

新春
座談会

3市 × 厚生労働省 × 日本年金機構

国民年金事務の変化と市町村の現状 ～前半～

平成28年12月16日、東京都内において神戸市・名古屋市・新潟市の国民年金担当者と日本年金機構、厚生労働省で、「国民年金の事務の変化と市町村の現状」などをテーマとして座談会が行われた（NPO 法人年金・福祉推進協議会主催）。その様子を今回と次号の2回に分けて報告する。

【出席者】

〈市〉

林 友美氏（神戸市国保年金医療課国民年金係長）

大須賀 竜一氏（名古屋市保険年金課事務係長）

滝沢 杉子氏（新潟市保険年金課国民年金主幹）

〈厚生労働省〉

高橋 和久氏（年金局事業管理課長）

〈日本年金機構〉

菅野 恵文氏（国民年金部長（平成29年1月1日より事業推進統括部長））

〈司会〉

山崎 泰彦氏（神奈川県立保健福祉大学名誉教授）



1 市町村の立場は理解されているか

(以下、敬称略)

― 年末のお忙しい時期にお集まりいただき、ありがとうございます。

日本年金機構が平成22年1月に発足して7年が経ちました。この7年間は市町村の現場から見るとどうだったでしょうか。また、日本年金機構（以下、機構）、厚生労働省（以下、厚労省）はどのように見ていたのでしょうか。

林 ちょうど5年前にも本日のように厚労省・機構・市町村の三者で直接お話しできる機会を作っていました。そのときは、三者で、もう少し風通しのよい関係をつくらなければいけない、そのためには、まずお互いを理解し合うことということで、「関係改善」がテーマでした。

それから5年、厚労省や機構の方々には、かなり市町村（事務）のことをご理解いただき、間違いなく風通しはよくなったと思います。全国都市国民年金協議会をはじめとして市町村としても、意見や要望などを直接伝える機会も多く作っていただきました。あと何が改善されていないかと言うと、国民年金担当職員の置かれている環境の改善だと思います。国民年金事務、そして担当職員に対する組織内の理解がまだまだ不十分だと思っています。

いくら市町村の職員に厚労省や機構本部の方々と意見を交える機会が設けられたとしても、自分の組織の中で、自分たちの仕事が理解されていなければ、そこからもう一歩先への改善は望めません。本日は、市町村の担当者はそういう悩みも抱えているということを厚労省様にもご理解いただければと思っています。



司会の山崎泰彦氏



神戸市の林友美氏

— それは市のトップの問題では？

林 トップといいますか、「国民年金は国の事務でしょ」というのがどこの市町村でも基本の考え方だからだと思います。

高橋 私たちも自治体の方々にご理解を求めていく努力が足りなかったのかもしれませんが。介護保険や国民健康保険の場合、保険料の収納率は市町村財政に直接影響がありますが、国民年金は国の事業だからということで、国民年金を担当されている市の職員にご負担がかかっているのなら、広く理解を求めることも大事だと考えています。



厚生労働省の高橋和久氏

— 国民健康保険や介護保険では、市長会・町村会で厚生労働省の幹部が説明や意見交換をさせていただく機会がありますが、国民年金でもそうした機会を活用させていただくなど、市町村長の理解を求める努力が必要かもしれませんね。

大須賀 名古屋市では、区役所・支所の現場で年金担当をしている職員は平成14年の地方分権により大きく減らされています。現在、区役所・支所では係長を含めて103人、本庁では私を含め3人、係員2人という体制でやっています。私は、国民健康保険と兼務しており、約6割が国民健康保険、残りの4割ぐらいで年金事務ですね。



名古屋市の大須賀竜一氏

— そういう意味では林さんと同じような思いをしておられる？

大須賀 そうですね。ただ林さんや滝沢さんは年金を専任でやられておられて羨ましく思います。

— 政令市で兼任の係長は、むしろ普通なのでしょうか？

大須賀 政令市では、半分ぐらいがそうだと思います。そういったなかで、現場職員への研修などは大変でした。本庁の係員2人だけで新任研修をはじめすべて市独自の資料を作成しながらやっておりましたので。平成28年度からは国が作った業務支援ツールやビデオを使うことができるようになり本当に助かっています。



新潟市の滝沢杉子氏

— 滝沢さん、いかがですか？

滝沢 私は去年から、具体的な事務経験がほとんどない状態で年金の業務に就きました。それまでの制度改革のときの大変さは聞いていましたが、現実的に理解しなければならぬことが多くて苦勞しています。新潟市では区役所で実務を経験して今の本庁に来ている職員が中心になって新任職員研修等を行っています。

— 機構はどうですか？

菅野 平成8年ぐらいに地方分権推進委員会ができて、印紙検認の廃止案が出たときに私は旧社会保険庁で印紙検認廃止後の事務処理等を検討する事務局にいました。その際、国が収納をやるけれども、適用関係については、市町村の窓口で引き続きやっていたということになりましたが、私は市町村との関係がそのまま続いていくと思っていました。



日本年金機構の菅野恵文氏

ところが、市町村との関係が希薄となり、その後、機構が民間組織になり、機構になって人事異動も全国異動が基本になり、年金事務所にベテランの職員が少なくなりました。市町村の皆さんにとっては、もともと社会保険事務所時代からの顔見知りですとできていたものが、そうではなくなった。そういった状況に対してきちんと手当ができないままに今に至っているのかもしれないと思っています。

2 地方分権による国民年金事務の影響は？

— 私は、地方分権一括法が通り国に基本的な事務を返上した後2～3年間は、今ならまだ間に合うから、土下座してでも市町村に戻したらどうかと言っていました。今となっては時すでに遅しですが、関係者はだいぶ分かってきましたね。市町村との関係が大事だということを政治レベルでも意識され始めています。

高橋さん、今までの話全体で何かお考えになっていることはありますか。

高橋 今回法案を審議するなかで、国民年金保険料の収納率の低さについて、もっと強制徴収を広げるべきではないかという議論がありました。地方分権で国民年金の収納事務が国に戻される直前の国民年金保険の収納率は7割程度あったはずですが、国民健康保険の収納率は9割以上ある。国年と国保をセットで自治体が徴収すれば、国民年金の収納対策になるのではないか、行政コストも安くなるのではないのかというご指摘をいただきました。

経緯については、平成14年の地方分権の議論の中で、国と地方の役割が整理されました。現実的にいま、市町村が収納事務をどこまでできるかと言うと、市町村の国民年金の体制が縮小されています。しかしながら、国は市町村と何も協働していないのかと言うとそうではありません。口座振替の勧奨や法定受託事務など、市町村に協力・連携事務としてお願いをしているものがあり、今後、さらに市町村と連携を深めていく必要があります。

林さんの話に戻りますと、国民年金の仕事の重要性があまり自治体の中で認識されていない面があるということですが、年金というのは国の事業である一方で自治体にとっても大事な事業だということをご理解賜りたいと思います。

自治体が収納する介護保険料、後期高齢者医療保険料、住民税を一定額以上の年金受給者については、年金から特別徴収していますので、年金は自治体の財政にも関わっていることも市町村にはご理解いただきたいと思っています。

林 年金の大切さというのは、年金の担当者だけではなく、市町村の誰もが理解していると思います。その理解と国民年金の担当者たちが置かれている状況とが、市の中ではリンクしていない。ここがもどかしいところです。国民年金の担当者を高く評価してくれと言っているわけではありません。普通に、業務内容・業務量に見合う体制強化が図られるよう、もう少し国においてもご尽力いただけないものかと思います。

それほど大変ならもっと年金事務所に振ればいいじゃないか、とおっしゃるかもしれません。でも、目の前のお年寄りに「それは年金事務所が担当」「年金事務所に電話をかけて」「(遠くにある)年金事務所に行って」と言えるでしょうか。そういう葛藤を毎日しています。

年金生活者支援給付金の延期が決定しましたが、これまで機構では、給付に関していえば、低所得者対策というものは無縁だったと思います。ですから低所得者対策となると、市民の感覚では、どうしても市町村ということになります。給付金・受給資格期間の短縮は、ともに年金としては大きな制度改革でありながら、自治体の体制強化は、ほとんど図られていません。でも市町村職員は現実の問題に直面しますから、縮小された体制のまま、スタートに備えなければいけないというわけです。

— 受給資格期間の短縮と年金生活者支援給付金の窓口は、もう市町村になっているのですか？

林 表向き、大部分は機構でということになっていますが、無年金・低年金者対策という制度の趣旨からすると、その対象者の多くは、日頃何かしら自治体に関わりを持っている人たちということになります。「機構で対応するから大丈夫」と言われても、現実的には、大丈夫ではない制度なんだと思います。

— 機構から市町村にも出向してもらおうといいかもしれませんね。

林 それは良いことだと思います。市町村にすれば体制強化になりますし。

— それから市町村の長にもわかってもらわないと、担当者がどういう苦勞をしているかを。

滝沢 ほかの市もそうだと思うのですが、新潟市の区役所では、年金だけではなく国民健康保険や後期高齢者医療などいろいろな業務が一つの係の少ない職員に任されているため、毎日難儀をしていると思います。

— 政令市でそうだとすると、一般の市町村になると、これはもっと大きな問題でしょうね。

3 市町村と機構の関係は変わりつつある？

— 平成27年は不正アクセス事件があり組織変更もありましたが、いま、機構の現況はどうですか。

菅野 不正アクセスの問題では非常にご迷惑をお掛けいたしました。その後5カ月間は納付督促も全くできませんでしたが、その年の11月ぐらいから再開をしまして、最終的に納付率は前年度を上回ることができました。これも結局、機構だけではなくて市町村から所得情報などさまざまな情報をいただいでできたことだと考えています。不正アクセス問題を機に機構では縦割りの組織を横割りに変え風通しのよい、情報管理がきちんとできる体制を構築しています。その中で市町村との関係についても見直しを行う考えです。

— 市町村から見ていてどうですか。

大須賀 機構改革や精神障害者の障害年金ガイドラインの作成などの事務改善に取り組んでいただいているなどというところはとても伝わってきます。

ただ、市民から「年金事務所は電話が繋がらない」という苦情がよく区役所にきます。機構になってから窓口対応がとても丁寧になったとは感じていますが、何とか電話回線を増やしてほしいですね。それから、過去に機構の説明に誤りがあり、その後の対応に市町村担当職員が苦勞したことがあると聞きました。今後、事務センターの集約化などを予定されているようですが、機構職員のレベルを落とさないでほしいという声は現場から多く出ています。また、事務取扱の指示依頼や、機構内の取り扱い、疑義のQ & Aなどといった情報提供をいただけないために、現場と年金事務所で連携がうまくいかないこともあります。共有の事務処理マニュアルがあれば情報交換できたり、同じ説明がきちんとできると思います。

— 電話が繋がらない、マニュアルを共有できたらという話はよく聞きますが、滝沢さんはどうですか。

滝沢 電話のことは一時よく言われていましたが、新潟市にある年金事務所では回線を増やしたとのことで以前よりは改善されています。ただ、受給資格期間短縮の実施が始まると問い合わせが集中して、またかかりづらくなるのではないかと心配です。それに対して、年金事務所へは何か手当というのはあるのですか。

菅野 今のところ、まだ肝心の指示を出せていない状態です。今後はお客様対応専用の電話を用意するようにはなると聞いてます。

高橋 受給資格期間の短縮については確かに、問い合わせが多くなると想定しています。ですから事前にお客様の不安や疑問が解消できるよう、いつ案内が自分のところに届くのかなど広報をしっかり行いたいと思います。納付済期間が10年ないからと思っている方に対しても、カラ期間を合算する可能性といった情報提供も行いたいと思っています。

受給資格期間短縮の実施に際しては、市町村の協力がないと円滑にできないだろうと考えています。生活保護受給者の方も多と思うのですが、そういった情報は自治体で把握されていることなので、受給資格期間の短縮で年金受給権が発生した場合、どのような連携ができるか、そのようなことも考えていきたいと考えています。

4 業務マニュアルは作られるか

— いま、機構の研修はどうなっていますか？

菅野 千葉県にあった研修センターが移転して、今はお台場にあります。そこではある程度レベルの高い研修が中心になっています。それ以外は、初級者研修等を地域部ごとに行っています。

また、年金実務1級・2級という内部資格をつくり、人事異動にも活用しています。まだ始めて2～3年なので、人事とのマッチングはまだ課題が多いと思っています。

— 話を元に戻しますが、業務マニュアルの件は前々から要望が上がっていますが、いかがでしょうか？

菅野 作れないということはないはずです。規制が入っているということは、私も認識していません。

林 5年ぐらい前は、現場の年金事務所は、機構本部から、かなり厳しく制限されていました。市町村にマニュアルを出しては

駄目だと。今は、少しやわらいできているようですが。

菅野 障害認定や滞納処分など、一部のものについては確かに出せないマニュアルはあると思います。ただ通常の業務について、市町村と年金事務所とで共有するマニュアルが出せないというのはおかしいですね。確認をしたうえで、機構のマニュアル担当者にも伝えます。

高橋 年金局の立場としては、業務支援ツールだけでは足りないことを受けて、業務支援ツールをどのように改善できるかについて、市町村の担当者のご意見も聞きながら考えていければと思います。

菅野 疑義照会関係でも、マニュアルでどういうことがチェックポイントなのかということがわかれば、お客さまに二度手間、三度手間がかからないのではないかとといった趣旨の意見は市町村からもいただいています。

林 市町村と機構に共通のマニュアル（ツール）ができたにもかかわらず、お互いに意思の疎通が欠けているために、無駄な返戻をしたり、余分な時間をかけたり、誤った審査をしてしまったりということが起きています。

— 業務支援ツールを拡充すればいいのではないかとということですか？

林 そうですね。

— 機構内部ではマニュアルであっても、市町村ではこの業務支援ツールだ、と。「これに出せるものは全部入れてある」というようにすればいいんでしょうか？

林 そうですね。ただ問題なのは、機構職員がまず優先するのが、法令解釈ではなく、内部の事務処理マニュアル・手順書だということです（たとえと、木を見て森を見ず）。法的に問題がない有効な届け出でも、処理の手順上、ひと工夫しないと処理できないこともあります。そういう場合は、処理できないから返戻する、あるいは放っておくというのではなく、本人はどうしたいのか、本人にとってベストな処理は何か、そのためには、どうすれば処理できるのかを考えてほしいと思います。基本ルールも大事ですが、そういう考えの元で進めれば、無駄な返戻、無駄な時間は減っていく気がします。

— そのことについて検討していただけたいですね。どうでしょうか？

菅野 機構になってから職員の人事異動が多くなり、この人に聞けばわかるという経験のある人がいなくなった。そういった専門的な知識を持った人たちについては、人事上の施策も含めて、長期間同じ事務所に配属させることも検討されています。

— 先ほどは機構の研修の話が出ましたが、市町村の職員の研修はどうですか。異動ローテーションが早くなっている一方で、仕事は増えているようですが、どうでしょうか？

林 平成24年に制定された年金機能強化法から、市町村事務、特に免除関係では苦勞するようになりました。地方分権一括法の施行当時は、市町村の法定受託事務は、受付して書類を年金事務所（当時は社会保険事務所）に送付するだけと考えられていましたが、どんどん免除の種類が増えて、2年も遡及できる制度になりました。年々、制度が複雑になる一方で、経験の少ない職員が増え、十分な研修ができない状況だったところ、そのベースのカリキュラムを国（厚労省）で作っていただきました。これには本当に感謝をしています。分権後、国において市町村職員のために統一的な研修マニュアルを作ってくくださったというのは初めてではないかと思います。

これまで神戸市でも独自に色々と研修資料やパンフレットを作ってきましたが、せっかく全国统一、共通用語とも言えるもの（ツール）が出来たのですから、これをベースにした研修を昨年度からスタートさせました。私たちの仕事は市町村で完結する仕事ではありませんので、年金事務所や事務センター、区役所職員で合同の研修を年に数回行っています。特に制度改正などがあった場合は、同じタイミングで、同じ講師の下で研修を行うことがスムーズな制度運用につながると考えています。

しかし、独自で研修ができる市町村もあれば、体制的に地方厚生局や機構に頼らざるを得ない市町村もあります。やはり全国的には、厚労省（地方厚生局）や機構本部が率先して企画し、市町村や年金事務所を集めて研修を行う形が理想だと思います。

菅野 誤解のないようにしなければいけないのは、機構が研修をすること自体に意味があるわけではありません。年金制度というものを運営するために機構があり市町村の皆さんがいて、一緒にやっていく。そのために共通の意識が持てるよう研修をやっていくことが大事だと思います。

林 そのとおりだと思います。

菅野 現状をみると、年金事務所の職員と市町村の各区や支所の担当者が全部一堂に会して意見交換をするということが、意外に行われていないんですね。お互いに意識のずれがあるようなところがある。

私も各年金事務所に行ったときには、「ちゃんと市町村の皆さんと意見交換をされていますか」と聞いています。そのことこ

ろはちょっと意識的に、年金事務所からも、積極的に出て行って、市町村の担当者の方と意見交換なりをしていければいいと思います。それは本部としても積極的に指示をしていかなければいけないと思っています。まずはそういったところから始めて、意志の疎通という土台の上に立てていかないとうまくいかないですよ。

5 ねんきんネットやねんきん定期便の見直しは？

— ところで、ねんきんネットの活用促進、ねんきん定期便の見直しについてはいかがでしょうか？

高橋 ねんきん定期便については、行政事業レビューの中で、郵送料などにかなりの経費が掛かっているのでは、効率化すべきではないかという指摘を受けました。見直しの方向としては、これからは紙のねんきん定期便を送るよりも、ねんきんネットの活用促進を利用者の視点に立ってやっていきたいというのが基本的な考え方です。現在、ねんきんネットはユーザー ID を取得するのが面倒ですが、平成29年度はねんきん定期便にアクセスキーを記載し、全員の方にお知らせするようになります。

— つまり、その場で即時にアクセスできるようになるんですか？

高橋 即時にユーザー ID が取得でき、そうすればログインしてアクセスできるようになります。

— それはいいですね。ねんきんネットの利用が飛躍的に伸びますよ。

高橋 マイナンバー制度ではマイナポータルができることになっていますが、今後は、新たなログインをしなくても、マイナポータルからねんきんネットに入れるようにすれば、自分の年金の情報が分かったり、あるいは免除の手続きもできるようになるでしょう。所得情報もマイナンバーでつながれば、いずれはマイナポータルから、免除の手続きもできるようになるのではないかと考えています。

— 非常に夢のある、しかも実現しそうな話をいただきました。現場でこういう話はいかがですか。

大須賀 免除手続までマイポータルでできるようになれば、市町村の窓口の仕事は大きく変わっていくのかなと感じます。ねんきんネットにせよマイナンバーにせよ、今後の事務のあり方みたいなものは、今のうちから市町村の職員も少しイメージしておいた方がいいのかなと思いました。

滝沢 インターネット系がどんどん進んでいくと、そういうものにあまり馴染みのない高齢者はどうなるのだろうということは、少し気になります。

* 後半は2月15日(水)に掲載します。