

日本年金機構における届け書等の処理業務の効率化等について(日本年金機構理事長宛て)

指摘の背景となった27事務センターに係る人件費の額(支出) 233億8226万円

指摘の背景となった27事務センターにおける業務委託契約の支払額(支出) 18億5132万円

1 届け書等に係る処理業務の概要

日本年金機構(以下「機構」という。)は、健康保険、厚生年金保険、国民年金等の事業に関する業務を行うため、各都道府県に47事務センター及び312年金事務所を設置し、事務センターは、対面を必要としない業務を、年金事務所は、年金相談等の被保険者等との対面を必要とする業務のほか、届け書等を事務センターに回付する業務等を行うこととされている。

また、機構は、効率的な業務運営体制に関して、合理化及び効率化を図るとともに標準化を進めること、届け書等の審査、発送等に関する事務については、広域単位の集約化の実現に向けて、当面、都道府県単位の事務センターへの完全集約化を実現するなどとしている。

事業主又は被保険者等から郵送された届け書等の受付は、事務センター又は年金事務所が行うこととなっているが、年金事務所が受け付けた場合は、点検・確認は行わずに、これを事務センターに回付することとなっている。また、市区町村から国民年金に関する届け書等が年金事務所に送付された場合は、年金事務所は、点検・確認を行わずに事務センターに回付することとなっている。しかし、機構発足直後に事務センター等の処理業務に混乱が生じたことから、緊急的、暫定的な措置として、事務センターで行う業務については、当分の間、年金事務所で行うことができるなどとしている(以下、この措置を「暫定措置」という。)

「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」(平成20年閣議決定)によれば、機構全体としての業務の効率化やコスト削減等に資する業務については、積極的に外部委託を行うこととされており、非対面業務はこれに該当するとされている。このため、機構本部は、届け書等の入力等の業務を「各種届書の入力業務委託」(以下「入力業務委託」という。)として、また、届け書等の受付、各種入出力、通知書の発送等の業務を「国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理業務委託」(以下「共同処理委託」という。)として外部委託を行っている。そして、47事務センターにおける24年10月から26年9月までの契約期間に係る契約額は、入力業務委託計47億7808万余円、共同処理委託計33億5426万余円となっている。

2 本院の検査結果

(1) 事務センター及び年金事務所における届け書等の処理状況

27事務センターにおける健康保険及び厚生年金保険に関する届け書等の受付状況をみたところ、24事務センターにおいては直送による受付を行っていたものの、3事務センターにおいては、作業スペースの不足等の理由により、原則として直送による受付を行っていなかった。そして、届け書等のうち、比較的受付件数が多い資格取得届及び資格喪失届について、事務センターが受け付けた件数に占める直送件数の割合(以下、この割合を「直送率」という。)は、約1%から約90%までと大幅な開差が生じていた。さらに、直送を促す周知活動についてみたところ、事務センター管内の全ての年金事務所で行っているものが見受けられる一方で、一部の年金事務所のみで行っているものも見受けられた。また、管内の全年金事務所が周知活動を行っている事務センターにおいても、直送率は約30%から約80%までと大幅な開差が生じていた。これは、事業主に対する周知活動の方法が、年金事務所ごとに区々となっていることなどによるものであると認められる。

事務センター管内の年金事務所に郵送された健康保険及び厚生年金保険に関する届け書等の処理状況をみたところ、27事務センターのうち、16事務センター及び管内129年金事務所のうち66年金事務所では、事務センター及び年金事務所の両方で点検・確認を行っていて業務が重複していた。また、届け書等のうち資格取得届の処理日数についてみたところ、事務センターのみで点検・確認を行っていた7事務センターの平均処理日数は約5.0日であるのに対し、管内全ての年金事務所で点検・確認を行っていた4事務センターの平均処理日数は約6.7日と、約1.7日長くなっていた。さらに、市区町村が受け付けた国民年金に関する届け書等を年金事務所を経由して事務センターに回付する場合をみたところ、8事務センターでは、事務センター及び年金事務所の両方で点検・確認を行っていて業務が重複していた。

以上のことから、届け書等の点検・確認については、事務センターのみで行うことなどにより業務の効率化を図る必要があると認められる。

(2) 事務センターの職員が行う業務と外部委託する業務の分担状況

27事務センターにおける入力業務委託及び共同処理委託の作業項目のうち、仕様書において24年10月から25年3月までの作業予定件数が月平均1,000件以上となっている、入力業務委託995作業項目に係る作業予定件数計5243万件、共同処理委託1,941作業項目に係る作業予定件数計1億6022万件的作業の実施状況等をみたところ、次のような事態が見受けられた。

入力業務委託の作業については、年金事務所の職員が届け書等を入力していたり、事務センターの職員が審査の過程で入力していたりなどして、作業の半数以上を職員が処理していたものが、23事務センターにおいて、146作業項目に係る作業予定件数計515万件見受けられた。また、共同処理委託の作業については、事務センターの職員が事業主等からの問合せに対応しやすいように書類を整理・編てつしていたり、仕様書等に作業手順が記載されていないことから事務センターの職員が処理していたりなどして、作業の半数以上を職員が処理していたものが、20事務センターにおいて、107作業項目に係る作業予定件数計664万件見受けられた。

また、入力業務委託及び共同処理委託の作業予定件数が月平均1,000件以上となるなどの作業項目について、半数以上の事務センターで外部委託している作業項目を外部委託していない事務センターが見受けられた。しかし、現に同一の作業項目を外部委託している事務センターも多数見受けられることから、当該作業項目について、事務センターへの集約化を図るとともに、外部委託を検討する必要があると認められる。

3 本院が表示する意見

機構において、届け書等の処理業務がより効率的に行われるよう、次のとおり意見を表示する。

ア 事務センター及び年金事務所における届け書等の処理業務については、事務センターへの一層の集約化を図るよう、事務センターへの直送率の向上を図り、暫定措置を見直して、点検・確認業務の重複を解消する方策を検討すること

イ 届け書等の入力等の業務については、上記のアを考慮しつつ、業務の効率化やコスト削減の効果が発現するよう、外部委託した業務を確実に委託業者に行わせるとともに、積極的に外部委託を行うよう検討すること