

(参考資料)

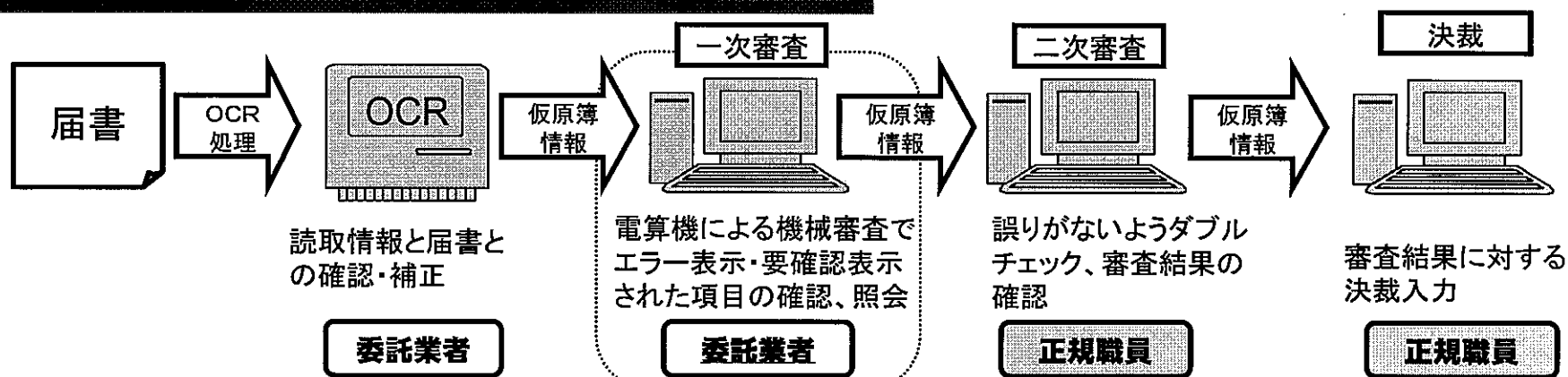
社会保険庁による「更なる外部委託」についての改革案

(第11回年金業務・組織再生会議(11月20日開催)社会保険庁提出資料【抜粋】)

外部委託化の更なる推進の検討 (1) 届書の一次審査業務

○集約事務センターにおける届書等の審査業務のうち、定型的なものの一次審査業務について、システム刷新後の外部委託を検討。

システム刷新後の審査業務(定型的なもの)の流れ



外部委託できる一次審査

・読取りを行った届書データについて、コンピューターによる機械審査により、①未記入項目、②既保有情報との不一致、③論理的にありえない内容(存在しない年月日など)などをエラー表示し、これについて、届出者への照会等により確認、補正(又は返戻)を行う事務

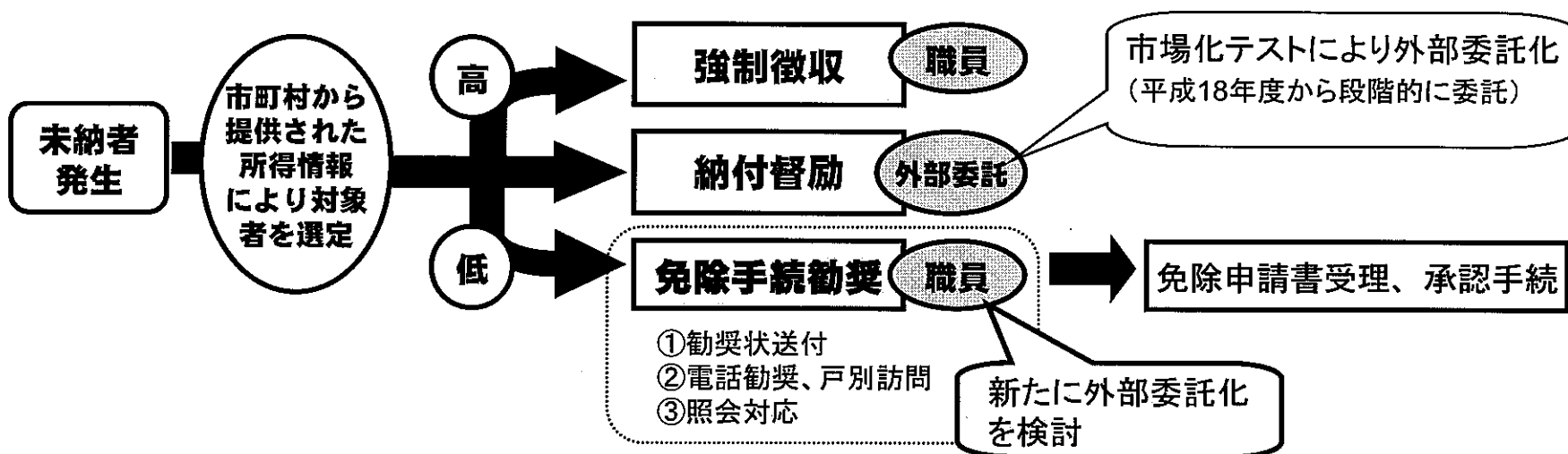
委託できない判断を要する審査(例)

- ・老齢年金の裁定審査において、複雑な特例や経過措置等の適用関係や、請求書に記載されている加入履歴と被保険者記録に相違がある場合の記録の確認及び記録の補正。
- ・障害年金の障害程度の判定。遺族年金の事実婚の認定。
- ・資格取得届で、基礎年金番号未記入の場合や、重複付番や疑われる場合の過去の本人記録の確認
- ・被扶養者認定。現物給与の換算がある場合の標準報酬月額決定。

外部委託化の更なる推進の検討 (2)国民年金保険料免除勧奨業務

○国民年金保険料の免除手続きの勧奨業務について、段階的な外部委託を検討

国民年金保険料の未納に係る業務の流れ



外部委託に際して検討すべき課題

○現在、国民年金法第108条の規定により市町村に所得情報の提供の協力をいただいているが、委託業者とその従事者には公務員と同等の守秘義務(日本年金機構法第31条)が課されるとしても、免除対象者(=低所得者)であるという個人情報を委託業者が持つとなれば、協力を難色を示す市町村も生じるのではないか。

考えられる方策

- ・委託業者に、所得情報をそのまま伝えるのではなく、免除勧奨の該当者リストのみを渡す。
- ・市町村の了解を得た上で、試行し、段階的に、外部委託を拡大してはどうか。

外部委託化の更なる推進の検討 (3)バックオフィス業務

○人事、給与、経理、旅費等のバックオフィス業務は、システム化や、外部委託化を図る。

現行のバックオフィス業務

○平成18年度～19年度にかけて、社会保険事務所の庶務業務の社会保険事務局への集約化と合理化を行い、社会保険事務所の庶務課への人員配置を削減した。

○しかし、システム化はまだ不十分であり、手作業による処理も多く、効率化の余地が大きい。

人事

・本庁及び地方の管理職等(約3,000人)は、システムで氏名・生年月日等の基本情報や所属・役職・昇級等の人事異動情報を管理している。
・その他の職員や非常勤職員は、個別に処理しており、事務局等のデータのつながりがない。

給与

・正規職員については、同一の給与計算ソフトにより事務局単位で給与支払処理を行っている。
・事務局等のデータのつながりがなく、非常勤職員については、計算ソフトも統一されていない。

経理

・官庁会計事務データ通信システム(ADAMS)により処理を行っている。
・経費の分類ごとに集計したりするシステム化はされていない。

旅費

・出張者本人からの申請(紙媒体)を受けて、庶務担当者等が手計算により処理を行っている。

システム化、本部集約化、外部委託化を推進

○例えば、旅費や給与について、発生源入力可能なシステムの導入などにより、大幅な効率化を図る。(申請者本人がパソコンから申請を行い、自動計算の上で、電子決裁)

○本部集約化を進め、更に、外部委託や、派遣職員の活用などについて検討。

来訪による年金相談業務について

○来訪相談窓口における年金相談業務の一部について、下記の課題を解消する方策を講じた上で、モデル的に試行し、問題が無く、効率化効果や業務品質の観点でメリットがあれば、段階的に外部委託の拡大を検討

外部委託に際して検討すべき課題

責任の問題

○裁定請求や年金見込額等の権利の確定に結びつく相談内容について、委託先が誤ったことを伝えた場合の責任問題

品質の問題

○競争入札により過度の価格低下や短期間での受託業者の変更が生じると、質の高い相談員の確保がされなくなるおそれ。
○外部委託の場合、直接的な指揮監督を行うことができない。偽装請負となりかねない。

仕様の問題

○来訪相談は、業務が細部まで標準化されておらず、職員個人のノウハウに依存する部分が多い現状。業務委託契約をするには、細部まで業務仕様を定型化・標準化することが必要。

機構の問題

○来訪相談は、年金機構の職員が国民の皆様と直接接する重要な機会であり、外部委託により、その機会が少なくなる。
○また、機構とその職員の業務ノウハウが空洞化するおそれ。

年金記録問題

○来訪相談の担当者は、対面での年金記録の確認や、疑義への対応、未統合の記録の統合作業も行っており、責任が大きい。

考えられる方策

- ①相談支援システムを整備し、来訪相談業務を定型化・標準化した上で、定型化・標準化できたものについて、モデル的に外部委託化を試行し、問題がないか検証するとともに、直接雇用方式とのメリットの比較を行う。
※現在取り組んでいるシステム刷新(記録管理システム等)を終えた後の次の開発となる。
※それまでの間に行うとすれば、諸変更届の受付など、比較的軽易なものに限定
- ②判断を要するもの、複雑なものは、正規職員が対応(障害年金、遺族年金、年金記録の疑義、苦情対応など)するとともに、機構職員が窓口相談を経験し、ノウハウを獲得・継承できる機会を一定量残す。(各事務所等に2~3人)
- ③請負契約による業者委託、個人請負委託、人材派遣委託など、多様な形態から最適なものを検討
※その際、高い専門知識とノウハウを有する現在の謝金職員の人材を活かす。

<箇所>

・年金事務所(312)及び年金相談センター(55)の来訪相談窓口

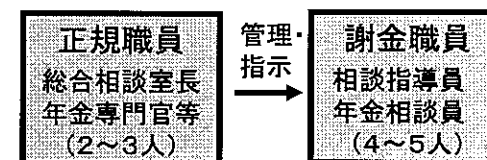
<年金相談の内容>

・年金の裁定請求、年金見込額、諸変更手続、年金記録、年金制度等

<現在配置>

・正規職員929人
・謝金職員1492人
(謝金給与年170万円~299万円)
(非常勤であるが勤続年数は長い)

<平均的事務所の体制>



強制徴収業務について

○強制徴収業務(滞納処分等)については、権力的・強制的な性格の高いものであり、法律(厚生年金保険法、国民年金法等)上、公正性・客観性を担保するための国の特に強い監督の下で、大臣から機構に権限が委任され、機構の職員が行う仕組みとされており、法律上、外部委託できない。

強制徴収業務の特徴と法律上の規定

○厚生年金保険法や国民年金法等を根拠とする公権力の行使であり、滞納処分等(国税滞納処分の例による差押・換価等や質問・検査・搜索)を行う。

当該業務を実施する徴収職員は、滞納者や、滞納者の財産を占有する第三者、さらには滞納者に対して債権・債務を有する者などに対し、質問・検査を行い、また、搜索や差押といった直接的物理的強制力を行使する。

※強制徴収業務を妨害した場合、刑法の公務執行妨害罪(第95条)の適用もある。

※このほか、官公署に対し資料提供を求めることもできる。

○厚生年金保険法等で、このような公権力の行使の権限を、日本年金機構に委任しており、その際、同法では、

・機構が滞納処分等を行う場合には、あらかじめ厚生労働大臣の認可を受ける

・厚生労働大臣が認可した滞納処分等実施規程に従って行う

・徴収職員(機構の職員のうちから厚生労働大臣の認可を受けて理事長が任命)に行わせなければならない旨を規定している。(従って、職員でない者に行わせることはできない。)

【参考】民間の債権回収会社(サービサー)の業務との相違

弁護士法の特例として、債権管理回収業を法務大臣による許可制をとることによって民間業者に解禁したもの。

債権者から債権の委託・譲渡を受けて債権回収を行うものであり、債権回収にあたって保険料の強制徴収業務におけるような調査・差押権限が付与されるものではない。民事執行手続きは、裁判所に申し立てることが必要。

強制徴収に先立つ納付督促について

○国民年金法では、滞納について「督促することができる」旨の規定にとどまっており、被保険者の理解を得ながら納付していただく「納付督促」の業務が重要。これは、外部委託が可能であることから、委託化を進めている。

○一方、厚生年金保険法では、「督促しなければならない」と規定されており、納付期限が経過してから短期間(10日程度)で法的効果のある督促行為を行っているため、納付督促の外部委託化は行っていない。

事業所調査業務について

○事業所調査業務については、権力的・強制的な性格の高いものであり、法律(厚生年金保険法等)上、公正性・客観性を担保するための国の強い監督の下で、大臣から機構に権限が委任され、機構の職員が行う仕組みとされており、法律上、外部委託できない。

事業所調査業務の特徴と法律上の規定

○事業所調査業務は、厚生年金保険法を根拠とした公権力の行使であり、被保険者の資格、標準報酬、保険料又は保険給付に関する決定に関し、必要があると認めるときは、

- ①事業主に対して、文書その他の物件を提出すべきことを命じたり、
- ②職員に事業所に立ち入って関係者に質問し、帳簿、書類その他の物件を検査させることができるものであり、強制力を行使する業務である。

※調査業務を妨害した場合、刑法上の公務執行妨害罪(第95条)の適用もある。

※このほか、官公署に対し資料提供を求めることもできる。

○厚生年金保険法で、このような公権力の行使の権限を、日本年金機構に委任しており、その際、同法では、「機構の職員をして」立入検査等をさせることができると規定している。(従って、職員でない者に行わせることはできない。)

○また、実際のところ、事業所調査では、事業所の賃金台帳、労働者名簿、出勤簿、源泉所得税領収証書、会計帳簿、現金出納簿などの関係書類を調査するので、これを民間企業に外部委託することは、理解が得られない。