

外部委託基準案について

〔日本年金機構法第 31 条第 1 項に基づき厚生労働大臣の定める基準（仮称）案（厚生労働省告示）の概要〕

1 告示制定の趣旨

- 日本年金機構法（以下「法」という。）附則第 3 条第 2 項第 1 号では、機構が自ら行う業務と委託する業務との区分、委託先の選定に係る基準その他の委託の推進についての基本的な事項について、政府が機構の当面の業務運営に関する基本計画を策定することとされており、平成 20 年 7 月 29 日に「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（以下「基本計画」という。）が閣議決定されている。
- 一方、法第 31 条第 1 項では、機構は、厚生労働大臣の定める基準に従って、業務の一部を委託することができることとされている。
- このため、同項の規定に基づき、基本計画に即して、機構の業務の委託を行うための基準（告示）を定めるものである。

（参考）

- ◎ 日本年金機構法（平成十九年法律第百九号）抄
（業務の委託等）
- 第三十一条 機構は、厚生労働大臣の定める基準に従って、第二十七条に規定する業務の一部を委託することができる。
- 2・3 （略）
- 附 則
（基本計画）
- 第三条 政府は、社会保険庁長官から厚生労働大臣及び機構への業務の円滑な引継ぎを確保し、政府管掌年金事業の適正かつ効率的な運営を図るため、機構の当面の業務運営に関する基本計画（以下この条及び附則第五条第二項において「基本計画」という。）を定めるものとする。
- 2 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。
 - 一 機構が自ら行う業務と第三十一条第一項の規定により委託する業務との区分、委託先の選定に係る基準その他の業務の委託の推進についての基本的な事項
 - 二 （略）
- 3 （略）

2 基準（告示）案 ※ 省内で法令審査中。

日本年金機構法第 31 条第 1 項の厚生労働大臣の定める基準は、法附則第 3 条第 1 項に規定する基本計画において、機構が法第 31 条第 1 項の規定により委託する業務、委託先の選定に係る基準その他の業務の委託の推進についての基本的な事項として定められた内容に従うものであることとする。

ただし、基本計画において、法第 31 条第 1 項の規定により委託する業務として定められていないものであっても、機構の業務運営の効率化、経費の削減及び国民に対して提供するサービスの質の向上に資するものとして厚生労働大臣の承認を得た業務については、これを委託することができる。

3 スケジュール

- 本告示は、パブリックコメントの招請を経て、平成 21 年 3 月を目途に公布予定。
- 本告示は、機構の設立日（平成 22 年 1 月 1 日）に施行する。

日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（抄）
（平成20年7月29日閣議決定）

Ⅲ 業務の外部委託推進についての基本的考え方

1. 外部委託推進の基本的考え方

- ・ 外部委託を進めるに当たっては、その前提として、まずは現行の業務の徹底した見直しを行い、システム化などを通じた合理化・効率化を図る。
- ・ その上で、外部委託を行うことによって、機構全体としての業務の効率化やコスト削減、国民サービスの向上に資する業務については、積極的に外部委託を行う。
- ・ また、「行政処分である」「権力性が高い業務である」などとして、一律に外部委託を不可とするのではなく、どのようにすれば課題解決が可能か、といったスタンスで検討を進め、効率化の推進、国民サービスの向上という視点に立って、最も望ましい業務のあり方を検討する。
- ・ なお、外部委託を推進するに当たっては、業務の標準化を行うことが重要である。委託業者の創意工夫を妨げない範囲で業務フローの見直しを行い、標準化を図る。

2. 外部委託する業務の内容・範囲

機構において外部委託を行う業務は以下のとおりである。

① 各種届書、申請書などの処理業務（適用・徴収・給付）関係

- ・ 対面を必要としない各種届書、申請書などの処理業務については、事務処理の集約化を図るとともに、これらの業務のうち、郵送受付、入力、通知書などの印刷・交付、編綴、保管といった業務の外部委託を行う。
- ・ 届書、申請書などの審査業務については、裁定請求書など一部のものを除き、一次審査業務について、外部委託を行う。
- ・ 二次審査業務については、最終的に機構が責任を持つ観点から機構自らが行うが、今後、業務の標準化などを通じて、できる限り必要人員数の縮小を図る。特に、給付に係る裁定業務については、今後、年金給付システムの刷新により、必要人員数の縮小を図る。

② 電話照会等対応業務（適用・徴収）関係

- ・ 現在、社会保険事務所で対応している事業所からの厚生年金・健康保険の適用関係などの電話照会への対応業務については、年金相談を行っているコールセンターに一元化し、外部委託を行う。

③ 適用業務（①及び②部分を除く）関係

- ・ 厚生年金保険及び健康保険の未適用事業所の把握、加入勧奨業務の外部委託を行う。

④ 徴収業務（①及び②部分を除く）関係

- ・ 国民年金保険料については、納付督促業務の外部委託を行うとともに、免除勧奨業務についても外部委託を行う。なお、免除勧奨業務の外部委託化に当たっては、所得情報の提供者である市町村の理解・協力を得つつ進めるとともに、委託先の選定に当たっては、個人情報の管理能力を重要な判断基準とする。
- ・ 厚生年金保険料については、督促状発送業務や新規滞納事業所に対する電話による納付督促業務の外部委託を行う。

- ・ なお、強制徴収業務については、現行の機構法及び厚生年金保険法などの関連法律上、外部委託することができないことから、仮に外部委託を可能とするためには、法改正を要することとなる。外部委託の是非については、市場化テストの活用を含め、今後の検討課題として、検討を行う。

⑤ 相談業務関係

- ・ コールセンターで行う年金電話相談業務、出張相談及びインターネットによる見込額試算の業務について、外部委託を行う。
- ・ 来訪による年金相談については、国民の声に直に接する重要な機会であることから、機構自らが実施する相談業務と、委託による相談業務とを組み合わせることによって競争性を高め、国民サービスの向上に努めていくことが必要である。このため、まずは全国54カ所の年金相談センターにおける相談業務の外部委託を行い、委託業務の実績評価を踏まえ、更なる外部委託化の適否について検討する。
 なお、外部委託した際における相談の困難事例については、機構に報告される仕組みをつくる。
 また、これまで、制度の適用解釈やマニュアル化、給付額の算定根拠の受給者への提示の仕方などが不十分、不明確であったことから、マニュアル化の徹底、年金給付システムの刷新や年金記録の整備を進展させることなどによって、今後、相談業務そのものの縮小を図ることとし、これらを踏まえ、今後、年金相談体制の抜本的な見直しを行う。

⑥ バックオフィス業務関係

- ・ バックオフィス業務（間接業務）については、徹底したシステム化と本部集約化を行った上で、旅費・諸手当認定、福利厚生、庁舎管理などの業務について、外部委託を行う。

3. 外部委託契約のあり方など外部委託推進に当たって留意すべき事項

(1) 委託先の適切な選定

- ・ 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るため、一般競争入札を原則とした上で、業務品質の維持・向上が図られるような措置を講じる。
- ・ このため、入札に当たっては、適切な業者選定ができるよう、委託する業務の内容に応じ、価格のみの競争ではなく、総合評価落札方式や企画競争を活用する。その際、提案依頼書（RFP（リクエストフォープロポーザル））を作成し、契約を希望する業者に明確に示すものとする。
- ・ また、公正で適切な契約を担保するため、あらかじめチェックリストを整備し、事前審査を的確に行うとともに、監事や会計監査人による監査においても入札や契約の状況について、厳格なチェックを行う。

(2) 委託業者の業務内容の管理・監視

- ・ 外部委託を行う際には、委託した業務の最終責任を負うのはあくまで機構であることにかんがみ、委託元となる機構が、業務を委託先に任せきりにすることなく、委託業者の業務内容を適正に管理、監視し、委託者としての管理責任を果たす。
- ・ 具体的には、適切なリスク管理を可能とする外部委託管理体制を構築するため、金融機関などの取組を参考にしつつ、

- ① 外部委託業務を統括的に管理する部門の設置、外部委託規程の策定など体制面を整備する。特にシステム関係については、開発業者に依存してきたこれまでの反省に立って、委託業者に対し、十分な管理、監視を行える人材や組織体制を確保する。

- ② 委託業者との間でサービス品質に関する合意（SLA（サービスレベルアグリーメント））を締結する。また、求められたサービスレベルを上回った場合には成功報酬を支払うなど、業務の性格に応じ、業務実績・効果の向上につながるインセンティブが働くような契約の仕組みを導入する。
- ③ 委託業務の実施期間中は、委託業者に対し、質問票やチェックリストを送付して、記入後に返送させる、定期的な報告を求める、立入検査を行うなど委託業務の実施状況についての確かなモニタリングを実施する。また、これらを行う根拠を委託契約に明確に盛り込む。
- ④ 公的年金業務の運営においては、膨大な個人情報を取り扱うことが必要となる。機構法上、委託先に守秘義務が課せられているとはいえ、実態上も個人情報の適切な管理が徹底されるよう、個人情報管理のための必要な措置を講じることを契約上の義務として明確化する。具体的には扱う個人情報の内容によっては、委託業者が外部監査を受けることや、再委託を禁止する措置を講じる。

といった取組を行う。

(3) その他

- ・ 委託した業務の状況を国民が知り得るよう、委託業務に関する情報は国民の求めに応じて適切に公開されることが重要である。
そのため、機構は、委託業者が委託業務の遂行上、組織的に用いるものとして作成又は取得した文書などを速やかに提出させることができる条項を契約に設けるなど、委託業務に関する情報を的確に保有することで、委託先の委託業務の情報についても独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律の趣旨に沿った公開の実現に努める。
- ・ 業者が業務を受託しやすくするため、初期投資を回収でき、かつ、業務ノウハウの蓄積も図ることができるよう、必要に応じ、業務の包括的委託、複数年契約などを積極的に活用する。
この際、契約から生じ得るリスクを十分認識し、適時的確なモニタリングを実施するとともに、契約解除に関する基準など必要な事項を外部委託規程や個々の委託契約上明確にしておく。
- ・ 外部委託の手法には請負と派遣の二種類がある。機構の職員による指揮命令を行うことが必要と判断される業務については、派遣を選択しなければならないが、派遣については、派遣受入期間の制限など多くのルールがあることに十分留意し、適切な手法を選択する。
- ・ このほか、業務効率化と業務品質の向上を図る観点から、電子申請の利用を促進するための取組を積極的かつ早急に推進する。電子申請の利用の促進により、各種届書類の受付やOCR（光学式文字読取装置）による読取り情報の確認・補正作業に関する委託業務の大幅な削減が見込まれ、コスト削減が可能となる。また、年金記録管理システムへの入力誤りなどの発生を防ぐことが可能になる。
このため、今後、電子申請を原則とするとの政府の方針の下、手続の簡素化や分かりやすく使いやすいシステムづくりなど具体的な電子申請推進のための措置を盛り込んだ行動計画に基づき、その実現に向けた取組を早急に進める。