

社会保険庁に対し行なった提言・申し入れ等の概要について

全国社会保険職員労働組合

1. 社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言（第1次～第3次）

（2004年11月15日）（2005年7月1日）（2007年2月14日）

利用者の立場にたった社会保険庁改革を進めていくため、国民・利用者の方から社会保険事務所に対して寄せられる要望・不満や何気ない一言などを私たち現場で働く組合員が拾い集め、カウンターの向こう側の被保険者・事業主・受給者の視点で、あらためて自らの社会保険職場・行政のあり方・事務処理方法等について検証し、3次にわたる改善提言を行なった。

【提言の抜粋】

- 社会保険行政が住民に身近で開かれたものとなるよう、被保険者の声が行政運営に活かされるシステムづくりを中央・地方一体となつてつくり上げるべきと考えます。（第1次提言）
- 社会保険事業運営のあり方について、地方段階でも、事業計画等について報告・説明の場を持ち、説明責任を果たすとともに、被保険者からの行政運営に対する意見交換を行う場を持つべきと考えます。（第1次提言）
- 年金に対する「不振・不満」のもととなっている情報不足、誤解等を解消するものなど、優先順位の高いものを社会保険庁から積極的に発信すべきと考えます。医療保険においても、高額療養費の請求権のある被保険者への通知など、年金同様に改善を進めるべきです。（第1次提言）
- 地域に根ざした社会保険行政の推進で、市区町村、商工会等をはじめとした各種団体と連携協力し、きめ細やかな相談サービスの提供、適用・徴収・給付業務の一体的推進で総合的行政サービスの質的向上が図られます。（第2次提言）

- 被保険者や受給者に対する丁寧かつ親切的な行政サービスの提供のため、職員研修の充実、また、届出や手続きの簡素化や分かりやすい届出用紙・通知への改善などを進めるべきです。(第2次提言)
- 「年金見込額照会票」の様式が、非常に分かりにくいものとなっている実態を改め、システムの改善を行うべきです。(第2次提言)
- すべての市町村や公的機関を納付受託機関に指定することにより国民年金第1号被保険者の納付機会を保障・拡大すべきです。(第3次提言)
- 国民年金保険料の納付困難者(低所得者等)に対し、ターンアラウンド方式により免除・納付猶予制度の周知を図るとともに申請・審査手続きを簡素化すべきです。(第3次提言)
- 集約事務や市場化テストにおける民間事業者の選定にあたっては、コスト面だけでなく「事業が確実かつ安定的に実施できる能力を備えているか」を重視するとともに、公契約として労働基準法その他の労働環境が十分確保された業者を選定すべきです。また、ミス発生時や事業中断時も想定した行政側の体制やノウハウの構築も必要です。(第3次提言)

2. 新たな人事評価制度の円滑な運用に向けた意見・提言(第1次～第2次)

(2005年11月14日)(2006年3月20日)

「新たな人事評価制度」の実施にあたり、組織全体のパフォーマンスと職員のインセンティブ向上、意識改革の促進、上司と部下のコミュニケーションツール、ガバナンスの強化など、社会保険庁改革に資する目的に沿った実効性のある制度の構築と運用を求め、2次にわたる提言を行なった。

【提言の抜粋】

- 人事評価制度は評価者・被評価者ともに納得性が得られることが大切であり、職員への十分な周知とともに、現場職員の声を反映した十分な検証と検討を集中的に行い、職員総体の合意形成にむけた最大限の努力が必要です。(第1次提言)
- 現在、社会保険職場では、増加する業務に対しては、職員間の支えあいや他課からの応援など、組織が一丸となって業務運営しています。組織目標に貢献した努力が正しく評価される仕組みとすべきです。(第1次提言)

- (職場管理者の) 評価の項目には、超過勤務の縮減努力や年休取得促進など、健康管理対策の取り組みについても明確に盛り込むべきです。(第1次提言)
- 横断的評価など多面的な評価を採用し、一層公正さや公平性を確保する評価手法が必要と考えます(第2次提言)
- 成果の確認と指導・助言のための面談(フィードバック)を有効に実施するためには、一次評価を明確な絶対評価とすべきです。(第2次提言)
- 病気休暇者や産前産後休暇、育児休業、介護休暇、育児時間などの制度利用者は、評価対象外として扱うなどの適切な配慮が必要と考えます。(第2次提言)

3. 「年金記録問題」にかかる申し入れ (2007年6月4日)

5000万件におよぶ未統合記録問題が社会問題化し、被保険者・年金受給者の方々からの電話・来訪相談が急増することが想定されたことから、当面の現場段階の対策の充実を求めて申し入れを行なった。

【申し入れ事項の抜粋】

- 相談者の立場に立ち十分な説明が果たせるよう、本庁と現場双方向での迅速な情報の共有化を図れる体制を検討すること。
- 事務所会議室などにおいて集団説明会を開催するなど、窓口の混雑緩和対策を検討すること。
- 年金相談は、平日の体制も考慮しつつ、休日や夜間窓口の延長などに対応できるよう体制の整備を図ること。

4. 社会保険庁改革と「年金記録問題」に関する申し入れ (2007年7月3日)

「年金記録問題」への取り組みに全力を傾注するなか、「日本年金機構法」が成立したことを受け、職員の不安を解消し、引き続き意欲と向上心を保ち改革に臨むために申し入れを行なった。

【申し入れ事項の抜粋】

- 「全国健康保険協会」に関する設立委員会の検討状況や職員の採用手続き、および今後予定される「日本年金機構」への職員の採用手続き、スケジュール感等について、可能な限り早期に職員に周知し、職員の理解のうえ取り組みを進めること。

- 年金記録問題への対応において、現場で相談者に十分な説明責任を果たせるよう、現場の体制整備に要する期間などを踏まえた、すみやかな取り組み指示と情報提供を行うこと。あわせて、現場の問題点などを集約し必要な対策を行うこと。
- 全国社保労組は、「年金記録問題」にかかる賞与の自主返納について、早期の信頼回復と改革姿勢を示すため、「職員として重く受け止め、積極的に応じるべき」との基本姿勢を表明しましたが、育児・介護・病気等、様々な事情により自主返納に応じることができない職員に対して、一切の不利益を及ぼすことがないよう配慮すること。

5. 氏名等が収録されていない記録の補正作業にかかる 緊急申し入れおよび提案について

(2007年10月19日)

524万件的「氏名が収録されていない記録の補正作業」を行なうにあたり、その取り組みに必要な体制と予算の不足により十分な対応が困難となっている実態をふまえ、現場で生じている事務処理が困難なケースも例示しながら、それらへの対応・対策について申し入れ及び提案を行なった。

【提言の抜粋】

- 短期間で膨大な件数の入力作業を行うために、WMを増大すべきです。当面、土日・休日におけるWMの稼働日数の増加や平日の稼働時間の延長を早急に実施すべきです。
- 進捗状況を把握し、各県相互の業務支援や協力、本省からの人的支援を実施すべきです。とりわけ、過去記録の整備事務等については、退職者の経験と知識を活用することが有効であることから、関係団体を通じた支援要請を行うべきです。
- 社保庁LANを有効活用し、専用掲示板の創設や各県からの疑義照会に対する回答ページの整備を早急に行い、問題点や情報の共有化を行うべきです。また、統一的に対処できるよう、ヘルプデスクを設置すべきです。
- 今後「ねんきん特別便」が送付されれば、照会・相談対応、第三者委員会への申し立て、記録の整備と補正、それに伴う再裁定処理等の激増が予想されます。これら想定される事態について「何を、どう準備しておくべきなのか」など、現場の意見を十分聞いたうえで、できる限りの対策を講じておくべきです。

6. 全国健康保険協会職員募集に対する緊急申し入れ（口頭）

（2007年11月16日）

全国社会保険協会の職員採用手続きがスタートするにあたり、公平・公正な対応がなされるよう、緊急の口頭申し入れを行った。

【申し入れ事項の抜粋】

- 全国健康保険協会の職員募集に係る職員への説明や情報提供、質疑に対する回答等は、すべての職員意公平・平等に行われるべきであり、その内容や範囲に統一性を欠いてはならないことから、全国の管理者の説明状況等に問題がないか適宜点検・検証し、問題が生じている場合はすみやかに必要な対策と対応を講じるべきです。
- 職員に説明する現場の管理者からの質疑について、迅速・丁寧な回答を行い、その内容を全国にフィードバックすべきです。

7. 「ねんきん特別便」実施に伴う諸課題の改善にむけた緊急提言

（2008年1月25日）

「ねんきん特別便」に対し、必ずしも記録整備に結びつくような積極的な回答・反応が得られておらず、通知のわかりにくさなどを含めて、対応への批判が高まっていることをふまえ、現場から意見集約を行い、改善に向けた緊急提言を行なった。

【提言の抜粋】

- 当初計画や取り扱いにこだわらず、現場段階の問題点を丁寧に把握し、柔軟に改善策を講じながら実施していくこと。
- 国民の立場に立って基準を見直し、すべての対象者への具体的な期間等の明示や、対象者が1人に特定できる場合について職権で記録整備を可能とするなど、早期の5000万件の記録統合という最終目標にかなう対策とすること。
- 「申請主義に安住」との批判を受けるなか、国民の権利確保をはかる立場から、一定期間回答の無い方やご自身での回答が困難な方に対して、電話や来訪等による記録確認を積極的に行うこと。（必要な体制確保）
- 「年金記録問題対策官」等の任命など、集中した取り組みができる体制を構築すること。
- 年金記録業務等に対する職員の日夜の努力を正當に評価し、最前線現場の職員が意欲とやりがいを持って取り組めるよう引き続き十分に配慮すること。とりわけ、職員の健康管理対策を重視して対応すること。