

第6回 社会保険新組織の実現に向けた有識者会議

全日本自治団体労働組合国費評議会議長

高端 照和

2005年11月7日

「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」ヒアリング提出資料

社会保険庁改革に向けて

社会保険庁改革に対する国費評議会の考え方

- 利用者の立場に立った社会保険庁改革にむけて

《参考》

社会保険庁改革に対する国費評議会のこれまでの取り組み

- 2005年度国費評議会活動方針（抜粋）
- 「社会保険職場改革アクション」の取り組みについて
- 社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言
- 社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言（第2次提言）

自治労国費評議会

利用者の立場に立った社会保険庁改革にむけて

自治労国費評議会

社会保険庁改革にあたっては、利用者である被保険者・年金受給者・事業主から見て、「良くなった、変わった」と感じられるよう、利用者の立場に立った目に見える形の改革が求められています。

そのため、この間の社会保険庁に対する指摘や批判を踏まえ、常に利用者の立場に立った行政サービスを提供するための組織体制と職員の意識改革が必要です。

そして、徹底した利用者の立場に立った社会保険庁改革をスピード感を持ちつつ継続して取り組むことにより、制度と執行体制に対する信頼回復をはかり、国民年金を中心とした年金制度の空洞化の解消をはからなければならないと考えます。

〈国費評議会の基本的な考え方〉

1. 利用者の信頼を基礎とした制度の確立に向けて、制度と執行体制の一体的な改革をはかり、年金制度の空洞化を解消。
2. 被保険者の身近なところでの執行体制の確立と「申出主義」を排したきめ細やかなサービスの提供。
3. 利用者の信頼と納得性の確保に向けて、利用者の声が制度や事業運営に反映される組織システムの確立。
4. 社会保険庁改革は、事務の効率性と効果性の重視、利用者に対してサービスの低下をもたらさないことが前提。

I. 特徴的な課題

【制度や施策、必要な情報が利用者に届いていない】

- テレビ番組で「自分の年金や加入期間に不安のある人は、年金手帳を持って社会保険事務所に行って確認しておいたほうが良い」との放映がされた翌日には、社会保険事務所に通常の2倍にもものぼる来訪者が殺到しました。
- このことは、利用者と社会保険事務所（社会保険庁）との間の関係の希薄さ、信頼関係の弱さの証明であり、社会保険庁から正確な情報や求められている必要な情報が利用者に届いていないことを現しています。
- 「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」における最終取りまとめにおいても、「国民の不信を招いた構造問題として、国民の立場に立っていたとはいえない業務運営」がそのひとつとして指摘されたところです。

Ⅱ. 利用者の立場に立った業務運営とは

【社会保険事務所の利用者は何を求めているのか】

〈利用者が現場に寄せる声〉

1. 年金関係

- (1) 自分が今まで年金を何年かけていて、あと何年かけて、何歳から支払われるのか？
- (2) 払った保険料に対していくら年金が支払われるのか？
- (3) 本当に約束された年金額が支払われるのか？

2. 健康保険関係

- (1) 医療費が高額になった場合いくら戻ってくるのか？
- (2) 病気で会社を休んだ場合の保障はあるのか？
- (3) 将来、保険料や医療費の負担が上がるのではないかと？

3. 事業主や年金受給者の声

- (1) 社会保険の適用基準は？（保険料負担が大変なのでできれば入りたくない）
- (2) パートタイマー等の適用基準は？（同上）
- (3) 将来の年金が減るのではないかと？
- (4) 社会保険関係の通知文書が分かりにくい。

Ⅲ. 「目に見える改革」に向けては、利用者の一番望む声にまず応えること

1. 現場に寄せられる声（年金関係）に対する対応

- (1) 自分が今まで年金を何年かけていて、あと何年かけて、何歳から支払われるのか？
 - 「加入期間照会届」⇒**本人の申出**
 - 「58歳記録通知」⇒社会保険庁より送付
 - 「35歳通知」⇒18年度より実施予定
 - 年金受給要件については、社会保険事務所における来訪による相談もしくは年金電話相談センターにおける電話相談が主
 - (2) 払った保険料に対していくら年金が支払われるのか？
 - 「年金見込み額照会」⇒**本人の申出**
 - 「58歳通知」者のうち**希望する者**に対して通知(**本人の申出**)
 - 「年金ポイント制」⇒08年度より実施予定
- ※ 「払った保険料に対していくら支払われるか」との質問に対しての回答は、マスコミ報道を活用して現場で回答しているが、システム対応はできていない

(3) 本当に約束された年金額が支払われるのか？

- 問い合わせされた職員が、国が国民に約束したことであり必ず支払われることを回答

2. 現場に寄せられる声（健康保険関係）に対する対応

(1) 医療費が高額になった場合いくら戻ってくるのか？

- 「高額療養費支給申請書」⇒**本人の申出**

(2) 病気で会社を休んだ場合の保障はあるのか？

- 「傷病手当金支給申請書」⇒**本人の申出**

(3) 将来、保険料や医療費の負担が上がるのではないかと？

- 問い合わせされた職員が社会保険庁からの情報提供やマスコミ報道等を**参考に回答**

3. 現場に寄せられる声（事業主・年金受給者）に対する対応

(1) 社会保険の適用基準は？（保険料負担が大変なのでできれば入りたくない）

- 法令に基づいて回答（未適用事業所の適用促進業務を実施）

(2) パートタイマー等の適用基準は？

- 法令に基づいて回答（各社会保険事務所における事業所調査業務日常的に実施）

(3) 将来の年金が減るのではないかと？

- 「マクロ経済スライド方式」を説明

(4) 社会保険関係の通知文書が分かりにくい。

- 様式・通知文書の簡素化を18年度から実施することを説明

IV. 信頼回復に向けては、徹底して利用者の立場に立った社会保険庁改革を

【基本的な考え方の具体化】

「基本的な考え方」の具体化に向けては、限られた予算・人員のなかで、利用者の立場に立った優先順位に基づく、目に見える形での具体的な改革が必要です。

1. 利用者の信頼を基礎とした制度の確立に向けて、制度と執行体制の一体的な改革をはかり、年金制度の空洞化を解消。

雇用の多様化に対応できる社会保障各制度の確立をはかるとともに、地方自治体関係部局との緊密な連携による「地域密着型総合的ネットワーク」の構築をはかります。国民年金空洞化解消に向けても、雇用促進施策の充実をはじめとした取り組みをすすめます。

公的年金制度の優位性が国民に届いていないことが、制度不信を招く要因でもあります。厚生年金加入被保険者には事業主を通じた広報体制が主であったこと、パート労働者、フリーターやニートと呼ばれる人たちが国民年金の主な被保険者となっている状況を踏まえ、職権適用の実施などを通じた公的年金制度への完全適用を果たし、国民一人ひとりに届く制度周知をはかる立場での事業運営を確立します。

- 被雇用労働者の厚生年金への完全適用
- 公正労働基準や均等待遇の確立に基づく雇用促進施策の充実
- 年金教育の充実

2. 被保険者の身近なところでの執行体制の確立と「申出主義」を排したきめ細やかなサービスの提供。

利用者が一番知りたいことは、制度に対する不安や制度や届出に対する基本的な質問が中心であることから、被保険者一人ひとりの個人情報に基づく受給権確保に向けた制度周知を行える体制を築くこと。「高額療養費」などの必ず支給されるべき被保険者の権利が、「請求主義」ではなく必ず権利が確保されること。制度が利用者にとってわかりやすく、実施庁側にとっても事務の簡素化・効率化が図られるよう、制度をシンプルに改善すること。そのため、申出主義を廃止し、積極的に情報提供を行い、行政側と利用者の「情報の非対称性」を解消し、利用者とのしっかりとした信頼関係を構築することが必要です。

- 高額療養費申請書のターンアラウンド方式導入など、出来得る限りの「申出主義」の廃止
- **「年金ドック」の開催**：「被保険者中間点（35歳）通知」を活用し、一人ひとりの加入記録を用いて受給権確保に向けた60歳までの年金設計に対する相談を35歳到達被保険者全員を対象に行う。「年金ドック」の受診は、被保険者の義務にまで位置づけを高めることで、受診者は制度に対する理解と安心が得られ、年金裁定請求書が送られてくるまで順調に年金制度に加入すれば、その後の資格記録照会や年金相談が不要となる。

3. 利用者の信頼と納得性の確保に向けて、利用者の声が制度や事業運営に反映される組織システムの確立。

少子高齢社会を迎え、国の厳しい財政状況のもと、どのような改革をすすめるにしても、利用者の納得と協力が必要です。そのため、実施庁側が制度改革や事業運営にかかる説明責任を果たし、利用者の制度改革や実施事業に対する理解を求めていかななくてはなりません。また、新たな年金運営組織においては、運営評議会との連携を図り、利用者の声が事業運営のあり方や年金運営組織を通じて制度改正に反映されることで、利用者の制度参画による納得性を確保すべきです。「医療制度構造改革試案」において示されている政管健保公法人組織についても、同様に利用者に対する説明責任と参画に基づく納得をはかることのできる組織とすべきと考えます。

- 都道府県版「運営評議会」の設置、充実（現在の地方社会保険事務局サービス改善協議会をベースとした改組・充実）

4. 社会保険庁改革は、事務の効率性と効果性の重視、利用者に対してサービスの低下をもたらさないことが前提。

利用者との接点である社会保険事務所職員が、常に利用者の立場に立ち、制度や執行体制の在り方について、利用者の声をもとに事務の効率性と効果性を意識した改革をすすめることが大切であり、そのことが職員の意識改革にもつながります。

また、新たな組織にむけては、非効率な点は改革をすすめる一方、現在のオンラインシステムや庁舎を有効的に活用することも大切です。

さらには、利用者に対してサービスの低下をもたらさないことが、社会保険庁改革の大前提だと考えます。

- 政管健保公法人の分離独立については、年金運営新組織と密接な連携により、利用者の利便性を低下させないこと
- 利用者の接点である窓口機能の充実（市町村窓口との連携、ターミナル駅での市町村設置コーナーとの連携など）

V. 年金制度の空洞化の解消に向けて

保険料収納率と行政サービスの向上、事業運営の効率化をはかる中で、国民の社会保険庁に対する信頼を回復することが社会保険庁改革の主要命題であり、職員は新組織の発足を待つことなく、日常的に自らの組織と業務をその目的と照らし合わせ検証する姿勢が大切です。

とりわけ、年金制度の空洞化の解消に向けた国民年金の収納率の向上、当面収納率80%の達成は社会保険庁に課せられた最重要課題となっています。

そのためには、「雇用の多様化」にあわせた全被雇用労働者の厚生年金適用などの社会保障制度の改革、地方自治体関係部局との緊密な連携による「地域密着型総合的ネットワーク」の構築など、国の総合的施策として取り組みがすすめられることを切望しますが、まずは実施庁として、できることをひとつひとつ、その目標に向けて組織全体で取り組むことが重要です。

なかでも、厚生年金・健康保険の未適用事業所の適正化、適用事業所におけるパート・派遣労働者の厚生年金適用の適正化は国民年金の空洞化解消に最も効果的です。地方社会保険事務局において現在すすめられている「未適用事業所の職権適用」や従来からの調査業務を充実させることを、国民年金の空洞化解消策として位置づけてその体制確立をはかり、組織と職員が一体感を持った取り組みをすすめるべきと考えます。

VI. 利用者の立場に立ち職員が誇りとやりがいを持って働くことの出来る職場に

「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」が2005年5月31日に取りまとめた「社会保険庁の在り方について（最終取りまとめ）」では、「社会保険庁においては、組織改革や業務改革の進

捗状況を定期的に公表し、国民から直接意見を求めるとともに、職員との対話を通じて改革意欲をより一層高めながら、様々な改革へ積極的に取り組むことが必要である」(第3 改革の実現に向けて)とされたところです。

「新たな人事評価制度」の実施に向けては、有識者会議の最終取りまとめをふまえ、改革意欲を高めて積極的に社会保険庁改革に取り組むためにも、職員との対話を通じた取り組みが重要です。

自治労国費評議会は、「新たな人事評価制度」の実施にあたっては、利用者の立場に立った行政機能を規定のうえ、そこで果たすべき組織目標に沿って職責を果たすことが評価に結びつくなど、職員が誇りとやりがいをもって働き続けられることに資する制度とすべきと考えます。

また、「新たな人事評価制度」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あり、特に労使協議については、本年の人事院勧告においても「職員、各府省、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ったうえで、試行を行い、実効性を検証しつつ制度設計することが不可欠」として、職員団体との協議を前提としていることもふまえ、今後の試行期間を通して国費評議会の意見を聞く場を設けることを要望したいと考えています。

以 上

2005年度国費評議会活動方針（抜粋）

1. はじめに

（略）

一方、法案審議の過程で、（略）社会保険庁・社会保険事務所に対する問題が指摘され大きな批判を受けています。（略）「被保険者の視点に立ったサービス」を遂行し、信頼回復に全力を挙げなければなりません。

坂口私案に基づく改革が動き出しました。労働組合としても、信頼回復・サービス向上に向かっては民間からの村瀬長官のもと最大限の努力をし、被保険者に安心信頼を提供していきます。

3. 信頼回復、サービス向上、身近な行政をめざして

（略）

民間からの長官の起用をはじめ、社会保険庁の抜本改革がいわれている中、第一線現場で働く者として、分かりにくい制度への不信や、行政に対する不満を払拭し、社会保険行政が住民に身近で開かれたものとなるよう取り組みをすすめ、住民の視点に立ったニーズにそったサービスを提供していくことが重要です。自ら実行しつつ、関係方面にも強く働きかけていきます。

（1）行政サービスの向上にむけて。

例えば——出来るところから、早めの対応が求められています。

① 個々人が安心できるために——年金相談窓口の充実

i) 必要に応じた土日等の年金相談窓口の開設。

ii) 年金相談週間（仮称）を設け夜間も含めた年金相談窓口の開設。

iii) 可搬型窓口装置を活用し市町村、町内会等と連携をとりながらの具体的な相談ができる移動相談窓口の開設。

② 窓口での利便性向上のために

ワンストップ的総合相談窓口化へ。

③ 来客者のために

安全、安心、快適な来客環境の整備。

④ コンピューター・ITなどの活用で迅速・正確な事務処理、事業主・被保険者の利便性向上を

迅速・正確な事務処理、インターネット申請・OA利用拡大と利用者にとって使いやすいシステム。

（略）

(2) 社会保険行政の信頼回復にむけて

次のようなことを提言し、関係方面との議論、取り組みを進めます。

- ① 国民年金制度の広報充実、徴収強化に向け市町村との連携が求められます。
- ② 滞納事業所に対する速やかな対応と、徴収計画の相談、指導のために会社との相談体制が必要です。
- ③ 地域に根ざした社会保険行政の推進で、適用、徴収、給付業務の充実が図れます。
- ④ 行政への信頼回復とサービス向上のために、必要な情報の積極的発信そして、窓口となる社会保険事務所機能の充実が重要です。

(略)

5. 働きがいのある職場づくりを目指して

(略)

国費評議会は、職員が健康で誇りを持って社会保険行政に従事できる職場体制や事務のあり方について取り組みを進めます。

- (1) 業務の効率化・集約化を図り職員を求められる分野（相談、徴収、調査など）にシフトし働きがいのある職場体制を求めます。

(略)

「社会保険職場改革アクション」の取組について

1. 社会保険事務所に寄せられる「声」は改革の源泉

この間、年金相談の長時間待ちや情報管理のあり方、業務のやり方等、社会保険行政に対して批判が寄せられました。現在、社会保険庁改革が進められていますが、社会保険庁改革の成就是、最終的に、被保険者・事業主・受給者等、カウンターの向うの国民のみなさんから見て「変わった、良くなった」と感じられることです。被保険者・事業主・受給者等から社会保険事務所に對して寄せられる第一声や何気ない一言など、様々な声を私たち現場で働く組合員が、「どのように受止め、どう職場改善に活かすのか」が問われています。社会保険事務所に寄せられる「声」は、社会保険庁改革の源泉と受止めて取り組むことが大切です。

これまでも私たちは、行政サービスの向上に向け、第一線現場・地域で努力してきました。とりわけこの1年間は、「社会保険庁の業務運営の効率化・合理化検討案」による「申請手続きの電子化」「年金相談3課題（年金見込み額年齢の55歳引き下げ等）」「被保険者記録の58歳通知」など多くの事務の効率化を図り、現場の声を生かした行政サービスの向上に努めてきました。今後は、さらに被保険者等の声をふまえ、これまで以上の取組が求められているところです。

そこで、これまでの取組をさらに広がりを持たせるべく、被保険者・事業主・受給者の視点でカウンターの向うに立ち、今一度社会保険職場を検証したいと思います。社会保険事務所で直接被保険者等の声を聞くことの出来る私たち国費評議会組合員が、極めて重要な任務を与えられていることを認識し、この改革にやりがいを持っていきいきと取組を進めたいと思います。

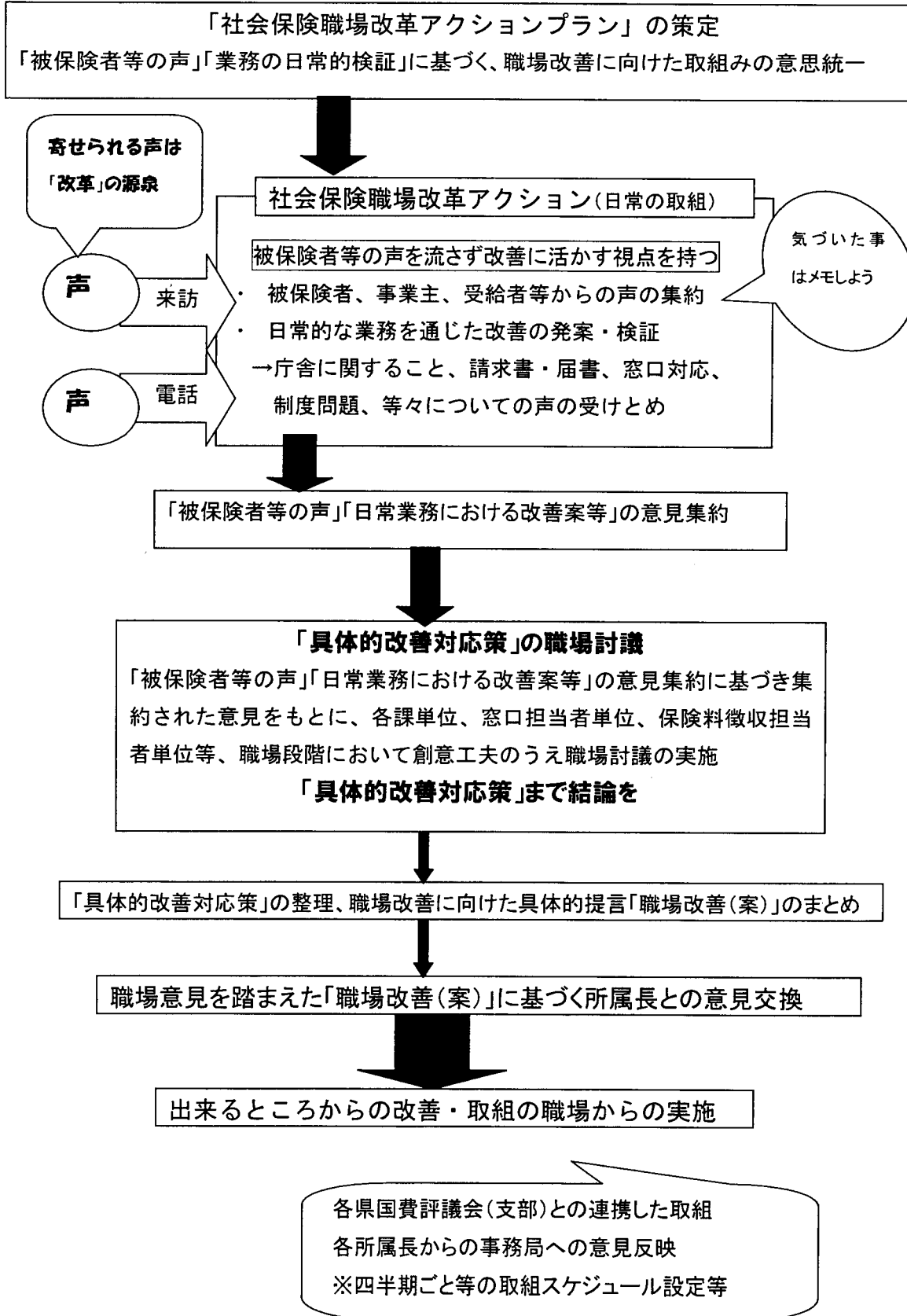
この取組が「社会保険職場改革アクション」です。

2. 社会保険職場改革アクションの取組骨子

社会保険職場改革アクションの取組骨子【別添Ⅰ参照】

- ①全職場からの「社会保険職場改革アクションプラン」の策定・意思統一。
- ②国民から寄せられる声と日常的に業務で感じる改善事項等を職場意見として集約する。
- ③集約された職場意見を、職場討議のうへ「具体的改善対応策」として取りまとめる。
- ④「具体的改善対応策」をもとに、所属長に対して「職場改善（案）」提言や意見交換を行なう。
- ⑤出来るところからの、改善の取組・実施を職場から行なう。
- ⑥各県での取組を国費評議会として集約し、社会保険庁との意見交換、連合・自治労の取組に意見反映を行なう。

「社会保険職場改革アクション」の取組イメージ



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。
- (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が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、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勧奨を行うことや、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のつづり方を見直し、「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り入れ、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

2005年7月1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、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、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、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。

また、税と社会保障制度の一体的な改革に向けた見直しが進められている中では、社会保険庁に対する信頼回復に向けた取り組みが、国民年金の収納率の向上として結実し、年金制度の空洞化の解消が図られることが求められています。

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た様々な改革への取り組みが進められていますが、昨年私たちが「社会保険職場改革アクション（第1次提言）」による「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、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2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2次提言）（抜粋）

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

（略）

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

（略）