

社会保険業務に係る業務・システムの課題と見直し方針の概要

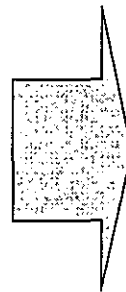
予算効率の高い簡素な政府の実現を目標として

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する。

○業務の見直し

【業務の課題】

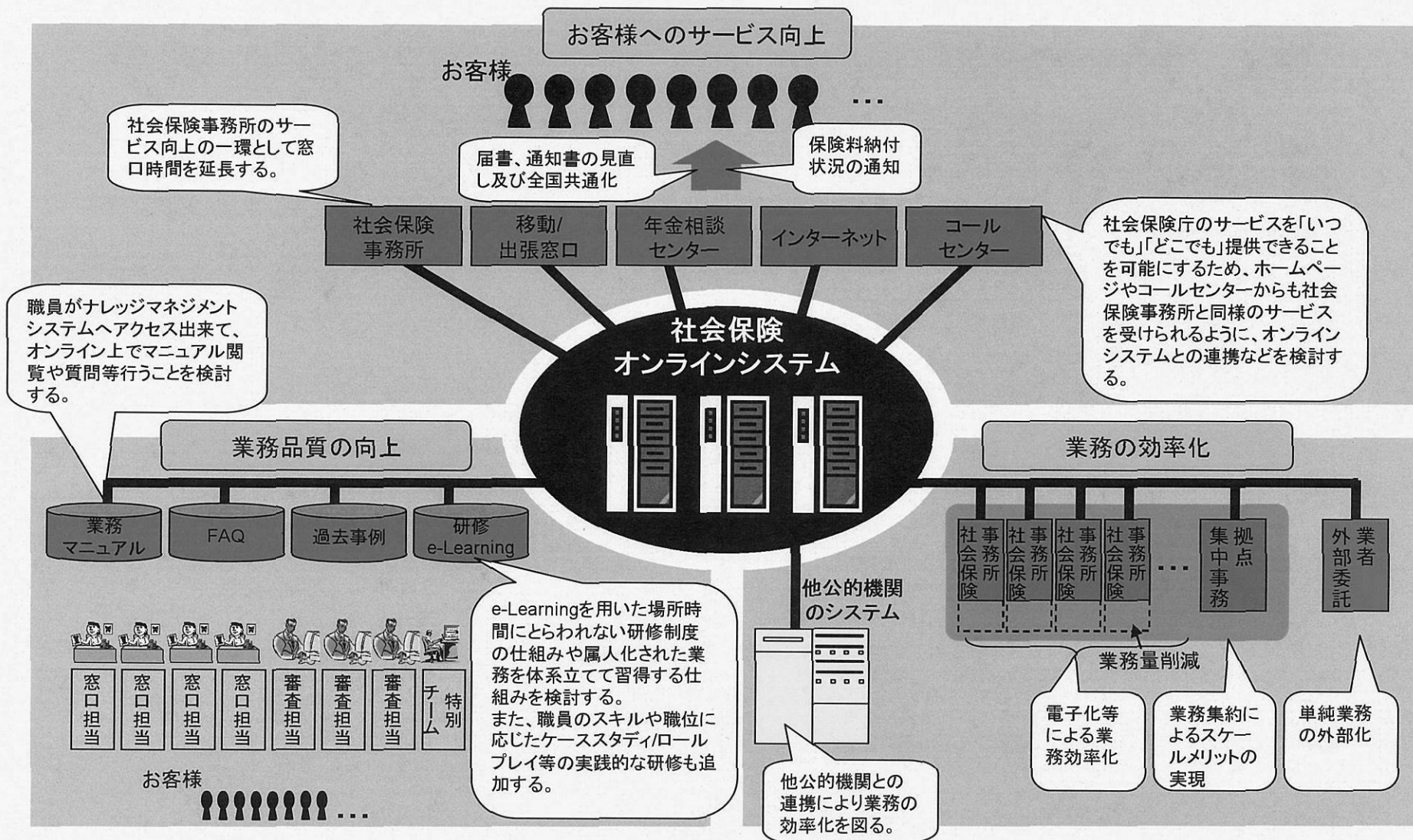
- 1 利用者の利便性の課題
 - ・電話がつながらない
 - ・提出書類が多い
 - ・通知文書がわかりにくい 等
- 2 業務プロセスの課題
 - ・システム処理が可能な作業がある
 - ・システム内にある情報が活用されていない
- 3 業務品質の課題
 - ・個々の職員のスキルに依存した事務処理となっている



【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係
 - ・業務の集約化・外部委託化
 - ・標準的業務プロセスの確率

社会保険業務見直しのイメージ



社会保険業務に係る業務・システムの課題と見直し方針の概要

○システムの見直し

【システムの課題】

1 システムの効率性・合理性の課題

- ・メインフレームを中心とした構成となっている
- ・端末機が専用品となっている

2 調達に関する課題

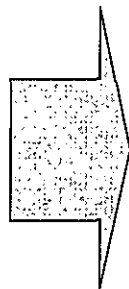
- ・随意契約となっているうえ、契約内容も包括的
- ・ソフトウェアに関する権利が開発業者に帰属している

3 管理運営体制に関する課題

- ・開発業者に依存しやすい体制となっている

4 安全性・信頼性に関する課題

- ・広域災害に対する備えが不足しており、バックアップ体制が不十分
- ・情報管理について職員の教育・訓練が不足
- ・委託先に行わせる作業の管理、監視体制が不十分



【見直し方針】

1 システム刷新による経費削減

- ・サーバーを中心とした柔軟性のあるシステム構成への刷新
- ・コンピュータセンター（3カ所）の機能の統合
- ・ハードウェア資源の有効活用

2 費用構造の透明性の確保

- ・原則、一般競争による調達
- ・システム検証委員会による審議
- ・ハードウェア・ソフトウェアの分離調達
- ・国庫債務負担行為の活用
- ・ソフトウェア著作権の確保

3 管理運営機能の強化

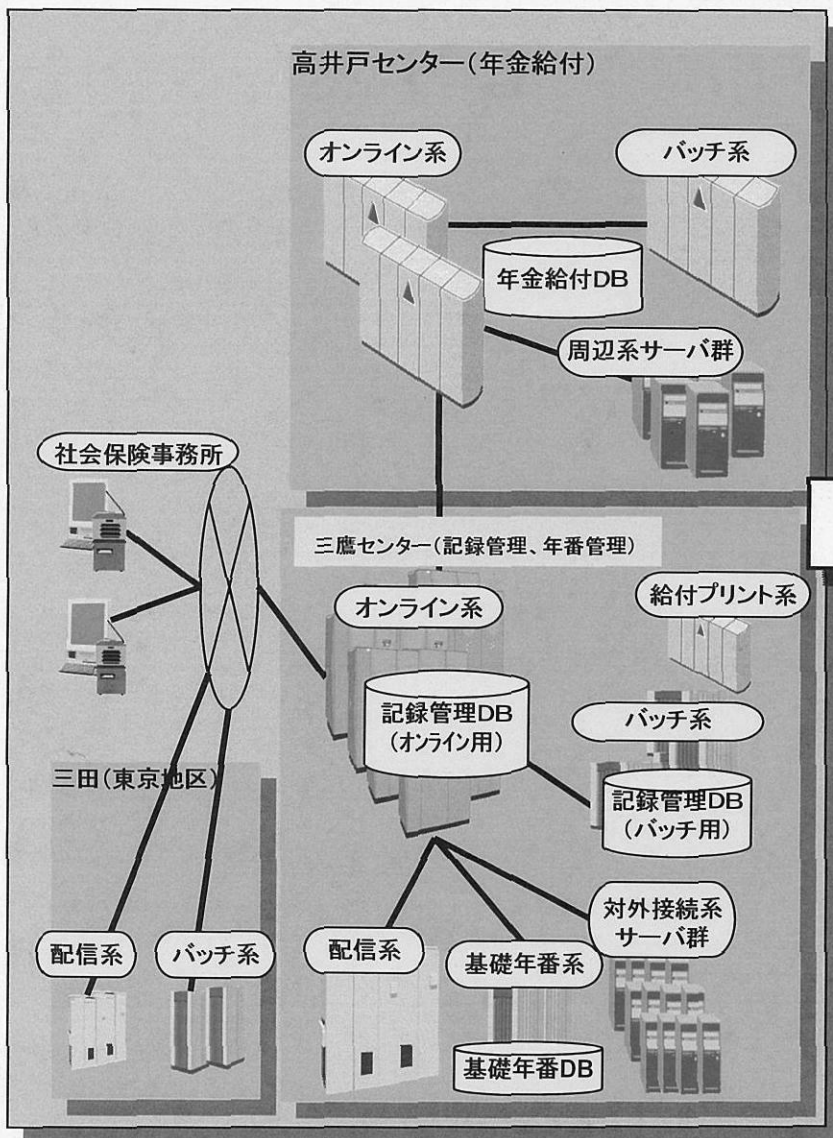
- ・システム調達に関する専門的知識の共有、業務研修の充実
- ・システム部門の組織強化

4 安全性・信頼性の確保

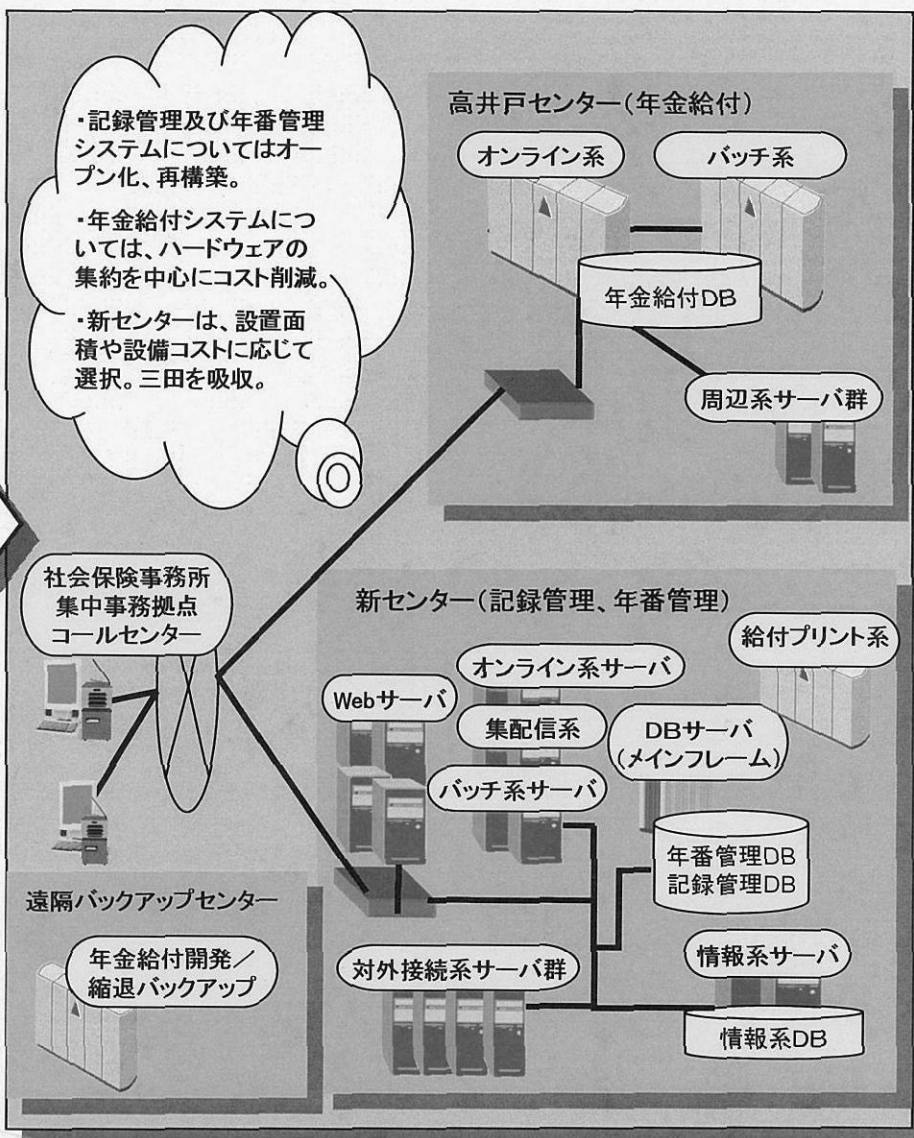
- ・災害時の業務継続計画（BCP）の策定、バックアップセンターの設置
- ・個人情報保護、情報セキュリティの確保

システム刷新案のシステム構成イメージ

【現行】



【刷新案】



社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針の 決定までの流れ

