

## 恩給業務の業務・システム最適化計画

2005年（平成17年）6月29日  
総務省行政情報化推進委員会

### 第1 業務・システムの概要

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。恩給業務の対象となる受給者（128万人：2004年度（平成16年度））は高齢化（平均83.5歳：2004年度（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。

恩給業務は、このような制度の下、恩給の請求に対する裁定から支給までを行っている。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」等に係る業務であり、恩給事務総合システムにより、これらに係る一連の処理を実施している。

恩給業務の情報化については、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。

恩給業務・システムにおいては、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。）の情報を有効活用することにより、毎年行っていた恩給受給権の存否の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。

さらに、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。

このような状況、経緯等を踏まえ、恩給業務・システムの最適化に当たっては、業務及びシステム全般を見直すことにより、①住基ネット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、②更なる業務処理の迅速化・効率化、③情報システムに係る運用経費の削減、④情報システムの安全性・信頼性の確保を基本理念とする。

## 第2 最適化の実施内容

恩給業務・システムについて、次に掲げる最適化を実施する。

これにより、現行約4.1億円／年を要している情報システム経費について約2.9億円／年（試算値）、また、最適化の対象となる全業務のうち、現行延べ約7.7万時間／年を要している業務処理について延べ約2.8万時間／年（試算値）の削減がそれぞれ見込まれる。

### 1 行政サービスの向上

#### (1) 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、これらを有効的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、住所変更に係る届出書等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、申請書の統合を行う。

##### ① 失権届の廃止

恩給受給者の死亡失権に係る処理（年間約95,000件）については、住基ネットを活用すること等により、遺族等からの失権届の提出義務を2005年度（平成17年度）から廃止する。

##### ② 総代者選任届の廃止

遺族等からの失権時給与金請求に係る処理（年間約65,000件）については、恩給法を改正することにより、遺族等からの総代者選任届の提出義務を2005年度（平成17年度）から廃止する。

##### ③ 住所変更届の廃止

恩給受給者の住所変更に係る処理（年間約34,000件）については、住基ネットを活用すること等により、受給者等からの住所変更届の提出義務をシステム更改の時期（2010年度（平成22年度））から廃止する。

##### ④ 誕生月調査の廃止

恩給受給権の存否の調査のうち、誕生月調査に係る処理（年間約600,000件）について、生存の事実確認については住基ネットを活用すること、生存以外の受給権確認

については対象者を限定し別途必要な調査を実施すること等により、全受給者への恩給受給権存否の調査に関する申立書の送付及び受給者からの提出義務を2006年度（平成18年度）から廃止する。

⑤ 扶助料請求書と失権時給与金請求書の書式の統合

扶助料請求書及び失権時給与金請求書については、処理の一元化（後述2の(4)の①）に併せて、2010年度（平成22年度）から両書式を統合する。

(2) 支払機関の拡大等

現在、恩給給与金の支払については、日本郵政公社（郵便局）のみで行われているが、金融機関等関係者のシステム整備を前提として、2007年度（平成19年度）のできる限り早い時期から民間の金融機関においても支払が可能となるよう、支払機関の拡大を行う。

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、債権管理補助システムの開発を行うこと等により、2007年度（平成19年度）から人事・恩給局において実施する。

(3) 恩給相談業務の見直し

恩給相談業務（年間約300,000件）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、相談業務の効率化、相談者の満足度の向上を図るための必要な措置を講ずるものとする。

上記のとおり、届出書等の廃止による受給者等の負担軽減、支払機関拡大等による受給者の利便性向上により、行政サービスの向上を図る。

なお、届出書等の廃止に伴い、当該手続等に係る業務処理の簡素化を図ることが可能となり、これにより、年間延べ約14,000時間（試算値）の業務処理時間の削減が見込まれる。

2 業務処理の迅速化・効率化

(1) 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、また、情報システムの導入により業務負荷を軽減するとともに処理の迅速化を図る。

① 扶助料金額計算書の自動作成

扶助料請求に係る処理のうち、金額計算書の作成に係る処理（年間約34,000件）については、恩給事務総合システムに既に登録されている情報を活用することにより、当該金額計算書の作成に係る処理をシステム更改の時期（2010年度（平成22年度））

から簡略化する。

② 恩給原書（恩給の裁定原議）索引簿の電子化（索引システムの導入）

恩給原書索引に係る処理については、原書索引簿を電子化し、2010年度（平成22年度）以降のできる限り早期に索引システムを導入できるよう、原書索引簿の電子化対象範囲、索引機能等について検討する。

上記のとおり、一部手作業の自動化により、処理の迅速化を図る。

なお、処理の迅速化に伴い、当該処理に係る業務処理の簡素化を図ることが可能となり、これにより、年間延べ約5,000時間（試算値）の業務処理時間の削減が見込まれる。

（2） 情報システム運用方式の変更

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う専用端末からの入力制限等の業務規制（月4～5日程度）については、システムの運用方式を見直すことにより、システム更改の時期（2010年度（平成22年度））から業務規制を可能な限り排除する。

（3） 情報システムにおける処理方式の見直し

オンライン処理により入力した情報が即時にデータベースに登録されないため、当該処理に引き続く処理の入力が翌日になることから、システムの処理方式を見直すことにより、システム更改の時期（2010年度（平成22年度））から可能な限りデータ処理のリアルタイム化を図る。

（4） 業務処理の一元化・集中化

複数の課室等で処理されている業務処理のうち、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。

① 扶助料審査と失権時給与金審査の一元化

同時期に遺族等から請求され、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処理（年間約22,000件）については、先行する扶助料請求審査時における遺族認定に係る審査結果及び恩給事務総合システムに入力される情報を活用することにより、失権時給与金審査時における審査及び入力処理をシステム更改の時期（2010年度（平成22年度））から一元化する。

② 支給見合せ処理及び失権処理に係る入力処理の一元化

支給見合せから失権に係る処理（年間約95,000件）については、支給見合せ依頼票

作成時に恩給事務総合システムに入力される情報を活用することにより、これらに係る入力処理をシステム更改の時期（2010年度（平成22年度））から廃止する。

上記のとおり、処理の一元化を行うことにより、業務処理の効率化、要員の合理化を図り、これにより、年間延べ約8,900時間（試算値）の業務処理時間の削減が見込まれる。

#### （5）業務処理の簡素化

恩給証書の再交付申請処理（年間約3,000件）については、決裁書の様式を変更することにより、2005年度（平成17年度）から処理を簡略化する。なお、これにより、年間延べ約300時間（試算値）の業務処理時間の削減が見込まれる。

### 3 情報システムに係る運用経費の削減

#### （1）情報システムのオープン化

恩給事務総合システムは、システム更改時期である2010年度（平成22年度）から情報システムのオープン化を図る。その際、以下の点を踏まえ、オープンシステムを構築することとする。

- ① 受給者の高齢化、受給者数の減少を考慮して、最適化後のシステムの機能及び構成は原則として20～25年変更しないことを想定し、ハードウェア、ソフトウェアの縮小等、システム規模の改修を容易に可能とする。

また、端末については、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）」（2004年（平成16年）2月10日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議事務局決定）に従って、総務省内で整備されているLANの利用端末を用いて共有化を図ることとするが、恩給受給者情報の安全性確保について最大限に配慮し、万全の対策を講ずることとする。

- ② 次期システムへの移行においては、業務の見直しにより生ずるシステムの改修は行うが、信頼性確保及び移行費用削減の観点より、既存のプログラム資産を最大限に活用するものとする。
- ③ 現状において、情報検索処理における検索方法、過去の改定年額検索機能等の重複・類似しているサブシステム等や使用頻度・対象件数の少ない機能について、統廃合等の見直しを行うことにより、情報システムの簡素化を図る。
- ④ 局内で使用している帳票について、必要性を見直し、提供方法を改善することにより簡素化を図る。
- ⑤ 次期システムへの移行においては、信頼性確保に留意し、一年程度の試験期間、並行運用期間を設けるものとする。

## (2) 霞が関WANの活用

他府省とのデータ交換については、現在、年数回行っているのみであり、現時点においてこれを拡大していく可能性は不明確であるが、現在行っている処理のうち処理効率等の観点から可能なものがあれば、霞が関WANを活用することとする。

## (3) 一部業務の外部委託

受給者への通知書等（年額改定通知書、支払通知書、公的年金等支払報告書、源泉徴収票）の印刷に係る処理（年間延べ約 3,500,000 件）については、業務処理手順及びシステム構成を見直し、印刷から発送に至るまでの処理について、システム更改の時期（2010 年度（平成 22 年度））から外部委託を行う。

## (4) 調達方式の見直し

現在、恩給事務総合システムの開発・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が、恩給業務・システムの最適化に当たり、次期システムについては、データ通信サービス契約方式を見直し、透明性、公平性の確保の観点から、一般競争入札等の採用による調達を実施するとともに、ハードウェアとソフトウェアの分離調達を実施するものとする。

なお、国庫債務負担行為の活用については継続して検討を行うものとする。

これらにより、現在の恩給事務総合システムに係る年間経費約 415,000,000 円が、次期システムにおいては、開発に係る初期費用を除き年間約 292,000,000 円（試算値）削減されることが見込まれる。

## 4 信頼性・安全性の確保

恩給事務総合システムは極めて重要な個人情報を取り扱うために、以下のとおり最適なセキュリティ対策を講じるものとし、外部委託等に当たっては、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、常に適切な水準を維持することとし、総務省情報セキュリティポリシーにのっとり実施する。

### ① アクセス管理機能の充実・強化

恩給事務総合システムへのアクセス権を適切に管理することにより、使用目的に応じてユーザに権限を付与し、不必要な機能の使用、ファイルへのアクセス等の制限を実施する等、アクセス管理機能の充実・強化を図る。

また、端末の使用に際しては、ユーザの個人認証を行うことにより、端末の不正使用を防止するものとする。

② ネットワークセキュリティ及びデータ保管時のセキュリティの確保

アンチウイルスソフトの利用、ファイアウォールの設置、通信データの暗号化等により、コンピュータウイルス感染等による被害やデータ盗聴を防止する等、ネットワークセキュリティ及びデータ保管時のセキュリティを確保する。

③ システム運用管理機能の充実・強化

システムの監視機能により、不正な機器や媒体の接続、不正な操作等による被害を防止する等、システム運用管理機能の充実・強化を図る。

また、一部業務の外部委託によりデータ提供を行う場合は、機密保持契約を締結する等の適切な処置をとるものとする。

また、バックアップシステムの導入については、地理的要件及び経費措置の状況を踏まえ、継続して検討を行う。

## 5 その他

### (1) 最適化効果測定

最適化の効果を測定する機能として、受給者等からの申請等の受付から対応までの時間を記録することにより、業務処理の効率性について測定するものとし、長時間の処理期間を要している業務については必要に応じて処理の流れを見直す等、受付から対応までの処理期間の短縮を図る。

また、効果測定結果を踏まえ、定期的に検討を実施し、継続的に業務・システムの最適化に取り組むものとする。

### (2) 関係法令、内部規程等の改正

業務・システムの見直しにおいて、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。

### 第3 最適化工程表

	2004年度 (平成16年度)	2005年度 (平成17年度)	2006年度 (平成18年度)	2007年度 (平成19年度)	2008年度 (平成20年度)	2009年度 (平成21年度)	2010年度 (平成22年度)	2011年度 (平成23年度)
	最適化計画							
システム最適化	債権管理補助システム 設計・開発			債権管理補助システムの運用				
			次期システム設計	次期システム開発		次期システムの試行 運用等	次期システムの運用	
業務最適化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・失権届廃止</li> <li>・総代者選任届廃止</li> <li>・証書再交付申請処理の簡素化</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払機関の拡大</li> <li>・債権管理事務の実施</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・住所変更届廃止</li> <li>・扶助料請求書と失権時給与金請求書の書式の統合</li> <li>・扶助料金額計算書の自動作成</li> <li>・扶助料請求審査と失権時給与金審査の一元化</li> <li>・失権処理と見合せ処理に係る入力処理の一元化</li> </ul>		

※債権管理補助システムは、債権管理事務の実施を早急に行う必要があるため、2007年度（平成19年度）から先行して運用を開始するが、その他については、現行ハードウェアの更改時期（2010年度（平成22年度））及び次期システムの信頼性確保のために、開発、試験、平行運用期間を考慮し、2010年度（平成22年度）から次期システムの運用を開始するものとする。

### 第4 現行体系及び将来体系

別添のとおり。