

平成 23 年度 第 4 回年金業務監視委員会 議事要旨

- 1 日時 平成 23 年 9 月 13 日（火）17:25～18:45
- 2 場所 中央合同庁舎第 2 号館 10 階 総務省第 1 会議室
- 3 出席者
（委員会）郷原委員長 片桐委員 岸村委員 村岡委員 吉山委員
（総務省）主濱総務大臣政務官
新井行政評価局長 井波年金業務監視委員会事務室長 三宅総務課長
平野評価監視官 河合評価監視官
（厚生労働省）今別府年金管理審議官 藤原総務課長 塚本事業企画課長
中村事業管理課長 尾崎年金記録回復室長
（日本年金機構）紀陸理事長 薄井副理事長 柳樂事業企画部長 渡辺サービス推進部長
伊原記録問題対策部長 長田経営企画部経営企画グループ長
- 4 議事次第
厚生労働省・日本年金機構からのヒアリング

5 会議経過

- 議事に先立ち、主濱政務官から、以下の趣旨の挨拶があった。
 - ・ 「安心な社会保障の確立」を自身のマニフェストに掲げており、誰もが安心して暮らせる社会を創るため、公平・公正な年金制度に改革したいと考えている。また、長年、地方行政に携わっており、国民の方々に密接な関係のある年金業務の現場の実情についても特に関心が高い。
 - ・ 年金に対する国民の信頼を回復することは、重要な課題であり、日本年金機構とそれを監督する厚生労働省の年金業務の実施状況を監視する年金業務監視委員会の活動は非常に重要と考えている。

(1) 日本年金機構における業務改善の取組状況について

- 日本年金機構から、資料に基づき、業務改善の取組状況についての概要説明があった。

上記の説明に対し、以下のような意見、質疑応答があった。

① 日本年金機構職員の意識改革に向けた取組について

- ・ 役職員を対象としたコンプライアンス意識調査の結果として、職場環境について、およそ 2 割の職員が上司に報告や相談をしにくいという現状があるようだが、今後はこれを減らし、もっと風通しの良い組織にしていく方向なのかという質問に対して、組織であるため上意下達の部分も必要だが、率直な相談ができて、問題の芽があっても、それを即、摘み取ることができるような組織を目指すべきと考えているとの回答があった。
- ・ 職員意識調査において、回答者が当該選択肢を選んだ理由を分析しているのかという質問に対して、いくつかの設問項目については、なぜそうなのか、という更問を設けているほか、選択式でない自由記載の設問も設けて職員の意識を分析しているとの回答があった。

- ・ 上司にしか集まってこない情報もあると思われるので、「ホウレンソウ」（報告・連絡・相談）については、上司の方からも積極的に行っていけば、部下のやる気につながり、風通しの良い組織づくりにつながるのではないかという意見があった。
 - ・ 今、どのような点が課題なのかという質問に対して、速やかな「ホウレンソウ」の実施、率直に話すことができる組織風土の形成、旧社会保険庁職員と民間採用職員の双方の良いところが発揮できる組織づくりが大事な課題であると考えているとの回答があった。
 - ・ 現在の組織風土が形成された問題の原因は何かという質問に対して、お客様への対応やコンプライアンスについて、旧社会保険庁時代から意識が変わりきっていない職員もいることが原因の一つであり、粘り強く意識改革を行っていくことが大事であるとの回答があった。
 - ・ 何に重点を置いてコンプライアンスの取組を考えているのかという質問に対して、具体的な問題事例を踏まえたケーススタディにより、職員に伝えていくことが大事であり、根本の部分では、法令に基づいて仕事をしていること、また、お客様の立場に立って仕事をしていかななくてはならないということを日常的に伝えていきたいとの回答があった。
 - ・ コンプライアンスを意識すること、丁寧なお客様対応を心掛けること、現場から改善策を提案することについて、前向きに対応できる職員が大部分だと思うが、そこから取り残されてしまっている職員には注意をする必要があるという意見に対して、そのような職員の中から問題となる事例が発生することもあると考えられることから、しっかり目配りをしていくことが大事であるとの回答があった。
 - ・ 組織が社会の要請に応えられないことがコンプライアンス問題を発生させることにつながると認識している。東日本大震災後は社会の要請に応えるために、今までにないお客様の要望に問題意識を持って対応しないといけないと思われるが、震災後にそのような問題に対応している具体例はないかとの質問に対して、厚生年金保険料等の納付期限の延長や納付猶予、行方不明者の死亡推定による遺族年金の給付について新たな問題として対応しているとの回答があった。
- ② お客様の声・職員提案等を業務改善・制度改善へつなげるための取組について
- ・ 「お客様の声」の対応のうち、「個別事務所案件」は、どのようなものが多いのかという質問に対して、職員の説明や接遇が悪かったというものが主であるとの回答があった。
 - ・ 職員の対応に誤りがあった際には、職員全体に注意喚起する努力をしているのかという質問に対して、朝礼等により職員全員に注意を徹底しているほか、本部やブロック本部からも他の事務所の例として通知を出して、組織全体で情報共有するようにしているとの回答があった。

- ・ 「お客様の声」に対応して改善した結果をお客様に見せるということが重要だと思いが、改善例を開示するなどの取組を行っているのかという質問に対して、具体的な改善例とは言えないが、お客様のご指摘に対して、職員の周知に努めた対応事例についてはホームページで公表している。また、昨年度から「アニュアルレポート」の中で、お客様の声をきっかけとした改善事例をコラム的に掲載しており、今年度も「アニュアルレポート」において公表するとともに、この「アニュアルレポート」をホームページにも掲載予定であるとの回答があった。
- ・ 厚生労働省年金局への要望をホームページで公表するに当たっては、事前に年金局と協議することなく、日本年金機構として積極的に公表し、後は年金局で検討していただくというやり方をとっているのかという質問に対して、日本年金機構としては、あまり制約をかけずに、取りまとめた要望を年金局へ提出・公表しているとの回答があった。
- ・ 上記の回答に対して、厚生労働省側の考えに縛られることなく、日本年金機構としての要望を職員の間で積極的に検討して、それを幅広く公表することが重要との意見があった。

(2) ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会について

- 厚生労働省から、ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会について、資料に基づき、説明があった。

上記の説明に対し、以下のような意見、質疑応答があった。

- ・ ねんきんネットのアクセス数はどの程度かという質問に対して、ねんきんネットがスタートした今年の2月28日から9月3日までの間に、新規にユーザーIDを登録された方は31万人、実際に記録照会された方は55万人であるとの回答があった。
- ・ 年金通帳には何を記帳するのかという質問に対して、年金通帳については、今後、アンケートや公聴会等を行い、国民の声を聞いた上で、検討していくとの回答があった。
- ・ 今の若い世代は、ネットを利用する者が多く、中には預金通帳を持っていない者もいる状況であり、年金通帳が有効に活用されるかという意見に対し、第1回検討会の議論において、紙よりはネット等でいつでも記録が確認できる方法がいいのではないかという意見もあったところであり、今後、しっかり議論し、その結果を踏まえて対応していきたいとの回答があった。
- ・ 検討会としての成果を報告書のような形でまとめるのかという質問に対しては、検討会で報告書をまとめていただく方向で考えているが、最終的には今後の審議の結果次第であるとの回答があった。

- 次回委員会の開催日程は、今後調整予定。

(注) 速報につき、訂正の可能性あり。

(文責 年金業務監視委員会事務局)