

年金業務・組織再生会議（第10回）議事要旨

1 日時 平成19年11月12日（月）16:00～19:20

2 場所 総理官邸3階南会議室

3 出席者

（委員・50音順、敬称略）

岩瀬達哉、大山永昭、小嶋典明、斎藤聖美、野村修也、八田達夫、本田勝彦

（政府）

山本明彦内閣府副大臣、戸井田徹内閣府大臣政務官、江澤岸生行政改革推進本部事務局次長、加瀬徳幸行政改革推進本部事務局参事官、長田浩志行政改革推進本部事務局企画官

4 議事次第

開会

もしもしホットラインからのヒアリング

日本IBMからのヒアリング

全国社会保険労務士会連合会からのヒアリング

閉会

5 議事の経過

年金業務の業務委託の実施状況について、国民年金保険料の収納事業の受託業者である、もしもしホットラインから説明が行われ、委員との質疑応答が以下のように行われた。

- ・ 受託業務を実施する際に作成したマニュアルや人材トレーニング方法を活用して、社会保険庁の職員に研修を行えば同等の成果を達成できるかとの質問があり、日々の業務状況に即してマニュアル等を見直していく必要があり、そのノウハウがなければ同様の成果は期待できないとの回答があった。
- ・ 社会保険庁と比べてコストが削減できた理由について質問があり、受託規模の拡大、地方拠点の活用、土日稼働の効率的な実施、オペレーターの人件費などが要因との回答があった。
- ・ 電話による納付督促をする中で、未納者から回答に窮するような申立てはあったかとの質問があり、基本的には想定された範囲内の申立てであるが、納付するための資金がないとの申立てが多いとの回答があった。

民間で行われているアウトソーシングの実例などについて、アウトソーシング・ビジネスモデルを提供している日本IBMから説明が行われ、委員との質

疑応答が以下のように行われた。

- ・ アウトソーシングの成否は、受託側に委託業務をマネジメントできる人材がいることにかかっているのではないかととの質問があり、そういったコントラクトマネジメント(契約遵守・管理)ができない場合には、アウトソーシングは失敗するとの回答があった。
- ・ アウトソーシングの可否に関連して、現在の社会保険庁の業務マニュアルの策定状況などについて質問があり、昨年度から社会保険庁が作成しているが、現場に定着しているかまでは分からないとの回答があった。
- ・ 業務改革に関する提言(資料2の31ページ)について質問があり、複数年契約については、環境変化等による見直し条項を的確に織り込んでおくことが重要、また委託側の業務担当者の受託者への出向・転籍は、受託者側の採算を考慮することが必要との回答があった。

職能団体である全国社会保険労務士会連合会から説明が行われ、委員との質疑応答が以下のように行われた。

- ・ 業務を受託している未適用事業所の適用促進事業について、社会保険事務所あるいは他の受託業者よりコストが低い理由について質問があり、社会保険労務士としての専門性や常日ごろの情報収集などが要因であるとの回答があった。
- ・ 市場化テストを行っている電話相談業務を受託しなかった理由について質問があり、社会保険労務士が行っている年金相談とは違って電話相談は簡単なものが多いこと、またコールセンターは一定の設備投資やノウハウが必要なが応札しなかった理由との回答があった。
- ・ 全国社会保険労務士会連合会が提案している「街角の社会保険支援センター」について質問があり、設置場所は社会保険労務士の事務所とすることを考えており、相談を行うための環境として年金システムの端末の設置が必要になるなどの回答があった。

次回開催は11月20日(火)13時からとされた。

<文責：行政改革推進本部事務局(速報のため事後修正の可能性あり)>