
福祉保健医療情報サービス事業の業務・システム最適化計画

2008年(平成20年)2月28日

独立行政法人福祉医療機構

第1 業務・システムの概要

1. 業務・システムの概要

(1) 業務の経緯

福祉保健医療情報サービス(以下、WAMNET)事業は、「高齢者総合相談センター(シルバー110番)」に対する福祉・保健に関する情報提供等を行う事業として始まり、現在の情報提供システムであるWAMNETシステムは平成10年度に構築され、平成11年3月に運用を開始した。

その後、平成12年4月の介護保険制度の施行に合わせて平成11年8月からは介護保険指定事業者情報の提供を開始するとともに、平成14年度に支援費事業者情報システムの構築及び福祉サービスに係る第三者評価情報提供システムの構築、平成15年度には医療機関情報提供システムの構築など、国の施策に対応するシステム等の構築を行い、提供情報の充実及び機能の向上を図ってきた。

さらに、平成17年度の介護保険法改正をはじめとする法制度改正等に対応し、中核となるシステムに機能の追加・変更を重ねてきている。

(2) WAMNETシステムの現状

WAMNETシステムは、介護保険、障害者自立支援制度に係る情報をはじめとした福祉保健医療における関連情報を一般の方々に対して、広範で効果的な情報提供や情報開示を重点的に行うサイト(WAMNETオープン)と、情報の保護や安全性に配慮した、福祉保健医療分野に関係する登録会員専用のサイト(WAMNETコミュニティ)の主に2つのサイトから構成される情報提供型のシステムである。

平成18年度末には約64,000会員が登録され、平成18年度の年間アクセスは1,578万件となっている。

なお、提供するコンテンツ及びサービスは以下のとおりである。

- a. 介護保険事業者、障害福祉サービス事業者、医療機関及び福祉施設等に関する全国の事業者情報の提供
- b. 厚生労働省の会議資料や各種通知など行政情報の提供
- c. 各種情報の特徴等に合わせた属性等による検索機能
- d. 行政事務のための業務システムを構築するシステム・ネットワーク基盤(介護福祉士養成施設等事業報告システム、看護師等養成所報告管理システム等)
- e. 会員間での意見交換や情報発信を行うフォーラム・掲示板機能

f . WAM NET システム全般にかかる操作方法等の問い合わせ、相談窓口機能
(ヘルプデスク等)

また、機構の退職手当共済事業に関し、共済契約者が毎年4月に提出する「掛金納付対象職員届」を電子的に届出する「電子届出システム」を、WAM NET システムのネットワーク及びユーザ認証基盤を活用して平成19年度から運用開始している。

(3) ハードウェアとネットワークの現状

構築当初は、データセンター、ヘルプデスク、機構本部及び各都道府県の地方センター(47ヵ所)のサーバを専用回線にて接続していたが、地方センター機能の見直しに伴い、インターネット回線の活用に切り替え、専用回線の廃止を行ってきた。

(4) 契約形態

WAM NET システムの調達方式は、アウトソーシング機器保守等費用、運用・ヘルプデスク関連費用等の物品費を、運用・ヘルプデスク関連(人員)費用、後方支援業務費用等の役務費に含めて一括で運用支援サービス契約として随意契約にて調達している。

2. 最適化の基本理念

WAM NET 事業の業務・システムの最適化にあたっては、利用者の利便性の維持・向上、業務処理の簡素化・効率化、情報システム・ネットワーク構成等の見直し、及びWAM NET システムを機構保有システムの共通基盤として活用することによる効率化とコスト削減を基本理念とする。

第2 最適化の実施内容

1. 提供する情報等の充実・強化

福祉保健医療施策の動向及び利用者ニーズ並びに情報提供主体の増加等を踏まえ、提供する情報を精査・峻別し、発信する情報について操作性等を統一化するとともに、利用者の利便性の向上を図るための機能等の継続的な見直しを行う。これにより利用者利便性の向上を図る。

提供する情報の充実・強化に関する主な施策は以下のとおりである。

(1) Web ページのイメージ/操作性の統一化

同様の機能を有する画面や処理を系統的に共通化し、また Web ページの画面標準を定めることにより WAM NET システム全体の画面イメージ及び操作性の統一化を行い、利用者利便性の向上を図る。

(2) 利用者主体の画面構成

コンテンツ単位に独立した情報提供ではなく、利用者のニーズに沿った単位での情報提供が可能となるよう、事業者情報を中心としてコンテンツ間の情報連携を強化し、コンテンツをまたがった検索や情報提供を可能とする。

(3) 提供コンテンツの継続的な見直し

コンテンツ見直し時のシステム変更が局所化するようなシステム構成とすることで、利用者のニーズに合わせた、タイムリーかつ柔軟なコンテンツの追加/廃止を継続的に可能とする。

2. 業務処理の簡素化・効率化

各種問い合わせ対応業務や、掲載可否の判断を伴わない情報掲載業務等を外部委託業者に委託し、また、各コンテンツの管理業務を標準化する等の業務処理の効率化を行う。

機構業務のオンライン申請・届出の見直し・拡充にあたっては、WAM NET システムのネットワーク基盤及びユーザ認証機能を活用することで、業務処理の効率化を行う。

これにより、機構職員の業務処理時間が年間で約 624 時間の節減が見込まれ、節減された時間について上記 1 に掲げる「提供する情報等の充実・強化」のための企画立案に当てる。

業務処理の簡素化・効率化に関する主な施策は以下のとおりである。

(1) 問い合わせ受付の一元化

電子申請に関する問い合わせの受付をヘルプデスクに一元化することにより、利用者に対する窓口のワンストップ化を行う。これにより機構職員の現時点における業務処理時間を節減するとともに、将来的に順次電子化される退職手当共済事業、長寿・子育て・障害者基金事業、福祉医療貸付事業等に対する問い合わせ対応に関する業務処理時間についても節減を見込む。

(2) ヘルプデスクと担当部課等の問い合わせ直接化

ヘルプデスクから担当部課等への問い合わせを WAM NET 事業課を経由することなく行うことにより、問い合わせ対応の迅速化を図ると共に、機構職員の業務処理時間を節減する。

(3) 利用者登録申請の電子化

ID・パスワード再発行業務について、利用者の操作による自動化を実現することにより、再発行事務の迅速化と機構職員及びヘルプデスク要員の業務処理時間を節減する。

(4) 業務の外部委託化

職員による判断（承認・公開指示等）が必要な業務を除き、情報掲載に係る業務を外部委託業者に委託することにより、機構職員の業務処理時間を節減する。

(5) コンテンツ管理業務の標準化

コンテンツの分類（パターン）ごとに業務を標準化することにより、コンテンツ管理業務の簡素化・効率化を図る。

3. 情報システム・ネットワーク構成等の見直し

CIO 補佐官や外部専門家を活用して、機構が必要とする機能やサービスの整理・検討を行うことによりシステム仕様を明確化し、標準的な技術を使用した特定業者に依存しない情報システムの構築を行う。

また、提供するコンテンツごとに別システムとなっている現行システムを、Java とリレーショナルデータベースによる共通的な機能群を中心とした構成とすることで、システム構造の簡素化を図る。

これにより、システムの保守効率及び拡張性の向上を図るとともに、システムの保守運用費について年間約 1.69 億円の節減を見込む。

情報システム・ネットワーク構成等の見直しに関する主な施策は以下のとおりである。

(1) 同一処理・機能の共通化

コンテンツの分類（パターン）ごとに共通的な“登録”、“更新”、“承認”、“公開指示”等の機能を集約することにより、コンテンツの修正・追加に要する費用節減及び期間短縮を図る。

(2) 業務機能とインフラ機能の分離

開発する業務機能が、採用するミドルウェアに極力依存しないよう、システム横断的な共通アーキテクチャを導入する。これにより、ミドルウェアのバージョンアップや製品変更にもなう業務機能修正範囲の極小化を図る。

(3) リレーショナルデータベースによる情報の一元管理

同一のリレーショナルデータベースにて、利用者情報、事業者情報、サービス情報等のコンテンツを横断的に一元管理することにより、コンテンツ間のデータ連携をデータベースマネジメントシステムの機能により実現する。

(4) 利用者情報の一元管理

現在、機構の業務・システム（WAM NET 事業、退職手当共済事業及び福祉医療貸付事業）でそれぞれ行っている利用者情報管理については、オンライン申請・届出の利用拡大等に伴いシステム横断的に行う必要があるため、各業務・システムで管理している法人情報、事業者情報、WAM NET-ID 等を統合的に管理するデータベースを構築する。これにより、機構の業務・システムごとに別々に管理されている利用者情報（顧客情報）について、法人単位による統合的な管理を可能とし、利用者情報管理の効率化を図る。

(5) コンテンツ管理情報とコンテンツ内容の分離

提供しているコンテンツの種別や処理状況等の管理情報と、実際に Web に掲載するコンテンツ内容の情報を分離することにより、管理情報を利用した各コンテンツの一元管理を可能とし、コンテンツ管理の効率化を図る。

(6) メニュー構成のデータ管理

メニュー構成をデータベース管理することにより、将来的にメニュー構成の変更が必要となった際においても、システム機能や Web ページそのものを修正することなく、柔軟な変更を可能とし、メニュー構成管理の効率化を図る。

(7) 利用技術の統一

原則として、JAVA・リレーショナルデータベースを中心としたシンプルなシステム構成とすることで処理やシステム構造の複雑化を回避し、システム保守効率の向上を図る。

(8) サーバサイジングの適正化

スケールアップ・スケールアウトにより将来的な処理性能向上を行う前提で、現状の処理量にあわせた適正なサーバ等を導入し、サイジングの適正化と拡張性の確保を図る。

4. 調達方法の見直し

(1) 一般競争入札による調達

本業務・システムの調達に当たっては、原則として一般競争入札によることとし、透明性及び公平性が確保された調達の実現を図る。また、今後の設計・開発等に係る業者への業務委託にあたっては、ソフトウェアの著作権等については、原則、独立行政法人福祉医療機構に帰属するものとする。

(2) 外部委託業務の適正な管理

本業務・システムの調達に係る委託契約にあたっては、「情報システムに係る政府調達の基本指針 実用手引書」(第二版)及び業務・システム最適化指針(ガイドライン)に準じ

て、安定的かつ信頼性の高いサービスを維持するため、サービスレベル契約(Service Level Agreement : SLA) を導入する。

5. 安全性・信頼性の確保

原則として、WAMNET の全てのサーバ、ネットワークを冗長化することにより機器単位の障害が発生した場合においても停止しないシステム構成とする。

本業務・システムの運用においては、独立行政法人福祉医療機構における情報セキュリティに関する規程(平成16年12月28日規程第4号)及び独立行政法人福祉医療機構個人情報管理規程(平成17年3月28日規程第1号)等関係規程の定めるところにより必要なセキュリティ対策を引き続き実施する。

第3 最適化工程表

別添のとおり。

第4 現行体系及び将来体系

別添のとおり。

以上