

－日本年金機構－

年金事務所等における年金相談窓口等の運営について(日本年金機構理事長宛)

節減できた委託費相当額等(支出) 7億7971万円

1 年金相談業務の概要

日本年金機構（以下「機構」という。）は、国民年金、厚生年金保険の被保険者等からの年金の見込額に関する相談等に対応するため、312年金事務所に年金相談窓口を設置するとともに、年金相談センター（以下「センター」という。）を27都道府県に51か所設置している。また、年金受給者のニーズへの対応等のため、年金事務所が年金事務所以外の市区町村の庁舎等に設置した年金相談窓口職員等を出張させて年金相談業務を実施したり、市区町村が設置した「ねんきん定期便」等による年金記録等に関する年金相談窓口（以下「巡回相談窓口」という。）において年金相談業務を実施している。そして、これらの年金相談業務は、各年金事務所の職員によって実施するほか、機構が指定する年金相談窓口の運営については各都道府県社会保険労務士会（以下「社労士会」という。）に、センターの運営については全国社会保険労務士会連合会（以下「連合会」という。）に、それぞれ委託して実施している。そのため機構は、平成21年度及び22年度に「年金事務所等における指定する年金相談窓口等の運営委託」

（以下「指定窓口契約」という。）を社労士会と随意契約により締結し、21年度（22年1月から3月までの間。以下同じ。）4億6561万余円、22年度21億0144万余円の委託費を支払っている。また、年金記録に関する相談に対応するため、21、22両年度に「「ねんきん定期便」及び「ねんきん特別便」並びに「厚生年金加入記録のお知らせ」に関する相談業務」（以下「巡回相談契約」という。）を社労士会と随意契約により締結し、21年度646万余円、22年度2973万余円の委託費を支払っている。機構は、それぞれの契約書、「年金事務所等における指定相談窓口等の運営委託要領」等において、予定数量、契約単価、業務内容等を定めている。そして、社労士会からの再委託を受けた社労士が年金相談業務を実施した場合、相談者数、相談時間等を記載した相談業務実施状況報告書（日次）等を作成し、これらを社労士会に提出するとともに、相談業務実施状況報告書（日次）の写しを年金事務所に提出することとなっている。社労士会は、これらの報告書を取りまとめ、相談業務実施状況報告書（月次）等を作成し、社労士が実施した総時間数に契約単価を乗じて得た金額等を記載した請求書を機構に提出し、担当職員の検査を受けた後、委託費の支払を受けることとされている。また機構は、22年1月に、契約期間を同年1月から25年3月までとする年金相談センター運営業務委託（以下「センター運営業務契約」という。）を、連合会と随意契約により締結し、23年3月までに委託費として、計25億0608万余円を支払っている。そして機構は、年金相談センター運営業務委託標準仕様書等において、委託する窓口の稼働数、相談業務実施体制等を定めるとともに、連合会から、センターごとに作成した相談窓口稼働及び実施体制等実績報告を提出させることとしている。また、連合会では、センター運営業務契約に関する経理を「街角の年金相談センター特別会計」において経理している。

2 本院の検査結果

機構本部、220年金事務所、51センター、連合会及び29社労士会において検査したところ、次のとおり、適切とは認められない事態が見受けられた。

(1) 社労士会への年金相談窓口の委託

指定窓口契約及び巡回相談契約において、社労士が実施する年金相談窓口数が年金相談件数と比べて適切な規模となっていなかったり、社労士に専門的知識を必要としない業務をさせたりする事態及び巡回相談窓口等での委託業務の履行確認のための体制及び確認方法が十分でない事態が見受けられた。

(2) 連合会への委託

センター運營業務契約において、実際に開設されていた年金相談窓口数が委託窓口数を下回っていたものが見受けられ、履行確認が十分でないなどの事態が見受けられた。

また、同契約において、委託窓口数が年金相談件数に応じた適切な規模となっていなかったり、委託費の使途の確認が適切に行われず、街角の年金相談センター特別会計において余剰金が留保されたままとなっていたりするなどの事態が見受けられた。そして、これらに係る節減できた委託費相当額等は7億7971万円となっている。

3 本院が要求する是正の処置及び求める是正改善の処置並びに表示する意見

機構において、各社労士会及び連合会へ委託して実施する年金相談業務の実施を経済的なものにするとともに、委託費の使途の確認が適切なものとなるよう、次のとおり是正及び是正改善の処置を求め並びに意見を表示する。

ア 社労士会に委託する年金相談窓口数等を算出するための基準を検討するなどした上で年金事務所に周知徹底し、年金相談窓口数が適切な規模となるようにすること

イ 巡回相談窓口等での出張相談における社労士の委託業務の履行確認について確認方法を定めるとともに履行確認のための検査が十分に行える体制を整備し、確認方法を年金事務所に周知徹底すること

ウ 連合会に委託する委託窓口数を算出するための基準を検討するとともに、委託窓口数を見直す時期を定めて適切に見直しを行うこと

エ 原則として稼働させるとした委託窓口数が実際に開設されているかなどの契約の履行確認を徹底すること及び原則として稼働させるとした委託窓口数が満たされていなかったものなどについて委託費を返還させるなどの措置を執ること

オ 連合会に留保されている余剰金について、委託費を返還させるなどして留保の解消を図ること