



厚生労働省発年0629第12号  
平成30年6月29日

日本年金機構理事長  
水島 藤一郎 殿

厚生労働大臣 加藤 勝信



### 業 務 改 善 命 令

日本年金機構における扶養親族等申告書に係る一連の業務における事務処理について、「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会」の報告書が取りまとめられ、平成30年6月4日の社会保障審議会年金事業管理部会で報告・審議されたところである。

日本年金機構における業務委託については、業務の大幅な改善が必要であると認められることから、日本年金機構法（平成19年法律第109号）第49条第1項の規定に基づき、日本年金機構に課せられた使命を改めて認識し、組織の中で意識改革を進め、被保険者、適用事業所の事業主、年金受給者等のお客様の立場に立って、正しく確実に業務を行うことを徹底するとともに、こうした考え方に立って、下記の業務の運営の改善に関し必要な措置をとることを命ずる。

また、改善措置の実施状況について、平成30年9月末時点で報告するとともに、当分の間、定期的に報告を行うこと。

### 記

1. 日本年金機構の業務委託について、総合評価落札方式の適用の原則化や全省庁統一資格（AからDまでの等級）の本来等級の適用の原則化、インハウス型委託の推進等、「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会」の報告書で提言された対応策に着実に取り組むこと。
2. 次の各事項について、今後調達手続を開始するものから直ちに実施すること。
  - (1) 年金個人情報を取り扱う業務のうち、委託に当たり業務品質を確保するために業者の業務の履行能力を見極める必要があるもの（届書の処理、データ入力、年金相談（コールセンター）及び訪問勧奨）について、総合評価落札方式の適用を原則化

- (2) 年金個人情報を取り扱う業務委託の調達について、全省庁統一資格（AからDまでの等級）の本来等級の適用を原則化
  - (3) 調達単位の適切な分割等、調達手続について直ちに改善が可能な事項を措置
3. 業務委託に係る調達、委託管理及び監査について、諸規程、マニュアル及びチェックリストの所要の改正等を平成30年7月末までに実施し、それらを日本年金機構内で周知・徹底すること。
- あわせて、日本年金機構の組織について所要の見直しを行うこと。
4. 届書の処理、データ入力及び年金相談の業務委託について、日本年金機構における作業場所の確保等の準備を進め、準備が整ったものからインハウス型委託を実施すること。
5. 次の各事項に係る取組を進めること。
- (1) 複数年契約や業務の包括的な委託の積極的な活用
  - (2) IT化・システム化の推進による入力業務等の削減
  - (3) 人材の育成及び職員の意識改革