

令和4年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業

**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**

令和5年3月

株式会社 NTT データ経営研究所

目次

1. 背景及び目的	4
1.1. 背景	4
1.2. 目的	4
2. 調査方法	5
2.1. 現行業務フローの把握	5
(1) 検討範囲の選定	5
(2) 現行業務概要に関するヒアリング	9
(3) 現行業務に関するアンケート調査	10
2.2. 今後に向けた課題整理	11
(1) オンライン化・デジタル活用の方向性検討	11
(2) 実現性と制約事項の検討	12
(3) 今後の検討方向性の整理	12
2.3. 検討委員会の開催.....	12
3. 調査結果	13
3.1. 貸付制度における現状と課題	13
(1) 現行業務フロー	13
(2) プロセス毎の現状と課題.....	15
(3) データ管理・活用に関する現状と課題	31
3.2. オンライン化・デジタル活用の方向性検討	32
(1) 現行業務の課題ならびにデジタル活用ニーズの総括.....	32
(2) デジタル活用によって目指す方向性の検討	39
(3) 将来的な実現イメージ	40
3.3. マイナンバー法ならびに住民基本台帳法を踏まえた実現性と制約事項	45
(1) マイナンバー法ならびに住民基本台帳法における社会福祉法人関係の規定	45
(2) 情報連携による削減可能範囲.....	45
4. 今後の検討方向性	52
4.1. 制度見直しならびに業務標準化に向けた検討	52
(1) 相談業務・審査業務の標準化.....	52
(2) ワークフローの標準化・効率化	52
4.2. システム構想検討	52
4.3. 全国展開に向けた工程表検討	53
(1) デジタル活用に向けたサポート体制の検討.....	53
(2) 全国展開に向けた工程表検討	54

図表一覧

図表 2-1 行政手続・民間取引 IT 化にあたっての 3 原則	5
図表 2-2 サービス設計 12 か条	6
図表 2-3 生活福祉資金貸付条件等一覧	7
図表 2-4 ヒアリング対象一覧	10
図表 2-5 主なヒアリング事項	10
図表 2-6 アンケート調査項目	11
図表 2-7 「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）	12
図表 2-8 「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」の実施概要	12
図表 3-1 生活支援費（本則）の貸付業務における現行業務フロー	14
図表 3-2 緊急小口資金（本則）の貸付業務における現行業務フロー	15
図表 3-3 相談受付～制度適用判断プロセスにおける作業内容詳細	16
図表 3-4 相談内容等の共有における課題	17
図表 3-5 相談内容等の記録・管理手段	18
図表 3-6 相談受付票の項目	19
図表 3-7 相談内容等の共有方法	19
図表 3-8 市区町村社協からの共有において詳細化・充実化してほしい内容（自由記述）	20
図表 3-9 借入申込プロセスにおける作業内容詳細	22
図表 3-10 申込書提出前における市区町村社協からの問合せ内容	23
図表 3-11 借入申込書及び添付書類の受領手段	24
図表 3-12 審査・決裁・送金プロセスにおける作業内容詳細	25
図表 3-13 審査・決裁の手段	27
図表 3-14 帳票の保存・管理の方法	27
図表 3-15 審査・決裁段階における業務上の課題等（自由記述）	28
図表 3-16 結果通知、送金段階における業務上の課題等（自由記述）	29
図表 3-17 市区町村社協からの共有において詳細化・充実化してほしい内容（抜粋再掲）	30
図表 3-18 現行業務における主な課題（まとめ）	32
図表 3-19 今後強化したい課題ならびにデジタル活用への期待	33
図表 3-20 マイナンバー及びマイナポータルの活用への期待	33
図表 3-21 ご意見・ご要望ならびにデジタル化には適さない業務等（自由記述）	34
図表 3-22 デジタル活用によって目指す方向性（案）	39
図表 3-23 将来的な実現イメージ（全体像）	40
図表 3-24 将来的な実現イメージ（相談対応の高度化・リアルタイム共有）	41
図表 3-25 将来的な実現イメージ（申込手続の利便性向上）	42
図表 3-26 将来的な実現イメージ（ワークフロー電子化）	43
図表 3-27 将来的な実現イメージ（借入者との中長期的な接点強化）	44
図表 3-28 マイナンバー法ならびに住民基本台帳法における社会福祉法人関係の規定	45
図表 3-29 申込書記入項目削減の見込み（借受人自身に関する情報）	46
図表 3-30 申込書記入項目削減の見込み（借受人の世帯構成員に関する情報）	46
図表 3-31 添付書類削減の見込み（本人確認関連）	48
図表 3-32 添付書類削減の見込み（本人及び世帯構成員の収入に関するもの）	48

図表 3-33 添付書類削減の見込み（就労、財産、健康等の状況を示すもの）	49
図表 3-34 添付書類削減の見込み（借入申込の理由を示すもの）	50
図表 3-35 公金受取口座登録制度	51
図表 4-1 マイナンバー制度における情報連携のシステム概要	53
図表 4-2 個人情報の安全管理措置の状況	54

1. 背景及び目的

1.1. 背景

生活福祉基金貸付制度（以下「貸付制度」という）は、低所得世帯等を対象に資金の貸し付けと必要な相談支援を行うことにより、経済的自立及び生活意欲の助長促進並びに在宅福祉及び社会参加の促進を図り、安定した生活を送れるようにすることを目的としている。社会福祉協議会（社協）がその窓口を担っており、平時から生活困窮者への相談支援等の業務を担う等、地域福祉の主要な担い手となっている。

新型コロナウイルス感染症拡大に際し、貸付制度を活用し、特例措置としてコロナの影響によって収入が減少した世帯を対象に、貸付業務が実施された。この申込業務は紙ベースで実施されており、事務の煩雑さにより、社協事務負担のみならず、利用者の利便性にも課題があることが浮き彫りになった。デジタル化社会において、申込業務のオンライン化は急務と言える。

他方、社協は利用者に寄り添いながら、資金支援を行う本来の役割がある。デジタルデバイドを考慮するとオンライン化により寄り添う支援が難しくなるなど、本来の役割に相反する場合もあると想定される。

今後はマイナンバー活用も期待されているなかで、社協の本来業務の在り方も踏まえた貸付制度オンライン化に向けた検討が急務となっている。

1.2. 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、オンライン申込のために必要なシステム構築に向けた調査研究を行う。

2. 調査方法

2.1. 現行業務フローの把握

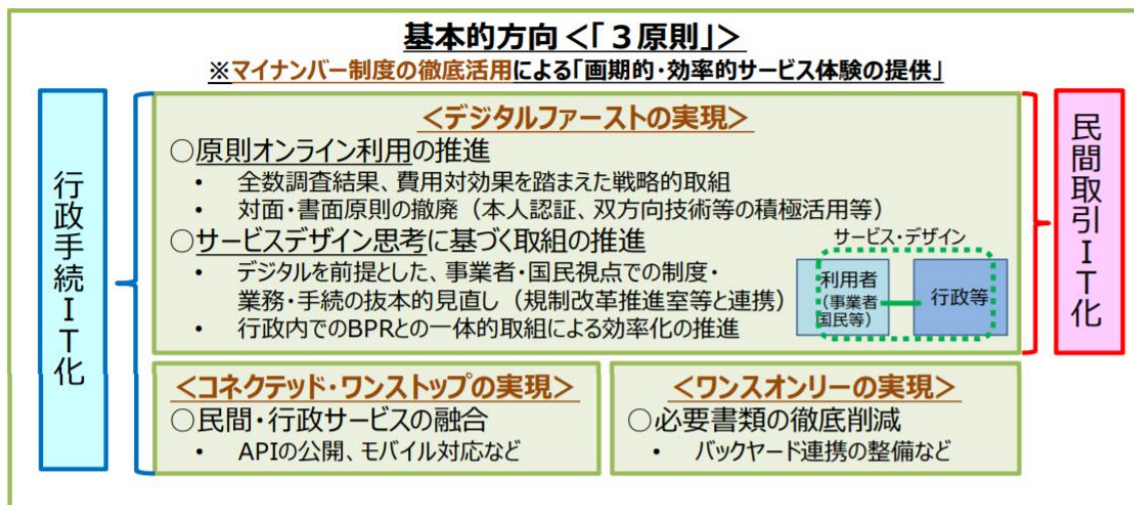
(1) 検討範囲の選定

1) 「オンライン化」で目指す方向性

政府及び各省庁では、2017年5月に策定された「デジタル・ガバメント推進方針」¹に基づき、「デジタル・ガバメント実行計画」ならびに各府省の中長期計画を策定し、データ利活用、デジタル・ガバメント実現に向け改革を推進してきた。2020年以降は、新型コロナウイルス感染症への対応で明らかになった課題等を踏まえ、デジタル社会の目指すビジョンとして「デジタルの活用により、一人一人のニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会 ～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」と掲げ、2021年9月に創設されたデジタル庁を司令塔として国、地方公共団体、事業者の連携・協力による社会全体のデジタル化を推進している。

「デジタル・ガバメント推進方針」（2017）の別紙として示された「規制制度改革との連携による行政手続・民間取引IT化に向けたアクションプラン（通称：デジタルファースト・アクションプラン）」では、基本的な考え方として「デジタル・ファースト原則」「コネクテッド・ワンストップ原則」「ワンスオンリー原則」の3原則に基づいて推進を図ることを示した。また、このような原則の実現を目指すにあたっては、特に、マイナンバー制度を活用することを積極的に検討のうえ、「本人・事業者の確認」及び「異なる機関間でのデータ連携」の2つの観点を踏まえて必要な制度課題や検討課題等に取組むものとしている（図表2-1）。

図表 2-1 行政手続・民間取引IT化にあたっての3原則

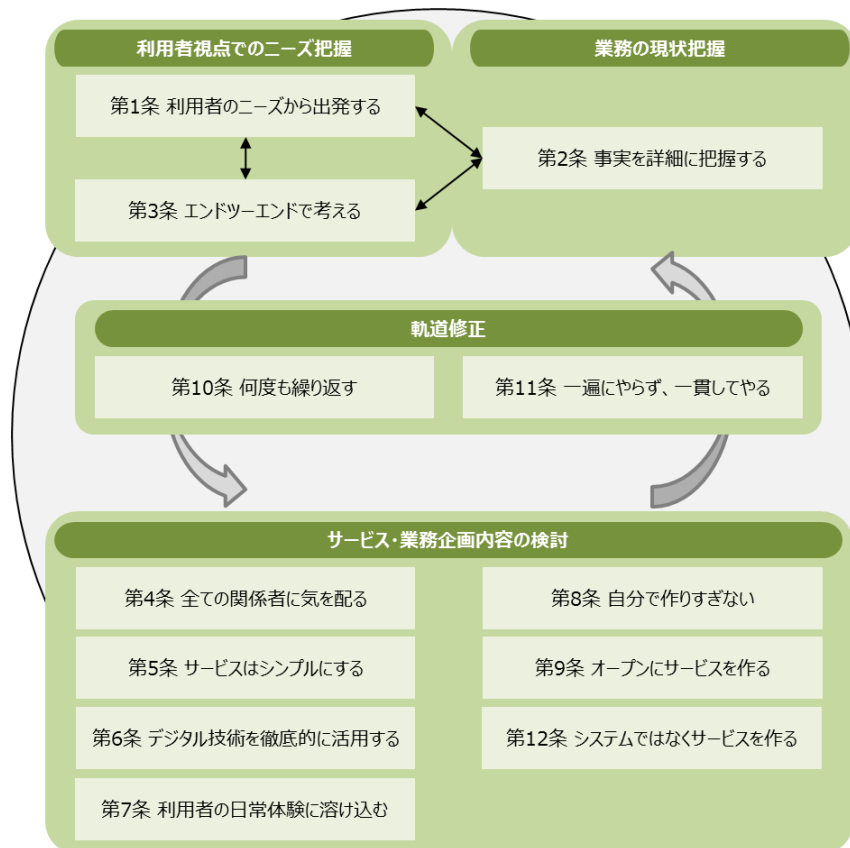


出所：「規制制度改革との連携による行政手続・民間取引IT化に向けたアクションプラン」（2017）

¹ 「デジタル・ガバメント推進方針」（IT 総合戦略本部 官民データ活用推進戦略会議、2017.5.30）
（<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/pdf/20170530/suisinhosin.pdf>）

また、「デジタル・ガバメント実行計画」では、プロジェクトを成功させるための「サービス設計 12 か条」（図表 2-2）を示しており、なかでも検討の出発点として「利用者視点のニーズ把握」を挙げ、業務の現状を詳細に把握したうえで、利用者が何に困っているのかしっかり見極めて目標設定することが重要としている。

図表 2-2 サービス設計 12 か条



出所：「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン 実践ガイドブック」（2021）²

上記のデジタル・ガバメント実現に向けた取組方針を踏まえ、本調査検討にあたっては、まずは業務の現状を詳細に把握し、借入者、都道府県社会福祉協議会（以下「都道府県社協」という）、市区町村社会福祉協議会（以下「市区町村社協」という）、ならびに連携先の自立相談支援機関等といった各ステークホルダーの課題認識・ニーズをつかむことを重視した。そのうえで、デジタル化によって目指す解決の方向性については、「デジタル・ファースト原則」「コネクテッド・ワンストップ原則」「ワンスオンリー原則」の3原則を前提としつつ、貸付制度が生活困窮者に寄り添って支援を行うものであるとの特性を鑑み、単純にオンライン申込の導入可否を検討するのではなく、真に生活困窮者支援に資するデジタル活用を目指し、内部事務の効率化を含めて幅広く検討していくこととする。

² 「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン 実践ガイドブック」（内閣官房 情報通信技術(IT)総合戦略室、2021.3.30）
https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/jissen-guide_ikkatsu_20210330.pdf

2) 検討対象業務の選定

貸付制度で扱う資金（新型コロナウイルス感染症の特例貸付ではなく、本則における資金）の種類を図表 2-3 に示す。資金の種類により、貸付限度額や償還期限等が異なり、また審査の観点や基準等も異なるが、本調査検討においては、主に、総合支援資金の「生活支援費」ならびに福祉資金の「緊急小口資金」の 2 種類について現状調査を実施した。

この 2 種類の資金を対象とした理由は 2 点ある。1 点目は、比較的申込件数が多く、また申込までの過程において民生委員との面談等のプロセスを必須としないなど初期的にオンライン化範囲を検討するのに適しているという点である。この 2 種類の資金における実現可能性をまずは優先的に検討し、徐々に複雑な審査プロセスを要する資金に拡大していくことが、円滑なデジタル化推進につながると想定される。

2 点目は、この 2 種類の資金は、新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、特例措置として対象者の拡大と要件の緩和のうえで貸付を実施した資金という点である。特に、緊急小口資金における特例貸付では、秋田県、和歌山県、香川県、鳥取県、宮崎県の各社会福祉協議会で試験的にオンライン申込が行われた。今回の調査の主な対象は、この特例貸付ではなく本則における貸付ではあるが、特例貸付におけるオンライン申込試験運用の成果と課題を振り返ることにより、本則におけるオンライン化検討の参考とすることが期待できる。

図表 2-3 生活福祉資金貸付条件等一覧

資金の種類		貸付限度額	措置期間	償還期限	
総合支援資金	生活支援費	生活再建までの間に必要な生活費用 (二人以上) 月 20 万円以内 (単身) 月 15 万円以内 ・貸付期間: 原則 3 月 (最長 12 月)	最終貸付日から 6 月以内	据置期間経過後 10 年以内	
	住宅入居費	敷金、礼金等住宅の賃貸契約を結ぶために必要な費用	40 万円以内	貸付けの日から 6 月以内	
	一時生活再建費	生活を再建するために一時的に必要なかつ日常生活費で賄うことが困難である費用 就職・転職を前提とした技能習得に要する経費 滞納している公共料金等の立て替え費用 債務整理をするために必要な経費等	60 万円以内		
福祉資金	福祉費	生業を営むために必要な経費 技能習得に必要な経費及びその期間中の生計を維持するために必要	580 万円以内 ※資金の用途に応じて 上限目安額を設定	貸付けの日から 6 月以内	措置期間経過後 20 年以内

資金の種類		貸付限度額	措置期間	償還期限	
金		な経費 住宅の増改築、補修等及び公営住宅の譲り受けに必要な経費 福祉用具等の購入に必要な経費 障害者用の自動車の購入に必要な経費 中国残留邦人等に係る国民年金保険料の追納に必要な経費 負傷又は疾病の療養に必要な経費及びその療養期間中の生計を維持するために必要な経費 介護サービス、障害者サービス等を受けるのに必要な経費及びその期間中の生計を維持するために必要な経費 災害を受けたことにより臨時に必要な経費 冠婚葬祭に必要な経費 住居の移転等、給排水設備等の設置に必要な経費 就職、技能習得等の支度に必要な経費 その他日常生活上一時的に必要な経費			
	緊急小口資金	緊急かつ一時的に生計の維持が困難となった場合に貸し付ける少額の費用	10万円以内	貸付けの日から2月以内	措置期間経過後12月以内
教育支援資金	教育支援費	低所得世帯に属する者が高等学校、大学又は高等専門学校に修学するために必要な経費	<高校> 月3.5万円以内 <高専> 月6万円以内 <短大> 月6万円以内 <大学> 月6.5万円以内 ※特に必要と認める場合は各上限額の1.5倍まで貸付可能	卒業後6月以内	措置期間経過後20年以内
	就学支度費	低所得世帯に属する者が高等学校、大学又は高等専門学校への入学に際し必要な経費	50万円以内		
不動産担保型	不動産担保型生活資金	低所得の高齢者世帯に対し、一定の居住用不動産を担保として生活資金を貸し付ける資金	土地の評価額の70%程度 月30万円以内 貸付期間 借受人の死亡時までの期間又は貸付元利金	契約終了後3月以内	措置期間終了時

資金の種類		貸付限度額	措置期間	償還期限
生活資金				
	要保護世帯向け不動産担保型生活資金	要保護の高齢者世帯に対し、一定の住居用不動産を担保として生活資金を貸し付ける資金	土地及び建物の評価額の70%程度（集合住宅の場合50%）生活扶助額の1.5倍以内 貸付期間 借受人の死亡時までの期間又は貸付元利金が貸付限度額に達するまでの期間	

また、今回の調査検討においては、貸付事業の一連の業務のうち、相談対応から貸付決定して送金を完了するまでの業務を主な調査対象として設定した。償還業務、異動・免除等の業務においてもオンライン化・デジタル活用の可能性はあると思われるが、これらの業務に関する課題やデジタル活用ニーズについては、貸付業務を対象とした調査のなかで明らかになったものについて副次的にとりまとめることとした。

(2) 現行業務概要に関するヒアリング

総合支援資金の「生活支援費」ならびに福祉資金の「緊急小口資金」の2種類について、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（以下「全社協」という）ならびに5地域における都道府県社協・市区町村社協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団体選定していただいた。

<選定基準>

- ・ 総合支援資金及び緊急小口資金の貸付実績が一定以上あること。
- ・ 総貸付実績で上位～下位までを可能な限り網羅すること。
- ・ 都市圏/地方部等の地理的要件、人口規模等を考慮すること。

ヒアリング対象一覧を図表 2-4、主なヒアリング事項を図表 2-5 に示す。

図表 2-4 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

図表 2-5 主なヒアリング事項

大項目	中項目
1. 生活支援費及び緊急小口資金貸付業務に係る作業内容及び課題・負担感等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本則での対応における業務フロー（所要時間、作成帳票や添付書類の内容、連絡や問合せの実施対象や内容、利用システム、経験や知識の要否、判断基準、手戻りの発生有無 等） ・ 新型コロナウイルス感染症特例措置（以下「コロナ特例」）ならびに災害特例措置における差異 ・ 負担感や課題を感じる事項 ・ オンライン化やデジタル技術活用の可能性 等
2. 本貸付制度運用にあたり感じている組織課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人材面の課題（スキル、時季による業務量変動 等） ・ 貸付及び償還の実績に関する課題 ・ 借入者の生活再建に係る課題 等

(3) 現行業務に関するアンケート調査

(2)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、都道府県社協を対象としたアンケート調査を実施した。

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。

アンケート調査項目の一覧を図表 2-6 に示す。

図表 2-6 アンケート調査項目

項番	質問		
1 相談対応	(1)	1)	市区町村社協では、相談内容や世帯状況・収支状況等の聞き取り内容をどのように記録・管理していますか？
		2)	1)で「都道府県社協でシステムやデジタルツールを導入している」とご回答された場合
	(2)	1)	相談内容等は、どのような手段で都道府県社協と共有されていますか？
	(3)	1)	市区町村社協から共有される情報の内容や詳細さについて不足を感じたり、共有方法やタイミングについて不便に思うことはありますか？
		2)	市区町村社協から共有される相談内容や相談者に関する情報として、今より詳細化・充実化してほしいことがあればご記入ください。
2 書類受理～ 審査・決裁	(1)		借入申込書の提出を受ける前の段階で、市区町村社協からどのような問合せがありますか？
	(2)	1)	貴団体における受領手段として当てはまるものすべてにチェックを付けてください。
		2)	1)で「システムやデジタルツールを導入している」とご回答された場合
	(3)		審査・決裁の手段についてお伺いします。
	(4)		審査において負担が大きいと感じること、また書類の不備等による手戻りや問合せが多く発生していること等があればご教示ください。
	(5)		申込者等への結果通知、送金等の業務において負担が大きいと感じること、またミスを防止するために苦労していること等があればご教示ください。
3 管理	(1)		市区町村社協から受領した書類一式の保存・管理方法についてお伺いします。
	(2)		個人情報の安全管理措置の状況についてお伺いします。
4 課題・期待等	(1)		貴団体における課題認識をお聞かせください。
			また、デジタル活用（オンライン化、自動入力、データ連携等）を期待する項目にチェックを付けてください
	(2)		手続の利便性向上や業務効率化におけるマイナンバー及びマイナポータルへの活用への期待について
	(3)		その他、デジタル活用に対するご意見・ご要望等があればご記入ください。
(4)			デジタル化には適さない業務、デジタル化すべきでない業務等があればご記入ください。

2.2. 今後に向けた課題整理

(1) オンライン化・デジタル活用の方向性検討

2.1 の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。

(2) 実現性と制約事項の検討

(1)で導出した将来像に対し、特に現行の法制度（マイナンバー法ならびに住民基本台帳法）に基づく実現範囲と制約事項について整理した。

(3) 今後の検討方向性の整理

(1)で導出した将来像の実現に向けて必要な取組みを整理し、次年度以降に検討すべき事項を整理した。

2.3. 検討委員会の開催

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。

検討会の構成員を図表 2-7、全 2 回の検討会実施概要を図表 2-8 に示す。

図表 2-7 「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

図表 2-8 「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」の実施概要

名称	実施日	実施場所	議題
第1回検討会	2022年 9月22日	酔心興栄ビル 2階 虎ノ門ホール	(1) 「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 (2) ディスカッション (3) 今後の進め方について
第2回検討会	2023年 2月24日	酔心興栄ビル 2階 虎ノ門ホール	(1) 「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 (2) マイナンバー制度について (3) ディスカッション (4) 今後の進め方について

3. 調査結果

3.1. 貸付制度における現状と課題

ヒアリングならびにアンケート調査の結果を踏まえ、総合支援資金の「生活支援費」ならびに福祉資金の「緊急小口資金」の2種類について、現行業務フローの概要および現状の課題を整理した。

(1) 現行業務フロー

1) 生活支援費（本則）の貸付業務における現行業務フロー

生活支援費の貸付業務における現行業務フローは、団体によって細部は異なるものの、凡そ図表 3-1 に示す通りの流れで業務を実施している。

窓口での相談を受けてから貸付決定し、送金完了するまでの流れは、大きく「相談受付～制度適用判断」、「借入申込」、「審査・決裁・送金」の3つのプロセスに分けることができる。

「相談受付～制度適用判断」プロセスにおいては、まず市区町村社協の相談窓口にて借入申込者からの相談を受け、世帯の状況や資金貸付の必要性等を確認する。ヒアリングによれば、多くの市区町村社協では、この時点で都道府県社協と適宜連携をとりながら、過去の貸付・償還実績や現状の世帯の状況等を踏まえた制度適用判断を行っている。

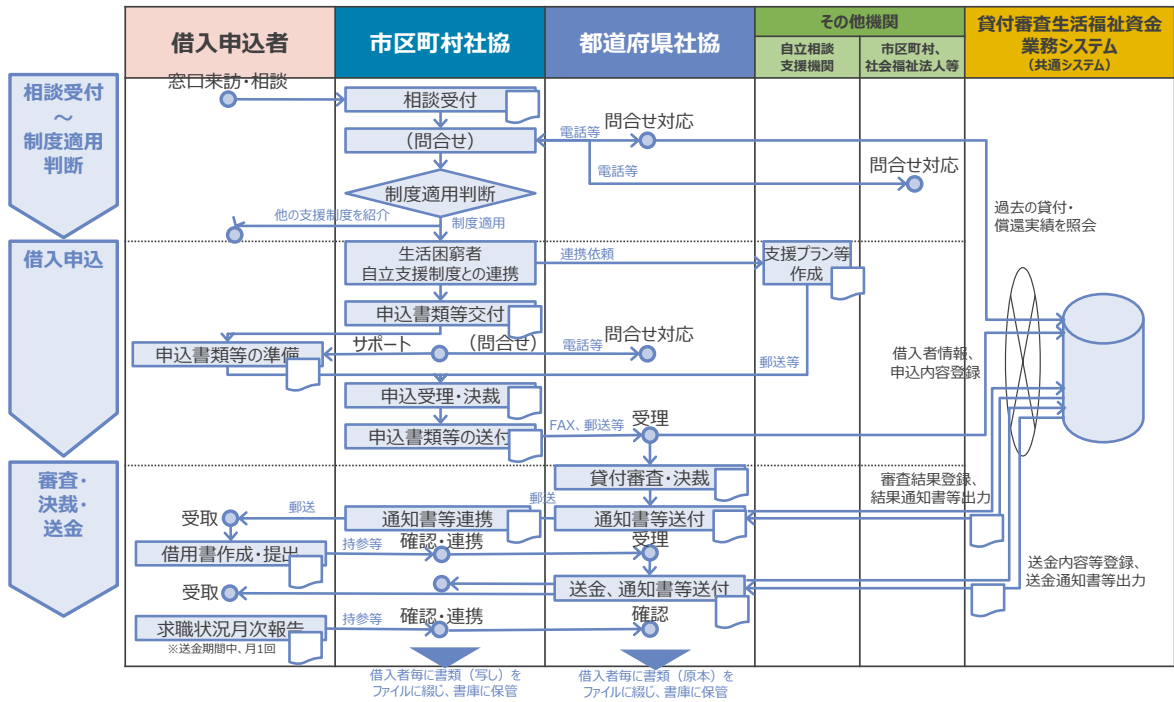
制度適用判断の結果、「借入申込」プロセスに進む場合は、市区町村社協窓口から申込書類等を交付するとともに、生活困窮者自立支援制度に基づく自立相談支援事業を担う機関との連携を図る。借入申込者の提出する申込書類と自立相談支援機関による支援プラン等をあわせて市区町村社協内で決裁した後、書類一式の写しをファイルに綴じて保存し、原本を都道府県社協へ送付する。この間も、申込書類の記載内容や添付書類要否等について、適宜都道府県社協との連携が行われている。

「審査・決裁・送金」プロセスにおいては、都道府県社協にて書類一式を受理し、必要情報を業務システムに入力し、審査・決裁ののち、貸付が決定した場合は、貸付決定通知書等の帳票を出力して借入申込者へ送付する。システムへ入力されるのは貸付・償還管理に必要な情報のみであり、審査に使用した紙の申込書類一式はファイルに綴じて保存する。その後、市区町村社協を通じて借用書を取り交わし、最初の送金を実施する。生活支援費においては、貸付期間中、月1回の頻度で送金を実施するが、この間、借入者は生活再建に向けた求職活動の状況について月1回の報告を実施する。

なお、調査を実施した2022年度時点では、業務システムは都道府県社協のみがアクセスできる状態であるため、市区町村社協が貸付・償還実績等を知りたい際には、都度、都道府県社協に電話で問い合わせる必要があるが、2023年度以降は希望する市区町村社協もアクセス可能な状況になる予定である。

各プロセスにおける詳細な作業内容や帳票の種類、実施にあたっての課題等は、「(2)プロセス毎の現状と課題」において詳述する。

図表 3-1 生活支援費（本則）の貸付業務における現行業務フロー



2) 緊急小口資金（本則）の貸付業務における現行業務フロー

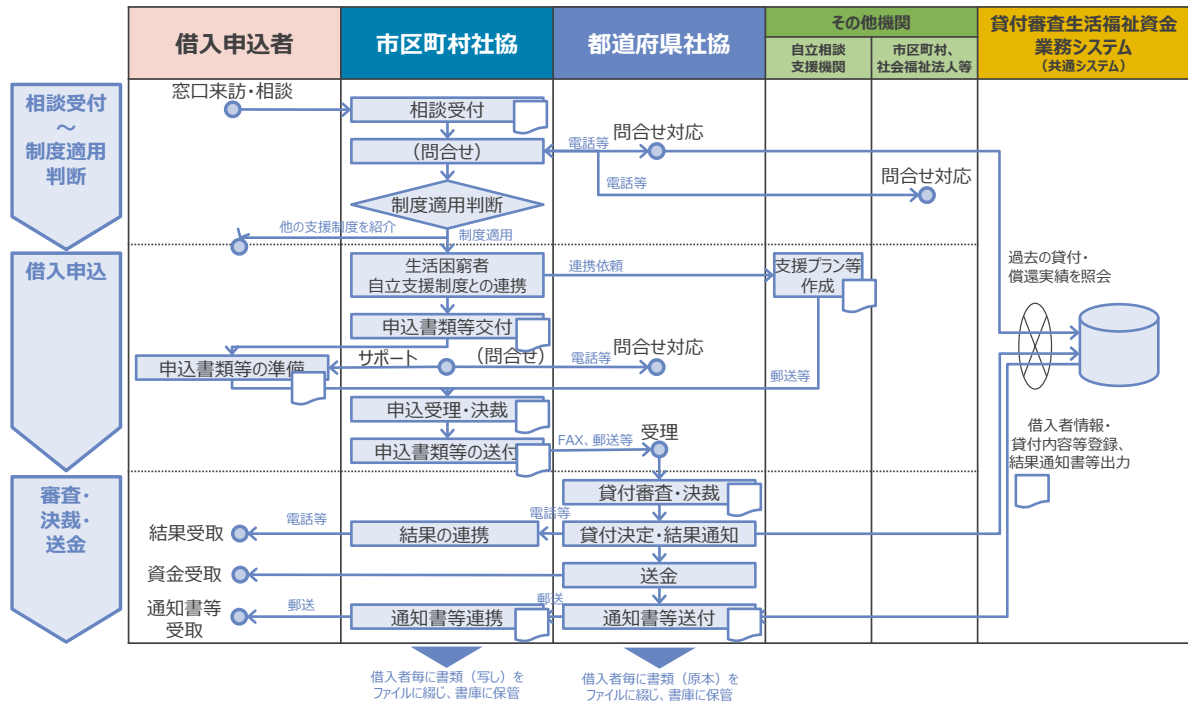
緊急小口資金の貸付業務における現行業務フローは、団体によって細部は異なるものの、凡そ図表 3-2 に示す通りの流れで業務を実施している。

生活支援費と同様、最初に窓口での相談を受けてから送金完了までの流れは、大きく「相談受付～制度適用判断」、「借入申込」、「審査・決裁・送金」の3つのプロセスに分けることができる。

緊急小口資金の場合は、申込書類と一緒に借用書も作成して提出する、送金は1回で完結するなど、細かな違いはあるものの、各プロセスにおける大まかな流れは生活支援費の流れと類似している。

各プロセスにおける詳細な作業内容や帳票の種類、実施にあたっての課題等は、「(2)プロセス毎の現状と課題」において詳述する。

図表 3-2 緊急小口資金（本則）の貸付業務における現行業務フロー



(2) プロセス毎の現状と課題

本調査対象の 2 つの資金について、概ね類似した業務の流れであることがわかったため、以下では「相談受付～制度適用判断」、「借入申込」、「審査・決裁・送金」の 3 つのプロセスについて、両資金まとめた形で現状と課題を整理した。（両資金に違いがある部分は、違いがわかるようにその旨明記する。）

また、今回の調査範囲からは外れるものの、送金後の「償還・生活再建」プロセスにおける課題感についても、ヒアリング時に聞かれた内容をもとに簡単にとりまとめた。

1) 相談受付～制度適用判断プロセス

(ア) 作業内容

相談受付～制度適用判断プロセスにおける一連の作業に関し、作業内容及びヒアリングにて明らかになった留意点・課題等を図表 3-3 に示す。

市区町村社協で相談受付時に聞き取る内容は、借入申込者の現状を把握し、信頼関係を築き、生活再建に向けた方針を立てるにあたって重要な情報となる。一方で、相談対応にあたる**職員のスキルや経験によって、聞き取りの深さや、紹介・提案できる福祉制度の幅等に差ができてしまう**ことが、現場の課題として挙げられている。特に、2020 年のコロナ特例措置が実施されて以降は、相談対応を必須としない特例措置における申込件数が急増したことを背景に、相談業務の経験が乏しい職員も増えてきているとのことである。

また、近年、外国人の相談者も増えてきているとのことで、スマートフォンの翻訳アプリ等を用いながらなんとか対応しているものの、円滑な**意思疎通が困難なケース**も多いという。

前述のとおり、多くの市区町村社協では、この時点で都道府県社協と適宜連携をとりながら、過去の貸付・償還実績や現状の世帯の状況等を踏まえた制度適用判断を行っている。これは、**申込書類の準備にも相応の負担が掛かる**ため、制度適用が難しい場合は早めに他の支援制度等へ繋げるための配慮であるが、このために、**市区町村社協と都道府県社協は、主に電話等の手段で頻繁にやり取りを重ねており、相談内容の記録とともに双方職員が多くの時間を割く要因となっている。**

図表 3-3 相談受付～制度適用判断プロセスにおける作業内容詳細

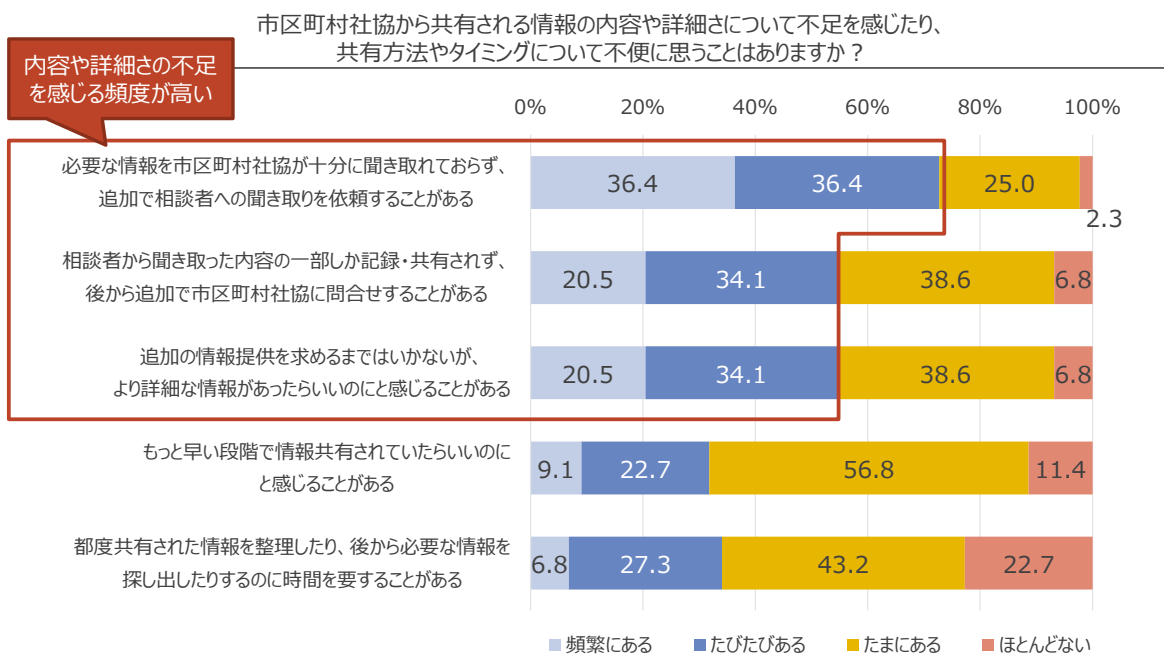
作業名	実施主体	連携手段	連携先	作業内容	留意点、課題等	取扱書類
相談受付	市区町村社協	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 借入申込者から借入の相談を電話もしくは窓口で受け、聞き取りの中で世帯の状況や資金貸付の必要性等を確認する。 市区町村社協によってはこの時点で生活困窮者自立支援制度の運営機関（以下自立相談支援機関）と連携する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自立相談支援を同市区町村社協が受託している場合は、相談受付時から同席するケースも。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対面だからこそ、お酒や薬の匂い、手の震え等の得られる情報がある。 ・ 職員によって聞き取りスキルやレベルに差がある。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 経験不足だと確認すべきポイントを聞き逃すことも多い。 ✓ 負債の状況など言いにくいような事項を突っ込んで聞けない職員もいる。 ・ 借りるまでは申込者は話を聞いてくれるが、償還フェーズになると、聞く耳を持ってくれない、という意味でも、この段階で申込者との信頼関係を築くことが非常に重要。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 貸付対象とならなかつたとしても、貸付目的で来所してもらうことは、他の支援制度へ繋げるためにも重要。 ・ 外国人や聴覚障害者などの特定ニーズを持った相談者対応が大変。手話通訳者には情報を渡したくない、等プライバシー面を考慮しなければならない場面もある。 ・ 相談受付票の作成に手間がかかる。相談受付後に別途事務作業の時間を取って書いている。 	相談受付票 (起票)
(問合せ)	市区町村社協	⇒ 電話/ 対面/ FAX	都道府県社協、市役所、社会福祉法人等	<ul style="list-style-type: none"> 資金貸付の必要性の確認に際し、必要に応じて市区町村社協から都道府県社協へ借入申込者の過去の貸付有無や償還実績について電話で問い合わせる。他支援制度活用可能性がある場合は、市/区役所や社会福祉法人等の関係機関にも問い合わせる。 問合せを受けた都道府県社協は、共通システムにて調べるとともに、必要に応じ他支援制度の紹介等もする。 また市区町村社協によっては直接対面で関係機関に確認しに行く事もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市区町村社協はシステムにアクセスできないため、申込者の過去の貸付状況は都度問合わせる必要がある。 ・ 貸付制度適用を含む申込者の自立に向けた支援方針全体を関係機関が連携して検討するフェーズとして都道府県社協も重視している。 ・ 市区町村社協の知識や経験によって、マニュアルに載っているような簡単な問合せもされてくる。 	相談受付票 (連携)

作業名	実施主体	連携手段	連携先	作業内容	留意点、課題等	取扱書類
制度適用判断	市区町村社協	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申込者との面談、都道府県社協や市/区役所・地域の社会福祉法人への問合せ結果をもとに、貸付制度利用可否を判断する。 ・ 貸付不可だと判断した際は、申込に進む前にその旨を伝え、必要に応じて別の支援制度につなげる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申込書類作成には手間が掛かり、生活困窮者にとって住民票の写しの取得にかかる数百円の出費も負担が大きい場合もあるため、審査に通る可能性が低ければこの時点で相談者に伝える。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 相談者が強く希望する場合や、「審査に通らなかった」という事実をもとに次の支援段階に繋げたい場合など、却下されることがわかっているにもかかわらず申込に進むケースもある。 ・ 貸付制度を利用できなかった場合についても、可能な限り多面的且つ長期的に最も最適な支援方法・制度が無いかを判断し、案内している。 	

(イ) 記録・管理・情報連携等における課題

アンケート結果からは、都道府県社協の多くで、市区町村社協から**共有される相談内容や詳細さについて不足を感じており、結果として問合せや追加の聞き取りなどの手間と負担を生んでいる**ことがわかる（図表3-4）。

図表 3-4 相談内容等の共有における課題



この「共有される内容や詳細さの不足」を引き起こしている要因は、記録・管理手段と、共有の手段のそれぞれにあると考えられる。

まず、相談受付時に聞き取った内容の記録・管理手段については、アンケート回答した都道府県社協の約半数が「特に決まった様式はない」と回答している（図表 3-5）。また、「指定の様式がある」と回答した都道府県社協のうち、様式を同封いただいた 14 団体において、記載を求める項目の種類を集計したところ、多くの団体で相談者世帯の就労状況や収入等を聴取していることがわかったが、ばらつきも大きく、また必ずしも借入申込時に必要な情報を網羅していない（図表 3-6）。相談受付の時点で、聞き取るべき項目や深さについて共通のルールが形成されておらず、対応する職員のスキルや経験によってバラつきが出る要因となっていることがうかがわれる。

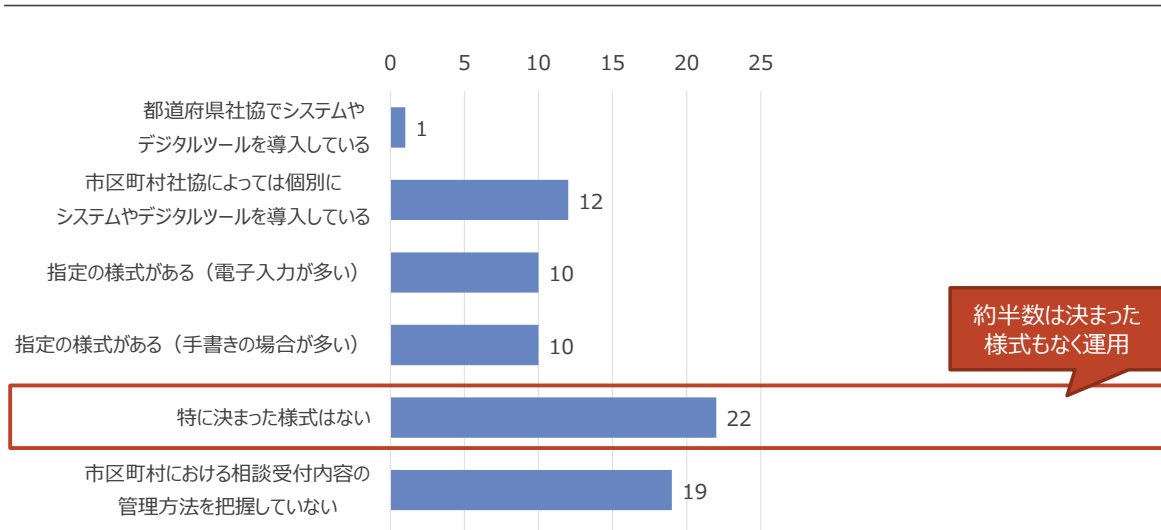
また、市区町村社協から都道府県社協への共有手段については、「電話等で相談を受ける際に、口頭で共有される」との回答が最も多かった（図表 3-7）。

相談受付時に聞き取る内容は、借入申込者の生活再建に向けた方針を立てるにあたって重要な情報であり、また多くの社協において、この時点で制度適用可否についてある程度の判断をしているにもかかわらず、聞き取り時点、記録時点、また市区町村社協から都道府県社協への共有の時点のそれぞれで情報がこぼれ落ちる可能性が高い運用となってしまうことがうかがわれる。

より詳細な情報を求める内容としては、相談者自身に関するものに加え、市区町村社協による見解や支援の方針等も挙げられた（図表 3-8）。

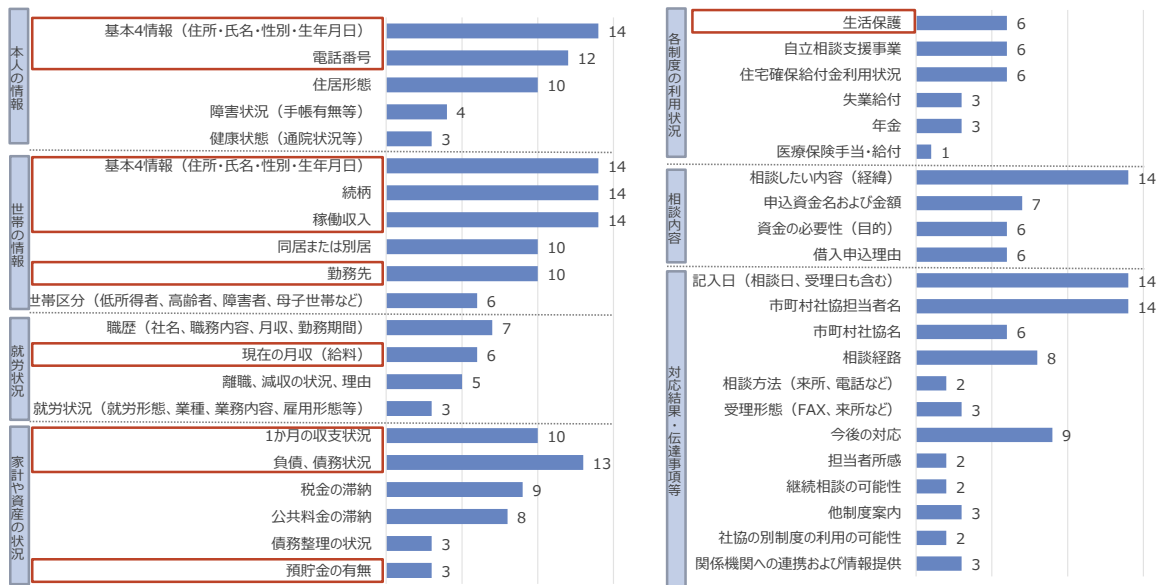
図表 3-5 相談内容等の記録・管理手段

市区町村社協では、相談内容や世帯状況・収支状況等の聞き取り内容をどのように記録・管理していますか？（MA）



図表 3-6 相談受付票の項目

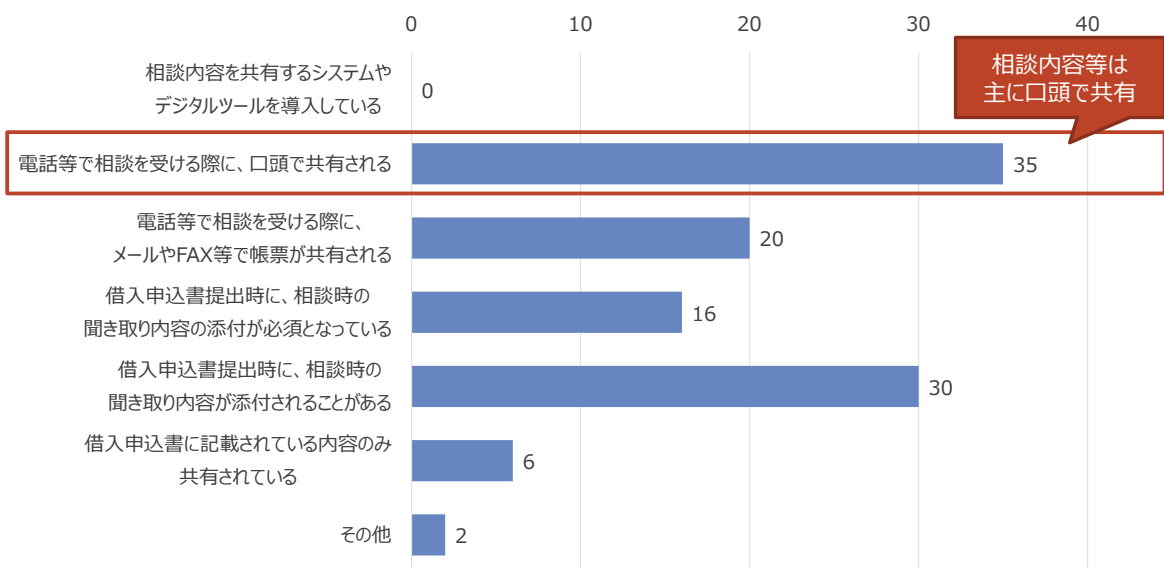
相談受付票における記載項目 (n=14)



※多くの団体で申込書にも同様の記載項目有

図表 3-7 相談内容等の共有方法

相談内容等は、どのような手段で都道府県社協と共有されていますか？ (MA)



図表 3-8 市区町村社協からの共有において詳細化・充実化してほしい内容（自由記述）

分類	今よりも詳細化・充実化してほしい内容
相談者世帯の家計に関する情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談者世帯の家計の状況についてより詳細な情報がほしい ・ 収入状況、その根拠資料 ・ 借入申請者の困窮前の生活状況（家計）が知りたい ・ 世帯の収入状況（稼働収入、年金収入など） ・ 相談者の世帯の家計状況（収入、家計費の支出）
相談者世帯の負債等に関する情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 負債の状況は、本人からの聞き取りだけでは、世帯全体の状況は把握できない場合があるので、全銀協等からの信用情報を調べることができるようにならないか ・ 相談者の世帯の家計状況（負債、負債の返済状況等） ・ 世帯の負債、資産の状況 ・ 税金の滞納状況（市県民税や国民健康保険の納付状況）
相談者の生活・健康状態に関する情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 疾患、障害の程度、ADL 等の情報 ・ 生活課題の明確化（例：資金の必要性が主派であるが、生活課題の主な原因は認知症、精神疾患、引きこもりであるなど。） ・ 80 代を超える申請も増加してきており、本人の健康状態に関する情報（最終償還期限を後の程度で審査決定するのか迷うことあり）
困窮に至った経緯・背景	<ul style="list-style-type: none"> ・ 困窮に至る背景 ・ 資金借入に至った背景の詳細な情報とそれを裏付ける資料 ・ これまでどのような暮らし方や働き方をしてきたのか
他制度の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民生委員や他機関とのかかわり ・ 生活福祉資金以外の他制度の利用状況 ・ 他方制度優先としているため、他方制度の利用状況の確認（雇用保険の受給資格情報、住民確保給付金の決定状況、日本学生支援機構の決定状況など）
市町村社協、自立支援機関による見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員から見る世帯の印象や課題 ・ 相談者と区市町村社協のどのようなやりとりをしていて区市町村社協はどのようにアセスメントして支援の方向性を見定めているのか ・ 貸付以外で問題を解決できそうな制度などはどんなものがあるのか、どこまで検討したのかについて ・ 社協として本人とその時点でどう関わっているのか、今後はどう関わっていくのかについて ・ 自立相談支援機関における家計改善支援事業を必須化し、借入申込者がキャッシュフロー表を作って見通しが立てられるようになること
貸付後の継続的な状況把握の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 貸付後の生活状況、収支状況について知りたい ・ 貸付後の社協や関係機関の関わり方 ・ 借入後、償還が滞った場合は、借受人の世帯状況や収入がどのように変化したのか事前に把握できれば、償還に要する個別面談をスムーズに進めることができるのではないかと ・ 自立相談支援機関による支援状況を（詳細でなくとも）継続的に知りたい。特に支援

分類	今よりも詳細化・充実化してほしい内容
	<p>終了の報告がなく、借受人に対し、システム上自立相談支援機関の利用が続いている状況となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・償還期間において、どのような支援が行われているのか（いないのか）、世帯の状況に変化があったのか（なかったのか）を共有することができていない
その他のご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・電話等で相談があったケースの記録を残して置けると良い。（システムには申請者しか入力しないため、申請前の記録は市町村社協のケース記録でしか確認できない。） ・個人情報保護の観点から、申請等にかかる情報について、メールや FAX 等による伝達を避け、郵送にて行っている。しかしながら、郵送にかかる時間が長くなったことにより、市町村社協・県社協間の情報伝達速度が遅くなっている。また、借用書等のやりとりにおいても、郵送を介せざるを得ない場合が多いため、申請から送金までの時間も長くなる傾向にある。 ・相談者世帯の個別状況や相談については、貸付側と自立相談支援機関側ですべての情報をオープンにするわけでもなく、センシティブな情報も含まれるため、慎重な取り扱いが必要。

2) 借入申込プロセス

(ア) 作業内容

借入申込プロセスにおける一連の作業に関し、作業内容及びヒアリングにて明らかになった留意点・課題等を図表 3-9 に示す。

前述の通り、借入申込を実施する場合は、市区町村社協窓口から借入申込者へ申込書類等を交付するとともに、生活困窮者自立支援制度に基づく自立相談支援事業を担う機関との連携を図る。

申込書類に記載する内容は、家計収支状況や就労に関する情報など多岐にわたり、特に家計収支状況等は申込者自身が詳細に把握していないことも多く、**相談窓口でサポート**することも多い。なお、図表 3-6 に示す通り、**相談受付時に既に聞き取った内容を重複して記載**する項目も多い。また、自立相談支援機関への連携の先で、再度類似した内容について聞き取ることになるため、市区町村社協によっては、相談者の同意のもとで相談受付票の共有を行っている。

また、添付書類は、役所だけでなく以前の勤め先やハローワーク等、複数の機関から発行される書類を取り揃える必要があり、**証明書等の発行手数料の負担とともに、就労先のある申込者は仕事を休まなければならないことも負担となる**。申込者が生活困窮状況にあることを踏まえると、こうした負担は決して小さくないという。

図表 3-9 借入申込プロセスにおける作業内容詳細

作業名	実施主体	連携手段	連携先	作業内容	留意点、課題等	取扱書類
生活困窮者自立支援制度との連携	市区町村社協	⇒ 電話/対面/FAX	自立相談支援機関	<ul style="list-style-type: none"> 貸付制度利用可能と判断した場合、市区町村社協は、自立相談支援機関に、償還を含めた生活再建に向けたプラン作成を依頼し、借入申込者を含めた面談を設定する。 プラン作成に必要な期間は約3日-1か月。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ [生活支援費] 貸付金額が大きいため、プラン作成は自立支援機関以外にも、社会福祉法人等の福祉関係者とも打合せをするなど慎重に行う。 ✓ [緊急小口資金] 緊急性が高いため簡易的なプランや申込票の写しをまず作成し、貸付申込をあげるケースもある。 	<ul style="list-style-type: none"> 自立相談支援機関への相談のために申込者が再度一から状況説明しなくて済むよう、申込者の了承を得たうえで相談受付票を連携することがある。 	相談受付票 (連携)
申込書類等の交付・記入サポート	市区町村社協	⇒ 手渡し	借入申込者	<ul style="list-style-type: none"> 市区町村社協は貸付申込に必要な申込書類を対面で借入申込者に交付し、必要な添付書類の説明をする。借入申込者が記入のサポートが必要な場合は来所してもらい、対面で指導する。 申込書類・添付書類が揃うまでに必要な期間は、申込理由や収支状況、負債有無等によって約1日-2週間と異なる。 また市区町村社協によって、サポートの手厚さやタイミングが異なる。 	<ul style="list-style-type: none"> 申込者自身による記入が必要な項目(例:収支状況)は、細かくて難しい内容だが、実際に記入してもらうことで現状を認知してもらう良い機会でもある。 添付書類の住民票等は発行費が発生するので、手持ちのお金が足りず発行できない申込者がいる。 添付書類の中でも、ハローワークや以前勤めていた会社に発行を依頼する書類(求職申込み・雇用施策利用状況確認票、離職証明等)は集めるのに時間がかかる。 債務がある場合は、通常申込者本人は持っていない債務者と債務額が分かる書類を準備する必要があるため時間がかかる。 	申込書類、添付書類
(問合せ)	市区町村社協	⇒ 電話/対面/FAX	都道府県社協	<ul style="list-style-type: none"> 市区町村社協が、必要に応じて、借入申込者からの提出申込書類の記載内容について必要情報が揃っているか、またはプラン等作成に時間を要する添付書類の提出時期延長可否を都道府県社協へ電話で確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じ、申込者の了承を得たうえで作成中の書類をFAXやメールで連携することがある。 	申込書類、添付書類、補足資料 (連携)
申込受理・決裁	市区町村社協	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 市区町村社協は、各書類の内容を確認後、必要な補足情報があれば別途資料作成し、市区町村社協内稟議を回し上長の決裁を取る。 決裁に必要な期間は、決裁が上がるタイミングによって約1-3日と異なる。 また市区町村社協によって、決裁のタイミングが異なる。 	<ul style="list-style-type: none"> 補足資料は、申込書類では書ききれない生活の状況や貸付の必要性、償還用途等、伝えたい事項がある場合に作成される。 	申込書類 添付書類 補足資料 稟議書
申込書類等の送付	市区町村社協	⇒ FAX/郵送/手渡し	都道府県社協	<ul style="list-style-type: none"> 市区町村社協は、必要書類を都道府県社協に送付。社協によって、相談受付時に作成した相談受付票も連携。 	<ul style="list-style-type: none"> 	相談受付票(連携) 申込書類

作業名	実施主体	連携手段	連携先	作業内容	留意点、課題等	取扱書類
		等		<ul style="list-style-type: none"> ・また社協によって、連携手段が異なる。 ✓ 多くの場合、必要書類をまずは FAX で都道府県社協へ送り、その後原本を郵送 ✓ 県社協まで近ければ FAX はせずに手渡することも。 ✓ FAX はせずに郵送のみの社協もある 		添付書類 補足資料 稟議書

(イ) 記録・管理・情報連携等における課題

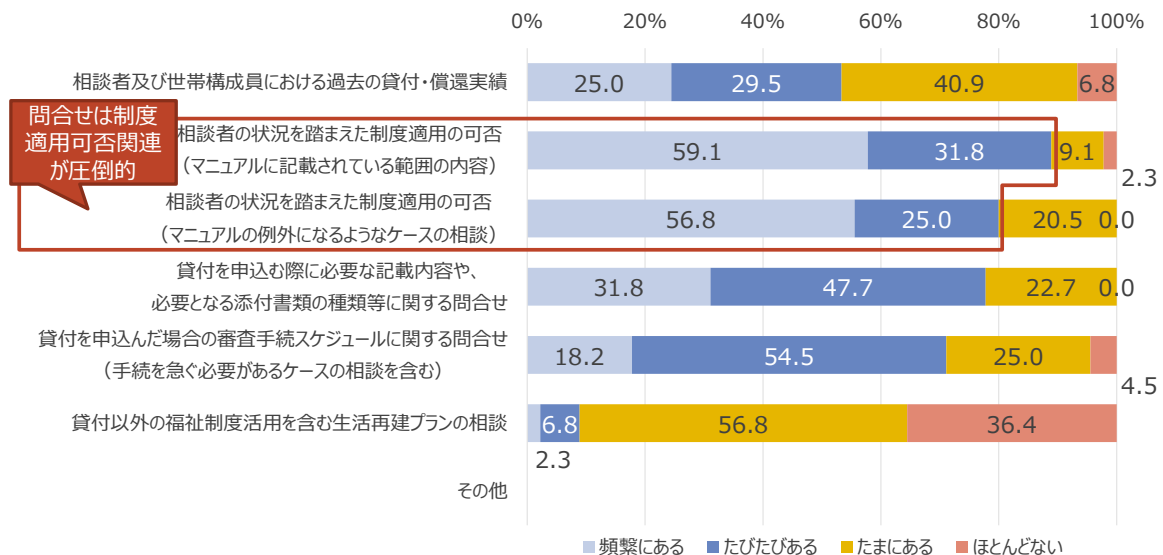
借入申込書を提出する前の段階における市区町村からの問合せ内容について、アンケート結果を図表 3-10 に示す。

前述のとおり、多くの市区町村社協では、借入申込書を交付する前の段階から都道府県社協と適宜連携をとりながら制度適用判断を行っているため、**市区町村社協からの問合せは制度適用可否に関するものが圧倒的に**多くなっている。次いで、借入申込書準備の過程で発生する、記載内容や添付書類の確認や、送金までのスケジュールに関する問合せが多い。

また、都道府県社協における借入申込書等の受領手段を図表 3-11 に示す。本則・コロナ特例ともに**多くが紙の原本を郵送または持ち込みで受領**しており、メールや FAX で先んじて受け取るケースもある。デジタルツールの導入は 2 団体のみとなっている。

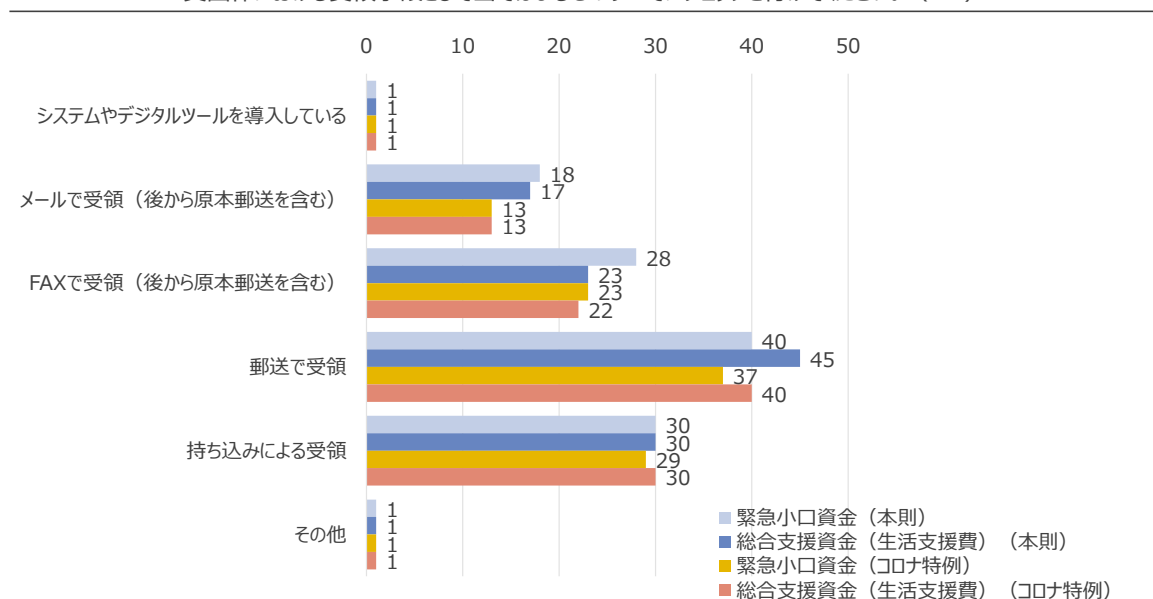
図表 3-10 申込書提出前における市区町村社協からの問合せ内容

借入申込書の提出を受ける前の段階で、市区町村社協からどのような問合せがありますか？



図表 3-11 借入申込書及び添付書類の受領手段

貴団体における受領手段として当てはまるものすべてにチェックを付けてください。(MA)



3) 審査・決裁・送金プロセス

(ア) 作業内容

審査・決裁・送金プロセスにおける一連の作業に関し、作業内容及びヒアリングにて明らかになった留意点・課題等を図表 3-12 に示す。

借入申込者が提出した申込書類一式は、市区町村社協の決裁を経て都道府県社協に送付され、審査・決裁される。貸付が決定した場合は、都道府県社協にて必要情報を業務システムに入力し、貸付決定通知書等の帳票を出力して借入申込者へ送付したうえで、借入申込者の指定口座に貸付金を送金する。生活支援費の場合は、申込時の提出書類に借用書が含まれていないため、貸付決定後に改めて市区町村社協を通じて借用書を取り交わす。なお、緊急小口資金においては、緊急性の高いケースが多いことから、帳票の郵送の前に電話で結果を一報する社協もある。

都道府県社協では、審査に際して、申込書類に記載された情報のうち、世帯全員の氏名等の情報ならびに貸付・償還管理に必要な情報を業務システムへ入力する。この**書類の確認及び入力の作業は、件数が多くなるほど職員の大きな負担**となっており、コロナ特例のピーク時は、職員の増員対応をしてもなお追い付かず、迅速な送金に繋げるために、必要最低限の入力にて送金まで対応したのち、改めて世帯全員の情報を入力しなおすなどの変則的な方法で乗り切ったケースもある。

また、**審査過程で書類の不備が見つかった際に市区町村社協に問い合わせたり、申込者や市区町村社協からの審査の進捗等に関する問合せに対応する**などの業務も負担が大きいとのことである。コロナ特例においては、この審査の進捗に関する問合せが特に多く、ただでさえ確認・入力作業に追われているところに更なる負荷がかかったとのことである。

貸付が決定した場合は、貸付決定通知書等の帳票を出力して借入申込者へ送付する。これらの**帳票を**

印刷・仕分け・郵送する作業にも、多くの手間と時間が掛かっている。貸付内容に係る書類は、当然ながら非常にセンシティブな内容を含むため、**万が一の誤発送を防ぐためのダブルチェック体制**をひいており、これが大きな負担となっているとのことである。

図表 3-12 審査・決裁・送金プロセスにおける作業内容詳細

作業名	実施主体	連携手段	連携先	作業内容	留意点、課題等	取扱書類
貸付審査・決裁	都道府県社協	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 市区町村社協から送付された借入申込者の個人・申込情報（氏名・世帯構成・住所・生年月日・電話番号・収入状況・就職先・申込額・申込資金種類等）を業務システムに登録をする。 登録された内容を基に審査に必要な稟議書を作成し、必要に応じて相談者に関する補足情報を作成する。 審査に係る必要書類が全て揃った時点で、上長に決裁を取る。審査過程で書類不備が見つかった場合は市区町村社協に問い合わせる。審査通過率は約9割。 [緊急小口資金のみ]緊急性が高いため、審査前のシステム登録はなく、貸付決定後に個人・申込情報の登録がされる。 	<ul style="list-style-type: none"> 申込書類は全て紙で提出されるため、貸付審査に際し共通システムに、申込者ごとにマスタ入力する必要がある 世帯全員の情報を手入力するため、件数が多くなると大きな負担となる 申込準備までの段階で市町村社協から電話等で聞き取った内容をもとに、都道府県社協側でも補足資料を作成するケースもある 	申込書類 添付書類 補足資料 稟議書
貸付決定・結果通知	都道府県社協	⇒電話	市区町村社協	<ul style="list-style-type: none"> 貸付決定した場合、都道府県社協は決定貸付額等を共通システムに入力する。 [主に緊急小口資金のみ]都道府県社協は決定額や送金日等を市区町村社協に電話で連絡し、市区町村社協は借入申込者へ電話で伝える。 ✓ 都道府県によっては電話の通知はせずに、次の作業である貸付決定通知書をそのまま郵送する社協もある。 		
貸付決定通知書等送付	都道府県社協	⇒郵送	借入申込者	<ul style="list-style-type: none"> 都道府県社協は貸付決定通知書等を共通システムから出力し、借用書等と共に市区町村社協へ郵送する。 不承認の場合、都道府県社協から連携された貸付不承認通知書を借入申込者に郵送する。 市区町村社協は郵送された貸付決定通知書等を借入申込者に郵送する。 都道府県社協によっては、市区町村社協を介せずに、借入申込者へ直接連携することもある。 	<ul style="list-style-type: none"> 郵送が必要な帳票を一括出力出来ずに、帳票ごとに出力する必要がある。 郵送に向けた準備でも、資金種類によって郵送内容が異なる上に、郵送先ごとに仕分けする必要があるため手間がかかる。 誤送付のないようダブルチェックを実施するなど細心の注意を払っているが、過去に誤送付の事例はある 	[生活支援費] 貸付決定通知書 借用書 貸付期間中求職状況等確認書類 償還金振替依頼書 [緊急小口資金] 貸付決定通知書 償還計画表

作業名	実施主体	連携手段	連携先	作業内容	留意点、課題等	取扱書類
借用書等の受取・連携	市区町村社協	⇒ 郵送	都道府県社協	[生活支援費のみ] ・市区町村社協は借入申込者から対面で提出される借用書等を都道府県社協へ郵送する。	・	借用書 償還金振替依頼書 印鑑証明書
送金	都道府県社協	⇒ 送金	借入申込者	・申込書類等の原本を受け取ったのを確認した後に、借入申込者の指定口座に貸付金を送金する	・	
送金通知書等の送付	都道府県社協	⇒ 郵送	借入申込者	[生活支援費のみ] ・都道府県社協は共通システムから送金通知書や貸付台帳、償還関連書類を出力し、市区町村社協へ郵送する。 ・市区町村社協は郵送された送金通知書等を借入申込者に郵送する。 ・都道府県社協によっては、市区町村社協を介せずに、借入申込者へ直接郵送することもある。	・	送金通知書
求職状況月次報告	市区町村社協	⇒ 郵送	都道府県社協	[生活支援費のみ] ・貸付期間中、借入申込者は記入した 取扱書類「7.貸付期間中求職状況等確認書類」を月に1度市区町村社協に持参し、求職状況を報告 する必要がある。市区町村社協は提出された「7.貸付期間中求職状況等確認書類」を都道府県社協へ郵送する。 ・都道府県社協は 当報告を通じて、貸付中止もしくは延長の判断 を行う。	・	貸付期間中求職状況等確認書類

(イ) 記録・管理・情報連携等における課題

都道府県社協における審査・決裁の手段について、アンケート結果を図表 3-13 に示す。アンケートに回答した**全ての団体で、審査・決裁は紙の帳票**で行っている。つまり、デジタルで申込書を受領したとしても、再度紙に印刷されたうえで審査・決裁を実施していると推察される。

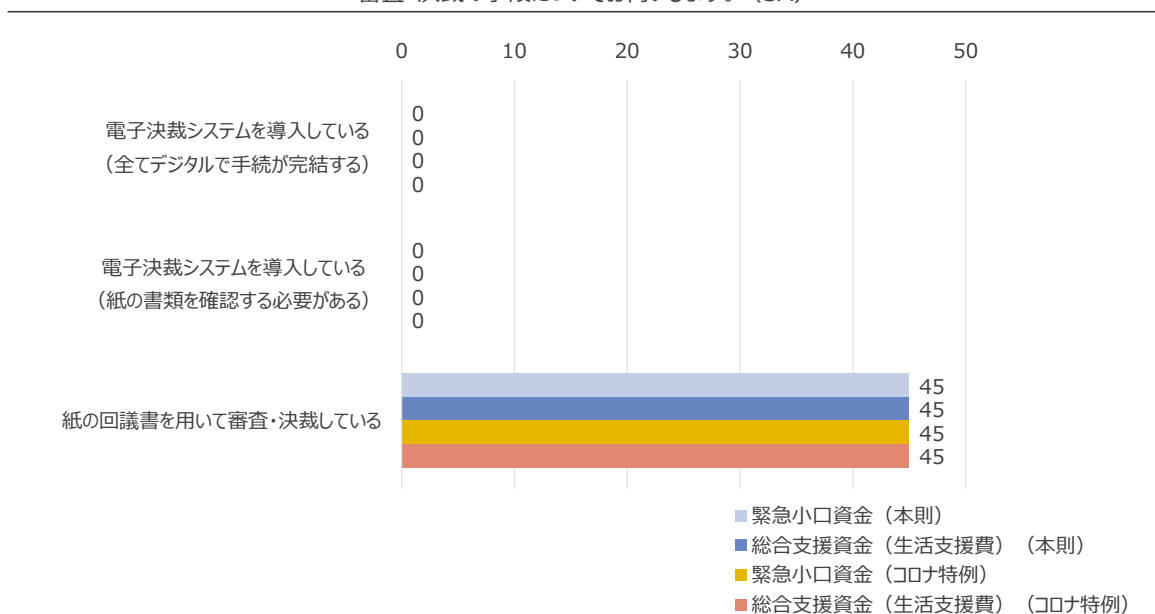
また、申込書類等の保存・管理の手段について、アンケート結果を図表 3-14 に示す。アンケートに回答した団体のうち **9割以上で、紙の帳票のみの保存**となっているが、コロナ特例における申込件数の大幅な増加を受けた結果か、コロナ特例においては「スキャンして画像データを保存」に取り組んでいる団体が本則よりも多い。

申込書類等に記載された情報のうち、業務システム上で管理されるのは、貸付・償還管理に係る内容のみであるため、**申込者の属性や職業、生活困窮に至った背景等の詳細な情報は、紙で保存された原本でのみ参照可能な状況**となっている団体が大半ということになる。その結果、貸付後の借受人からの問合せ等に対応するときや、地域の生活困窮の状況を統計的に把握したいときなどは、その都度、手作業にて内容確認や集計作業等を行わなければならない。また、機微な個人情報を含む帳票を保管する場所の確保も、市区

町村社協・都道府県社協ともに大きな負担となっている。（後の項にて詳述）

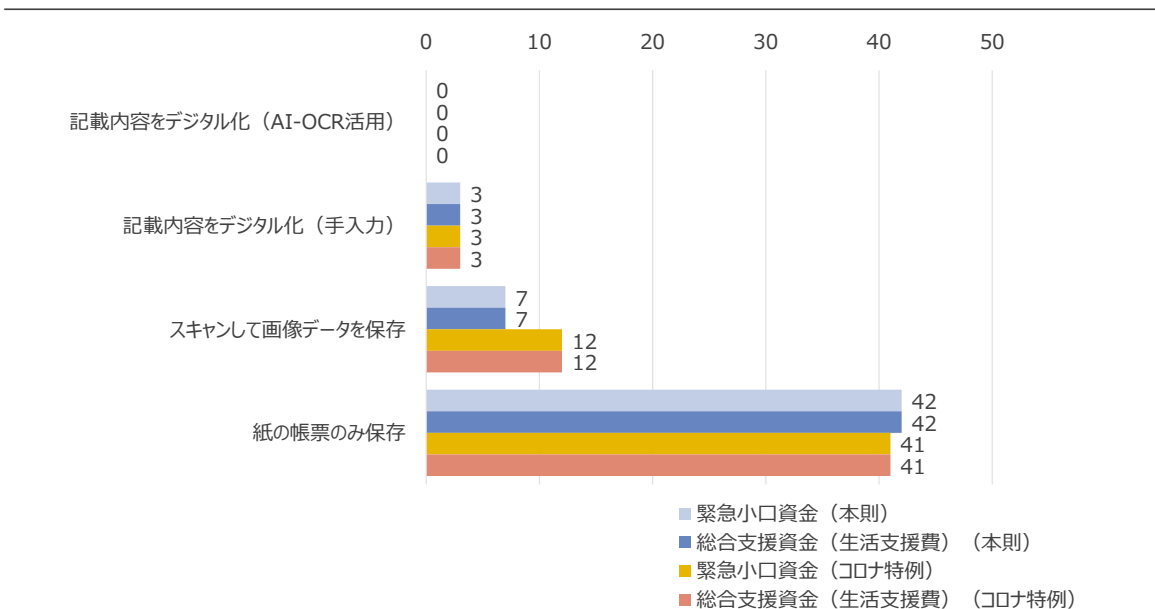
図表 3-13 審査・決裁の手段

審査・決裁の手段についてお伺いします。（SA）



図表 3-14 帳票の保存・管理の方法

市区町村社協から受領した書類一式の保存・管理方法についてお伺いします。（MA）



アンケートの自由記述にて寄せられた、審査・決裁段階において感じている課題等を図表 3-15 に、結果通知・送金段階において感じている課題等を図表 3-16 に示す。

審査・決裁段階では、書類の不備による手戻りや問合せに負担を感じているほか、審査基準の判断にスキルや経験が必要とのコメントが多い。

また、結果通知等においては、印刷・封入・発送及び送金の業務をミスなく実施するために、チェック体制の整備も含めて大きな負担を感じていることがうかがわれる。

図表 3-15 審査・決裁段階における業務上の課題等（自由記述）

分類	負担が大きいと感じる事項、手戻りや問合せが多く発生している事項等
書類の不備等による手戻り	<ul style="list-style-type: none"> ・ FAX で受領したときに、文字や写真が不明瞭である ・ 印漏れや印かすれのために、何度もやりとりを行うこと ・ 書類によって書かれている申込内容や状況の説明が違うこと ・ 借入申込者となかなか連絡がつかず、書類の完備や確認事項に時間がかかる ・ 審査の前段階での申込書類の整備、不備書類の差し戻し及び再提出などで時間がかかっている ・ 償還（返済）にかかる口座振替申込書の不備 ・ 住民票が謄本ではなく抄本が提出されることがある。
必要書類が揃わない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 貸付対象理由に対し、確認書類がない ・ 収入や負債の金額等が分かる書類の提出を申込者に求めるも、書類がない ・ 生活福祉資金以外の制度の利用状況についても申込者が把握していない（書類がない）ことがある
生活再建の設計力不足	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請者世帯における家計管理に対する意識の希薄さなど、お金の取り扱いに関するリテラシーの低さを感じる ・ 何故困窮に陥ったのか、そしてどうやって立ち直るか等、借受人世帯で考えなければならないことを考えていच्छゃらないことも多く、そのために必要な事項の記載がない
調査・確認作業の負担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過去の貸付状況との整合性の確認作業が負担となっている ・ 公共料金の支払い状況の確認
審査会対応の負担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請書や添付書類等を要約した概要資料を作成し、添付書類も含めて審査会用に印刷して準備すること ・ 審査資料の印刷、配布
審査基準が複雑	<ul style="list-style-type: none"> ・ 審査手続きそのものに負担を感じることはないが、審査前の制度適用の可否などに関する問い合わせ対応に負担を感じている。 ・ 対象となるか否か等、判断がつきにくい個別案件が多いため、線引きを示すことも難しく、問い合わせが多くなる ・ 相談者を取り巻く課題や移住地域の違い等により、求める書類も異なる場合があるため、提出する方も提出を依頼する方も、審査で読み解くのも時間を要する

分類	負担が大きいと感じる事項、手戻りや問合せが多く発生している事項等
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 困難ケースが増え、ケース検討に時間がかかっている。市町村社協に詳細な情報を求めたり、追加の書類を依頼すると、さらに時間がかかり、相談者からの送金日などの問い合わせがくる。 ・ 貸付金額について、慣れた職員、担当者でないと負担が大きい。※貸付金額の査定：貸付以外の給付などが対象世帯の状況、条件により異なるため。

図表 3-16 結果通知、送金段階における業務上の課題等（自由記述）

分類	負担が大きいと感じる事項、ミスを防止するために苦勞していること等
印刷・封入・発送作業の負担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 印刷時のプリンタ設定変更 ・ 宛先別の郵送物の仕分け作業 ・ FAX 送受信時の確認作業 ・ 結果を通知するための書類の出力、印刷、発送等の業務に手間がかかっている ・ 通知書類の借受人ごとの出力可否の設定
ダブルチェックの負担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 送金ミスが無いように名義人、口座情報等を繰り返し確認が必要なこと ・ 業務システムに個人情報等を入力した際は、二重チェックを行っている ・ 発送業務、送金業務を複数人でチェックしながら行っている ・ 出力した帳票類に入力ミス等による誤りがないかの確認作業。（帳票の種類が多く、時間がかかる） ・ 送金先相違や金額の確認作業は、総務経理担当者と合わせてトリプルチェックを行っている ・ 残高通知に振込用紙 3 か月分を同封して送付している。振込用紙を別の借受人に送らないための確認作業の負担が大きい ・ 専門員がシステムに入力した内容を正職員が再確認している ・ 通知内容の誤記入、誤配送、誤送金のチェック ・ 送金件数が多い場合は、送金先口座や金額に間違いがないか、2 名以上の職員で二重チェックを行うようにしている
スケジュール管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 分割交付が必要なケースの送金ミスが無いように担当がスケジュール管理をする必要がある。（システムからメッセージが出ると良いと思う） ・ 定期的な送金管理 ・ 総合支援資金の分割送金は毎月生活状況等を確認し書類をもらった上で手続き（送金・停止・変更）を行うため、負担が大きいと感じる
問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通知が郵送であり、送金よりも後に借受人に届くことが多く、「いつ入金されるのか」という問い合わせが市町村社協、借受人から寄せられ、多いと対応に苦勞する ・ 審査手続きや送金手続きの進捗状況の問い合わせ対応。（貸付後の支払予定を組むため）

4) 償還・生活再建プロセス

今回の調査範囲からは外れるものの、送金後の「償還・生活再建」プロセスにおける課題感についても、ヒアリング時に聞かれた内容を中心に簡単にとりまとめた。

i. 申込時からの情報にアクセスしづらい点

ヒアリングでは、**相談受付時の情報、また借入申込時の情報が紙の帳票のみで運用、管理・保管されていることにより、送金後の「償還・生活再建」プロセスにおける取組にも課題が出ている**様子が見えられた。

償還期間に入っても、借入者からの問合せに対応したり、また償還が滞っている借入者と面談したりする際など、相談・申込時の情報を確認するケースはしばしばあることである。その際、これらの情報が紙の帳票のみで保存されているため、現在は、わざわざ保管庫まで該当する借入者のファイルを取りに行く必要があり、非常に手間のかかる状況である。

さらにコロナ特例における貸付が一斉に償還期間に差し掛かることを鑑みると、問合せ対応だけでも職員の大きな負担となることが予想される。

ii. 借入者の現況把握が困難である点

申込時点の情報にアクセスしづらい点に加え、**送金完了後には借入者の現況が見えづらくなる**ことも、償還・生活再建に対応する職員のやりづらさにつながっている。

借入者の求職活動等の様子は、基本的に送金が完了するまでしか報告されず、これに加え、借入申込時までは市区町村社協が窓口となって相談から申込サポートまで行っているため、都道府県社協は償還対応の時点で一から借入者との関係構築をしなければならない。順調に償還されているぶんには特に問題はないが、償還が滞ったため連絡をとってみると、再度生活に問題を抱えていることが発覚するケースも多いという。送金完了後にも借入者との接点を維持する手段があれば、もっと早く問題に気付いて支援につなげ、真の生活再建を図ることもできるのではないかとの声が聞かれた。

都道府県社協へのアンケートでも、市区町村社協との共有を強化したい内容として、「貸付後の継続的な状況把握」に関する内容が挙がっており、借入者の生活再建を目的とした貸付制度において、償還完了まで継続的な支援を実施したいが手が届いていないことに課題を感じている現場の思いがうかがわれた。

図表 3-17 市区町村社協からの共有において詳細化・充実化してほしい内容（抜粋再掲）

分類	今よりも詳細化・充実化してほしい内容
貸付後の継続的な状況把握の必要性	<ul style="list-style-type: none">・ 貸付後の生活状況、収支状況について知りたい・ 貸付後の社協や関係機関の関わり方・ 借入後、償還が滞った場合は、借受人の世帯状況や収入がどのように変化したのか事前に把握できれば、償還に要する個別面談をスムーズに進めることができるのではないかと・ 自立相談支援機関による支援状況を（詳細でなくとも）継続的に知りたい。特に支援

分類	今よりも詳細化・充実化してほしい内容
	<p>終了の報告がなく、借受人に対し、システム上自立相談支援機関の利用が続いている状況となっている。</p> <p>・償還期間において、どのような支援が行われているのか（いないのか）、世帯の状況に変化があったのか（なかったのか）を共有することができていない</p>

また、住所変更届を出さずに転居してしまい、連絡が取れなくなる借入者の対応にも課題を抱えている。現状では、自治体に対する住民票の第三者請求により追跡しているが、この手数料コストも都道府県社協にとって負担となっている。

(3) データ管理・活用に関する現状と課題

相談受付時の情報、また借入申込時の情報が紙の帳票のみで運用、管理・保管されていることにより、データ管理・活用の点でも課題が生じている。

前述のとおり、申込書類等に記載された情報のうち、業務システム上で管理されるのは、貸付・償還管理に係る内容のみであるため、多くの社協においては、申込者の属性や職業、生活困窮に至った背景等の詳細な情報は、紙で保存された原本でのみ参照可能な状況となっている。

したがって、地域の生活困窮の状況を統計的に把握したいときなどは、その都度、手作業にて集計作業等を行わなければならない。組織内の戦略策定や行政・関連組織への提言、議会等からの問合せ対応など、目的に応じて福祉の観点（属性や地域、職業等による貧困との関係など）での集計・分析を実施する場面は、市区町村社協、都道府県社協、全社協それぞれにおいて適宜発生しているとのことである。

特に、コロナ特例における申込者の属性や職業による傾向等については、議会からの質問も多く、また社協独自でも状況把握や行政・関連組織への提言のために、多くの手間をかけて集計・分析を実施しており、デジタル化によるデータ活用に対するニーズは高いと推察される。

3.2. オンライン化・デジタル活用の方向性検討

(1) 現行業務の課題ならびにデジタル活用ニーズの総括

1) 現行業務における主な課題

3.1 にて記載した現行業務における主な課題を整理すると、図表 3-18 のようになる。全体として、紙の帳票を中心とした運用となっていることで、書類の整備やデータ連携・管理に多くの手作業が発生しており、また借入者支援ならびに政策検討等におけるデータの有効活用をしづらい状況となっている。

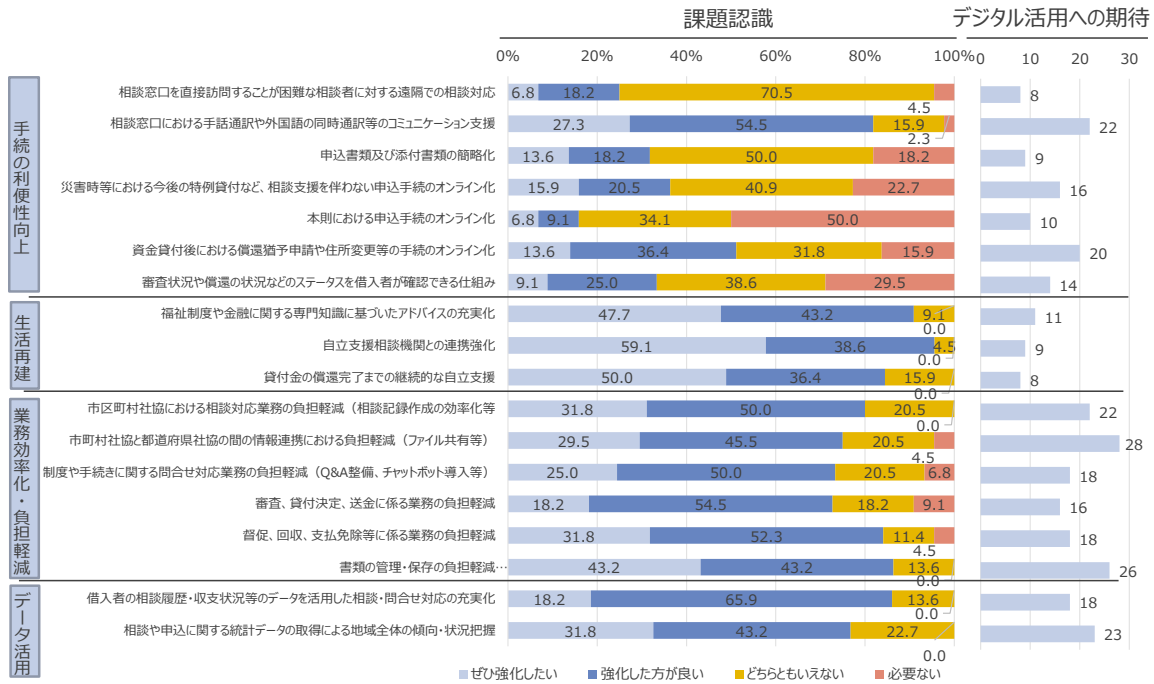
図表 3-18 現行業務における主な課題（まとめ）



2) アンケートにて把握されたデジタル化ニーズ

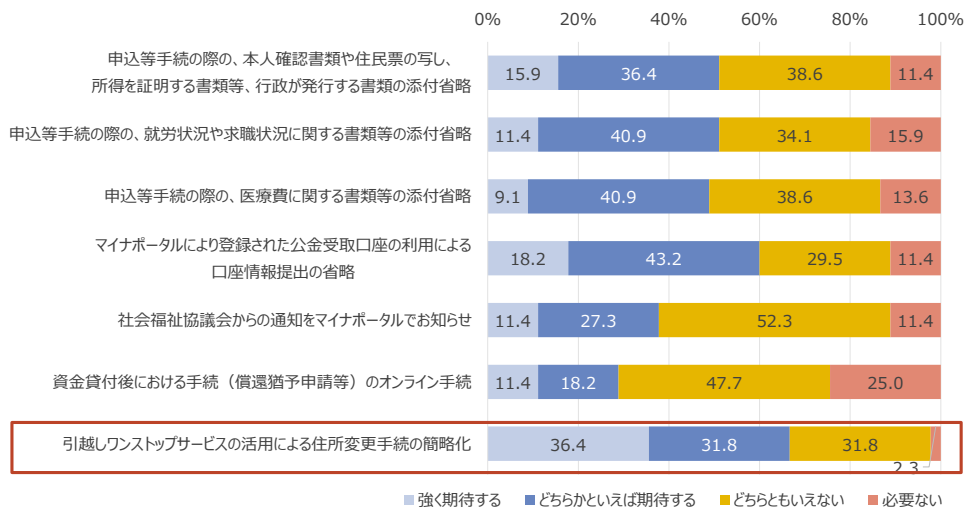
都道府県社協向けアンケートにて、今後組織的に強化したい課題ならびにデジタル活用への期待について尋ねたところ、**全体として借入者の生活再建を強化したい意向が最も強いものの、当該領域はデジタル活用への期待は低い。**一方で**業務効率化及びデータ活用に対するデジタル活用の期待が高め**であった。

図表 3-19 今後強化したい課題ならびにデジタル活用への期待



図表 3-20 マイナンバー及びマイナポータルへの期待

手続の利便性向上や業務効率化におけるマイナンバー及びマイナポータルへの期待について伺います。



アンケートの自由記述で挙げられたご意見・ご要望としては（図表 3-21）、相談者との接点はデジタル化すべきでないとの意見が非常に多いなか、特例貸付や状況確認、住所変更等の手順のオンライン化、書類削減等への期待はみられた。また、職員の業務効率化については、自由記述においてもデジタル化への期待の声が多い。ただし、都道府県ごとの差異や既存システムとの連携等に配慮すべきなど、デジタル化推進にあたっての留意事項についても多くの指摘があった。

図表 3-21 ご意見・ご要望ならびにデジタル化には適さない業務等（自由記述）

分類	ご意見・ご要望、デジタル化には適さない業務等
特例貸付のオンライン化や状況確認、住所変更届のオンライン化への期待	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の特例貸付や大規模災害時の貸付であって、都道府県社協も審査ができなくなる状況があるとすれば、<u>全国共通のオンライン化は役立つ</u>と思う ・ <u>債務者が自身の貸付状況と償還状況（残額や滞納額）を確認できるスマホアプリがあるとよい</u> ・ 債務者の住所地を把握することは債権管理の基本であるためおろそかにはできないが、住民票請求の事務は非常に煩雑。アプリや web を使用した住所変更の届け出のしきみがあるとよい。ただし、<u>マイナポータル</u>の活用等で届け出が正しいことを住民票で確認できることが前提 ・ <u>住所変更や電話番号変更、生活保護受給開始等の、世帯状況の変更</u>については、デジタル化できると良い
書類削減・情報連携の期待	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル活用によって、<u>申請者の書類をそろえる負担が軽減され、社協側も申請者についての情報を迅速に取得</u>できればいいと思います ・ <u>住所、口座等、どこかに登録されていて確実に正しい情報を何等かの方法で二次利用</u>できると届け出や入力の手間が省けてよいのかもしれない。また、<u>納税、確定申告、各種手当、奨学金の状況等が確認できると審査のスピードが上がる</u>可能性がある。
相談者との接点はデジタル化すべきでないとの意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>本制度は申請時の相談支援が重要</u>であり、申込手続きをオンライン化するべきではない。 ・ 面談や電話で行う手続きの機会に発生する<u>やりとり（会話の内容だけでなく、態度や表情、服装等等）が困り事の把握、支援に繋がっている</u>ので、貸付や償還猶予等の「申請手続き」のオンライン化は無理がある。 ・ <u>手軽さは「返済を伴う貸付である」意識の希薄さにつながりかねない</u>。借用書はやはり市町村社協での面前で説明を受けながら、（貸付であること、返済を伴うことの意味確認をしながら）行いたい。 ・ デジタル化やマイナンバーとの連携により、これまで申込者に依頼していた書類提出が一部省略できることも予想されるが、<u>現在の状況を理解していただくためにも、申込者自身が準備をするという行為自体も必要</u>ではないか。 ・ <u>住所変更ひとつにしても、世帯状況の変化（就労状況、新たな困りごとの発生の有無）がないか、償還に関わる大切な情報</u>を考えており、単なるデジタル活用にはそぐわないと思う。

分類	ご意見・ご要望、デジタル化には適さない業務等
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請手続きの簡略化によるメリットは大きいですが、<u>手続き途中の小さなできごとが、窓口と相談者を繋ぐきっかけにもなりうる</u>ため、慎重な検討を期待する。 ・ チャットボットも画一化された回答になるのであまり適さないのではないかと。
職員の業務負担軽減への期待	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>極力事務手間をデジタル化し、相談支援（面談や動向支援など）に注力</u>できるようにしてほしい ・ 既存データの再入力や集約、コピー、確認など現状使用している業務システムが古い設計なこともあって、デジタル化できる部分は大きいにあると思います ・ 関係機関との情報共有など、<u>「対・借受人」ではないものはデジタル化を推進すべき</u>。 ・ 行方がわからなくなる債務者が多々いるため、<u>住所情報等照会できる仕組み</u>があると助かる ・ 相談支援の<u>音声情報を、OCR（AI）技術で文字化</u>してほしい。（記録用） ・ <u>申請から審査やシステム登録までのデジタル活用</u>は大いに賛成 ・ <u>貸付件数、金額の集計、報告等の事務的な業務</u>は、今まで以上にデジタル化による業務効率化が図られればと思います。
都道府県ごとの差異、過渡期の扱い、既存システムとの連携に関する懸念	<ul style="list-style-type: none"> ・ 貸付部分（本則）は、<u>要綱の解釈が都道府県で統一されていない</u>ことも多く、個別の審査が必要なため、難しいと思われる。 ・ <u>業務フローが整理できない</u>まま業務用システムを開発すると効果的なシステム開発はできない ・ <u>生活福祉資金貸付業務システムと連動したシステム構築</u>であれば活用できる。別々で運用するのであれば、逆に負担が増えることが不安。 ・ <u>従来の手法とデジタル化の両立により、逆に業務量が増える可能性がある</u>ことを考え、両者をつなぐツールの開発にも配慮いただきたい ・ 記録や帳票等をクラウド上で共有するとよいとは思いますが、<u>データ化する手間を考えると躊躇する</u>
マイナンバー活用に関する不安	<ul style="list-style-type: none"> ・ マイナンバーは厳格な情報管理が求められると思うが、その<u>管理に不安</u>がある ・ 今後、全てのサービスにおいてマイナンバーやマイナポータルを活用したデジタル活用が進められると思うが、市町村に応じて対応が異なるなど、<u>相談者や市町村社協等が戸惑わないように行えることを願う</u>。 ・ マイナンバーおよびマイナポータルにより貸付業務の利便性向上につながるが、<u>申請者にとって自分の情報をネット上で照会・提供されることに抵抗があるのではないかと</u>と思われる
人材育成、サポート体制の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル活用を見据えて個人情報保護法やマイナンバー制度に関する<u>わかりやすい情報提供や研修の機会を増やし、デジタル化に対応できる人材の育成が重要</u>だと思います ・ 電子申請等に<u>不慣れな方たちへの操作レクチャーにより、窓口業務が負担とならない仕組み</u>が必要 ・ デジタル化に強くない人でも使える、<u>困ったときにすぐサポートしてもらえるような環境</u>、整

分類	ご意見・ご要望、デジタル化には適さない業務等
	備、体制が必要 ・ デジタル活用を進めるのであれば、 国（厚労省）主体でしっかりと仕組みや制度を整備してほしい

3) 検討会にて挙げられた意見

検討会では、1)、2)を踏まえ、デジタル活用によって目指す方向性検討にあたり、下記に挙げるような意見が挙げられた。

(ア) 本制度の有り方、アウトカムに対する考え方

i. デジタル活用の目的について

- ・ 角を矯めて牛を殺すようなことにならないよう、本貸付制度の価値を高めるためのデジタル化検討をすべき。
金融は人の力を強めるための制度。手続きにおける情報二重登録の廃止や紙の電子化も徹底的に行うべきだが、総論的には、貸付を実施しつつ、**自立相談支援機能と連携したクオリティをいかにして上げるか、というのが最上位目的であるべき**である。

ii. アウトカム明確化の必要性

- ・ 行政としては無尽蔵なお金はない中でしっかりとアウトカムを見つめて費用対効果を高めなければいけない。金融機関としての債権管理というのは普通に厳格にやればいいが、**その人がもう一度健全な、自ら一定の収入を得て健康で生活できるということについて、本制度では一体どこまでやるのか。**福祉や医療というのは人道的な領域を含んでいるため、際限なく高みを求められてしまう。水準が明確でないと、勤務管理としては曖昧になり、働いている人の中で不協和音が生じる。
- ・ **支援の現場というのは多種多様であり、スパッとアウトカムを切るということは難しい。**ある人にとっては働いて自活できるようにするというのが目標であれば、ある人にとっては職員の方が定期的につながるということが大事でありそれだけでいいということもあろうかと思っている。それぞれの職員の方が人と付き合いながら、ゴールを見極めることになる。
- ・ そもそも（本則の）貸付というのは、資金の種類ごとにアウトカムは明確であったが、個々に異なるゴールの設定というのも確かにあり、リーマンの後にできた総合支援資金やコロナ特例など、今日生きていくのに困る人がお金を借り受けるという制度の利用者に対しては明確なアウトカムを設定しづらい。
- ・ 制度の評価がとても難しい。ただ単に就労者が増えて、年収アップすることがゴールになるのかというと、そうではないと思う。**生活再建という制度本来の目的に対し、どのように成果指標を定めて評価するのか、**数値に見える業績と相談支援の重要性とのせめぎあいで難しいところだと痛感している。

iii. 債権回収に関する考え方

- 生活福祉資金貸付事業において、償還率にどれだけ重きを置いているか分からないが、債権回収には高いテクノロジーとテクニックが必要。借入申込者が返済できるタイミングに電話をかけるなど、債権回収率が高まるためのノウハウが存在する。ドライになるが、**借入申込者が心地よく返済するためのテクニックとノウハウを持ったプロに任せると、全体的な効率も高まり、費用対効果が高まる**。このように福祉の枠を超えた連携も見据える必要がある。
- 借入申込者に貸付金を振り込んだ後、スムーズに返済が済めばそのまま完了して債権回収は終了になるが、滞納が発生すると、県社協が世帯訪問し、声をかけて対応している。コロナ前は市町村社協と県社協と一緒に世帯訪問を実施していた。世帯訪問を通じ、**必要に応じて就労支援や法テラス等他福祉制度・団体に繋げる事のできる機会**としても捉えているので、債権回収を社協の仕事と切り離すことは、県社協として現状はイメージができない。
- 生活福祉資金は世帯基盤が弱い方への貸付なので、滞納したというのは当初想定した自立計画や生活再建に向けた積み重ねが頓挫し、結果的に滞納したととらえる。**世帯訪問や市区町村社協との連携のもとでの面談や電話での交渉等のきっかけを積み重ねる事で、金融機関の貸付とは異なるプロセス**を経る事ができる。

(イ) 相談業務・審査業務の標準化について

i. 相談対応業務の標準化・高度化の必要性

- 相談受付時の内容は本制度において全ての価値の源泉**となるもの。この情報をいかに精度高く、客観性高くし、それに基づいた福祉支援や金融支援の判断を行えるかがポイント。
- 貸付が本当に必要な人にもっと社協の制度が届くような形になるためには、**相談受付時の聞き取り範囲や内容がある程度揃えながら、プラスアルファ柔軟性を持たせる形**にしたい。
- 一定程度項目を決めてしまうと、**項目をただ埋めることに重点が置かれてしまい**、支援の中での気づきや支援方針、例えば社協としてのかかわり方をどのように整理をしていくのかという、相談支援において本来重視すべきところが軽くなってしまふ懸念がある。都道府県社協としては、便利なものができたときに、本質的なところをきちんと合わせて伝えていくことが必要。
- 一般的な相談支援の現場では、大体法律や制度に基づいて必ず確認しなければならない内容がある**ため、当然ながらそれらを確認できるよう標準的な帳票をみんな使っているが、この事業ではそうではない。コロナ特例の対応を経て、改めてこの事業は本来「貸付を通じた相談支援である」ということがあまねく社協の皆さんに認識されたが、**相談支援が何をするのかについての共通事項ができないと仕組み構築ができない**。
- おそらく将来的には、生活支援において、**AIを活用したサポート**、例えばこういうタイプの方にはこういうサポートが効くということや、あるいはこういう状況の時にはこういう次の手のほうが相手は反応がいい、というようなことがどんどんできる。

ii. 審査基準の明確化について

- ・ 貸付金の最終審査を都道府県社協が実施し、市町村社協は形式的な判断や適合基準を書面上で判断するという、心理的な意欲や能力とかまで探る必要のない対面業務を実施しているのであれば、全て都道府県社協に任せたい。現在の対面での相談業務においては、眼の力、声の勢い、顔色、そのさまざまな心理的な安定状態を全て聞いているのだと思う。ただ、社協職員は医師でも精神カウンセラーでもないなかで、一体どこまでやるのか。**水準をしっかりとクリアしていれば、あとは徹底的に合理化して、いわゆる職員の負担軽減や申請者の負担軽減を徹底すればいい。**プロセスを見直ししてほしい、市町村社協と都道府県社協間の役割分担をしっかりとしてほしい。

(ウ) 業務効率化・電子化について

i. デジタル化 3 原則の徹底

- ・ **まず電子化を原則**に考えて欲しい。一回紙で出したものをもう一度システムに入力するということが実際に起きていると思うが、こういった場면을徹底的に電子化することでなくして頂きたい。

ii. ワークフローの標準化・効率化

- ・ 本制度全体の流れにおける役割分担として、市区町村社協と都道府県社協の関係性が気になっている。都道府県社協の位置づけは現状だと、手続きの屋上屋を重ねているような気がする。
- ・ 業務フローにおいて、人の時間や手間がかかる部分をまずはすべて徹底的にきれいにすること。現状、ほぼ人間がやる必要がないような判断がかなり多く混じっているのではないかと。形式的な判断であれば、基本的には相手が誠実な情報を出す、あるいはデータベースから確実に信用できる情報が取得できれば、人手をかけた判断は一切不要である。
さらに、市町村社協と都道府県社協の関係性は本当にこれでいいのか。総じて日本のシステムは一般的に人手をかけるすぎている。適合性チェック判断は全て機械に任せることが可能である。**二重チェックはできるだけシンプルにワンチェックにし、最終チェックには確実に責任を持たせ、不明瞭な集団責任は絶対にやめさせ、プロセスをきれいにすることで全体の負荷が減る。**

(エ) 現行業務システムとの連携、移行サポートの必要性等

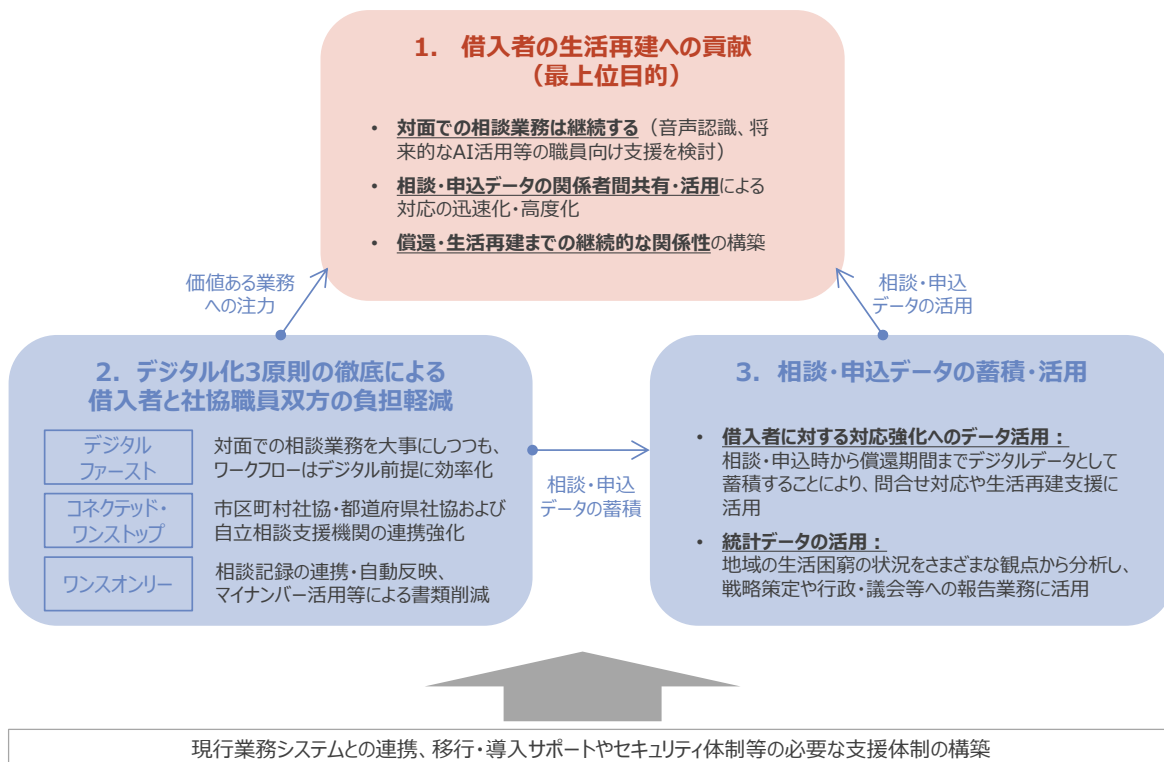
- ・ 現行業務システムとの連携について、連携した情報をどこに落とし込むかで今後の検討にあたっての論点が変わってくる。今の**業務システムの状況を踏まえながら検討を進める必要**がある。
- ・ 全国スケールでやるとなると、相当のサポート体制を組まなければならない。現場は忙しいから、マニュアルを各社協に配布して、時々オンラインで問合せに答えるという具合では、恐らく全く対応できない。**しっかりと移行コストをかけ、手厚いサポートを敷き、その移行にかかわる心理的不安、時間的コストを現場からは徹底的に排除してほしい。**そして移行コストをぜひ国で負担してほしい。手厚いサポートや移行コストをかけなかった場合には、ほとんどそのシステムは使われずにお金が無駄になっている事例が今までたくさんある。

- ・ マイナンバー連携に際し、プライバシーインパクトアセスメント（以下 PIA）はやるのか。社協の現場だけでは対応できないと思う。そこも含めてスケジュールの中に入れていかなければ全体がどこかで詰まってしまう。**PIA をしっかりとやるということは実は社協の職員が安心できるということに繋がるので、最初の段階でしっかりと準備し、スケジュールに組み込んでほしい。**

(2) デジタル活用によって目指す方向性の検討

(1)1)～3)にて整理した結果を受け、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。

図表 3-22 デジタル活用によって目指す方向性（案）

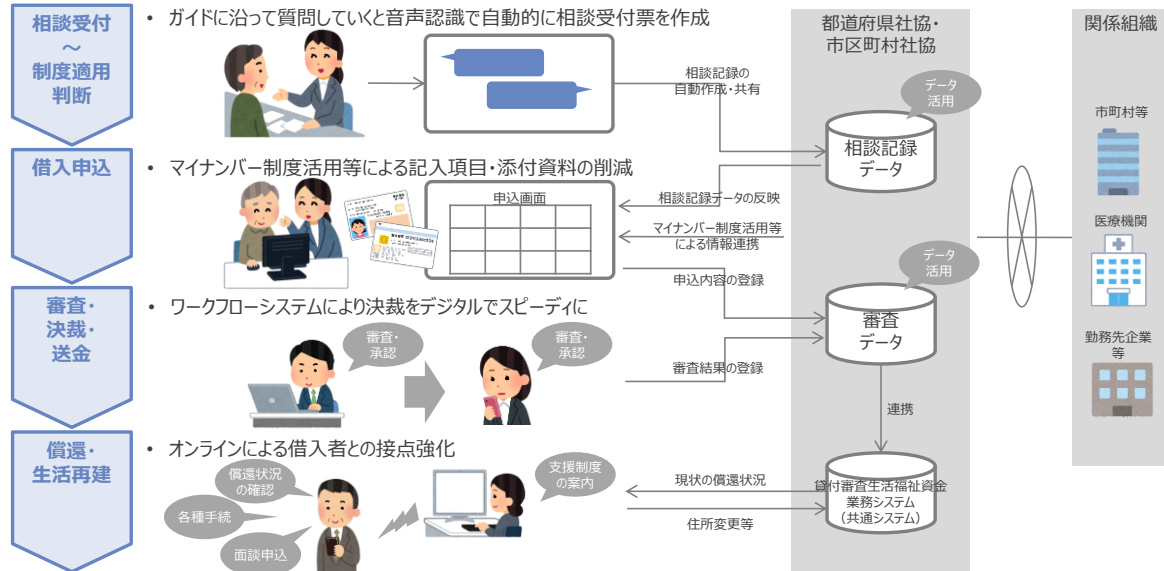


(3) 将来的な実現イメージ

(2)に示す方向性に基づき、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、図表 3-23 のような形になると考えられる。

各プロセスにおける具体的イメージと、想定メリットおよび留意事項・要検討事項等について 1)～4)に示す。

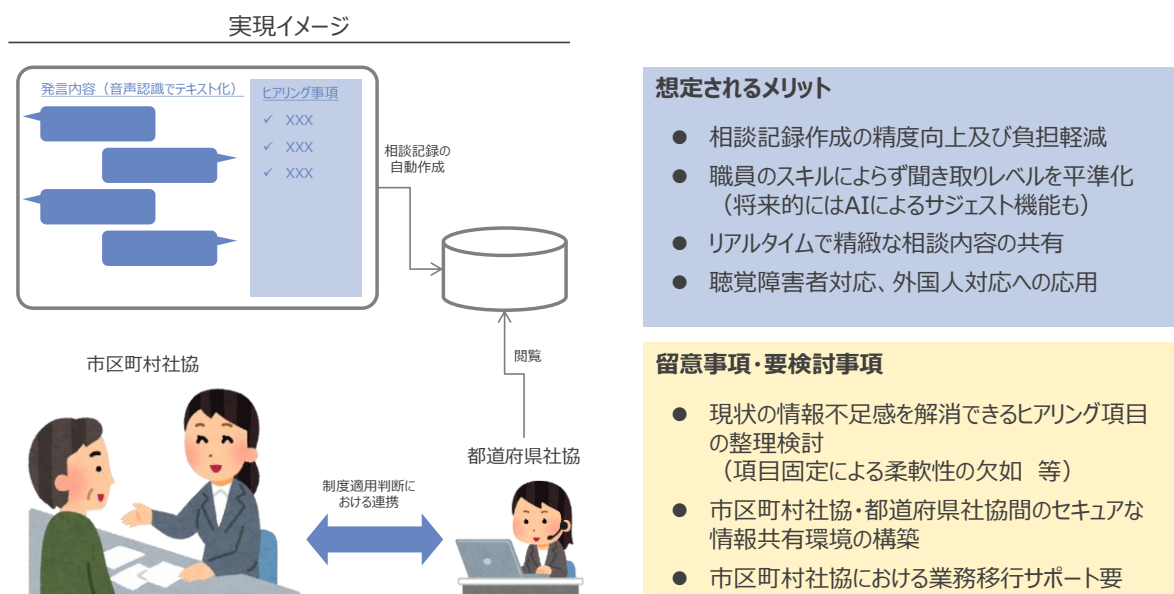
図表 3-23 将来的な実現イメージ（全体像）



1) 相談受付～制度適用判断プロセス

音声認識等を用いて窓口における相談内容をリアルタイムでデータ化し、**相談受付票の精度向上と作成時間の削減**を狙うとともに、市区町村社協と都道府県社協が**安全に情報共有**できる仕組みを構築。字幕表示等により、聴覚障害者対応や外国人対応の向上も期待できる。また将来的には、AIによるサジェスト機能等の導入もありうる。

図表 3-24 将来的な実現イメージ（相談対応の高度化・リアルタイム共有）



上記実現イメージに対し、検討会では委員から下記のコメントがあった。

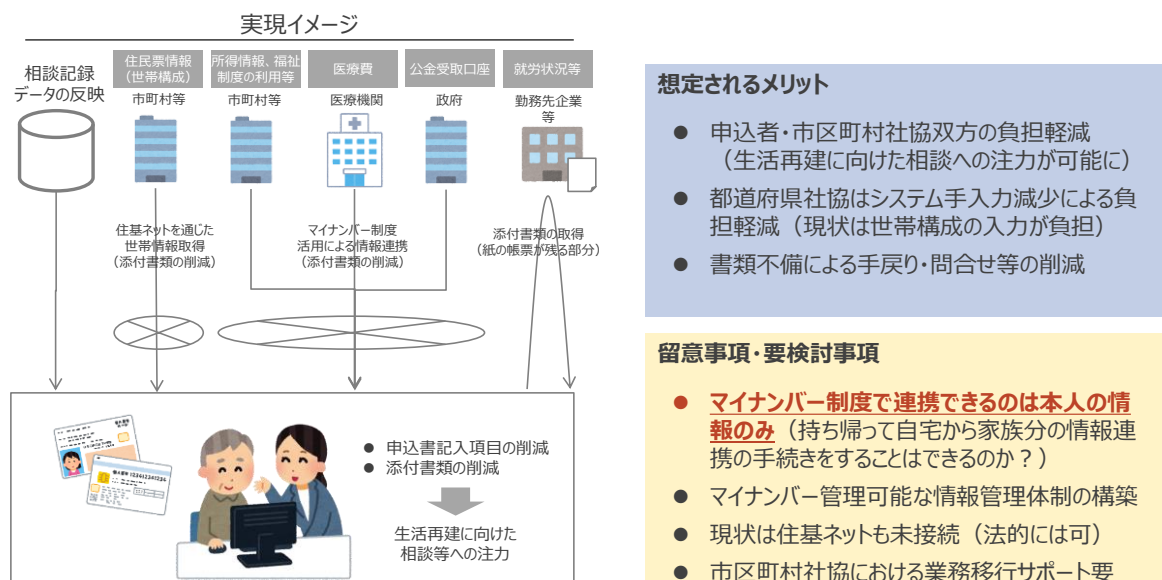
- ・ 便利になる一方で、一定程度項目を決めてしまうと、項目をただ埋めることに重点が置かれてしまい、相談支援において本来重視すべきところが軽くなってしまう懸念。本質的なところをきちんと合わせて伝えていくことが必要。
- ・ 何度も転記する作業が減り、大分楽になる。項目を手順に沿って淡々と進めていくというだけでは支援に繋がりにくい部分もあるが、職員の入れ替わりが激しく、一定スキル維持が難しい現状を踏まえると現場は助かる。
- ・ 現状では都道府県によって貸付件数にばらつきがある。貸付が本当に必要な人にはもっと社協の制度が届くような形にするために、相談受付時の聞き取り範囲や内容をある程度揃えながら、プラスアルファ柔軟性を持たせる形にしたい。
- ・ 将来的には、生活支援において、AI を活用し、例えばこういうタイプの方にはこういうサポートが効くということや、あるいはこういう状況の時にはこういう次の手のほうが相手は反応がいい、というようなサポートの実現が期待できる。

2) 借入申込プロセス

窓口での交付・提出を前提とするが、**記入項目の削減や添付書類の削減を図る。**

相談時に既に聞き取った内容を申込書に反映したり、住基ネットを通じた世帯情報の取得、またマイナンバー連携やマイナポータル API を通じた課税情報の取得等により添付書類取得の労力を軽減し、そのぶん生活再建に向けた相談等に時間をかけられるようにする。

図表 3-25 将来的な実現イメージ（申込手續の利便性向上）



上記実現イメージに対し、検討会では委員から下記のコメントがあった。

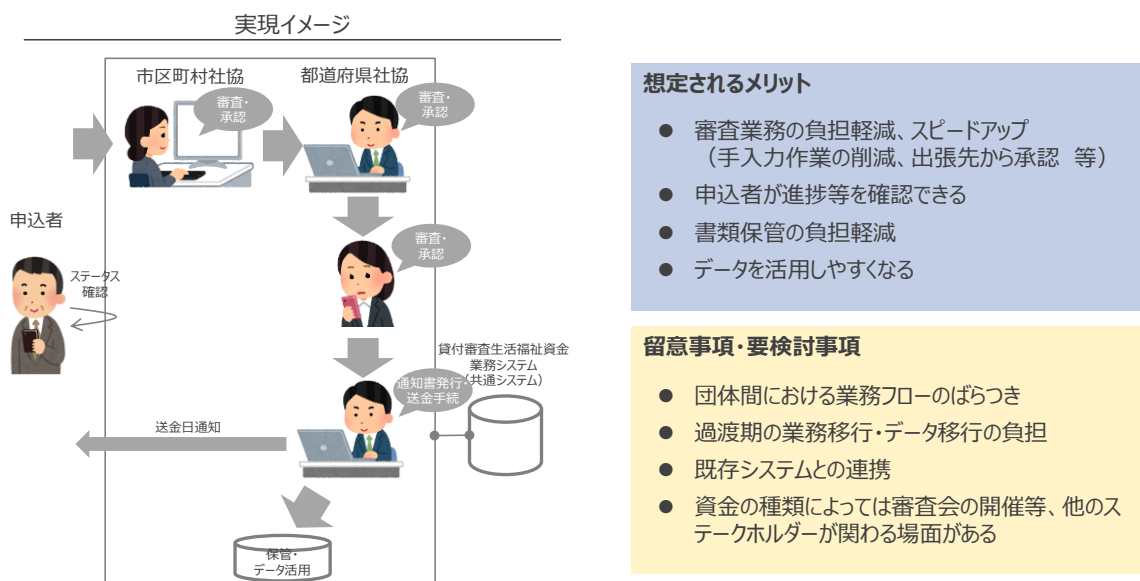
- ・ 実際にマイナンバーを導入する際には、細かい手順を定めなければならないと思う一方で、作業軽減化に繋がるのではないかと
- ・ マイナンバー制度については、利用者の負担軽減になる一方で、いろいろな情報が明らかになることで、貸付をしづらくなるという側面もあるのではないかと。
- ・ マイナンバー連携に伴うプライバシーインパクトアセスメント(PIA)の対応は社協の現場だけでは対応できない。最初の段階でしっかりと準備し、スケジュールに組み込んでほしい。

3) 審査・決裁・送金プロセス

受理した申込書類は電子化され、ワークフローシステムにより市社協・県社協それぞれの決裁をデジタルで完結したうえで既存業務システムにもデジタル的に連携。

デジタル完結により、書類保管の負担軽減だけでなく、データ活用促進も期待できる。また申込者がオンラインで審査状況等を確認できるようにすれば問合せ削減も期待できる。

図表 3-26 将来的な実現イメージ（ワークフロー電子化）



上記実現イメージに対し、検討会では委員から下記のコメントがあった。

- ・ 本制度全体の流れにおける役割分担として、市区町村社協と都道府県社協の関係性が気になっている。都道府県社協の位置づけは現状だと、手続きの屋上屋を重ねているような気がする。
- ・ 業務フローにおいて、人の時間や手間がかかる部分をまずはすべて徹底的にきれいにすること。現状、ほぼ人間がやる必要がないような判断がかなり多く混じっているのではないか。形式的な判断であれば、基本的には相手が誠実な情報を出す、あるいはデータベースから確実に信用できる情報が取得できれば、人手をかけた判断は一切不要である。

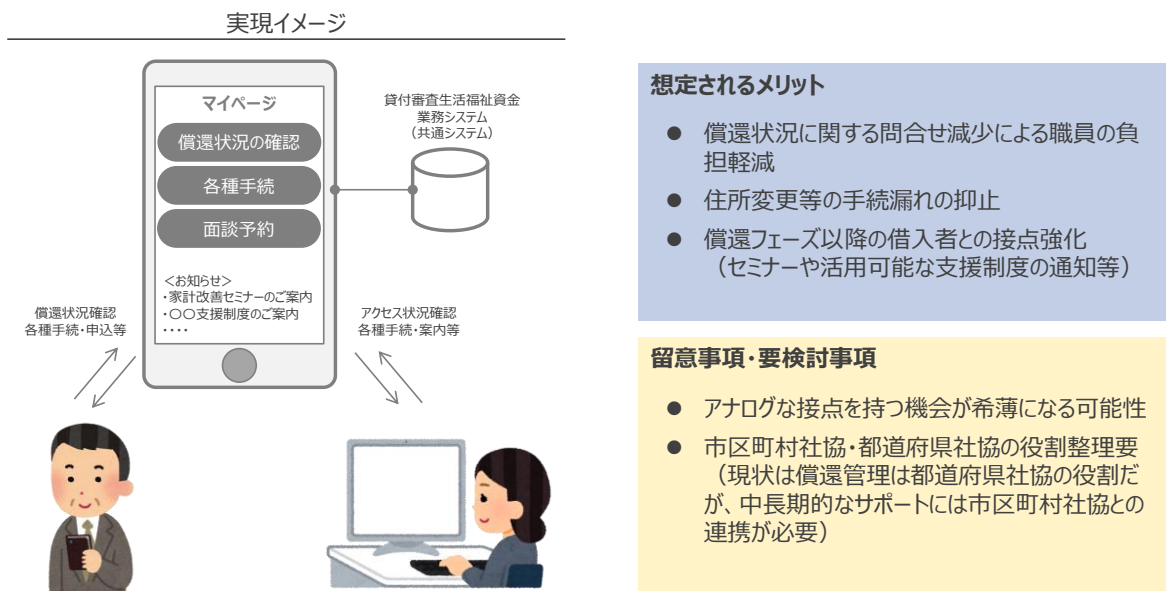
さらに、市町村社協と都道府県社協の関係性は本当にこれでいいのか。総じて日本のシステムは一般的に人手をかけすぎている。適合性チェック判断は全て機械に任せることが可能である。二重チェックはできるだけシンプルにワンチェックにし、最終チェックには確実に責任を持たせ、不明瞭な集団責任は絶対にやめさせ、プロセスをきれいにすることで全体の負荷が減る。

4) 償還・生活再建プロセス

借入者がオンラインで償還状況の確認や住所変更等の手続を実施できるようにする。

償還フェーズに入ってもデジタルで借入者との接点を持ちやすくすることで、償還完了・生活再建まで伴走する手助けにもなると期待できる。

図表 3-27 将来的な実現イメージ（借入者との中長期的な接点強化）



上記実現イメージに対し、検討会では委員から下記のコメントがあった。

- ・ 審査の状況等を借受人が自らマイページ等で確認する仕組みは、良い面と悪い面がある。一定の基準で判断できない部分があったときに結果の伝え方が難しい。
- ・ コロナ特例貸付で多くの方がこの資金を借り受けており、償還状況をリアルに見ることができないという実態があるため、マイページがあれば社協からの通知を待たずして今の償還状況がわかると便利。

3.3. マイナンバー法ならびに住民基本台帳法を踏まえた実現性と制約事項

3.2 に示す将来像の実現に向け、マイナンバー法ならびに住民基本台帳法に基づく情報連携による書類削減の実現可能範囲等について調査した。

(1) マイナンバー法ならびに住民基本台帳法における社会福祉法人関係の規定

マイナンバー法ならびに住民基本台帳法では、社会福祉協議会における生活福祉貸付業務の実施に際して情報照会が可能である旨が定義されている。ただし、具体的に取得可能な情報の種類等を定めた省令が未作成であるため、実際に情報照会を可能としていくためには、今後、省令を定める必要がある。

図表 3-28 マイナンバー法ならびに住民基本台帳法における社会福祉法人関係の規定

(参考) 社会福祉法人関係の規定			
マイナンバー法			
・ 別表第一（第九条関係）			
十八 社会福祉法第九十九条第一項に規定する市町村社会福祉協議会又は同法第一百十条第一項に規定する都道府県社会福祉協議会（以下「社会福祉協議会」と総称する。）	社会福祉法による生計困難者に対して無利子又は低利で資金を融通する事業の実施に関する事務であって主務省令で定めるもの		
・ 別表第二（第十九条関係）			
三十 社会福祉協議会	社会福祉法による生計困難者に対して無利子又は低利で資金を融通する事業の実施に関する事務であって主務省令で定めるもの	医療保険者又は後期高齢者医療広域連合	医療保険給付関係情報であって主務省令で定めるもの
		(略)	(略)
		内閣総理大臣	公的給付支給等口座登録簿関係情報であって主務省令で定めるもの
住民基本台帳法			
・ 別表第一（第三十条の九、第三十条の二十三、第三十条の二十八、第三十条の三十関係）			
七十一の四 市町村社会福祉協議会又は都道府県社会福祉協議会	社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）による同法第二条第二項第七号の生計困難者に対して無利子又は低利で資金を融通する事業の実施に関する事務であって総務省令で定めるもの		

19

出所： デジタル庁「マイナンバー制度について」（2023年2月24日、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（第2回）資料2）

(2) 情報連携による削減可能範囲

ヒアリングおよびアンケート調査にて提供いただいた申込書類ならびに添付書類のリスト等をもとに、多くの団体にて申込書に記入を求めている項目ならびに提出を求める添付書類について、マイナンバー法ならびに住民基本台帳法に基づく情報連携により、記入や添付書類の削減を見込める範囲について調査した（省令が未整備であるため、マイナンバー法別表第二の記述に基づく想定であることに留意）。

1) 申込書記入項目の削減

申込書類の記載項目のうち、借受人自身に関する情報については、基本 4 情報に加え、収入状況や障害の有無、要介護、生活保護等の公的給付制度の利用状況等の一部が取得可能と想定される。

ただし、申込書には、借受人の世帯構成員それぞれについても、収入状況や障害の有無、要介護、生活保護等の利用状況について記入を求められることが多く、これらについては、マイナンバーカードを所有する本人の情報以外は取得できない可能性が高い。

また、生活支援費については、連帯保証人を立てるケースもあり、その場合は連帯保証人の基本 4 情報や収入状況等の記入が求められるが、これら連帯保証人に関する情報は基本的に連携不可と考えられる。

図表 3-29 申込書記入項目削減の見込み（借受人自身に関する情報）

資金の種類		申込書記入項目	取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費			マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API			その他
				連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	
○	○	基本 4 情報 (住所・氏名・生年月日・性別)	○	—	—	—	—	—	○
○	○	電話番号	×	—	—	—	—	—	—
○	○	勤務先名	×	—	—	—	—	—	—
○	○	勤務先住所	×	—	—	—	—	—	—
○	○	勤務先電話番号	×	—	—	—	—	—	—
○	○	他の公的給付制度・公的貸付制度の利用状況	○ (一部取得可)	都道府県知事等	生活保護関係情報、児童扶養手当関係情報等	子ども・子育て、福祉・介護分野における情報	—	—	—
			市長村長	児童手当関係情報、介護保険給付等関係情報					
			社会福祉協議会	資金を融通する事業の実施に関する情報					
○	○	実印欄	×	—	—	—	—	—	—
○	○	勤続年数	×	—	—	—	—	—	—
○	○	雇用形態	×	—	—	—	—	—	—
○	○	職業	×	—	—	—	—	—	—

図表 3-30 申込書記入項目削減の見込み（借受人の世帯構成員に関する情報）

資金の種類		申込書記入項目	取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費			マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API			その他
				連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	
○	○	基本 4 情報 (住所・氏名・生年月日)	○	—	—	—	—	—	○

資金の種類		申込書記入項目	取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費			マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API			その他
				連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	
		日・性別)							
○	○	続柄	○	市町村長	住民票関係情報	世帯情報	—	—	—
○	○	勤務先・学校・職業	×	—	—	—	—	—	—
○	○	年収・月収	△	市町村長	地方税関係情報	税・所得	—	—	—
○	○	年間世帯収入	×	—	—	—	—	—	—
○	○	年間世帯支出	×	—	—	—	—	—	—
○	○	その他の資産 (土地・家屋等)	×	—	—	—	—	—	—
○	○	住宅状況	×	—	—	—	—	—	—
○	○	家賃	×	—	—	—	—	—	—
○	○	世帯の負債状況	×	—	—	—	—	—	—
○	○	健康状態	△ (一部取得可)	—	—	—	健診情報、医療費通知情報等	—	—
○	○	障害の有無	△	—	—	福祉・介護	—	—	—
○	○	要介護	△	市町村長	介護保険給付等関係情報	福祉・介護	—	—	—
○	○	生活保護受給有無	△	都道府県知事	生活保護関係情報	福祉・介護	—	—	—
	○	預貯金総額	×	—	—	—	—	—	—
		家賃	×	—	—	—	—	—	—

マイナンバーカードを所有する本人の情報のみ取得可能。本人以外の世帯構成員の情報を取得するためには、全員のカードが必要。

2) 添付書類の削減

添付書類については、団体によって提出を求める書類が異なることも多いが、想定される取得目的ごとに情報連携可能性を調査した。

本人確認の目的で提出を求めるものについては、マイナンバーカードの提示で代替可能と考える。ただし、印鑑登録証明書は、実印の押印を省略できない限り紙の帳票提出が必要と想定される(図表 3-31)。

収入状況を確認する書類については、申込書における項目と同様に、借受人の**世帯構成員それぞれについて提出が求められることが多く、これらについては、マイナンバーカードを所有する本人の情報以外は取得できない可能性が高い**(図表 3-32)。

また、就労、財産、健康等のさまざまな状況を示す添付資料も求められるケースがあるが、**行政機関が発行する給付等の決定通知は連携可能**とみられるものの、民間企業の発行する書類を中心に、連携不可のものもある(図表 3-33)。

特に緊急小口資金においては、借入申込の理由・根拠を示す書類の提出が求められ、借入理由によって求められる書類はさまざまだが、借入理由が医療費支払または離職である場合、マイナンバー連携による情報取得で代替できる可能性が高い（図表 3-34）。

申込者本人に関する書類を削減できたとしても、他の世帯構成員の証明書取得のために結局行政機関等へ足を運ぶ必要があるのだとしたら、それは申込者の負担軽減には結び付きがたい。相談窓口にて世帯構成員全員分のマイナンバーカードを持参することは現実的に想定しがたいため、相談窓口での対応と自宅からのオンライン手続きを組み合わせるなど、何らかの手段を検討する必要がある。

図表 3-31 添付書類削減の見込み（本人確認関連）

資金の種類		添付書類		取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費	書類名	発行者		マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API			その他
					連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	
○	○	住民票	行政	○	—	—	—	—	—	○
○	○	健康保険被保険者証（写し）	行政	×	—	—	—	—	—	—
○	○	運転免許証（写し）	警察	×	—	—	—	—	—	—
○	○	在留カード	行政	×	—	—	—	—	—	—
○	○	特別永住者証明書	行政	×	—	—	—	—	—	—
○	○	印鑑登録証明書	行政	×	—	—	—	—	—	—

図表 3-32 添付書類削減の見込み（本人及び世帯構成員の収入に関するもの）

資金の種類		添付書類		取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費	書類名	発行者		マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API			その他
					連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	
○	○	所得証明書	行政	△	市町村長	地方税関係情報	税・所得	—	—	—
○	○	課税証明書	行政	△	市町村長	地方税関係情報	税・所得	—	—	—
○	○	源泉徴収票	行政	△	—	—	税・所得	—	—	—
○	○	確定申告書	行政	△	—	—	税・所得	—	—	—
○	○	給与明細	民間企業	×	—	—	—	—	—	—

資金の種類		添付書類		取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費	書類名	発行者		マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API			その他
					連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	
○	○	年金通知	行政	△	厚生労働大臣・日本年金機構・共済組合等	年金給付関係情報	年金関係	—	—	
○	○	年金証書	行政	△	厚生労働大臣・日本年金機構・共済組合等	年金給付関係情報	年金関係	—	—	—

マイナンバーカードを所有する本人の情報のみ取得可能。本人以外の世帯構成員の情報取得するためには、全員のカードが必要。

図表 3-33 添付書類削減の見込み（就労、財産、健康等の状況を示すもの）

資金の種類		添付書類		取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費	書類名	発行者		マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API			その他
					連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	
○		就労証明書	民間企業	×	—	—	—	—	—	—
○		労働条件通知書	民間企業	×	—	—	—	—	—	—
○		雇用契約書	民間企業	×	—	—	—	—	—	—
○		就職内定通知書	民間企業	×	—	—	—	—	—	—
○		採用通知書	民間企業	×	—	—	—	—	—	—
○		雇用予定証明書	民間企業	×	—	—	—	—	—	—
○		障害者手帳	行政	○	—	—	○	—	—	—
○	○	給付決定通知（失業）	行政	○	厚生労働大臣	失業等給付関係情報	—	—	—	—
○	○	介護手当支給決定通知	行政	○	市町村長	介護保険給付等関係情報	福祉・介護	—	—	—
○	○	保護決定通知書（生活保護）	行政	○	都道府県知事等	生活保護関係情報	福祉・介護	—	—	—
○		地方税滞	行政	×	—	—	—	—	—	—

資金の種類		添付書類		取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費	書類名	発行者		マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API			その他
					連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	
		納分の支払いの領収書								
○		保険料滞納分の支払いの領収書	行政	×	—	—	—	—	—	—
○	○	債務や滞納の状況が明らかになる書類	民間企業など	×	—	—	—	—	—	—

図表 3-34 添付書類削減の見込み（借入申込の理由を示すもの）

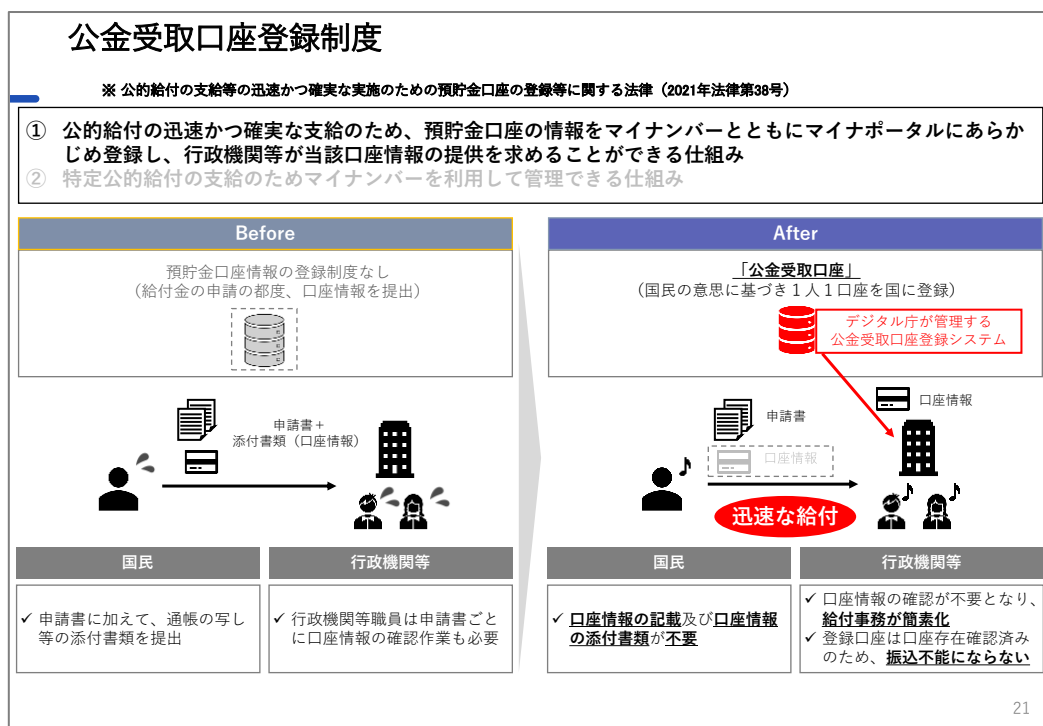
資金の種類		添付書類		取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費	書類名	発行者		マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API			その他
					連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	
○		介護費領収書	介護施設	×	—	—	—	—	—	—
○		医療費領収書	医療機関	○	—	—	—	医療費通知情報	—	—
○		診断書	医療機関	×	—	—	—	—	—	—
○		離職証明書	民間企業	×	—	—	—	—	—	—
○		解雇証明書	民間企業	×	—	—	—	—	—	—
○		休職証明書	民間企業	×	—	—	—	—	—	—
○	○	雇用保険受給資格者証	ハローワーク	○	厚生労働大臣	失業等給付関係情報	—	—	—	—
○		罹災証明書	行政	×	—	—	—	—	—	—
○		盗難届	警察	×	—	—	—	—	—	—
○		交通事故証明書 (自動車事故)	自動車安全運転センター	×	—	—	—	—	—	—
○		事故を証明する書類・写真	借受人	×	—	—	—	—	—	—

資金の種類		添付書類		取得可能性	取得元					
緊急小口資金	生活支援費	書類名	発行者		マイナンバー法 (別表第二-三十社会福祉協議会)		マイナポータル API		その他	
					連携先	連携する情報	自己情報	医療保険情報	就労証明書	住基ネット
		領収書	民間企業							
○	○	公共料金の請求書 (ガス・電気・水道)	民間企業	×	—	—	—	—	—	—

3) 公金受取口座の活用

送金先口座の情報については、公金受取口座制度により、マイナポータルにあらかじめ登録された口座を利用することで、口座情報の記載や通帳の写しの添付が不要となる（図表 3-35）。

図表 3-35 公金受取口座登録制度



出所： デジタル庁「マイナンバー制度について」（2023年2月24日、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（第2回）資料2）

4. 今後の検討方向性

4.1. 制度見直しならびに業務標準化に向けた検討

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。

これについては、全社協では、2017年度から2018年度にかけて「これからの生活福祉資金貸付事業のあり方に関する検討委員会」を開催し、今後の資金種類のあり方、貸付判断・償還対応のあり方等について議論を重ねてきており、2023年度以降にはさらに具体的な取組事項等について検討を進める予定であることから、こちらと連携しながら下記について検討を進めていく必要がある。

(1) 相談業務・審査業務の標準化

現状の制度運用における課題として、相談業務における聞き取り内容の不足、バラつきが挙げられ、この原因の一つが「相談業務で実施すべき事項」における共通認識・マニュアル等がないことであると検討会で指摘されている。また、審査業務においても、市区町村社協・都道府県社協それぞれの役割と判断基準が明確化されていないことが指摘されている。

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。

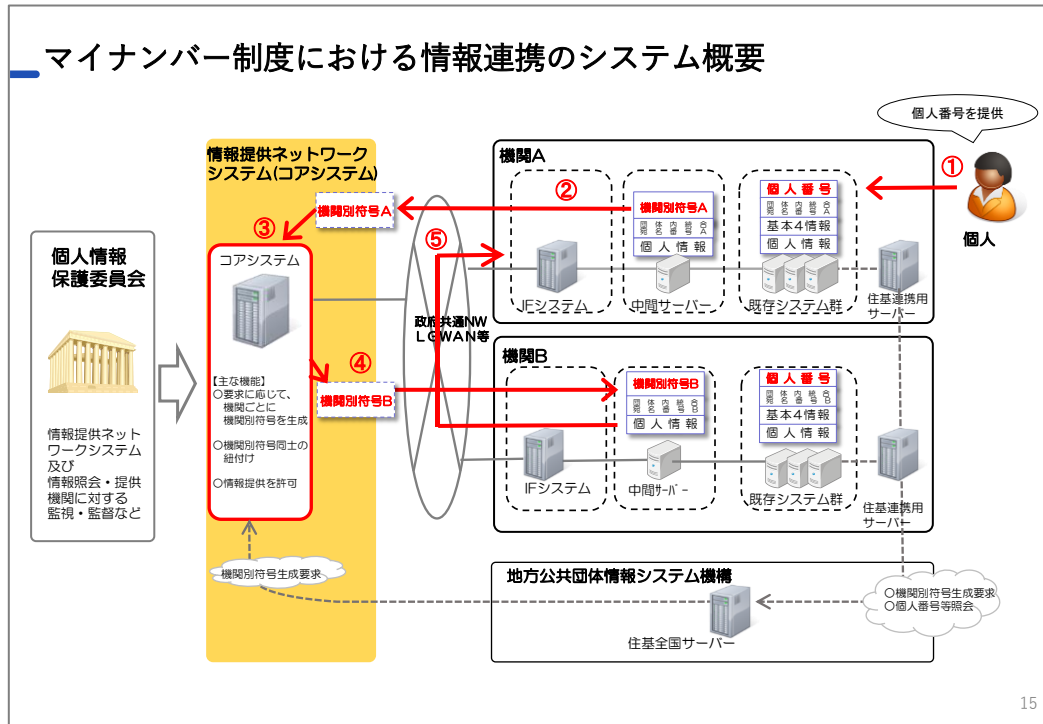
(2) ワークフローの標準化・効率化

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。

4.2. 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。

図表 4-1 マイナンバー制度における情報連携のシステム概要



出所： デジタル庁「マイナンバー制度について」（2023年2月24日、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（第2回）資料2）

4.3. 全国展開に向けた工程表検討

今回の調査にて提示した将来像の実現に向け、必要なサポート体制等を明らかにしたうえで実現ステップを具体化する必要がある。

(1) デジタル活用に向けたサポート体制の検討

1) 業務移行サポートの必要性

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。

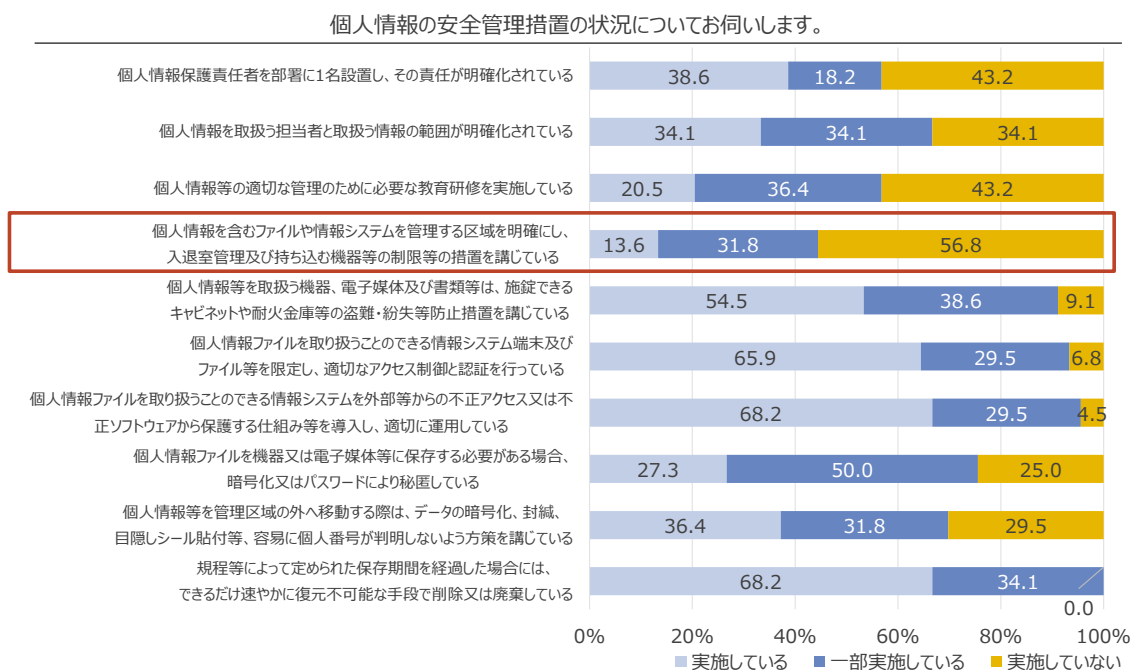
2) マイナンバー導入サポートの必要性

市区町村社協、都道府県社協ともに、現時点で貸付に係る機微な個人情報を取扱っていることから、マイナンバー活用に伴って特段の追加的な安全措置が必要であるとは想定されていない。ただし、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、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。

なお、今回の都道府県社協向けアンケートにおいて、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）」³の記載事項を踏まえた現状の個人情報の安全管理措置の状況を尋ねたところ、「個人情報を含むファイルや情報システムを管理する区域を明確にし、入退室管理及び持ち込む機器等の制限等の措置を講じている」との項目で特に未実施との回答が多かった。入退室管理を講じるエリアの確保において、物理的な制約が存在している可能性がある。

図表 4-2 個人情報の安全管理措置の状況



(2) 全国展開に向けた工程表検討

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。

³ 個人情報保護委員会「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）」（2014年12月18日（2022年3月一部改正））

(https://www.ppc.go.jp/files/pdf/my_number_guideline_gyousei-chihou.pdf)