

総合評価基準（技術評価）

国民年金保険料の収納事業の落札者を決定するための評価は、提出された企画提案書の内容が、事業の目的に沿った実行可能なものであるか（必須項目審査）、また、効果的なものであるか（加点項目審査）について、以下により技術評価を行う。

【必須項目審査】

国民年金保険料の収納事業の目的及び業務内容に照らし、別表「総合評価基準（技術評価）表」に記載する必須評価項目について、最低限の要求要件を満たしているものは「合格」とし、基礎点（４００点）を付与する。

なお、必須評価項目について、１項目でも最低限の要求要件を満たしていないものは「不合格」とする。

【加点項目審査】

国民年金保険料の収納事業の目的及び業務内容に照らし、各評価項目について有効な提案が行われた場合は、企画提案の優劣について加点基準に基づき、基本的には相対的評価を行うことにより「加点」する。

企画提案書に記述された各評価項目の内容について、評価委員会の委員が以下のような観点から総合的に評価を行い、別表「総合評価基準（技術評価）表」の各項目に設定した得点の配分により、それぞれ得点の付与を行い、集計するものとする。

- ① 本事業の目的等が正しく理解され、企画提案内容に数値的な基礎根拠を明らかにした上で具体的に反映されていること。
- ② 企画提案内容の妥当性、実現可能性について、他の選択肢との比較検討や結論に至る検討過程が具体的に明示されるなど説得力を有すること。
- ③ 各評価項目に対する評価観点の具体的項目を満たしていること。

【採点方式】

技術評価の得点配分は１２００点とする。

- ① 基礎点は４００点とする。
- ② 加点の合計は８００点を上限とする。

(別表)総合評価基準(技術評価)表

評価項目・評価の視点		評価区分 得点配分		必須評価事項に係る最低限の要求要件 加 点 に 係 る 評 価 観 点
基本的事項	(i) 基本的考え方			
	本事業の目的、趣旨を適切に把握しているか。受託するに当たっての基本的な考え方及び方針はどのようなものか。	必須	—	・本事業の目的、趣旨を適切に把握した上で、受託するに当たっての基本的な考え方及び方針が明確に示されていること。
	(ii) 実施体制			
	a 組織体制			
	本事業を実施するため、事業者としてどのような組織体制(管理責任者及び従事人員の配置、指揮監督、経験を有する担当者の支援体制等)を整備するのか。	必須	—	・本事業を実施するための体制について、実施責任者、指揮監督責任者及び従事人員について、数値的な根拠を踏まえ、適切な配置状況が具体的に示されていること。なお、戸別訪問を担当する従事者については、各年金事務所ごとに必須数以上が設置されていること。 ・実施責任者もしくは指揮監督責任者(又は管理者等)について、国民年金制度に関して深い知識及び経験等を有する者を配置することとし、事業実施にあたって必要な場合に直ちに対応できる体制が整備されている又は整備できることが示されていること。 ・本事業を実施するにあたり、入札参加者側の組織における当該事業の位置付けについて、組織図等により人員及び体制等が明確に示されていること。 ・定例打合せ会議の対応について、各都道府県単位に連絡責任者の設置等、必要な体制が明確に示されていること。
				0～30
		0～30	・本事業に携わる従事者について、年金制度への理解及び督励方法の検討等の研修が具体的なスケジュールのもと実施されるか。	
	b 運営管理			
	本事業を実施するため、事業者としてどのように運営管理(個人情報の取扱い及び秘密保持、法令及び契約に基づくコンプライアンス、社内研修等の実施)、進行管理(指揮命令、苦情処理等)を実施するのか。	必須	—	・本事業を実施するために、個人情報の取扱い及び秘密保持等の規程が整備されており、本事業に関連する法令や契約に基づくコンプライアンス等について、適切な運営管理及び実施体制の確保が図られていること。 ・従業員の資質向上のための研修体制が確実に整備されていること。 ・本事業を実施するための指揮監督の体制(命令系統)、事業進捗状況の把握、報告管理、苦情処理等の進行管理について適切に示されていること。 ・契約地区内に複数都道府県ある場合、各都道府県単位に連絡責任者となる人員が明記されていること。
		加 点	0～40	・個人情報の管理、保護及びトラブル発生防止のための制度的物理的施策が具体的に示されており、運営管理及び進行管理が適切に実行できると評価できること。 ・万一の情報漏洩、トラブルの発生に当たっての具体的な対応マニュアル等が示されており、運営管理及び進行管理の基で適切な措置が実施できると評価できること。

評価項目・評価の視点		評価区分 得点配分		必須評価事項に係る最低限の要求要件 加 点 に 係 る 評 価 観 点	
業 務 事 項	(iii) 入札参加者の業務経験				
	入札参加者の実施する事業において、本事業と関連又は類似する実績があるか。		加 点	0～50	・本事業を実施する上で、有効と評価できる実績が示されていること。
	(iv) 保険料滞納者に対する国民年金保険料の納付督促業務				
	a 実施する施策の内容及び実施体制(人員体制等)				
	全ての保険料滞納者に対して納付督促(免除等勧奨)を実施する施策について、以下の点に留意し具体的に記載すること。 ・保険料滞納者に対する制度への理解及び自主納付意欲の向上を図るため、どのような措置を講じるのか。 ・施策を実施するため、どのような人員(員数、資質(資格、実務経験、教育訓練等)、専任・兼任の区分等)を配置するのか。		必須	—	・全ての保険料滞納者に対してその特性に応じた納付督促(免除等勧奨)を実施するため、実行可能性があると評価できる納付督促(免除等勧奨)の手法、頻度、件数が具体的に示されていること。 ・全ての要求水準を達成するため、実行可能性があると評価できる納付督促(免除等勧奨)の手法、頻度、件数及び人員の配置が具体的に示されていること。 ・それぞれの督促手法について、総合的な督促概念図若しくは体系図、各手法ごとのスクリプト図等が示されており、かつ、文書、電話による督促で納付に結び付かなかった場合に戸別訪問を実施する行程となっていること。
	・実施要項3(1)(ア)について、保険料滞納者から国民年金保険料を納付していただくために、手法、頻度、件数及び人員の配置を踏まえ、どのような督促を実施するのか。また、滞納者への接触率の向上について、どのような工夫を図るのか。 ・戸別訪問を担当する従事者の配置について、必須配置数は最低限必要な人員として定めたものであることから、業務の適切な実施に必要な十分な人員の配置に最大限取組む提案となっているか。(以下、業務対象についても同様)		0～50	・文書発送による督促について、滞納者への発送に関し、具体的な対象者(件数)及び発送時期・頻度等が、有効的な提案となっているか。 ・文書発送による督促を実施する場合、どのような効果を見込み、どのような文面で納付意欲の向上もしくは相談へ導くような督促を実施するのか。	
			0～30	・電話による督促について、滞納者への架電頻度について、具体的な件数や配置人員等により、有効的な提案となっているか。 ・電話による督促を実施する場合、滞納者にどのような説明を行うのか。 ・滞納者への接触率及び接触件数の向上について、どのような工夫をするのか。	
			0～120	・戸別訪問による督促について、文書や電話での接触をどのように見込み、事業実施に必要な十分な人員配置等が確保された提案となっているか。 ・戸別訪問に従事する者の日々の業務内容が具体的に提案されており、かつ、戸別訪問に従事する者の管理体制が確保された提案となっているか。 ・滞納者への接触率及び接触件数の向上について、どのような工夫をするのか。	
			0～30	・保険料滞納者への納付督促について、これまで日本年金機構(社会保険庁)で実施してきた納付督促の他に、新たな督促手法が件数や頻度等の数値を用いて具体的に提案されており、効果的・効率的な実施に資するものであるか。	
			0～40	・免除等勧奨を文書発送による手法で実施する場合、どのような文面でどのような時期に発送するかについて具体的な件数等により有効的な提案となっているか。	
	・実施要項3(1)(イ)について、督促の結果、滞納の理由が経済的に困難である若しくは日本年金機構から送付するターンアラウンド申請書の未提出者であるといった者について、制度周知を行い免除等申請へ結び付けるために、手法、頻度、件数及び人員の配置を踏まえ、どのような勧奨を実施するのか。		0～20	・免除等勧奨を電話による手法で実施する場合、どのような案内で勧奨するか、有効的な提案となっているか。	
			0～90	・免除等勧奨を戸別訪問による手法で実施する場合、どのような案内で勧奨するのか、有効的な提案となっているか。	
			0～30	・上記督促手法の他、免除等勧奨について、これまで日本年金機構(社会保険庁)で実施してきた勧奨業務の他に、新たな督促手法が提案されており、効果的・効率的な実施に資するものであるか。	

評価項目・評価の視点					評価区分 得点配分		必須評価事項に係る最低限の要求要件 加 点 に 係 る 評 価 観 点	
業 務 事 項			・口座振替等を獲得するために、どのような勧奨を実施するのか。	加 点	0～30	・口座振替等の獲得勧奨に当たって、上記納付督促とどのように組み合わせて滞納者へ説明するか、有効な提案となっているか。		
			・上記納付督促等について、離島、山間地等の遠隔地でどのように実施するのか。		0～40	・離島、山間地等の遠隔地について、有効かつ効率的に納付督促を行うための手法や頻度について、具体的な提案がなされているか。 ・保険料滞納者向け納付相談会を開催するなど、有効かつ効率的な手法について具体的な提案がなされているか。		
			・上記納付督促を実施するに当たり、日本年金機構から提供する未納者情報に電話番号が収録されていない場合、どのように説明を行うのか。		0～30	・日本年金機構から提供する未納者情報に電話番号が収録されていない場合、どのように説明を行うのか、有効的な提案となっているか。		
	b 事業スケジュール							
			aに記載した施策を実施する時期、件数、時間数などについてどのようなスケジュールを設定し行うのか。 ・施策のスケジュール及び連携をどのように図って実施するのか。	必須	－	・(iv)aに記載した施策を実施するため、適切なスケジュールが示されていること。 ①契約期間における最終目標を示した長期的総合スケジュール ②各期又は年間を通し、計画的な督促の実施を示した戦略的中期スケジュール ③月毎の定例的督促予定を示したルーチンスケジュール		
				加 点	0～60	・保険料滞納者の属性及び地域の実情等を的確に把握した上で、各属性等に応じた適切かつ効果的なスケジュールが設定されていると評価できること。 ・施策のスケジュールが効果的な連携を図って実施されると評価できること。 ・本事業を実施するための適切な実施体制の獲得・維持方法について、具体的な数値的根拠を踏まえ、評価できる内容が示されていること。		
	c 事業(達成)目標							
			上記a及びbにおける施策、スケジュール及び体制により、保険料滞納者からどの程度の収納効果を見込み、それにより事業の達成目標をいかに見込むか具体的に記載すること。 ・保険料滞納者の属性及び地域の実情・特性等をどのように分析し、その結果をどのように事業へ反映させるのか。	必須	－	・全ての要求水準を達成するために、上記手法及びスケジュールによる効果をどのように見込んでいるか、数値的な根拠が示されていること。		
				加 点	0～80	・保険料滞納者の属性及び地域の実情・特性等を的確に予想した上で、各属性等に応じた的確な効果を見込んだ事業目標が設定されていると評価できること。 ・事業進捗状況の把握の方法及び事業方針への反映等について、評価できる内容が具体的に示されていること。		
	(v)被保険者の委託に基づく国民年金保険料の納付受託業務							
納付受託業務の実施内容								
			面談による納付督促を実施する場合にあっては、保険料滞納者から納付受託の申出を受けた際に、受託保険料の盗難、亡失の防止を図るとともに、適切に管理のうえ国庫に納付するため、どのような事務処理、措置を講じるのか具体的に記載すること。	必須	－	・被保険者からの納付委託に際しての確実な事務処理手順が示されているとともに、適切で安全な管理体制が具体的に示されていること。		

必須項目	400点
加 点 項 目	800点