

(別紙3) 総合評価基準 (技術評価)

国民年金保険料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(200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1「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ついて別表2「企画提案書の評価手順について」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の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200点とする。
- ② 加点の合計は1000点を上限とする。

(別表1)総合評価基準(技術評価)表

評価項目・評価の観点	評価区分	得点配分	必須事項に係る最低限の要求要件 加点事項に係る評価の観点
(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	—	<ul style="list-style-type: none"> 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			
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で取り組むのか。	必須	—	<ul style="list-style-type: none"> 本事業を確実に実施するため、総括責任者、地域責任者、品質管理責任者、訪問リーダー及び従事人員について、適切な体制（配置数等）が具体的に示されていること。 戸別訪問を担当する従事者について、各年金事務所ごとに必須設置数が設置されていること。 総括責任者及び地域責任者について、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し、本事業の実施に当たって日本年金機構の本事業における総括責任者からの照会、連絡等、必要な場合に直ちに対応できる体制が具体的に示されていること。 入札（契約）地区内に複数の都道府県がある場合、各都道府県単位の地域責任者を設置し、定例打合せ会議や日本年金機構の本事業における地域責任者からの照会、連絡等に対応できる体制が具体的に示されていること。
	加点	0～100	<ul style="list-style-type: none"> 安定的かつ継続的な従事人員体制のための対策が具体的に示されており有効であると評価できること。 本事業に有効であると考えられる業務に携わったことがある実務経験者又は有効な資格を持つ者等の配置及び人数等が具体的に示されており、本事業に有効であると評価できること。
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、事故の未然防止、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	—	<ul style="list-style-type: none"> 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。 本事業に携わる従事者について、資質向上（年金制度への理解、督励方法の検討、法令の遵守、個人情報の取扱い等）のための研修体制が整備され、具体的なスケジュールの下、実施することが示されていること。 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、クレーム処理等のエスカレーションや進行管理について適切に示されていること。
	加点	0～150	<ul style="list-style-type: none"> 本事業に携わる従事者への研修、育成方法について、教育訓練内容や研修カリキュラム及び実施時期等、従事者のスキルアップに向けて従事者のレベルに応じて効果的に実施することが具体的に示されており、本事業に有効であると評価できること。 個人情報の管理、保護及び業務品質の向上と事故の未然防止、事故の早期発見のための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。 戸別訪問従事者に対する指導、活動管理方法が効果的であ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下で適切な措置が実施できると評価できること。

基本的事項

	(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業務経験及び実績（遂行状況）はどのようになっているか。	必須	—	・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業務経験及びその実績（遂行状況）が示されていること。
		加点	0~100	・本事業を実施する上で、有効と評価できる業務経験が具体的に示されているか。
				・本事業を実施する上で、有効と評価できる事業実績（遂行状況）が具体的に示されているか。
		必須	—	・本事業を実施する上で、有効と評価できる業務経験及び実績を、本事業にどのように反映、活用させるか具体的に示されているか。
	(iv) 滞納者に対する国民年金保険料の納付督促（免除等申請手続勧奨）業務			
	滞納者すべてに対して少なくとも3ヶ月ごとの頻度で納付督促（免除等勧奨）を実施し、達成目標を達成する施策について、滞納者に対する制度の理解及び自主納付意欲の向上の推進を含め、どのような取組を行うのか。	必須	—	<ul style="list-style-type: none"> オペレータによる電話督促、戸別訪問、文書送付のすべての実施が提案されており、滞納者の特性（保険料滞納期間別、年代別等）に応じて実効性があると評価できる納付督促（免除等勧奨）の手法の活用方法や組み合わせ、滞納者一人当たりの督促頻度、年間実施計画件数が具体的に示されていること。 【保険料滞納期間別】 <ul style="list-style-type: none"> 短期滞納者…1～6ヵ月未納 中期滞納者…7～12ヵ月未納 長期滞納者①…13～18ヶ月未納 長期滞納者②…19～24ヵ月未納 それぞれの督促手法別に、実現可能な実施計画件数を算出した計算根拠が明確に示されていること。 提案されたそれぞれの督促手法について、実施計画件数を確実に実行するための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（体系図）、各手法ごとの督促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。 文書送付を実施する場合、滞納者の特性や送付時期等を考慮し、複数種類を用いて実施され、送付対象となる滞納者の抽出根拠が示されていること。
		加点	0~300	<ul style="list-style-type: none"> 提案されたそれぞれの督促手法について、滞納者への接触、納付（免除等申請）約束、保険料（免除申請書、口座振替申出書等）獲得の数字的根拠を踏まえ、効果的に各督促手法を組み合わせ実施し、達成目標の達成が見込めると評価できること。また、各督促手法の実施件数や実施時期等は適切と評価できるか。 接触率、約束率等の督促効率を高めるために有効と評価できる対策が具体的に示されているか。 文書送付を実施する場合、滞納者の納付（申請）意欲を向上させるため、どのような内容（目的）でどのような効果が見込まれるのか具体的に示されているか。
				<ul style="list-style-type: none"> 戸別訪問を実施する際、他の督促手法との組み合わせも含め、訪問対象や実施頻度、効果等が明確に示されているか。

業務事項

0~100	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納者への納付督促について、「電話督促（オペレータによるもの）」「文書送付」「戸別訪問」「納付相談会」以外の督促手法について、民間事業者独自又は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。また、当該方法に違法性がない根拠が明確に示されているか。
0~50	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替、クレジットカード納付の申請勧奨に当たって、その有効性をどのように滞納者へ説明し獲得を目指すのか、有効な提案となっているか。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・契約地区の滞納者数や面積、離島数等の地域特性を活かした提案が示されているか。 ・離島、山間地域等の遠隔地に居住する滞納者について、有効かつ効率的に納付督促を行うための手法や頻度が示されているか。（例えば納付相談会を年金事務所と協力して開催するなど具体的な提案が示されているか。） <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・日本年金機構から提供する滞納者情報のうち、電話番号が収録されていない者について、解明方法等が実効性のある提案となっているか。また、当該方法に違法性がない根拠が明確に示されているか。
0~100	<ul style="list-style-type: none"> ・実施したそれぞれの督促手法における効果測定について、滞納者の滞納期間別、年齢階層別、督促実施日及び時間帯別等、取組を行う上で有効な区分に分類した上で、接触率や効果率など分析できる提案となっているか。

(v) 達成目標の達成に向けた事業スケジュール			
<ul style="list-style-type: none"> ・提案された本事業に対する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実施するのか。 	必須	—	<ul style="list-style-type: none"> ・すべての達成目標を達成するための施策を実施する適切なスケジュールが数値的根拠を踏まえて具体的に示されていること。 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、計画的な督励の実施を示した戦略的中期スケジュール ③月毎の定例的督励予定を示したルーチンスケジュール
	加点	0~100	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納者の特性及び地域の実情等を的確に把握した上で、各特性等に応じた適切かつ効果的なスケジュールの設定について、評価できる内容が具体的に示されていること。 ・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内容が具体的に示されていること。 ・本事業を実施するための適切な実施体制の整備・維持方法について、具体的な数値的根拠を踏まえ、評価できる内容が具体的に示されていること。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
(vi) 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			
<ul style="list-style-type: none"> 戸別訪問や納付相談会を実施する際、滞納者から納付受託の申出を受けた場合に、受託保険料の盗難、亡失の防止を図るとともに、適切に管理して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。 	必須	—	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納者からの納付受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	200点
加点項目	0~1000点

(別表2) 加点項目の評価手順について

1. 企画提案書の評価

各地区(10地区)ごとに民間事業者から提出される企画提案書について、「(別表1) 総合評価基準表」に基づき、以下の方法により各加点項目を評価する。

2. 評価方法

評価に当たっては、「A～E」の5段階とし、各加点項目ごとに相対評価を基本とする。

評価	評価内容	得点割合
A	具体性及び実効性があると認められ、特に優れているもの。	100%
B	具体性及び実効性があると認められ、優れているもの。	75%
C	具体性及び実効性があると認められ、評価できるもの。	50%
D	具体性及び実効性が一定程度認められ、部分的に評価できるものもしくはやや劣るもの。	25%
E	具体性及び実効性に欠け、評価できないものもしくは特に劣るもの。	0%