

平成 17 年 6 月 21 日  
社 会 保 險 庁

## 年金電話相談センター事業に係る市場化テスト（モデル事業）の 実施に関する方針

### 1 目的

年金相談は、人口構造の高齢化、年金受給権者の増加及び年金に対する意識や関心の高まりにより量的に増加しているとともに、度重なる制度改正等により相談内容も質的に複雑化している。

このような状況にあって、社会保険事務所における電話による年金相談も増加傾向にあり、一部地域にあっては社会保険事務所に電話がつながりにくくなるなど、利用者に対するサービスの低下を来しているケースも見受けられている。

このため、一般業務と電話による年金相談業務を分離し、社会保険事務所の事務処理を効率的かつ効果的に行うとともに利用者に対するサービスの向上に資するため、年金電話相談センターを設置している。

本事業は、「規制改革・民間開放の推進に関する第一次答申」(平成 16 年 12 月 24 日規制改革・民間開放推進会議)に基づき、従来社会保険庁が実施していた年金電話相談に係る業務のうち、現行法の範囲内で民間事業者においても実施可能な範囲において、社会保険庁が行う場合と同等の条件の下、受託者の創意工夫やノウハウを活用すべく、年金電話相談センターにおける年金電話相談業務を市場化テストのモデル事業として実施しサービスの向上（相談を行った者の満足度の向上等）を図るとともに、当該業務の質及びコスト（当該業務に要する直接的な費用に加え間接的な費用を算入）に関する官民間の透明・中立・公正な比較を実施することを目的とする。

市場化テスト（官民競争入札制度）とは、官と民との間で透明・中立・公正な競争を促すことにより、国民にとってよりよい公共サービスを効率的に提供することを目指すものである。このため、本来、官も民も競争入札に参加することが望ましいが、本格的な導入前のモデル事業であるため、官は入札に参加せず、民の間のみの競争入札となる。ただし、官が自ら実施する事業と受託民間事業者のそれとの間で業務の質と効率性の比較が可能となり、その結果競争的環境が創出されるよう、本実施方針に基づき必要な措置を講ずるものとする。また、社会保険庁及び受託民間事業者が実施した本事業の結果について、適正な事業評価を定期的に行うこととする。

### 2 市場化テストの実施及び競争条件均一化措置等に関する基本的な考え方

- ( 1 ) 本事業の目的は、 民間事業者の創意工夫を最大限活用し、電話による年金相談のサービスの向上を図ること及び 当該事業の質及びコストに関する官民間の透明・中立・公正な比較を実現することによって事業全体の質と効率性を向上させること、にある。

(2) このため、受託者の創意工夫を最大限活用する観点から、業務の遂行の在り方や実現の手法は、入札参加者の提案と裁量に委ねられるものとする。

(3) 官民間の透明・中立・公正な比較を実現する観点から、以下を実施する。

民間事業者が本事業を実施する場合には、年金電話相談センターの施設、設備、情報等を利用することとする。なお、この他に並行的に個人情報を活用せずとも応答できる相談の対応に当たって受託者の施設も活用することは妨げない。この場合、その施設においては年金電話相談センターに設置される情報端末等やこれにより得られる情報は利用できないことに留意すること。

本事業を実施する年金電話相談センターにおける当該事業の実績(サービス水準及び費用)について、客観的かつ可能な限り定量的な指標を用い、費用を構成する項目要素と費用を公表する。

社会保険庁及び受託者の本事業実施経費等に対する財政補助の有無並びにその内容等を明確化し、公表するとともに評価上均一化することを基本とする。

受託者の選定に当たっては、社会保険庁に設置した市場化テスト評価委員会において応札した者の企画書の評価を行う。

社会保険庁及び規制改革・民間開放推進会議は、受託者に対して定期的にモニタリング等を行うものとし、規制改革・民間開放推進会議は、事業開始後における実績の評価等を適宜行うこととする。

### 3 対象事業に関する事項

(1) 対象事業の範囲等

対象事業の対象年金電話相談センター

対象事業の対象年金電話相談センターは、次の2か所とし、その運営を担うことが対象事業となる。

(ア) 茨城年金電話相談センター（茨城社会保険事務局）

(イ) 広島年金電話相談センター（広島社会保険事務局）

対象事業の範囲

以下(ア)から(ウ)までの業務を委託することとし、いかに当該業務を効率的、効果的に実践するかという手段・手法については、現行法の範囲内において、受託者の提案に委ねられる。また、受託者は事業の遂行過程において事業の環境の変化や地域における特殊事情等も勘案し、社会保険庁の承認を得た上で、手順等を変更できるものとする。

事業の遂行に必要となる人材、受託者自らが業務の遂行に必要と判断する

機材等は受託者自らの費用負担によりこれを準備する。また、社会保険庁は、対象年金電話相談センターにおける既存の設備、機材、業務スペース、情報端末等については、無償にて受託者に提供する。事業の遂行に必要な情報の提供も無償とする。これらの利用の在り方の詳細は、実施要領に記載する。

受託者は事業の遂行過程において、現在の電話による年金相談に係る課題、制度・規制等に係る障害等、事業遂行上改善すべき点を認知した場合には、積極的に隨時、これを社会保険庁に提案するものとする。具体的な提案については、社会保険庁としてもこれを真摯に検討し、適用の可否を検証する。

#### (ア) 電話による年金相談業務

電話により年金電話相談センターに寄せられる年金相談・クレーム等への回答・案内等の必要かつ適切な対応を行う。

なお、個人記録に基づく年金相談を行うために必要な範囲において、社会保険オンラインシステムの使用を可能とする。

#### (イ) 各種届出用紙・各種通知書の送付依頼受付業務

電話により年金電話相談センターに寄せられる各種届出用紙及び各種通知書の送付依頼の受付及び送付を行う。

なお、本人確認をするために必要な範囲において、社会保険オンラインシステムの使用を可能とする。

#### (ウ) 事業報告書の作成業務

事業実績（電話相談対応状況、経費等）の評価のための報告書の作成を行う。

### <参考1> 年金電話相談センター業務の概要

#### (2) 契約期間

平成17年10月から平成18年9月末までとする。

## 4 受託者選定に関する事項

#### (1) 受託者選定に関する基本的な事項

上記3(1)に定める対象年金電話相談センターごとに総合評価の方法をもって、競争入札により、受託者を決定する。決定に当たっては、市場化テスト評価委員会の意見を反映するものとする。なお、入札参加者は、1以上の対象年金電話相談センターで入札に参加することができる。

企画提案の評価基準は、「総合評価基準」（別添）のとおりとする。

#### (2) 競争（入札）参加資格

競争（入札）の参加資格は、次のとおりとする。

平成16、17及び18年度の厚生労働省競争参加資格（全省庁統一競争参加資格）「役務の提供等」を、茨城年金電話相談センターは関東・

甲信越地域、広島年金電話相談センターは中国地域において有する者であること。

当該事業を万全の体制で実施し、誠実に履行できること。

年金制度に関して深い知識・経験を有する担当者を対象年金電話相談センターに置き、必要な際に直ちに支援できる体制を整備できること。

入札に参加する時点で法令に違反する事実がなく、かつ、委託事業を実施する時点で法令に違反しないことが確実であること。

### ( 3 ) 受託者選定スケジュール

落札者選定に係るスケジュールは以下のとおりとする。

6月29日 官報公告

7月13日 茨城年金電話相談センター 説明会実施、質問受付・対応

7月15日 広島年金電話相談センター 説明会実施、質問受付・対応

8月19日 企画書提出締切り・入札

9月 1日 (予定) 評価委員会

9月 2日 落札

### ( 4 ) 審査結果等の公表

社会保険庁は、企画書の審査方法及び結果についてこれを公表するものとする。

## 5 事業実施に関する事項

### ( 1 ) 対象事業に関する要求水準

#### 業務実施日

月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時までの間において、年金電話相談業務等を行うこと。ただし、国民の祝日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。

なお、上記勤務実施日以外の業務の実施については、当該施設の使用可能な範囲で、これを妨げない。ただし、社会保険オンラインシステムの使用については、同システムの稼働時間の範囲とする。

(参考) 社会保険オンラインシステムの稼働時間 \*諸事情により変更する場合がある。

・月曜日(月曜日が休日の場合は直後の開庁日)

午前8時30分から午後8時まで

・火曜日(午後8時までオンラインシステムを稼動させない月曜日を含む。)から金曜日  
午前8時30分から午後5時30分まで

・第2土曜日

午前8時30分から午後5時まで

#### 電話相談件数

契約期間内において、いずれの年金電話相談センターにおいても既存の年金電話相談センターのうち同規模の通年相談件数(72,171件)以上の相談に適切に対応するよう受託者は適切なオペレーター等の体制を考慮し措置することとする(なお、対象年金電話相談センターの電話相談業務を行

うオペレーター席数については、茨城年金電話相談センターは18席、広島年金電話相談センターは17席が限度である。)

なお、契約期間中は年金相談体制を維持することとする。

#### 参考2：年金電話相談センターの実績

##### (2) 委託費の支給方法等

落札結果に基づき決定された事業の実施に必要な経費を月割額単位に支給する。

なお、受託者は委託事業の経理について、その内容を明らかにするため、他の経理と区分してその経理を行うこととする。

<参考>（当該年金電話相談センターにおいて当該事業に要した費用）

茨城年金電話相談センター

平成16年12月1日（開所）から平成17年3月31日までの間

オペレーター給与	通勤手当	保険料事業主負担	計
10,698千円	747千円	971千円	12,416千円

管理費（オペレーター指導としての職員給与等1名分）2,072千円

合計 14,487千円

広島年金電話相談センター

平成16年10月28日（開所）から平成17年3月31日までの間

オペレーター給与	通勤手当	保険料事業主負担	計
12,339千円	915千円	1,385千円	14,638千円

管理費（オペレーター指導としての職員給与等1名分）3,113千円

合計 17,751千円

社会保険相談員等（オペレーター）の日額単価

	単価	茨城	広島
社会保険相談指導員	12,500円	3名	2名
社会保険相談専門員	7,700円	-	1名
社会保険相談員	7,100円	15名	14名

上記「オペレーター給与」は「社会保険相談員等の日額単価」に実際の勤務日数を乗じたものである。

年金電話相談センター事業に要した費用については、上記以外の費用として建物借料、光熱水料、事務消耗品費等、職員給与等1名分等を要した。なお、これらの費用については社会保険庁において負担するとともに、同センターと社会保険事務所等との連絡調整を行う者として担当職員を社会保険事務局に置くこととする。

##### (3) 受託者に提供する情報

受託者に対しては、社会保険オンラインシステムの使用により、被保険者、受給権者及び厚生年金等適用事業所の情報を提供する。

また、社会保険庁が所有するその他の情報について受託者が提供を希望する場合は、受託者からの申し出に基づき、事業に必要な範囲で原則としてすべて提供する。

被保険者等の個人情報については、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)及び「個人情報に係る業務の委託先の選定及び監督等の厳格化について」(平成17年2月25日府文発第0225004号)に基づき適切な管理を行うこと。また、目的外の情報の閲覧を禁止するとともに、当該事業の遂行上知り得た一切の事項を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならないこと。

#### (4) その他留意事項等

当該事業において取り扱う情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生することを防止する観点から、情報の適正な保護・管理対策を実施するとともに、社会保険庁が定期又は不定期の検査を行う場合において、これに応じること。万一、情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生した場合に実施すべき事項及び手順を明確にすること。

相談者から電話を直接受ける際の電話番号については、今後、全国統一電話番号を設けることを予定していること。

当該事業の実施に伴い、相談者との間でトラブルが発生した場合、その原因が受託者の側にあるときは、受託者が責任を持って適切に当該トラブルの処理を行うこと。

受託者は、どのように業務を分担し、それに応じ、どのように運営管理を図るのかを明確にし、委託者の承認を得た上で、自らの責任において、委託事業の一部を他の者に再委託することができるものとする。

受託者は、当該事業が適正かつ円滑に実施できるよう、社会保険庁と連携を図ることとする。

オペレーター等に対し、本業務開始前に当庁職員によって履行場所において実施する端末機器の操作方法等を含めた研修に参加させること。

当該事業の遂行に付随して生ずる成果物は、すべて社会保険庁に帰属するものとする。

受託者の変更があった場合には、変更後の受託者との間で業務の引継ぎを適切に行うこと。

### 6 モニタリング等

(1) 受託者は、当該事業の目的の達成を確保するために、毎月初旬に前月の事業状況(相談内容別の件数、特定日の1件当たりの対応時間、オペレーターの配置実績(業務量の変動への対応)、応答要領の整備状況(頻繁にみられる質問の類型化と回答の事前用意)等)及び当月の事業予定を社会保険庁に報告する。社会保険庁は報告を受けた後、速やかに当該報告を規制改革・民間開放推進会議に提出するとともに、当該前月の事業状況を公開する。なお、報告書の様式等については、落札後速やかに社会保険庁と受託者との間で協議の上決定する。

(2) 相談の質の確保の観点からお客様満足度調査として、実際に年金電話相談センターへ電話により年金相談を行った者によるモニター調査を実施し、速やかにその結果を規制改革・民間開放推進室に情報提供するとともに公開する。

#### **実施方法**

社会保険委員等の第三者に対してモニターを依頼し、当該モニターが年金電話相談センターに架電することにより、「相談内容の的確な把握」、「相談者の課題の解決」等の電話対応状況についてアンケート調査を行う。

#### **実施時期**

実施時期は、平成17年12月、平成18年3月及び6月とする。

(3) 相談の質の確保の観点からモニタリングによる評価として、実際に年金電話相談センターに架電のあった応答記録についてモニタリングを実施し、速やかにその結果を規制改革・民間開放推進室に情報提供するとともに公開する。

#### **実施方法**

年金電話相談センターに架電のあった応答記録のサンプリングから、「相談内容の的確な把握」、「相談者の課題の解決」等に加え、「ミスの有無」等についてモニタリングを行う。

#### **実施時期**

実施時期は、平成17年12月、平成18年3月及び6月とする(予定)。

(4) 上記(2)及び(3)については、社会保険庁が自ら運営する年金電話相談センターにおいても実施することとする。

(5) 規制改革・民間開放推進会議は、モニタリングや本事業の評価等を行うに当たって、必要に応じ、受託者から意見を聴取することができるものとする。