

平成27年11月13日
日本年金機構

平成26年度における業務の外部委託の実績に係る評価及び公表について

1. 日本年金機構では、以下の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。

※更に、個人情報の漏えい防止の観点から、個人情報の適切な管理が徹底されるよう、管理・監視の強化を図っています。

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は調達部、システム開発等の外部委託はシステム統括部がそれぞれ横断的に管理し、評価を行うこととしており、当該実績に係る評価については、前年度に契約が終了したものを、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26年度における業務の外部委託の実績に係る評価を以下のとおり公表いたします。

※上記による実績に係る評価の公表については、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、契約実績額が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を除く。)を対象として行っています。また、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。なお、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27年3月31日までに契約が終了した業務の外部委託26件です。

平成26年度における業務の外部委託の実績に係る評価及び公表について

「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	国民年金保険料納付書(随時分)の作成及び発送準備業務(平成26年4月～平成27年3月発送分)
	2	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26年6月発行分)
	3	国民年金保険料納付書(平成26年7月定時分)の作成及び発送準備業務
	4	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
	5	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
	6	統合通知書の作成及び発送準備業務(平成26年4月改定分)
	7	年金振込通知書の作成及び発送準備業務(平成26年8月定期支払分)
	8	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
	9	年金振込通知書の作成及び発送準備業務(平成26年10月定期支払分)
	10	公的年金等の源泉徴収票の作成及び発送準備業務
	11	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務(平成26年4月～平成27年3月発送分)
②共同入力記録整備関係	12	記録整備等業務
	13	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
	14	各種届書の入力業務
	15	健康保険・厚生年金保険適用関係届書パンチ委託業務
	16	国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理(複数年契約分)
	17	各種届書の入力業務(H25. 2～H26. 9)
	18	国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理(神奈川外11件)
	19	国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理
	20	事務センターにおける入力業務・共同処理(H26. 10～H27. 9)
	21	記録問題対策に係る事業支援業務
③厚年未適用関係	22	厚生年金保険等未適用事業所への加入勧奨業務
④年金相談・給付関係	23	第3コールセンターにおける年金電話相談業務
	24	年金相談窓口等の運営業務
	25	年金給付にかかる返納金債権の債務者調査業務
⑤保管業務関係	26	文書等保管業務

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(平成26年4月～平成27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26年2月18日
契約終了日	平成27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、株式会社谷口製作所、東洋紙業株式会社、株式会社ビーエフ ※H26.10.1～NTT 印刷株式会社に社名変更
契約実績額	1,134百万円
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	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品質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	約1年間の契約及び複数の受託事業者の業務ではあったが、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26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26年5月14日
契約終了日	平成26年7月9日
受託事業者	株式会社アテナ、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、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 ※H26.10.1～NTT 印刷株式会社に社名変更
契約実績額	352百万円
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	業務進捗は順調であり、業務品質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品質水準を達成することができた。
評価結果	昨年度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:3

外部委託の名称	国民年金保険料納付書(平成26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26年5月14日
契約終了日	平成26年6月30日
受託事業者	東洋紙業株式会社
契約実績額	218百万円
外部委託の目的	本業務は、平成26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	業務進捗は順調であり、業務品質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品質水準を達成することができた。
評価結果	短期間の契約であったが、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:4

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26年9月24日
契約終了日	平成26年10月31日、平成27年1月30日、3月17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、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、日本電算機用品株式会社、光ビジネスフォーム株式会社、株式会社ビーエフ ※H26.10.1～NTT 印刷株式会社に社名変更
契約実績額	186百万円
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	プログラムの不具合に起因した印字誤りが1件発生したが、当該受託事業者への改善指導等を行うことにより、業務品質の向上に努めた。業務進捗は順調であり、業務品質もほぼ問題なく、契約時に合意したサービス品質水準を概ね達成することができた。

評価結果	一部の受託事業者で、プログラムの不具合による印字誤りが1件発生したが、当該受託事業者への改善指導等を行うことで業務品質が確保された。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概ね達成していると認められる。引き続き、印字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:5

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	給付企画部長(平成26年10月1日より業務管理室長)
契約締結日	平成26年4月1日
契約終了日	平成26年6月9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 ※H26.10.1～NTT 印刷株式会社に社名変更
契約実績額	205百万円
外部委託の目的	本業務は、複数年金受給者への統合通知書、年金額改定通知書、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	納期・品質とも問題のない履行状況であり、契約時に合意したサービス品質水準を満たしていたと判断する。なお、以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、受託事業者に、別人通知書の同一封筒への混入を防止するための対策として、管理番号等による同封物の検証等を求め、品質向上に努めた。
評価結果	以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、事前の業務説明会での事例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説明を行い、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:6

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26年4月改定分)
外部委託業務責任者	給付企画部長(平成26年10月1日から業務管理室長)
契約締結日	平成26年4月24日
契約終了日	平成26年6月6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、株式会社恵和ビジネス、小林クリエイト株式会社、株式会社ディーエムエス、東京ラインブ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、光ビジネスフォーム株式会社 ※H26.10.1～NTT 印刷株式会社に社名変更
契約実績額	389百万円
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	納期・品質とも問題のない履行状況であり、契約時に合意したサービス品質水準を満たしていたと判断する。なお、以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、通知書の表面と裏面の一致確認の徹底及び本番検証品作成時と本番品作成時は、同一印刷プログラムで実施することの徹底を求め、品質向上に努めた。
評価結果	以前に発生した処理誤り事象及び昨年度の処理誤りの事象を踏まえ、事前の業務説明会での事例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説明を行い、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:7

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26年8月定期支払分)
外部委託業務責任者	給付企画部長(平成26年10月1日から業務管理室長)
契約締結日	平成26年7月4日
契約終了日	平成26年8月5日
受託事業者	株式会社アイネット、株式会社イセト一、エースビジネスフォーム株式会社、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、株式会社高速、株式会社タナカ、塚田印刷株式会社、日本電算機用品株式会社 ※H26.10.1～NTT 印刷株式会社に社名変更
契約実績額	106百万円
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	納期・品質とも問題のない履行状況であり、契約時に合意したサービス品質水準を満たしていたと判断する。なお、以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、通知書の表面と裏面の一致確認の徹底及び本番検証品作成時と本番品作成時は、同一印刷プログラムで実施することの徹底を求め、品質向上に努めた。
評価結果	以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、事前の業務説明会での事例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説明を行い、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:8

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	給付企画部長(平成26年10月1日から業務管理室長)
契約締結日	平成26年9月9日
契約終了日	平成26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※、塚田印刷株式会社、株式会社ディーエムエス ※H26.10.1～NTT 印刷株式会社に社名変更
契約実績額	110百万円
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	納期・品質とも問題のない履行状況であり、契約時に合意したサービス品質水準を満たしていたと判断する。なお、以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、受託事業者に、別人通知書の同一封筒への混入を防止するための対策として、管理番号等による同封物の検証等を求め、品質向上に努めた。
評価結果	以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、事前の業務説明会での事例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説明を行い、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: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26年10月定期支払分)
外部委託業務責任者	給付企画部長(平成26年10月1日から業務管理室長)
契約締結日	平成26年8月29日
契約終了日	平成26年10月6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・リビ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、株式会社タナカ、東京ラインブリタ印刷株式会社、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、日本通信紙株式会社、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 ※H26.10.1～NTT 印刷株式会社に社名変更
契約実績額	335百万円
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	納期・品質とも問題のない履行状況であり、契約時に合意したサービス品質水準を満たしていたと判断する。なお、以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、通知書の表面と裏面の一致確認の徹底及び本番検証品作成時と本番品作成時は、同一印刷プログラムで実施することの徹底を求め、品質向上に努めた。
評価結果	以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、事前の業務説明会での事例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説明を行い、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	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	業務管理室長
契約締結日	平成26年12月3日
契約終了日	平成27年1月13日
受託事業者	株式会社イセトー、NTT印刷株式会社、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・プロ、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	451百万円
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	納期・品質とも問題のない履行状況であり、契約時に合意したサービス品質水準を満たしていたと判断する。なお、以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、通知書の表面と裏面の一致確認の徹底及び本番検証品作成時と本番品作成時は、同一印刷プログラムで実施することの徹底を求め、品質向上に努めた。
評価結果	以前に発生した処理誤り事象を踏まえ、事前の業務説明会での事例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説明を行い、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	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務(平成26年4月～平成27年3月発送分)
外部委託業務責任者	記録管理部長(平成26年10月より年金記録企画部長)
契約締結日	平成26年2月7日
契約終了日	平成27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※1、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、日本電算機用品株式会社、株式会社ビーエフ、大和コンピューターサービス株式会社※2、共同印刷株式会社 ※1 H26.10.1～NTT 印刷株式会社に社名変更 ※2 H26.12.1～株式会社ディーソルに社名変更
契約実績額	2,561百万円
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り、作成する件数が大量であり、機構の設備等に対応することが困難である。 法令で誕生月に発送することが定められていることから、効率的に実施する必要がある、外部委託により事業を実施するもの。
実績	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品質水準を満たしており、当該業務の目的を概ね達成することができた。
評価結果	昨年度の印字プログラム不具合による処理誤りの事象を踏まえ、改善指導等を適宜行ったことで、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の業務ではあったが、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:12

外部委託の名称	記録整備等業務
外部委託業務責任者	記録管理部長(平成26年10月より年金記録企画部長)
契約締結日	平成25年12月20日
契約終了日	平成27年3月31日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	280百万円
外部委託の目的	本業務は、ねんきん定期便等の回答書や事務所・事務センターからの整備依頼書について、受付から内容確認、記録整備、回答発送準備までを一括して行うものである。処理件数が大量であること及び早急な処理が必要であることから機構職員のみで対応することが困難であるため、業務を外部委託することで効率化・合理化を図ることとした。
実績	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品質水準を概ね満たしたため、当該業務の目的を達成することができた。
評価結果	記録管理部内で別々に契約していた2業務を一本化し、一元管理することで、より効率的に業務を実施することができた。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、当該業務の目的についても概ね達成していると認められる。

番号:13

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
外部委託業務責任者	業務管理部長(平成26年10月1日より業務管理室長)
契約締結日	平成25年8月21日
契約終了日	平成26年9月30日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	271百万円
外部委託の目的	日本年金機構本部宛に送付される郵便物や届書等の受付、分類及び届書管理システムへの登録・更新業務、各種帳票や一覧表を送付するための分離裁断・封入封緘等、文書等の受付、発送、返送郵便物の仕分け、管理用バーコードの読込、廃棄等の業務を一体的に管理して業務の効率化を図ることを目的とする。
実績	契約時に合意したサービス品質水準を満たしており、当該業務の目的を概ね達成することができた。なお、引き続き、誤発送等の再発防止を求め、品質向上に努めた。
評価結果	毎月の定例会などで、受託事業者に誤発送等の処理誤り防止の注意喚起をしている。また、同定例会において、進捗状況等について報告させるなど、確認を行い、受託事業者の業務内容を概ね適正に業務の管理・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:14

外部委託の名称	各種届書の入力業務
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7日、8月8日、8月10日、8月13日
契約終了日	平成26年9月30日
受託事業者	株式会社サンエル、株式会社総合キャリアオプション、東京ソフト株式会社、株式会社電算
契約実績額	3,299百万円
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(請負契約)により外注化し、業務の効率化・合理化を図ることを目的とした。
実績	業務開始直後及び繁忙期において、履行体制の不備による進捗の遅れがあったが、受託業者による研修の実施等により徐々に改善され、概ね順調な処理となった。しかしながら、入力ミスによる処理誤り等が発生したため、顛末書を提出させ、原因の解明と再発防止策の徹底を求めた。契約時に合意したサービス品質水準については、一部満たされていないが、全体としてみれば当該業務の目的を概ね達成することができた。
評価結果	業務実施報告を毎月提出させ、進捗状況等を報告させていたが、一部の受託業者において、納期遅延、処理誤りが発生した。受託事業者へ適宜改善指導を行い、業務品質の向上に努めている。全体としては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。

番号:15

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業務
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成24年7月30日、7月31日、8月3日、8月21日
契約終了日	平成26年9月30日
受託事業者	アトラス情報サービス株式会社、NDSデータソリューションズ株式会社、株式会社恵和ビジネス、株式会社コンピュータビジネス、シティコンピュータ株式会社、東京ソフト株式会社、株式会社もしもしホットライン
契約実績額	1,936百万円
外部委託の目的	事務センターにおける健康保険・厚生年金保険適用関係届書の入力業務を外注化することにより、入力業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	契約時に合意したサービス品質水準について、誤入力については、一部の受託事業者においては、毎月発生しており、品質確保に至っていない。委託件数はすべて処理され、全体としては当該業務の目的を概ね達成することができた。なお、誤入力が発生した場合には、その都度、原因の分析及び改善報告を求め、再発防止を指示している。
評価結果	月間報告書を提出させ、進捗状況等を報告させ、随時で事務センターにおいて打合せ又はメールでの連絡を行っていたが、一部の受託業者において、入力ミス等が発生した。受託事業者へ再発防止を指示し、業務品質の向上に努めている。全体としては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。

番号:16

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(複数年契約分)
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、8月2日、8月3日、8月29日、8月31日
契約終了日	平成26年9月30日
受託事業者	株式会社ウイン、株式会社SBC、株式会社共栄データセンター、株式会社総合キャリアオプション、株式会社電算、トランス・コスモス株式会社
契約実績額	1,466百万円
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(請負契約)により外注化し、業務の効率化・合理化を図ることを目的とした。
実績	業務開始直後及び繁忙期において、履行体制の不備による進捗の遅れがあったが、受託業者による研修の実施等により徐々に改善され、概ね順調な処理となった。しかしながら、別人(別事業所)宛に誤発送の処理誤り等が発生したため、顛末書を提出させ、原因の解明と再発防止策の徹底を求めた。契約時に合意したサービス品質水準については、一部満たされていないが、全体としてみれば当該業務の目的を概ね達成することができた。
評価結果	業務実施報告を毎月提出させ、進捗状況等を報告させていたが、一部の受託業者において、納期遅延、処理誤りが発生した。受託事業者へ適宜改善指導を行い、業務品質の向上に努めている。全体としては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。

番号:17

外部委託の名称	各種届書の入力業務(H25.2～H26.9)
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成24年11月15日
契約終了日	平成26年9月30日
受託事業者	株式会社ウイン、東京ソフト株式会社、テンプスタッフ・カメイ株式会社、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	1,240百万円
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(請負契約)により外注化し、業務の効率化・合理化を図ることを目的とした。
実績	業務開始直後及び繁忙期において、履行体制の不備による進捗の遅れがあったが、受託業者による研修の実施等により徐々に改善され、概ね順調な処理となった。しかしながら、入力ミスによる処理誤り等が発生したため、顛末書を提出させ、原因の解明と再発防止策の徹底を求めた。契約時に合意したサービス品質水準については、一部満たされていないが、全体としてみれば当該業務の目的を概ね達成することができた。
評価結果	業務実施報告を毎月提出させ、進捗状況等を報告させていたが、一部の受託業者において、納期遅延、処理誤りが発生した。受託事業者へ適宜改善指導を行い、業務品質の向上に努めている。全体としては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。

番号:18

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(神奈川外11件)
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成25年7月10日
契約終了日	平成26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KDDIエポルバ、株式会社コンピュータービジネス
契約実績額	520百万円
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(請負契約)により外注化し、業務の効率化・合理化を図ることを目的とした。
実績	業務開始直後及び繁忙期において、履行体制の不備による進捗の遅れがあったが、受託業者による研修の実施等により徐々に改善され、概ね順調な処理となった。しかしながら、別人(別事業所)宛に誤発送の処理誤り等が発生したため、顛末書を提出させ、原因の解明と再発防止策の徹底を求めた。契約時に合意したサービス品質水準については、一部満たされていないが、全体としてみれば当該業務の目的を概ね達成することができた。
評価結果	業務実施報告を毎月提出させ、進捗状況等を報告させていたが、一部の受託業者において、納期遅延、処理誤りが発生した。受託事業者へ適宜改善指導を行い、業務品質の向上に努めている。全体としては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。

番号:19

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
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成25年9月11日
契約終了日	平成26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、キャリアバンク株式会社、株式会社共栄データセンター、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、株式会社マックスコム
契約実績額	935百万円
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(請負契約)により外注化し、業務の効率化・合理化を図ることを目的とした。
実績	業務開始直後及び繁忙期において、履行体制の不備による進捗の遅れがあったが、受託業者による研修の実施等により徐々に改善され、概ね順調な処理となった。しかしながら、別人(別事業所)宛に誤発送の処理誤り等が発生したため、顛末書を提出させ、原因の解明と再発防止策の徹底を求めた。契約時に合意したサービス品質水準については、一部満たされていないが、全体としてみれば当該業務の目的を概ね達成することができた。
評価結果	業務実施報告を毎月提出させ、進捗状況等を報告させていたが、一部の受託業者において、納期遅延、処理誤りが発生した。受託事業者へ適宜改善指導を行い、業務品質の向上に努めている。全体としては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。

番号:20

外部委託の名称	事務センターにおける入力業務・共同処理(H26.10～H27.9)
外部委託業務責任者	品質管理部長
契約締結日	平成26年7月30日、8月7日、8月8日
契約終了日	平成27年3月31日
受託事業者	株式会社共栄データセンター
契約実績額	67百万円(※契約期間の途中で契約解除となったため、契約実績額が1億円未満となった。)
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(請負契約)により外注化し、業務の効率化・合理化を図ることを目的とした。
実績	受託事業者において、契約に反し、受託事業者の従業員でない方が業務に従事していたこと、また、業務にあっていた方に対する賃金未払いが判明し、委託契約期間中に業務履行の継続が不能との申出により、平成27年3月31日付で契約を解除した。 当該事案の発生に伴い、届書等の処理業務を遅滞なく、円滑に実施していくため、業務にあっていた方のうち、引き続き勤務を希望される方を直接雇用することとした。この結果、お客様に支障を来すような状況には至らなかった。

評価結果	当該受託事業者と契約していた3事務センターにおいて契約の不履行、契約解除したことは極めて遺憾であり、受託事業者の業務実態を適正に把握することができていなかったことを踏まえ、受託事業者の適切な選定や業務内容を適正に管理・監視するための取組を一層強化するため、次期委託契約から、 ①更に品質の高い受託事業者の確保を目的として、技術点を重視した「総合評価落札方式(加算式)」による一般競争入札とする。 ②契約締結後においては、受託事業者の契約の遵守・業務遂行状況等の管理及び検査等に注力する。
------	---

番号:21

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(平成26年10月1日より年金記録企画部長)
契約締結日	平成26年3月28日
契約終了日	平成27年3月31日
受託事業者	日本IBM株式会社
契約実績額	364百万円
外部委託の目的	年金記録問題再発防止のために必要不可欠な事業を滞ることなく実施するため、必要な事業に精通した者による支援体制の確立を目的とした。
実績	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品質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半期に1回、活動報告を受け、受託事業者との連携を密にし、適宜情報共有をしており、計画通り問題なく、業務の実施が図られた。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:22

外部委託の名称	厚生年金保険等未適用事業所への加入勧奨業務
外部委託業務責任者	厚生年金保険部長
契約締結日	平成25年10月21日、10月29日
契約終了日	平成26年6月30日
受託事業者	SATO社会保険労務士法人、株式会社コンピュータービジネス、日立トリプルウィン株式会社、株式会社フューチャー・コミュニケーションズ
契約実績額	306百万円
外部委託の目的	本業務は適用促進事業の中では特別な認可を要しない簡易な内容であり、対象件数が大量であることから、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	一部の業務について、履行遅延が発生したが、ブロック本部と受託事業者とで定期的な打合せを行うことで、遅れた分の期限見直しを行った。また、サービス水準に定める期日までに、委託業務の報告が一部の地区で遅れたが、全体として当該業務の目的は概ね達成することができた。
評価結果	一部の地区において、サービス水準の未達成項目はあるが、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。

番号:23

外部委託の名称	第3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23年5月25日
契約終了日	平成26年8月31日
受託事業者	株式会社 KDDIエボルバ
契約実績額	3,064百万円
外部委託の目的	年金に関する大量かつ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	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」を利用したいと回答(平成25年度97.7%)いただいております、その存在が対外的に認識されている。 年金事務所へ来訪せずにお客様の問題や疑問が解決され、年金事務所の混雑緩和にも繋がっており、当該業務の目的は達成し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による処理誤りの事象が発生したが、入電を分散させる等の取り組みや電話対応における課題を洗い出し、研修等を行うことで、オペレーター等のスキルアップを図った。日々の報告のほか、定期的な打合せ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:24

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26年3月31日
契約終了日	平成27年3月31日
受託事業者	47都道府県の社会保険労務士会
契約実績額	2,518百万円
外部委託の目的	特別支給の老齢厚生年金の受給開始年齢の引き上げ等、制度改正に伴う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を図ることを目的としている。
実績	各年金事務所においては、実施計画書に基づいて年金相談窓口及び総合案内窓口の運営を社会保険労務士会へ業務委託し、各相談窓口へ配置された社会保険労務士は委託要領に定める相談業務を適切に行った。この結果、各事務所の相談窓口が円滑に運営され、混雑の緩和につながるなど年金相談窓口の効率化が図られた。また説明誤り等や機器操作の習熟度を上げるため、自分の記録を基に業務目的外閲覧の事象が一部発生したが、目的外閲覧をした社会保険労務士に対しては、社会保険労務士会において当該社労士との契約を解除し、再発防止に向けて研修の強化等対策を講じた。
評価結果	説明誤りや業務目的外閲覧等事象が一部発生したが、再発防止に向け研修の強化をする等の対策を図った。また、今後の制度改正、新規施策等への対応を考慮し、社会保険労務士会の研修体制の強化を行っている。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、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:25

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25年10月18日
契約終了日	平成27年3月31日
受託事業者	アトラス情報サービス株式会社
契約実績額	204百万円
外部委託の目的	年金受給権者死亡により、年金死亡届が未支給年金を請求する権利のない者から提出された結果、また、年金死亡届が提出されないまま、職権により死亡失権処理を行った結果、過誤払となった年金については、市区町村長から戸籍謄本や住民票等の交付を受け、戸籍謄本等の記載事項から債務者となる者を推定し、債務者となる者に対して返納告知を行っているところであるが、この返納告知を迅速に行うことにより収納率向上を図ることを目的としている。
実績	契約時に合意したサービス品質水準に対し、業務開始時は進捗に遅れがあったが、受託事業者において作業員への研修や人員の増員等を行ったことにより徐々に改善され、順調な処理となった。

評価結果	業務開始時は進捗状況に遅れが見られたが、受託事業者において研修や人員の増員等を行い、また、毎月定例会を行い作業体制等を確認したことで、徐々に改善され、順調な処理状況となった。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概ね達成していると認められる。なお、業務品質の確保、業務の効率化及び経費の削減を図るため、平成27年4月開始の次期契約についても総合評価落札方式による一般競争入札、複数年契約としたところである。
------	--

番号:26

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(平成26年10月1日より業務管理室長)
契約締結日	平成26年1月21日
契約終了日	平成27年3月31日
受託事業者	株式会社ワンビシアークाइブズ
契約実績額	150百万円
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り、また、これらの文書等を効率的かつ安全に保管する必要性があることから業務を委託するものである。
実績	契約時に合意したサービス品質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	仕様書に定める業務の進捗状況等を毎月報告させ、順調な進捗であり、契約時に合意したサービス品質水準を達成している。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。