

平成 25 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 25 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 26 年 3 月 31 日までに契約が終了した業務の外部委託 35 件です。

平成25年度における業務の外部委託の実績及び評価結果

「公表対象の外部委託案件一覧」

業務別	番号	外 部 委 託 の 名 称
① 印刷業務関係	1	国民年金保険料の納付可能期間延長に伴う事前お知らせの作成及び発送準備業務
	2	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25年4月～平成26年3月発送分)
	3	国民年金保険料納付書（平成25年7月定時分）の作成及び発送準備業務
	4	国民年金保険料納付書（平成26年4月定時分）の作成及び発送準備業務
	5	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25年6月発行分)
	6	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
	7	支給額変更通知書・年金支払通知書の作成及び発送準備業務
	8	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（年間分）
	9	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成25年6月定期支払分）
	10	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成25年10月定期支払分）
	11	複数年金受給者の年金振込通知書の作成及び発送準備業務
	12	複数年金受給者の年金額改定通知書等の作成及び発送準備業務
	13	統合通知書の作成及び発送準備業務（平成25年10月特例水準解消分）
	14	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
	15	公的年金等の源泉徴収票の作成及び発送準備業務
	16	「ねんきんネット」お知らせ便の作成及び発送準備業務
	17	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成25年4月～平成26年3月発送分）
録② 共同等関係 整備等入力係	18	文書等の受付・発送・分離裁断・封入封緘及び管理等に関する業務委託
	19	年金給付にかかる届書等の点検・審査及び入力等に関する業務
	20	国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理委託

2共同入力記録整備等関係	21	ねんきん定期便等の受付（開封・仕分け等）及び記録整備等業務
③ 記録問題関係	22	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委託
	23	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（追加審査分）
	24	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に係る施行監理等業務委託
	25	記録問題対策に係る事業支援業務
	26	未統合記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ業務委託
	27	未統合記録持ち主検索に係る職員審査書類作成業務委託
	28	職員審査書類作成及び判明通知作成等業務委託
④ 用関係 厚年適	29	厚生年金保険等未適用事業所への訪問加入勧奨業務
	30	厚生年金保険等未適用事業所への文書・電話・訪問加入勧奨業務
⑤ 年金相談関係	31	第2コールセンターにおける年金電話相談業務
	32	「後納制度・3号相談専用ダイヤル」に係る電話相談業務
	33	「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
	34	年金相談窓口等の運営業務委託
⑥保管業務	35	文書等保管業務委託

番号：1

外部委託の名称	国民年金保険料の納付可能期間延長に伴う事前お知らせ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6月5日 平成24年6月7日 平成24年6月11日
契約終了日	平成25年7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、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、大和コンピューターサービス株式会社
契約実績額	737百万円
外部委託の目的	「国民年金及び企業年金等による高齢期における所得の確保を支援するための国民年金法等の一部を改正する法律（年金確保支援法）」に基づき、時効を過ぎた一定期間に係る後納保険料を利用できる対象者に、国民年金保険料の納付可能期間延長のお知らせ及び制度周知用リーフレットを送付し届出勧奨を行うもの。作成件数が大量であり、機構で対応することが困難であるため、外部委託を行い、当該業務の効率化・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	新規事業分であったが、仕様書・委託要領等に問題もなく業務を適正に履行できたと考えられる。また、約1年間の契約及び多数の受託事業者による業務ではあったが、受託事業者の業務内容を継続して適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：2

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25年4月～平成26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25年2月15日
契約終了日	平成26年3月31日
受託事業者	エヌ・ティ・ティ・コムウェア・ビル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	1,057百万円
外部委託の目的	当該業務は、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、昨年度において別の納付書作成業務にて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、受託事業者へコンビニ収納用バーコードの全件読み取りの確認の徹底を求め、機構へ結果報告するよう改善し、品質向上に努めた。

評価結果	前回契約時の封入誤り及び昨年度の別の納付書作成業務での処理誤りの事象を踏まえ、再発防止を徹底したことにより処理誤りは発生しなかった。また、約1年間の契約及び複数の受託事業者による業務ではあったが、受託事業者の業務内容を継続して適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：3

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成25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25年5月15日
契約終了日	平成25年6月30日
受託事業者	ナカバヤシ株式会社
契約実績額	180百万円
外部委託の目的	当該業務は、平成25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。なお、昨年度において別の納付書作成業務にて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、受託事業者へコンビニ収納用バーコードの全件読み取りの確認の徹底を求め、機構へ結果報告するよう改善し、品質向上に努めた。

評価結果	昨年度の別の納付書作成業務での処理誤りの事象を踏まえ、再発防止を徹底したことにより処理誤りは発生しなかった。受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：4

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成26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25年11月26日 平成25年12月2日
契約終了日	平成26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・ビルディ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、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、株式会社谷口製作所
契約実績額	1,161百万円
外部委託の目的	当該業務は、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。

評価結果	多数の受託事業者による業務ではあったが、履行遅延や処理誤りは発生しなかったことから、受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該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	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25年6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25年5月15日
契約終了日	平成25年7月10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、株式会社恵和ビジネス、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、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	345百万円
外部委託の目的	当該業務は、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概ね順調な状況であった。別人同士の納付書送付書と領収済通知書を組み合わせてしまった事象が一部の受託事業者で1件発生したが、改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図り、その後の処理誤りは発生していない。本契約全体としては納期・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	昨年度の別の納付書作成業務での処理誤りの事象を踏まえ、コンビニ収納用バーコード読み取り不能の再発防止を徹底していたが、別事象での処理誤りが一部の受託事業者で1件発生した。しかし、受託事業者へ改善指導等を適宜行い、業務品質が向上・改善され、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。引き続き、送付誤り等の再発防止に向けた取り組みを行い、業務品質の向上を図ることが必要である。
------	--

番号：6

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25年9月26日
契約終了日	平成25年11月1日 平成26年1月31日 平成26年3月18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、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	当該業務は、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	契約期間が業務ごとで1ヶ月から半年間に分かれ多数の受託事業者による業務であったが、履行遅延や処理誤りは発生しなかった。受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成していると認められる。
------	--

番号：7

外部委託の名称	支給額変更通知書・年金支払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（平成26年4月より給付企画部長）
契約締結日	平成24年5月8日
契約終了日	平成25年5月31日
受託事業者	株式会社恵和ビジネス
契約実績額	115百万円
外部委託の目的	当該業務は、支給額変更通知書を作成し、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るため、外部委託を行い、当該業務の効率化・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順調な状況であった。また、受給者本人と、他の受給者の支給額変更通知書が誤封入された事象が1件発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図り、その後の処理誤りは発生していない。本契約全体としては納期・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	前回契約時に他業者で発生したプログラム誤りの事象については、事前の適正な指導により本契約では発生しなかったが、前回と異なる封入誤り事象が1件発生した。発生後、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質が向上・改善された。また、約1年に及ぶ契約であったが、毎月末に業務打合せを実施するなど、受託事業者の業務内容を継続して概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。引き続き、送付誤り等の再発防止に向けた取り組みを行い、業務品質の向上を図ることが必要である。
------	--

番号：8

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（平成26年4月より給付企画部長）
契約締結日	平成24年10月5日
契約終了日	平成25年9月30日
受託事業者	ナカバヤシ株式会社
契約実績額	138百万円
外部委託の目的	当該業務は、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るため、外部委託を行い、当該業務の効率化・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、昨年度において別の年金振込通知書作成業務で発生した表面と裏面の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。

評価結果	昨年度の別の年金振込通知書作成業務での処理誤りの事象を踏まえ、再発防止を徹底したことにより処理誤りは発生しなかった。また、約1年に及ぶ契約であったが、毎月末に業務打合せを実施するなど、受託事業者の業務内容を継続して適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：9

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25年6月定期支払分）
外部委託業務責任者	年金給付部長（平成26年4月より給付企画部長）
契約締結日	平成25年5月8日
契約終了日	平成25年6月10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、株式会社恵和ビジネス、株式会社高速、小林クリエイティブ株式会社、東京ラインプリンタ印刷株式会社、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	365百万円
外部委託の目的	当該業務は、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るため、外部委託を行い、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、昨年度において別の年金振込通知書作成業務で発生した表面と裏面の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。

評価結果	事前の業務説明会において、過去2～3年間の一般的な処理誤りの事例の説明及び落札業者との履行開始前の打合せ時に処理誤りの詳細な説明を行うなど、注意喚起を行っている。昨年度の別の年金振込通知書作成業務での処理誤りの事象を踏まえ、再発防止を徹底したことにより処理誤りは発生しなかった。また、多数の受託事業者を短い契約期間内で適正に管理・監視しており、当該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	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成25年10月定期支払分）
外部委託業務責任者	年金給付部長（平成26年4月より給付企画部長）
契約締結日	平成25年8月30日
契約終了日	平成25年10月3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、日本通信紙株式会社、日本電算機用品株式会社、 株式会社ビーエフ、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	298百万円
外部委託の目的	当該業務は、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るため、外部委託を行い、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、昨年度において別の年金振込通知書作成業務で発生した表面と裏面の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。

評価結果	事前の業務説明会において、過去2～3年間の一般的な処理誤りの事例の説明及び落札業者との履行開始前の打合せ時に処理誤りの詳細な説明を行うなど、注意喚起を行っている。昨年度の別の年金振込通知書作成業務での処理誤りの事象を踏まえ、再発防止を徹底したことにより処理誤りは発生しなかった。また、多数の受託事業者を短い契約期間内で適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：11

外部委託の名称	複数年金受給者の年金振込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（平成26年4月より給付企画部長）
契約締結日	平成25年4月25日 平成25年4月30日
契約終了日	平成25年6月10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、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、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	118百万円
外部委託の目的	当該業務は、複数年金受給者への年金振込通知書を作成し同封のうえ、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るため、外部委託を行い、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、同一封筒への別人通知書の混入を防止するための確認（管理番号等による同封物の検証等）の徹底を求め、品質向上に努めた。

評価結果	新規事業分であったが、仕様書・委託要領等に問題もなく業務を適正に履行できたと考えられる。同一封筒への別人通知書の混入の再発防止を徹底したことにより処理誤りは発生しなかった。また、多数の受託事業者を短い契約期間内で適正に管理・監視しており、当該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	複数年金受給者の年金額改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（平成26年4月より給付企画部長）
契約締結日	平成25年10月3日 平成25年11月1日
契約終了日	平成25年12月9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、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、光ビジネスフォーム株式会社、
契約実績額	198百万円
外部委託の目的	当該業務は、複数年金受給者への統合通知書、年金額改定通知書及び年金振込通知書を作成し同封のうえ、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るため、外部委託を行い、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、同一封筒への別人通知書の混入を防止するための確認（管理番号等による同封物の検証等）の徹底を求め、品質向上に努めた。

評価結果	平成25年4月の契約内容を踏まえ業務が適正に履行できるように努めた結果、処理誤りは発生しなかった。また、多数の受託事業者を短い契約期間内で適正に管理・監視しており、当該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	統合通知書の作成及び発送準備業務（平成25年10月特例水準解消分）
外部委託業務責任者	年金給付部長（平成26年4月より給付企画部長）
契約締結日	平成25年10月24日
契約終了日	平成25年12月6日
受託事業者	株式会社アイネット、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、小林クリエイティブ株式会社、株式会社高速、東洋印刷株式会社、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、日本電算機用品株式会社、株式会社ビーエフ、株式会社谷口製作所
契約実績額	367百万円
外部委託の目的	当該業務は、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るため、外部委託を行い、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、一部の受託事業者で印字プログラム誤りによる振込先金融機関印字もれの状態及び統合通知書中の通知書名が誤った状態での発送という事象が2件発生したが、当該受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図り、その後の処理誤りは発生していない。本契約全体としては納期・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	昨年度の別の年金振込通知書作成業務での処理誤りの事象を踏まえ、再発防止を徹底していたが、別事象での処理誤りが一部の受託事業者で計2件発生した。当該受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上・改善が図られ、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。引き続き、印字プログラム誤り等の再発防止に向けた取り組みを行い、業務品質の向上を図ることが必要である。
------	--

番号：14

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（平成26年4月より給付企画部長）
契約締結日	平成25年9月10日
契約終了日	平成25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	101百万円
外部委託の目的	当該業務は、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で対応することが困難であるため、外部委託を行い、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、昨年度において年金振込通知書作成業務で発生した表面と裏面の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。

評価結果	昨年度の別の年金振込通知書作成業務での処理誤りの事象を踏まえ、再発防止を徹底したことにより処理誤りは発生しなかった。受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該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	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（平成26年4月より給付企画部長）
契約締結日	平成25年12月2日
契約終了日	平成26年1月10日 平成26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、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、株式会社ビーエフ、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	415百万円
外部委託の目的	当該業務は、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るため、外部委託を行い、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、昨年度において年金振込通知書作成業務で発生した表面と裏面の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。

評価結果	昨年度の別の年金振込通知書作成業務での処理誤りの事象を踏まえ、再発防止を徹底したこと及び事前の業務説明会において処理誤り事象の注意喚起を働きかけたことにより処理誤りは発生しなかった。また、多数の受託事業者による年末年始を跨いだ業務となるため、一層の連絡体制の確立を徹底した。受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該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	「ねんきんネット」お知らせ便の作成及び発送準備業務
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12月14日
契約終了日	平成25年10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、 トッパン・フォームズ株式会社、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	625百万円
外部委託の目的	年金記録問題の解決に向けて、自身の年金記録を確認してもらう「気になる記録、再確認キャンペーン」の一環として、年金受給者に「ねんきんネット」お知らせ便（ハガキ）を送付するものである。作成件数が大量であり、機構で対応することが困難であるため、外部委託を行い、当該業務の効率化・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	新規事業分であったが、仕様書・委託要領等に問題もなく業務を適正に履行できたと考えられる。また、約1年に及び契約であったが、履行遅延や処理誤りは発生しなかった。受託事業者の業務内容を継続して適正に管理・監視しており、当該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25年4月～平成26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25年2月6日 平成25年2月13日
契約終了日	平成26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、 エヌ・ティ・ティ・コムウェア・ビルングソリューション株式会社、株式会社恵和ビジネス、 小林クリエイト株式会社、株式会社タナカ、東洋紙業株式会社、株式会社ディーエムエス、 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、 大和コンピューターサービス株式会社
契約実績額	1,876百万円
外部委託の目的	当該業務は「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。作成する件数が大量であるため、機構の設備等で対応することが困難であり、発送日も決まっているため、外部委託を行い、当該業務の効率化・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、印字プログラム誤りによる管轄事務所コードの印字もれでの発送及び帳票の一部が印字されていない状態での発送という2件の事象が一部の受託事業者で発生したが、改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図り、その後の処理誤りは発生していない。本契約全体としては納期・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	2件の処理誤りの事象が一部の受託事業者で発生したが、改善指導等を適宜行い、業務品質の向上を図り改善された。本件の印字もれについては、他事業者でも発生する可能性があるため、他事業者へも注意喚起を行っている。また、約1年間の契約及び多数の受託事業者による業務ではあったが、業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。引き続き、印字プログラム誤り等の再発防止に向けた取り組みを行い、業務品質の向上を図ることが必要である。
------	--

番号：18

外部委託の名称	文書等の受付・発送・分離裁断・封入封緘及び管理等に関する業務委託
外部委託業務責任者	業務管理部長
契約締結日	平成23年7月7日
契約終了日	平成25年9月30日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	534百万円
外部委託の目的	日本年金機構あてに送付される郵便物や届書等の受付・分類等業務、年金受給権者や年金事務所等に送付する各種帳票や一覧表等の分離裁断・封入封緘等を行う業務、また、機構から発送する郵便物全般の発送等の業務について、外部委託を行い、文書受付等の取扱いを一体的に管理することで業務の効率化・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、公的年金等支払報告年別内訳一覧表を宛名シールの貼付間違いにより別の市役所に発送する事象及び封緘誤り事象が6件発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図った。本契約全体としては納期・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	定期的な報告のほか、定例会を実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても概ね達成していると認められる。引き続き、誤発送等の再発防止に向けた取り組みを行い、業務品質の向上を図ることが必要である。なお、他業務で発生したUSBメモリの目的外使用事案の対応として、次期契約において機構が貸与している端末へのUSBメモリ等の接続は禁止するなどの制限を設け、事故防止に努めている。
------	---

番号：19

外部委託の名称	年金給付にかかる届書等の点検・審査及び入力等に関する業務
外部委託業務責任者	業務管理部長
契約締結日	平成23年12月13日
契約終了日	平成26年3月31日
受託事業者	東京ソフト株式会社
契約実績額	615百万円
外部委託の目的	日本年金機構において受付された年金給付にかかる各種の届書等について、記載内容や添付書類等の点検・審査、点検・審査を終えた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、また、外部委託を行い、届書等の処理状況の管理を一体的に実施することにより、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	業務開始当初は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、業務品質の向上を図った。また、受託事業者のPC間のみでの使用を許可していたUSBメモリの目的外使用（機構の端末にUSBメモリを使用して金融機関一覧のデータ移行）が判明したが、個人情報等の漏えいは発生していない。その後の検査では、個人情報等は適切に管理されていた。本契約全体としては納期・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	定期的な報告のほか、定例会を実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該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、入力誤り等の事象について発生割合は極めて低く、要求したサービス水準を概ね達成している。引き続き、入力誤り等の再発防止に向けた取り組みを行い、業務品質の向上を図ることが必要である。なお、USBメモリの目的外使用事案の対応として、次期契約において機構が貸与している端末へのUSBメモリ等の接続は禁止するなどの制限を設け、事故防止に努めている。
------	--

番号：20

外部委託の名称	国民年金及び健康保険・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24年8月1日 平成24年8月2日 平成24年8月3日 平成24年8月31日 平成24年9月5日
契約終了日	平成25年7月31日
受託事業者	株式会社KOK
契約実績額	793百万円
外部委託の目的	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、業務委託契約することにより、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	一部の事務センターにおいて、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、誤送付等の処理誤りも契約期間を通して発生した。受託事業者へ改善要望・指導等を適宜行い、業務品質の向上に努めたものの、十分な品質管理には至らなかった。なお、当該受託事業者の当初の契約期間は平成26年9月30日までであったが、平成25年7月29日に廃業したため、契約解除となり、同日以降予定していた委託業務は履行できなかった。

評価結果	倒産（契約解除）となったことで、当初の契約終了日まで予定していた委託業務は履行できなかった。次期契約においては継続して業務遂行ができる受託事業者を確保する必要があると認められる。また、一部の事務センターにおいて、履行遅延や誤送付等の処理誤りが発生しており、当該受託事業者の積極的な業務品質の改善が必要であったと思慮する。平成26年10月以降の次期契約においては、①品質の高い事業者の確保を目的とした総合評価落札方式による一般競争入札、②SLA(サービス品質に関する合意書)を詳細に設定して事業者管理の徹底、③倒産した場合の他事務センターへの影響を最小限に抑えるため受託できる事務センター数の上限を設定、を行うこととしており業務品質の向上に努めている。
------	---

番号：21

外部委託の名称	ねんきん定期便等の受付（開封・仕分け等）及び記録整備等業務
外部委託業務責任者	記録管理部長
契約締結日	平成25年1月18日
契約終了日	平成26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	262百万円
外部委託の目的	ねんきん定期便や各種の記録確認のお知らせにかかる回答や申出書等による記録整備等について、受付（開封・仕分け等）から内容確認、記録整備、お客様への回答の発送準備までの業務を一括して外部委託することにより、早期の回答、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	業務開始時において、前年度末に送付した記録確認のお知らせの回答などの委託件数が集中したことから処理予定に達しなかったが、受託事業者へ処理体制の改善等を求めた結果、処理体制は改善され、業務の進捗については概ね順調な状況であった。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概ね達成している。

評価結果	回答や申出書等の受付の集中及び業務未習熟の要因により進捗の遅れがあったが、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。また、定期的な報告のほか、定例会を実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。
------	---

番号：22

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委託
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3月29日
契約終了日	平成25年9月30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TMJ、株式会社もしもしホットライン
契約実績額	11,682百万円
外部委託の目的	当該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25年度においても1万人という規模を要する事業であり、外部委託を行い、大勢のスタッフの確保や管理、効率的で正確な業務を実施することを目的としている。
実績	受託事業者のスキルアップや審査方法を見直したことにより業務効率が向上した。全国一斉の抜き打ち確認では、全国平均の誤納品率は一次審査、二次審査ともに0%であり、一層の品質向上が進んでいる。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	20拠点に及ぶ複数の受託事業者数ではあったが、日次、週次、月次の報告を受け進捗管理を実施し、特に週次の報告は対面で行い、受託事業者の進捗管理に努めた。また、履行遅延や処理誤りは発生しなかったことから、受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該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	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（追加審査分）
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6月27日
契約終了日	平成25年12月31日
受託事業者	株式会社TMJ、株式会社もしもしホットライン
契約実績額	448百万円
外部委託の目的	当該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25年度においても1万人という規模を要する事業であり、外部委託を行い、大勢のスタッフの確保や管理、効率的で正確な業務を実施することを目的としている。
実績	受託事業者のスキルアップや審査方法を見直したことにより業務効率が向上した。全国一斉の抜き打ち確認では、全国平均の誤納品率は一次審査、二次審査ともに0%であり、一層の品質向上が進んでいる。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	日次、週次、月次の報告を受け進捗管理を実施し、特に週次の報告は対面で行い、受託事業者の進捗管理に努めた。また、履行遅延や処理誤りは発生しなかったことから、受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該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	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に係る施行監理等業務委託
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3月29日
契約終了日	平成26年3月31日
受託事業者	アクセンチュア株式会社
契約実績額	102百万円
外部委託の目的	当該業務は、平成22年度から実施されてきた紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ事業を円滑かつ確実に、期限内に完了させる必要があったことから、施行監理について、効果的な実施及び支援を行うことができる高度かつ専門的な知識を有する外部専門家に外部委託し、一体的な管理を行い、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、順調な状況であった。また、紙台帳とコンピュータ記録の突合せ事業への支援業務に求める仕様書等に定める品質管理は徹底され、契約時に合意したサービス水準を満たしており、当該業務の目的を達成することができた。

評価結果	月次の業務実施報告書により、実施状況の報告を求め、業務課題・リスク、併せて諸課題に対する対策を報告させている。受託事業者との連携を密にし適宜情報共有を図ることにより、受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該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	記録問題対策に係る事業支援業務
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3月29日
契約終了日	平成26年3月31日
受託事業者	日本アイ・ビー・エム株式会社
契約実績額	357百万円
外部委託の目的	年金記録問題の解消及び再発防止に向け、年金記録問題対策の事業を滞りなく且つ円滑に実施していくため、①紙台帳とコンピュータ記録との突合せ事業に伴う支援、②ねんきんネット事業に伴う支援、③記録調査に伴う支援、④共済組合との記録整備に係る事業に伴う支援、の4つの事業支援の外部委託を行い、当該業務を一体的に管理し効率化・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、順調な状況であり、契約時に合意したサービス水準を満たしており、当該業務の目的を達成することができた。

評価結果	週次、月次、4半期ごとに活動報告を受け、受託事業者との連携を密にし適宜情報共有を図っている。受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成していると認められる。
------	---

番号：26

外部委託の名称	未統合記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ業務委託
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5月31日
契約終了日	平成26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	179百万円
外部委託の目的	日本年金機構の組織目標でもある平成25年度中の年金記録問題の解決に向け、「未統合記録持ち主検索作業」の一部を外部委託することにより、年金記録問題に係る審査業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	一部の業務において進捗状況に遅れがみられたが、従事者の増員等により徐々に改善され、期限までに履行することができた。また、回答書を取り違えてお客様へ発送してしまう事象が1件発生したが、業務手順を見直すなど業務改善を図ることでその後の処理誤りは発生しなかった。本契約全体としては納期・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	前回契約時から、回答精査業務における作業手順を改善しており、業務効率化に努めている。また、進捗状況に遅れがみられたが、作業要員の確保と新規要員の研修の強化を図り、遅れは改善された。送付誤りが1件発生しているが、手順の見直し及び作業要員の固定化を図った結果、改善された。定期的な報告のほか、定例会議を実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的は概ね達成していると認められる。

番号：27

外部委託の名称	未統合記録持ち主検索に係る職員審査書類作成業務委託
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3月29日
契約終了日	平成25年9月30日
受託事業者	アデコ株式会社
契約実績額	212百万円
外部委託の目的	日本年金機構の組織目標でもある平成25年度中の年金記録問題の解決に向け、「未統合記録持ち主検索作業」の一部を外部委託することにより、年金記録問題に係る審査業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	一部の業務において進捗状況に遅れがみられたが、要員の追加投入等により徐々に改善され、履行期限までに完了することができた。本契約全体としては納期・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	一部の業務において履行遅延が発生したが、受託事業者へ改善要望・指導等を適宜行い、問題点の共有や要員の確保ができたことで履行期限までに契約件数を処理することができた。定期的な報告のほか、定例会議を実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的は概ね達成していると認められる。
------	---

番号：28

外部委託の名称	職員審査書類作成及び判明通知作成等業務委託
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25年7月1日
契約終了日	平成25年11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	625百万円
外部委託の目的	年金記録問題の解決にあたって、「厚生年金保険、国民年金等に係る紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ業務」における審査業務の一部を外部委託することにより、年金記録問題に係る審査業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	事業開始当初より進捗状況に遅れがみられたが、工程ごとに進捗分析を行い、大幅な従業員の増員及び作業工程の見直しの指示を行い、受託事業者による施策を実施したことで業務品質は改善され、履行期限までに契約件数の処理は完了することができた。本契約全体としては納期・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	事業開始当初には履行遅延が発生したが、受託事業者へ改善要望・指導等を適宜行い、業務品質の向上を図り、履行期限までに契約件数を処理することができた。また、定期的な報告のほか、日次ミーティング、週次報告、電話会議などの報告会を実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的は概ね達成していると認められる。
------	---

番号：29

外部委託の名称	厚生年金保険等未適用事業所への訪問加入勧奨業務
外部委託業務責任者	厚生年金保険部長
契約締結日	平成24年10月25日 平成24年10月29日
契約終了日	平成25年12月27日
受託事業者	SATO社会保険労務士法人、東京ソフト株式会社
契約実績額	355百万円
外部委託の目的	厚生年金保険等に参加すべき事業所であるにもかかわらず、加入手続きを行わない事業所（以下「適用調査対象事業所」という。）が存在しており、制度の適正な運用及び公平性の観点から、これに該当する事業所を把握し、事業主に対し加入勧奨を行う必要がある。当該業務は、事業主からの自主的な届出を促すことを目的として、適用調査対象事業所に対し、訪問による加入勧奨を行うものである。外部委託を行い、一体的な管理を行うことで効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	受託事業者との連携不足や報告内容の誤りなどが見られたが、指導の結果、納期・品質ともに問題のない履行状況であり、契約時に合意したサービス水準を満たしており、当該業務の目的を達成することができた。

評価結果	受託事業者との連携不足や報告内容の誤りなどの事象があったが、受託事業者へ適宜指導等を行った結果、業務品質は改善され、概ね順調な履行状況となった。受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成されていると認められる。
------	--

番号：30

外部委託の名称	厚生年金保険等未適用事業所への文書・電話・訪問加入勧奨業務
外部委託業務責任者	厚生年金保険部長
契約締結日	平成24年12月7日
契約終了日	平成25年5月31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、日立トリプルウィン株式会社
契約実績額	196百万円
外部委託の目的	厚生年金保険等に参加すべき事業所であるにもかかわらず、加入手続きを行わない事業所（以下「適用調査対象事業所」という。）が存在しており、制度の適正な運用及び公平性の観点から、これに該当する事業所を把握し、事業主に対し加入勧奨を行う必要がある。当該業務は、事業主からの自主的な届出を促すことを目的として、適用調査対象事業所に対し、文書・電話・訪問による加入勧奨を行うものである。外部委託を行い、一体的な管理を行うことで効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	受託事業者との連携不足や報告内容の誤りなどが見られたが、指導の結果、納期・品質ともに問題のない履行状況であり、契約時に合意したサービス水準を満たしており、当該業務の目的を達成することができた。

評価結果	受託事業者との連携不足や報告内容の誤りなどの事象があったが、受託事業者へ適宜指導等を行った結果、業務品質は改善され、概ね順調な履行状況となった。受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成されていると認められる。
------	--

番号：31

外部委託の名称	第2コールセンターにおける年金電話相談業務
外部委託業務責任者	年金相談部長
契約締結日	平成22年6月15日
契約終了日	平成25年8月31日
受託事業者	株式会社KDDIエボルバ
契約実績額	2,996百万円
外部委託の目的	年金に関する一般的な電話相談業務を外部委託することにより、業務の効率化を図ることを目的としている。
実績	事業開始当初において、サービス水準の一部に未達成があった。また、誤送付や誤入力などの処理誤りの事象も発生したが、モニタリングやスキルアップ研修の実施など、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図れた。コールセンター支援システムの改修もあり、応答率は年々上昇し、平成25年の契約終了間際には98.9%の応答率を記録した。コールセンターお客様満足度調査結果では、今後も「ねんきんダイヤル」を利用したいとの回答（平成25年度97.6%）も多いことから、当該業務の電話相談業務により年金事務所の混雑緩和にも繋がっていると考えられる。

評価結果	サービス水準の一部が未達成及び誤送付や誤入力等の処理誤りの事象も発生したが、モニタリングやスキルアップ研修の実施など、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図れた。また、定期的な報告のほか、定例会を毎月実施するなど、受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても概ね達成していると認められる。引き続き、モニタリングや研修を充実させ、業務品質の向上を図ることが必要である。
------	---

番号：32

外部委託の名称	「後納制度・3号相談専用ダイヤル」に係る電話相談業務
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成24年4月20日
契約終了日	平成25年8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	783百万円
外部委託の目的	年金確保支援法に係る後納制度対象者約2000万人及び三号不整合記録がある者に対し勧奨を行うこととしたため、全国の年金事務所への照会、混乱等を緩和する目的でコールセンターを設置し対応を行う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、別人の記録を同封して誤送付した事象が1件発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図り、その後の処理誤りは発生していない。なお、応答時間の短縮措置やモニタリングの強化によって、応答品質を維持したまま応答率を意識した業務の実施が認められた。本契約全体としては納期・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	別人の記録を同封して誤送付した事象が1件発生したが、受託事業者へ改善指導等を適宜行うことにより、業務品質の向上を図った。受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても概ね達成していると認められる。引き続き、モニタリングや業務実績の分析（PDCAサイクル）を充実させ、業務品質の向上を図ることが必要である。
------	---

番号：33

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12月10日
契約終了日	平成26年3月31日
受託事業者	富士ソフトサービスビューロ株式会社
契約実績額	364百万円
外部委託の目的	「ねんきん定期便」及び「ねんきんネット」に関する電話相談業務を外部委託することにより、当該業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	年金記録再確認キャンペーンに係る入電数の増加による影響により、事業開始当初は応答率が低迷していたが、入電数の落ち着きと共に応答率も上昇した。モニタリングやスキルアップ研修を適宜指示し、受託事業者が施策を実施したことで、業務品質の維持・向上を図った。業務の運営については順調な状況であるため、本契約全体として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	定期的な報告のほか、定例会を毎月実施するなど、受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても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：34

外部委託の名称	年金相談窓口等の運営業務委託
外部委託業務責任者	年金相談部長
契約締結日	平成25年3月29日
契約終了日	平成26年3月31日
受託事業者	47都道府県社会保険労務士会
契約実績額	2,276百万円
外部委託の目的	特例水準の解消、後納制度及び受給開始年齢の引き上げによる相談需要の増加に機動的に対応し、相談業務の品質の確保及び年金事務所の混雑緩和のため、外部委託を行い、効率化・合理化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た。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年金相談窓口の効率化が図られた。また、説明誤りや業務目的外閲覧などの事象も一部の社会保険労務士会で発生したが、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向上を図った。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向上を図った。受託事業者の業務内容を概ね適正に管理・監視しており、当該業務の目的は概ね達成したと認められる。引き続き、説明誤り等の再発防止に向けた取り組みを行い、業務品質の向上を図ることが必要である。
------	--

番号：35

外部委託の名称	文書等保管業務委託
外部委託業務責任者	業務管理部長
契約締結日	平成25年3月11日
契約終了日	平成26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	215百万円
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について、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るため、外部委託を行い、これらの文書等を効率的かつ安全に保管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	FAXによる業務連絡方法の見直しが行われ、受託事業者の指定するWEBシステムへ変更としたことで、誤送信の防止及び業務の効率化に努めている。また、履行遅延や処理誤りは発生しなかったことから、受託事業者の業務内容を適正に管理・監視しており、当該業務の目的についても達成していると認められる。
------	---