

令和元年 11 月 26 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「国民年金保険料収納事業」（日本年金機構）の評価について（案）

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 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

| 事項 | 内 容 | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業概要 | 日本年金機構（以下「機構」という。）が実施している国民年金保険料の収納業務のうち国民年金保険料の滞納者（強制徴収対象者を除く。）に対する納付督促業務（免除等申請勧奨を含む。） | |
| 実施期間 | <p>【平成 29 年度開始事業分】</p> <p>○平成 29 年 10 月～令和 2 年 9 月（3 年）</p> <p>第 1 期 平成 29 年 10 月～平成 30 年 4 月</p> <p>第 2 期 平成 30 年 10 月～平成 31 年 4 月</p> <p>第 3 期 令和元年 5 月～令和 2 年 4 月</p> <p>第 4 期 令和 2 年 5 月～令和 2 年 9 月</p> | <p>【平成 30 年度開始事業分】</p> <p>○平成 30 年 10 月～令和 2 年 9 月（2 年）</p> <p>第 1 期 平成 30 年 10 月～平成 31 年 4 月</p> <p>第 2 期 令和元年 5 月～令和 2 年 4 月</p> <p>第 3 期 令和 2 年 5 月～令和 2 年 9 月</p> |
| 対象箇所 | <p>【平成 29 年度開始事業分】</p> <p>○対象事務所：116 年金事務所</p> <p>○対象地区：10 地区</p> | <p>【平成 30 年度開始事業分】</p> <p>○対象事務所：196 年金事務所</p> <p>○対象地区：13 地区</p> |
| 受託事業者 | <p>【平成 29 年度開始事業分】</p> <p>株式会社ボックスグループ 日立トリプルウィン・NTT印刷 共同企業体</p> | <p>【平成 30 年度開始事業分】</p> <p>アイヴィジット・東洋紙業共同企業体 株式会社ボックスグループ 日立トリプルウィン・NTT印刷共同 企業体</p> |
| 入札の状況 | <p>平成 29（30）年度開始事業では、10（13）契約地区ごとに実施した入札において、入札参加者延べ 44 者（延べ 30 者）から提出された企画提案書について、国民年金保険料収納事業に係る評価委員会の必須項目審査にて評価基準を満たしていた 44 者（30 者）に対して技術評価点を付与した。入札価格については、平成 29 年 7 月（平成 30 年 7 月）に開札した結果、予定価格の範囲であった 17 者（26 者）に対して価格評価点を算出し、各地区における総合評価点（技術評価点と価格評価点の合計点）の最も高い者を落札者とした。</p> <p>※括弧内は平成 30 年度開始事業にかかる内容である。</p> | |
| 選定の経緯 | <p>機構の国民年金保険料収納事業に係る業務委託については、機構の前身である社会保険庁において平成 17 年 10 月から 5 か所の社会保険事務所（現年金事務所）を対象に「モデル事業」として実施され、「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「公共サービス改革法」という。）」の規定に基づき、現在、平成 29 年度開始事業</p> | |

| | |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | (第3期目)及び平成30年度開始事業(第2期目)を実施しているところである。 ※公共サービス改革法第33条(国民年金法の特例)に基づいた事業である。 |
| 契約変更 | 平成30年度における現年度保険料納付率が前年度の納付率の伸び率と比較して、極めて低い水準であったことから、受託事業者の実績及び納付率の向上を図るため、平成30年12月に契約のうち以下の内容を変更した。(平成30年11月に官民競争入札等監理委員会にて議了) ① 短期未納者に対する督促頻度の見直し ② 特別催告状送付後の納付督促の見直し ③ 短期未納者への収納対策の強化 |

II 評価

1. 概要

市場化テストを継続することが適当である。

2. 検討

(1) 評価方法について

平成29年度開始事業及び平成30年度開始事業それぞれにおいて、機構から提出された下記の期間における実施状況についての報告(別添)に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

実施要項にて本事業の質の確保及び向上を図るため、事業の達成目標としての水準(以下「達成目標」という。)を各開始事業、各対象期間において設定されており、確保されるべき質の確保状況として、「達成目標」を対象とし評価することとする。

| 事項 | 内容 | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 確保されるべき質の確保状況 | 各年金事務所が目標として定める納付率を達成するために、滞納者が納付する必要がある納付率を、年金事務所ごとに、各期、保険料の種別(現年度保険料、過年度1年目保険料、過年度2年目保険料)に応じて設定し、これを達成目標とする。 | | | |
| | 目標納付率の達成状況 | | | |
| | | 現年度 | 過年度1年目 | 過年度2年目 |
| | 平成29年度開始事業 | 達成 (10地区中8地区) | 未達成 (10地区中2地区) | 未達成 (10地区中2地区) |
| | 平成30年度開始事業 | 未達成 (13地区中7地区) | 達成 (13地区中9地区) | 未達成 (13地区中0地区) |
| | ※各欄上部は全体としての達成可否、下部は達成地区数 | | | |
| | | 現年度 | 過年度1年目 | 過年度2年目 |
| | 平成29年度開始事業 | 104.38% | 88.36% | 88.71% |
| | 平成30年度開始事業 | 99.35% | 101.85% | 87.38% |
| | 過年度における達成状況が現年度と比較して低調であった部分 | | | |
| ① 現年度納付率の向上に注力した結果、過年度に係る達成目標への対応が不十分であった。 | | | | |
| ② 現年度納付率の伸び幅が毎年度目標を超えて達成されており、これを引き継ぐ過年度における督促対象月が減少したことから、過年度納付率の伸び幅が小さくなった。 | | | | |

| 目標納付率の前期事業との比較 | | | |
|----------------|---------|---------|---------|
| | 現年度 | 過年度1年目 | 過年度2年目 |
| 平成29年度 開始事業 | 104.38% | 88.36% | 88.71% |
| 平成26年度 開始事業 | 89.31% | 108.79% | 113.11% |

今回事業の達成目標の達成率は、前回事業と指標が大きく異なることから、その達成状況を単純比較することはできないが、現年度については上回り、過年度1年目、過年度2年目については下回ることとなった。

| | 現年度 | 過年度1年目 | 過年度2年目 |
|----------------|--------|---------|--------|
| 平成30年度 開始事業 | 99.35% | 101.85% | 87.38% |
| 平成27年度 開始事業 | 74.99% | 91.10% | 95.54% |

今回事業の達成目標の達成率は、前回事業と異なり平成29年度開始事業における平成26年度開始事業からの変化点に加えて、納付期限内納付月数を除外して設定したことから、単純に比較することはできないが、現年度、過年度1年目については上回り、過年度2年目については下回ることとなった。

(3) 実施経費（税抜）

（単位：千円）

| | 平成29年度事業 【第2期目】 | 平成30年度事業 【第1期目】 | 合計 |
|-----------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 契約変更後事業実施経費【A】 | 1,518,954 | 1,538,628 | 3,057,582 |
| （単月換算） | 126,580 | 219,804 | 346,384 |
| 契約変更前事業実施経費【A'】 | 1,495,829 | 1,513,542 | 3,009,371 |
| （単月換算） | 124,652 | 216,220 | 340,872 |
| 前回事業実施経費【B】 | 2,484,959 | 2,126,664 | 4,611,622 |
| （単月換算） | 207,080 | 303,810 | 510,889 |
| 差額【A-B】 | 966,005 減額 | 588,036 減額 | 1,554,040 減額 |
| 差額【A'-B】 | 989,130 減額 | 613,122 減額 | 1,602,252 減額 |

平成29年度開始事業第2期における実施経費については、約15.2億円（単月換算：約1.3億円）の委託費であるのに対し、前回委託の経費は約24.8億円（単月換算：約2.1億円）となっており減少している。

平成30年度開始事業第1期における実施経費については、計約15.4億円（単月換算：約2.2億円）の委託費であるのに対し、前回委託の経費は約21.3億円（単月換算：約3.0億円）となっており減少している。

実施経費が減少している要因は、機構において特別催告状、催告状の送付の強化に取り組む中で、同一対象者への過剰な督促を防ぐ観点から督促頻度を3か月に一度から6か月に一度へ見直したことで督促件数が抑制されたこと、事業の費用対効果の向上を目的として、戸別訪問員の必須配置数を見直したことが考えられる。

【検討】

納付月数1月獲得に要した費用は、以下の通り、平成29年度開始事業、平成30年度開始事業ともに、今回事業が前回事業より少なくなっている。

| 平成29年度開始事業 | 納付1月獲得に要した費用 |
|-----------------------------|---------------|
| 今回（116事務所） （H3005-H3104） | <u>300.2円</u> |
| 前回（116事務所） | 401.1円 |

| | |
|-----------------------------|---------------|
| (H2805-H2904) | |
| 平成30年度開始事業 | 納付1月獲得に要した費用 |
| 今回(196事務所) (H3010-H3104) | <u>312.2円</u> |
| 前回(196事務所) (H2910-H3004) | 335.9円 |

機構によれば、前回事業と比べて、達成状況が改善された事項の要因としては、特別催告状送付対象者に関する情報等を受託事業者へ積極的に提供し、受託事業者は提供を受けた情報を基に効率的に電話、訪問、文書督促を実施することにより、当該対象者への事後フォローが着実に行われたこと、機構と受託事業者との協力・連携がより一層図られたことが考えられるとのことである。

また、契約変更により短期未納者に対する督促頻度を見直したこと、機構と連携した納付督促を強化したこと、及び機構の業務としていた「機構が特別催告状を送付してから一定期間」における特別催告状送付対象者に対する督促を実施したことにより、納付督促の効果が向上したことも改善された要因と考えられるとしている。

(5) 評価のまとめ

実施経費については、平成29年度開始事業(第2期)、平成30年度開始事業(第1期)累計において、前回事業(平成26年度開始事業第3期、平成27年度開始事業第2期)と比較して、約34%の経費が削減されている。

また、本事業の受託事業者の決定に当たって、平成29年度開始事業、平成30年度開始事業それぞれの応募者数については各契約地区において複数応募となっており競争性が確保されていた。引き続き、次期事業においても適切な対応をとるように努める必要がある。

達成目標について、前回事業と比較して達成目標の達成状況に未達成の項目はあるものの、納付1月を獲得することに要した費用単価は下がっており、その効率性は大きく向上したと評価できる。

令和2年度以降の次期事業実施においては、上記で指摘した内容について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、全契約地区においてサービスの質である「達成目標」を上回るよう努め、国民年金保険料納付率の向上を図っていく必要があると考える。

(6) 今後の方針

本事業については、委託業務の適正かつ確実な実施に向けて、上記6で指摘された内容に検討を加えた上で、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を図っていく必要があるものとする。

以上

令和元年10月23日

国民年金保険料収納事業の実施状況について (平成29年度開始事業、平成30年度開始事業)

1. 事業概要

(1) 委託業務内容

本委託事業は、日本年金機構が実施している国民年金保険料の収納業務のうち、国民年金保険料の滞納者（強制徴収対象者を除く。）に対する納付督促業務（免除等申請勧奨を含む。）を実施するものである。平成29年度開始事業は116年金事務所、平成30年度開始事業は196年金事務所において実施している。

- ① 滞納者に対する国民年金保険料の納付督促業務
- ② 滞納者に対する国民年金保険料の免除等申請手続の勧奨業務
- ③ 事業報告書等の作成・報告業務
- ④ 月例打合せ会議等の対応

(2) 委託期間

【平成29年度開始事業】

第1期：平成29年10月～平成30年4月（7か月）

第2期：平成30年5月～平成31年4月（12か月）

第3期：令和元年5月～令和2年4月（12か月）

第4期：令和2年5月～令和2年9月（5か月）

【平成30年度開始事業】

第1期：平成30年10月～平成31年4月（7か月）

第2期：令和元年5月～令和元年4月（12か月）

第3期：令和元年5月～令和2年9月（5か月）

※本報告は、平成29年度開始事業第2期及び平成30年度開始事業第1期の実績報告である。

(3) 受託事業者

別添 1 参照

【平成 29 年度開始事業】

株式会社バックスグループ
日立トリプルウィン・NTT 印刷共同企業体

【平成 30 年度開始事業】

アイヴィジット・東洋紙業共同企業体
株式会社バックスグループ
日立トリプルウィン・NTT 印刷共同企業体

(4) 受託事業者決定の経緯

「国民年金保険料収納事業民間競争入札実施要項」に基づき、平成 29 年度開始事業においては、入札参加者（のべ 44 者）から提出された企画提案書について、国民年金保険料収納事業に係る評価委員会において必須項目審査及び加点項目審査を実施し、必須項目審査において評価基準を満たしていた 44 者に対して技術評価点を付与した。

入札価格については、平成 29 年 7 月 11 日、予定価格の範囲であった 17 者に対して価格評価点を算出し、総合評価を行った結果、総合評価点（技術評価点と価格評価点の合計点）の最も高い上記の者を落札者とした。

また、平成 30 年度開始事業においては、入札参加者（のべ 30 者）から提出された企画提案書について、国民年金保険料収納事業に係る評価委員会において必須項目審査及び加点項目審査を実施し、必須項目審査において評価基準を満たしていた 30 者に対して技術評価点を付与した。

入札価格については、平成 30 年 7 月 13 日に開札した結果、予定価格の範囲であった 26 者に対して価格評価点を算出し、総合評価を行った結果、総合評価点（技術評価点と価格評価点の合計点）の最も高い上記の者を落札者とした。

(5) 契約変更

平成30年度の現年度保険料納付率が前年度の伸び率と比較して、極めて低い水準であったことから、受託事業者の実績及び納付率の向上を図るため、平成30年12月1日をもって、契約の一部を変更した。

① 短期未納者に対する督促頻度の見直し

同一対象者への過剰な督促を防ぐ観点から、平成29年度より督促頻度を3か月に一度から6か月に一度へ見直した一方で、納付意欲が高いと考えられる短期未納者に対して受託事業者による早期接触を図るため、短期未納者への督促頻度を3か月に一度へ見直した。

② 特別催告状送付後の納付督促の見直し

特別催告状の効果を高め、受託事業者の実績、ひいては納付率の向上を図るため「機構が特別催告状を送付してから一定期間内」の納付のうち、「特別催告状の送付前21日以降から送付後14日まで」に受託事業者が接触した月数を受託事業者の実績に反映することに見直した。

③ 短期未納者への収納対策の強化

毎年11月から12月までは多くの収納が見込めることから、保険料納付強化月間として、特に未納月数1か月から6か月までの対象者を中心に、機構からの特別催告状の送付後の後追いなど、機構と連携した納付督促のさらなる強化を行うことに見直した。

2. 確保されるべき事業の質の達成状況

(1) 確保されるべき事業の質の達成状況

① 達成目標の達成状況

別添 2 参照

事業実施に際して年金事務所との一層の連携・強化を図るため、達成目標の指標として納付率を設定している。

現年度全体では、平成 29 年度開始事業は達成、平成 30 年度開始事業は未達成となっており、受託地区別としては、平成 29 年度開始事業は 10 地区中 8 地区の達成、平成 30 年度開始事業は 13 地区中 7 地区の達成となっている。

過年度 1 年目全体では、平成 29 年度開始事業は未達成、平成 30 年度開始事業は達成となっており、受託地区別としては、平成 29 年度開始事業は 10 地区中 2 地区の達成、平成 30 年度開始事業は 13 地区中 9 地区の達成となっている。

過年度 2 年目は、平成 29 年度開始事業、平成 30 年度開始事業ともに未達成となっており、受託地区別としては、平成 29 年度開始事業は 10 地区中 2 地区の達成、平成 30 年度開始事業は全 13 地区において未達成となっている。

過年度における達成状況が現年度と比較して低調であった部分については、現年度納付率の向上に注力した結果、過年度に係る達成目標への対応が不十分であったこと、及び現年度納付率の伸び幅が毎年度目標を超えて達成されており、これを引き継ぐ過年度における督促対象月が逡減していることから、過年度納付率の伸び幅が小さくなっていることが要因と考えられる。

(イ) 目標納付率の達成状況

(ア) 平成 30 年度実施状況 (※)

【平成 29 年度開始事業】

| 第 2 期 (H3005-H3104) | | 現年度 | 過年度 1 年目 | 過年度 2 年目 |
|---------------------|------|---------|----------|----------|
| 116 事務所 | 実施結果 | 7.93% | 3.86% | 2.27% |
| | 達成目標 | 7.60% | 4.37% | 2.56% |
| | 達成率 | 104.38% | 88.36% | 88.71% |

【平成 30 年度開始事業】

| 第 1 期 (H3010-H3104) | | 現年度 | 過年度 1 年目 | 過年度 2 年目 |
|---------------------|------|--------|----------|----------|
| 196 事務所 | 実施結果 | 20.56% | 12.32% | 7.99% |
| | 達成目標 | 20.69% | 12.09% | 9.15% |
| | 達成率 | 99.35% | 101.85% | 87.38% |

(※) 平成 29 年度開始事業と平成 30 年度開始事業の達成目標の数値が大きく異なる理由は、平成 30 年度開始事業に係る達成目標より、算出式の分母である納付対象月から納付期限内納付月数等を除いたため。

(後述する【達成目標算出に係る考え方の変更点】を参照)

② 達成目標の達成状況に関する比較

・前回事業と今回事業との比較(平成29年度開始事業)

平成29年度開始事業の達成目標の算出式は、前契約において全ての事務所に一律に設定していた加算率(※)を、各年金事所単位の未納者における平成28年度の所得層分布に基づき加算率を設定し、地域性に応じた目標となるよう設定した。

また、機構の業務としながら受託事業者の実績に含まれていた、「機構が特別催告状を送付してから一定期間」の間の納付について、特別催告状の効果として、達成目標の実績から除外することとした。

その後、平成31年12月の契約変更により、「機構が特別催告状を送付してから一定期間内」の納付のうち、「特別催告状の送付前21日以降から送付後14日まで」に受託事業者が接触した月数を受託事業者の実績に反映することにした。

このため、今回事業の達成目標の達成率は、前回事業と指標が大きく異なることから、その達成状況を単純比較することはできないが、現年度については上回り、過年度1年目、過年度2年目については下回ることとなった。

(※)「加算率」とは、日本年金機構の中期目標を達成するために設定した納付上昇率の見込みを示した数値。「加算率」の定義については以下同様。

【達成目標に対する達成率の比較】

| 期 | 現年度 | 過年度1年目 | 過年度2年目 |
|--------------------------------|---------|---------|---------|
| 平成29年度開始事業 第2期(H30.5~H31.4) | 104.38% | 88.36% | 88.71% |
| 平成26年度開始事業 第3期(H28.5~H29.4) | 89.31% | 108.79% | 113.11% |

・前回事業と今回事業との比較 (平成30年度開始事業)

平成30年度開始事業の達成目標の算出式は、平成29年度開始事業の考え方に加えて「受託事業者の督励対象とならない納付期限内納付月数」を納付対象月から除外して設定し、受託事業者の実績をより明確に判断できるよう目標を設定した。

このため、今回事業の達成目標の達成率は、前回事業と異なり平成29年度開始事業における平成26年度開始事業からの変化点に加えて、納付期限内納付月数を除外して設定したことから、単純に比較することはできないが、現年度、過年度1年目については上回り、過年度2年目については下回ることとなった。

【達成目標に対する達成率の比較】

| 期 | 現年度 | 過年度1年目 | 過年度2年目 |
|---------------------------------|--------|---------|--------|
| 平成30年度開始事業 第1期(H30.10~H31.4) | 99.35% | 101.85% | 87.38% |
| 平成27年度開始事業 第3期(H29.10~H30.4) | 74.99% | 91.10% | 95.54% |

【達成目標の算出に係る考え方の変更点】

| 現年度 | |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 平成30年度開始事業 | $\text{事業者の実績} = \frac{\text{納付期限後納付月数} - \text{強制徴収による収納月数} - \text{特別催告状の効果による収納月数}}{\text{納付対象月数} - \text{納付期限内納付月数}}$ |
| 平成29年度開始事業 | $\text{事業者の実績} = \frac{\text{納付期限後納付月数} - \text{強制徴収による収納月数} - \text{特別催告状の効果による収納月数}}{\text{納付対象月数}}$ |
| 平成26年度・平成27年度開始事業 | $\text{事業者の実績} = \text{納付対象月数} - \text{納期限内納付月数} - \text{強制徴収による収納月数}$ |

| 過年度1年目 | |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 平成30年度開始事業 | $\text{事業者の実績} = \frac{\text{当年度納付月数} - \text{強制徴収による収納月数} - \text{特別催告状の効果による収納月数}}{\text{納付対象月数} - \text{前年度末現年度納付月数}}$ |
| 平成29年度開始事業 | $\text{事業者の実績} = \frac{\text{当年度納付月数} - \text{強制徴収による収納月数} - \text{特別催告状の効果による収納月数}}{\text{納付対象月数}}$ |
| 平成26年度・平成27年度開始事業 | $\text{事業者の実績} = \text{納付対象月数} - \text{前期納付月数} - \text{強制徴収による収納月数}$ |

| 過年度2年目 | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 平成30年度開始事業 | $\text{事業者の実績} = \frac{\text{当年度納付月数} - \text{強制徴収による収納月数} - \text{特別催告状の効果による収納月数}}{\text{納付対象月数} - \text{前年度過年度1年目納付月数}}$ |
| 平成29年度開始事業 | $\text{事業者の実績} = \frac{\text{当年度納付月数} - \text{強制徴収による収納月数} - \text{特別催告状の効果による収納月数}}{\text{納付対象月数}}$ |
| 平成26年度・平成27年度開始事業 | $\text{事業者の実績} = \text{納付対象月数} - \text{前期までの納付月数} - \text{強制徴収による収納月数}$ |

| 免除等 | |
|---------------------------|----------------|
| 平成26年度・ 平成27年度 開始事業 | 事業者の実績 = 免除等件数 |

【用語の定義】

| No. | 用語 | 意味 |
|-----|---------------------|--------------------------------------------------------|
| 1 | 納付期限後納付月数 | 納付期限を超過して納付された月数 |
| 2 | 強制徴収による収納月数 | 強制徴収対象者より納付された月数 |
| 3 | 特別催告状の効果による 収納月数 | 特別催告状を送付してから一定期間内のうちに納付された月数 |
| 4 | 納付対象月数 | 国民年金保険料収納事業が所属する年度において、「現年度」「過年度1年目」「過年度2年目の納付対象とされた月数 |
| 5 | 納付期限内納付月数 | 納付期限までに納付された月数 |
| 6 | 前年度末現年度納付月数 | 前年度の国民年金保険料収納事業において、「現年度分」として納付された月数 |
| 7 | 前年度過年度1年目納付 月数 | 前年度の国民年金保険料収納事業において、「過年度1年目分」として納付された月数 |
| 8 | 前期納付月数 | 前期における納付期限内納付月数及び最低水準 |
| 9 | 前期までの納付月数 | 前々期における納付期限内納付月数及び最低水準+前期の最低水準 |

(2) 実施状況についての調査

① 調査の実施方法

民間競争入札実施要項に基づき、以下の(ア)から(ウ)の調査項目について、受託事業者が今回及び前回に実施した収納事業の実施状況について調査を行う。

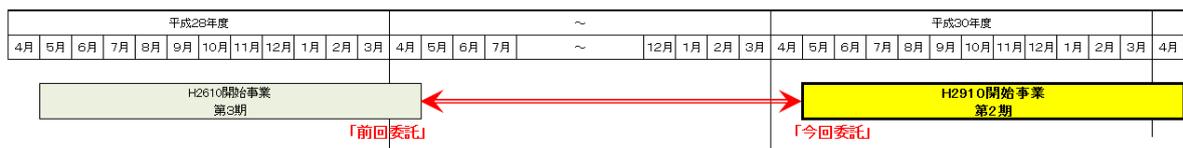
なお、平成30年度開始事業については、平成27年度開始事業第3期の各数値を、同時期における7か月間の実績を求めたうえで調査している。

(ア) 納付督促等の実施手法別の全滞納者への督促実施状況の比較

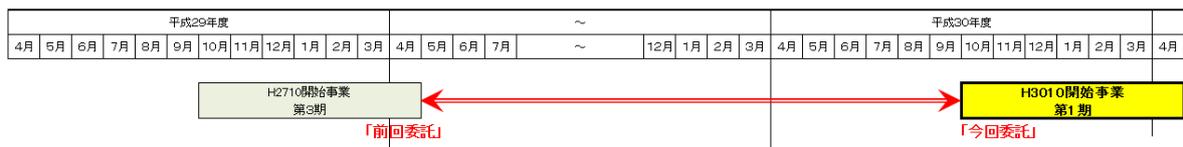
(イ) 接触率等の効果の比較

(ウ) 事業の運営に要した費用

【平成29年度開始事業の比較の考え方】



【平成30年度開始事業の比較の考え方】



② 調査結果

(ア) 納付督促の実施手法別の全滞納者への督促実施状況の比較 (「滞納者一人当たりの督促実施回数」の比較)

滞納者への督促実施回数については、平成29年度開始事業、平成30年度開始事業ともに、多くの督促実施手法において、今回事業が前回事業より少なくなっている。

要因としては、平成29年度開始事業より督促頻度を3か月に一度から6か月に一度へ見直したことが考えられる。

(上段：期中(12か月)の回数)

(下段：1か月あたりの回数)

【平成29年度開始事業】

| 2期 | 電話督促 | 戸別訪問 | 文書送付 | 合計 |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 今回(116事務所) (H3005-H3104) | 2.95回 (0.25回) | 0.67回 (0.06回) | 0.90回 (0.08回) | 4.52回 (0.39回) |
| 前回(116事務所) (H2805-H2904) | 4.12回 (0.34回) | 0.84回 (0.07回) | 1.56回 (0.13回) | 6.52回 (0.54回) |

(上段：期中(7か月)の回数)

(下段：1か月あたりの回数)

【平成30年度開始事業】

| 1期 | 電話督促 | 戸別訪問 | 文書送付 | 合計 |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 今回(196事務所) (H3010-H3104) | 1.90回 (0.27回) | 0.49回 (0.07回) | 0.38回 (0.05回) | 2.77回 (0.39回) |
| 前回(196事務所) (H2910-H3004) | 2.06回 (0.29回) | 0.46回 (0.07回) | 0.87回 (0.12回) | 3.39回 (0.48回) |

(イ) 接触率と効果率の比較

接触率については、平成29年度開始事業、平成30年度開始事業ともに、電話督促及び戸別訪問において、今回事業が前回事業より少なくなっている。

要因としては、滞納者一人あたりの督促回数が少なくなったことにより、受託事業者が、滞納者一人に対する曜日・時間帯を変更しての接触機会が少なくなったことが考えられる。

一方、接触したうち納付に至った件数の割合を示す効果率については、今回事業が前回事業より大きくなっている。

要因としては、受託事業者が督促効果の高い短期未納者等に対する督促に注力したことが考えられる。

i) 電話督促

【平成 29 年度開始事業】

| 2 期 | 接触率 (%) | 効果率 (%) |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| 今回 (116 事務所) (H3005-H3104) | 20.9% | <u>27.9%</u> |
| 前回 (116 事務所) (H2805-H2904) | <u>21.2%</u> | 22.8% |

【平成 30 年度開始事業】

| 1 期 | 接触率 (%) | 効果率 (%) |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| 今回 (196 事務所) (H3010-H3104) | 20.5% | <u>27.0%</u> |
| 前回 (196 事務所) (H2910-H3004) | <u>21.6%</u> | 26.2% |

ii) 戸別訪問

【平成 29 年度開始事業】

| 2 期 | 接触率 (%) | 効果率 (%) |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| 今回 (116 事務所) (H3005-H3104) | 27.5% | <u>12.8%</u> |
| 前回 (116 事務所) (H2805-H2904) | <u>31.0%</u> | 8.9% |

【平成 30 年度開始事業】

| 1 期 | 接触率 (%) | 効果率 (%) |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| 今回 (196 事務所) (H3010-H3104) | 26.8% | <u>13.0%</u> |
| 前回 (196 事務所) (H2910-H3004) | <u>28.6%</u> | 11.2% |

【用語の定義】

| No. | 用語 | 意味 |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 接触率 | <p>各期に電話督促・戸別訪問督促を実施した全件数（※）のうち、接触できた件数の割合</p> <p>（期中、1人の滞納者に複数回督促を実施した場合は、その督促回数を計上）</p> <p>※電話における督促を実施した件数とは、架電した結果が納付約束、態度保留、納付拒否、本人不在、不通（つながらず）等の総件数。</p> <p>※戸別訪問における督促を実施した件数とは、訪問した結果が、納付約束、態度保留、納付拒否、本人不在、不在（応答なし）等の総件数。</p> |
| 2 | 効果率 | <p>各期に電話督促・戸別訪問督促を実施して接触できた全件数のうち、納付した件数の割合</p> |

(ウ) 事業の運営に要した費用の比較

納付月数 1 月獲得に要した費用は、平成 29 年度開始事業、平成 30 年度開始事業ともに、今回事業が前回事業より少なくなっている。

要因としては、後述する「4. 実施経費の状況(1)」のとおり、平成 29 年度開始事業第 2 期及び平成 30 年度開始事業第 1 期における実施経費が減少していることが考えられる。

【平成 29 年度開始事業】

| 2 期 | 納付 1 月獲得に要した費用 |
|-------------------------------|----------------|
| 今回 (116 事務所) (H3005-H3104) | <u>300.2 円</u> |
| 前回 (116 事務所) (H2805-H2904) | 401.1 円 |

【平成 30 年度開始事業】

| 1 期 | 納付 1 月獲得に要した費用 |
|-------------------------------|----------------|
| 今回 (196 事務所) (H3010-H3104) | <u>312.2 円</u> |
| 前回 (196 事務所) (H2910-H3004) | 335.9 円 |

3. 受託事業者からの提案等による改善実施事項

前回事業と比べて、達成状況が改善された事項の要因としては、特別催告状送付対象者に関する情報等を受託事業者へ積極的に提供し、受託事業者は提供を受けた情報を基に効率的に電話、訪問、文書督促を実施することにより、当該対象者への事後フォローが着実に行われたこと、機構と受託事業者との協力・連携がより一層図られたことが考えられる。

また、契約変更により短期未納者に対する督促頻度を見直したこと、機構と連携した納付督促を強化したこと、及び機構の業務としていた「機構が特別催告状を送付してから一定期間」における特別催告状送付対象者に対する督促を実施したことにより、納付督促の効果が向上したことも改善された要因と考えられる。

4. 実施経費の状況

(1) 実施経費の比較

平成29年度開始事業第2期における実施経費については、10地区計約15.2億円(単月換算：約1.3億円)の委託費であるのに対し、前回委託の経費は約24.8億円(単月換算：約2.1億円)となっており減少している。(※1)

平成30年度開始事業第1期における実施経費については、13地区計約15.4億円(単月換算：約2.2億円)の委託費であるのに対し、前回委託の経費は約21.3億円(単月換算：約3.0億円)となっており減少している。(※1)(※2)

実施経費が減少している要因は、機構において特別催告状、催告状の送付の強化に取り組む中で、同一対象者への過剰な督促を防ぐ観点から督促頻度を3か月に一度から6か月に一度へ見直したことで督促件数が抑制されたこと、事業の費用対効果の向上を目的として、戸別訪問員の必須配置数を見直したことが考えられる。

なお、平成30年12月の契約変更により、短期未納者に対する督促頻度を3か月に一度へ見直したが、契約変更前後ともに前回実施経費総額、単月換算値ともに減少している。

(※1) 比較対象期間は2(2)と同じ。なお、実施経費は全て税抜。

(※2) 平成30年度開始事業第1期の単月換算値は、実施経費の総額を役務提供した7か月間で割って算出。比較対象である平成27年開始事業第3期の実施経費は、平成29年10月～平成30年4月分とし、単月換算値は、その実施経費の総額を7か月間で割って算出。

(単位：円)

| | 平成29年度開始事業 第2期 | 平成30年度開始事業 第1期 | 合計 |
|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| 契約変更後 実施経費(A) | 1,518,954,352 | 1,538,628,056 | 3,057,582,408 |
| (単月換算) | (126,579,529) | (219,804,008) | (346,383,537) |
| 契約変更前 実施経費(A') | 1,495,828,889 | 1,513,541,944 | 3,009,370,833 |
| (単月換算) | (124,652,407) | (216,220,277) | (340,872,684) |
| 前回実施経費(B) | 2,484,958,889 | 2,126,663,560 | 4,611,622,449 |
| (単月換算) | (207,079,907) | (303,809,080) | (510,888,987) |
| 差額(A-B) | -966,004,537 | -588,035,504 | -1,554,040,041 |
| (単月換算) | (-80,500,378) | (-84,005,072) | (-164,505,450) |
| 差額(A'-B) | -989,130,000 | -613,121,616 | -1,602,251,616 |
| (単月換算) | (-82,427,500) | (-87,588,802) | (-170,016,302) |

(参考) 達成目標の達成状況に対する増減額措置の状況

別添3参照

(2) 増減額措置の状況

達成目標の達成を促進するために、受託事業者に対して、達成目標の達成状況等に応じた増減額措置を講じており、平成30年度の実績に基づく増減額措置は以下のとおりとなった。

| (平成30年5月～平成31年4月) | | | |
|------------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
| 平成29年度 開始事業 第2期分 | 期別委託費 (税込) A | 増減措置額 (税込) B | 増減措置後の額 (税込) A+B |
| | 1,518,951,936円 | -55,737,663円 (-3.67%) | 1,463,214,273円 |

| (平成30年10月～平成31年4月) | | | |
|------------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
| 平成30年度 開始事業 第1期分 | 期別委託費 (税込) C | 増減措置額 (税込) D | 増減措置後の額 (税込) C+D |
| | 1,538,623,271円 | -48,774,145円 (-3.17%) | 1,489,849,126円 |

(3) 増減額措置の考え方

① 増額の場合

- ・ 達成目標110%まで

各達成目標について、それぞれ超過した割合0.1%ごとに、0.05%を各事務所別基本額に乗じて得た額を増額する。

- ・ 達成目標110%超過から120%まで

各達成目標について、それぞれ超過した割合0.1%ごとに、0.2%を各事務所別基本額に乗じて得た額を増額する。

- ・ 達成目標が120%を超過した場合

各達成目標について、それぞれ超過した割合0.1%ごとに、0.1%を各事務所別基本額に乗じて得た額を増額する。

② 減額の場合

- ・ 達成目標が95%以上100%未満

各達成目標について、それぞれ未達成割合0.1%ごとに、0.2%を各事務所別基本額に乗じて得た額を減額する。

- ・ 達成目標が80%以上95%未満

各達成目標について、それぞれ未達成割合0.1%ごとに、0.05%を各事務所別基本額に乗じて得た額を減額する。

- ・ 達成目標が80%未満

各達成目標について、それぞれ超過した割合0.1%ごとに、0.1%を各事務所別基本額に乗じて得た額を減額する。

なお、減額する額は各年金事務所別基本額の50%を限度とする。

- ③ 各期末における被保険者数に対する各期間中の納付期限後納付月数の割合が前年度同月末における同左の割合を下回った場合
各事務所別基本額（現年度）の2%の額を減額する。

5. 評価のまとめ及び今後の方針

(1) 評価のまとめ及び今後の方針

本業務の実施に当たり、確保すべき事業の質として設定された達成目標について、前回事業と比較して達成目標の達成状況に未達成の項目はあるものの、納付1月を獲得することに要した費用単価は下がっており、その効率性は大きく向上したと評価できる。

次回の実施要項においては、現行事業の平成30年10月開始事業を基本として、過年度対策の充実を図り、事業全体の納付率向上へ繋げることを目的として、中・長期未納者を対象として督促頻度を上げることを検討する。

併せて、短期未納者と比べて未納月数が多い中・長期未納者については、納付獲得と同等に免除獲得による納付率への効果が大きく見込めることから、受託事業者が免除獲得した際のインセンティブを検討して、受託事業者の積極的な免除獲得に係る対応を推進する。

(2) 契約期間の延長

平成29年度開始事業について、契約期間の延長の要件となる、第1期、第2期の達成目標を達成した契約地域は無かった。

平成30年度開始事業について、契約期間の延長の要件となる、第1期の達成目標を達成した契約地域は無かった。

このため、平成29年度開始事業及び平成30年開始事業においては契約期間の延長を行わない。

6. その他

(1) 国民年金保険料の納付月数、納付率の推移

(ア) 現年度納付月数及び過年度納付月数

【平成 29 年度開始事業】

| 2 期 | 現年度 | 過年度 1 年目 | 過年度 2 年目 |
|-------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| 今回 (116 事務所) (H3005-H3104) | 25,244,422 月 | 2,077,840 月 | 1,350,938 月 |
| 前回 (116 事務所) (H2805-H2904) | 27,005,606 月 | 2,163,457 月 | 1,548,947 月 |

【平成 30 年度開始事業】

| 1 期 | 現年度 | 過年度 1 年目 | 過年度 2 年目 |
|-------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| 今回 (196 事務所) (H3010-H3104) | 29,078,659 月 | 1,786,498 月 | 1,013,140 月 |
| 前回 (196 事務所) (H2910-H3004) | 29,342,103 月 | 1,706,592 月 | 1,108,164 月 |

(イ) 納付率

【平成 29 年度開始事業】

| 2 期 | 現年度 (期間伸び幅) | 過年度 1 年目 (期間伸び幅) | 過年度 2 年目 (期間伸び幅) |
|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 今回 (116 事務所) (H3005-H3104) | 50.6%→66.0% (+15.4 ㇿ イト) | 64.8%→71.6% (+6.8 ㇿ イト) | 70.0%→73.0% (+3.0 ㇿ イト) |
| 前回 (116 事務所) (H2805-H2904) | 50.4%→62.9% (+12.5 ㇿ イト) | 62.0%→68.1% (+6.1 ㇿ イト) | 67.2%→70.6% (+3.4 ㇿ イト) |

【平成 30 年度開始事業】

| 1 期 | 現年度 (期間伸び幅) | 過年度 1 年目 (期間伸び幅) | 過年度 2 年目 (期間伸び幅) |
|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 今回 (196 事務所) (H3010-H3104) | 63.3%→69.3% (+6.0 ㇿ イト) | 71.6%→74.5% (+2.9 ㇿ イト) | 74.5%→75.5% (+1.0 ㇿ イト) |
| 前回 (196 事務所) (H2910-H3004) | 62.7%→67.7% (+5.0 ㇿ イト) | 70.0%→72.5% (+2.5 ㇿ イト) | 73.0%→74.0% (+1.0 ㇿ イト) |

(ウ) 納期限後納付月数

【平成 29 年度開始事業】

| 2 期 | 納期限後納付月数 | 納期限後納付率 |
|-------------------------------|-------------|---------|
| 今回 (116 事務所) (H3005-H3104) | 3,461,325 月 | 9.1% |
| 前回 (116 事務所) (H2805-H2904) | 3,294,763 月 | 7.7% |

【平成 30 年度開始事業】

| 1 期 | 納期限後納付月数 | 納期限後納付率 |
|-------------------------------|-------------|---------|
| 今回 (196 事務所) (H3010-H3104) | 4,775,699 月 | 12.3% |
| 前回 (196 事務所) (H2910-H3004) | 4,505,153 月 | 11.4% |