

地方自治体における情報システム(生活保護)の 標準化等に向けた調査研究業務一式 第2回検討会 議事要旨

日 時：令和3年10月20日(水) 9:00～11:50

場 所：オンライン開催

出席者(敬称略)：

(構成員)

武蔵大学社会学部教授 庄司昌彦、地域情報化研究所 代表取締役 後藤省二、神奈川県、横浜市、仙台市、柏市、佐世保市、東大阪市、横須賀市、泉大津市、館山市、町田市、三鷹市、中野区、新宿区

(オブザーバー)

北日本コンピュータサービス株式会社、富士通 Japan 株式会社、株式会社アイネス、株式会社 IJC、総務省、デジタル庁、厚生労働省社会・援護局保護課

(事務局)

デロイトトーマツコンサルティング

【議事次第】

1. 開会

2. 議事

- (1) 「生活保護申請・決定(変更等含む)」事務の標準仕様案について
- (2) 「ケースワーク」事務の標準仕様案について
- (3) 「日常生活支援住居施設の対象者選定のためのシステムに関する調査研究事業」について

3. 閉会

【配布資料】

資料1:「地方自治体における情報システム(生活保護)の標準化等に向けた調査研究」有識者検討会 開催要綱

資料2:「地方自治体における情報システム(生活保護)の標準化等に向けた調査研究」有識者検討会(第2回)の議論の進め方及び主要論点

資料3:業務フロー(たたき台)(第2回検討会用)

資料4:機能要件(たたき台)(第2回検討会用)

資料5:帳票要件(たたき台)(第2回検討会用)

資料6-1:無料低額宿泊所等において日常生活上の支援を受ける必要がある利用者の支援ニーズ評価の実装に関する調査研究事業

資料6-2:ABIT リーフレット

資料7:令和2年度社会福祉推進事業「日常生活支援住居施設の対象者選定のためのシステム

に関する調査研究事業」について

資料8:「日常生活支援住居施設の対象者選定のためのシステムに関する調査研究事業」についての検討事項

【議事概要】

<主な意見交換の概要>

(議事(1)について)

- 生活保護の開始にあたり、現地の調査、調査結果の書類への記載、保護開始の決定伺いの提出、決裁という一連の流れは、各人当たり 100 人以上の担当を持つケースワーカーにとっては多大な負荷となっている。現状、現地での調査結果を事務所に持ち帰り文字起こすという作業を行っているのが大半だと理解しているが、将来的には調査事項を現地で記載する、相談を受けた段階で聞き取りながら入力をする、必要に応じて録画や録音を本人許可のもと行う、査察指導員同行のもと質問を行い、現地で調査結果に相違ないか本人に確認を行い、その場で署名をいただく等の工夫により業務の効率化を図ることも検討していただきたい。
 - 業務標準化を行う際、現在行われている事務を前提にしがちであるが、今回は数年に一度の見直しのタイミングであるため、現在行われている作業自体を見直すことによって現場負荷を軽減することも考慮に入れてほしい。
 - 業務効率化や住民サービス向上を目指すという視点のご意見のとおりであるが、足元での整理については、現段階で取り込みができる点と取り込みが難しい点があると理解している。現段階で取り込みが可能な業務を整理した 1.0 版をまず作成したのち、改版の際に実装の対応可否も考慮しつつ徐々に意見を反映していきたい。
- デジタル化において、マイナンバーの情報連携は重要事項であり、パッケージに組み込むべきだと考えるがいかがか。
 - 第 1 回検討会の中でも触れているが、連携要件はデジタル庁中心に検討が推進されるため、本検討会の対象外としている。ただし現在示している業務フローの中ではシステム間での連携等を想定した連携は表現している。
 - 連携要件はデータ要件とともにデジタル庁で定めることになる。標準仕様の機能要件や帳票要件において連携を予定する機能を明確化し、今後実装可否を調整していく必要がある。標準として連携が考えられる機能であれば、機能要件への追加可否を検討いただきたい。
 - 並行して検討しているため連携要件を明示するのは難しいが、機能要件を検討、議論する中では連携を前提に議論する必要があると理解した。
- 今回の検討範囲を再度伺いたい。あくまで現在実装されている中から標準とするものを決めていく認識であるが、+αの機能についてはいかがか。
 - まずは現状実装されている機能について整理する方針であるが、一部のベンダーや自治体のみ実装している機能も他自治体にとっては現状実装されていないものの今後標準仕様に組み込まれることで効率化に寄与するものも出てくると考えて

いる。現状の機能を整理することが基本ではあるが、個々の自治体から見れば必ずしも現在の機能と変わらないというわけではない。

→どこにも実装されていない機能を今回定義しようとする、時間的な制約から要件を定めることが難しいため、複数自治体にまたがり実装されている機能をベストプラクティスとして取り込む。また、今後標準化してクラウド化されれば、現場の抜本的な業務改善も実現しやすくなると考えている。

→AsIs ベースで検討を行っているが、「ぴったりサービス」との連携等、様々なデジタル三原則を出来る限りやっていくという方向性に意味があると考えている。そのため AsIs にとどまらず、各位がベストプラクティスとして提示する機能についてはできるだけ取り込むように関係府省にお願いしたいと考えている。

- コロナで様々なものが簡素化され、例えば収入申告に必要な給与明細が PDF になっている等社会が変化している中で、行政だけ遅れている感が否めない。マイナンバーやぴったりサービスとの連携も大切だが、世間との乖離を解消できるように検討、議論ができると良い。

- 当自治体ではホームレスや身元を証明できない人も多く、マイナンバーや身元証明資料がない人を保護するケースがあるため、ぴったりサービスの活用等については、慎重に考える必要があると理解している。また、現場でのヒアリングを持ち帰り、再度記録する業務には負荷がある。例えばケアマネージャーが使用しているタブレット端末を生活保護の現場でも活用して、記録できるようになれば良いといった意見もあり、この点も議論できると良い。

→改善する余地があると認識した。生活保護の事務処理システムに一体で全て取り込まなくても、外部の機能でプレ処理を行い、データのやり取りができるようにすることも考慮すべきだと考える。これらは事務処理システムのコアな部分ではなくても重要な部分であるため、とりまとめの最後の段階で振り返ってほしい。改善にあたっては、現行の生活保護の法令等を大きく変えなくても良い範囲であると考えている。一方、制度の変更は大変であり、今回の検討会では現行の法令の枠組みを前提に改善できること、共通化できることを考えていくことと認識している。

→今後共通機能側でもタブレットの活用等を議論していく。各自治体からご意見をいただきながら検討し、消化できない部分は次の改版に申し送りながら進めていきたい。

→タブレットの件だが、令和 3 年度からデジタル化試行事業として補助を実施しており、自治体の取組の中で参考になるものがあれば、今後のバージョンアップの中で取り込みたい。

→全体の議論として考慮することは難しいが、要望に応えられる拡張性を持たせていくことは本検討会の狙いでもある。今後のタブレット活用を見据えて、機能要件としてタブレットからの入力を可能にするような機能の拡張性を持たせることといった要件を示し、将来の取り込みが柔軟にできるようにしていくことも考えられるかもしれない。

(議事(2)について)

- 資料 2、P.7 初回訪問(面談内容の実態調査)予定登録機能について、保護申請書を受

理後の初回訪問の日程を登録・管理できることが自治体の実務上、どのような効果が見込めるのか不明という意見を受領しており、効果が見込めない場合は不要な機能・業務として削除するが良いか。

→新規案件は月に1回程度のため、予定登録機能までは必要ないと考えている。いつ訪問したかを記録できればよい。

→不要であると考えている。

→初回訪問に限定した機能は不要である。一方、地域訪問の管理方法がケースワーカーによって異なるため、訪問管理機能は必要であり、初回訪問と同一のツールを使用するのであれば機能としては欲しい。

→入院してからの保護開始や、住所不定の方の保護が多いため、初回訪問の日付登録管理は特に必要ない。通常訪問の場合は生活保護システム外で管理しているためこの機能は使用しない。

→初回訪問の登録機能は必要だと考えている。理由としては新規の被保護者の初回訪問は7日以内に行う必要があり進行管理で必要なためである。初回訪問に限らず進行管理をするうえで、訪問管理機能は必要だと考えている。

→初回訪問という観点では不要だが、訪問管理機能は必要ということで理解した。

→各ケースワーカーが計画をたてて遂行することと、上司がそれを見て管理することも大切である。予定が縛られることで困るという意見もあるが管理を実行すべきである。

→初回に限定した機能はいらないということでよい。

→初回に限定する必要はない一方、訪問管理を行うことは重要だと理解した。これは、第三回の訪問管理の事務の中で付議する予定であり、本日頂いた意見も踏まえて整理を図っていく。

→事業者からは特に意見はない、初回にこだわる必要はないと考える。

- 資料 2、P.8 保護費の自動計算機能について、事前意見照会の結果を踏まえ、保護費の計算機能について P.9 のとおり実装必須、オプションの機能を整理するが良いか。

→全てどこかで実装しているシステムか。

→いずれかの自治体ではすでに実装されている機能である。

→自治体の規模によっては(小規模自治体で)システム外での手計算でも対応可能と想定される機能については、オプション機能として整理されている理解で良いか。当市の事情で申し上げれば、事務規模を踏まえると、自動計算機能は必須となることが望ましいと考える。

→一部自治体のみで必要とされる機能も実装必須とした場合、機能要件の増加に伴い、システム自体の価格が上がることを懸念している。そのため、どこまでの計算機能を必須とすべきかというご意見を各自治体からは頂きたい。

→機能要件 No.25、31、32、38 については必須としても良いのではないかと。

→事務処理に必要な機能であれば外すべきであるが、手入力による計算機能も盛り込んでいただきたい。

→自動計算機能は外せないが計算方法のチェック機能は入っていると有難い。計算根拠をケースワーカーに求められることがあるため、計算過程が表示されるとよい。

→計算のロジックを確認できる機能の方がよいという意見だと理解した。

→金額の算定プロセスの可視性について実態を伺いたい。

→現状の実装では計算後の金額が表示されるのみで、計算の過程は分からない。

→今回オプションとなっている機能は当市からの要望が多い。ケースワーカーが600人在籍し、手計算でのミスを防ぐためにも自動計算が必要である。人数が少ないところでも効率化はできるとは思うが、費用のことを考えるとオプションでもいい。当市では別紙で保護費算出の根拠を説明できるようにしている。

→当市で導入しているシステムでは保護費計算過程が見えるようにしている。月の途中で入院や退院をした際にボタン一つで表示できる。何かしら特異な項目によりシステム計算間違いが発生した場合、手修正をすることもある。計算過程がみえないと検証もできないため、システムで計算しつつ修正が行えるようにした方が良く考える。

→各自自治体で対応状況が違うということが分かった。機能として説明可能なように「計算過程を表示できること」を実装することで解消できるのではないかと考えているがベンダーの意見を伺いたい。

→計算根拠が表示できるという点についてどこまで詳細に表示するのが問題である。技術的には可能だがどこまで表示するのが難しいと考える。

→同様の考えである。曖昧な表現で計算式を出すと全ての自治体を網羅した計算式の表示は難しいのではないかと懸念している。一方、最低限標準化としてここまでの計算を表示すると定めれば、自治体ごとで差異が出てこないと考える。

→弊社のシステムでは計算過程を画面に表示して必要に応じてエクセルに出力する機能を実装している。計算根拠について実装する側としてはある程度明確な指針があると嬉しい。

→AsIs と ToBe を考慮した検討が必要になる。

→資料に記載の 41 機能について、システムによる計算が基本だと思うが手計算の入力もあったほうが良いと考える。

→手計算については No.37 にあたると認識している。基本的には全て自動計算だが、何かしらの事情で端数計算が必要になった場合に金額を調整している。

→生活保護の計算は規定されている認識だが、ベンダーが気にしている詳細な計算とはどのような点についてか。

→全国的な日割り計算は非常にシンプルな計算式でできるが、問題は一部の団体で行う特殊な日割りについて計算式で示しづらいことだ。先ほど発言があった市では一般的な実日数で行っている。そうでない場合は数値を丸める部分があるため、計算式を出しにくいと考えている。

→月の日数が各月によって異なるため日割りをを行う際に、分母と分子が異なる状態で計算されることがあり、修正が必要となる。また、個人単位での日割りが必要になる場合は最後の 1 円をどのように計算するか各事例を参考に調整する必要がある、表に出せない。また、月に複数回の日割りが発生する場合、計算式を示すことは特に難しい。

→表に出せないというわけではなく、表現がしにくいということで理解した。被保護者の中には 1 円単位で計算を気に掛ける方もいる中ケースワーカーが説明を行う必要がある。今まではケースワーカーが説明のために電卓をたたきながら数字をすり合わせる作業をしているケースもあったと考えるため、今後は計算式が難しく

とも、表示ができる仕様にしていきたい。

→持ち帰り確認を行う。

- 資料 2、P.10 課税調査について、課税調査をシステム化していない自治体もあるが、業務負荷軽減の観点から標準仕様とする。ただし、機能要件の要件種別についてはオプションとして位置づけることでどうかと考えるが、この点についてご意見いただきたい。

→当市では現状エクセルでの作業のため、当機能を利用したいが、必須とすべきか判断しかねる。

→当市では 10 年前までは外付けのシステムで行っていたが 6 年前に機能として実装した。標準仕様に組み込んでいただけると助かる。データ連携を考慮する際もここを踏まえて検討してほしい。

→当市ではシステム外で現在対応しているが、標準化されて実装されれば利用したい。独自開発またはオプションで購入可能な選択肢となってしまう場合は、自治体の財務当局から不要ではないかと言われてしまうため必須としてほしい。課税調査は生活保護の中核業務になりつつあるので、検討いただきたい。

→当市ではシステム外で対応しているが、労力が高いため標準機能であると有難い。

→当区としても現在エクセルデータの読み込み作業に労力を費やしているため実装をお願いしたい。予算当局から指摘があるというものもそのとおりである。

→実装していれば自治体側で使用するかを定めることができると考えている。群部だけを所管しているが、住基ネットを直接さわれないため不要な機能もあるが、実装すべきであると考えている。逆に実装が難しいという意見もあったということだが、実装できない物理的な理由があれば教えてほしい。

→都道府県だと難しいのではないかという意見がベンダーからあったが、都道府県からも実装すべきという意見があったためベンダーの意見をいただきたい。

→本来収入申告が漏れていた事項を課税調査で把握するために実装は必須としても良いと考える。住基と連動していない、課税申告によって手間がかかるという時期もあったと認識しているが、生活保護を含む様々な制度運用の基礎として、今後は個人番号も含めて正確に管理すべきものと理解している。

→弊社の P K G では現在機能を実装していない。ただ、カスタマイズで導入しているところもある。年に 1 回の作業で必要になるものの、負荷の高い業務だと認識しているため、特段オプションにする必要はないと考えている。

→弊社では複数の自治体に機能を提供しているが論点は市民税課との連携機能であるとする。市内からの申請であれば自治体の市民税課との連携が必要になる。未申告でも個別対応が必要である。また、昨年 1 年間で 1 度でも生活保護を受給した方が対象になるので基本的には市内からの申請になるが、市外だと番号連携が必要になる。一年間の集計作業は必須だが税関連との連携部分はオプションかと考えている。

→弊社も課税情報の連携の可否がポイントだと考えている。課税情報の受け皿は標準機能で良いが、出力側(税側)のシステムとの調整が難しいと考えている。現在、カスタマイズにはなるが機能を提供している。

→各自治体のインターフェースや連携要件が標準機能として定義できればよいが、揃わなかった場合にカスタマイズできないのが標準仕様ということなので、どこま

で定義できるかによると考えている。担当の郡部からの連携となると自治体間の連携やマイナンバー連携が必要であるため、このあたりの整理は必要である。課税調査は必要だが、機能としてどうかというところである。

→追加すべき機能のうち現時点までに何かしらの理由で連携がされていなかった機能については、政策的に機能を整理したうえで必須としていただきたい。その上で、必須化の範囲については機能の細かい点で議論が必要であり、内部の情報は必須、外部（住登外等）はオプション等の整理をしてほしい。入力側が整備されている一方、出力側は整備されていないという話については、まさにデジタル庁で検討すべき点なので生活保護で欲しい情報は、税側と交渉して標準仕様に入れる等の働きかけが必要になると理解した。

→情報の質を保つ必要があると考えている。生活保護で不必要な情報を取り入れた場合、情報が多くて見づらいため、ケースワーカーが混乱して作業がむしろ遅延する等の可能性もある。

→今後ガバメントクラウドに移行して情報が連携できる想定のもと、今回の機能を検討した。デジタル庁からも話があったが税側の調整もぜひお願いしたい。本検討会においては連携を前提として必須機能とする方向で調整を行ってもよいか。

→デジタル庁やベンダーとの調整も必要になるため、いただいた意見を踏まえフラットに検討させていただく。

- 資料 2、P.11 要(被)保護者から提出いただく帳票の氏名、住所の印字について、システム帳票とするが住所の印字まで不可としなくても良いのでは無いかという意見もあり(字を書くのが不自由な方もいるため、住民、職員双方の負荷が高まる恐れがあるという意見)、自署を必須として住所の印字はシステム上選択できるようにすることで良いか。

→当市ではシステム外帳票で白紙の様式を出している。住所や名前を印字する場合は個人情報となり、事務所外で渡す際の個人情報流出につながることを懸念している。出力の時点では情報を持たせない、場合によっては住所自体必要なのかということも含めて検討した方がよいと考えている。

→初回の申請のタイミングと継続や変更の申請等で住所の必要性が変わってくる。継続中のものであれば、再度スキャンや AI-OCR 化等にて対応できると考えているため、継続の場合は個人が特定できれば住所は必ずしも必要ないと考えている。

→生活保護システムにどの住所を登録しているか意見を聞きたい。当市は住所不定者を保護して公園の住所も含めて登録しており、保護決定後の通知書配布先の施設等、複数の住所を持っている必要がある。住所の概念自体は様々である。

→実態として住所不定の場合は、区役所の住所とし、その後無料定額宿泊施設等に住所を移すケースもある。ケースワーカーが印字有無選択できるのであれば、字を書くことが不自由な方にも有難いはずだ。逆に持ち出して紛失した際のリスクがあるため、現時点でも封筒を開けにくくする等の対策を講じているが印字を選択できる形が良いと考える。

→資料記載のとおり、名前を自署とし、住所の印字については選択可能とする方向で問題ないと理解した。

(議事(3)について)