

## 令和元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. 日本年金機構は、業務の効率性を追求しつつ業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、外部委託を活用します。
2. 契約が終了した外部委託の実績について、当機構の調達管理部署がそれぞれ横断的に管理し、評価を行うこととしており、当該実績にかかる評価結果として、前年度に契約（履行期間）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. 令和元年度における業務の外部委託の実績にかかる評価結果を以下のとおり公表します。

※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、令和元年度中に契約（履行期間）が終了した業務の外部委託34件、システム開発等の外部委託23件です。

令和元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

業務別	番号	外部委託の名称
① 通知書作成関係	1	国民年金保険料納付書（平成31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31年7月定時分・過年度分）の作成及び発送準備業務
	3	特別催告状の作成及び発送準備業務（平成30年度実施分）
	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	納入告知書等の作成及び発送準備業務（現金納付用）
	6	健康保険・厚生年金保険関係通知書等の作成及び発送準備業務
	7	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
	8	統合通知書の作成及び発送準備業務（平成31年度）
	9	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成31年8月定期支払分）
	10	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成31年10月定期支払分）
	11	公的年金等の源泉徴収票の作成及び発送準備業務（令和元年分）
	12	公的年金等の受給者の扶養親族申告書の作成及び発送準備業務
	13	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31年度用）
	14	支給額変更通知書・年金支払通知書の作成及び発送準備業務（H31年4月～H32年3月送付分）
	15	年金生活者支援給付金請求書（ハガキ形式のターンアラウンド請求書）の作成及び発送準備業務
	16	ねんきん定期便の作成及び発送準備業務（平成31年4月～平成32年3月発送分）
② 届書の処理、 データ入力	17	機構本部における文書等の受付・発送・分離裁断及び管理等に関する業務
	18	記録整備等業務
	19	中央年金センターにおける年金給付業務
	20	障害年金センターにおける年金給付業務
	21	公的年金等の受給者の扶養親族申告書等の受付・審査・入力等業務
	22	年金生活者支援給付金請求書の受付・仕分け・QRコード読取等業務
	23	事務センターにおける入力業務・共同処理委託
	24	事務センターにおけるパンチ委託
	25	事務センターにおける入力業務委託
	26	年金給付にかかる返納金債権の債務者調査業務

業務別	番号	外部委託の名称
③年金相談関係	27	国民年金及び厚生年金保険の適用業務等に係る電話照会対応業務
	28	第1コールセンターにおける年金電話相談等業務
	29	第2コールセンターにおける年金電話相談等業務
	30	第3コールセンターにおける年金電話相談等業務
	31	年金生活者支援給付金専用ダイヤルにおける電話相談業務
	32	年金相談センター・常設型出張相談所運営業務
	33	年金相談窓口等の運営業務
④文書保管業務	34	文書保管等業務【九州】
⑤システム関係	35	日本年金機構ホームページ構築・移行・運用維持等業務 一式
	36	日本年金機構間接業務システムの更改に係る設計・開発等業務 一式
	37	お客様対応業務システムの更改及び機能追加（年金相談事跡管理機能等）に係る設計・開発等業務 一式
	38	年金給付システム周辺サーバ更改及び年金給付オンラインシステム更改に伴うシステム開発等業務 一式
	39	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務 一式
	40	厚生年金保険適用業務支援システム更改に係るアプリケーション開発および機能改善業務 一式
	41	社会保険オンラインシステム端末設備ソフトウェア開発等業務（端末設備等再構築対応）一式
	42	日本年金機構端末設備運用管理サービス等業務（平成30年4月～平成31年7月）一式
	43	年金給付システム周辺サーバ更改に伴うシステム開発等業務（追加要件分）一式
	44	厚生年金保険適用業務支援システム・住基即時/住基一括システム・電子申請システムの統合運用管理業務 一式
	45	日本年金機構端末設備等再構築準備作業及び再構築工事 一式
	46	年金業務システム（統計・業務分析サブシステム）に係るアプリケーション保守業務 一式
	47	国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除等に伴うシステム開発【ねんきんネット（フロントシステム）】一式
	48	年金業務システム（経過管理・電子決裁、個人番号管理、基盤サブシステム）に係るアプリケーション保守業務 一式
	49	年金業務システム（個人番号管理サブシステム（情報連携））に係るアプリケーション保守業務 一式
	50	要処理・要確認リストの進捗管理にかかるシステム開発及びアプリケーションプログラム保守業務【公的年金給付総合情報連携システム】一式
	51	社会保険オンラインシステム端末設備ソフトウェア開発等業務（端末設備等再構築対応（追加調達分）及び電子申請事務の効率化対応）一式
	52	年金個人情報提供システム（ねんきんネット）運用管理サービス等業務 一式
	53	年金給付システム周辺サーバ及び年金給付オンラインシステムにかかるアプリケーションプログラム・ソフトウェア製品保守及び機能改修業務 一式
	54	年金給付システム維持管理業務委託 一式
55	年金給付システム開発付帯作業業務委託（平成31年度）一式	

業務別	番号	外部委託の名称
	56	源泉徴収サブシステムアプリケーションプログラム・ソフトウェア製品保守及び機能改修業務 一式
	57	マイナポータルにおける法人向けオンライン・ワンストップサービスの実現についてのシステム開発【電子申請システム】一式

番号：1

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成31年4月定時分）の作成及び発送準備業務
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成30年11月20日
契約終了日	平成31年4月19日
受託事業者	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 株式会社アテナ 北越パッケージ株式会社 株式会社谷口製作所
契約実績額	960百万円
外部委託した理由	国民年金保険料納付書の送付に際し、納付書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：2

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（平成31年7月定時分・過年度分）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	令和元年5月16日
契約終了日	令和元年8月2日
受託事業者	東洋紙業株式会社 株式会社アテナ サンメッセ株式会社 株式会社タナカ 北越パッケージ株式会社
契約実績額	287百万円
外部委託した理由	国民年金保険料納付書の送付に際し、納付書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L A の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：3

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30年度実施分）
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成30年5月2日
契約終了日	平成31年4月30日
受託事業者	NTT印刷株式会社
契約実績額	687百万円
外部委託した理由	特別催告状の送付に際し、特別催告状の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L A の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

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	令和元年9月26日
契約終了日	令和元年11月15日 令和2年2月21日 令和2年3月31日
受託事業者	小林クリエイト株式会社 サンメッセ株式会社 株式会社TLP 株式会社ディーエムエス ナカバヤシ株式会社 光ビジネスフォーム株式会社 北越パッケージ株式会社 株式会社高速 株式会社谷口製作所
契約実績額	156百万円
外部委託した理由	社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の送付に際し、控除証明書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：5

外部委託の名称	納入告知書等の作成及び発送準備業務(現金納付用)
外部委託業務責任者	厚生年金保険部長
契約締結日	平成29年12月15日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	共同印刷株式会社
契約実績額	1,579百万円
外部委託した理由	納入告知書等の送付に際し、納入告知書等の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：6

外部委託の名称	健康保険・厚生年金保険関係通知書等の作成及び発送準備業務
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30年11月9日
契約終了日	平成31年4月12日
受託事業者	トッパン・フォームズ株式会社
契約実績額	211百万円
外部委託した理由	健康保険・厚生年金保険関係通知書等の送付に際し、通知書等の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：7

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	給付業務調整室長（令和2年4月1日から特定事業部長）
契約締結日	平成31年3月27日 平成31年4月26日
契約終了日	令和元年6月30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 ナカバヤシ株式会社 共同印刷株式会社 光ビジネスフォーム株式会社 東洋紙業株式会社 株式会社ビー・プロ
契約実績額	260百万円
外部委託した理由	年金額改定通知書等の送付に際し、通知書等の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：8

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31年度）
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から特定事業部長）
契約締結日	平成31年4月19日 令和元年5月7日
契約終了日	令和元年6月17日
受託事業者	株式会社イセトー NTT印刷株式会社 共同印刷株式会社 小林クリエイティブ株式会社 サンメッセ株式会社 株式会社タナカ 株式会社ディーエムエス 株式会社TLP 東洋紙業株式会社 ナカバヤシ株式会社 光ビジネスフォーム株式会社 福島印刷株式会社 北越パッケージ株式会社 株式会社高速 株式会社ビー・プロ エースビジネスフォーム株式会社
契約実績額	392百万円
外部委託した理由	統合通知書の送付に際し、通知書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	良	・	否
	事務処理誤り発生の有無	有	・	無
	事務処理誤り再発防止策	<p>一部の受託先事業者において、作成した通知書の印字内容に欠落が生じたが、改善指示を行った結果、検査カメラを導入する等の再発防止策が行われ、対策後の品質については問題ない状況である。</p>		
	S L Aの達成状況	達成	・	未達成 ※ただし、上記事務処理誤り発生のため一部事業者において未達成
	評価	<p>受託事業者において、事故等が発生したが、受託事業者へ改善指示を行い、速やかに問題への対策が行われた。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、当該業務の目的は達成したと認められる。次期契約においても委託業務の管理・監視を通じ、業務品質の維持向上に努めていくこととする。</p>		

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31年8月定期支払分）
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から特定事業部長）
契約締結日	令和元年7月5日
契約終了日	令和元年8月16日
受託事業者	株式会社イセトー 共同印刷株式会社 東洋紙業株式会社 ナカバヤシ株式会社 光ビジネスフォーム株式会社 福島印刷株式会社
契約実績額	138百万円
外部委託した理由	年金振込通知書の送付に際し、年金振込通知書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：10

外部委託の名称	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（平成31年10月定期支払分）
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から特定事業部長）
契約締結日	令和元年7月5日
契約終了日	令和元年10月18日
受託事業者	株式会社イセトー NTT印刷株式会社 共同印刷株式会社 株式会社ディーエムエス 株式会社TLP 東洋紙業株式会社 ナカバヤシ株式会社 光ビジネスフォーム株式会社 福島印刷株式会社 北越パッケージ株式会社
契約実績額	368百万円
外部委託した理由	年金振込通知書の送付に際し、年金振込通知書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：11

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（令和元年分）
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から特定事業部長）
契約締結日	令和元年11月27日
契約終了日	令和2年2月7日
受託事業者	共同印刷株式会社 小林クリエイティブ株式会社 サンメッセ株式会社 株式会社タナカ 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 福島印刷株式会社 北越パッケージ株式会社
契約実績額	342百万円
外部委託した理由	源泉徴収票の送付に際し、源泉徴収票の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：12

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	給付業務調整室長（令和2年4月1日から特定事業部長）
契約締結日	令和元年8月6日
契約終了日	令和元年10月31日
受託事業者	東洋紙業株式会社 ナカバヤシ株式会社 北越パッケージ株式会社 株式会社ディーエムエス 共同印刷株式会社 サンメッセ株式会社
契約実績額	168百万円
外部委託した理由	扶養親族等申告書の送付に際し、扶養親族等申告書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L A の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：13

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31年度用）
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から年金給付部長）
契約締結日	平成31年2月15日
契約終了日	令和2年4月10日
受託事業者	トッパン・フォームズ株式会社
契約実績額	116百万円
外部委託した理由	年金請求書の送付に際し、年金請求書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：14

外部委託の名称	支給額変更通知書・年金支払通知書の作成及び発送準備業務（H31年4月～H32年3月送付分）
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から年金給付部長）
契約締結日	平成31年2月22日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	111百万円
外部委託した理由	支給額変更通知書・年金支払通知書の送付に際し、通知書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：15

外部委託の名称	年金生活者支援給付金請求書（ハガキ形式のターンアラウンド請求書）の作成及び発送準備業務
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から年金給付部長）
契約締結日	令和元年7月5日
契約終了日	令和元年10月3日 令和元年10月17日
受託事業者	ナカバヤシ株式会社 NTT印刷株式会社 共同印刷株式会社 小林クリエイト株式会社 サンメッセ株式会社 東洋紙業株式会社 光ビジネスフォーム株式会社
契約実績額	147百万円
外部委託した理由	年金生活者支援給付金請求書の送付に際し、請求書の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

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31年4月～平成32年3月発送分）
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から年金記録業務室長）
契約締結日	平成31年1月9日 平成31年2月6日
契約終了日	令和2年4月8日
受託事業者	株式会社イセトー 株式会社TLP 株式会社ディーエムエス 東洋紙業株式会社 光ビジネスフォーム株式会社 北越パッケージ株式会社 サンメッセ株式会社 株式会社タナカ トッパン・フォームズ株式会社 NTT印刷株式会社 小林クリエイティブ株式会社 ナカバヤシ株式会社
契約実績額	1,747百万円
外部委託した理由	ねんきん定期便の送付に際し、ねんきん定期便の作成及び発送等を期限内に効率的に完了させるため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：17

外部委託の名称	機構本部における文書等の受付・発送・分断裁断及び管理等に関する業務
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から中央年金センター長）
契約締結日	平成30年12月10日
契約終了日	令和2年4月12日
受託事業者	株式会社バックスグループ
契約実績額	177百万円
外部委託した理由	日本年金機構に送付される届書等の受付業務等を一体的に管理し、業務を効率的に実施するため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

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	給付業務調整室長（令和2年4月1日から年金記録業務室長）
契約締結日	平成30年2月13日
契約終了日	令和元年6月30日
受託事業者	株式会社SBC
契約実績額	221百万円
外部委託した理由	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記録整備依頼等の受付、内容確認等を効率的に実施するため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：19

外部委託の名称	中央年金センターにおける年金給付業務
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から中央年金センター長）
契約締結日	平成30年12月25日 平成30年12月3日
契約終了日	平成31年4月12日 令和2年4月12日
受託事業者	株式会社SBC 株式会社総合キャリアオプション
契約実績額	902百万円
外部委託した理由	年金事務所等から中央年金センター宛に送付される届書等の受付、分類、発送業務等、定型的な業務を一体的に行うことで業務を効率的に実施するため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：20

外部委託の名称	障害年金センターにおける年金給付業務
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から障害年金センター長）
契約締結日	平成30年12月14日
契約終了日	令和2年4月12日
受託事業者	株式会社総合キャリアオプション
契約実績額	346百万円
外部委託した理由	年金受給者及び年金事務所等から障害年金センター宛に送付される請求書及び届書等の受付、分類、発送業務等、定型的な業務を一体的に行うことで業務を効率的に実施するため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L A の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：21

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等の受付・審査・入力等業務
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から特定事業部長）
契約締結日	令和元年8月26日
契約終了日	令和2年4月10日
受託事業者	SGシステム株式会社 株式会社総合キャリアオプション
契約実績額	505百万円
外部委託した理由	扶養親族等申告書等の受付、審査及び入力等の業務を効率的に実施するため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：22

外部委託の名称	年金生活者支援給付金請求書の受付・仕分け・QRコード読取等業務
外部委託業務責任者	給付業務調整室長（令和2年4月1日から年金給付部長）
契約締結日	令和元年6月21日 令和元年6月28日
契約終了日	令和2年4月8日
受託事業者	株式会社バックスグループ 株式会社総合キャリアオプション
契約実績額	191百万円
外部委託した理由	年金生活者支援給付金請求書等の受付、仕分け及びQRコード読取等の業務を効率的に実施するため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：23

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30年8月7日 平成31年2月27日
契約終了日	令和元年9月30日 令和元年10月15日
受託事業者	株式会社総合キャリアオプション SGシステム株式会社 富士ソフトサービスビューロ株式会社 アデコ株式会社
契約実績額	9,374百万円
外部委託した理由	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効率化・合理化するため。

実績	委託数量の達成状況	良	・	否
	事務処理誤り発生の有無	有	・	無
	事務処理誤り再発防止策			
	一部の受託事業者において、入力誤り等が発生したが、改善指示を行った結果、作業体制や作業手順の見直し等に加え、チェック体制の見直しを行う再発防止対策が行われ、対策後の品質については問題ない状況である。			
	SLAの達成状況	達成	・	未達成 ※ただし、上記事務処理誤りにより一部事業者において未達成
評価				
受託事業者において、事故等が発生したが、受託事業者へ改善指示を行い、速やかに問題への対策が行われた。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、当該業務の目的は達成したと認められる。次期契約においても委託業務の管理・監視を通じ、業務品質の維持向上に努めていくこととする。				

番号：24

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30年9月20日
契約終了日	令和元年5月10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 株式会社コンピュータービジネス シティコンピュータ株式会社 株式会社徳島データサービス
契約実績額	625百万円
外部委託した理由	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効率化・合理化するため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：25

外部委託の名称	事務センターにおける入力業務委託
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31年2月14日 平成31年2月19日
契約終了日	令和元年10月15日
受託事業者	株式会社総合キャリアオプション SGシステム株式会社 富士ソフトサービスビューロ株式会社 アデコ株式会社
契約実績額	973百万円
外部委託した理由	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効率化・合理化するため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	一部の受託事業者において、入力誤りが発生したが、改善指示を行った結果、入力内容の確認徹底等の再発防止対策が行われ、対策後の品質については問題ない状況である。
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	受託事業者において、事故等が発生したが、受託事業者へ改善指示を行い、速やかに問題への対策が行われた。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、当該業務の目的は達成したと認められる。次期契約においても委託業務の管理・監視を通じ、業務品質の維持向上に努めていくこととする。

番号：26

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	給付業務調整室長（令和2年4月1日から中央年金センター長）
契約締結日	平成31年3月14日
契約終了日	令和2年4月7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	226百万円
外部委託した理由	過誤払いとなった年金にかかる返納告知に際し、相続人等の調査及び相続人等に対する返納告知業務を効率化するため。

実績	委託数量の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：27

外部委託の名称	国民年金及び厚生年金保険の適用業務等に係る電話照会対応業務
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27年10月9日
契約終了日	令和元年9月30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	3,235百万円
外部委託した理由	日本年金機構の電話年金相談窓口である「ねんきん加入者ダイヤル」において、年金に関する一般的な電話相談を効率的に行うため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	受託事業者において、一部説明誤り等が発生したが、改善指示を行った結果、行為者に対する指導の徹底が行われるとともに、事務処理誤りの内容についての周知や、手順書の策定等の再発防止の徹底が図られ、対策後の品質については問題ない状況である。
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	受託事業者において、お客様への説明誤り等の事務処理誤りが発生したほか、請求誤りが判明したため、直ちに精算させるとともに、受託事業者へ改善指示を行った結果、速やかに問題への対策が行われた。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、当該業務の目的は達成したと認められる。次期契約においても、委託業務の管理・監視を通じ、業務品質の維持向上に努めていくこととする。

番号：28

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	相談・サービス推進部長
契約締結日	平成27年5月8日
契約終了日	令和元年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	4,855百万円
外部委託した理由	日本年金機構の電話年金相談窓口である「ねんきんダイヤル」（第1コールセンター）において、年金に関する一般的な電話相談を効率的に行うため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	
	<p>受託事業者において、一部説明誤り等が発生したが、改善指示を行った結果、行為者に対する指導の徹底が行われるとともに、事務処理誤りの内容についての周知や、手順書の策定等の再発防止の徹底が図られ、対策後の品質については問題ない状況である。</p>	
	SLAの達成状況	達成 ・ 未達成
評価		
<p>受託事業者において、お客様への説明誤り等の事務処理誤りが発生したほか、請求誤りが判明したため、直ちに精算させるとともに、受託事業者へ改善指示を行った結果、速やかに問題への対策が行われた。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、当該業務の目的は達成したと認められる。次期契約においても、委託業務の管理・監視を通じ、業務品質の維持向上に努めていくこととする。</p>		

番号：29

外部委託の名称	第2コールセンターにおける年金電話相談等業務
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30年7月6日
契約終了日	令和元年9月30日
受託事業者	株式会社KDDIエボルバ
契約実績額	1,120百万円
外部委託した理由	日本年金機構の電話年金相談窓口である「ねんきんダイヤル」（第2コールセンター）において、年金に関する一般的な電話相談を効率的に行うため。

実績	委託数量の達成状況	○良	・	否
	事務処理誤り発生の有無	○有	・	無
	事務処理誤り再発防止策 受託事業者において、一部説明誤り等が発生したが、改善指示を行った結果、行為者に対する指導の徹底が行われるとともに、事務処理誤りの内容について周知や、研修の実施等の再発防止の徹底が図られ、対策後の品質については問題ない状況である。			
	SLAの達成状況	○達成	・	未達成
	評価 受託事業者において、事故等が発生したが、受託事業者へ改善指示を行い、速やかに問題への対策が行われた。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、当該業務の目的は達成したと認められる。次期契約においても委託業務の管理・監視を通じ、業務品質の維持向上に努めていくこととする。			

番号：30

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29年5月23日
契約終了日	令和元年9月30日
受託事業者	株式会社KDDIエボルバ
契約実績額	2,113百万円
外部委託した理由	日本年金機構の電話年金相談窓口である「ねんきんダイヤル」（第3コールセンター）において、年金に関する一般的な電話相談を効率的に行うため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策 受託事業者において、一部説明誤り等が発生したが、改善指示を行った結果、行為者に対する指導の徹底が行われるとともに、事務処理誤りの内容について周知や、研修の実施等の再発防止の徹底が図られ、対策後の品質については問題ない状況である。	
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価 受託事業者において、事故等が発生したが、受託事業者へ改善指示を行い、速やかに問題への対策が行われた。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、当該業務の目的は達成したと認められる。次期契約においても委託業務の管理・監視を通じ、業務品質の維持向上に努めていくこととする。	

番号：31

外部委託の名称	年金生活者支援給付金専用ダイヤルにおける電話相談業務
外部委託業務責任者	相談・サービス推進部長
契約締結日	令和元年6月17日 令和元年7月1日
契約終了日	令和元年11月15日 令和2年1月17日 令和2年3月13日 令和2年4月14日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト りらいあコミュニケーションズ株式会社 トランスコスモス株式会社 株式会社TMJ
契約実績額	1,125百万円
外部委託した理由	年金生活者支援給付金請求書に関する一般的な電話相談を効率的に行うため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

番号：32

外部委託の名称	年金相談センター・常設型出張相談所運営業務
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31年2月28日
契約終了日	令和2年6月30日
受託事業者	全国社会保険労務士会連合会
契約実績額	2,760百万円
外部委託した理由	機構の年金相談センター・常設型出張相談所の運営に際し、年金事務所の混雑緩和やお客様の利便性向上を図り、地域における相談チャネルの充実と相談業務の円滑な運営を行うため。

実績	委託数量の達成状況	良	・	否
	事務処理誤り発生の有無	有	・	無
	事務処理誤り再発防止策			
	一部の受託事業者において、説明誤り等が発生したが、改善指示を行った結果、行為者に対する指導の徹底が行われるとともに、事務処理誤りの内容について各相談拠点への周知や、研修の実施等の再発防止の徹底が図られ、対策後の品質については問題ない状況である。			
	S L Aの達成状況	達成	・	未達成
評価				
受託事業者において、事故等が発生したが、受託事業者へ改善指示を行い、速やかに問題への対策が行われた。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、当該業務の目的は達成したと認められる。次期契約においても委託業務の管理・監視を通じ、業務品質の維持向上に努めていくこととする。				

番号：33

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	相談・サービス推進部長
契約締結日	平成31年2月28日
契約終了日	令和2年6月30日
受託事業者	社会保険労務士会（47都道府県）
契約実績額	2,095百万円
外部委託した理由	年金相談窓口等の運営に際し、年金事務所の混雑緩和を図り、相談業務の円滑な運営を行うため。

実績	委託数量の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	
	一部の受託事業者において、説明誤り等が発生したが、改善指示を行った結果、行為者に対する指導の徹底が行われるとともに、事務処理誤りの内容について各相談拠点への周知や、研修の実施等の再発防止の徹底が図られ、対策後の品質については問題ない状況である。	
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
評価		
受託事業者において、事故等が発生したが、受託事業者へ改善指示を行い、速やかに問題への対策が行われた。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、当該業務の目的は達成したと認められる。次期契約においても委託業務の管理・監視を通じ、業務品質の維持向上に努めていくこととする。		

番号：34

外部委託の名称	文書保管等業務【九州】
外部委託業務責任者	会計・資産管理部長
契約締結日	平成31年3月28日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	株式会社ワンビシアークイブズ
契約実績額	142百万円
外部委託した理由	倉庫保管に関する専門技術及び専門設備を利用し、大量の文書を効率的かつ安全に管理するため。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良	・	<input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有	・	<input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし		
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成	・	<input type="radio"/> 未達成
	評価	委託業務において問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。		

番号：35

外部委託の名称	日本年金機構ホームページ構築・移行・運用維持等業務 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26年12月15日
契約終了日	令和元年9月30日
受託事業者	株式会社日立公共システム
契約実績額	430百万円
外部委託した理由	<p>本業務は、日本年金機構ホームページの安定稼働を目的とし、ホームページの構築・移行及び運用業務等を委託したものである。</p> <p>本役務では、環境構築、コンテンツ移行、セキュリティ対策等を実現し、また稼働後の運用を安定させる必要があることから、ホームページに関する専門知識や設備・セキュリティに対する専門技術を有する事業者に業務を委託する必要がある。</p>

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：36

外部委託の名称	日本年金機構間接業務システムの更改に係る設計・開発等業務 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29年9月8日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	NECネクサソリューションズ株式会社
契約実績額	1,044百万円
外部委託した理由	日本年金機構間接業務システムは、平成22年1月から稼働し、平成26年2月にハードウェア等の機器を更改している。 今般、ハードウェア等の機器が平成31年度以降、順次耐用期限を迎えることから、システムの機器更改に合わせてアプリケーションについて、現在使用しているパッケージの使用期限到来などの理由により再構築を行うことを目的とする。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：37

外部委託の名称	お客様対応業務システムの更改及び機能追加（年金相談事跡管理機能等）に係る設計・開発等業務 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29年9月29日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	1,002百万円
外部委託した理由	本業務は、お客様対応業務システムのハード更改に伴い、ソフトウェアの移行と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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L A の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：38

外部委託の名称	年金給付システム周辺サーバ更改及び年金給付オンラインシステム更改に伴うシステム開発等業務 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29年11月13日
契約終了日	令和元年5月13日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	8,621百万円
外部委託した理由	年金給付システムの端末設備等については、平成24年度（平成25年1月から3月）に、周辺サーバ設備等については、平成25年度（平成26年1月）に前回の更改を実施しているところだが、今般、これら機器等の耐用期限が到来することから、安定的なシステム稼働のため、令和元年5月に更改を行うものである。 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更改（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、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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：39

外部委託の名称	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務 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29年11月14日
契約終了日	令和元年5月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	899百万円
外部委託した理由	運用管理業務を統合し、一元管理のもと安定的な稼働を確保することや、セキュリティおよび事故対応等の統合運用管理を目的とした運用管理業務を外部委託により行うものである。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：40

外部委託の名称	厚生年金保険適用業務支援システム更改に係るアプリケーション開発および機能改善業務 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29年11月17日
契約終了日	令和2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	338百万円
外部委託した理由	ハードウェア等の機器が平成31年度以降、順次耐用期限を迎えることから、システムの機器更改に伴い、アプリケーションプログラムの移行及び本システム機能改善に伴う設計・開発等を行うもの。本業務の実施にあたっては、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機能改修（設計、製造、テスト）を行う必要があることから、職員で対応することが困難であった。このため、効率的かつ高品質に本業務を実施することを目的として、専門技術や設備等を有する者に業務を委託したものである。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：41

外部委託の名称	社会保険オンラインシステム端末設備ソフトウェア開発等業務（端末設備等再構築対応）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30年2月5日
契約終了日	令和元年5月2日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	1,676百万円
外部委託した理由	本業務は、令和元年5月の端末設備等の耐用期限到来による機器等の更改に合わせて実施するセキュリティ強化等を目的とした端末設備等の再構築のため、これに対応するための開発を行うものである。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、システム全体の安定的な稼働が担保されるように開発作業（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、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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L A の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：42

外部委託の名称	日本年金機構端末設備運用管理サービス等業務（平成30年4月～平成31年7月）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30年3月30日
契約終了日	令和元年7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	3,025百万円
外部委託した理由	日本年金機構の端末等設備は、拠点毎に機器構成・ネットワーク構成が異なる他、管理対象機器も複数の業者が提供する約50種類を超える。また、対象拠点も400拠点以上にのぼるため、サービスレベルを均一に提供する必要がある。当該端末設備の安定稼働を保つために運用管理サービス等業務を外部委託した。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：43

外部委託の名称	年金給付システム周辺サーバ更改に伴うシステム開発等業務（追加要件分）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30年4月9日
契約終了日	令和元年5月13日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	561百万円
外部委託した理由	年金給付システムの端末設備等については、平成24年度（平成25年1月から3月）に、周辺サーバ設備等については、平成25年度（平成26年1月）に前回の更改を実施しているところだが、今般、これら機器等の耐用期限が到来することから、安定的なシステム稼働のため、令和元年5月に更改を行うものである。 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更改（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、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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L A の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：44

外部委託の名称	厚生年金保険適用業務支援システム・住基即時／住基一括システム・電子申請システムの統合運用管理業務 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30年4月11日
契約終了日	令和元年5月7日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	295百万円
外部委託した理由	厚生年金保険適用業務支援システム・住基即時/住基一括システム・電子申請システムの安定稼働を確保・継続することを目的とした運用管理業務を外部委託により行うものである。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：45

外部委託の名称	日本年金機構端末設備等再構築準備作業及び再構築工事 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30年8月9日
契約終了日	令和元年8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	999百万円
外部委託した理由	社会保険オンラインシステム等で使用する端末等設備については、情報セキュリティ強化の更なる推進と機器の耐用期限の到来により、平成31年5月から7月の間に更改工事を行うこととした。本案件は、当該端末等設備再構築に伴う準備作業及び再構築工事を予定期限内に正確に確実に履行することが必要であることから、機構の職員だけで対応することが困難な業務を外部委託することで、効率的かつ高品質に実施することを目的として外部委託を実施した。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：46

外部委託の名称	年金業務システム（統計・業務分析サブシステム）に係る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30年9月21日
契約終了日	令和元年12月31日
受託事業者	アクセントア株式会社
契約実績額	299百万円
外部委託した理由	本業務は、年金業務システム（統計・業務分析サブシステム）の安定的な稼働を確保することを目的とし、障害対応等のアプリケーションプログラム保守を委託したものである。本業務の実施にあたっては、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アプリケーションプログラム保守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であった。このため、効率的かつ高品質に本業務を実施することを目的として、専門技術や設備などを有する者に業務を委託したものである。

実績	業務工程の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：47

外部委託の名称	国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除等に伴うシステム開発【ねんきんネット（フロントシステム）】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30年9月28日
契約終了日	令和元年5月1日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	116百万円
外部委託した理由	本業務は、国民年金第1号被保険者の産前産後制度開始に伴う保険料免除記録の表示や、新元号施行に伴う改元の対応等を実現するための設計・開発等を行ったものである。本業務の実施にあたっては、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機能改修（設計、製造、テスト）を行う必要があることから、職員で対応することが困難であった。このため、効率的かつ高品質に本業務を実施することを目的として、専門技術や設備等を有する者に業務を委託したものである。

実績	業務工程の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：48

外部委託の名称	年金業務システム（経過管理・電子決裁、個人番号管理、基盤サブシステム）に係る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30年12月25日
契約終了日	令和2年1月5日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	1,915百万円
外部委託した理由	本業務は、年金業務システム（経過管理・電子決裁、個人番号管理、基盤サブシステム）の安定的な稼働を確保することを目的とし、障害対応等を委託したものである。障害対応等においては、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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	一部作業誤り、作業漏れにより障害が発生したが、速やかに対策が行われ、再発防止についても適切に講じられ、お客様への影響等は発生していないことから、外部委託の目的を達成したと認められる。

番号：49

外部委託の名称	年金業務システム（個人番号管理サブシステム（情報連携））に係る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30年12月25日
契約終了日	令和2年1月5日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	1,501百万円
外部委託した理由	本業務は、年金業務システム（個人番号管理サブシステム（情報連携））の安定的な稼働を確保することを目的とし、障害対応等のアプリケーションプログラム保守を委託したものである。本業務の実施にあたっては、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アプリケーションプログラム保守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であった。このため、効率的かつ高品質に本業務を実施することを目的として、専門技術や設備などを有する者に業務を委託したものである。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：50

外部委託の名称	要処理・要確認リストの進捗管理にかかるシステム開発及びアプリケーションプログラム保守業務【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30年12月25日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	689百万円
外部委託した理由	本業務は、業務改善に伴い情報システムの設計・開発等を行うとともに、公的年金給付総合情報連携システムの安定稼働を維持するものである。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、システム全体の安定的な稼働が担保されるように開発作業（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、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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：51

外部委託の名称	社会保険オンラインシステム端末設備ソフトウェア開発等業務(端末設備等再構築対応(追加調達分)及び電子申請事務の効率化対応)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31年1月7日
契約終了日	令和2年2月28日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	344百万円
外部委託した理由	本業務は、令和元年5月の端末設備等の耐用期限到来による機器等の更改に合わせて実施するセキュリティ強化等を目的とした端末設備等の再構築及び厚生労働省において策定された「行政手続コスト」削減のための基本計画に基づき、電子申請による事務処理の効率化等の目的のための開発を行うものである。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、システム全体の安定的な稼働が担保されるように開発作業（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、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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：52

外部委託の名称	年金個人情報提供システム（ねんきんネット）運用管理サービス等業務 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31年1月31日
契約終了日	令和2年1月5日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	420百万円
外部委託した理由	年金個人情報提供システム（ねんきんネット）の安定稼働を確保・継続することを目的とした運用管理業務を外部委託により行うものである。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：53

外部委託の名称	年金給付システム周辺サーバ及び年金給付オンラインシステムにかかるアプリケーションプログラム・ソフトウェア製品保守及び機能改修業務 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31年3月4日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	372百万円
外部委託した理由	本業務は、年金給付システム周辺サーバ及び年金給付オンラインシステムの安定的な稼働を確保することを目的とし、障害対応や軽微な機能改修作業等を委託したものである。 当該作業においては、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保守及び機能改修（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、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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：54

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31年3月29日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	株式会社日立社会情報サービス
契約実績額	504百万円
外部委託した理由	年金給付システムの維持管理を目的として、プログラム及びドキュメントの管理、テーブル修正及び関連プログラムの確認等の作業を実施するため。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：55

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（平成31年度）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31年3月29日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	5,665百万円
外部委託した理由	システム開発付帯作業は、年金給付システムの設計、製造及び試験に係る業務を計画的かつ適正に実施し、各開発案件を行うための、影響調査、並行開発調整、資源管理及び照会問合せ等必要不可欠な作業である。 システム開発付帯作業のうち、影響調査や開発環境の設計・製造、並行開発調整及びそれにかかる構成管理・資材管理など、システムを構成する資材に直結する作業については、年金給付システムを構築し、当該システムにかかるソフトウェアの著作権を有する業者に外部委託することで、システムの安定稼働を担保しつつ、当該付帯作業を正確かつ迅速に履行することを目的として外部委託を実施した。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：56

外部委託の名称	源泉徴収サブシステムアプリケーションプログラム・ソフトウェア製品保守及び機能改修業務 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31年4月11日
契約終了日	令和2年3月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	210百万円
外部委託した理由	本業務は、源泉徴収サブシステムの安定的な稼働を確保することを目的とし、障害対応等を委託したものである。障害対応等においては、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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	<input checked="" type="radio"/> 良 ・ <input type="radio"/> 否
	事務処理誤り発生の有無	<input type="radio"/> 有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	<input checked="" type="radio"/> 達成 ・ <input type="radio"/> 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。

番号：57

外部委託の名称	マイナポータルにおける法人向けオンライン・ワンストップサービスの実現についてのシステム開発【電子申請システム】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	令和元年6月21日
契約終了日	令和2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	259百万円
外部委託した理由	本業務は、電子申請システムの設計・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、効率的かつ高品質に実施することを目的としている。

実績	業務工程の達成状況	良 ・ 否
	事務処理誤り発生の有無	有 ・ 無
	事務処理誤り再発防止策	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	当該外部委託は、仕様書に基づき実施されており、課題・問題点はなかった。