次のステップということにしております。将来的な課題と認識してございます。

22ページでございます。バックオフィス業務の効率的な実施という点でございます。中間整理における指摘におきましては、バックオフィス業務について徹底したシステム化を図る。また外部委託化することで更に効率化が図られる場合には積極的に外部委託化する。システム化に当たってはパッケージソフトを活用し、コストを削減する。このようなご指摘を頂いてございまして、社会保険庁における検討状況のところにありますように、当然、民間企業的人事・労務、企業会計原則を導入いたしますので、基本的に徹底したシステム化、既存のパッケージソフトの活用、外部委託化によりまして効率的な実施を図っていきたくて考えてございます。

23ページにありますようにバックオフィス業務のシステム化に当たりましては、事務処理フローは民間企業の事務処理方式と基本的に同様のものを使う。

また、各種申請における発生源入力の方式を導入いたしまして、入力作業をできるだけ無くす。また給与計算など集中処理をいたしまして無駄を無くすというようなことござ

います。

情報の一元化、あるいはパッケージソフトの活用などでございます。システムは当然、人事・給与、総務、財務会計などにわたりましてでございますが、次の24ページにありますようにパッケージソフト、データ連携が図られるようなERPのパッケージソフトを導入することを予定してございます。

(4)の外部委託の検討でございますが、これは日本年金機構設立時から新たな業務システムを導入することによりまして効率化、人員削減効果が上げられると考えておりますし、またシステムの運用管理、ヘルプデスクなども外部委託が可能と思っております。

また一定程度、例えば給与の諸手当の認定でございますとか、旅費の確認業務ですとか、そういう部分がございますが、こういう点につきましても運用が安定化した段階で外部委託化できるものは外部委託化をしたいと考えてございます。

その下の点線にありますように発生源入力、システムの自動処理、外部委託によりまして極力バックオフィスを効率化したいと考えてございます。以上でございます。

○本田座長 ありがとうございます。では、ご質問ございましたら。

齋藤委員 給付審査業務のところですけども、2番目の○のところでは経験とノウハウが必要な業務であるとして書いてございます。そうすると、大変経験があつて相談した人に親切に答えてくれる人と、そうではなくて経験が未熟な人に当たってしまった人、この2人を比較するとかなりの差が生じる可能性があるわけです。それであるならば経験とノウハウをマニュアル化して、誰もがそれを参照しながらきちんと機械的に答えられるシステムにしていただいた方が受ける側としては安心できると思うのですが、マニュアル化をなぜできないのか。なぜ経験とノウハウに、つまり属人的な能力に頼らなくてはいけないのかというのが分かりませんのでご説明いただけますでしょうか。

○植田社会保険業務センター副所長 ご質問の趣旨はよく分かります。私どもも今、窓口の年金相談、特に年金受給権に関するようなところについて、マニュアルを作っているのですが、制度が非常に複雑なものですから膨大な量になっておりまして、やはり結果として経験でそこをサポートしていかざるを得ないというのが現状です。正直申し上げて今の年金の給付の制度は非常に難しい。

先ほどご質問にありましたように順番で相談をするわけですから、たまたま大ベテランに当たった人と、言つては悪いですが新人に当たった人は違うではないか。これももっともなご質問ですが、実は相談コーナーにベテランと新人を交互に座らせております。もう1つはベテランの遊軍的な人が1人おりまして、その人が状況を見ながら新人が難しい問題に遭遇した場合はサポートするというような対応はしております。ただ、来られる方が皆難しい話ばかりではございませんので、そこら辺は1つは空いているときは案内をする人がそこのところを承知をしながらベテランのところとか、比較的初心者といいますか新人のところこの人であればいいだろうという案内はしているということです。

齋藤委員 職人技の連携で対応されているような感じがいたしますけれども、それだと

やはり連続性とか安定性を考えると甚だ問題が大きくなると思いますので、ぜひマニュアル化をもうちょっと進めていただけたらと思います。

○植田社会保険業務センター副所長 それに関しては我々も同じ保険料を払っていただいたのに受けるサービスが違うということは不公平ですから、できるだけ次回刷新するシステムでは、今年金制度は年齢によってそれぞれ、もっと極端なことを言えば個人個人によって適用される制度が違うとまで言われているわけですが、システムが画面上でサポートをどれだけできるか。ベテラン、新人差ができるだけ出ないようなシステムを作ることが非常に重要だと今から認識しております。

○本田座長 大山委員。

○大山委員 14ページの絵に関して申し上げます。この14ページにOCR処理が出ていますが、届書自体はOCRの読み取り精度を上げるための工夫をしたものを最初から届け出させることにしているのでしょうか。

次に、ここからは全体像の話で、先ほどの電子申請の話にもつながります。今回の問題を分解してみると、最初に申し上げたとおり、届け出された内容に間違いがある、これが1点目でした。

2つ目の問題は入力ミスがあったということです。これはおかしな情報をその場に放置した、入力のときに分かったはずなのにそのままにしてしまった、あるいは本当に人為的にミスを起こしたなどの可能性があります。

3つ目の問題は、正しい記録データがコンピュータ上にあるにもかかわらず、そこが何らかの理由で情報が変わってしまったということです。

最初の2つの問題で、届け出された内容の間違いについては先ほど訂正を求めることができるという話がありましたので、そうだとすれば元々届出をする側の過ちは過ちとして、責任を分解すべき話であると考えます。

2つ目の入力時の問題については、システム刷新後の審査業務の流れの中にOCRが出てくるのは納得できません。というのはご存じのとおりOCRはミスを起こします。例えばそれが0.1%だとしても、その次を見るとOCR処理による誤読がないか確認と書いてあって、これは多分、目視確認を行うということかと思います。人のエラー率とOCRのエラー率をどうお考えなのかをお聞きしたいと思います。どちらも0.1%としても掛け算で残るので、100万件に1件は誤る可能性があるということになります。これは社会保険庁の業務におけるミスを言っているもので、こうなると届け出された内容の真偽については、元々相手側の責任と明確にしても、この業務をやっている限り社会保険庁の過ちは絶対にゼロになりません。これでは依然として世の中の人から納得されないのではないかと危惧します。

したがってシステムの刷新化のことを書くのであれば、早くても3年は掛かるので、経過措置的な判断もあるかと思いますが、これはもう紙ではなくて原則、電子申請にしてくださいと届け出を出す側に対してお願いすべき話ではないでしょうか。そうすれば入力時

の問題はなくなります。もちろん紙で申請してくる人を拒否することはできないかもしれないので、ある意味で致し方ないところもありますが、少なくとも紙の届出を減らす努力をすべきではないでしょうか。この点についてどうお考えになっていらっしゃるでしょうか。

少なくともOCR処理による誤読がないかを確認してから、その後機械審査をやるというのは、無駄が多いのではないかと思います。

○植田社会保険業務センター副所長 まず一番最初のお話にありましたOCRですが、誤読がないようにするためにはできるだけ用紙の設計もそうですが、比較的世の中で既にこなれている数字、手書きの数字をメインに設計をするべきだとは思っております。ただし、一番最初に資格取得をしたときだけは氏名は漢字を入れないといけませんので、そこだけは注意をしないとイケない。

2回目からは既に名称ができていますので基本的には数字だけの入力で済むのではないかと考えております。

それで、先生おっしゃるとおりOCRといえども誤読は当然発生する。これは事実ですから。そこで誤読の可能性を最小限にするためには、既存のデータといかに突合するかということが1つは考えられるのです。既存のデータと新しく入ってきたデータの整合性が取れていないというのをいかにチェックするかというのが1つあると思います。

最終的にはおっしゃられたように電子申請が原則で、紙は例外ですとしたいのはやまやまでございますが、今の段階でそこまで強制できるかということとはちょっと難しいと思います。それなりに準備が整った事業主から徐々に導入していくというようにしか当分の間は難しいという気がしております。

○大山委員 言い方としてはそれでも良いのですが、強制ではなく、社会保険庁の業務を正確にやるためにお願いすべきであると思います。そのためにはインセンティブを付与することも検討すべきでしょう。それが結果として、社会保険庁が行っている業務の信頼感の回復になると思うのであえて申し上げました。

ただOCRにミスがあることは事実ですが、この問題を小さくする対策のヒントが税の申告にあります。

というのは、国税庁に前回ヒアリングしたときに、彼らは誤読のチェックをしていないと話していました。なぜかというと、最初から機械的にはじかれたものは当然入れ直しがあるので、それはいいのですが、誤読があったとしてもその後のロジックの計算があるから分かるということなのです。

この話を聞いて面白いと思ったのは、論理的にあり得ない内容などが年金についても書かれています。最初から人手をかけて全部確認するという前提で考えるのは余りにも、効率が悪いと思います。それこそ0.1%に更に0.1%を掛けるぐらいのためにどれぐらいの人手と費用を掛けるのかということです。

OCRで入力された情報の間違いを見つけるには、届書の中にロジックを組み込むこと

が有効でしょう。確かに副所長が言われたとおり、最初に氏名などを入れなければいけないでしょうが、そのために基礎年金番号があるはずですが、チェックデジットがついているのは同じ目的のためです。そういう組合せを作るなどの工夫をして大幅に単純作業を減らすことが必要なのではないのでしょうか。ぜひお考えいただきたいと思います。

○植田社会保険業務センター副所長 電子申請を推進していくことそのものが、前からもここで話をしていますが大きな課題。先ほど高橋からもお話を申し上げましたが、いわゆる業界のいろいろなソフトが売られています。人事、会計、給与のシステムを。そこにうちからお願いして情報を流して、今度制度改正でこういうようになったからというような情報だけではなくて、企業が有効に活用できるように是非とも組み込んでほしいというようなこと。今まで私どもはその努力は間違いなく不足していたと思いますので、そこをするのが1つ。

それから、先生が今おっしゃったいわゆるロジックの中で間違いを見つけるのは、おっしゃっている意味は非常によく分かるのですが、年金は最終的にデータを積み上げたものを集計して計算をして年金額が出るという逆の方法ですから、ちょっと工夫はしていますが難しいと思います。

○野村委員 電子申請の件は先ほど副大臣からもお話がありましたけれども、相当の努力をすれば、まだ率が上がると思いますので、是非お願いしたいと思います。

同じ14ページのところでご質問申し上げたいと思います。二次審査の必要性について少しお伺いしたいと思います。

1つ目は、左の箱は一次審査ですので委託をするということになりますが、委託先でエラー・警告表示が出た後のプロセスを見ますと、届出者への照会などによる確認もここで行われ、補正、返戻などを仮原簿上で処理するところまでできてしまっているわけですね。そうするとある意味では作業は完結しているわけで、それをなぜ職員がもう一度二次審査ということで、ア、イがそれに該当するのだと思いますが、職員がやらなければいけないのか。もし外部委託先で二重チェックが必要なのであれば、そこは二重チェックをしてくださいということで委託をすればいいだけのことであって、なぜそこが職員によって行われなければならないのかはよく分からないところであります。

それから、上の箱の①のウであります。このウは二次審査の必要性の信憑性を高めるためにここにお書きになられたのだと思いますが、これはこの論理的な図からいきますと裁定に当たるものでありまして、二次審査ではないだろうと私は思います。つまり不利益処分を行うというのは、それが処分であるのであれば、それはある程度裁定のところで行っていただければいい話であって、①のウはここにある必要がないのではないかと感じました。

それから②の箱でございます。②の箱は専門的という言葉が使われていますが、この中には2種類のものがあると思います。1つは先ほどご説明いただいた制度自体が極めて複雑な歴史的経緯を持っているために審査が難しいという問題が1つであります。ア、イな

どを見てみますと、実はここに書かれているのは先ほど来私が申し上げている年金記録の検索でありまして、5,000万件を探し出すという作業であります。この部分については私もこれまでの経緯の中でこの問題をずっと見させていただきましたが、現場レベルでは例えば漢字の読みがなについて、この漢字については別の読み方をウインドマシンに入力すると出てくる可能性があることを現場の窓口の方はよく承知されておられて、先ほどご紹介のあったマニュアルに手書きで、この成功例をどんどんお書きになっておられる方がある。

あるいは昭和40年代の記録の中には生年月日が丸められているものがあるので、それを10日間全部網羅的に入れ込むと出てくるかもしれないということを知っておられる方がいて、そういうものが書き込まれているものがある。それが実は共有されていないわけです。そこを熟練に任せておられていて、それが先ほど問題となっていたことなのですが、年金記録の補正についてのノウハウはかなり現場の方々は持っておられますが、これは一刻も早く、何でもいいのですが日常的には読まないようなフリガナが打たれているケースがございます。そういったようなものは普通ですと入れないのですが、この入れ方をすると出てくることを知っている方は日本中にたくさんおられるわけです。窓口のところで、それを一個でも早く吸い上げて、ノウハウとしてきっちりとしたマニュアルにしていただければ、そのような業務は専門的とは呼ばないと私は思います。それは皆さん方がそのマニュアル化作業を、まさに斎藤委員がおっしゃられた作業を怠っているので特定の人たちのノウハウに依存しているという形になっているのであって、マニュアル化を進めれば決して専門的と言うことはないだろうと思います。

この部分が大半を占めていると思ひまして、今日は私どもに対して専門性が必要だということ、極めて難しい例を無理やり2つぐらい持ってきていただいておりますが、これは勉強すれば私は分かると思ひます。そうなりますと、この真ん中の箱は必要のないものではないかと私は思ひますが、それについてどういうお考えをお持ちでしょうか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 まず1つ目の①の処理の適正を確保するための審査における補正、返戻、そういったところの確認についての点ですが、基本的には日本年金機構が責任を持ってやるということにつきましては、職員がチェックをするということも1つの手法かもしれませんが、やはり機構が責任を持って確認をするという点は必要なのではないかと。こういう考え方でございます。

②につきましては、年金の裁定だけではなくて、例えば被扶養者ですとか、かなり適用関係でも認定行為がある部分がありまして、そういうものについての事例としては却下をするような話もあるというものでございます。

②の年金記録の検索。確かにノウハウの共有の部分につきましてはマニュアルなど非常に重要でございまして、今回の記録問題につきましてはそのところを進めているわけですが、年金記録については機構が責任を持って行うということが必要だと思ひて

おりまして、そこは自らの職員でしっかりとやる必要があるのではないかと。考え方としてそのように考えてございます。

○八田委員 今の野村委員のご質問は、日本年金機構が責任を持ってやる必要があるからこそ、きちんとしたマニュアルをそろえるべきだということだと思っております。それを日本年金機構に責任があるからといって、全部目視でやる必要は全然ないのだと思っております。

斎藤委員が元々ご質問になったことに関連してですが、マニュアルが十分に活用されていないというのはやはりマニュアルの在り方の問題でもあるのではないかと。例えば何もかもマニュアルに書いてあって、これを経験のない人に全部どこを見たらいいかわかるようにしようと思ってもなかなか無理だと思っております。

これはホームドクターと専門医のようなもので、まずは、普通のホームドクターのところに行って大半の問題は解決してもらい、特殊な問題については専門医に紹介してもらうという仕組みにすれば、普通のホームドクター用のマニュアルは割と軽いもので、十分解決できるのではないかと思います。

先ほど野村委員がおっしゃったように、名前の読み方に関していろいろなところにノウハウが蓄積されているのならば、全員に共通したマニュアルを作ることが必要です。更には言えばコンピュータによる診断テストができるのではないかと思います。名前の漢字を、とにかく入力してみると診断テストがあって、そこで読みに関してあり得るような可能性をコンピュータが見つけてくれて、これは問題ですということのスッと教えてくれるということはできるのだと思っております。それを外れたものについては少数のベテランがいろいろ見ればいいと思っております。そのようないろいろな工夫があり得るのではないかと思います。

○本田座長 どうぞ。

斎藤委員 マニュアルというのを私は紙ベースではなくて、コンピュータベースを想定しておりました。「フリガナ」のところをクリックすると、フリガナの読み方が選択できるページに飛ぶというような形で、何層にも細かくいくようなものだ。紙ベースでは情報が大量過ぎて読めなくなりますよね。今、コンピュータであればそれが十分できるので、それは是非その方向でやっていただきたいと思っております。

○野村委員 私も同じことですが、先ほどの例でいきますとサイトウさんというのが普通の読み方だとすると、「藤」に「トウ」と打たれる可能性があります。漢字1語に読み方が1対1対応していないものが結構あるはずなので、そうしますと藤田(フジタ)さんをトウタさんと読まないと出てこないのです。藤田(フジタ)をトウタと読むというのは日常の人間ではむしろできなくて、機械的に1対1対応させた方が出てくる可能性があるとは私はむしろ思っています、藤田(フジタ)さんが来たときにトウタさんなどと打つ人はまずいないわけです。それを分かっているわけですから、どんどんデータに入れていって、斎藤さんは「藤」でいいですが、藤田(フジタ)さんはトウタさんと読むというのを機械的に処理していただいて、見つけ出していただきたい。

○本田座長 斎藤委員。

斎藤委員 この届書にいく前の段階の努力を今どようになさっているのかお伺いしたいのですが。書く側のマニュアルがないのです。5月だから31日と書いたら、5月は30日と書かなくてはいけないとか、常識で判断すると間違えるようなことがたくさんあって、それが説明を受けて初めて分かる。それがノウハウであり専門性なのかもしれませんが、素人でも書ける、書類をきちんと作れるような工夫をしていただけているのかどうか。

それから注意書きを薄い緑色で書いてあるので、私のような老眼になってくると非常に読みづらくなっている。高年齢層でも読みやすいような工夫をしていただくとか、電子申請をするときも電子申請のやり方が簡単になるように、今日ご説明をいただいたところの前のところの改善が進んでいるのかどうかお伺いしたいと思います。

カーボン用紙が付いているのに気づかず、その上に紙を置いて書いてしまって、用紙を汚して、OCRでは絶対にミスするだろうというものを実は私も出したりしております。それを防ぐ工夫とか、本当に細かいことですが、その辺りのことをやっていただだけでも随分違うかと思うのですが、そういうのはどなたが改善を提案して、そしてそれが反映されるようなシステムになっているのか教えていただけたらと思います。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 様式につきましては全面的に見直す作業をやっておりまして、これはプログラムに関係してきますので、刷新に向けてはおっしゃるように書きやすい、それから分かりやすすくないと間違いが生じるということで、様式の全面的な見直し作業をやっております。

○本田座長 その作業をする場合に外部なり、いろいろな人の意見を聞いたりしてやっているのですか。

○高橋社会保険庁総務部企画室長 様式の見直しにつきましては外部の意見を聴くなどしまして進めているところです。

○本田座長 他にご質問はございませんか。

それでは、今日の会議の議論を大きく分けると、新しい日本年金機構の問題だけではなく機構発足までの移行の間でかなり頑張っていたと、やらなければいけないという問題が多く提起されたと思います。その意味で今日も長官がお見えになっていますが、日々の改善を是非お願いしたいと思います。平成22年1月までにこの期間をどう活用しながら改善を図っていくか。特に記録問題にしましても、そういう議論が多いと思いますので、そこはよろしくお願いたしたいと思います。それでは、これをもちまして本日の会議を終了させていただきたいと思います。

なお前回の会議以降に寄せられました国民からの意見・情報募集につきましては資料として入っておりますので、後ほどご参照いただければと思います。

次回の日程でございますが、3月4日17時から19時、遅い時間で申し訳ないですが、私もお願いしたいと思います。次回は引き続き社会保険庁からヒアリングを行い、外部委託化の方針や組織設計の検討を深めてまいりたいと考えております。本日の会議につきましては私から記者ブリーフィングを行います。

本日はありがとうございました。