

1. 調査の全体概要

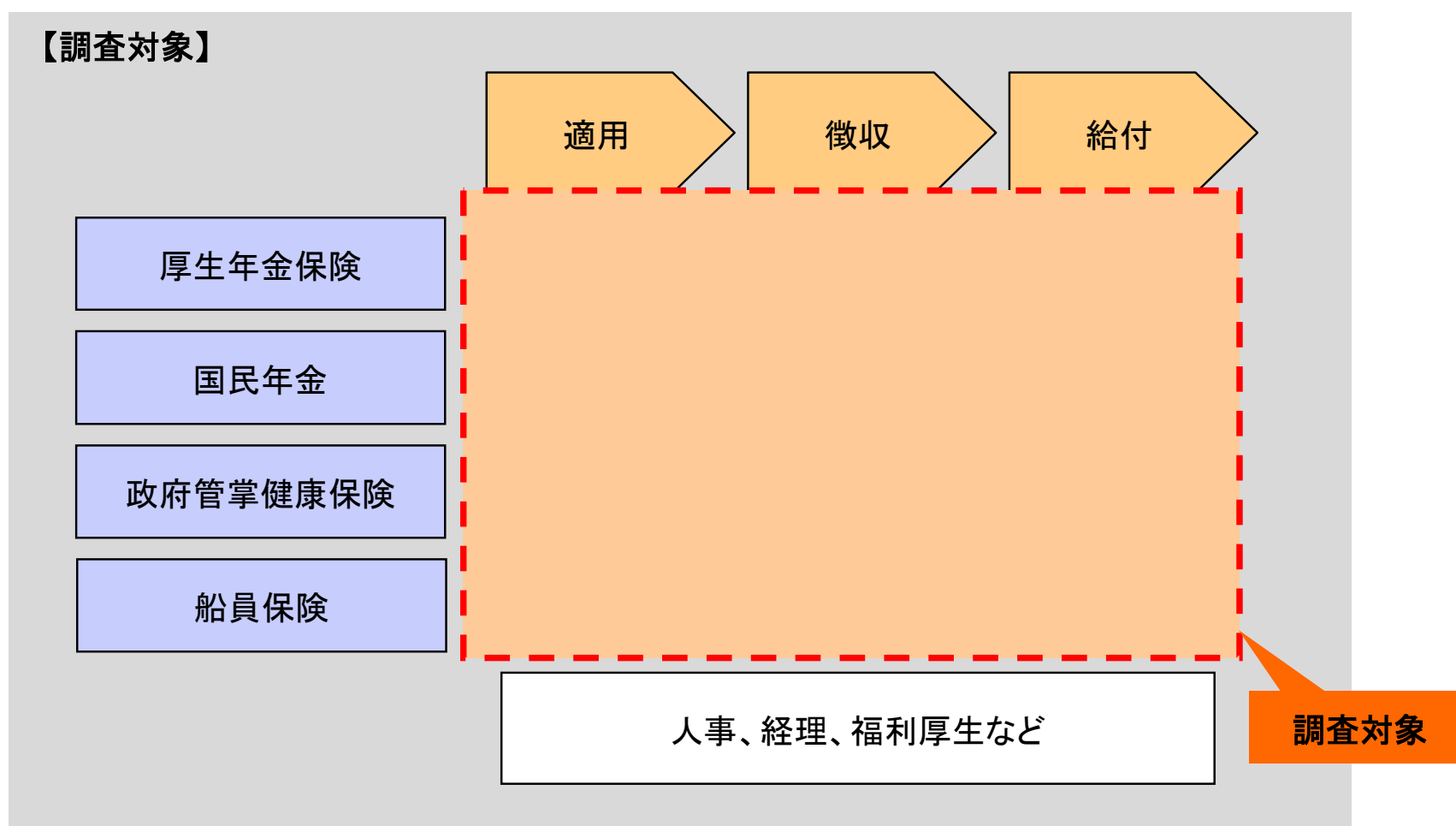
1-1. 調査目的

- 利用者(被保険者、年金受給者、事業主等)及び使用者(社会保険庁)の利便性を下げずに次の点に留意したうえで社会保険オンラインシステムの経費の総額を削減できるか否か、システムの刷新による方法も含めて検討し、結論を得ることを目的とする。
 - (1) 業務目的に対する業務処理プロセスの効率性・合理性の分析
 - － 業務目的に対して、必要かつ十分な業務処理となっているか。過剰な業務処理が含まれていないか。サービスに対する利用者ニーズは何か。なお、制度改正への対応、利用者に対するサービスの向上の必要性等、社会保険業務の特性を十分踏まえた上で、運営面の効率性・合理性の確保を図る。
 - (2) 業務目的に対するシステム構成の効率性・合理性の分析
 - － 業務プロセス、データ件数等に対して必要かつ十分な能力を備えたシステム構成になっているか。過剰なシステム資源が含まれていないか。
 - (3) 費用算定方法等の妥当性の分析
 - － ハードウェア、ソフトウェアについて、費用の算定プロセス及び算定根拠、システムの費用対効果は妥当であるか。また、競争入札等に移行する場合の課題及びデータ通信役務サービス以外の方式に移行する場合の課題とその解決方法等。
 - (4) 安全性・信頼性の確保
 - － 社会保険オンラインシステムは被保険者、受給者等の大量な個人データの管理・運営を行うとともに、年金の裁定・支払等国民生活に直結したシステムであることから、一定水準の「安全性・信頼性の確保」を前提としたシステム構築が行なわれているか。なお、それに併せて、過剰なシステム構築となっていないか。
- ※社会保険庁の場合は、庁内改革が進行しているので、業務刷新に関しては庁内改革との整合性も確認する。

1-2. 調査対象

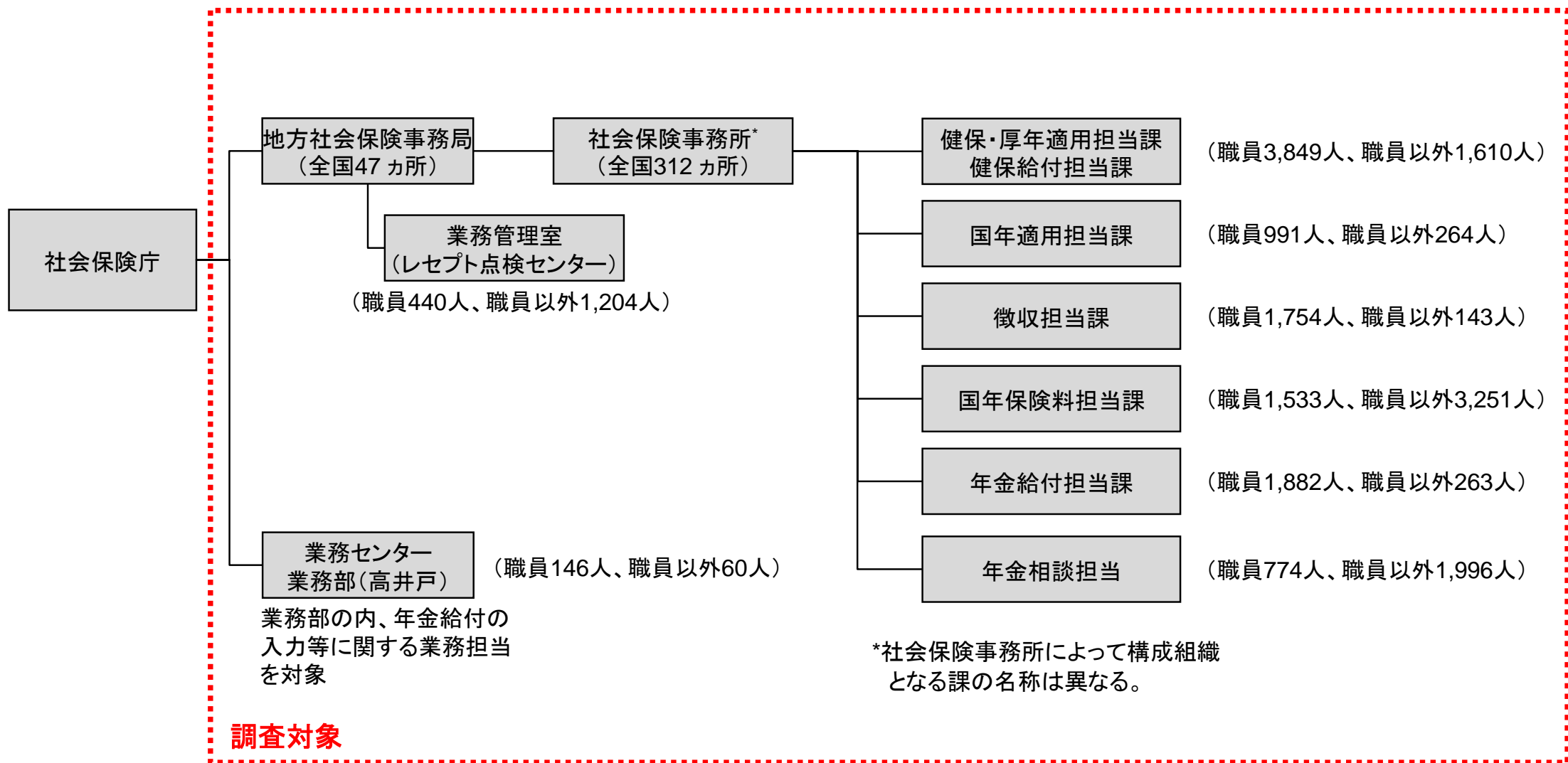
業務面からみた調査対象

- 厚生年金保険、国民年金、政府管掌健康保険、船員保険の4制度に係わる適用、徴収、給付を調査対象としました。



1-2. 調査対象 業務面からみた調査対象の組織

- 社会保険事務所および業務管理室(レセプト点検センター)、業務センターを対象に業務調査を実施しました。



1-2. 調査対象 関連する法規等

- 本調査範囲において社会保険制度、社会保険業務に関連する法規は下記のとおりです。

関連する法規等の分類	分類に含まれる法規の例
社会保険制度に関する法令等	<ul style="list-style-type: none"> • 国民年金法 • 厚生年金保険法 • 健康保険法 • 国民年金法施行令 • 厚生年金保険法施行令 • 健康保険法施行令 • 国民年金法施行規則 • 厚生年金保険法施行規則 • 健康保険法施行規則 • 船員保険法 • 船員保険法施行令 • 船員保険法施行規則 • 厚生労働省設置法 • 厚生労働省組織令 • 厚生労働省組織規則 <p style="text-align: right;">等</p>
その他法律・政令、他省庁令	<ul style="list-style-type: none"> • 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律 • 会計法 • 予算決算及び会計令 <p style="text-align: right;">等</p>

1-2. 調査対象

システム面からみた調査対象 1/2

- 調査の対象は、平成15年度に稼動しているシステムとしました。

調査対象

記録管理システム
(メインフレーム) ※

基礎年金番号管理システム
(メインフレーム) ※

年金給付システム
(メインフレーム) ※

社会保険事務所等にある
窓口装置等

記録管理システム関連の
オープンシステム

年金給付システム関連の
オープンシステム

社会保険事務所等と
3システム間の回線

市町村情報照会システム
とFR回線網間の回線

外部システムとの
接続回線

- 住基ネットシステムとの接続回線
- 広域イーサネットワーク網(厚生労働省汎用受付システムとの接続用)との接続回線
- マルチペイメントネットワークとの接続回線
- コンビニISDN網との接続回線

※ 特に注目して調査する対象

調査対象外

厚生労働省汎用
受付システム

財務省会計センター
ADAMSシステム

地方自治情報センター
住基ネットシステム

厚生労働省汎用受付
システムと広域イーサ
ネットワーク網の
接続回線

財務省会計センター
ADAMSシステム
との接続回線

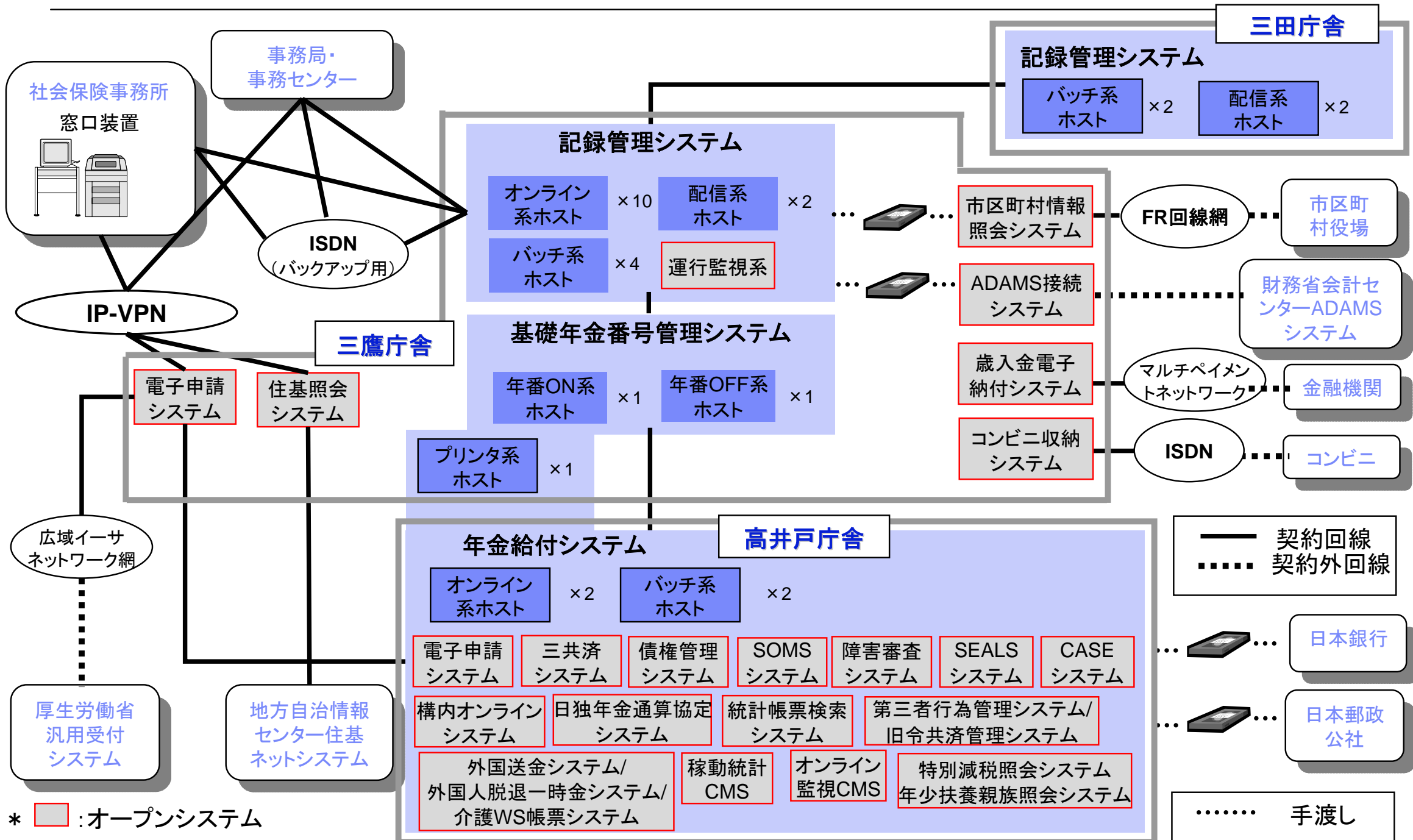
市区町村役場と
FR回線網間との
接続回線

庁内LANシステム

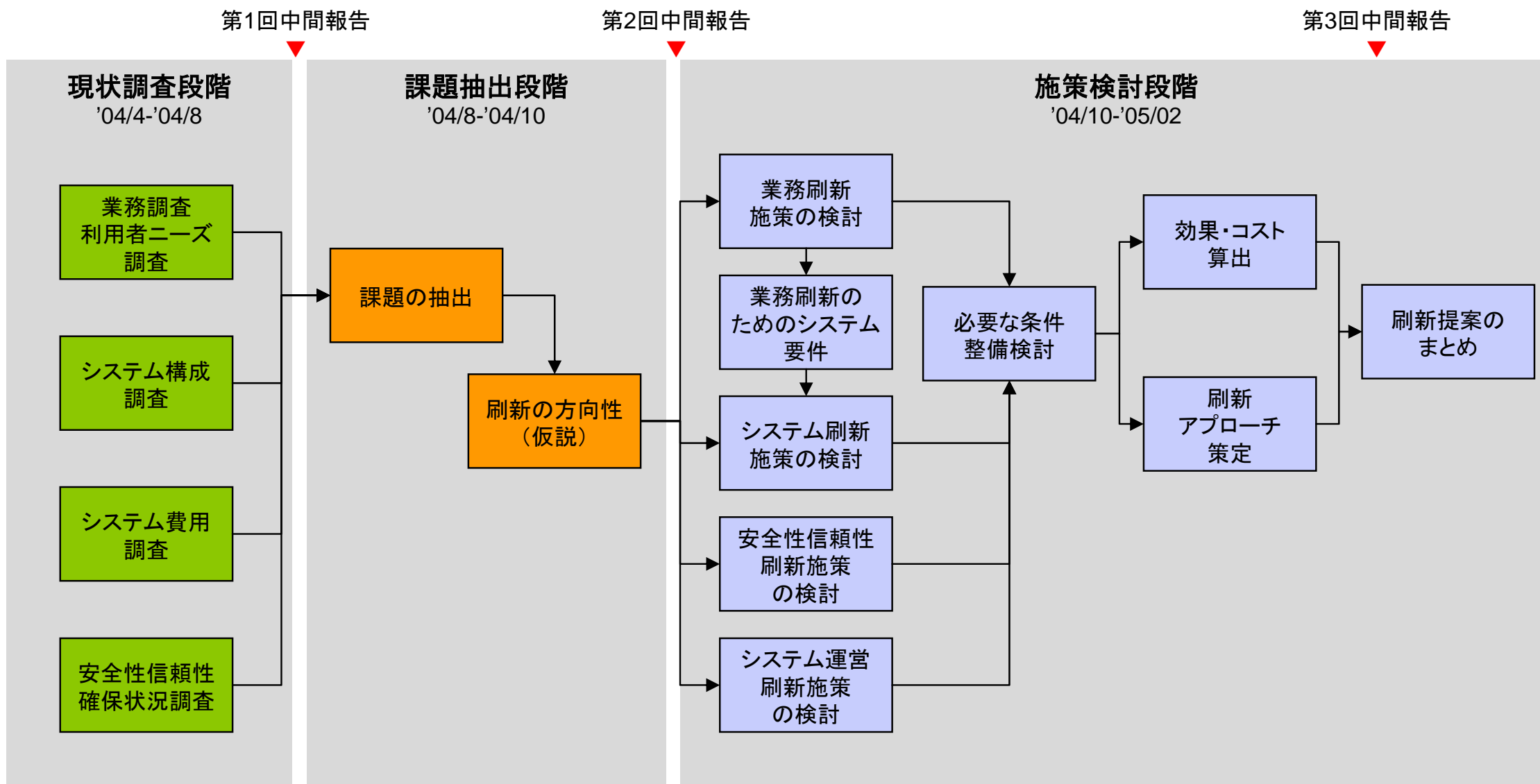
1-2. 調査対象

システム面からみた調査対象 2/2

* 平成15年度に稼働しているシステムを対象とする



1-3. 調査アプローチ 調査の流れ



1-3. 調査アプローチ

現状調査段階

業務プロセス関連

業務調査 利用者ニーズ調査

目的1:
業務の目的に対し必要十分な業務処理になっているかを確認するためのプロセスの可視化および現場意見の収集

内容:
①社会保険業務を62業務に分類し体系化
②先発調査として代表13業務のサンプル調査（効率化を前提とした定型6業務は業務手順の可視化が必要なためABCインタビュー手法の適用、質の向上を前提とした非定型7業務は使用情報、管理方法の調査が必要なため複数社会保険事務所合同のヒアリング手法の適用）
③後発調査として全62業務、全国の代表47社会保険事務所を対象に②で抽出された課題の共通性を確認（広範囲な組織への調査が必要なためアンケート手法の適用）

目的2:
社会保険庁が提供しているサービスに対する利用者の声の収集

内容:
対象は、全国の代表47社会保険事務所において、任意の1日に来訪した利用者
質問内容は、来所前～用件終了後の社会保険事務所の対応など34の質問
広範囲な対象への調査が必要なためアンケート手法の適用

システム関連

システム構成 調査

目的:
業務目的に対するシステム構成の効率性・合理性の点検

内容:
現行システムの構成を可視化した上で、システム資源、性能、機能等の過不足を定量的・定性的に明らかにすることにより、業務処理プロセス、データ件数等に対して必要かつ十分な能力を備えたシステム構成となっているか、過剰なシステム資源は含まれていないか等を調査

システム費用 調査

目的:
費用算定方法などの妥当性の点検

内容:
現行のシステム費用構成を可視化した上で価格や工数を世間一般的な値と比較すること、契約内容の決定等のプロセスを検証すること、省力化やサービス向上のシステム効果を推定することにより、ハードウェア、ソフトウェアについて、費用の算定プロセスや算定根拠は妥当であるか、システムの費用対効果は妥当であるか等を調査

安全性信頼性 確保状況調査

目的:
安全性・信頼性の確保状況の点検

内容:
安全性・信頼性の目標レベルの設定、レベル達成のための技術的施策及び達成状況を調査することにより、一定水準の安全性・信頼性を前提としたシステム構築が行われているかを調査

1-3. 調査アプローチ 課題抽出段階

業務プロセス・システム共通

課題の抽出

- 目的:**
改革に向け取り組むべき課題の抽出
- 内容:**
- ①刷新可能性調査の調査目的を踏まえ「業務要件」4項目、社会保険業務の業務形態を踏まえ「業務目標」8項目を評価の観点として設定
 - ②現状調査結果を①の観点より評価
 - ③「業務要件」、「業務目標」に不足する内容を取組むべき課題として抽出

刷新の方向性 (仮説)

- 目的:**
最適化実施時期の2006年以降に実現すべき改革の仮設定
- 内容:**
- ①抽出された課題をもとに改革全体像を示す改革方針の策定
 - ②庁内検討会、外部専門家会議にて討議

1-3. 調査アプローチ 施策検討段階 1/2

業務プロセス関連

業務刷新 施策の検討

目的:
課題を解決する施策の検討

内容:
効率性・合理性の観点に加え、「業務目標」を達成できているかを踏まえ、国民サービスなどの観点から見た施策の策定

業務刷新のための システム要件

目的:
業務刷新内容のシステム刷新への反映

内容:
業務施策ごとに施策実現に必要なシステム機能の定義

システム関連

システム刷新 施策の検討

目的:
課題を解決する施策の検討

内容:
現行業務の改善やサービス向上等の業務施策のためのシステム要件、現行システム構成の効率性・合理性、コスト・調達方式の妥当性及び安全性・信頼性の確保における課題解決のためのシステム要件に対して、その実現・解決の方法となる手順、体制、技術面の対応策のうち、技術面での対応策を検討

安全性・信頼性 刷新施策の検討

目的:
課題を解決する施策の検討

内容:
安全性・信頼性における課題解決のための施策として、安全性・信頼性管理組織の構成と役割を検討

システム運営 組織刷新施策の 検討

目的:
課題を解決する施策の検討

内容:
システムに関わる課題のうち、その原因がシステム運営組織の不備に帰着するものについての総合的な対策として、庁としてのITガバナンスを確立するための組織の構造、役割及び職員のスキル開発の施策を検討

1-3. 調査アプローチ 施策検討段階 2/2

業務プロセス・システム共通

必要な条件 整備検討

目的:
施策を実現するために必要な条件整備の検討

内容:
本庁(医療保険課、年金保険課)、選定事務局、選定社会保険事務所の実務担当者の意見をもとに各種施策を実施する際の懸念事項、及び対応策の定義

効果・コスト 算出

目的:
施策を実行した際の効果、及び想定されるコストの算出

内容:

- ① 施策を実行した際の対象業務量の算出
- ② 施策を実行した際の定性的効果の策定
- ③ システム刷新案におけるコストの算出

刷新 アプローチ 策定

目的:
業務/システム刷新に向けた改革道の策定

内容:

- ① 改革道程上における施策実現時期
- ② 開発規模等に基づいた改革道程

刷新提案の まとめ

目的:
刷新可能性調査の総括・提言

内容:

- ① 調査の全体概要
- ② 業務の効率性・合理性の分析
- ③ システムの効率性・合理性の分析
- ④ 費用算定方法等の妥当性の分析
- ⑤ 安全性・信頼性の確保
- ⑥ 業務刷新の方向性
- ⑦ システム刷新の方向性
- ⑧ 情報技術動向及び先進事例調査
- ⑨ 新しいシステムの提案
- ⑩ 業務・システム刷新を支える仕組みの提案