

公的年金業務の業務・システム最適化事業

平成29年9月

年金局事業企画課(宮本直樹課長) [主担当]

年金局事業管理課(竹林悟史課長) [事業関連]

年金局事業企画課システム室(西岡隆室長) [システム関連]

1. 施策体系上の位置づけ

評価対象事業は以下の施策体系に位置付けられる。

【政策体系】

基本目標：国民生活の利便性の向上に関わるIT化を推進すること

施策大目標：電子行政推進に関する基本方針を推進すること

施策目標：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、効率化を図ること（施策目標 XIII-1-1）

2. 事業の内容

(1) 実施主体

厚生労働省及び日本年金機構

(2) 概要

公的年金業務に係る業務・システムの最適化にあたっては、予算効率の高い簡素な政府の実現を目標とし、「業務の効率化・合理化」、「利用者の利便性の維持・向上」、「安全性・信頼性の確保」、「経費削減」の4つを基本理念として、主に以下の施策を実施する。

【実施施策（主なもの）】

1 業務の効率化・合理化

業務の集約化及び定型的な業務の外部委託拡大、他公的機関とのデータ連携等により業務の効率化・合理化を図る。

2 国民サービスの向上

コールセンター機能の充実、被保険者への情報提供の充実等により国民サービスの向上を図る。

3 システムのオープン化

被保険者の資格や保険料の納付状況等の記録を管理する「記録管理システム」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等を行う「基礎年金番号管理システム」のオープン化を図るとともに、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」については、本最適化の実施状況を踏まえてオープン化の準備を進める。

4 安全性・信頼性の確保

公的年金業務・システムでは個人情報を取り扱うことから、セキュリティ水準の向上を図る。

5 調達における透明性の確保

ハードウェア及びソフトウェア等の調達について、適正な調達を進めるとともに、費用の透明性確保に努める。

6 最適化の実施に向けた体制の整備

IT ガバナンスの強化と PDCA サイクルの確立を図る。

(3) 事業計画期間

平成17年度から平成32年度

(4) 予算

会計区分：年金特別会計

(単位：千円)

26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
7,721,346	9,406,969	10,537,780	13,178,173	36,874,308

※「30年度」については予算概算要求額

(5) 予算執行の弾力化措置

国庫債務負担行為 ・ 繰越明許費 ・ 目間流用の弾力化 ・ 目の大括り化

3. 現状・問題分析

電子政府構築計画（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。平成16年6月14日一部改定）の「個別業務・システムの最適化」において、最適化対象とする「個別府省業務・システム」の一つとして、社会保険業務の業務・システムは最適化計画を策定することとされた。

平成18年3月29日、「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21日厚生労働省情報政策会議決定）を踏まえ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」を策定し、事業を推進しているところである。（政府管掌健康保険業務が、公法人である全国健康保険協会に移管されたことから、名称を「公的年金業務の業務・システム最適化計画」に改定。）

4. 目標等

(1) 定量的な目標

目標期間：平成18年度～平成35年度

削減経費：年間約251億円（試算値）

削減業務処理時間：年間延べ約1,788.8万時間分（試算値）

(2) 目標設定の考え方

電子政府構築計画（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。平成16年6月14日一部改定）に基づき、平成16年度に費用対効果を踏まえた刷新可能性調査を実施した内容を踏まえ、目標設定を行った。

(3) 本事業における具体的な手段と目標の因果関係

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、業務の集約化並びに外部委託拡大等の取組により目標（削減経費、削減業務処理時間）の達成を図る。

5. 評価指標等

指標と目標値（達成水準／達成時期）			25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
1	削減経費 （単位：千円）	目標	なし	なし	なし	なし	なし
		実績	なし	なし	なし	なし	—
2	削減業務処理時間 （単位：時間）	目標	なし	なし	なし	なし	なし
		実績	なし	なし	なし	なし	—
3	オンライン申請 利用率（単位：%）	目標	別添参照				
		実績					
【調査名・資料出所、備考等】							
資料出所： ・指標1～3は「最適化効果指標・サービス指標一覧（公的年金業務）」（2017年（平成29年3月16日厚生労働省情報政策会議決定。）による。							

6. 評価

(1) 総合的な評価（主に有効性及び効率性の観点から）

削減経費及び削減業務処理時間について、平成28年度においては、最適化の効果は発現しない。

オンライン申請について、利用促進策等を推進した結果、平成27年度においては、改善促進手続の利用率が前年度に比べ上昇した。

(2) 予算執行の弾力化措置により得られた効果等

国庫債務負担行為による複数年度にわたる一括契約で、同一開発業者による継続的な開発が可能となり、単年度で開発業者が変更される場合と比較してシステムの設計・開発に係る確認・引継期間が省略でき、契約に係る事務の効率化が図られた。

繰越明許費により、予算の繰越による弾力的な予算執行が行えるようになっているが、平成28年度においてはその事態に至らなかった。

(3) その他（上記の他、公平性、優先性等評価すべき視点があれば記載）

オンライン申請については、「オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針」（平成26年4月1日：各府省情報化統括責任者（CIO 連絡会議決定））に基づく取組を推進しているところである。

7. 評価結果の政策への反映の方向性

評価結果を踏まえ、平成30年度予算概算要求において所要の予算を要求する。

8. 特記事項

(1) 国会による決議等（総理答弁及び附帯決議等含む）の該当 有 無

(2) 各種計画等政府決定等の該当 有 無

○電子政府構築計画（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。平成16年6月14日一部改定）

Ⅱ IT化に対応した業務改革

1 業務・システムの最適化

(2) 個別府省業務・システム

「個別府省業務・システムについて」（2004年（平成16年）2月10日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議報告）に掲げる個別府省業務・システムについては、2005年度末（平成17年度末）までのできる限り早期に、各府省において、各業務・システムに係る最適化計画を策定する。なお、個別府省業務・システムについては、業務・システムの分析状況等を踏まえつつ、各府省において、適宜、追加等の見直しを行う。

特に、いわゆる旧式（レガシー）システムについては、当該システムを保有する府省において、次の事項を踏まえつつ、上記の各業務・システムに係る最適化計画の一環として、各府省ごとの「レガシーシステム見直しのための行動計画（アクション・プログラム）」に基づき、引き続き必要な見直しを行う。

- ① 刷新可能性調査を通じ、
 - ・ 汎用パッケージソフトウェアの利用
 - ・ オープンシステム化
 - ・ ハードウェアとソフトウェアのアンバンドル化（分離調達）
 - ・ 随意契約から競争入札への移行
 - ・ データ通信サービス契約の見直し
 - ・ 国庫債務負担行為の活用の可能性について検討する。
- ② システムの構成、調達方式等の見直し及び徹底した業務改革により、大幅な費用低減及び業務運営の合理化を図る。システムに係る費用については、システム開発費用、保守等の維持運用費用に加え、通信費、施設利用費など当該システムの開発、運用期間を通じて必要となる費用全体を踏まえて検討するものとする。
- ③ 他府省の事例や国内外の先行事例、成功事例を収集・分析し、システムの効果的な見直しを図る。
- ④ 関係する政府内、民間、諸外国のシステムとの相互運用性を確保する。
- ⑤ システムの刷新による投資対効果を明らかにする。

○「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定。）

Ⅱ-1-(6)．情報システム改革・業務の見直し【基本法15条第1項関係】

[これまでの主な取組]

国のシステム数の半減・運用コスト3割削減を目標とした政府情報システム改革を推進し、システム数については、平成30年度までに、894システムの減（平成24年度比62%減）、運用コストについては平成33年度までを目途に年間1,104億円の減（平成25年度比29%減）の見込みである。また、大規模システム（ハローワーク、社会保険オンラインシステム、登記情報システム等）を中心に業務の見直し（BPR）まで踏み込んだ改革を実施中である。

(3) 審議会の指摘（有・無）

(4) 研究会の有無（有・無）

(5) 総務省による行政評価・監視及び認定関連活動等の該当（有・無）

(6) 会計検査院による指摘（有・無）

(7) その他

なし

最適化効果指標・サービス指標一覧
(公的年金業務)

1 最適化効果指標

(1) 最適化共通効果指標

①削減経費 (単位: 千円)

	初年度～ 7年度目	8年度目	9年度目	10年度目	11年度目	12年度目	13年度目	14年度目	15年度目	16年度目	17年度目	18年度目
	2000年度 ～ 2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
最適化実施前の経費(a)	85,000,000	86,340,000	84,145,000	88,332,000	88,948,000	85,549,000	75,555,000	74,971,000	56,229,000	—	—	—
最適化実施後の経費(試算値)(b)	—	—	—	—	—	—	—	—	15,364,000	61,456,000	61,804,000	63,795,000
削減経費(目標値)((a)-(b))	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	25,153,000
最適化実施後の経費(実績値)(c)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
削減経費(実績値)((a)-(c))	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

注1)この経費はシステム運用経費である。なお、最適化実施前の経費のうち、初年度～7年度目については、当初計画の数値を記載している。
注2)2023年度の「削減経費(目標値)((a)-(b))」は、最適化実施前の満年度額となる2016年度の「最適化実施前の経費(a)」から最適化実施後の満年度額となる2023年度の「最適化実施後の経費(試算値)(b)」を差し引いた額である。

②削減業務処理時間(単位: 時間)

ア 全国健康保険協会の設立に伴う削減

	2005年度	2008年度			
	最適化実施前の 業務処理時間 (a)	最適化実施後の 業務処理時間 (試算値)(b)	削減業務処理 時間(目標値)	最適化実施後の 業務処理時間 (実績値)(c)	削減業務処理 時間(実績値) ((a)-(c))
時 間	56,960,176	50,048,176	6,912,000	50,048,176	6,912,000
金額換算(千円) (3,125円/時間)	178,000,550	156,400,550	21,600,000	156,400,550	21,600,000

イ 最適化実施による削減

	2008年度	2022年度			
	最適化実施前の 業務処理時間 (a)	最適化実施後の 業務処理時間 (試算値)(b)	削減業務処理 時間(目標値)	最適化実施後の 業務処理時間 (実績値)(c)	削減業務処理 時間(実績値) ((a)-(c))
時 間	50,048,176	32,160,176	17,888,000		
金額換算(千円) (3,125円/時間)	156,400,550	100,500,550	55,900,000		

注3)各業務処理時間については、常勤、非常勤すべてを含んでおり、金額換算については目安である。
注4)最適化の実施については、年金制度改革等の状況を踏まえつつ進めるため、現段階で削減業務処理時間を見込むことは困難であり、当初計画の数値を記載している。また、内訳である下記ア)～エ)の削減業務処理時間についても、同様に当初計画の数値を記載している。
注5)ここで得られた削減効果は「②-1 収納率向上に向けた体制整備等」に充てることとしており、削減時間としては相殺した12,416,000時間を見込んでいる。

ア) 削減業務処理時間の内訳(最適化実施内容単位の効果指標(単位:時間))

ア.業務の集約化及び定型的な業務の外部委託化	2005年度		2022年度		
	最適化実施前の業務処理時間(a)	最適化実施後の業務処理時間(試算値)(b)	削減業務処理時間(目標値)	最適化実施後の業務処理時間(実績値)(c)	削減業務処理時間(実績値)((a)-(c))
時間	7,607,600	3,151,600	4,456,000		
金額換算(千円)(3.125円/時間)	23,773,750	9,848,750	13,925,000		

イ.市場化テスト等による外部委託の拡大	2005年度		2022年度		
	最適化実施前の業務処理時間(a)	最適化実施後の業務処理時間(試算値)(b)	削減業務処理時間(目標値)	最適化実施後の業務処理時間(実績値)(c)	削減業務処理時間(実績値)((a)-(c))
時間	11,877,736	2,829,736	9,048,000		
金額換算(千円)(3.125円/時間)	37,117,925	8,842,925	28,275,000		

ウ.業務処理の合理化	2005年度		2022年度		
	最適化実施前の業務処理時間(a)	最適化実施後の業務処理時間(試算値)(b)	削減業務処理時間(目標値)	最適化実施後の業務処理時間(実績値)(c)	削減業務処理時間(実績値)((a)-(c))
時間	4,663,360	2,687,360	1,976,000		
金額換算(千円)(3.125円/時間)	14,573,000	8,398,000	6,175,000		

エ.その他の効率化(バックオフィス業務の効率化等)	2005年度		2022年度		
	最適化実施前の業務処理時間(a)	最適化実施後の業務処理時間(試算値)(b)	削減業務処理時間(目標値)	最適化実施後の業務処理時間(実績値)(c)	削減業務処理時間(実績値)((a)-(c))
時間	2,408,000	0	2,408,000		
金額換算(千円)(3.125円/時間)	7,525,000	0	7,525,000		

注6)ア～エにおける「最適化実施前の業務処理時間」は、削減施策の対象部分の積み上げである。

②-1 収納率向上に向けた体制整備等(増加業務処理時間(単位:時間))

	2005年度		2022年度		
	最適化実施前の業務処理時間(a)	最適化実施後の業務処理時間(試算値)(b)	増加業務処理時間(目標値)	最適化実施後の業務処理時間(実績値)(c)	増加業務処理時間(実績値)((c)-(a))
時間	0	5,472,000	5,472,000		
金額換算(千円)(3.125円/時間)	0	17,100,000	17,100,000		

注7)最適化の実施については、年金制度改正等の状況を踏まえつつ進めるため、現段階で増加業務処理時間を見込むことは困難であり、当初計画の数値を記載している。

※年金受給権者住所・支払機関変更届	目標値	-										
	実績値	0.0002	0	0	0.0001	0.0002	0.0002	30.843	45.789	48.345	50.219	61.750
	算出式	3件／1,692,000件	0件／1,692,000件	0件／1,432,000件	1件／1,356,128件	3件／1,337,728件	3件／1,431,231件	589,608件／1,911,608件	998,922件／2,181,354件	1,084,304件／2,242,325件	1,156,829件／2,303,552件	1,290,986件／2,090,636件
年金証書再交付申請書	目標値	-										
	実績値	0.0007	0.0007	0.0012	0	0	0	0.002	0.002	0.002	0.0007	0.0007
	算出式	1件／140,000件	1件／140,000件	2件／165,800件	0件／134,667件	0件／107,127件	0件／108,111件	3件／163,691件	2件／144,470件	2件／141,340件	1件／141,775件	1件／133,613件
※国民年金・厚生年金保険・船員保険未支給年金受給権者死亡届	目標値	-										
	実績値	0.0001	0.0002	0.0007	0	0	0.0007	56.191	81.809	86.771	87.847	89.596
	算出式	1件／811,000件	2件／811,000件	6件／817,900件	0件／833,729件	0件／847,236件	7件／961,822件	560,080件／996,728件	866,653件／1,059,355件	935,699件／1,078,352件	964,237件／1,097,629件	988,233件／1,102,983件
国民年金・厚生年金保険未支給年金保険給付請求書	目標値	-										
	実績値	0	0	0	0.0002	0	0	0	0	0	0	0
	算出式	0件／332,000件	0件／332,000件	0件／456,600件	1件／463,406件	0件／509,033件	0件／644,688件	0件／713,053件	0件／755,898件	0件／836,760件	0件／924,285件	0件／906,429件
国民年金・厚生年金保険・船員保険遺族給付裁定請求書	目標値	-										
	実績値	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	算出式	0件／258,000件	0件／258,000件	0件／286,000件	0件／293,887件	0件／285,461件	0件／335,047件	0件／323,927件	0件／319,953件	0件／328,427件	0件／332,287件	0件／328,103件
※国民年金第3号被保険者資格取得・種別変更・種別確認・資格喪失・死亡・氏名変更・生年月日変更・性別変更	目標値	-										
	実績値	0.002	0.003	0.006	0.004	0.061	0.169	0.997	1.830	2.900	4.125	5.388
	算出式	119件／6,777,000件	185件／6,777,000件	450件／6,995,300件	306件／6,978,493件	3,780件／6,226,603件	8,516件／5,045,451件	15,810件／1,585,747件	27,741件／1,516,239件	43,082件／1,485,450件	60,654件／1,470,271件	80,326件／1,490,667件
国民年金保険料追納申込書	目標値	-										
	実績値	0.0006	0.002	0.0007	0.006	0.01	0.008	0.01	0.01	0.012	0.012	0.011
	算出式	1件／170,000件	3件／170,000件	2件／274,600件	15件／258,942件	25件／239,233件	20件／263,173件	29件／244,782件	20件／221,651件	28件／237,978件	30件／237,521件	29件／242,861件
※国民年金保険料還付請求書	目標値	-										
	実績値	0	0	0.0002	0.0002	0.001	0.0003	0.001	0.0002	0.0001	0.00009	0.0002
	算出式	0件／872,000件	0件／872,000件	2件／1,145,200件	2件／1,077,517件	6件／615,200件	3件／842,874件	8件／874,134件	1件／918,109件	1件／994,589件	1件／1,021,990件	3件／1,040,853件
※健康保険・厚生年金保険新規適用届、船員保険・厚生年金保険新規適用船舶所有者届	目標値	-										
	実績値	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.016	3.629
	算出式	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,592件／119,070件	5,901件／162,592件
※健康保険・厚生年金保険適用事業所全廃届、船員保険・厚生年金保険不適用船舶所有者届	目標値	-										
	実績値	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.791	1.458
	算出式	-	-	-	-	-	-	-	-	-	468件／59,159件	748件／51,296件
※厚生年金保険70歳以上被用者該当・不該当届、厚生年金保険(船員)70歳以上被用者該当・不該当届	目標値	-										
	実績値	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.416	3.418
	算出式	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,982件／210,567件	8,054件／235,626件
※厚生年金保険70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届、厚生年金保険(船員)70歳以上被用者算定基礎・月額変更(基準日)・賞与支払届	目標値	-										
	実績値	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.266	3.971
	算出式	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,386件／662,128件	27,055件／681,291件

注) 目標値について

- 1) 「オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針」(平成26年4月1日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議)において「改善促進手続」とされている社会保険・労働保険分野における32手続(社会保険業務に係る手続は21手続が該当:表中※)のうち社会保険業務に係る手続における平成28年度の目標値が、平成27年2月25日に策定された「オンライン手続の利便性向上に向けた改善取組計画」において、66.39%に設定された。
- 2) 目標値及び申請件数については、全て、窓口等でデータ形式により提出されるものも含む。

(2) 最適化個別効果指標

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等

主要課題	最適化の実施内容	目標	基準値	達成時期（目標）	確認方法
1. 提供するサービスの質の向上	a. 記録問題の再発防止 (本来あるべき単位でのデータ管理)	制度別に保有する共通記録の多重変更等の廃止（一元管理）	平成23年度 1,954項目（制度別）	平成33年1月 598項目（共通化）	新システム完成後のデータ項目定義を確認
	b. 不適正な処理の防止 (放置や不適正な入力防止)	経過管理・最終決裁後のファイル更新	平成25年度 未実施	平成33年1月 100%実施	新システム完成後の機能要件定義を確認
	c. 迅速・正確で効率的なサービスの提供 (事業所関係届書に係る処理期間の短縮)	厚年関係届書の処理を概ね1日程度短縮(年次の届書を除く。)	平成25年度 概ね5日程度	平成35年1月 概ね4日程度に短縮	事務センターにおける主要届書の処理完了までの時間を測定
	d. 迅速・正確で効率的なサービスの提供 (申請者を理由とした場合を除く届書の処理遅延の削減)	経過管理（遅延警告等）による未然防止の徹底	平成25年度 -	平成35年1月 100%削減	事務センターにおける主要届書の処理完了までの時間を測定
2. 業務運営の効率化	a. コスト削減 (システム運用経費の削減)	46%削減 (251億円/年削減) ※(1)①削減経費の再増	平成28年度 550億円/年	平成35年度 299億円/年	システム運用経費の比較
	b. データセンタ統合 (記録管理システム用データセンターの廃止)	7億円/年削減 ※上記コスト削減額の内数	平成25年度 7億円/年	平成33年1月 0円	データセンター借料の調査
	c. ペーパーレス化 (事務処理用のリスト出力の廃止)	90%削減	平成25年度 約71,992千枚/年	平成35年1月 約7,199千枚/年	処理結果リスト用紙の購入実績の調査
	d. 事務処理の合理化 (主要な届書の形式審査におけるシステムチェックの導入)	システムチェックが可能な手作業を100%削減 ※(1)②ア)ウ削減業務処理時間の内数	平成25年度 未実施 (約323千時間/年の作業に相当)	平成35年1月 形式審査の削減効果となる有期雇用職員数を適用・徴収対策に移行	年金事務所・事務センターの有期雇用職員の配置状況を調査
3. 業務運営における公正性の確保	a. 事務処理の標準化 (事務センターにおける事務処理の電子化・統一化)	事務処理の電子化により、必ず目視審査前のシステムチェック、最終決裁後のファイル更新等を実現	平成25年度 -	平成33年1月 どこでも、適切かつ統一的手順により年金記録を管理	新システム完成後の機能要件定義を確認