

平成24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調達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24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25年3月31日までに契約が終了した業務の外部委託34件です。

平成24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」 契約締結日順

番号	外 部 委 託 の 名 称
1	国民年金・健康保険及び厚生年金保険の共同処理委託
2	各種届書の入力業務委託（北海道ブロック本部）
3	各種届書の入力業務委託（南関東ブロック本部）
4	各種届書の入力業務委託（九州ブロック本部）
5	各種届書の入力業務委託（北関東・信越ブロック本部）
6	各種届書の入力業務委託（中国ブロック本部）
7	各種届書の入力業務委託（東北ブロック本部）
8	各種届書の入力業務委託（中部ブロック本部）
9	決定通知書等の発送準備業務
10	各種届書の入力業務委託（四国ブロック本部）
11	各種届書の入力業務委託（近畿ブロック本部）
12	健康保険・厚生年金保険適用関係届書パンチ委託
13	国民年金保険料納付書（随時分）の作成及び発送準備業務（平成23年10月～平成25年3月発送分）
14	未支給決定通知書等の作成及び発送準備業務
15	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（年間分）
16	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成24年4月～平成25年3月発送分）
17	「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
18	ねんきん定期便等の事後処理及び共済過去記録整備等の業務
19	文書等保管業務
20	年金相談窓口等の運営業務

21	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
22	統合通知書の作成及び発送準備業務
23	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24年6月～7月発行分）
24	国民年金保険料納付書（平成24年7月定時分）の作成及び発送準備業務
25	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成24年8月定期支払分）
26	国民年金保険料納付案内・勧奨事業
27	各種届書の入力業務委託
28	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成24年10月定期支払分）
29	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
30	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
31	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24年11月発行分）
32	国民年金保険料納付書（平成25年4月定時分）の作成及び発送準備業務
33	公的年金等の源泉徴収票の作成及び発送準備業務
34	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）21と34は同一業務であるが、契約期間が異なる。

番号：1

外部委託の名称	国民年金・健康保険及び厚生年金保険の共同処理委託
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成22年8月24日、平成22年8月25日、平成22年8月26日、平成22年8月27日、平成22年9月9日、平成22年9月10日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社ウイン、エヌ・ティ・ティ・データ・カスタマサービス株式会社、NDSデータソリューションズ株式会社、株式会社共栄データセンター、株式会社KOK、株式会社徳島データサービス、トランス・コスモス株式会社、株式会社ムサシ、株式会社ももしもホットライン、株式会社リクルートスタッフィング
契約実績額	2,694百万円
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における国民年金及び健康保険・厚生年金保険に係る適用業務、保険料収納業務及び年金給付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	一部において、業務開始時・繁忙期における履行遅延等の事象が発生した。また、誤送付や誤処理等の事象も一部の受託事業者において契約期間を通して発生した。しかしながら、受託事業者へ改善要望・指導等を適宜行い、業務品質の維持・向上に努めた結果、誤送付等は全体的には契約期間内においては減少傾向となり、予定した委託業務は全て処理され、当該業務の目的は概ね達成することができた。

評価結果	一部において履行遅延や誤送付等が発生したものの、受託事業者へ改善要望・指導等を適宜行い、業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。また、契約終了後の次期契約を円滑に履行するための仕様書への業務引継条項の追加など、様々な改善措置も講じられている。引き続き、業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、誤送付等の再発防止を含め、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	--

番号：2

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託（北海道ブロック本部）
外部委託業務責任者	北海道ブロック本部長
契約締結日	平成22年8月27日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	東京ソフト株式会社
契約実績額	251百万円
外部委託の目的	日本年金機構北海道ブロック本部北海道事務センターにおいて、厚生年金保険、国民年金及び年金給付に関する各種届書等の専用端末への入力業務及び入力に付随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	一部において、業務開始時・繁忙期における履行遅延等の事象や、届書の誤入力等の事象が発生した。しかしながら、毎日の状況確認及び委託予定件数確認、事務処理誤り事例集の受託事業者への提供、誤りの発生頻度の高い届書の原因究明と分析結果の受託事業者への提供などの施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めた結果、納期・品質ともに全体的には改善が図られ、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部において履行遅延や誤入力等が発生したものの、毎日の状況確認及び委託予定件数確認、事務処理誤り事例集の受託事業者への提供、誤りの発生頻度の高い届書の原因究明と分析結果の受託事業者への提供などの施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、委託業務の品質向上に継続的に取り組む必要がある。
------	--

番号：3

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託（南関東ブロック本部）
外部委託業務責任者	南関東ブロック本部長
契約締結日	平成22年8月27日、平成22年9月2日、平成22年9月7日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社アプリコット、株式会社コンピュータービジネス、株式会社総合キャリアオプション、東京ソフト株式会社、株式会社東計電算、富士ソフトサービスビューロ株式会社、株式会社マックスコム
契約実績額	1,072百万円
外部委託の目的	日本年金機構南関東ブロック本部の各事務センターにおいて、厚生年金保険、国民年金及び年金給付に関する各種届書等の専用端末への入力業務及び入力に付随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	一部において、業務開始時・繁忙期における履行遅延等の事象や、届書の誤入力等の事象が発生した。しかしながら、受託事業者の業務フローごとの生産性の管理と精緻な進捗管理や受託事業者への委託件数の事前通知などの施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めた結果、納期・品質ともに全体的には改善が図られ、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部において履行遅延や誤入力等が発生したものの、受託事業者の業務フローごとの生産性の管理と精緻な進捗管理や受託事業者への委託件数の事前通知などの施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務がほぼ処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	--

番号：4

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託（九州ブロック本部）
外部委託業務責任者	九州ブロック本部長
契約締結日	平成22年8月27日、平成22年9月1日、平成22年9月8日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社KOK、株式会社コンピュータービジネス、東京ソフト株式会社、株式会社マックスコム
契約実績額	457百万円
外部委託の目的	日本年金機構九州ブロック本部の各事務センターにおいて、厚生年金保険、国民年金及び年金給付に関する各種届書等の専用端末への入力業務及び入力に付随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	一部において、業務開始時・繁忙期における履行遅延等の事象や、届書の誤入力等の事象が発生した。しかしながら、委託件数の可能な範囲での事前通知、初年度繁忙期の反省を踏まえた次年度繁忙期における再三の打ち合わせ及び届書の誤入力が多い箇所への委託前のマーキングによる注意喚起などの施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めた結果、納期・品質ともに全体的には改善が図られ、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部において履行遅延や誤入力等が発生したものの、委託件数の可能な範囲での事前通知、初年度繁忙期の反省を踏まえた次年度繁忙期における再三の打ち合わせ及び届書の誤入力が多い箇所への委託前のマーキングによる注意喚起などの施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	---

番号：5

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託（北関東・信越ブロック本部）
外部委託業務責任者	北関東・信越ブロック本部長
契約締結日	平成22年8月30日、平成22年9月2日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社KSKデータ、ケービックス株式会社、株式会社総合キャリアオプション、東京ソフト株式会社
契約実績額	469百万円
外部委託の目的	日本年金機構北関東・信越ブロック本部の各事務センターにおいて、厚生年金保険、国民年金及び年金給付に関する各種届書等の専用端末への入力業務及び入力に付随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	一部において、業務開始時・繁忙期における履行遅延等の事象や、届書の誤入力等の事象が発生した。しかしながら、繁忙期における処理可能件数の事前打ち合わせや委託見込件数の分析、入力誤りに関する資料の受託事業者への提供などの施策とともに、受託事業者への多種多様の改善指示・指導を行うことにより業務品質の維持・向上に努めた結果、納期・品質ともに全体的には改善が図られ、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部において履行遅延や誤入力等が発生したものの、繁忙期における処理可能件数の事前打ち合わせや委託見込件数の分析、入力誤りに関する資料の受託事業者への提供などの施策とともに、受託事業者への多種多様の改善指示・指導を行うことにより業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、委託業務の品質向上に継続的に取り組む必要がある。
------	---

番号：6

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託（中国ブロック本部）
外部委託業務責任者	中国ブロック本部長
契約締結日	平成22年8月30日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社ウイン、株式会社グロップ、株式会社ケー・デー・シー、株式会社KOK、 テンプスタッフフォーラム株式会社
契約実績額	200百万円
外部委託の目的	日本年金機構中国ブロック本部の各事務センターにおいて、厚生年金保険、国民年金及び年金給付に関する各種届書等の専用端末への入力業務及び入力に付随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	一部において、業務開始時・繁忙期における履行遅延等の事象や、届書の誤入力等の事象が発生した。しかしながら、受託事業者への委託予定件数の可能な範囲での事前通知や、届書の誤入力が多い箇所への委託前のマーキングによる注意喚起などの施策とともに、受託事業者への多種多様な改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めた結果、全体的には納期・品質ともに改善が図られ、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部において履行遅延や誤入力等が発生したものの、受託事業者への委託予定件数の可能な範囲での事前通知や、届書の誤入力が多い箇所への委託前のマーキングによる注意喚起などの施策とともに、受託事業者への多種多様な改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	---

番号：7

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託（東北ブロック本部）
外部委託業務責任者	東北ブロック本部長
契約締結日	平成22年9月1日、平成22年9月7日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社KOK、株式会社KDS、テンプスタッフ・カメイ株式会社
契約実績額	341百万円
外部委託の目的	日本年金機構東北ブロック本部の各事務センターにおいて、厚生年金保険、国民年金及び年金給付に関する各種届書等の専用端末への入力業務及び入力に付随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	業務進捗状況は、処理件数のデータ集積に基づく委託件数の的確な予測、委託件数の可能な範囲での事前予告及び業務の繁閑に合わせた引き渡し数量の調整等が功を奏し、全体的に順調であった。一部において誤入力が発生したものの、受託事業者における二重チェックの徹底や作業体制の遵守、入力方法やチェック方法の受託事業者独自の創意工夫等とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めた結果、改善が図られ、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部について誤入力等が発生したものの、受託事業者における二重チェックの徹底や作業体制の遵守、入力方法やチェック方法の受託事業者独自の創意工夫等とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	---

番号：8

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託（中部ブロック本部）
外部委託業務責任者	中部ブロック本部長
契約締結日	平成22年9月1日、平成22年9月2日、平成22年9月7日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社e-エントリー、株式会社KOK、テンプスタッフフォーラム株式会社、東京ソフト株式会社、株式会社マックスコム、
契約実績額	636百万円
外部委託の目的	日本年金機構中部ブロック本部の各事務センターにおいて、厚生年金保険、国民年金及び年金給付に関する各種届書等の専用端末への入力業務及び入力に付随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	一部において、業務開始時・繁忙期における履行遅延等の事象や、誤入力等の事象が発生した。しかしながら、運用マニュアルの見直し及び届書の誤入力が多い箇所への委託前のマーキングによる注意喚起等の施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めた結果、納期・品質ともに全体的には改善が図られ、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部において履行遅延や誤入力等が発生したものの、運用マニュアルの見直し及び届書の誤入力が多い箇所への委託前のマーキングによる注意喚起等の施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	--

番号：9

外部委託の名称	決定通知書等の発送準備業務
外部委託業務責任者	南関東ブロック本部長
契約締結日	平成22年9月10日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社大幹ビジネスサービス
契約実績額	100百万円
外部委託の目的	日本年金機構南関東ブロック本部東京事務センターにおける健康保険・厚生年金保険に係る届書の適用関係決定通知書及び承認通知書等の封入・封緘及び発送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	定期的な進捗管理や繁忙期前の随時打ち合わせをきめ細やかに行うことにより、契約期間を通じて履行遅延は一切発生しなかった。受託事業者の確認不足による誤送付が1件発生したが、再発防止策に取り組むとともに、発生が契約終了直前でもあったため、引き続きの業務の受託事業者に対しても発生原因を提示し、誤送付防止のための取り組みを求めている。全体として、納期・品質ともにほぼ問題なく、当該業務の目的を達成することができた。

評価結果	誤送付が1件発生したものの継続的に再発防止に取り組んでおり、履行遅延は発生せず、予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	--

番号：10

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託（四国ブロック本部）
外部委託業務責任者	四国ブロック本部長
契約締結日	平成22年9月10日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社ウイン、株式会社セシールコミュニケーションズ、テンプスタッフフォーラム株式会社、株式会社徳島派遣センター
契約実績額	134百万円
外部委託の目的	日本年金機構四国ブロック本部の各事務センターにおいて、厚生年金保険、国民年金及び年金給付に関する各種届書等の専用端末への入力業務及び入力に付随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	一部において、業務開始時における履行遅延等の事象や、届書の誤入力等の事象が発生した。しかしながら、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めた結果、納期・品質ともに全体的には改善が図られ、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部において履行遅延や誤入力等が発生したものの、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	---

番号：11

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託（近畿ブロック本部）
外部委託業務責任者	近畿ブロック本部長
契約締結日	平成22年10月1日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	伊藤喜ベストメイツ株式会社、株式会社ウイン、株式会社KOK、テルウェル西日本株式会社、 テンプスタッフフォーラム株式会社、東京ソフト株式会社、富士ソフトサービスビューロ株式会社
契約実績額	689百万円
外部委託の目的	日本年金機構近畿ブロック本部の各事務センターにおいて、厚生年金保険、国民年金及び年金給付に関する各種届書等の専用端末への入力業務及び入力に付随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	一部において、業務開始時・繁忙期の履行遅延等の事象や、届書の誤入力等の事象が発生した。しかしながら、誤りの発生頻度の高い届書の原因究明やそれに基づく受託事業者への重点的な指摘、改善事項についての意見交換や情報共有、受託事業者が業務委託員へ行った指導内容について機構へ報告させる、等の施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより、業務品質の維持・向上に努めた結果、全体的には改善が図られ、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部において履行遅延や誤入力等が発生したものの、誤りの発生頻度の高い届書の原因究明やそれに基づく受託事業者への重点的な指摘、改善事項についての意見交換や情報共有、受託事業者が業務委託員へ行った指導内容について機構へ報告させる、等の施策とともに、受託事業者への多種多様の改善要望・指導等を行うことにより、業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	--

番号：12

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委託
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成23年8月8日、平成23年8月9日
契約終了日	平成24年9月30日
受託事業者	株式会社NDS、NDSデータソリューションズ株式会社、株式会社ケーシーエスデータワークス、株式会社KDS、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、東京ソフト株式会社
契約実績額	379百万円
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において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、紙で提出された届書を磁気媒体等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ものの、一部において、誤入力等の事象が発生した。しかしながら、受託事業者へ多種多様な改善要望・指導等を行い、業務品質の維持・向上に努めた結果、入力誤り等は全体的には減少傾向となり、予定した委託業務は全て処理され、当該業務の目的は概ね達成することができた。

評価結果	一部において誤入力等が発生したものの、受託事業者へ多種多様な改善要望・指導等を行い、業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。また、届書の毀損・紛失リスクの軽減及び納期短縮のために届書を画像データ化し伝送する方法の導入・拡大などの様々な改善措置も講じられている。引き続き、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	---

番号：13

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（平成23年10月～平成25年3月発送分）
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成23年8月23日
契約終了日	平成25年3月31日
受託事業者	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	1,349百万円
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。作成用データ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に対応することが困難なため、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で、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	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・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。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り組みを行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：14

外部委託の名称	未支給決定通知書等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6日
契約終了日	平成24年9月28日
受託事業者	ナカバヤシ株式会社
契約実績額	103百万円
外部委託の目的	本業務は未支給決定通知書等を作成し、未支給年金請求者等に通知するものである。毎月の作成用データの抽出から発送までの期間が短期間であること、作成する通知書も大量であることから機構の設備等で対応することが困難であり、効率的に実施する必要があることから外部委託により行うものである。
実績	業務の進捗については順調な状況であった。また、受託事業者のプログラムミスによる印字誤りの事象も一部発生したが、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	プログラムミスによる印字誤りの事象も一部発生したが、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・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。なお、印字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：15

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（年間分）
外部委託業務責任者	年金給付部長
契約締結日	平成23年10月7日
契約終了日	平成24年9月28日
受託事業者	ナカバヤシ株式会社
契約実績額	116百万円
外部委託の目的	本業務は、年金振込通知書を作成し、年金受給者に通知するものである。毎月の作成用データ抽出から翌月初旬の発送までの期間が短期間であること、作成量も大量であることから機構の設備等で対応することが困難であり、また効率的に実施する必要があることから外部委託により行うものである。
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	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成24年4月～平成25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24年2月6日
契約終了日	平成25年3月31日
受託事業者	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、 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、日本電算機用品株式会社、 株式会社ビーエフ
契約実績額	2,189百万円
外部委託の目的	本業務は「ねんきん定期便」を作成し、被保険者等に発送するものである。作成する「ねんきん定期便」が大量であるため、機構の設備等で対応することが困難であり、効率的に実施する必要があることから外部委託により行うものである。
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、印字機等の不具合により印字が不備である状態で発送してしまう事象も一部発生したが、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	印字機等の不具合により印字が不備である状態で発送してしまう事象も一部発生したが、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・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。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：17

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24年2月7日
契約終了日	平成25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	428百万円
外部委託の目的	「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	業務の運営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：18

外部委託の名称	ねんきん定期便等の事後処理及び共済過去記録整備等の業務
外部委託業務責任者	記録管理部長
契約締結日	平成24年2月15日
契約終了日	平成25年3月31日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	583百万円
外部委託の目的	ねんきん定期便等について、「年金加入記録照会票」又は「年金加入記録回答票」若しくは「旧農林共済組合年金加入記録回答票」により記録調査の申し立てが返送されており、共済過去記録整備についても、「共済組合等加入記録回答票」や「ねんきん特別便」で共済組合等の調査依頼があった方の共済記録整備及び共済組合宛照会が必要なものなど、ご本人宛に回答できていないものについて、速やかにご本人宛回答を行う必要があるが、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、効率的に処理を行うために外部委託することとした。
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：19

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24年3月28日
契約終了日	平成25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	209百万円
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、日本年金機構本部内にて全てを保管することは物理的に困難であり、またこれらの保管物を効率的かつ安全に保管する必要性があるため。
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	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24年3月30日
契約終了日	平成25年3月29日
受託事業者	47都道府県社会保険労務士会
契約実績額	2,274百万円
外部委託の目的	3号不整合記録の対応や年金額のマイナス改定及び今後段階的に実施される制度改正等の影響等による相談需要の増加に機動的に対応するとともに相談業務の品質を確保しつつ年金事務所の混雑緩和を図ることを目的としている。
実績	各四半期ごとに行う「実施計画書」に基づき、各社会保険労務士会が相談担当社会保険労務士を計画どおり各年金事務所へ配置し、委託要領に定める相談業務を履行することができたことで、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。また、説明誤りや業務目的外閲覧などの事象も一部発生したが、再発防止に向け社会保険労務士会との連絡・報告体制の整備を図るとともに、研修の充実及び業務改善指導等を適宜行い業務品質の維持・向上に努めた。また、お客様アンケートの実施結果から業務品質は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	説明誤りや業務目的外閲覧などの事象も一部発生したが、再発防止に向け各社会保険労務士会との連絡・報告体制の整備を図るとともに、研修の充実及び業務改善指導等を適宜行い業務品質の維持・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。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、説明誤りなどの事務処理誤り件数は改善傾向にあるが、引き続き再発防止に向けた取り組みを徹底することが必要である。
------	---

番号：21

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24年4月1日
契約終了日	平成24年12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	37,624百万円
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年度から実施してきている。平成24年度においても1.5万人という規模を要する事業であり、大勢のスタッフの確保や管理、効率的で正確な業務の実施が可能な、現に本事業を実施している者を活用することが不可欠であることから、外部委託することにより実施することとした。
実績	受託事業者のスキルとスピードのアップにより業務効率が向上しており、業務の進捗については順調な状況であった。全国平均の誤納品率は引き続き低下傾向にあり、一層の品質向上が進んでいる。また、一部の拠点で手順の誤りが見受けられたが、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・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。なお、引き続き誤納品率の低下に向けた一層の取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：22

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24年4月26日
契約終了日	平成24年6月5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・ビ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、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、 株式会社ビーエフ
契約実績額	461百万円
外部委託の目的	本業務は、統合通知書を作成し、年金受給者等に通知するものである。作成用データの抽出から発送までの期間が短期間であること、作成量も大量であることから機構の設備等で対応することが困難であり、効率的に実施する必要があることから外部委託により行うものである。
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。また、コールセンターへの入電件数の集中を防ぐため、発送方法の見直しを行った。

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	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24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24年5月22日
契約終了日	平成24年8月3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、株式会社谷口製作所
契約実績額	342百万円
外部委託の目的	本業務は、過年度に国民年金保険料未納期間を有するお客様に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。作成用データ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なため、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で、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：24

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成24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24年5月22日
契約終了日	平成24年6月30日
受託事業者	株式会社ビーエフ
契約実績額	167百万円
外部委託の目的	本業務は、平成24年6月分まで免除・猶予に該当しているお客様に発送する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。作成用データ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なため、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で、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：25

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24年8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24年6月29日
契約終了日	平成24年8月3日
受託事業者	株式会社イセトー、エースビジネスフォーム株式会社、株式会社高速、株式会社タナカ、日本電算機用品株式会社、株式会社ビーエフ
契約実績額	111百万円
外部委託の目的	本業務は、年金振込通知書を作成し、年金受給者等に通知するものである。作成用データの抽出から発送までの期間が短期間であること、作成量も大量であることから機構の設備等で対応することが困難であり、効率的に実施する必要があることから外部委託により行うものである。
実績	業務の進捗については順調な状況であった。受託事業者の印字プログラム誤りによる表裏不一致の印字誤りの発送という事象も一部発生したが、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、コールセンターへの入電件数の集中を防ぐため、発送方法の見直しを行った。

評価結果	受託事業者の印字プログラム誤りによる事象が一部発生したが、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・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。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り組みを行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。
------	---

番号：26

外部委託の名称	国民年金保険料納付案内・勧奨事業
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成24年8月10日
契約終了日	平成25年1月31日
受託事業者	アイ・シー・アール シー・ヴィ・シー共同企業体、株式会社オリエントコーポレーション、 キャリアリンク株式会社、東京ソフト株式会社、株式会社バックスグループ、 日立トリプルウィン株式会社
契約実績額	1,026百万円
外部委託の目的	国民年金保険料の未納者に対し、保険料が納期限までに納付されていない事実の通知や納付されていない理由の確認並びに面接その他の方法による保険料の納付勧奨業務（免除勧奨含む）等を、一括して外部委託することにより、民間事業者の創意工夫やノウハウを最大限活用して、国民年金保険料の収納の向上を図ることを目的としている。（※）
実績	委託業務開始当初は、機構が送付した催告状の反応が高く、受託事業者の対応が受電中心となったため、架電実施件数が計画件数に達しないことがあった。そのため、機構が納付督促に関する情報提供を行う際には、未納者の反応度等、可能な限り受託事業者の実施体制を考慮することとした。また、一部の受託事業者において、委託業務開始当初に戸別訪問の実施要員の確保が予定数に達しない事象が発生したものの、受託事業者へ業務改善指示を的確に行い、戸別訪問員の欠員を速やかに解消し、納付案内勧奨実施件数の必須件数を上回った。全体としてみれば、SLA基準値を概ね達成し、委託業務の目的を達成することができた。
評価結果	架電実施件数が計画件数に達しない事象や戸別訪問の実施要員の確保が予定数に達しない事象が発生したものの、受託事業者へ業務改善指示を的確に行い、業務品質の維持・向上に努めている。納付案内勧奨実施件数の必須件数を上回り、予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。

※当該業務は、本来、公共サービス改革法に基づく国民年金保険料収納事業（市場化テスト）として実施予定であったが、一部の地区が入札の結果不落となり契約に至らず、公共サービス改革法の適用とならない随意契約として、期間を区切って契約したものである。

番号：27

外部委託の名称	各種届書の入力業務委託
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成24年8月31日
契約終了日	平成25年1月31日
受託事業者	東京ソフト株式会社、テンプスタッフ・カメイ株式会社、株式会社マックスコム、 テンプスタッフフォーラム株式会社、富士ソフトサービスビューロ株式会社、伊藤喜ベストメイツ株式会社、 株式会社KOK、テルウェル西日本株式会社、株式会社徳島派遣センター、株式会社ウイン
契約実績額	274百万円
外部委託の目的	日本年金機構各事務センターにおける国民年金、健康保険・厚生年金保険及び年金給付に係る届書等の入力業務及びその付随する業務を外部委託することにより、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。（※）
実績	一部の受託事業者において、少数ながら誤入力が発生したが、契約時に定めたサービス品質に関する合意における数値目標は達成した。発生した誤入力についても、受託事業者へ多種多様の改善要望・指導等を行い、業務品質の維持・向上に努めた結果、減少傾向となり、予定した委託業務は全て処理され、当該業務の目的は概ね達成することができた。

評価結果	一部において誤入力等が発生したものの、要求したサービス水準は数値目標を達成した。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。また、契約終了後の次期契約を円滑に履行するための仕様書への業務引継条項の追加や、誤入力防止のための届書の様式統一等に向けた取り組み、業務内容のより適正な管理・監視を可能とするためのサービスレベルの数値化に向けた取り組みなど、様々な改善措置も講じられている。引き続き、サービスレベルの数値化の精度向上、的確な業務内容の管理・監視及び仕様書等の改善を通じて、業務品質の維持・向上に継続的に取り組む必要がある。
------	---

※当該業務は、H24.10～H26.9を契約期間として全国の事務センターの委託先を選定する予定であったが、一部の事務センターが入札の結果不落となり契約に至らず、従前の委託先と引き続き期間を区切って随意契約したものである。

番号：28

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24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24年9月5日
契約終了日	平成24年10月4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、株式会社タナカ、東京ラインプリンタ印刷株式会社、東洋紙業株式会社、 ナカバヤシ株式会社、日本通信紙株式会社、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	286百万円
外部委託の目的	本業務は、年金振込通知書を作成し、年金受給者に通知するものである。作成用データ抽出から発送までの期間が短期間であること、作成量も大量であることから機構の設備等で対応することが困難であり、また効率的に実施する必要があることから外部委託により行うものである。
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。なお、本外部委託業務とは別の年金振込通知書作成で発生した表裏不一致事案の対応として、当該業務の受託事業者へ改めて通知書の表裏一致の確認の徹底を求め、品質向上に努めた。また、コールセンターへの入電件数の集中を防ぐため、発送方法の見直しを行った。

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：29

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24年9月10日
契約終了日	平成24年10月22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、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	106百万円
外部委託の目的	本業務は、扶養親族等申告書を作成し、年金受給者に届出していただくようお知らせをするものである。作成用データ抽出から発送までの期間が短期間であること、作成量も大量であることから機構の設備等に対応することが困難であり、また効率的に実施する必要があることから外部委託により行うものである。
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。なお、年金振込通知書作成で発生した表裏不一致事案の対応として、当該業務の受託事業者へ改めて宛名面と申告書面の一致の確認の徹底を求め、品質向上に努めた。また、コールセンターへの入電件数の集中を防ぐため、発送方法の見直しを行った。

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：30

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24年9月26日
契約終了日	平成24年11月2日、平成25年1月31日、平成25年3月19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・ビリングソリューション株式会社、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、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	182百万円
外部委託の目的	本業務は、社会保険料控除の申告（年末調整・確定申告）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。作成用データ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なため、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で、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：31

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24年11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24年10月19日
契約終了日	平成24年12月7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、共同印刷株式会社、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、株式会社ビー・プロ
契約実績額	298百万円
外部委託の目的	本業務は、過年度に国民年金保険料未納期間を有するお客様に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。作成用データ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なため、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で、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：32

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成25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24年11月30日
契約終了日	平成25年3月31日
受託事業者	株式会社アテナ、共同印刷株式会社、株式会社恵和ビジネス、株式会社高速、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、日本通信紙株式会社、株式会社谷口製作所
契約実績額	1,237百万円
外部委託の目的	本業務は、現金で保険料納付する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。作成用データ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に対応することが困難なため、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で、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。また、平成24年4月定時分納付書作成業務で発生したコンビニ収納用バーコード読み取り不能事案の対応として、コンビニ収納用バーコードの読み取りを全件実施したうえで、日本年金機構へ結果報告するよう業務改善を行った。

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：33

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24年12月3日
契約終了日	平成25年1月10日、平成25年1月15日、平成25年1月28日
受託事業者	株式会社イセトー、エースビジネスフォーム株式会社、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、東京ラインプリント印刷株式会社、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・プロ、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	400百万円
外部委託の目的	本業務は、源泉徴収票を作成し、年金受給者に通知するものである。作成用データの抽出から発送までの期間が短期間であること、作成量も大量であることから機構の設備等で対応することが困難であり、また効率的に実施する必要があることから外部委託により行うものである。
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。なお、年金振込通知書作成で発生した表裏不一致事案の対応として、当該業務の受託事業者へ改めて通知書の表裏一致の確認の徹底を求め品質向上に努めた。また、コールセンターへの入電件数の集中を防ぐため、発送方法の見直しを行った。

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：34

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25年1月1日
契約終了日	平成25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TMJ、株式会社もしもしホットライン
契約実績額	6,494百万円
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年度から実施してきている。平成24年度においても1.5万人という規模を要する事業であり、大勢のスタッフの確保や管理、効率的で正確な業務の実施が可能な、現に本事業を実施している者を活用することが不可欠であることから、外部委託することにより実施することとした。
実績	委託事業者のスキルとスピードのアップにより業務効率が向上しており、業務の進捗については順調な状況であった。全国平均の誤納品率は引き続き低下傾向にあり、一層の品質向上が進んでいる。また、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・向上に努めている。予定していた委託業務が全て処理されたことにより、当該業務の目的を概ね達成したと認められる。なお、引き続き誤納品率の低下に向けた一層の取組を行い、業務品質の維持・向上を図ることが必要である。