

業務・システム刷新の実施状況

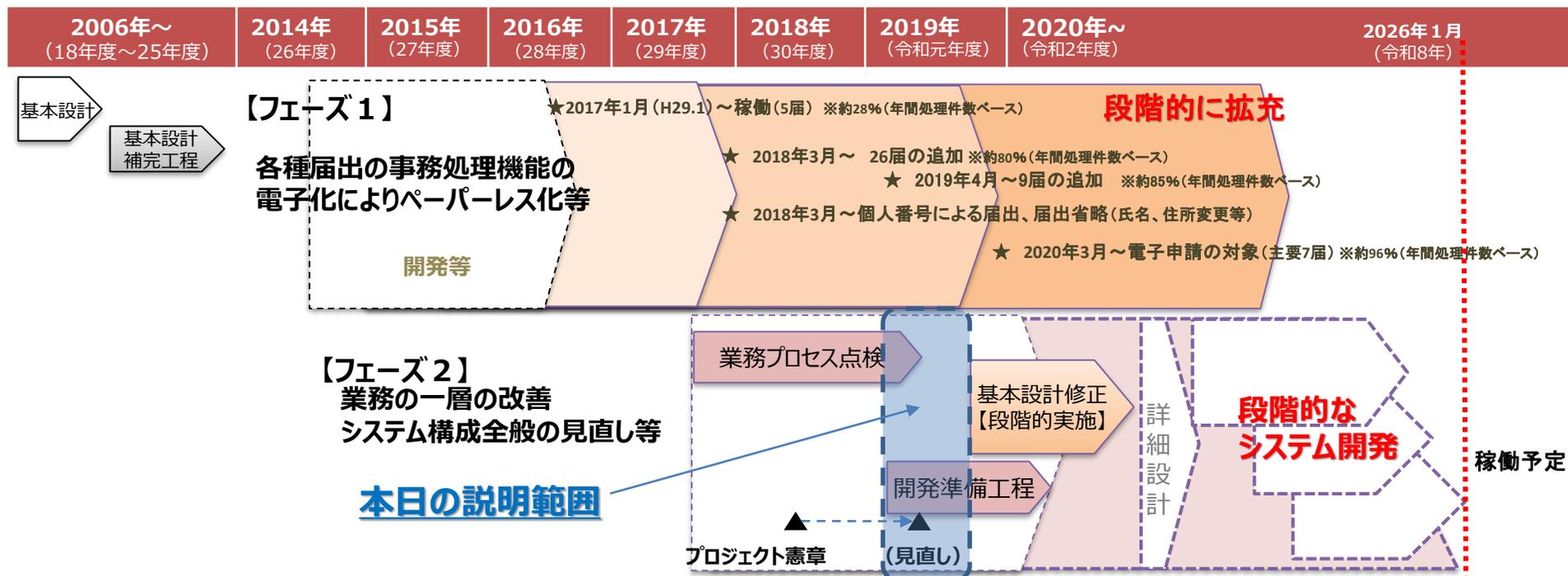
1. 業務・システム刷新の概要
2. 業務プロセス点検
3. 開発準備工程
4. プロジェクト憲章の見直し(主なポイント)

厚生労働省年金局
日本年金機構

令和2年1月

1. 業務・システム刷新の概要

- 社会保険オンラインシステムのうち記録管理に係るシステムについては、主に「記録管理システム」及び「基礎年金番号管理システム」から構成されており、現在、以下の課題がある。
 - ① データベース等が制度別・管轄年金事務所単位で管理されていることや過去の累次の改修によりシステム構造が複雑化しているため、制度改正や業務改善に際してのシステム改修等の負荷が高い。
 - ② 紙を前提とした業務プロセスとなっていることから、手作業によるチェックや集計が多く非効率。
 - ③ 発注者主導でのシステムの設計・開発の体制が不十分。
- こうした課題に対応するために段階的に業務・システムの刷新に取り組んでいる。具体的には、「記録管理システム」及び「基礎年金番号管理システム」について、各種届出の事務処理機能の電子化によりペーパーレス化等を進める「フェーズ1」、業務の一層の改善、システム構成全般の見直し等を図る「フェーズ2」に分けて進めている。
- また、刷新に当たっては、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民活用基本推進データ計画」（令和元年6月14日閣議決定）や「厚生労働省デジタル・ガバメント中長期計画」（令和元年5月27日改定）等に基づき、課題の対応に向けて取り組む。
- これまでの主な取組と今後の見通しは以下のとおり。



2. 業務プロセス点検

1. 業務プロセス点検の趣旨

記録管理に係るシステムの刷新に当たって、**デジタルファーストの推進、お客様の利便性の向上、業務の効率化及び正確性の確保**を図るため、**現場の職員が円滑に利用**できるよう機構の拠点及び本部が一体となり、業務プロセス点検を実施。その際、BPMN^(※)の手法を活用し、課題の整理・改善の検討や現場等との円滑な情報共有を図ってきた。

※BPMN (Business Process Model and Notation) : 業務フローを可視化して分析等を行う手法

2. 業務プロセス点検の方向性

業務プロセス点検に当たっての基本的な考え方

デジタルファースト^(※)の推進

※ 原則として、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結

お客様の利便性の向上

業務の効率化

年金記録の正確性確保

適正な業務執行の徹底

業務プロセス点検で取り込んだ主な刷新の方向性

審査・決裁の完全自動フローの創設
システムチェックの拡充
電子申請対象届書の拡大等

システム自動入力項目の拡充（処理票処理の自動化等）

記録管理の即時性・確実性（バッチ処理から即時処理へ）

手管理情報（紙の管理簿等）の廃止

連続した事務処理に係る経過の管理
（保険料還付請求、裁定請求(未請求者)勧奨など経過管理のシステム化）

不正・不適切な事務処理の防止
（保険料の現金納付処理の電子化・効率化（原符の廃止）等）

本部・拠点によるオンタイムでの状況把握
（拠点による本部報告ゼロ化、拠点長・管理職による処理実績の把握）

2. 業務プロセス点検

～業務プロセス点検による業務刷新後の主な改善ポイント～

ポイント① 完全自動フローの創設

- 受付、審査、決裁、記録、通知等の一連の事務処理を職員による処理を介さずにすべてシステムで自動化するフロー（完全自動フロー）を創設
- 完全自動フローを設けたプロセスの対象届書は、受付届書総数の約98.6%（約1億4000万件）

ポイント② システムチェックの拡充

- システムチェック項目を約6,400から約19,500に拡充
- 目視点検項目は約21,700から約9,900に削減

ポイント③ システム自動入力の拡充

- 遡及処理時に時効年月日をシステムが判定して自動入力する、従来は職員が処理票を起票・入力してきた処理を自動化するなど、システム自動入力項目を約450から約4,300に拡充

ポイント④ 電子申請対象届書の拡大

- 電子申請の対象となる届書は、261届書中118届書(45.2%)から少なくとも285届書中203届書(71.2%)に拡充となり、受付届書総数の約95%（約1億3500万件）

ポイント⑤ 手管理情報（紙の管理簿等）の廃止

- 紙で管理されている149種類の手管理情報のうち、少なくとも147種類をシステム化

ポイント⑥ 連続した事務処理に係る経過を管理する機能の構築

- システムで届出の勧奨を行うとともに、未届のお客様（事業所、被保険者）との接触（電話・訪問）の事蹟を管理
- 標準化した手順・タイミングでシステムが職員に通知し、職員の個別対応業務のサポートを行う
- 相談窓口の職員等が、必要に応じて進捗状況を確認

ポイント⑦ 不正・不適切な事務処理の防止

- 現金領収について、紙の領収書（原符）を廃止し、システム端末で領収書を発行する。また、納入済通知書発送時に現金領収額のお知らせを同封し、納付者が事後確認できる仕組みとする

ポイント⑧ 拠点・本部によるオンタイムでの状況把握

- 拠点による本部報告の自動化
- 届出や業務の実施状況の変化が見える化し、拠点長、管理職による実績の把握を可能とする

ポイント⑨ 記録管理の即時性・確実性

- 当日のすべての業務が終了した後にシステムが起動して記録を反映させる等のバッチ処理を見直し、即時的に更新するオンライン処理等をできる限り導入

※計数については、令和元年10月末時点のものであり、今後の要件定義書の作成や基本設計書の修正等の作業に伴う見直しにより変わることがある。

※ポイント①及びポイント④の数値は、平成28年度実績の受付届書総数（1億4260万件）を基にしている。

3. 開発準備工程

目的

年金業務システム（フェーズ2）の本格開発に向けて、マルチベンダ体制による一部機能の試行的な開発等により、開発の方法、開發生産性、システム構成の妥当性、機器の性能等の検証作業を行い、本格開発の実現性の見通しを得るために実施。

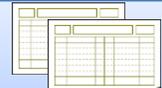
状況

- 事業者3社と契約（期間：令和元年10月～翌年9月）し、試行開発及び検証が進行中。年金機構及び年金局は外部有識者に随時報告しつつ、進行状況等を把握。
- 様々な事業者に本格開発への参画の機会を確保する観点から、他の事業者にも必要な情報提供を実施する予定。
- 本工程の検証結果等を踏まえ、令和2年度中を目途に本格開発に向けた対応方針をまとめる。

試行的な開発を通じた検証内容

① 開発方法

「量」が膨大であることを踏まえ効率的な開発方法を見出す。



・大量のドキュメントの縮減等

② プロジェクト管理方法

プロジェクト管理ツール等を活用し、進捗管理や成果物の品質管理等を効率的に行う方法を見出す。



・ツール導入による作業の効率化

③ 開發生産性

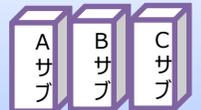
上記①及び②の実績等から開發生産性を見出し、本格開発の精緻な見積りにつなげる。



・開発方法等の見直しによる生産の向上

④ システム構成

事業者ごとの設計開発の分担（基盤ソフトウェアと業務アプリケーションの境界や業務サブシステム分割）が妥当・明確となるシステム構成を確認する。



・各サブシステムがお互いの仕様に依存することなく疎結合な状態

⑤ 性能

多種、多様、大量のデータを管理・利用して短期間に処理を行う年金業務に対応した性能を満たすかを確認する。



・性能、業務運用の充足性を確認

本格開発の作業効率を検証／見積精度の向上

これまでの設計に基づくシステム構成の妥当性／性能要件の充足性

本格開発に向けた対応方針を検討

4. 業務・システム刷新プロジェクト憲章の見直し（主なポイント）

- プロジェクトの目的、要求事項等の基本的な方針を明確にし、関係者の共通認識を図ること等として、平成30年12月に策定。
- 令和元年12月時点のプロジェクトの進捗や政府全体の取組等を踏まえて、必要な見直しを実施。

先行して実施する取組の拡大（今後の方針）

政府戦略に沿った対応

- ・マイナンバーと戸籍情報の連携の活用の検討
- ・大法人の事業所（資本金1億円超）の原則電子申請の義務化
- ・事業主が利用しやすいマイナポータルを経由した電子申請

フェーズ1再定義

効率化効果の高い届書や早期に実施可能なものは優先的・段階的に開発等に取り組む。

- ・経過管理・電子決裁サブシステムによる一元管理（受付進捗管理システムの廃止）
- ・経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書の更なる拡大
- ・徴収機能の強化（ツールの集約化）

フェーズ1の着実な段階稼働

フェーズ1の実績更新

- ・経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書の追加
- ・個人番号を利用した情報照会の本格運用の開始

フェーズ2の準備作業の状況

業務刷新の取組

- ・業務プロセス点検の完了
- ・業務刷新の方向性等の確認
- ・業務プロセス点検結果の要件定義への反映

開発準備工程

- ・令和元年10月からの役務の開始

【参考】 ロードマップ

1. できるところからフェーズ1として先行し、着実に効果を発現させていく。

- (1) 政府全体の行政サービスのデジタル化等の取組の展開を踏まえ、更なる利便性向上の取組を推進
- (2) 機構における業務・システムの標準化、効率化等の推進

2. フェーズ2は、開発全体のボリュームが大きいいため、サブシステム等の重要性や順序性、難易度、要員の確保等に応じて段階的に着手。

