

第 9 回 公的年金の分かりやすい情報発信モデル事業検討会 議事録

日時：平成 27 年 3 月 16 日（月）15：00～17：00

場所：厚生労働省 専用第 15・16 会議室（21 階）

出席者

（検討会メンバー）

阿部公一氏、熊切峰男氏、佐々木一郎氏、佐藤真奈子氏、殿村美樹氏、原佳奈子氏、三浦直美氏、横尾良笑氏

（厚生労働省）

大西事業管理課長

（日本年金機構）

向山給付企画部長、上野サービス推進部長、昆野国民年金部グループ長

議題：

（1）取りまとめについて

（2）その他

議事

司会

それでは、定刻になりましたので、ただいまより、第 9 回公的年金の分かりやすい情報発信モデル事業検討会を開催いたします。皆様お忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。

本日の構成員の出欠状況ですが、関口構成員からご欠席の連絡をいただいております。また、樽見年金管理審議官におかれましては、公務により欠席とさせていただいておりますのでご了承ください。また、事務局からの出席者ですが、お手元の座席図の通りとなっておりますので紹介に代えさせていただきます。

議事に先立ちまして、資料の確認をさせていただきます。本日は配布資料といたしまして、資料 1. 業務支援ツールモデルの取りまとめについて（あずさ監査法人）、資料 2. 通信研修モデルの取りまとめについて（TAC 株式会社）、資料 3. 市町村における国民年金手続促進モデル事業・若年層に向けた国民年金保険料納付促進モデル事業の取りまとめについて（電通 PR）、資料 4. モデル事業検討会後の成果物の周知方法等について（厚生労働省）を配布させていただいております。よろしくご確認をいただきたいと思います。もし不足等ございましたらお申し出ください。よろしいでしょうか。

それでは、カメラの方はここで退室をお願いいたします。

それでは、具体的な議事検討に入らせていただきます。本日は、各社の成果物の取りまとめ状況を議題とさせていただいております。まず、業務支援ツールモデルの取りまとめについて、あずさ監査法人から報告していただきたいと思います。それでは、よろしくお願いたします。

あずさ監査法人

それでは、あずさ監査法人より業務支援ツールモデルの取りまとめのご報告を申し上げます。右肩に資料 1 と書いてあるダブルのクリップで留めた束がお手元にあると思いますので、こちらでご説明をさせていただきます。まず、表紙をめくっていただきますと目次がございますので、このページは飛ばしていただいて 2 ページ目に進んでいただけますでしょうか。本日の検討会におけるご報告事項の概要でございます。本日は今までの検討会の中で構成員の皆様から頂戴したご意見、ご知見、また、モデル事業を通じて多数の市町村からいただいた改善点などに関するご意見を取りまとめた成果物の現時点のものをご報告申し上げます。また、結果として業務支援ツールの量が非常に多くなっておりまして、ツール自体をスムーズに使っていただくための工夫をあずさ監査法人から提案させていただければと思っております。

では、ページを進んでいただきまして、4 ページ目でございます。よろしいでしょうか。業務支援ツールの全体像でございます。8 月検討会を開始してから本日に至るまでにいろいろ検討を重ねた結果として、加入・喪失・各種変更から寡婦年金・死亡一時金まで 7 つの業務に対して、横軸を水色で帯を付けてありますが、6 つのツールが出来上がっているのが現在の状況でございます。7 つの業務につきましては、今までの検討会の中で事務の量が多い加入や免除、難易度が高いと言われている障害や遺族年金、寡婦年金の分野、その他希望の多かった老齢や死亡の分野に関してこれらの業務支援ツールを用意したというところがございます。水色の帯の所で機能としてどういうものを作ったのかをカテゴライズさせていただいております。例えば、窓口で説明するためのお手続きガイド、相談簿としての機能を果たす相談時にお渡しする振り返りシート、手続きが完了した際に「受理しました」ということでお渡しするシート、資料が足りなかった場合にお持ちいただく必要書類リスト、その他の補助シートとして説明中に使うシートを用意して、最後に、今まで解説集と呼んでいましたが、窓口の方が資料集として使っていただくハンドブックを用意しているという状況でございます。こちらは、最終的にはそれぞれのファイルが何ページくらいで構成されているのかということも入れた上で、使い方ガイドやハンドブックの 1 枚目ないし表紙にもってくることによって、窓口の方に全体像をよく理解していただければと考えているところでございます。

次の 5 ページ目から 8 ページ目までは、当初我々がイメージしていた成果物が最終的に取りまとめ版としてどうなったかというところを前後のかたちで示させていただいております。こちらはご参考程度にご確認いただければと思っております。基本的に当初掲げていたコンセプトに沿ってご助言やご意見を賜り、ツールを製作してきたというところでございます。

お手元の資料で申し上げますと、クリップ留めの束の中に障害基礎年金のお手続きガイドと表紙に書いてあるホチキス留めの物と遺族基礎年金のお手続きガイドというホチキス留めの物を今回サンプルでご用意させていただいております。過去の検討会の中で老齢や

適用免除などはそれぞれのタイミングでお出ししていますので、今回はこちらをお出しさせていただきます。お時間許すときにご確認いただければと思っております。

ご覧いただいた通り数十ページにも及んでおりますので、最終的にこれを印刷すると、かなりの量になります。ページ数が非常に多いということもございまして、我々からうまく業務支援ツールを使っていただくための具体的な提案ができないかということで、10ページに進んでいただけますでしょうか。今まで検討会の中で、また、モニタリングで各市町村からのご意見を頂戴する中で、実際にこれらのツールは量が多いのでどうやって使っているのかがよく分からないというご意見もいただいています。どうやって使っているのかも分からないということもございまして、積極的に手に取っていただくまでに至っていない市町村も中にはあるのではなかろうかと理解しています。それを解消するに際して、なんとか窓口の方々の使用意欲をかき立てるようなツールはないものかということで、見やすさや分かりやすさの観点について横尾構成員にご助言をいただきながら、ここに書いてあるような『まるわかりガイド』や『セットアップガイド』という物を今回作らせていただきました。

それぞれどういう場面で市町村の窓口の方にご覧いただきたいかということですが、まず我々がこのツールを納めて厚生労働省から展開されたときに市町村の窓口担当者が第一に思うところは、左上に書いてあるように、実際にこの業務支援ツールが窓口業務にどのように役に立つのかがよく分からないという疑問があろうかと考えております。その疑問に対して、『業務支援ツールまるわかりガイド』という物を作ってみました。こちらはまだ製作段階でサンプルです。資料の中に A4 縦で左上をホチキスで留めてあって写真が1番前にきている資料があると思います。窓口担当者に「これだったら使ってみよう」と思ってもらえるようなガイドを作ってみました。写真のイメージを入れながらツールのコンセプトや特長を説明したり、ツールを使うことによってどういう効果が期待できるのかということが書いてあったり、モデル事業の中で実際に市町村の皆様がこうやって使っているというアドバイスを盛り込むことによって、初めてこのツールを見る方が「これなら使ってみよう」と思っただけのようなガイドにしたいと思い作業を進めています。

次に実際に使おうと思っただいた段にあたっては、この大量のファイルをどうやって準備したらいいのか分からないという疑問が当然出てくると想定しております。そこで『実施体制セットアップガイド』という物を A4 ペラ 1 枚で用意しています。データをお配りして入手していただいた後、実際にどうかたちでセットアップしたらいいのかという手順書でございます。パソコンなどでもセットアップのための手順書などがあると思いますが、それと同じような役割を果たす物だと思っただけであればいいと思います。このような 2 つのガイドは今までの業務支援ツールの外枠になりますが、業務支援ツールを使うためのサポートツールとしてご用意しています。

資料 1 の 10 ページに戻ってください。実際に使うという段になったときに、窓口の方の経験年数や置かれている立場によって使い方に対する疑問等もそれぞれあると思います。

例えば、初任者の方の場合はツールの使い方についてはまず TAC さんの通信研修の基礎編のダイジェスト編や実務編の使い方ガイドでツールをどうやって使っていったらいいのかを学んでもらうというのが我々と TAC さんの間の連動になるのかなと思っております。点線で囲ってある、すでに窓口に入ったことのある方や管理者の方に対してはそれぞれ違った説明の仕方があるかと思っております。例えば、窓口に入ったことのある、業務経験のある方に対しては、その方が今までであったことがないようなケースやいつも困ってしまうようなケースを学んでいただくために TAC さんの通信研修の実務編（ケーススタディ）を受講してもらって疑問点や悩みを解消していただいたり、より基本的な条文にもあたりたいということであれば、逐条解説テキストをご覧いただいたりとかたちで連動していきたいと思っております。

最後に、管理者の方にとってはツールや研修の違った使い方があると思います。例えば、業務支援ツールの活用はどういう活用があるのだろうかという検討をしていただいたり、実際に新任者に研修をするときにこのツールは役に立つと思うと言っていた市町村の方もいらっしゃると思いますので、研修ツールとしての使い方を検討いただいたり、これから提案していきたいと思っております。

以上が 8 月から 3 月までにかけて実施させていただいた我々の業務支援ツールモデル事業の最終的な取りまとめの結果のご報告となります。ありがとうございます。

司会

ありがとうございました。それでは、ただいまのご説明に関しまして各構成員の皆様のご助言等をいただけますでしょうか。本日の検討会では、あずさ監査法人より業務支援ツールの取りまとめ状況についてご報告をいただきましたが、これに関するご感想、あるいは、今後、本ツールを展開した際のご助言などを賜りたいと思います。それでは、よろしくお願いたします。では、横尾構成員お願いたします。

横尾構成員

横尾でございます。こちらのガイドについて私から補足というかご説明と要望を述べさせていただきます。今回あずさ監査法人様にお持ち頂いた資料のうち一部完了していない部分がございますので、構成員の方からよりの確にご意見を頂けるよう、その辺についてアドバイザリーをさせていただいた内容と、今出来ていることと出来ていないことを個別に説明させていただきます。構成員の方にあずさ監査法人様の全てのツールが送られてきた時にすごく大量の物が来て、印刷をした方がいたら大変なことになったのではないかと思います。実際見てみると 1,000 枚くらいで 39 ファイルあります。何も知らない市区町村の方にとっては、かなり衝撃を受ける分量だと思います。市区町村の方にとっては初見となりますので、まず全体像と、これだけたくさんのものが本当に必要なのか、これらがあると何が良いのかという「そもそも部分」が知りたくなる部分がございます。そういったことを解決する為に、「そもそも何のためのツールなのかということが分かるようにすること」「業務の円滑化と説明漏れを防ぐことが、これ 1 つで全部できるということ」

「全員（全市区町村）に同じフォーマットが配布されるので、年金機構さんとの問い合わせのやり取りもスムーズになるのではないかということ」などメリット部分に分かるようにするという意図でアドバイザリーをしたのが、こちらの『まるわかりガイド』です。業務支援ツールを使う可能性のある全ての方がこれを見て「こういう物なんだな」と理解できるようにします。

一番大事なのが、「こんなにたくさん、業務支援ツール」というページで、業務支援ツールの全容が分かるということです。今回は時間が間に合わなかったかと思いますが、実際に利用する段では、絵や写真を入れて「ツールが全部あるな」とか「これとこれを使えばいいんだな」という「目次」的な役割が果たせる工夫等をアドバイスさせて頂きました。

「まるわかりガイド」のその他の補足と致しましては、言いたい要素は書いてあるのですが、用紙としてはまだ完成度があまり高くない状態にあります。例えば、初めの表紙の「1.年金業務を円滑化」の下に書いてある説明は、1の説明ではなく全く別のことが書いてあったりしますので、連携しているように見えるデザイン的な部分はこれから改訂が必要になってくるところだと思います。

また、「業務支援ツールでできるこんなこと」のページでは、「うれしい変化」と表現されています。こちらはピフォー・アフターが分かるようにして、どういうことを期待しているのかが分かるようにということでお伝えしたのですが、実際には窓口の方はすでに説明漏れなどについてすごく気をつけていらっしゃるそうです。ですから、「変化」というと「今はできていない」というニュアンスを含んでしまいますので、「新しいツールが入ることによって、今、市区町村内でできていることができなくなったり、業務が煩雑になることがないように厚労省さんのツールは配慮されている」というニュアンスに変えていただいたら良いのでは？というところまではアドバイザリーでお話させていただいています。一般企業でも、今まで紙の伝票だったものを電子化したら業務がすごく煩雑になったということがあるので、厚労省さんのツールはそうならないように配慮されているというニュアンスに変えていただければいいと思います。

「もっとこういう要素も入れたほうがいいのか」など他の構成員の方からもご意見があるかと思しますので、それらも踏まえて良い物ができたらいいと思いました。

2つ目の『セットアップガイド』は、市区町村内の実施体制のセットアップについてまとめています。つまり、あの大量の物が来て一度は印刷しなければいけないとしても、どこにどの窓口にどの冊子を置くのか。例えば、問い合わせのときにもあったほうがいいのかから電話の所にも1冊置いておいたほうがいいのか、どこに何冊必要なのかといったことを計画しないと、現実的には活用が難しいのではないかということです。あの量をいきなり印刷し始めてしまったら大変なことになってプリンターがパンクしてしまう可能性があることも含めて、書いていただくと良いというお話をさせて頂きました。まだこれも途中段階なのかなと思います。

先ほど佐藤構成員とお話をされていて、やはり1,000枚あるということを書いたほうがい

いのかもしれないと思いました。39 ファイルと書いただけでは 1,000 枚もあると想像できないかもしれないので、書いたほうがいいのではないかという感想を持ちました。以上です。

司会

ありがとうございます。他の皆様はいかがでしょう。佐藤構成員お願いいたします。

佐藤構成員

市町村の立場としてこちらを見させていただきました。先ほど横尾構成員から出ていきましたけれども、セットアップガイドとまるわかりガイドそれぞれの全体ページ数や分量を書いていたきたいのが 1 つです。業務支援ツールで 1,000 枚あるのでしょうか。私もこの会議に出ていて良い物ができたと思うのですが、これ以外に研修関係の別ファイルがあると思うと、やはり打ち出しする作業はかなり大変だと思います。また、もっと小さな市町村ではプリンターの台数もないと思いますので、これを打ち出すだけで通常業務に支障をきたす可能性もあると思いますので、そういったことを配慮していただけたらと思います。これは厚生労働省さんへの要望ですが、業者に委託して印刷できるか、もしくは、印刷した物を各市町村に 1 セット渡してもらったほうが、データを見ながら内容物の確認をするよりも現物で確認して各市町村で必要な物をカスタマイズしたり、もう一度製本し直したりすることができると思いますので、スタートアップガイドなどを作っていただくのは大変ありがたいのですが、1 セットでいいので一通りの物を配布していただけたらありがたいという要望です。

司会

大西課長お願いいたします。

大西課長

検討いたします。

司会

ありがとうございます。他にいかがでしょう。佐々木構成員お願いいたします。

佐々木構成員

4 ページの業務支援ツールの全体像の部分です。39 あるツールの中で 1 つのツールがそれぞれ何枚あるのかをこの表の中にページ数を書いていただけたら、この 39 あるボックスの中でどのボックスが何枚あるかというのが非常に分かりやすくなるので、印刷するときも目安になると思います。各ボックスのツールの枚数を番号表示でも構わないと思いますので、明記されたら分かりやすいのではないかと思います。

39 あるツールについて 1～39 番まで通し番号をふっていただいたら、実際に 1,000 枚ある中で 39 個の束ができると思うのですが、1 つ目の束がこれ、2 つ目の束がこれというかたちでピックアップしやすくなるのではないかと思いますので、通し番号 1～39 番までふってみるのも良いのではないかと思います。

司会

ありがとうございます。他にいかがでしょうか。三浦構成員お願いいたします。

三浦構成員

事前に少し拝見させていただいた時にも申し上げたことですが、バインダーに入れた状態で見るとテカテカと光が映りこんで見にくいので、マットタイプの物を用意したほうがいいなど一言あるといいと思います。作ってしまってから「これ見づらいじゃないか」となると不親切だと思いました。

セットアップガイドのステップ 3 のカスタマイズというところですが、確かどのページのどの部分をカスタマイズするかというリストが別途ございますよね。

あずさ監査人

そうですね。内容物の確認のための別紙で対応しようかと今考えているところでございます。

三浦構成員

どこをどうカスタマイズしなければいけないのかというリストは必ず必要だと思います。

あずさ監査法人

そうですね。電話番号や住所など明らかに変えなければいけない所は明示してお出ししたいと思っています。

三浦構成員

よろしくお願いします。

司会

ありがとうございます。他にいかがでしょうか。熊切構成員お願いいたします。

熊切構成員

資料の 4 ページ目で業務支援ツールの全体像が見えましたので、一覧ができたということで大変ありがたいです。先ほどご提案もありましたけれども、ここでボリュームが分かるようになれば、いっぺんに全部プリントアウトするのはなかなかやりにくいと思いましたが、選びながら必要な物をセレクトしていく手がかりになると思いましたので、これを基に実務のほうへ入っていけばいいかなと思いました。以上です。

司会

ありがとうございます。他にいかがでしょうか。原構成員お願いいたします。

原構成員

使い方などをすごく分かりやすくしていただいております。今も熊切構成員からお話がありましたけれども、たくさんある中で適用免除から使うのがいいのか、どこからどう手をつければいいのか分からない部分があると思いますので、モデル例というか手順までフォローしてあげるといいのかなと思います。そのためにも、最後の 10 ページに「研修ツールとの連動」と書いてありますけれども、初任者の方、業務経験のある方、そして、業務を管理する方というかたちで TAC さんの研修ツールと連動していただくということを徹底していただくとともに、こういう良い物が出来上がったので、どのくらい使

っていただいているのか、フィードバックできるような体制も今後あったらいいと思って
おります。

もう 1 つは今後のことですが、日本年金機構さんや年金保険料を徴収する所などの共
有化をしていただきながら、いろいろな場所ですべてに使っていただけるようにしていくのがいい
のではないかと考えておりますので、よろしく願いいたします。

司会

ありがとうございました。他にいかがでしょうか。阿部構成員お願いいたします。

阿部構成員

先走ってしまうかもしれないのですが、資料 4 によると今後この業務支援ツールをホー
ムページから発信していくのだと思いますが、これは市町村の国民年金担当窓口の方だけ
ではなくて一般の市民も見ることができるということですか。

あずさ監査法人

これはたぶん厚生労働省様からお答えいただいたほうがよろしいと思います。

事務局

モデル事業のホームページを修正することを予定していますので、一般の方もご覧いた
だくことが可能になる予定です。

阿部構成員

そうしますと、お手続きガイドだけではなくて相談シートや全ての成果物を確認するこ
とができるわけですね。そうなれば、市民の方もこの業務支援ツールを目にすることがで
きるの、例えば国民年金担当窓口で用事があって説明を受ける場合、どういうサービス
を受けるのかある程度予測することができるし、業務の効率化が進むとっております。

市民の方が目にする機会があるということで、この業務支援ツールを用いた画一的な説
明サービスが普及していくのではないかと私は考えております。以上です。

司会

ありがとうございます。殿村構成員お願いいたします。

殿村構成員

私は公務員になったことがない上に、例えが悪いかもしれませんが、私は業務支援ツ
ールを見て大学生の時にアルバイトしたマクドナルドのマニュアルを思い出しました。もの
すごく細かくて枚数も多くかったため、一見して「無理」と思ってしまっただけですが、そ
れをどうやって覚えるかという教育を受けたときに、トレーニーからカウンターパーソン
まで業務のレベルごとに段階とチームが組まれていたことで、やる気が出たのを思い出
しました。

そんな経験から申し上げるのですが、これをいきなり全部覚えろと言われたら引いてし
まう人も多いのではないかと考えています。それを解決するためには、市町村ごとに決めら
れることだと思うのですが、チーム処理の仕組みと、初年度の人はここまで、2 年目の人はこ
こまで、3 年目の人はここまでといった業務レベルごとの段階を設定されたら、少し敷居が

下がるのではないかと思います。以上です。

司会

ありがとうございます。三浦構成員お願いいたします。

三浦構成員

先ほど言い忘れたのですが、横尾構成員のお話を聞いていて思ったのですが、「うれしい変化」ですけれども、「変化」ではなく「効果」にしたほうがいいのではないかと思います。

司会

ありがとうございます。横尾構成員お願いいたします。

横尾構成員

横尾でございます。今皆様からいただいたご意見は私も全て大賛成ですので、ぜひ厚労省様あずさ監査法人様でご検討いただければと思いました。このセットアップガイドは、これは表紙で、この後にシンプルなワードでの説明ページが数ページ程、工程ごとに付く予定だと思いますので、先ほどの殿村構成員のご意見もステップ 6 の体制整備計画の立案の所にモデルを載せると良いのではないかと感じました。

ツールの全体像は出すのがすごく難しかった部分で、名前なども全部付け直したりして結構苦労した部分ではありますけれども、その効果も感じる事ができましたので、ぜひ活用していただければと思えます。関係ないのかもしれないですけれども、「業務の全体像」がこのままホームページになっていて、例えば「お手続きガイド」等の資料名称をクリックするとダウンロードできる...等となっていると分かりやすくなると思えます。ありがとうございました。

司会

ありがとうございます。他はよろしいでしょうか。

あずさ監査法人

あずさ監査法人といたしましては、ページ番号や ID などいろいろご意見をいただきましたので、まだ 3 月末まで期間がございますので、そのあたりを取り込むことも検討してまいりたいと思っております。

あずさ監査法人

最後にご挨拶をさせていただきたいと思えます。このたびの業務支援ツールの製作にあたりましては、検討会の構成員の皆様から大変貴重なご指導、ご助言をいただきまして誠にありがとうございました。また、事業の過程におきましては、モデル事業として多くの市町村よりご意見をいただきましたことをこの場をお借りしてお礼を申し上げます。本ツールが市町村の窓口におきまして少しでも役立つ物になればと考えております。どうもありがとうございました。

司会

ありがとうございました。あずさ監査法人の成果物に関しましては、本日アドバイスを

いただいた内容を含めまして最終成果物を取りまとめていただくことをお願いしたいと思います。

それでは、次の議事に進めさせていただきます。引き続き、資料 2 に基づきまして TAC 株式会社より通信研修モデルの取りまとめについてご報告したいと思います。それでは、TAC さんよろしくお願いたします。

TAC (株)

TAC でございます。この度は構成員の皆様、それから、多数の市町村の皆様からたくさんのご意見やご助言をいただきまして反映した研修ツールを今作成しております。まず、お手元の資料 2 の他に紙上 Live、逐条解説テキスト、実務編の紙上 Live のサンプルをお手元にお配りしております。本日は研修動画サンプルもご用意しておりますので、後ほどご覧いただきたいと存じます。

今回の通信研修のコンテンツは、資料 4 ページの基礎編（制度編）、5 ページの逐条解説テキスト、そして、6 ページの実務編の 3 つで構成されております。4 ページの基礎編に関しては紙上 Live 講義あるいは研修の映像の 2 つで構成されています。こちらのラインナップについては 4 ページを後ほどご覧いただければと思います。

5 ページの逐条解説テキストですが、これは条文の解説テキストということで目次を掲載させていただきます。

次に 6 ページの実務編でございますが、これは基礎編同様に紙上 Live 講義と研修の映像で構成しております。主にあずさ監査法人様が作成したツールの使い方、あるいは、それを使った実際の事例やケーススタディの研修ということで製作を進めております。

前に戻って 3 ページに全体系が載っておりますので、こちらをご覧ください。まず、左側に適用免除ということで加入・喪失、免除というテーマがございます。ここから右に進んでいただきますと、初心者が制度の概要を学ぶ研修ということでダイジェスト編、そして、国民年金の基本的な制度知識を学ぶ研修ということで被保険者から始めて各テーマの研修がございます。そして、最後になりますが、右側のほうは実務編ということで、業務支援ツールの記載内容を学んだり実際のケースを学習したりする内容で製作しています。下にあります年齢の給付関係も同様の構成で製作をしております。

最後になりますが、7 ページをご覧ください。研修のイメージということで作成させていただきます。まず、左側の着任すぐの方についてはダイジェスト版によってパンフレット等にある制度の基本的な知識を知っていただくということで製作をしております。次に、実務編の適用あるいは免除の業務支援ツールの使い方をケーススタディで基本ケースを学習していただき、その上で窓口業務の OJT 等で徐々に現場感覚を掴んでいただきながら業務を遂行していただくといったイメージの研修になっています。

その後、必要に応じて基礎編のテーマごとに内容を精査した物を作っておりますので、条文根拠に基づいた深い理解を進めていただくということで研修を基礎編あるいは逐条テキストということで準備しております。この流れでございますが、初心者の方ではなくす

でに窓口に立っているということになりますと、ダイジェスト編などは場合によっては割愛ということにもなると思いますので、経験年数やそれぞれの市町村ごとにご調整いただいてご覧いただくというコンセプトでございます。最後に、窓口業務を統括している方に関しては、研修の企画の計画作成の際に参考にさせていただくということもできるのかなとイメージして製作を進めております。

ご説明は以上となります。まずは動画をご覧いただいて、またご意見をいただければと思います。

司会

電気を消していただけますでしょうか。

TAC（株）

まずは基礎編からスタートとなります。基礎編は47分の老齢基礎年金を5分ほどでお伝えします。

（動画上映）

TAC（株）

次に65歳の判定について説明します。

（動画上映）

TAC（株）

次のアニメーションでは業務支援ツールとの連携を含んでおります。

（動画上映）

TAC（株）

次に年金額の計算です。

（動画上映）

TAC（株）

次に減額のお話になります。

（動画上映）

TAC（株）

次に、理解しにくいと言われております振替加算についてご説明します。

（動画上映）

TAC（株）

次にあずさ監査法人様の業務支援ツールとの連携になります。

（動画上映）

TAC（株）

こちらで基礎編は終了です。次に、実務編となります。まず、ジングルということで注目を集めるように映像が流れます。

（動画上映）

TAC（株）

一般的に視力は60歳を超えると急激に低下することや高齢者にも見やすいように文字の大きさや配色などを工夫しているといったことをこちらではお伝えしております。

(動画上映)

TAC(株)

ターンアラウンド用請求書のお話をします。

(動画上映)

TAC(株)

次に、加入記録の確認の事例です。

(動画上映)

TAC(株)

繰下げの事例になっております。

(動画上映)

TAC(株)

次に、業務支援ツールを使った説明に展開します。

(動画上映)

TAC(株)

以上でございます。今ご覧いただきました通り高齢者の視覚や見えにくいといった部分に極力配慮いたしまして、障害年金の実務編に関しては、初診日特定等の高難易度業務における業務フローの改善や、窓口対応のサービスレベル向上に関係する内容についても横尾構成員などからさまざまなご知見、ご助言をいただきながら製作を進めている状況でございます。以上でTACの製作物の報告は終了でございます。

司会

ありがとうございました。それでは、ただいまのご説明に関しまして各構成員の皆様のご助言をいただきたく存じます。本日の検討会では、TACより通信研修モデルの取りまとめ状況についてご報告をいただきましたが、今後、通信教育を展開した際のご助言などを賜りたいと思います。よろしく願いいたします。横尾構成員お願いいたします。

横尾構成員

横尾でございます。先ほどタック様よりお話がございました通り、障害年金など専門的な部分に関してはいろいろと個別にアドバイスをさせていただいておりますけれども、老齢のほうは今回初めて見させていただきました。最終回ですので細かい所もいくつかお伝えしたく思います。1つ目は、紙上Live講義の1つ目の老齢年金の支給要件の原則のお話のところで、紙上の部分と実際の項目でカギカッコの組み方が少し違っている部分があったので、そういうところも最後に見直しをしていただくといいと思いました。

2つ目は老齢基礎年金(2)の満額でない年金額に関してですが、パワーポイントには平成21年4月以後と以前の違いが書いてあったのですが、口頭の紙上ライブに入っていなかったため、入れていただくといいと思いました。基本的には非常に分かりやすくできてい

と思いますので、分量がかなり多いと思いますので細かい所の見直しなどをさせていただくといいと思いました。

3つ目としましては、高齢者の視覚の説明などを入れてくださったのは非常に良かったと思っています。具体的にこういう物を用意したほうがいいとかそういったことがすごくいいのではないかと思いました。これに加えて、ご案内するときの声についてもプラスアルファでご案内しては如何でしょうか。具体的には、「高齢者はほとんど高音から聞きにくくなりますので、なるべく大きな声でゆっくりと低めの声で話すようにすると良いでしょう」ですとか、高音から聞きにくくなるということもお伝えしておくといいと思います。企業でもよくあるのですが、高齢者の方の電話対応や窓口業務で女性が対応してもめるときに、声の低い男性に変わったらスムーズにいったというケースもあります。それは女性か男性かということではなくて声の高さによるものなので、声の高さによって聞きにくさが違うという情報を知っていると、少し役に立つケースもあると思いました。

今お話があったように実際あずさ監査法人様のツールともよく連携されているように見受けられましたので、今後非常にやりやすいのではないかと思いました。こちらはホームページで配布するのでしょうか。ホームページから紙上Liveをダウンロードするようなかたちで出していく物なのでしょうか。

事務局

モデル事業のホームページを改修して今現在も、モデル事業用のものを掲載していますので、その部分に掲載することを今検討しているところでございます。

横尾構成員

掲載されるということですね。

事務局

検討しているところでございます。

横尾構成員

それであれば、そこから見て、映像などもそこから見られるのでしょうか。

事務局

映像については一応YouTubeも含めて検討はしているのですが、技術的な部分も含めて最終的な調整が終わっていませんので、そのようなことも含めて今検討しているところでございます。

横尾構成員

分かりました。連携していて非常にいいのではないかと思いましたので、一般の方にも公開されるということですので、最後に言い回しなどの部分で障害者など当事者が聞いたときに不快に思うような表現がないようにチェックできるといいのではないかと思いました。ありがとうございました。

司会

ありがとうございます。阿部構成員お願いいたします。

阿部構成員

ただいまの横尾構成員のご意見とも関連するのですが、説明のスピードといえいいのか音声のスピードといえいいのかよく分からないですけれども、そのへんのところを確認させてください。YouTube から基礎編の被保険者と実務編のケーススタディで会社を退職したときの手続きを拝見させていただきました。基礎編の被保険者に関しては YouTube では1本20数分になっているわけです。映像資料を見ないで音のみでどれくらい聞き取れるのか数回やってみたのですが、今日お聞きしたサンプルの音声のスピードと YouTube で流れている音声のスピードは同じなのでしょう。YouTube から聞き取った基礎編のほうが少し早く感じたようなのですが、それは私の感じ方なのか、あるいは、こちらのサンプルを今日は少しゆっくりめに流したのか、そのへんをお聞かせください。

TAC (株)

今日のサンプルに関しては、音の聞こえ方には間の取り方で早く聞こえるか聞こえないかという耳の錯覚があるようです。1つ1つのテーマごとにかなりゆっくり区切って、今回は間を2秒半から3秒くらい入れています、それを1秒くらいにすると、かなり早く聞こえてしまいます。ところが、今回のように間を少しゆっくりめに置くことで内容が遅く聞こえたりということになりますので、基本的にスピードは間の置き方で聞こえ方が若干違ってくることになりますので、これらの点に配慮し製作しております。

阿部構成員

そうしますと、この間の取り方が非常に重要になってくるのかなと思っています。基礎編を YouTube から聞いた際、20数分と長かったこともありまして、聞いていると、間が短いのか単調に聞こえたりして飽きてしまったりということがありました。また、映像資料を見ながら確認してみると、図表の内容全てを確認する前に図表がめくれてしまうことがあったので、間の取り方は検討していただきたいと思いました。

実務編のケーススタディを拝見させていただきました、会社を退職したときの手続きというのが、次の展開がどうなるのかなと非常にドキドキして非常に分かりやすいし勉強にもなりました。もしかすると自分も1週間くらいこれを見ていたら市役所の国民年金担当の窓口で業務できるのではないかなという気持ちになったりしました。初めて国民年金担当窓口で配属された方も基礎編から勉強するよりも実務編から聞いてみるのも有効なのかなと思いました。

この動画に関しても一般の方に公開するという事で、市民の方が拝見することによって、これから年金担当の窓口に行く際にこういう展開でサービスを受けるのかということをおある程度予習することができると思いますので、業務の効率化にもつながるのかなとちょっと深読みをしてしまいました。以上です。

司会

ありがとうございます。他にかがでしょうか。佐々木構成員お願いいたします。

佐々木構成員

3 ページの研修ツールの成果物一覧についてです。2 点あります。ダイジェスト、被保険者というかたちでボックスがいくつもありますが、先ほどのあずさ監査法人のケースと同じように各ツールのボックスのボリュームや分量の目安を明記して、どのツールがだいたいどのくらいの量なのか一目瞭然で分かるようなかたちにされたほうが良いのではないかと思います。

2 点目ですけれども、左側の行の部分で適用免除と給付で 7 つ行があります。一番上から加入・喪失・各種変更、免除・納付猶予から下の寡婦年金まで 7 つ行がありますけれども、横の並びについては赤い点線で囲ったり、各 7 つの行それぞれが色分けされていたりして、左のほうはすごく統一感があって 1 つの行が 1 つのくりだと明記されているのですが、一方で、上のほうの列に関しては、1 列目の初任者が制度の概要を学ぶ研修から 4 つ目の業務支援ツールを活用し基本的なケースの対応を学ぶ研修までありますけれども、こちらの列の部分のくりのインパクトが少し弱い印象を受けましたので、上の列も統一感を出したら良いと思いました。もともと見やすい物なので、上の表示を工夫されるとインパクトがより出て効果的になるのではないかと思います。

司会

ありがとうございます。他にいかがでしょうか。原構成員お願いいたします。

原構成員

佐々木構成員がおっしゃった 3 ページもそうですけれども、もう少しもんでいただきたいと思ったのは 7 ページのところですか。研修受講のイメージとありますが、今後はもう少しつめたモデル例を作っていくほうが良いと思います。私も金融機関で年金業務の研修教育をしていますが、内容がたくさんあるので、どこから何を誰に行うのかということに担当者は悩むかと思います。簡単にいうとモデル研修計画のようなものを示してあげて、それを集合研修のような場所で説明してあげるととてもいいと思います。今後のことだと思いますが、せっかくこれだけの物があるので、研修のモデル計画というか、どういう流れで教育していくのがいいのかという部分は検討されたほうが良いと思います。

皆さんが自分で学ばれるのはやはり業務をやりながらだと思いますので、ダイジェスト版を見てからケーススタディを見る流れはすごく分かりやすいと思うのですが、できれば着任すぐの方、すでに窓口に立っている方ともに基礎編（制度編）の詳細版を、1 年かかるか何年かかるか分かりませんが、通年で細かいところまで見ていただくことを継続的に少しずつでもやっていったほうが良いと思います。必要に応じて見るとなると、詳細版は最後なので見なくなってしまうたり、ダイジェスト版のみで終わってしまうというところが考えられます。そうすると、ケーススタディに出てこなかったような事例にあたったときに「どうだっけ」ということになってしまいます。引き出しが多いほうが良いと思いますので、時間はかかるでしょうが、市町村の方々に工夫していただいて計画を立てながら基礎編の詳細版についても少しずつやっていただけるといいと思います。順序は二

ズに応じた順序でいいと思います。モデルの研修計画をイメージよりもう少し細かく示してあげたほうがよりスムーズに受講できると思います。

そして、どこまで進んだかをフィードバックしてもらような仕組みがあるといいと思いました。活用していただくことが大事なので、これをどうやってどこから見ればいいのかという部分で工夫した物をお示しする、あるいは、説明する部分があるといいと思いました。以上でございます。

司会

ありがとうございました。三浦構成員お願いいたします。

三浦構成員

質問ですけれども、3 ページの研修ツールの成果物一覧に 1. 使い方、3. 使い方、4. 使い方と数字がありますが、この数字は何を表しているのですか。

TAC (株)

こちらの数字の使い方は、加入と免除のほうが 1 番の使い方とありますが、これはもともと 1 と 2 を合せて 1 つにしたということで、1 番の使い方となっています。2 番の使い方が 1 番に吸収されているという意味でございます。それから、老齢と障害が 3 と 4 ということになっていまして、その後、遺族と未支給、寡婦を含めて合わせてということになっています。一応そういった状況でございます。1 と 2 が一緒になってしまっているということでございます。

三浦構成員

これはここに表示されているだけではなくて実際にこういうかたちで配布する物にも載る通し番号のようなものですか。

TAC (株)

そうですね。番号に関しては検討します。

三浦構成員

これをパッと見てこの数字は一体何がどうなっているのかと思いましたので、ご検討ください。

TAC (株)

はい。ありがとうございます。

司会

ありがとうございます。殿村構成員お願いいたします。

殿村構成員

実務編のケーススタディはすごく分かりやすいです。私は今までターンアラウンド用請求書が届くとは知りませんでした。公的年金はどんなに払い続けても、結局のところ、すべて自分で管理して、自分で請求しなければ一円ももらえないものと思っていました。私のような人が多いから、年金は面倒でもらえないものと思込む人も増えるのではないのでしょうか。だからこそ、この実務編は市町村の窓口モニターを置いて市民の皆様に見て

もらった方がいいと思います。こうして、老齢年金受給者の家族も分かるようにしたら、さらに理解が深まると思います。市役所の職員さんが説明するのもすごく大事ですけれども、周囲の家族が理解して「これはそうなんだよ」と教えてあげるなど、みんなが分かるツールにすると非常に効果的なのではないかと思います。

司会

ありがとうございます。熊切構成員お願いいたします。

熊切構成員

実務編のケーススタディを見ていて、とても分かりやすくなってきて良かったなと思います。これなら初心者が初めにとっかかりに見ても業務支援ツールなどと組み合わせて見ればなんとなくイメージできるだろうと思いました。

これは私ども市町村がやることなのかもしれませんが、今回動画に出ていた井上さんがお帰りになった後、次にまた窓口に来るような状況の想定をしていけばだんだんノウハウが積み上がった素材になるのかなと思いました。ありがとうございました。

司会

ありがとうございます。佐藤構成員お願いいたします。

佐藤構成員

ケーススタディはとても分かりやすく、これなら職員の人が使っても分かりやすいのではないかと思います。これはうちの市だけの問題なのか、たぶん他の市町村も同じだろうと思うのですが、当市では動画の閲覧ができないようになっていまして、動画などが落とせないようになっています。たぶん他の市町村でもそういう所があるのではないかと思います。駄目なときの対応も考えていただけるといいと思います。すみません、また要望です。とりあえず要望として出させていただきます。今回もDVDに落として送っていただいていたので見ることはできましたが、直接データでは使えませんでした。申し訳ありません。

事務局

お答えいたします。もちろんDVDを別途配布することを検討していますが、ボリュームがありますので、また改めて段取りをしてご連絡させていただくようなかたちになる予定です。

司会

ありがとうございました。それでは、そろそろよろしいでしょうか。次の議事に進みたいと存じます。最後によりしくお願いいたします。

TAC(株)

本検討会の最後にあたりましてTAC株式会社よりご挨拶を申し上げます。本事業におきましては非常に短期間に多くの教材を製作するということになりましたが、構成員の皆様より多くのご助言、それから、ご指導を賜わりまして、これまでにない画期的な研修を製作することができそうになっております。ありがとうございます。また、モニタリング等

にご協力いただきました全国の市町村の皆様からも貴重なご意見を多数頂戴いたしました。より実務に則した研修が製作されております。この場を借りて御礼申し上げます。ありがとうございました。

司会

ありがとうございました。TAC の成果物に関しまして、本日のご感想なども含めまして最終成果物を取りまとめさせていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

それでは、次の議事に進みたいと思っております。それでは引き続きまして、資料 3 に基づきまして電通 PR より市町村・若年層向け情報発信モデル事業の取りまとめについてご報告させていただきます。それでは、電通 PR さんよろしくお願いいたします。

(株)電通 PR

電通 PR でございます。よろしくお願いいたします。本日、弊社からは資料 3 に加えましてツールの見本をいくつかお配りさせていただいております。まず、こちらのパンフレットでございます。それから、ポスターです。大きさは A2 か A3 で考えているのですが、今日は便宜上 A4 で出力しております、こちらの 2 種類です。それから、若年層のツールとしましてはワークシートをお配りさせていただいております。

まず、市町村の事業についてツールのご報告をさせていただければと思っております。パンフレットにつきましては構成員の皆様それから市町村のアンケート、一般生活者のアンケートを踏まえて修正したものがこちらでございます。本日、便宜上 1 つにまとめて印刷しておりますが、8 種類に分かれておりますので 8 つに分けて印刷していただいてもいいですし、あるいは、必要なテーマだけを抜粋して印刷していただいても大丈夫なように構成させていただいております。

ポスターは先ほど申し上げたように 2 種類でございます。年金は老後の備えだけではないことや、払えないときに免除・猶予制度があるので未納にならないようにしてくださいといった伝えたいことは同じなのですが、表現を少し変えております。1 行目に下線がある物とない物で区別いただければと思っております。こちらにつきましては後ほどご意見をいただければと思っております。

動画につきましては、皆様何度もご確認いただきましてありがとうございました。修正したものをご覧いただければと思っておりますのでモニターをご覧ください。

司会

すみません。電気のほうをお願いいたします。

(株)電通 PR

では、流します。

(動画上映)

(株)電通 PR

以上でございます。市町村向けモデル事業のツールにつきましては以上の 3 種類でございます。

加えまして、今回は取扱説明書も作成しております。資料3の5ページ目からがそれに相当するものです。内容としましては、基本的にこれまでお諮りしましたコンセプトや仕様体裁についてのこととなりますので割愛させていただきます。

ただ、13ページ目をご覧くださいませでしょうか。殿村構成員に市区町村のキャラクターを配置してはどうかというアイデアをいただきましたので、いくつかの市町村にご相談をしましてロゴやキャラクターのデータをお借りして、キャラクターを配した事例を貼り付けさせていただいております。このようなかたちでキャラクターやロゴを配置することができますというご案内もさせていただければと思っております。お配りしたパンフレットの2~5枚目がキャラクターを配した見本でございますので、よろしければご覧ください。

14ページ目は、問い合わせ先の印刷方法等も記させていただいております。作成上の注意としましては、聴覚障害の方からお問い合わせがあったときのためにファックス番号を記載してくださいといったことを明記させていただいております。

15ページ目は掲載方法のご提案です。すみません、一番下の壁面と書いてあるのはパンフレットではなくポスターの事例です。最終的にはこれに使用上の注意を加えてマニュアルを完成させていきたいと思っております。

続きまして、若年層のモデル事業のご報告をさせていただければと思います。まず、ワークシートですが、こちらにも構成員の皆様からのご意見や授業を受けていただいた学生さんたちに行ったアンケートを基に修正をしております。具体的には、こちらの緑色の配布資料をご覧くださいませと思います。

2枚目のライフイベントシミュレーションについては真ん中の左側に印があると思いますが、結婚や出産などに当てはまらない人がいるのではないかというご意見がありましたので、当てはまらない所は空欄のままにしてくださいといった対応をさせていただきました。

また、次の3枚目では金額の書き方が分かりにくいといったご意見がありましたので、食費、家賃、交遊費、光熱費の4つでいくらになるかを書いてくださいといった注釈を加えるなどさせていただいております。あとはパンフレットに合わせた修正や平成27年度の金額に合わせた修正を施しております。

動画につきましてもたくさんご意見をいただきまして、それを修正したものを本日ご覧いただければと思います。よろしく申し上げます。

司会

すみません。部屋の電気をまた消してもらえますでしょうか。

(株)電通 PR

では、流します。

(動画上映)

(株)電通 PR

若年層に向けたモデル事業のツールについては以上です。

最後に、今回モデル事業と準モデル事業としまして7つの高校、大学で授業をした結果、459 サンプルの学生さんたちからアンケートを回収しましたので、ご報告させていただきたいと思います。34 ページをご覧ください。こちらが実施した学校の一覧でございます。前回もご報告させていただきましたが、学校の数が増えてもサンプル数が増えても大きな数字の変動はありませんでした。

一番ご覧いただきたいページとしましては40 ページをご覧くださいませでしょうか。授業を受けて保険料を納付したり免除や猶予の申請をしたりしたいと思いましたがという設問に関しましては、99 パーセントの人が申請をしたいとお答えいただいております。また、ご自身の後輩のために来年度もこの授業をやってほしいと思いますかと聞いたところ、これも96 パーセントの人がやってほしいと回答をいただきましたので、大変意義があったと考えております。

ご説明といたしましては以上でございます。ありがとうございました。

司会

ありがとうございました。それでは、ただいまのご説明に関しまして各構成員の皆様のご助言をいただきたいと存じます。本日の検討会では、電通 PR より市町村・若年層向け情報発信モデルの取りまとめ状況についてご報告をいただきましたが、これに関するご助言あるいは今後、本ツールを活用した効果的な情報発信についてのご助言を賜りたいと存じます。いかがでしょうか。阿部構成員お願いいたします。

阿部構成員

市町村用パンフレットですけれども、こちらの各種パンフレットは各地方自治体で印刷して配布するという解釈でよろしいでしょうか。

事務局

基本的にパンフレット等は各自治体で刷っていただいて配布していただくことを念頭に置いております。

阿部構成員

そうしますと、印刷の方法などをお聞きしたいと思います。例えば、『国民年金はじめのはじめ』ですと、この1 ページ目も表紙ということで印刷することになると思うのですが、表紙を含んで4 枚になるわけで、そうするとA4 をA3 両面に印刷すればA3 両面1 枚で済むのですが、物によっては表紙を含んで6 枚という物があるわけで、そうすると、A3 の両面とA4 の両面というやり方で配布するのでしょうか。

(株)電通 PR

すみません。お答えします。前回からお話させていただいておりますように「国民年金とはなんぞや」という分からない方のためにインターネットをメインメディアにして、まず情報配信するというのが基本です。

そして、市町村の方々が使っていただくに関しましては、まずパンフレットという認識というか単体で使っていただくというよりは業務のために使っていただくという意味では

中を見ていただく、それから、陳列する場合に関しましてはモノクロでないと出力できない地域もあると思いますので、そういう意味ではA4の中でクリップ留めをしていただいてというような少しチラシのような使い方で展開していただくような感じも考えております。カラープリンターをご用意されていない事務所さんもあるかもしれないので、モノクロでも判然できる感じにしております。ページ数でA3で2つ折りにしてというような感じで構成を考えているわけではございませんでした。

阿部構成員

ありがとうございました。分かりました。私もこれまで各種パンフレットを自分でプリントアウトしていたのですが、大学の研究室もモノクロでしか印刷できないのでモノクロ印刷で中身を拝見させていただいていました。やはり見た際にカラーとモノクロではイメージがかなり違うと感じました。各市町村のいろいろな事情やコストの面から検討するのが難しいと思うのですが、やはり各種パンフレットはカラーのほうがより効果があるのではないかと感じております。

私はいただいた資料を研究室でプリントアウトしているので全てモノクロで見えています。ライフイベントシミュレーションもモノクロで印刷して見ていたものですから、見落としができていた箇所がありました。この図を見ていきますと、20歳になったら国民年金に加入ということで、全ての人に国民年金の手続きをしましょうというイベント的な流れですよね。例えば、大学を卒業したり就職すると国民年金の1号から2号になる場合があったりして、その後の所に「国民年金に切り替え」とあります。仕事を辞めて2号から1号に戻ったということ想定していると思うのですが、そういう解釈でよろしいでしょうか。

(株)電通PR

はい。こちらはそうです。

阿部構成員

そうしますと、20歳になったら国民年金に加入する。教育的に全ての人に対して国民年金に加入しなければならないという説明がされると思います。その流れでたぶん講師の方が説明すれば理解を得られるから問題はないと思いますが、ただこの図を見ただけでは「国民年金に切り替え」という表現が少し混乱するのではないかという意見です。

(株)電通PR

ありがとうございます。まさにそういう部分もありますので、授業のカリキュラムの中にそういう指摘を入れさせていただいて、教えるほうでフォローいただくというところで進めさせていただければと思っております。

阿部構成員

映像資料が2本あって、後半の資料で年金給付の種類などの話題が出てきますので、その後の解説あたりに時間的な余裕があれば、全ての人が国民年金に加入ということと1号、2号、3号という区別などを説明することができれば全く問題ないと思います。以上です。

(株)電通 PR

ありがとうございます。

司会

ありがとうございました。三浦構成員お願いいたします。

三浦構成員

今の阿部構成員のご指摘に関して、確かにライフイベントシミュレーションは白黒では分かりにくいと思いました。「障害基礎年金を申請」の近くに「不慮の事故で障害者になったり」とのが赤枠、赤文字で囲ってあって、この場合はこれということに関連していませんよね。だから、この場合も「退職したり」「独立開業したり」という出来事が「国民年金に切り替え」と結びつくかたちで表示すれば分かりやすくなると思いました。

もう1点あります。学生向けの映像の中身のことで意見をよろしいでしょうか。桃太郎の最後の部分が、前回の検討会での意見を反映して「日本という国」が「年金制度」に変わりましたが、今拝見すると、若者向けにはやっぱり元のほうが分かりやすいというか訴求力があつたなと思いました。確かに日本というものに過剰反応する場合もあるので、それはあまり出さないほうがいいのかもしいですけども、例えば「日本」ではなく「国」だけにすると、最後の「国がなくなる限り年金制度もなくなりません」という説明ともつながると思います。最初より分かりにくくなった印象があるので、ご検討いただければと思います。

司会

ありがとうございます。殿村構成員お願いいたします。

殿村構成員

キャラクターを入れる案はもともと事務局の方からアイデアをいただいて、私もたまたま徳島市のトクシのPR戦略2年ほど担当させてもらったので入れていただきました。そのとき思ったことですが、先ほどモノクロという話がありましたが、それは心配ないのではと思います。といいますのは年金の部署はたぶんお金がないと思うのですが、キャラクターを作っている部署は結構お金をお持ちだからです。徳島市の方も最初は「いや、うちはそんな年金のために予算を投じられないよ」とおっしゃっていましたが、実際にキャラクターが入った絵を見るとそこまで頑なではなくなりました。ここがこれから広められるポイントだと思います。私の知っている限りですけども、特に市町村の方は県のキャラクターに勝ちたいとか、もっと目立ちたいとか常にお考えなので、厚生労働省と日本年金機構さんの間に市の名前が入ってキャラクターがいるという構造は結構その自尊心をくすぐると思います。そんな心模様をうまく刺激するPR戦略を施すことで、ポスターはたぶん自主的にカラーになっていくのではないかと思うので、ぜひそんなPR戦略を電通PRさんと一緒に考えていかれたらいいと思います。

司会

ありがとうございました。横尾構成員お願いいたします。

横尾構成員

今話題の印刷方法について私からも意見を述べさせていただきます。阿部構成員がおっしゃっていたように、どう印刷するのかが分からないということは実際問題あると思いますので、A3なのかA4なのか、クリップなのかホチキスで留めるのか分からないですけれども、カラーかモノクロかも含めてこういうふうに印刷することを推奨しますというものを入れられたらいいのかなと思いました。

映像を含めて全体的に非常に良くなったと思いました。テロップも入れてくださってすごく良かったなと思っております。これで聴覚障害の方も一緒に楽しめますので非常に良かったと思うのですが、テロップが小さ過ぎるかなという印象があります。この位置からだとかかなり判読が難しいです。YouTubeなどで流されるのであれば、ちょっと小さ過ぎるかなと思いました。もしYouTubeが使われるのであれば、下のほうは広告などいろいろ出てきますので、できればテロップは上とか横のほうがいいと思いました。今から変えられるのか分かりませんが...

(株)電通 PR

まず、横にテロップを出す場合は縦書きになりますが、今回は数値的データが多いので縦書きにあまり向いていません。なので、ぜひ横書きにしたいというところではあります。また、視覚の順番は基本的に上から下に行くと思います。基本的には絵や内容を見てほしいので、テロップが上にあるとやはり目線がだいぶそちらに持っていかれてしまうので、授業等を想定すると上のほうにテロップがあるというのはなかなか難しいと思います。

横尾構成員

ありがとうございます。YouTubeであれば、YouTube側のテロップを入れる場所がございますので、そちらに文字を入れておいてくだされば、宣伝の上から表示されたり被らないように表示されたりします。具体的なやり方は聞いてくださればお伝えします。プラスアルファ、外国語に自動翻訳したり文字の大きさを変えたりできるので、YouTubeの持っているアクセシビリティ向上のツールを使っただけのがよろしいと思いました。

障害年金につきましては、自分も申請できるのかもということを訴求されている部分はすごくいいと思いました。逆に、不正受給の可能性が隣合わせでございますけれども、不正受給や不正に申請すると処罰の可能性があるとということを入れていただいたのもすごく良かったと思います。さらに可能であれば、処罰の内容を具体的に表示したらどうかと思いました。本当かどうか知りませんが、例えば不正な診断書を出すと医師免許が剥奪される可能性があるとかちょっと恐ろしい情報を書いてもいいかなと思いました。本来申請できるけれども申請できないと思込んで本当に困窮している方がこれで申請できるようになったらすごくいいなと思いますが、逆に簡単にできそうだから自分も障害者のふりをして申請してみようという人が増えるのはあまりよろしくないなので、うまくバランスが取れたらいいなという感想を持ちました。どうもありがとうございました。

司会

ありがとうございました。佐藤構成員お願いいたします。

佐藤構成員

市町村用のパンフレットですけれども、先ほど阿部構成員の話を聞いていて感じたのが、たぶんパンフレットは打ち出すよりも業者さんをお願いして印刷するほうが多いと思います。すみません、今さら言って申し訳ないですけれども、6ページでは印刷業者さんは受けないので、8ページ構成になると思います。ある程度出来上がっていますが、2ページ余白があるので、そこを市町村のPRに使うとかカスタマイズして8ページ構成で印刷をかけることは可能ですか。

佐藤構成員

著作権があるのですか。

事務局

すみません。著作権に関しては基本的に厚生労働省が保有しておりますので、キャラクターの動きを変えて全然違う動きにしてみようとかそういうことがなければ基本的には使用していただいても問題ありません。各市町村でパンフレットをお作りさせていただくときに、まず1つ目に経費としては市町村事務費交付金で措置させていただくことを検討させていただいている状況でございます。今回のパンフレットですけれども、仮に全体像を刷った場合、通しで刷った場合、1セット刷った場合にどうなるのかということと、例えば免除と適用と一緒に刷ってセットになる場合や1つ1つばらした場合も考えられます。刷るカテゴリーをどういうふうにして刷ったらいいのかということもありますので、最終的なツールのご案内を差し上げる際にマニュアルの中にうまく織り込んで、例えば市町村用のページを使うときのキャラクターの図柄上の問題なども含めてご説明差し上げられるようなマニュアルにしていければと考えているところです。

大西課長

つまり8ページにしてもいいということですね。

佐藤構成員

余白が2ページ空くので、その2ページを市町村として独自の物を差し込んでいいのかどうか。

事務局

入れていただいて結構です。

司会

よろしいでしょうか。ありがとうございます。熊切構成員お願いいたします。

熊切構成員

今回の資料の中で実際に使うときに市町村のほうで見るのは4ページ目から15ページ目くらいのイメージでしょうか。

(株)電通 PR

はい、そうです。それに加えてまして使用上の注意といったものや先ほどいただいたご意

見などを踏まえたものを作成して完成させていきたいと思っております。

熊切構成員

もう 1 点。若年層のほうのツールに関しては主体的に使うのは誰になるのか確認させていただきます。

事務局

若年層用の授業教材の件でよろしいですか。基本的にこれは日本年金機構のほうで現行行われている地域年金展開事業でやられている授業と、新たな授業のカリキュラムを含めて来年度以降について実施していただくよう検討している状況でございます。

熊切構成員

分かりました。

司会

他によろしいでしょうか。原構成員お願いいたします。

原構成員

いろいろと動画もすっきりして分かりやすくて良かったと思います。若年層のカリキュラムというか授業等について先ほどから意見が出ていますが、私からもいくつかコメントさせていただきたいと思います。資料 3 の 18 ページにあるモデル事業のテーマに書いてあるとおり「教わるのではなく感じてほしい」ということで、内容を難しくする必要はないと思います。感じるということなので、絵や動画を見てまずは気づいてほしいというスタンスは 1 つあったほうが良いと思います。

19 ページと 20 ページはモデルの蒲田高校さんの講義構成で、21 ページと 22 ページが大妻女子大さんのカリキュラムだと思います。他の準モデル事業については先生や講師の方がカスタマイズされてやられていると思いますが、モデルとなるようなカリキュラムを作ってくださいと良いと思います。ライフイベントシミュレーションで将来をイメージすることから入ったほうが良いと思います。大学生だから難しくしなければいけないかということ、そうではないと思います。細かい社会保障制度の説明も必要でしょうが、それはまた別のステップだと思います。専門家が話すとか細く難しい方向に行ってしまうがちですが、入口として、高校生・大学生の皆さんに興味をもって気づいていただける内容、より簡単な分かりやすい内容でいいのではないかと考えています。

地域年金展開事業を含めて教育とはすごく地道なものだと思いますが、今後どういうふうに展開していくのか日本年金機構さんを含めて計画していただき、なるべくたくさん的高校生や大学生に受けていただけるようにぜひ検討していただきたいと思います。以上でございます。

司会

ありがとうございます。ご活発にご意見、ご質問を頂戴しているところでございますが、本日残り時間の中でもう 1 つ議事を残してございますので先に進めたいと思います。

なお、ポスターにつきまして本日 2 案出ておりますが、これまで特段コメント等ござい

ませんでしたので、最終的に厚生労働省のほうに一任したいということで考えておりますが、ご異議ございませんでしょうか。ありがとうございます。

それでは、次の議事に進めさせていただきます。最後、資料 4 につきまして事務局より報告させていただきます。

事務局

資料 4 に関しまして事務局からご案内申し上げます。モデル事業検討会後の成果物の周知方法等に関して資料 4 をご覧ください。まず 1 つ目、各ツールの公表方法及び市町村への配布につきましては、成果物に関して今日いただいたコメントやご助言も含めまして今年度末までに完成させていただき納品していただくかたちになります。

その後、厚生労働省において最終的な確認をさせていただきます。4 月中には地方厚生局を通じて全国の市町村様に通知させていただくとともに、参考で右側にトップページレビューが出ていますが、情報発信モデル事業用の特設ページを更新して各々掲載させていただきます予定です。

今日ご質問にございました通信研修の DVD に関しましては、実は通信研修自体の DVD が 20 枚程度になるということを知っておりまして、全て複製すると相当な枚数がございますので、DVD の配布方法や時期につきましては、改めてご連絡差し上げるかたちになるかと思っております。

業務支援ツール、パンフレット、動画について印刷等に係る経費に関しましては、今後、協力連携計画書に基づき実施していただくことを検討しております。その経費につきましても国民年金事務費交付金の中で措置させていただくようなことを含めて今検討しているところでございます。

業務支援ツール配布後の問い合わせ先に関しましては、各市町村における業務支援ツールのカスタマイズや研修受講における疑問点などの特別な相談先は設けておりませんが、法令の解釈の疑義に関しましては、これまで通り地方厚生局を通じて照会していただくかたちになります。一方で、業務支援ツールを通じて個々の被保険者のご対応の際に取扱の疑義につきましては通常通り年金事務所や事務センターと調整していただくこととなります。今後も引き続き同じような業務の進め方になります。

続きまして、2 ページ目でございます。各業務支援ツールの今後の更新作業の予定でございます。業務支援ツールに関しましては、保険料や給付額に詳細な事務の取扱いを更新した業務支援ツールを厚生労働省ホームページに毎年 4 月上旬に改定してお出しできればと考えております。一方で、制度改正に伴う大きな事務変更に関しましては、その都度業務支援ツール等々を改訂させていただくことを検討させていただくかたちを考えています。

通信研修ツールに関しましては、保険料や給付額の改定に伴う更新作業は基本的には現在のところは検討しておりません。また、制度変更、創設に関する研修内容の改訂に関しましても現時点で変更を行う予定はございません。

パンフレット、動画につきましては、毎年度 1 回、4 月上旬に保険料額などが改正になり

ますので、これらに関しましてパンフレットの改正を行わせていただくことを検討しております。今後、厚生労働省のホームページを通じて掲載させていただくことを検討しております。

本業務支援ツール全てに関しまして、市町村に通知するのと同じタイミングで日本年金機構にも通知させていただく予定でございます。日本年金機構に関しましても、今日皆さんにご議論いただきました通り非常に量が多くございますので、一定の準備期間を要する見込みでございます。以上でございます。

司会

ありがとうございました。申し訳ございません。先ほど電通 PR さんよりご案内を差し上げた時に最後に一言ご挨拶を頂戴することを失念しておりました。順番相前後いたしました、改めて電通 PR さんより最後に一言お願いいたします。

(株)電通 PR

電通 PR でございます。9 回にわたりましたの検討会の中で構成員の皆様それから厚生労働省の皆様方から非常に貴重なご意見、ご助言をいただきまして本当にありがとうございます。私どもは各自治体にアンケートのご協力を依頼しました。そちらにつきましても、この場を借りまして御礼申し上げたいと思います。

先ほどもお話に出ましたけれども、若年層に対してのモデル事業を受けていただいた学生の方々には自分事化といえますか最初の気づきの第一歩ということで、いいシミュレーションだったのかなと認識しております。学校関係の方々にもこの場をお借りしまして御礼申し上げたいと思います。どうもありがとうございました。

司会

ありがとうございました。順番相前後いたしまして申し訳ございませんでした。

それでは、最後に、本検討会閉会にあたりまして大西事業管理課長より一言ご挨拶いただけますでしょうか。

大西課長

本来ですと樽見年金管理審議官が出席しなければならないところですが、今日は公務で出張しておりまして、私から一言ご挨拶申し上げます。今回の事業ですけれども、平成 14 年に国民年金の保険料の収納事務等が市町村の機関委任事務から当時の社会保険庁に移管されました。それから 10 年以上が経過いたしました。さらに、日本年金機構が発足いたしましたから 5 年くらいが経ちました。年金の現業業務が 10 年、5 年と大きな節目を迎えるときにこのような事業を実施することができたということでございまして、そういう意味では、国民年金業務に携わる日本年金機構と市区町村の役割というものについて改めて考え直す非常に良い機会であったと考えております。

今回作成されたさまざまな成果物でございますけれども、今日の質疑の中でもございましたとおり、実際に現場で市民の方々への説明などに使っていただいて、それを市民の方に見ていただくという使われ方をしていくという意味では、非常に重要なものだったと思

っております。構成員の皆様には大変ご多忙ではございましたけれども、このように重要なものを本当に丁寧に見ていただいて、いろいろご意見を頂戴できまして本当にありがたいと思っております。

各事業者さんもそれぞれいつも遅くまで当課と調整をしていただいており、大変ご苦労いただいております。まだ成果物が最終納品されておられませんので、まだもう少しご尽力を賜りたいと考えておりますけれども、あずさ、TAC、電通の皆様にも心から感謝を申し上げます。

それから、今回は実際に私どもの職員が重点ヒアリングと称して全国の市区町村の窓口の方に実際にお会いして、いろいろな話を聞く機会がございました。あるいは、ホームページ上のアンケートを通じて 300 くらいの市区町村からご意見をお聞きすることができました。これも非常に貴重な経験だったと思っております。

また、大妻女子大学、蒲田高校をはじめ、実際に学校へ行って先生の声、それから、生徒さんの声まで聞くことができたことも非常に有意義だったと存じます。この場をお借りしましてご協力いただいた市区町村それから学校の皆様にも御礼を申し上げたいと思いません。

厚生労働省といたしましては、完成までもう少しかかりますが、このような素晴らしい成果物をいただくことができますので、今日のご意見の中にもございましたけれども、幅広く積極的に活用されるように努力をするということと、それから、せっかく作った物が時代遅れにならないようにフォローアップもして行って、制度改正への対応などはもちろんですけれども、実際に使っていただいたユーザーの皆様の声を反映して引き続きより良い物にしていくということも私どもの責任かなと思っておりますので、今後ともご指導をよろしくお願ひしたいと存じます。簡単ではございますが、御礼とご挨拶とさせていただきます。どうもありがとうございました。

司会

ありがとうございました。それでは、当検討会の全ての検討を終了させていただきます。構成員の皆様これまで大変ご多忙の折、お集まりいただきましたことを厚く御礼申し上げます。どうもありがとうございました。

以上