

## 平成23年度における業務の外部委託の実績及び評価結果の公表について

1. 日本年金機構では、以下のような基本的な考え方にに基づき業務の外部委託及びシステム開発等の外部委託を行っています。

○外部委託を進める前提として、現行業務の徹底した見直しを行い、システム化などを通じた合理化・効率化を図る。

○業務の効率化やコスト削減、国民サービスの向上に繋がる業務について、積極的に外部委託を行う。

○外部委託を行う際には、受託事業者の業務内容を適正に管理・監視し、委託者としての管理責任を果たす。

2. 契約が終了した外部委託の実績については、当機構において業務の外部委託を横断的に管理する事業企画部及びシステム開発等の外部委託を横断的に管理するシステム統括部が評価を行うこととしており、当該実績及び評価結果については、毎年度、ホームページにより公表することとしています。

3. 平成23年度における業務の外部委託の実績及び評価結果を以下のとおり公表いたします。

※上記による実績及び評価結果の公表については、日本年金機構外部委託規程、日本年金機構外部委託実施要領に基づき、契約実績額1億円以上の業務の外部委託（「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき実施するもの（いわゆる市場化テスト事業）を除く。）を対象として行っています。

なお、市場化テスト事業については、その委託結果を内閣府が評価を行い、内閣府のホームページにおいて公表することとなっています。また、システム開発等の外部委託については、別途公表を行っています。

※今回の公表対象案件は、平成24年3月31日までに契約が終了した業務の外部委託25件です。

## 平成23年度における業務の外部委託の実績及び評価結果

### 「公表対象外部委託案件一覧」

番号	外部委託の名称
1	国民年金保険料納付書（随時分）の作成及び発送準備業務
2	健康保険・厚生年金保険適用関係届書パンチ業務
3	通知書等の受付・発送・分離裁断・封入封緘に関する業務
4	年金給付にかかる返納金債権の債務者調査業務
5	時効特例給付及び遅延特別加算金の審査・入力・封入封緘等に関する業務
6	請求書等の点検・入力に関する業務
7	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成23年4月～9月発送分）
8	「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」にかかる電話相談業務
9	共済過去記録整備等業務
10	年金相談窓口等の運營業務
11	統合通知書の作成及び発送準備業務
12	文書等保管業務
13	年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ業務
14	国民年金過年度保険料催告状兼納付書の作成及び発送準備業務（平成23年6月～7月発行分）
15	国民年金保険料納付書（平成23年7月定時分）の作成及び発送準備業務
16	ねんきん定期便等の事後処理に係る業務
17	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成23年10月～平成24年3月発送分）
18	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成23年10月定期支払分）
19	公的年金等の受給者の扶養親族等申告書の作成及び発送準備業務
20	社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の作成及び発送準備業務

21	厚生年金保険等の未適用事業所に対する訪問等加入勧奨業務
22	ねんきん定期便等の事後処理に係る業務
23	公的年金等の源泉徴収票の作成及び発送準備業務
24	国民年金保険料納付書（平成24年4月定時分）の作成及び発送準備業務
25	年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ業務

（注）13と25、16と22はそれぞれ同一業務であるが、契約期間が異なる。

番号：1

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（随時分）の作成及び発送準備業務
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成22年8月10日
契約終了日	平成23年9月30日
受託事業者	エヌ・ティ・ティ・コムウェア・ビルディングソリューション株式会社、共同印刷株式会社、東洋紙業株式会社、株式会社ビーエフ、株式会社谷口製作所
契約実績額	858百万円
外部委託の目的	本業務は、随時分としてお客様に発送する国民年金保険料納付書の作成及び発送準備を行うものである。作成用のデータの抽出から発送までの期間が短期間であり、作成数も大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であった。また、納付書の封入誤りによる誤発送等の事象も発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。なお、誤発送等の事象について引き続き再発防止に向けた取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：2

外部委託の名称	健康保険・厚生年金保険適用関係届書パンチ業務
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成22年9月7日、平成22年9月8日、平成22年9月9日、平成22年9月14日、平成22年9月21日
契約終了日	平成23年9月30日
受託事業者	アトラス情報サービス株式会社、株式会社コンピュータービジネス、シティコンピュータ株式会社、株式会社電算システム、東京ソフト株式会社、日本代行商事株式会社、株式会社ビッグコンピューターサービス、株式会社日比谷情報サービス、株式会社広鉄計算センター、株式会社北陸システム開発
契約実績額	222百万円
外部委託の目的	日本年金機構の都道府県各事務センターで入力処理する健康保険・厚生年金保険適用関係届書について、紙媒体で提出された届書を磁気媒体に収録する業務を外部委託することにより、効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	業務の進捗については概ね順調な状況であった。また、パンチ入力誤り等の事象も発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。なお、パンチ入力誤り等の事象について引き続き再発防止に向けた取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：3

外部委託の名称	通知書等の受付・発送・分離裁断・封入封緘に関する業務
外部委託業務責任者	業務管理部長
契約締結日	平成22年8月13日
契約終了日	平成23年9月30日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	176百万円
外部委託の目的	日本年金機構宛に送付された郵便物や届書等の受付・分類等の業務、郵便物全般の発送業務、年金受給者等へ送付する各種帳票や一覧表の分離裁断・封入封緘業務について外部委託し、一体的に管理・運営することにより効率化を図ることを目的としている。
実績	業務の進捗については概ね順調な状況であった。また、通知書等の封入誤りによる誤発送の事象も発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。また、東日本大震災への対応に伴い、被災された方向けのリーフレットの同封や、被災地からの文書の仕分作業等の実施が必要となり、作業手順等の見直しも生じたが、円滑に実施することができた。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。なお、誤発送等の事象について引き続き再発防止に向けた取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：4

外部委託の名称	年金給付にかかる返納金債権の債務者調査業務
外部委託業務責任者	業務渉外部長
契約締結日	平成22年9月17日
契約終了日	平成23年9月30日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	109百万円
外部委託の目的	本業務は、年金受給権者の死亡後に支払われた返納していただく必要がある過払い分の年金について、市町村長から戸籍謄本や住民票等の交付を受け、返納を告知するための債務者を推定するものである。処理件数が大量であり日本年金機構の職員のみで対応することが困難であることから、業務を外部委託することにより効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については業務開始月を除いて順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：5

外部委託の名称	時効特例給付及び遅延特別加算金の審査・入力・封入封緘等に関する業務
外部委託業務責任者	支払部長
契約締結日	平成22年9月22日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	147百万円
外部委託の目的	時効特例給付及び遅延特別加算金にかかる届書の記載内容の審査、必要項目についてVDT端末による入力業務、決定通知書等の封入封緘業務について外部委託し、一体的に管理・運営することにより効率化を図ることを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であった。また、入力誤り等の事象も発生したが、受託事業者への改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。なお、入力誤り等の事象について引き続き再発防止に向けた取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	--

番号：6

外部委託の名称	請求書等の点検・入力に関する業務
外部委託業務責任者	業務管理部長
契約締結日	平成22年10月28日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	426百万円
外部委託の目的	年金給付にかかる各種届書等の記載内容及び添付書類等の点検・審査、届書等の社会保険オンラインシステム等への入力及び入力結果の確認等の業務について外部委託し、一体的に管理・運営することにより効率化を図ることを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であった。また、入力誤り等の事象も発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。なお、入力誤り等の事象について引き続き再発防止に向けた取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	--

番号：7

外部委託の名称	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成23年4月～9月発送分）
外部委託業務責任者	記録管理部長
契約締結日	平成23年2月1日、平成23年2月8日、平成23年2月10日、平成23年4月19日
契約終了日	平成23年5月31日、平成23年9月30日
受託事業者	エヌ・ティ・ティ・コムウェア・ピリングソリューション株式会社、共同印刷株式会社、小林クリエイト株式会社、大和コンピューターサービス株式会社、株式会社ディーエムエス、東洋紙業株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、ナカバヤシ株式会社、日本電算機用品株式会社、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	1,492百万円
外部委託の目的	本業務は、年金の加入記録や保険料の納付実績等をお客様にお知らせするために送付する「ねんきん定期便」の作成及び発送準備を行うものである。作成する「ねんきん定期便」が大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であった。また、印字が一部出力されていない状態で発送してしまう事象も発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。なお、印字ミス的事象について引き続き再発防止に向けた取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：8

外部委託の名称	「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」にかかる電話相談業務
外部委託業務責任者	年金相談部長
契約締結日	平成23年2月3日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	株式会社もしもしホットライン
契約実績額	907百万円
外部委託の目的	本業務は、「ねんきん定期便」及び「ねんきんネット」に関するお客様からの電話による相談等に対して回答や案内等を行うものである。また、当該業務の実施に加え、業務履行場所となるコールセンターの運営や運用等の業務も必要であり、日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に一括して業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であった。また、サービス品質については、モニタリングや研修を充実させることにより1件当たりの平均処理時間の短縮を図ったが、基準値を満たすことができなかったものの、応答率・オペレータ充足率等のSLA基準値については満たしていることから、全体としてみれば、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。なお、引き続きモニタリングや研修を充実させ、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：9

外部委託の名称	共済過去記録整備等業務
外部委託業務責任者	記録管理部長
契約締結日	平成22年12月16日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	285百万円
外部委託の目的	本業務は、共済組合から記録補正依頼があった共済組合員情報報告書（処理票）の記録の補正や、「共済組合等加入記録の確認のお知らせ」を送付したお客様より返送された「共済組合等加入記録回答票」及び「ねんきん特別便」で共済組合等への調査依頼があったものについてご本人宛に回答を行うものである。早期に処理を行うことが必要なうえ、処理件数が大量であり日本年金機構の職員のみで対応することが困難であることから、業務を外部委託することにより効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については概ね順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：10

外部委託の名称	年金相談窓口等の運営業務
外部委託業務責任者	年金相談部長
契約締結日	平成23年4月1日、平成23年9月30日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	都道府県社会保険労務士会
契約実績額	2,200百万円
外部委託の目的	本業務は、「ねんきん定期便」等の送付による年金記録に関する相談対応をはじめ、年金見込額の試算など年金受給者からの個別具体的な相談対応や、年金受給者の増加に伴い、多様化する相談ニーズに対応するため、年金相談に関する経験が豊富で資質の高い相談員を常時配置でき、かつ、突発的な事情に対応する交代要員を安定的に確保できる者に外部委託することにより、業務品質を確保しつつ年金事務所の円滑な相談対応及び混雑緩和を図ることを目的としている。
実績	各四半期ごとに繁忙期等の実情に見合った実施計画の見直しを行うとともに、年金記録相談の減少といった状況を踏まえ社会保険労務士を配置する相談ブースについて、年金記録相談ブースから一般相談ブースへの移行を図るなど円滑な業務実施に努めたことにより、年金事務所の混雑状況が緩和されるなどの効果を上げた。しかしながら、社会保険労務士による年金記録の業務目的外閲覧(自己記録の検索6件)が発生したため、社会保険労務士会において、該当社会保険労務士との再委託契約を解除する事象も発生した。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。また、受託事業者が行う本業務に関連する研修においては、機構職員を講師として派遣するなどの連携も図られている。なお、自己記録の検索であっても業務目的外閲覧に該当するため、引き続き再発防止に向けた取組を徹底することが必要である。
------	---

番号：11

外部委託の名称	統合通知書の作成及び発送準備業務
外部委託業務責任者	年金給付部長
契約締結日	平成23年4月25日
契約終了日	平成23年6月3日
受託事業者	株式会社イセトー、エヌ・ティ・ティ・コムウェア・ピリングソリューション株式会社、カワセコンピュータサプライ株式会社、共同印刷株式会社、小林クリエイティブ株式会社、株式会社ディーエムエス、東京ラインプリンタ印刷株式会社、東洋印刷株式会社、東洋紙業株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、ナカバヤシ株式会社、日本電算機用品株式会社、株式会社ビーエフ、光ビジネスフォーム株式会社、株式会社ビー・プロ
契約実績額	441百万円
外部委託の目的	本業務は、平成23年度の物価スライド後の年金額と年間分の年金振込予定額をお客様にお知らせするため、年金額改定通知書と年金振込通知書を合わせた「統合通知書」の作成及び発送準備を行うものである。作成用のデータの抽出から発送までの期間が短期間であり、作成数も大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：12

外部委託の名称	文書等保管業務
外部委託業務責任者	業務管理部長
契約締結日	平成23年4月1日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	株式会社ワンビシアーカイブズ
契約実績額	213百万円
外部委託の目的	日本年金機構が保有する個人情報文書や届書等（以下「保管物」という。）について、機構内で保管することは物理的に困難であるため、保管物を保管する業務、出庫した保管物を集荷・入庫する業務、保管物を出庫し機構へ配送する業務等について、安全確保された設備や集配送等の体制を有する者へ外部委託し、一体的に管理・運営することにより効率化を図ることを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：13

外部委託の名称	年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ業務
外部委託業務責任者	記録問題対策部長
契約締結日	平成23年4月1日
契約終了日	平成23年10月31日
受託事業者	アデコ株式会社、株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト、株式会社KDDIエボルバ、株式会社テレマーケティングジャパン、株式会社もしもしホットライン
契約実績額	31,032百万円
外部委託の目的	本業務は、厚生労働大臣が日本年金機構に対し設定した中期目標に基づき、平成22年度より実施している。1.8万人という規模を要する臨時的な事業であり、作業体制の確保・管理、効率的で正確な業務の実施が必要であることから、平成23年度においてもノウハウを有する者に外部委託することにより実施することとした。
実績	業務の進捗については、東日本大震災の影響等もあり前半は遅れがあったが、拠点ごとの進捗管理や週次単位で計画値との乖離確認等を的確に行うことにより、最終的には計画値を超える状況となった。また、品質管理指標に基づく分析・改善や抜き打ち検査等を行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ要求水準を満たしており、契約時に合意したサービス水準を達成している。ただし、一部の拠点において、定められた手順に則っていない処理が見受けられたため、これらの案件については再審査を行わせることとした。

評価結果	本業務の目的は概ね達成していると認められる。なお、一部の拠点において手順に則っていない処理が行われていた事象については、受託事業者の業務内容の管理・監視の一部が不十分であったと認められることから、再発防止に向けた改善措置を的確に講じる必要がある。
------	---

番号：14

外部委託の名称	国民年金過年度保険料催告状兼納付書の作成及び発送準備業務（平成23年6月～7月発行分）
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成23年5月23日
契約終了日	平成23年8月5日
受託事業者	株式会社アテナ、エヌ・ティ・ティ・コムウェア・ビルディングソリューション株式会社、東洋印刷株式会社、東洋紙業株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、ナカバヤシ株式会社、株式会社ビーエフ、株式会社ビー・プロ
契約実績額	359百万円
外部委託の目的	本業務は、過年度分の国民年金保険料未納期間を有するお客様に対して発送する国民年金過年度保険料催告状兼納付書の作成及び発送準備を行うものである。作成用のデータの抽出から発送までの期間が短期間であり、作成数も大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：15

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成23年7月定時分）の作成及び発送準備業務
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成23年5月23日
契約終了日	平成23年6月30日
受託事業者	共同印刷株式会社
契約実績額	166百万円
外部委託の目的	本業務は、国民年金第1号被保険者のうち、平成23年6月分まで免除・猶予に該当しているお客様に対して発送する7月分以降の国民年金保険料納付書の作成及び発送準備を行うものである。作成用のデータの抽出から発送までの期間が短期間であり、作成数も大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：16

外部委託の名称	ねんきん定期便等の事後処理に係る業務
外部委託業務責任者	記録管理部長
契約締結日	平成23年4月1日
契約終了日	平成23年6月30日
受託事業者	株式会社もしもしホットライン
契約実績額	272百万円
外部委託の目的	本業務は、ねんきん定期便等を受取りになられたお客様より回答のあった年金加入記録について、確認・照会・審査・記録補正等の一連の業務を行うものである。早期に処理を行うことが必要なうえ、処理件数が大量であり日本年金機構の職員のみで対応することが困難であることから、業務を外部委託することにより効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：17

外部委託の名称	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成23年10月～平成24年3月発送分）
外部委託業務責任者	記録管理部長
契約締結日	平成23年8月10日、平成23年8月15日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	株式会社アイネット、株式会社イセトー、株式会社恵和ビジネス、小林クリエイト株式会社、大和コンピューターサービス株式会社、株式会社ディーエムエス、東洋紙業株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、株式会社ビーエフ、株式会社ビー・プロ
契約実績額	1,963百万円
外部委託の目的	本業務は、年金の加入記録や保険料の納付実績等をお客様にお知らせするために送付する「ねんきん定期便」の作成及び発送準備を行うものである。作成する「ねんきん定期便」が大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であった。また、別送の申出をされているお客様に誤って別送対象者としての取扱いをせずにお送りするという事象も発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。なお、送付誤りの事象について引き続き再発防止に向けた取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：18

外部委託の名称	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成23年10月定期支払分）
外部委託業務責任者	年金給付部長
契約締結日	平成23年9月2日
契約終了日	平成23年10月5日
受託事業者	株式会社イセトー、カワセコンピュータサプライ株式会社、共同印刷株式会社、小林クリエイト株式会社、東京ラインプリンタ印刷株式会社、東洋紙業株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、ナカバヤシ株式会社、日本電算機用品株式会社、株式会社ビーエフ、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	232百万円
外部委託の目的	本業務は、平成23年10月分から年金の支払額が変更となるお客様に送付する年金振込通知書の作成及び発送準備を行うものである。作成用のデータの抽出から発送までの期間が短期間であり、作成数も大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であった。また、文字変換プログラム誤りによる印字ミスの事象も発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ問題なく、契約時に合意したサービス水準を概ね達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても概ね達成していると認められる。なお、印字ミスの事象について引き続き再発防止に向けた取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：19

外部委託の名称	公的年金等の受給者の扶養親族等申告書の作成及び発送準備業務
外部委託業務責任者	年金給付部長
契約締結日	平成23年9月9日
契約終了日	平成23年10月26日
受託事業者	株式会社アテナ、エヌ・ティ・ティ・コムウェア・ビルディングソリューション株式会社、株式会社エヌ・ユー・エス、株式会社ディーエムエス
契約実績額	101百万円
外部委託の目的	本業務は、翌年の課税対象となる見込みの公的年金等を受給されているお客様に対して送付する扶養親族等申告書の作成及び発送準備を行うものである。作成用のデータの抽出から発送までの期間が短期間であり、作成数も大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：20

外部委託の名称	社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の作成及び発送準備業務
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成23年9月27日
契約終了日	平成23年11月2日、平成24年1月31日、平成24年3月19日
受託事業者	共同印刷株式会社、株式会社恵和ビジネス、株式会社高速、小林クリエイト株式会社、株式会社ディーエムエス、東京ラインプリンタ印刷株式会社、東洋印刷株式会社、東洋紙業株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、ナカバヤシ株式会社、日本電算機用品株式会社、株式会社ビーエフ、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	181百万円
外部委託の目的	本業務は、社会保険料控除（年末調整・確定申告）の申告で必要となる社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の作成及び発送準備を行うものである。作成用のデータの抽出から発送までの期間が短期間であり、作成数も大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：21

外部委託の名称	厚生年金保険等の未適用事業所に対する訪問等加入勧奨業務
外部委託業務責任者	厚生年金保険部長
契約締結日	平成23年10月6日、平成23年10月13日
契約終了日	平成24年3月12日
受託事業者	株式会社アイヴィジット、株式会社アイ・シー・アール、SATO社会保険労務士法人
契約実績額	264百万円
外部委託の目的	本業務は、日本年金機構が行う厚生年金保険等の適用促進事業のうち、厚生年金保険等の加入の届出を行っていない事業所に対して、事業所の現状確認、厚生年金保険等の制度等について説明を行い、自主的な加入の届出を勧奨するものである。対象となる事業所数が大量となることから、業務を外部委託することにより効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	業務の進捗については、概ね順調な状況であった。また、事業所に対する現状確認や制度等の説明の実施状況についても概ね問題はなかった。しかしながら、自主的な加入の届出について、目標とする数値を上回ることができなかったことから、サービス水準の一部が未達成となった。

評価結果	サービス水準の一部が未達成となったことから、受託事業者の業務内容の管理・監視の一部が不十分であったと認められる。担当部署における外部委託管理体制の強化や本業務の仕様等の見直しを行うことにより、サービス水準の達成に向けた改善を図ることが必要である。
------	---

(注)：平成22年度に実施した本業務において、契約終了後、受託事業者の一部契約不履行が判明したことから、平成24年度に実施する本業務については、再発防止のため、仕様内容の見直しや受託事業者の管理・監視の徹底を図ることとしている。

番号：22

外部委託の名称	ねんきん定期便等の事後処理に係る業務
外部委託業務責任者	記録管理部長
契約締結日	平成23年8月4日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	株式会社もしもしホットライン
契約実績額	169百万円
外部委託の目的	本業務は、ねんきん定期便等を受取りになられたお客様より回答のあった年金加入記録について、確認・照会・審査・記録補正等の一連の業務を行うものである。早期に処理を行うことが必要なうえ、処理件数が大量であり日本年金機構の職員のみで対応することが困難であることから、業務を外部委託することにより効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については概ね順調な状況であり、業務品質についても問題のない状況であったことから、契約時に合意したサービス水準を達成している。

評価結果	受託事業者の業務内容を適正に管理・監視していると認められ、本業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：23

外部委託の名称	公的年金等の源泉徴収票の作成及び発送準備業務
外部委託業務責任者	年金給付部長
契約締結日	平成23年12月2日
契約終了日	平成24年1月10日、平成24年1月12日、平成24年1月14日
受託事業者	株式会社イセトー、株式会社エヌ・ユー・エス、カワセコンピュータサプライ株式会社、共同印刷株式会社、株式会社恵和ビジネス、高速紙工業株式会社、小林クリエイト株式会社、東京ラインプリンタ印刷株式会社、東洋紙業株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、ナカバヤシ株式会社、日本電算機用品株式会社、株式会社ビーエフ、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	354百万円
外部委託の目的	本業務は、所得税の課税対象となる老齢または退職を支給事由とする年金を受給されているお客様に対して送付する源泉徴収票の作成及び発送準備を行うものである。作成用のデータの抽出から発送までの期間が短期間であり、作成数も大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗については順調な状況であったが、日本年金機構が受託事業者へ誤った印字仕様書を渡したことにより、印字誤りの源泉徴収票を一部のお客様に発送してしまう事象が発生したため、業務品質については十分ではない部分があった。また、受託事業者の管理・監視において、一部（個人情報の安全確保の措置に関する検査）が不十分であった。

評価結果	本業務の目的は概ね達成していると認められる。なお、印字誤りの事象については、担当部署内における仕様内容等のチェック機能の不全が原因であることから、チェックが効果的に機能するよう外部委託管理体制の改善を図る必要がある。また、個人情報の安全確保の措置に関する検査についての的確に行う必要がある。
------	---

番号：24

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成24年4月定時分）の作成及び発送準備業務
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成23年12月12日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	株式会社アテナ、エヌ・ティ・ティ・コムウェア・ビリングソリューション株式会社、共同印刷株式会社、東洋印刷株式会社、東洋紙業株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、日本通信紙株式会社、株式会社ビーエフ、株式会社ビー・プロ、株式会社谷口製作所
契約実績額	1,128百万円
外部委託の目的	本業務は、国民年金第1号被保険者のうち、現金で保険料を納付されるお客様に対して発送する国民年金保険料納付書の作成及び発送準備を行うものである。作成用のデータの抽出から発送までの期間が短期間であり、作成数も大量であることから日本年金機構の設備等で対応することが困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することにより、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務の進捗は順調な状況であった。業務品質についても概ね順調な状況であったが、受託事業者のプリンタの不良により、納付書のバーコードがコンビニエンスストアで読み取れない事象（以下「読み取り不能事象」という。）が一部発生した。

評価結果	本業務の目的は概ね達成していると認められる。なお、読み取り不能事象については、受託事業者の設備に原因があることから、業務内容の管理・監視において把握することは困難と思われるが、同様の事象の再発防止策として、当該事象の周知や適切な設備メンテナンスの実施等を受託事業者に求めていくことが必要である。
------	---

番号：25

外部委託の名称	年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ業務
外部委託業務責任者	記録問題対策部長
契約締結日	平成23年11月1日
契約終了日	平成24年3月31日
受託事業者	アデコ株式会社、株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト、株式会社KDDIエボルバ、株式会社テレマーケティングジャパン、株式会社もしもしホットライン
契約実績額	24,460百万円
外部委託の目的	本業務は、厚生労働大臣が日本年金機構に対し設定した中期目標に基づき、平成22年度より実施している。1.8万人という規模を要する臨時的な事業であり、作業体制の確保・管理、効率的で正確な業務の実施が必要であることから、平成23年度においてもノウハウを有する者に外部委託することにより実施することとした。
実績	業務の進捗については、拠点ごとの進捗管理や週次単位で計画値との乖離確認等を的確に行うことにより、計画値を超える状況であった。この点については、契約の単価ベースの見直し（席数等をベースにした契約から処理件数をベースにした契約へ）も起因していると考えられる。また、品質管理指標に基づく分析・改善や抜き打ち検査等を行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた。全体としてみれば、納期・品質ともにほぼ要求水準を満たしており、契約時に合意したサービス水準を達成している。ただし、一部の拠点において、定められた手順に則っていない処理が見受けられたため、これらの案件については再審査を行わせることとした。

評価結果	本業務の目的は概ね達成していると認められる。なお、一部の拠点において手順に則っていない処理が行われていた事象については、受託事業者の業務内容の管理・監視の一部が不十分であったと認められることから、再発防止に向けた改善措置を的確に講じる必要がある。
------	---