新旧対照表

(新)

第2 最適化の実施内容

(略)

また、IT(情報通信技術)を活用した業務の合理化・効率化、ITの進展に応じた情報システムの効率的・合理的な整備・運用による経費削減等により、年間約 16 億円(試算値)の経費削減、年間延べ約 137,000 時間分(試算値)の職員の業務処理時間の削減及び年間延べ約66,000 時間分(試算値)の非常勤職員の業務処理時間の削減が見込まれる。

- 1 業務施策/システム施策
- (1) 還付金業務処理の集中化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 750 時間分</u>(試算値)の職員の業務処理時間が削減される。

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

(2) 業務処理の外部委託化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 54,000 時間分</u>(試算値)の職員の業務処理時間と年間延べ<u>約</u> 15,000 時間分(試算値)の非常勤職員の業務処理時間が削減される。

(略)

ア 年度更新申告書のシステム入力処理の外部委託化

(略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

第2 最適化の実施内容

(略)

また、IT(情報通信技術)を活用した業務の合理化・効率化、ITの進展に応じた情報システムの効率的・合理的な整備・運用による経費削減等により、年間約 12 億円(試算値)の経費削減、年間延べ約17,000人日分(試算値)の職員の業務処理時間の削減及び年間延べ約8,300人日分(試算値)の非常勤職員の業務処理時間の削減が見込まれる。

(旧)

- 1 業務施策/システム施策
- (1) 還付金業務処理の集中化

(略)

これにより、年間延べ<u>約90人日分</u>(試算値) の職員の業務処理時間が削減される。

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

(2) 業務処理の外部委託化

(略

これにより、年間延べ<u>約 7,000 人日分</u>(試算値)の職員の業務処理時間と年間延べ<u>約 1,900 人日分</u>(試算値)の非常勤職員の業務処理時間が削減される。

(略)

ア 年度更新申告書のシステム入力処理の外部委託化

(略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

イ 問い合わせ対応業務の外部委託化 (略)

本施策は平成 25 年4月までのできるだけ早 期に実施する。

ウ 督促状発行業務の外部委託化 (略)

本施策は平成 25 年4月までのできるだけ早 期に実施する。

(3) 業務処理の合理化

(略)

これにより、年間延べ約 71,000 時間分(試算 値)の職員の業務処理時間と年間延べ約 51,000 時間分(試算値)の非常勤職員の業務 処理時間が削減される。

(略)

ア 適用業務処理の合理化

(略)

これにより、年間延べ約 4,700 時間分(試算 値)の職員の業務処理時間と年間延べ約 15,000 時間分(試算値)の非常勤職員の業務 処理時間が削減される。

(ア) 適用促進業務の記録管理のシステム化 (略)

本施策は平成21年度に実施する。

(イ) 労働保険番号の振出のシステム化

本施策は平成 25 年4月までのできるだけ早 期に実施する。

ム化

イ 問い合わせ対応業務の外部委託化

本施策は平成23年度末までのできるだけ早 期に実施する。

ウ 督促状発行業務の外部委託化

本施策は平成23年度末までのできるだけ早 期に実施する。

(3) 業務処理の合理化

(略)

これにより、年間延べ約 9,000 人日分(試算 値)の職員の業務処理時間と年間延べ約 6,400 人日分(試算値)の非常勤職員の業務 処理時間が削減される。

(略)

ア 適用業務処理の合理化

(略)

これにより、年間延べ約600人日分(試算値) の職員の業務処理時間と年間延べ約 2,000 人 日分(試算値)の非常勤職員の業務処理時間 が削減される。

(ア) 適用促進業務の記録管理のシステム化 (略)

本施策は平成20年度に実施する。

(イ) 労働保険番号の振出のシステム化

本施策は平成23年度末までのできるだけ早 期に実施する。

(ウ) 保険関係成立届の受付日付管理のシステ | (ウ) 保険関係成立届の受付日付管理のシステ ム化

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

(エ) 代理人選任・解任届の管理のシステム化 (略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

(オ) 一括有期事業開始届の管理のシステム化 (略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

(カ) 電子決裁の導入

(略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

イ 庁外業務の合理化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 65,000 時間分</u>(試算値)の職員の業務処理時間と年間延べ<u>約</u> 28,000 時間分(試算値)の非常勤職員の業務処理時間が削減される。

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

ウ 徴収業務処理の合理化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 5,200 時間分</u>(試算値)の職員の業務処理時間と年間延べ<u>約 5,300 時間分</u>(試算値)の非常勤職員の業務処理時間が削減される。

(ア) 滞納整理状況の記録管理のシステム化

(略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

(エ) 代理人選任・解任届の管理のシステム化 (略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

(オ) 一括有期事業開始届の管理のシステム化 (略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

(カ) 電子決裁の導入

(略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

イ 庁外業務の合理化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 8,200 人日分</u>(試算値)の職員の業務処理時間と年間延べ<u>約 3,500</u>人日分(試算値)の非常勤職員の業務処理時間が削減される。

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

ウ 徴収業務処理の合理化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 660 人日分</u>(試算値)の職員の業務処理時間と年間延べ<u>約 670 人日分</u>(試算値)の非常勤職員の業務処理時間が削減される。

(ア) 滞納整理状況の記録管理のシステム化

本施策は平成 21 年度に実施する。

(イ) 申告書等の書類管理のシステム化 (略)

本施策は平成21年度に実施する。

(ウ) 共同滞納事業一覧表作成のシステム化 (略)

本施策は平成21年度に実施する。

(エ) 還付請求に係る処理管理のシステム化 (略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

(オ) 印紙保険料債権管理のシステム化 (略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

エ 労働保険事務組合の報奨金計算のシステム化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 920 時間分</u>(試算値)の職員の業務処理時間が削減され、年間延べ<u>約 610 時間分</u>(試算値)の非常勤職員の業務処理時間が削減される。

本施策は平成21年度に実施する。

オ 口座振替(納付)の個別加入事業主への適 用拡大

(略)

これにより、年間延べ<u>約 5,300 時間分</u>(試算値)の職員の業務処理時間が増加し、年間延べ約 1,000 時間分(試算値)の非常勤職員の業

(略)

本施策は平成 20 年度に実施する。

(イ) 申告書等の書類管理のシステム化(略)

本施策は平成20年度に実施する。

(ウ) 共同滞納事業一覧表作成のシステム化 (略)

本施策は平成20年度に実施する。

(エ) 還付請求に係る処理管理のシステム化 (略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

(オ) 印紙保険料債権管理のシステム化 (略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

エ 労働保険事務組合の報奨金計算のシステム化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 120 人日分</u>(試算値)の職員の業務処理時間が削減され、年間延べ<u>約 80 人日分</u>(試算値)の非常勤職員の業務処理時間が削減される。

本施策は平成20年度に実施する。

オ 口座振替(納付)の個別加入事業主への適 用拡大

(略)

これにより、年間延べ約 670 人日分(試算値)の職員の業務処理時間が増加し、年間延べ約 140 人日分(試算値)の非常勤職員の業

務処理時間が削減される。

なお、年間延べ約 5,500 万円(試算値)の費 用を見込む。

本施策は平成 21 年度に実施する。

カ 検索関係業務の合理化

(ア) 労働保険適用徴収システムの検索・照会 機能の拡充

(略)

本施策は平成 21 年度に実施する。

(イ) 個人端末からの複数システムの利用 (略)

本施策は平成21年度に実施する。

キ 差押業務処理の合理化

(略)

これにより、年間延べ約 700 時間分(試算 値)の職員の業務処理時間が削減される。

本施策は平成 25 年4月までのできるだけ早 期に実施する。

(4) 国民サービスの向上

(略)

これにより、年間延べ約 8,100 時間分(試算 値)の職員の業務処理時間と年間延べ約330 時間分(試算値)の非常勤職員の業務処理 時間が削減される。

ア インターネットによる労働保険適用事業場 情報の一般向け公表

(略)

本施策は平成21年度に実施する。

イ 労働保険適用徴収システムの運用時間の │ イ 労働保険適用徴収システムの運用時間の 延長

務処理時間が削減される。

なお、年間延べ約 5,500 万円(試算値)の費 用を見込む。

本施策は平成20年度に実施する。

カ 検索関係業務の合理化

(ア) 労働保険適用徴収システムの検索・照会 機能の拡充

(略)

本施策は平成20年度に実施する。

(イ) 個人端末からの複数システムの利用 (略)

本施策は平成20年度に実施する。

キ 差押業務処理の合理化

(略)

これにより、年間延べ約 90 人日分(試算値) の職員の業務処理時間が削減される。

本施策は平成23年度末までのできるだけ早 期に実施する。

国民サービスの向上 (4)

(略)

これにより、年間延べ約 1,020 人日分(試算 値)の職員の業務処理時間と年間延べ約 40 人日分(試算値)の非常勤職員の業務処理 時間が削減される。

ア インターネットによる労働保険適用事業場 情報の一般向け公表

(略)

本施策は平成20年度に実施する。

延長

本施策は平成21年度に実施する。

ウ 届出書類作成支援機能の提供 (略)

本施策は平成21年度に実施する。

エ 異なる業種区分の事業における保険関係の一括の実現

(略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

オ 都道府県を越える所在地変更時における 届出等の簡素化

(略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

カ 指定事業の消滅に伴う被一括事業の消滅の自動化

(略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

キ 名称・所在地の変更に係る手続の簡略化 (略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

ク 帳票の見直し(記載表現、サイズの見直し等)

(略)

本施策は平成 20 年度より順次実施する。

(5) 運用監視等業務の合理化

(略)

本施策は平成 20 年度に実施する。

ウ 届出書類作成支援機能の提供(略)

本施策は平成20年度に実施する。

エ 異なる業種区分の事業における保険関係の一括の実現

(略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

オ 都道府県を越える所在地変更時における 届出等の簡素化

(略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

カ 指定事業の消滅に伴う被一括事業の消滅の自動化

(略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

キ 名称・所在地の変更に係る手続の簡略化 (略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

ク 帳票の見直し(記載表現、サイズの見直し等)

(略)

本施策は平成22年度より実施する。

(5) 運用監視等業務の合理化

本施策は平成21年度に実施する。

(6) 社会保険との徴収事務の一元化の更 なる推進

(略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。なお、社会保険・労働保険徴収事務センターにおける適用事業場データの検索のシステム化については、<u>平成 21 年度</u>に実施する。

(7) 労働保険適用徴収関係手続のワンストップ化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 2,500 時間分</u>(試算値)の職員の業務処理時間が削減されるものの、届書等の回送等のために、年間延べ<u>約 170 時間分</u>(試算値)の非常勤職員の業務量が増加するとともに、年間延べ約1億 1,300 万円(試算値)の費用の増加を見込む。

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施する。

(8) メインフレームのオープン化 (略)

これにより、システム運用経費について、年間約21億円(試算値)の削減を見込む。

本施策は平成 18 年度より開発に着手し、<u>平</u>成 21 年度より運用を開始する。

(9) ローカルサーバの廃止、センター集中化

(略)

本施策は平成 21 年度より実施する。

(略)

本施策は平成 20 年度に実施する。

(6) 社会保険との徴収事務の一元化の更 なる推進

(略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。なお、社会保険・労働保険徴収事務センターにおける適用事業場データの検索のシステム化については、<u>平成20年度</u>に実施する。

(7) 労働保険適用徴収関係手続のワンス トップ化

(略)

これにより、年間延べ<u>約 320 人日分</u>(試算値)の職員の業務処理時間が削減されるものの、届書等の回送等のために、年間延べ<u>約 20 人日分</u>(試算値)の非常勤職員の業務量が増加するとともに、年間延べ約1億 1,300 万円(試算値)の費用の増加を見込む。

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施する。

(8) メインフレームのオープン化 (略)

これにより、システム運用経費について、年間約17億円(試算値)の削減を見込む。

本施策は平成 18 年度より開発に着手し、<u>平</u>成 20 年度より運用を開始する。

(9) ローカルサーバの廃止、センター集中化

(略)

本施策は平成 20 年度より実施する。

(10) 端末資源の汎用化・共通化

労働保険適用徴収システムのWeb化により、都道府県労働局、労働基準監督署、公共職業安定所等に設置された端末やプリンタ等について、汎用的な機器を調達するとともに、他のシステムとの共用化等を図ることにより、システム運用経費の削減を図る。

本施策は平成21年度に実施する。

(11) データ体系の共用化・共通化(略)

本施策は<u>平成 25 年4月</u>までのできるだけ早期に実施することとし、雇用保険給付に係るシステムとの連携方式並びにその定量的な効果については、平成 18 年中に具体化し、その定量的な効果についての結論を得ることとする。

(12) 厚生労働省ネットワーク(共通システム)の利用に基づくネットワーク資源の共用化・共通化

メインフレームである通信制御用電子計算機 (FEP)とフレームリレー網からなる労働保険ネットワークの利用を平成21年度に廃止し、厚生 労働省ネットワーク(共通システム)の最適化計画に基づく「共通サービス提供基準」に則って、統合ネットワークの利用、IPアドレスの統一化、ネットワークプロトコルの統一化、基本システム (グループウェア等)の統一化及び機関内LANの統合を図る。

(略)

本施策は平成21年度に実施する。

(13) 電子申請システムの見直しによる事業 主等の電子申請時の負担の軽減等による電 子申請の利用促進

(10) 端末資源の汎用化・共通化

労働保険適用徴収システムのWeb化により、都道府県労働局、労働基準監督署、公共職業安定所等に設置された端末やプリンタ等について、汎用的な機器を調達する。

本施策は平成20年度に実施する。

(11) データ体系の共用化・共通化 (略)

本施策は<u>平成23年度末</u>までのできるだけ早期に実施することとし、雇用保険給付に係るシステムとの連携方式並びにその定量的な効果については、平成18年中に具体化し、その定量的な効果についての結論を得ることとする。

(12) 厚生労働省ネットワーク(共通システム)の利用に基づくネットワーク資源の共用化・共通化

メインフレームである通信制御用電子計算機 (FEP)とフレームリレー網からなる労働保険ネットワークの利用を<u>平成20年度</u>に廃止し、厚生 労働省ネットワーク(共通システム)の最適化計画に基づく「共通サービス提供基準」に則って、統合ネットワークの利用、IPアドレスの統一化、ネットワークプロトコルの統一化、基本システム (グループウェア等)の統一化及び機関内LANの統合を図る。

(略)

本施策は平成20年度に実施する。

(13) 電子申請システムの見直しによる事業 主等の電子申請時の負担の軽減等による 電子申請の利用促進

本施策は<u>平成 21 年度</u>に実施する。なお、社会保険労務士からの年度更新申告における事業主の電子署名を不要とする方式の活用については、平成 18 年度に実施する

(14) 霞が関WANの利用

(略)

本施策は平成 21 年度に実施する。

(15) 苦情・相談対応業務の効率化 (削除)

(15) 研修業務の効率化 (略)

本施策は平成21年度に実施する。

- 2 安全性・信頼性施策
- (1) データの暗号化

(略)

本施策は平成21年度に実施する。

(2) 厚生労働省セキュリティポリシーの遵守

政府機関の情報セキュリティ対策における政 府機関統一基準に基づく、厚生労働省セキュリ ティポリシー(対策基準)の改訂に伴い、平成 (略)

本施策は<u>平成 20 年度</u>に実施する。なお、社会保険労務士からの年度更新申告における事業主の電子署名を不要とする方式の活用については、平成 18 年度に実施する。

(14) 霞が関WANの利用

(略)

本施策は平成20年度に実施する。

(15) 苦情・相談対応業務の効率化 府省共通業務・システムである「苦情・相談対応業務」の最適化に沿って整備される、苦情・相談対応業務・システムを活用するコンタクトセンターを整備する。

本施策は平成21年に実施する。

(16) 研修業務の効率化

(略)

本施策は<u>平成 20 年度</u>に実施する。<u>なお、府省共通業務・システムである、「研修・啓発業務」の最適化計画の状況を注視し、当該最適化計画が決定され次第、それに沿って整備されるシステム等を極力活用する方向で速やかに検討を開始する。</u>

- 2 安全性・信頼性施策
- (1) データの暗号化

(略)

本施策は平成 20 年度に実施する。

(2) 厚生労働省セキュリティポリシーの遵守

政府機関の情報セキュリティ対策における政 府機関統一基準に基づく、厚生労働省セキュリ ティポリシー(対策基準)の改訂に伴い、平成 21 年度までに本業務・システムのセキュリティポリシー実施手順を策定する。

(略)

本施策は平成21年度に実施する。

(3) セキュリティ水準の整合(略)

本施策は平成 21 年度に実施する。

(4) 個人情報の保護

(略)

本施策は平成21年度に実施する。

(5) 拠点間回線(WAN)の可用性向上 (略)

本施策は平成 21 年度に実施する。

- (6) 業務の継続性確保
- ア 複数拠点での情報保管

(略)

本施策は平成21年度に実施する。

イ 端末の仕様、操作性の統一 (略)

本施策は平成 21 年度に実施する。

(7) 職員等利用者認証業務の効率化

本業務・システムのデータアクセス権の認証につき、府省共通業務・システムである、「職員等利用者認証業務」の最適化計画に沿って整備されるシステム等を極力活用する方向で、速やかに検討を開始する。

(略)

本施策は平成21年度に実施する。

20 年度までに本業務・システムのセキュリティポリシー実施手順を策定する。

(略)

本施策は平成20年度に実施する。

(3) セキュリティ水準の整合(略)

本施策は平成20年度に実施する。

(4) 個人情報の保護

(略)

本施策は平成20年度に実施する。

(5) 拠点間回線(WAN)の可用性向上 (略)

本施策は平成20年度に実施する。

- (6) 業務の継続性確保
- ア 複数拠点での情報保管

(略)

本施策は平成20年度に実施する。

イ 端末の仕様、操作性の統一 (略)

本施策は平成20年度に実施する。

(7) 職員等利用者認証業務の効率化

本業務・システムのデータアクセス権の認証につき、府省共通業務・システムである、「職員等利用者認証業務」の最適化計画の状況を注視し、当該最適化計画が決定され次第、それに沿って整備されるシステム等を極力活用する方向で、速やかに検討を開始する。

(略)

本施策は平成20年度に実施する。

(8) 国家公務員ICカード身分証の活用 (略)

本施策は平成21年度に実施する。

3 調達施策

(1) 調達における透明性の確保

最適化の実施にあたっては、<u>アウトソーシン</u> グ・サービス契約を解除する。<u>本施策は平成21</u> 年度に実施する。

また、ハードウェアとソフトウェアの分離調達 を図り、原則として一般競争により調達する。

(略)

本施策は平成18年度の調達より実施する。

- 4 業務・システム最適化計画の実施に向けた取組
- (2)プロジェクト管理手法の導入と定着 (略)

なお、労働保険適用徴収システム調達基準 書の策定は平成 18 年度に実施する。

(3) 見積手法の改善

(略)

但し、<u>平成24年</u>まではFP算定の基礎データの収集期間と捉え、従来の類推法も並行して利用する。

5 その他

「行政改革の重要方針」(平成 17 年 12 月 24 日 閣議決定)に基づき実施される改革、並びに「オンライン利用促進のための行動計画(厚生労働省)」(厚生労働省情報政策会議決定 平成 19 年 3 月 27 日改定)等を踏まえ、必要に応じて、実施時期の前倒し等の最適化計画の見直し、関連する調達仕様書への反映の措置を講じることとする。

(8) 国家公務員ICカード身分証の活用 (略)

本施策は平成20年度に実施する。

3 調達施策

(1) 調達における透明性の確保

最適化の実施にあたっては、<u>データ通信サービス契約</u>を解除する。また、ハードウェアとソフトウェアの分離調達を図り、原則として一般競争により調達する。

(略)

本施策は平成18年度に実施する。

- 4 業務・システム最適化計画の実施に向けた取組
- (2)プロジェクト管理手法の導入と定着(略)

なお、労働保険適用徴収システム調達基準 書(仮称)の策定は平成18年度に実施する。

(3) 見積手法の改善

(略)

但し、<u>平成23年</u>まではFP算定の基礎データの収集期間と捉え、従来の類推法も並行して利用する。

5 その他

「行政改革の重要方針」(平成 17 年 12 月 24 日 閣議決定)に基づき実施される改革、並びに「オンライン利用促進のための行動計画」(平成17年度内に策定)等を踏まえ、必要に応じて、実施時期の前倒し等の最適化計画の見直し、関連する調達仕様書への反映の措置を講じることとする。

別紙

労働保険適用徴収業務・システムの最適化 ところである。この最適化の実施にあたって は、以下の2段階で実施する。

なお、フェーズ2による最適化効果の発現をで きるだけ早期に実現するため、フェーズ2をめぐ <u>る開発環境等を踏まえつ</u>つ、フェーズ2におけ る実施項目の一部前倒し実施を含めたフェー ズ2の開発スケジュール等の見直しを今後検 討することとする。

- 1 第1段階(フェーズ 1)
- (2) フェーズ 1 の実施計画

フェーズ 1 の実施時期については、メインフレ ームのオープン化を安全・確実に実施する観点 から、以下の計画としている。

- ・ 開発及び切替え:平成 18 年度から平成 21 年度
- · 本番稼動 : 平成 22 年 1 月
- 2 第2段階(フェーズ 2)
- (2) フェーズ 2 の実施計画
- ・ 開発及び切替え:平成 22 年度から平成 24 年度
- 本番稼動 : 平成 25 年 4 月
- (3) フェーズ 2 の実施項目

(略)

(削除)

別紙

労働保険適用徴収業務・システムの最適化 における実施項目については、第2にて述べた における実施項目については、第2にて述べた ところである。この最適化の実施にあたって は、以下の2段階で実施する。

- 1 第1段階(フェーズ1)
- (2) フェーズ 1 の実施計画

フェーズ 1 の実施時期については、電子申請 システムの窓口機能のe-Gov(電子申請の総 合窓口)への統合等を考慮し、以下の計画とし ている。

- ・ 開発及び切替え: 平成 18 年度から平成 19 年度
- · 本番稼動 : 平成 20 年 1 月 (平成 20 年 1 月~3 月で切替えを予定)
- 2 第2段階(フェーズ 2)
- (2) フェーズ 2 の実施計画
- ・ 開発及び切替え:平成 20 年度から平成 22 年度
- 本番稼動 : 平成 23 年 4 月
- (3) フェーズ 2 の実施項目 (略)
- 苦情・相談対応業務の効率化