

第 255 回入札監理小委員会 議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第 255 回入札監理小委員会
議事次第

日 時：平成 25 年 3 月 19 日（火）17:25～18:50

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

- 湯島地方合同庁舎の管理運營業務（財務省）
- 情報処理技術者試験事業（（独）情報処理推進機構）
- 公害健康被害補償業務の徴収業務（（独）環境再生保全機構）

2. 国民年金保険料収納事業について

- 事業の実施状況等の報告について（日本年金機構）

3. その他

<出席者>

（委員）

稲生主査、樫谷副主査、古笛専門委員、小松専門委員

（財務省）

関東財務局 総務部会計課 中村課長、藤田課長補佐
東京財務事務所総務課 大柴課長補佐

（（独）情報処理推進機構）

情報処理技術者試験センター 林副センター長
実施グループ 中谷グループリーダー、鈴木調査役、松田主幹

（（独）環境再生保全機構）

補償業務部 山田部長
業務課 伊藤課長、篠原課長代理、田名調査役、陶山特命調査員

(日本年金機構)

深田理事

国民年金部 阿蘇部長

収納企画強制徴収企画指導グループ 田中グループ長、山口参事役、島村グループ員

(事務局)

後藤参事官、古矢参事官

○稲生主査 ただいまから第255回入札監理小委員会を開催いたします。

本日は、財務省の「湯島地方合同庁舎の管理運営業務」、独立行政法人情報処理推進機構の「情報処理技術者試験事業」及び独立行政法人環境再生保全機構の「公害健康被害補償業務の徴収業務」の実施状況及び事業の評価（案）についての審議、また、日本年金機構の「国民年金保険料収納事業」の実施状況等についてのヒアリングを行います。

はじめに、財務省の「湯島地方合同庁舎の管理運営業務」の実施状況及び事業の評価（案）について審議を行います。

本事業につきましては、平成23年4月から平成26年3月までの3年の契約期間で、民間競争入札により事業を実施しているところですが、まずは事業の実施状況について、財務省関東財務局総務部会計課中村課長より御説明をお願いしたいと存じます。5分程度でお願いいたします。

○中村課長 本日は、お忙しいところお時間をいただきまして、ありがとうございます。

きょう御審議いただきますのは、関東財務局東京財務事務所が入居しております「湯島地方合同庁舎の管理運営業務」でございます。本件については、平成23年度から3年契約で、現在は2年目というところで、今のところ、特に問題もなく、つつがなく、順調に管理されております。

内容につきましては、東京財務事務所総務課大柴補佐から説明させていただきますので、よろしくをお願いいたします。

○大柴課長補佐 財務省関東財務局東京財務事務所総務課の大柴と申します。よろしくをお願いいたします。

お手元の資料1に基づきまして、「湯島地方合同庁舎の管理・運営業務」の実施状況を説明させていただきます。

業務内容は、点検等保守業務、清掃等業務、警備業務でありまして、全部で15業務となっております。

当業務の契約につきましては、平成23年度からの3年契約で、現在は約2年が終わりまして、来年度、平成25年度までとなっております。

これまでのところ、特に問題もなく、順調に管理されております。

実施状況に関する評価について、まず、達成すべき質及び確保すべき水準の達成状況及び評価でございます。

衛生環境の確保につきましては、当庁舎の入居職員に対して、施設アンケート調査を実施し、確認しております。アンケート調査の結果、「満足」及び「ほぼ満足」と回答した割合は、平成23年度及び平成24年度ともに約96%となっており、測定指標の確保すべき水準であります70%以上を大きく上回っております。アンケートの不満が残る箇所の意見につきましては、入居職員側の資質に関する問題に起因するものであるものと思料されておりました。警備、清掃、設備保守の各業務の作業員は、可能な限り、施設管理担当者及び入居職員の意見・要望を聞き入れることで、これまで大きなクレーム等は発生しておりま

せん。确实性の確保、安全性の確保の点からも、実際に庁舎を使用している中で、管理・運營業務の不備に起因する業務への特段の支障や職員・来庁者のけが等がなかったことから、適切に業務が実施されていると評価できます。

また、管理・運營業務の実施状況及び評価について、それぞれの業務を個別に見ても、適切に業務が行われていることが、業務報告書や施設管理担当者への直接の報告から確認できます。

次に、実施経費の状況・評価でございます。

平成19年度から、契約の前年度であります平成21年度までの3年間の従来経費と当契約の経費の比較につきまして、平成19・20・21年度で、従来経費にばらつきがあるため、3年間の平均である33,804,000円と、平成23年度の経費であります30,175,000円を比較しますと、年間で3,629,000円の経費削減効果が認められたということで評価できると考えられます。

なお、従来経費のばらつきにつきましては、主に、警備業務と清掃業務の経費によるものでございまして、それぞれの年度の入札の状況により金額に比較的大きな開きがあります。

次に、民間事業者からの改善提案による改善実施事項でございます。

民間事業者からの提案では、「小規模修繕（プリベンティブ・メンテナンス）を実施する」こととなっており、専門知識のある者であれば直ちに対応することができる程度の修繕を実施しております。設備に不具合があった際に、徒歩10分程度のところから駆けつけ、応急対応の実施や、どの程度の修繕が必要になるかをすぐに判断することで、施設の安全性の維持や効率的・効果的な施設管理に大きく寄与しており、評価できます。「効率的・効果的」という意味については、この小規模修繕の提案があることによって、設備の不具合の都度、個別に発注（契約手続となります）をすることを要さず、時間的にも、手続的にも大きく負担を軽減しているという意味になります。

最後に、評価をまとめますと、入居職員への満足度調査において、特段の問題もなく運営されており、また、施設管理・運營業務を一括して委託することによって、施設管理担当者においては、契約事務の効率化、大幅な軽減につながることで、そして、経費の削減効果があると評価でき、次期事業も引き続き民間事業者が本業務を行うことが適切であると見え、民間競争入札を継続すべきと考えているところでございます。

次期事業においては、「新プロセス運用に関する指針」に基づきまして新プロセスへ移行した上で、事業を実施することとしたいと思っております。

簡単ではございますが、以上で説明を終わらせていただきます。

○稲生主査 ありがとうございます。

続きまして、同事業の評価（案）につきまして、内閣府より説明をお願いします。5分程度でお願いいたします。

○公共サービス改革推進室 それでは、本事業の評価（案）につきまして、内閣府から御

説明いたします。お手元の資料Aの2ページ目をごらんいただけますでしょうか。

2ページ中ほどの「受託事業者決定の経緯」でございますけれども、本事業の入札参加者は5者ございました。提出された企画書については、5者とも評価基準を満たしており、開札しましたところ、4者が予定価格の範囲内であったことから、この4者について総合評価を行い、受託事業者を決定してございます。

続きまして、「評価」でございます。

まず、評価の方法ですけれども、関東財務局から提出されました実施状況についての報告に基づきまして、サービスの質の確保、実施経費等について、この評価を行うものでございます。

まず、本業務の実施内容に関する評価でございます。

衛生環境の確保として、入居職員を対象に実施した施設アンケートの調査結果を見ますと、定量的な指標として設定した満足度70%以上の水準を大きく上回る結果が得られているところでございまして、確保されるべきは十分に達成されていると評価できるとしております。

なお、入居職員に対するアンケートになじまないと判断された項目については、アンケートの実施計画にかかわる施設管理担当課による意見をもってアンケートにかえる評価としておりまして、アンケートの実施に当たっては、あらかじめ設問内容等を精査すべきであるといったしました。

続きまして、確実性の確保、安全性の確保についてでございます。

業務の不備に起因する業務への支障の発生、空調停止等あるいは施設利用者のけがの発生はいずれもなく、確保されるべき質は達成されていると評価できるとしております。

次に、民間事業者からの改善による改善の実施事項でございます。

民間事業者からの提案で、自らの負担による小規模修繕を実施することとしておりまして、設備の不具合発生後速やかかつ適切に対応し、施設内の安全性の維持や効果的・効率的な施設管理に寄与しております。

また、業務・施設に関する情報が一元的に集約・発信される体制が構築され、委託業務全体が円滑に実施されております。

続きまして、実施経費についての評価でございます。

本業務の平成23年度の実施経費は30,175,000円であり、民間競争入札を導入する前の従来の実施に要した経費（平成19年度から平成21年度までの実績の平均）33,804,000円、こちらと比べますと、3,629,000円（10.7%）の経費が削減されております。

最後に評価のまとめでございますが、確保されるべきサービスの質、実施経費については、ただいま御説明しましたとおりでございますが、別の側面といたしまして、業務を一括して委託することによって、契約事務の効率が図られるといったメリットも見られたところでございます。

今後の事業でございますが、本事業は良好な実施状況であると評価できることから、次

期事業では、新プロセスへ移行した上で、事業を実施することが適当であるとしております。

ただし、次期事業では、入居職員に対する施設アンケートの設問内容をあらかじめ精査するなど、確保されるべきサービスの質の一層適切な設定について検討することが必要といたしました。

内閣府からの説明は以上でございます。よろしく願いいたします。

○稲生主査 どうもありがとうございました。

それでは、ただいま御説明いただきました事業の実施状況及び事業の評価（案）につきまして、質問・御意見のある委員は御発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

○小松専門委員 4ページのプリベンティブ・メンテナンスと称していることですがけれども、これは業者の提案で、みずからの負担でやることになっているようですけれども、責任がどうも曖昧になるのではないかというのがちょっと気になっているのですけれども。例えば、どこまでが業者負担なのかという話とか、あるいは、その業者が例えば誤った対応をしてしまった、そのために、例えばここがよりひどくなったとかそういう事項がもしあったときに、どっちがどういうふうに負担をするのかというようなことが問題になりはしないかなとちょっと気になっているのですね。うまくいっている分には非常にいい仕組みだけれども、何か曖昧さが残っているような気がして、その辺はいかがでしょうか。

○大柴課長補佐 お答えいたします。

基準的なものは存在しないというのは確かでございますが、今お願いしているのが本当に非常に軽微で、すぐ対応いただける、例えば扉に少し不具合があるというのを、少し直していただくとか、職員でもできるような話なのかもしれませんけれども、専門性をもってすればすぐ対応できるというところの部分で対応をいただいているので、それを超えるところは業者の判断も出てくると思いますが、そこは個別の発注という話になりますので、確かに今後の課題ではあるのかもしれませんが、もしかしたらその辺の基準とかを設けたほうがいいのかもかもしれません。

○小松専門委員 本来であれば、これは契約の中に入れて、そこまでやってくださいという形でやるほうが良いような気がするのですね。どういうふうに評価するかというのは、ちょっとまたテクニカルな話があるかと思うのですけれども、軽微な故障に関しては、費用をどうするかというのは別の話としてはありますけれども、例えば年間幾らで全部見てくださいというような形で、私としてはむしろ明文化しておくほうが良いのではないかとと思いますが、ちょっとこれは参考意見です。

○稲生主査 このほかはいかがでしょうか。

それでは、今、意見をいただきましたけれども、時間となりましたので、「湯島地方合同庁舎の管理・運營業務」の事業の評価（案）に関する審議は、これまでとさせていただきます。

内閣府から、何か確認すべき事柄がありますか。

○公共サービス改革推進室 特にございません。

○稲生主査 それでは、内閣府におかれましては、本日の審議を踏まえて、本評価（案）について、財務省とさらに協議を行っていただき、その結果を当小委員会まで御報告いただきますようお願いいたします。

また、委員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。よろしいでしょうか。

（「はい」「お願いします」と声あり）

○稲生主査 ありがとうございます。

それでは、本件に関しては、今後、私のほうで調整を進めさせていただきたいと思えます。

本日はどうもありがとうございました。

（財務省退室、情報処理推進機構入室）

○稲生主査 続きまして、独立行政法人情報処理推進機構の「情報処理技術者試験事業」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22年10月から平成25年12月までの3年3か月の契約期間及び平成23年10月から平成25年12月までの2年3か月の契約期間で、民間競争入札により事業を実施しているところですが、まずは事業の実施状況等について、独立行政法人情報処理推進機構情報処理技術者試験センター林副センター長より御説明をお願いしたいと思います。なお、説明は5分程度でお願いします。

○林副センター長 試験センターの林と申します。よろしく申し上げます。

本日は、情報処理技術者試験の会場確保、監督員確保、試験実施業務について、全国10地域の実施状況を御報告いたします。

当事業は、平成19年から始まり、全国9支部で実施していましたが試験実施業務を対象に、順次、民間競争入札を導入してまいりました。約1年3か月前になりますが、平成23年12月をもちまして全支部の廃止を完了しております。今は、全国10地域全てにおいて、民間事業者により試験実施業務が運営されているところでございます。現在の契約は、全事業者とも本年12月31日までとなっております。

本日は、10地域全部の報告ですが、パターンは同じですので、ポイントだけかいつまんで報告させていただきます。

それでは、お手元の資料2の実施状況についてという資料をごらんいただきながら、説明を進めさせていただきます。

では、まず3ページをごらんください。札幌試験地ですけれども、事業者はランスタッド株式会社でございます。

(2)の調査項目ですけれども、そこに書いてある調査項目イ、ロ、ハ、ニ、と、その4つでございます。

調査方法は、事業者へのヒアリング等を通じて状況を把握いたしました。

実施状況ですけれども、(4)以降の調査結果ですけれども、調査項目イ、ロの問題冊子の漏えいとか答案用紙の回収漏れ等については、そういった問題は発生せず、確実に実施できている状況でございます。

めくっていただいて5ページの調査項目のハに相当します試験当日のトラブルですけれども、5ページの(f)に示しますように、1試験室分の答案用紙の返送ミスが発生いたしました。直ちに事業者ご連絡して、捜索をしたところ、発見することができまして、事なきを得たという状況でございます。

6ページの表4の下、*印3つございますけれども、その3つ目は、返送ミスがあったということで、事業者とも協議いたしまして、報酬額の5%相当額の減額措置を講じました。

(5)評価ですけれども、返送ミスはあったものの、マニュアルの改善とか、会場責任者・監督員等への教育の強化など、再発防止に向けて強化策を実施してもらいまして、その後実施した23年秋以降の試験では、問題なく実施できておりますので、その点からも適切な事業運営ができていると評価しているところでございます。

7ページ以降は、仙台、広島、高松、福岡、那覇、東京、東京周辺、名古屋、近畿といった残りの9地域について、同じようなパターンで御報告申し上げます。仙台、広島、福岡試験地は、ランスタッド株式会社が運営を担っております。高松、名古屋は、株式会社全国試験運営センターが担っております。那覇は那覇商工会議所、東京と東京周辺、近畿は、日本通運株式会社が担当しております。

全体を通して、この9地域においては、特段大きな問題もなく、適切な事業運営ができているものと評価しているところでございます。

実施経費ですけれども、地域によってでこぼこといった感じではございますけれども、全体を通して、弊機構が実施していたころの経費と比較しますと、経費の削減ができているという状況ですので、本事業の効果が出ているものと、我々としては評価しているところでございます。

最後に、52ページの項番14ですけれども、御報告いたしましたとおり、本事業については、順調に運営できていることから、今後については、新プロセスに移行させていただきたいと我々としては考えているところでございます。

簡単ではございますけれども、試験センターからの説明は以上でございます。

○稲生主査 ありがとうございます。

続きまして、同事業の評価(案)について、内閣府より説明をお願いします。説明は5分程度をお願いします。

○公共サービス改革推進室 それでは、内閣府(案)で、受託事業者の決定の経緯ということで、当該事業についての各地域ごとの応札者数については、表のとおりとなっております。那覇試験地については1者であったものの、ほかの地域については複数者という状況となっております。

「Ⅱ 評価」ですが、こちらは対象公共サービスの実施内容に関する評価ということで、基本的に、おおむね全地域においては、満足のいく結果が得られているものと評価できているものと思われま

す。先ほどお話にもありましたとおり、札幌試験地においては、返送ミスが発生したということですが、こちらについては、機構様側と受託事業者で連携が図られ、問題解決が図られたということで、23年度の秋以降、こちらについては問題なくできているということですので、その点についても評価をしているという状況でございます。

5 ページに行きまして、実施経費ということで、こちらについては、平成23年度の試験2回分と機構側が実施していた直近年度と比較しておりますが、表を御確認いただきますと、一部地域においては、実施経費が過分にかかっている部分もございますが、全体的に見ると、2,400万円の削減効果が図られたということで、評価できるかと思

います。6 ページへ行きますと、23年度に開始した試験事業についてということで、こちらにおいても、約8,000万円削減ができているということで、こちらについても、経費削減が図られているという状況でございます。

また、「総括」ということで述べさせていただきますと、確保されるべき公共サービスの質については、おおむね達成している。試験事業全体という形で見ても、従来経費に比べて、約104,522,000円の経費削減が図られている。さらには、市場化テストの導入を契機として、全支部を廃止したことも評価できるということで、良好な実施状況であると評価したところでございます。この事業については、次期事業において、新プロセスへ移行した上で、事業を実施することが適当であると判断しているところでございます。

以上です。

○稲生主査 どうもありがとうございました。

それでは、ただいま御説明いただきました事業の実施状況及び事業の評価（案）について、御質問・御意見のある委員は御発言をお願いいたします。

○樫谷副主査 おおむね適切におやりになっていると思いますが、那覇の試験地、平成22度は、経費が倍近くなっている。全体から見たら小さな話ですが、これはどういう理由だったのか。いろいろ見積りにくいところもあったのかもわかりませんが、どういう事情なのか。あるいは、名古屋と近畿、23年度ですね。これも、那覇ほど倍率は多くはないのですが、1割ぐらいふえている地域もあるということですが、特にこれは何かヒアリングされたことはありますか。

○鈴木調査役 まず那覇につきましては、1回目の入札のときは、那覇商工会議所さん自身がそれなりにやれると思って入札金額は入れられたと思うのですが、実際のところ、私どもの報告書の25ページにもありますように、例えば19年度から20年度に関しては、96%で若干人数は減っていますが、21年度は114%、また、22年度も対前年比114%で、右肩上がりにぐいぐいと応募者数もふえまして、実際のところ、その経費ではやれないことが那覇商工会議所さんも痛切に感じたよう

額が上がったと、漏れ聞いております。ですから、もともとの設定金額も、入札金額自身が、例えば17ページの高松などと比較しますと、那覇のほうが応募者も多いのに、前回入札の金額がもともとのときが安過ぎたと思われます。

○樫谷副主査 25ページだと、19年度は、商工会議所に頼んでいたのですか。

○鈴木調査役 はい。私どもの直轄支部はなく、支部としての業務を商工会議所さんに委託しておりました。その中から試験実施にかかわる部分だけを官の経費ということでこちらに抽出しましたので、そのときに、そのぐらいの金額でできると那覇商工会議所さんも考えていたのが、実際は受験申請者数も増えちょっとうまくいかなかったのではないかと思います。

○樫谷副主査 要するに、商工会議所としてはロスが出たということなんですかね。

○鈴木調査役 はい。

○樫谷副主査 平成24年度は、受験申請者数が相当減っている。これはITパスポートの関係だと聞いておるのですが、実施経費というのは、どういうふうな関係で見ればいいのですか。受験者数は半分になっているけれども、実施経費は均等割りしたのでこうなっていると思います。

○鈴木調査役 書き方としてはこうですが、実際上は、入札のときに、23年度試験ではITパスポートは実施しますが、24年度以降は実施しませんということを説明しております。ですので、当然、23年度が多くて、24年度、25年度のほうが少ないという形の計算をされて入札されたと思いますが、しかし、年度ごとの費用の内訳、向こうがどう按分したかというのはちょっとわからないものですから、ここでは、3年分を均等に割って数字を入れている次第でございます。

○樫谷副主査 ここは競争がなかったという場所ですね。

○鈴木調査役 そうです。那覇については説明会に来ていた会社さんから、お話は聞かせてもらったのですが、実際に那覇でも試験をやることはあるらしいのですが、私どものように応募者の多い試験ではないので、自社の登録スタッフだけでは賄えないのでちょっと難しいとか、別の事業者は、那覇に拠点がないためコストがかかるとか、地勢学的といえますか、遠隔地域の特性がちょっとあるのかなとも思います。

○樫谷副主査 考え方としては、実施経費が3,300,000円ぐらいだったので、ちょっと腰が引けたのかもわかりませんが、そうでなければ、もっと実施経費が高かったら、ひょっとしたら他者からも入札があったかもしれないかなと思っているのですが、それはそうではないですか。

○鈴木調査役 もしかしたらそういうこともあり得るかもしれませんね。1回目の入札のときは、3者さん入札がありましたので。ただ、その2者さんは予定金額をオーバーしていたというのはあります。

○樫谷副主査 最初に予定金額が低いので、19年度は下げざるを得ないですね。その関係で、もう意欲がなくなったのかもわかりませんね。

○鈴木調査役 はい。でも、逆に、今は上がっていますので、もしかしたら次は入札される方も出てくるかもしれませんし、あと、市場調査というか、私どもでも1者入札がいいとは思っておりませんので、その辺のところはいろいろ事業者さんの育成・発掘の観点からも、話を聞いているのですが、沖縄にちょっと拠点を設けようとしているところもあるみたいなので、その会社さんが入札してくれたらいいなどは期待はしていますが、実際のところ入札するかどうかは、次の入札を実施しないとわかりませんが、今はそのような状況です。

○樫谷副主査 大勢には影響ない話なので、入札の参加者が見込まればいいかなという話ですよ。

○鈴木調査役 そうですね。

○樫谷副主査 札幌の答案用紙の返送ミスというのは、例えばどこに送ったのですか。

○鈴木調査役 送ってはいないのです。具体的に申し上げますと、試験が終わった後、試験室ごとに答案を持って帰ってきて、枚数とかを数えて出欠の確認をして、袋に再度おさめて、それを試験の種類ごと、試験室ごとに集めて箱に入れるのですが、そのときは、枚数とかの確認までをして、そのまま机の上にちょっと置いておいたらしいのです。この試験室の答案は何枚あると記載した紙と袋はあったのですが、それだけを箱に入れてしまって、解答済み答案は、未使用答案の方に入れたみたいで、IPAでは、未使用答案も、すぐには捨てず、IPAで手配している輸送会社に保管させていますので、そこにある箱にはちゃんと入ってはいたのですけれども、試験翌日、答案用紙が東京に帰ってきてから確認すると、答案がないということで、至急輸送会社の倉庫へ行って調べてもらったら、未使用答案の箱に入っていたということです。試験室から事務局までは問題なかったのですが、最後にIPAへ戻す箱に入れるときにミスが生じたということです。

○樫谷副主査 とんでもないところへ送ってしまったというわけではないですね。

○鈴木調査役 それはないです。そのような危険性があるので、未使用答案や問題をすぐに捨てたりとか、どこかに送るということはないです。私どもの指定の輸送会社に渡し保管することになっています。

○稲生主査 ほかにありますか。

○古笛専門委員 1点だけ。私も那覇の点が少し気にはなったのですけれども、実施経費ですけれども、例えば平成19年度機構さんが実施された時期ですけれども、那覇のほうは3,623人の受験申請者数で3,300,000円と、片や、高松は同じく19年度、17ページ、先ほど比較されたのですけれども、2,372人の受験申請者数で7,490,000円で、必ずしも人数と経費が対応しないのですけれども、この辺りはどうしてなのでしょう。

○鈴木調査役 先ほどもちょっと触れましたが、私どもは9支部ございまして、そのうち那覇だけがいわゆる直轄ではなく、那覇商工会議所さんに委託しておりまして、支部としての機能を果たしてもらっていたわけですね。ここで高松のほうが高いのは、それ以外の支部は、全部支部に人員を配置して、その中で試験を行っていましたので、当然、その各

支部にいる人件費、その辺のものがこの中に入っております。ですから、ほかのところはみんなそれなりにと言うとおかしいのですが、高いのですが、那覇だけが支部として委託しており、直接雇用の人とかもいなかったの少し安くなっているということです。

○古笛専門委員 逆に言うと、那覇だけが今まで安いところからスタートしたのでという話で御理解してよろしいですか。

○鈴木調査役 そういうことですね。

○古笛専門委員 ありがとうございます。

○稲生主査 よろしいでしょうか。

それでは時間となりましたので、「情報処理技術者試験事業」の評価（案）についての審議は、これまでとさせていただきます。

内閣府から何か確認すべき事項はありますか。

○公共サービス改革推進室 大丈夫でございます。

○稲生主査 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、情報処理推進機構とさらに協議を行っていただき、その結果を当小委員会まで御報告いただきますようお願いいたします。

また、委員の先生方におかれましては、評価（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けれども、いかがでしょうか。

（「お願いします」と声あり）

○稲生主査 どうもありがとうございました。

それでは、本件に関しては、今後、私のほうで調整を進めさせていただきたいと思いません。

本日はどうもありがとうございました。

（情報処理推進機構退室、環境再生保全機構入室）

○稲生主査 続きまして、「公害健康被害補償業務の徴収業務」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3月から平成26年3月までの5年1か月の契約期間で、民間競争入札により事業を実施しているところですが、まずは事業の実施状況について、独立行政法人環境再生保全機構補償業務部山田部長より御説明をお願いしたいと思います。説明は5分程度でお願いします。

○山田部長 補償業務部長の山田と申します。よろしくお願いたします。お手元の資料3で御説明いたします。

民間競争入札事業の補償業務の徴収業務ということで、事業の概要ですが、私も環境再生保全機構では、現在、約4万人の患者さんがいらっしゃいまして、その方への補償金の給付約470億円ございますけれども、その給付を目的にして、公害健康被害の補償等に関する法律に基づきまして、全国の汚染原因者約8,400ほどございますけれども、そちらが排出した硫黄酸化物量に応じて「汚染負荷量賦課金」を徴収する業務を行っております。

して、その一部を外部に委託しております。

業務内容については、1の(1)にございますけれども、納付義務者への申告関係書類の送付、提出された申告書等の受理・点検、申告・納付説明会の開催、制度の普及・宣伝、申告・納付の協力要請などを委託しております。

契約期間については、平成21年3月1日から平成26年3月31日でございます。

受託事業者は、日本商工会議所となっております。

次に、「民間競争入札の対象となる徴収業務の質」としては、2点ございます。1点目は、申告書の提出率でございます。提出率の最終目標としては100%ですけれども、96%以上の提出率があればよいということで設定してございます。2点目は「機構への関係書類の送付」で、委託に係ります「委託事業実績書」と「業務実施台帳」を毎年6月30日までに機構に提出するというものでございます。本日の委員会では、この2点について調査をした結果の御報告となります。

1点目の申告書の提出率ですけれども、資料3の2ページ目に表がございまして、各年度における申告書の提出率とございます。ごらんになっていただきますと、平成21年から委託しているわけですけれども、いずれも96%を超える数値となっております。平成23年度、ちなみに2段書きとなっておりますが、平成23年度は東日本大震災がございまして、2段書きにしております。上段は、東日本大震災の影響の大きな5県を除いた数値でございます。下段は、東日本大震災の影響の大きな5県を含めた申告書の提出率です。

これを2段書きにしているのは、震災の影響の大きな5県については、申告・納付期限が、国税徴収の例に倣いまして、いまだに延長されているところが福島の一部地域でありますけれども、ということで、2段書きにさせていただいております。平成21年度から平成24年度を平均しても90%を超えているといった点が特徴的でございます。

続きまして、3ページの②ですけれども、平成23年度の徴収実施期間ということで、今回東日本大震災がありましたので、被災の大きかった地域については、国税徴収の例によりまして、このような期間に延長してございます。

③の平成24年度の徴収実施期間については、いまだに福島原発のごく近いところについては、申告・納付期限がまだ到来していないという状況でございます。

3番の(2)「機構への関係書類の送付」については、期限後10日以内に遅滞なく機構に送付されております。「委託事業実績書」「業務実施台帳」とともに遅滞なく機構に提出をいただいているところでございます。

4ページからは、「参考資料」ということで、4～8ページまで記載してございます。4ページから5ページ目にかけては、受託事業者による創意と工夫の例ということで、東日本大震災時の対応などについて書かせていただいております。

5ページの下から6ページにかけては、機構が推進していますオンライン申告について、各地の商工会議所からの働きかけもございまして、順調にオンライン申告の件数が増加し

ているところでございます。6ページ目をお開きいただきますと、オンライン申告件数の伸びということで、平成20年度からスタートしまして、平成24年度ではかなりの件数となっております。ちなみに、平成24年度は、全体の約半数の事業所がオンライン申告を採用するまでとなっております。

その下の「実施経費の状況」ですけれども、平成20年度から平成24年度までの状況を見ていただきますと、経費については順調に削減されてきております。

評価として何点かまとめさせていただいておりますけれども、7ページの(1)「徴収業務の質の維持向上について」は、提出率、送付結果についても、当初予定したとおりのものを達成しております。実施経費の節減も達成してきております。

なお、(3)に「まとめ」を書いてありますけれども、今回何と言っても、平成23年度の東日本大震災で納付義務者にも多大な被害があったにもかかわらず、受託事業者の努力によりまして、平年並みの申告率を維持できたことが、今回は大いに評価できるのではないかと考えております。

8ページ目、最後になりますけれども、「その他」とございます。これは、福島県でいまだに申告・納付期限が延長されている地域がございますけれども、ありがたいことに、1月に、その地域からまた申告がございまして、2ページにありました平成24年度申告書の提出率が98.39%となっておりますけれども、平成24年度末の申告書の提出率は98.45%と、若干増える見込みとなっております。

なお、こちらには記載してございませんけれども、福島地域については、3事業所を除いて全て申告をいただいたという状況で、事務所が消失したにもかかわらず、本社のほうで申告していただけているとか、非常にありがたい状況が続いております。これも受託事業者のほうでいろいろな働きかけをしてくれたおかげかなと思っています。

以上でございます。

○稲生主査 続きまして、同事業の評価(案)について、内閣府より説明をお願いします。説明は5分程度をお願いします。

○公共サービス改革推進室 では、お手元の右上に「参考資料」と書かれている一枚紙をごらんください。

まず1でございます。「業務内容及び契約期間」は、ただいま部長様より御説明いただいたとおりでございます。

それから、2番目ですが、「実施状況に関する評価」でございます。こちらも、ただいま御説明いただいたとおり、全て達成しているところでございます。

さらに、3番目「実施経費に関する評価」ですが、こちらも、ただいま御説明いただいたとおり、毎年約8.5%の経費が削減されているところでございます。

最後2ページ目をごらんくださいませ。「今後の事業について」でございます。

次期事業においても引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減が期待されるところでござい

す。

ただし、経費の削減の幅が8.5%程度で固定化される傾向があらわれているところがございます。今後、さらなる削減が民間の創意工夫で可能となる余地がないか、見直しを続けることが臨まれるところがございます。また、本事業の入札においては、3者が入札に参加したものの、2者については「必須項目を全て満たす」ことができませんでした。次期事業においては、「健康被害に係る被害者等の迅速かつ公正な保護」（公健法1条）を実施するために必要となる「財源の確実な徴収」という重要な政策目的を達成しつつ、他方では競争性の確保も図るべく、「必須項目」の内容につき、過重な「必須項目」が存在しないかなどについて、改めて検討することが必要と考えられるところがございます。

以上でございます。

○稲生主査 どうもありがとうございました。

それでは、ただいま御説明いただきました事業の実施状況及び評価（案）について、御質問・御意見のある委員は御発言をお願いします。いかがでしょうか。

○樫谷副主査 競争性の確保について、せっかく参加していただいたのに、2者については、「必須項目を全て満たす」ことができなかったということですが、これは何かヒアリングとかされたのでしょうか。なぜ予定価格をオーバーしたのかというようなことについては、特にヒアリングをされていませんか。何かハードルが高過ぎて、結果的に高いものについたという話なのか、そうでなくて、または、別の事情があるのかですね。

○山田部長 「必須項目」の中で満たすことができなかった点が2点ございまして。円滑な申告・納付のための事務手続のための情報提供及び相談への対応と、申告書等の受理及び点検という点におきまして、今委託している日本商工会議所ですと、申告・納付のための事務手続のための情報提供、人材が育っていることもあると思うのですが、どんなときに相談に来ても、ちゃんとそのレベルで答えていただいているといった点がございまして。それに関しまして、民間のほうですと、その人が専従というわけにはいかないもので、その時期だけの非常に短い間という形にならざるを得ない。それも、全部制度を理解するというわけではなくて、ある程度のところで機構のほうに返答を任せるとか、それはそれでしようがない部分はあるのですが、ただ、納付義務者からしますと、その場で答えてくれないと、この制度に対して非常に不満を持ってしまいます。ですから、そこら辺の最初の対応が丁寧でありませんと、後々の申告率にかなり響いてくるというのが実際のところでございます。

それから、申告書等の受理及び点検も、納付義務者としては、実際にその決裁を上げる前に、現場の商工会議所に持って行って、計算とかしてもらいたいのですね。

そこできちんとした返事がないと、例えば岩手のほうですと、盛岡商工会議所で全県を一つの商工会議所でやっております。ですから、そうなりますと、そこに相談に行って帰ってくるだけでも一日仕事になるのに、そこで待たされて、また、何日後にきちんとした返事をしますと言われても、それは納得感が全くないといった点が、やはり「必須項目」

について充足されていないのではないかという判断が下されているといった点でございます。
○樫谷副主査 ということは、今後とも、競争性の確保はなかなか難しいということでしょうか。

○山田部長 基本的にはそうですね。同じような組織があればいいのですけれども、例えば申告・納付説明会といたしましても、テクニカルな質問ももちろんありますけれども、基本的には、制度に対する不満が根っこに全部あるのですね。大体担当者は2年か3年で交代していくものですから、この制度は何のためにあるんだということで説明会に来るわけです。昭和49年からスタートして、制度改革が昭和63年にありましたけれども、それから、もう25年たっていて、何で25年もたっていない自分のところにいない患者を面倒を見なければいけないんだというので、今回特に、東北でも北海道でも、患者さんは自分のところにいらっしゃらないのですね。みんないるのが都市圏のところばかりなので、我々が申告・納付の説明会に行くときには、テクニカルのところは本当1～2割で、あとの7～8割は、「何で払うんだ」ということに対してきちんとお答えするというので、制度の御理解をいただくために環境省からも相当来ていただいて、直接不満をぶつけていただく場、不満と言うのは失礼かもしれませんが、制度の疑問を環境省や我々に直接聞いていただくといったのが、本当は申告・納付説明会の目的の一番大きな点でございます。テクニカルの方は、後々電話で聞いてもいいし、本当に勉強しているところは、今でも、フリーダイヤルで1日何十件と電話がかかってくるのです。ですから、申告・納付説明会は、どちらかという制度に関して、当然、上司も2～3年かわってしまいますので、担当が十分な説明をしないと上の決裁がとれないわけです。そういった点がこの制度の特徴かなとは思っております。

○樫谷副主査 そうすると、ある程度公共的、公益的な色彩をもったところでないと、なかなか説得力が少し欠ける場合がありますね。

○山田部長 そうですね。4月の当初に我々は1か月かけて説明会を開くのですけれども、「商工会議所へ説明を聞きに行きます」というのが、一つのその時期であれば上司に説明しやすいわけですね。納付義務者の方々は結構商工会議所の会員でもあったりするケースがあります。商工会議所は公益性が非常に強いものですから、実は商工会議所の会費も損金に算入できる会費なんですね。ですから「会議所へ行って説明を受けてくる」と言うと、それだけで、税金の説明を聞きに行くのと同じぐらいの感覚で捉えていただいているというのが、特に地方の傾向としては強いです。

○稲生主査 そうすると、徴収業務の詳細な内容が、本来は円滑な申告・納付の事務手続のための情報提供とあるのが、テクニカルな部分の情報提供というよりも、むしろ制度への御理解とかそういったようなことが実は本当が一番だということになると、そのところだけ例えば切り分けて、制度の説明については、例えば公的なところに発注をしまして、そこから先の実際の徴収業務的なことに関しては民間さんのほうにお願いをするとか、何かそういった切り分けをして、より参入しやすくするとかですね。そうすると、もちろん

仕事が細分化されて、逆に言うと、本当に細かいところしか民間さんにお願ひできないので、そもそも意味がないのか。ここら辺はどうなんでしょうか。

○山田部長 テクニカルと言っても、本当に簡単なことは電話とかメールで済んでしまうわけですね。より突っ込んだテクニカルなところは、例えば現地へ行って指導しないと無理な場合があります。例えば実例として挙げますと、硫黄酸化物に対して賦課するという制度なものですから、例えば測定点をどこに設けるとか、設備を変えたときに、測定点をどこに置くとより適正な申告ができますかというような相談があるわけですね。そうすると、図面を取り寄せてみたりとか、それも平面図だけではわからないので、では私どもが伺って見ましようとか、測定方法はこれでいいですかといったときも、比濁法とか、ガスクロマトグラフ法とかいろいろ技術的なところはあるのですけれども、それは多分商工会議所であれ民間事業者であれ答えれないと思うのですね。ですから、簡単な質問に対してはホームページの活用なりで民間でも対応できるかもしれませんけれども、既に今の企業はわざわざそういう手段を介すよりも、直接機構に聞いてくるなり、機構のホームページを見るというほうが、文化としては慣れてきてしまっているところがあります。ですから、申告・納付のことは窓口のところでは制度の説明をしていただくというのが本当はありがたいところで、商工会議所によっては、この制度はどういうものかということはホームページに載せているところもあります。そうすると、商工会議所の仕事だというふうに地元では受け取っている場合も多い。ですから、そこら辺の切り分けは非常に悩ましいところで、恐らく難しいのではないかと思います。

今回、特に震災があつて、現地の状況を我々すごく知りたかったのですね。3月11日に震災がありまして、14日から商工会議所からも情報が集まり始めているのですね。商工会議所に聞いてみると、13日辺りから、チームを組んで市内を全部見に行ったというところもあるのですね。それはまだインフラの電話が通じない、交通もまだ混雑しているという段階において、市内の会員を中心にだという話ですけれども、それは大手の納付義務者も当然入っているのです、そこに行って設備の状況を見てあげたり、経営指導員が行って、資金繰りについての相談をしたりと、その中で、ちょうど時期的なこともあったのですけれども、賦課金の申告はどうしたらいいかとかいう話もその中で聞いてきたり、特殊な事例だったかもしれませんけれども、そういう意味では、この申告書の提出率を見ていただくとわかるとおり、本当に前の年と今年と差が無いだけ提出いただいているのですね。これはちょっと特殊な形態かもしれませんが、これだからできたというのは確かにそうだなという感じはいたします。

○樫谷副主査 以前も、競争入札をしていたのですか。

○山田部長 以前は、特殊法人の時代から、外部に委託しなさいというのが法律で定められていて、政令の中で、その委託先としては、納付義務者が所属している商工会議所と民法に規定される法人であり、唯一、商工会議所というのが名前として挙げられていて、独法になったときにそれが外れて、平成20年度からは競争になったということです。ですか

ら、特殊法人の時代の組織は、最初から外部委託ありきで組織の規模を決めていたというのは、そこはちょっと特殊かもしれないです。

○稲生主査 よろしいでしょうか。

それでは、時間となりましたので、「公害健康被害補償業務の徴収業務」の評価（案）等に関する審議は、これまでとさせていただきたいと思います。

内閣府から、何か確認すべき事項はございますか。

○公共サービス改革推進室 特にございません。

○稲生主査 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、環境再生保全機構さんとさらに協議を行っていただき、その結果を当小委員会まで御報告いただきますようお願いいたします。

また、委員の先生方におかれましては、本評価（案）に関する取扱いや監理委員会への報告等については、私に一任させていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

（「お願いします」と声あり）

○稲生主査 ありがとうございます。

それでは、本件に関しては、今後、私のほうで調整を進めさせていただきます。

本日はどうもありがとうございました。

（環境再生保全機構退室、日本年金機構入室）

○稲生主査 続きまして、「国民年金保険料収納事業」の実施状況等について、日本年金機構のヒアリングを行います。

平成21年度開始事業及び平成22年度開始事業につきましては、平成24年2月の監理委員会で、既に実施状況報告及び評価を完了しているところですが、第158回入札監理小委員会におきまして、当委員会において実施状況のフォロー等を行うことを確認させていただきましたので、本日、ヒアリングを実施することといたしました。

それでは、日本年金機構から事業の実施状況等について御報告いただき、その後、意見交換を実施したいと思います。

短い時間で恐縮ですが、10分程度で御説明をお願いいたします。

○深田理事 説明に先だちまして、私、1月に日本年金機構の担当理事になりました深田でございます。どうぞよろしくをお願いいたします。

説明は担当部長からさせますけれども、国民年金機構は、来年度いよいよ中期計画の最終年度になります。国民年金保険料収納率の目標達成に向けて、市場化テスト受託事業者の皆様方と一緒に努力していきたいと思いますので、どうぞよろしくをお願いいたします。

○阿蘇部長 それでは、私から資料の説明をさせていただきます。

まず、資料4-1ですが、昨年10月、312事務所全ての契約更改を行ったところですが、当委員会でも御説明させていただきましたとおり、13地区において、6月の入札にて不落地区が出たということで、改めて当委員会において実施要項を御審議いただきまして、2ページのスケジュールのとおり再入札を行いました。13地区において再入札した結果、3ペ

ージですが、25年2月開始事業13地区、196事務所について、参加者数5者ではございましたが、落札者数3者ということで、23地区全ての事業が契約更改を終えたということでございます。次の26年9月、それから、27年4月までの間、市場化テスト事業を実施することとさせていただきます。まずは、お礼を申し上げます。ありがとうございました。

続きまして、資料4-2でございます。

21年度開始分の4期、5期、それから、22年度開始分の2期、3期についての実績報告をさせていただきます。

1ページをおめくりいただきまして2ページでございます。実施要項に定めがありますとおり、2ページのII 2.の調査の方法ですが、実施要項に（ア）～（オ）まで定めてございますので、この5つの観点で調査を実施してございます。

3ページですが、事業実績の比較を、今回の報告分、21年度開始分の4期、5期、それから、22年度開始分の2期、3期について、それに相当する部分の前期分、それから、市場化テスト実施前の事務所分ということで、あらゆる観点から比較をさせていただいております。その結果が4ページ以降でございます。

まず4ページ、確保されるべき事業の質の達成状況。私ども国民年金保険料の納付督促については、達成目標・最低水準を定めてございますが、まず21年度開始分4期については、127事務所委託してございますが、現年度、過年度1年目、過年度2年目、いずれも達成目標、最低水準には達してございません。それから、5ページですが、22年度開始分2期については、過年度2年目においては最低水準、達成目標については達成、免除についても達成いただいておりますが、相変わらず、現年度及び過年度1年目については達成に至っていないということでございます。徐々にではありますけれども、免除、過年度に効果は出てきているのではないかとということでございます。

続きまして、6ページでございます。21年度開始分5期と22年度開始分3期ですが、やはり同じように、免除については達成できているところでございます。それと、特徴的なところは、22年度開始分、6ページの一番下の表で、現年度の最低水準については107%で督促効果が出てきており、初めて現年度で達成ができた部分でございます。

続きまして、7ページ「調査結果」でございます。調査結果についても、21年度開始分の4期、5期、それから、22年度開始分の2期、3期分で御説明させていただきましたが、大体比較が同じでございますので、ポイントだけで、21年度開始分の5期と22年度開始分の3期については割愛させていただきますが、7ページでございます。今回、21年度開始分、22年度開始分、127事務所、185事務所、これはそれぞれの現年度の納付月数ですが、それぞれ被保険者数も違いますので、月数においてはいろいろございますが、前ページまでで御説明したとおり、最低水準、達成目標にはまだ至っていないということでございます。②の納付率という観点ですと、今回の事業については、平成22年度開始分について、過年度2年目が1.9%で、過去の委託分と比較しても、今回の委託分のほうが若干上回っていたということでございます。逆に21年度開始分については、過年度1年目が2.4ポイント

で、それから、免除についても35%の承認率で、実績を上げているということでございますが、いずれにしても、全体的にはバランスがそれほどよくなってはいないというのがこれで読み取れるということでございます。

続きまして、8ページですが、保険料には納付期限がありまして、市場化テスト受託事業者に委託している部分は、納付期限後に未納になったものを委託しているわけですので、その納付期限までに入った保険料を除いた部分で納付月数を比較したものが、8ページの上段の2つの表でございます。単純に言いますと、今回は、21年度開始分では12.6%年間伸び幅を示している。22年度開始分では下の表になりますが、10.7%の伸びでございますが、過去のほうが若干伸びはあったということで、21年度、22年度事業についても、成績は余り伸びていないということでございます。

次に、調査（イ）（ウ）でございます。8ページの中段及び下段ですが、電話督促、戸別訪問及び文書送付について、それぞれの督促回数を比較したものです。22年度開始分については、今回の委託の督促回数が過去の委託と比較しても上回っているということですが、21年度開始分は、以前にも御案内のとおり、22年度開始分とは実施要項の違いもあり、督促回数は過去のほうがまだ上回っている状況でございます。

次に9ページですが、達成目標、最低水準を上回るには、督促回数ではなく、電話したことによる接触率、それから、お客様が反応していただける率、最終的には獲得月数ということになりますので、これで比較しますと、電話督促では、今回の督促については、一番右側の寄与率を見ていただければいいのですが、過去の委託分のほうが寄与率はまだまだ上回っているということでございます。ですから、接触率も過去のほうが若干高い部分がまだまだあったということでございます。同じく戸別訪問では、21年度開始分の寄与率が2.91で、前回より効果的に督促がなされていて、質の確保は十分図られていたと。22年度開始分は過去の部分がよかったということでございます。

次に、費用の比較でございます。費用の比較についても、同じ比較対象で実施してございますが、今回の納付月数、1か月あたりに要する費用ですが、当然、寄与率が高い、獲得月数が高いところは費用が安くなりますので、前回の21年度開始分が今のところは一番安く、今回の22年度開始分については254円で、ちょっと割高になっているというところがございます。

10ページの(2)から11ページ、12ページ、13ページ、14ページは、今、御説明した部分の21年度開始分5期と22年度開始分3期になりますので、割愛させていただきたいと思いません。

15ページ、実施経費ですが、21年度開始分については、低入札の傾向にあったということでございまして、委託費は11億円であったわけですが、社会保険庁時代76.4億円ということで、ここでは大幅な経費の削減がされております。22年度開始分においては、戸別訪問員の配置等も定めたことによって、実施経費については43億円、社会保険庁時代42.6億円ということで、微増ではありますけれども、経費的には余り変わっていないとい

うこととございます。21年度開始分5期、22年度開始分3期も、同様な傾向でございます。

16ページをおめくりいただきまして、今回は、21年度開始分、22年度開始分の総括ということで、それぞれ5期及び3期まで全て完了しておりますので、ここで総括をさせていただきますと思います。

まず、「達成目標の達成状況」。1. (1)です。21年度開始事業は、現年度、過年度1年目、過年度2年目、全期において達成目標の達成はできておりません。22年度開始事業については、過年度1年目の1期、過年度2年目の1期、2期については達成できているということとございます。また、(2)の免除については、22年度開始事業ではいずれも達成できており、なおかつ、若干漸増の状況にあるということとございます。

中段に表がございますが、今回、21年度開始事業、22年度開始事業のうち、同じ期間の期がございますので、21年度開始分の3、4、5期目と、22年度開始分の1、2、3期目、これを比較した結果が、(3)でございます。総じて、平成22年度開始事業のほうが21年度開始事業よりも達成目標を上回っている状況でございます。これは、22年度開始事業において、17ページでございますが、当委員会でも御審議いただいた督励頻度の強化、戸別訪問員の納付督励の強化、受託事業者との連携、それから、入札の方法として総合落札方式を加算式にしたということで、質のよい事業ができてきている原因であろうということとございます。

17ページ2. ですが、「納付率の推移」でございます。現年度、過年度1年目、過年度2年目についても、漸減はしておりますが、改善幅という対前年から見ますと、幅が少しずつ縮まっておりますので、大分底を打ち始めている。これから回復基調のほうに行くのではないかとございます。18ページにその納付率が出ておりますが、少しずつではありますけれども、改善幅が縮まってきている。表が3つございますが、一番右のところを見ていただきますと、▲0.7、▲0.3、▲0.8ということで、若干縮まってきているということとございます。

最後に、「今後の本事業について」でございます。

21年度開始事業、22年度開始事業、それぞれ当委員会において、いろいろ改善をいただきました。実績で述べましたとおり、徐々にではありますが、成果が上がってきている部分もございます。まだなかなか成果があらわれてない部分もありますが、全ての達成目標を達成するのがこの事業の目的でございますので、達成に向けて、成果に至った納付督励の方法、それから、督励対象ごとの納付月数や免除件数の分析を的確に、受託事業者、機構で行い、より効果的な納付督励が行われるように、進捗管理等に重点を置いて、受託事業者と日本年金機構の連携をさらに進めて事業を進めてまいりたいということとございます。

以上でございます。よろしく申し上げます。

○稲生主査 御報告ありがとうございました。

それでは、御質問・御意見のある委員は、御発言をお願いしたいと思います。いかがで

しょうか。

○樫谷副主査 今の御報告では、ほぼ底を打ったのではないかとありますが、特に22年度については、16ページを見ますと、赤の部分よりブルーの部分が、免除等も含めると少し多くなってきていると、こういう状況であり、あるいは、達成率も、若干前後はあるかもわからないけれども、達成しつつあると、こういうことですかね。

事業者の方とお話をされていて、事業者の方もそれぞれ御苦労されていると思うのですが、意見交換の中で、事業者の方からの御意見で参考になるようなものはありますか。

○山口参事役 事業者さんは、電話にしても、訪問にしても、納付督促を行っていただくのですけれども、一般的に名前もよく知られた業者さんではないものですから、昨今いろいろな詐欺事件とかもありまして、警戒が非常に多いのですけれども、そういった中で、機構の文書とか、機構が出す納付書とか、そういったものが手元にあるうちにお電話をしていただいたり、訪問をしていただくなど、連携を図ることによって、事業者さんの信用の少ないところをフォローし合ってやっていけるというところは、特に免除のところなどでは、非常に大きな成果として出ていると我々は見ております。

○稲生主査 お客様へお送りする資料には、業者さんの名前も入っているのですか。

○山口参事役 封筒の裏側にも、「納付勧奨を委託をしております」と。「こういう名前の業者さんです」ということを書いてございます。

○稲生主査 各事務所さんで、こういうような活動をすると、非常に理解が深まったとか、何かそういったようなノウハウの交換会みたいな、あるいは、蓄積をして、ほかのところにお広めするとか、言ってみれば、研究会、勉強会とか、こういったような活動みたいなものは何か起こっているのでしょうか。あるいは、任せたら、基本的には報告を受けて終わりという形になっているのか、その点はいかがでしょうか。

○山口参事役 事業者さんは、基本的には請負契約ですけれども、我々がある程度納付書や免除ターンアラウンドなどを送って、その後、訪問してもらったり、電話してもらったりして、その成果を、毎月県ごとに開催する打合せ会議の中で、先月対象者に電話を何件して、事業者さんとしては、どれだけ約束が取れた、非常に効率がよかったというところについては、来月もこれをやりましょうとか、あるいは、時期的なものがあって、今月はこういう対象者に行きましょうと、そういうふうな形で連携を進めている年金事務所が大分ふえてきました。

○稲生主査 戸別訪問的なことを今回ふやすような話になっていると思うのですが、それによって、支払う側の立場のいろいろなお声みたいなものが多分直で入ってくるのではないかとと思うのですが、そこら辺は何か集約してデータベースにしているとかいうようなことはおやりになっているのでしょうか。

○山口参事役 全部が全部そのデータを取れていないので、我々としては、データベースとまではいかないのですが、ただ現在業者さんのほうでも、先ほどちょっとお話のありました、こういう対象者にこういう接触をしたら、どれぐらいの約束がもたらえた、と

いうことを蓄積している業者さんもおられまして、そこから、非常に効果的な対象者層の抽出を逆に年金事務所に要望され、我々も抽出したリストを提供するというようなことは少し進んできました。まだ十分ではないのですけれども、以前はそういうのは余りなかったのですけれども、今は、業者さんのほうも効率よくやらないと成果に結びつかない、委託費の削減も当然出てきますので、その辺のところは大分進んだように、私は思っております。

○樫谷副主査 大体平均すると、1か所何人ぐらいのチームになっているのですか。1か所10人とか20人ですか。

○山口参事役 訪問で言いますと、22年度開始事業では、滞納者2.5万人に訪問員1人でした。今は、1.5万人に1人で、ふやしていただいたのですけれども、この当時はまだ少なかったです。

○樫谷副主査 別のところで、ある程度チームで、一つの地域を何人かでやるわけですが、そうすると、いわゆるリーダーの素養によって大きく業績が左右されるというようなことがあるのですが、これは、リーダーを置いてやるということではないのですか。事業者の方が、やり方としては、リーダーがいらっしゃって、何人かをコントロールしながらやると、こういうこととは違うのですか。

○山口参事役 事業者さんによっては、その県ごととか、何人かに1人管理職、スーパーバイザーみたいな人がついてやっているところもございます。そうでないところもございます。今は、どちらかというと比較的訪問員の中にそういうリーダー的な人を置いてやろうというようなところもあります。

○樫谷副主査 どこでもそうですが、例えば小売店でも、店長さんの能力によって売上がえらい違うと。集金あるいは督促も、やはりこういうリーダーが、恐らく電話でやる場合とか、文書でやる場合とか、訪問の場合はどこへどう行くというようなことの細かな指導をされている方がいらっしゃると、より成果が上がると思いますので、一遍、また、ヒアリングするときに、実績が上がっているところはどのようなやり方をやっていて、そういうリーダーの方が育っているのか、育っていないのか。育っているとしたら、そういうリーダーが大事だということを、また、いろいろと啓蒙活動の中でしていただくとかということが必要になるかなと。前にも申し上げたように、NHKの受信料の集金ですから、毛色は若干違いますけれども、リーダー、いわゆる管理者が育っているところは目標を達成しているのですが、拡張していると、リーダーが育つのがなかなかついていけないというところがあったりして、うまくいかないケースもあるのですが、リーダーが育っているところは間違いなく実績を上げているということだと思います。

○稲生主査 聞くところによると、人の入れ替わりも大分ありまして、そういう意味では新人さんをどう育てるかという意味でのリーダーの役割が1つあるのと、あとは、やっぱり人間ですから、調子のいい、悪いとか、当たりが悪いとかいいとか、さまざまな状況に直面して、気持ちがなえてしまったりとか、そういうときにリーダーが入っていくとか、

もちろん、トラブルのためにリーダーがいろいろ問題解決に取り組んでサポートするとか、多分2つ3つ役割があって、そういう組織をちゃんとつくっているようなところが、割とうまくいっているということを知っていて。なかなか製造業みたいに淡々と仕事をするというのはこの業務はむかえないと思ひまして、人間が絡んでいることもあってですね。ですので、各社さんのノウハウもあるものですから、右から左に、年金機構さんのほうで、この会社はこういうことをやっているからいいというので、おたくも使ってみればというのは、これは守秘義務とかいろいろな関係があってちょっと難しいのですけれども、それが一般化できる中身であれば、最初の研修とか説明会のときに、いろいろノウハウがあるというようなことを説明してあげながら、業者さんを育てていくという、そこら辺が年金機構さんのほうに多分やっていただくと、業者さんのほうもよりモチベーションを上げていけるのではないかと思いますので、なかなか難しいとは思いますが、いろいろな御努力を続けていただければと思います。

よろしいでしょうか。

それでは、時間となりましたので、ヒアリングを終了いたします。

事務局から、何か確認すべき事項はございますか。

○事務局 特にございません。

○稲生主査 それでは、日本年金機構におかれましては、事業の実施状況等を十分に分析していただき、円滑かつ適切な事業実施に向け、モニタリングの的確な実施、受託事業者との十分な連携、指導等に努めていただきますようお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。

それでは、本日の入札監理小委員会は、これで終了します。

なお、次回の開催につきましては、事務局から追って連携をいたします。

本日はありがとうございました。

(日本年金機構退室)