

Ⅲ 業務の外部委託推進についての基本的考え方

1. 外部委託推進の基本的考え方

- 外部委託を進めるに当たっては、その前提として、まずは現行の業務の徹底した見直しを行い、システム化などを通じた合理化・効率化を図る。
- その上で、外部委託を行うことによって、機構全体としての業務の効率化やコスト削減、国民サービスの向上に資する業務については、積極的に外部委託を行う。
- また、「行政処分である」「権力性が高い業務である」などとして、一律に外部委託を不可とするのではなく、どのようにすれば課題解決が可能か、どいったスタンスで検討を進め、効率化の推進、国民サービスの向上という視点に立って、最も望ましい業務のあり方を検討する。
- なお、外部委託を推進するに当たっては、業務の標準化を行うことが重要である。委託業者の創意工夫を妨げない範囲で業務フローの見直しを行い、標準化を図る。

2. 外部委託する業務の内容・範囲

機構において外部委託を行う業務は以下のとおりである。

① 各種届書、申請書などの処理業務（適用・徴収・給付）関係

- 対面を必要としない各種届書、申請書などの処理業務については、事務処理の集約化を図るとともに、これらの業務のうち、郵送受付、入力、通知書などの印刷・交付、綴綴、保管といった業務の外部委託を行う。
- 届書、申請書などの審査業務については、裁定請求書など一部のものを除き、一次審査業務について、外部委託を行う。
- 二次審査業務については、最終的に機構が責任を持つ観点から機構自らが行うが、今後、業務の標準化などを通じて、できる限り必要人員数の縮小を図る。特に、給付に係る裁定業務については、今後、年金給付システムの刷新により、必要人員数の縮小を図る。

② 電話照会等対応業務（適用・徴収）関係

- 現在、社会保険事務所で対応している事業所からの厚生年金・健康保険の適用関係などの電話照会への対応業務については、年金相談を行っているコールセンターに一元化し、外部委託を行う。

③ 適用業務（①及び②部分を除く）関係

- 厚生年金保険及び健康保険の未適用事業所の把握、加入勧奨業務の外部委託を行う。

④ 徴収業務（①及び②部分を除く）関係

- 国民年金保険料については、納付督促業務の外部委託を行うとともに、免除勧奨業務についても外部委託を行う。なお、免除勧奨業務の外部委託化に当たっては、所得情報の提供者である市町村の理解・協力を得つつ進めるとともに、委託先の選定に当たっては、個人情報の管理能力を重要な判断基準とする。
- 厚生年金保険料については、督促状発送業務や新規滞納事業所に対する電話による納付督促業務の外部委託を行う。
- なお、強制徴収業務については、現行の機構法及び厚生年金保険法などの関連法律上、外部委託することができないことから、仮に外部委託を可能とするためには、法改正を要することとなる。外部委託の是非については、市場化テストの活用を含め、今後の検討課題として、検討を行う。

⑤ 相談業務関係

- コールセンターで行う年金電話相談業務、出張相談及びインターネットによる見込額試算の業務について、外部委託を行う。
- 来訪による年金相談については、国民の声に直に接する重要な機会であることから、機構自らが実施する相談業務と、委託による相談業務とを組み合わせることによって競争性を高め、国民サービスの向上に努めていくことが必要である。このため、まずは全国54カ所の年金相談センターにおける相談業務の外部委託を行い、委託業務の実績評価を踏まえ、更なる外部委託化の適否について検討する。
 なお、外部委託した際における相談の困難事例については、機構に報告される仕組みをつくる。
 また、これまで、制度の適用解釈やマニュアル化、給付額の算定根拠の受給者への提示の仕方などが不十分、不明確であったことから、マニュアル化の徹底、年金給付システムの刷新や年金記録の整備を進展させることなどによって、今後、相談業務そのものの縮小を図ることとし、これらを踏まえ、今後、年金相談体制の抜本的見直しを行う。

⑥ バックオフィス業務関係

- バックオフィス業務（間接業務）については、徹底したシステム化と本部集約化を行った上で、旅費・諸手当認定、福利厚生、庁舎管理などの業務について、外部委託を行う。