

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、利用者和社会保険事務所（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？

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？
- (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