

資料 2

平成 23 年 4 月 25 日
官民競争入札等監理委員会
配 布 資 料

国民年金保険料収納事業における業務改善指示に係る報告

年機構発第10号

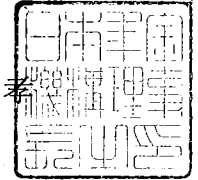
平成23年4月18日

官民競争入札等監理委員会

落合 誠一 委員長 殿

日本年金機構

理事長 紀 陸



国民年金保険料の収納事業における受託事業者に対する
業務改善に関する指示について

標記について、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）第27条の規定に基づき、下記により受託事業者に対して業務改善に関する指示を実施したので、貴委員会に報告する。

記

1. 理由

国民年金保険料の収納事業について、第1期（平成21年10月から平成21年12月まで）及び第2期（平成22年1月から平成22年4月まで）については、すべての受託事業者が担当する地区の年金事務所の大多数において最低水準を下回っており、第3期（平成22年5月から平成23年4月まで）についても、最低水準の達成が困難な状況である。従って、受託事業者が抜本的な改善を実施しない限りは、第4期（平成23年5月から平成24年4月まで）においても要求水準の達成はおろか、最低水準の達成も極めて困難であると認められるため。

2. 指示事項

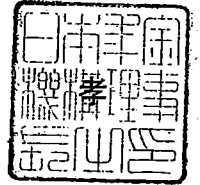
- (1) 戸別訪問の積極的な実施や電話による滞納者への接触率の向上等により、第4期（平成23年5月から平成24年4月まで）において、全ての年金事務所について、少なくとも最低水準を上回る実績を確保し、かつ、要求水準を達成することを実現するための改善計画を策定し、これに基づき、必要な体制の整備その他必要な対策を速やかに講じることを別紙により指示。
- (2) 改善計画については、5月13日（金）までに日本年金機構に提出すること。



年 機 構 発 第 号
平成23年4月18日

国民年金保険料収納事業委託業務受託事業者
株式会社
代表取締役 殿

日本年金機構
理事長 紀 陸



業 務 改 善 指 示 書

日本年金機構は、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「法」という。）、「国民年金保険料の収納事業民間競争入札実施要項」及び日本年金機構と貴社の間で平成22年1月4日に締結した契約書に基づき、貴社に業務委託した国民年金保険料収納事業の適正かつ確実な実施を確保するため、法第27条第1項の規定に基づき、下記Ⅱの理由により、貴社に対し、下記Ⅰの措置を行うことを求めます。

なお、今回の指示から一定期間経過後も業務の改善が見られない場合等には、委託契約の解除を行うこともあり得ることを申し添えます。

記

I. 指示事項

- (1) 戸別訪問の積極的な実施や電話による滞納者への接触率の向上等により、第4期（平成23年5月から平成24年4月まで）において、全ての年金事務所について、少なくとも最低水準を上回る実績を確保し、かつ、要求水準を達成することを実現するための改善計画を策定し、これに基づき、必要な体制の整備その他必要な対策を速やかに講じること。
- (2) 上記計画の策定にあたっては、「すべての滞納者に電話又は文書により督促を行うこととし、これらの方法で効果がない滞納者に対しては積極的に戸別訪問を行うこと」を基本的な方針とすること。また、電話督促、文書督促、戸別訪問それぞれの督促実施件数の量的拡大及び質的向上（接触率向上など）をどのように図るのかについて、実施時期を含め、可能な限り具体的な計画を策定すること。
- (3) 上記計画については、別添1の業務改善計画書を策定し、5月13日（金）までに日本年金機構に提出すること。

Ⅱ. 理由

第1期（平成21年10月から平成21年12月まで）及び第2期（平成22年1月から平成22年4月まで）について、貴社の担当地区内の年金事務所ごとに設定した最低水準の大多数において、別添2のとおり獲得月数及び獲得件数の実績がその水準を下回っており、第3期（平成22年5月から平成23年4月まで）についても、別添3のとおり平成23年1月までの途中経過を見ると、最低水準の達成が困難な状況にある。従って、抜本的な改善を追加実施しない限りは、第4期においても要求水準の達成はおろか、最低水準の達成も極めて困難と認められるため。

業務改善計画書

最低水準を上回る実績を確保し、かつ、要求水準の達成を実現するため、別紙のとおり業務改善計画を策定し、必要な体制の整備その他必要な対策を講じます。

平成 年 月 日

所在地.....

名称.....

代表者.....^④

(別紙)

別添1

1. 人員体制等の整備

○電話督促を実施する場合及び受電対応の場合の稼働席数(最大、平均)

○戸別訪問を実施する場合の稼働人員(常時活動できる人員)

○事業の進捗管理及び分析する体制

(注1) 計画内容については、具体的かつ定量的に記載してください。

(注2) 記載欄が不足する場合は、適宜、用紙を追加して作成してください。

(別紙)

2. 督励手法等の改善

(1) 電話督励

<p>○実施対象</p> <p>○毎月の実施件数、滞納者一人当たりの督励サイクル(回/人・月)</p> <ul style="list-style-type: none">・現年度対策 ・過年度対策 ・免除等対策

(注1) 計画内容については、具体的かつ定量的に記載してください。

(注2) 記載欄が不足する場合は、適宜、用紙を追加して作成してください。

(別紙)

2. 督励手法等の改善

(2) 文書督励

<p>○実施対象</p> <p>○毎月の実施件数、滞納者一人当たりの督励サイクル(回/人・月)</p> <ul style="list-style-type: none">・現年度対策 ・過年度対策 ・免除等対策

(注1) 計画内容については、具体的かつ定量的に記載してください。

(注2) 記載欄が不足する場合は、適宜、用紙を追加して作成してください。

(別紙)

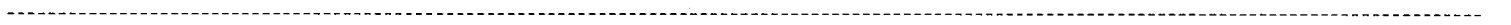
2. 督促手法等の改善

(3) 戸別訪問

<p>○実施対象</p> <p>○毎月の実施件数、滞納者一人当たりの督促サイクル(回/人・月)</p> <p>○現年度対策</p> <p>○過年度対策</p> <p>○免除等対策</p>

(注1) 計画内容については、具体的かつ定量的に記載してください。

(注2) 記載欄が不足する場合は、適宜、用紙を追加して作成してください。



改善結果報告書

平成22年8月5日に提出した改善計画書のうち、未実施となっている事項について、別紙のとおり必要な改善措置を講じます。

平成 年 月 日

所在地.....

名 称.....

代表者..... ㊟

別添1-2

未実施事項	改善方策

(注1) 計画内容については、具体的かつ定量的に記載してください。

(注2) 記載欄が不足する場合は、適宜、用紙を追加して作成してください。