

人員削減案に関する主な再検討事項について

平成20年6月4日 社会保険庁

- | | | |
|---------------------------------------|---|-----|
| 1. 年金業務・組織再生会議から示された再検討事項への対応について（一覧） | … | 1 |
| 2. バックオフィス業務の外部委託の追加等について | … | 3 |
| 3. シフトによる増員数の見直しについて | … | 8 |
| 4. 厚生年金保険料の電話納付督促の一部及び督促状発送事務の外部委託化 | … | 1 1 |
| 5. 電話照会対応業務のコールセンターへの一元化及び外部委託化 | … | 1 2 |
| 6. 年金相談センターの外部委託の前倒し | … | 1 3 |
| 7. 年金事務所における来訪相談の体制及び今後の件数の見込みについて | … | 1 4 |
| 8. 年金事務所長の登用の抜本的見直し | … | 1 7 |
| 9. 年金事務所の再配置の検討について | … | 1 8 |

1. 年金業務・組織再生会議から示された再検討事項への対応について(一覧)

年金業務・組織再生会議からの再検討事項の指摘（５／２８）	対 応	ページ
①本部・ブロック本部などの間接部門・バックオフィス部門の必要人員数について、もっとスリム化できるのではないか。有期雇用職員の活用を含め、再検討すべき。	●バックオフィス業務の外部委託の追加（▲５０人）	3
	●バックオフィス業務（給与・旅費）の外部委託を、機構設立時に前倒し（▲４０人）	
②今後増員を予定している人員数（８００人）の必要性・妥当性については、更に精査すべき。	●シフトによる増員数の見直し（▲１３０人）	8
③更に外部委託が適当な業務はないか、再検討すべき。	●厚生年金保険料の納付督促業務の一部及び督促状発送事務の外部委託化（▲１０人）	11
	●電話照会対応業務のコールセンターへの一元化による外部委託化（▲１００人）	12
④特に、来訪による年金相談については、年金相談センターにおける年金相談について外部委託化としているが、更に、年金事務所における年金相談についても思い切った外部委託化ができるのではないか、また、人員案の基礎となっている年金相談の業務量が妥当なものであるか、その精査も含め、再検討すべき。	●年金相談センターの社会保険労務士会への委託の前倒し。機構設立時に全５４箇所を委託（▲９０人）	13
	●年金事務所の来訪による年金相談の件数については、長期的な取り組みにより、順次減少させていくよう努力を進める。	14
⑤機構設立後に予定されている人員削減については、組織の年齢構成が歪むことを避けるため、退職者不補充の手法のみによって対応することは不適當。有期雇用職員として採用する手法も採り入れることも検討すべき。	●機構設立後の削減数を、設立時にあらかじめ有期雇用化することについては、厚生労働大臣に相談中であり、後日回答。	—
⑥外部人材からの採用数（４００名）については、少なすぎるのではないかと。必要採用数について、再検討すべき。	●外部人材からの採用数の見直しについては、厚生労働大臣に相談中であり、後日回答。	—
⑦三層構造の一掃のため、これまで本庁の現場実務の把握が不十分であった年金事務所のあり方について、事務所の統廃合や、所長の登用について外部採用や本庁採用職員からの登用を相当程度進めるなどの抜本的な見直しを検討すべき。	●事務所長の登用については、抜本的な見直しを行う。	17
	●機構設立後の適切な時期に、年金事務所の必要な再配置を検討していく。	18

(参考)人員削減数の追加及び前倒し数

(1)追加して人員削減

事 項	人員削減効果	実施時期
①バックオフィス業務の外部委託の追加(福利厚生、庁舎管理等)	正規職員 ▲50人	機構設立時
②厚生年金保険料の電話納付督促業務の一部及び督促状発送事務の外部委託	正規職員 ▲10人	
③電話照会対応業務のコールセンターへの一元化による外部委託化	正規職員 ▲100人	機構設立後
④シフトによる増員の抑制(事業所調査の増員の見直し)	正規職員 ▲130人	
合 計	正規職員 ▲290人	

(2)実施時期の前倒し

事 項	前倒しする削減人員	当初予定時期	前倒し実施時期
①バックオフィス業務(給与・旅費)の外部委託の前倒し	正規職員 ▲40人	23・24年度	機構設立時
②年金相談センターの社会保険労務士会への外部委託の前倒し(機構設立時に全54箇所を一括委託)	正規職員 ▲90人 非常勤職員 ▲250人	23・24年度 (44箇所分)	
合 計	正規職員 ▲130人 非常勤職員 ▲250人		

2. バックオフィス業務の外部委託の追加等について

機構の管理部門の更なるスリム化を図るため、日本年金機構のバックオフィス業務について、機構設立時より、福利厚生、庁舎管理等の業務を追加して外部委託する。

(1) 外部委託化の追加

右の業務について、追加して外部委託化する

人員削減効果 ▲50人

(本部20人、ブロック本部30人)



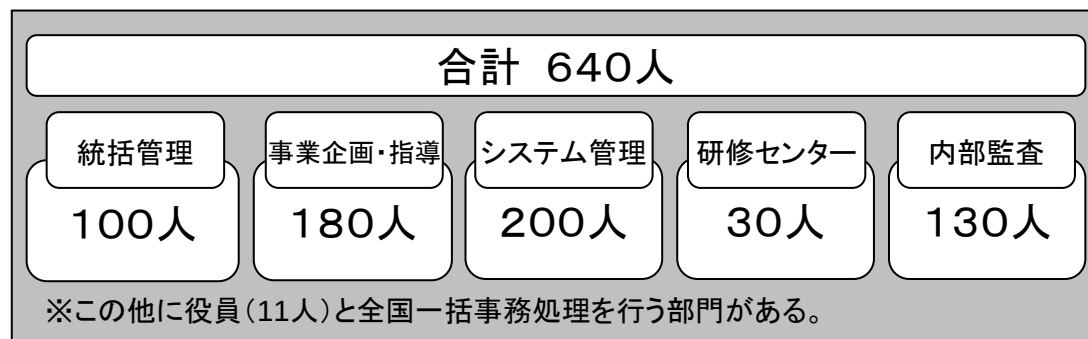
福利厚生	職員の健康管理、社会保険事務、宿舍の入居・退去管理
庁舎管理	庁舎等の管理業務
会計	支払審査業務の一部
人事	人事記録管理業務の一部、職員採用試験の実務

(2) 外部委託化の前倒し

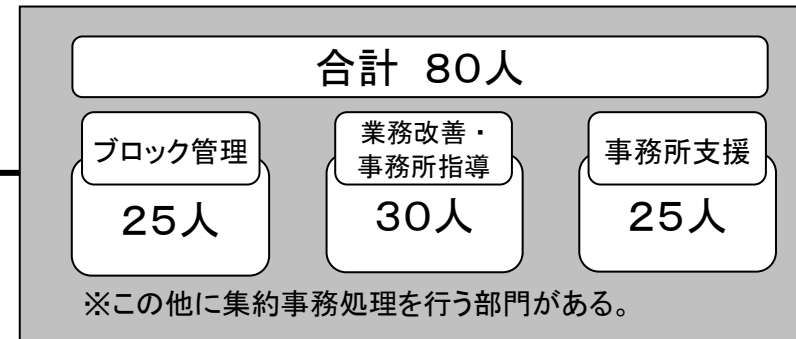
機構設立後に外部委託することとしていた旅費・諸手当認定業務の外部委託（▲40人）については、機構設立時に前倒しする。

(参考) 見直し後の管理部門のイメージ(計画完了時)

本部の機能別人員数のイメージ(正規職員)



平均的なブロック本部のイメージ(正規職員)



(参考1)本部の「統括管理部門」及びブロック本部の「ブロック管理部門」の機能について

- 本部の「統括管理部門」は、機構全体の内部統制を横断的にコントロールするための経営方針の企画、リスク管理、人事管理、労務管理、予算管理などの機能や全国分を集約した給与・旅費計算、調達・支払事務の執行機能を担う。
- ブロック本部の「ブロック管理部門」は、本部からの経営方針等を管内の年金事務所等に指導・徹底し、それぞれの組織運営・業務執行が適正・効果的・効率的に行えるようにコントロールするための管理機能や地域的会計事務の執行機能を担う。

《本部「統括管理部門」の主な機能》

※括弧内の人数は、機能ごとの人員数の概数

経営企画 (20人)	○経営方針の企画立案 ○組織運営・業務執行に関する有効性・効率性等の総合的分析・評価 ○経営方針に基づく、組織の改廃、人員配置、予算配分の企画立案 ○広報 ○総合調整
リスク管理 (15人)	○リスク情報の把握・分析・評価、対応策の企画立案 ○個人情報保護 ○情報公開 ○法務 ○コンプライアンス(法令遵守委員会、内部通報、外部通報等)
人事管理 (25人)	○人事政策の実施(地方幹部人事は本部直轄、外部人材の採用、優秀な人材の登用、昇任試験の実施、人事交流の促進等)
労務管理 (10人)	○勤務条件・給与体系の企画立案 ○職員の健康管理、安全衛生の企画立案 ○懲戒処分 ○労働組合対応
予算管理 (15人)	○運営費交付金の国への予算要求(積算根拠や必要性の詳細な説明) ○予算編成 ○予算執行の透明性・公正性・効率性等の横断的な審査 ○決算、財務諸表の作成、報告
調達・会計事務 (15人)	○調達(地域的調達案件を除き、本部一括調達) ※国と同様、原則一般競争入札による適正な手続 ○事業経費、給与等の支払(本部一括支払)

《ブロック本部「ブロック管理部門」の主な機能》

ブロック内の統括管理 (5人)	○経営方針に基づくブロック内の組織運営・業務執行の総合的管理、本部への報告 ○ブロック内の組織運営・業務執行に関する有効性・効率性等の分析・評価、本部への報告
リスク管理 (5人)	○リスクへの対応策の徹底 ○コンプライアンスの徹底、違反調査
人事・労務管理 (10人)	○人事政策の実施(一定職以下／キャリアパスに基づく人事異動、人材育成、人事交流の促進等) ○服務管理の徹底 ○職員の健康管理、安全衛生の実施 ○懲戒処分 ○労働組合対応
調達・会計事務 (5人)	○地域的会計事務(本部一括調達に馴染まない調達、物品管理、不動産管理等)

(参考2)本部の「事業企画・指導部門」及び

ブロック本部の「業務改善・事務所指導部門」「事務所支援部門」の機能について

- 本部の「事業企画・指導部門」は、年金業務一つずつについて事務処理の仕組みを構築するとともに、全体の業務執行状況を把握・分析・評価し、外部委託を含めた業務品質（業務マニュアル、委託仕様書等）の管理・改善・指導機能を担う。
- ブロック本部の「業務改善・事務所指導部門」及び「事務所支援部門」は、本部から示される業務マニュアル等による業務執行について、管内の年金事務所等の指導・徹底を行うことにより、各事務所の業務品質を維持・向上させるとともに、未適用事業所の職権適用や強制徴収などの困難事案に対して事務所を実地に支援する機能を担う。

《本部「事業企画・指導部門」の主な機能》

※括弧内の人数は、機能ごとの人員数の概数

事業企画・調整 (10人)	○業務実施に関する機構内横断的事項の企画立案・調整 ○国に対する制度改善要望、他制度・他機関との連携等 ○年金教育の企画立案・実施、国その他関係機関との調整
品質管理 (10人)	○業務の品質管理・業務の標準化の企画立案(各業務マニュアルの総合的管理など) ○ナレッジマネジメントの企画立案・実施(業務ナレッジの収集、分析、蓄積、活用など) ○外部委託の横断的管理・評価・分析(外部委託規定の策定・委託仕様書の審査、統一的評価基準の策定・運用など) ○事件・事故・事務処理誤りへの対応、リスク管理部門及び監査部門と連携した具体的対策の実行
業務改善 (15人)	○事務改善の企画立案(適正・効果的・効率的な事務フロー、外部委託・集約化の推進など) ○職員からの内部改善提案の募集 ○通知書、お知らせ等の様式・表記の改善(見易い様式、分かり易い説明など) ○電子申請の利用促進、社会保障カード(仮称)導入への対応、インターネットによる個人情報提供の充実等の企画立案
サービス推進 (10人)	○サービス推進の企画立案・サービス水準の管理(サービススタンダード、サービス推進委員会など) ○お客様満足度調査、お客様への応対等に関するモニタリング調査の企画立案、調査結果の分析・改善の企画立案
お客様相談室 (10人)	○お客様の意見・要望・苦情相談への対応(電話、メール、手紙、来訪)、内容の分類、リスク管理部門への伝達 ○お客様への回答の作成、担当部署との調整、進捗管理
国際年金協定 (10人)	○諸外国との社会保障協定締結のための協議等(予備協議、政府間交渉、行政取り決め協議)への実務者としての参画 ○協定発効後における適用、給付事務調整、事務フローの構築(事務処理マニュアルの作成等) ○国際社会保障協会(ISSA)等国际関連業務への参画、機構職員の派遣
事業統計 (5人)	○事業統計・業務統計の企画立案・実施・分析・製表

厚年・健保適用事務の 企画・管理 (15人)	○未適用事業所の適用対策(適用対象事業所情報の把握、職権適用の実施など)の推進 ○短時間就労者、外国人就労者の適用漏れ対策の推進 ○適用事務の企画立案(適正・効果的・効率的な事務フローの構築)、適用事務処理マニュアルの整備 ○マニュアル等に対する年金事務所からの照会対応 ○適用促進事務の外部委託管理(委託仕様書の作成、実施状況・実績把握・分析・評価、改善指導など)
厚年・健保徴収事務の 企画・管理 (15人)	○徴収事務の企画立案(適正・効果的・効率的な事務フローの構築)、徴収事務処理マニュアルの整備 ○マニュアル等に対する年金事務所からの照会対応 ○滞納整理対策の推進 ○納付督促事務の外部委託管理(委託仕様書の作成、実施状況・実績把握・分析・評価、改善指導など)
国年適用事務の 企画・管理 (15人)	○適用対策(職権適用等)、保険料免除対策の推進 ○適用事務の企画立案(適正・効果的・効率的な事務フローの構築)、適用事務処理マニュアルの整備 ○マニュアル等に対する年金事務所からの照会対応 ○免除督促事務の外部委託管理(委託仕様書の作成、実施状況・実績把握・分析・評価、改善指導など)
国年徴収事務の 企画・管理 (15人)	○収納対策(納付し易い環境づくり、納付督促、強制徴収)の推進 ○強制徴収事務の企画立案(適正・効果的・効率的な事務フローの構築)、徴収事務処理マニュアルの整備 ○マニュアル等に対する年金事務所からの照会対応 ○納付督促事務の外部委託管理(委託仕様書の作成、実施状況・実績把握・分析・評価、改善指導など)
年金給付事務の 企画・管理 (20人)	○年金給付事務の企画立案(適正・効果的・効率的な事務フローの構築)、年金給付事務処理マニュアルの整備 ○マニュアル等に対する年金事務所からの照会対応 ○年金給付に係る訴訟事案の調査、国との連絡調整
相談事務の 企画・管理 (20人)	○年金相談事務の企画立案(相談需要の分析、相談体制・手段の開発)、相談マニュアルの整備、相談事例集の作成 ○マニュアル等に対する年金事務所からの照会対応 ○相談事務に影響を及ぼす他部門との調整(事務所にお越しいただくなくても済むようにする施策、電話相談が集中しないようにする施策) ○コールセンター、年金相談センターの外部委託管理(委託仕様書の作成、実施状況・実績把握・分析・評価、改善指導など)
コールセンターの 委託管理 (10人)	○各コールセンターに駐在して行う委託管理(セキュリティ、応答内容、応答率管理など)

《ブロック本部「業務改善・事務所指導部門」の主な機能》

業務改善 (5人)	○業務の効率化(集約化、外部委託化等)の推進 ○業務ナレッジの蓄積・活用の推進 ○地域の行政機関・経済団体との協力連携 ○年金教育の実施 ○業務改善・サービス改善のための本部からの指示及び運用の変更について事務所へ徹底
お客様相談室 (5人)	○お客様からの苦情等の対応(電話・手紙・来訪) ○お客様からの苦情に基づく事務所への業務改善指導 ○事務所に寄せられた苦情の集約、分析、本部への報告 ○お客様満足度調査・お客様対応に関するモニタリング調査の実施、本部への報告
適用事務の事務所 指導 (5人)	○適用事務処理マニュアルに基づく適用業務の指導 ○マニュアル改善についての本部への提案 ○厚年適用促進事業に係る事務所目標の設定・進捗管理 ○職権適用に係る訴訟対応に関する実務、支援 ○国年職権適用・加入勧奨に係る状況の分析・進捗管理 ○適用事務の改善のための本部からの指示及び運用の変更について事務所へ徹底
徴収事務の事務所 指導 (5人)	○徴収事務処理マニュアルに基づく徴収業務の指導 ○マニュアル改善についての本部への提案 ○徴収に係る事務所目標の設定・進捗管理 ○滞納処分に係る訴訟対応に関する実務、支援 ○滞納処分の執行停止に関する審査・承認 ○徴収事務の改善のための本部からの指示及び運用の変更について事務所へ徹底
年金給付事務の事務所 指導 (5人)	○年金給付事務処理マニュアルに基づく給付審査の徹底 ○マニュアル改善についての本部への提案 ○サービススタンダード実施状況の把握、改善策の検討・実施 ○年金給付に係る訴訟事案の調査、国との調整 ○年金給付事務の改善のための本部からの指示及び運用の変更について事務所へ徹底
相談事務の事務所 指導 (5人)	○相談マニュアルに基づく相談業務の指導 ○マニュアル改善についての本部への提案 ○事務所等の相談窓口の状況把握・分析、改善策の検討・実施 ○年金相談に係るスキル試験の実施 ○相談事務の改善のための本部からの指示及び運用の変更について事務所へ徹底

《ブロック本部「事務所支援部門」の主な機能》

厚年適用・徴収事務の 事務所支援 (15人)	○事務所と連携した、重点加入指導対象事業所に対する立入調査・職権適用 ○事務所と連携した、滞納事業所への調査・搜索・滞納処分・納付指導
国年適用徴収事務の 事務所支援 (10人)	○事務所と連携した、未納者への調査・搜索・滞納処分・納付指導

3. シフトによる増員数の見直しについて

既存の人員削減7ヵ年計画において、平成21年度以降に人員シフトによる増員を予定していた下記業務のうち、

○「①事業所調査の強化」については、職権適用の実施に伴う調査対象事業所の増への対応などに絞って行うこととし、増員数の抑制を図る。

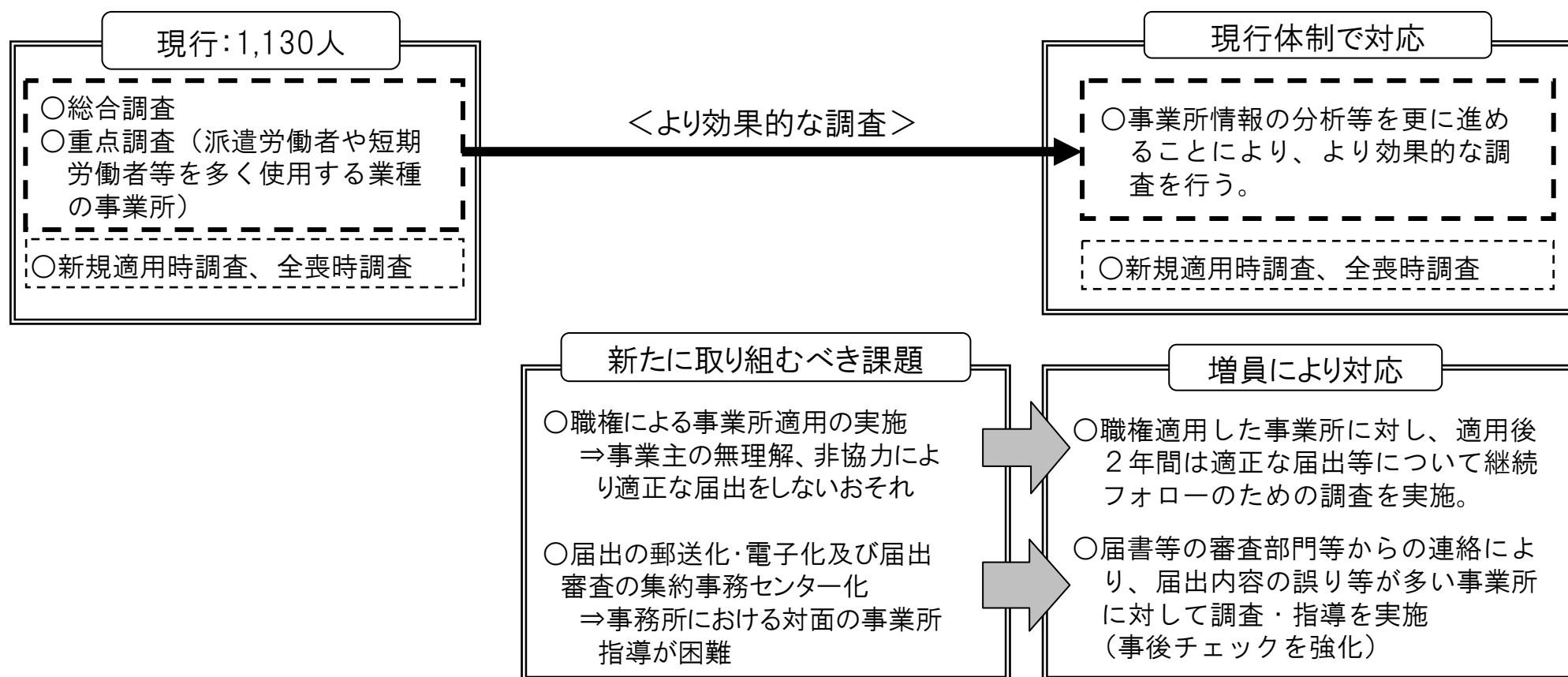
○なお「②未適用事業所に対する職権適用の推進」及び「③職権適用事業所に対する保険料収納の確保」については、公平・公正な適用を推進するため、計画通りのシフト増が必要。

【シフトによる増員を予定していた業務についての考え方】

事 項	強化する業務の内容	増員数	増員についての考え方
①厚年・健保適用事業所に対する事業所調査の強化	被保険者の適用漏れの防止、報酬月額等の届出の適正化を図るため、職権適用を行った事業所等に対する事業所調査を強化するとともに、届出の郵送化・電子申請化・審査事務の集約化に対応し、これまでの窓口での対面指導の機会が減ることに伴い事後チェックの調査・指導を強化する。	(見直し前) 380人 ↓ (見直し後) 250人	調査対象の一層の重点化を図り、職権適用の実施に伴う調査対象事業所の増への対応などに必要な増員に絞り、増員数を抑制(▲130人)する。
②厚年・健保の未適用事業所に対する職権適用の推進	加入勧奨(外部委託実施済)を再三実施しても適用手続を行わない未適用事業所が多いことから、立入調査等を行い、職権適用を行う。	300人	制度への信頼を確保する上で、公平・公正な適用は最重要課題であり、職権適用に取り組むことが必要であることから、増員が必要。
③厚年・健保の職権適用事業所に対する保険料収納の確保	未適用事業所に対する職権適用をした後に予想される保険料滞納に対して、滞納処分を行う。	120人	②の職権適用の推進に取り組むことに伴って発生する業務量の増であり、職権適用と併せて取り組む必要があることから、増員が必要。

(参考1)事業所調査に係る増員数の見直しの考え方

- 職権適用や事務処理の集約化等により、年金事務所においては、
 - ①職権適用した事業所に対する事後指導のための事業所調査
 - ②届書等の審査部門等からの連絡を受けて行う調査指導を行う必要が生じることから、これらに対応する増員が必要。
- これ以外の通常の実業所調査については、事業所情報の分析等を更に進めることにより、現行の体制でより効果的に調査を行うこととする。



(参考2)適用事業所に対する事業所調査の強化(見直し後)

現 状

【適用事業所数】 168万事業所

【実績(18年度)】

- 調査実施事業所数 46万事業所
 - ・ 総合調査 39万3千事業所
 - ・ 新規適用時調査、全喪時調査等 6万7千事業所
- 事業所調査が保険料決定につながった額 90億4,000万円
- 事業所調査により新たに適用した被保険者 6万2千人

【従事職員数(業務量)】

950人(正規職員)

※ 20年度に180人増員し、
合計 1,130人

対 応 策

【事業所調査の強化】

調査人員を約250人増員して、1,380人体制とすることで、今後新たに取り組まなければならない課題に対応

【現行体制で対応】

- ① 総合調査
 - ② 重点調査
 - ③ 新規適用時調査、全喪時調査等
- 調査対象の一層の重点化
《52万2千事業所》

【増員により対応】

- ④ 職権により適用した事業所に対して、適用後2年間は継続フォローのための調査(新規)
《3万事業所》
- ⑤ 届出の審査部門等からの連絡により、届出内容の誤り等が多い事業所に対して調査を実施(新規)
《8万4千事業所》

調査対象事業所数計: 63万6千事業所
(1人当たり調査担当事業所数: 約460事業所)

効果見込み

【250人を増員して事業所調査を強化する効果】

- ① 被保険者の資格得喪の適正化
(被保険者の適用促進見込み)
: 約1万6千人)
- ② 標準報酬月額等の適正化

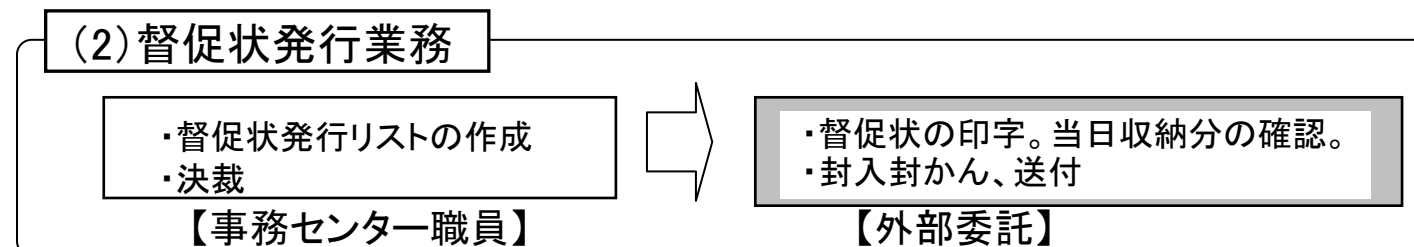
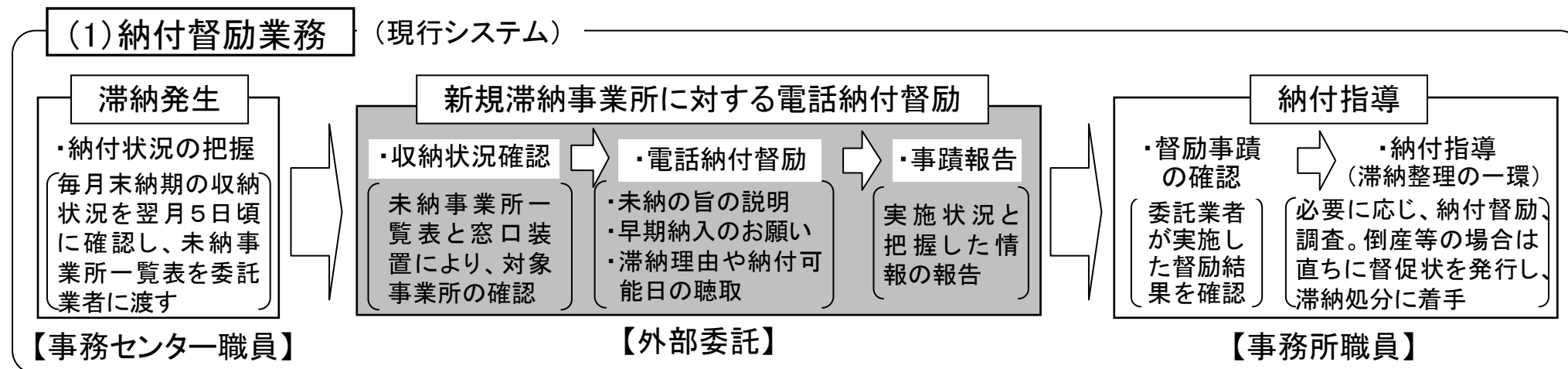
【対策の必要性】

- ・ 職権適用事業所の届出漏れの防止
- ・ 届出の郵送化や電子化、審査事務の集約化に伴う事後チェック体制の強化

4. 厚生年金保険料の電話納付督促の一部及び督促状発送事務の外部委託化

- 厚生年金保険料の納付督促業務及び督促状発行業務のうち、現在、各社会保険事務所ごとに行っている、
 - ① 新規滞納事業所に対する電話納付督促
 - ② 滞納保険料に係る督促状発送事務について、事務センターに集約し、外部委託化する。（機構設立時。人員削減効果：正規職員▲10人）
- その際、この業務が1月のうち1～2日間の短期間のみ集中して発生する業務であることから、事務センターで他の委託業務と一体的に委託する。

また、電話督促を行った事業所の中で、速やかに滞納整理に着手する必要がある事案について、必要な情報（会社閉鎖、倒産等）の速やかな報告を求める等、事務センター及び年金事務所担当職員との緊密な連携を確保する。



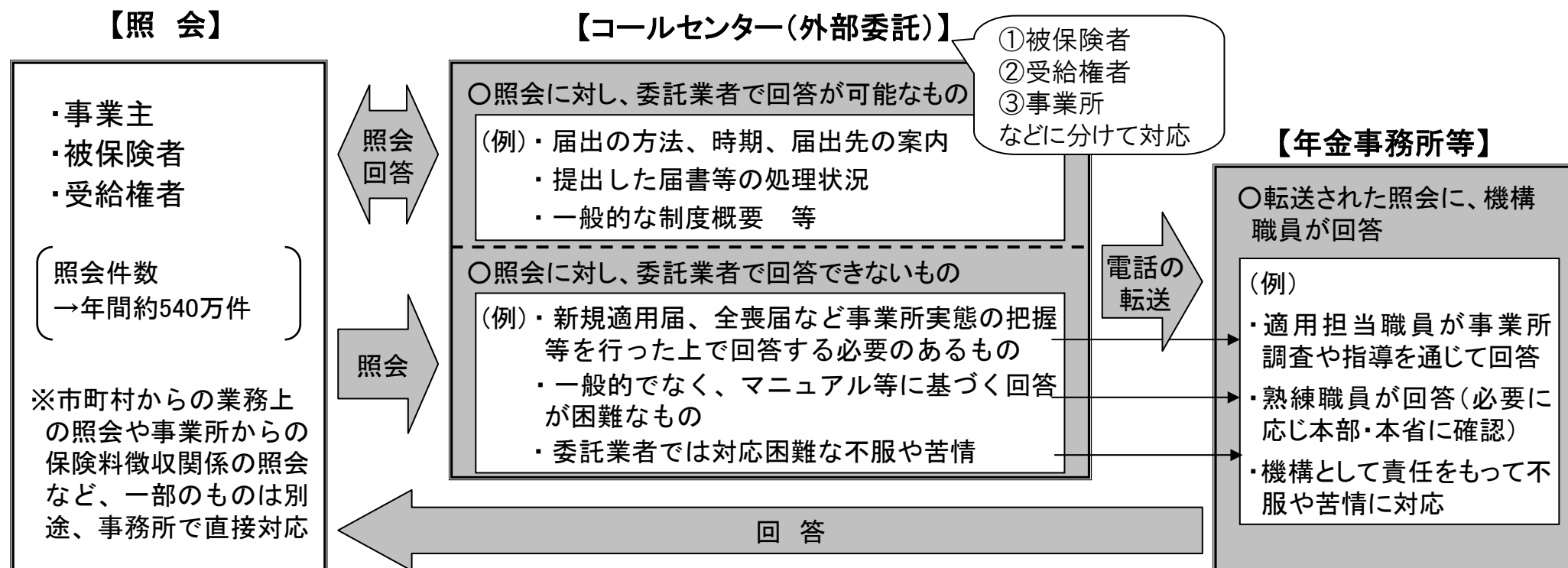
5. 電話照会対応業務のコールセンターへの一元化及び外部委託化

○これまで、年金受給者や被保険者からの年金電話相談について、23箇所の電話相談センターを、3箇所のコールセンター（東京、福岡、仙台）に集約し、外部委託化を図った。

○現在、社会保険事務所で対応している

- ・事業所からの厚年・健保の適用関係の電話照会や、
 - ・受給権者・被保険者からの電話照会のうち直接社会保険事務所に入るもの
- についても、コールセンターへ集約化し、外部委託化を図る。（人員削減効果：正規職員▲100）

○年金事務所の照会代表電話の機能をコールセンターに一元化し、機構職員（年金事務所や集約事務センター）へ対応を引き継ぐ必要がある場合は、コールセンターから年金事務所等へ転送する。



※適用事業所関係の照会の外部委託のためのマニュアル整備等に時間を要するほか、届書等の処理状況に関する照会への対応はシステム刷新による経過管理システムを待つ必要があることから、システム刷新後に実施。

6. 年金相談センターの外部委託の前倒し

年金相談センターの社会保険労務士会への外部委託については、実施時期を前倒しし、機構設立時にそのすべてを外部委託化する。

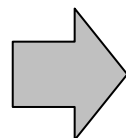
【これまでの案】

各都道府県の社会保険労務士会に委託

10か所程度	残り(44か所)
正規職員 20人 非常勤 60人	正規職員 90人 非常勤 250人

機構設立時に
外部委託

実施状況を踏まえ23・24年度
に順次外部委託を拡大

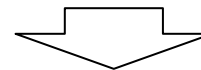


【見直し案】

全国社会保険労務士会連合会に一括して
委託

54か所すべて
正規職員 110人 非常勤 310人

機構設立時にすべて一括して外部委託化



全国社会保険労務士会連合会においては、
効果的な年金相談センターの運営方法の
開発・実施を推進

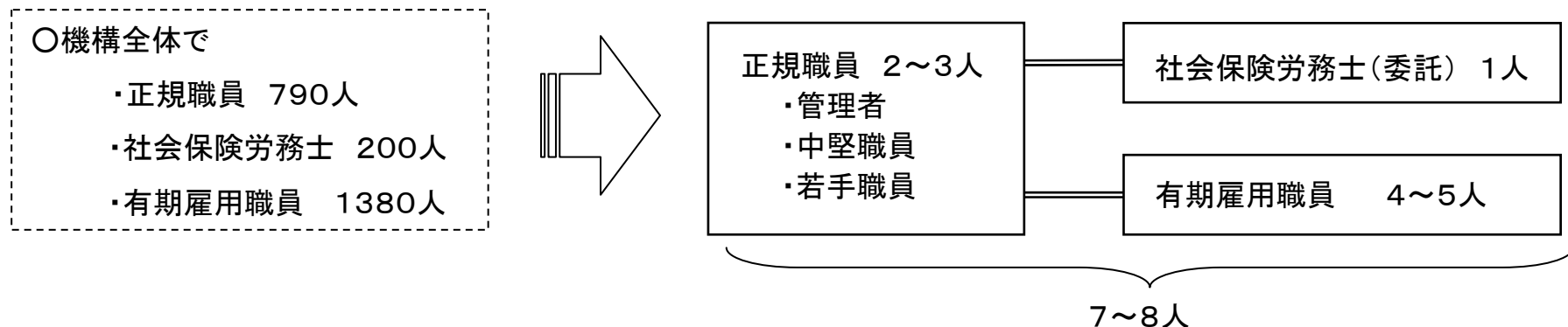
7. 年金事務所における来訪相談の体制及び今後の件数の見込みについて

(1) 年金事務所における来訪相談の体制について

- 年金事務所における来訪相談の体制については、年金の来訪相談は、年金受給権の有無や年金額などお客様の権利の確定にかかわるものであり、年金事務所の管轄区域ごとに、機構として責任を果たしうる体制をとる必要があることから、丸ごとの外部委託は、適切でない。
- また、平均的な年金事務所の来訪相談体制では、機構の正規職員の配置は2～3人の最小規模の体制となっており、
 - ・ 管理・指導体制も考慮すると、機構としての責任を果たす上で、既に最小限の人員規模となっていること、
 - ・ 来訪相談は、機構職員がお客様と直接接する最も重要な機会であり、若手に経験させるための配置を含め、機構が年金相談のスキル・ノウハウを維持・蓄積していく上でも、最小限の人員配置となっていること、から、正規職員の配置削減をすることは適切でない。
- また、年金事務所における年金相談員（謝金職員）の単価は、日額6,920円～8,000円であり、また、最上位の社会保険相談指導員（日額12,460円）の人数は限られており、一般の年金相談員を、社会保険労務士の委託に切り替えた場合、かえってコスト増になり、適切でない。

【年金事務所における来訪相談対応体制】

<平均的な年金事務所の来訪相談体制>



(2) 来訪相談件数等の今後の見込みについて

- 現在、来訪相談は、被保険者・受給権者から、新規裁定請求のみならず、年金に関する様々なニーズに応じて相談を受けている。
- 来訪相談の業務量については、今後、
 - ・過去の年金記録の基礎年金番号への統合の推進
 - ・分かりやすいお知らせの送付
 - ・IDパスワードや、社会保障カード（仮称）の導入等により被保険者自身による記録確認の普及
 - ・年金相談時に窓口で交付する年金記録や年金見込額等を印字した書面を分かりやすく改良などによって、来訪相談件数の減少や、1件当たりの相談時間の短縮が見込まれる。
- しかしながら、現段階では、こうした来訪相談に係る業務量の変動の時期及び量を推定することができず、また、ねんきん定期便の送付に伴う相談件数の増加や、今後の制度改正に伴う相談件数の増などの要因も想定されるところであり、不確定な将来の増減要因を現時点で機構の人員体制に反映させることは困難。
- 機構設立後においては、相談体制の効率化につながる取組を進めるとともに、長期的には、来訪相談に係る業務量の推移を踏まえながら、有期雇用職員の削減により体制の見直しを進めていく。

【参考】17年度の来訪相談内容別件数(5月～3月の11か月分)

年金制度に関する相談	27万件(4%)
被保険者記録に関する相談	88万件(13%)
年金見込額に関する相談	139万件(21%)
年金の裁定請求に関する相談	215万件(32%)
年金証書の内容等裁定に関する相談	9万件(1%)

諸変更手続に関する相談	101万件(15%)
各期支払額の内容、返納金の内訳等 年金の支払いに関する相談	36万件(5%)
その他	60万件(9%)
合 計	675万件

※相談者：受給権者305万件、被保険者269万件、その他100万件

(参考)年金相談についての国家公務員共済組合との比較

	国民年金・厚生年金	国家公務員共済組合
被保険者数・組合員数	7,000万人(平成18年度末)	108万人(21組合)(平成18年度末)
年金受給権者数	3,400万人(平成18年度末)	101万人(平成18年度末)
来訪相談窓口	・社会保険事務所(312か所) ・年金相談センター(54か所)	・国共済連合会の相談窓口(1か所) ※年金の請求手続きや簡易な年金相談については、各省等の共済組合でも対応
相談対象となる範囲	・国民年金法、厚生年金保険法に基づく年金についての相談に対応 ・基礎年金(1階部分)については、共済組合員期間を有する者であっても、共済組合以外の年金制度に加入した期間があれば、社会保険事務所等において相談に対応	・国家公務員共済組合法に基づく共済年金についての相談に対応 ・基礎年金(1階部分)については、国共済組合員期間のみを有する者である場合には、国共済連合会において相談に対応
留意事項	国民年金の1号～3号被保険者間の異動、厚生年金の適用事業所間の異動、適用除外期間や任意加入しなかった期間等によって、制度の適用が複雑になるとともに、年金記録の内容について本人に確認することが必要	新規裁定請求の手続先は、組合員記録を管理している各組合支部(退職時勤務先)となっており、請求時には組合支部に申し出ていただくこととなっている

8. 年金事務所長の登用の抜本的見直し

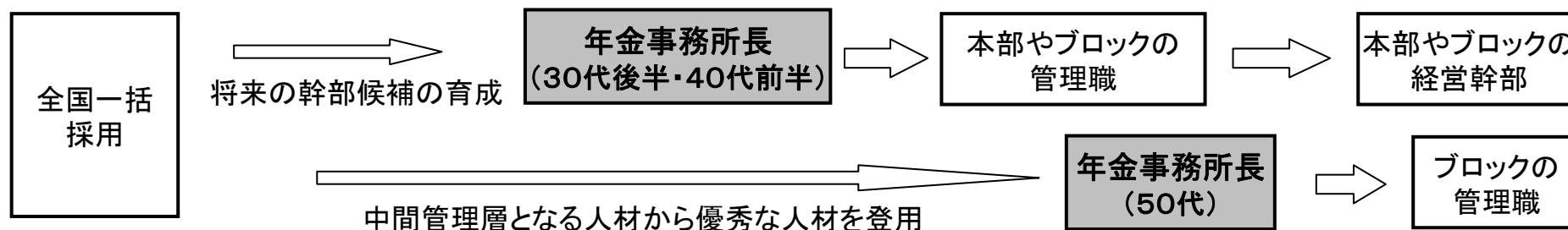
- 第一線業務の要であり地域において国民に対する顔である年金事務所長については、日本年金機構の設立に際し、その登用を抜本的に見直す。
- ①事務所長には、資格審査（論文、面接等の試験）を行った上で、意欲、能力、適性のある者を登用する。
 - ②事務所長は、本部やブロックの将来の幹部候補が早い時期に経験するポストと位置づけ、従来の本庁出身・地方出身の区別にかかわらず、**優秀な若手・中堅からも選抜**して登用する。
これにより、求心力のある組織を構築し、本部の考え方を第一線の職員まで行き渡らせるとともに、現場の視点を機構の業務運営につなげる。
 - ③組織風土の変革に弾みをつけるため、機構発足時には、**一定数の外部人材**を登用する。
 - ④事務所長を含め、事務所の管理職は、**広域人事**を前提とする。

(1)現在の社会保険事務所長の登用・・・平均年齢は55歳

(参考)社会保険事務所長の年齢分布(平成20年5月現在)(年度末年齢)

年齢	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	合計
人数	1		2	4	12	38	35	39	58	39	34	28	17	5	312

(2)今後の年金事務所長の登用方針



9. 年金事務所の再配置の検討について

- 年金事務所は、地域に密着した対面を要する業務である①事業所調査、職権適用、②保険料の滞納処分、③年金相談等を的確に実施する拠点である。
- これらの業務を行うに当たっては、日常的に、地域の適用事業所、被保険者、受給権者との間で、双方向の行き来があることから、①お客様にとっての利便性、②事務所から出張する際の時間・距離、③拠点の設置コスト等の要素を十分に考慮しつつ、最適な拠点の配置が必要。
- 現在の年金事業は、適用の適正化、徴収対策の強化、国民年金の未納者対策等の課題を抱えており、また、お客様サービスの水準を考慮すると、現在の社会保険事務所の配置数（312箇所）は、多いとは言えない。
- 一方で、被保険者数、適用事業所数、管轄面積等において、社会保険事務所の管轄区域間の格差もあることから、近年も社会保険事務所の3増3減の配置見直しを行ったところであり、機構設立後においても、適切な時期に必要な再配置の検討を進めていく。

【年金事務所の地域での役割】

