

次期業務システムのサービスインに向けた対応について

令和4年12月16日

全国健康保険協会

【背景】

次期業務システムは、新たな業務戦略に向けた業務改革・効率化施策の要件を取り込み、効率的な業務処理を確立して基盤的保険者機能の強化に寄与すること、また、保健事業の推進やビッグデータの分析など戦略的保険者機能の強化に寄与することを目的として、現行システムのホストサーバーや西日本データセンターの契約満了時期を踏まえ、令和5年1月のサービスインを予定している。

【次期業務システムで目指すこと】

①基盤的保険者機能の強化（業務系システムの改修）

- ・ 現金給付等の審査業務及びレセプト点検業務の自動化による業務効率化
- ・ 入力処理のOCR化による業務効率化
- ・ 事務処理の工程管理機能による処理遅延等の事故防止や管理者による業務処理状況の把握

②戦略的保険者機能の強化（保健事業システムの改修と情報系システムの新規構築）

- ・ 健診勧奨結果の状況など新たな管理項目の追加による保健事業関係機能の強化
- ・ レセプトデータや健診データなど協会が独自に保有するビッグデータを利活用し、地域ごとの医療費格差の要因分析や加入者の健康づくりに資する新たな情報系データベースを構築
- ・ 本部及び支部職員が使用しやすい分析ツール導入による積極的なデータの利活用
- ・ これらの情報活用のため、クラウド上でタイムリーかつ精度の高いデータによる分析業務の精緻化

③組織・運営体制の強化（コミュニケーションツールとインフラの新規構築）

- ・ 電子決裁及び決裁文書一元管理の導入による内部統制の整備
- ・ ポータルサイトの改良及びテレビ会議システムの導入による情報伝達や本支部間の連携強化
- ・ 災害対策環境の構築による安定的なシステム運用の実現
- ・ ノート型端末など用途に即した端末導入によるペーパーレス化、業務効率化及び利便性の向上
- ・ データベース及びデータセンター構成の見直し、基盤調達単位の見直し等によるITコスト適正化

2. 次期業務システムサービスイン判定概要

- 次期業務システムのサービスイン判定を行うにあたり、全領域のテスト完了、基盤構築完了、リスク・課題対応の完了等、サービスイン判定基準を満たしているか、詳細な項目基準を設定し判断しています。
- サービスイン判定は10月から段階的にチェックポイントを実施し、サービスイン判定に向けて、順調に進んでいます。

判定会議	日程	主な判定項目	判定会議	日程	主な判定項目
チェックポイント ① (済)	10/19	(システムテスト) ✓統計_現新比較、及び一部の外部連携 テスト(支払基金、情報照会)以外の 完了 ✓申し送り事項の対応状況確認 (移行リハーサル) ✓移行リハーサル#1#2#3の完了 ✓申し送り事項の対応状況確認 ✓先行移行の実施状況確認 (その他) ✓サービスイン直後の対応方針の確認	サービスイン判定 会議(システム部)	12/21	(テスト) ✓申し送り事項の対応完了 (移行) ✓移行スケジュールの最終化完了 ✓コンティンジェンシープランの策定完了 ✓先行移行の実施状況確認 ✓端末先行設置の完了 (教育・運用・保守) ✓研修・周知の完了 ✓マニュアル類の配付完了 ✓セキュリティ対策内容の確定 (その他) ✓全課題・リスクの解消確認 ✓サービスイン直後の過ごし方・リスク対策 の確定
チェックポイント ② (済)	本番： 11/16	(テスト) ✓全領域のシステムテスト完了 ✓受入テストの完了 ✓申し送り事項の対応状況確認 (移行) ✓移行リハーサル申し送り事項の対応状 況確認 ✓先行移行の実施状況確認 (教育・運用・保守) ✓マニュアル類の内容確定 ✓セキュリティ対策方針の確定	サービスイン判定 会議	12/26	✓サービスイン判定(協会全体)
			本番移行 開始判定	12/28	✓本番移行開始基準の達成確認
			サービスイン判定 (移行後)	1/3	✓本番移行(AP動作確認含む)の 完了確認

3. サービスイン直後のリスクに係る対応について

- ・業務において想定外の挙動が発生するリスクに備えて、事前に本番業務を想定した初稼働時のチェックリストを作成し、障害発生時の対策を事前に整理しておくことで、障害発生時の影響の拡大を抑制します。
- ・サービスイン直後は、稼働チェックリストのもと、アプリ・基盤ともに問題なく稼働しているか常に状況確認を行い、障害等検知した場合は、迅速に対応できるよう、体制を整えて臨みます。

サービスイン前

- ・本番業務を見据え、業務イベントのある日や特異日を念頭に、障害発生時の影響が大きいポイントをチェックリスト化する。
- ・特に障害発生時の影響が大きいポイントについては「重要チェックポイント」として取り上げ、事前/事後の対策を整理する。
- ・重要チェックポイント以外についても、各事業者へ照会し、対策の検討を行う。

初稼働時チェックリスト

1/4
オンライン
初開局

- ・ オンライン開局できているか
- ・ ログイン画面にアクセスできているか
- ・ オンラインレスポンスが著しく遅い、または画面が固まる等していないか
- ・ 自動審査が正常に動作しているか
- ・ Microsoft Edgeの利用を開始することに伴う画面ズレ等は起きていないか

1/5
夜間バッチ
初走行

- ・ 日次ジョブがABEND/Long Runしていないか

1/10
初の休日
明け

- ・ 休日ジョブ（一括審査処理等）がABEND/Long Runしていないか

～1/31
初イベント

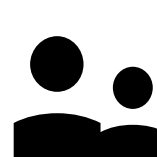
- ・ 年金機構開庁日において変分データ取込が行えたか
- ・ 情報提供サービスの停止/再開が正常に実施できているか
- ・ 人事異動に伴う権限付与/変更にて不具合が発生していないか
- ・ 過渡期運用→通常運用への切替が正常に実施できているか
- ・ 情報/統計システムで集計される数値に誤りはないか

サービスイン

サービスイン直後から各項目の確認を実施

サービスイン後

- ・ サービスイン後、システム部（システムサービスグループ、IT戦略推進室）は、チェックリストに従って各項目の状況確認を行う。
- ・ サービスイン後に障害を検知した際、チェックリストに基づいて影響範囲や優先順位を確認のうえ、事前に整理した対応方針に則って、迅速に対応を進める。



支部



システム部・
事業者

影響範囲・原因を調査のうえ、
事前に整理した対応方針に則り対応

4. 次期業務システムに係る研修について

研修スケジュール

次期業務システムにおける研修計画の進捗状況は以下のとおりです。サービスイン前の研修全日程を終了しました。

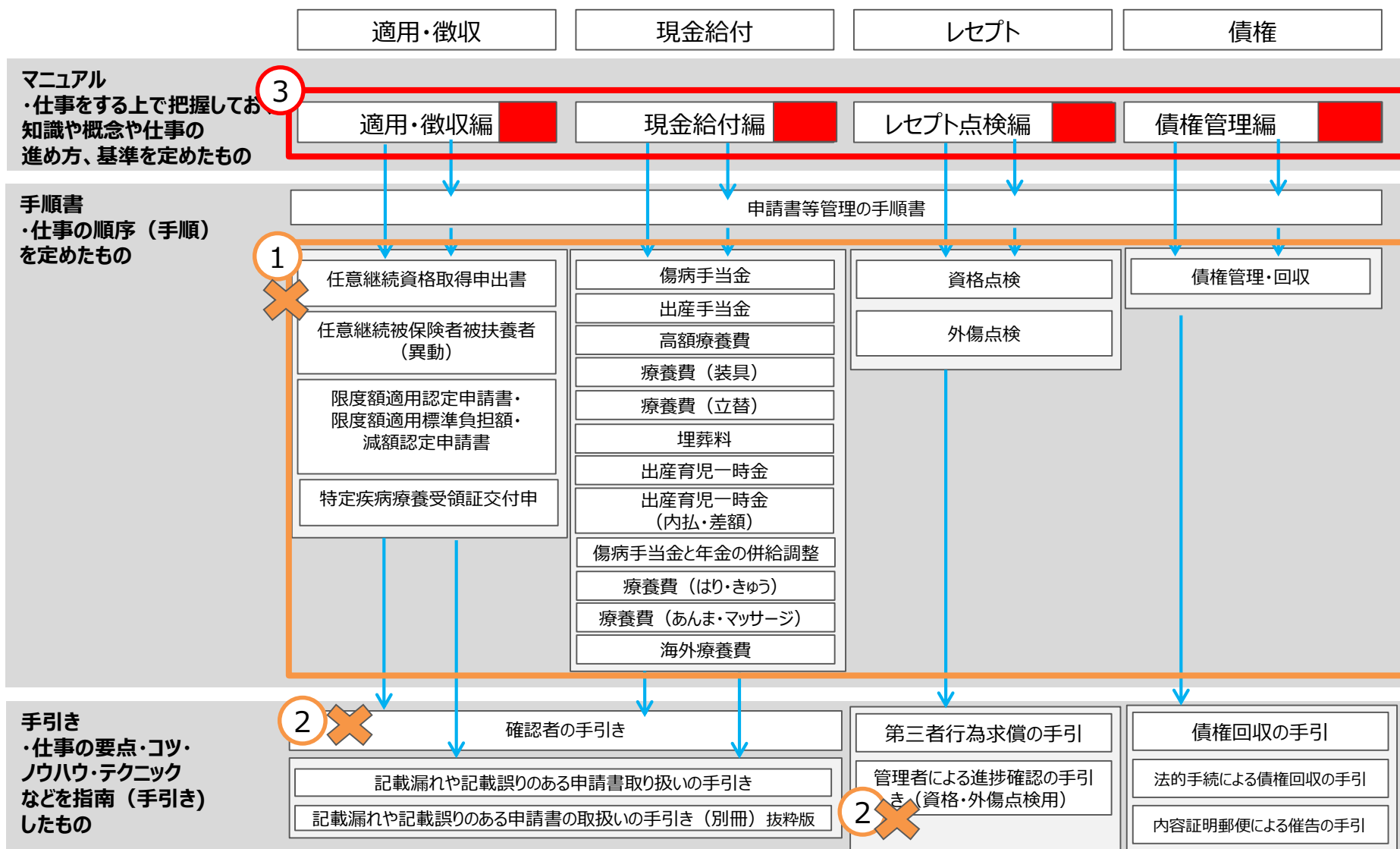
↓ R5.1.4 サービスイン

	R4.7	R4.8	R4.9	R4.10	R4.11	R4.12	R5.3
適用徴収 現金給付	業務システム 研修	業務システム 事務処理 研修	適徴・現給システム 事務処理操作研修 【対象者】 業務G担当者		業務システム フォローアップ 研修		
レセプト 債権管理	【対象者】 業務部長	【対象者】 業務G長 レセプトG長	レセ・債権システム 事務処理操作研修 【対象者】 レセプトG担当者		【対象者】 業務G担当者 レセプトG担当者		
保健事業		保健・情報系 システム・ コミュニケーション ツール 事務処理説明会	保健・情報系 システム・ コミュニケーション ツール 事務処理研修	保健事業システム 事務処理操作研修 【対象者】 保健G担当者	保健指導システム 操作研修 【対象者】 支部保健師		
統計分析 情報系		【対象者】 企画総務部長	【対象者】 企画総務G長 保健G長		情報系システム 操作研修 【対象者】 分析業務担当者		情報系システム コミュニケーション ツール フォローアップ 活用研修
コミュニケーション ツール					コミュニケーション ツール操作研修 【対象者】 企画総務G担当者		【対象者】 企画総務G担当者 分析業務担当者

5. 業務マニュアル関係図(業務系)のイメージ

業務マニュアルにおいて、現行では職員が業務を実施するにあたり、「①手順書」「②手引き」等の様々な資料を閲覧していますが、次期業務では、自動審査等の導入に伴い、「③業務マニュアル」を閲覧すれば業務実施できるように統一しました。

業務部の業務マニュアル等の関係図



6. 次期業務システムに係るマニュアル等一覧

次期業務システムに伴い、各種研修を経て、業務マニュアル、システム操作マニュアル等を修正しました。
以下の一覧にあるものは全て、12月中に支部に展開しています。

No.	分類	領域	本部 所管部署	ドキュメント名
1	業務マニュアル	業務アプリ共通	業務部	OCRスキャン編
2	業務マニュアル	適用徴収	業務部	任意継続編
3	業務マニュアル	適用徴収	業務部	その他編
4	業務マニュアル	適用徴収	業務部	その他業務編 (情報提供サービス個別情報登録等)
5	業務マニュアル	現金給付	業務部	傷病手当金編
6	業務マニュアル	現金給付	業務部	出産手当金編
7	業務マニュアル	現金給付	業務部	出産育児一時金編
8	業務マニュアル	現金給付	業務部	埋葬料編
9	業務マニュアル	現金給付	業務部	高額療養費編
10	業務マニュアル	現金給付	業務部	療養費編
11	業務マニュアル	レセプト	業務部	レセプト点検編
12	業務マニュアル	債権管理	業務部	債権管理・回収編
13	業務マニュアル	保健	保健部	保健編
14	業務マニュアル	コミター	総務部	コミュニケーションツール編

No.	分類	領域	本部 所管部署	ドキュメント名
15	操作マニュアル	適用徴収	システム部	健康保険システム操作マニュアル
16	操作マニュアル	現金給付	システム部	健康保険システム操作マニュアル
17	操作マニュアル	債権管理	システム部	健康保険システム操作マニュアル
18	操作マニュアル	相談問合せ	システム部	健康保険システム操作マニュアル
19	操作マニュアル	レセプト点検	システム部	レセプト点検システム操作マニュアル
20	操作マニュアル	保健	システム部	保健事業アプリケーションマニュアル
21	操作マニュアル	情報系	システム部	情報系アプリケーション操作マニュアル
22	操作マニュアル	コミター	システム部	コミュニケーションツール操作マニュアル
23	操作マニュアル	基盤	システム部	端末等操作マニュアル
24	操作マニュアル	基盤	システム部	プリンターに係るマニュアル
25	操作マニュアル	基盤	システム部	RPA操作マニュアル
26	その他	業務アプリ共通	業務部	記載漏れ記載誤りのある申請書取 扱いの手引き
27	その他	業務アプリ共通	業務部	申請書等管理の手順書
28	その他	共通	業務部	コンタクトシステム操作マニュアル
29	その他	共通	保健部	ドックバリューコンテンツ操作マニュアル