

「業務の委託の推進に関する基本的事項」についての論点整理

※ 本資料は、今後の検討のための材料として、第6回から前回会議までの間において各委員から出された主な意見に基づき、論点と考えられる項目ごとにとりあえず整理したもの。

I. 業務の委託の推進について

外部委託推進の基本的考え方

- 外部委託を行うに当たっては、その前提として、業務の標準化や業務フローの見直し、システム化を通じた業務の合理化・効率化を図ることが必要ではないか。
- 外部委託については、効率化や国民サービスの向上を図るという視点で、可能な限り進めていくべきではないか。
- 委託した業務の最終責任を負うのは機構であり、機構が業務を委託先に任せきりにすることなく、適切に委託業務の内容を管理、監視して、機構自身が委託者としての管理責任を果たしていくことが極めて重要ではないか。

これまでの外部委託化の取組

- 人員削減計画(平成17年12月策定)に基づき、既に外部委託を行っている業務や、今後、外部委託を行うことを予定している業務については、これをベースとして進めていくということによいか。

更なる外部委託の推進の検討

- 当会議から社会保険庁に検討を要請した同庁が考える改革案については、これを検討材料の一つとして検討を行ったが、今後以下のような方向で検討を深めるべきではないか。

(届書、申請書等の一次審査の外部委託化の検討)

- 審査業務については、業務の標準化を進めることによって、できる限り外部委託化を進めるべきではないか。

- 外部委託の対象外としている「判断を要する審査」の内容、範囲についてどのように考えるか。

（国民年金保険料免除勧奨業務の外部委託化の検討）

- 国民年金保険料の免除勧奨業務については、機構法において受託者に守秘義務が課されていることを踏まえれば、納付督促業務と同様に外部委託化を進め、効果的な勧奨を行うべきではないか。
- その際、市町村から機構に提供される個人の所得情報について、更に外部委託先にその情報を提供することにつき、市町村の理解、協力を得るために留意すべきことはあるか。

（バックオフィス業務のシステム化・外部委託化の検討）

- バックオフィス業務については、徹底したシステム化・外部委託化などによる効率化を図るべきではないか。
- システム化に当たり、既存のパッケージソフトを活用するとともに、業務処理の方法をこうしたソフトに合わせて見直すことで、導入時のコストを抑えていくという発想が必要ではないか。

（来訪による年金相談業務の外部委託化の検討）

- 来訪による年金相談の外部委託化に関しては、国民サービスの向上という視点に立って、最も望ましいあり方を検討することが必要ではないか。
- その際、社会保険労務士や市町村の活用についても、どのようにすれば可能か、方法をいろいろと工夫しながら、積極的に検討すべきではないか。

（その他改革案においては外部委託化の検討対象となっていない業務について）

- 行政処分行為や権力性の高い業務については、外部委託を行わないという原則論はいいが、これらの業務についても、一律に外部委託不可とするのではなく、権限と委託者の責任を明確にすることによってどこまで外部委託化できるかについて、フレキシブルに検討すべきではないか。

- 年金給付業務については、現在進められているシステム刷新の対象とはなっていないが、今後、これについてもシステム刷新を行うことで、業務のあり方が大きく変わり得ることにも留意すべきではないか。
- その他改革案で対象とされていない業務の外部委託化の可否についても、引き続き精査が必要ではないか。

委託契約のあり方など外部委託の推進に当たって留意すべき事項

- 外部委託契約の締結に当たっては、契約の競争性や透明性の確保を図りつつ、業務品質の維持・向上が図られるような措置を講じることが必要ではないか。
- 上記のような契約の競争性、透明性や業務品質の維持・向上を図るため、適切な委託先の選定を行うには、どのようなことが考えられるか。
- できる限り、効率化の工夫の余地があるような委託の仕方を検討すべきではないか。
- 受託しやすい環境づくりとして、必要に応じて複数年契約を活用することや、成功報酬を支払うなど、業務の実績・効果を挙げるインセンティブが働くような契約の仕組みを検討すべきではないか。
- 委託者としての管理責任を果たすため、定期的な業務の監視や、委託先や委託による業務の成果について公表するなどにより、契約内容の透明性を確保していくべきではないか。

電子申請の推進

- 電子申請の利用促進については、業務効率と業務品質の向上の観点から、積極的に取り組んでいくべきではないか。
- 電子申請を行うことについてのインセンティブが働く仕組みを設けることや、利用者が使いやすいシステムに改善するなど、具体的な取組を進めていくべきではないか。

Ⅱ. 機構に求められる組織・人材づくりについて

組織ガバナンス・体制

- 地域ブロック単位にブロック本部を設けることについては、効率的かつ効果的な業務を行うという組織目標の実現のためには、どのような組織体制・機能とすることが望ましいのか、十分に整理する必要があるのではないかと。
- ブロック本部の設置は、都道府県事務局廃止のワンステップとしてはあり得るのではないかと。
- 広域ブロック単位に設置することとされている集約事務センターや全国3箇所に設置することとされているコールセンターについても、設置箇所数や設置場所について、検討が必要ではないかと。

ITガバナンスを含むIT体制の確立

- システムに関する国と機構との権限・責任関係が不明確となり、結果としてITガバナンスの低下に結びつくことのないよう、両者の権限・責任に関する役割分担を明確にするとともに、中立の立場である外部の第三者の知見を有効に活用できるような仕組みにしておくことが必要ではないかと。
- 機構のCIO(システム担当理事)やPJMO(本部のシステム担当部門)がしっかり機能するような人材や組織体制を確保することが重要ではないかと。そのためには、例えば、IT人材の確保に必要な報酬を支払うことができる特別の給与体系などが必要なのかどうか。

監査体制・コンプライアンス体制

- 監査機能については、外部人材を登用することにより、その機能の充実を図ることが重要ではないかと。
- コンプライアンス(法令遵守)強化のため、通報窓口を外部に設け、内部のみならず外部の通報も受け付けるべきではないかと。また、トップから授権された外部の専門家が案件を処理する仕組みにしないと効果がないのではないかと。

固定的な三層構造の一掃、人材の登用の仕組み

- 従来のような固定的な採用区分をなくし、本部と地方組織間の広域異動を人事のルール化することによって、組織の一員としての一体感を醸成し、職員のモチベーションを高く持てるようにすることが重要ではないか。
- 厚生労働省との人事交流・人材登用のあり方については、若手職員の人事交流を否定する必要はないが、理事長以下幹部については、機構の業務に精通していない者がいわば腰掛け的に出向して幹部に就くようなことがあってはならないのではないか。

人事・給与体系、人材育成等

- 人事・給与体系については、職員のモチベーションが高められるよう、適切な人事評価に基づく能力・実績主義の徹底により、頑張った職員に適切に報いることができるような体系とするなど、非公務員型の法人となるメリットを生かし、従来の公務員型の仕組みとは大きく異なる仕組みとすることが必要ではないか。
- 社会保険労務士資格の取得促進や研修体制の充実など、職員の専門性向上のための取組を積極的に推進するべきではないか。

国民サービスの向上

- 国民の信頼回復の観点から、国民サービスの向上に向けた取組を一層充実させることが重要ではないか。
- 効果的できめの細かい広報の推進、国民のニーズを的確に把握するための満足度調査の実施、国民の声を反映させる仕組みをしっかりと機能させるための取組などが重要ではないか。