

業務フローやコストの分析結果に基づく業務改善事例

独立行政法人名	農業者年金基金	部課室等名	業務部（適用・収納課、給付課、情報管理課）
対象事業名	農業者年金事業	実施期間	平成24～25年度
分析対象とした事務区分	<ul style="list-style-type: none"> 被保険者資格の審査、決定 保険料の収納、還付 年金給付の審査、決定 年金の給付 死亡一時金の給付 上記の事務に係る電算システム処理 		
分析実施の背景（問題意識等）	<ul style="list-style-type: none"> 年金支給（年間延べ170万件超）や保険料徴収（年間延べ約60万件）等を円滑に処理するためには電算システムの利用が不可欠。 制度発足（昭和46年）以降の数次にわたる制度改正に伴って、電算システムの改修を重ねてきたこと、また、旧制度及び新制度の2つの制度を処理するシステムとなっていたことから、システムが複雑化。このため、システムを最適化するとともに、当基金の年金事業全体を最適化することが必要。 従来の電算システムを用いた事務処理では、被保険者・受給権者等や業務受託機関への迅速な対応に支障。 		
分析により明らかになった点	<ul style="list-style-type: none"> 従来の電算システムは、被保険者や受給権者等に係るデータ（住所、氏名等）の関連付けが不十分であるため、当該データの変更や死亡関係の届出書の様式が多岐にわたってしまい、事務処理が煩雑化。 住所変更届の遅れ等により年金が振込不能となった者への再送金は、専用のプログラムで処理しており、振込手数料が割高。 従来の電算システムでは、データ入力を外部業者に委託しているため、コスト（委託料の負担）が発生。また、月締めでの入力作業のため、事務処理には一定期間が必要。 業務受託機関は受託業務の処理に当たり被保険者名簿の備え付けが必須であり、毎年1回、当基金から全業務受託機関へ最新の被保険者名簿を郵送するコスト（郵便料金等）が発生。 上記の問題点を解消するためには、最新のIT技術の活用も含め、電算システムの抜本的な見直しが必要。 		
分析結果に基づき講じた改善措置	<p>上記を踏まえ、平成24年度からシステム改修を開始し、平成26年2月から本格稼働した新システムでは、被保険者や受給権者等に係るデータの関連付けを行うこと等により、以下のような改善が図られた。</p> <ol style="list-style-type: none"> 様式統合による事務手続きの簡素化 従来14様式であった届出書を新システムでは4様式に統合し、事務手続きを簡素化。 振込処理の見直し 振込不能者への再送金については、専用プログラムによる処理を廃止し、新システムに処理を組み入れ。 届出書等の入力・チェック方式の改善 基金内で新システムに入力して、リアルタイムで届出内容をチェック（業務の正確性・迅速性を向上）。 業務受託機関における事務改善 被保険者に係る情報を新システムの画面上で表示（被保険者名簿の備え付けは不要）。 即時処理による事務処理期間の短縮 届出書の受付後に即時入力できる新システムを構築することにより処理期間を短縮。 【参考】標準処理期間の短縮 <ul style="list-style-type: none"> 加入申出書（60日以内→30日以内）【30日間短縮】 年金裁定請求書（90日以内→60日以内）【30日間短縮】 		
その効果	<ol style="list-style-type: none"> 様式の見直し・簡素化により、死亡関係等の届出書の件数が、26年度は前年度に比べ4割以上減少し、関係者の利便性が向上するとともに、届出書の保管等の経費も3割以上削減。 【参考】諸変更関係届書の件数等 25年度 約65,000件 約849,000円（届出書の管理に要する経費） 26年度 約37,000件 約576,000円（ // ） 専用プログラムによる振込不能者への再送金の振込手数料は150円であったが、再送金の処理を新システムに組み入れたことにより、振込手数料を10円にと大幅に引き下げることが可能となり、26年度は前年度に比べ、約200万円削減。 データ入力の外部委託を廃止したことにより、26年度は前年度に比べ、約1,900万円削減。 （この削減額は、データ入力に関係する課の職員に支払った超過勤務手当の対前年度の増加額よりもはるかに大きいものとなっている。） 新システムを利用する業務受託機関には、被保険者名簿の郵送を省略したことにより、26年度は前年度に比べ、約80万円削減。 中期目標の達成 <ul style="list-style-type: none"> 標準処理期間の短縮：目標どおり短縮を達成（25年度から実施） 申出書等の迅速な処理：標準処理期間内の処理割合97%以上を達成（25年度：98.35% 26年度：97.66%） 申出書等の返戻率：返戻率10%未満を達成（25年度：7.7% 26年度：6.5%） 事務書類の簡素化：14様式→4様式（25年度から実施） 新システム導入に伴う事務処理については、事務区分ごとにフロー化・マニュアル化。 		