

恩給業務の業務・システム見直し方針

2005年（平成17年）4月15日
総務省行政情報化推進委員会決定

「電子政府構築計画」（2003年（平成15年）7月17日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定。2004年（平成16年）6月14日一部改定。）に基づき、以下のとおり、恩給業務の業務・システム見直し方針を定める。

総務省は、本見直し方針に沿って、恩給業務の業務・システムについて、必要な見直しを行い、最適化に取り組むものとする。

1. 対象範囲

本方針が対象とする恩給業務・システムは、恩給の裁定から支給に至るまでの全ての業務とし、具体的には、「裁定業務」、「不服申立て業務」、「支給業務（支給処理、失権関係処理、源泉徴収処理）」、「受給権調査業務」、「恩給相談業務」、「受給者情報管理業務（住所変更等処理、各種証明処理）」、「恩給統計業務」及びこれらの業務を処理する恩給事務総合システムとする。

2. 最適化の基本理念

恩給は、恩給法等に基づき、共済年金移行前の公務員や旧軍人が相当年限勤務して退職した場合、公務による傷病のために退職した場合又は公務のために死亡した場合において、国が年金給付などを行う国家補償を基本とする制度であり、公務員の退職又は死亡後における受給者の生活の支えとなるものである。

恩給業務は、これらの制度の下、恩給の請求に対する裁定から支給までを行っている。これら業務処理に当たっては、受給者サービスの向上、業務の効率化・合理化、行政コスト削減等の観点から、既にその大半を情報システム化している。

したがって、恩給業務の最適化に当たっては、住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）等の活用による受給者等の負担軽減等行政サービスの向上、更なる業務処理の迅速化・効率化、情報システムに係る運用経費の削減、情報システムの安全性・信頼性の確保を基本理念とする。

3. 現状及び課題等

(1) 恩給業務の背景

恩給は、共済年金移行前の公務員、旧軍人及びその遺族を対象とした年金制度である

ため、恩給業務の対象となる受給者（128万人：2004年（平成16年度））は高齢化（平均83.5歳：2004年（平成16年）3月末）しており、また、将来的には受給者の加速度的な減少等が予測される。

(2) 恩給業務の情報システム化

恩給業務については、1979年（昭和54年）以降、恩給年額の計算、裁定に伴う恩給証書等の作成を中心に、徐々に情報システム化に着手し、1992年（平成4年）に旧郵政省からの支給事務の一部移管に伴う事務処理の情報システム化により、裁定から支給までの業務を一元的に管理・運用するシステム（恩給事務総合システム）として再構築し、現在まで大半の業務を当該システムにより運用している。

なお、恩給事務総合システムは、汎用計算機を中心として各課室に設置された専用端末により運用しているシステムであり、その開発・運用に当たっては、各年度でのシステム予算の平準化の観点から、データ通信サービス契約による随意契約により行っている。

(3) 恩給業務・システムの課題

恩給業務・システムにおいては、住基ネットの情報を有効活用することにより、毎年行っていた恩給の受給権に係る調査を隔年化するなど、受給者ニーズ、行政ニーズ等に対応した改善を行ってきたところであるが、恩給受給者の状況等将来の業務・システムのあり方を踏まえると、今後は、申請手続きの簡素化による受給者等の負担軽減、業務の迅速な対応等、これまで以上に行政サービスの向上、行政効率化の推進を図ることが求められる。

また、情報システムの運用経費低減の観点や今後のシステムの維持・管理の観点からは、最新のIT技術の導入や外部委託化等を考慮した見直しも必要である。

更に、当該システムで取り扱う情報は、受給者に関する個人情報が多く含まれていることから、万全のセキュリティ対策を講じる必要がある。

4. 見直し方針

総務省は、恩給業務の実態を把握・整理し、次に掲げる観点から必要な見直しを行うものとする。また、見直し結果を踏まえ、恩給業務・システムの最適化計画を策定する。

(1) 行政サービスの向上

ア 申請手続き等の簡素化、負担の軽減

住基ネットの更なる活用を促進し、同ネットで確認できる死亡失権、住所変更については、これらを有効に利用することにより、恩給法及び恩給給与規則の規定に基づき届け出ることとされている失権届、住所変更届等の各種手続きに係る届出書、申請

書の提出義務を廃止し、受給者サービスの向上を図る。

また、恩給受給者の死亡により遺族から提出される扶助料請求書及び失権時給与金請求書等、同時期に提出され、また、請求者が同一であることから記載事項の共通性が高い申請については、申請書の統合等についても検討する。

イ 支払機関の拡大等

現在、恩給の支払事務については、日本郵政公社（郵便局）のみで行われているが、2007年（平成19年）4月以降のできる限り早い時期から、民間金融機関においても支払事務が可能となるよう恩給法等を改正し、支払機関の拡大を行うことにより、受給者の利便性の向上を図る。

また、現在、日本郵政公社へ委託している恩給の債権管理事務については、今後の量的減少傾向を踏まえると、債権の発生から徴収までを一元的に管理することにより事務処理の効率化が図れること、債権管理法令上、国の債権は国自らが管理することが原則であることから、人事・恩給局において、債権管理補助システムの開発を行い、2007年（平成19年）4月から同事務を実施する。

ウ 恩給相談業務の見直し

現状において、人事・恩給局には非常に多くの電話相談が寄せられている。相談業務の効率化、相談者の満足度の向上を図るためには、業務の外部委託（コールセンター）、恩給事務総合システムの機能強化についての検討が考えられる。

ただし、恩給相談業務については、府省共通業務・システムである「苦情・相談対応業務」の最適化を踏まえ、具体的な対応の検討を進めるものとする。

(2) 業務処理の迅速化・効率化

ア 手作業の自動化

扶助料請求処理に係る審査において手作業により作成している金額計算書を機械出力する等の処理の自動化、情報システムの導入により、業務負荷を軽減すると共に処理の迅速化を図る。

イ 情報システム運用方式の変更

現在、全受給者を対象とする定期支給処理（年4回）、新規恩給裁定者や失権時給与金支給決定者等を対象とする随時支給処理（月2回）等のバッチ処理走行に伴い、専用端末からの入力制限等の業務規制が月4～5日程度行われており、それがデータ入力業務等の滞留要因の一つになっていることから、システムの運用方式を変更し、業務規制を可能な限り排除することにより、業務処理の迅速化を図る。

ウ 情報システムにおける処理方式の見直し

現状においては、オンライン処理により入力した情報は即時にデータベースに登録されないため後続処理を翌日に行う必要があり、業務処理の遅れの原因となっていることから、データ処理のリアルタイム化を含め、情報システムにおける処理方式の見直しを検討する。

エ 業務処理の一元化・集中化

現在、複数の課室等で処理されている業務処理のうち、同時期に遺族から請求され、かつ、請求者が同一である扶助料及び失権時給与金に係る審査等については、重複した審査処理やデータ入力処理等の一元化・集中化を行うことにより、業務処理の効率化、要員の合理化を図る。

オ 業務処理の簡素化

恩給証書の再交付申請処理等、本来の目的と比較して確認項目が多く、処理手順が過度に複雑となっている業務処理については、不要な審査処理等を排除することにより、業務処理の効率化、要員の合理化を図る。

(3) 情報システムに係る運用経費の削減

ア 情報システムのオープン化

情報システムを構成するハードウェア、ソフトウェアについてオープン化を検討する。その際、信頼性・安全性の確保、移行手段、総務省内LAN端末の利用等についても検討を行う。

イ 霞が関WANの活用

今後、他府省とのデータ交換について、ネットワーク回線を利用して行う場合には、霞が関WANの活用について検討する。

ウ 情報システムの簡素化

現状において、度重なる機能追加、改修等により重複・類似しているサブシステム等が存在する。情報システムの見直しに当たり、これらのサブシステムの統廃合により情報システムの簡素化を図る。

エ 一部業務の外部委託

職員による中核的な知識・能力を要しない印刷業務等については、当該業務の外部委託への移行を検討し、コストの削減を図る。

オ 調達方式の見直し

システムの見直しに当たり、データ通信サービス契約方式を見直し、一般競争入札の採用による調達を検討すると共に、国庫債務負担行為の活用、ハードウェアとソフトウェアの分離調達についても検討を行う。

(4) 信頼性・安全性の確保

恩給事務総合システムは個人情報を取扱うために、最適なセキュリティ対策を講じるものとし、外部委託に当たっては、情報の秘密の保持、機密の確保等に配慮し、万全な対策を図る。

なお、情報セキュリティ対策については、総務省情報セキュリティポリシーに則って実施する。

また、バックアップシステム導入の検討を含め、信頼性を確保しつつ最適化を図る。

(5) その他

上記のほか、業務・システムの見直しにおいて、最適化の効果を測定する機能を導入する等、継続的かつ自立的に最適化に取り組む仕組みについて検討すると共に、既存の法令、制度による制約が存在する場合は、関係法令、内部規程等の改正を行う。

また、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）」の別添3「業務・システムの最適化に係る共通見直し指針」及び「総務省における業務・システム最適化計画 評価のための指針」（2004年（平成16年）7月 総務省大臣官房企画課）を踏まえ、見直しを行う。

5. 最適化計画の策定

本見直し方針を踏まえ、総務省行政情報化推進委員会の下、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）」に沿って、総務省は、2005年度（平成17年度）当初をめぐりに恩給業務の業務・システム最適化計画を策定し、実現可能なものについては、2005年度（平成17年度）から実施する。