

捗状況を定期的に公表し、国民から直接意見を求めるとともに、職員との対話を通じて改革意欲をより一層高めながら、様々な改革へ積極的に取り組むことが必要である」(第3 改革の実現に向けて)とされたところです。

「新たな人事評価制度」の実施に向けては、有識者会議の最終取りまとめをふまえ、改革意欲を高めて積極的に社会保険庁改革に取り組むためにも、職員との対話を通じた取り組みが重要です。

自治労国費評議会は、「新たな人事評価制度」の実施にあたっては、利用者の立場に立った行政機能を規定のうえ、そこで果たすべき組織目標に沿って職責を果たすことが評価に結びつくなど、職員が誇りとやりがいをもって働き続けられることに資する制度とすべきと考えます。

また、「新たな人事評価制度」は、社会保険庁のみならず公務員総体の課題であり、トップランナーとして人事院や他官庁からも注目されています。自治労・公務員連絡会が主張している4原則(公平・公正性、透明性、客観性、納得性)2要件(苦情処理制度、労使協議制)が確保されるべきであり、特に労使協議については、本年の人事院勧告においても「職員、各府省、職員団体の理解が得られるよう、関係者間で十分協議を行ったうえで、試行を行い、実効性を検証しつつ制度設計することが不可欠」として、職員団体との協議を前提としていることもふまえ、今後の試行期間を通して国費評議会の意見を聞く場を設けることを要望したいと考えています。

以 上

2005年度国費評議会活動方針（抜粋）

1. はじめに

（略）

一方、法案審議の過程で、（略）社会保険庁・社会保険事務所に対する問題が指摘され大きな批判を受けています。（略）「被保険者の視点に立ったサービス」を遂行し、信頼回復に全力を挙げなければなりません。

坂口私案に基づく改革が動き出しました。労働組合としても、信頼回復・サービス向上に向かっては民間からの村瀬長官のもと最大限の努力をし、被保険者に安心信頼を提供していきます。

3. 信頼回復、サービス向上、身近な行政をめざして

（略）

民間からの長官の起用をはじめ、社会保険庁の抜本改革がいわれている中、第一線現場で働く者として、分かりにくい制度への不信や、行政に対する不満を払拭し、社会保険行政が住民に身近で開かれたものとなるよう取り組みをすすめ、住民の視点に立ったニーズにそったサービスを提供していくことが重要です。自ら実行しつつ、関係方面にも強く働きかけていきます。

（1）行政サービスの向上にむけて。

例えば——出来るところから、早めの対応が求められています。

① 個々人が安心できるために——年金相談窓口の充実

i) 必要に応じた土日等の年金相談窓口の開設。

ii) 年金相談週間（仮称）を設け夜間も含めた年金相談窓口の開設。

iii) 可搬型窓口装置を活用し市町村、町内会等と連携をとりながらの具体的な相談ができる移動相談窓口の開設。

② 窓口での利便性向上のために

ワンストップ的総合相談窓口化へ。

③ 来客者のために

安全、安心、快適な来客環境の整備。

④ コンピューター・ITなどの活用で迅速・正確な事務処理、事業主・被保険者の利便性向上を

迅速・正確な事務処理、インターネット申請・OA利用拡大と利用者にとって使いやすいシステム。

（略）

(2) 社会保険行政の信頼回復にむけて

次のようなことを提言し、関係方面との議論、取り組みを進めます。

- ① 国民年金制度の広報充実、徴収強化に向け市町村との連携が求められます。
- ② 滞納事業所に対する速やかな対応と、徴収計画の相談、指導のために会社との相談体制が必要です。
- ③ 地域に根ざした社会保険行政の推進で、適用、徴収、給付業務の充実が図れます。
- ④ 行政への信頼回復とサービス向上のために、必要な情報の積極的発信そして、窓口となる社会保険事務所機能の充実が重要です。

(略)

5. 働きがいのある職場づくりを目指して

(略)

国費評議会は、職員が健康で誇りを持って社会保険行政に従事できる職場体制や事務のあり方について取り組みを進めます。

- (1) 業務の効率化・集約化を図り職員を求められる分野（相談、徴収、調査など）にシフトし働きがいのある職場体制を求めます。

(略)

「社会保険職場改革アクション」の取組について

1. 社会保険事務所に寄せられる「声」は改革の源泉

この間、年金相談の長時間待ちや情報管理のあり方、業務のやり方等、社会保険行政に対して批判が寄せられました。現在、社会保険庁改革が進められていますが、社会保険庁改革の成就是、最終的に、被保険者・事業主・受給者等、カウンターの向うの国民のみなさんから見「変わった、良くなった」と感じられることです。被保険者・事業主・受給者等から社会保険事務所に対して寄せられる第一声や何気ない一言など、様々な声を私たち現場で働く組合員が、「どのように受止め、どう職場改善に活かすのか」が問われています。社会保険事務所に寄せられる「声」は、社会保険庁改革の源泉と受止めて取り組むことが大切です。

これまでも私たちは、行政サービスの向上に向け、第一線現場・地域で努力してきました。とりわけこの1年間は、「社会保険庁の業務運営の効率化・合理化検討案」による「申請手続きの電子化」「年金相談3課題（年金見込み額年齢の55歳引き下げ等）」「被保険者記録の58歳通知」など多くの事務の効率化を図り、現場の声を生かした行政サービスの向上に努めてきました。今後は、さらに被保険者等の声をふまえ、これまで以上の取組が求められているところです。

そこで、これまでの取組をさらに広がりを持たせるべく、被保険者・事業主・受給者の視点でカウンターの向うに立ち、今一度社会保険職場を検証したいと思います。社会保険事務所で直接被保険者等の声を聞くことの出来る私たち国費評議会組合員が、極めて重要な任務を与えられていることを認識し、この改革にやりがいを持っていきいきと取組を進めたいと思います。

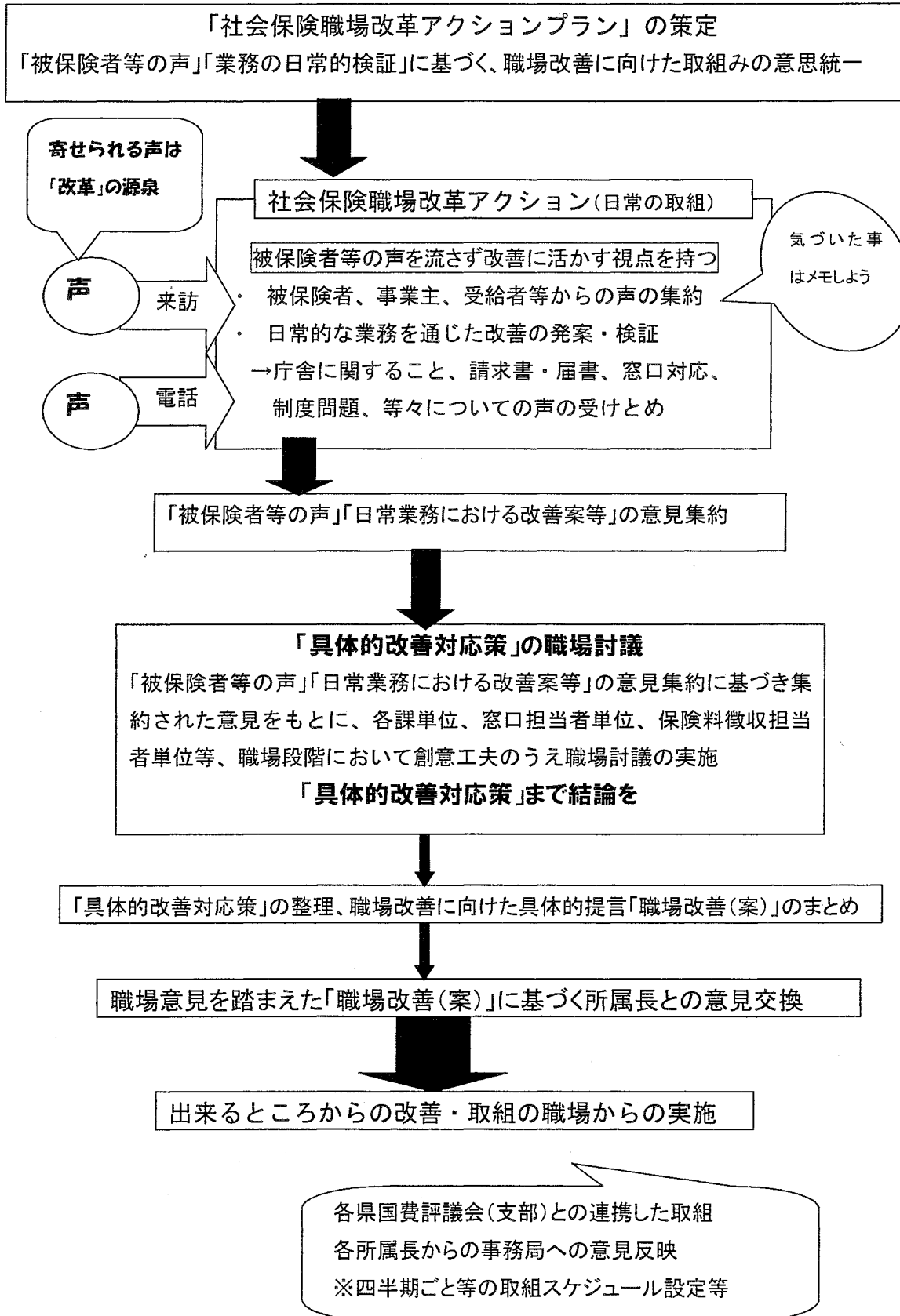
この取組が「社会保険職場改革アクション」です。

2. 社会保険職場改革アクションの取組骨子

社会保険職場改革アクションの取組骨子【別添I参照】

- ①全職場からの「社会保険職場改革アクションプラン」の策定・意思統一。
- ②国民から寄せられる声と日常的に業務で感じる改善事項等を職場意見として集約する。
- ③集約された職場意見を、職場討議のうえ「具体的改善対応策」として取りまとめる。
- ④「具体的改善対応策」をもとに、所属長に対して「職場改善（案）」提言や意見交換を行なう。
- ⑤出来るところからの、改善の取組・実施を職場から行なう。
- ⑥各県での取組を国費評議会として集約し、社会保険庁との意見交換、連合・自治労の取組に意見反映を行なう。

「社会保険職場改革アクション」の取組イメージ



2004年11月15日

社会保険庁長官
村瀬 清司 様

自治労国費評議会
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

社会保険庁長官に就任されて以降、社会保険職場を取り巻く困難な状況の中、全国の職員の先頭に立ち、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。

私たち全国社会保険事務局・社会保険事務所等の現場で働く組合員は、常日頃より社会保険行政の適正かつ円滑な運営と、利用者への行政サービス向上にむけ努力してきました。しかし、昨今の職場に対する厳しい批判・指摘の中では、現場で働く職員自身の改革へむけた取り組みが強く求められています。

社会保険行政のサービスを向上させ、国民の信頼を回復するためには、さらに住民のニーズにあった行政運営に改善していくことが求められています。これまで、私たちは「年金相談の長時間待ち」という問題に対し、休日・夜間の年金相談実施、相談ブースの増設などの対応を行ってきました。

あらためて、私たち自治労国費評議会は、社会保障制度の根幹をなす年金・医療保険行政を第一線現場で担うものとしての誇りと責任を持ち、自らが進んで改革を進める決意を固めました。そのため、被保険者・年金受給者など、利用者の視点から社会保険職場の在り方を見つめ直し、より良い職場と行政サービスを実現するための改革・改善への課題を明らかにするため「社会保険職場改革アクション」を取り組み、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されることを要請するものです。同時に、実りある社会保険庁改革を実行していくためには、職員一人一人が心身ともに健康で働き甲斐を持って業務に専念できる環境が重要であり、そうした職場環境や労働条件の整備につきましてもご尽力されますよう申し添えます。

社会保険職場の改革・改善にむけた現場からの提言

自治労国費評議会

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

【開かれた行政運営の実現】

- (1) 社会保険行政が住民に身近で開かれたものとなるよう、社会保険事務所の第一線現場職員が、被保険者・事業主の声を行政に反映する意識を持ち、社会保険事務所で出来ること、地方社会保険事務局に意見反映し各県段階で行なうべきこと、社会保険庁に意見反映し全体の運営に反映することなど、被保険者の声が行政運営に活かされるシステムづくりを中央・地方一体となつてつくり上げるべきと考えます。
- (2) 中央段階では、被保険者に一番身近な現場職員に直接出された被保険者等の声の実現にむけ努力いただくこととあわせ、社会保険庁ホームページ等を活用するなど被保険者や受給者の生の声や要望を常に受け止め、行政運営への反映や必要な改善を進めるべきです。
- (3) 社会保険事業運営のあり方について、地方段階でも、事業計画等について報告・説明の場を持ち、被保険者・事業主参加のもと、社会保険事務所は被保険者に対して説明責任を果たすとともに、被保険者からの行政運営に対する意見交換する場を持つべきと考えます。

【予算執行について】

- (1) 透明性を高め、被保険者・受給者本位の効率的・効果的な予算執行を行うことにより、社会保険行政に対する信頼を高めていくことが大切です。
- (2) 被保険者の立場からの意見が反映されるシステムづくりのため、運営評議会等における説明、社会保険庁ホームページ等を活用した情報公開など、積極的に情報開示を進めるべきと考えます。
- (3) 被保険者等の声をふまえた行政サービスを提供するために必要な予算はしっかりと確保されるべきと考えます。