

社会保険庁に対し行なった 提言・申し入れ等について

全国社会保険職員労働組合

～ 目 次 ～

- 1 社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言……………P1
- 2 社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言(第2次提言)……………P10
- 3 社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言(第3次提言)……………P14
- 4 新たな人事評価制度の円滑な運用に向けた提言……………P18
- 5 新たな人事評価制度の円滑な運用に向けた提言(第2次)……………P20
- 6 「年金記録問題」にかかる申し入れ……………P23
- 7 社会保険庁改革と「年金記録問題」に関する申し入れ……………P24
- 8 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……………P25
- 9 全国健康保険協会職員募集に対する緊急申し入れ(口頭)……………P28
- 10 「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……………P29

2004年11月15日

社会保険庁長官
村瀬 清司 様

自治労国費評議会
議長 高端 照和

社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言

社会保険庁長官に就任されて以降、社会保険職場を取り巻く困難な状況の中、全国の職員の先頭に立ち、行政の信頼回復と発展に向け、日夜多大なるご努力をいただいていることに心から敬意を表します。

私たち全国の社会保険事務局・社会保険事務所等の現場で働く組合員は、常日頃より社会保険行政の適正かつ円滑な運営と、利用者への行政サービス向上にむけ努力してきました。しかし、昨今の職場に対する厳しい批判・指摘の中では、現場で働く職員自身の改革へむけた取り組みが強く求められています。

社会保険行政のサービスを向上させ、国民の信頼を回復するためには、さらに住民のニーズにあった行政運営に改善していくことが求められています。これまで、私たちは「年金相談の長時間待ち」という問題に対し、休日・夜間の年金相談実施、相談ブースの増設などの対応を行ってきました。

あらためて、私たち自治労国費評議会は、社会保障制度の根幹をなす年金・医療保険行政を第一線現場で担うものとしての誇りと責任を持ち、自らが進んで改革を進める決意を固めました。そのため、被保険者・年金受給者など、利用者の視点から社会保険職場の在り方を見つめ直し、より良い職場と行政サービスを実現するための改革・改善への課題を明らかにするため「社会保険職場改革アクション」を取り組み、提言を取りまとめました。

貴職におかれましては、現場職員の思いと被保険者・年金受給者など利用者の要望が込められたこれらの提言を大切に受け止めていただき、その実現に向け最大限努力されることを要請するものです。同時に、実りある社会保険庁改革を実行していくためには、職員一人一人が心身ともに健康で働き甲斐を持って業務に専念できる環境が重要であり、そうした職場環境や労働条件の整備につきましてもご尽力されますよう申し添えます。

社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言

自治労国費評議会

1. 信頼回復・行政サービス向上のための基本的事項について

【開かれた行政運営の実現】

- (1) 社会保険行政が住民に身近で開かれたものとなるよう、社会保険事務所の第一線現場職員が、被保険者・事業主の声を行政に反映する意識を持ち、社会保険事務所で出来ること、地方社会保険事務局に意見反映し各県段階で行なうべきこと、社会保険庁に意見反映し全体の運営に反映することなど、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・地方一体となってつくり上げるべきと考えます。
- (2) 中央段階では、被保険者に一番身近な現場職員に直接出された被保険者等の声の実現にむけ努力いただくこととあわせ、社会保険庁ホームページ等を活用するなど被保険者や受給者の生の声や要望を常に受け止め、行政運営への反映や必要な改善を進めるべきです。
- (3) 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、被保険者・事業主参加のもと、社会保険事務所は被保険者に対して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する場を持つべきと考えます。

【予算執行について】

- (1) 透明性を高め、被保険者・受給者本位の効率的・効果的な予算執行を行うことにより、社会保険行政に対する信頼を高めていくことが大切です。
- (2) 被保険者の立場からの意見が反映されるシステムづくりのため、運営評議会等における説明、社会保険庁ホームページ等を活用した情報公開など、積極的に情報開示を進めるべきと考えます。
- (3) 被保険者等の声をふまえた行政サービスを提供するために必要な予算はしっかりと確保されるべきと考えます。

【行政サービス向上の基本的視点】

- (1) 被保険者や受給者との接点である事務所機能の充実で信頼回復に努め、社会保険事務所において、すべての相談・届出がていねいかつ迅速に完結することなど住民ニーズに応えうる体制整備が求められます。
- (2) 地域に根ざした社会保険行政の推進で、市町村、商工会をはじめとした各種団体と連携協力し、きめ細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はかられます。
- (3) 社会保険制度を国民に分かりやすいシンプルな制度となるよう、必要な法律改正を積極的に行なうべきと考えます。また、「申し出主義」を排除し、年金においては、「いくら掛けて、あと何年必要か」「年金額はいくらか」「日本の年金制度は自分がもらえる頃まで大丈夫か」「民間保険より本当に有利か」などの、一番知りたい情報を個人の情報にもとづき通知するもの、年金に対する「不信・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から積極的に発信すべきと考えます。
医療保険制度においても、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。
- (4) 被保険者や受給者にていねい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。
- (5) 年金相談（総合相談）の充実や、適用促進、保険料収納対策、制度理解を深める効果的な広報など、内部業務の集約化・効率化により対人サービスに重点を置いた職員のシフトを実行することが必要です。あわせて、業務に精通する職員のスキルアップや、心身ともに健康で精力的に業務に従事できるよう実効ある健康管理対策の強化、職場環境の充実が不可欠です。
- (6) コンピューター、ITなどの活用で迅速・正確な事務処理の実現と、インターネットの活用で事業主・被保険者などの利便性向上が求められます。

2. 被保険者、事業主の利便性・効率性向上にむけた具体的な業務・システム改善策について

(1) 医療保険制度・年金制度が一般の人からみると非常に複雑でわかりにくいというに、各種の届出用紙や通知書等の記載方法・内容、送達時期や回数が被保険者や受給者（特に高齢者）にとって見づらい・わかりにくい・不便などの声も多く出されており、届出等の遅れや記載内容・添付書類の不備に結びついている。さらに窓口・電話等での説明に時間を要する現状にあり、利用者に不便を強いる結果となっている。

《提言》

- ① 現行制度について社会保険庁ホームページ上でキーワードなどあらゆる方法で制度や届出内容について検索できる機能を設ける。
- ② 同制度について何種類もある各種パンフレットについて見直し、わかりやすい内容のものに集約したうえで定期的に改訂を行い発行する。
- ③ 届出用紙や各種通知書の字体はできるだけ大きくし、表現も専門的な用語を避けわかりやすく改める（特に各種通知書の題名は専門的過ぎて、相手に何のための通知なのかダイレクトに伝わりにくいものがある）。
- ④ 届出用紙は記載欄を大きくするとともに色分けして、記入しやすいものとし、全国的に相違があるものについての統一化や、届出機会や目的が重なるものの一体化を進める。
- ⑤ 届出や通知書の記載内容等に関して、各県社会保険事務局・各社会保険事務所の意見を集約するとともに、被保険者や受給者（通知を受け取る側）のモニター制度も採用する。
- ⑥ 制度の抜本的改革（一体的見直し）にあわせて、国民の誰もが理解しやすい簡素な仕組みにするとともに、法律等の制定・改正時は実務面を十分に検証のうえで行う。
- ⑦ 年金・医療保険制度を国民にとってさらに身近なものとし、理解や関心を深めていくためにも中学校・高校での年金教育等の充実を図る。地域や事業所等における年金制度講習会などを実施する。

(2) 事業主・被保険者や受給者に届出を求めているにもかかわらず、郵便料金が自己負担になることについての改善要望や、照会の際の電話についてもフリーダイヤルにしてほしいとの意見がある。また、行政側から送付するものうち年金証書など重要な文書については書留等にすべきとの要望が出されている。

《提言》

届出義務を課しているものについては受取人払いとするなど利用者の負担軽減策を講じる。また、電話についても極力フリーダイヤル化を図る。行政側から送付する文書等についても書留化など事故防止・プライバシー保護に従来以上に配慮する。

(3) 自分の年金加入記録がわからないという問い合わせが多く、年金への不信の増大や制度への理解を低下させる一因になっている。

《提言》

自分で年金加入記録を確認できるようにして制度への関心や理解を深めるため、年金手帳に制度名と資格取得日・喪失日の印字ができるようにする。また、被保険者加入記録を定期的に送付するとともに、年金ファイルのようなものを全被保険者に配布し、そうした通知等については生涯に渡り大切に保管してもらうようにする。

(4) 今後、年金相談の需要はさらに飛躍的に増大することが予想される中で、自宅や勤務先からもっと身近なところに年金相談の窓口があれば良いとの意見が利用者から出されている。

《提言》

増大する年金相談の需要に対して、被保険者（相談者）の利便性のうえから、年金制度をもっとわかりやすいものにするとともに、ターンアラウンドなど裁定請求手続きの簡素化やインターネットのホームページ活用の普及などを進める。また、身近な場所での年金相談のニーズに応えるため、地域の実情をふまえながら、市区町村役所内や主要駅近辺、地域内イベントなどでの出張相談や可搬型WMを活用しての巡回相談など、各県・各社会保険事務所において創意工夫して取り組める環境整備を進める。

(5) 「国民年金の空洞化」が大きな課題とされ、未加入者・未納者の増大が問題となっている。

《提言》

国民年金制度についての広報や情報公開を充実させる。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、市区町村窓口での収納を可能とするとともに、社会保険事務所等が行う出張相談時に集合徴収を行うなど、被保険者の身近な場所での納付機会を拡大する。さらに、保険料免除該当者について市区町村等との連携により行政側から届出勤奨を行うことや、追納についても定期的にお知らせを送ることで被保険者の年金受給権や年金額の確保に資するような環境整備を行う。

(6) 加入期間確認通知書や資格喪失証明書などの各種証明について、手続きから発行までに時間がかかることについて改善要望がある。

《提言》

被保険者の利便性をふまえ、最寄りの社会保険事務所窓口で手続きのうえ即時に証明書が発行できるようにする。

(7) 保険料の納入方法を簡便にしてほしいとの声や被保険者ごとの保険料に関する情報提供を望む意見が出されている。

《提言》

納付窓口や納付方法の拡大を図り、事業所・被保険者の利便性を高めるとともに、被保険者ごとの保険料額の通知（政管健保・厚生年金）を行う。また、「領収済通知書」が一番上になっている納付書をつぶり方を見直し、「保険料納入のご案内」とするなど、各種のお知らせの表現を改める。

(8) 高額療養費について制度がわかりにくいことや届出制となっていること、受診時から保険給付費支払まで時間がかかることについて改善要望がある。

《提言》

対象者を系統的に把握し支給申請書のターンアラウンド方式を採用入れ、被保険者の届出の負担軽減を図るとともに、被保険者の権利を確保する。

以上

社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言

1. 業務全般に関係すること（共通事項）

| No. | 現状における課題・問題点 | 具体的な改革・改善への提言 |
|-----|--|---|
| 1 | 法律等の解釈や添付を求める書類の取扱いについてあいまいな部分が多く、各現場の実務の進め方が相違してしまっているケースがある。また、照会者への迅速な回答のためにも、業務上で疑義が生じた場合などに法令や取扱いを簡単に確認できる機能が必要。 | <p>①法律等の解釈の統一化、添付書類の取扱いの統一を行うとともに、庁内に各社会保険事務所からの問い合わせ専門部署（社会保険関係法令に関する疑義等の照会対応）を設ける。</p> <p>②オンラインのヘルプ画面に社会保険関係法規・法令解釈・審査会判例や業務センターつうせんバックナンバーなどの情報を掲載するとともにキーワード検索を可能とする。同時に、業務上で必要な記号やコードが容易に検索できるようにする。</p> |
| 2 | 医療保険制度・年金制度が一般の人からみると非常に複雑でわかりにくいうえに、各種の届出用紙や通知書等の記載方法・内容、送達時期や回数が被保険者や受給者（特に高齢者）にとって見づらい・わかりにくい・不便などの声も多く出されており、届出等の漏れや記載内容・添付書類の不備が発生している。さらに窓口・電話等での説明に時間を要する現状にあり、大きな労力を割いている。 | <p>①現行制度について社会保険庁ホームページ上でキーワードなどあらゆる方法で制度や届出内容について検索できる機能を設ける。</p> <p>②同制度について何種類もある各種パンフレットについて見直し、わかりやすい内容のものに集約したうえで定期的に改訂を行い発行する。</p> <p>③届出用紙や各種通知書の字体はできるだけ大きくし、表現も専門的な用語を避けわかりやすく（特に各種通知書の題名は専門的過ぎて、相手に何のための通知なのかダイレクトに伝わりにくいものがある）。</p> <p>④届出用紙は記載欄を大きくするとともに色分けして、記入しやすいものとし、全国的に相違があるものについての統一化や、届出機会や目的が重なるものの一体化を進める。</p> <p>⑤届出や通知書の記載内容等に関して、各県社会保険事務局・各社会保険事務所の意見を集約するとともに、被保険者や受給者（通知を受け取る側）のモニター制度も採用する。</p> <p>⑥制度の抜本的改革（一体的見直し）にあわせて、国民の誰もが理解しやすい簡素な仕組みにするとともに、法律等の制定・改正時は実務面を十分に検証のうえで行う。</p> <p>⑦年金・医療保険制度を国民にとってさらに身近なものとし、理解や関心を深めていくためにも中学</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | 校・高校での年金教育等の充実。地域や事業所等における年金制度講習会などを実施する。 |
| 3 | 社会保障制度にかかる運営主体や権限が整理されていないため、ある状況に該当した人が様々なところで手続きを行わざるを得ず、利用者にとって不便であったり届出漏れが生じている。 | 年金・健康保険・介護保険・雇用保険等の社会保障制度全般について、総合的に相談や手続きができる体制ができるだけ身近な場所に必要。そういった点から、企画立案・調整等は都道府県単位としつつ、実際の事務執行については市区町村単位での体制を確立する。 |
| 4 | 事業主・被保険者や受給者に届出を求めているにもかかわらず郵便料金が自己負担になることについて改善要望がある。また、電話についてもフリーダイヤルとすべきとの意見も多い。同様に、行政側から郵便で送付するものうち年金証書など重要な文書については普通郵便でなく書留等にすべきとの声もある。 | 届出義務を課しているものについては受取人払いとするなど利用者の負担軽減策を講じる。また、電話についても極力フリーダイヤル化を図る。行政側から送付する文書等についても書留化など事故防止・プライバシー保護に従来以上に配慮する。 |
| 5 | 社会保険業務センターへの受給者等からの電話照会について「電話を何度かけてもつながらない」との改善要望が多い。 | 中央年金相談室の電話回線数及び対応職員数を大幅に増加させ、電話があふれないようにするとともに、フリーダイヤル化を図る。また、照会の多いものについては発送時期を分散させるなどの工夫を行う。 |
| 6 | 年金制度改正に伴う保険料引上げにおいて、1円未満の端数処理が必要になることへの事業所からの不満・改善要望が多い。 | わかりやすさや利便性を考慮して、きちんと割り切れる保険料率の設定とする。 |
| 7 | 年金相談の充実（休日・夜間）をはじめとして、厚年・国年の適用対策や保険料収納対策、制度への理解を深める効果的な周知など、対人サービスの充実が強く求められている。 | 内部業務の効率化やシフト替えも手法の一つではあるが、当該業務の充実を図るためには社会保険制度に精通したマンパワーの確保が不可欠であり必要な定員確保を図る。同時に、職員の健康管理について一層の充実を図る（特にメンタルヘルス対策、VDT健診の充実）。 |
| 8 | 社会保険庁改革に関する緊急対応プログラムに基づく諸般の施策の進め方について。 | 地方の社会保険事務局・社会保険事務所の現場職員も一体となって主体的に改革に取り組んでいくためにも、様々な方策を策定する段階で現場職員の意見や各県の実態の反映が行えるようにする。 |
| 9 | 法律改正等に伴う各種の通知の発出が施行日の直前となってしまうことが多く、現場でも対応に苦慮している実態や市区町村・事業所からの改善要望が寄せられている。 | 効果的な広報や市区町村・事業所におけるシステム等の準備にも支障が生じており、遅くとも施行日の2ヶ月程度前には通知を発出する（正式通知が困難な場合は情報提供を行う）。 |
| 10 | 社会保険制度の複雑化や業務処理方法の多様化とIT化、市区町村や他省庁との調整機会の増加などが相次ぐとともに、変化のスピードも速まっている中で、職員は時間外・休日等に自分 | 業務研修の在り方について見直し、社会保険大学校に派遣しての研修だけでなく、各県に大学校講師が行っての研修を行うなど、より現場職員の身近なところで参加しやすいものとする。また、各県事務局 |

| | | |
|----|---|--|
| | で一生懸命に勉強しているが十分に追いつかない面がある。各県・各職場段階でも研修等を実施しているが、研修を行う側も繁忙な中でなかなか効果的なものとなっていない。 | に業務研修専門部署を作る。さらに、そうした研修に職員が参加しやすい環境整備も重要。 |
| 11 | 現状では各現場で起きている問題や苦情や要望への対応事例が共有化されず、その場限りの対応となっている。 | 各県の現場や社会保険庁において生じている業務上の課題や改善要望等について、一定時期ごとに集約のうえ、対応を整理し共有化できるようにする。また、そうした課題や改善要望がその後の施策に適切に反映されるような体制を確立する。 |
| 12 | 届書入力業務の集約化について、委託入力になじむようにするための事前の補正や事後のチェックが煩雑となっている。 | 届書入力業務の集約化を効果的に進め、対人サービスへのシフト替えを図っていくために、対象となる届書様式について、外部業者への委託による入力になじむような書式に見直しを行い（あるいはOCR帳票化）審査・補正事務、入力後のチェックも簡素化できるようにする。 |
| 13 | 業務上の取扱い等に関して、報道が先行して現場では照会対応に苦慮するケースが多い。また、報道の中には事実と違ったり説明が不足していたりして、結果的に被保険者や受給者に誤解を与えやすい。 | 行政として報道発表する場合には必ず事前に、想定回答を付した情報提供を各県・各社会保険事務所にを行う。また、社会保険庁において新聞・TV・雑誌などの報道内容の情報収集能力を高めて、機敏に各県・各社会保険事務所への情報提供を行うとともに明らかに事実と反したり誤解を与えるような報道についてはきちんと是正を求める（HPでの反論も含めて）。 |
| 14 | 社会保険庁LANシステムでしか得られない情報について、LAN端末の設置されていない職員が閲覧できない（その都度コピーを取って回覧等するの非効率）。 | 全職員が必要な情報等について閲覧可能な体制を確立する。 |
| 15 | 自分の年金加入記録がわからないという問い合わせが多い。 | 自分で年金加入記録を確認できるようにして制度への関心や理解を深めるため、年金手帳に制度名と資格取得日・喪失日の印字ができるようにする。また、被保険者加入記録を定期的に送付するとともに、年金ファイルのようなものを全被保険者に配布し、そうした通知等については生涯に渡り大切に保管してもらおうようにする。 |
| 16 | 外国人被保険者や障害者に対する照会対応・説明の体制が脆弱。 | 現実には社会保険事務所段階ですべて対応できるようにすることは困難なため、外国人専用のヘルプデスク（フリーダイヤル）を社会保険庁に設置する。また、HPについても外国語対応が可能ないように改善する。障害者への対応の一環として、手話研修の実施や点字方式のパンフレットの完備など、対策を |

| | | |
|----|---|--|
| | | 強化する。 |
| 17 | 高齢者や障害者にとって社会保険事務所の設備が十分に利用しやすいものとなっていない現状がある。また、エレベーターが設置されていないことに改善要望が多い。 | 全国の社会保険事務所について、バリアフリー対策やエレベーター設置などの庁舎改善を図る（2年程度のうち全社会保険事務所での整備を行う）。 |
| 18 | 住所変更についてそれぞれの制度について処理が必要な現状にあり非効率で不便。 | 社会保険庁で管理する各制度については、ある制度上で住所変更があればすべて連動して反映されるシステムとする。 |
| 19 | 被保険者等からの照会の際に、オンラインの記録画面を複数に渡って確認しなければならないことが多いが、現行は2画面しかないため不便。 | 複数画面の確認が同時にできるようシステムを改善する。 |
| 20 | 任意継続被保険者制度について、「喪失についても任意に手続きができるように」との意見や、口座振替や前納割引制度が利用できないかとの意見が多い。 | 保険料納入方法について、さらに利便性を高めるとともに、喪失の取扱いを含めた任意継続被保険者制度のあり方の見直しを含めた改善が必要。 |
| 21 | 昨今の業務処理方法の変更に伴い各種プリンターの使用頻度が増大している。 | 現在の各種プリンターについて、小型化・静音・高速化の点から改良するとともに、不足している社会保険事務所への増設を行う。 |
| 22 | 管理管帳票について事務所名が印字され非効率 | 処理件数の少ない帳票は、その都度、各県事務局の要求に応じて送付する。また、各事務所共通で使用できるよう改善を行い、倉庫スペースの有効活用にも結びつける。 |

2. 政管健保・厚生年金の適用業務に関すること

| No. | 現状における課題・問題点 | 具体的な改革・改善への提言 |
|-----|--|---|
| 1 | 政管健保被保険者証（カード）について、事業所名称・所在地が変更になっただけで再交付となり被保険者からは不便（市町村合併等で住所表記等変更の頻度高い） | 事業所名称・所在地の記載を省く取扱いとし、被保険者証の差換えを不要として被保険者の利便性を高める。また、事業所名称・所在地の記載省略により空くスペースの分だけ字を大きく見やすくする。さらに、集約化による作成がスムーズに行えるよう社会保険事務所名称は発行時に印刷で入れるシステムとしてカードそのものの汎用性を高めるとともに、被保険者証と被扶養者証のカードの色を分ける。 |
| 2 | パート・アルバイトなどの短時間労働者の社会保険への適用要件について「内かん」で定められている現状では事業主や本人の理解が得られにくい。 | 適用基準は社会保険制度の極めて重要な要件であり、健康保険法・厚生年金保険法に明記し、不法行為等を防止する。 |
| 3 | 現在、「職権適用」も検討されているが、事業主の同意や社会保険加入への理解がないまま | 被保険者となるべき人の権利保護の点や制度の公正な運営の点からも、「職権適用」を含む事業所適用に |

| | |
|--|--|
| 適用事業所とすることで以下のような問題が想定される。①個々の従業員の勤務状態（被保険者に該当するかどうか）や報酬・賞与の把握が困難。②算定基礎届等、事業主が行うべき届出や被保険者への通知が適正に行われるか。③保険料が適正に納入されるかどうか（滞納事業所の大幅な増加と保険財政の悪化）。 | 関する行政権限の強化を図る。一方で、適用勘奨に応じない場合や適正な届出を行わない事業主個人に対する何らかの罰則（社会的ペナルティー）等も検討する。同時に、未加入事業所対策のための人員増などの体制整備を進める。 |
| 4 加入期間確認通知書の発行までに時間がかかることについて改善要望がある。 | 受け付けた社会保険事務所でWMにより記録確認したうえで方に進捗しているわけで、証明者権限を長官から社会保険事務所長に委任し、社会保険事務所で交付できるようにする。 |
| 5 健康保険証再交付申請書と減失届について。 | 様式を一体化させる。 |
| 6 雇用形態の変化（正社員からアルバイトへの変更など）の際に、実際の報酬額が大きく変動しているにもかかわらず、勤務日数によっては月額変更届の対象とならないケースがある。 | 被保険者の雇用形態の変化にあわせて実態が反映される取扱いとする。 |
| 7 標準賞与額決定通知書について、個人々の被保険者ごとの保険料額を知りたいとの要望が多い。 | 決定通知書に被保険者別賞与額を出力する。 |
| 8 資格取得届時の年金手帳の添付について省略してほしいとの要望が多い。 | 事業主の確認による証明があれば、添付を省略できる扱いとする。 |
| 9 育児休業取得に伴う保険料免除制度について、事業所の届出時期に関係なく事実発生の時点から免除してほしいとの要望が多い。 | 事実発生月から免除該当の取扱いとする。 |
| 10 70歳到達時の厚生年金の資格喪失手続きについて漏れや不便との声がある。 | 届出の簡素化や保険料・年金額への正確な反映を図るためにも、届出制ではなく職権による自動喪失とする。 |
| 11 資格喪失証明書の発行について、管轄社会保険事務所からしか発行できないため、時間がかかったり面倒だという指摘がある。 | 管轄にかかわらず最寄の社会保険事務所で行うことができる扱いとする。 |
| 12 職歴審査照会（事業所整理記号検索）について登録されていない事業所名や誤収録のケースが多いが業務センターでしか訂正（補正）できない扱いのため、来訪者との対応に支障が生じることがある。 | 管轄の社会保険事務所段階で補正処理を可能なシステムとする。 |
| 13 賞与支払届について支払日に前後しての届出が先に処理されてしまうと、すべて取消処理をしようとして再入力が必要になり煩雑。 | 入力業務の集約化に伴い、委託サイクルによっては支払日順に処理されないケースもあり、支払日に関係なく入力できるようにシステム改善すべき。 |
| 14 高齢受給者証の発行・管理事務が手管理となっているため煩雑。また、被保険者証と別々のた | 機械管理できるようにするとともに被保険者の利便性の点から、被保険者証との一体化を図る。 |

5

| | | |
|----|--|--|
| | め不便との意見がある。 | |
| 15 | 事業所や被保険者からの照会に対応する際に、事業所関係記録の訂正や全喪届の処理年月日や届書入力方法（FD届書か手入力か）がオンライン上で確認できない。 | 照会に適切に対応するため、入力処理日や処理庁、変更履歴などが確認できるようなシステムを改善する。 |

3. 政管健保・厚生年金の徴収業務に関すること

| No. | 現状における課題・問題点 | 具体的な改革・改善への提言 |
|-----|---|--|
| 1 | 滞納事業所に対して差押え等が必要な状況であっても、事業そのものの存続や従業員のリストラへの影響（被保険者の利益保護）を考慮すると強制徴収手段が取れないケースもあり、長期滞納につながる場合がある。 | 事業主個人への罰則や社会的ペナルティーを問えるようにするなどの仕組みが必要。また、経営者の責任と雇用される従業員の権利保護を明確に分け、被保険者の権利が十分保護されるようにすべき。さらに、事業状況に応じた納付猶予制度の検討や商行為等において社会保険料完納を前提とするなど、社会的に保険料滞納を許容しない仕組みが必要。 |
| 2 | 事業所倒産時等に国税・地方税より先に差押えを行っても、換価・充当の際には、社会保険料が後順位とされており、国税・地方税充当後の残余しか確保できず、滞納保険料を充当できないケースがあり、滞納処分事務が非効率。また、現状では滞納処分に必要な「事業所の取引先」「取引金融機関」等の情報収集機能が十分とは言えず、例えば、税務署（確定申告書の閲覧）や地方自治体（簿税台帳の閲覧）については個人情報保護を理由に開示・閲覧を拒否されるケースも多い。 | 社会保険制度の健全な運営にかかる保険料確保の観点として、関係法規の整備を行い、滞納処分に関する権限・関係省庁との調整を可能とする。 |
| 3 | 保険料納付受託に伴って再委託手数料の別途徴収、金融機関への持込期日が制限され、社会保険事務所内や貸金庫で証券類を一定期間保管するなど、非効率かつ事故の危険がある。 | 公的権限による再委託制度を整備するか政府系金融機関が活用できるようにする。 |
| 4 | 口座振替事業所について振替不納になった場合は納付書を交付して自主納付してもらうことになるが、再度口座から引き落とししてほしいとの要望がある。 | 再度の振替が可能になるようなシステムを検討する。 |
| 5 | 現年度分返納金債権について、納付書を持参して社会保険事務所に支払いにきたが日本銀行の代理店以外では収納できないため改善要望が多 | 納付窓口や納付方法の拡大を行う。 |

6

| | | |
|----|--|---|
| | い。 | |
| 6 | 適用事業所の管轄変更の際に、再度口座振替の申し出手続きを行わざるを得ないことについて改善の要望がある。 | 所在地変更届の中に継続して口座振替を希望するかどうかの欄を作り、継続する場合は口座振替の再手続きは不要とする。 |
| 7 | 保険料納付書について、つづりの一番上が「領収済通知書」との表現になっていることについて誤解や照会が多い。 | 納付書が一番上になるように構成を見直すとともに「保険料納入のご案内」などの表現にする。 |
| 8 | 保険料増減内訳書の記載内容がわかりづらい。 | コードによる表示ではなく、わかりやすい日本語での表示とする。 |
| 9 | 被保険者個人単位の保険料内訳書通知の要望がある | 被保険者単位の保険料内訳書が通知できるようシステム改善を行う。 |
| 10 | 口座振替通知について早くほしいとの要望が多い | 通知に関してIT活用など通知方法について拡大を図る |

4. 政管健保の給付業務に関すること

| No. | 現状における課題・問題点 | 具体的な改革・改善への提言 |
|-----|--|---|
| 1 | 傷病手当金の受給開始後に同一傷病について障害厚生年金が受けられるようになった場合は、その重複受給分について傷病手当金を「返納金」として被保険者等から返済してもらい扱いとされており、被保険者の不便や返納金償還に関する事務負担につながっている。 | 被保険者の利便性(特に相手は障害を有する被保険者等である)と事務簡素化の点から、本人の同意を得て障害厚生年金での内払い調整を可能とする。 |
| 2 | 保険者が変わった場合などに資格取得手続き完了(被保険者証の発行)までの期間に療養費払いとなることについて改善要望が多い。 | 保険者間での調整が可能となるようにする。 |
| 3 | 医療費通知について改善要望が多い。 | 事業目的やプライバシー保護の点からも被保険者へ直接通知する。医療機関へ返戻後、再度提出されたレセプトや受診者不明や記載不備のレセプトについても記載され混乱するため、システムや様式について改善を行う。 |
| 4 | 高額療養費について制度がわかりにくいことや届出制となっていること、受診時から保険給付費支払まで時間がかかることについて苦情や改善要望がある。 | 対象者をシステム的に把握し支給申請書のターンアラウンド方式を採り入れる。実質的な現物給付化を図る。 |
| 5 | 柔道整復師の施術にかかる療養費支給申請について。 | 受領委任払い制度の見直しを図る。 |

7

5. 厚生年金・国民年金の給付業務に関すること

| No. | 現状における課題・問題点 | 具体的な改革・改善への提言 |
|-----|---|---|
| 1 | 今後受給権を満たさず無年金者が多く発生することが見込まれているが、国庫負担が2分の1に引き上げになり、財源の半分をまかなうのにもかわからず、無年金者が大量に発生することが見込まれている。 | 受給権発生に必要な期間を引下げることなどの有効な改善策を検討する。 |
| 2 | 年金受給者から現況届の提出が遅くなる等により、支払いが翌月以降になってしまい、生活に支障をきたす。 | 随時の年金支払日を増やす(毎月15日以外に月末にも支払日をつけるなど)。 |
| 3 | 特別支給の老齢厚生年金受給者が65歳に達して基礎年金が裁定された際に送付される「裁定通知書・受給額変更通知書」の内容で「特別支給の老齢厚生年金の受給権が消滅しました」との部分について、年金が受けられなくなると勘違いしてしまう人が多い。 | 「受給権が消滅」との表現を削除し、65歳に達したためなどの表現に改める。また、老齢基礎年金と老齢厚生年金に金額が分かれて記載される部分を見て「年金減額」ととらえる人も多いため、表現の改善を図る。 |
| 4 | 特別支給の老齢厚生年金受給者が65歳に達した時に送付される「裁定請求書(ハガキ)」の繰り下げ希望欄について誤って希望しないにもかかわらず〇を付ける人が多い。 | 繰り下げ希望者は社会保険事務所に申し出る扱いとして、ハガキの希望欄は削除する。 |
| 5 | 加給年金支給停止事由該当届や現況届など受給権者が自ら届出しなければならぬ届書が多すぎる。そのため受給権者の負担や年金の過払いにつながっている。 | 社会保険庁など行政が保有している情報で確認できる届書を廃止する。あわせて必要な通知を本人に行う。 |
| 6 | 年金証書の記載内容(特に支給停止額)に関して受給権発生時点の内容で記載されているために実際と違う、わかりづらいとの声がある。また、年金額改定が行われた年のみの記載のため、受給者にわかりにくい。 | 年金証書と支給額通知は別々のものとし、受給権発生時点からの変更(年金額変更がない年も含めて毎年の年金額の変遷を記載)がわかるような説明を添えて実際の受取額を通知するにする。 |
| 7 | 障害年金の審査・裁定に時間がかかることについて問合せや改善要望が多い。 | 審査にあたる医師等を増員するなど早期支給ができる体制を構築する。 |
| 8 | 年金給付に関する住所変更届・金融機関変更届の用紙について、記入欄が小さいため苦情や改善要望がある。 | 用紙を改善し、高齢者等でも記入しやすいように記入欄を拡大する(ハガキ形式ではなく封書形式とする)。 |
| 9 | 2つ以上の年金受給権を持つ人への選択通知がそれぞれの年金ごとに送付されるためわかりに | 同一人にかかる通知は、一つの通知内容にまとめて通知する。 |

8

| | | |
|----|--|---|
| | くい。 | |
| 10 | 現況届について手続きの簡素化を求める声や行政コストの無駄を指摘する意見がある。 | 十分なセキュリティを講じたうえで住民基本台帳ネットワークを活用して、行政内部で生存確認等を済ませられるようにする。 |
| 11 | 共済組合への加入期間がある被保険者等の問合せに的確に回答できないケースがある。また、共済組合加入者は基礎年金番号に住所が登録されていないため、記録の突合や勤奨状送付時に支障がある。 | 共済組合とのデータ交換をリアルタイム(毎月更新)で行えるようにするとともに、住所情報についても反映できるようにする。また、共済加入期間のある場合の年金選択に関するシュミレーションも示せるようにする。 |
| 12 | 裁定原簿や諸変更画面、配偶者状態表示等が数字(コード)や記号化されているため非常にわかりにくい。 | 記号・コードの日本語表記化やヘルプ画面の活用、カーソルを合わせれば日本語の説明が出るようにするなど、職員にとっても、印字画面等を受け取る被保険者等にも理解しやすい表示に改善する。 |
| 13 | 支給額変更通知書の再交付が社会保険事務所でできないため不便をかけている。 | 社会保険事務所のWMから再交付処理ができるようにシステムを修正する。 |
| 14 | 金融機関の相次ぐ合併・統合により、通帳確認だけでは口座誤りとなるケースがある。 | 入力時には支店コードで入力する取扱いとし、画面上で日本語表記に自動的に変換して確認・送信できるようにする。 |
| 16 | 請求書の記載事項や添付書類の多さ、あるいは同時に請求する複数請求書の重複する記載事項などが請求者の負担となっている。 | 添付書類の簡素化や記載事項の見直しを行う。 |
| 17 | 源泉徴収票の再発行を求める声が多い。 | 過年度分及び死亡者の源泉徴収票も事務所で再発行できるようにする。 |

6. 年金相談業務に関すること

| No. | 現状における課題・問題点 | 具体的な改革・改善への提言 |
|-----|--|---|
| 1 | 今後、団塊の世代が年金受給の年代に入っていけば年金相談の需要はさらに飛躍的に増大することが予想される。また、自宅や勤務先からもっと身近なところに年金相談の窓口があれば良いとの意見が利用者から出されている。 | 増大する年金相談の需要に対して、被保険者(相談者)の利便性のうえからも、年金制度をもっとわかりやすいものにするとともに、ターンアラウンドなど裁定請求手続きの簡素化やインターネットのホームページ活用の普及などを進める。また、身近な場所での年金相談のニーズに応えるため、地域の実情をふまえながら、市区町村役所内や主要駅近辺、地域内イベントなどでの出張相談や可搬型WMを活用しての巡回相談などが各県・各社会保険事務所において柔軟に行えるような環境を確保(システム改善等を含む)するとともに、庁として必要なバックアップを行う。 |

| | | |
|---|--|--|
| 2 | 年金見込額に関する相談の際に、見込額算出の前提条件についてはきちんと話をしているにもかかわらず、実際の給付額と違う場合に苦情が発生している。 | 年金見込額照会回答票に算出の前提条件が表示されるようにする。 |
| 3 | ページプリンターの印字速度が遅く、年金相談の滞留につながっている。また、カラートナーでは黒色インクがなくなると印字不能となる。 | ページプリンターの機能を改善し、印字速度を早めるとともに、トナーについては黒色と他の色を分けるなど、合理的で汎用性の高いものとする。 |
| 4 | 在職者年金の見込額照会において雇用保険との調整に伴う支給停止額が表示されないため、相談時に説明してあっても後々になって「見込額と実際の振込額が違う」との苦情がある。 | 雇用保険との調整に伴う支給停止額についても見込額を算出できるシステムとするとともに、照会回答票にも表示されるシステムとする。 |

7. 国民年金業務に関すること

| No. | 現状における課題・問題点 | 具体的な改革・改善への提言 |
|-----|---|---|
| 1 | 保険料収納対策を効果的に進めるにあたり、被保険者の属性(男女別・年齢別・世帯形態など)などによる分析が必要であり、そのための統計情報の提供を行ってほしい。 | 各種の統計情報について各県・各社会保険事務所が分析・活用できるよう体制・システムの整備を行う。 |
| 2 | テレマについては、全面外部委託方式では進捗状況の確認やトラブル時の対応などについて問題があり、効果的な納付督促ができない。 | 自庁管理方式(職員管理のもとで資金職員等を活用)を前提として、一層の体制整備を図る。 |
| 3 | 保険料納付書について、つづりの一番上が「領収済通知書」との表現になっていることについて誤解や照会が多い。 | 納付書が一番上になるように構成を見直すとともに「保険料納入のご案内」などの表現にする。 |
| 4 | 保険料免除申請について毎年届出が必要ながことが十分に周知されていない。 | 保険料免除関係の通知全般に「毎年、申請が必要です。(申請先はお住まいの市区町村窓口となります)」との表示を追加する。 |
| 5 | 不在者の場合に保険料が口座振替されても過限納の扱いとなってしまう。 | 口座振替されたものは収納できる扱いとする。 |
| 6 | 口座振替不能のお知らせがわかりにくく、照会が多い。 | 表題を「国民年金保険料の口座振替(振替不能による再度の振替)のお知らせ」として、次回振替日を大きく明確に表示するとともに「なお、口座振替不能となった前月分の保険料と当月分の保険料を同時に振り替えることとなりますので、口座には事前に2ヶ月分をご用意いただくようお願いします」との表現を入れる。 |
| 7 | 国民年金保険料収納率に関する報道について、現年度分だけの数値が一人歩きしておりアナウ | 過年度分も含めた保険料収納率を前面に出して広報等を行い、年金制度や行政への不信感を払拭すべき。 |

| | | |
|----|---|---|
| | ンス効果で未納を助長している。 | |
| 8 | 催告状についてデータ抽出日から被保険者に到達するまでのタイムラグがあるため、苦情につながっている。 | 催告状に「このお知らせは何月何日現在のデータで作成されています」との文言を入れる。また、金融機関・コンビニエンスストアでの収納情報の反映についてもっと時間短縮を図る。 |
| 9 | 毎月口座振替を行っている被保険者に対する領収済通知書が翌年6月に発行されることとなっているが、確定申告時期に合わせてほしいとの要望が多い。 | 確定申告時期にあわせ、毎年1月に前年分を発行するように改善する。 |
| 10 | WM上の国民年金記録画面において資格取得・喪失にかかる処理年月日の表示がないため、確認したい時に非効率。 | 資格記録の訂正・追加・取消などと同様処理年月日も表示されるようシステムを改善する。 |
| 11 | 国民年金喪失者で未納期間がある人に納付書を送付しても届居先不明などで返戻されることが多い。 | 国民年金喪失後に基礎年金番号の住所変更が行われている場合は、変更後の住所が出力されるようシステムを改善する。 |
| 12 | 3号の種別確認届と住所変更が同時に入力処理できない。 | 同時に入力できるようシステム改善を図る。 |
| 13 | 納付書作成について、資格取得時に納付書を作成しても翌週月曜にはまた納付書が作成されてしまいコストの無駄。 | 納付書作成抑止の入力について、①今回のみ作成しない、②解除するまで作成しない、の2種類のコードが設定できるようにする。 |
| 14 | 国民年金未納保険料納付勧奨通知書の記載内容について、納付済期間が時効の場合に時効表示(一)となっていることについて誤解を生じやすく改善要望も多い。 | 時効該当期間であっても、納付・未納の別が分かる表示内容に改める。 |
| 15 | 国民年金の基礎年金番号保持者について厚生年金の疑重複処理をしても国民年金の喪失処理がされないため納付書が発行されてしまう。 | システム的に国民年金管轄の社会保険事務所に喪失該当者リストを出力するなどの改善を行う。 |
| 16 | 口座記録情報画面が金融機関名等がコード表示のため照会対応に時間がかかっている。 | 日本語で金融機関名・支店名も表示する。 |
| 17 | 学生納付特例承認通知書などの各種通知書について各社会保険事務所再発行ができない。 | 再交付ができるシステムとする。 |
| 18 | 集合徴収案内状の文章表現が強制徴収など従来の表記のままとなっている。 | 催告状と同様に表記を変更する。 |
| 19 | テレマに使用されている納付状況にタイムラグがある。 | 事務処理の流れを改善し、直近情報により対応する。 |
| 20 | 各種通知書の再発行を電話により受付してほしいとの要望が多い。 | 事故や犯罪につながらない通知の再発行については、本人確認のうえ電話による再発行の受付をする。 |
| 21 | プライバシー保護のため扶養親族等申告書に目隠しシールを添付してほしいとの意見がある。 | 通知書送付時に目隠しシールを同封する。 |
| 22 | 20歳適用において、取得年月日に到達しないと | 前納が可能となるよう、誕生日前に資格取得届の入 |

| | | |
|----|--|---|
| | 資格所得の入力処理ができないが、月末及び1日生まれの被保険者は取得月からの前納が事実上不可能である。 | 力を可能とする。 |
| 23 | 社会保険庁から年金受給者等に届く書類がわかりにくく、社会保険事務所へ電話照会しても何が届いたか説明しづらいため、わかりやすくしてほしい。 | 社会保険庁(業務センター)から送付される通知・書類に様式番号を表記し、番号による照会することで照会内容の把握が容易となる。 |
| 24 | 3号被保険者にかかる届出様式について、事務の効率化の点から見直しが必要。 | ①健保組合経由の届出について全国統一様式の徹底を図る。②住所変更届から健保組合証明欄を削除する。③氏名変更届に新と旧の氏名欄を設ける。 |
| 25 | 国民年金保険料の還付金支払について郵便局の口座へ振込みを希望する人が多い。 | 郵便局の口座への振込みを可能とする(国税は可能と聞いている)。 |

2005年7月1日

社会保険庁長官
村瀬 清司 殿

全日本自治団体労働組合国費評議会
議長 高端 照和

社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言（第2次提言）

社会保険職場を取り巻く極めて厳しい状況の中、全国の社会保険職員の先頭に立ち、行政の信頼回復と発展に向け、日夜多大なるご努力をいただいていることに心から敬意を表します。

私たち自治労国費評議会に結集する全国の社会保険事務局・社会保険事務所等の現場で働く組合員は、昨年8月の総会において、社会保険職場・職員に対する厳しい批判・指摘を真摯に受け止め、自らが進んで職場改革を進める決意を固めました。そのうえで、社会保険行政への信頼回復と制度の安定的運営にむけ、全国の職場において、利用者へのより一層の行政サービス向上への取り組みなど、懸命の努力を行っているところです。

同時に、我が国の社会保障制度の根幹をなす年金・医療保険行政を第一線現場で担うものとしての誇りと責任を持ち、被保険者・年金受給者など利用者の視点から社会保険職場の在り方を見つめ直し、より良い職場と行政サービスを実現するための改革・改善への課題を明らかにするため「社会保険職場改革アクション」を取り組み、昨年11月には「社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言」を提出させていただきました。

現在、社会保険庁では村瀬長官の陣頭指揮のもと、緊急対応プログラムの具体化をはじめとして、実に様々な改革への取り組みが進められており、そうした中で、私たちの提言にも含まれている各種通知・様式の内容見直しなどについても積極的に検討・対応いただいています。一方で、職場にはまだまだ改革・改善が必要と思われる事項も数多く残されており、今回、「社会保険職場改革アクション」の継続的な取り組みを通じて、別添のとおり「第2次提言」を取りまとめました。

責務におかれましては、現場職員の思いと被保険者・年金受給者などの利用者の要望が込められたこれらの提言を大切に受け止めていただき、その実現に向け最大限努力いただくことを要請するものです。同時に、現場では、社会保険庁組織の将来の在り方や職員自身の処遇等について大きな不安が生じていることも事実です。長官が常々言われるように「職場の将来は自分たちの今後の努力にかかっている」ことは十分自覚していますが、全国の職員が一丸となって実りある社会保険庁改革を実行していくためにも、そうした不安を少しでも払拭し、職員一人一人が心身ともに健康で働き甲斐を持って業務に専心できる労働条件・職場環境の整備につきましてもご尽力いただくよう申し添えます。

社会保険職場の改革・改善にむけた

現場からの提言（第2次提言）

2005年7月1日
自治労国費評議会

1. 信頼回復・行政サービス向上のための基本的事項について

【開かれた行政運営の実現】

- (1) 社会保険行政が国民に身近で開かれたものとなるよう、社会保険事務所の第一線現場職員が、被保険者・事業主の声を受け止め利用者の立場にたった行政の在り方を日常的に追求し、利用者の声が具体的な改善事項として行政運営に活かされるシステムと職場風土を中央・地方一体となつてつくり上げるべきと考えます。
- (2) 中央段階では、被保険者に一番身近な現場職員に直接出された被保険者等の声の実現にむけ努力いただくこととあわせ、社会保険庁ホームページ等を活用するなど被保険者や受給者の生の声や要望を常に受け止め、行政運営への反映や必要な改善を進めるべきです。また、事務執行の変更や新規業務の実施にあたっては、利用者の立場にたった第一線現場の意見反映に努めていただくことも極めて重要と考えます。
- (3) 社会保険事業運営に積極的に被保険者・受給者・事業主等の意見を採り入れていくためにも、現在取り組んでいる「地方社会保険事務局サービス改善協議会」が地域に密着した有効な機能を果たすよう充実させ、あわせて行政への信頼感や事業運営への協力体制を醸成していくべきと考えます。

【予算執行について】

- (1) 社会保険庁ホームページ等を活用した情報公開など、積極的に情報開示を行うことにより透明性を高め、被保険者・受給者本位の効率的・効果的な予算執行を通じて、社会保険行政に対する信頼を高めていくことが大切です。
- (2) 被保険者等の声をふまえた行政サービスの提供と正確・迅速・丁寧な行政サービスを確立するために必要な予算はしっかりと確保されるべきと考えます。

【行政サービス向上の基本的視点】

- (1) 被保険者や受給者との接点である社会保険事務所において、すべての相談・届出がていねいかつ迅速に完結することなど、被保険者等のニーズに応えうる一層の機能充実と体制整備が求められます。
- (2) 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。
- (3) 社会保険制度を国民に分かりやすいシンプルな制度となるよう、必要な法律改正を積極的に行なうべきと考えます。また、被保険者の権利保護のためにも「申し出主義」を排除し、年金においては、「いくら掛けて、年金はいくらもらえるか」「日本の年金制度は自分がもらえる頃まで大丈夫か」「民間保険より本当に有利か」などの、一番知りたい情報を個人の情報にもとづき通知するもの、年金に対する「不信・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積極的に発信すべきと考えます。

医療保険制度においても、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。

- (4) 被保険者や受給者に対する丁寧かつ親切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。
- (5) 年金相談（総合相談）の充実や、適用促進、保険料収納対策、制度理解を深める効果的な広報などの対人サービス拡充にむけた体制を確立することが必要です。あわせて、業務知識向上にむけた職員のスキルアップや、心身ともに健康で精力的に業務にあたれるよう実効ある健康管理対策の強化、職場環境の充実が不可欠です。
- (6) コンピューターやインターネットなど高度情報処理技術の活用と社会保険オンラインシステムの抜本的改善により、迅速・正確な事務処理の実現と、事業主・被保険者などの利便性向上が求められます。

2. 年金制度の空洞化解消に向けた国民年金収納率向上対策について

- (1) 国民年金の空洞化対策、とりわけ保険料収納率の向上が制度の安定的運営の点から強く求められています。年金制度は世代間の助け合いであり、保険料納付者の公平感確保の観点からも強制徴収も含めた対応が必要です。こうした中では、アクションプログラムの着実な実行はもとより、それらを進めていくための体制確立・環境整備が極めて重要です。

《提言》

- ①現状の職場においては照会対応や届出処理等の対応にも相当の労力を要する実態にあり、これらの軽減のための各種システム改善や内部業務の効率化を行い、国民年金保険料収納対策に集中できる環境を確保する。また、社会保険行政全体の事業執行における優先順位を明確化して、健保・厚年部門についてシステム改善や不急業務の延期・中止等により、国民年金保険料収納担当部門への要員シフトや保険料収納強化月間における全事務局・全事務所的な収納対策の実施などを行う。
- ②市区町村行政とこれまで以上の連携が図れるよう法令上の整理やシステムの整備を行う。
(照会減にむけたオンライン記録提供の検討や国保情報・税情報等の一層の有効活用、商工会・地域自治会などとのさらなる連携、国民健康保険と連携した市区町村窓口での国民年金保険料収納の復活など)
- ③58歳時の加入記録通知の際を活用して、国民年金にかかる過去の免除期間に対応する追納分や直近2年間の未納分についての完納を呼びかけるとともに、60歳までの期間における保険料完納について周知徹底する。節目年齢ごとの制度周知においては、保険料納付の理解と強制徴収についても説明責任を果たす。(保険料納付のメリットや公的年金制度の優位性をアピールして納付意欲を高めるとともに、当面58歳通知を活用して年金受給前に世代間扶養を前提とした義務としての保険料納付への理解を求め、35歳通知などにも拡大する)
- ④また、国民年金被保険者の免除申請手続きの簡素化のため、ハローワークからの情報提供体制の構築やハローワークで開催する「雇用保険新規受給者説明会」での制度説明会を行うなど、関係機関との連携をさらに進めるべきです。

3. 被保険者、事業主の利便性・効率性向上にむけた具体的な業務・システム改善策について

(1) 現在の医療保険制度・年金制度は、幾度も制度改正を経て、極めて複雑で被保険者から見れば非常にわかりにくいものとなっています。

そのために、高額療養費の支給要件や年金受給要件などを本人が十分に認識できず、必要な届出が行われていなかったりするほか、制度への正しい知識不足や給付内容への理解不足が未加入・未納、未請求といった重大な問題を引き起こしています。

そういった中では、一層の制度周知・情報提供を積極的に行い「申し出主義」ではなく、行政として給付を受ける権利を保障し、安心・信頼できる制度の周知と執行体制の信頼回復を合せて行い、国民の理解を得ていくことが必要です。

《提言》

- ①医療保険・年金制度の仕組みや被保険者として必要な届出、いざという時の給付内容や保険料の活用のされ方などについて網羅した「社会保険制度のしくみ(仮称)」といった冊子を作成して、被保険者資格取得時における年金手帳・被保険者証交付にあわせて全被保険者に配布する。(健保・厚年においても事業主あての広報だけでなくダイレクトに被保険者へアプローチする)
- ②実施が予定されている被保険者加入記録のお知らせ(ポイント制)や医療費通知などの機会を利用して、制度改正内容等について、逐次、全被保険者への周知徹底を行う。また、生活習慣病予防健診機関等に要望し、35歳や40歳などの節目の年齢に年金制度の加入状況や制度周知を行い、ライフサイクルにあわせて自らの健康や人生設計とあわせて年金制度を考えてもらえるよう関係機関への働きかけを行う。
- ③教育機関(中学・高校・大学)での年金教育の充実に加え、企業・地域での節目年齢(加入時・35歳・50歳)を対象にした講習会実施(講習用DVD等の配布なども)、保険医療機関窓口での制度周知依頼など、外部の協力体制を構築する中で、国民に対する制度周知を図る。
- ④自分で年金加入記録を確認できるようにして制度への関心や理解を深めるため、年金手帳に制度名と資格取得日・喪失日の印字ができるようにする。また、年金ファイルのようなものを全被保険者に配布し、被保険者加入記録通知等については生涯に渡り大切に保管してもらうようにする。
- ⑤「申し出主義」から被保険者への権利保護へ重点を移し、社会保険行政内部で保有するデータ等の有機的結合を図ることで、健康保険・年金の受給資格者に対する通知や給付請求書のターンアラウンド化など、積極的な受給権確保を図ることにより制度への信頼向上と保険料納付へのインセンティブを向上させる。

(2) 今年度から「サービススタンダード」が設定されましたが、被保険者等からの信頼向上のためには、サービススタンダードの確実な達成を図るための環境整備が重要です。

《提言》

- ①給付金の振込手続きについて、代理店への持ち込みから実際の振込みまでが1週間かかるケースもあり、電信扱いが可能となるよう予算確保を行うとともに、金融機関とも調整の上、支払までの期間短縮を図る。
- ②給付金請求にかかる届出様式や添付書類を「受付後の医療機関等への照会や再確認を極力発生させず審査を円滑に進める」観点から見直すとともに、入力事務についてもOCR化やバーコード入力など迅速化を図る。また、決済や給付金支払手続きについても極力無駄を省いてスピードアップできるようにする。当面、出産一時金、埋葬料などの定額給付について、「即時払い」に向けた支給決定方法の検討をはかる。
- ③障害厚生年金の審査について社会保険業務センター進達後に相当日数を要しているものがあり、審査医師の増員をはじめとして、審査・裁定事務の在り方について抜本的に見直す。

(3) 行政への信頼性向上と被保険者・受給者の権利確保のうえでは、ミスや停滞が許されない社会保険行政において、外部民間業者への委託化や集約化が進むにつれ、業者側の処理ミスや契約問題など、「業務の質の向上」や「業務の継続性・安定性」について懸念が生じています。

効率的・効果的な行政執行を引き続き追求するとともに、外部委託の拡大や集約化を進めながらも良質な行政サービスの提供できる体制の検討が必要です。

《提言》

- ①外部業者の選定にあたっては、コスト面だけでなく「事業の確実かつ安定的な実施ができる能力を備えているか」について重視するとともに、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。(基本的には職員管理のもとで実施するほか、データ等のバックアップ、作業手順のマニュアル化、余力のあるスケジュール設定など)
- ②契約問題に端を発する事業中断などが発生しないよう、契約の在り方についてさらに検討すべきです。「入札不調」も想定したスケジュール設定や年度当初の届出集中時期に空白期間を生じさせないための複数年度契約(又は年度をまたいで契約)、透明性を確保したうえで随意契約の有効活用など)
- ③集約化や外部委託による効率化を行うにあたっては、トラブル等が発生したときに迅速に対応できるよう、進捗状況等については、常に管理できる体制整備を図るべきです。また、全国一括の処理を行うもの(特に社会保険業務センターが対応するもの)については、「業務品質管理」のための担当を設けて事前チェック等を万全に行うなど、被保険者・受給者の信頼低下を起こさない体制が必要です。

(4) 被保険者・受給者からは利便性向上へのニーズが依然として高く、行政として具体的な対応が求められています。

《提言》

- ① 社会保険事務所の年金相談コーナーにおいて提供する「年金見込額照会回答票」の様式が、相談者にとって非常にわかりにくいものとなっている実態を改め、オンライン画面そのものの改善を行うか、あるいは出力時にわかりやすい別様式に出力できるようなシステムの改善を行うべきです。(この際には、試算の前提条件などの留意事項もあわせて提供できるようにする)
- ② 年金受給者の利便性の向上と正確な年金支給にむけて、年金受給に関する雇用保険・共済組合との情報交換の内容や頻度を見直し、年金受給者からの届出に基づく処理を極力少なくして自動改定を行うようにすべきです。
- ③ 健康保険給付金や国民年金還付金について、郵便局口座への振込みを希望する意見が多く、利便性向上の面から早期実現を図るべきです。
- ④ 健康保険給付金や国民年金還付金について、郵便局口座への振込みを希望する意見が多く、利便性向上の観点から早期実現を図るべきです。
- ⑤ 年金相談コーナーの混雑状況のホームページでの情報提供が始まりましたが、効率化の点からも、受付時間・相談開始時間などの把握について職員の入力作業に頼っている現状を改め、システム的に把握・情報提供ができるようにするとともに、「リアルタイム(当日の混雑状況)の情報提供」が行えるようなシステムを構築すべきです。
- ⑥ 医療保険において保険者が切り替わる際に、資格取得手続きを経て被保険者証が交付されるまでの間の医療機関受診が「全額自費支払後の療養費請求」となってしまうことについて改善を求める意見が多く、国民皆保険の観点からも、旧保険者からの暫定給付のうえで保険者間での後日精算とすることや被保険者証については全制度共通としてICカード化などにより保険者情報を確認するようにするなど、利便性向上を図るべきです。

以上

2007年2月14日

社会保険庁長官

村瀬清司様

全日本自治団体労働組合

国費評議会議長

高 端 照 和

社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言（第3次提言）

社会保険職場を取り巻く極めて厳しい状況の中、全国の社会保険職員の先頭に立ち、社会保険行政の信頼回復と発展に向け、日夜多大なるご努力をいただいていることに心から敬意を表します。

私たちはこの間、社会保険職場・職員に対する厳しい批判・指摘を真摯に受け止め、自らが進んで職場改革を進める決意を固め、社会保険行政への信頼回復と制度の安定的運営にむけ、全国の職場において、利用者へのより一層の行政サービス向上への取り組みなど、懸命の努力を行ってきたところです。

現在、社会保険庁では長官の陣頭指揮のもと、業務改革プログラム、さらには改革リスタートプロジェクトに基づいて様々な改革への取り組みが進められていますが、これまで2度に渡り私たちから提言してきた内容についても積極的に検討・対応いただき、第一線現場を担う者としての誇りとやりがいを感じているところです。

今回あらためて、その後の「社会保険職場改革アクション」の継続的な取り組みを通じて、別添のとおり「第3次提言」を取りまとめました。

貴職におかれましては、現場職員の思いと被保険者・年金受給者などの利用者の要望が込められたこれらの提言を大切に受け止めていただき、その実現に向け最大限努力いただくことを要請します。

社会保険職場の改革・改善にむけた

現場からの提言（第3次提言）

2007年2月14日

自治労国費評議会

1. 信頼回復・行政サービス向上のための基本的事項について

【開かれた行政運営の実現】

- (1) 社会保険行政が国民に身近で開かれたものとなるよう、社会保険事務所の第一線現場職員が、被保険者・事業主の声を受け止め、利用者の立場にたった行政の在り方を日常的に追求し、利用者の声が具体的な改善事項として行政運営に活かされるシステムと職場風土を中央・地方一体となってつくり上げるべきと考えます。
- (2) 中央段階では、第一線の現場職員が直接受け止めている被保険者等からの改善要望の実現にむけ努力いただくこととあわせ、社会保険庁ホームページ等を活用して被保険者や受給者の生の声や要望を常に受け止め、行政運営への反映や必要な改善を進めるべきです。また、事務処理の変更や新規業務の実施にあたっては、利用者への説明や実際の事務を担う現場職員の意見反映や準備期間の十分な確保に努めていただくことも極めて重要と考えます。
- (3) 社会保険事業運営に積極的に被保険者・受給者・事業主等の意見を採り入れていくためにも、現在取り組んでいる「地方社会保険事務局サービス改善協議会」が地域に密着した有効な機能を果たすよう充実させ、あわせて行政への信頼感や事業運営への協力体制を醸成していくべきと考えます。

【予算執行について】

- (1) 社会保険庁ホームページ等を活用した情報の提供・公開など、積極的に情報開示を行うことにより透明性を高め、被保険者・受給者本位の効率的・効果的な予算執行を通じて、社会保険行政に対する信頼を高めていくことが大切です。
- (2) 被保険者等の声をふまえた行政サービスの提供と正確・迅速・丁寧な行政サービスを確立するために必要な予算はしっかりと確保されるべきと考えます。

【行政サービス向上の基本的視点】

- (1) 全国それぞれの地域における被保険者や受給者との接点である社会保険事務所の持つべき機能として、あらゆる相談や照会等についていねいな対応が図られるとともに届出等の処理完結まで責任を持って対処できることなど、被保険者等のニーズに応える体制と環境の整備が求められます。
- (2) 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な行政サービスの質的向上が図られます。
- (3) 社会保険制度を、もっと国民に分かりやすく信頼を得られるような制度となるよう、必要な法律改正を積極的に行なうべきと考えます。
また、被保険者の権利保護のためにも「申し出主義」からの脱却を図り、年金においては、「いくら掛けて、年金はいくら受け取れるか」など、被保険者の知りたい情報を個人情報にもとづき具体的な形で通知するもの、年金に対する「不信・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積極的に行政側から発信すべきと考えます。
- (4) 被保険者や受給者に対する丁寧かつ親切な行政サービスの提供のためにも、職員研修の充実による専門知識や業務習熟度の向上を図るとともに、届出等の各種手続きの簡素化、わかりやすい届出様式ならびに各種通知文書への改善などを、利用者や職員の意見もふまえながら確実に進めるべきです。
- (5) 年金相談（総合相談）の充実や、適用促進、保険料収納対策、制度理解を深める効果的な広報などの対人サービス拡充にむけた体制を確立することが必要です。
- (6) コンピューターやインターネットなど高度情報処理技術の積極的な活用と社会保険オンラインシステムの抜本的改善により、迅速・正確な事務処理の実現と、事業主・被保険者などの利便性向上が求められます。
- (7) 社会保険庁改革による成果を、現場段階で実のあるものとして国民に提供していくためにも、それらを担う現場職員の心身の充実が重要であり、健康で精力的に業務にあたるよう実効ある健康管理対策の強化、職場環境の充実が不可欠です。

2. 年金制度の空洞化解消に向けた国民年金収納率向上対策について

- (1) 国民年金の空洞化対策、とりわけ保険料収納率の向上が制度の安定的運営と制度への信頼向上の点から強く求められています。
こうした中では、アクションプログラムの着実な実行はもとより、それらを進めていくための体制確立・環境整備が極めて重要です。

《具体的な提言》

- ① 現状の職場においては照会対応や届出処理等の対応にも相当の労力を要する実態にあり、強制徴収を含む国民年金保険料収納対策に集中できる環境を確保するためにも各種システム改善や内部業務の効率化を一層推進して必要な体制整備を図る。
- ② 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・拡大する。同時に、事務の効率化・迅速化の面から、市町村の担当部署との間で被保険者データの共有化(オンライン記録提供拡大の検討や国保情報・税情報等の一層の有効活用など)、を推進するとともに、サービス向上のため市町村に「年金相談コーナー」を設置するなど一層の連携強化を図る。さらに、公権力行使である強制徴収事務について、公平性や効率性確保の点から、市区町村との共同実施を検討する。
- ③ 被保険者の保険料納付については「口座振替納付を原則化」し、利便性向上と未納防止を図る。また、口座振替の申請から振替実施までの手続きを迅速化する。
- ④ 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る。
- ⑤ 58歳時の加入記録通知の際を活用して、国民年金にかかる過去の免除期間に対応する追納分や直近2年間の未納分についての完納を呼びかけるとともに、60歳までの期間における保険料完納について周知徹底する。
- ⑥ 企業（事業主）の社会的責任に基づき、全従業員への公的年金（社会保険）適用確認行為を行うこととする。厚生年金保険料等と同様に国民年金保険料についても納付受託機関として天引き（源泉徴収）し国に納付する扱いとし、企業で働く国民年金第1号被保険者の保険料未納発生を防止する。そのため、事業主が円滑に事務の遂行をできる体制整備を検討する。また、国民の年金受給権確保と受給水準向上を図るためにも、厚生年金の適用範囲を拡大（最終的にはすべての雇用労働者を厚生年金へ）する。
- ⑦ ハローワークからの情報提供体制の構築やハローワークで開催する「雇用保険新規受給者説明会」での制度説明会実施など、関係機関との連携をさらに進める。

3. 利用者の利便性・効率性向上にむけた業務・システム改善策について

(1) 現在の医療保険制度・年金制度は、幾度もの制度改正を経て、極めて複雑で国民から見れば非常にわかりにくいものとなっています。

そのために、制度への正しい知識と理解の不足による未加入・未納の発生や給付内容や手続きへの理解不足による未請求といった問題を引き起こしています。

こうした中では、一層の制度周知・情報提供を積極的に行い、行政として給付を受ける権利を保障し、安心・信頼できる制度の周知と執行体制の信頼回復を合わせて行い、国民の理解を得ていくことが必要です。

《具体的な提言》

- ①医療保険・年金制度の仕組みや被保険者として必要な届出、いざという時の給付内容や保険料の活用のされ方などについて網羅した「社会保険制度のしくみ（仮称）」といった冊子を作成して、被保険者資格取得時における年金手帳・被保険者証交付にあわせて全被保険者に配布する。（健保・厚年においても事業主あての広報だけでなくダイレクトに被保険者へアプローチする）
- ②実施が予定されている被保険者加入記録のお知らせ（ポイント制）や医療費通知などの機会を利用して、制度改正内容等について全被保険者への周知徹底を行う。
- ③「ねんきん定期便」による年金加入記録通知とあわせて、25年の加入（納付）期間確保が可能な35歳時に「年金ドック（仮称）」として来所や出張形式での年金相談を全被保険者対象に実施し、納付相談や制度周知を行うことで年金受給権の確保を図る。
- ④自分で年金加入記録を確認できるようにして制度への関心や理解を深めるため、年金手帳に制度名と資格取得日・喪失日の印字ができるようにする。また、年金加入記録などのお知らせ（ポイント制）実施にあわせて「年金カード」導入の検討を行い、被保険者がいつでも自分の加入記録や年金見込額を容易に確認できるようにする。
- ⑤年金制度に関する知識の普及のために、学校における年金教育の充実やインターネットや各種メディア活用等における広報の充実を図る。「社会保険広報専門員」を育成して、地域や事業所等における年金講習会を頻繁に開催し、正しい年金への知識を国民に責任をもって提供していく。
- ⑥「申し出主義」から被保険者への権利保護へ重点を移し、社会保険内部や各行政機関で保有するデータ等の有機的結合を図ることで、健康保険・年金の受給資格者に対する通知や給付請求書のターンアラウンド化など、積極的な受給権確保を図ることにより制度への信頼向上と保険料納付へのインセンティブを向上させる。同時に各種届出にかかる利便性を向上させるとともに事務処理の効率化を図る。

(2) 被保険者等からの信頼向上のためには、サービススタンダードの確実な達成を図るための環境整備が重要です。

《具体的な提言》

- ①給付金の振込手続きについて、代理店への持ち込みから実際の振込みまでが1週間かかるケースもあり、電信扱いが可能となるよう予算確保を行うとともに、金融機関とも調整の上、支払までの期間短縮を図る。
- ②給付金請求にかかる届出様式や添付書類を「受付後の医療機関等への照会や再確認を極力発生させず審査を円滑に進める」観点から見直すとともに、入力事務についてもOCR化やバーコード入力など迅速化を図る。また、決済や給付金支払手続きについても極力無駄を省いてスピードアップできるようにする。当面、出産一時金、埋葬料などの定額給付について、「即時払い」に向けた支給決定方法の検討をはかる。
- ③障害厚生年金の審査について社会保険業務センター進捗後に相当日数を要しているものがあり、審査医師の増員をはじめとして、審査・裁定事務の在り方について抜本的に見直す。

(3) 行政への信頼性向上と被保険者・受給者の権利確保のうえでは、ミスや停滞が許されない社会保険行政において、外部民間業者への委託化や集約化が進むにつれ、業者側の処理ミスや契約問題など、「業務の質の向上」や「業務の継続性・安定性」について懸念が生じています。

効率的・効果的な行政執行を引き続き追求するとともに、外部委託の拡大や集約化を進めながらも良質な行政サービスの提供できる体制の検討が必要で

《具体的な提言》

- ①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。
- ②契約問題に端を発する事業中断などが発生しないよう、契約の在り方についてさらに検討すべきです。（「入札不調」も想定したスケジュール設定や年度当初の届出集中時期に空白期間を生じさせないための複数年度契約【又は年度をまたいでの契約】、透明性を確保したうえでの随意契約の有効活用など）
- ③トラブル等が発生したときに迅速に対応できるよう、進捗状況等については、常に行政側が管理できる体制整備を図るべきです。特に、一括処理については、「業務品質・管理」のための担当を設けて事前チェック等を万全に行うなど、被保険者・受給者の信頼低下を起こさない体制が必要です。

〔4〕被保険者・受給者からは利便性向上へのニーズが依然として高く、行政として具体的な対応が求められています。

《具体的な提言》

- ①社会保険事務所の年金相談コーナーにおいて提供する「年金見込額照会回答票」の様式が、相談者にとって非常にわかりにくいものとなっている実態を改め、オンライン画面そのものの改善（記号表記から文字表記へ）を行うか、あるいは出力時にわかりやすい別様式に出力できるようなシステムの改善を行うべきです。（この際には、試算の前提条件などの留意事項もあわせて提供できるようにする）
- ②年金受給者の利便性の向上と正確な年金支給にむけて、年金受給に関する雇用保険・共済組合との情報交換の内容や頻度を見直し、年金受給者からの届出に基づく処理を極力少なくして自動改定を行うようにすべきです。
- ③健康保険給付金や国民年金還付金について、郵便局口座への振込みを希望する意見が多く、利便性向上の観点から早期実現を図るべきです。
- ④年金相談コーナーの混雑状況のホームページでの情報提供が始まりましたが、効率化の点からも、受付時間・相談開始時間などの把握について職員の入力作業に頼っている現状を改め、システム的に把握・情報提供ができるようにするとともに、「リアルタイム（当日の混雑状況）の情報提供」が行えるようなシステムを構築すべきです。
- ⑤医療保険において保険者が切り替わる際に、資格取得手続きを経て被保険者証が交付されるまでの間の医療機関受診が「全額自費支払後の療養費請求」となってしまうことについて改善を求める意見が多く、国民皆保険の観点からも、旧保険者からの暫定給付のうえで保険者間での後日精算とすることや被保険者証については全制度共通としてICカード化などにより保険者情報を確認するようにするなど、利便性向上を図るべきです。

以上

2005年11月14日

社会保険庁長官
村瀬清司様

全日本自治団体労働組合
国費評議会議長 高 端 照 和

新たな人事評価制度の円滑な運用に向けた意見・提言

社会保険行政の信頼回復、サービス向上にむけ、社会保険庁改革にご尽力されていることに心から敬意を表します。

さて、貴職より9月30日に提示のありました「新たな人事評価制度」について、社会保険庁改革を推進し、より実効ある目的に沿った制度の確立と円滑な運用を求める立場で、全国の組合員から意見等を集約し、意見・提言としてまとめました。

制度として初めてのものであり、疑問点や不安の声が多い傾向となっていますが、ぜひ率直に受け止めていただき、誠意を持って検討いただきますよう、また、本格実施に向けて、引き続き現場の意向を十分反映いただきますようお願いいたします。

記

1. 基本的な考え方

国費評議会は、制度の実施にあたって、その前提として利用者の立場に立った行政機能を規定することが大切であると考えます。とりわけ、いま社会保険庁の重要な取り組みである国民年金保険料の収納率向上や親切・丁寧な窓口サービスの提供など、組織全体の目標に向かって個々の職員がその役割を認識し、役割を果たしていることが実感できるよう、明確な目標を定めた業務運営が重要です。

そのうえで、人事評価制度の果たすべき役割としては、組織目標に沿った一人ひとりの努力が評価され、上司と部下をはじめ職員間のコミュニケーションが円滑となることなど、結果として社会保険庁改革推進、行政サービス向上に結びつき、職員が誇りとやりがいをもって業務が行えるよう、内部改革に資する実効ある制度にすべきと考えます。

人事評価制度は、職員への十分な周知と理解、評価の「ものさし」となる基準、評価するためのシステム、評価する側とされる側の信頼関係の確立などが重要であり、制度設計にムリや不十分さがあつたり、制度の運用を誤れば、職場は混乱し、職員の意欲や

士気の低下など目的に逆行しかねない危険性も持ち合わせています。制度設計・運用にあたっては「公平・公正性、透明性、客観性、納得性」の確保と「苦情相談制度」や「労使協議制」が担保されることが重要です。

特に、労使協議については、本年の人事院勧告や衆議院総務委員会のなかでも、「職員団体の理解が得られるよう、関係者間で十分協議を行うこと」とされたところです。

今回示されました制度の柱は、「目標管理」「実績評価」「能力評価」となっています。日常業務を通じて、職員の意識改革をはかり、コミュニケーションを高め、各職員の取り組みを明確に組織の目標に結びつけるためにも、目標の設定と上司との面談、目標管理と達成度の評価、職員へのフィードバックは、大変有効な制度であり社会保険庁改革に資する重要なツールと考えます。

しかし、一方で「評価のための評価に陥ったり、評価のために本来業務に支障は出ないか」、「評価者が十分に評価される側の業務内容や努力をつかみきれぬのか」、「社会保険職場はグループワークが占める要素が多く、目標設定や個人の評価が難しいのでは」、「恒常的に残業が続き、健康破壊が増加している現状が改善されずに評価制度が機能するのか」、「相対評価では不公平感や士気の低下が生まれかねない。評価者と被評価者の信頼関係も崩れかねない」など不安や疑問の声が数多くあげられています。

社会保険職場にふさわしい、目的に沿った実効性のある制度の構築にむけて、今後においても国費評議会の意見を十分に反映されることを求めます。

2. 制度全体に係る提言

(1) 人事評価制度は、やりがいをもって働き続けられることに資することが前提であり、利用者の立場にたった行政機能を規定し、また、今後の社会保険事務所の機能として重点課題・方針を明確にしたうえで、そこで果たすべき職員の役割を明確にすることが重要です。

評価結果を活用した人事施策が可能な反面、人事異動による評価への影響もあることから、人材育成にむけて総合的な人事施策と一体のものとして考え方を示すべきです。

(2) 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、本来は十分な試行期間と検証期間を設け、慎重に進めることが必要です。

しかし、今日の情勢下ではスピード感をもって改革に取り組むことが重要であることから、本格実施時期を設定したうえで、試行・検討を進めざるを得ない状況についてはやむを得ないと考えます。

したがって、短期間の施行期間となりますが、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。

また、実施後も状況把握と問題把握に努め、引き続き改善に取り組むべきです。

- (3) 人事評価制度は、社会保険庁のみならず公務員総体の課題であり、トップランナーとして、人事院や他官庁からも注目されていると考えます。

自治労・公務員連絡会が主張している4原則（公平・公正性、透明性、客観性、納得性）2要件（苦情処理制度、労使協議制）が確保されるべきです。

- (4) 現場からは、評価者のパワーハラスメントに対する危惧や、主観なく客観的な評価が確保されるのかなどの不安が極めて多く出されています。このような危惧や不安を払拭せずして評価が処遇に反映することは、職員の士気や職場のコミュニケーションに悪影響を与えかねません。

部下からの逆評価や監視の要素を一定組み込むなど、一方通行的な評価としない工夫や、評価者研修の充実をはかるなど、制度実施の前提となる取り組みを十分行うべきです。

- (5) 現在、社会保険職場では、業務の合理化・集約化を進め、マンパワーへのシフト替えを進めています。同時に、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。このことは、組織としての目標達成に欠かせない個々の職員の役割ですが、わかりやすい個人の目標達成度を優先して評価が行われるようであれば、「組織のパフォーマンス向上」という目的と逆行する働き方が生じかねません。

個人の評価の在り方を検証し、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。

- (6) 目標達成のために、ムリな働き方が強いられ健康を害するようなことがあつては、人材育成もままならず、結果として優秀で貴重な人材を失いかねません。

個人任せの業務運営ではなく、組織として業務運営を把握・管理し、組織的に業務を進めながら、超過勤務の管理などの健康管理を着実に行わなければなりません。

そのため、管理者の果たすべき役割は大きく、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。

また、評価する側の精神的苦痛も相当危惧されています。メンタルケアなど十分な対応をはかるべきです。

- (7) 目標設定のあり方・方針や評価基準の公開などは、納得性や透明性を高めるうえで重要です。そのためにも、定員是正時に示した業務量指数を活用して、業務処理における事務所標準モデルを規模別に策定するなど、わかりやすい基準を設定することが、より納得性・透明性を高めることに資すると考えます。

また、評価結果は本人へ開示（通知）すべきであり、あわせて個人情報保護が徹底されなくてはなりません。

以上

2006年3月20日

社会保険庁長官
村瀬清司様

全日本自治団体労働組合
国費評議会議長 高端 照和

新たな人事評価制度の円滑な運用にむけた意見・提言（第2次）

日頃から社会保険行政の推進、行政サービスの向上、社会保険庁改革の実現にご尽力されていることに対し心から敬意を表します。

さて、社会保険庁における「新たな人事評価制度」については、本年4月からの一定職以上の本格実施とその他職員の試行実施にむけ、現行一定職以上の試行実施の検証など準備が進められていることと思います。

国費評議会は、社会保険庁改革を推進し、より実効ある目的に沿った制度の確立と円滑な運用を求める立場で、2005年11月14日に「新たな人事評価制度の円滑な運用に向けた意見・提言」を提出し、あわせて社会保険庁との意見交換のなかで改善を求める事項や危惧される事項などについて具体的な提言を行ってきたところです。

本格実施にあたり、あらためて新人事評価制度の目的である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、行政サービス向上に資する制度としていかななくてはなりません。

今般、一定職以上の試行実施の状況を踏まえ、再度全国の組合員から意見等を集約し、意見・提言（第2次）として取りまとめました。昨年の第1次「意見・提言」とあわせて、ぜひ現場の声を率直に受け止めていただき、今後開催予定の「人事評価制度運営会議」などで検討いただきますよう要請します。

また、本格実施にむけて、引き続き現場の意向を十分反映し、また、国費評議会の意見も尊重しながら、制度の円滑な運用と職員の不安を解消し得る対応をお願いいたします。

1. 2006年4月より一定職員の本格実施及びそれ以外の職員の試行実施となりますが、引き続き職員への十分な制度周知と現場の声を反映した検証と検討を行うべきです。

人事評価制度は、職員の働き方と職業生活総体に大きな影響を与えるものであることを踏まえ、引き続き職員への十分な制度周知と現場の声を反映した検証と検討を行うべきです。そのため、「目標設定に関するアンケート」や「評価に関するアンケート」も継続して行うことが必要です。

また、評価者研修の充実のみならず、被評価者に対しても制度理解に資する有効な研修を行い、職員個々及び評価者・被評価者相互の理解度を深めていくことが不可欠です。

2. 評価者の研修を定期的かつ十分に行うべきです。

先般行われた「目標設定に関するアンケート調査結果」では、「きちんと研修を受けた」「どちらかといえばそのとおり」との回答が大半を占めており、制度の理解・目標設定について、試行段階としてはおおむね良好な結果として分析できると考えます。一方、面談時間・目標設定面談方法の運用面で、被評価者と評価者の調査結果に相違が見られており、実際の制度運用にあたって面談が形骸化していくことを危惧する声や制度理解がまだまだ不十分であるとの指摘も挙げられています。

人が人を評価する以上誤謬を皆無にはできないにしても、限りなくゼロに近づける努力が必要不可欠です。今後も、既に研修を受けた職員も含めて、評価者への定期的・継続的かつ十分な量の教育訓練の機会を保障すべきです。

3. 業務内容毎に「目標達成シート」に記入する目標項目の例示を詳細に示し、評価基準の標準化をはかるべきです。

現在行われている試行実施においては、「目標達成シート」や「実績評価シート」など、幅広い項目が設定されており、「評価者・被評価者ともに戸惑いを隠せていない状況」「定性的な業務が多い中、どのように評価を行うのか、されるのか」との声も聞かれます。評価する「ものさし」（基準）を、業務内容毎に目標項目の例示を詳細に示すことでシンプルにし、基準の標準化をはかることが必要です。

また、これにより評価結果の標準化にも寄与し、ひいては評価に対する客観性と納得性にも繋がるものと考えます。

4. 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。

現場からは、評価者のパワーハラスメントに対する危惧や、主観なく客観的な評価の確保についての不安が多く出されています。このような危惧や不安を払拭することなく評価を処遇へ反映することは職員の士気や職場のコミュニケーションに悪影響を与えかねません。また、業務遂行が双方向で行われており、評価についても双方向で行うことが、より信頼感を増すことと考えられるため、関連する他課の上司からの複数評価や部下からの逆評価や同僚からの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。

5. 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。

人事評価制度の目的である組織全体のパフォーマンス向上と人材育成のためには、成果の確認と指導・助言のための面談（フィードバック）及びその面談者が行う一次評価が大変重要な位置づけとなります。一次評価は目標管理の手法により、他人と比較することなく、一人ひとりを適切に評価することが制度の納得性を高め、ひいては人材育成に資するものと考えます。

したがって、一次評価については「評価結果を勘案し、相対評価の構成比を意識しながら全体評価」ではなく、明確に絶対評価とすべきです。

6. 能力評価は主に任用に反映させるという主旨から、その評価方法は長期的な視点を持って絶対評価で行うべきです。

人事評価制度は職員間に差をつけることが目的ではなく、評価の結果を活用して能力開発や人材育成、適材適所の人事配置・昇任等を適切に行うことが目的であり、そのことを間違わずに対処できれば職場の活性化や職員の士気の向上などにも繋がるものと考えます。しかし、ひとつやり方を間違えば、努力が報われず低い評価を押し付けられる職員の業務に対する向上心の低下を招くことが懸念され、組織としてのマイナス効果が生じ、行政サービスの低下も想定されます。

したがって、特に任用への反映を主な目的とする能力評価は、長期的な人材育成の視点を持って対応をしていくことが必要であり、絶対評価（加点主義評価）で行うべきです。そのことが結果として、組織全体のパフォーマンスの底上げに繋がるものと期待できます。

7. 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。

はからずも健康を害した職員に対して、組織のフォローとして治療に専念させることで、職場復帰を果たすことができる体制の確保が必要です。また、家庭的責任を分担・両立して男女が共に働く職場として模範となる行政職場となるべきです。

そのことから、病気休暇者や産前産後休暇、育児休業、介護休暇、育児時間、年次休暇などの制度の利用者は、人事評価上不利な扱いは一切受けないことを明確にする必要があります。

病気休暇者や産前産後休暇、育児休業などの制度利用者を「組織の日課達成への貢献度が低い」などと評価することがあつては、病気を我慢して最悪の結果を招くことや、出産を見送るなどという事例も想定されます。したがって、それらの人たち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。また、新規採用職員の実績評価の取扱い（採用から2評価期間は原則B評価）との整合性もはかれるべきです。

8. 被評価者への結果通知は公平に行うべきです。

評価の結果が被評価者のキャリア形成に影響を与える以上、評価者は被評価者に対して説明責任を負うべきと考えます。制度の透明性や被評価者の納得性を向上させるため、また、目標達成意欲の低下を招かないためにも、本人からの申し出の有無に係らず、全員に結果を通知すべきです。そのことがなければ評価結果に基づいた人材育成もなし得ません。

9. 苦情相談体制の確立に向けては、苦情の申出方法の例示や相談対応マニュアルの作成など、相談しやすい体制づくりにむけた対応が必要です。

人が人を評価する以上誤謬を皆無にはできません。公正・公平性や納得性を高めるためには、苦情相談体制の確立が不可欠です。苦情相談の行い方の周知や申出方法の例示、苦情相談対応マニュアルの作成など、相談しやすい体制づくりにむけた対応が必要です。

10. 目標設定の時期については、繁忙時期を避けるなどの弾力的対応が必要と考えます。

上期の目標設定時は4月末までとされていますが、3月～5月はどこの部署においても特に業務が集中する繁忙期であり、保険料収納率の向上など目標到達に向けた取り組みや親切・丁寧な行政サービスの提供のために、特に組織が丸となって集中して業務に取り組んでいくべき時期でもあります。したがって、上期の目標設定時期については繁忙時期を考慮し、弾力的対応が必要であると考えます。

11. 人事評価制度運営会議では、制度設計や制度運営に関する現場の意見、疑問、不安など、職員の声を反映した議論を行うべきです。

人事評価制度の透明性、公平性と納得性を高めるために設置する人事評価制度運営会議は、制度設計や制度運営に関する現場の意見、疑問、不安など、職員の声を反映した議論を行うべきであり、検証と検討の結果、制度改正や運用改正が必要であればすみやかに変更できるものでなくてはなりません。

また、同会議に現場の意見や問題点を集約するための手法と手続きを明確に定めることが必要です。

12. 人事院規則に基づく「勤務評定制度」と社会保険庁の「新人事評価制度」について、ダブルスタンダードとなることから整合をはかるべきです。また、新昇給制度における昇給基準の運用のあり方も検討のうえ整理が必要です。

「勤務評定制度」は全省庁で運用されているものですが、評価行為の無駄や評価結果の矛盾を避けるため、「新人事評価制度」を「勤務評定制度」と位置づけて運用すべきと考えます。

また、新昇給制度における昇給基準の運用について、人事評価制度による相対評価の結果、Cランク者の昇給の考え方や、いわゆる特別昇給の適用基準などについても、検討のうえ整理し明確化することが必要です。その際、特に最上位ランク（Sランク）者は、制度設計上現行4級以上の者にしか出現しないことを踏まえ、全職員が納得できる基準とすべきです。

以上

2007年6月4日

社会保険庁長官
村瀬清司様

全国社会保険職員労働組合
執行委員長 高端 照和

「年金記録問題」にかかる申し入れ

社会保険行政の推進に向けた貴職のご奮闘に対し心から敬意を表します。

さて、6月1日未明、「社会保険庁改革関連2法案」並びに「時効特例法案」が衆議院本会議において可決されました。この間の審議過程において基礎年金番号の未統合記録5000万件の問題等について多くの厳しい指摘を受け、被保険者・受給者の方々に多大な不安を与えています。

全国社会保険職員労働組合としても、被保険者や事業主の届出・申請を前提とした法律規定に依拠し、この間未統合記録を積極的に解消してこなかったことについては、利用者の立場に立った対応に不十分さがあったものであり真摯に反省するものです。

今何よりも求められているのは、国民の皆様一人ひとりの年金記録に対する不安の解消であり、そのために社会保険庁組織全体が一体感を持ち総力を挙げて取り組むことが大切と考えます。したがって、私たち全国社会保険職員労働組合1万余名組合員は、現場から年金記録問題にかかる不安解消に向けた取り組みを精一杯取り組む決意です。

つきましては、「年金記録への新対応策パッケージ」を踏まえ、現場段階での対策の充実に向け、次の点について申し入れをさせていただきますので、貴職のご検討をよろしくお願いします。

記

1. 相談者の立場に立ち十分な説明責任を果たせるよう、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次の点を踏まえ検討すること。
 - (1) マスコミ報道に関して被保険者等から寄せられると考えられる質問等について、出来る限り見解等の情報提供を行うこと。
 - (2) 年金記録問題の対応にあたっては、社会保険庁LANなどを活用し、現場に寄

せられる声をもとにした対応策の提案を本庁において検討する体制を構築すること。

2. 社会保険事務所における来訪相談者を長時間お待たせすることのない様、次の措置について検討すること。
 - (1) いわゆる「宙に浮いた5000万件」の説明や社会保険庁としての今後の対応策など、共通して求められる説明については、事務所会議室などにおいて集団説明会を開催することなど、窓口の混雑緩和対策を検討すること。また、その旨の広報を行い積極的に不安解消に努めること。
 - (2) 事務所来訪者や出張相談などにおいて、十分な現状の説明を行うことを前提として、個人の記録に基づく具体的な相談は、文書照会の提出とその回答に基づく相談をお願いするなど、効率的な相談方法を検討すること。
 - (3) 休日を利用した地域説明会の開催や可搬型WMを利用した出張相談会を積極的に開催すること。そのため、オンラインシステムの稼働や広報の実施など、相談の実効性を確保すること。
3. 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な体制の整備を図ること。

以上

と向上心を保ち改革に臨むため、次の事項について申し入れしますので、貴職の誠意ある対応と検討をよろしくお願いします。

2007年7月3日

社会保険庁

長官 村瀬 清司 様

全国社会保険職員労働組合
執行委員長 高端 照和

社会保険庁改革と「年金記録問題」に関する申し入れ

社会保険行政の推進に向けた貴職のご奮闘に対し、心から敬意を表します。

さて、「日本年金機構法案」など社会保険庁改革関連法案は、6月30日未明、参議院本会議で可決・成立しました。2004年の年金国会に端を発し、社会保険庁に対する多くの批判や指摘を受けてスタートした社会保険庁改革は、一つの大きな区切りを迎えたものと考えます。

法成立により、2010年1月を目標に「日本年金機構」が発足することになりましたが、業務の民間委託の範囲や委託先の選定基準、職員の採否の決定などは、今後内閣官房に設置される「第三者機関」の議論に委ねられました。とりわけ雇用問題について、職員は大きな不安を抱いており、引き続き意欲と将来展望をもって改革に取り組むためにも、確固たるモチベーションが必要です。

一方、この法案審議の過程でいわゆる「年金記録問題」が明らかとなり、今もなお国民に多大な不安と不信を与えています。この問題の根底には、強制加入でありながら届出・申請を前提とした現行の法律規定とそれに依拠した対応の不十分さ、記録管理のあり方やシステムの脆弱さなどがあると考えますが、公的年金制度に対する信頼や在り様そのものを根底から揺るがしかねない重大な事象となっていることから、組織の全力を挙げてその対応に取り組んでいかななくてはなりません。

現在、職場では電話や来訪による相談対応について、全職員の総力で努力しています。そうしたなか、寄せられる相談内容が記録照会から詳細な記録確認等に移行しており、相談に要する時間も増加していることから、責任を果たせる十分かつ効率的な相談受け入れ体制の整備があらためて求められています。あわせて、この間日夜を分かたず現場で精一杯対応してきた職員に精神的・体力的疲労が蓄積してきており、健康への影響も危惧されることから、健康管理対策の徹底も喫緊の課題となっています。

さらには、2008年10月に設置される「全国健康保険協会」に関する事項についても、現段階で現場に何ら情報が無く、職員に不安と困惑が増大している状況です。

以上をふまえ、現在の職員が「年金記録問題」解消への取り組みなど、引き続き意欲

記

1. 「全国健康保険協会」に関するこの間の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。
2. 「年金時効撤廃特例法案」、「年金記録確認第三者委員会」および「未統合記録等にかかる今後の対応策」等について、現時点で明らかになっている事項、今後検討を要する事項、そのスケジュールなどについて、現場へすみやかな情報提供を行うこと。
3. 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。
4. 目黒に設置した臨時コールセンターについては、有効な人的配置の観点から、着信数などを勘案のうえ随時体制の見直しをはかること。
5. 年金記録問題にかかる対応等により、職員の過重労働による健康破壊が危惧されることから、各県・各職場の管理者が責任を持って健康管理対策を行うよう指示・指導の徹底をはかること。
6. 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。

以上

2007年10月19日

社会保険庁長官
坂野泰治様

全国社会保険職員労働組合
執行委員長 高 端 照 和

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

日頃から、貴職の社会保険行政の推進と年金記録問題への対応をはじめとした社会保険庁の信頼回復にむけたご尽力に対し、心より敬意を表します。

さて、現在職場では、「年金記録問題」にかかる524万件の記録補正処理を最優先課題として鋭意取り組んでいます。その取り組みにかかる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があります。

つきましては、必要な体制と予算の確保をはかるよう申し入れます。あわせて、効率的な事務処理にむけ、【別記】のとおり提案します

さらに、【別紙】については、記録補正処理の過程において整理すべき事項を取りまとめましたので、対応策を早急に検討し、各県事務局へ連絡するようお願いいたします。

記

I. 体制整備および予算の確保等について

1. 各県現場の体制整備について

(1) 迅速に事務処理を行うために、マンパワーが必要不可欠であることから、業務のプライオリティを整理・判断し、より記録の補正作業に集中できる体制を構築すべきです。

《例》研修の一時中止、サービススタンダードの一定期間の緩和、調査業務の一

時中断（総合調査や未適事業所への適用勧奨など）、徴収・収納業務にかかる最小限体制、など。

(2) 「年金記録問題」の早期解決が、現在の政府・社会保険庁としての最重要課題であることについて、被保険者・事業主等利用者に対して理解を求める対応を行うべきです。

たとえば、限られた人員と体制で、記録補正事務を集中的に処理している現場では、一般的な年金記録照会については、今後すべての方に記録通知が行われることをふまえ、若年被保険者の方よりも年金受給者や受給間近の方への回答を優先すべきと考えますが、コンプライアンスの観点からマニュアルに基づく事務処理を現場の判断で変更できません。

社会保険庁においてこのような実例を緊急的に集約し、現場の実態と利用者のニーズに即した効率的・効果的な対応を検討・実施すべきです。

2. 必要な予算の確保について

現場では、事務処理に必要なマンパワーを確保するため、謝金職員やOBの方の協力、派遣職員の雇用も行ってきました。しかし、そのための必要な予算経費が不足している現状をふまえ、記録整備を期限内に完了させるための最低限の人材確保に資する予算を措置すべきです。

現在、各県では年間で示予算を先行して支出してきている状況であり、年度途中で各県の予算（特に「庁費」）の枯渇が必至です。さらに、今後予定されている「ねんきん特別便」送付後の相談対応や、年金記録確認第三者委員会への申し立てに必要な体制整備など、今まで以上に必要経費の増加も見込まれることから、業務に見合う予算を確保すべきです。

【別記】

II. 効率的な事務処理にむけた提案

1. WMの増台、稼働時間等について

短期間で膨大な件数の入力作業を行うために、WMを増台すべきです。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を実施すべきです。

2. 実効ある協力・連携について

全国的な進捗状況を把握・勘案しながら、各県相互の業務支援や協力、本省からの人的支援要請を実施すべきです。

とりわけ、過去記録の整備事務等については、社会保険庁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、関係団体等を通じた支援要請を行うべきです。

3. 業務センターの体制整備について

(1) 現在、業務センターにおいては、各県からの年金記録照会に対する回答に相当期間を要していることから、必要な部署に増員することや、センター内に専門部署を創設するなど、現場からの記録照会対応に迅速に対応し得る体制を構築すべきです。

(2) 大量の資格記録打ち出しなど、業務センターとしての現場支援体制について、各県の要望をふまえ検討すべきです。

(3) 「080」画面（被保険者台帳画面）の照写に数分程度の時間を要しており、非効率となっています。迅速な処理のため改善をはかるべきです。

4. 社会保険庁LANにおける専用掲示板の創設について

記録補正処理を進めるにしたがい、各県の現場段階で数多くの疑義や問題点、懸念事項等が判明しています。これらの個々の事例について、現場段階の判断のみで処理する、若しくは放置することなどがあってはならず、社会保険庁全体で共有し、統一的な対応をはかっていくことが必要です。

したがって、社会保険庁LANシステムを有効活用し、記録補正処理に関する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。

5. ヘルプデスクの設置

各県からの疑義や問題点に統一的に対処できるよう、社会保険庁内に専門部署を設け、ヘルプデスクを設置すべきです。

6. 事業所リスト補正作業について

現在「事業所名が不備なリストの補正作業」について、11月末まで処理するよう指示されています。この補正作業についても、社会保険庁全体による統一的な処理体制を確立すべきです。

7. 再裁定処理の増加に伴う体制整備について

「年金時効撤廃特例法」の施行により、現在、再裁定処理に6か月以上の期間を要している状況となっています。

こうした中、今回の記録補正作業に伴い、再裁定が必要となる事例が相当数出現すると推測されます。さらには、名寄せ実施後に「ねんきん特別便」を送付した場合、これに増して再裁定が必要となるケースが発生することが想定されます。

したがって、これらの再裁定件数の増加を見込んだ対策（人的体制の整備やシステム対応など）を緊急に構ずるべきです。

8. 年金記録確認第三者委員会申し立てにかかる対応や「ねんきん特別便」送付を見越した体制等の整備について

マスコミ報道などで、年金記録確認第三者委員会の対応の遅れが指摘され始めています。第三者委員会に関連資料を送付するための現場対応は、人員不足の影響はもとより、徹底した調査結果に基づく資料の整備など、その事務量の多さと煩雑さが問題となっています。

さらに今後「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。

以上

【別紙】

すみやかに周知・徹底しなくては、さらに大きな問題を引き起こしかねない懸念があります。

氏名等が収録されていない記録の補正作業

にあたり補正や入力が困難な具体的事例

【現場段階で正確な記録を確認し補正するための手段が無く、早急に対応が必要と思われる事例】

1. 被保険者原票等の記載内容などに不備があるケース
 - (1) 被保険者原票等にも氏名等の記載もれがあり、本人確認できない。
 - (2) 資格取得年月日や資格喪失年月日の記載もれやオンラインデータとの不一致がある。
 - (3) 氏名の漢字が読めない。(判読不明)
 - (4) 被保険者原票等そのものが毀損しており、記載事項が確認できない。

2. オンラインデータに別人記録が混在しているケース
オンラインデータの事業所記号番号が、0000-000000-0000 となっており、なおかつその加入時期などが払出簿と整合性がなく、誰の記録かわからない。

3. 「080」画面と「021-1」画面の相違
「080」画面（被保険者台帳画面）では正しい日付で記載されているが、「021-1」画面（被保険者記録画面）では記録が異なっているデータが多くある。特に昭和40年取得者で、「080」画面では昭和40年4～9月取得となっているにも関わらず、「021-1」画面では資格取得日がほとんど「5-40.10.1」と記録されている。システム上の問題と思われるが、現場ではこの問題について「被保険者記録不一致」として統合できずにいる。

4. 2項目以上不一致の記録で別人記録のケース
2項目以上不一致の記録は、別人の記録が収録されているものが圧倒的に多い。脱退一時金記録を収録する時点でのエラー等と思われる。(すみやかに全カセット収録記録の開封が必要)

※ この他にも多数の問題事例が生じており、それらをLANシステムの活用やヘルプデスクの設置等により早急に把握・検証し、具体的な全国統一の対処方法を

全国健康保険協会職員採用募集に対する緊急申し入れ
(口頭説明メモ)

- (1) 全国健康保険協会の職員の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、すべての職員に公平・平等に行われるべきであり、各県や各職場において、その内容や範囲に統一性を欠いてはならないものと考えます。

職員募集手続きが終了するまでの間、全国の管理者における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。

- (2) 職員の募集に関しては、職員に説明する職場の管理者の理解度に差異があってはならないことから、現場の管理者からの質疑について、社会保険庁として迅速かつ丁寧な回答を行い、その内容を全国にフィードバックする対応を行うべきです。

また、職場の管理者も、個々に挙げられた質疑の回答の対応に苦慮していることから、一般的な質疑に係る社会保険庁として統一的な見解や回答事例を社会保険庁LANを活用して示すなど、すべての職員に公平・公正な周知がなされるよう体制整備をはかるべきと考えます。

2008年1月25日

社会保険庁長官
坂野 泰治 殿

全国社会保険職員労働組合
執行委員長 高端 照和

「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

「年金記録問題」の確実な解決、特に基礎年金番号に統合されていない年金手帳番号にかかる記録の整備にむけ、「ねんきん特別便」の発送が昨年12月17日から開始されました。

しかし、名寄せ処理により記録漏れの可能性が高い年金受給者から優先して実施しているにもかかわらず、現時点において、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、社会保険庁の対応への批判が高まっています。

一方で、各社会保険事務所等の現場段階においても、業務対応に関する懸念や疑問も数多くあげられています。

現在、社会保険庁として、一刻も早い年金記録の確実な整備をはかり、国民の信頼回復と正確な年金給付を行っていくことが強く求められ、今回の「ねんきん特別便」はその大きなポイントとなる重大事業といえます。

私たちは、最前線現場で相談業務や記録確認・補正事務を担っている組合員から、年金受給者・被保険者から寄せられている率直なご意見やご批判をふまえた「ねんきん特別便」実施にかかる諸課題の改善にむけた意見を集約しました。

については、次のとおり緊急提言として取りまとめましたので、早期に具体的な検討と対応をはかり、改善いただくようお願いいたします。

記

1. 重点的事項

- (1) 「ねんきん特別便」に関して、当初計画におけるスケジュールや取り扱いにこだわらず、受給者や被保険者等の理解のされ方や照会などで出されている意見、現場段階での事務処理上の問題点等を逐次丁寧に把握し、柔軟に改善策を講じながら実施していくこと。
- (2) 加入期間・加入月数を表内の数字で示すだけの様式ではなく、何歳ごろにどの

制度に加入していたかが視覚的に把握しやすく、また空白期間についての記憶を呼び起こしてもらいやすいような様式を裏面に掲載すること。(別添イメージ図を添付)

- (3) 名寄せ処理で記録漏れの可能性がある方への通知には、該当制度や時期・期間をあえて明示して、本人の申立て内容との整合性を確認する手法により積極的な記録統合をはかること。名寄せによる対象者が複数となる場合は、必ず全員から申立てをいただくこととし、判断が困難な場合は第三者を含めた判定方法を採用するなどにより「なりすまし」を防ぐ対策を講じることを検討すること。
- (4) 既に「ねんきん特別便」が発送されている方への対応について、1月21日付け事務連絡により一定の基準を満たす場合には「具体的なアドバイス」も可能とする扱いが示されたが、国民の立場に立ってさらに基準を見直し、すべての対象者に具体的な期間等を明示していくことや、対象者が1人に特定できる場合について職種での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。
- (5) 「申請主義に安住」との批判も受ける中、主体的に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等に対して、電話や訪問等による記録確認を積極的に行うこと。(現行体制で対応が困難な場合は、委託活用や自治体や関係機関の協力も得て、必要な体制確保をはかったうえで実施すること)
- (6) 「ねんきん特別便」は、年金受給者・被保険者から期待され、関係各方面からも注視されていることから、さらなる混乱や事務処理の遅延等が生じることのないよう、十分に業務量を精査し、必要な人的体制及び予算を確保すること。(正規職員の欠員補充や非常勤職員の確保に向けた処遇改善、関係機関等への人的支援の要請、郵送費・通信料・光熱費等を含む予算確保)
- (7) 「ねんきん特別便」への対応だけでなく、第三者委員会への申立事務や他の業務対応等もある中で、従前の体制のままの臨時的な対応には限界もあり、各社会保険事務局・社会保険事務所へ専任の課・係の設置や「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。
- (8) 年金記録問題の解決が、社会保険庁における最大かつ最優先の課題であることをふまえ、健康保険・年金制度の確実な運営に支障の生じない範囲で既存業務等にかかる対応のあり方や日程等を見直し、現場が記録問題の解決に集中できる体制を構築すること。
- (9) 年金記録業務等に対する職員の日夜の努力を正当に評価し、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。

2. 個別的事項

- (1) 周知・広報、様式及び説明等に関すること
 - ① 年金受給者や被保険者に対し「ねんきん特別便」の内容が十分に浸透していないため、送付対象者と予定時期、受け取り後の手続きなどについて、さらに継

統的かつ効果的な広報を充実させること。

- ・TVでの政府広報CMや特別番組の放映
- ・地域の公共施設や医療機関、金融機関、老人施設等へのポスター掲示とビラ設置
- ・新聞折込や交通機関の車内広告

- ② 「ねんきん特別便」に記載した加入記録に関してのみ訂正の有無を問う形となっているが、現有記録の精度向上のためにも、氏名・生年月日・住所についての訂正についても必要ないかどうかを尋ねるとともに、氏名欄には旧姓の記載も求め、さらに名寄せ処理を行うようにすること。
- ③ 「ねんきん特別便」の記載事項について、誤解や理解不足による問い合わせ等が生じており、以下の点について説明を付記すること。
 - ・「ねんきん定期便」（58歳通知等）は休止していること
 - ・記載記録が「受給者原簿記録」に基づいていることにより、必ずしも本人の認識している加入期間と一致しない場合があること
 - ・申出等による記録整備中（年金再裁定処理中）の場合に、従前の記録のまま通知されてしまうケースがありえること
 - ・国民年金手帳には制度発足の「昭和35年10月1日」を加入日として記載している場合がある（加入記録は昭和36年4月1日から）こと

(2) 照会・相談対応に係る体制確立等に関すること

- ① 「自分の特別便はいつ届くのか」といった照会が多く回答に苦慮しており、名寄せ作業及び発送に向けたさらに詳しいスケジュールを示すこと。（発送準備が整った時点でWMでも確認できるようにすること）また、発送にあたっては照会・相談が集中し過ぎないように、地域的にも時期的にもできるだけ均等化をはかること。
- ② 各社会保険事務局・社会保険事務所の総力をあげて対応をはかっていくためにも、職員研修を充実させるとともに、この間の諸通知や相談マニュアル等を一体化したわかりやすい資料を整備すること。また、事例ごとのフロー形式で、対応を示した図表を作成すること。（ファイルケース等で確認しやすいもの）

(3) 申出に対する年金記録の確認・整備事務等に関すること

- ① 受給者等の申し出においても、加入制度や正確な期間、事業所名称や住所地などを完全に記憶しているケースは少なく、断片的な申し出とならざるを得ない中において、「本人記録」と認定して記録統合を行う際の全国共通の基準を明確化すること。
 - ・厚生年金記録で事業所名称が登録されていない場合
 - ・国民年金記録で住所地が不明確な場合
- ② 記録統合の対象となる年金手帳番号に複数記録（厚生年金なら複数事業所にかかる記録）がある場合で、本人がどうしてもそのうちの一部しか記憶していない場合に、残りの記録にかかる処理のあり方を整理すること。（職権での統合

や具体的に本人に示しての確認等も含めた検討)

- ③ 平成17年3月以前の国民年金の任意加入期間にかかる保険料について、新たな記録が判明した場合には選付を可能とする取り扱いについて検討すること。
- ④ 記録統合にあたり必要となることが想定される氏名変更届や生年月日変更届、基礎年金番号登録処理票等の届出に関して、受給者等の利便性と事務処理効率化の観点から、統一処理帳票（1枚に集約したもの）を全国共通様式として整備すること。
- ⑤ 基礎年金番号登録処理時に統合契機の入力も同時に行えるようシステム改善をはかること。ただちに変更が困難なら処理票の一体化により、少しでも事務処理の効率化をはかること。
- ⑥ 「ねんきん特別便」に伴う記録確認・整備事務と一般的な記録確認申出に基づく事務の優先度について整理したうえで、必要に応じて「特別便対応」などと表示した照会様式等を整備すること。
- ⑦ 記録の訂正・取消・登録等の処理に関する処理庁や理由・内容等がWM上において把握できるようにすること。（本人手続きに基づく処理か記録補正作業に基づく処理かなどが判別できるように）

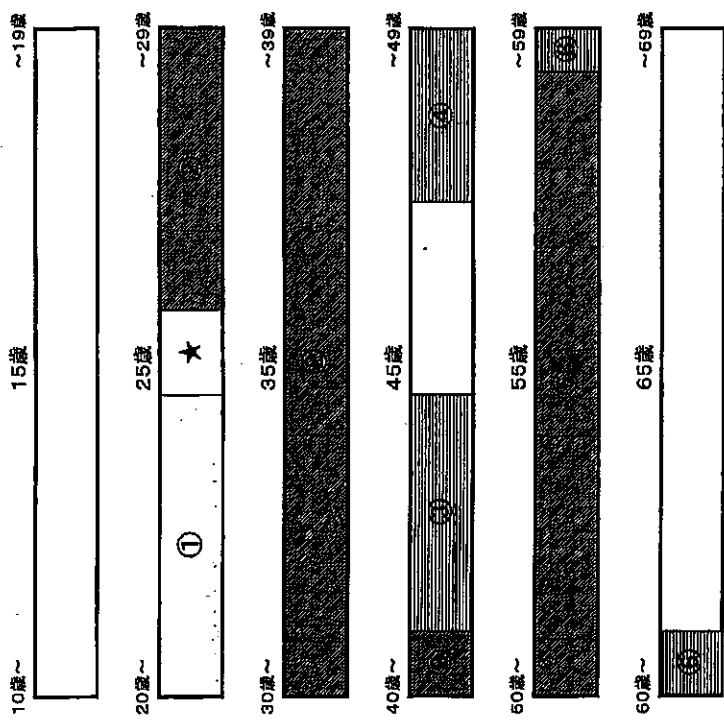
3. その他、年金記録整備業務に関する課題や問題点等

- ① 記録整備に伴い年金受給額が減額となるケースに関して、新聞報道（1月9日産経新聞朝刊）の内容や、これまでの取り扱いとの整合性をふまえて統一的な対応のあり方を早急に示すこと。
- ② 社会保険業務センターにおける年金再裁定業務が大幅に遅延（6ヶ月以上）しており、「ねんきん特別便」に伴う更なる滞留も想定される中で、早期処理にむけた体制拡充をはかるとともに、処理期間短縮のための事務処理方法の見直しなどの効率化も検討すること。
- ③ 照会・相談対応や記録確認事務における需要をふまえて、機器更改時における暫定配置や従前の機種継続使用なども含めて、オンライン機器数の確保や用途に応じた設置場所変更確実に実施すること。（会議室を使用した専門相談体制など）
- ④ 各種施策の実施や取扱い等に関する情報については、可能な限り事前に現場段階に提供し、国民等からの問い合わせに対して、混乱の生じない体制を整えること。
- ⑤ 現場における業務上の問題点や疑義等に関して、速やかな本庁への情報集中心と、全国的に齟齬のない対応をはかるため、社会保険庁LANを活用した「年金記録問題」コーナーを早期に整備し、双方向での情報共有化をはかること。
- ⑥ 体制確保を行いやすくするとともに、利用者への広報・周知を徹底するうえでも、平成20年度における休日開庁や相談時間延長予定日について、早期に具体化すること。

以上

ねんきん特別便(年金記録のお知らせ) [裏面] イメージ

| あなたの加入記録(昭和17年4月2日生) | |
|----------------------|--------------------------------------|
| 番号 | 加入制度 加入期間と当時の年齢 |
| ① | 船保 昭和37. 4. 1(20歳)~昭和41. 10. 1(24歳) |
| ② | 国年 昭和43. 10. 1(26歳)~昭和58. 10. 1(41歳) |
| ③ | 厚年 昭和58. 10. 1(41歳)~昭和61. 11. 1(44歳) |
| ④ | 厚年 平成 1. 4. 1(47歳)~平成 3. 4. 1(49歳) |
| ⑤ | 国年 平成 3. 4. 1(49歳)~平成13. 8. 1(59歳) |
| ⑥ | 厚年 平成13. 8. 1(59歳)~平成14. 4. 1(61歳) |
| ⑦ | ~ ~ ~ |
| ⑧ | ~ ~ ~ |
| ⑨ | ~ ~ ~ |
| ⑩ | ~ ~ ~ |
| ⑪ | ~ ~ ~ |
| ⑫ | ~ ~ ~ |
| ⑬ | ~ ~ ~ |
| ⑭ | ~ ~ ~ |
| ⑮ | ~ ~ ~ |
| ⑯ | ~ ~ ~ |
| ⑰ | ~ ~ ~ |
| ⑱ | ~ ~ ~ |
| ⑲ | ~ ~ ~ |
| ⑳ | ~ ~ ~ |



★印の時期に、あなたの記録ではないかと思われる〇〇制度の加入記録がありますので、ご確認のうえお申出の手続きをお願いします。