

平成26年7月22日

年金事業管理委員会 事務局 御中

委員 磯村元史

実績報告の評価審議に関する

補足説明資料の提示のお願い

今般の、日本年金機構における「平成25年度の業務実績報告書（以下＜25年度実績＞と表記）」および「第1期中期目標期間の業務実績報告書（以下＜中期実績＞と表記）」に関する評価審議に際しましては、以下の疑問点に関する補足説明資料を、ご提示くださるようお願いいたします。

なお、

□その提示が次回8月20日（水）までに困難な場合には、26年度計画・第2期中期計画への接続との関連から、提示が可能と思われる目途、もしくは今後の作業計画を、

□また、その提示が不可能な場合は、その理由や代替策などを、それぞれ付記下さるよう、併せてお願いいたします。

とりわけ＜中期実績＞につきましては、機構発足後4年3か月間の総決算となりますだけに、年金事業への信頼回復のためにも、“甘口辛口両面からの実態開示と評価”を期すべき、と愚考するものです。

01) ＜中期実績＞には、「付加年金保険料の納付手続きの不備などによる、保険料納付機会の逸失」などに関する記述が、全く欠落している。

本件は、少なくとも平成21年以降の把握では約21万件が対象とされ、今次の法改正により、救済可能対象もあると聞いているが、以下についての具体的な記述の必要はないのか？

- ①このような不備の背景は？ なぜ、これまで放置されていたのか？ 責任の所在は？
- ②判明している全体像と、今般の法改正による救済可能対象数、及び救済不可能数と対応策は？
- ③本件の事後処理に伴う機会損失は、いかほどか？

02) 「時効特例給付に関する処理誤り」に関する、受給者側への謝罪も含む機構側幹部職員の不手際についての記述が、例えば次のように、不十分もしくは妥当性を欠くと見受けられる。

□本件は、時効特例法施行以降に発覚した、機構への信頼感喪失の最大要因と思われるだけに、少なくとも＜中期実績 はじめに＞の部分での然るべき記述が必要、

□＜中期実績 P51＞における「…業務の一部に不統一があり公平な処理が行われていなかった…」との、あたかも“事務担当者の固有問題”のごとき表現の妥当性（＜25年度実績 P37＞でも同旨）、

□＜中期実績 P53＞における「…組織としての把握及び対応策の検討を行うことができていなかったことを大きな反省点と受け止め、事務処理の実施体制の見直し等を通じて…」との、あたかも“事務処理の実施体制”が原因であったかのような表現の妥当性（＜25年度実績 P39＞でも同旨）。

従って、以下についての、具体的な記述の必要はないのか？

①職員からの是正意見が、なぜ放置されていたのか？

②本件は、“計画と実績”以前の問題と思われるが、どこに問題があり、その後の「内外からの是正意見の放置」に関する再発防止策は、具体的にはどのように実行されつつあるのか？

③本件の事後処理に伴う機会損失は、いかほどか？

03) <25年度実績>と<中期実績>に共通して、「実績」としての記載項目中には、「…取り組みを推進した」とか「…を実施しました」などの記述はあるが、その「**取組後、もしくは実施後のフォロー結果**」についての記述が、ほとんど見られない。

とりわけ、事務処理上のシステム改善や手続き改善などにおいては、“P D C Aサイクル”が肝要であるが、機構の業務処理上の問題点の一つに、「フォローの欠如」があるように思われる。この点は、事務処理誤りに関する毎月のホームページ上での開示事案に対する善後策が、「…担当部署において、△△などの周知を徹底しました」との画一的表現に終始していることに、如実に示されている。

以上から、要改善事項に対するベーシックな対応として、例えば次のような“リーダーシップの発揮”が、あったのかなかったのか、記述すべきではなかろうか？

①紙幅の制約があるから記述を割愛している…ということであるのなら、せめて「フォロー実施の有無」につき、略記した表示を行うことにより、職員の意識改善に資する。

②さらに「**事務処理誤り**への対処策」につき付言すれば、その個別対処結果は、<25年度実績 P 62～65>に記述のとおりであろうが、

□発生事象の把握と対応が複数の担当部署にまたがることから、“タテ割り”の専門性を活かしつつ“ヨコ串”を入れ、問題意識の共有と対処策の整合性を執るために、事案担当責任者の時限的併任発令してみる、

□複数類似事例のパターン化と、“伏在事案”(*) 発見のための職場内の輪番制自主検査を制度化してみる、

などにつき検討する。

(*) 機構のホームページから観察される“伏在事案”の一例として、「通算老齢年金における通算国民年金の請求漏れ」、「共済過去記録にまつわるカラ期間の実期間への誤認」、「未支給年金における過払いの回収」などが、今後に懸念される。

04) <25年度実績 P1 前文>と<中期実績 P2 前文>の双方において、「**残る未統合記録 2,100 万件**」についての、第1期中期計画と次の第2期中期計画への接続性確保を強調する記述が無いが、これでよいのか？

05) <25年度実績>と<中期実績>に共通して痛感されるのが、それぞれの“計画”には盛られていないが、「幹部職員のリーダーシップ発揮」への言及の不足である。

コンプライアンスの徹底、事務処理誤りの再発防止策やシステム改善、各種の研修など、職員に向け

た分野ごとの具体策は、何れもそれなりに必要なことではあろう。しかし今の機構において、最も欠けており最も必要とされるのは、幹部職員、とりわけ本部の幹部職員のリーダーシップではなかろうか。

月並みな表現ではあるが、その必要性を機構自身も厚生労働省側も痛感しているのならば、第2期中期計画での重点計画として盛り込むべきことを意識しつつ、今後の実績評価を行うべきかと思われるが、如何か？

・・（以下は、個別的な事項）・・・・・・・・・・・・・・・・

06) <25年度実績 P4～8 **記録問題の対応**に関する事項>及び<中期実績 P8 同左>において、これだけの実績があるのなら、「過去の年金記録探索依頼で『あなたの記録は検索できませんでした…』と通知された方々」についての、その後の回復状況は把握できているはずと思われるが、次はそれぞれ、どうか？

- ①少なくとも機構発足以降の、「④記録探索依頼者数」と「⑤当時の発見不能対象者数」
- ②上記⑤のうち、②25年度末までの発見者数
- ③残る未発見者数（＝上記⑤－④）への今後の対処策として、25年度末までの準備状況、もしくは実施状況

07) <中期実績 P11 図表 主な機能の利用状況>において、「**未統合記録検索 約 22 万件**」との記述があるが、この表の記述に関連しては、先の国会において「記録発見者は、約 2 万人…」との厚労大臣答弁があり、「**持ち主不明記録検索事業**」の成果の一端が述べられた、と承知している。

そうであれば、この表の目的は、利用件数のみならず、発見件数が主目的であろうから、機構における今後の最大の“目玉事業”であるべきこの「持ち主不明記録検索事業」に沿った内容として、直近の成果、その類型別分析結果、今後への要改善事項などを、別建てで詳述すべきではなかろうか？

08) <25年度実績 P8～11 **持ち主検索作業ほかに関する通知送付**>における、次のそれぞれのフォロー状況と記録の訂正結果、及び、非該当の旨の回答・未到達・未回答の状況はどうか？ さらに、以下を総合的に分析した結果やそこからの教訓を、次のプロセスの「能動的な呼びかけ」や「再発防止策」に、どのように役立てようとしたのか？

- ①記録訂正該当者へのお知らせ＝送付数約 97 万件
- ②持ち主検索作業におけるお知らせ＝送付数約 20 万件
- ③生活でお困りの高齢者を対象とする呼びかけ
- ④受給待機者への通知送付＝約 230 万件
- ⑤海外居住の年金受給者への通知送付＝約 3.5 万件
- ⑥この1年間の「ねんきん定期便」受領者から寄せられた、記録探索に関する主な反応など

09) また、上記の未統合記録との重複関係は不詳だが、オンライン上や紙台帳検索システム上にあっても**判読不能の記録**や、それらに収録されていない**消失記録**が、なお多数存在することが懸念されている。

この点についての「平成 26 年 1 月 年金記録問題に関する特別委員会報告書（以下、＜記録問題報告書＞と表記）」から、同委員会委員側の懸念と事務局側の見解を抜粋して併記すれば、次表のとおり。

	委員側の懸念	事務局側の見解
A) 厚生年金・船員保険の旧台帳記録における判読不能の比率	サンプル調査の結果の単純推計では、厚生年金で <u>12.7%</u> の 181.6 万件、船員保険では 1.2 万件。	厚生年金の <u>12.7%</u> は、氏名 3.6%、生年月日 2.1%、性別 7.0% の合計で、各項目の重複もあるから、単純推計は不適當。
B) オンライン記録（基礎番）に結びつかない紙台帳画像記録の 1.2 億件	1,500 件のサンプル調査では、不備記録が 10 件で約 0.7%、1.2 億件では約 84 万件が、基本情報不足で突合せが不可能となる。	サンプル調査は、3.7 億件の 1 次紐付けでの調査であり、この結果を 1.2 億件の判読不能比率とすることは、妥当ではない。
C) 事故台帳のうち の事故記録	オンラインに収録できなかった事故台帳が、約 1,289 万件か。	その後のデータ補正や再統合により、補正は終了と推測。
D) マイクロフィルムのままの記録	喪失台帳・別人台帳・戦災台帳の一部に、オンラインに収録されていない記録があるのではないか。	マイクロカセットの抽出は可能だから、検索実務に支障はない。なお、このような台帳記録の内容は未把握。
E) その他の紙台帳検索システムに収録されていない記録	①戦災・災害などでの消失記録 ②オンライン化前に破棄された記録 ③保険料の詐取などで、紙台帳などが作成されていない場合	②については、年金事務所保管資料などでの確認が可能。

①これらについては、原簿管理の面からも、早晩、その事実関係の明確化を迫られることになろうが、この＜記録問題報告書＞での懸念指摘後は、どのような対応をしているのか？

②顧客からの疑問に対応するために、これらの状況を年金事務所の窓口職員には、どのように周知しているのか？ このような懸念も含め、＜記録問題報告書 P181＞に掲載の「＜図表 10-9＞ 記録確認の画一的な手順」においては、納得の得られる「お客様への回答」ができるようになってきているのか？ もしそうでないとすれば、然るべき改訂の必要はないのか？

10) <25 年度実績 P14~18 **基礎年金番号の正確性の確保**>については、マイナンバー実施に完全を期すためにも、基礎年金番号付番につき、以下のような体系的な把握は必要ないのか？

	件数	是正できた主な理由・教訓	今後への対応
A) 仮基礎番の、付番と解消状況			
B) 住基コードとのズレの是正状況 うち計数不詳の「待機者」分（*）			
C) 上記からの、重複付番の是正状況			
D) 同上 重複付番以外の是正状況			
合計 上記C+D			

(*)「待機者」の住民票コード収録率については、<25年度実績 P39>に、記載がない。

同様の観点から、<中期実績 P16~20 **基礎年金番号の整備状況**>においても、小見出し項目の付け方が、「重複付番の整備に関する事項」と「重複付番以外の整備に関する事項」とに、整然と区分されていないが、その区分の必要性はない…ということなのか？

11) <25年度実績 P19~21 **3号不整合記録**>及び<中期実績 P21・22 同左>においては、「処理済み」・「処理中」・「処理不可能と見込まれる件数」などについて、「運用3号への仕切り直し分」も含む事後処理状況の“全体像”を、体系的に整理して記述すべきではないのか？

12) <中期実績 P25 **適用事業所数の把握**>について、「正確な実態把握に努め…」との記述があるが、この表現は“誇張”に過ぎるのではないのか？

その証左に、現況の把握方法が不正確だからこそ「国税庁からのデータ提供」を受けることになったと理解できるが、それでも「法人の源泉徴収義務者のデータ」だけでは、正確とは思えない。

ちなみに<25年度実績 P23>では、「新たな適用調査対象事業所の把握に努め…」と記述されている。

13) <25年度実績 P49 **公的年金制度の啓発資料**>及び<中期実績 P62 同左>について、単刀直入に「国民年金は オトク…」という周知が、なぜできないのか？

14) 「広報」と「広聴」は、対をなすものと考えられ、その必要性は機構設立時点から力説されているが、機構における「**広聴機能**」の専担部署は、どこか？ どのような計画と実績があったのか？

個別に例示すれば、国民年金に関する市区町村向け広報活動も、なお十分とは見受けられないが、それ以上に、市区町村側の活動内容の実態把握は、できているのであろうか？

例えば、次のような市区町村側のナマの声を、本部はヒアリングしてみたことはあるのか？

①<中期実績 P55 計画欄>記載の、「エ **端末装置の設置市町村数の拡大**を図るなど…」とあるが、何がネックで、どうすれば拡充できるのか？

②<25年度実績 P52>記載の、「市区町村の端末設置台数 平成25年度 989 か所」に対して、**年金記録交付件数**は僅か 5,426 件（設置台数 1 台あたり 5.5 件）という実績は、どのように理解したらよいのか？

③実績報告に記載はないが、一部の市区町村のホームページ上では「国民年金記録台帳の写しの無料交付」を行っている。なぜ自治体の住民から、その必要性が生じているのか？

15) <25年度実績 P50 **年金委員**>及び<中期実績 P55・63 同左>での記述を見ると、「年金委員」については、法定事項であるから…という理由で、その存続が惰性になっているように思われる。

その証左に、制度実施後4年間も経過しているのに、「国民と年金制度のパイプ役を担う環境を構築…」との記述にとどまっており、研修やコミュニケーションについての記述はあるが、肝心の「活動の成果」も見えなければ「費用対効果」についての記述も無い。

ここは、年金委員諸氏の励みのためにも、何らかの「活動の成果」や「費用対効果」を開示すべきではなからうか？

もしそれが不可能というのであれば、「一旦、活動を中止してみて、その存在意義を再確認する…」という手法もあるように思えるのだが、如何か？

- 16) <中期実績 P71 お客様の声を反映する取り組み 計画欄 ウ>において、「**現場で受け付けたお客様の声については…、データベースの構築**に向けて…、23年度中の稼働を目指す。」とあるが、実績記述部分には、その「稼働結果の実態」や「機構業務への寄与度合」などが、明示されていない。

その活用により、主な事項として何が、どのように改善されたのか、投入費用に対する評価も含め、記述すべきではないのか？

なお<25年度実績>には、本件に関する言及場所が見当たらないが、未だ稼働していない…、ということなのか？

- 17) <中期実績 P82 **効率的な業務運営**に関する事項 計画欄 ウ>において、「…**本部及びブロック本部のあり方を検討**する。」とあるが、何をどのように“検討”したのか？

- 18) <中期実績 P95 **社会保険オンラインシステムの見直し**>においては、「記録管理システム及び基礎年金番号管理システムについては、平成19年3月までに基本設計を行った…」旨の記述があり、その後のセクター別の進展状況は不詳である。従ってこの記述だけを見れば、あたかも「記録管理システムが先行開発で、給付システムとバックアップシステムが後回し…」と受け止められる。

現在もこの方向性で進められているとすれば、社会保険オンラインシステム全体にとって、後顧の憂いはない…と断言できるのか？

すなわち、給付システムの老朽化や本格的バックアップシステムの欠如を放置しておいても、支障はないのか？

- 19) <中期実績 P107 **人事及び人材の育成**>における、「**全国異動**により…」との記述の、現況と今後の方向は？

また、<25年度実績 P91 **適正な労務管理**>には、「**休暇制度の改訂**…」とあるが、就業規則・労働協約の改訂と思われる本件について、実施日も含む記述がないのはなぜか？

- 20) <中期実績 P118~119>に関連して、**外部委託先の倒産リスク**（*）や**外部委託先従業員による情報漏えいリスク**が懸念される折から、これらへのリスク排除意識が必要とされるが、機構の該当業務担

当職員への意識付けは、具体的にどのように行われているのか？

また、いわゆる外部委託先への“丸投げリスク”排除策は、どうか？

(*) 25年8月に、機構のデータ入力や人材派遣を全国31道府県で受託していた、(株)KOK(本社：大阪市)が破産、機構の業務上の必要性からその会社の従業員を直接雇用で対応とか。

(以上)