

社会保険業務に係る業務・システムの見直し方針の概要

業務・システムの概要

国民年金、厚生年金保険、政府管掌健康保険及び船員保険の4制度についての事業所及び被保険者の適用業務、各種保険料の徴収業務、療養の給付や年金給付等の各種給付業務、これらに関連する相談業務及び統計・分析業務、並びにこれらの業務を処理する社会保険オンラインシステム（記録管理システム、基礎年金番号管理システム、年金給付システム及び周辺のオープンシステムとネットワーク）とする。

基本理念

社会保険業務に係る業務・システムの見直しに当たっては、予算効率の高い簡素な政府の実現を目標とし、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し、特に次の点に焦点を当てて最適化を図る。

- ・ 適用・徴収業務については、集約・外部委託の拡大と業務の効率化・合理化を図るとともに、今後強化すべき保険料収納対策等の体制の充実を図る。
- ・ 給付・相談業務については、正確かつ迅速な支払いを行うなど業務品質の向上を図るとともに、コールセンター機能、被保険者への情報提供及び相談窓口の充実などによる国民サービスの向上を目指す。
- ・ 社会保険オンラインシステムについては、①オープン化と簡素化によるシステム運用経費の削減、②契約・調達方式の見直しによる費用の透明性の確保、③システム部門を充実することによる管理運営機能の強化、④バックアップセンターの設置や個人情報保護対策などによる安全性・信頼性の確保を目指す。

主な現状、課題と見直し方針

【業務の課題】

1. 業務処理の効率性・合理性に関する課題

- ・システムによる効率化が可能な作業がある。
- ・システムで保有している情報を十分に活用できていない。
- ・年金支払いまでに時間を要している。
- ・事務所単位で同様の処理を行っている。
また、職員の判断を要しない業務を職員が行っている。
- ・国民年金保険料の納付率向上と労働保険との徴収事務の一元化を目指す。
- ・一人の被保険者が複数の年金手帳を有している。等

2. 利用者の利便性に関する課題

- ・「電話が繋がらない」等の意見、要望がある。
- ・届書様式のレイアウトが事務局単位で異なることや、専門用語を使用した分かりにくい通知がある。等

3. 業務品質に関する課題

個々の職員のスキルに事務処理を依存している。

【システムの課題】

1. システムの効率性・合理性に関する課題

- ・メインフレームを中心に構成されている。
- ・端末機が専用品で構成されている。
- ・データセンターが3カ所に設置されている。
- ・複数のネットワークが存在する。等

2. 調達に関する課題

- ・随意契約となっているうえ、契約内容も包括的なものとなっている。
- ・ソフトウェアに係る著作権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

開発業者へ依存しやすい体質となっている。

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、また、バックアップの体制の設定等が不十分である。
- ・情報管理について職員の教育・訓練不足している。
委託先に行わせる作業の管理、監視体制等が不十分である。

【見直し方針】

1. 業務処理プロセスの効率性・合理性の向上

- ・手作業処理のシステム化
- ・既保有情報の活用、他の公的機関とのデータ連携
- ・データ更新タイミングの見直しによる業務の迅速化
- ・業務の集約化
- ・業務の外部委託化
- ・収納率向上に向けた体制整備等
- ・社会保険と労働保険の徴収事務の一元化
- ・被保険者記録の整備
- ・法律等で規定された事務処理方法の見直し

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
- ・相談窓口の充実
- ・届書様式の共通化・通知書等の見直し
- ・手続きのオンライン利用促進

3. システム刷新による経費削減

- ・システムのオープン化
(メインフレーム、端末、ネットワークの刷新)
- ・センター機能の統合
- ・ハードウェア資源の有効活用
- ・ソフトウェア構成の簡素化
- ・汎用パッケージソフトウェアの活用

4. 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等による審議
- ・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を検討
- ・ソフトウェアに係る著作権の確保

5. 管理運営機能の強化

- ・業務品質の向上
(業務知識の共有化、業務研修の充実)
- ・システム部門の強化
(役割・責任の明確化、開発標準の策定、職員のスキルアップ)

6. 安全性・信頼性の確保

- ・災害対策の検討
(業務継続のための対策方針の策定、バックアップセンター機能及び設置の検討)
- ・個人情報保護・情報セキュリティの確保