

参考資料 2

- 社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針 1
(2005年(平成17年)6月21日 厚生労働省情報政策会議決定)
- 社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針（案）に対する意見 14

社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針

2005年(平成17年)6月21日
厚生労働省情報政策会議決定

本見直し方針は、「電子政府構築計画」(2003年(平成15年)7月17日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定。2004年(平成16年)6月14日一部改定)に基づき、社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針を定めるものである。

厚生労働省は、平成16年1月から実施した社会保険オンラインシステム刷新可能性調査結果を踏まえ、社会保険業務に係る業務・システムについて必要な見直しを行い、本見直し方針に沿って、その最適化に取り組むこととする。

なお、社会保険庁の組織の在り方との関係については、「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」(2004年(平成16年)8月4日内閣官房長官決裁)の最終報告の内容に沿って、最適化計画において考慮することとする。

第1 対象範囲

本見直し方針が対象とする社会保険業務に係る業務・システムは、国民年金、厚生年金保険、政府管掌健康保険及び船員保険の4制度についての事業所及び被保険者の適用業務、各種保険料の徴収業務、療養の給付や年金給付等の各種給付業務、これらに関連する相談業務及び統計・分析業務、並びにこれらの業務を処理する社会保険オンラインシステム(記録管理システム、基礎年金番号管理システム、年金給付システム及び周辺のオープンシステムとネットワーク)とする。

第2 最適化の基本理念

社会保険業務に係る業務・システムの見直しに当たっては、予算効率の高い簡素な政府の実現を目標とし、①業務の効率化・合理化、②利用者の利便性の維持・向上、③安全性・信頼性の確保、④経費削減を基本理念とし、特に次の点に焦点を当てて最適化を図ることとする。

1 適用・保険料徴収業務

適用・保険料徴収業務については、届書内容の窓口装置への入力、交付書類の出力・送付業務等を中心とした集約・外部委託の拡大と業務の効率化・合理化を図るとともに、今後強化すべき保険料収納対策等の体制の充実を図る。

また、労働保険との徴収事務の一元化にも的確に対応する。

2 給付業務及び相談業務

給付業務及び相談業務については、正確かつ迅速な支払いを行うなど業務品質の向上を図るとともに、コールセンター機能、被保険者への情報提供及び相談窓口の充実などによる国民サービスの向上を目指す。

3 システムの刷新

社会保険オンラインシステムについては、①システムのオープン化と簡素化によるシステム運用経費の削減、②契約・調達方式の見直しによる費用の透明性の確保、③システム部門を充実することによる管理運営機能の強化、④バックアップセンターの設置や個人情報保護対策などによる安全性・信頼性の確保を目指す。

第3 現状及び課題等

1 社会保険業務に係る業務・システムの現状

(1) 業務の現状

① 事業の現状

社会保険行政のうち、社会保険庁では、施設等機関である社会保険業務センター及び社会保険大学校並びに地方支分部局である 47 社会保険事務局及び 312 社会保険事務所・事務局内事務所において、職員数約 1 万 7 千人、非常勤職員数約 1 万 1 千人の体制により、国民年金、厚生年金保険、政府管掌健康保険及び船員保険に係る事業所及び被保険者の適用、各種保険料の徴収、療養の給付や年金給付等の各種給付及びこれらに関連する相談に関する社会保険業務を行っている。

その事業規模は、平成 15 年度末現在、被保険者数約 7,029 万人、受給者数約 3,137 万人、適用事業所数約 162 万事業所であり、事業主及び被保険者等から提出される各種届書件数は年間約 7,000 万件となっている。また、これ以外に、年間 2,000 万件を超える年金相談等に対応している。

② 国民年金の適用及び保険料徴収業務

国民年金の適用業務においては、市町村経由で被保険者から届出される「被保険者資格取得届」、「住所変更届」等に基づき、被保険者の氏名、住所及び資格取得年月日等の記録管理を行っている。

国民年金の保険料徴収業務においては、納付書又は口座振替による保険料収納の他、将来の年金額の増額を目的として定額保険料に上乘せを行うための「国民年金付加保険料納付申出書」、保険料の納付が困難である被保険者のための「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」、学生に対して保険料納付の猶予期間を与えるための「国民年金保険料学生納付特例申請書」等に基づき、記録の管理を行うとともに、未納被保険者に対しては納付督促及び強

制徴収を行っている。

③ 厚生年金保険、政府管掌健康保険及び船員保険の適用及び保険料徴収業務

厚生年金保険、政府管掌健康保険及び船員保険の適用業務においては、事業主、船舶所有者から届出される「新規適用届」、「被保険者資格取得届」、「被保険者報酬月額算定基礎届」等に基づき、事業所及び船舶所有者の所在地等の記録、被保険者の氏名、住所、資格取得年月日及び給与額から算出された標準報酬月額等の記録管理を行っている。

厚生年金保険、政府管掌健康保険及び船員保険の保険料徴収業務においては、被保険者の標準報酬月額等の記録に基づく保険料計算、事業主及び船舶所有者からの保険料徴収及び保険料納付記録の管理を行うとともに、未納事業所及び未納船舶所有者に対しては滞納処分を行っている。

④ 給付業務

政府管掌健康保険及び船員保険の保険給付業務においては、保険医療機関での受診による療養の給付を行う他、被保険者から請求される療養費、高額療養費、病気休業中の保障である傷病手当金及び死亡に対する埋葬料等の請求に基づき、給付金の支給を行っている。また、船員保険ではこの他失業給付も行っている。

国民年金、厚生年金保険及び船員保険の年金給付業務においては、年金の受給権者から請求される裁定請求書に基づき、年金受給資格等の審査を行い、被保険者記録により年金額を算出し、各種年金の給付を行っている。

年金給付の種類は老齢給付・障害給付・遺族給付の3つに分類され、原則として偶数月(2・4・6・8・10・12月)に前2ヶ月分の年金の支払を行っており、初回支払分や額改定の場合には奇数月であっても支払を行っている。

老齢給付には、老齢基礎年金及び老齢厚生年金があり、被保険者が一定の年齢に到達した場合、国民年金における保険料の納付状況と厚生年金における平均標準報酬月額及び加入期間によって、年金額を決定している。

障害給付には、障害基礎年金と障害厚生年金があり、「病気」や「けが」により、年金制度加入中に初診日のある被保険者本人が障害となった場合、国民年金における保険料の納付状況と厚生年金における平均標準報酬月額、加入期間及び障害の程度に応じて、年金額を決定している。

遺族給付には、遺族基礎年金と遺族厚生年金があり、被保険者(もしくは年金受給者)が死亡した場合、国民年金における保険料の納付状況と厚生年金における平均標準報酬月額、加入期間及び死亡者との続柄に応じて、年金額を決定している。上記の他、船員保険においては、職務上の原因による障害又は死亡の場合、障害年金又は遺族年金の支給を行っている。

なお、市町村からの依頼により介護保険料の特別徴収(年金からの天引き)も行っている。

(2) システムの現状

① 社会保険オンラインシステムの現状

社会保険オンラインシステムは、1980年(昭和55年)に構築されて以来、被保険者数等の増加に対応するだけではなく、1986年(昭和61年)の基礎年金制度の導入、1997年(平成9年)の基礎年金番号の導入を始めとする制度改正等に対応し機能の追加、変更を重ねてきている。

本システムは、被保険者の資格や、保険料の納付状況等の履歴を管理する「記録管理システム」、受給権者の年金の裁定と支払い等を行う「年金給付システム」及び基礎年金番号の払い出しや重複払い出しのチェック、適用勸奨のための情報管理を行う「基礎年金番号管理システム」の3つのシステムに大別され、社会保険業務センターに設置されたメインフレーム及びサーバーと全国の社会保険事務所等に設置された専用端末機を専用ネットワークで結び運用している。

② ネットワークとハードウェアの現状

専用ネットワークについては、専用線とバックアップ用のISDN回線及び電子申請用としてIP-VPN回線を使用している。

また、社会保険オンラインシステムの中核的役割を担っている各メインフレームは、三鷹庁舎、三田庁舎及び高井戸庁舎の3カ所に設置されており、記録管理システムについては三鷹庁舎及び三田庁舎(東京都のみの処理)、基礎年金番号システムについては三鷹庁舎、年金給付システムについては高井戸庁舎のメインフレームを使用している。

③ 調達の現状

本システムの調達方式は、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムはデータ通信サービス契約、年金給付システムのハードウェア及びソフトウェアはそれぞれ賃貸借契約及び開発委託契約を締結し、随意契約により調達している。

2 社会保険業務に係る業務・システムの課題

社会保険業務のうち、国民年金、厚生年金保険については、平成10年度は約2,702万人であった年金受給者数が平成15年度末には3,137万人に増加している。今後さらに、いわゆる団塊世代が年金受給年齢に到達するなど、高齢化に伴う年金裁定・支払業務量の増加を背景に、効率的な事業運営が求められている。

また、度重なる年金制度改正や、それに伴う旧制度対象者の利益保護等を背景とした制度内容の複雑化、システムや事務処理の誤りに伴う年金支給金額の誤りによる過払いや未払いの発生、国民年金の収納率低下に伴う国民の年金制度に対する信頼感のゆらぎ等の課題が生じている。それらの課題を解決していくためにも、利用者の立場に立った行政サービスや利用者ニーズに応じた的確な年金相談、正確な年金支払処理、保険料収納率の向上に対応していくことが求められている。

一方、政府管掌健康保険については、高齢化が進む中、健康保険制度全体の財政状況悪化を背景に、効率的な事業運営、給付の適正化及び被保険者等に対する情報提供など保険者として果たすべき機能の強化に対応していくことが求められている。

社会保険オンラインシステムについては、平成16年年金制度改正への対応や介護保険料に係る特別徴収の対象範囲の拡大等への対応が求められる一方で、旧式（レガシー）システムとして、オープンシステム化及び契約形態の見直し等による経費の削減及び契約の透明性の確保が求められている。

これら社会保険業務に係る業務・システムを取り巻く環境、レガシーシステム刷新可能性調査等を通じて利用者又は職員等からの改善要望等の調査・分析をした結果から抽出された課題は、以下のとおりである。

(1) 業務の課題

① 業務処理の効率性・合理性に関する課題

ア 手作業処理のシステム化

標準報酬月額算出、保険料収納額の月締め集計及び決議書の起案等、システムによる効率化が可能にも関わらず、手作業で行っている処理が存在するため、システム化を図る必要がある。

イ 既保有情報の活用、他の公的機関とのデータ連携

社会保険オンラインシステム及び他の公的機関で保有している情報を基に処理できる事項についても利用者に届出書の記入や添付書類を求め、職員が審査をしているため、社会保険オンラインシステムで保有する情報を始め、十分に活用する必要がある。

ウ データ更新タイミングの見直し

年金の裁定処理は社会保険オンラインシステムにより毎週行っているが、年金支払処理が月次のバッチ処理となっており、年金支払いまでに時間を要している。こうした処理のタイミングを見直し年金支払いを早期化する必要がある。

エ 業務の集約化や外部委託化

社会保険事務所単位で職員が同様の処理を行っており、集約化の余地がある。

また、職員による判断を必ずしも必要としない業務を職員が実施している場合があるため、このような業務については外部委託化を図る必要がある。

オ 徴収事務の効率化

国民年金保険料の納付率向上に向けて、体制等を整備する必要がある。

また、社会保険と労働保険の徴収事務の一元化については、更に効率化できる事務処理方法や一元化可能な事務を検討し、逐次実現を図ることが求められている。

カ 被保険者記録の整備

平成9年に1人1番号で記録を管理する基礎年金番号が導入されたが、1人の被保険者が複数の年金手帳を所有する場合があることにより、円滑な年金裁定処理や効率的な年金相談に対応できない場合があるため、被保険者記録の整備を行う必要がある。

キ 法令に基づく事務処理方法の見直し

現行の厚生年金・政府管掌健康保険の保険料について、被保険者の標準報酬月額（毎年度決定し、増減があるとき随時改定する）と標準賞与額（賞与の度に決定する）から算定して、その都度に納入告知書を送付する仕組み等、法令に定められた事務処理方法について、業務の効率化の観点から効果のあるものについては、法令改正事項も含めて見直しを検討する必要がある。

② 利用者の利便性に関する課題

ア 相談体制、窓口の拡充

利用者からの声として、「電話が繋がらない」、「相談待ち時間が長い」「夜間、休日に年金相談を実施してほしい」などの意見、要望があり、利用者のニーズにあった年金相談体制が求められている。

イ 届書様式の共通化・通知書の見直し

社会保険事務局単位で届書様式のレイアウトが異なっていることや、専門用語を使用した分かりにくい通知があるため、届書の書き方や通知の読み方に関して、利用者からの問い合わせが発生している。

また、利用者向けの年金見込額試算帳票が存在せず、業務で使用する年金見込額試算結果を利用者に渡しており、利用者から分かりにくいとの苦情が多いことから、利用者の視点に立った書式等に改善を図る必要がある。

ウ 手続きのオンライン利用促進

オンラインによる手続き（電子申請）を促進しているが、利用者から十分活用されていないため、利用促進のための方策を検討する必要がある。

③ 業務品質に関する課題

度重なる制度改正等による業務内容の複雑化を背景として、個々の職員のスキルに事務処理を依存している結果、年金支給金額の誤りによる過払い等の発生や、届書審査における判断の相違が発生している場合があるため、業務知識の共有化等、業務品質の向上を図る必要がある。

(2) システムの課題

① システムの効率性・合理性に関する課題

ア システム構成の見直し

現在のシステムは、メインフレームを中心に構成されており、オープン化等を行うことにより経費を削減する余地がある。

バッチ処理については、稼働時間を限定した運用を行っており、システム資源の効率化を図る余地がある。

また、社会保険事務所等の端末機については、専用品で構成されており、汎用化により経費を削減する余地がある。さらに、職員一人に一台ずつ配備を進め、事務処理の効率化を図る必要がある。

三鷹庁舎、三田庁舎及び高井戸庁舎の3カ所をデータセンターとして使用しており、運用効率が悪いため、見直す余地がある。

イ ネットワーク構成の見直し

複数の専用ネットワークが存在しているため、これを統合することによる経費削減の余地がある。

ウ ソフトウェア構成の見直し

制度改正等により使用頻度が低くなっている帳票、類似したフォーマットで異なる用途の帳票等が存在しており、これらを見直すことによりソフトウェア構成の簡素化を図る余地がある。

さらに、汎用パッケージソフトウェアを活用することにより、ソフトウェアの修正等に係る経費を削減する余地がある。

② 調達に関する課題

ア 調達方式

システムの調達方式は、随意契約（データ通信サービス契約又は賃貸借契約及び開発委託契約）によっているうえ、契約内容も包括的なものになっているため、費用構造の透明性を確保する必要がある。

イ ソフトウェア利用許諾契約の締結

ソフトウェアに係る著作権が開発業者に帰属しており、システムの改修等を一般競争入札により調達するためには、ソフトウェア利用許諾契約の締結すること及びデータ通信サービス契約に関しては、解除に伴う契約解除金を支払うことが必要となる。

③ 管理運営体制に関する課題

現状の社会保険庁のシステム部門は、システムの構築に係る知識及び開発・運用業者を管理する体制と仕組みが弱いため、開発業者へ依存しやすい体質になっているため、システム部門の強化を図る必要がある。

④ 安全性・信頼性に関する課題

ア 災害対策等に関する課題

災害対策については、データのバックアップと外部保管、ネットワークの二重化等の対策をとっているが、広域災害に対する備えが不足しているとともに、非常時、災害時におけるバックアップの体制の設定、緊急時における運用体制マニュアルについて、十分に整備されていないため、災害対策方針を策定する必要がある。

イ 情報管理に関する課題

個人情報保護等を含む情報管理について、情報技術の高度化に伴う行政側職員の教育・訓練の不足、ベンダー等の委託先に行わせる作業の管理や監視体制等が不十分であるため、情報管理に関して十分な対策を講じる必要がある。

3 最適化で取り組むべき主要課題

社会保険業務に係る業務・システムの現状を取り巻く業務環境の把握・分析及び当該業務・システムの有している問題点等から、次の事項を主要課題とし、課題の解決に向けて重点的に取り組むこととする。

- 業務処理プロセスの効率性・合理性の向上
- 国民サービスの向上
- システム刷新による経費削減
- 費用構造の透明性の確保
- 管理運営機能の強化
- 安全性・信頼性の確保

第4 見直し方針

最適化で取り組むべき主要課題について、次の観点から見直しを行い、その結果を踏まえ社会保険業務に係る業務・システムの最適化計画を策定する。

1 業務処理プロセスの効率性・合理性の向上

(1) 手作業処理のシステム化

現在、手作業で行われている処理のうち、システムを活用して効率化できる業務処理については、費用対効果を踏まえ、システム化による処理の省略・軽減を図る。

(2) 既保有情報の活用、他の公的機関とのデータ連携

システムで保有している情報を活用し、届書の簡略化や添付書類の省略化を図るとともに、審査事務の軽減及び利用者の利便性向上効果が大きいものについては、届書等の内容を予め表示する事前入力方式（プレ・プリント方式）を採用する。

なお、他の公的機関とのデータ連携（住基データ等）が必要となる施策については、関係する省庁並びに機関と連携を図りつつ、実現性の検討を行う。

(3) データ更新タイミングの見直しによる業務の迅速化

年金の初回支払に係る月次処理等については、業務処理の在り方を見直すとともに、金融機関等との調整を踏まえ、年金支払時期の早期化を推進する。

(4) 業務の集約化

現在、社会保険事務所ごとに行われている届書の審査等の業務処理については、集約化を進めることにより、業務の効率化と業務品質の向上を図る。

(5) 業務の外部委託化

職員による判断を必要としない届書入力、印刷・交付等の業務については、外部委託化を行う。

なお、実施に当たっては、「被保険者報酬月額算定基礎届」など印刷・交付書類が大量な届書で、一括処理が可能なものから段階的に拡充する。

また、厚生年金保険・政府管掌健康保険の未適用事業所に対する適用促進事業、国民年金保険料の収納事業及び年金電話相談センター事業については、市場化テストのモデル事業の実施結果を踏まえ、効率化・合理化を図る。

(6) 収納率向上に向けた体制整備等

事務所等での電話照会対応業務の集約化等による体制整備を図ると共に、未納被保険者の属性や未納状況等に応じて、効率的・効果的な督促方法への見直し、各督促対象者の効率的・タイムリーな抽出や工程管理方法の確立、及び各督促方法の効果分析の充実等に伴うシステムを構築する。

(7) 社会保険と労働保険の徴収事務の一元化

社会保険・労働保険徴収事務センターで実施する滞納整理や事業所調査（算定基礎調査）の業務について、的確に実施するとともに、更に一元化可能な事務についても検討する。

(8) 被保険者記録の整備

年金裁定事務や年金相談を効率的に進める観点から、複数の基礎年金番号や年金手帳記号番号を付与されている被保険者の記録整備（1人1番号化）を図る。

(9) 法律等で規定された事務処理方法の見直し

法律等で規定された事務処理方法のうち、業務効率化の観点から効果が見込まれる事項については、法令の改正を含めて、見直しを検討する。

2 国民サービスの向上

(1) コールセンター機能の充実

現在設置されている年金電話相談センターを集約するとともに、電話の転送機能の活用や電話ブースの増設により、応答率の向上を図るとともに、職員教育や情報共有、ナレッジマネジメント等の整備を進め、応答品質の向上を図る。

また、受付曜日や時間帯の拡大等に関して、費用対効果を勘案しつつ検討を行う。

(2) 被保険者への情報提供の充実

保険料納付実績や年金額の見込みなど、年金個人情報を経営側から定期的に提供する。また、インターネットを活用した年金個人情報の提供や、各種通知時期に合わせてタイムリーなFAQをホームページに掲載するなど、被保険者に対する情報提供の拡大を図る。

(3) 相談窓口の充実

利用者ニーズや利用実績を踏まえて、出張相談の拡充及び社会保険事務所等における窓口開所時間の延長を行う。また、利用者の利便性向上のため、ワンストップ・サービスに繋がる市役所、ハローワークなどへの窓口設置について関係機関と連携し検討を行う。

(4) 届書様式の共通化・通知書等の見直し

利用者の立場に立った分かりやすい届書、通知書となるように、様式の見直しを行うとともに、社会保険事務局ごとにレイアウトが異なる届書様式の統一化・標準化を図る。

また、利用者向けの年金見込額試算帳票を作成するなど、利用者の視点に立った書式等の改善を図る。

(5) 手続きのオンライン利用促進

総務省が中心となって進めている電子政府の総合窓口(e-Gov)に電子申請の受付機能を統合するとともに、添付書類の省略及び廃止、処理期間の短縮方法について検討を行う。

3 システム刷新による経費削減

社会保険オンラインシステムの刷新については、現行のシステムが大規模であることから段階的に実施する必要があるとあり、社会保険庁の置かれている環境と技術動向等も考慮し、将来の姿を見据えつつ、当面、5年間(平成18年度から平成22年度まで)で実施可能な最適化計画を策定する。

年金給付システムにおいては、離婚時の年金分割等の年金制度改正による大規模修正が見込まれており、オープン化へ向けたシステム刷新を、年金制度改正に

よるシステム修正と同時に行うことは、システム開発に係る管理・運営を行うための体制及び二重開発に伴い生じるリスクの点から、極めて困難である。

一方、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムにおいては、オープン化することにより大幅な経費削減効果が見込まれ、また、データ通信サービス契約の見直しも可能となる。

このことから、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムのオープン化を先行して実施し、年金給付システムについては、システム構成、調達形態及び運営管理方法等に関して可能な限り見直しを行い、経費の削減を図ることとする。

また、今回策定した最適化計画の実施状況等を踏まえ、引き続きオープン化を推進する。

なお、システム刷新の実現にあたっては、現行システムに係る運用コスト及び法改等によるシステム開発経費に加えて、新システムへの移行のための初期コスト及びデータ通信サービス契約の解除に伴う契約解除金の支払いが必要となる。具体的には以下の事項について取り組みを進める。

(1) システムのオープン化

① メインフレームの刷新

メインフレームについては、移行リスク、移行コスト及び運用経費削減効果について、十分な検討と評価を行ったうえで、可能な限り国際標準又は業界標準を採用したオープンシステムの採用を目指す。

なお、評価の結果、メインフレームの継続利用が妥当となった部分については、最新機種へ更改し集約すること等によって機能の維持または向上を図りつつ、経費削減を推進する。

② 端末の刷新

社会保険事務所等に設置している専用端末及びプリンターについては、特殊帳票の廃止を検討したうえで、極力専用機から汎用機へ更改する。

③ ネットワークの刷新

メインフレームと端末機間のデータ通信で使用している専用プロトコルについては、国際標準又は業界標準を採用したプロトコルに変更する。

また、複数の専用ネットワークについては、原則として厚生労働省ネットワーク（共通システム）を活用する方向で統合化する。

(2) センター機能の統合

3カ所で分散運用しているセンター機能のうち、三鷹庁舎と三田庁舎の機能を統合し、運用効率の向上を図るとともに、システム資源の節約、センター賃料の圧縮を図る。

また、三鷹庁舎と高井戸庁舎については、オープン化の範囲ならびにメインフレームの改廃状況をふまえ、庁舎の統合を念頭におきつつ、最も運営効率が高いものとする。

(3) ハードウェア資源の有効活用

バッチ処理については、夜間にも運用を行うなど現行の運用時間を見直し、ハードウェア資源の節約を図る。

(4) ソフトウェア構成の簡素化

使用頻度の低い帳票、類似している帳票等については、廃止・統合するなどの検討を行い、ソフトウェア構成の簡素化を図る。

(5) 汎用パッケージソフトウェアの活用

被保険者数の集計や納付状況の把握等に係る業務統計関連の処理については、汎用パッケージソフトウェアを活用する。

その他の業務処理については、汎用パッケージソフトウェアの活用の可能性について検討する。

4 費用構造の透明性の確保

システムの調達は、随意契約を見直し、原則として一般競争入札により調達を行うこととする。

調達の際には、社会保険庁内のシステム検証委員会、並びに調達委員会において、調達手続きや調達内容に関して説明性・透明性が確保されているかどうか審議を行う。

システム調達においては、ハードウェアとソフトウェアの分離調達を図るとともに、国庫債務負担行為の活用について検討する。

なお、ソフトウェアについては、著作権の確保を前提とする契約を行う。

5 管理運営機能の強化

(1) 業務品質の向上

正確な年金の支払いや審査業務の標準化など、ネットワークを活用した業務知識の共有化の仕組みを構築するとともに、府省共通業務・システムである「研修・啓発業務・システム」の活用等により業務研修の充実を図る。

(2) システム部門の強化

システムの運営・維持管理に係る各組織の役割・責任を明確化する。その上で、企画・開発・運用における標準を策定するとともに、PDCAサイクルの確立を行い、システムの高品質、低コスト化等を図る。

上記の施策を実現するために、体制の強化を図るとともに、システム運營業務を遂行する上で必要となるスキルを定義し、システム運営に携わる要員の育成プログラムを策定、実施する。

システム部門の強化のために、CIO補佐官などの外部専門家を有効に活用することにより、できる限り早期に管理運営機能を充実するとともに、スキル

の高い職員の充実を図る。

6 安全性・信頼性の確保

(1) 災害対策の検討

災害時において、最小限の業務を継続するための対策方針を策定し、バックアップセンターの機能及び設置について検討する。

(2) 個人情報保護・情報セキュリティの確保

社会保険業務では、多くの企業情報、個人情報を扱っており、個人情報保護等に万全を期すこととし、運用管理とシステムの仕組みの両面において、セキュリティの確保を図る。

7 その他

上記の他、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）第4版」（平成17年2月2日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議事務局）の別添3「業務・システムの最適化に係る共通見直し指針」を踏まえ、見直しを行う。

第5 最適化計画の策定

本見直し方針を踏まえ、厚生労働省情報政策会議の下、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）」に沿って、厚生労働省は、平成17年度末までのできる限り早期に、社会保険業務の業務・システム最適化計画を策定する。

なお、今後策定される苦情相談対応業務等の府省共通業務・システム及び一部関係府省業務・システム、並びに厚生労働省内の他の関連する個別業務・システムに係る最適化計画の検討状況を踏まえ、整合性を確保するものとする。

社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針(案)に対する意見

案に対する意見	社会保険庁の考え方
<p>金融機関においては、年金振込みにあたっては、年金受給者の口座に正確かつ迅速に入金されるよう処理しているところである。</p> <p>しかしながら、厚生年金等の振込データには、店舗コードや預金種別コードの記載がなく、店舗名相違が発生した場合や、最初の処理で当該口座を判別できなかった場合には、各金融機関が個別に処理を行っており、銀行における入金処理上で多大な負担が生じている。</p> <p>については、システムの見直しに際しては、年金振込みが正確かつ迅速に入金処理できるよう、他の労災年金や民間の振込データと同様、厚生年金等の振込データについても、店舗コードおよび預金種別コードを追加していただきたい。</p> <p>(全国銀行協会システム部)</p>	<p>店舗コード及び預金種別コードを追加することは、処理の確実性、迅速性を向上させるためには有効な手段であると考えられます。</p> <p>今のインターフェースを変更することにより、金融機関側における口座確認のスピードアップはもちろん、口座開設者の移動等の確認を速やかに行っていたことにより年金受給者の移動先の口座への速やかな振り込みの実施が可能となり、大幅なサービス向上が期待されます。</p> <p>ご意見は、年金の支払事務全体のスピードアップ化に有意義なものとして、最適化計画策定作業において検討します。</p>
<p>2.1 収納率向上のための支払いチャネル充実について (p10 2国民サービス向上)</p> <p>国民年金保険料の支払い方法として、現状でも口座引き落とし、ペイジーを利用した電子納付が可能ですが、民間での普及率が高いクレジットカード等を利用した多様な支払いも可能となるよう、対応していくべきものと考えます。これにより収納率のさらなる向上が期待できます。</p>	<p>クレジットカードを利用した納付につきましては、被保険者の利便性の向上に寄与するものと考えられますが、クレジットカード導入のための費用対効果の検証等、慎重に検討します。</p>
<p>2.2 収納率向上にむけたシステム強化について (p9 1(6) 収納率向上に向けた体制整備等)</p> <p>保険料納付の督促業務にあたっては、督促方法の効果分析だけでなく、被保険者の過去の納付履歴や所得情報履歴等から適切な方法をタイムリーに選択することが収納率向上において重要と考えます。そのために必要な、納付履歴検索機能や督促業務ナレッジといったシステムを導入し、徴収にあたる職員（又は委託された民間業者）を支援していくべきと考えます。</p>	<p>保険料等の徴収について、無駄なく効率的に業務を行うためには、国民年金の被保険者の納付状況等を把握し、その情報から未納とならないようにタイムリーな働きかけを行うことが必要であるということについて、最適化計画策定作業において、この点（顧客対応履歴管理等）をサポートできるシステムとなるよう検討します。</p>
<p>2.3 データ更新タイミングの見直しについてデータ更新タイミングの見直しによる業務の迅速化</p> <p>(p9 1(3) データ更新タイミングの見直しによる業務の迅速化)</p> <p>年金支払処理については現状、月次によるバッチ処理とのことですが、システムの見直しにあたっては国民から見た1つの要求（納付状況照会、住所変更等）がリアルタイムに近くなるよう、留意して設計すべきと考えます。</p> <p>(続く)</p>	<p>3, 100万人を超える年金受給者に対し2か月に1回、住所、支払先の変更、死亡等の状況を反映させながら年金の支払処理を行うには、最適化後のシステムにおいてもバッチ処理とならざるをえないと考えています。</p> <p>受給権者に対する諸変更については、今でも即時にデータベース上に反映される仕組みとなっていますが、受給者サービスの向上のため、事務処理の見直し、さらなるスピードアップを最適化計画策定作業において検討します。</p>

案に対する意見	社会保険庁の考え方
<p>2.4 アクセシビリティに配慮した情報提供方式の検討 (p10 2(2)被保険者への情報提供の充実)</p> <p>F A Q等の情報をホームページに掲載する場合には、お年寄りでも簡単に必要な情報が見つけられるよう、アクセシビリティに配慮した設計を行うべきと考えます。例えば、以下のような機能・対策が必要かと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文字の拡大・縮小、文字色の変更 ・音声による読み上げ ・特殊なソフト不要で利用可能なWebシステムの提供 ・Webコンテンツのアクセシビリティの規定であるJIS X 8341-3に準拠した画面設計と評価 <p>2.5 ネットワークの刷新について (p11 3(1)③ ネットワークの刷新)</p> <p>ネットワークの刷新にあたっては、専用プロトコルの見直しはもちろんのこと、通信回線の見直しにも踏み込むべきと考えます。専用線と同等の高セキュリティを確保しつつ、最新のIP技術を利用し、性能・信頼性も確保しながらコストを下げしていく検討が必要と考えます。また移行にあたっては過去の類似実績やノウハウを活用することで、安全・確実に作業を進めていくことが可能になると考えます。</p> <p>2.6 トータルコストの管理について (p12 4 費用構造の透明性の確保)</p> <p>「ソフトウェアについては、著作権の確保を前提とする契約を行う」とありますが、現行システムでの問題はトータルコスト（初期コスト+運用コスト）が高価である点にあると考えます。費用構造の透明性の確保の観点では、トータルコストの観点で調達先を選定していく必要があると考えます。</p> <p>2.7 事務リスク評価について (p6 2(1)③ 業務品質に関する課題)</p> <p>裁定事務などの様々な事務の品質向上においては、まず事務リスクを定量的に測定し、原因を特定し、効果が最大となるような対策を行うことが重要であると考えます。事務の見直しにあたっては、金融機関で利用されている事務リスク評価手法を参考に、実際の現場に適用していくべきと考えます。対策方法の一例として、裁定事務事例ナレッジシステムや裁定計算支援システムが考えられます。また内部で蓄積されたナレッジは、コールセンター支援にも活用可能になります。</p> <p>また市場化テストの対象として内部事務も対象とし、民間との比較も検討していくべきと考えます。</p> <p>(NTTコミュニケーションズ株式会社)</p>	<p>ホームページの構成等については、国民の目からみて必要な情報を検索しやすく、障害を持つ方にも配慮したものとなるよう検討を行い、最終的には利用者の観点からご意見を広く国民の皆様からいただきながらよりよいものとしていきます。</p> <p>通信回線の高度化の進行に留意し、現在のサービスレベルを下げずに、高いセキュリティを確保しつつ、コスト削減につながるような方式の採用を検討します。</p> <p>なお、移行時においては過去の類似実績やノウハウを活用し安全・確実に作業を進めていきます。</p> <p>トータルコストをどう抑えるかが、今回の最適化計画に課された重大な命題の一つです。</p> <p>システムの調達を一般競争入札へ移行するだけでなく、その後の運営・維持についても各組織の役割、責任を明確化してPDCAサイクルの確立を行い、システム品質の低下防止、さらなる低コスト化を図っていきます。</p> <p>そのために必要な職員のスキルアップのための育成プログラムを策定することとしています。</p> <p>ご意見につきましては、業務品質の向上の検討に当たって有意義なものと考えており、最適化計画策定作業において参考とさせていただきます。</p> <p>対策方法の一例として挙げられているナレッジマネジメントについては、年金相談の回答例や年金裁定事務の審査が困難な事例など、これまで担当者ごとの経験として蓄積されていた情報を社会保険庁LAN等のネットワークを活用し、知識共有する仕組みを検討します。</p> <p>また、市場化テストの対象業務については、本年度実施するモデル事業の実施状況を踏まえ、対象業務の拡大を検討します。</p>