

事業概略書

生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する調査研究事業

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所（報告書 A 4 版 5 4 頁）

事業目的

生活福祉資金貸付事業における利用者の利便性の向上や実施主体である社会福祉協議会の事務負担の軽減等の観点から、オンライン申請のために必要なシステム構築に向けた調査研究を行う。

事業概要

生活福祉資金貸付事業のうち、本則を対象に、特に申請件数の多い生活支援費、緊急小口資金の貸付業務について、オンライン業務になじむ業務となじまない業務の整理や、オンライン化した場合の支援スキームの検討、マイナンバー活用を含めたシステム導入に向けた課題整理等を行った。

調査検討の具体的方法は以下のとおり。

1. 現行業務フローの把握

(1) 現行業務概要に関するヒアリング

現行業務フローの概要および現行システムの概要、現状の課題を明らかにするために、全国社会福祉協議会ならびに5地域における都道府県社会福祉協議会・市区町村社会福祉協議会に対してヒアリングを実施した。5地域については、全社協へのヒアリング結果を踏まえ、下記の3点の基準に従って著しく偏りが出ないように選定した。また、対象地域の都道府県社協に対し、それぞれの都道府県下の市区町村社協を1団体選定するよう依頼して選出した。

(2) 現行業務に関するアンケート調査

(1)で実施したヒアリングの結果を踏まえ、現行業務の各タスクにおける具体的な実施方法やデジタル活用状況、負担感等の課題認識について定量的に把握するため、全ての都道府県社協を対象としたアンケート調査を実施した。

2. 今後に向けた課題整理

1. で実施した調査結果ならびに検討委員会における議論を踏まえ、貸付制度の現状の課題・ニーズを整理したうえで、求められるオンライン化・デジタル活用の方向性を検討し、将来的な実現イメージを導出した。

また、導出した実現イメージに対し、特に現行の法制度（マイナンバー法ならびに住居基本台帳法）に基づく実現範囲と制約事項について整理のうえで、次年度以降に検討すべき事項を整理した。

3. 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」の開催

アンケート設計、また調査結果分析及び施策方向性の検討において多角的な見地から必要な知見の提供を受けるために、有識者や社協等現場関係者による「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」を組成し、各回において進捗報告および意見照会を諮った。

<「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」委員一覧(敬称略)>

	氏名	所属等
座長	新保 美香	明治学院大学 社会学部 社会学部社会福祉学科 教授
	川島 宏一	筑波大学 システム情報系 社会工学域 教授
	伊藤 浩司	全国社会福祉協議会 地域福祉部 生活福祉資金貸付事業支援室 室長
	清水 定之	栃木県社会福祉協議会 生活支援部 福祉資金課 課長補佐
	與儀 あき	沖縄県社会福祉協議会 民生部 副部長

調査研究の過程

1. 現行業務フローの把握

(1) 現行業務概要に関するヒアリング

全国社会福祉協議会、ならびに5地域の都道府県社会福祉協議会・市区町村社会福祉協議会にヒアリングを実施した。ヒアリング実施した対象は下記の通り。

<ヒアリング対象一覧>

地域	団体名(都道府県社協)	団体名(市区町村社協)	実施日
-	全国社会福祉協議会		2022年7月25日
千葉県	千葉県社会福祉協議会	-	2022年8月19日
香川県	香川県社会福祉協議会	さぬき市社会福祉協議会	2022年8月30日
鳥取県	鳥取県社会福祉協議会	鳥取市社会福祉協議会	2022年9月5日
沖縄県	沖縄県社会福祉協議会	那覇市社会福祉協議会	2022年9月8-9日
大阪府	大阪府社会福祉協議会	堺市社会福祉協議会	2022年9月15日

(2) 現行業務に関するアンケート調査

アンケート調査票案を事前に検討会委員に回覧し、調査項目等へ委員の意見を反映した。

アンケート調査は、全ての都道府県社協を対象に、郵送調査にて実施した。調査期間は2022年11月17日から12月15日の間で、47件に配布し、45件の回答を得た。なお、アンケート調査対象に対し、任意で現行業務で使用している帳票等の提供を求めることで、貸付業務にて使用する情報の種類等を整理した。

2. 今後に向けた課題整理

1. で実施した調査結果ならびに検討委員会における議論を踏まえ、将来的な実現イメージならびに今後検討すべき事項を整理した。また、課題整理に先立ち、バックヤード連携可能な範囲を整理するため、現行の法制度を対象とした調査と、デジタル庁へのヒアリングを実施した。

3. 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」の開催

全2回の検討会を開催し、各回において進捗報告および委員による議論を行った。

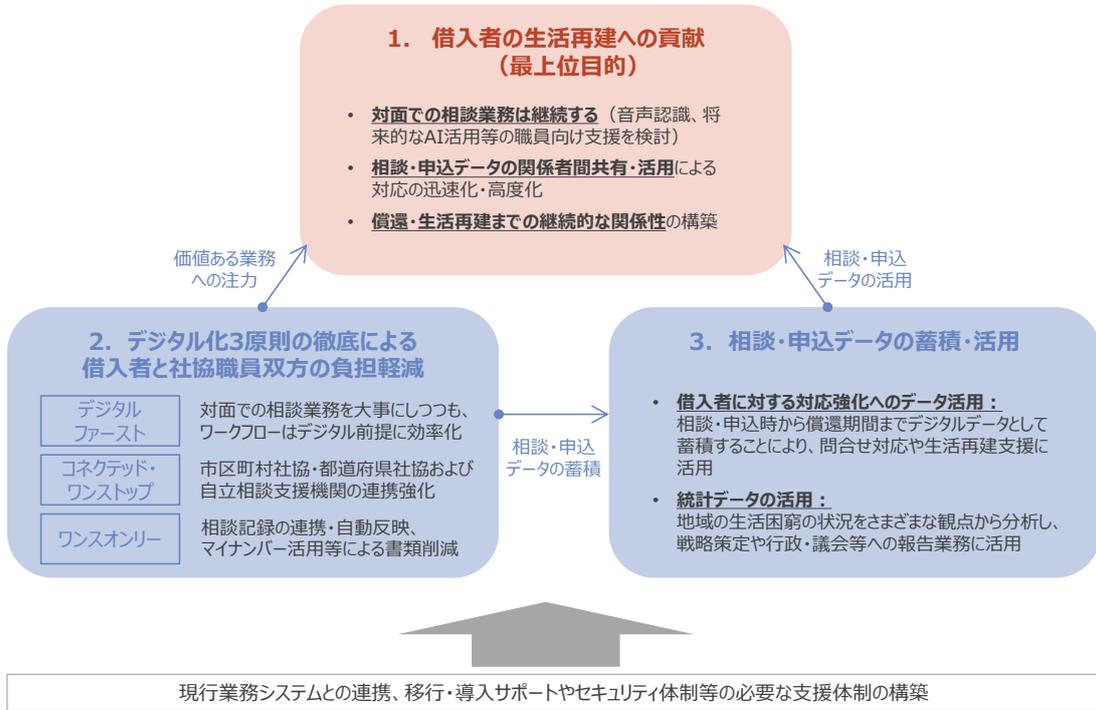
<「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」開催実績>

名称	実施日	議題
第1回検討会	2022年 9月22日	<ul style="list-style-type: none"> 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する調査研究事業」の実施状況について(ヒアリング結果、アンケート設計等) ディスカッション 今後の進め方について
第2回検討会	2023年 2月24日	<ul style="list-style-type: none"> 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する調査研究事業」の実施状況について(アンケート結果、課題・ニーズ整理及びデジタル化範囲検討の結果等) マイナンバー制度について ディスカッション 今後の進め方について

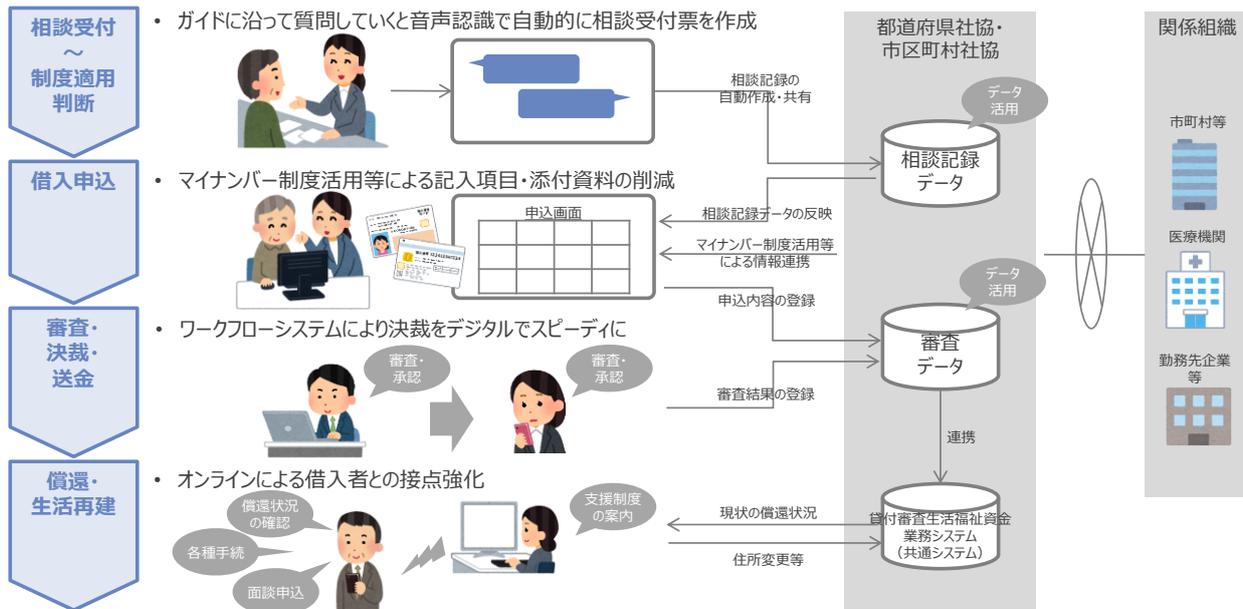
事業結果

1. オンライン活用・デジタル化によって目指す方向性と実現イメージ

現行業務フローの分析結果、アンケートにて可視化された現場ニーズ、ならびに検討会で議論された結果を受け、生活福祉貸付業務におけるオンライン化・デジタル活用で目指す方向性については、下記の3点を重視して推進していくべきと結論付けた。



上記の方向性に基づき、相談受付から償還・生活再建までの一連の流れについてデジタル化の実現イメージを表すと、下図のような形となる。



2. 今後の検討にむけて

今回の調査では、オンライン化・デジタル活用の方向性について検討してきたが、その前提となる制度全体のアウトカムの考え方や、業務標準化等についての整理の必要性が明らかになった。

次年度以降に検討を要する事項として、下記が挙げられる。

(1) 制度見直しならびに業務標準化に向けた検討

デジタル導入の前提として、本制度の価値の源泉である相談対応業務の品質担保に向け、項目の固定による形骸化および柔軟性の低下に気を付けつつも標準化を進める必要がある。また、審査基準の標準化は、ワンスオンリー実現のための提出書類削減検討の前提としても不可欠である。

また、上記標準化と関連し、市区町村社協と都道府県社協それぞれの役割と責任を明確化したうえで、審査プロセスに係るワークフローの効率化を図ることが求められる。

(2) システム構想検討

今回の調査では、デジタル活用によって目指す将来的な実現イメージまでは提示したが、これを実現するにあたってどのようなシステム構成とするかなど、現行業務システムとの連携方法、マイナンバー制度における情報提供ネットワークシステムとの連携方法、ならびに構築・運用に係る費用を含めて具体化していく必要がある。

(3) 全国展開に向けた工程表検討

アンケートでは、デジタル導入にあたり情報提供や研修、操作レクチャー、サポート等を求める声が多く聞かれた。また検討会でも、「しっかりと移行コストをかけ、手厚いサポートを敷き、その移行にかかわる心理的不安、時間的コストを現場からは徹底的に排除してほしい」との指摘がある。現行業務からの円滑な移行に向け、必要なサポートの範囲を洗い出し、どのような体制、スケジュールで進めれば現場への負担を少なくし、円滑な業務移行を実現できるか、慎重に検討する必要がある。

同様に、アンケートではマイナンバー取扱いに対する不安の声が数多く挙げられたこと、また、検討会でもプライバシーインパクトアセスメント(PIA)の対応について十分なサポートが必要との指摘があったことを踏まえ、マイナンバー導入に関しても、必要な情報提供や研修、サポート等を検討する必要がある。

上記を踏まえ、デジタル活用を推進していくために必要な取組みについて、具体的なスケジュールを明らかにし、工程表に落とし込む必要がある。

現状の業務がほぼ紙を中心とした運用である点、特に借入者との接点を中心にデジタル活用に対する忌避感、抵抗感もある点を鑑み、(1)に示すような十分なサポート体制に加え、一部地域での試験的な導入による効果の可視化等も視野に入れ、段階的なステップを踏んだ着実な推進が求められると考える。

事業実施機関

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA 共済ビル9階・10階

03-3221-7011 (代表)