

社会保険業務における市場化テスト・民間開放について

平成17年12月5日
社会保険庁

社会保険業務における市場化テストへの対応について

平成17年12月5日
社会保険庁

社会保険業務については、業務効率化の観点から外部委託の範囲を拡大することとしており、その一環として、市場化テストも積極的に活用するよう検討を進めてきた。

社会保険庁としては、平成18年度以降、市場化テストについて次のように対応してまいりたい。

1. 国民年金保険料の収納事業への市場化テストの本格的導入と特例規定の整備

社会保険庁改革の一環として、民間の創意工夫の活用等により国民年金保険料の収納率の向上等を図るため、国民年金保険料の収納事業に関し市場化テストを本格的に導入する。

なお、市場化テストに基づき受託した民間事業者がその業務を円滑に遂行し収納率を向上させる観点から、当該事業者が社会保険庁長官に対し、納付を拒絶した被保険者につき一定の報告を行った場合には、社会保険庁長官は、当該被保険者の所得等の状況を考慮しつつ、最終催告状の発出以後の強制徴収手続に移行することを実施方針に明記する。

このため、

- ① 「市場化テスト法案」（仮称）において、国民年金保険料収納事業を民間事業者が落札した場合には同事業を当該民間事業者が実施できるよう、国民年金法等に係る所要の特例規定を整備する。

※ 特例規定については、具体的には、民間への委託可能範囲の明確化、社会保険庁への報告義務、弁護士法との調整規定等を対象として内閣府と共同で関係省庁と調整中。

また、

- ② 「市場化テスト法案」（仮称）に基づく市場化テストを、平成19年10月から実施する。

なお、複数年にわたる契約期間については、内閣府において関係省庁とその枠組みを調整していただければ、社会保険庁としてはその活用を検討する。

- ③ 社会保険庁改革のスケジュールや定員合理化計画に基づき、国民年金保険料の収納率の進展状況や市場化テストに基づく事業の実施状況を見つつ、全国の社会保険事務所を対象として、段階的に国民年金保険料の収納事業の民間開放・市場化テストを実施する方向で検討する。

なお、官が入札することについては、定員、予算要求等の仕組みについて明らかにしていただいた上で検討してまいりたい。

2. 平成18年度の市場化テストモデル事業の拡大

(1) 厚生年金保険等の未適用事業所に対する適用促進事業の対象箇所数の拡大

本年度、5箇所で実施している本件事業について、来年度は104箇所に拡大する方向で関係省庁と調整する。

今後、全国の社会保険事務所において、段階的に本件事業の民間開放を実施する方向で検討する。

(2) 国民年金保険料収納事業の対象箇所数の拡大

本年度、5箇所で実施している本件事業について、来年度は35箇所に拡大する方向で関係省庁と調整する。

(3) 年金電話相談センター事業

本年度、2箇所で実施している本件事業について、来年度も継続実施する方向で関係省庁と調整する。

将来的には、国民・被保険者にとって望ましい総合コールセンター等を整備することとし、民間開放・市場化テストの可能性について検討する。

3 その他

1及び2のとおり、社会保険庁は市場化テストを積極的に活用していきたいと考えており、「市場化テスト法案」（仮称）については、次期通常国会への提出に向け、第三者機関の在り方や情報開示の在り方、民間開放することとなった場合の職員の処遇、官民競争入札の在り方等、いわゆる総論事項について十分に調整していただきたい。

平成17年12月5日
社会保険庁

市場化テスト法案（仮称）への質問事項

1. 市場化テスト（官民競争入札）と定員管理の関係

- (1) 市場化テストを行った結果を踏まえ、対象事業の民間開放等の判断がなされれば、国の行政機関の定員は削減されるが、市場化テストを実施している段階では、官が落札した場合には定員の削減には結びつかないと考えられる。市場化テストの実施と、経済財政諮問会議「総人件費改革基本指針」等国の定員削減計画との関係はどのように考えるか。
- (2) 官が参加する官民競争入札について、定員要求の方法をご教示いただきたい。
- ※ 例年の定員要求（又は改要求）前に官民競争入札を行い、落札結果を踏まえた要求（又は改要求）を行うことを前提とするならば、市場化テストの事業サイクルを対象事業の性格に応じて例えば10月～9月で行う場合、事業開始の1年以上前から入札等に係る事務手続が必要となり、事務コスト増や直近の事業実績を踏まえた要求水準の設定ができないことが懸念されるとともに、落札者決定から翌年度の事業開始までに必要以上に期間が空いてしまうが、通常の定員要求とは別の仕組みを考えているのか。
- (3) 社会保険庁改革の一環として、平成17年11月21日「第7回社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」において、「社会保険庁の組織・業務改革に伴う人員削減計画（案）」を示している。この計画では、平成18年度から24年度までの7年間に、平成17年度の人員数に比較して、
- ① 政府管掌健康保険の公法人（非公務員型）への移管を含めて、常勤公務員の定員を20%以上純減するとともに、
 - ② 常勤及び非常勤の公務員をあわせて、1万人程度の純減を行うこととしており、市場化テストモデル事業を実施している3つの事業の民間委託による削減を含めて計画的に実施していくこととしている。市場化テスト法に基づき事業を実施する場合にあっても、こうしたスケジュールを勘案して行うことをご承知いただきたい。

2 市場化テスト（官民競争入札）と予算要求の関係

- (1) 官が参加する官民競争入札について、予算要求の方法をご教示いただきたい。
- ※ 定員要求と同様の問題があるが、通常の予算要求と別の仕組みを考えているのか。
- (2) 「官内部における競争上不公正な情報交換を遮断するための措置」（平成17年9月27日規制改革・民間開放推進会議）とあるが、どのようなものを考えているのか。制度上は、組織の長が入札を実施し、同じ組織の長が応札すること、実務的には、担当部署が予算や予定価格を積算し、同じ部署が応札することから考えると、情報交換

を遮断することはできない。予定価格を下回る応札がなければ、官が行うこととすればよいのではないか。

3 市場化テスト（官民競争入札）の実施方法

- (1) 対象事業に係る実施方針の策定から事業開始まで、どのようなスケジュールを想定しているのか。また、事業開始までの手続きの中で、第三者機関がどのように関与するのか明らかにしていただきたい。
- (2) 入札の方法について、総合評価落札方式では、事業の水準が保障されないおそれがある。企画競争の仕組みを導入することはできないか。
- (3) 入札参加資格について、幅広い主体が参加できるよう、従来の仕組みを見直すことは考えているか。

社会保険庁の組織・業務改革に伴う人員削減計画(素案)

【計画】

行政組織のスリム化と公務員数の純減を図るため、社会保険庁の組織及び業務の改革を進めるに際して、

- ①定型的業務の外部委託や市場化テストによる外部委託の拡大、システムの刷新等による業務そのものの削減、業務の広域的な集約化等による合理化を徹底するとともに、
- ②その一部を活用して、年金保険料の徴収体制の充実をはじめとした強化すべき業務への人員シフトを図りながら、

平成18年度から24年度までの7年間に、平成17年度の人員数に比較して、

- ①政府管掌健康保険の公法人(非公務員型)への移管を含めて、常勤公務員の定員を20%以上純減するとともに、
- ②常勤及び非常勤の公務員をあわせて、1万人程度の純減を行う。

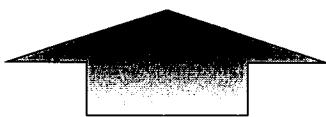
※新組織への移行は平成20年秋の予定であるが、社会保険オンラインシステムの刷新に5年程度を要し、システムを前提として広域的な集約化を段階的に行う必要があることから、7年間を計画期間として設定。

(参考1) 現時点における試算

<現行の社会保障庁>	
(1) 正規職員	17, 365人
(2) 非常勤職員	11, 461人
①謝金職員	5, 211人
②国民年金推進員	3, 108人
③事務補助員	3, 142人
計	28, 826人

※平成17年度予算定員
(但し、事務補助員は、短期雇用も常勤換算)

<年金運営新組織>	
<政管健保の公法人> (非公務員型)	
・正規職員	2,000人程度
・非常勤職員	1,500人程度
計	3,500人程度
<本省(地方厚生局)への移管>	
・正規職員	800人程度(保険医療の指導監督等)
計	6,300人程度の減



(参考2)

社会保険庁の組織・業務改革に伴う人員削減試算の内訳(現時点における試算)

<合理化による減>

	正規職員	非常勤職員	合計
事務の集中化による定型的業務等の外部委託化	1200～1300人	1400～1500人	2600～2700人
システムの刷新による業務そのものの減	800～900人	100～200人	900～1000人
バックオフィス業務の効率化	300～400人		300～400人
社会保険事務局のブロック単位化による減	200～300人		200～300人
健保給付等業務の効率化	150～250人		150～250人
小計	2800～2900人	1600～1700人	4400～4500人
市場化テストによる未適用事業所の適用促進		300人程度	300人程度
外部委託 (モデル実施三事業を 全国実施した場合)	国民年金保険料の収納 年金電話相談センター	800～900人	2500～2600人
	小計	800～900人	3600～3700人
	合計	3700～3800人	5300～5400人
			9000～9100人

<強化する業務へのシフト>

	正規職員	非常勤職員	合計
国民年金の保険料の長期未納者に対する強制徴収等	1000人	600人程度	1600人程度
厚年・健保の未加入事業所の職権適用、保険料の滞納整理	500～600人		500～600人
内部統制機能の強化、オンラインシステム運営体制の強化、 業務品質の向上、団塊世代対策、その他	600～700人		600～700人
合計	2100～2200人	600人程度	2700～2800人
差し引き	1500人程度	4800人程度	6300人程度
<削減>			

(参考3) 合理化方策の具体的な内容

社会保険オンラインシステム刷新可能 性調査や、社会保険業務・システムの見直し計画の検討（外部専門事務所に委託して削減可能業務量を試算）を踏まえるとともに、市場化テストの試行の状況を踏まえて、以下の業者の合理化を行う。

1 事務の集中化による定型的業務の外部委託化	・現在、社会保険事務所で受理している申請、届出等の業務を複数部に分担して処理する仕組みを構築
2 システムの刷新による業務そのものの減	・社会保険オナンラインシステムを刷新し、①手作業で行う略、一セグメントに分担して処理する仕組みを構築 ・社会保険オナンラインシステムを刷新し、既にへ公的機関が行う業務をは、シグナル化保険等の業務を削減
3 バックオフィス業務の効率化	・現在開発中の各省共通の人事給与システム、共済システムの導入や、全庁LANの活用により業務を効率化
4 社会保険事務局のブロック単位による減	・都道府県単位に設置している社会保険事務局を、ブロック単位に集約
5 健保給付等業務の効率化	・政管健保の給付業務等を公法人に移行する際に、新たなシステムを構築して、業務を効率化
6 市場化テスト（未適用事業所の適用促進）	・厚生年金・健康保険の未適用事業所の把握業務及び加入勧誘業務を包括的に委託
7 市場化テスト（国民年金保険料の収納）	・必要な未納者情報を提供した上で、電話による納付督促及び保険料の納付委託を別訪問に依る納付督励、戸別訪問による納付委託を依る納付督促に依る納付委託
8 市場化センター（年金電話相談セントラル）	・年金電話相談センターの業務（電話による年金相談、電話による各種通知等への問合せの対応）を委託

(参考4) 強化する業務の具体的な内容

国民年金の保険料の長期未納者に対する強制徴収等の収納対策など、優先度の高いものから体制強化を行う。

1 国民年金の保険料に対する強制徴収等	2 厚年・健保の未加入事由の職権適用、保険料の滞納整理	3 内部統制機能の強化・オンライン化による業務プロセスの標準化、オブジェクト指向による品質対策
・国民年金の保険料の長期未納者に対する強制徴収等	・厚生年金、健康保険の未加入事由の職権適用、保険料の滞納整理	・内部統制機能の強化・オンライン化による業務プロセスの標準化、オブジェクト指向による品質対策

(参考5) 政府全体の動き

-「総人件費改革基本指針」(平成17年11月14日、経済財政諮問會議)(抜粋)

公務員の定員の純減目標

(1) 国家公務員の純減員(33.2万人)を今後5年間で5%以上純減させる。

社会保険業務の市場化テストモデル事業の実施状況

- 1 厚生年金保険、政府管掌健康保険の未適用事業所に対する適用促進事業
- 2 国民年金保険料の収納事業
- 3 年金電話相談センター事業

平成17年12月5日
社会保険庁

厚生年金保険、政府管掌健康保険の未適用事業所に対する適用促進事業

○ 事業実施期間 平成17年6月から平成18年3月まで

○ 実施状況

対象地区	受託業者	要求水準 (加入勧奨 事業所数)	要求水準に対 する実施状況 (6～10月実 績：速報値)	その他実施状況 (加入した事業所 の被保険者数) (6～10月実績)	その他
東京地区 ・港社会保険事務所 ・渋谷社会保険事務所 ・足立社会保険事務所	東京都社会保 険労務士会	269事業所	597事業所	361人	適用どなつた事業所 数(6～10月実績)： 60事業所
福岡地区 ・南福岡社会保険事務所 ・久留米社会保険事務所	(株)アイ・ シー・アール	290事業所	172事業所	28人	適用どなつた事業所 数(6～10月実績)： 7事業所

※要求水準に対する実施状況欄は、巡回説明を実施した事業所数であり、個々の事業所の現況等について精査する必要があることから速報値としている。

※市場化テストモデル事業を実施していない社会保険事務所の平均値(10月末現在)

巡回説明による加入勧奨	呼出による加入指導	戸別訪問による加入指導	加入した事業所の被保険者数	適用どなつた事業所数
約82事業所	約9事業所	約6事業所	約42人	約9事業所

(注)社会保険事務所における未適用事業所に対する適用促進事業については、年度後半を中心実施。

厚生年金保険、政府管掌健康保険の未適用事業所に対する適用促進事業委託業務（市场化テストモデル事業）の実施状況について

【福岡地区：平成17年6月～10月実績報告：累計】

- 対象地区：福岡社会保険事務局管内のうち南福岡社会保険事務所及び久留米社会保険事務所の管轄地域（以下、当該報告書において、「A地区：福岡市南区、春日市、大野城市、太宰府市、筑紫郡」「B地区：久留米市」「C地区：甘木市、筑紫野市、朝倉郡」「D地区：八女市、筑後市、大川市、小郡市、浮羽郡、三井郡、三瀬郡、八女郡」とする。）

2. 事業概要

[未適用事業所の把握業務]

- ①NTTタウンページ情報の活用により事業所情報を取得し、社会保険オンラインシステム（WM）による適用事業所か否かの確認。
- ②事業所への現況照会文書の送付。
- ③事業所への電話による現況等の確認。
- 〔加入促進業務〕
- ④巡回説明の実施。

3. 適用促進実施状況

区分	①. WMによる確認事業所数	②. 文書送付事業所数	③. 電話聴取事業所数	④. 巡回説明事業所数	⑤. 適用となつた事業所数	⑥. 適用となつた被保険者数
A 地区	(386)	(285)	(310)	(116)	5	15
B 地区	(221)	(140)	(238)	(101)		
C 地区	(102)	(123)	(150)	(68)	2	13
D 地区	(55)	(64)	(116)	(53)		
合 計	(121)	(87)	(65)	(12)	0	0
	(78)	(78)	(46)	(9)	0	0
	(830)	(576)	(94)	(10)		
	(505)	(505)	(61)	(9)		
					7	28
				(172)		

注1：①欄の（ ）内は、WMによる確認を行った事業所のうち適用済であることが確認できなかつた事業所数。

注2：②欄、③欄、④欄の事業所数は当月に実施した延べ事業所数。なお、（ ）内は、当月に実施した実事業所数。

国民年金保険料の収納事業

○ 事業実施期間 平成17年10月から平成18年9月まで

○ 実施状況

対象地区	受託業者	要求水準 (納付月数)	要求水準に對 する実施状況	その他実施状況 (新規口座振替 者数)	その他
弘前社会保険事務所	(株)もしもし ネットライン	570,953 月		1,939件(電話督励件 数)(10月分速報値)	
足立社会保険事務所	エー・シー・エ ス債権管理回 収(株)	771,109 月		11月分から集計予定	
熱田社会保険事務所、 大坂社会保険事務局 平野事務所	エー・シー・エ ス債権管理回 収(株)	436,291 月	集計中	11月分から集計予定	集計中
宮崎社会保険事務所	(株)もしもし ネットライン	436,380 月		2,791件(電話督励件 数)(10月分速報値)	

市場化テストモデル事業実施事務所の納付状況等について

【弘前社会保険事務所】受託事業者：(株)もしもしホットライン

		納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
弘前社会保険事務所	平成17年10月末現在	486,891	274,005	31,722(再掲)	56.3%	+0.8%	24.5%
	平成17年9月末現在	405,710	225,037	29,295(再掲)	55.5%	+1.2%	23.3%

		納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
青森全4事務所合計	平成17年10月末現在	1,280,745	752,149	84,667(再掲)	58.7%	+0.8%	24.7%
	平成17年9月末現在	1,069,975	619,762	80,517(再掲)	57.9%	+0.8%	23.3%

【足立社会保険事務所】受託事業者：エー・シー・エス債権管理回収(株)

		納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
足立社会保険事務所	平成17年10月末現在	656,387	337,607	39,928(再掲)	51.4%	+0.3%	14.0%
	平成17年9月末現在	547,838	279,869	40,178(再掲)	51.1%	+0.8%	13.5%

		納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
東京全30事務所合計	平成17年10月末現在	11,955,346	6,687,942	682,181(再掲)	55.9%	+0.5%	15.2%
	平成17年9月末現在	9,979,803	5,530,950	675,814(再掲)	55.4%	+0.8%	14.5%

【熱田社会保険事務所】受託事業者：エー・シー・エス債権管理回収(株)

		納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
熱田社会保険事務所	平成17年10月末現在	348,499	200,573	19,338(再掲)	57.6%	+0.8%	19.6%
	平成17年9月末現在	292,574	166,058	19,183(再掲)	56.8%	+0.3%	18.4%

		納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
愛知全21事務所合計	平成17年10月末現在	5,655,559	3,634,859	324,346(再掲)	64.3%	+0.7%	15.6%
	平成17年9月末現在	4,726,983	3,006,290	313,964(再掲)	63.6%	+0.7%	14.9%

【大阪社会保険事務局平野事務所】 受託事業者：エー・シー・エス債権管理回収(株)

大阪事務局平野事務所	納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
平成17年10月末現在	299,101	135,689	14,070(再掲)	45.4%	+0.6%	25.2%
平成17年9月末現在	250,136	111,910	13,923(再掲)	44.7%	+0.8%	24.6%

大阪全21事務所合計	納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
平成17年10月末現在	7,088,737	3,752,046	376,564(再掲)	52.9%	+0.9%	22.8%
平成17年9月末現在	5,954,285	3,095,738	365,376(再掲)	52.0%	+1.4%	21.8%

【富崎社会保険事務所】 受託事業者：(株)もしもしホットライン

宮崎社会保険事務所	納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
平成17年10月末現在	358,090	190,396	23,125(再掲)	53.2%	+0.6%	21.5%
平成17年9月末現在	298,520	157,054	21,796(再掲)	52.6%	+0.8%	20.9%

宮崎全4事務所合計	納付対象月数	納付月数	左記のうち当月収納分	納付率	納付率伸び(対前月)	全額免除割合
平成17年10月末現在	921,322	532,086	64,081(再掲)	57.8%	+0.6%	22.6%
平成17年9月末現在	769,205	439,319	60,268(再掲)	57.1%	+0.6%	21.6%

年金電話相談センター事業

○ 事業実施期間 平成17年10月から平成18年9月まで

○ 実施状況

対象地区	受託業者	要求水準 (相談件数)	要求水準に対する 実施状況 (10月実績)	その他
茨城年金電話 相談センター	アシスト(株)		6,398件 1日平均 319.9件 実施期間中 72,171件	(実施体制) 管理者 スーパーバイザ オペレータ オペレータ兼事務員 1名 1名 8名 1名
広島年金電話 相談センター	日本マルチメディア サービス(株)	1日平均 294.6件	6,206件 1日平均 310.3件	(実施体制) 管理者 スーパーバイザ オペレータ 10/30迄の間は研修実施 のため稼動は最大9名 事務員 1名

(他の年金電話相談センターとの比較)

平成17年10月実績

名 称	席 数	相談件数	放棄呼数	平均通話時間 (分・秒)
大阪	48(45)	46,537	23,724	3:27
神奈川	35	26,576	18,718	4:35
北海道	30	15,389	3,148	5:17
埼玉	30(28)	21,827	3,788	4:19
愛知	30(29)	20,813	738	4:35
兵庫	30(28)	19,383	3,447	4:41
千葉	27	22,546	13,958	4:16
東京	27(25)	26,838	12,963	4:35
福岡	27(24)	17,123	2,130	4:01
静岡	18(17)	9,415	939	5:19
京都	18	8,658	1,487	4:42
新潟	15	4,423	19	4:55

名 称	席 数	相談件数	放棄呼数	平均通話時間 (分・秒)
長野	15	6,019	879	5:27
宮城	14	7,708	936	4:53
岡山	13	7,294	735	4:12
福島	12	3,579	478	5:38
群馬	12	6,469	2,315	4:39
岐阜	12(11)	4,892	618	5:17
栃木	11	6,000	3,910	4:40
三重	10(9)	5,518	3,045	4:44
熊本	10	6,694	1,458	4:04
広島	17(10)	6,205	7,622	5:04
茨城	8	6,398	10,021	5:22
合計(平均)		306,305	117,076	4:44

*「席数」欄のカッコ内数字は、オペレータの欠員数を差し引いた席数。

*「放棄呼数」欄は、電話がかかることが電話にできなかった件数。

*「平均通話時間」欄は、相談1件当たりに要した平均時間。

*広島は、10月30日までスーパーバイザ1名を加え最大17席としている。