

オンラインシステムの現状とシステム再構築について

(現状)

- 社会保険オンラインシステムはレガシーシステムである。
注) レガシーシステムとは、大型コンピュータもしくはオフコンを使用したシステム又は1994年以降随意契約が継続しているシステム。
- レガシーシステムに関する指摘。
 - ① 特定の業者と随意契約を続けており、非競争環境下におかれ費用が割高となっているのではないかと、また、効率性に関する十分な検証がされないまま拡充されてきているのではないかと。
 - ② 情報技術の進歩はめざましく、新たな技術の採用によって、より費用対効果の高い情報システムを再構築することが可能となっている。

(電子政府構築計画に基づく見直し)

- 政府は「電子政府構築計画」を定め、「行政分野へのIT(情報通信技術)の活用とこれに併せた業務や制度の見直しにより、国民の利便性の向上と行政運営の簡素化、効率化、信頼性及び透明性の向上を図る」ことを目的として、各府省庁のシステムについて最適化計画を策定し、実施しなければならないこととした。(平成15年7月)
 - ① 刷新可能性調査の実施(調査期間(平成16年1月～平成17年3月)、報告書公表(平成17年3月))<別添1>
システムの利用者(お客様(事業主、被保険者、年金受給者等)及び職員)の利便性を下げずにア)業務目的に対する業務処理の効率性、合理性、イ)業務目的に対するシステム構成の効率性・合理性、ウ)費用算定方法等の妥当性、エ)安全性・信頼性の確保に留意しつつ、トータルコスト(初期コスト+運用コスト×耐用年数)が削減できるか否かを明らかにした。
 - ② 社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針(平成17年6月公表) <別添2>
最適化計画の策定(平成17年度末の出来るだけ早期に)に向け、最適化の基本理念及び具体的な改革事項を示した。
 - ③ 最適化計画の策定作業
見直し方針に従い、最適化計画を現在、策定中。

○社会保険オンラインシステム刷新可能性調査報告書のポイント

刷新可能性調査とは、「電子政府構築計画」に基づき、旧式（レガシー）システムについて、業務及びシステムの分析・評価及び今後の刷新方策に関する提案を外部調査業者に委託してとりまとめたもの。

社会保険オンラインシステムについては、平成16年1月より、IBMビジネスコンサルティングサービスに委託して実施した。

《調査の視点》

システムの利用者の利便性を下げずに、①業務目的に対する業務処理プロセスの効率性・合理性、②業務目的に対するシステム構成の効率性・合理性、③費用算定方法等の妥当性、④安全性・信頼性の確保に留意しつつ、トータルコスト（初期コスト+運用コスト×耐用年数）を削減できるか否かを明らかにすること。

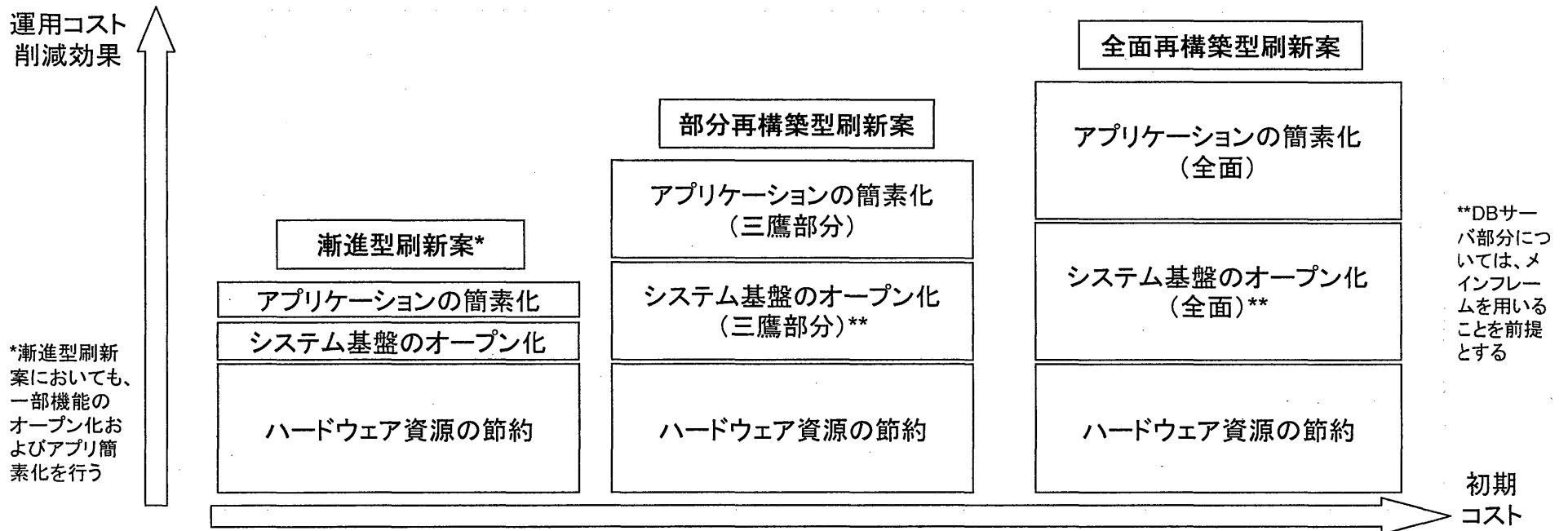
1 業務改善の提案

課 題	改 善 策	効 果 等
○国民サービスの向上 ・ 社会保険事務所へのアクセス性が不十分。 ・ 通知書・届書等が分かりづらい。等	・ コールセンターの機能充実 ・ インターネットの利便性向上等	・ 利用者の社会保険事務所への来所負担軽減 ・ 社会保険事務所の混雑の軽減等
○業務品質の向上 ・ 業務品質が職員個々のスキルに依存。	・ ナレッジマネジメントの構築 ・ 職員研修の充実 等	・ 職員のスキルの向上 ・ 業務品質の均一化 ・ 安定した制度運営
○業務の効率化・合理化 ・ システム保有データ同士を目視で突合確認している。 ・ 入力・交付等の業務を職員が行なっている例がある。 ・ 業務の集約化により効率性を向上させる余地がある。	・ 業務自動化の拡大 ・ 既保有情報の活用 ・ 外部委託化 ・ 集約化 等	・ 業務プロセスの効率性・合理性向上と業務配置の最適化により職員で約2,500人分、職員以外で約1,460人分の業務量を削減または外部化できる。 ・ 要員をシフトして強化すべき業務を提言。

2 システム刷新の方向性

(1)刷新案

- 初期コストをあまりかけずに早期に運用コストの削減を狙うもの(漸進型刷新案)
 - 全面的な再構築によって最大の運用コスト削減を狙うもの(全面再構築型刷新案)
 - 中間的な位置づけとして、記録管理システムがコストの大きな部分を占めることや、特に年金給付システムにおける大規模改修が予定されていることから、主に三鷹システムの再構築を行うもの(部分再構築型刷新案)
- いずれの刷新も、現行システム上の制度改正による継続的かつ大規模な改修と並行して進めることとなり、開発体制の構築や移行スケジュールの設定にあたり十分な検討が必要。
- なお、オープン化については、DBサーバ部分に関しては性能面での技術検討が必要なことから、メインフレームを用いることが前提。



(2)刷新案の評価一覧

金額は推定：税抜き

比較項目		漸進型刷新案	部分再構築型刷新案	全面再構築型刷新案
トータルコスト	初期コスト+5年分の運用コスト (基準値5年分に対する削減率)	△ 約4670億円 ▲4%	○ 約4380億円 ▲10%	◎ 約4090億円 ▲16%
運用コスト*	年額計	△ 約790億円 ▲19%	○ 約630億円 ▲35%	◎ 約450億円 ▲54%
	うちアプリケーション改修費用	△ 約200億円 ▲20%	○ 約190億円 ▲27%	◎ 約150億円 ▲40%
	うち機器費用(センター+端末設備)	△ 約430億円 ▲24%	○ 約320億円 ▲43%	◎ 約190億円 ▲66%
移行性	初期コスト	◎ 約740億円	○ 約1230億円	△ 約1840億円
	初期コスト回収時期	◎ 2012年	○ 2013年	△ 2014年
	開発期間(最適化計画後)	◎ I期: 3年	○ I期: 3.5年 II期: +1.5年	△ I期: 3.5年 II期: +1.5年 III期: +2年
安全性・信頼性	安全性(ネットセキュリティ等)	○ 現行と同じ	○ 現行と同じ	○ 現行と同じ
	信頼性(オンライン全面停止3分等)	○ 現行と同じ	○ 現行と同じ	○ 現行と同じ
	応答性能(DB処理1秒以内等)	○ 現行と同じ	○ 現行と同じ	○ 現行と同じ
実現可能性	開発リスクの低さ	◎ 機器集約が中心	△ 大規模開発体制要	△ 大規模開発体制要

* 運用コストとしてはアプリケーション改修費、機器(ハードウェア、端末)、システム管理/施設費等を含みます。

(3) 調達方式の刷新

- 現行の包括的な契約から、ハードウェアは賃貸借契約若しくはリース契約へ、ソフトウェアは請負による委託契約へ変更する等により、契約と費用の透明性を確保することを提案。
- NTTデータからソフトウェア利用許諾権を得るために必要ないわゆる「残債」返済総額は、約2,010億円である。
- 残債返済と利用許諾契約締結を分離し、別個に扱えるようにするなどNTTデータと交渉することが必要。(例えば、支払開始時期をシステム刷新効果の発動以降にする等)

3 ITガバナンス強化のための提案

1 セキュリティ管理体制の強化

- 社会保険業務の特性及び制度に対する国民の信頼性を維持する観点から、とりわけ高いレベルのセキュリティ確保が必要。
- 情報セキュリティ・リスク管理・システム監査・委託事業者管理について技術的、人的施策の他、セキュリティ委員会、リスク委員会等組織に関する施策について提言。

2 システム開発管理体制の強化

- 社会保険庁は、現在、システムノウハウを必要とする業務について、外部委託業者に頼らざるをえず、管理・監督機能が充分働いている状態とはいえない（ITガバナンスの欠如）。
- 社会保険庁がシステム開発の全工程にわたり主体性を発揮して運営するために、外部委託会社を活用しつつ、コストの面からシステムのリソース（要員、ハードウェア等）管理及び品質管理（開発プロセスや成果物の検証）を行なうことを重視する管理型組織を目指すべきと提言。

○社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針（概要）

I 業務の見直し

【業務の課題】

1 利用者の利便性の課題

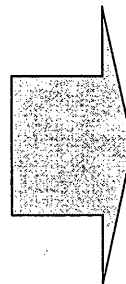
- ・電話が繋がらない
- ・提出書類が多い
- ・通知文書がわかりにくい 等

2 業務プロセスの課題

- ・システム処理が可能な作業がある
- ・システム内にある情報が活用されていない

3 業務品質の課題

- ・個々の職員のスキルに依存した事務処理となっている



【見直し方針】

1 お客様へのサービス向上

- ・コールセンター機能の充実
- ・お客様への情報提供の充実
- ・相談窓口の充実
- ・届出様式の見直し
- ・手続きオンライン利用促進

2 業務プロセスの改革

- ・業務プロセスの削減
- ・既保有情報の活用、他の公的機関とのデータ連携
- ・業務の集約化・外部委託化
- ・標準的業務プロセスの確率