

# — 追加参考資料 —

## 目次

1. テレビ電話相談の実施状況等	1
2. 本部現業のリスク管理の見直し方針	8
3. メンタルヘルス対策	10

# 1. テレビ電話相談の実施状況等

# テレビ電話相談の実施状況等

## 1. 事業概要

お客様からの年金相談は基本的に年金事務所で対面により対応しているところであるが、遠隔地に居住している方については出張相談による対応となっている。

遠隔地のお客様の相談ニーズに対応するため、テレビ電話相談の試行を行っている。

- (1) 実施地区 : 新潟県佐渡市（佐和田地区）  
[管轄年金事務所：新潟西年金事務所、相談対応拠点：新宿年金事務所]
- (2) 実施時期 : 平成30年1月23日（火）～
- (3) 事業費予算 : 初年度 約500万円、2年目以降 約190万円

※ 対象拠点を増やす際には、別途、導入経費及び運用経費が生じる。

## 2. 実施状況

### (1) 佐和田地区における相談件数の推移

年月	平成30年			平成29年
	テレビ電話	出張相談 (※1)		(出張相談のみ)
1月	17	17	0	12
2月	47	34	13	14
3月	45	40	5	16
4月	44	38	6	16
5月	31	31	0	17
6月	25	25	0	15
7月	30	30	0	13
8月	28	28	0	14
9月	32	32	0	15
10月	40	37	3	17
11月	34	33	1	10
12月	35	35	-(※2)	16
計	408	380	28	175

### (2) テレビ電話相談の相談内容等

#### ①相談内容の内訳

相談内容	件数	割合
老齢	258	67.9%
遺族	14	3.7%
障害	21	5.5%
遺族・死亡・未支給	50	13.2%
その他(離婚分割等)	28	7.4%
記録確認	1	0.3%
一般相談	8	2.1%
計	380	100.0%

#### ②年代別の内訳

年代	件数	割合
20代	1	0.3%
30代	4	1.1%
40代	14	3.7%
50代	33	8.7%
60代	246	64.7%
70代	26	6.8%
80代	37	9.7%
90代	19	5.0%
計	380	100.0%

※1 佐渡市においては、上記のほか、羽茂、相川、両津地区において出張相談を継続して実施中。

※2 佐渡市役所と協議の上、平成30年12月から佐和田地区における出張相談を中止。

### 3. アンケート調査の集計結果

実施時期 : 平成30年4月2日～6月29日実施(回答件数34件)

質問事項	回答内容
[年代]	50～54歳・・・1人、55～59歳・・・2人、60～64歳・・・18人、 65～69歳・・・10人、70歳以上・・・3人
[性別]	男性・・・17人、女性・・・15人、未回答・・・2人
[全体の満足度]	満足・・・28人、ほぼ満足・・・4人、普通・・・1人、未回答・・・1人
[相談対応(①対応)]	丁寧でよかった・・・34人
[相談対応(②説明)]	分かりやすかった・・・30人、普通・・・2人、未回答・・・2人
[テレビ相談の感想]	対面と同じように相談できた・・・32人 少し違和感あるが相談できた・・・2人
[テレビ電話相談をどのようにして知ったか]	案内(ポスターやチラシ)・・・5人、市からの案内(広報誌等)・・・14人 機構ホームページ・・・2人、出張相談予約時の勧奨・・・7人 新聞やテレビの報道・・・1人、知人から聞いた・・・1人 日本年金機構からの郵便物・・・3人、その他・・・4人(市や年金事務所の紹介)
[お気づきの点など] (抜粋)	○対応が心配でしたが、体験して、とてもいねいでわかりやすかった。 ○よく理解でき、離島等においては便利なシステムと思います。 ○年金受給者の方にもっとお知らせしてはいかがでしょうか。 ○費用の点でどうなのか。 ○今後もわからないことがあったら相談します。 ○どの行政サービス(センター)にも設置してほしい。 ○映像品質も良く、書類もきれいで、対面の対応に劣らなかった。 ○非常にわかりやすく、大変良いシステムだと思う。

## テレビでの年金相談の流れ

### ①市町村役場から年金機構への連絡

市町村役場職員は、予約されたお客様が来訪されたことを年金機構に連絡し、お客様が持参した年金請求書を複合機で取り込み、年金機構に送信する。

### ②年金機構から市町村役場への連絡

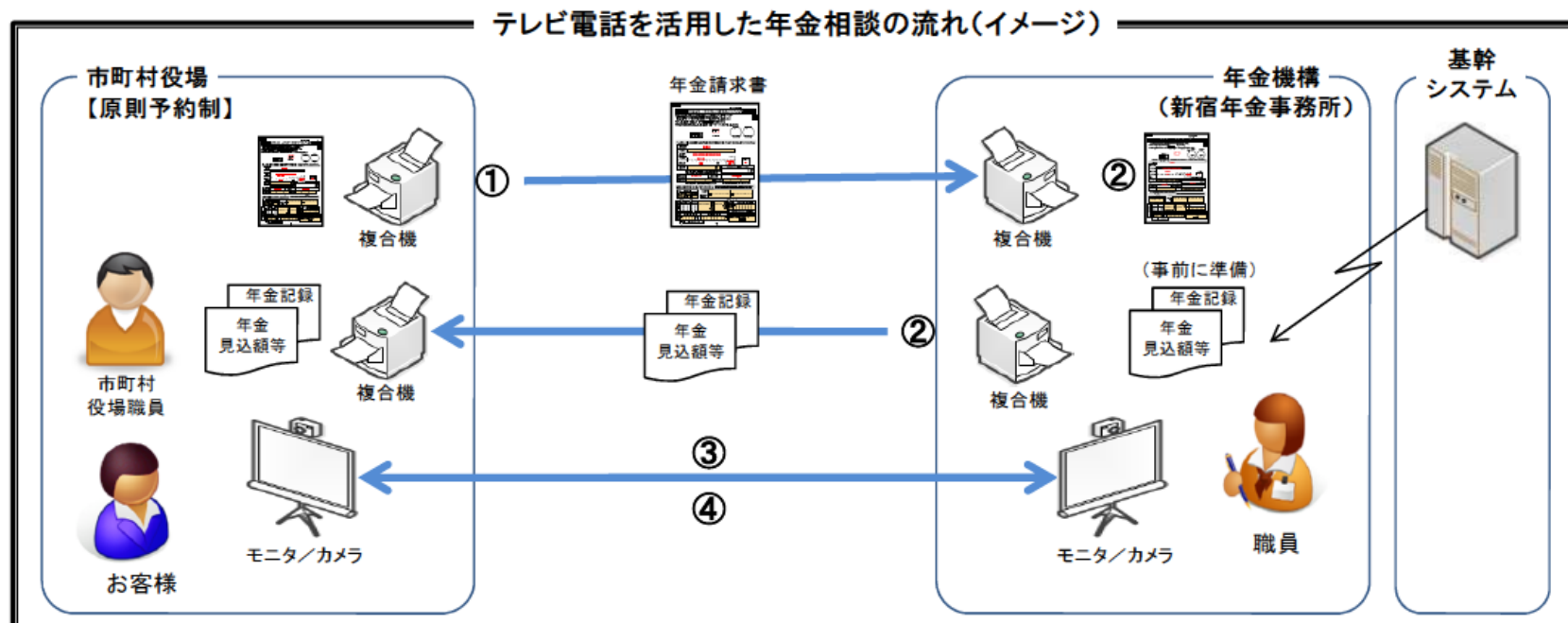
年金機構職員は、市町村役場から送信された年金請求書を印刷し、その内容を確認する。次に、予め準備していた年金記録や年金見込額等を複合機で取り込み、市町村役場に送信する。

### ③テレビ電話相談の実施

市町村役場職員は、お客様をテレビ電話窓口にご案内し、年金機構から受信した年金記録や年金見込額等をお客様にお渡りする。お客様と年金機構職員に必要な書類が揃った状態で、モニタを通して通常と同様の年金相談を実施する。

### ④年金請求書等の最終確認

年金相談の最終確認として、お客様が記載した年金請求書等を複合機で取り込み、年金機構職員がモニタで内容確認を行う。確認後、市町村役場職員が年金請求書等を受け取り、年金相談を終了する。



# テレビ電話相談の実施環境等

## 1. テレビ電話相談ブースの外観等

(1) 佐和田行政サービスセンター1階  
(テレビ電話相談ブース)



(2) テレビ電話相談ブース内

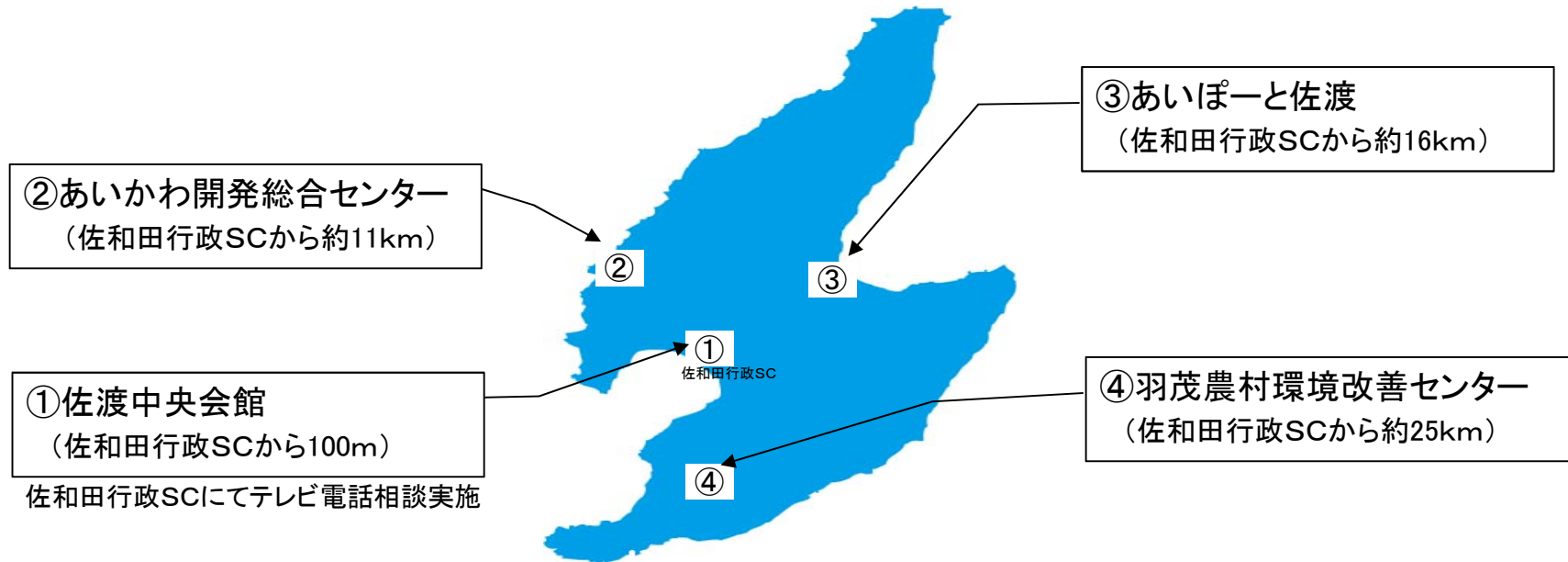


## 2. 機器等仕様

項目		仕様等	数量
設置機器	テレビ電話用端末	Cisco社製 DX80	2端末
	複合機	リコー社製 SP4510SF	2台
ネットワーク	閉域網	1Mbps帯域保障の閉域ネットワーク	2拠点間一式
	アクセス回線	フレッツ光100Mbps(ベストエフォート型)	
保守	端末保守	先出しセンドバック保守による故障等対応	2端末
	複合機保守	オンサイト保守による故障等対応	2台

# 佐渡市における出張相談の状況(平成29・30年)

参考3



	開催場所等		平成29年1月～12月		平成30年1月～12月	
			実施回数	相談件数	実施回数 (実施計画回数※)	相談件数
出張 相談	① 佐渡中央会館	概ね毎月実施	12回	175件	10回(11)	28件
	② あいかわ開発総合センター	概ね3か月に1回実施	3回	18件	3回(4)	4件
	③ あいぽーと佐渡	概ね3か月に2回実施	9回	91件	4回(7)	21件
	④ 羽茂農村環境改善センター	概ね2か月に1回実施	6回	31件	2回(5)	5件
	計		30回	315件	19回(27)	58件

(※)開催場所②～④については、事前予約時において予約受付件数が0件であったため、中止したものを除いた回数

	開催場所	平成29年1月～12月	平成30年1月～12月
テレビ 電話相談	佐和田行政サービスセンター	-	毎日 380件

# テレビ電話相談にかかる設置等経費

## 【テレビ電話機器関係】

単位：千円

所要経費		導入時 (平成30年1月～)	契約更新時 (平成31年1月～)	1拠点増設した場合 の経費
機 構 ( 新 宿)	導入経費	2,300	(0)	(0)
	ハードウェア (テレビ電話用端末、複合機)	940		
	工事 (機器設置、回線敷設、LAN配線)	180		
	その他 (プロジェクト管理、システム設計費)	1,180		
	運用経費	870	(862)	(0)
	保守<1年間> (ハードウェア保守、セキュリティー)	200	(264)	
回線利用料 (閉域網・アクセス回線)	670	(598)		
佐 渡 市 役 所	導入経費	950	(0)	(950)
	ハードウェア (テレビ電話用端末、複合機)	670		(670)
	工事 (機器設置、回線敷設、LAN配線)	280		(280)
	運用経費	870	(862)	(798)
	保守<1年間> (ハードウェア保守、セキュリティー)	200	(264)	(200)
	回線利用料 (閉域網・アクセス回線)	670	(598)	(598)
合 計 (税抜き①)		4,990	(1,724)	(1,748)
合 計 (税込①×1.08)		5,389	(1,862)	(1,888)

※1 平成31年1月以降は回線利用料及び保守経費のみ必要。

※2 契約更新後の保守経費については、2年度目となることによる増額(初年度200千円→2年目以降264千円)となったもの。  
また、回線利用料は通信の帯域幅(2Mbps→1Mbps)変更し、減額(670千円→598千円)となったもの。

## 【市町村交付金に要する経費】

単位：千円

市町村交付金	540	(540)
--------	-----	-------

※ 平成30年の実績(380件)で積算した場合。

380(件) × 1,420(円) = 539,600(円) (≒540千円)



## 2. 本部現業のリスク管理の見直し方針

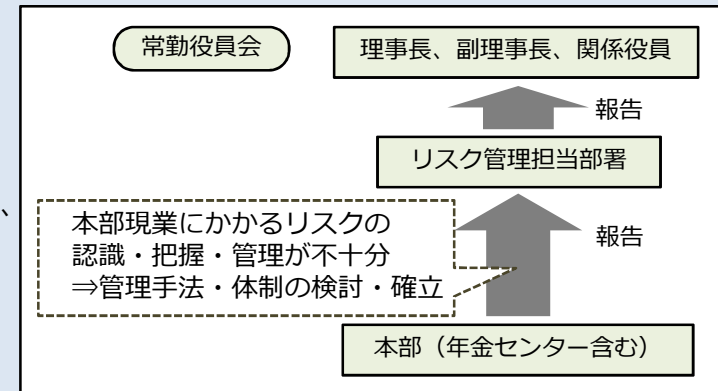
# 本部現業のリスク管理の見直し方針

## 目的

- 本部現業（年金給付関係届書等の受付・点検・入力等の外部委託業務を含む。）に内在するリスクを分析・可視化し、組織・運用面における対応策を立案する。
- リスクの分析・可視化の結果を踏まえ、リーダーがマネジメントすべきリスクを明確化する。

## 問題の所在

- 本部現業の全体像の把握が十分でない。
- 本部現業のうち、特に複数の部署を経由する業務については、進捗管理が十分ではない場合がある。
- 個々の事務処理について、担当者の経験等に基づき行われているケースがあり、組織としての体系化やマニュアル化が不足している。
- リスク管理の観点から、本部現業の事業工程の効率化やシステム化を継続的に検討する体制が不足している。



## 解決の方向性

- 本部現業のリスクに対応するための専任チームを設置し、次の対応策を検討する。
  - ・ 本部現業の執行体制等の見直し
  - ・ 本部現業の進捗を管理する仕組み（システム化等）の検討
  - ・ 本部現業のマニュアルの整備
- コンサルティング業者の知見を活用し、他企業等の事例も踏まえたリスク管理体制を検討する。

## 「本部組織のリスク管理の見直し」の進め方

～平成30年12月末～

本部現業8種類の代表的業務の  
事務処理フロー作成とリスク分析  
【機構職員で対応】

～平成31年3月末～

本部現業の洗い出しと類型化・リスク分析  
(機構のリスク分析結果と対策案の評価)  
【コンサルティング業者と協働】

～平成31年9月末～

本部現業執行体制・リスク管理体制の  
見直し・確立に向けた作業  
【コンサルティング業者と協働】

### 3. メンタルヘルス対策

# メンタルヘルス対策

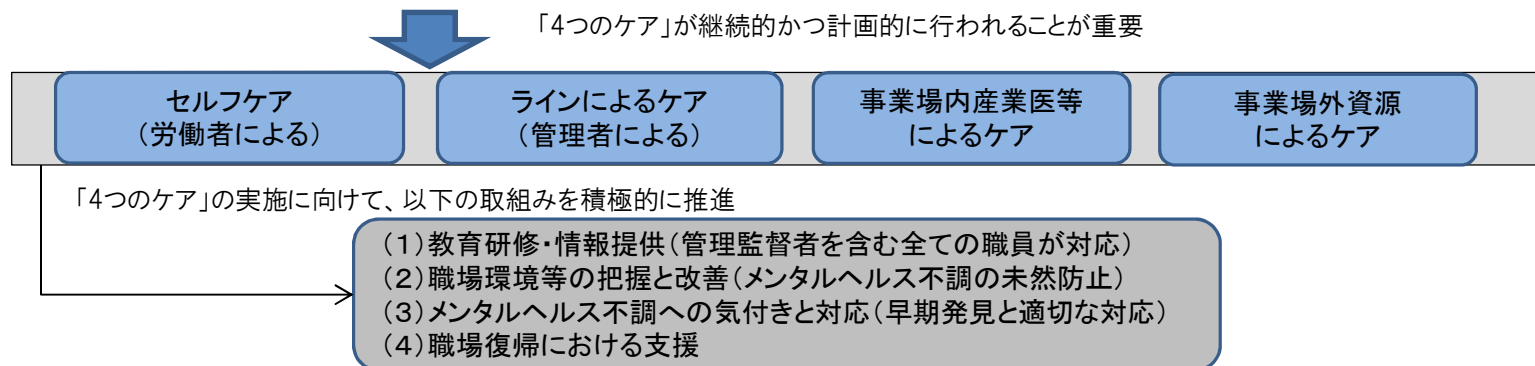
## 1. 背景

- 厚生労働省は、「労働者の心の健康の保持増進のための指針」(以下「指針」という。)(平成18年3月策定)を定め、職場におけるメンタルヘルス対策を推進。
- また、同省は、「過労死等ゼロ」緊急対策を策定(平成28年12月)し、①違法な長時間労働を許さない取組の強化、②メンタルヘルス・パワハラ防止対策のための取組を強化。
- 平成30年6月には、産業医・産業保健機能の強化といった「働き方改革関連法」が成立し、平成31年4月より施行。

## 2. 日本年金機構のメンタルヘルス対策の経緯

- 日本年金機構設立以降、職員のメンタルヘルス対策として、「こころとからだの健康相談」窓口の設置、病気休職者の職場復帰支援プログラムの実施など、予防対策やケア対策を実施。
- 平成26年1月に、厚生労働省の「指針」に基づき、日本年金機構における「心の健康づくり計画」を策定し、4つのケア(セルフケア、ラインケア、事業場内産業医等によるケア、事業場外資源によるケア)の実施に向けた取組みを推進。
- また、平成31年4月からの「働き方改革関連法(産業医・産業保健機能の強化)」の施行を見据えて、平成31年1月に、「日本年金機構のメンタルヘルス対策」にかかる基本方針を策定・職員に周知し、衛生管理体制の強化や産業医の権限の強化などメンタルヘルス対策を更に推進。

(参考)日本年金機構における「心の健康づくり計画」



### 3. 取組状況

事項	取組	開始時期	具体的な内容
(1)教育研修・情報提供	メンタルヘルス研修の実施	平成24年度	・ 拠点長、副拠点長に対するラインケアの対応方法を理解させ、実行させるための研修と職場内での伝達研修を実施
(2)職場環境等の把握と改善(未然防止)	衛生委員会での調査審議	平成22年度	・ 全拠点において衛生委員会を設置するとともに、毎月、委員会を開催し調査審議を実施
	ハラスメント防止対策	平成22年度 平成27年度 平成28年度	・ ハラスメント防止研修の実施 ・ ハラスメント相談員の設置(全拠点) ・ 平成28年4月の組織再編による人事・労務関係部署の本部への統合に向けて、所管部署を法務・コンプライアンス部から労務管理部に変更し、専任チームを設置 ・ 機構発足以降各ブロック本部で行っていたハラスメント対応を本部に統合 ・ 男女雇用機会均等法、育児・介護休業法の改正に伴い「セクシャルハラスメントの防止に関する規程」を「ハラスメント等防止に関する規程」に改正し、パワーハラスメントの定義及び禁止事項を明確化
	年次有給休暇等の取得促進	平成22年度 平成30年度	・ 年次有給休暇の取得促進 ・ ライフサポート休暇取得率を人事評価指標に導入
	時間外勤務の縮減	平成23年度 平成25年度 平成28年度	・ 全拠点へのノー残業デーの徹底 ・ 時間外勤務縮減を人事評価指標に導入 ・ 休日を含めた出退勤打刻の徹底 ・ 長時間勤務(管理職月60時間、一般職月45時間)の原則禁止を周知 ・ 長時間勤務者が多い拠点への個別対応と拠点長への注意喚起 ・ 超過勤務縮減にかかる人事評価指標の見直し ・ 本部管理者を対象とした、長時間勤務と職場環境についての研修を実施 ・ 当月の時間外勤務が(本部70時間・事務所等44時間)を超過した職員の上長に対する36協定の遵守を注意喚起

### 3. 取組状況

事項	取組	開始時期	具体的な内容
(2) 職場環境等の把握と改善 (未然防止)	時間外勤務の縮減	平成28年度 平成29年度 平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就業管理表の出退社時刻と打刻の時間に乖離があった場合の取扱いの徹底及び「過労死等ゼロ緊急対策(H28.12.26厚生労働省)」の周知</li> <li>・ 拠点長会議において、長時間勤務に伴う健康障害防止、労基法違反事案の排除のため、勤務時間管理を徹底するよう理事長訓示及び理事説明で周知徹底。</li> <li>・ 長時間勤務が多い拠点での職員への面談等を実施</li> </ul>
	「こころとからだの健康相談」事業の実施	平成21年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部に健康相談窓口を設置し、職員・家族・上司が電話により専門員への相談又は、面接カウンセリングを受ける事ができる仕組みを構築</li> </ul>
	産業医との面談指導	平成21年度 平成25年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ メンタル不調者等への健康相談を実施</li> <li>・ 長時間勤務者(時間外労働が月100時間を超えた職員、2~6か月の平均月80時間を超えた職員)に対する産業医による面談指導の実施</li> </ul>
(3) メンタルヘルス不調への気付きと対応 (早期発見と適切な対応)	ストレスチェックの実施	平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ストレスチェックの実施及び高ストレス判定者に対する産業医による面談指導の実施</li> </ul>
	長時間勤務者の自己診断チェックと上長による面談	平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 長時間勤務者(時間外労働が一定時間を超えた職員)の疲労蓄積度を自己診断チェックさせたうえで、上長との面談や産業医との面談指導(希望者)を実施し、必要に応じて業務の軽減や医師への受診等を勧奨</li> </ul>
(4) 職場復帰における支援	職場復帰支援プログラムの実施	平成22年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ メンタル疾患等により病気休職している職員の職場復帰を円滑にかつ実効あるものとするため、休職期間中のケアから職場復帰後のフォローまでの5つのステップを明確化し、きめ細かな対応を実施</li> </ul>

### 3. 取組状況

事 項	取 組	開始時期	具体的な内容
(4)職場復帰における支援	心の健康づくり専門医によるケア	平成22年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ブロック本部ごとに心の健康づくり専門医を設置するとともに、専門医がメンタル疾患者及び上長と面談し、早期に職場復帰できる仕組みを構築</li> </ul>
	復職後の勤務状況フォローの強化	平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 復職後半年以内の職員について、労務管理部で定期的に勤務状況を確認し、勤務が不安定な場合などのフォローを実施</li> </ul>