

## 国民年金保険料の収納業務（市場化テストモデル事業）に係る評価について

### I 事業概要

国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収や免除等申請勧奨を除く納付督促業務等を包括的に民間委託し、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、収納率の向上を図るとともに、業務の質及びコストに関する官民間の透明・中立・公正な比較を実施する（実施期間：平成17年10月から平成18年9月までの1年間）

受託事業者	対象社会保険事務所
(株) もしもしホットライン	弘前社会保険事務所（青森）、宮崎社会保険事務所（宮崎）
エー・シー・エス債権管理回収（株）	足立社会保険事務所（東京）、熱田社会保険事務所（愛知）、大阪社会保険事務局平野事務所（大阪）

### II 実施結果と評価

#### 1 事業実績（要求水準）

【納付月数】 達成 = 4カ所（弘前、足立、熱田、宮崎）、不達成 = 1カ所（平野）

\* 同一事務局内の他の事務所（以下「他事務所」）の達成率を上回った = 3カ所（弘前、熱田、宮崎）、下回った = 2カ所（足立、平野）

【口座振替】 達成 = 1カ所（平野）、不達成 = 4カ所（弘前、足立、熱田、宮崎）

#### 2 事業経費（コスト）

【納付月数一月当たりのコスト（単純比較）】 受託事業者のコストがいずれも他事務所のコストを下回った

#### 3 評価

納付月数の要求水準は概ね達成され、相当のコスト削減も図られているが、納付率の改善状況はいずれの対象事務所も他事務所に比して低調

〔納付率の面で低迷している要因として考えられる点〕

- ① 対象事務所の免除等の実績が低調
- ② 要求水準が低い（納付率の向上につながる納付月数の獲得が図られる水準となっていない）
- ③ 対象事務所において、積極的に受託事業者と連携・協力し、納付率の向上を目指すという取組が不十分

〔コスト面で差を生じた要因として考えられる点（比較）〕

受託事業者	社会保険事務所
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 電話による納付督促が中心</li> <li>○ 未納期間が比較的少ない未納者など効率的に収納が見込める対象に的を絞る</li> <li>○ 戸別訪問は実施せず又は電話番号不明者など一部に対してのみ実施</li> </ul> <p>⇒ 人件費を中心に相当のコストダウン</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 遠隔・山間地など全地域で納付督促を実施する方針</li> <li>○ 電話に加え戸別訪問にかなりのウエイトを置いて納付督促</li> <li>○ 遠隔地域を中心として年金相談も行える納付窓口を開設した集合徴収（呼出徴収）を実施</li> </ul> <p>⇒ これらに応じた人件費等のコスト</p>

**Ⅲ 実施結果を踏まえた見直し** … 対象事務所の拡大を前提として民間事業者の活力をより効果的に活用するための見直し

- ① 要求水準の適正化      納付率の向上につながる適正な水準を設定
- ② 受託事業者の決定方法の改善
  - 〔現行〕 事業者の企画提案内容と入札価格の双方により評価（総合評価落札方式）
  - 〔検討〕 事業の質（成果）を確保する観点から、内容に係る評価に重点を置いた決定方法に改善
- ③ 企画提案に対する必須条件の追加
  - 全ての被保険者の年金受給権確保に努める取組を必須条件として追加するなどを検討
- ④ 受託事業者への適切な指示・指導及び協力連携の強化
  - 対象事務所において、納付状況に係る事業管理を徹底し、受託事業者への適切な指示・指導及び協力連携を強化
- ⑤ 情報の早期提供
  - 金融機関等で納付された保険料の収納情報を受託事業者がリアルタイムで把握できるよう未納者情報を早期提供
- ⑥ 事業の周知・広報の充実
  - 市場化テストに対する国民の認知度を高めるための周知・広報について検討

**Ⅳ 今後の事業展開（対象事務所の拡大）**

平成18年7月から対象事務所を30ヶ所拡大し、現在35ヶ所で実施中。  
 本年10月からは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく事業として、対象を95ヶ所に拡大予定。  
 今般のモデル事業に係る評価を踏まえて所要の改善を図り、納付率向上に向けた事業展開を推進

国民年金保険料の収納事業（市場化テストモデル事業）の実施結果

対象社会保険事務所	受託事業者	納付月数				口座振替		
		要求水準	実施結果	達成率	(同一都府県内の他社会保険事務所の達成率)	要求水準	実施結果	達成率
弘前(青森)	(株)もしもしホットライン	570,953 月	601,566 月	105.36%	( 99.99%)	270 件	190 件	70.37%
足立(東京)	エーシー・エス債権管理回収(株)	771,109 月	778,027 月	100.90%	( 103.05%)	94 件	56 件	59.57%
熱田(愛知)	エーシー・エス債権管理回収(株)	436,291 月	444,545 月	101.89%	( 99.65%)	142 件	110 件	77.46%
平野(大阪)	エーシー・エス債権管理回収(株)	314,565 月	304,535 月	96.81%	( 98.07%)	26 件	27 件	103.85%
宮崎(宮崎)	(株)もしもしホットライン	436,380 月	459,526 月	105.30%	( 99.43%)	487 件	108 件	22.18%

※ 要求水準 … 受託事業者に対する事業目標。  
委託期間中に当該社会保険事務所に収納された納付月数(過年度分保険料を含む。ただし、強制徴収により納付されたものを除く。)及び未納者から獲得した口座振替納付の件数。

対象社会保険事務所	受託事業者	受託事業者における納付月数1月当たりコスト				同一都府県内の他社会保険事務所における納付月数1月当たりコスト			
		納付督促実施状況 (割合)		17年度納付対象月数	164.0 円	納付督促実施状況 (割合)		17年度納付対象月数	52.1 円
弘前(青森)	(株)もしもしホットライン	電話	106,425件			85%	164.0 円		
		戸別訪問	18,700件	15%	戸別訪問	97,564件		71%	
		文書	-	0%	集合徴収(文書)	18,636件		14%	
		計	125,125件	100%	計	137,708件		100%	
		17年度納付対象月数	920,556月		17年度納付対象月数	495,747月			
足立(東京)	エーシー・エス債権管理回収(株)	電話	119,612件	80%	52.1 円	電話	11,273件	8%	
		戸別訪問	-	0%		戸別訪問	65,931件	38%	
		文書	29,153件	20%		集合徴収(文書)	97,457件	56%	
		計	148,765件	100%		計	174,661件	100%	
		17年度納付対象月数	1,262,888月			17年度納付対象月数	744,966月		
熱田(愛知)	エーシー・エス債権管理回収(株)	電話	127,707件	90%	93.9 円	電話	29,356件	21%	
		戸別訪問	-	0%		戸別訪問	51,880件	37%	
		文書	13,434件	10%		集合徴収(文書)	59,366件	42%	
		計	141,141件	100%		計	140,402件	100%	
		17年度納付対象月数	666,265月			17年度納付対象月数	679,944月		
平野(大阪)	エーシー・エス債権管理回収(株)	電話	67,727件	87%	131.0 円	電話	29,069件	15%	
		戸別訪問	-	0%		戸別訪問	63,844件	32%	
		文書	10,355件	13%		集合徴収(文書)	106,192件	53%	
		計	78,082件	100%		計	199,105件	100%	
		17年度納付対象月数	568,958月			17年度納付対象月数	640,488月		
宮崎(宮崎)	(株)もしもしホットライン	電話	77,963件	85%	149.1 円	電話	23,962件	20%	
		戸別訪問	14,197件	15%		戸別訪問	60,432件	50%	
		文書	-	0%		集合徴収(文書)	35,690件	30%	
		計	92,160件	100%		計	120,084件	100%	
		17年度納付対象月数	719,038月			17年度納付対象月数	327,967月		

注1)コストは、委託期間である平成17年10月～平成18年9月までの間に要した費用及び納付月数から算出した。  
注2)受託事業者の費用については、落札価格(委託費)のほか、要求水準を超過した納付月数に対する成功報酬額を含む。  
ただし、要求水準を満たしていない場合には、未達成割合に応じて落札価格(委託費)を減じた額としている。  
注3)社会保険事務所の費用については、委託対象となる業務範囲に要した人件費、旅費及び物件費を計上している。  
注4)納付督促実施状況は、受託事業者については実績報告書による督促件数、社会保険事務所については同委託期間における1社会保険事務所あたりの平均実施件数である。

対象社会保険事務所	納付率			
	17年度末	対前年度比	18年9月末	対前年度比
弘前(青森)	62.25%	+0.22%	55.24%	△0.23%
県内他社会保険事務所	67.39%	+4.40%	59.64%	+0.22%
他社会保険事務所との差	-	△4.18%	-	△0.45%
足立(東京)	55.82%	+1.81%	52.74%	+1.65%
都内他社会保険事務所	61.58%	+2.99%	57.29%	+1.62%
他社会保険事務所との差	-	△1.18%	-	+0.03%
熱田(愛知)	62.18%	+3.06%	57.76%	+1.00%
県内他社会保険事務所	69.60%	+3.47%	66.23%	+2.18%
他社会保険事務所との差	-	△0.41%	-	△1.18%
大阪(大阪)	49.10%	+2.63%	43.65%	△1.09%
府内他社会保険事務所	58.34%	+3.72%	52.38%	+0.07%
他社会保険事務所との差	-	△1.09%	-	△1.16%
宮崎(宮崎)	59.81%	+3.73%	53.57%	+0.46%
県内他社会保険事務所	68.56%	+6.36%	62.18%	+2.16%
他社会保険事務所との差	-	△2.63%	-	△1.70%

民間事業者				社会保険事務所				(強制徴収)
納付月数				免除率				
17年度末	対前年度比	18年9月末	対前年度比	17年度末	対前年度比	18年9月末	対前年度比	最終調査時1件当たり納付月数
573,006	△3.7%	215,274	△4.3%	29.89%	+3.78%	24.12%	+0.79%	(3.53月)
1,002,239	△2.6%	385,413	△2.4%	31.05%	+5.86%	22.64%	△0.71%	(4.26月)
-	△1.2%	-	△2.0%	-	△2.08%	-	+1.50%	(△0.73月)
705,002	△2.6%	276,120	△1.3%	17.60%	+2.29%	15.03%	+1.53%	(3.53月)
13,304,819	△1.3%	5,202,670	△0.9%	18.96%	+2.54%	14.94%	+0.34%	(4.26月)
-	△1.3%	-	△0.4%	-	△0.25%	-	+1.19%	(△0.73月)
414,267	△2.4%	162,898	△1.9%	23.90%	+3.20%	18.91%	+0.53%	(2.69月)
7,098,398	△2.2%	2,803,060	△1.3%	19.24%	+3.48%	15.85%	+1.20%	(3.37月)
-	△0.2%	-	△0.6%	-	△0.29%	-	△0.67%	(△0.63月)
279,365	△4.2%	105,764	△5.5%	27.73%	+2.76%	22.07%	△2.48%	(0.95月)
7,472,996	△3.3%	2,879,852	△3.5%	27.41%	+3.76%	18.85%	△2.85%	(1.59月)
-	△0.9%	-	△2.0%	-	△1.00%	-	+0.37%	(△0.64月)
430,092	△2.5%	166,758	△2.9%	29.10%	+5.37%	22.94%	+2.34%	(4.32月)
674,585	△1.4%	263,702	△1.4%	31.04%	+5.64%	23.86%	+1.52%	(3.18月)
-	△1.2%	-	△1.5%	-	△0.27%	-	+0.82%	(+1.14月)

