

【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)