

健康保険システムの更改等による効果について

令和7年3月21日 全国健康保険協会
第135回運営委員会資料

●システム更改の目的等

協会の新業務システム（2023（令和5）年1月サービスイン）は、業務改革・効率化施策の要件を取り込み、システムを活用した審査業務の効率化等による基盤的保険者機能強化、特定保健指導等に係るアプリケーションの機能改修や、ビッグデータの分析・抽出機能の充実等による戦略的保険者機能強化を目指して開発した。

～ 健康保険システムの歩み ～

健康保険システムの稼働

健康保険業務パッケージ（既製品） をカスタマイズしたシステムを利用

- 協会発足に合わせてシステム稼働する必要があり、スケジュール遵守が第一

第1期：2008（平成20）年10月

協会発足

効率化・ペーパレス化

業務の効率化を実現するため、 ペーパレス化等を実施 （イメージワークフローの導入等）

- 事務処理におけるペーパレス化の推進（申請書をスキャンし、システム上の画像データで審査から支払まで完結できるシステム（イメージワークフロー）の導入）
- システム基盤の統合、セキュリティ・災害対応の強化等

第2期：2015（平成27）年6月

業務・システム刷新

自動化・データ分析機能の充実

業務量が多く、ルール化が 可能な業務の自動化等

- 保険者機能強化アクションプランに基づく業務改革の実現
- ルール化可能な業務（傷病手当金、高額療養費等）の自動化
- 特定保健指導アプリケーションの機能充実、コミュニケーションツール刷新による更なるペーパレス化推進
- 複雑なシステム構造を排除したシンプル化 等

第3期：2023（令和5）年1月～

現行業務・システム稼働

●電子申請システムの構築（2026（令和8）年1月にサービスイン予定）

加入者の利便性の向上や負担軽減の観点から、電子申請の導入に向けてシステム開発を進めている。
電子申請システムには、申請者側から審査の処理状況が把握できる仕組みも構築する予定。

- 協会発足以降のシステム更改等により、事務処理の効率化及びペーパレス化を推進するためイメージワークフロー（申請書をスキャンし、システム上の画像データで審査から支払までを完結）の導入、ルール化が可能な業務の自動化を順次実施。
- 以下のとおり、業務量は大幅に増加しているが、システム更改による効果等を通じて、基盤的保険者機能の生産性及び加入者サービス水準の向上を図るとともに、戦略的保険者機能の充実強化（人員シフト等）も実施。
- 電子申請については、申請割合が高まることにより、申請者の利便性向上だけでなく、協会における申請書のスキャン（画像化）に要する費用や申請不備があった際の返戻に要する郵送料等の軽減が期待できる。

被保険者数及び現金給付申請件数の推移 ※被保険者数は年度末時点

2017年度

被保険者数：2,322万人

申請件数：1,877万件

大幅増

2023年度

被保険者数：2,522万人（+200万人）

申請件数：1,908万件（+31万件）

業務量の大幅増を生産性向上で対応し、更にサービス水準向上＋戦略的保険者機能の充実強化＋ペーパレス化の推進を実現

業務部門の生産性向上（業務部門職員1人当たりの現金給付申請処理件数）

（2017年度平均）
15,561件／人

業務部門
生産性向上

（2023年度平均）
18,275件／人

サービス水準の向上（現金給付申請書（4種）受付から支払までの日数）

（2017年度平均）
8.03日

加入者
サービス向上

（2023年度平均）
6.19日

戦略的保険者機能の充実強化（支部業務部門から企画保健部門への人員シフト）

（2017年度部門別人員割合）
企画保健：36.8%
業務：63.2%

保健事業等
の充実強化

（2023年度部門別人員割合）
企画保健：**44.0**%
業務：**56.0**%

ペーパレス化（SDGs）の推進

（2017年度使用枚数※A4用紙）
31,654箱

経費削減

（2023年度使用枚数）
21,384箱