

令和2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2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2年度中に契約が終了した業務の外部委託24件、システム開発等の外部委託17件、その他の外部委託2件です。

令和2年度における業務の外部委託の実績にかかる評価結果の公表について

業務別	番号	外 部 委 託 の 名 称	契約数
①通知書作成関係	1	国民年金保険料納付書（令和2年4月定時分）の作成及び発送準備業務	6
	2	国民年金保険料納付書（令和2年7月定時分）及び催告状兼納付書（過年度分）の作成及び発送準備業務	4
	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31年4月～平成33年3月発送分）	6
	4	国民年金保険料納付書（20歳到達者分）等の作成及び発送準備（令和元年10月～令和3年3月発送分）	1
	5	特別催告状の作成及び発送準備業務（平成31年度実施分）	1
	6	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	10
	7	統合通知書の作成及び発送準備業務（令和2年度）	13
	8	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（令和2年10月定期支払分）	10
	9	公的年金等の源泉徴収票の作成及び発送準備業務（令和2年分）	6
	10	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	5
	11	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（令和2年度用）	1
	12	「ねんきん定期便」の作成及び発送準備業務（令和2年4月～令和3年3月発送分）	5
②届書の処理、 データ入力	13	中央年金センターにおける年金給付業務	1
	14	障害年金センターにおける年金給付業務	1
	15	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	2
	16	事務センターにおける入力業務・共同処理委託	15
	17	事務センターにおけるパンチ委託	11
③年金相談関係	18	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	1
	19	第1コールセンターにおける年金電話相談業務	1
	20	第3コールセンターにおける年金電話相談等業務	1
	21	年金相談センター・常設型出張相談所運営業務	1
	22	年金相談窓口等の運営業務	47
④文書保管業務	23	文書保管等業務【近畿】	1
	24	文書等保管業務	1

令和2年度における業務の外部委託の実績にかかる評価結果の公表について

業務別	番号	外 部 委 託 の 名 称	契約数
⑤システム関係	25	記録管理・基礎年金番号管理システム利用契約	1
	26	日本年金機構端末設備(PPRⅡ型)の保守業務(平成30年4月～平成33年3月)	1
	27	年金給付システム開発付帯作業業務委託（令和2年度） 一式	1
	28	ねんきんネットの機器更改に伴う機能再構築及びアプリケーションプログラム保守業務【ねんきんネット（額試算・未確認記録検索システム）】	1
	29	「ねんきんネット」の機器更改に伴う機能再構築及びアプリケーションプログラム保守業務【ねんきんネット（フロントシステム）】	1
	30	電子申請事務の効率化についての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【電子申請システム】	1
	31	社会保険オンラインシステム端末設備ソフトウェアのアプリケーションプログラム保守業務 一式	1
	32	年金給付システム維持管理業務委託 一式	1
	33	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	1
	34	インターネット年金相談予約の機能構築に係るシステム開発【ねんきんネット（フロントシステム）】 一式	1
	35	記録管理システム・基礎年金番号管理システム等に係る電子計算組織運用業務(オペレーション業務) 一式	1
	36	年金業務システムに係る共通運用管理業務 一式	1
	37	年金給付システムに係る電子計算組織運用業務	1
	38	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	1
	39	日本年金機構間接業務システム及び業務処理要領確認システム（MACS）運用管理業務 一式	1
⑥その他の外部委託	40	厚生年金保険適用業務支援システム・電子申請システムの統合運用管理業務（平成31年5月～平成33年1月） 一式	1
	41	年金業務システム（フェーズ2）の設計・開発に係る管理支援等業務一式	1
	42	建物等総合管理業務委託	2
	43	一般定期健康診断等の業務	1

番号：1

外部委託の名称	国民年金保険料納付書（令和2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	令和元年12月3日
契約終了日	令和2年4月24日
受託事業者	共同印刷株式会社 北越パッケージ株式会社 株式会社谷口製作所 株式会社タナカ 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	855百万円
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 委託業務において特段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（令和2年7月定時分）及び催告状兼納付書（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2年5月19日
契約終了日	令和2年7月21日
受託事業者	共同印刷株式会社 サンメッセ株式会社 東洋紙業株式会社 株式会社タナカ
契約実績額	228百万円
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 一部の受託事業者において封入誤りが発生したが、発生後速やかに、作業体制の見直し等、再発防止対策が行われたことで、対策実施後、同様の事象は発生しなかった。	
	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務処理誤りが発生したが、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。	

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31年4月～平成33年3月発送分）
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	平成31年2月12日
契約終了日	令和3年4月15日
受託事業者	NTT印刷株式会社 共同印刷株式会社 株式会社タナカ 東洋紙業株式会社 共同印刷株式会社 北越パッケージ株式会社
契約実績額	160百万円
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 委託業務において特段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	国民年金保険料納付書（20歳到達者分）等の作成及び発送準備（令和元年10月～令和3年3月発送分）
外部委託業務責任者	国民年金部長
契約締結日	令和元年9月6日
契約終了日	令和3年4月16日
受託事業者	株式会社タナカ
契約実績額	150百万円
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 委託業務において特段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	特別催告状の作成及び発送準備業務（平成31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	令和元年6月7日
契約終了日	令和2年5月15日
受託事業者	NTT印刷株式会社
契約実績額	570百万円
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	☒ 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 委託業務において特段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	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	令和2年3月27日 令和2年4月20日
契約終了日	令和2年6月30日
受託事業者	ナカバヤシ株式会社 NTT印刷株式会社 サンメッセ株式会社 トッパン・フォームズ株式会社 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
契約実績額	224百万円
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	☒ 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 委託業務において特段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	統合通知書の作成及び発送準備業務（令和2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	令和2年3月31日 令和2年4月6日
契約終了日	令和2年6月19日
受託事業者	株式会社イセトール NTT印刷株式会社 共同印刷株式会社 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 エースビジネスフォーム株式会社 株式会社恵和ビジネス
契約実績額	254百万円
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	該当なし
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価	委託業務において特段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	年金振込通知書の作成及び発送準備業務（令和2年10月定期支払分）
外部委託業務責任者	特定事業部長
契約締結日	令和2年6月24日
契約終了日	令和2年10月23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 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 東洋紙業株式会社 福島印刷株式会社 北越パッケージ株式会社
契約実績額	227百万円
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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：9

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2年分）
外部委託業務責任者	特定事業部長
契約締結日	令和2年8月21日
契約終了日	令和3年1月29日
受託事業者	N T T印刷株式会社 共同印刷株式会社 サンメッセ株式会社 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	212百万円
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 委託業務において特段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	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	特定事業部長
契約締結日	令和2年7月28日
契約終了日	令和2年10月30日
受託事業者	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 ナカバヤシ株式会社 株式会社ビー・プロ
契約実績額	102百万円
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	☒ 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 委託業務において特段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	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（令和2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	令和2年1月20日
契約終了日	令和3年4月16日
受託事業者	サンメッセ株式会社
契約実績額	106百万円
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	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印刷誤りが発生したが、発生後速やかに、チェック体制の見直し等、再発防止対策が行われたことで、対策実施後、同様の事象は発生しなかった。	
	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務処理誤りが発生したが、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。	

番号：12

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（令和2年4月～令和3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	令和2年1月21日
契約終了日	令和3年4月15日
受託事業者	東洋紙業株式会社 ナカバヤシ株式会社 株式会社TLP トッパン・フォームズ株式会社 株式会社ディーエムエス
契約実績額	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 一部の受託事業者において印刷誤りが発生したが、発生後速やかに、作業手順の見直し等、再発防止対策が行われたことで、対策実施後、同様の事象は発生しなかった。	
	SLAの達成状況	達成 ・ 未達成 ※ただし、上記事務処理誤り発生等のため一部事業者において未達成項目が発生。
	評価 受託事業者において事務処理誤りが発生し、一部事業者においてSLA未達成事項も発生したが、速やかに問題への対策が行われたため、業務に影響するような問題は発生せず、適正に業務を完了した。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。	

番号：13

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	令和2年2月14日
契約終了日	令和3年4月16日
受託事業者	アデコ株式会社
契約実績額	634百万円
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 受託事業者において入力誤りが発生したが、発生後速やかに、作業体制や作業手順の見直し等、業務改善対策が行われたことで、業務品質の維持、向上が図られた。	
	SLAの達成状況	達成 ・ 未達成 ※ただし、一部項目において未達成月が発生。
	評価 一部項目でSLA未達成となった月も発生したが、業務に影響するような問題が発生することなく、適正に業務を完了した。また、受託事業者において事務処理誤りが発生したが、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。	

番号：14

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	令和2年2月7日
契約終了日	令和3年4月16日
受託事業者	株式会社バックスグループ
契約実績額	538百万円
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	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封入誤りが発生したが、発生後速やかに、作業手順やチェック体制の見直し等、再発防止対策が行われたことで、対策実施後、同様の事象は発生しなかった。	
	SLAの達成状況	達成 ・ 未達成 ※ただし、一部項目において未達成月が発生。
	評価 受託事業者において事務処理誤りが発生し、一部項目でSLA未達成となった月も発生したが、速やかに問題への対策が行われたため、業務に影響するような問題が発生することなく、適正に業務を完了した。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。	

番号：15

外部委託の名称	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
外部委託業務責任者	特定事業部長
契約締結日	令和2年8月7日
契約終了日	令和3年4月9日
受託事業者	株式会社総合キャリアオプション 株式会社バックスグループ
契約実績額	473百万円
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	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品質、進捗管理の不備等が発生したが、発生後速やかに、作業体制、作業手順、チェック体制の見直し等、業務改善対策が行われたことで、業務品質の維持、向上、及び進捗管理の徹底が図られた。	
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価 受託事業者において、事務処理誤りが発生したが、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。	

番号：16

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	令和元年8月7日 令和元年8月9日
契約終了日	令和2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 株式会社KDS アデコ株式会社
契約実績額	10,556百万円
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、発生後速やかに、作業体制、作業手順、チェック体制の見直し等、業務改善対策が行われたことで、業務品質の維持、向上が図られた。	
	SLAの達成状況	達成 ・ 未達成 ※ただし、上記事務処理誤り発生等のため一部事業者において未達成項目が発生。
	評価 受託事業者において事務処理誤りが発生し、一部事業者においてSLA未達成事項も発生したが、速やかに問題への対策が行われたため、業務に影響するような問題が発生することなく、適正に業務を完了した。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。	

番号：17

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31年2月15日 平成31年2月19日
契約終了日	令和2年11月19日
受託事業者	株式会社HBA 株式会社アグレックス トランス・コスモス株式会社 富士ソフトサービスビューロ株式会社
契約実績額	2,617百万円
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、発生後速やかに、作業体制、作業手順、チェック体制の見直し等、業務改善対策が行われたことで、業務品質の維持、向上が図られた。	
	SLAの達成状況	達成 ・ 未達成 ※ただし、上記事務処理誤り発生等のため一部事業者において未達成項目が発生。
	評価 受託事業者において事務処理誤りが発生し、一部事業者においてSLA未達成事項も発生したが、速やかに問題への対策が行われたため、業務に影響するような問題が発生することなく、適正に業務を完了した。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。	

番号：18

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	令和元年9月12日
契約終了日	令和2年6月12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	646百万円
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説明誤りが発生したが、発生後速やかに、行為者への指導、作業手順の見直し等、業務改善対策が行われたことで、業務品質の維持、向上が図られた。	
	SLAの達成状況	達成 ・ 未達成 ※ただし、一部項目において未達成月が発生。
	評価 一部項目でSLA未達成となった月も発生したが、業務に影響するような問題が発生することなく、適正に業務を完了した。また、受託事業者において、事務処理誤りが発生したが、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。	

番号：19

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8月19日
契約終了日	令和2年5月21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	717百万円
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 該当なし	
	SLAの達成状況	達成 ・ 未達成 ※ただし、一部項目において未達成月が発生。
	評価 一部の項目でSLA未達成となった月が発生したが、業務に影響するような問題が発生することなく、適正に業務を完了した。	

番号：20

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	令和元年9月12日
契約終了日	令和2年5月21日
受託事業者	株式会社KDDIエボルバ
契約実績額	750百万円
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 該当なし	
	SLAの達成状況	達成 ・ 未達成 ※ただし、一部項目において未達成月が発生。
	評価 一部の項目でSLA未達成となった月が発生したが、業務に影響するような問題が発生することなく、適正に業務を完了した。	

番号：21

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	令和2年3月13日
契約終了日	令和3年6月30日
受託事業者	全国社会保険労務士連合会
契約実績額	2,875百万円
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 受託事業者において説明誤り等が発生したが、速やかに行方者への指導、研修の実施等、業務改善対策が行われたことで、業務品質の維持、向上が図られた。	
	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務処理誤りが発生したが、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。	

番号：22

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	令和2年3月13日
契約終了日	令和3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	1,951百万円
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 受託事業者において説明誤り等が発生したが、発生後速やかに、行為者への指導、研修の実施等、業務改善対策が行われたことで、業務品質の維持、向上が図られた。	
	S L Aの達成状況	達成 ・ 未達成
	評価 受託事業者において、事務処理誤りが発生したが、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。	

番号：23

外部委託の名称	文書保管等業務【近畿】
外部委託業務責任者	会計・資産管理部長
契約締結日	平成30年3月23日
契約終了日	令和3年3月31日
受託事業者	株式会社中央倉庫
契約実績額	533百万円
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	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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：24

外部委託の名称	文書等保管業務
外部委託業務責任者	会計・資産管理部長
契約締結日	令和元年12月27日
契約終了日	令和3年1月14日
受託事業者	株式会社ワンビシアークाइブズ
契約実績額	133百万円
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	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 委託業務において特段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	記録管理・基礎年金番号管理システム利用契約
外部委託業務責任者	システム企画部長
契約締結日	平成29年12月21日
契約終了日	令和2年12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	26,916百万円
外部委託した理由	記録管理・基礎年金番号管理システムにおける影響調査、開発環境の設計・構築、並行開発調整及びそれらにかかる構成管理・資材管理など、システムを構成する資材との関わりが強く、職員による実施が困難な作業については、記録管理・基礎年金番号管理システム利用契約の一環として実施することとしているものである。

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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：26

外部委託の名称	日本年金機構端末設備(PPRⅡ型)の保守業務(平成30年4月～平成33年3月)
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3年3月31日
受託事業者	株式会社リコー
契約実績額	170百万円
外部委託した理由	社会保険オンラインシステム端末設備等は、平成24年度に更改を実施しており、平成30年3月末に保守契約満了を迎えることから、平成30年1月に更改を実施する予定であった。 しかし、更改対象機器のうち、プリンタについては、現行機器の継続利用によるコスト削減や、調達時期の見直しによる予算の平準化の観点から、更改時期を令和3年1月に段階的に実施することとした。 本案件は、現行の社会保険オンラインシステムにて使用しているプリンタ（PPRⅡ型）について次期更改までの間、継続して保守業務を外部委託する。

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	委託業務において特段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	年金給付システム開発付帯作業業務委託（令和2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	令和2年3月31日
契約終了日	令和3年3月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	5,776百万円
外部委託した理由	年金給付システムにおける設計、製造及び試験に係る業務を効率的かつ適正に実施するために必要な作業であり、影響調査、開発環境の設計・製造、並行開発統制及びそれにかかる構成管理・資材管理などのシステムを構成する資材に直結する作業については機構の体制やスキルを補うため、外部委託にて実施することとしているものである。

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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：28

外部委託の名称	ねんきんネットの機器更改に伴う機能再構築及びアプリケーションプログラム保守業務【ねんきんネット（額試算・未確認記録検索システム）】
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5月7日
契約終了日	令和3年3月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	279百万円
外部委託した理由	本業務は、ハードウェア等機器の耐用期限到来に伴う機器更改対応と、システム機能改善を目的とした設計・開発等を実施したもの。また、更改後におけるシステムの安定稼働を確保することを目的とし、障害対応や保守業務等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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：29

外部委託の名称	「ねんきんネット」の機器更改に伴う機能再構築及びアプリケーションプログラム保守業務【ねんきんネット（フロントシステム）】
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5月7日
契約終了日	令和3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	2,163百万円
外部委託した理由	本業務は、ハードウェア等機器の耐用期限到来に伴う機器更改対応と、システム機能改善を目的とした設計・開発等を実施したもの。また、更改後におけるシステムの安定稼働を確保することを目的とし、障害対応や保守業務等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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：30

外部委託の名称	電子申請事務の効率化についての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【電子申請システム】
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12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	831百万円
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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：31

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のアプリケーションプログラム保守業務 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31年1月7日
契約終了日	令和3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	2,019百万円
外部委託した理由	本業務は、社会保険オンラインシステム端末設備ソフトウェア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 委託業務において特段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	令和2年3月31日
契約終了日	令和3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	711百万円
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	☒ 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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：33

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	令和2年3月31日
契約終了日	令和3年3月31日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	499百万円
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	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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：34

外部委託の名称	インターネット年金相談予約の機能構築に係るシステム開発【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	令和2年4月28日
契約終了日	令和3年3月29日
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約実績額	644百万円
外部委託した理由	本業務は、「ねんきんネット」の基盤を活用し、インターネットから年金相談の予約ができる仕組みを構築するための設計・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	委託業務において特段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	記録管理システム・基礎年金番号管理システム等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30年09月11日
契約終了日	令和2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	1,249百万円
外部委託した理由	記録管理システムの運用に際し、提供しているサービスの品質を保ち、突発的に発生する不測の事態にも、限られた環境の中で、誤り無しに、常に適切な対応を行うため、システムの立上、オペレーションの実行準備・実行・終了報告、システムの停止、媒体管理、オペレータ稼働報告作成等のオペレーション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	☒ 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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：36

外部委託の名称	年金業務システムに係る共通運用管理業務 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11月13日
契約終了日	令和3年1月4日
受託事業者	アクセント株式会社
契約実績額	1,377百万円
外部委託した理由	統計・業務分析サブシステム、個人番号管理サブシステム（1次・2次）、経過管理・電子決裁サブシステム及びこれらが共通で利用する基盤サブシステムで構成されている年金業務システムの運用管理業務並びに開発管理環境に係る運用管理業務については、専門的知識や経験を有する者でなければ円滑に業務を実施することが難しいため運用業務を委託するものである。

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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：37

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
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2月12日
契約終了日	令和3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	1,501百万円
外部委託した理由	年金給付システムの運用においては、業務スケジュールに沿って業務処理を確実に実施し、また、突発的に生じる処理やトラブルへ期限までに対応することが求められる。これらの実現のため、オペレーション準備、システム運行状況の監視、運用スケジュールの確認、処理結果の検証等を行う運用支援業務とオペレーション業務、定型帳票管理業務、磁気媒体管理業務及び遠隔地データセンタでの暫定支払業務を行うオペレーション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	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 ※ただし、一部項目において未達成が発生。
	評価	一部オペレーションミスにより障害が発生し、一部SLA未達成となった項目も発生したが、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たことから、外部委託の目的を達成したと認められる。

番号：38

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31年2月21日
契約終了日	令和2年9月30日
受託事業者	株式会社日立製作所
契約実績額	1,214百万円
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調達するため。

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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：39

外部委託の名称	日本年金機構間接業務システム及び業務処理要領確認システム（MACS）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31年3月12日
契約終了日	令和3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	196百万円
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、セキュリティ及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調達するため。

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	委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。

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・電子申請システムの統合運用管理業務（平成31年5月～平成33年1月）一式
外部委託業務責任者	システム運用部長
契約締結日	令和元年5月7日
契約終了日	令和3年1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	486百万円
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、運用管理業務を調達した。

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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：41

外部委託の名称	年金業務システム（フェーズ2）の設計・開発に係る管理支援等業務一式
外部委託業務責任者	刷新プロジェクト推進室長
契約締結日	令和2年3月26日
契約終了日	令和3年3月31日
受託事業者	アクセント株式会社
契約実績額	2,781百万円
外部委託した理由	機構職員が設計・開発業者との間で行う設計・開発の仕様調整や課題対応等に係る提言・助言及び設計・開発工程の管理等の支援を求めるもの

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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：42

外部委託の名称	建物等総合管理業務委託
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14日
契約終了日	令和2年4月10日
受託事業者	大成有楽不動産株式会社 鹿島建物総合管理株式会社
契約実績額	252百万円
外部委託した理由	日本年金機構の保有する建物（本部・年金事務所等・宿舍の施設）の各種法定点検の計画・実施、日常の維持管理業務の実施及び緊急時の対応等総合的な管理を行うため。

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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	

番号：43

外部委託の名称	一般定期健康診断等の業務
外部委託業務責任者	労務管理部長
契約締結日	令和元年5月31日
契約終了日	令和2年9月7日
受託事業者	公益財団法人パブリックヘルスリサーチセンター
契約実績額	176百万円
外部委託した理由	一般定期健康診断は、労働安全衛生法で事業主に実施が定められており、健診の実施、健診結果の管理等を効率的に行うため。

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 委託業務において特段問題は発生しておらず、適正に業務を完了した。	