

社会保険業務の
業務・システム最適化計画

社会保険庁

第1	業務・システムの概要	1
1	業務・システムの概要	1
2	最適化の基本理念	1
第2	最適化の実施内容	2
1	業務・システム施策	3
(1)	社会保険業務における業務の集約化及び定型的な業務の外部委託拡大	3
ア	集約対象業務の拡大と集約単位の広域化	3
イ	届書処理に係る経過管理システムの整備	3
ウ	届書入力業務の外部委託	4
エ	通知書の作成・交付及び編綴・保管業務の外部委託	4
(2)	市場化テスト等による外部委託の拡大	4
(3)	社会保険業務における業務処理の合理化	4
ア	手作業処理のシステム化	4
イ	既保有情報の活用	5
(ア)	裁定請求書のターンアラウンド	5
(イ)	年金審査業務における既保有情報の活用	5
ウ	他公的機関とのデータ連携	5
(ア)	住民基本台帳ネットワークシステムの活用	6
(イ)	職業安定局との連携による雇用保険基本手当と 老齢厚生年金支給調整の改善	6
(ウ)	労働基準局との連携による未適用事業所の適用対策	6
(エ)	共済組合からの情報提供による国民年金被保険者の職権適用	6
エ	届書等の電子媒体化（電子申請利用を含む）の推進	6
(ア)	事業主からの届書等	6
(イ)	市町村を経由して受け取る届書等	7
オ	データ更新タイミングの見直し	7
(4)	収納率向上に向けた体制整備	7
ア	収納体制の強化	7
イ	収納率向上に向けた施策	7
(5)	国民サービスの向上	8
ア	コールセンター機能の充実	8
イ	被保険者への情報提供の充実	8
ウ	相談窓口の充実	8
エ	届書様式の共通化及び通知書等の見直し	8

(6) 被保険者記録の整備	9
(7) 業務品質の向上	9
ア 業務処理の標準化	9
イ 業務ノウハウ共有化の仕組みの構築	9
ウ 業務研修の拡充	9
(8) データセンターの統合	9
(9) 記録管理システム及び基礎年金番号管理システムのオープン化	10
ア データ体系の簡素化	10
イ ソフトウェア構成の簡素化	10
(10) ハードウェア資源の集約及び有効活用	11
ア 記録管理システムの集約	11
イ 年金給付システムの集約	11
(11) 端末資源の汎用化・共通化	11
(12) 運用監視等業務の統合化	11
(13) 社会保険と労働保険の徴収事務の一元化	12
ア 徴収事務一元化の推進	12
イ 事業所（事業場）情報の相互参照事務の効率化	12
(14) 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	12
(15) オンライン利用促進	12
(16) 霞が関WAN、LGWANの利用	13
2 安全性・信頼性の確保	13
(1) 厚生労働省情報セキュリティポリシーの遵守	13
(2) セキュリティ水準の整合	13
(3) 個人情報の暗号化と保護	14
ア 個人情報の暗号化	14
イ 社会保険庁保有個人情報保護管理規程の遵守	14
ウ 利用者認証機能の強化	14
エ 外部委託の際の個人情報保護施策	14
(4) 拠点間回線（WAN）の可用性向上	14
(5) 業務継続計画の策定とバックアップセンター設置	14
3 調達施策	15
(1) 調達における透明性の確保	15
(2) 汎用パッケージソフトウェアの活用	15
(3) オープンなソフトウェアの採用	15

(4) 著作権等の知的所有権の取得	15
4 最適化の実施に向けた体制整備（ITガバナンス体制の確立）	16
(1) 情報システム関連の調達における審査・確認	16
(2) システム企画・開発・運用工程の標準化	16
(3) システム部門の体制強化と専門性の高い職員の確保	16
(4) ITガバナンスの評価・成熟度測定手法とPDCAサイクルの確立	17
5 その他	17
第3 最適化工程表	18
第4 現行体系及び将来体系	19
別添 現行体系及び将来体系	

社会保険業務の業務・システム最適化計画

2006年（平成18年）3月29日

厚生労働省情報政策会議決定

第1 業務・システムの概要

1. 業務・システムの概要

社会保険業務では、国民年金、厚生年金保険、政府管掌健康保険および船員保険についての企画、指導及び統計分析、事業所及び被保険者の適用、各種保険料の徴収、療養の給付や年金給付等の各種給付及びこれらに関連する相談対応を行っている。社会保険業務の規模は、平成16年度末現在、被保険者数約7,029万人、受給者数約3,225万人、適用事業所数約163万事業所であり、事業主及び被保険者等から提出される各種届出件数は、年間約12,000万件となっている。また、これら以外に、年間約1,680万件的年金相談などに対応している。

社会保険業務を実施する社会保険オンラインシステムは、被保険者の資格や保険料の納付状況等の記録を管理する「記録管理システム」、受給権者の年金の裁定と支払い等を行う「年金給付システム」及び基礎年金番号の払い出し、重複払い出しのチェック及び適用勧奨のための情報管理等を行う「基礎年金番号管理システム」の3システムより構成され、社会保険業務センター（以下「業務センター」という。）に設置されたメインフレーム及びサーバーと全国の社会保険事務所及び社会保険事務局事務センター等に設置された専用端末機を専用ネットワークで結び運用している。専用ネットワークは、専用線、バックアップ用のISDN回線及び電子申請用のIP・VPN回線より構成されている。

業務センターにおける社会保険オンラインシステムの業務運用は、メインフレームの設置場所に合わせて、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムの業務運用を行う2カ所及び年金給付システムの業務運用を行う1カ所、計3カ所のデータセンターに分散し処理されている。

2. 最適化の基本理念

社会保険庁では、平成16年度より実施している改革プログラム等に沿って、国民サービスの向上、年金制度の周知徹底、保険料収納率の向上、予算執行の無駄の排除、個人情報保護の徹底、意識改革の徹底を目標として取り組んでいる。

業務・システムの最適化実施においては、社会保険庁改革の方向性に基づき、早い段階で効果の見込まれる施策に取り組むとともに、業務・システムの抜本的な見直しによる最適化を実施する。

社会保険庁の組織の在り方については、内閣官房長官主宰の「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」の最終報告（平成 17 年 6 月）において、社会保険庁が運営してきた公的年金と政府管掌健康保険とを分離し、それぞれ新たな組織を平成 20 年秋に設置し、事業の運営を担わせることと方向付けられている。

社会保険業務の最適化について、政府管掌健康保険の公法人は、国とは切り離された全国単位の保険者として設立され、財政運営は都道府県を単位として「保険給付」、「保健事業」、「保険料設定」等の事務を実施するが、その業務・システムについても考慮しつつ、年金運営新組織が実施することとなる社会保険業務に係る業務・システムを対象とする。

また、厚生労働大臣主宰の「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」において、年金運営新組織及び政府管掌健康保険公法人の発足に向けた業務改革の具体的在り方等についての議論が行われているところである。

こうした社会保険庁改革と「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」及び「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」の方向性を踏まえ、社会保険業務・システムの最適化に当たっては、社会保険業務に係る業務・システムを見直し、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て最適化に取り組む。

第 2 最適化の実施内容

社会保険業務・システムについて、次に掲げる最適化の取り組みを実施する。

基礎年金番号管理システム及び記録管理システムについて、平成 18 年度から平成 22 年度までの 5 年間に於いてオープン化を図る。年金給付システムについては、離婚時の年金分割等の年金制度改正による大規模修正が見込まれており、オープン化へ向けたシステム刷新を、年金制度改正によるシステム修正と同時に行うことは、システム開発に係る管理運営を行う為の体制及び二重開発に伴い生じるリスクの点から極めて困難であることから、今回の最適化に引き続く最適化の第二段階としてオープン化するための準備を進める。

最適化で実施する施策及び内部管理事務の効率化等の取り組みによって、年間延べ約 223 万人日分（試算値）の業務量の削減（年間延べ約 167 万人日分（試算値）の外部委託化を含む）を見込む一方、これらの削減した業務量の内、年間延べ約 68 万人日分（試算値）の業務量は、国民年金保険料収納対策等の強化すべき業務に振り当てる。

なお、この人員削減については、「社会保険庁の組織・業務改革に伴う人員削減計画」として「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」において了承されており、業務・システムの最適化及び内部管理事務の効率化等による業務処理の抜本的な見直しを行う期間を考慮し、計画期間を 7 年間としている。

また、情報システム経費については、システムのオープン化等により年間約 300 億円（試算値）の削減を見込む。

1. 業務・システム施策

(1) 社会保険業務における業務の集約化及び定型的な業務の外部委託拡大

社会保険事務所単位で実施している適用、徴収及び給付に係る届書の入力・審査・決定業務及び通知書等の印刷・交付業務については、これまで集約化効果の大きい業務から順次都道府県単位に集約を行ってきたが、さらに、集約対象業務を拡大するとともに、集約単位の広域化（都道府県を越えた業務の集約）を実現する。

また、これまで職員が実施してきた届書等の入力業務の外部委託の範囲を拡大するとともに、通知書の作成・交付及び編綴・保管等の業務を新たに外部委託する。これにより年間延べ約 55 万人日分（試算値）の業務量を削減する。なお、外部委託の拡大に伴う外部委託費の増加額として、年間約 55 億円（試算値）を見込む。

ア 集約対象業務の拡大と集約単位の広域化

処分権限及び事務処理単位の管轄に関して必要な見直しを行い、現在社会保険事務所において実施している業務のうち、対面を必要としない届書の郵送受付・審査・決定・入力・編綴・保管、通知書等の印刷・交付等の定型的業務については、都道府県を越えて広域的に事務処理を行う事務処理センター（以下「集約事務センター」という。）又は業務センターに集約し実施する（平成 21 年度より平成 23 年度にかけて順次実施）。

また、相談を必要としない被保険者、事業主及び市町村等からの届出及び報告については、原則、集約事務センターにおいて、直接受理するものとする。

なお、被保険者、受給権者及び事業主等との対面が必要な業務については引き続き社会保険事務所において実施する。

イ 届書処理に係る経過管理システムの整備

業務の集約化に当たっては、届書の処理状況等に関する被保険者や事業主等からの問い合わせに対応するため、社会保険事務所や年金電話相談センター（以下「コールセンター」という。）等においても処理状況を把握することが求められること、また、業務の外部委託化に伴う届書管理が必要不可欠となってくることから、届書処理に係る経過管理システムを導入する。これにより、届書を受理した社会保険事務所やコールセンター等において届書処理の状況を把握することが可能となると同時に、集約事務センター内においても届書管理を可能とすることにより、業務品質を確保する。また、届書処理期間に関する実績データを把握し、改善に向けた取り組みにも活用する（平成 21 年度の業務集約拡大開始の際に導入、平成 22 年度のシステム刷新において機能を拡充）。

ウ 届書入力業務の外部委託

これまで外部委託している適用に関する届書等の入力業務に加え、政府管掌健康保険の傷病手当金等の現金給付及び国民年金・厚生年金保険の年金給付の裁定請求書等の入力業務を外部委託する（平成 18 年度実施）。

エ 通知書の作成・交付及び編綴・保管業務の外部委託

これまで社会保険事務所を単位として職員が実施している通知書の作成・交付及び編綴・保管等の業務については、スケールメリットが見込まれることから、集約単位の広域化に合わせて外部に委託する（平成 21 年度より平成 23 年度にかけて順次実施）。

(2) 市場化テスト等による外部委託の拡大

社会保険庁改革の一環として、民間の創意工夫の活用等により国民年金保険料の収納率の向上と効率化等を図るため、国民年金保険料の収納事業に関し、市場化テストを本格的に導入する。市場化テストに基づく事業の実施状況を見つつ、将来的には、全国の社会保険事務所における国民年金保険料収納事業を市場化テストの本格的導入又は外部委託の対象とする。

厚生年金保険等未適用事業所に対する適用促進事業について、民間の創意工夫の活用等により、事業の成果の向上と効率化等を一層推進する観点から、段階的に全国の社会保険事務所外部委託を実施する。

コールセンターについては、将来的には、国民・被保険者にとって望ましい総合コールセンター等を整備することとし、その上で、民間の創意工夫の活用等により、事業の成果の向上と効率化等を一層推進する観点から、外部委託を実施する。

これらにより、年間延べ約 113 万人日分（試算値）の業務量を削減し、同等の業務を外部に委託する（平成 18 年度以降段階的に拡大）。

(3) 社会保険業務における業務処理の合理化

手作業処理のシステム化、既保有情報の活用、他公的機関とのデータ連携、届書等の電子媒体化及びデータ更新タイミングの見直しによる業務の迅速化等の業務合理化施策を実施する。これにより、年間延べ約 24 万人日分（試算値）の業務量の削減を見込む。

ア 手作業処理のシステム化

これまでシステム化されていなかった、以下の事項について、システム化を推進する。

これにより、年間延べ約 9 万人日分（試算値）の業務量の削減を見込む。

- ・保険料等にかかる調査決定決議書等の作成について、システムで保有している情報を

基に自動作成することにより、帳票への転記等の事務を削減（平成 18 年度以降順次実施）。

- ・日計表の作成や保険料等の収納に伴って発生する帳票作成等について、現行システムでは管理されていない保険料や返納金等の債権情報のシステム化、現金出納簿への記載、現金払込書の作成などをシステム化することにより、集計や確認事務を削減（平成 22 年度実施）。

- ・キーボード入力による届書処理方式については原則廃止し、連続読取が可能で、読取項目数が多い届書を対象とした文字認識機能による電子化（平成 22 年度実施）。

- ・資格取得、資格喪失、算定基礎、月額変更等の届書に対する決定通知書の作成について、システムで保有している情報を基に自動出力することにより通知書作成事務を削減（平成 19 年度実施）

- ・紙媒体での決裁について、届書内容の必要情報を審査前に電子化し、電子決裁を可能とすることによる決裁処理の効率化及び起案者、審査者及び決裁権者の審査・決裁内容を明確化することによる決裁階層の最小化（平成 22 年度実施）。

イ 既保有情報の活用

社会保険オンラインシステムで保有している情報を活用し合理化する。これにより、年間延べ約 4 万人日分（試算値）の業務量の削減を見込む。

(7) 裁定請求書のターンアラウンド

老齢厚生年金の請求については、社会保険庁で保有している情報を活用し、審査事務及び請求者の記載負荷の軽減を目的とし、システムで保有している住所、氏名、生年月日等の基本情報を印字した裁定請求書を事前に送付する取り組みを平成 17 年度より実施しているが、遺族給付及び障害給付の請求についても、コールセンターや社会保険事務所において請求者からの求めに応じて、基本情報を印字した裁定請求書の引渡しを可能とする（平成 22 年度実施）。

(4) 年金審査業務における既保有情報の活用

これまで年金受給要件等の審査事務については、被保険者や加給年金対象者の加入記録などの既保有情報を出力し、届書の記載内容及び添付書類と目視で突合し審査を行っているが、届書及び添付書類を審査前に電子化し、その電子データと既保有情報を連携させることにより、審査事務を系統的に支援することを可能とする（平成 22 年度実施）。

ウ 他公的機関とのデータ連携

他公的機関と連携した以下の業務を合理化する。これにより、年間延べ約 11 万人日分（試算値）の業務量の削減を見込む。

(ア) 住民基本台帳ネットワークシステムの活用

住民基本台帳ネットワークシステムを活用して、年金受給者の生存確認を行うことにより、現況届の提出を省略する（平成 18 年度実施）。

また、年金受給者及び被保険者の氏名変更及び住所変更情報、並びに年金受給者の死亡情報については、住民基本台帳ネットワークシステムを活用することにより、届書処理を省略する（平成 23 年度実施予定）。

さらに、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した国民年金未加入者対策を実施する（平成 18 年度実施）。

(イ) 職業安定局との連携による雇用保険基本手当と老齢厚生年金支給調整の改善

雇用保険法による基本手当及び高年齢雇用継続給付と老齢厚生年金との併給調整に係るデータ提供において、提供方法の見直し及び頻度を上げ、データ反映の迅速化を図る。

これにより、雇用保険の受給終了後の老齢厚生年金の事後清算の事務処理等を早期化しサービスレベルを向上させる。

さらに、雇用保険の被保険者番号のあり方の検討にあわせ、より効率的に調整が行える方法について検討し、平成 19 年度末までにその効果と合わせ結論を得る。

(ウ) 労働基準局との連携による未適用事業所の適用対策

労働保険適用事業場情報と社会保険システムで保有している適用事業所情報を、登記コードをキーとしてシステムの突合し、未適用事業所の抽出を行うことについて検討し、平成 22 年度までに実施する。

(エ) 共済組合からの情報提供による国民年金被保険者の職権適用

厚生年金保険の資格喪失届があり、国民年金の資格取得届のない被保険者については、これまで勸奨状を送付して国民年金の資格取得を促しているが、社会保険オンラインシステムで保有している厚生年金の加入情報や共済組合から資格情報を受けることにより、国民年金の未加入者を系統的に把握し職権適用を実施することについて、検討する。（被用者年金制度の一元化を踏まえて実施）。

エ 届書等の電子媒体化（電子申請利用を含む）の推進

(ア) 事業主からの届書等

事業主から受理する政府管掌健康保険・厚生年金保険の適用関係の届書については、年金手帳の添付省略及び社会保険労務士の提出代行を活用した利用促進策の実施により磁気媒体化及び電子申請での届出を推進し、該当する届書についての磁気媒体化率

を、平成 19 年度までに 15%（約 25 万事業所）とする。

(イ) 市町村を經由して受け取る届書等

市町村を經由して受け付ける国民年金業務の届書報告書については、市町村独自の様式になっていることから、市町村への協力を要請し、報告書様式の統一を図るとともに、磁気媒体化による双方向の情報提供を実現する仕組み作りを検討する。（平成 18 年度までに結論を得る）。

オ データ更新タイミングの見直し

コンビニエンスストア等からの国民年金保険料収納記録の更新契機を早期化することにより、保険料納付済みの方に対する納付書等の発送誤りを減少させる。（平成 22 年度実施）

なお、年金支払の迅速化については、年金給付システムのオープン化実施時に向けて引き続き検討する。

(4) 収納率向上に向けた体制整備

平成 15 年 8 月に開催された「国民年金特別対策本部会議」（本部長 厚生労働大臣）において、国民年金保険料の納付率を、平成 19 年度までに 80%に引き上げることが決定され、この実現に向けた体制整備を図る。

ア 収納体制の強化

国民年金の保険料収納業務については、市町村からの税情報の取得等により国民年金保険料の長期未納者への強制徴収業務等の取り組みを強化する。また、政府管掌健康保険・厚生年金保険については、未加入事業所の職権適用、保険料の滞納整理を強化する。

これらの、収納体制強化のため、年間延べ約 52 万人日分（試算値）の業務量を振り当てる。

イ 収納率向上に向けた施策

収納体制の強化に加え、さらに、クレジットカードによる保険料納付、免除申請手続きの簡素化（平成 18 年度実施）、口座振替の利便性の向上（平成 20 年度実施）などの施策を実施する。これにより被保険者の様々なライフスタイルに合わせた保険料を納めやすい環境を整備する。

(5) 国民サービスの向上

国民のニーズに的確に対応した年金相談体制やサービスを積極的に展開する。これにより、わざわざ社会保険事務所へ来所するなどの国民の負担を軽減するとともに、必要なサービスが十分受けられるようにする。

ア コールセンター機能の充実

これまで、中央年金相談室の電話相談ブースの増設及び全国のコールセンターのネットワーク化を実施しているが、中央年金相談室と全国のコールセンターについて平成 19 年度から順次集約化を進め、総合コールセンター等を整備することにより、さらに効率化と機能の充実を図る。

イ 被保険者への情報提供の充実

これまで国民年金第一号被保険者を対象として、社会保険料控除証明書の送付に併せた年金加入状況のお知らせや、インターネットを活用した年金加入状況提供等に取り組んできているが、さらに、平成 20 年度にポイント制（保険料納付実績とそれに基づく年金額の見込みを行政側から定期的に通知する仕組み）を導入する。これにより、年金加入記録を簡便に確認することを可能とする。また、年金カード導入を検討する。

ウ 相談窓口の充実

これまで、毎週月曜日の相談窓口の開設時間延長、第 2 土曜日等の相談窓口開庁及び総合相談室の設置による社会保険事務所内のワンストップサービス（適用、保険料収納及び政府管掌健康保険の保険給付に係る総合窓口）を実施しているが、これを継続するとともに、定期的なアンケート調査を実施し、利用者ニーズの把握と継続的なサービス向上に取り組む。これにより国民のニーズに応じた年金相談窓口を実現する。

エ 届書様式の共通化及び通知書等の見直し

これまで、通知書の見直しに関しては、送付件数の多いものから順次見直しを実施し、通知書に関するガイドラインを策定するなど取り組みを行っているが、さらに、消費生活アドバイザー等によるモニター制度を試行実施するとともに、年金見込額試算帳票の改善を行う（平成 18 年度実施）。また、届書様式の統一化については、これまでの都道府県毎に異なる様式の統一化の取り組みを継続する。（平成 18 年度までに完了）。

さらに、記録管理システムのオープン化に併せて、通知書・届書等の統廃合を行うとともに、通知書の抜本的な見直しを行う（平成 22 年度実施）。これによりわかりやすい通知書・届書を実現する。