

平成 2 9 年 1 月 1 3 日  
日 本 年 金 機 構

## 平成 2 7 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、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、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企画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結果として、前年度に契約が終了した案件を、毎年度、ホームページにおいて公表することとしています。

3. 平成 2 7 年度における業務の外部委託の実績に係る評価結果を以下のとおり公表いたします。

※上記による実績に係る評価結果の公表については、日本年金機構外部委託規程及び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」に基づき実施する市場化テスト事業（国民年金保険料収納事業）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 2 8 年 3 月 3 1 日までに契約が終了した業務の外部委託 2 8 件です。

平成27年度における業務の外部委託の実績に係る評価結果の公表について

「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（平成27年4月定時分）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27年4月～平成28年3月発送分） |
|              | 3  | 国民年金保険料納付書（平成27年7月定時分）の作成及び発送準備業務              |
|              | 4  | 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27年6月発行分）       |
|              | 5  | 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                 |
|              | 6  | 国民年金保険料の年末・年度末収納対策用納付書の作成及び発送準備業務              |
|              | 7  | 納入告知書の作成及び発送準備業務                               |
|              | 8  | 未支給決定通知書等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（年間分）                        |
|              | 10 | 年金請求書（ターンアラウンド用）の作成及び発送準備業務（平成27年度用）           |
|              | 11 | 複数年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                  |
|              | 12 | 統合通知書の作成及び発送準備業務（平成27年4月改定分）                   |
|              | 13 | 年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成27年8月定期支払分）               |
|              | 14 | 年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成27年10月定期支払分）              |
|              | 15 | 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                  |
|              | 16 | 公的年金等の源泉徴収票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27年4月～平成28年3月発送分）         |
| ②記録整備・入力業務関係 | 18 | 記録整備等業務                                        |
|              | 19 | 健康保険・厚生年金保険適用関係届書パンチ委託                         |
|              | 20 | 事務センターにおける入力業務・共同処理委託                          |
|              | 21 | 事務センターにおけるパンチ委託（期間延長）                          |
|              | 22 | 事務センターにおける入力業務・共同処理委託（期間延長）                    |
|              | 23 | 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                   |
|              | 24 | 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                 |
| ③厚年末適用関係     | 25 | 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   | 26 | 「国民年金保険料専用ダイヤル」に係る電話相談業務                       |
|              | 27 | 第1コールセンターにおける年金電話相談等業務                         |
|              | 28 | 年金相談窓口等の運営業務                                   |

番号：1

|           |                                                                                                                                                             |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外部委託の名称   | 国民年金保険料納付書（平成27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（平成28年4月1日から事業推進統括部長）                                                                                                                                 |
| 契約締結日     | 平成26年11月26日                                                                                                                                                 |
| 契約終了日     | 平成27年4月10日                                                                                                                                                  |
| 受託事業者     | 株式会社アテナ、NTT印刷株式会社、株式会社恵和ビジネス、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、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<br>※平成27年4月1日～ビーエフ&パッケージ株式会社に社名変更                      |
| 契約実績額     | 1,220百万円                                                                                                                                                    |
| 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。契約時に合意したサービス品質水準（以下「SLA」という。）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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を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27年4月～平成28年3月発送分）                                                                                                          |
| 外部委託業務責任者 | 国民年金部長（平成28年4月1日から事業推進統括部長）                                                                                                                             |
| 契約締結日     | 平成27年2月13日                                                                                                                                              |
| 契約終了日     | 平成28年3月31日                                                                                                                                              |
| 受託事業者     | N T T印刷株式会社、共同印刷株式会社、東洋紙業株式会社、株式会社ビーエフ※<br>株式会社谷口製作所<br>※平成27年4月1日～ビーエフ&パッケージ株式会社に社名変更                                                                  |
| 契約実績額     | 1,040百万円                                                                                                                                                |
| 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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を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27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（平成28年4月1日から事業推進統括部長）                                                                                                                                                   |
| 契約締結日     | 平成27年5月15日                                                                                                                                                                    |
| 契約終了日     | 平成27年7月10日                                                                                                                                                                    |
| 受託事業者     | 株式会社ビー・プロ                                                                                                                                                                     |
| 契約実績額     | 212百万円                                                                                                                                                                        |
| 外部委託の目的   | 本業務は、平成27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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を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27年6月発行分）                                                                                                                                    |
| 外部委託業務責任者 | 国民年金部長（平成28年4月1日から事業推進統括部長）                                                                                                                                                 |
| 契約締結日     | 平成27年5月21日                                                                                                                                                                  |
| 契約終了日     | 平成27年7月13日                                                                                                                                                                  |
| 受託事業者     | 株式会社アテナ、共同印刷株式会社、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、ビーエフ&パッケージ株式会社、株式会社谷口製作所                                                                                                 |
| 契約実績額     | 281百万円                                                                                                                                                                      |
| 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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：5

|           |                                                                                                                                                                               |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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（平成28年4月1日から事業推進統括部長）                                                                                                                                                   |
| 契約締結日     | 平成27年9月18日                                                                                                                                                                    |
| 契約終了日     | 平成28年3月17日                                                                                                                                                                    |
| 受託事業者     | 株式会社イセトー、NTT印刷株式会社、株式会社恵和ビジネス、株式会社高速、<br>小林クリエイト株式会社、共同印刷株式会社、株式会社ディーエムエス、<br>東京ラインプリント印刷株式会社、東洋印刷株式会社、東洋紙業株式会社、ナカバヤシ株式会社、<br>光ビジネスフォーム株式会社、ビーエフ&パッケージ株式会社                    |
| 契約実績額     | 191百万円                                                                                                                                                                        |
| 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        | 一部の受託事業者において、年金事務所の漢字住所の印字誤りが発生したが、当該受託事業者へ再発防止策を実施させ、業務品質の維持・向上を図った。再発防止対策後は納期、品質ともに問題のない履行状況であり、当該業務の目的を達成することができた。                                                         |

|      |                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価結果 | 一部の受託事業者において事故が発生したが、当該受託事業者へ改善指示を行い、問題への対策が講じられた。<br>受託事業者の業務内容を適正に管理・監視した結果、適切な措置が講じられており、全体として、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：6

|           |                                                                                                                                                                              |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外部委託の名称   | 国民年金保険料の年末・年度末収納対策用納付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（平成28年4月1日から事業推進統括部）                                                                                                                                                   |
| 契約締結日     | 平成27年10月21日                                                                                                                                                                  |
| 契約終了日     | 平成28年3月31日                                                                                                                                                                   |
| 受託事業者     | N T T印刷株式会社、共同印刷株式会社、東洋紙業株式会社、株式会社谷口製作所                                                                                                                                      |
| 契約実績額     | 179百万円                                                                                                                                                                       |
| 外部委託の目的   | 本業務は、保険料収納が最も期待できる年末及び年度末に、現年度に未納がある者を対象に国民年金保険料納付書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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：7

|           |                                                                                                                                                                                             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外部委託の名称   | 納入告知書の作成及び発送準備業務                                                                                                                                                                            |
| 外部委託業務責任者 | 厚生年金保険部長（平成28年4月1日から事業推進統括部長）                                                                                                                                                               |
| 契約締結日     | 平成26年10月21日                                                                                                                                                                                 |
| 契約終了日     | 平成28年3月31日                                                                                                                                                                                  |
| 受託事業者     | 共同印刷株式会社、東洋印刷株式会社                                                                                                                                                                           |
| 契約実績額     | 491百万円                                                                                                                                                                                      |
| 外部委託の目的   | プリンタ機器更改（帳票を複写式から単票へ変更）に伴い、印字出力に要する時間が大幅に増加することが見込まれる中で、納入告知書等の作成・発送を一定期間内に行う必要がある。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        | 一部の受託事業者において、船員保険の納入告知書の金融機関あて送付分の一部に誤送付が発生したが、作業プログラムの改修及び業務履行体制の見直しを行い、業務品質の向上を図った。誤送付が発生させた受託事業者へは競争入札参加資格停止措置を行った。再発防止対策後は、納期、品質ともに問題のない履行状況であり、当該業務の目的を達成することができた。                     |
| 評価結果      | 一部の受託事業者において事故が発生したが、当該受託事業者へ改善指示を行い、問題への対策が講じられた。<br>受託事業者の業務内容を適正に管理・監視した結果、適切な措置が講じられており、全体として、外部委託の目的を達成していると認められる。                                                                     |

番号：8

|           |                                                                                                                                                |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | 業務管理室長（平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                                      |
| 契約締結日     | 平成26年8月29日                                                                                                                                     |
| 契約終了日     | 平成27年9月30日                                                                                                                                     |
| 受託事業者     | ナカバヤシ株式会社                                                                                                                                      |
| 契約実績額     | 101百万円                                                                                                                                         |
| 外部委託の目的   | 本業務は、未支給決定通知書等を作成し、請求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り、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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を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（年間分）                                                                                                                        |
| 外部委託業務責任者 | 業務管理室長（平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                                      |
| 契約締結日     | 平成26年10月1日                                                                                                                                     |
| 契約終了日     | 平成27年9月30日                                                                                                                                     |
| 受託事業者     | ナカバヤシ株式会社                                                                                                                                      |
| 契約実績額     | 123百万円                                                                                                                                         |
| 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り、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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：10

|           |                                                                                                                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外部委託の名称   | 年金請求書（ターンアラウンド用）の作成及び発送準備業務（平成27年度用）                                                                                                                       |
| 外部委託業務責任者 | 業務管理室長（平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                                                  |
| 契約締結日     | 平成27年2月10日                                                                                                                                                 |
| 契約終了日     | 平成28年3月31日                                                                                                                                                 |
| 受託事業者     | トッパン・フォームズ株式会社                                                                                                                                             |
| 契約実績額     | 142百万円                                                                                                                                                     |
| 外部委託の目的   | 本業務は、年金請求書（ターンアラウンド用）を作成し、年金受給者に請求する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り、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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を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 | 業務管理室長（平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                                                      |
| 契約締結日     | 平成27年4月1日                                                                                                                                                      |
| 契約終了日     | 平成27年6月4日                                                                                                                                                      |
| 受託事業者     | NTT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     | 211百万円                                                                                                                                                         |
| 外部委託の目的   | 本業務は、複数年金受給者への年金額改定通知書等を作成し、同封の上、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り、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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：12

|           |                                                                                                                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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27年4月改定分）                                                                                                                                             |
| 外部委託業務責任者 | 業務管理室長（平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                                                                |
| 契約締結日     | 平成27年4月24日                                                                                                                                                               |
| 契約終了日     | 平成27年6月4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、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、トッパン・フォームズ株式会社、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     | 422百万円                                                                                                                                                                   |
| 外部委託の目的   | 本業務は、統合通知書（年金額改定通知書と年金振込通知書が一体となった通知書）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り、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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：13

|           |                                                                                                                                                |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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27年8月定期支払分）                                                                                                               |
| 外部委託業務責任者 | 業務管理室長（平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                                      |
| 契約締結日     | 平成27年7月3日                                                                                                                                      |
| 契約終了日     | 平成27年8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、エースビジネスフォーム株式会社、NTT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<br>ビーエフ&パッケージ株式会社、株式会社谷口製作所                                   |
| 契約実績額     | 165百万円                                                                                                                                         |
| 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り、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。契約時に合意したSLA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      | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。                                                    |

番号：14

|           |                                                                                                                                                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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27年10月定期支払分）                                                                                                                                   |
| 外部委託業務責任者 | 業務管理室長（平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                                                           |
| 契約締結日     | 平成27年8月26日                                                                                                                                                          |
| 契約終了日     | 平成27年10月6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、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、ビーエフ&パッケージ株式会社、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     | 369百万円                                                                                                                                                              |
| 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り、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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を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 | 業務管理室長（平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                                              |
| 契約締結日     | 平成27年9月11日                                                                                                                                             |
| 契約終了日     | 平成27年10月22日、12月2日                                                                                                                                      |
| 受託事業者     | 株式会社アテナ、NTT印刷株式会社、塚田印刷株式会社、株式会社ディーエムエス、株式会社ビープロ                                                                                                        |
| 契約実績額     | 159百万円                                                                                                                                                 |
| 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り、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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：16

|           |                                                                                                                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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（平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                                                  |
| 契約締結日     | 平成27年12月2日                                                                                                                                                 |
| 契約終了日     | 平成28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、ビーエフ&パッケージ株式会社、光ビジネスフォーム株式会社 |
| 契約実績額     | 474百万円                                                                                                                                                     |
| 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り、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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を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27年4月～平成28年3月発送分）                                                                                                                                                                                                |
| 外部委託業務責任者 | 年金記録企画部長                                                                                                                                                                                                                              |
| 契約締結日     | 平成27年2月6日                                                                                                                                                                                                                             |
| 契約終了日     | 平成28年3月31日                                                                                                                                                                                                                            |
| 受託事業者     | NTT印刷株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、株式会社アイネット、株式会社イセトー、株式会社タナカ、株式会社ディーソル、株式会社ディーエムエス、株式会社ビー・プロ、小林クリエイト株式会社、東洋紙業株式会社、ナカバヤシ株式会社                                                                                                                    |
| 契約実績額     | 2,609百万円                                                                                                                                                                                                                              |
| 外部委託の目的   | 本業務は「ねんきん定期便」を作成して、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ることから、機構の設備等で対応することが困難である。しかし、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、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        | 納期については問題のない履行状況であったが、一部の受託事業者において表裏がずれる印字誤り（裏面の情報では、個人を特定できない。）が発生したため、当該受託事業者へ再発防止策を実施させ確認用データの提出を求め、検証を行った。また、同業務を委託する他の受託事業者にも注意喚起を行い、再発防止を図った。誤印字を発生させた受託事業者へは競争入札参加資格停止措置を行った。再発防止対策後は、納期、品質ともに問題のない履行状況であり、当該業務の目的を達成することができた。 |

|      |                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価結果 | <p>一部の受託事業者において事故が発生したが、当該受託事業者へ改善指示を行い、問題への対策が講じられた。</p> <p>受託事業者の業務内容を適正に管理・監視した結果、適切な措置が講じられており、全体として、外部委託の目的を達成していると認められる。</p> <p>次期契約においても引き続き、受託事業者の適正な管理・監視を行い、業務品質の維持向上に努めていくこととする。</p> |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：18

|           |                                                                                                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外部委託の名称   | 記録整備等業務                                                                                                                                                                 |
| 外部委託業務責任者 | 年金記録企画部長                                                                                                                                                                |
| 契約締結日     | 平成27年1月19日                                                                                                                                                              |
| 契約終了日     | 平成28年3月31日                                                                                                                                                              |
| 受託事業者     | 株式会社SBC                                                                                                                                                                 |
| 契約実績額     | 335百万円                                                                                                                                                                  |
| 外部委託の目的   | 本業務は、ねんきん定期便等の回答書や年金事務所・事務センター・各共済組合等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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：19

|           |                                                                                                             |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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（平成26年10月～平成27年9月）                                                                    |
| 外部委託業務責任者 | 品質管理部長（平成28年4月1日から事務センター統括部長）                                                                               |
| 契約締結日     | 平成26年7月24日、7月25日、8月7日、8月13日                                                                                 |
| 契約終了日     | 平成27年9月30日                                                                                                  |
| 受託事業者     | 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、株式会社ムサシ、NDSデータソリューションズ株式会社                                |
| 契約実績額     | 909百万円                                                                                                      |
| 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部委託することで、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。                                         |
| 実績        | 一部の受託事業者において誤入力が発生したが、その都度当該受託事業者へ再発防止策を実施させ、業務品質の維持・向上を図った。再発防止対策後は納期、品質ともに安定した履行状況であり、当該業務の目的を達成することができた。 |

|      |                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価結果 | 一部の受託事業者において事故が発生したが、当該受託事業者へ改善指示を行い、問題への対策が講じられた。<br>受託事業者の業務内容を適正に管理・監視した結果、適切な措置が講じられており、全体として、外部委託の目的を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・共同処理委託（平成26年10月～平成27年9月）                                                                                                       |
| 外部委託業務責任者 | 品質管理部長（平成28年4月1日から事務センター統括部長）                                                                                                                 |
| 契約締結日     | 平成26年7月28日、7月29日、7月30日、7月31日、8月4日、8月6日、8月7日、<br>8月8日、8月12日、8月13日                                                                              |
| 契約終了日     | 平成27年9月30日                                                                                                                                    |
| 受託事業者     | 株式会社ウイン、NDSデータソリューションズ株式会社、株式会社KDDIエボルバ、<br>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、テンプスタッフ・カメイ株式会社<br>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、株式会社マックスコム、株式会社ムサシ |
| 契約実績額     | 4,002百万円                                                                                                                                      |
| 外部委託の目的   | 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付随する業務を外部委託することで、業務の効率化・合理化を図ることを目的とする。                                                          |
| 実績        | 一部の受託事業者において、誤入力、納期遅延が発生したが、その都度当該受託事業者へ再発防止策を実施させ、業務品質の維持・向上を図った。再発防止対策後は納期、品質ともに安定した履行状況であり、当該業務の目的を達成することができた。                             |
| 評価結果      | 一部の受託事業者において事故が発生したが、当該受託事業者へ改善指示を行い、問題への対策が講じられた。<br>受託事業者の業務内容を適正に管理・監視した結果、適切な措置が講じられており、全体として、外部委託の目的を達成していると認められる。                       |

番号：21

|           |                                                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外部委託の名称   | 事務センターにおけるパンチ委託（期間延長）（平成27年10月～平成28年1月）                                                                                 |
| 外部委託業務責任者 | 品質管理部長（平成28年4月1日から事務センター統括部長）                                                                                           |
| 契約締結日     | 平成27年8月31日                                                                                                              |
| 契約終了日     | 平成28年1月31日                                                                                                              |
| 受託事業者     | 株式会社恵和ビジネス、東京ソフト株式会社                                                                                                    |
| 契約実績額     | 135百万円                                                                                                                  |
| 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及び国民年金保険料関係届書の入力業務を外部委託することで、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。                                        |
| 実績        | 一部の受託事業者において誤入力が発生したが、その都度当該受託事業者へ再発防止策を実施させ、業務品質の維持・向上を図った。再発防止対策後は納期、品質ともに安定した履行状況であり、当該業務の目的を達成することができた。             |
| 評価結果      | 一部の受託事業者において事故が発生したが、当該受託事業者へ改善指示を行い、問題への対策が講じられた。<br>受託事業者の業務内容を適正に管理・監視した結果、適切な措置が講じられており、全体として、外部委託の目的を達成していると認められる。 |

番号：22

|           |                                                                                                                   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外部委託の名称   | 事務センターにおける入力業務・共同処理委託（期間延長）（平成27年10月～平成28年1月）                                                                     |
| 外部委託業務責任者 | 品質管理部長（平成28年4月1日から事務センター統括部長）                                                                                     |
| 契約締結日     | 平成27年8月31日                                                                                                        |
| 契約終了日     | 平成27年10月31日、平成28年1月31日                                                                                            |
| 受託事業者     | 株式会社ウイン、株式会社KDDIエボルバ、テンプスタッフ・カメイ株式会社、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、株式会社マックスコム、株式会社ムサシ                               |
| 契約実績額     | 1,549百万円                                                                                                          |
| 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、誤入力、納期遅延が発生したが、その都度当該受託事業者へ再発防止策を実施させ、業務品質の維持・向上を図った。再発防止対策後は納期、品質ともに安定した履行状況であり、当該業務の目的を達成することができた。 |

|      |                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価結果 | 一部の受託事業者において事故が発生したが、当該受託事業者へ改善指示を行い、問題への対策が講じられた。<br>受託事業者の業務内容を適正に管理・監視した結果、適切な措置が講じられており、全体として、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：23

|           |                                                                                                                                               |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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（平成26年10月1日から業務管理室長、平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                                  |
| 契約締結日     | 平成25年12月6日                                                                                                                                    |
| 契約終了日     | 平成27年9月30日                                                                                                                                    |
| 受託事業者     | 株式会社SBC                                                                                                                                       |
| 契約実績額     | 374百万円                                                                                                                                        |
| 外部委託の目的   | 本業務は、大量の請求書や届書等の本部受付段階の定型的な（実施手順書に従って処理できる）点検・審査及び入力業務を、限られた期間内に正確かつ迅速に処理を完了させる必要があることから、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、効率化を図ることを目的としている。 |
| 実績        | 業務開始時に点検漏れ、入力誤り、納期遅延等が発生したが、受託事業者へ改善指示等を行った結果、点検や入力等の業務処理上の精度向上、納期の遵守等について改善が図られた。再発防止対策後は、納期、品質ともに問題のない履行状況であり、当該業務の目的を達成することができた。           |

|      |                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価結果 | 事故が発生したが、受託事業者へ改善指示を行い、問題への対策が講じられた。<br>受託事業者の業務内容を適正に管理・監視した結果、適正な措置が講じられており、全体として、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：24

|           |                                                                                                                                          |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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日から業務管理室長、平成28年4月1日から業務管理部長）                                                                                             |
| 契約締結日     | 平成26年8月6日                                                                                                                                |
| 契約終了日     | 平成27年9月30日                                                                                                                               |
| 受託事業者     | 株式会社SBC                                                                                                                                  |
| 契約実績額     | 380百万円                                                                                                                                   |
| 外部委託の目的   | 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（管理用バーコードの読込）・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等の業務を一体的に管理して外部委託することで、業務の効率化を図る。 |
| 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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：25

|           |                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 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（平成28年4月1日から事業推進統括部長）                                                       |
| 契約締結日     | 平成27年9月18日、9月28日                                                                    |
| 契約終了日     | 平成28年3月31日                                                                          |
| 受託事業者     | 株式会社アイヴィジット、東京ソフト株式会社、日立トリプルウィン株式会社                                                 |
| 契約実績額     | 421百万円                                                                              |
| 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        | 業務進捗は順調であり、業務品質も問題のない状況であった。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：26

|           |                                                                            |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| 外部委託の名称   | 「国民年金保険料専用ダイヤル」に係る電話相談業務                                                   |
| 外部委託業務責任者 | 国民年金部長（平成28年4月1日から事業推進統括部長）                                                |
| 契約締結日     | 平成25年6月27日                                                                 |
| 契約終了日     | 平成28年3月31日                                                                 |
| 受託事業者     | 株式会社もしもしホットライン<br>※平成27年10月1日より、りらいあコミュニケーションズ株式会社に社名変更                    |
| 契約実績額     | 431百万円                                                                     |
| 外部委託の目的   | 「国民年金保険料専用ダイヤル」のコールセンターを外部委託することで、年金事務所への照会・混雑等緩和し、相談業務の円滑な運営に資することを目的とする。 |
| 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。契約時に合意したSLA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 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：27

|           |                                                                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------|
| 外部委託の名称   | 第1コールセンターにおける年金電話相談等業務                                                 |
| 外部委託業務責任者 | 年金相談部長（平成28年4月1日から相談・サービス推進部長）                                         |
| 契約締結日     | 平成24年5月10日                                                             |
| 契約終了日     | 平成27年8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     | 3,400百万円                                                               |
| 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で、年金事務所への照会・混雑等を緩和し、相談業務の円滑な運営に資することを目的としている。 |
| 実績        | 年金事務所への来訪が不要となり、年金事務所の混雑緩和にも繋がっており、当該業務の目的を達成することができた。                 |

|      |                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価結果 | 受託事業者から業務内容等の報告を受け確認を実施した結果、適正な業務が行われていると判断できる。委託期間において課題及び問題は発生しておらず、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

番号：28

|           |                                                                                                                                                   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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（平成28年4月1日から相談・サービス推進部長）                                                                                                                    |
| 契約締結日     | 平成27年3月31日                                                                                                                                        |
| 契約終了日     | 平成28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     | 2,517百万円                                                                                                                                          |
| 外部委託の目的   | 相談実施計画に基づき、年金相談窓口及び総合案内窓口の運営を外部委託することで、年金事務所の混雑緩和を図り、相談業務の円滑な運営に資することを目的とする。                                                                      |
| 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。契約時に合意したSLA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。しかし、SLAに定める水準の範囲内ではあるが説明誤りや誤交付等が発生していることから、行為者への指導を行わせ、他の受託事業者に対しても再発防止策を徹底させた。 |

|      |                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価結果 | 一部の受託事業者において発生した問題に対しては、その都度、当該受託事業者へ改善指示を行い、問題への対策が講じられた。<br>受託事業者の業務内容を適正に管理・監視した結果、適切な措置が講じられており、全体として、外部委託の目的を達成していると認められる。 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|