

社会保険関連業務【厚生労働省】

【給付徴収関係】

平成16年9月17日に開催された社会保険庁の在り方に関する有識者会議（第3回）において提示された「緊急対応プログラム」の「1.保険料徴収の徹底」の（2）具体的方策としていくつかの事項が掲げられているが、納付率80%を達成するための具体的施策とその各々ごとの効果、（ 事項で %向上、等）をお教え願いたい。

また、その達成のスケジュールはどのようになっているのか、加えて、達成の可能性に関して、社会保険庁及び厚生労働省各々の見通し、および未達成の場合の責任の所在および責任の取り方の計画をお聞かせ願いたい。

特に、国民年金の徴収に関しては、社会保険庁の職員が実施するよりはノウハウを有する民間に具体的方策事項の全部または一部を任せたいほうが、効果的であると考えている。掲げられた具体的方策事項に限らず、広く民間の知見を結集して、保険料徴収全般について民間に任せることが、保険料徴収の徹底ならびにコスト効率の向上に資すると思うが、貴省の見解を伺いたい。

国民年金における徴収率の向上のためには、徴収対象者の正確な把握が必要と考える。例えば住基ネットの利用による徴収対象者の把握といった方法が考えられるが、貴省の見解を伺いたい。

加えて、厚生年金保険における未適用事業所の適用促進のためには、国民に対する制度理解の促進も必要であるが、中小・中堅企業からの資金回収等のノウハウを有する民間事業者による徴収等実施がより効果的であると考えているが、貴省の見解を伺いたい。

10月4日のヒアリングにおいて、厚生年金業務に関わる事務・事業をアウトソーシングすることを禁止等している法令等はないとのご回答であるが、これは国民年金業務、政府管掌健康保険業務についても同様かどうか、給付、徴収、相談等の個別の業務についても同様かどうかについて、ご回答願いたい。

社会保険業務の全部または一部を民間に開放する場合に、法令上の手当ては必要となるか。必要であれば、具体的にいかなる部分についてどのような手当てを施す必要があるか、ご回答願いたい。

10月4日のヒアリングにおいて、厚生年金業務の給付業務を民間に行わせる場合、少なくとも専門性の確保、国による監督、守秘義務、給付業務実施不能時における国による給付事務の実施といった点を担保する必要があるとのことであるが、これら以外に具体的な担保は必要かどうか、国民年金業務、政府管掌健康保険業務についても同等の担保で民間開放可能かどうかについて、ご回答願いたい。

厚生年金業務の徴収業務のうち、強制徴収権の行使は「公権力の行使」に該当することであるが、「公権力の行使」であっても必要な法令等の措置を講ずることにより、民間が実施するしくみを構築することは可能であると考えている。かかる前提において、民間が徴収事務を行うことに実務上の問題点があれば具体的にご説明願いたい。国民年金業務、政府管掌健康保険業務における徴収事務についても併せてご説明願いたい。

平成 15 年 10 月 1 日に社会保険・労働保険徴収事務センターを全国の社会保険事業所に構え、社会保険と労働保険の徴収一元化の体制を構築したとのことであるが、徴収一元化の状況および徴収率向上への寄与について、具体的にご説明願いたい。

徴収に関する業務の民間委託の例として、電話による一次督促の委託を行っていると理解しているが、かかる委託は全国一律に行われているのか、委託先民間事業者の選定はどのように行っているのか、また委託条件はどのようになっているのかについて、ご説明願いたい。

#### 【年金相談関係】

年金相談業務については、窓口における対応の問題等が指摘されているが、件数・所要時間共に、現在どの程度の問い合わせがあり、それにどういった陣容で対応しているのか。どの程度のコストをかけているのか。利用者の満足度はどの程度か。年金相談の対応は諸外国と比べて、どうか。サービス内容・コスト・利用者の満足度の 3 点から欧米主要国との比較を頂戴したい。

また、今後団塊の世代が受給者に近づくにつれ、その件数も増加することが見込まれる。そのような中で、どのように対応していくべきか、その具体的な方法等についてお示しいただきたい。

年金相談について、例えば徴収率向上のために未納者に対し制度の理解を促し、納付を奨励していくことも相談業務の重要な役割であると考えます。また(1)でお伺いしているように、今後相談件数の増加が見込まれる中で、その業務を俯瞰する意味においてもこれら業務を民間委託することについての貴庁の見解をお示しいただきたい。

#### 【業務全般関係】

国民年金、厚生年金、政府管掌健保の収支について、支出項目の詳細(費目ごと。できるだけ詳細に)毎の支出額をお示しいただきたい。また、収支差がマイナスの年度については、どのような経理処理を行っているのか(例えば、積立金の取り崩し等)具体的にお示しいただきたい。

職員に関し、国民年金、厚生年金、政府管掌健保各々について下記の項目について、全国、都道府県単位、社会保険事務所等の事業所単位でお示しいただきたい。都道府県単位、事業所単位でお示しいただくことが時間的に困難な場合は、とりあえず、サンプル事業所についてお示しいただきたい。

常勤職員、謝金職員(非常勤)、国民年金推進員(非常勤)毎の人数、採用人数、退職人数、年齢分布をお示しいただきたい。その他にアルバイト等を採用している場合は、当該アルバイト等についてもお示しいただきたい。(以下、常勤職員、謝金職員、国民年金推進員、アルバイト等すべて含めて「常勤職員等」という)

謝金職員、国民年金推進員、アルバイト等の採用基準、契約内容をお示しいただきたい。従事業務(給付、相談、徴収など)毎の常勤職員等の人数をお示しいただきたい。(常勤職員等の人数をお示しいただく際は、常勤、非常勤等の区分もお示しください)

業務に関し、国民年金、厚生年金、政府管掌健保各々について(、は政府管掌健康保険を除く、については国民年金徴収に関してのみ)、全国、都道府県単位、社会保険事務所等事業所単位で下記の項目についてお示しいただきたい。なお、費用については、他会計からの受入額を考慮して算定のうえ、お示しいただきたい。都道府県単位、事業所単位でお示しいただくことが時間的に困難な場合は、とりあえず、サンプル事業所に

ついてお示しいただきたい。また、すべてに関しては、時系列で、過去5年の数字を頂戴したい。

常勤職員等の職員区分毎の人件費及びその他の費用(研修費等)をお示しいただきたい。納付・徴収方法にはどのようなものがあるか、またその方法毎の費用(人件費、業務委託を行っている場合は当該委託費(銀行等に支払う口座振替手数料等)、電話督促のための通信費、滞納処分に要する手続き費用等の内訳もお示しいただきたい) 収納・徴収額、件数をお示しいただきたい。

支払い方法にはどのようなものがあるか、またその方法毎の費用(人件費、業務委託を行っている場合は当該委託費(銀行等に支払う口座振替手数料等)、支払通知の発送に要する費用、年金に関する現況届の発送に要する費用等の内訳もお示しいただきたい)と件数をお示しいただきたい。

年金相談の相談方法(年金受給者等からのアクセス方法)はどのようなものがあるか、また、その方法毎の費用及び件数(受給者、未受給者別にお示しいただきたい)をお示しいただきたい。

緊急対応プログラム(2004年9月17日)において約3万人に対して強制徴収するとされているが、その実施のために手当てしている予算額をお示しいただきたい。

オンラインシステムに係る経費の総額、その内訳をお示しいただきたい。

適用申請等の受付、年金・健保相談、年金・健保給付、督促(電話)、督促(訪問)、強制徴収等の各々の業務フロー及び業務マニュアルをお示しいただきたい。また、既に民間委託している業務については、当該委託業務にかかるマニュアルもお示しいただきたい。

社会保険業務について、民間委託している業務の実績とその効果について定量的にお示しいただきたい。

## 統計業務【総務省】

指定統計・承認統計・届出統計それぞれの統計業務について、包括的委託もしくは業務の一部をアウトソーシングする形で民間開放をする場合、現行法令上問題はありますか?ある場合には、網羅的かつ具体的に、根拠を含め御説明いただきたい。

平成16年7月12日のヒアリングの際、貴省が民間開放困難として指摘した以下の問題点については、以下に示す考え方により問題ないものと考えられるが、これらを踏まえて統計業務を民間開放することについて、改めて貴省の見解をうかがいたい。

「秘密の保護及び統計調査への信頼性・正確性の確保が保持されなくなる」との主張について

秘密の保護に関しては、民間事業者に契約上又は法的な守秘義務を課すことで守秘を実現できる。

信頼性・正確性の確保については、そもそも、これまで実施してきた統計業務のアウトソーシングの実例に照らし、民間事業者が実施する業務の信頼性・正確性が、公務員の実施する業務に比べ低いとする客観的なデータは存在するのか。また、民間事業者が調査実施者となった場合に、国が実施したケースと比較して回答への協力が得にくいという客観的なデータは存在するのか。存在するなら、網羅的かつ具体的に御説明願いたい。存在しないなら、指定統計を含め、国の統計業務の民間開放を行ったとしても、そのために統計調査の信頼性・正確性が確保できないとする主張には根拠がないものと考えられる。付言すれば、統計の信頼性・正確性の確保についても、上記守秘と同様に、官民間で適切な契約を締結すればその確保は可能であり、官でなけ

れば信頼性・正確性を確保できないとする合理的な理由はないものと考えられる。なお、調査対象への回答記入方法の指導とその内容のチェックについては、現在の統計調査員への指導等と同様の指導等を実施することで対応することが可能である。よって、指定統計を含め、国の統計業務の民間委託を行ったとしても統計調査の精度は確保できると考えられる。

「民間の調査会社における受託可能性が低い」との主張について

上記及び下記に関する当会議の見解に示したとおり、守秘・信頼性・正確性等の確保については、官民間の契約条件等により適切に担保することが可能と考えられる。これらの要請に加え、貴省が「受託可能性」として指摘される要請とはどのようなものか、網羅的かつ具体的に御説明願いたい。例えば、これらの契約条件等に従って参入を希望する民間事業者があった場合、当該事業者に対して統計業務を民間開放することを否定する論拠はあるのか。ある場合には、網羅的かつ具体的に御説明願いたい。

なお、民間事業者のマンパワー上の制約の懸念については、共同企業体（JV）のような形で複数の民間事業者が共同で統計事業を行う形にすれば、全国規模の統計事業を行うことも可能である。

また、地域分割して民間委託した場合、調査のレベルを一律に揃えることが難しい点をあげているが、「現在全国一律の指導法・基準をもって、調査を実施している」のであれば、指導方法の統一化・調査方法のマニュアル化によって、調査のレベルを揃えることができる。

「民間事業者については結果公表前の統計データの機密保持に懸念がある」との主張について

平成16年7月12日のヒアリングでの貴省の発言にもある通り、「個別の案件を見ると行政側にも情報漏えい等の事件」も起こっており、機密保持の問題は民間事業者に限られたものではない。上記のとおり、適切な契約条件等を設定することにより、守秘は確保できる。

平成16年度中に作成が予定されている統計調査業務の民間委託に関するガイドラインについて、現在の検討状況及び今後の方向性を御説明いただきたい。

今年度貴省が実施する統計調査事業のうち代表的なもの（指定統計、承認統計双方を含む。）を選定の上、下記の業務プロセスごとの予算配分額、主要人員、所要期間について明らかにしていただきたい。

調査企画、 標本設計、 標本抽出、 実地調査、 内容検査、 符号付け、 データ入力、 チェック等、 統計表作成、 結果審査、 調査票の保管

現在実施されている全ての統計調査（別途ヒアリング予定の厚生労働省関係統計を除く。）について、個別の統計調査ごとの回答率について資料をいただきたい。

統計調査員に対する指導・管理のあり方が分かる資料をご提出いただきたい。（研修のカリキュラム、テキスト、実地調査に際しての対応マニュアル等）

平成17年度に、各府省で新規に実施予定の統計調査があれば、御説明願いたい。

## 統計業務【厚生労働省】

貴省が実施している統計業務を民間開放することについて、貴省の見解をうかがいたい。なお、他省庁に対するヒアリングにおいて主張された民間開放に対する懸念については、

当会議としては、下記のとおり考えている。

「秘密の保護及び統計調査への信頼性・正確性の確保が保持されなくなる」との主張について

秘密の保護に関しては、民間事業者に契約上又は法的な守秘義務を課すことで守秘を実現できる。

信頼性・正確性の確保については、そもそも、これまで実施してきた統計業務のアウトソーシングの実例に照らし、民間事業者が実施する業務の信頼性・正確性が、公務員の実施する業務に比べ低いとする客観的なデータは存在するのか。また、民間事業者が調査実施者となった場合に、国が実施したケースと比較して回答への協力が得にくいという客観的なデータは存在するのか。存在するならば、網羅的かつ具体的に御説明願いたい。存在しないならば、指定統計を含め、国の統計業務の民間開放を行ったとしても、そのために統計調査の信頼性・正確性が確保できないとする主張には根拠がないものと考えられる。付言すれば、統計の信頼性・正確性の確保についても、上記守秘と同様に、官民間で適切な契約を締結すればその確保は可能であり、官でなければ信頼性・正確性を確保できないとする合理的な理由はないものと考えられる。なお、調査対象への回答記入方法の指導とその内容のチェックについては、現在の統計調査員への指導等と同様の指導等を実施することで対応することが可能である。よって、指定統計を含め、国の統計業務の民間委託を行ったとしても統計調査の精度は確保できると考えられる。

「民間の調査会社における受託可能性が低い」との主張について

上記及び下記に関する当会議の見解に示したとおり、守秘・信頼性・正確性等の確保については、官民間の契約条件等により適切に担保することが可能と考えられる。例えば、これらの契約条件等に従って参入を希望する民間事業者があった場合、当該事業者に対して統計業務を民間開放することを否定する論拠はあるのか。ある場合には、網羅的かつ具体的に御説明願いたい。

なお、民間事業者のマンパワー上の制約の懸念については、共同企業体（JV）のような形で複数の民間事業者が共同で統計事業を行う形にすれば、全国規模の統計事業を行うことも可能である。

また、地域分割して民間委託した場合、調査のレベルを一律に揃えることが難しい点をあげているが、「現在全国一律の指導法・基準をもって、調査を実施している」のであれば、指導方法の統一化・調査方法のマニュアル化によって、調査のレベルを揃えることができる。

「民間事業者については結果公表前の統計データの機密保持に懸念がある」との主張について

「個別の案件を見ると行政側にも情報漏えい等の事件」も起こっており、機密保持の問題は民間事業者に限られたものではない。上記のとおり、適切な契約条件等を設定することにより、守秘は確保できる。

平成16年度中に作成が予定されている統計調査業務の民間委託に関するガイドラインについて、貴省のスタンスをご説明願いたい。

今年度貴省が実施する統計調査事業のうち代表的なもの（指定統計、承認統計の双方を含む。）を選定の上、下記の業務プロセスごとの予算配分額、所要人員、所要期間について明らかにしていただきたい。

調査企画、 標本設計、 標本抽出、 実地調査、 内容検査、 符号付け、 データ入力、 チェック等、 統計表作成、 結果審査、 調査票の保管

現在貴省が実施している統計調査について、個別の統計調査ごとの回答率について資料をいただきたい。

平成17年度に貴省で新規に実施予定の統計調査があれば、御説明願いたい。

貴省が実施している統計調査について、業務プロセス（調査企画、標本設計、実地調査、データ入力、統計表作成等）ごとの民間委託状況を説明願いたい。

貴省が実施している統計調査について、直近5年間の民間委託額の推移を示して頂きたい。

---

#### 若年退職給付【防衛庁】

民間に開放すると、現行と比較して退職自衛官に対するサービスが低下することだが、給付にかかわる業務自体は、現在官においてもマニュアル等にもとづき業務を実施しているはずであり、その意味でサービスの低下は発生しないと考える。また、給付にかかわる事務の根幹は、給付金を正確に給付できるかどうかであり、退職自衛官に対する個別のフォローについては若年退職給付業務とは切り離して対処すべきと考えるが、貴庁の見解如何。

給付にかかわる業務自体は、過疎地等に対しても情報機器等を利用することにより、民間による十分なサービスの提供が可能であると考え。また、IT機器の利用が困難でも、郵送、電話などにより十分対応可能であると考え、貴庁の見解如何。