

内閣参質一八一第四五号

平成二十四年十一月二十二日

内閣総理大臣 野田 佳彦

参議院議長 平田 健二殿

参議院議員浜田昌良君提出日本年金機構の年金相談の改善に関する質問に対し、別紙答弁書を送付する。



参議院議員浜田昌良君提出日本年金機構の年金相談の改善に関する質問に対する答弁書

一について

日本年金機構（以下「機構」という。）における公的年金業務の事務処理誤り並びに業務上発生した事件及び事故（以下「事務処理誤り等」という。）について、機構が平成二十四年四月から九月までの間に公表したものの件数は、合計で千百六十三件であり、原因別の件数及び合計の件数に占める原因別の件数の割合は、それぞれ確認不足によるものが七百二十二件で六十二・一パーセント、適用・認識誤りによるものが百七十件で十四・六パーセント、届書等の放置によるものが五十九件で五・一パーセント、その他が二百十二件で十八・二パーセントであると承知している。また、機構がこの間に公表した届書等の放置による事務処理誤り等のうち、放置の期間が最長のものの期間は、五年六か月であると承知している。

二について

お尋ねの年金相談窓口の区分ごとの正規職員、有期雇用職員等の職種別の配置人員数及び全配置人員数に占める職種別の配置人員数の割合は、把握していない。また、お尋ねの常設の年金相談窓口ブースにおける全配置人員数に占める正規職員の配置人員数の割合は、平成二十四年四月一日時点で二十一パーセン

トであると承知している。

機構においては、来訪者の相談内容の難易度が高い場合には年金相談の業務スキルの高い正規職員が対応する等の取組を実施しており、適切な受付体制の確保に努めていると考えている。

### 三について

機構における年金相談に関する研修の平成二十四年度の実施状況については、機構本部において五回の研修を、ブロック本部において百三十一回の研修を、年金事務所において六千二百三十九回の研修を、それぞれ実施することとする研修計画等に基づき、着実に実施していると承知している。

事務処理誤り等の発生には様々な要因があるため、事務処理誤り等の件数をもって、機構における研修の成果について一概に評価することは困難であるが、政府としては、事務処理誤り等の再発を防止するためには、職員の資質の向上が不可欠であり、機構において継続的に研修を実施することが重要であると考えている。

### 四について

御指摘の平成二十二年度及び平成二十三年度の機構の業務実績の評価結果に鑑みると、機構において事

務処理誤り等の再発防止策の取組を徹底するとともに、リスク管理及びコンプライアンスの確保のための取組をより一層進めることが必要であると考えている。

また、厚生労働省としては、機構の年度計画の認可や業務実績の評価を通じて機構に対する指導を行っているところであり、機構において事務処理誤り等の分析及び再発防止策の取組、リスク管理及びコンプライアンスの確保のための研修、年金事務所等に対する内部監査等を着実に実施することにより、御指摘の「平成二十四年度計画」が達成されるよう、引き続き、指導を行っていきたい。

