

入札監理小委員会  
第206回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第 206 回入札監理小委員会  
議事次第

日 時：平成 24 年 1 月 24 日（火）17:06～19:10

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 1 共用会議室

1. 事業の評価（案）等の審議

- 登記簿等の公開に関する事務（法務省）
- 国民年金保険料収納事業（日本年金機構）

2. その他

<出席者>

（委員）

樫谷主査、稲生専門委員、石村専門委員

（法務省）

民事局 小出総務課長、藤田局付、二宮民事監査官、宮城補佐官、三浦係長、藤原事務官

（日本年金機構）

松田理事、事業管理部門国民年金部 阿蘇部長、田中強制徴収企画指導グループ長、山口参事役、青山参事役、清川部員

（事務局）

栗田参事官

○樫谷主査 それでは、ただいまから第206回入札監理小委員会を開催したいと思います。

本日は、「登記簿等の公開に関する事務」の実施状況及び事業の評価（案）、「国民年金保険料収納事業」の実施状況及び事業の評価（案）等についての審議を行います。

はじめに、「登記簿等の公開に関する事務」の実施状況及び事業の評価（案）について審議を行います。

本事業については、平成22年度開始分として、平成22年4月から平成25年3月までの3年の契約期間、平成23年度開始分として、平成23年4月から平成25年3月までの2年間の契約期間で、民間競争入札により事業を実施しているところでありまして、まずは、事業の実施状況について、法務省民事局小出総務課長より、20分程度で御説明をお願いしたいと思います。

○小出総務課長 法務省民事局総務課長の小出でございます。よろしくお願いいたします。私からは、事業の実施状況について、ごく大まかな点のみ御説明させていただきます。

本事業は、平成18年9月5日に閣議決定された「公共サービス改革基本方針」に基づきまして、「登記簿等の公開に関する事務」すなわち、登記事項証明書等の交付、及び、登記簿等の閲覧等に係る事務を包括的に民間事業者に委託するため、平成19年度に民間競争入札による市場化テストを実施し、翌20年度から包括的に民間事業者に委託しておるものでございまして、本年で4年目となるものでございます。

本日御説明させていただくのは、平成21年度及び平成22年度に入札を実施した事業に関するものでありまして、それぞれ委託業務開始後から、平成23年10月31日までの間の実施状況について調査した結果に関するものでございます。

今回の調査については、公共サービス改革法で求められているサービスの質の維持向上といった観点で幾つかの検討すべき課題が見られました。また、昨年9月に、本委員会で御説明させていただいたとおり、一部事業者による不正事案も発生したところでございます。したがって、法務省といたしましては、これらの課題を踏まえて、実施要項の所見の見直しを行った上で、公共サービス改革法に基づく民間競争入札を引き続き実施することにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現したいと考えておりますので、引き続き御指導をいただければと考えております。

それでは、実施状況の調査の結果について、担当者から御説明させていただきます。

○二宮民事監査官 民事局の民事監査官をしております二宮と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、お手元に資料を作成していただいておりますので、それに基づき実施状況について説明をさせていただきたいと思っております。資料1-1の1ページから説明させていただきたいと思っております。

1ページの「(2) 対象登記所」の欄をごらんいただければと思います。

まず、実施状況の調査の対象登記所としては、平成21年度に入札を実施し、平成22年度から民間委託を開始しております41局148庁と、平成22年度に入札を実施し、平成23年度

から民間委託を開始した44局297庁が対象となっております。

この入札においては、原則として、1局1単位として入札を実施しておりますが、平成21年度の入札においては、東京法務局を2分割しております。また、平成22年度の入札においては、同じく東京法務局を今度は3分割して、大阪法務局についても2分割をして入札を実施いたしました。そのため、契約の数としては、平成21年度の契約が42、平成22年度の契約が47となっております。また、平成22年度に入札を実施した登記所の中には、既に平成19年度、または平成20年度に入札を実施して、平成22年度の入札が二巡目となっている登記所も含まれております。それぞれの入札の年度等に関しては、資料別紙のとおりでございます。

次に、「(3) 委託業務の実施期間」についてです。これは、3年間と2年間という期間で実施することとしております。

次に、「(4) 受託事業者」についてです。平成21年度契約については11事業者、平成22年度契約については9事業者と、それぞれ契約を締結しております。それぞれの契約を締結した受託事業者については、資料別紙1の5ページに別紙2として添付をさせていただいております。

次に、「(5) 確保すべき公共サービスの質」についてです。確保すべき公共サービスの質については、民間競争入札実施要項で、2つの要求水準を定めておまして、1つ目が、四半期に1回実施します利用者アンケート調査において一定の評価を得るというものでございます。評価の水準は、契約ごとに異なっておりまして、平成21年度契約においては、そのアンケート調査項目の「総合的な満足度」という項目において、80%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」、または「普通」との評価を得ること。言わば「普通以上である」ことを水準に掲げております。それと、もう一点は、アンケート調査の調査項目の「証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間」、言わば処理の時間という形になるかと思いますが、これにおいて80%以上の利用者から「10分未満」、「20分未満」または「30分未満」との評価を得ることとなっております。言わば「30分未満」で処理をすることが要求水準として掲げておるものでございます。平成22年度の契約についても、項目としては同一ですが、それぞれの水準を80%から、85%に引き上げて実施しているところでございます。

2つ目の確保すべき公共サービスの質としては、各種証明書等を正しく作成するとともに、作成した証明書や印鑑カードを請求者以外の第三者に誤って引き渡すことのないようにということが、もう一つの要求水準でございます。

次に、2ページの「2 実施状況の調査について」を説明させていただきます。

実施状況の調査は、委託業務開始時から平成23年10月末日までの期間を対象として実施しております。したがって、平成21年度契約については、その対象期間が1年7か月、平成22年度契約については、7か月の期間を対象として調査を行いました。

調査項目については、実施要項にも定められております「利用者アンケート調査結果」、

「過誤処理の件数」、「実施経費」、「総事件数及び延べ従事者数」がこの調査項目となっております。更に、「その他」として、本委託業務期間中においては、公共サービス改革法に基づく委託業務の一部停止命令や、契約の当事者であります法務局長または地方法務局長による実施要項に基づく指示等が行われております。委託業務の実施状況を評価する上で重要な指標となる事案があったことから、それらについても調査項目の内容とさせていただきます。

次に、「3 実施状況の調査の結果」について説明いたします。

まず、「(1) 利用者アンケート調査の結果」をごらんください。この「利用者アンケート調査」は、実施要項の規程に基づき、四半期に1回の頻度で、その各月3日間に分けて実施しております。実施方法としては、受託事業者が受付時にアンケート用紙を利用者に配布し、交付するまでの間に、利用者の方にその内容を確認していただきまして、証明書等を交付した後、回答欄に記入をしていただいた上、その用紙を回収箱に投函していただくという方法により実施をしております。

この利用者アンケートの結果については、平成21年度契約分については、すべての調査において、要求水準を達成することができております。一方、平成22年度契約分については、平成23年5月に実施したアンケートにおいて、交付時間（処理時間）の項目で2つの庁が、総合的な満足度の項目で1つの庁が、要求水準を下回る結果となっております。これらの登記所については、委託業務開始後、業務従事者が退職するなどにより、委託業務を適正かつ確実に実施するための体制等を構築することができず、交付等に時間を要したことが主な要因であります。そのため、実施要項の規程に基づき、契約の当事者である法務局長から、文書によって改善措置を講ずるよう指示をするなどを行いました。その結果、平成23年8月に実施したアンケート調査においては、いずれの登記所においても要求水準を達成することができております。なお、アンケート調査の結果の詳細は、資料別紙6ページ以降、別紙3、4にとりまとめさせていただきます。

次に、4ページの「(2) 過誤処理の件数」について説明させていただきます。各契約により対象登記所数及び調査期間が異なっておりますので、ここでは、1庁当たりの過誤の年間発生件数に換算した数値に基づき説明させていただきます。

まず、平成21年度契約においては、平成22年度では1庁当たり年間で約0.5件の過誤処理が発生しているという状況でございます。また、平成23年度においては、これは10月までの実績ですが、これを年間に換算して、1庁当たり約0.2件の過誤処理が発生しているという状況でございます。また、平成22年度契約においては、平成23年度のみですが、これも1庁当たりで約0.6件の過誤処理が発生しているという状況でございます。

一方、これまで国が実施してございました際の年間の過誤処理件数を、5ページの上段に参考掲載させていただきます。1庁当たりの年間発生件数が最も多い年度が平成20年度の件数です。これが1庁当たり換算しますと、年間0.13件となっております。この最大値と比較しても、平成21年度契約の平成22年度分の実績においては、約4倍の過誤が

発生していることとなります。また、過誤の数としては若干減少していると思われる平成23年度の実績と比較しても、国が行っていた際と約2倍の発生率となっています。また、平成22年度契約分については、平成23年度実績と比較しますと、約5倍近い過誤が発生しているという状況でございます。また、この過誤処理の発生は、事業開始当初に多く発生しております。報告書にも記載させていただいておりますが、平成21年度契約では、4月から6月までの3か月の間に45件発生しております。これは年間の発生件数の約6割に当たる数字となります。また、平成22年度契約においても、事業開始当初の3か月の過誤が多いという同様の結果が生じておるところでございます。

次に、5ページの「(3) 実施経費」について説明させていただきます。ここでは、国が実施していたときの経費と民間事業者の委託業務に係る実施経費を比較して記載しております。平成21年度契約においては、国が実施していたときに比べて約14億7,900万円の削減効果が生じており、削減率としては約41%という割合となっております。また、平成22年度契約においては、約33億3,100万円の削減効果が生じております。この削減率は約45%という数字となっております。

次に、「(4) 総事件数及び延べ従事者数」について説明させていただきます。これについては、資料の別紙の通し番号69ページ以降に別紙9～12に月別の資料を作成して添付させていただいております。ここでは詳細は割愛させていただきますが、この事業を行うに当たりまして、平成21年度の契約と平成22年度契約の総従事者数は、フルタイムに換算して約2,700人が本事業に従事しているという状況となっております。

次に、「(5) その他」として、まず、市場化テストの基本理念であります民間事業者の創意と工夫により良質なサービスが提供された事例を説明させていただきます。1つ目の事例は、受託事業者が待合室に案内係を設置して、登記所に訪れた利用者に対して、目的に応じた証明書の案内や、その請求書の記載方法について説明を行っているものでございます。このサービスは、特に初めて登記所を利用されるお客様にとりまして好評でございまして、結果的には、処理時間の短縮や待合室の混雑解消等につながっております。

次に、6ページの頭を書いております事例については、一定の登記所には、証明書発行請求機を設置しております。その証明書発行請求機の利用促進を図るという取組でございます。証明書発行請求機は、利用者の方に請求情報を入力してもらう仕組みになっておりますが、一定の入力を行っていただきますと、自動的に請求書と証明書が作成できるというシステム上の仕組みとなっております。ですから、利用者のお客様にとりましては、一々紙の請求書に書いていただく必要はないというものです。そういったところへ御案内して、そういったものを利用していただくことにより、最終的には処理時間が短くなる。利用者にとっては待ち時間の短縮のサービスにつながったものでございます。

次に、6ページのイに掲げております業務の一部停止命令及び改善指示に係る対応について説明させていただきたいと思っております。(ア)にも記載がございしますが、この概要につい

ては、既にこの委員会において説明させていただいておりますので、ここでは（イ）の停止期間中における実施体制について説明をさせていただきます。

停止を命じた当該受託事業者に対しては、約4か月にわたって11の登記所における事務を停止させております。その期間の証明書等の発行事務は国が実施いたしました。国が実施するといいますが、そもそも証明書の発行事務を行う人的体制は、既に備わっておりませんので、急遽、登記申請の審査等を行っている部署から職員を配置するなどし、また、オペレーター等の要員については、労働者派遣契約等を行い確保いたしました。そのようにして体制を構築し、実施したところでございます。業務停止は速やかに行う必要があるかと思いますが、半面、その分だけ停止後の処理体制の構築が困難になるという関係にあることも明らかになったことも事実でございます。

次に、7ページのウをごらんになっていただければと思います。実施要項に基づく指示に関してでございます。本調査期間中に発出いたしました指示の件数については、平成21年度契約及び平成22年度契約の合計で69件となっております。特に平成22年度契約においては、この指示に従わなかった場合の措置として、一律10万円という金額の委託費からの減額措置を設けたところでございますが、その中でも、33件中過半数を超える18件について、指示どおりの履行がされていなかったという結果が生じております。

続きまして、4番の実施状況の分析結果について説明をさせていただきます。

公共サービス改革法では、サービスの質の維持向上及び経費の削減が求められておりますので、両観点での分析のほか、先ほど申しました法律、または契約に基づく指示の発出状況も評価に当たっての重要な指標となりますので、その観点を含めた3つの観点について分析を行いました。

まず、「(1) サービスの質の維持向上について」説明させていただきます。本事業の受託事業者が確保すべきサービスの質は、利用者アンケート調査において、交付等に要した時間及び総合的な満足度という両項目について一定の評価を得ることを求めています。調査結果において、要求水準は大きく上回る結果を得ておりますので、サービスの質は維持されていると評価をしております。しかし、交付等に要した時間に関して、実際には業務の委託開始当初に、要求水準としております「30分未満の処理」が明らかに守られていない登記所が散見されました。本事業においては、証明書の交付等に要する時間は重要なサービス指標でありますので、これに係る要求水準の設定の仕方や、その確認方法、更に、要求水準が満たされなかった場合の対応策と、要求水準を恒常的に維持するための仕組みについて検討をする必要があると考えております。

次に、8ページ「(2) 経費の削減について」説明いたします。経費については、調査結果で説明したとおり、民間競争入札を実施することにより大幅な経費の削減が図られたと評価しております。この経費の削減については、より高い水準のサービスの質を確保しつつ、更に、削減を図ることができるよう、入札の実施方法等について、引き続き検討をしていく必要があるかと考えております。

次に、「(3) 法律又は契約に基づく指示について」説明させていただきます。まず、アに関してですが、本調査期間中に発生しました公共サービス改革法で禁止されている情報の目的外利用という案件でございます。この事案の発生は、法律や省令で、本事業を担う事業者に求めている委託業務を適正かつ確実に実施するための体制が十分に構築されていなかったことに起因するものと判断し、当該事業者に対して、業務の一部停止命令及びコンプライアンスに関する体制の構築等の指示を発出したものでございます。本事業を担う民間事業者に課します要件は、提案書の提出段階で、入札参加事業者が全て構築していることを求めているものではありませんので、体制構築の確認が不十分である場合には、今回のような事案が再発するおそれが懸念されるところでございます。本事案の発生を踏まえ、提案書を提出する段階のほか、落札後においてもその体制が構築されていることを確認する必要があるかと考えているところでございます。

次に、イに関して説明をさせていただきます。実施要項に基づく指示については、調査結果で説明させていただきましたとおり、調査期間中に合計69件の指示を発出いたしました。この実施要項に基づく指示については、サービスの質が満たされない場合のほか、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときに発出するというものでございます。この指示に従わない場合には、解除もできることとされておりますので、受託事業者においては、厳粛に受けとめて、速やかに指示に沿った対応をしなければならないものであります。しかしながら、実態としては、減額措置を設けた平成22年度契約においても、33件中18件が指示に従った履行がされていないという状況が見受けられました。本事業を適正かつ確実にを行うためには、そもそも指示を発出させないことが前提ではございますが、指示を発出することとなった場合は、その指示を確実に履行させ、仮に指示違反があった場合には、それに厳正に対処する仕組みを引き続き検討する必要があるかと考えております。

以上、本事業に係る調査結果を報告させていただきました。

引き続き検討すべきもろもろの課題も生じておりますが、貴委員会の御指導を賜りながら、今後の公共サービス改革法に基づく市場化テストを適切に実施することにより、サービスの質の維持向上及び経費の削減を図ってまいりたいと考えているところでございます。

以上です。

○樫谷主査 ありがとうございます。

それでは、内閣府より御説明をお願いします。

○公共サービス改革推進室 それでは、私から評価の案について御説明をさせていただきます。ただいま、法務省から詳細な実施状況等の報告もいただきましたので、重複する部分は適宜省略をさせていただきながら説明をさせていただきます。お手元、資料Aと右上に書かれているものをごらんください。

まず、事業の概要等については、ただいま御報告をいただきましたので、割愛をさせていただきます。2ページ目の下の「民間事業者の決定の経緯」を御説明させていただきます。



ます。3ページに移ります。

まず、22年度開始分については、前年度の実施要項からの見直しを行っておりますので、この点について簡単に概要を御説明しますと、大きく2点ございます。1点目が、提案書を提出した事業者にプレゼンテーションを行ってもらうことを新しく入れております。2点目が、過誤処理の事案も発生しておりますので、研修の充実を図るという観点から、提案書における必須項目として、登記の知識の習得、端末の研修といったものを設けた。こういう変更をしております。なお、この事業は総合評価落札方式における除算方式で決定をしておりますが、3ページ目の後半のただし書きがございますが、13入札においていわゆる低入札価格調査が生じまして、うち7入札については、次順位の者を繰り上げて落札者として決定をしております。残りの6入札については、調査の結果、問題ないということで、そのまま落札者として決定しているという経緯がございます。

入札説明会や提案書提出事業者数等については、3ページの下の表にまとめさせていただいております。4ページ目に移りますと、1入札当たりの平均で約5.9事業者となっております。どの入札においても、1者応札のところはなかったという結果でございます。

次に、平成23年度開始分について、前年度からの実施要項の変更点を大きく3点挙げさせていただきます。1点目は、実施要項に基づく指示を受けて、これを履行しなかった場合は、一律10万円を減額するという規定を新設しております。2点目が、実務経験者の同等者の要件を緩和するということをやっております。3点目が、先ほどの低入札価格調査に協力しなかったという事案がございましたので、これを受けて、今後、この調査に協力しなかった場合には、将来に向かって2年間この入札に参加をさせないという規定を設けております。なお、23年度開始分について、2入札について低入札価格調査がありましたけれども、調査の結果、特段問題ないとして、そのまま決定をしております。入札説明会、提案書提出事業者数等については、4ページ下に表にまとめてございます。1入札当たりの平均で言いますと、約9.3事業者で、この年度についても、1者応札はなかったという結果でございました。

次に5ページに移ります。「対象公共サービスの質」で、これはアンケート調査の結果でございます。5ページの後半に、実績として表をつけさせていただいております。22年度開始分、23年度開始分、両方とも、回収率を見ますと、8割を超えるという高い回収率になっていると思います。

次に6ページに移ります。アンケート調査の結果について、「総合的な満足度」で、22年度開始分については、すべての登記所において基準を達成しておりますが、23年度開始分について、1か所が82%という結果でございましたが、その後の改善指示等の結果、90%に次回のアンケート調査で改善されているところです。

次に、アンケート調査の待ち時間についてです。22年度開始分については、これもすべての登記所において基準を達成しておりますが、23年度開始分については2か所について67%と82%という結果であり、達成できないところがございましたが、これも改善指示等

を行った結果、それぞれ91%、95%という形で改善が図られたということでございます。

次に、過誤処理事案についてです。7ページの中段に表をつけさせていただいております。平成22年度開始分について、148の登記所の中で、22年度開始分の22年度実績の12月分が、総数として76件、1庁当たりの平均では0.5件です。22年度開始分の23年度実績の7月分については、総数が21件で、1庁当たりの年間平均が0.2件。23年度開始分の23年度実績が7月分で106件で、1庁当たりの年間平均が0.6件になっております。更に、国の実施状況で、18年度から21年度までの実績もつけさせていただいております。一番低いところで0.05、一番高いところでも0.13という結果になっております。

その次の「分析」に移ります。8ページです。アンケート調査については、一部達成できなかった登記所がございましたけれども、その後の指示等によって改善されているということで、この点については質の確保がされたものと評価することができるかと思っております。次に、過誤処理事案については、国が実施していたところとの比較で言いますと、民間事業者の方が発生件数が高くなっておりますので、この点については、サービスの質の低下を招くといったことにつながっているかと思っております。なお、過誤処理については、特に、業務開始当初、年度当初に多く集中しているという傾向がございますが、その後も、低い件数ではありますが、一定程度引き続き過誤が発生しているという状況が見受けられます。なお、要因としては、登記に関する知識、能力の不足等もございますが、端末操作の不慣れとか、単純な操作ミスに起因するものが大半ではないかと考えております。

次に、8ページの下「対象公共サービスの経費」でございます。9ページ上段に表をつけさせていただいております。削減率で見ますと、22年度開始分が約41%、23年度開始分が約45%で、結果としては、大幅な経費の削減が図られているかと思っております。なお、9ページの中段に、参考として、表を1つつけさせていただいております。少し見づらい表になっており、申し訳ございませんが、見方としては、左側縦の23年度開始分が、これが今回の評価の対象の年度です。23年度開始分は、20年度開始分と21年度開始分の2回目の入札が含まれておりますので、この縦の列の20年度開始分と21年度開始分は、今回の実施経費と契約額を記載しております。右側縦の列の20年・21年開始分が、1回目の20年開始分と21年開始分の実施経費と契約額を記載しており、一番右側縦の列に削減額の差が出ております。要は、1回目の入札と2回目の入札で削減額がどう変わったかを表している資料でして、結果としては、2回目の方が、それぞれ約4億円、約6億円程度で、削減額の幅が大きくなっているという結果でございます。

次、10ページに移っていただきまして、「改善指示等の発出状況」です。今回の評価の中では、先ほど御説明いただきましたが、業務の一部停止という事案がございましたので、この点について触れさせていただいております。概要等については、既に御報告をさせていただいているところですので省略をさせていただきたいと思っておりますが、4か月間の停止期間中は、労働者派遣という形で業務を行ってまいりました。11ページの上段に停止期間中の実施経費の表をつけております。委託費の減額は、これは、停止期間中は11か所委託

費を払っておりませんでしたので、その経費の総額、それから、右の欄が「実施に要した経費」で、これが派遣に要した経費ですので、見ていただいたとおり、減額した金額の範囲内において労働者派遣の契約を行ったという結果でございます。

次に、11ページの②で、実施要項に基づく指示を書かせていただいております。発出している理由としては、主に、提案書に記載されている人員が確保されていないと、そういった内容の文書を発出しておりますが、回数としては、22年度開始分が36件、23年度開始分が33件となっております。なお、23年度開始分については、実施要項の中で、指示を守らなかった場合は定額10万円を減額するという規定を新設しております、その適用を受けたのが、33件のうち18件あるという結果でございました。

次に、12ページの「分析」に移ります。停止事案について、少し細かく経緯を書かせていただいております。ごく簡単に御説明をしますと、停止事案とともに、法に基づく改善指示も行っております。内容としては、コンプライアンスに関する研修とか、体制を構築すること等、主に3点の指示をしております。1回目の指示に対しては、研修についてはきちんと守られたのですが、2点目のコンプライアンスの体制の部分と取組計画を策定するといった部分について改善が図られなかったということで、2回目の停止とともに、2回目の指示も行いました。2回目の指示に対してきちんと履行が図られたということで、結果的に業務を再開したという経緯でございます。13ページに移りますが、実施要項に基づく改善指示については、10万円の減額の適用を受けた事例も多く発生していますので、この点の実効性の確保が必要になってくるかと思えます。

最後、13ページの中段の「5 評価」でまとめさせていただいておりますが、結論から申し上げますと、主に3点ほど見直しがございますけれども、こういった点を見直していったら、24年度の入札において、引き続き民間競争入札の対象として、この業務を行っていく必要があると考えております。この見直しの内容として、1点目ですが、アンケート調査については、基準は達成したと評価しておりますが、要求水準の設定の仕方、アンケート調査の実施方法、こういった点を次の実施要項の中で見直していく必要があると考えております。

次に、過誤処理については、サービスの質の低下を招くという要因につながっておりますので、より研修を充実させるのは当然だと思いますけれども、それ以外の方策も含めて検討をしていく必要があると考えております。

次に、経費について、14ページに移ります。これは大幅な経費の削減が図られていると評価をしておりますけれども、公サ法の趣旨でもございますが、経費の削減とともに質の維持向上を図る。その質の部分について、より高い質を確保するための入札の実施方法を検討していく必要があると考えております。

最後に、今回の停止の事案を受けて、同種の事案を発生させない方策は必ず必要になってくようかと思えますので、こういった点と実施要項に基づく改善指示についても、実効性を持たせるような方策を検討していく必要があると考えております。

私からは、以上でございます。

○樫谷主査 ありがとうございます。

ただいま御説明いただいたことに関して、御意見・御質問がございましたら、御発言をいただきたいと思います。いかがでしょうか。

○稲生専門委員 詳細な御報告をいただきまして、ありがとうございます。

まず、感覚的な話として、質が下がったというところは大変残念な結果ではありますが、要は、本来職員の方がおやりになっているときは、平成18年～21年まで、1斤当たりの年間発生件数が0.05件、多くても0.13件で、これが今般の公サ法に基づいて外に発注した場合には、多い場合では0.5件とかになっている。ミスが増えたから、とても悪いことだと勿論考えるべきですけれども、質は相当に悪化したと職員の皆さんが組織としてお感じになっておられるか、やや感覚的なことで結構ですけれども、いや、そうではないと。初めての業務としては比較的頑張っているのではないかという評価なのか。勿論、質が下がったことが前提ではあるのですけれども、そこら辺の感覚で結構ですが、まずお聞かせ願えればと思います。

○二宮民事監査官 質の評価をどうするかということになるかと思いますが、実際の過誤事案の内容を見てみますと、単純なケアレスミスから、過誤としては結構重大と思われるような過誤も生じております。そのもろもろの内容を総合的に判断しましたところ、件数で見ますと、前回の評価時より件数は若干減っている傾向にあらうかと思いますが、ただ、比較するものとしては、国がこれまで実施しているものと比較しますと、何倍もの過誤が発生しているというその実態を見ますと、やはり質がかなり低下しているのではないかと評価せざるを得ません。

○稲生専門委員 今おっしゃった平成22年度分と23年度分で改善が見られるということですが、要するに、1斤当たり0.5件から0.2件ですか。今、資料1-1の4ページのデータを見ていますが、これは何か理由がおありになると考えておられますか。例えば、事前の研修をより充実したとか。勿論、従来よりは悪化しているとは言っても、民間さんに任せたといいところでは減っているのですけれども、これが例えば業者さんの方で習熟度が見られたかとかいろいろな要因があると思いますけれども、ここら辺は何か理由としてわかっておられる部分があるのでしょうか。

○二宮民事監査官 これ全てではないかもしれませんが、例えば平成21年度契約を見てみますと、22年度が最初の年でございます。4月～6月に45件の過誤が発生しております、年間では76件という数字になっています。同じ事業者が、今度は23年度にそのまま事業を引き継いでやっておりますから、23年の4月～6月は8件で、数字上はかなり落ちています。これは1年間やったことにより、内容も大分理解していただいて、それに対応する処理が徐々にできておると。そういう意味では評価ができるのではないかとお思います。

○稲生専門委員 それから、細かいデータとして、記憶があれですけれども、21年度分の

契約と22年度分の契約を見た場合に、1庁当たりの年間発生件数は0.5件と0.6件で、同じような過誤の状況が出ているのですけれども、業者は重なっているところもあるのですか。

質問の趣旨は、何が聞きたいかということ、業者さんがだんだんいろいろな地域で御経験を踏まれて、だんだん質を皆さん高めていっているというような状況が見られるのかどうかということです。あるいは、全く違う業者さんの方が、22年度契約の場合は多いのかどうかとか、ざっくりとしたことで結構ですが、もし、それがわかればと思ひまして、質問している次第です。

○二宮民事監査官 まず、過誤の発生については、特定の事業者に集中して過誤が生じているという傾向はございません。これは、別紙の資料で、契約事業者ごとの一覧表をつけておりますが、対象登記所も受託している事業者によって違いますので、数字的に、例えばこの事業者は10件といった場合に、倍あるかと言っても、抱えている登記所の数によって、その比率によって考えざるを得ないと思います。そういったところで分析した結果では、特定の事業者が極端に多いとかそういったところは見受けられないと考えております。

○稲生専門委員 恐らく民間さんの場合も、新しい地域を受注する可能性があるのと、そこでお雇いになるとか、多分、これは地域性があると思いますので、同じ業者さんが一律に人材をお持ちだということのもちよっと考えにくいところではあります。要するに、何が言いたいかということ、そうすると、新しい契約を結ぶと、同じ業者さんが同じ地域で落札できれば、恐らく過誤の件数はぐっと少ない形でスタートラインに立てると思うのですけれども、別の業者さんが入ってくると、また、最初的时候は、3か月間は恐らく職員さんがやるよりも、多分一定の確率で高まってくるのではないかと推察されまして。そうすると、どうすればいいかということになると、例えば研修期間を延ばすとか、結局、そういうことしかないのかなと結論づけていいのでしょうかね。

○二宮民事監査官 やはり事前の研修は、更に充実させる必要があろうかと思ひますし、更に、今現在、実施要項においては、実務経験者を一定人数置くことになっております。そういったものが仮に多く配置できれば、それによって、言わばベテラン、経験を積んでいる者が多く登記所に配置されることによって、その過誤は少なくなるのではないかとと思ひております。

○稲生専門委員 まさにそこが、我々が実施要項を議論しているときもありまして。どれだけ経験者の方を実施要項上求めるのかということころがあつて、最初、某1団体さんが割と採られる傾向にあつたものですから、そういう意味では参入障壁になるのかなということで、経験されている方を緩和して、少し少なめにしたのですね。もしかしたら、そのことが影響しているとすると、次回、経験者の人数の割合とかを若干増やすのかなということも検討ありうべしかなと思うのですけれども、今の段階で、法務省様の方で、その点はどのようなふうにお考えでしょうか。つまり、研修期間を延ばすだけでは難しいとすれば、質が余り高められないとすれば、多少経験ある方の配置数をもう少し増やすとか、そういうことを検討した方がいいと今お考えでしょうか。

○二宮民事監査官 私も当時この担当をさせていただきまして、1 事業者に偏るのはいか  
がなものかという御指摘を受けたのは承知しているところでございます。現在は、そうい  
ったことは全くございませんので、豊富な経験を持っている方を各登記所に最低でも1名  
は置くと。今現在、各登記所に1名という数字ではございません。ただ、最低でも1名く  
らいは置かせていただければ、そういった過誤処理も少なからず減っていくのは間違いな  
いだろうとは認識しております。

○稲生専門委員 わかりました。

あと、もう一点ございまして。同じ資料1-1の6ページの一番下の段に、委託業務の  
一時停止期間中における実施経費の計算がございまして。事務方からは、職員様がかかわ  
った人工の部分がなかなか算出が難しいということでお聞きしてございまして。言ってみれ  
ば、この経費は、あくまでも派遣契約によって外部の民間さんにお払いになった金額です  
ね。

○二宮民事監査官 さようでございます。

○稲生専門委員 そこは、職員様が乙号事務にかかわった部分を抜き出すのは難しいとい  
うことでございますね。

○二宮民事監査官 はい。

○稲生専門委員 わかりました。

実は、評価のところ、わからないのであれば、これ以外に職員の分の人件費は例えば  
あるけれども、それは計算が困難であるため何か除外してあるとか、何かそこら辺は評価  
(案)に少なくとも書かないと、ミスリードして、安くなっているわけだから、やはり職  
員の方の方がいいという結論のみがもしかしたら読みとれてしまうかもしれないものです  
から、そこだけ、何か書きぶりで結構ですが、もし書けるのであれば、職員の方の人件費  
等については含まれていないみたいなことを評価(案)には僕は入れた方がいいのではな  
いかなと思っております。

済みません。長くなりましたが、以上でございます。

○樫谷主査 石村先生から何かありますか。

○石村専門委員 私は結構です。

○樫谷主査 私の方から、今の稲生先生の御質問に関連するところがあります。過誤処理  
について、ここに書いていただいているように、最初の段階でミスをしやすいといいま  
すか、そういうデータが出ているわけですね。その最初の段階のものを取ってしまうと、そ  
んなにたくさんの件数が出ているとは思わないですね。ということは、最初の段階のスタ  
ートアップ時の過誤処理を減らすために、稲生先生がおっしゃったように、研修を充実す  
るという手が当然あると思いますが、もう一方、これがある程度出るのが不可避というの  
であれば、このレベルが受忍できないレベルなのかどうかによっても違うのですけれど、  
これをもっと減らそうと思うならば、年数を2年とか3年ではなく、5年とかにすれば、  
3年に1回起こるのか、5年に1回起こるのかによって、いずれにしても交代すれば起こ

るわけです。ということが、もう少し期間を長くするとか、そういうようなことも考える余地があるかどうかというのがまず1点。

それから、稲生先生がおっしゃったように、6ページの実施経費で、これだったら、かえって安くなりますね、むしろやめた方がいいのではないですかという理屈につながっていく。本当にそうであれば、それでいいのですけれども、2名の方がこれに関与されているわけですね。

○二宮民事監査官 登記所では、平均しますと、約2名程度です。

○樫谷主査 各登記所で2名ですね。

○二宮民事監査官 はい。

○樫谷主査 これは何箇所ですか。

○二宮民事監査官 11の登記所です。

○樫谷主査 だから、22名のコストがかかる。4か月かかっていると考えるとよろしいわけですね。ということを経験としては出しておいた方がいいのかなと思います。

もう一つ、とにかく2名を振り向ければいいというのではなく、2名の方は今まで遊んでいたわけではなく、何か業務をおやりになっていたわけですね。それをある意味では無理やり引っ張り出してこっちの業務をやっていた。こっちの業務の支障は特に出なかったとは思いますが、ほかに何か負担がかかったことは事実ですね。この2名以外の方にも負担かけて、2名の方がこっちに行ったこととなりますので、そういうことも余分でやっていたというなら別で、多分そうではなく、ぎりぎりやっていたとしたら、どこかで。4か月だから持ったけれども、これが1年間だったら持たないかもわからないですね。その辺もできれば考慮してもらいたいなという気がいたしました。

それから、7ページの提案書でやると言っていたことをやってなかったことによって、その分やってないのでということで、10万減額されるということですが、それはそれで一つの考え方で正しいと言っておりますけれども、例えば、3年間基本的にやるわけですから、3年間の中でやりくりしているうちに、これよりもっといいものがありますよといったときに、それは、これでなく、こちらでやりますということも、その方がより効率的で成果が上がることもあるかもわからないと思うのですが、その余地は、その後の創意工夫は、それは履行しないことについてのペナルティーと、ある意味ではもっといい提案があればこっちをやりますこととの整合性といいますか、どのようにとればいいのか。それはそれでやってもらって、こちらはこっちでちゃんとやってくださいと言うのか。これは理屈があれば、あるいは法務局の御担当と御相談の上、よりこちらがいいことが納得できれば、10万円の減額はしなくていいのか。この辺はどう考えたらよろしいのでしょうか。

○二宮民事監査官 まず、先ほどの期間の関係ですが、確かに年度当初の分を除けば、一定の過誤の割合としては減っているという実情を踏まえると、それを長くすれば、そういった過誤も徐々に更に減っていくという考えはごもっともだろうとは思っております。ただ、期間については、いろいろな事情等も加味せざるを得ないと思いますので、過誤の

事案としては、そうすることによって減っていく可能性はかなり高まるだろうとは思っております。そういったことで、私どもまだ検討の段階でございますが、今は、4月から事業を行わせております。年度当初は、どこの役所につきましても、かなり混雑をしているのが実態でございます。そういった事案の多い、また、混雑をするところに事業者を交代させるところを、例えば時期をずらせば、そういったところは解消されて、事業開始当初の過誤がそういった他動的要因に起因していると判断できれば、そういったことによって当初の過誤はかなり減少していくのではないかとということで、期間について、その長短も含めて、更に、その時期も4月が果たしていいものかどうかも含めて検討をしたいと思っております。

人数については、この2名は、全く余裕があるわけではなく、各法務局から、今日だけが行ってくださいということでやりくりをしている中でやっております。また、11の登記所の中で、今日、今の時間帯はだれが空いているから代わってやってくれとか、いろいろな運用の仕方で行ってまいります。ですから、具体的な金額をはじけないのはそういったところにも背景がございました。ただ、表示の仕方としては、誤解を招くおそれがあるのは指摘のとおりでございますので、そこのところは何か付言するのは必要になるかと思っております。

○樫谷主査 各登記所2名程度の常勤が必要であったと。そのコストはここでは入っていないというようなことを書いていただければいいのかなという気がいたします。

○二宮民事監査官 提案どおりに行っていない場合にもっと提案を超えたすばらしい改善策を講じる場合にどうなるかといったところについてでございますが、基本的には、私どもは、まず提案は最大限の提案をした限りは遵守してくださいということを言っております。ただ、同じ中身を行うに当たって、より優れた内容で事業者さんが結果的な対応として同じことを行うのであれば、それについては検討の余地はあろうかと思っております。

○樫谷主査 それは、ケース・バイ・ケースで判断できるということですね。

○二宮民事監査官 はい。

○樫谷主査 それから、業務停止の問題で、そういう適正でないことが行われたために業務停止になったということですが、そのときに、これは入札金額が低入札の業者がそういうことになったと考えてよろしいですか。それは必ずしもイコールではないということでしょうか。

○二宮民事監査官 そこのところは、低入札だったから、言わば安い金額だったから、その事業者がこういったことを引き起こしたかどうかは、一概にはなかなか言えないとは思いますが。ただ、少なからず私どもが判断いたしましたのは、その事業者にとっては、情報管理とかそういったことも含め、コンプライアンスに関する体制が十分に構築されていないという判断をしております。

○樫谷主査 そういうことも含めて契約を実施しない、ちゃんと記載された事項を履行しないことがかなり問題であると、こういうふうと考えてよろしいですね。



○二宮民事監査官 はい。

○樫谷主査 そこで10万円が適当なのかどうかは別として、もっと金額が大きくてもいいのかもわかりませんが、そこで減額措置があると、こう理解してよろしいわけですね。

○二宮民事監査官 10万円の減額措置については、契約に基づく指示に違反した場合に科すものでございます。今回の目的外利用に関しては、法に基づく改善指示と停止をさせていただきます。これは大臣からの改善指示でございます、これにきっちり対応できなかったとなれば、減額措置という概念ではなく、解除するかどうかという判断になります。なお、法上には、刑罰として30万円以下の罰金を科すことができることになっております。

○樫谷主査 それから、もう一つは、今回そういうことが行われたことによって、質が問題だということも言えないことはないわけですね。実は、一番最初の市場化テストをおやりいただいたときに、もともと質とコストを1対1と見たわけですね。それがいろいろな事情で2対1にしたということがあったわけですね。そこで、その影響は果たしてあったのかどうか。これは、もし影響があったとしたら、また1対1に戻さなければいけないことになるわけですが、今のところ、その部分はどうかお考えになっているのでしょうか。

○二宮民事監査官 これは私どもの勝手な評価かもしれませんが、質は全体的に低下しているのではないかと。それには、価格競争になっておるのがありまして、いい提案をした業者においても、安くなければなかなか落ちないという結果が生じております。一方で、価格が安くというもこの市場化テストの理念でございますので、そちらの方も維持しなければならないとは思いますが、質の維持向上という観点からすると、今は2対1の割合になっておりますが、その加点の割合を引き上げることができれば、確かな事業者を確保する可能性はかなり高まるのではないかと考えております。

○樫谷主査 そうですね。

そこで、何を言いたいかという、履行しないのか、できないのか、よくわかりませんが、いい提案さえすれば点数は高くなるのですね。実際、あとはやらないのか、できないのかわかりませんが、やらないことになると、これは自分のコストがかかるわけですね。そこで、もっといいものを提案するために履行しないなら、まだいいのですけれども、そうでないにもかかわらず履行しないというのは、多分、フェアな競争になってないと思うのですね。そういう意味でフェアな競争をやり、より実現するための方策という意味で、10万円というペナルティーを決め打ちしていいものかどうか。程度によって、もうちょっと軽いものもあってもいいかもしれませんし、もう少し重いものもあってもいいのかなという気はしますので、また、そこも御検討をいただけたらと思います。

○二宮民事監査官 今、減額措置を、昨年度の契約から改善指示違反については、10万円という金額を認めていただいております。ただ、実際には、これがその実効性の確保という観点では、まだ機能していないというのも今回明らかになったところでございます、そういったところについては、もう少し大きな枠の中で対応できるような仕組みも考えたいと思っております。

○樫谷主査 ありがとうございます。

内閣府から何かございますか。

○公共サービス改革推進室 先ほど御指摘いただいた点は、また、調整させていただきます。

○樫谷主査 それでは、時間となりましたので、これで終わりたいと思いますが、内閣府におかれましては、本日の審議を踏まえ、本評価（案）について、法務省と更に協議を行っていただきまして、その結果を当委員会まで御報告いただきたいと思います。

また、委員会の先生方におかれましては、本件に関する監理委員会への報告等については、私に一任いただきたいと思いますが、よろしいですか。

（「お願いします」と声あり）

○樫谷主査 ありがとうございます。

それでは、本件に関しては、今後、私の方で調整を進めさせていただきたいと思います。

本日は、どうもありがとうございました。

（法務省退席、日本年金機構入室）

○樫谷主査 続きまして、「国民年金保険料収納事業」の実施状況及び事業の評価（案）等について審議を行います。

本事業につきましては、平成21年度開始分として、平成21年10月から平成24年9月までの3年の契約期間、平成22年度開始分として、22年10月から平成24年9月までの2年間の契約期間で民間競争入札により事業を実施しているところでありますけれども、まずは、事業の実施状況等について、日本年金機構事業管理部門国民年金部阿蘇部長より、20分程度で御説明いただきたいと思います。よろしくをお願いします。

○松田理事 私、担当理事をしております松田でございます。

日頃、国民年金の件で、収納事業の市場化テスト事業でありますけれども、委員の皆様いろいろな御指導、御助言をいただいております。ありがとうございます。

本日、この事業の実施状況について御議論をいただく予定になっております。また、その後、この議論を経まして、今年の10月には契約の切替えをする必要がございます。私どもも、内容について今検討をしておりますけれども、これについても、今後、御議論をいただきたいと思っております。

国年の収納の状況ですが、全体的な状況を申し上げますと、昨年度末については、59.3%という状況でありましたが、今年度は、昨年度とほぼ同じような数字で推移をしているという状況でありまして、楽観は許しませんけれども、少し下げ止まりがしているのかなとは思っておりますけれども、依然、厳しい状況であるという状況になっております。私ども、今は、来年度どういう取組をするのかを検討している状況でございます。この市場化テストの事業についても、業者との連携等を十分行いながら対応していきたいと考えております。引き続きよろしくお願ひしたいと思います。

それでは、担当部長から説明をいたします。

○阿蘇部長 国民年金保険料収納事業 平成21年度開始分及び平成22年度開始分について御説明を申し上げます。

委託期間については、平成21年度分については第1期～第5期、平成22年度分については第1期～第3期で、本日は、平成21年度開始分第3期及び平成22年度開始分第1期について御説明を申し上げます。

まず、受託事業者ですが、平成21年度開始分については4社が受託しております。平成22年度開始分、2ページですが、3社が受託しております。

入札状況は、平成21年度開始分については、11地区において56社の入札参加がございました。平成22年度開始分については、19地区96社の参加がございました。

続きまして、2ページ中段ですが、確保されるべき事業の質の達成状況及び評価でございます。事業の実施に関して、質の確保及び維持向上を図るため、事業の達成目標としての水準を設けてございまして、これは要求水準・最低水準ですが、平成21年度開始分、2ページ下段の表ですが、127事務所においては、現年度分、過年度1年目、過年度2年目、免除承認、いずれも最低水準にも至っていない状況です。

続いて、3ページ目の上段の表は、昨年3月東日本大震災がございましたので、その地区16事務所を除いた状況について、参考として載せておりますが、下回っている状況であります。

続きまして、平成22年度開始分です。平成22年度開始分については、現年度については、最低水準にも達していない状況ではございますが、過年度1年目、過年度2年目、及び免除等承認については、上回った状況になってございます。

続きまして、評価に当たっての調査方法です。入札実施要項に基づき、3ページ下段にあります（ア）～（オ）の状況について調査を行ってございます。

1ページおめくりいただきまして、まず、どの調査についてどのような比較をするかでございます。平成21年度開始分の比較の考え方です。今回の平成21年度開始分、22年5月から23年4月分については、前回委託の平成20年5月から平成21年4月の127か所と比較するということです。また、同一の比較対象となる非実施事務所がないために、今回は、前回委託分との比較になります。平成22年度については、平成22年10月から23年4月までについて、前回委託分の平成21年10月から22年4月の185か所と比較をするということでございます。また、他委託ですが、平成21年度実施分の127か所と比較をしております。

まず、5点のうちの1点目、国民年金保険料の納付月数・納付率・免除等承認の比較です。平成21年度開始分については、中段の表の21年度開始分127か所の現年度・過年度1年目・過年度2年目の獲得納付月数及び免除の承認件数を比較してございます。平成22年度については、前回の185か所及び他委託分127か所と比較してございます。ただ、ここで127か所ですが、当然、事務所の数が違いますので、獲得月数及び免除等承認件数は大幅に少なくなっております。

続きまして、「②納付率及び免除等承認率」です。平成21年度開始分と委託前との比較

ですが、現年度及び過年度1年目、過年度2年目、免除等を比較してございます。比較のポイントの部分にアンダーラインを引いておりますが、それは委託前と今回の委託について、上回っている部分にアンダーラインを引いておりますので、平成21年度開始分については、過年度1年目、過年度2年目の伸び率が高くなっております。平成22年度開始分についても、同様でございます。

参考として、現年度納付率については市場化テスト事業の業務範囲ですが、「納付期限内納付」を含めた割合となっておりますので、これを除いた「督促対象納付月数」だけを比較したものが、参考として、平成21年度開始分、平成22年度開始分として表記してございます。平成21年度開始分は、年度当初は0%だったものが13.3%となっており、13.3ポイント上昇し、委託前と比較しますと、若干下回っています。同様に、平成22年度開始分も同じでございます。

続きまして、調査の2点目ですが、納付督促の手法別の実施件数の比較です。電話督促及び戸別訪問及び文書送付について比較してございます。平成21年度開始分は、電話督促については、前回委託分を大幅に上回っている状況でございます。戸別訪問及び文書督促については、委託前の方が上回っているという状況でございます。平成22年度開始分については、電話督促は、前回委託分を大幅に下回っておりますが、平成22年度開始分は、事業開始の立ち上がりが遅れた影響と見てございます。後ほど、結果については述べさせていただきます。戸別訪問については、訪問員を必須配置しましたので、平成22年度分は伸びてございます。文書督促については、前回の方が上回っているという状況です。

1ページおめくりいただいて6ページ。3点目の調査です。全滞納者への督促の実施回数です。これは前ページの(イ)で比較しました督促をすべて合算したものですので、平成21年度・平成22年度とも、そのような数字となっております。

続きまして、接触率等の効果ですが、納付督促を実施した結果、お客様に接触した率、その接触したことによって納付に結びついた効果率、及び、その効果に基づく寄与率を調査してございます。電話督促ですが、平成21年度分については、接触率は委託前の方が上回っています。また、効果率も委託前の方が上回ってございます。寄与率については、1件当たりの寄与率は、平成21年度委託分が上回っています。同じく、平成22年度についても、接触率・寄与率については、今回委託分が上回っていますが、効果については、前回委託分が上回っています。戸別訪問についても同様、平成21年・22年とも、アンダーラインの部分がそれぞれ上回っている状況です。

最後に、事業の運営に要した費用の比較です。平成21年度については、納付1月獲得に要した費用については、年金事務所が平成19年に実施しておりました1,021.8円よりも大幅に削減効果が出た166.5円という状況です。平成22年度については、他委託分127か所180円で、前回委託分329.9円ですが、平成22年度開始分については、251.6円と一定の削減は図られています。

続きまして、今申し上げた（ア）～（オ）の結果で、未達成となっている要因としては、平成21年度開始分については、第3期については、第1期・第2期が低迷しているという状況を踏まえて、平成22年7月に業務改善指示を出したところですが、すべての要求水準を達成することができなかった状況です。要因としては、4点考えてございまして。まず、実施体制ですが、要求水準を達成するために必要な納付督促を実施する体制が確保できないため、結果として、納付月数、免除等申請件数等が低調になったものと考えております。

要因の2点目ですが、効果的な納付督促ですが、先ほど5ページで申し上げましたが、電話督促については、委託前と比較して、実施回数は大幅に伸びている状況ですが、接触率・効果率が委託前と比較して低調であることから、効果的な督促が実施されていないと考えてございます。文書督促については、委託前と比較して、実施回数が半減していることから、滞納者に対して十分な納付督促を実施していないものと考えています。戸別訪問については、実施回数が大幅に減少している上、接触率・効果率ともに低調であることから、効果的な取組が実施されていないものと考えてございます。参考として、第3期と委託前について、それぞれの督促について帯グラフで比較してございますので、御参照ください。

3点目ですが、第3期委託開始分については、開始から2年度目となりますので、それぞれの目標が2ポイントから3ポイント上乗せ加算がされておりますので、第1期及び第2期よりも達成が非常に難しくなっております。

第4点目ですが、過年度1年目・過年度2年目について、要求水準を達成していない2期までの低調な実績が第3期に上乗せされますが、その分の解消に至っていない状況にあることから、低調な状況であったということでございます。

平成22年度開始分としては、現年度保険料のみ達成されていない状況にあるわけですが、要因として、3点考えてございます。まず、実施体制ですが、入札が事業開始直前になったことにより、受託事業者の実施体制の整備が間に合わず、計画していた納付督促が実施できなかったと考えてございます。2点目、効果的な納付督促ですが、電話督促については、実施回数が、前回事業と比較して半減していますが、接触率及び寄与率でカバーしている状況であると考えております。寄与率が高くなった要因については、長期滞納者に対して、保険料納付を案内し、まとまった納付月数が獲得できたものではないかと考えてございます。3点目ですが、これも先ほどと同様、現年度保険料の達成目標について、事業の開始から1～1.2ポイント上乗せされておりますので、その分、達成が難しい状況になっているのではないかと考えてございます。

次に、「実施経費の状況及び評価」です。平成21年度開始分第3期における実施経費については、社会保険庁時代に実施しておりました71.8億円に対して、委託費は11億円で、大幅に削減されております。また、平成22年度開始分第1期分について、前回委託分と今回委託分を比較しますと、25.3億円であるのに対し25.2億円と、委託費については同程度となっておりますが、平成22年度開始分の事業内容は、前回事業と比較して、免除等申

請業務の追加、戸別訪問員の必須配置、要求水準及び入札方法の見直し等、委託費の増加要因が含まれていることから、一定の削減が図られたものと考えてございます。

参考として、平成21年度開始分第1期及び第2期については、委託前の社会保険庁において実施した経費が41.9億円となっておりますが、一方、委託後の委託費は6.4億円で、要求水準に基づく増減額措置により2.1億円の返還が発生しておることから、実質的には、4.3億円の委託費となっている状況です。

続きまして、10ページです。事業の実施状況です。10ページについては、2ページで申し述べました部分ですので、省略させていただきます。

続きまして、11ページ「国民年金保険料納付率の推移」は、私どもが実際に求めている事業の質でございますが、全国平均と平成21年度開始分、現年度・過年度1年目・過年度2年目について、それぞれの納付率を過去3年間の推移を記してございますが、平成21年度開始分については、21年度から22年度について、1.3%の減になってございますが、22年度開始分は0.4ポイントの減で、22年度開始分の方が下げ幅が小さくなっているところ です。過年度1年目・過年度2年目も同様の状況があらわれてございます。

続きまして、「3. 平成21年度開始分受託事業者に対する業務改善指示」です。平成22年7月に、全受託事業者に対して業務改善指示を出しました。また、平成23年4月にも、実績向上が見られないことから、再度の業務改善指示を出してございます。機構としては、要求水準の達成状況や各社の取組状況について、今後とも引き続き注視してまいりたいと考えてございます。

11ページ下段の表は、改善前、改善指示の1回目・2回目について、督促件数を比較してございますが、督促の実施については、一定の増加が見られます。しかしながら、1ページおめぐりいただきますと、12ページの電話督促及び戸別訪問等の接触率・効果率・寄与率については、大幅な伸びには至ってございません。また、中段、3段目の表ですが、要求水準についても、それほどの変化は見られてません。

続きまして、13ページ「4. 平成22年度開始分における民間競争入札実施要項の主な改善点」です。平成22年度開始分の入札策定に当たりましては、実績が低調となっていた平成21年度開始分の実施状況や、小委員会での御意見を踏まえまして、以下、4点について改善を図ったところでございます。まず、督促頻度は、すべての滞納者について、少なくとも半年に1回は納付督促を実施していただく。2点目、戸別訪問は、文書や電話による納付督促に結びつかない場合は、戸別訪問による納付督促を実施することを基本として考え、各年金事務所ごとに必須配置数を設定する。3点目は、各県ごとに受託事業者と定例打合せ会議を実施する。機構本部においても、四半期に1回打合せ会議を実施する。最後ですが、入札の強化です。総合評価落札方式の除算式から加算式に変更したことによって、より質の高い企画提案を評価できるようにしてございます。また、業務内容の多様性、事業規模を考慮し、民間事業者の参入機会の拡大を図る観点から、ジョイントベンチャーの参加を認めたところでございます。

平成22年度開始分の実施状況です。平成21年度開始分と平成22年度開始分の要求水準及び納付率の推移を比較した場合、平成22年度開始分は、スタート段階では落札決定が事業開始直前だったことから、各社において実施体制の整備が遅れたため本来実施すべき取組が十分遂行できなかった。また、東日本大震災により納付督促が十分に実施できなかった状況にはございましたが、要求水準の達成率は平成22年度の方が上回っている状況です。

このことは、年金事務所と受託事業者の協力連携がこれまでと比べて強化されたこと、受託事業者に対するきめ細やかな情報提供、受託事業者の取組結果の分析、受託事業者において効果的な取組が実施できたことが一つの要因と考えてございます。

続きまして、取組の状況です。一人当たりの督促回数です。受託事業者に提供するデータについては、「電話番号登録有り」または「電話番号登録無し」という状況がございますが、「電話番号有り者」については、3～4か月ごとに督促している状況になってございます。一方、「電話番号無し者」は、最低限の期間でしか文書督促を実施していない傾向があることから、更に頻度を高めた文書督促を実施していただく必要があると考えてございます。

戸別訪問は、面談による活動であることから、制度周知には非常に効果があるものと考えてございます。配置数については、滞納者2.5万人当たり1人という配置を設定したところですが、現在の状況を見ますと、平均して1.3万人当たり1名となっています。なお、滞納者一人当たりの配置数が多い受託事業者ほど、免除の要求水準の達成状況がよい結果が出てございます。

協力連携は、マニュアルを作成して、受託事業者との連携強化をさせ、併せて年金事務所職員のスキルアップを図ってございます。また、各社へ情報提供するとともに、受託事業者みずからが納付督促の結果分析に加え、年金事務所においても督促事跡解析ツールなどを利用して、受託事業者が実施した督促対象の納付状況の分析やその後の納付督促についても積極的に助言を行っているところでございます。

入札については、加算式を導入したことにより、価格重視の傾向に一定の歯止めがかかったものではないかと考えております。最後に、ジョイントベンチャーについても、単独では本事業に参加できない民間事業者についても本事業への参加につながったものと考えてございます。

続きまして、会計検査院からの決算検査報告です。昨年10月19日に会計検査院から意見表示という形で指摘がございましたので、御説明をさしあげます。会計検査院による検査において、納付率が低下傾向にある要因として、その要因を3点指摘いただきまして、また、改善案として3点が示されてございます。15ページです。「①納付督促の手法の検討が十分でないこと」「②企画提案書の内容に沿った督促計画により納付督促が実施されるための受託事業者に対する指導等が十分でないこと」「③受託事業者の納付督促の成果により適正に把握し評価することに対する検討が十分でないこと」、の以上、3点が指摘されてございます。

また、その改善案として、「受託事業者との更なる連携を進めるとともに、戸別訪問の効果的な活用など有効な納付督促の手法について十分検討すること」「企画提案書の内容に沿った督促計画により督促が実施されるよう指導等の方策を検討すること」「受託事業者による直接的な納付督促の成果がより適正に反映されるような達成目標及び実績の測定・把握方法の確立を検討すること」とされています。当機構としては、この指摘を真摯に受けとめまして、対応できるものから順次実行するとともに、オンラインシステムの改修や本年10月契約更改がございますが、実施要項への反映等について検討をしまいたいと考えてございます。

最後に、本事業についての今後ですが、平成21年度開始分・22年度開始分の事業終期については、本年24年9月までとなっておりますので、平成24年10月から、昨年閣議決定された公共サービス改革基本方針に基づき、引き続き312年金事務所すべてについて実施する方針でございます。平成22年度開始分については、結果として21年度よりも実績が上回っておりますので、22年度開始分を基本として必要な見直しを考えてございます。主な見直しとしては、4点ほど列記してございます。

まず、納付督促の適正な実施です。具体的な手法や督促頻度について検討をします。22年度開始分では半年ごとの督促頻度にしてありますが、その頻度を見直すことを検討してございます。戸別訪問の更なる活用ですが、配置数が多いほど免除の要求水準が高いとの結果が出てございますので、現在の滞納者2.5万人当たり1名としているものについて、配置数の在り方について検討をしまいたいと考えております。要求水準の設定は、日本年金機構の目指す実績等を踏まえ、検討をしまいたいと考えております。最後に入札については、企画提案書の内容が確実に実施されるか、また、現実に実施可能な数量となっているかを的確に判断できるよう、積算根拠を明示させるなど、企画提案書の様式を検討をしまいたいと考えております。最後に、各企画提案の評価の差を明確にするため、総合評価基準の加点項目を検討をしまいたいと思っております。

以下17ページ以降は、今まで申し上げた部分の数字でございまして、奇数ページが21年度開始分、1枚めくっていただきまして偶数ページが22年度開始分で、参考として提示させていただきますので、ごらんいただきたいと思います。

続きまして、資料2-2です。国民年金保険料収納事業にかかる要求水準及び最低水準の見直しです。本事業の質及び民間事業者に対する要求水準について、今申し述べさせていただきましたように、「3. 要求水準等の見直しの必要性」ですが、要求水準については、実施要項策定時における直近の被保険者数から推計して設定していることから、推計を上回る被保険者数の減少があった場合、要求水準について見直す必要があると考えております。なお、民間競争入札実施要項においても、被保険者数の減少に基づき設定の見直しができるという規定がございますので、平成21年度開始分・22年度開始分について、要求水準を別添1及び別添2のとおり見直したいと考えてございます。

参考までに、1ページおめくりいただきますと、過去の被保険者数の推移が（参考1）



です。今回の平成22年3月から23年3月まで比べますと、2.4ポイントの被保険者数の減がございませう。(参考2)の「これまでの見直し経緯」につきまして、平成19年度開始分、20年度開始分に、それぞれ見直しを実施してございませう。(参考3)としては、「当初設定と見直し案との比較」です。見直し後については、約1割前後の見直しとなるとうころです。

(別添1)として5ページ、(別添2)として13ページ。(別添1)平成21年10月開始事業、(別添2)平成22年10月開始事業の見直し(案)です。6ページをござらんいただきませうと、要求水準の見直しについては、申し述べましたとうり、被保険者数が全体で2.41%減少していることから、要求水準を見直します。7ページ以下は、312事務所それぞれの被保険者数について、要求水準の見直しを列記してございませう。9ページの要求水準の算出根拠です。今回は、被保険者数が減少してござりまして、その減少率に基づき、平成23年度見込の減少率で見直しをかけています。同様に、平成22年度についても、2.41%の要求水準の見直しを実施しました。15ページ以下が、312年金事務所の見直しでございませう。

以上でございませう。

○樫谷主査 とうとうございませう。

それでは、内閣府から、評価(案)についてよろしくお願いいたします。

○公共サービス改革推進室 それでは、内閣府の評価(案)について、資料Bに沿いまして御説明させていただきます。

事業の概要等については、割愛させていただきますまして、資料の3ページから御説明させていただきます。3ページの2の「(1) 対象公共サービスの質」として、「ア 要求水準の達成状況」を挙げさせていただきますとうりませう。最初の表を見させていただきますと、達成・未達成事務所数ですが、22年度開始分についてはやや改善傾向が見られるとうころですて、3ページから4ページにかけて要求水準の達成率で見っていきますと、特に22年度開始分については、現年度以外は100%を超えるなど、改善の傾向が見られるとうころでございませう。

次の4ページ「イ 国民年金保険料の納付月数の前回との比較」ですが、21年度開始分については、免除等以外は、前回の方が実績は良かったとうことですけれども、22年度開始分については、過年度1年目から免除等までの区分において、実績が前回は上回ってござりまして、ここでも改善が見られるとうころでございませう。

5ページの「ウ 納付督促の実施手法別の実施件数の前回との比較」です。こちらについては、21年度開始分、上の表ですが、戸別訪問が激減している一方、下の22年度開始分については、戸別訪問を重視する実績となつてござりませう。21年度開始分・22年度開始分ともに、実施件数の合計で見ますと、前回は下回ってござりまして、規模の面で必ずしも十分な実施体制とはなつていないとうこととございませう。

続きまして、6ページのオの保険料納付率の推移で見えますと、全国では、62.1%から22年度59.3%と低下傾向にあるのですが、現年度22年度開始分の前年度の減少率で見ますと、▲0.4%と下げ止まりの傾向が見られるとうころでございませう。

続きまして、7ページ(2)に移ります。「平成21年度開始分の業務改善実施前後の実施状

況」ですが、改善指示前と比べて、1回目、2回目の改善指示後については、督励実施件数で言えば、指示前より増えてはいるのですけれども、8ページに移りまして、保険料獲得月数で見ますと、2回目の改善指示後の合計においては、改善指示前よりむしろ悪化しているという状況になっております。

その下の「(3) 実施経費」です。9ページに移りますが、アと（参考）を見ていただきますと、どちらも、市場化テスト実施前の従来費用と比較した場合、21年度開始分で見ますと、従来費用の約15%程度と過度な安値入札となっているのですが、参考を見ていただきますと、従来費用の約40%となっておりまして、21年度開始分と比べて、やや改善が見られるところでございます。9ページ「(4) インセンティブ及びディスインセンティブについて」で、21年度開始分の第1期及び第2期の委託費計約6.4億円に対して、約3割に当たる2.1億円が増減額措置によって返還される見込となっておりまして、この点についても見直しが必要であろうと考えているところでございます。

少し飛びまして11ページ「3.評価」に移ります。本事業については、必要な見直しを行った上で、機構の方針にもありましており、引き続き、法に基づく対象公共サービスとして実施していく必要があると考えているところでございます。そのための必要な見直しについては、次の(1)～(5)を挙げております。

(1)については、要求水準の見直しの必要性ということで、11ページ最後に書いておりますけれども、要求水準については、これまでの納付率低下の要因を分析して、実績や経済状況等も織り込んだ上で、現実的に受託民間事業者が達成可能な数字を設定するとともに、12ページになりますが、増減額措置についても、民間事業者の実施意欲を削ぐことがないよう適正な水準に設定することを求めています。

「(2) 効果的な納付督励の実施、民間事業者の創意工夫の発揮」の中段から下段に書かせていただいておりますけれども、21年度開始分・22年度開始分とも、督励件数の合計では、前回実績を下回っており、まずは、一定の規模を確保するという観点から、戸別訪問に最低限必要な設置数または督励頻度についても、引き上げについて検討する必要があると考えているところでございます。その上で、12ページ一番最後にありますけれども、一定の規模を確保した上で、最適な督励手法についても検討を行う必要があると考えているところでございます。13ページに移ります。「また、」以降に記載していますが、民間事業者の創意工夫を生かした仕組みについても検討が必要であると考えているところでございます。

「(3) コストと質、安値入札の是正」では、先ほど見ていただきましたとおり、これまでの安値入札の状況を見ますと、コストをかけて実施体制を改善する余地があると考えられるところでございまして、期待する実施体制、督励業務を行うための一定の規模を明示した上で、適正な価格での入札参加を促す必要があると考えております。また、民間事業者のより質の高い企画提案を評価できるような工夫についても検討が必要であると考えております。

「(4) 連携の強化、次期事業に向けた準備期間の十分な確保」です。まずは、機構本部及び年金事務所の指導体制の強化をしていただいた上で、14ページに移りますけれども、実際に現場で督励業務を行っていく受託民間事業者からの声をうまく吸い上げて、分析、活用できる体制をとっていく必要があると考えているところでございます。また、受託民間事業者の実施体制、督励実績などについても、タイムリーに開示したりすることで、双方向から実施体制の強化が図られるものと期待するところでございます。更に、次期事業開始に際しては、準備期間を十分確保していただく必要があると考えているところでございます。

最後、「(5) 事業の進捗管理、モニタリング作業の継続」で、特に、21年度開始分については、事業実績のモニタリング作業を継続する必要があると考えておりまして、厚労省及び機構との協議を行っていくこととしています。

以上でございます。

○樫谷主査 ありがとうございます。

ただいまの御説明について、御意見・御質問はございますか。

過年度1年目・過年度2年目については、平成22年度開始分については、少なくとも事務所数については、大幅な改善が見られますが、目標の達成率も含めて、現年度がどうしても弱いというのがありますが、少し御説明をいただいたところもあります。現年度が弱いという部分は、どういうところが一番起因しているのでしょうか。もし、過年度1年目・過年度2年目を回収した方が、事業者としては、売上というか収入が多いと、こういうので、一定のパイの中でここに重点を置いているためなのか。それとも、もっと違う理由なのか。これはどういうふうに考えたらいいか、御検討をされたことがございますか。

○阿蘇部長 まず現年度ですが、お客様に納付の御案内をしますけれども、国民年金保険料は2年という時効がございますので、どうしても過年度の方から、時効になるものから、自分の年金の確保ということでございますと、そういう形での優先順位ということでございます。

○清川部員 現年度の実績について強いて挙げましたら、口座振替だと思っております。こういう御時世でもございますので、口座振替で継続的に納めていくことが難しいのだと思っております。やはり古い分から順番にというのがまず第一優先でありながら、それでも余力のある方は口座振替という御案内はさせていただいているのですけれども、受託事業者様が取っていただく申し込みの件数を見ますと、ひところ、旧社会保険庁でやっていた頃と比べるとかなり減っているという実感でございますので、こういったところもかなり現年度に影響しているのではないかと感じてございます。

○樫谷主査 マネジメントの仕方として、口座振替をとったものについてはポイントが高いですね。

○清川部員 はい。

○樫谷主査 それをやっているけれども、なかなか追いつかないということですね。そう

すると、これはある意味では、1年度2年度が時効になってしまうこともあって、そこに重点を置いている。それから、どうしても過年度2年度目の方の方が、1か月分だけでなく、4か月分、5か月分だから、ロットが大きいのでまとめて取った方が事業者としては成果が上がるということがあるので、ここに重点を置く気持ちはわかるのですが、現年度がこういう状況だということは、まだ絶対量、投入量が足りないという理解なのでしょうか。どうしても過年度1年目になると現年度が手薄になるという表現がいいかどうかわかりませんがね。ということは、もっと量があれば、過年度1年目だけでなく現年度分も相当行けるのだというように考えてよろしいのでしょうか。それはどういうふうにお考えになっていますか。全体的には、まだ絶対的な量がね。これは、勿論、電話の量とか、戸別訪問とか文書とか、それぞれ比重の起き方が違うにしても、絶対量が足りないとお考えだと考えてよろしいのでしょうか。

○阿蘇部長 まず、督励をたくさんしていただくことと、あとは接触率ですね。接触率が非常に低い状況もあります。あとは、接触した後の、過年度1年目、2年目、あるいは免除の御案内を丁寧にするという部分は、まだ余り行き届いていないのではないかとということが少し考えられると思います。

○松田理事 ちょっと補足しますと、納付督励の手法として、電話、文書、戸別訪問という手法があるわけでありまして、この資料にも載せておりますけれども、市場化の業者はどちらかという電話督励、これは回数で見ると、従前に比べるとかなりやっちはいるのですね。一方で、戸別訪問について言うと、従前に比べるとできてないということでもありますから、少し手法別にきちんと見る必要があると思っています。だから、絶対量が足りないのかという議論で言うと、まさに、手法別に見る必要があると思っています。ですから、戸別訪問について言うと、量としてまだ足りない状況にあるのかなというのが1点。

それから、今、部長からも説明がありましたけれども、回数をこなしても、実際にそれが成果に結びつくかどうか。ここがまさに督励手法をどう組み合わせながら効果を上げていくのか。ここが接触率とか効果率とか見ていただくと、まだ少し低い状況でありますから、その督励手法をどういうふうに組み合わせながらやるのがいいのかということころの、言ってみれば、量に対する質の面の工夫も少しきちんとしていかないといけないということだと思います。

○樫谷主査 量も足りないかもわからないけれども、その中身も少し点検しながら、データをとりながらということですね。

○松田理事 量を幾ら増やしたところで、そこをある程度整理というか、工夫というか、やれるようにしないと、量を幾ら増やしてもなかなか効果が出ないことにもなりかねないのではないかと思います。

○樫谷主査 そういう意味では、少し試行錯誤を繰り返さないといけないということですかね。

○松田理事 そうですね。

○稲生専門委員 受託される側への話をお伺いしているのは、勿論それはいいのですけれども、前回、収納率が低かったときに、委託される日本年金機構さんの組織体制の話も結構遅くまで議論した記憶がありまして。そこら辺、今回22年度分で効果が上がっているというので、委託される日本年金機構さんの方の内部体制をお変えになったとか、何かそういうようなことはあるのでしょうか。実は、この実施状況についてというのを読んでも、接触率の話とか、勿論それは正しいのですけれども、一方で委託される側、要するに、民間さんのしりを叩くだけではなく、何か過去のノウハウを一部移転するような取組とか、前散々申し上げたのはNHKさんの例とか、そういうのは職員の方たちも一緒になって収納率が上がるような御苦勞をされていて、委託する側と受託される民間さんとが相まって結果が着実に出ているというのを目の当たりにしたことがございまして。そこら辺で、年金機構さんの中のいろいろな支社、支庁というのでしょうか、そこら辺で何か取組は行われておられるのでしょうか。

○阿蘇部長 平成22年1月に機構が設立されまして、スタートしたわけですが、国民年金の関係については、大幅な体制の見直しをしてはございませんが、資料2-1の14ページ、協力連携のところでは3点ほど書かせていただいておりますが、連携するためのマニュアルを作成したこと、それから、年金事務所の職員について、機構が設立された当初は、職員の業務スキルが若干下がった面もありまして、その辺のスキルアップを図ったり、年金事務所ごとにそれぞれで分析しながら協力連携し、受託民間事業者に対して、きちんとした督励ができるような形のアドバイスができるようなことが例として挙げられております。

○稲生専門委員 (3)のアが、非常にさらっと書いてはいますけれども、恐らく中でいろいろな議論があったと思うのですけれども、ここら辺、かなり効果があったと推察されるのですが、実感としてどうなのでしょう。

○阿蘇部長 形ではあらかわせないですけれども、この2年間を見ますと、協力連携体制は相当高まっているという状況で、お互いを信頼しながら進めていくような体制ができつつあるということです。

○稲生専門委員 なるほど。そうであれば、ある意味では、今後も大変期待できるかなというのがあって、恐らく年金推進員さんですか、その仕組みのときは、たしか、職員の皆様と推進員の皆様と大分協力しながら、極端に言えば、収納率が悪いような場合には、職員の方もお出向きになるとか、そんな例もあったやに聞いて、それが、今般の市場化テストは、最初は、なかなか民間さんということで、純民間になりますので、いきなり職員の方との連携は難しいとか、いろいろなことがあったと思うのですけれども、そこら辺が大分改善されつつあって、22年度にようやく効果が出始めたというような理解でよろしいのでしょうか。それは今後とも是非強化いただいて、極端に言ったら、委託される側の年金機構さんの内部の研修体制とか、そこら辺も是非強化をいただければ、より受託者さんとの関係も緊密になるし、効果も出てくるのではないかなと思いますので、これはコメント

ですが、お願いできればと思います。

○松田理事 1点補足しておきますと、協力連携の強化、14ページに書いてあるような取組を推進しているわけですが、ここに書いてないこととして、昨年9月に、私も、本部とブロック本部があって年金事務所があるということで、年金事務所ですべての業者といろいろ連携するわけですが、ブロック本部も当然、支援、協力をしているわけですが、昨年9月にブロック本部は今9ありますけれども、すべてのブロック本部に配置することができておりませんが、民間の債権回収業務を経験した方を新たに採用して、要するに、市場化の業務をやっていただくということで、5つのブロックに1人ではありますけれども、配置をしています。いろいろな分析とか、業者との指導等体制を強化し、それから、本部の国民年金部ですけれども、そこにも、なかなか定員の枠が厳しい中ではありますけれども、市場化業務ということで体制を少し強化しています。来年度、可能であれば、今は5ブロックしか配置できておりませんが、残りのブロックについても、そういった方を配置すべく、今我々としては要望をしている、こんな状況になっています。昨年の議論も踏まえて、その連携なり、それから、実際の業務の分析も大変重要ですから、そういった体制の強化もしています。

○稲生専門委員 大変重要な話でございまして、理事お考えになっているのですけれども、むしろ、そこら辺について予算の増額をお願いしたいぐらい我々言った記憶もございまして、それは是非理事様に頑張ってください、十分な人員配置という形で、中の体制も是非強化いただくようお願いしたいと思います。

逆に、そのことをもう少し書き込んでもよかったのではないかなど。結構さらっとここに書かれているので、直せという意味ではありませんけれども、評価（案）でも結構ですが、多分両方だと思うのですよ。委託する側とされる側。される側には、もう少し手厚くしていただけるような措置は今後検討いただく、あるいは実施要項に盛り込んでいただくのも必要ですが、委託される側もそれをどう評価し、応援していくか、多分、その組織体制づくりも極めて重要ではないかと思っておりますので、これはなかなか検証は難しいのですけれども、そういった強化されたことも何か寄与しているのかもしれないというのはわかりませんが、もし書けるようであれば、せっかく今いいお話をいただきましたので、何か明示しておいてもいいのではないかなどちょっと思います。取扱いはお任せいたしますけれども、よろしく御検討をお願いいたします。

以上です。

○石村専門委員 内閣府の資料の14ページの最終ページに、これは確認ですけれども、上から4行目で、「新たに参入してくる受託民間事業者に対しても、これまで以上に的確な指導をできる体制を構築することが重要である」と書いてあって、次のセンテンスの「また、」以下のところで、「これまで以上に細かく全体に目を配った上で、「サービス」の質を上げていくことが必要である」と書いていただいているのですけれども、それは、今、松田理事がおっしゃったようなことを推し進めてもらいたいのですという意味で書か

れたのか。あるいは、それ以外に具体的に望んでいることがあれば、ちょっとお教えいただければと思います。

○公共サービス改革推進室 いずれも「これまで以上に」と書いているのは、当然、機構さんからも、この評価に当たってヒアリングをした際に、先ほどの話はそのときは出てこなかったのですが、特に22年度の開始に当たりまして、実施要項を見直したというのもありまして、いろいろ機構内部の指導体制を強化したり、例えば、督促の文書の表現とか、電話の応答要領についても、必ず年金事務所なり機構本部なりがちゃんとチェックをする体制になっているということも聞いておりますので、そういった細かい目配りもこれまで以上に、引き続きやっていただきたいという趣旨で、14ページに書かせていただいたところでございます。

○石村専門委員 つまり、具体的には、要は、今やっている路線で、新たに具体的なこういうものというわけではなく。

○公共サービス改革推進室 そうですね。引き続き、また、いいものが出てくれば、それはそれで実践していただく必要があると思います。

○石村専門委員 つまり、年金機構さんから説明があったこと以外で、更につけ加えた方が、具体的な手段とか、具体的な方法は、既に説明していただいたもの以外はないと考えてよろしいのですか。

○公共サービス改革推進室 例えば、更にマニュアルについて、もっと詳細なマニュアルにするとか、そういったものは考えられるとは思いますが、これまでの強化しつつある指導体制を更に強化すべく引き続きやっていただくことがまずは重要であると考えているところです。

○石村専門委員 ありがとうございます。

○樫谷主査 年金機構さんの2-1の資料の最初の方の受託事業者の入札状況で、21年度で4者ですね。22年度分は、3者というか、共同事業体だから、数はもっと多いのですが、3者ですね。入札状況は、11地区で56社が延べと。委託対象地区は19地区で、22年度は96と見たときに、56社とか96社と言っても、地区が多いので、平均5社みたいなイメージがあります。3者あるいは3グループ、4グループが落札したと。もう少し新規参入といいますか、新規事業者の育成というところもあると思うのですね。これは、むしろいい事業者を育てるという観点も必要だと思いますけれども、そこについてはどのように。21年度と22年度は違うメンバーなので、新規と言えは新規ですし、22年度はもう少しレベルが上がっているという意味では、いい方向ではあるとは思いますが、もっといい事業者がいらっしゃるかもわからないので、新規事業者を育てるという観点から、どのような工夫をされているのか。今、もし何か取組があるのであれば教えていただきたいのがまず1点です。

それから、減額措置、返還措置といいますか、つまり、6億4,000万の委託費けれども、実質は4億3,000万だと。3分の2が手取りになっているわけですね。これは要求水

準の高さと絡んでくると思いますので、要求水準の設定の仕方、2-2で御説明いただいたのは、被保険者数が減るから、それを減らす。それはそれで合理的だと思いますが、内閣府で書いてありますように、経済状況等、いろいろなことも判断していただかないと、これがまだまだ結論が出たわけではないのですけれども、やっても、3分の2しかもらえないことになると、どうしても新規参入する事業者がビビると言うとおかしいのですが、ますます少なくなっていくのではないかという懸念をしております。この目標のつくり方について内閣府が指摘していますような経済状況だけではないと思いますが、それも踏まえて合理的な目標をつくるような取組を改めて御検討いただきたいと思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。これはお願ひですが、最初の方の新規参入を増やす努力は、今何か取組をされていますか。

○田中強制徴収企画指導グループ長 まだまだ検討段階でございますけれども、私ども日本年金機構は、全国に9つのブロック本部がございます。例えば、その9つのブロック内で幾つかの地区に分けて、ブロック内で業者間を競い合わせ、我々職員で、A社のいいところをB社に、B社のいいところをA社に持ってこれるといった、できるだけ一つのブロック内で複数の業者が入れるような工夫を次回の入札では検討してみたいというふうに考えてございます。

○樫谷主査 一般的に言ひますと、次の入札のときに経験者の方が当然よく熟知しますから、いいレベルの提案ができるわけですね。そうすると、新規参入組はまだ中身がわかってないので、どうしても頭の中で描いた状況しかわかりませんので、なかなか参入しにくい。一旦入ってしまうと、ますます差が出てしまうという可能性があつて、新規参入組がなかなか入りづらい。そうしたときに、その工夫をどこかで。例えば、今、市場化テストを全部やっているのですけれども、どこか小さなところを一部市場化テスト方式ではない方式で実験的にやらせてみる。つまり、育てるという意味でこじんまりやらせてみるというようなことも、例えばNHKの受信料の徴収業務でもやっていて、経験者を育てるのですね。そういう方が今度は市場化テストという名前ではないのですけれども、その似ているようなものに強力な提案をしていただひていまして、非常に高いレベルの提案になっているのですね。例えば、そんなことが可能かどうかわかりませんが、新規参入組のいい事業者の方がどんどん新規参入してきて、その中で質の高い競争をしていただくのが一番いいと思ひますので、22年度も19地区ありながら、3グループしかなかったというのが、これを少ないと考えるのか、多いと考えるのか、いろいろ見解があるとは思ひますけれども、できれば、もう少し多い方が、その次の展開を考えるとよりいいのかなと思ひまして、また、そういう御検討も是非お願ひできたらと思ひますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

全体的に言うと、事業者の方も工夫していただひていると思ひますし、機構の方も相当工夫していただひておりますので、評価はしたいと思ひしておりますが、引き続き、是非継続して努力をよろしくお願ひしたいと思ひます。



内閣府から何かありますか。

○公共サービス改革推進室 先ほどの連携強化というか、指導体制の強化の辺りの評価（案）に盛り込むことについては、また、検討をさせていただいて、御連絡させていただきます。

○樫谷主査 それでは、内閣府におかれましては、本日の審議を踏まえ、本評価（案）について、日本年金機構と更に協議を行っていただきまして、その結果を当小委員会まで御報告いただくようお願いしたいと思います。

また、委員の先生方におかれましては、本評価（案）並びに要求水準等の見直し（案）の取扱いや監理委員会への報告等については、私に一任いただきたいと思います。よろしいでしょうか。

（「お願いします」と声あり）

○樫谷主査 ありがとうございます。

それでは、本件に関しては、今後、私の方で調整を進めさせていただきたいと思います。

本日の入札監理小委員会は、これで終了します。

なお、次回開催につきましては、事務局から追って連絡いたします。

本日は、どうもありがとうございました。