

## 第2回年金業務監視委員会議事録

平成22年3月19日

【郷原座長】 それでは定刻になりましたので、ただいまより第2回年金業務監視委員会を開催いたします。

本日は公務御多忙の中、階政務官にも御出席いただいております。階政務官から、議事に先立って発言を求められております。階政務官、よろしくお願いいたします。

【階政務官】 委員の皆様、本日もお忙しい中をお集まりいただきまして、本当にありがとうございます。また、今日は、日本年金機構の皆様、厚労省の年金局の皆様にもお越しいただきました。ありがとうございます。

この委員会でございますけれども、今日が第2回目の会合でございますが、4月からは政令で定めまして行政組織法上の8条委員会というしっかりとした組織になるという方向で進んでおります。是非、建設的な議論をさせていただきまして、新たにできました日本年金機構がスムーズに、また、国民の皆様信頼されるような組織として運営されるよう、我々も頑張ってまいりたいと思いますので、引き続きよろしくお願いいたします。

【郷原座長】 本日は、社会保険庁から日本年金機構への移行状況及び日本年金機構の中期目標について、厚生労働省及び日本年金機構からヒアリングを行います。

ヒアリングに先立ちまして、厚生労働省栄畑年金局長及び日本年金機構紀陸理事長から一言ずつごあいさつをお願いいたします。

まず、栄畑年金局長からお願いいたします。

【栄畑年金局長】 ただいま御紹介いただきました厚生労働省の年金局長の栄畑でございます。

今も政務官並びに委員長からお話ございましたように、今年1月に社会保険庁が廃止されて、日本年金機構が発足したところでございます。私ども厚生労働省といたしましても、長妻大臣の指揮・指導のもとに、年金機構と連携しながら年金記録問題の早期の解決等々、懸案が様々ございますから、そのような懸案を解決して、年金に対する国民の皆様方からの信頼の回復に向けまして全力で取り組んでいかななくてはならないところであると思っております。

この年金業務監視委員会の先生方にこれからお世話になりますけれども、何とぞよろし

くお願い申し上げたいと思っております。これから御面倒をかけます。よろしくお願いたします。

**【郷原座長】** 栄畑局長、ありがとうございました。

続きまして、日本年金機構紀陸理事長からごあいさつをお願いいたします。

**【紀陸理事長】** 御紹介いただきました日本年金機構の理事長を拝命しております紀陸と申します。本日はこういう機会をいただきまして御礼申し上げます。

機構は1月から発足いたしたばかりでございまして、実際に1月4日から稼働いたしておりますけれども、いずれにせよ、発足後間もないということでもって、いろいろ課題を抱えております。先生方にはいろいろこれから御指導いただかなければいけないと存じますので、よろしくお願いたします。また、階政務官、座長の郷原先生、とりわけ御指導、ごべんたつをいただかなければならないと存じますので、よろしくお願いたします。

**【郷原座長】** 紀陸理事長、ありがとうございました。

それでは、社会保険庁から日本年金機構への移行状況について、日本年金機構から御説明をお願いします。

**【樽見経営企画部長】** 日本年金機構の経営企画部長を務めております樽見でございます。どうぞよろしくお願いたします。

本日の資料の中で、資料の1-1「日本年金機構について」というものがございます。日本年金機構そのものにつきましては、先生方は既に御承知のことと思っておりますけれども、改めまして概略を御説明させていただき、その上で社会保険庁から日本年金機構への移行状況ということで、先生方からお求めのありました資料にも触れながら簡単に御説明させていただきたいと考えてございます。

資料の1でございましてけれども、表紙の次、2ページに「日本年金機構について」ということで書いてございます。右上にシンボルマークがつけてございますけれども、日の丸の中に「年」の文字を輪で組み合わせたような形のシンボルマークを持ってございます。

本部は杉並区高井戸、旧社会保険庁の社会保険業務センターの所在地に建物を含めまして引き継ぎまして、そこでその本部を持っております。

法人の形態といたしましては、非公務員型の公法人、法的には特殊法人ということになるわけでございますけれども、東京の高井戸の本部、そのほかに地方にブロック本部9か所、それから従来の社会保険事務所312か所をそのまま引き継ぎました形で、年金事務所312か所という形で持っております。

今ごあいさつ申し上げました紀陸が理事長ということでございます。

職員数等につきましては、またこの後で少し詳しく御説明申し上げますけれども、約22,000人という形になっております。

業務につきましては、下の3ページのところに図解をしておりますけれども、国、厚生労働大臣から委任・委託を受けまして、公的年金に係る一連の運営業務を行うということでございます。権限の委任という形で機構の名前で機構が行うというものと、事務の委託という形で、名前は国の名前ですけれども、実務を国が行うというところと業務の性質に応じまして分かれてございますけれども、業務運営を一体的に日本年金機構が国からの委託・委任を受けて行うという形になってございますので、被保険者・受給者・事業主の皆様方には、事務を扱う担当としては私ども日本年金機構が専ら対応するということになるわけでございます。

それから、その次の4ページに、日本年金機構を作るに至りました、この辺は特に先生方はよく御存じのところでございますけれども、日本年金機構、公的年金業務に関する記録問題等の中で、信頼を再び得ていくためにはどうするかという議論の中で出てきた法人でございます。そういうことで、適正な運営、それから国民の信頼の確保ということを目指してやっておるということで、親切・迅速・正確で効率的なサービス、情報公開、民間会社の経験者を採用するということ、能力・実績本意の人事方針ということで組織風土を変えること、それからガバナンスの問題でございます。コンプライアンス、リスク管理といったようなことで組織ガバナンスを確立するというところでやっているということでございます。

次の組織は、先ほど申し上げたとおり、本部、ブロック本部、年金事務所でございますが、もう1つ「事務センター47」というものが書いてございます。これはブロック本部の一部でございますけれども、お客様との関係は年金事務所がやるわけでありまして、そこで受け取った届けの処理などの、必ずしも対面を要しない業務の処理につきましては集約化によって効率化を図るということで、都道府県ごとに事務センターというものを持っているという形でございます。従来の社会保険庁のときと比べますと、従来、社会保険庁のときには社会保険事務所312は変わらないんですが、各県ごとに社会保険事務局というものがあつたわけでございますけれども、そうした中二階の機能につきましてはブロック本部9つに集約し、ブロック本部については、現場の管理と支援ということでのスリムな組織体制を図るということになっているわけでございます。一方、本部につきましては、

ガバナンスの充実ということを図ったということでございます。

今のようなところを含めまして、個々の事務に即した役割分担が6ページに書いてございます。それから7ページ以下は、それぞれの下の年金事務所からスタートしまして、それぞれのどのような課があつて、どのような業務をやっておるかということが書いてございますけれども、細かくなりますので説明は省略させていただきます。御参考までにお時間のあるときに御覧いただければと思います。

11ページが私ども日本年金機構の本部の内部の組織ということになるわけでございますけれども、理事長、副理事長、以下それぞれ常勤の理事がそれぞれの部門を担当するということになっているわけでございます。それから、ブロック本部は先ほど申し上げたように9つございますけれども、そのうちの南関東ブロック本部、東京を含む地域でございます。それから近畿ブロック本部、大阪を含む地域でございます。ここの担当の本部長は理事ということで理事会のメンバーになっているわけでございます。それから監事2名と、それから、そのほかに監査部が理事長直轄ということで置かれているというような形になってございます。この各部につきましても細かくなりますので御覧いただければと思いますが、副理事長の下、あるいは人事・会計部門担当の理事の下に置かれておりますものが、言ってみれば横割りの全体の統括ということになっておりまして、それ以下、事業企画部門、事業管理部門、それぞれの制度の運用の管理と、システムの部門、それから本部として行っている業務の担当というような形の大きく割り振りをしまして、それぞれ理事が持っているということでございます。

次の12ページは、ブロック本部の所管と所在地と受持ち地域の整理でございます。

それから13ページには、各役員的主要な前歴等を整理しているということでございます。

それからその次、14ページ以下が資料1-2となつてございますけれども、「社会保険庁から日本年金機構への移行の状況について」ということでございます。これは前の年金業務、社会保険庁と監視委員会の資料の中で、設立に向けた準備状況というものを前に整理したものがございましたが、その記載事項に即して整理するというので整理をしております。

まず、本部は社会保険業務センター高井戸庁舎に設置ということで、そのとおり設置をしている。それから社会保険事務局は廃止、それから全国9ブロックにブロック本部を設置ということで、今申し上げたように予定どおり設置しました。312社会保険事務所を廃止しまして、それを引き継ぐという形で年金事務所を設置ということで、これもそのとおり

進んでいるという状況でございます。

2番目が文書の整理・移転ということでございまして、社会保険庁が保有する行政文書は、属性に応じまして、国が持つべきものは厚生労働省に、まさに業務の執行、業務の運営に必要なものは日本年金機構に移管するということでございまして、これにつきましても順次やっているということでございます。日本年金機構の中でそれぞれ動かすべきものは12月末までに動かしただけということでございまして、厚生労働省へ移管した、ここに書いてありますようなものにつきましては、残務整理ということで社会保険庁からここに、厚生労働省へ移管するというところでの体制を作りまして、移管を行ったということになっているところでございます。

それから3番目でございますけれども、社会保険庁からの職員の採用ということでございます。日本年金機構の設立委員会、トヨタの奥田相談役をヘッドとして置かれておりました設立委員会が労働条件、採用基準というものを決めていたわけでございますけれども、それに基づきまして、まずは社会保険庁長官を通じて社会保険庁の職員からの正規職員、准職員の募集ということをやったわけでございます。社会保険庁からの職員の採用につきましては、社会保険庁長官が候補者の名簿というものを出示しまして、それに基づきまして、設立委員会の下に置かれました日本年金機構職員採用審査会、民間有識者の方々の会でございまして、その会が民間の方に面接をお願いしまして、民間の方に面接をやっていただいた結果をこの職員採用審査会で審査するという形で採否の案を作り、それを設立委員会が最終的に採否を決定するというようなことでやったところでございます。そういうことで採用された人数というものが、ここに書いてありますような人数ということになっているところでございます。

民間からの職員の採用が次のページになります。16ページになりますけれども、民間からにつきましては、基本計画に基づきまして、まず民間から正規職員を1,000人募集するというようになっていたわけでございます。こちら、設立委員会で労働条件・採用基準というものを決め、それに基づきまして正規職員の1,000人の募集ということを当初、行ったわけでございます。それから准職員につきましては、社会保険庁からの集まり具合を踏まえて、その後、採用を行ったということでございます。こちらにつきましては、応募者から提出された書類、面接結果を踏まえて、職員採用審査会が審査するという形で採否を決定してきたわけでございます。

それから民間からの正規職員の内定者のうち、例えば11月でも12月でも去年のうちから

勤務が可能であるという方につきましては、お声かけをしまして、社会保険庁の非常勤職員という形で社会保険の実務について、できる限り早くついて慣れていただくということを図ったわけでございます。併せて研修も、研修についてはまた触れますけれども、研修を行ったということになっているとか、そういうふうにするということになっただけでございますけれども、取組の実績としまして、右側になりますけれども、ここに書いてありますような形で2,000人を超える形での採用決定というものを行いました。民間から来られる方の中で、290人の方については9月から12月にかけて順次非常勤職員として採用したというようなことになっているところでございます。

この民間採用者の研修の実績ということについて、資料のお求めをいただいたと承っております。資料別冊で参考資料というものがもう1つお手元に配られていることと存じます。参考資料の2、2ページが、民間からの採用者に対する研修の実績ということでございます。この4月まで、今後の日程も一部入れてございますけれども、こういうような形で10日前後の研修をそれぞれ実施しているというようなことになってございます。

それからこれに関しまして、ちょっと前後しますけれども、社会保険庁時代に採用された非常勤職員というのは月別に何人ぐらい採用されていたのかということの資料についてもお求めいただいていると聞いております。これが、ちょっと逆になりますが、参考資料の1、1ページにお戻りいただきまして、社会保険庁時代に、今申し上げましたけれども、290人ということでございますが、これの月別の採用者数ということでございます。

その次が職員配置というところでございます。職員配置ということにつきましては、日本年金機構の設立に伴いまして、人がそのときに入れ替わることになりますと業務が支障を来すということが想定されましたので、1月時点での人事異動は最小限のものにしたいということを考えていたわけでございます。また、社会保険庁から採用される職員で、しかし1月に入り人事異動になるという方については、できるだけ早くそれを伝達するという、年金事務所長につきましては、これは19年の基本計画におきまして若手職員からの抜擢、あるいは外部からの人材登用ということが言われておりましたので、それをやっていくということ、民間から採用される職員で社会保険庁の非常勤職員、あるいはかつて社会保険庁の任期付き職員という形で前からいたような方につきましては、そうした既に経験しておられる分野の業務に配置するという、組織形態が変わるに伴います混乱を最小限にしたいということで考えていたところでございますが、取り組みはどうだったかということで申し上げますと、右側になりますが、昨年の8月から実は人事

異動を行いまして、新しい日本年金機構の実施体制ということに備えた少しずつの人事異動というものを行って、1月にはあまり大きくならないようにということで8月から行ってまいりました。それでも1月になる方につきましては、11月末から12月の頭に配属先を伝達するというところで行ったところでございます。

所長につきましては、若手、45歳以下の職員からの抜擢というものを24名、それから民間出身者の所長への登用51名ということで行ったところでございます。所長は年金事務所の数でございますから、全部で312名いるわけでございますけれども、そのうちの75名はこういう方であるということになったわけでございます。配置につきましては、適材適所ということでこの準備で考えていたようなことの配置を行ったところでございます。

これに関連しまして、本部、事務センター、事務所の事務分掌、それから職員の配置状況ということでお求めがあったと承っておりますけれども、これは先ほどの資料1の中で細かな説明は省略してしまいましたけれども、本部、事務センター、事務所の数、位置づけ、それからそれぞれの組織とそこに置かれております定員の概要が載っておりますので、それを御覧いただければと思います。

それから日本年金機構の正規職員・有期雇用職員の採用形態別の定員と現在員ということでございますが、参考資料の3でございます。参考資料の3ページを御覧いただければと思います。日本年金機構設立時の職員状況ということで、正規職員、准職員、それから有期雇用の職員の中で特定業務契約職員、それからより補助的なアシスタント契約職員とございます。アシスタント契約職員に関しましては、定員の定めというのは置いておりませんで、言ってみれば業務の必要に応じて予算の中で雇っているわけでございます。ということで定員と現在員、それから、それぞれどちらから採用されたのかということで、社会保険庁からの採用、民間からの採用ということで分類して書いてございます。

先ほど申し上げました、本編の資料の15ページ、16ページのところで、今年の職員採用審査会の審査を経て採用した人数というものと、現在の現在員の社会保険庁から採用した数、民間からの採用した数というのは若干違っております。採用は、まさに希望に応じて採用したわけでございますが、その後、御本人の希望、特にまた民間から来られた方につきましては日本年金機構に応募すると同時にほかの会社にも応募をしているというような方もかなりいらっしゃいましたので、結果的に1月になって日本年金機構店開きということになって働いていただいている方はこの参考資料3のほうの数であると、その差は途中で辞退等の数であるという関係になってございます。

それから、本編の資料の18ページになりますけれども、業務処理マニュアルということでございます。機構の職員が全国統一の処理手順によって業務を行えるようにするためにマニュアルを作る、社会保険庁時代も業務処理マニュアルというものがございましたけれども、これを、まず権限の変更、と申しますのは、最初に申しあげましたように、年金の関係の業務の中で、日本年金機構の理事長の名前で行うものと、言ってみれば国の委託を受けて、国の名前で行うものというものが業務の性質に応じて分かれてまいりますので、それに伴う整理をする。また、組織で、特に県ごとの社会保険事務局というものはなくなりましたので、そうしたところの組織の変更を行う。それから、国庫金の扱いを行う歳入徴収官という者が、これは従来は社会保険庁でございましたので、社会保険庁自らに歳入徴収官という者が多数いたわけでございますけれども、それを国という年金局、または厚生労働省の出先でブロックごとに置かれております地方厚生局という形で整理をしていくという必要があるというもの、それから先ほど申しあげましたように、県ごとに事務センターというものを設けまして、集約の効果があるものはそこで集約的に処理をするということになったわけでございますので、それに伴いますマニュアルの修正を行ったということでございます。去年の10月に原案を作りまして、社会保険庁時代でございましてけれども、地方の職員へ提示をし、意見募集をした上で12月に決定いたしまして配布したという形になってございます。

この日本年金機構の業務処理マニュアルについて、具体的にどのようなになっているのかということの資料のお求めもいただいていると聞いてございます。参考資料の4ページ、参考資料4となっていますけれども、ここに業務処理マニュアル、実は業務処理マニュアルが非常に大部なものでございますので、今日は目次を持ってまいった次第でございます。参考資料4の4ページのところが厚生年金保険、健康保険の適用のマニュアルから始まります。これの目次が数ページ続きまして、下のページ数で9ページから保険料徴収の業務処理マニュアル、それから12ページから国民年金の適用のマニュアル、15ページから国民年金の保険料のマニュアル、18ページからは年金の給付にかかわります請求書の扱い、決定の扱いといったようなことについてのマニュアルということ、22ページからは、国際的に社会保障協定を結んでございます関係のマニュアルということで目次を用意してきたということでございます。それから、次の27ページからは相談、これはまた相談員、相談窓口も大勢の方が今、お客様がおいていただいているわけでありまして、相談の関係でのマニュアルというものも27ページから、これも目次だけで恐縮でございますけれども、これ



も幾つか文書で来られた方、来訪される方というようなことで、あるいは事例集みたいなもの、機械操作をどういうふうにやっていくかといったようなことで用意してございます。43ページまで続きますけれども、マニュアルの目次を持ってまいった次第でございます。

駆け足になって恐縮でございますが、本編の19ページにお戻りいただきまして、システムの変更ということでございます。これも先ほど申し上げましたように、例えば歳入徴収官という形で、これまでは社会保険庁で、国でやりましたので、社会保険庁自らに歳入徴収官がおりましたけれども、それを厚生労働省年金局に一本化するということに伴うシステム改修、あるいは国の名前で行うとなっているものは国でそれをお認めいただくということを決裁を行う必要がございますが、これもシステム的に対応できるようにするといったようなこと、続きまして、いわゆる帳票、いろいろな紙の様式、届け等の帳票の見直し、名前が社会保険庁長官といったところもすべて大臣又は年金機構理事長というふうに変わっていくわけでございますけれども、こういったようなものがずっと、それから間接業務システム、これは私どもの内部管理のシステムでございます。人事・給与、会計といったような業務につきましては、従来は人手でやっていたところをコンピューターのシステムによって行うということで省力化を図ると、これも基本計画で言われていたところでございますけれども、これの導入といったようなことで取り組んでございます。これにつきましては、それぞれいつごろからこういうシステムの導入、変更というものへの取り組みをしたかということを右側に整理してございますので、説明は省略させていただきたいと考えてございます。

21ページからが機構の設立に向けた調達というところでございます。ここに書いてございますとおり、メインバンク、あるいは会計監査、損害保険、それから、それ以外の個々の入力業務といったような形での調達というものがあつたわけでございますけれども、右側に書いてございますとおり、メインバンクにつきましては企画競争によりまして、みずほ銀行を選定いたしまして、スタート時に1月4日付で取引を開始した。あるいは会計監査人につきましては、有限責任監査法人トーマツというものを選定いたしまして、これは1月22日付で監査法人を選任しました。損害保険につきましては、一般競争入札によりまして、火災保険等につきましては損害保険ジャパン、自動車につきましては東京海上日動火災というところで契約を締結したということになってございます。それから各種届け出の入力等、細かなものにつきましては、それぞれ機構設立後、約1,900件ということで契約を締結してございます。

会計監査人及び会計監査契約の概要ということで、参考資料の5の44ページになります。会計監査人名ということは、今、私が申し上げたことだけのことでございますけれども、会計監査契約の内容の概要ということで、日本年金機構法42条第1項による財務諸表、事業報告書、会計に関する部分及び決算報告書の監査を行うということでございまして、個人情報扱いについての制限を設けていると、会計監査人の任期は21年度財務諸表についての厚生労働大臣の承認のときまで、こういう契約になっているということでございます。

それから、本編の22ページになります。ここで機構設立に向けた研修ということになってございます。労務管理者研修、かつてといいますか、社会保険庁のときには国でございまして、民間の扱いの法人の運営ということからいたしますと、特に労務関係というのは大きく変わるということでございましたので、労務管理者研修ということで、労働基準法を始めとする労働関係法制及び勤怠管理といったようなことにつきまして、管理者を中心にまず研修を行い、それからそれぞれの事務組織ごとに伝達研修というものを行ったということでございます。

それから間接業務、いわゆるバックオフィス業務につきましては、新たに間接業務システムというものを入れまして、それで管理をするということになりましたので、これの使い方ということでの研修を昨年10月から行ったということでございます。これも労務、財務、会計、庶務、人事といったような、それぞれのところにつきまして研修を行ったというところでございます。

また、勤務管理につきましては、これまで人でやっていたところをコンピューターのキーボードを相手に行うことになりますので、そのリハーサルというものを12月に行ったというところでございます。

それから23ページになりますけれども、業務マニュアルにつきましても、研修ということで、昨年11月にマニュアルインストラクターということでの集合研修を実施いたしまして、引き続きまして昨年の暮れまでの間にその集まって研修をした人たちから、これもそれぞれの組織の中での伝達研修というものを行ったということになっているところでございます。

最後でございます。24ページになりますが、機構設立に関する広報ということでございます。左側書いてございますように、日本年金機構が設立されます、これからは年金業務は日本年金機構が行いますというようなところにつきまして、いろいろなチラシを作ったり、社会保険庁時代からお客様向けにいろいろお送りするものに広報をしっかりと

いうことでもございました。これも右側にそれぞれ書いてございますので一々ご説明申し上げませんが、昨年の春から始めまして、年末に向けてやや集中的に行ったということでもございますけれども、文書、チラシの同封、あるいは封筒への記述、広報といったようなところで取り組みをしたところでございます。

大変駆け足になりまして恐縮でございますけれども、ひとまず私からの説明は以上でございます。

**【郷原座長】** ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明について質問、意見がございましたらお願いします。事前に出していただいていますけれども、時間があまりないので1人1問ぐらいにさせていただいて、順次、片桐委員から。

**【片桐委員】** 資料で添付していただいた業務処理マニュアルというものがあるんですが、このほかに、法人を運営するに当たって最低限必要な規程類、別途定めていらっしゃると思うんですが、そういったものはおありですか。

**【樽見経営企画部長】** ございます。それぞれいろいろな運営規程、いろいろな、例えば理事会以下、いろいろな会の運営規程でありますとか、それから当然、例えば労務関係であれば、就業規則以下、さまざまな規程とか、そういったものはございます。今日は持ってきておりませんが。

**【片桐委員】** わかりました。

**【岸村委員】** 今の御説明をお伺いしまして、1つ質問といたしますか、感想も含めてなんですが、今回、各都道府県にあった事務局を廃止して全国9か所のブロック本部制にしたということで、その内部的には、いわゆるスピード感があふれる意思決定とか、そういうふうには聞いておるんですが、ある意味、市町村、協力・連携の相手である市町村から見ますと非常に遠い存在になってしまったということで、既にこの1月以降、現場からはこの部分で、まず厚労省の地方事務所との関係もよくわからないし、何か困りごとがあったときの相談の持っていきようが、なかなか、今ないですねというようなことを言われていまして、そのところは今の御説明にはカバーすることがあったのかどうかをお伺いしたいんですが。

**【薄井副理事長】** 副理事長の薄井でございます。2つ今のお話はあろうかと思えます。1つは、市町村にいろいろな国民年金のお仕事を中心にお願ひしております。このお仕事を市町村とこれからも連携を持ってやっていただかなくてはいけないということで、市町

村にいろいろお願いすることもございます。これにつきましては、基本的には管轄をする年金事務所がでございますので、年金事務所と市町村の間でいろいろ御相談をさせていただくということがこれからは中心になろうかと思っております。

それからもう1つ、国民年金のお仕事を市町村にお願いするときに、そのための交付金というか、事務経費等にかかるお金を交付金として出させていただきます。これにつきましては、形の上では年金機構からではなくて厚生労働省のほうで出ることなので、この仕事は地方厚生局でやらせていただくことになっております。年金事務所と厚生局、厚労本省、それと市町村と、そこがうまく流れるように、そちらのほうも努力をしてまいりたいと思っております。

【郷原座長】 高山委員。

【高山委員】 現在の職員は22,000名余りですけれども、現在のマニフェストとしては、記録問題対応のウェイトが非常に高いと思います。現在、記録関係の担当職員がどのくらいいるのか。それから併せて、保険料徴収に携わっている職員、あるいは滞納処分等を担当している職員数はどのくらいか、具体的な数字をお示し願います。

【矢崎常勤理事】 事業企画担当理事の矢崎です。記録問題を全体的に見させていただいておりますので、私からお答えします。

ちょっと正確な数字は今、持っておりませんが、もちろん記録問題って特別なセクションがあって特別な人員を置いているというわけではございませんで、これは社会保険庁時代からそうですけれども、いわば事務所内、事務局で総力戦でいろいろな記録問題をやっているということでもあります。ですから、がちとした数字はないんですけれども、地方の方で大体どのくらいの人数ということは聞きとりをしたことがございまして、機構になってからですと、職員ベースで、1,300人強とかそんなオーダーではなかろうかと思えます。それ以外に特定業務職員ですとか、それからアシスタント職員という者も記録問題に従事しておりまして、5,500人ぐらいの、現員はちょっとつかめませんが、予算的には5,500人ぐらいの人員を配分しているところです。

【高山委員】 保険料徴収の方はわかりますか。

【樽見経営企画部長】 すみません、徴収関係はちょっと今、持ち合わせておりませんので、また追って。

【郷原座長】 村岡委員。

【村岡委員】 今日の御説明を最後まで伺っていれば、多分わかるんだろうと思うんで

すけれども、昨年までの年金業務等監視委員会でいろいろお話を伺っていて、ちょっと言い方が悪ければおわびしますけれども、やはり現場担当の方にもいろいろ意識的に、問題があったという言葉は適切ではないかもしれませんが、いろいろ改善をすべき点があったということは事実だったと思うんですが、そういう意味で、そういう現場の方の意識を改革するためにいろいろ工夫されていると思うんですが、大きなものではどういうことをお考えになってやっていらっしゃるか、1点だけでいいんですけれども、もしお聞かせいただければ。

**【紀陸理事長】** 基本的に大きな変更点というのは、特に民間の方が現場にたくさん入られた、約1,000人おられますけれども、そのうち、312の年金事務所の中で51の方が民間の所長さんでございます。そうすると、現場は現場で周りの職員の方が、民間の仕事のやり方、もちろん民間でも出身は様々でございますけれども、基本的にお客様目線というんですか、そういうものがありますので、それを周りの社保庁出身の職員の方々がいろいろな意味で影響を受けるとかということもございます。しかもその事務所がこうやっているということが、ほかの社保庁出身の方々が所長さんである事務所にもいろいろな形で伝わっていくというんですか、影響を及ぼしていくということで、まだ2月半でございますけれども、既にこういうことをやっている事務所もあるなということ、あるブロックではもう写真を撮ったり、こういうものがモデルケースであるよということをPRしているというようなこともございまして、そういうものが徐々に伝わっていくことによって、職員の方々の意識が変わっていくと、これはサービス業務だけでなく、記録問題の対応とか、そういうことにもかわりがあると思っております、ここは簡単にはいかないかもしれませんが、時間をかけてそういう方々の影響力というんですか、それが広がることを期待している段階でございます。

**【村岡委員】** どうもありがとうございます。

**【郷原座長】** 吉山委員。

**【吉山委員】** ただいま紀陸理事長のお話から、民間の影響を受けて業務が変わっていくというのを実感して見ておりますので、非常にいい方向に動いていると思います。

それで、今日いただいた資料の中で、業務処理マニュアル、目次を拝見しただけで非常に分量になっておりまして、これを全部理解するというのは経験、時間、共にかかっていると思います。それで、資料の2ページのところ、参考資料2のところに研修の実績と日程が出ていますけれども、この中で受講なさった方の理解度を調べていらっしゃるかどうか

か、それと、理解し切れなかったのもう一度同じ研修を受けた方がいらっしゃるかどうか、もしわかれば教えていただきたいと思います。

【石塚常勤理事】 私は11月まで社会保険大学校というところで研修を担当しておりましたので、便宜お答えさせていただきますけれども、民間の方々への研修、何しろ10日間でございますので、なかなかこのマニュアルですと、こんなに厚いものが10冊になりますので、マニュアルまでなかなか到達しませんで、厚生年金ですとか、国民年金の制度的な基本的な仕組みをご理解いただくという中身が中心の研修になっております。その中で、もちろん終了したときに理解度テストというものをやっています、研修の中のどの程度理解したかというテストを最後にやって、御本人にお返しして、自分で御覧いただいて、理解の足りないところは追加で勉強していただくとか、あるいは夜、皆さんで自主的な勉強会をやって、民間の方々にも社会保険労務士の資格を持った方々も大分いらっしゃいますので、そういう方を中心に夜、皆さんで自主的に、ここがわかりにくかったねというようなことで勉強会とか、精力的に勉強はしていただいた、そんな状況、なかなかマニュアルの全部を教えるところまでは、そこは現場へ行ってから御自身のところを中心にマニュアルを御覧いただいて、いわばOJTという形でやっていただいているというのが現状でございます。

【吉山委員】 わかりました。ありがとうございます。

【郷原座長】 ちょっと私から。今回の日本年金機構の設立というのは、社会保険庁でいろいろな問題が発生したことを受けて、お役所としてではなくて、こういう公法人として仕事をやっていこうということで設立したんだと思うんですが、この説明の資料の中にも書かれているコンプライアンスの徹底ということです。まさにコンプライアンス上の問題がいろいろあったということがこういうふうに組織が変わったきっかけになったとすれば、当然、コンプライアンス上の問題が発生する素地というのは必ずまだいろいろなところに残っていると思うんです。今後そういうような問題について、単にコンプライアンスを徹底しますということではなくて、何か問題が発生したり、あるいは発生しそうになったら、どういうふうに取り組んでいくのかというそのシステムが重要だと思うんですが、そういった点についてどういうふうにお考えになっているのかということと、その具体的な問題として、私も一番今まで深くかかわったのは、いわゆる年金改ざん問題、標準報酬月額の変及訂正問題の調査などにかかわったんですが、あの問題なども厚生年金という制度自体にかかわる非常に厄介な問題があって、そう簡単に、これをやるなというふうになら

かを禁止すれば、それで問題が解決するような事項ではないと思うんですが、こういう、例えばこの問題などについて、機構で今、どういうふうに取り組んでおられて、今、厚生年金の現場での徴収などがどういう状況にあるのかという点についてお聞かせいただきたいんですが。

**【薄井副理事長】** コンプライアンスの関係は私が統括管理部門で担当させていただいております。

機構の中でもコンプライアンスとか、あるいはリスク管理というのはこの仕事を進めていく上で非常に重要であると思っております、まずはそういうふうな問題事象が発生したときに、今までは社会保険事務所があり、事務局があり、それで社会保険庁があるということで、そういうふうな情報がまず速やかに上がってくるという体制、ですから事務所から、基本的には、ブロック本部にも情報を入れますけれども、本部にこういう事象があったら、すぐ情報が入るといふ情報の流れを1つこれは作りました。そういうふうなものがあれば、私が聞きました後、当然、理事長にもご報告をし、事の重要度に応じて機構全体として判断して動かしていくということでございます。そのためコンプライアンス委員会という組織を一応作っておりますけれども、そこを中心として、いろいろな規程、規程を作るだけでは動きませんので、現実に動かし、それからこれも職員一人ひとりがそういう意識を持たなければいけません。まだ立ち上がったばかりで十分できていませんけれども、コンプライアンスに関するミニ講座というか、こういうふうな格好で職員のコンプライアンス意識の啓発というか、それを身につけていくということも大事だろうと思っております。

それから、標準報酬の例を挙げて適用のお話がありました。現実問題として、記録問題にかなり人がシフトしているので、事業所調査であるとか、あるいはそれを受けた適用した後の徴収であるとか、こういうところまで100%手が回りかねているのが現状でございますけれども、基本的には先ほど申し上げたマニュアル、その根っこにある法律と、こういうものを踏まえて仕事をしていくというのが私どもに与えられた使命でございますので、それに沿ってやっていくということで取り組んでまいります。それで、もちろん、座長がおっしゃったようなお話というのは制度に絡む問題でございますので、ここは年金局とも必要に応じていろいろご相談をしながらと思っております。

**【郷原座長】** 今までは制度にかかわる問題とか、そういう厄介な問題も仕方がないものとあきらめてしまって、現場サイドで解決するということが本当に厄介な問題をずっと

引きずることになってしまった面があると思うんですが、これは厚労省にも関係することですけれども、そういう反省を踏まえて考えた場合には、現場で問題だと思っていることが上に情報で上がってきたときに、最初からあきらめてしまわないような現場の認識が必要だと思うんです。その辺の意識づけについても、今、おっしゃったような情報を上げてくるシステムでいろいろ考えておられるということによろしいのでしょうか。

【薄井副理事長】 先ほどは問題事例と申しあげましたけれども、それ以外にもやはり現場としての改善の要望というのは、すぐにできることとできないことはありますけれども、そういう要望を私どもは受け止めて、それを必要に応じて、機構の中で判断できるものは判断するし、そうではなくて厚生労働省の了解というか、あるいは制度の問題に絡むのであれば厚生労働省に伝えると、こういうふうなことで進めていきたいと思っています。

【郷原座長】 階政務官。

【階政務官】 2点お伺いします。今、現場から情報が上がってくるシステムをつくられているということなんですが、トップの方が現場に行って、いろいろ気付くこともあると思うんです。理事長さんが現場を見て回られているのかということが1つと、それから年金記録問題とともに、年金制度の信頼を損なっている1つの要因として国民年金の滞納の問題があると思うんです。徴収率を上げるためにどういう取り組みをこれからされようとしているのか、それをお答えいただけますか。

【紀陸理事長】 最初の階政務官の御質問でございますけれども、私も、それこそ全理事が手分けをして1月以降、今日までブロック本部ですとか、それから事務センター、事務所を回っております。私ももう何カ所も参りましたけれども、今、基本的に、これは座長の郷原先生の御指摘とかかわりがあるんですけれども、私どもの1つ大きな標語は、「事務所はお客様のためにある、ブロック本部とか本部というのは事務所のためにある」という意識でおりまして、そういうものを徹底してまいりたいと思うんです。事務所から、例えばお客様とのいろいろ何かあったら、すぐそれが本部に入る、そうすると、本部とブロック本部で課題を、あるいは対策を検討して、それで事務所に返す。そうすると、組織としての一体感というんですか、かつて指摘されたガバナンスの欠如ですとか、内部統制の欠如というのは、そういう一体的な感じを持つことによって大きな解決の手だてとなると思っていまして、そういう意味で、縦の距離のあれを縮めていく。先ほどちょっと事務所に民間の方が入られたということは知っていますけれども、かなり若い人たちもこういう官から民へ変わったという中で、やりがいとか生きがいって求めている職員が多いと思う



んです。私どもはそういう若い人のいろいろな意見をくみ上げて、それをこれから、まだいろいろ課題は残っていますけれども、そういうものに活かしていきたいと思っております、かなりそういう職員があちこちの事務所におられるなどというのが私どもの実感であります。

**【石塚常勤理事】** 後段の国民年金の納付率の問題でございますが、後ほどまた機構全体の中期目標とか、中期計画の中でどういう目標を持ってというご説明をする予定でございますけれども、残念ながらここ数年、年々納付率が低下しているような状況でございます。そういう中で、当面の目標としては何とか下げ止まって、できるだけ早い時期に反転、向上させるというようなことで中期目標に掲げさせて取り組みを進めるということになっておりますけれども、現在は、国民年金保険料の場合、現年度といえますか、その年に納める保険料と、あと納期限が来てからも2年間納められますので、過年度の保険料と2つあるわけなんですけれども、主として現年度につきましても、19年からはいわゆる市場化テストの活用をして、民間業者の方をお願いして、督励等業務を進めているところでございます。それにつきましては、なかなか制度導入後、まだ2年目、3年目というのは、地域によってちょっとスタートが違うんですけれども、業者の皆さんと社会保険事務所がコミュニケーションをとって、お互いのノウハウを活かしながら進められるのが理想なんですけれども、まだ慣れない面もありまして、まだそこが円滑にいていない面がありますので、その両者の関係を深めながら民間のノウハウを活用して、少しでも成績が上がるようなということで、具体的な中身としては、業者の皆さんを選ぶ際の入札の要件とか、そういう個別の条件で少しでもインセンティブが上がるような、そういう方法につきましては内閣府に別途委員会がございますので、そういう委員の皆さんのお知恵も借りながら、少しずつそういう中身を改善しつつ、民間の活力を活用してというようなことで頑張りたいというようなことでございます。

一方、過年度につきましても事務所の職員が主体となって、納付督励をして、どうしても納めていただけない、一定以上の所得のある方については督促状を出して、最終的には差し押さえも辞さずということで、負担の公平を確保するという観点からもやるということと取り組んできたんですけれども、最近、残念ながら記録問題の要員として、大分、徴収担当の職員が記録問題に携わっているというようなことでなかなか外回りができないという状況が続いておりますけれども、来年以降は適用徴収対策というようなことで一定の予算措置もしていただきましたので、来年度以降、また各事務所レベルでそれぞれの目標

を立てて、しっかり外回りもできるような目標管理をして取り組んでいきたいと、そんなようなことで考えております。

【郷原座長】 ひとあたり質問していただいたんですが、まだ若干時間がありますので、まだ質問していただいている事項を。お願いします。

【高山委員】 通常業務を継続しながらの組織変更で皆さん大変だったと思いますので、あまり無理なお願いをする段階に今はないと思っているんですけども、移行に当たって、当初、予定しなかった、予想しなかった苦難に今、直面しているということはございませんか。

【薄井副理事長】 基本的に、準備段階から業務の流れとか、そういうものを整理をしてまいったんですけども、やはり例えば会計関係、日本年金機構には公務員はおりませんから、そういうふうな会計関係のところ、例えばいろいろな会計関係の書類が、従来は年金事務所に行っていたのが、そういうストレートな流れになっていなくて、若干タイムラグがあるようなものであるとか、一応、業務は流れておりますけれども、そういうふうな課題などはあると思っております、そういうふうな課題については知恵をこれから絞っていかなければいけないと思っております。

【高山委員】 新たに採用された職員には、まだ職務に慣れていない人がいるはずで、それからベテラン職員が、特に団塊世代が大量退職したはずでして、業務に精通している人たちが大量になくなってしまった。あるいは処分等があつて機構に移れなかったという人たちにもベテランの人がたくさんいたはずで、そういう意味で人員構成が大幅に変わったことに伴う苦難はないのでしょうか。

【薄井副理事長】 それは、先ほど申し上げたように、相当の職員が民間から採用されています。当初の計画では、1,400人の准職員というところは社会保険庁からの移行者で想定されて、現実問題は社会保険庁からの移行者はその半分ぐらいということでございますので、その分も民間から来ていただきました。民間からの人にある程度社会保険のことをお分かりの方もいらっしゃるんですけども、管理経験はあるけれども、この分野の仕事は初めてという方もいらっしゃいます。そういう方につきましては、先ほど申し上げたような研修をある程度しましたけれども、まだ研修が全部終わっているわけではない部分もございまして、まず、業務に慣れていただいて、組織になじんでいただき、自ら一人前で仕事をしていただけるように持っていくというのが、正直言ってまだ移行期でございます。これは別に正規職員、准職員だけではなくて、特定業務・アシスタント契約職員について

も言えることなんですけれども、きちっと指導をしてOJTがきちっとできればよろしいんですが、やはり業務がかなり走っているものですから、OJTが必ずしも組織立って行われていないところは正直言ってございまして、ここはブロック本部の協力も得ながら、OJTをどういうふうにやっていくかということのを再整理をしたいと思っています。

【郷原座長】 ほかにいかがでしょうか。

【片桐委員】 資料の6ページ目のところに、本部・ブロック本部・年金事務所の役割分担というところがございまして、本部のところで監査機能で業務監査、会計監査、システム監査とございます。この体制、どの監査に何人の人を充てていらっしゃるのかということのを教えていただけますでしょうか。

【樽見経営企画部長】 すみません、監査につきまして本部の監査部で100人がおりまして、そこでの……。

【薄井副理事長】 地方駐在を入れて100人ちょっとでしょう。

【樽見経営企画部長】 そうですね、地方駐在を入れて100人超ですが、それの中の業務監査、会計、システムというところについての内訳は今、ございません。すみません。

【郷原座長】 また後ほど詳しい数字は。

【薄井副理事長】 そこは資料をまた整理します。業務、システムというふうに必ずしもそこは分かれていませんけれども、一応、監査の体制ということで。

【郷原座長】 ほかにいかがでしょうか。

【岸村委員】 1つよろしいでしょうか。お伺いしたいんですが、私どもは市町村として法定受託で協力・連携で業務を推進していこうと、特に国民年金の立場ですけれども、まだ不慣れだということをやむを得ない部分ももちろんあるんですが、そうはいつでもお客様は毎日窓口にお見えになるという中で、記録問題に相当な人が割かれていて、問題の年金事務所に関しては新しい方が配置されていると、だからまだ不慣れだということはもちろんわかるんですが、ということは、ベテランの方が、多分、OJTの役割で後ろに控えていらっしゃるんですが、私どもの感想としては、その方が非常に疲れ始めていると。つまり年金の相談ってちょっと勉強したぐらいで自信を持って御説明するというのは非常に難しい業務だと思うんですが、名刺を全員にお渡ししながら相談をするというプレッシャーの中で受けているものですから、そういう意味では、その後で何か苦情があったときにベテランの方にそれが来るということで、疲れている実態みたいな、その辺にも是非現場を御覧になる上で気を配っていただきたいなということと、それから、市町村に対して

いろいろな文書が従来から交付されていますが、実態、現在、実は公文書が送達されるルートが途絶えたと我々は思っていました、何で知るかといいますと、機構のホームページであるとか、あとはいわゆる『年金実務』という冊子、ああいったところから市町村は、こういうふうに今度取り扱いが変わるんですかというようなことを事実には入手している実態がございますので、是非その辺も、慣れれば軌道修正が行われると思うんですが、是非、今まだそういう状況にあるということは御承知おきをお願いしたいなということでございます。

【薄井副理事長】 市町村への連絡、それから冒頭おっしゃった、職員、やはり業務がかなりハードで、いわゆる時間外勤務もかなりやっているような状況でございますから、モチベーションをどういうふうに維持していくかということは非常に重要なテーマだと思っていますので、本部としても目配りしていきたいと思えます。

【郷原座長】 もう間もなく大臣が来られるのでそろそろ終わりにしたいんですが、最後にちょっと申し上げておきたいと思えます。この委員会は監視委員会という名称になっているんですけども、年金業務の性格からいって、入札監視などと違って不正行為を監視するような必要がある、そういうものではないと思うんです。システムとして問題があるところをきちんと認識して、問題を共有して、むしろ問題が起きないような方向でいろいろな提案をしていくということのほうが重要だと考えています。ですから、委員の間でもいろいろ話をしている中で、今後現場にも出かけていって、いろいろ状況を把握させていただいて、いろいろな形で年金業務にかかわってこられた専門家の委員もたくさん入っていますし、我々なりの意見を、あるいは提案をさせていただこうと思っていますので、そういう面でこれからよろしくお願ひします。何といたしても、社会保険庁の問題についてはやはりかなり誤解をされた点があつて、それによる国民からの不信というのがますますその状況を悪くしたというようにも我々は思っていますので、そういったことを繰り返すことは絶対ないようにいい方向で仕事をしていただきたいと考えております。

とりあえず前半はこのあたりで。

【階政務官】 ちょっとリラックスした話をお願いしたいんですが。この間、長妻大臣が埼玉でしたか、視察に行かれましたね。

【樽見経営企画部長】 はい。川越のオフィスへ。

【階政務官】 どんなふうなやりとりがあつたのか、ざっくばらんで結構です。

【樽見経営企画部長】 川越の事務所へ参りまして、川越の年金事務所は非常に混んで

いる事務所でございます。社会保険庁時代も混んでいて、それが引き続いて1月も待ち時間がかなり長いということでございましたので、そこの実情を御視察いただき、また相談に来ている方の相談、担当官が相談をしているわけですが、そのわきに大臣が座られまして、その相談をやっているところをちょっと一緒にというようなこともされました。

その中で大臣からお話がありましたのは、要は、何となく事務所が相変わらずちょっとお役所っぽい感じがあるというようなところですよ。例えばエレベーター、川越の事務所は民間のビルを借りて3階にございます。駅前であって非常に交通の便がいいので込むんですが、1階に銀行があるビルの3階にありますので、エレベーターが開いて、そうすると相談の方はこちらという矢印とかがあるんですが、そういうサイン、張り紙が相変わらずちょっとお役所っぽい感じがあるので、もうちょっと何か明るくできないとか、それから、あとはお客様の動き方、入り口から相談ブース、待合場所、その間に入り口で係員が立ってまして、番号札をとってお渡しするんですけども、銀行なんかと同じです。そういうところの配置がもっと流れがスムーズになるようにできないか、それから、特にパンフレットが置いてあったり、お客様からの「ご意見箱」というものを私どもは置いてまして、お客様からいろいろ気がついたこと、御要望、御意見をいただくようになってるんですが、「ご意見箱」の置いてあるところ、その用紙が、これは番号を配っている担当者のちょっと陰になっているんです。そういう位置とか、そういったようなことを含めまして、いろいろ御指摘を賜りました。

**【郷原座長】** それでは、議事の途中でございますが、ただいま原口大臣が到着されましたので、一言ごあいさつをいただきたいと思っております。

**【原口大臣】** 皆様、こんにちは。総務大臣の原口一博でございます。

先日の委員会の発足時にも申し上げましたが、年金記録に対する国民の信頼回復と、日本年金機構の適正・円滑な業務管理運営体制の確立は喫緊の課題でございます。

本日は、第2回目の委員会として、厚生労働省及び日本年金機構からヒアリングを行っていると同っております。委員の皆様には、現在、年金業務がどのように行われているか。消えた年金の記録確認の第三者委員会のあっせんも、今、5割を超えてきております。これまでの問題、確かに、今まで年金は大きな企業を中心としたものが1980年代の終わりに、中小零細企業に広げられると、その中で年金の記録の問題も起きている。単に、社会保険庁のパフォーマンスの問題というよりも、制度そのものが抱えていた矛盾が、現場や多くの国民の皆様にとくさんのひずみをもたらしたと、そのように私どもは考えております。

是非、その上で新たに再生の道筋をつけなければなりません。皆様におかれましては、是非、積極的な御議論をいただきますようによろしくお願い申し上げます。

また、本日御出席くださっています厚生労働省及び日本年金機構の皆様におかれましては、問題の解決に向けた取り組みを一緒に行ってまいりたいと思います。

野党時代、118回、年金の問題について、私たちは、総務・厚生労働・年金合同部門会議というものを行わせていただきました。国民に信頼される年金行政、年金業務の確立のために、是非御協力をお願い申し上げまして、委員の皆様、そして御出席の皆様に対する感謝のごあいさつに代えたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

【郷原座長】 原口大臣、ありがとうございます。

原口大臣におかれましては、公務御多忙のため、ここで御退席されます。

【原口大臣】 すみません、あいさつだけで。どうぞよろしく願いいたします。

【郷原座長】 それでは、議事に戻ります。

続きまして、日本年金機構の中期目標について、厚生労働省から御説明をお願いします。

【宮本事業企画課長】 事業企画課長の宮本と申します。よろしく願いいたします。

お手元に資料といたしまして、本編資料の25ページでございますが、資料2-1としまして、日本年金機構の中期目標に関する全体の構成図と申しますか、概要図、それからその下に具体的な中期目標を26ページ以下に用意させていただきました。また、資料2-2といたしまして、これは日本年金機構に中期目標に基づきます中期計画、年度計画を用意させていただきましたので、恐縮でございますが、若干お時間をいただきまして、まず中期目標につきまして私ども年金局から御説明させていただき、その後、それに基づく中期計画等につきまして機構から御説明をさせていただきたいと思っております。

早速でございますけれども、資料の25ページを御覧いただきたいと思っております。既にこういった中期目標等を含みました法人のパフォーマンス管理につきましては独立行政法人制度というものが政府の中にはございますけれども、基本的には私どもの今般の日本年金機構の仕組みというのは、その制度にほぼアナロジーを持って制度設計されております。したがって、ここで説明申し上げたいことは、まず第1点目に役割分担でございますけれども、厚生労働省、左側の四角の中でございますが、私どもにおきまして中期目標を厚生労働大臣が設定し、それに基づき、右側の欄に移りまして、日本年金機構におきまして中期計画、それから年度計画といったものを作り、それぞれの中期計画や年度計画の達成状況につきまして厚生労働大臣が評価をするという、また必要に応じまして必要な相談等

を機構とするということによりまして、業務の所期の目的を達成するということを目指しております。

ただ、手続論としましては、この場合に中期目標を私どもが定める際には、まず1つは、「中期目標 厚生労働大臣」とありますところからの吹き出しでございますけれども、中期目標におきましては、その①から④を必須で書くということとしておりますし、また、これを定めるに当たりましては、厚生労働大臣の丸い円の下のほうを、御覧いただきますと、社会保障審議会という欄がございますが、具体的にはこの社会保障審議会の日本年金機構評価部会におきまして、この中期目標の審議をお願いし、また、先ほど申しました評価に当たりましては、その部会におきましての評価もお願いするというようになっております。

ページをおめくりいただきまして、26ページでございます。1月1日付で大臣名で機構にお示しさせていただきました。前文のところにおきましては、先ほど、郷原座長からもご指摘いただきましたように、日本年金機構を設立しなければならなくなりました経緯等につきまして簡単に概要を、まず気持ちを込めました前文を書かせていただいております。初めの第1段落でございますように、社会保険庁がさまざまな問題を起こしたという反省に基づいて、機構になった場合にはサービスがよくなったと国民から評価される組織とならなければならないということを大きな命題として考えております。

具体的な課題といたしまして、中期目標の必須事項ではございませんけれども、先ほど来御指摘がありますような現下の喫緊の課題であります年金記録問題につきましては国家プロジェクトとして注力することと、またその際に国民目線に立った不断の改善であるとか、透明性の高い業務運営に取り組むことを求めています。また、先ほどの御議論でもいただきましたけれども、国民目線のサービス改善を図るという観点からは、国民の皆様からのご意見、ご要望、それから第一線の職員の意見といったものを積極的に反映することに取り組むように求めました。日本年金機構の発足は、御案内のとおり本年の1月でございますので、21年度は1月、2月、3月の3か月でして、その発足の3か月につきましては混乱の回避と円滑な移行に最大の注力を図ることと、また22年度以降につきましては組織のパフォーマンスを最大限に上げていただきまして、優先順位をつけた計画的な取り組みをお願いしております。

具体的なお話としまして、まず1点目、中期目標の期間でございますが、中期目標期間は発足の22年1月1日から26年3月31日までの4年3か月としております。

また、それから2番目に、これは記録問題が喫緊の課題であることから、機構に対しましてお願いする中期目標に掲げる内容としましては、まず第1に年金記録問題への対応を掲げさせていただきました。先ほど申しましたように、国家プロジェクトとして位置づけ、22、23年度、2年間に集中的に予算、人員を投入して取り組み、25年度までの間に多角的に取り組むこととし、これを当面の最重要課題として、取り組むこととしております。

27ページに移りまして、特に以下の事案について計画的に取り組むことといたしまして、現在、私どもが重要と考えております記録問題につきまして、8つの点につきまして項目を掲げさせていただいております。

それから中期目標の必須項目、以下並べておりますが、3番目に、提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項といたしまして、適用事務、保険料収納事務、それから給付事務につきまして、それぞれ課題といたしまして、先ほどからも御指摘もございますけれども、未適用事業所の把握の促進であるとか、あるいは納付率の低下傾向に歯どめをかけ、これを回復することを目標として掲げております。それから4番目は相談、情報提供等に関する事項でございますが、国民の視点に立った、目線に立った懇切丁寧な対応に努めること、あるいは市町村や社会保険労務士さんたちとの連携強化を図ること、さらにまた情報提供につきましては、(4)の一番最後の丸でございますが、わかりやすく効果的な情報提供といったものをお願いしております。(5)でございますけれども、国民の声を反映させる取り組みに関する事項を掲げております。

大きな4番目は業務運営の効率化に関する事項でございますが、1つは、そもそもの効率的な業務運営体制ということで、1つ目の丸でございますように、業務の合理化・効率化、それから、その中でも特に届出、入力等の事務につきましての広域的集約化に向けた準備、それから2番目に、(2)としまして運営経費の抑制等につきまして、人員体制等についての効率的な対応につきまして求めております。「ただし」とございますけれども、年金記録問題につきましては、この解決が早急かつ確実にできる体制ということについて特に留意するよう指示をいたしております。

それから、あとは(3)、(4)、(5)とございますが、一般的にこういった目標に掲げさせていただいておりますように、外部委託の推進であるとか、私どものシステムは、制度は何といたしましても全国に張りめぐらせました年金事務所等との間のオンラインシステムという非常に大きな資産といたしますか、装置を持っておりますので、これの見直しに関する事項につきましても取り組みをお願いしております。



最後に、大きな5番目といたしまして、業務運営における公正性、透明性の確保その他業務運営に関する重要事項といたしまして4点挙げさせていただいておりますが、先ほど、御指摘がありました内部統制システムの構築、情報公開の推進、人材育成と、それから、当然のことながら私どもの制度というのは個人情報非常に多く扱っておりますので、その適切な保護といったものを求めるということにしております。前半には記録問題の反省という形で具体的な業務に活かすのかということ、3、4、5辺りのところで個々に少しずつ気になるところを書かせていただいたという中期目標にしております。

それから、あらかじめ事務局を通じまして先生方から御質問いただきました。1つは2の年金記録問題への対応の27ページ一番上の丸、年金記録問題の解決に向けては、「厚生労働省に設置されている外部有識者による委員会等の議論も踏まえ、以下の事項について計画的に取り組むこと」とあります。この中下から3つ目に相当するかと思いますが、標準報酬遡及訂正事案等に関する調査委員会報告書につきまして、そのうち社会保険庁が社会保険事務所に対して措置した事項の対応状況。もう一つはその下の3の提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項のうち(2)の保険料収納事務に関する事項に関連しまして、国民年金保険料の納付率、あるいは厚生年金保険料の収納率の推移等につきまして御質問をいただいております。これにつきましては、別冊の参考資料の6と7でご質問に対する御説明を用意させていただいておりますので、恐縮ですが、この次の本編の中期計画の説明の前に、その内容につきまして概略を担当課長より御説明させていただきます。

**【橋本事業管理課長】** それでは、参考資料の45ページをお開きいただきたいと思います。年金局の事業管理課長の橋本でございます。

まず、45ページでは、標準報酬遡及訂正事案等につきまして、この調査委員会を設けて報告をいただいたわけございまして、座長にも大変この関係でご尽力いただいたところでございます。この中で、いろいろと御指摘をいただいている事項につきましてのその後の対応事項、対応状況につきまして簡単に御紹介させていただきます。

まず、年金記録問題の被害者の救済という御指摘につきまして、総務省の年金記録確認第三者委員会というところで大変この関係での救済の御尽力をいただいているわけございますけれども、そちらの委員会に送付するまでもなく、私どもの年金事務所の段階で年金記録の回復をするということができれば、なるべく迅速な回復が図れるということでございますので、そういった救済を図るための具体的な基準の設定というふうなことを行っ

ております。一番上の①のところでは、平成20年12月の段階で設定したものでございますが、事業所の全喪日以降に標準報酬等の遡及訂正処理が行われていたというふうなもので、従業員であったことが確認できる等の条件を満たすものという条件を設定しておりましたが、その後、いろいろまた議論を重ねまして、平成21年5月、さらには昨年12月というところで、さらにこの回復基準を追加して拡充を図ってきております。②のところでございますけれども、標準報酬の不適正な処理の可能性の高い69,000件に係る申し立てと、6万9,000件と申しますのは3つの条件があるわけでございますが、この3つの条件をいずれも満たすものということで「6.9万件」でございます。これに係る申し立てであって、従業員等であったことが確認できるということであれば、これは第三者委員会に送るまでもなく救済をいたしましょうというふうなことで基準の設定をさせていただきました。併せて、③、④にございますような国民年金関係、あるいは脱退手当金の関係につきましても基準を同じタイミング設定でさせていただいております。

それから、この基準について検討いたしました厚生労働大臣直属の年金記録回復委員会という磯村教授のもとでの委員会がございますが、こちらでさらにこの第三者委員会のあつせん事案の事例分析等、いろいろ御協力をいただきまして、さらにこういった被害者救済のための施策というものができないかということで、いろいろ検討をさらにしているところでございます。

46ページに参りまして、業務運営の管理・監督という点についてでございますが、こういった標準報酬遡及訂正の不適正な事案の再発防止ということで、昨年の3月に通達を発しております。この中でいろいろと標準報酬が実際に下げられたのかどうかということを確認するための幾つかの確認ポイントを示してございます。

それから、さらにその下に四角がもう1つございますけれども、昨年の11月の段階で、従業員は比較的はっきりしているんだけど、役員のほうはどうするのかというところがやや不明確であったということでいろいろ指摘もございました。それを受けまして、役員の標準報酬を引き下げる場合の添付書類というものは何かということをより明確化した形の通達を11月に出させていただきます。

それから今後、これから後、御説明させていただきます日本年金機構の中期計画の中で、事業目標の設定というものにつきまして、機構全体、それから年金事務所ごとに行動計画を策定して、当該計画に基づいて事業を推進するというところでございます。いろいろ収納率を維持することのプレッシャーがあったのではないかとこの報告書

の中であるわけをごさいます、こういった事業目標の設定の仕方につきましても工夫をいたしております。

それから、先ほど適用・徴収の人数というふうな御指摘がございましたけれども、この予算ベースの数字でございますが、正規職員あるいは准職員につきまして、機構の発足時と比較しまして約1,900人、それから社会保険庁当時の昨年4月と比較いたしますと約2,300人の職員を22年度予算案の中では増員するというふうな予算措置をしております、これを受けまして、具体的な体制の強化というものを図ることにいたしておりますところでございます。

それから、標準報酬の不適正処理にかかわった職員に対する調査でございますが、まずこの69,000件の中で受給者にかかわります2万件につきまして、訪問調査というものを一昨年の10月からやったわけでございます。昨年の3月までにおおむね終了いたしました。この中で職員の関与をうかがわせるような内容の回答が1,335件ございまして、こういったものにつきまして、外部の方々にもいろいろと関与していただきまして調査を行い、その結果、元課長2名につきまして、1名は既に退職しております処分でできませんでしたが、このような処分、それから21年の7月31日に公表した事案の中での元徴収課係長、係員の処分、このように関係した職員の処分を行っているところでございます。

続きまして、収納率・納付率の関係でございますが、48ページに国民年金の保険料の納付率の推移を掲げてございます。平成19年度、20年度、21年度のそれぞれの保険料納付率につきまして、月次で示させていただいております。現年度分と過年度分でございます、ここに出ておりますのは基本的に現年度分のものでございます。平成19年度で見ますと、現年度分が最終的に20年の4月末現在ということで63.9%というところでございます。その後、過年度分の徴収をやっております、昨年12月末現在で68.2%まで来ているというところでございます。同じく20年度の保険料につきましては、現年度分といたしましては21年4月末現在で62.1%というところまで参りまして、現在はこれの過年度分の徴収をいたしております、昨年の12月末現在で64.5%というところまで来ております。それから平成21年度の保険料につきましては、現年度分だけでございますが、昨年の12月末現在で58.8%という数字でございます。

それから、続きまして49ページが厚生年金の保険料の収納率でございます。こちらは平成19年度、20年度、21年度につきまして、同じように月次で示させていただいております。ただ、ちょっと下に注書きもございまして、厚生年金の保険料の収納率につきましては現

年度分だけをここで掲げておるわけではございませんで、前の年度の徴収できなかった分は次の年度に引き継いだ形で、したがって現年度分だけでなく前年度、あるいは前々年度の分も含めてこの数字の中に入っております。そういう意味では、先ほど見ていただいた国民年金のほうと数字の取り方が若干違いますので、その辺だけ御注意いただきたいと思っております。19年度の保険料、これが20年3月末で98.4%まで来ておりますが、この19年度分、19年度の最終的にはこの後、3月分の納期が4月末に参りますので、それを見ますと、その下に米印についてございますが、98.7%というところでございます。現年度分に限りますと、99.6%という数字でございます。同じように、20年度、21年度につきましても徴収を進めておりまして、最新の21年度の保険料で見ますと、21年12月末現在で94.2%という数字でございます。

なお、厚生年金の収納率につきましては、月末の、例えば4月ですと、4月分の保険料は5月の末日が納期限ということになるのですが、その日がたまたま休日に当たっていたりしますと、納期限の日に入る分が反映されてこない数字になってまいります。そういう状態になっているところについてはアスタリスクが数字の横についており、他の月に比べて数字が低くなっているのは、たまたまそういうふうな日に当たったということの影響があるということで御承知いただければと思っております。

簡単ですが、以上でございます。

**【樽見経営企画部長】** それでは恐縮でございます。引き続きまして、日本年金機構の中期計画、年度計画ということ資料に入れてございますので、これにつきまして簡単にご説明申し上げたいと思っております。資料の2-2でございます。資料本編の30ページ以下でございますけれども、先ほど説明申し上げました日本年金機構の中期目標ということに基づきまして、それを具体化するということで中期計画、年度計画というものを定めているものでございます。計画自体は、ちょっと小さい字になりますけれども、この資料でいきますと34ページ以下に三段表の形で今ご説明のありました中期目標の文章を一番左に書きまして、その次に中期計画、それから21年度計画というような形で対照表の形でつけてございますけれども、まずポイントをまとめた資料が30ページからございますので、主としてこれに基づきましてご説明をさせていただきたいと思っております。

何といたしましても日本年金機構、当面の大きな課題、年金記録問題ということでございますが、先ほどありましたように、中期目標に基づきまして幾つかのこういう方向で取り組むべしというご指示を賜っております。それを具体的にどういう手順で取り組むかとい

うことにつきまして、実は現在、行動計画と申しますか、具体的にこの中期計画に基づいてどういうふうに行っていくかということについて具体的なスケジュールを作る作業をやってございます。工程表と申していますけれども、それを現在、作っておるところでございますので、それに従いまして対応を推進するというところでございます。工程表につきましては今年度中に作っていきたいということで、今、取り組みをしているところでございます。

業務の質の向上に関する事項ということでございますけれども、まず厚生年金保険の適用の推進、それから国民年金の納付率の向上、先ほどもご指摘賜りましたこういったところについて書いてございますけれども、それぞれの目標、スケジュールといったようなものを行動計画という形で機構全体、あるいは年金事務所ごとに作って効果的な取り組みに努めていきたいというようなことが書いてあるわけでございます。

また、31ページになりますけれども、厚生年金保険等の徴収対策の推進ということで、この辺も適用、国民年金納付率、それから並んで厚生年金の徴収といったようなところにつきましても、行動計画を作りまして効果的に取り組んでいきたいということでございます。

給付につきましては、給付にかかわる日程、お客様をできるだけお待たせしないということで、サービススタンダード、これは社会保険庁時代も取り組んでいたわけでございますけれども、引き続きまして、サービススタンダードを設定して、これをできるだけ守れるようにしていきたいということが書いてございます。

年金相談でございまして、まさに来所時間の待ち時間を通常期で30分、混雑期で1時間を超えないような短縮に努めるということにしております。これは後ほど出てまいります「お客様へのお約束10か条」というところでも待ち時間をできるだけ短くすることによって言っているわけでございますけれども、そういうことで、なかなかまだ守れていないところがございまして、頑張っていきたいということでございます。

電話相談の応答率につきましても、これはかなり時期的に、例えばこの間、2月辺りでございますと、税金の関係、源泉徴収票なんかを年金の通知と併せてお送りしたというようなことがありまして、そういうときはどうしても電話の件数も増えますので、応答率が落ちてしまうところがございまして、できるだけこの体制をつくりまして、応答率を7割ということで確保していきたいということを計画に入れているわけでございます。

お客様の声を反映させる取り組みということで、「お客様へのお約束10か条」、これは1月の当初からこういうものを作ったわけでございます。今日の資料に入れてございませんが、私ども職員はちょっと小さくてあれですが、こういう役職員必携って皆配られておりまして、これにお客様へのお約束10か条、あるいは役職員行動規範、あるいは個人情報保護の10か条、それから先ほどお話が出ましたがコンプライアンスを守っていくということで、コンプライアンスについての連絡先といったようなものを皆持っている。ちょっと字が小さいんですけども、ありまして、お客様へのお約束10か条ですと、わかりやすい言葉で丁寧に御説明しますと、あるいは年金の御相談のときにはお客様にとってプラスになるもう一言というのを心掛ける、あるいは電話は3コール以内に出ますと、あるいは来所、電話による御相談のときには迅速にお答えして、すぐその場でお答えできないときには2日以内に確認の状況をご連絡します、それから相談でいうと、先ほどのようにお待たせ時間は30分以内を目指します、守れないときには待ち時間の目安というものを必ず表示して、お待たせ時間の短縮に努める、それから文書もできるだけわかりやすくする、それからお客様の御意見、御要望をサービス改善につなげる、そんなようなことを書いていくわけでございますけれども、それを実現していくと。それから年金事務所におけるお客様モニター会議、あるいは先ほど大臣が川越へ参りましたときのことで触れましたが、ご意見箱というものを年金事務所には置いておりますので、それを集めましてサービス改善に取り組むというようなことでございますし、またこのお客様へのお約束10か条は、実は10か条を書いた後に、お約束を守れたかどうか毎年の実績をご報告しますという1項目を入れてございます。これはアニュアルレポートというものを年次報告書でつくりまして、わかりやすく情報提供ですとかサービスがどれくらい改善したかということを明らかにしていきたいということでございますので、そういった取組をしているということでございます。

電子申請はオンライン利用率65%、23年度末で65%ということで目指して取り組んでいるということでございます。

業務運営の効率化ということが次に出てまいりますけれども、運営経費の抑制ということで、できるだけ効率的に取り組むと、これは私ども特殊法人、その他独法等も含めまして、管理費、あるいは業務経費についての抑制ということについては一生懸命取り組んでいかなければいけないわけでございます。そういうことが書いてあるわけですが、ただ、年金記録問題につきましては、国家プロジェクト期間の間、必要な人員についての別途確

保ということで、年金記録問題についてはしっかりと進めていくということでございます。外部委託の推進、あるいはオンラインシステムの見直し、あるいは契約の透明性の確保といったようなことで取り組むことにしておるということでございます。

内部統制システムにつきましては、リスクの未然防止といったようなこと、それから文書管理規程の策定、文書の適切な保管、それから情報公開の推進、あるいは人事、人材の育成、個人情報の保護といったようなことにつきまして書いてございます。

その後ろのところにつきましては、細かな説明は省略させていただきたいと思っておりますけれども、幾つか、例えばこれでまいりますと、42ページのところから相談の話が出てまいります。相談につきまして、先ほど触れましたようなお客様10か条にあるような相談時間の短縮といったようなことで取り組むということでございますが、差し当たってそれを具体的にどうするかということが、実は、21年度の計画は差し当たって3月までのスパンでございましてけれども、できるところからできるだけ具体的に取り組むということが書いてあるということになってございます。

この相談のところではございますと、年金相談センター、年金事務所のほかに年金相談センター、相談に特化した出先というものを全国で51か所、社会保険庁時代は設けておりましたけれども、その年金相談センターの運営については全国社会保険労務士会連合会に委託という形で進めてございます。この42ページのところでいうと、真ん中の段でいうとイ、右側の段でいうとウということになりますけれども、全国社会保険労務士会との委託契約の内容ということで、参考資料の8に労務士会との委託契約について簡単にまとめたものと契約書の写しと、必要なマスキングをさせていただいておりますけれども、つけてございますので、御参考までに御覧いただければと思っております。

それから、この細かなほうでございますと、あとは業務運営の効率化ということが、45ページの下の方から参りますけれども、このところで、今申し上げたように効率化を図るということでございますけれども、年度計画のほうには、細かく書いてあるところでございますと、一番右の欄ですけれども、まさにお客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声の収集といったようなことで業務の改善、サービスの改善はもちろんでございますけれども、こういうところに取り組んでいくというようなことが書いてあるところでございます。

あとは説明を省略させていただきます。

以上でございます。

【郷原座長】 ありがとうございます。

ただいまの御説明について、意見、御質問はありませんか。

【階政務官】 ありがとうございます。

この年度計画とか中期計画は、もうこれは確定したものという理解でよろしいですか。

【樽見経営企画部長】 はい。

【階政務官】 野党時代によく我々が取り上げていたのは、消えた年金で特別便の返事が返ってきましたと、その人の記録かどうかを確認して、元の記録に戻して年金を支給するまでにあまりに時間がかかると、当時、確か1年以上かかったと思うんですが、その辺りについて、どの程度短縮するかということの具体的な目標がないように思うんですが、その辺はどういう扱いになっているのかを説明していただけますか。

【矢崎常勤理事】 特によく問題提起されまして私どもが取り組んでまいりましたのは、いわゆる再裁定のお申し出、見つかって、それから事務所のほうで再裁定手続をして、それから実際に支給されるまで、それが非常に長いということです。これは要素は2つございまして、1つは各年金事務所から高井戸のセンターまでの進達の期間、それから進達されてから実際、支払われるまでの期間ということが問題にされておりまして、ここは全部トータルして3か月という目標でやってまいっています。大体、今のところ何とかそれは守れているということでもあります。

【階政務官】 この計画に書かれていますか。

【矢崎常勤理事】 ええ、中期計画上は。

【樽見経営企画部長】 すみません、中期計画上、今の資料でいいますと36ページ真ん中辺に、(5)ですか、年金記録の訂正や再裁定後の支給を迅速に行うための体制整備ということで、しっかりやるということが書いてございますが、これに、その3か月というところ自体については、これには数字は書いてございません。

【階政務官】 そこは、もう固まった計画だということなんですが、理事長、是非。

【井上事業企画部長】 年金記録問題については中期計画には計画的に進めると書いてあるので、機構としても工程表ですね、年金記録問題を解決するための実施計画、工程表と呼んでおりますが、これを定めることにしています。

【階政務官】 工程表に具体的に書かれる。わかりました。

【井上事業企画部長】 はい、工程表です。これは3月中に理事会で決定して、来年度からの4年間の計画にする方向でやっていまして、その中で再裁定の所要時間といったそ



ういう目標、数字もきちんと掲げるというようなことにしたいと思っております。

**【村岡委員】** すみません、よろしいですか。3点お願いがあるんですが、まず1点は年金記録問題ですけれども、これは薄井さんのほうが御存じのように、相当やってみないとわからない問題がたくさんありますよね。そういう意味で、前の年金業務等監視委員会の最終回で、当時の委員長の葛西さんが委員長談話を出しておられますけれども、あの中で、やはり目標を掲げるのはいいんですけれども、適宜進捗状況を見て、必要であれば目標を変えるという柔軟性が大事ではないかということをおっしゃっていますので、是非それはお考えおきいただければと思います。それをやるにあたっては、やはり一番よく進捗をご存じなのは担当の方ですから、今までもそうだと思いますけれども、これからは担当の方の御意見がトップにすぐ伝わって、トップの方が判断できるような体制を是非進めていただきたいというのが1点です。

それから2点目は、電子云々というのが、申請というか、ありますけれども、これは御承知のように、こういうことを申し上げると非常に失礼なんです、政府の電子申請システムをいろいろなところでやっておられますけれども、結果は、すみません、失礼ですが惨たんたるものですよね。ですから、お作りになるのはいいんですけれども、それを実際に皆さんに使っていただくためにはどうすればいいかということまで知恵を十分に使っていないと、作りました、できました、はい、それで中期目標達成しましたではちょっと寂しいなと思っておりますので、それは是非お考えおきいただきたいと思います。

それから、3点目はシステムの更改の件ですけれども、前の年金問題のときの調査委員会、名前は忘れましたが、その委員会の資料の中で、現行の年金のシステムは多少コストが高いのではないかということをおうかがわせる文章が、これは私が言っているのではなくて調査資料に出ております。それが正しいかどうかということはもちろん判断していただければいいんですけれども、そういうような御意見もあるということも踏まえて、是非コストパフォーマンスのいいシステムをつくるにはどうすればいいかということをおうかがいして、今度、おっしゃるように民間の方が入っていらっしゃるの、そういう方のお知恵も是非活かしてお作りいただければと思います。

以上3点、お願いです。

**【矢崎常勤理事】** まず1点目の計画の柔軟性、なおかつ現場の意見をよく聞いてという趣旨だと思います。先ほどちょっと後ろのほうから御説明しましたが、いわゆる工程表の作業をやっておりますが、この作成に際しましては、1つは地方組織にも原案を提示

して、要するに平たく言うと、私どもが「絵に描いた餅」を作ってもしようがないので、実際、現場の力量としてどのくらいなのか、あるいは現場がそれをこなすためにはどれくらいのリソースが要するのか、あるいはどんな事務の流れの改善が要するのかということも聞きまして、そういう中で、もちろん、できるだけ早くやらなくてはいかんということはいくわかっておりますけれども、そういったものも調整して、現実可能でできるだけ早い線で何とかメルクマールを示したいと考えています。それを本部と現場が共有することによって、現場もやはりめどがなければ、いろいろな作業スケジュールの管理というのも難しくございますので、共有してやっていこうと思っています。

ただ、おっしゃいますように、先ほどもお話がありました、当然、通常業務も十分やっていたいかなくはいけません。実際問題、限られたリソースの中で通常業務と記録問題をどういうふうにデマケしていくかというのは現場にとっては大きな悩みでありまして、またいろいろな状況変化というのはあると思います。その中で、工程表は、いわば不磨の大典、金科玉条にするのではなくて、状況の変化を見ながら、現場と一緒に柔軟性を持って作業を進めるということも、工程表に盛り込みたいとは思っております。

それから2点目の電子申請の関係でございますが、適切なお答えになるかどうかちょっと自信はございませんけれども、今でもかなりの届けの範囲を入れておりますけれども、さらに現場のニーズと事業所のニーズ等も踏まえまして、もう少し範囲を拡大するとか、あるいは直接のお答えかどうかわかりませんが、住基ネットを活用させていただくような新しいシステムも来年予定されておりますので、そういうものは着実、確実にやっていきたいと考えております。

【薄井副理事長】 今の件の補足と、それからC I Oのお話が出ました。それで、電子申請というのは、ここでオンラインと書いています。政府全体の電子政府推進という大きな枠組みで、一般的にはインターネット経由での届出とか、そういう議論ですけれども、社会保険の場合は結構大企業等がありまして、必ずしもネット経由ではなくて、磁気テープみたいな格好で情報をいただくケースもございます。それから先ほど説明があったように、住基情報をいただいて処理をするという形のものもございますので、そういうことも含めてのこれは目標というふうに御理解いただいて、効率的な推進という観点を踏まえながら、これは進めていきたいと思っています。

それから、システム更改というか、システムの在り方ということで、先ほど組織図も御説明しましたけれども、いわゆるIT部門担当の専任の理事、C I Oについては、民間出

身の方を迎えておりますので、その下でできるだけ効率的、かつ国民サービスに資するよ  
うなシステムということで進めてまいりたいと考えております。

【村岡委員】 よろしく申し上げます。

【吉山委員】 よろしいですか。恐れ入ります。今の電子申請についてお願いなのですが、今、村岡委員もおっしゃっていたように、非常に使い勝手が悪くて、なかなかうまく  
チャレンジできない制度になっております。その中には添付書類というものの問題もあり  
まして、今、住基ネット活用ということをおっしゃっていたので、例えば住民票とか、戸  
籍謄本、必要なものを住基ネットから取り寄せられるものは取り寄せるなどとして添付書  
類を減らす、あと今、賃金台帳等をPDFもしくは紙媒体で送らなくては進まないという  
手続もございますので、その辺りを見直して、かつ、取り扱いが非常に楽なものにしてい  
っていただきたいと思っております。よろしくお願いたします。

【高山委員】 まず、中期目標で質問したいことが幾つかあります。なぜ社会保険庁を  
廃止して、新しい日本年金機構に衣替えしたのか。一般的な常識で言えば、年金記録問題  
は挙げて社会保険庁問題であった、組織そのものに欠陥があり、また職員にも問題があっ  
た、組織を変え、そこに属している職員が心を入れ替えれば、もう年金記録問題なんて起  
こらない。こういう理解や通念があると思うんです。組織を変え、職員が心を入れ替えれ  
ば、記録ミスや給付漏れは起こらないということです。この理解は正しいと言えるのでし  
ょうか。

確かに社会保険庁にいろいろな問題があったことは指摘されているとおりでと思いますが  
が、組織を変え、職員が心を入れ替えても、記録問題は残ると思います。現に今でも記録  
ミスは、多分、起こっています。将来もゼロにできないはずではないか。そういう問題意  
識からこの中期目標を見ると、過去への対応とか、あるいは組織を変えることだけにエネ  
ルギーが集中しています。一方、国民が本当に怒っていることは、なぜ年金記録を正確に  
作ってくれないんだということです。そのズレが気になります。

これからもミスは防げないかもしれないけれども、それをできるだけ少なくする、ある  
いはミスが起こったら、できるだけ早く発見して確認し、それを修正する。過去はもう起  
こったことだからしょうがないんですけれども、今後できるだけミスを少なくする、ある  
いはできるだけ早く修正するというシステムを作ることのほうがはるかに大事なことです。

今、皆さんお忙しいから、すぐにやってほしいというふうに申し上げることにはならな  
いと思うんですが、いわゆる宙に浮いた年金記録は5,000万件余りありました。そのうち既

に1,400万件ぐらいが名寄せ、統合されています。その一部についてサンプル調査を実施し、なぜ宙に浮いていたのか、どこをどうやって詰めたら名寄せができたのか、そのミスは本当に社会保険庁の職員段階で起こったのかということを調べてほしい。一例を挙げれば、超優良企業でも、基金データとの相互チェックをやったら、6年あまりの間に何と約4,000件の間違っただけの報告をしていたということが明らかになっています。超優良企業でも事業者段階で社会保険庁に提出する記録、報告に間違いがあった。他方、本人にも届出を出さないとか、姓名が変わったとか、生年月日を間違えたとか、意図的にうそをついたとか、そういうものはいっぱいあるはずです。

社会保険組織を変えることが大事、職員が心を入れ替えることも大事ですけども、それだけで済まない問題がある。定期便が始まって、本人確認を毎年やるようになりました。事業主がうそをついたら、本人がそれを見過ごすわけではなく、早期発見できるはず。定期便への修正依頼の内容を調べ、誤りの原因がどこにあったかということに対する正確な理解をもっと進める取組をしてほしい。これが1点目です。

第2に、定期便や特別便を本人に送ったわけです。記録問題の解決の難しさは、みんな役所を信頼していて、自分の給与明細書だとか、保険料の領収書をほとんど持っていなかったということにあります。今後、毎年、定期便を送る際に、できるだけこの書類を保存願います、あるいは給与明細書は保存願いますとか、国民年金の保険料の領収書も保存願いますということを、お願いベースで別途書く。そういうことをしたほうが間違いは発見しやすいし、今後とも間違いを少なくすることができる。そういうことも併せてやってほしい。

第3に、前政権時代に新しい日本年金機構の組織の基本線が決まったんですが、その中で気になっていることがあります。社会保険庁を制裁するんだという意識が当時の閣議決定等の背景にはあった。そして、日本年金機構に移った職員についてはノーリターンルールを原則にしてしまったんです。ただ、ノーリターンルールで記録ミスは起こらないのかどうか何の検証もない。何の検証もなく、ノーリターンルールが設定された。一方、組織を維持していくためには職員のモチベーションを高めることが大事です。さらに年金制度を設計する人たちも、実務の現場を知っていないといけない。どうして日本年金機構に向いていた人が元の厚生労働省の年金局に戻れないのか、戻らないで現実的な制度の設計が本当にできるのか。税務の現場で言えば、税務署や国税庁へ出向した人が主税局長になっている。それで問題が起きているかといったら、起きていない。むしろ円滑に執行や制

度の設計ができることになっている。なぜ年金保険の領域だけノーリターンルールを作ってしまったのか。これは閣議決定で決めたことですが、政権は交代しました。本当にノーリターンルールで日本年金機構や年金局はうまく動くのか。弾力的に見直すということの中の1項目にノーリターンルールの再検討を是非入れていただきたいと思います。

ちょっと長くなりましたので、また後で時間があれば質問したいと思います。

【郷原座長】 いかがでしょうか。今の御指摘について何か。

【矢崎常勤理事】 的確なお答えになるかどうかわかりませんが、1つはいろいろなミス防止ということでありまして、実はこれは今、取り組みつつあるんですけれども、まず、職場でどういったことでミスが起きていて、それを防止するのはどうしたらいいかというのは、これはやはり現場に聞くのが一番なので、今、全職員にそういった防止策のアイデアを含めて聞いています。おっしゃるように、もちろんヒューマンエラーというものもあるんですが、逆にヒューマンエラーを防止するために、例えばシステムで防止できないかと考えていくのが一番確実なんじゃないかと思っています。ですから、あるいは、職員から募集するアイデアの中には、間違ったところをやると警告が出るとか、入力できないとか、そんなシステム関係のものも出てくるのではないかと思います。ただ、そういったシステムで対応できる部分というのも、現実には、システム開発の予算ですとか、期間ですとか、いろいろシステムに対するニーズがあるものですから、その中でコストベネフィットを考えて優先順位をつけていくといったプロセスが必要なのではないかと思っています。いずれにしても、もちろん過去の問題もありますけれども、記録問題以外にもいろいろなミスをなるべく防止するという意味で、そこはすぐにはできないこともあろうと思いますけれども、一度とにかくできるだけトライしたいと思っているというのが1点目であります。

それとの関連で、例えば宙に浮いたと言われる記録の事象の分析みたいなことだと思いますが、これも今、トライしています。今、宙に浮いているものは原因がわからないので、記録が結びついたケース、具体的に言うと再裁定の申し出を受けたケースというのを幾つか拾ってみて、何で結びつかなかったのか、あるいはどういう経緯で、例えば特別便なのか、あるいは一般の来訪されてなのか、あるいは第三者委員会なのか、どういったケースで結びついたのかを現場にサンプル的に調査できないかということをやっています。ただ、それがどこまで、現場にも非常に負担がかかるので、どこまで精密に、どこまで量ができるかということちょっと問題なんですけれども、そういったものもトライしていきたい

と思います。

それから、あと2つ目の給与明細の保存ということで、先生のご著作を来る間、車の中で読んでいたら、フランスは40年間給与明細の保存を本人に義務づけているというところが目にとまって印象に残っていますけれども、ただ、なかなか機構、あるいは年金局でもそうかもしれませんけれども、どれだけお願いできるかということはなかなか日本では難しい点があるのではないかなという気はいたします。

**【薄井副理事長】** ノーリターンルールについては私がお答えするのが適切かどうかはありますけれども、先生が御指摘の基本計画の中で、まず厚労省との人事交流というくだりがあります。そこは、いわゆる企画立案をする厚生労働省と業務を担う機構との間の緊密な連携ということから、完全にこれを排除することは適当でないというのがまず最初にございます。一方で、役員とか上級幹部については、いわば腰かけ的なものにならないようにノーリターンルールを基本とするということが1つ書いてあるのと、それからもう1つは若手職員の人事交流については、いわゆる、例えば第一線の年金事務所へ出向するとか、こういうことも含めた実務経験を重視した交流のあり方を検討するというところで書いてございますので、いわゆるノーリターンルールというのが基本とは書いてございませけれども、これは基本的には幹部職員とか、そういうことについての議論であろうと思っています。

**【高山委員】** それは今の理事はもう戻れないという意味ですか。

**【薄井副理事長】** それで、ただ、ここは基本とするということで、設立前にも議論がありました、考え方は基本なので、立ち上げのときはやはり立ち上げを円滑に行うということも必要であるだろうというふうに整理をしております、そこは絶対にノーリターンかという、そうではない。もちろんこれは人事の話でございませのでどうこう言えませけれども、そういう考え方で一応、この1月に整理されております。いずれにしても、厚労省、特に年金局と機構との間の人事交流、まだ立ち上がったばかりなので、人事の交流とか出向とか、まだそれほどなされていない状況でございませけれども、例えば年金機構の職員が厚労省で経験を積むとか、逆に厚労省の年金局の職員が機構に来て仕事をするとか、こういうことも含めた在り方というのをよく整理をしていきたいと思っています。

**【郷原座長】** ちょっと時間が超過しておりますので、階政務官から。

**【階政務官】** すみません、一言だけ。理事長に今日、お土産とっては何ですけれども、行政評価局で、これは独立行政法人の話ですが、みなさんとも近いと思いますので参

考になるかと思えます。「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」というものをやりまして、その報告書でございます。是非理事長に参考にしていただければと。

【紀陸理事長】 貴重な資料をありがとうございました。御礼を申し上げます。

【階政務官】 今日はどうもありがとうございました。

【郷原座長】 まだ若干聞きたいこともあったんですけども、あと5分程度よろしいですか。先ほど厚生年金の収納率について御説明いただいたんですけども、結論として、ほとんど収納率というのは落ちていないし、いろいろ標準報酬月額の遡及訂正について厳しい要件を設定したけれども、結局あまり影響はなかったということによろしいのでしょうか。

【橋本事業管理課長】 そのこのところも評価というのは一概にはできないと思えますけれども、ただ、全体として保険料を見ましたときに、大企業のほうから納めていただく保険料の額というものが全体の中ではかなり大きな部分を占めます。ですから、こういった収納率のところに大きな数字の変化といった形で出てくるというふうな影響はないのではないかと思います。

【郷原座長】 ということですよ。もう少し細かく中小企業のところを見てみると、影響があるかどうかかわからないですよ。先ほど高山委員から言われた話に関連するんですけども、この標準報酬月額の遡及訂正の問題もかなり誤解されているんじゃないかと私はずっと思っていて、それを本当にこれだけ要件を厳しくして遡及訂正が行われなくした、でも結局影響はなかったということで片づけてしまうと、社会保険庁の現場がモラルが低かった、いい加減なことをやったということだけで片づけられてしまうと思うんですが、決してそうではないんじゃないか、これはすべての問題に共通しているんじゃないかと思えるんです。そういうことも含めて、先ほど高山委員が言われた、問題をあまり単純化してしまって、「今までの組織が悪かった」、「モラルが欠如していた」ということだけで片づけてしまうと、おそらくまた同じような問題が起きてしまうんじゃないかということはこの前も委員の間で話したときのほとんど共通認識ですので、すぐに答えが出るような問題ではないと思えますけれども、是非また今後、そういった指摘もしっかり受けとめていただければと思います。

それでは、時間がもう過ぎてしまいましたので、今日はこの辺りで終了とさせていただきます。

次回以降は日本年金機構の現場の現状について、視察も含め、実態を把握させていただ

きたいと考えています。また日程を調整させていただきたいと思います。

それでは、本日はお忙しい中、お集まりいただきまして、ありがとうございました。これで終わりにいたします。