

第124回入札監理小委員会(平成 22 年 5 月 21 日)における 主な指摘事項に対する厚生労働省及び日本年金機構の対応方針

指摘事項 1

安値落札を是正し、戸別訪問の充実など事業の質の向上を図るため、入札方法をどのように改善するのか。

対応方針 1

- (1) 入札方式を、総合評価落札方式の除算式から加算式に変更する。また、加算式における技術評価点と価格評価点の比率は、3:1とする。
- (2) また、電話、文書で効果が上がらない者に対して必ず戸別訪問を行うことなど、戸別訪問の実施を実施要項に明確に位置づける。

指摘事項 2

戸別訪問の充実を図るためには、戸別訪問員の必要人員を地域ごとに明示すべきではないのか。人員を明示しないとすれば、どのような手法で戸別訪問の実施水準を確保するのか。

対応方針 2

- (1) 実施要項において、
 - ① 文書や電話の督促方法により納付に結びつかない滞納者に対しては、戸別訪問により納付督促を行うこと。
 - ② 督促業務の実施に当たっては、旧社会保険庁における戸別訪問による督促実績も参考とすること。
 - ③ 事業実施に必要な体制の整備の一環として、各年金事務所に配置する戸別訪問従事者数の最低基準を定める(未納者数に応じて、1~5名)。
- (2) また、総合評価基準表において、戸別訪問に関する十分な人員配置がなされていること(最低基準を超えた上乘せ)を、加算要素(加点項目 800 点のうち 120 点を予定)として高く評価する。
- (3) 社会保険庁時代の国民年金推進員の配置状況や活動実績について、十分な情報開示を行う。

注) 官民競争入札等監理委員会が定めた「官民競争入札及び民間競争入札の実実施要項に関する指針」においても、「民間事業者の創意工夫を活用するためにも、市場化テスト事業の実施体制については行政機関が行う場合に開示された情報を参考に、民間事業者自ら定めること」が適当とされている。

指摘事項3

事業の質を確保するためには、単に保険料収納件数、免除件数を目標として設定するだけでなく、接触率の水準を明示するなどの工夫が必要ではないか。

対応方針3

- (1) 実施要項において、
「戸別訪問などの事業の実施に当たっては、
 - ・ 年金制度の意義・役割等について懇切丁寧に説明すること。
 - ・ 単なる納付勧奨にとどまらず、必要に応じて口座振替、免除勧奨も工夫を凝らして行うこと。
 - ・ 接触率の向上など効率的な運営に努めること。」を定性的目標として位置づける。
- (2) なお、接触率については、
 - ① 社会保険庁時代の実績を情報開示の対象として新たに追加するとともに、
 - ② 電話、戸別訪問の接触率向上に向けた提案がなされていることを総合評価基準表における加算要素として位置づける。
- (3) また、次のような事項も、実施要項に明示する。
 - ① 少なくとも半年ごとの頻度で保険料滞納者に対する納付督促を行うこと。
 - ② 免除勧奨業務は、単に収納率向上のために実施するものではなく、年金受給権の確保に繋げるために実施するものであることに留意すること。
 - ③ 戸別訪問従事者は年金事務所に日報を提出すること。

指摘事項4

地域特性に応じた事業者選定や、選定後の十分な事業者指導を行うためには、地域事情に通じた者の参画が必要でないか。

対応方針4

- (1) 委託事業者選定のため日本年金機構内に設立する評価委員会の委員に各ブロック本部の国民年金収納事務担当者を参加させる。(評価委員に対して、評価の視点等をあらかじめ十分に説明するなど、メリハリのある適切な評価が行われるよう努める。)
- (2) 事業開始後においては、本部との定例打ち合わせ(四半期ごと)の他、県別に各年金事務所、ブロック本部との定例打ち合わせ会を実施する。このため、受託事業者における各県ごとの責任者を明確にさせると同時に、ブロック本部、各年金事務所においても業務に精通した市場化事業担当責任者を明確にする。(年金事務所と受託業者との連携体制については、別紙を参照)

指摘事項5

年金事務所が提供する滞納者名簿には、電話番号が欠けているものも多いとのことだが、機構の責任で電話番号を用意するのか、それとも受託事業者の努力に期待するのか。

対応方針5

- (1) 日本年金機構においても電話番号の整備に最大限努力するが、電話番号の記載は、被保険者等の任意の協力によっているため、委託業者に提供できる割合には限界もある。(各地域ごとの電話番号の整備水準については、既に情報開示済み →70%~80%が一般的な水準)
- (2) このため、一定部分、受託事業者の努力によって電話番号の整備を図ってもらうことになるが、その努力に対しては、次のような措置を講じる。
 - ① 電話番号の解明方法について有効な提案がなされていることを総合評価基準表の加点要素として位置付ける。
 - ② 戸別訪問の結果として、電話番号が判明した場合には、1件当たり100円を成功報酬として支払う。

指摘事項6

離島などにも戸別訪問を行わないとコンプライアンスの維持に重大な問題が生じるのではないか。

対応方針6

- (1) 戸別訪問は、電話、文書で実績が上がらない者を対象に、この対象者が多い地域から優先的に実施することを予定している。

従って、離島など遠隔地であっても、対象者が相当数存在する場合には、実施を求めることになるが、具体的には、コストパフォーマンスを勘案して判断すべきと考える。
- (2) なお、離島などの遠隔地に対して有効かつ効率的な納付督促を行うための具体的な提案が事業者から行われた場合には、総合評価基準表における、加点要素として位置づけたい。
- (3) また、相当程度の収入がありながら長期未納となっている者については、離島などの遠隔地も含め、日本年金機構職員による強制徴収を的確に行うこととしている。

指摘事項7

平成21年度開始事業（平成21年10月から3年間の契約）は、従来経費と比較して約15%の額で落札されており、十分な事業実績を見込めないものとなっている。

残された期間について、例えば、不足している訪問指導員を確保するための別途契約を行うなど、何らかの是正案を講じるべきではないのか。（国民年金保険料納付率の低下を防止するためには、従来ルールにこだわらない思い切った措置を講じるべきではないか。）

対応方針7

- (1) 平成21年10月に契約した民間事業者に対しては、業務遂行の具体的手段・手法は委ねた上で平成24年9月までの3年間について、納付督促業務、免除勧奨業務、納付受託業務、及び報告書作成業務を包括的に委託している。既に委託契約済みの業務に関して、例示されたような契約を再度締結するようなことは、極めて困難である。
- (2) 日本年金機構としては、業務を委託した民間事業者に対する指導監督が不十分であったことを反省し、定期的な打ち合わせ会の実施、年金事務所向け指導・連携マニュアルの作成など連携強化に努めるとともに、必要に応じて、業務改善計画の提出を求め、あるいは業務改善指示を行うなど厳正な対応を図っていきたい。なお、民間事業者が、日本年金機構の業務改善指示に対して、一定期間経過しても業務水準が回復しないなど、改善がみられない場合には、契約を解除することが可能となっている。
- (3) 市場化テスト事業者に対する適切な指導監督のほか、
 - ① 一定以上の収入がありながら長期未納となっている者に対する強制徴収の推進
 - ② 国民年金制度の意義・役割に関する普及啓発活動の継続的な実施
 - ③ ダイレクトメール等を活用した口座振替制度利用の推進など、国民年金保険料収納率の向上に向けて最大限の努力を行っていきたい。
- (4) また、国民年金保険料を納めやすくするための環境整備として、口座振替前納割引制度の導入（平成17年）、クレジットカード納付の導入（平成20年）、コンビニ納付の導入（平成16年）等の措置が既に講じられており、さらに、2年間の時効が到来した保険料を10年間遡って納付することを可能とする法律改正（案）も今国会に提出されているところである。