

平成28年度における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。
- 個人情報保護の観点から、個人情報の適切な管理が徹底されるよう、受託事業者の管理・監視を行う。

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、当該実績及び評価結果として、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28年度における業務の外部委託及びシステム開発等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及び日本年金機構システム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及びシステム開発等の外部委託を対象として行っています。また、市場化テスト事業（国民年金保険料収納事業）については、その委託結果を総務省が評価を行い、総務省のホームページにおいて公表することとなっています。

※今回の公表対象案件は、平成28年度中に契約が終了した業務の外部委託26件、システム開発等の外部委託12件です。

平成28年度における業務の外部委託の実績及び評価結果

「公表対象外部委託案件一覧」

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28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（平成28年7月定時分）の作成及び発送準備業務
	3	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28年4月～平成29年3月発送分）
	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28年6月発行分）
	5	特別催告状の作成及び発送準備業務（平成27年度実施分）
	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	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（年間分）
	8	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成28年8月定期支払分）
	9	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成28年10月定期支払分）
	10	統合通知書の作成及び発送準備業務（平成28年4月改定分）
	11	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
	12	公的年金等の源泉徴収票の作成及び発送準備業務
	13	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
	14	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28年度用）
	15	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成28年4月～平成28年6月発送分）
	16	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成28年7月～平成29年3月発送分）
②記録整備・入力業務関係	17	記録整備等業務
	18	事務センターにおける入力業務・共同処理委託
	19	事務センターにおけるパンチ委託
	20	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
	21	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（平成27年10月～平成28年12月分）
	22	文書等の受付・発送・分断裁断・封入封緘及び管理等に関する業務（平成29年1月～平成29年3月分）
③発送準備関係	23	決定通知書等の発送準備業務委託
④調査関係	24	年金給付にかかる返納金債権の債務者調査業務
⑤年金相談・給付関係	25	「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」にかかる電話相談等業務
	26	年金相談窓口等の運営業務（47都道府県）

番号：1

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成28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	事業推進統括部長
契約締結日	平成27年11月25日
契約終了日	平成28年4月8日
受託事業者	株式会社アテナ、共同印刷株式会社、株式会社恵和ビジネス、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	1,068百万円
外部委託の目的	国民年金第1号被保険者のうち保険料を現金納付している方に毎年1年分の国民年金保険料納付書を送付するものである。限られた日数で大量の納付書を送付する必要があり、機構の設備等での対応が困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することで、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、使用するプレ印刷帳票の誤印字による納付書作成誤りが発生したが、チェック体制の見直し等の再発防止対策を行い、業務品質の改善を図った。再発防止対策後の品質については問題のない状況であり、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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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：2

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成28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	事業推進統括部長
契約締結日	平成28年5月13日
契約終了日	平成28年7月8日
受託事業者	共同印刷株式会社
契約実績額	170百万円
外部委託の目的	前年度の免除承認者に対して、7月分以降の納付書を送付するものである。限られた日数で大量の納付書を送付する必要があり、機構の設備等での対応が困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することで、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、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履行状況等の報告を受け確認した結果、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(随時分)の作成及び発送準備業務(平成28年4月～平成29年3月発送分)
外部委託業務責任者	事業推進統括部長
契約締結日	平成28年2月3日、平成28年2月5日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	共同印刷株式会社、東洋紙業株式会社、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	1,098百万円
外部委託の目的	国民年金第1号被保険者のうち第1号被保険者となった者、口座振替不能となった者等に納付書を送付するものである。限られた日数で大量の納付書を送付する必要があり、機構の設備等での対応が困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することで、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。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履行状況等の報告を受け確認した結果、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28年6月発行分）
外部委託業務責任者	事業推進統括部長
契約締結日	平成28年5月20日
契約終了日	平成28年7月13日
受託事業者	株式会社アテナ、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	183百万円
外部委託の目的	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。限られた日数で大量の納付書を送付する必要があり、機構の設備等での対応が困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することで、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。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履行状況等の報告を受け確認した結果、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	特別催告状の作成及び発送準備業務（平成27年度実施分）
外部委託業務責任者	事業推進統括部長
契約締結日	平成27年4月3日
契約終了日	平成28年4月30日
受託事業者	N T T印刷株式会社
契約実績額	671百万円
外部委託の目的	本業務は、特別催告状を作成し、納付督促を実施するものである。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、作成する特別催告状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	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。S L A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履行状況等の報告を受け確認した結果、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：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	事業推進統括部長
契約締結日	平成28年9月16日
契約終了日	平成28年10月31日、平成29年2月1日、平成29年3月17日
受託事業者	株式会社イセト、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、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	193百万円
外部委託の目的	被保険者が確定申告に使用する社会保険料（国民年金保険料）控除証明書を作成するものである。限られた日数で大量の納付書を送付する必要があり、機構の設備等での対応が困難であるため、専門技術や設備等を有する者に業務を外部委託することで、効率的に実施することを目的としている。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。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履行状況等の報告を受け確認した結果、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	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	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成27年9月25日
契約終了日	平成28年9月30日
受託事業者	ナカバヤシ株式会社
契約実績額	150百万円
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、また、作成量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り、効率的に実施する必要があるため外部委託により行うものである。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。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履行状況等の報告を受け確認した結果、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：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（平成28年8月定期支払分）
外部委託業務責任者	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年7月5日
契約終了日	平成28年8月3日
受託事業者	株式会社イセトー、エースビジネスフォーム株式会社、共同印刷株式会社、株式会社高速 小林クリエイト株式会社、株式会社タナカ、東洋印刷株式会社、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	145百万円
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、また、作成量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り、効率的に実施する必要があるため外部委託により行うものである。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。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履行状況等の報告を受け確認した結果、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（平成28年10月定期支払分）
外部委託業務責任者	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年9月6日
契約終了日	平成28年10月5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 株式会社高速、小林クリエイティブ株式会社、株式会社タナカ、株式会社田中印刷 東京ラインプリント印刷株式会社、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、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	368百万円
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、また、作成量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り、効率的に実施する必要があるため外部委託により行うものである。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。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履行状況等の報告を受け確認した結果、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	統合通知書の作成及び発送準備業務（平成28年4月改定分）
外部委託業務責任者	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年4月27日
契約終了日	平成28年6月6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、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 トッパン・フォームズ株式会社、ナカバヤシ株式会社、光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	394百万円
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、また、作成量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り、効率的に実施する必要があるため外部委託により行うものである。
実績	一部の受託事業者において、印刷誤りが発生したが、速やかに正しい通知書を作成し対象者へ再送付した。他の受託事業者においては、納期・品質とも問題のない履行状況で、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	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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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：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	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年3月31、平成28年4月1日
契約終了日	平成28年6月6日
受託事業者	株式会社アテナ、共同印刷株式会社、トッパン・フォームズ株式会社、ナカバヤシ株式会社
契約実績額	207百万円
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ること、また、作成量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り、効率的に実施する必要があるため外部委託により行うものである。
実績	一部の受託事業者において、通知書裏面の説明文の印刷誤りが発生したが、速やかに正しい通知書を作成し、対象者に再送付した。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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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：12

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	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年12月6日
契約終了日	平成29年1月13日
受託事業者	株式会社イセト、エースビジネスフォーム株式会社、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、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、株式会社ビー・プロ
契約実績額	461百万円
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、また、作成量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り、効率的に実施する必要があるため外部委託により行うものである。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。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	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	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年7月19日
契約終了日	平成28年8月22日
受託事業者	株式会社高速、株式会社ディーエムエス、東洋印刷株式会社、ビーエフ&パッケージ株式会社
契約実績額	144百万円
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、また、作成量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り、効率的に実施する必要があるため外部委託により行うものである。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。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28年度用）
外部委託業務責任者	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年2月21日
契約終了日	平成29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	109百万円
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、また、作成量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り、効率的に実施する必要があるため外部委託により行うものである。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。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	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成28年4月～平成28年6月発送分）
外部委託業務責任者	年金記録企画部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年2月24日
契約終了日	平成28年6月30日
受託事業者	株式会社アイネット、株式会社イセトー、NTT印刷株式会社、小林クリエイイト株式会社 株式会社タナカ、株式会社ディーエムエス、株式会社ディーソル、トッパン・フォームズ株式会社 ナカバヤシ株式会社
契約実績額	628百万円
外部委託の目的	本業務は、「ねんきん定期便」を作成し、国民の皆様（被保険者等）に発送するものである。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、また、作成する「ねんきん定期便」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、印刷誤り等が発生したが、当該受託事業者へ再発防止策を実施させ、業務品質の改善を図った。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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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：16

外部委託の名称	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成28年7月～平成29年3月発送分）
外部委託業務責任者	年金記録企画部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年5月18日 平成28年5月19日
契約終了日	平成29年3月31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 小林クリエイト株式会社、株式会社タナカ、株式会社ディーエムエス、株式会社ディーソル 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 ビーエフ&パッケージ株式会社
契約実績額	1,816百万円
外部委託の目的	本業務は、「ねんきん定期便」を作成し、国民の皆様（被保険者等）に発送するものである。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、また、作成する「ねんきん定期便」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、印刷誤り、圧着不具合等が発生したが、当該受託事業者へ再発防止対策を実施させ、業務品質の改善を図った。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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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：17

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（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年2月23日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	206百万円
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、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	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題ない状況であった。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：18

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
外部委託業務責任者	事務センター統括部長
契約締結日	平成27年7月13日、平成27年8月3日、平成27年8月4日、平成27年8月5日、平成27年8月6日 平成27年8月17日、平成27年11月27日、平成27年12月2日、平成27年12月22日
契約終了日	平成28年9月30日
受託事業者	伊藤喜ベストメイツ株式会社、株式会社ウイン、SGシステム株式会社 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、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、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
契約実績額	5,589百万円
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、国民年金及び年金給付にかかる届書等の入力業務及びそれらに付随する業務を外部委託し、業務の効率化・合理化を図ることを目的としている。
実績	一部事務センターにおいて、繁忙期を中心に封入封緘誤り等が発生したため、受託事業者に再発防止策を実施させ、業務品質の改善を図った。 全体的に大きな遅滞はなく、期限内に業務を完了させており、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	繁忙期を中心に封入封緘誤り等の事故が発生したが、事故が発生させた受託事業者へは、その都度改善指示を行い、速やかに問題への対策が講じられた。 全体としては、大きな納期遅延等はなく業務が遂行されており、外部委託の目的を概ね達成していると認められる。次期契約においても引き続き、受託事業者の適切な管理・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。
------	--

番号：19

外部委託の名称	事務センターにおけるパンチ委託
外部委託業務責任者	事務センター統括部長
契約締結日	平成27年7月13日、平成27年7月31日、平成27年8月3日、平成27年8月4日、平成27年8月5日 平成27年11月27日、平成27年12月22日、平成28年1月26日
契約終了日	平成28年9月30日
受託事業者	NDSデータソリューションズ株式会社、株式会社KDS、株式会社恵和ビジネス 株式会社コンピュータービジネス、シティコンピュータ株式会社、東京ソフト株式会社
契約実績額	1,457百万円
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により、業務の効率化及び合理化を図ることを目的とする。
実績	一部の受託事業者で入力誤りが発生したが、当該受託事業者へ再発防止策を実施させ、業務品質の改善を図った。再発防止対策後は問題のない履行状況である。 毎月のSLA達成状況を確認しながら、受託事業者に対する業務品質及び業務進捗の管理を行った結果、当該業務の目的を概ね達成することができた。

評価結果	一部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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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。 次期契約においても引き続き、受託事業者の適切な管理・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。
------	---

番号：20

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29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成27年6月19日
契約終了日	平成28年12月31日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	385百万円
外部委託の目的	日本年金機構本部では日々、年金受給者及び年金事務所等から送付されてくる大量の請求書や届書等の支払処理を行っている。これらの処理遅延は、年金受給者の生活に多大な影響を及ぼすことになるため、限られた期間内に的確かつ迅速に行う必要がある。よって、処理が定型的な書類について外部委託することにより効率化を図る。
実績	入力誤り等が発生しSLAを一部満たしていなかったが、作業体制や手順の見直しを行わせ再発防止及び業務品質の改善を図ったことで、全般的にはSLAを概ね満たし、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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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	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（平成27年10月～平成28年12月分）
外部委託業務責任者	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成27年7月10日
契約終了日	平成28年12月31日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	353百万円
外部委託の目的	年金受給者及び年金事務所等から日本年金機構本部宛て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。
実績	封入封緘誤り、納品遅延が発生しSLAを一部満たしていなかったが、作業体制及び作業手順の見直しを行わせ再発防止及び業務品質の改善を図ったことで、全般的にはSLAを概ね満たし、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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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	文書等の受付・発送・分断裁断・封入封緘及び管理等に関する業務（平成29年1月～平成29年3月分）
外部委託業務責任者	業務管理部長（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成28年12月26日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	124百万円
外部委託の目的	年金受給者及び年金事務所等から日本年金機構本部宛て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。
実績	封入誤りが発生し、SLAを一部満たしていなかったが、再発防止策を徹底させ再発防止及び業務品質の改善を図ったことで、全般的にはSLAを概ね満たし、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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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	決定通知書等の発送準備業務委託
外部委託業務責任者	南関東ブロック本部長（平成28年10月1日から事務センター統括部長）
契約締結日	平成27年9月8日
契約終了日	平成29年1月10日
受託事業者	株式会社大幹ビジネスサービス
契約実績額	109百万円
外部委託の目的	東京広域事務センターにおいては、大量の封入封緘・発送準備業務が生じることから、外部委託により、業務の効率化を図ることを目的としている。
実績	業務開始直後に誤送付が発生したが、作業体制及び作業手順の見直し等の再発防止対策を行い、業務品質の改善を図った。再発防止対策後の品質については問題のない状況であり、当該業務の目的を達成することができた。

評価結果	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、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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：24

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（平成29年1月1日から給付業務調整室長）
契約締結日	平成27年2月13日
契約終了日	平成29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	196百万円
外部委託の目的	住基ネットワークからの死亡情報による死亡失権処理を行った、又は未支給請求する権利のない者から年金死亡届が提出されたことにより、過誤払いとなった年金については、戸籍謄本等の記載事項から相続人の調査を行い、調査により判明した相続人等に対して返納告知を行っている。当該業務について外部委託により効率的に実施することを目的としている。
実績	各種業務の進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題ない状態であった。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	「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」にかかる電話相談等業務
外部委託業務責任者	相談・サービス推進部長
契約締結日	平成25年12月11日
契約終了日	平成28年8月31日
受託事業者	りらいあコミュニケーションズ(株) (平成27年10月1日より、(株)もしもしホットラインから社名変更)
契約実績額	1,458百万円
外部委託の目的	日本年金機構の年金記録関係相談窓口である「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」において、ねんきん定期便及びねんきんネット等に関する一般的な電話相談を効率的に行うことを目的とする。
実績	業務進捗は滞りなく管理され、業務品質も問題のない状況であった。SLAについては、概ね満たしており、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	年金相談窓口等の運営業務（47都道府県）
外部委託業務責任者	相談・サービス推進部長
契約締結日	平成28年3月31日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	社会保険労務士会（47都道府県）
契約実績額	2,436百万円
外部委託の目的	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	一部で説明誤り等が発生したが、当該行為者への指導を行わせるとともに委託社労士全員に周知を行わせ、再発防止を徹底した。 全体としては業務進捗は滞りなく管理され、当該業務の目的を達成することができた。 なお、平成29年2月からは、受給資格期間短縮にかかる年金請求手続きが始まる等により、相談件数が増加する状況にあったが、委託社労士による相談対応が、混雑緩和に寄与したと考えられる。

評価結果	一部の受託事業者において説明誤り等が発生したが、当該受託事業者へ改善指示を行い、速やかに問題への対策が講じられた。 受託事業者の業務内容を管理・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。 次期契約においても引き続き、受託事業者の適切な管理・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。
------	--

平成28年度におけるシステム開発等の外部委託の実績及び評価結果

「公表対象外部委託案件一覧」

	番号	外部委託の名称
◎システム関係	27	年金給付システムに係る電子計算組織運用業務委託（運用支援業務）一式
	28	記録管理システムに係る電子計算組織運用業務委託
	29	基礎年金番号管理システム等に係る電算運用業務委託（オペレーション業務）一式
	30	年金給付システム開発付帯作業業務委託（上半期）一式
	31	年金給付システム開発付帯作業業務委託（下半期）一式
	32	ねんきんネット導入に伴う照会対応業務の調達について
	33	ねんきんネットの照会対応業務及び照会対応に伴うその他業務
	34	年金給付システム維持管理業務委託
	35	制度改正（平成28年4・10月施行分）に伴う「ねんきんネット」のシステム改修
	36	公的年金給付総合情報連携システムのアプリケーション保守業務 一式
	37	厚生年金保険適用業務支援システム機能改修及び保守業務
	38	要再裁定者リストの事務処理の改善についてのシステム開発【公的年金給付総合情報連携システム】 一式

番号：27

外部委託の名称	年金給付システムに係る電子計算組織運用業務委託（運用支援業務）一式
外部委託業務責任者	システム運用部長
契約締結日	平成28年4月1日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	株式会社日立公共システム
契約実績額	413百万円
外部委託の目的	年金給付システムの電子計算組織運用業務について、突発的な処理（特別処理）の発生に柔軟に対応し、多数の外部機関とのデータ授受等を決められた業務スケジュール内で迅速、確実に業務を行い、システムが提供するサービスの品質を保持することが機構職員のみでは困難なため、当該業務を外部委託することで効率化することを目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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	記録管理システムに係る電子計算組織運用業務委託
外部委託業務責任者	システム運用部長
契約締結日	平成26年12月12日
契約終了日	平成28年12月31日
受託事業者	株式会社NTTデータ・アイ
契約実績額	962百万円
外部委託の目的	記録管理システムの電子計算組織運用業務について、突発的な処理（特別処理）の発生に柔軟に対応し、多数の外部機関とのデータ授受等を決められた業務スケジュール内で迅速、確実に業務を行い、システムが提供するサービスの品質を保持することが機構職員のみでは困難なため、当該業務を外部委託することで効率化することを目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：29

外部委託の名称	基礎年金番号管理システム、サーバシステムに係る電子計算組織運用業務（オペレーション業務） 一式
外部委託業務責任者	システム運用部長
契約締結日	平成26年12月12日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	株式会社NTTデータ・アイ
契約実績額	338百万円
外部委託の目的	基礎年金番号管理システム、及びその周辺サーバシステムの運用に際し、突発的な処理（特別処理）の発生に柔軟に対応し、多数の外部機関とのデータ授受等を決められた業務スケジュール内で迅速、確実に業務を行い、システムが提供するサービスの品質を保持することが機構職員のみでは困難なため、当該業務を外部委託することで効率化することを目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：30

外部委託の名称	年金給付システム開発付帯作業業務委託（上半期）一式
外部委託業務責任者	システム企画部長
契約締結日	平成28年4月1日
契約終了日	平成28年9月30日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	1,454百万円
外部委託の目的	システム開発以外に年金給付システム全体の安定稼働と維持のために必要となる作業全般である「システム開発付帯作業」が必要なため。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：31

外部委託の名称	年金給付システム開発付帯作業業務委託（下半期）一式
外部委託業務責任者	システム企画部長
契約締結日	平成28年10月1日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	1,302百万円
外部委託の目的	システム開発以外に年金給付システム全体の安定稼働と維持のために必要となる作業全般である「システム開発付帯作業」が必要なため。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：32

外部委託の名称	ねんきんネット導入に伴う照会対応業務
外部委託業務責任者	システム企画部長
契約締結日	平成28年4月1日
契約終了日	平成28年9月30日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	131百万円
外部委託の目的	ねんきんネットのインターネット接続、使用及び端末操作に関する市区町村やコールセンターからの技術的な問い合わせへの対応業務を外部委託することで、業務の効率化を目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：33

外部委託の名称	ねんきんネット導入に伴う照会対応業務及び照会対応業務に伴うその他業務
外部委託業務責任者	システム企画部長
契約締結日	平成28年10月1日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	199百万円
外部委託の目的	ねんきんネットのインターネット接続、使用及び端末操作に関する市区町村からの技術的な問い合わせへの対応業務を外部委託することで、業務の効率化を目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：34

外部委託の名称	年金給付システム維持管理業務委託 一式
外部委託業務責任者	基幹システム開発部長
契約締結日	平成28年4月1日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	株式会社日立公共システム
契約実績額	359百万円
外部委託の目的	本業務は、年金給付システムの維持管理を目的とし、プログラム及びドキュメントの管理並びにデータ修正（再評価率テーブル等の各種テーブル修正）を行う業務であり、当該業務の品質を保持することが機構職員のみでは困難なため、当該業務を外部委託することで効率化することを目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：35

外部委託の名称	制度改正（平成28年4・10月施行分）に伴う「ねんきんネット」のシステム改修
外部委託業務責任者	基幹システム開発部長
契約締結日	平成28年5月31日
契約終了日	平成29年1月16日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	129百万円
外部委託の目的	本業務は、「年金事業運営改善法（納付猶予制度の対象者拡大）」、「地方税法の改正」等の制度改正に伴い、情報システムの設計・開発等を行うものである。実施にあたっては、既存のシステム仕様と影響範囲を理解した上で、既存機能を含むシステム全体の安定的な稼働が担保されるように機能改修（設計、製造、テスト）を行う必要があることから、機構の職員のみで対応することが困難なため、当該業務を外部委託することで効率化することを目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：36

外部委託の名称	公的年金給付総合情報連携システムのアプリケーション保守業務 一式
外部委託業務責任者	基幹システム開発部長
契約締結日	平成27年9月1日
契約終了日	平成29年1月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	934百万円
外部委託の目的	本業務は、情報システムのアプリケーションプログラムについて安定稼働を維持するものである。業務においては、プログラムの保守・運用維持にかかる専門の知識や設備を必要とし、機構の職員のみで対応することが困難なため、当該業務を外部委託することで効率化することを目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：37

外部委託の名称	厚生年金保険適用業務支援システム機能改修及び保守業務
外部委託業務責任者	基幹システム開発部長
契約締結日	平成27年12月1日
契約終了日	平成29年3月31日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	165百万円
外部委託の目的	本業務は、情報システムのアプリケーションプログラムについて機能改修を行うとともに、安定稼働を維持するものである。業務においては、プログラムの開発・保守・運用維持にかかる専門の知識や設備を必要とし、機構の職員のみで対応することが困難なため、当該業務を外部委託することで効率化することを目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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：38

外部委託の名称	要再裁定者リストの事務処理の改善についてのシステム開発【公的年金給付総合情報連携システム】 一式
外部委託業務責任者	基幹システム開発部長
契約締結日	平成27年9月7日
契約終了日	平成28年6月6日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	164百万円
外部委託の目的	本業務は、業務改善を目的とした事務処理の変更に伴い、情報システムの設計・開発等を行うものであり、既存のシステム仕様と影響範囲を理解した上で、既存機能を含むシステム全体の安定的な稼働が担保されるように機能改修（設計、製造、テスト）を行う必要があることから、機構の職員で対応することが困難なため、当該業務を外部委託することで効率化することを目的としている。
実績	当該業務委託は、業務委託仕様書に基づき実施しており、課題・問題はなかった。

評価結果	定期的に受託事業者から業務内容等の報告を受け、その都度業務内容等の確認を実施した結果、適正な管理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。
------	--