

## 事業概略書

## 福祉事務所等における情報照会の活用支援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 37 頁）

## 事業目的

生活保護業務におけるマイナンバー情報連携による情報照会は、番号法等に基づき各実施機関の判断のもと実施されているところだが、実施機関によっては、情報連携自体の理解が不十分であること等を理由に情報照会を全く実施していないなど、その活用度合いに差異が生じており、令和4年10月に、会計検査院から改善を求める指摘を受けている。生活保護業務におけるマイナンバー情報連携による情報照会は、事務の省力化が期待できる等、保護の効率的・効果的な実施等にあって重要であり、困窮保護部会における「中間まとめ」においても、積極的活用が必要とされている。

このため、実施機関の情報照会の実施状況を把握するとともに、実施機関で活用できる平易なマニュアル及び都道府県が実施機関に対して行う研修で活用する研修素材を作成し、実施機関でのマイナンバー情報連携の更なる活用促進、ひいては実施機関における事務負担の軽減に資することを目的とする。

## 事業概要

生活保護業務におけるマイナンバー情報連携による情報照会について、実施状況を把握するとともに、情報照会における課題に対して求められる活用促進方策を検討し、活用促進方策の推進にあたって必要と考えられる資料等を作成した。

調査検討の具体的方法は以下のとおり。

## 1. 実施状況ならびに現行業務における課題の把握

## (1) 仮説検討

厚生労働省によるこれまでの各種通知及び令和3年1月に実施されたアンケート調査結果等の関連資料等を参照のうえで、既に活用が進んでいる福祉事務所2件に対してヒアリングを実施し、マイナンバー情報連携の実施の阻害要因となっている事項について仮説を導出した。

## (2) 生活保護業務実施機関向けアンケート調査

導出した仮説をもとに、情報連携への対応状況の定量的な把握とともに実施の阻害要因を明らかにするため、福祉事務所を対象としたアンケート調査を実施した。

## (3) 生活保護業務実施機関向けアンケート調査

情報照会実施の障壁となっている事項を詳細に把握し、どのような支援が必要か具体化するため、ヒアリングを実施した。ヒアリング対象は、(2)のアンケート回答機関のなかから、下記3点を満たす事務所を抽出した。

- ・ 人口規模10万人未満の市における福祉事務所
- ・ システム改修済みにもかかわらず情報照会実績がない
- ・ アンケートの自由記述欄に回答があり、ヒアリングでご意見を引き出せる可能性がある

## 2. 課題整理ならびに活用促進方策の検討

### (1) 課題整理

アンケートならびにヒアリングの結果をもとに、情報連携への対応段階ごとに、阻害要因や上手くいっている機関が取組んでいる工夫点、支援を求める事項等を整理した。

### (2) 関係機関等ヒアリング

生活保護業務実施機関から挙げられた課題等をもとに、活用推進方策検討にあたり必要な情報を保有する対象を選定し、ヒアリングを実施した。

### (3) 活用促進方策の検討

(1)(2)の結果を踏まえ、マイナンバー情報照会における課題に対して求められる活用促進方策を検討した。

## 3. 活用促進資料等の作成

2にて導出した活用促進方策の推進にあたって必要と考えられる資料を作成した。

## 調査研究の過程

### 1. 実施状況ならびに現行業務における課題の把握

#### (1) 仮説検討

厚生労働省によるこれまでの各種通知及び令和3年1月に実施されたアンケート調査結果等の関連資料等を参照のうえで、既に活用が進んでいる福祉事務所2件に対してヒアリングを実施し、マイナンバー情報連携の実施の阻害要因となっている事項について仮説を導出した。

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(仮説検討)>

地域	設置主体の分類（人口規模）	ヒアリング対象	実施日
関東	中核市	A市福祉事務所	2023年8月9日
関東	一般市（10万人以上）	B市福祉事務所	2023年8月16日

#### (2) 生活保護業務実施機関向けアンケート調査

導出した仮説をもとにアンケート項目を設計し、情報連携への対応状況の定量的な把握とともに実施の阻害要因を明らかにするため、福祉事務所を対象としたアンケート調査を実施した。

調査は、全国の福祉事務所（全1251箇所）を対象にWebアンケートにて実施した（要望があった場合は電子ファイル送付）。調査期間は2023年10月13日から10月27日の間で、781件の回答を得た（福祉事務所数に対する回答率：61.6%）。なお10福祉事務所より、拠点が複数ある等の理由により2件の回答を受領しており、集計については総回答数の781にて実施した。

#### (3) 生活保護業務実施機関向けヒアリング

アンケート回答結果を踏まえ、特にマイナンバー情報連携の実施に課題を抱えているセグメントとして人口10万人未満の都市における福祉事務所を抽出し、システム改修済みにもかかわらず情報照会実績のない福祉事務所3件に対して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(課題把握)>

地域	設置主体の分類（人口規模）	ヒアリング対象	実施日
関東	一般市（5～10万人）	C市福祉事務所	2023年12月27日
上越	一般市（5～10万人）	D市福祉事務所	2024年1月16日
東北	一般市（5万人未満）	E市福祉事務所	2024年1月19日

## 2. 課題整理ならびに活用促進方策の検討

### (1) 課題整理

調査結果をもとに、情報連携への対応段階ごとに、阻害要因や上手くいっている機関が取り組んでいる工夫点、支援を求める事項等を整理した。

### (2) 関係機関ヒアリング

課題整理の結果、既にマイナンバー情報照会を活用して多くのメリットを享受している福祉事務所における事例を広く紹介することが有効との結論に至ったため、先進事例として広く紹介すべき取組を実施している3件の福祉事務所と1つの県の取組、計4件についてヒアリング及びメールによる問合せ等による情報収集を実施した（うち2件は仮説検討時のヒアリング対象と重複）。

情報収集を実施した対象は下記の通り。

#### <ヒアリング対象一覧(先進事例)>

地域	設置主体の分類（人口規模）	ヒアリング対象	実施日
関東	中核市	A市福祉事務所	※メール問合せ
関東	一般市（10万人以上）	B市福祉事務所	※メール問合せ
近畿	一般市（5～10万人）	F市福祉事務所	2024年2月19日
東海	都道府県	G県	※メール問合せ

### (3) 課題整理

(1)(2)の結果を踏まえ、マイナンバー情報照会における課題に対して求められる活用促進方策を検討した。

## 3. 活用促進資料等の作成

導出した活用促進方策の推進にあたって必要と考えられる資料を作成した。

## 事業結果

### 1. 実施状況ならびに現行業務における課題の把握

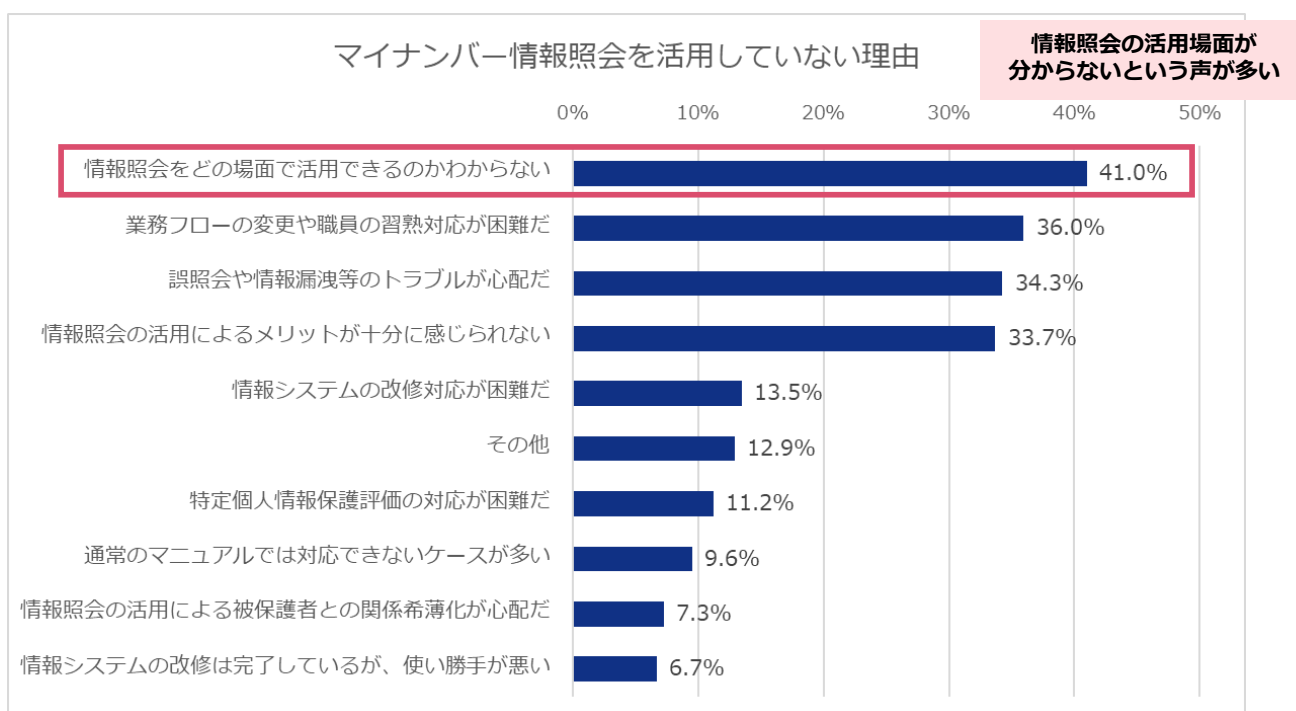
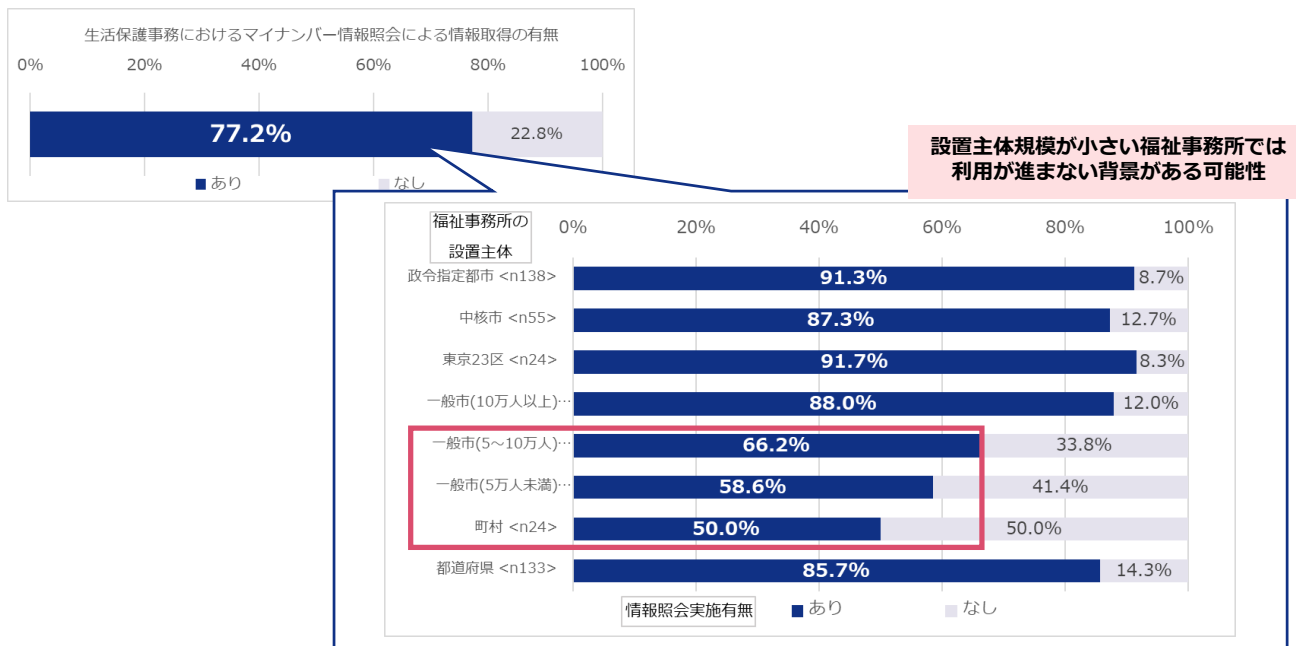
#### (1) システム改修状況

システム改修については、予定を含めれば93.9%の福祉事務所で対応できており、特に追加的な支援策等は不要と判断できる。

#### (2) 情報照会の活用と効果発現の状況

アンケート回答した福祉事務所のうち77.2%において情報照会の実績があり、令和3年1月に厚生労働省が調査した際（60.1%）より向上していた。情報照会の実施率は人口規模10万人未満の市における福祉事務所で低い傾向にあり、また実施しない理由として「活用場面やメリットが分からない」「誤照会や情報漏洩等のトラブルが心配」等が多く挙げられた。

なお、既に活用している福祉事務所で最もメリットを感じている場面として年1回の年金額改定が挙げられたが、情報照会の実績がない事務所へのヒアリングでは当該業務でマイナンバー照会を活用できることを認知していなかった。



## 2. 活用促進方策の検討

### (1) 活用促進資料の作成

上記の状況を踏まえ、活用促進方策としては情報照会の活用場面やメリットについて具体例を挙げながら広く訴求しつつ、トラブルに対する懸念を解消するためのQ&A等を整備することが有効であると結論付け、以下の内容にて構成される活用促進資料を作成した。なお、資料は集合研修等での使用も想定し、レイアウトや文字の大きさに留意して作成した。

## マイナンバー情報照会活用促進資料

令和5年XX月XX日

厚生労働省 社会・援護局保護課  
Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

### 目次

1. はじめに	P3
2. マイナンバーを利用した情報連携とは	P4
3. マイナンバー情報照会のご利用状況	P5
4. 情報照会活用のメリット	P9
5. 業務ごとに照会可能な情報 (参考) マイナンバー情報照会において省略可能な書類一覧	P10 P12
6. 情報照会結果の読み解き方	P15
6-1. 年金関係情報の確認方法	P15
6-2. 年金額改定時の場合 (参考) 日本年金機構等が提供する年金関係情報の見方	P17 P19
7. 活用事例	P22
5-1. A市(中核市) 福祉事務所	P23
5-2. B市(一般市) 福祉事務所	P25
5-3. C市(一般市) 福祉事務所	P27
8. Q&A	P29

## 4. 情報照会活用のメリット

迅速性・正確性・被保護者や職員の情報軽減等のメリットは情報照会を優先利用することで更なる効果が期待できる

### より迅速に情報を得られる

- 情報照会を活用することで、郵送でのやり取り等が不要なため、15分程度の短い時間で回答を得ることができるようになり保護の決定等の業務が早くなる
- 半数以上の福祉事務所が迅速性についてメリットを感じている

### より正確な情報を得られる

- 被保護者や申請者が持参した資料の情報が古い、もしくは不正確な場合に、情報照会で最新かつ正確な情報を得られるようになる
- 本人が年金通知書を隠すなど虚偽の申告に対して、情報照会でより正確な情報を得られるようになる

### 被保護者本人及び職員の負担を軽減できる

- 郵送での照会時における待ち時間がなくなる
- 被保護者本人からの申告や届け出があればマイナンバー情報照会により学証資料が不要となる
- 被保護者が学証資料を紛失した場合などにも活用可能

出典：「生活保護業務におけるマイナンバー情報照会に関するアンケート」(令和5年度実施)及び福祉事務所へのヒアリング内容より

## 5. 業務ごとに情報照会可能な情報(1/2)

生活保護業務における主要な場面で活用可能。特に年金額改定時は情報照会活用のメリットを感じやすい

### 事務作業(随時)

- 保護の申請・決定時
- 保護費の返還、徴収が必要となる事由が発生した時、疑われる時

### 事務作業(定期)

- 課税調査時
- 年金額改定時
- 毎月の収入認定時

特にメリットを感じやすい場面  
(ヒアリング調査結果より)



- 申請者・被保護者が書類を持参
- 申請者・被保護者からの虚偽の申告、書類紛失
- 郵送で関係機関に調査
- 申請者の負担軽減
- 重複不備による審査保護の軽減
- 迅速で確実な情報照会が可能
- 郵便代が不要に
- 未提出者への催促のための訪問・フォロー
- 被保護者が書類を持参
- 催促のためのフォローが不要に
- 迅速で正確な情報照会が可能
- 申請者の負担軽減

※上記の利用場面は生活保護業務におけるマイナンバー情報照会活用に関するヒアリング結果を基に整理している。  
出典：「生活保護業務におけるマイナンバー情報照会に関するアンケート」(令和5年度実施)及び福祉事務所へのヒアリング内容より

## (2) 周知方法等の提案

ヒアリング結果から、全国の福祉事務所に対して効果的に周知するために必要な施策として、下記の2点を導出した。

- ポータルサイト等への情報提示  
現状のマイナンバー情報照会に係る情報は、主に厚生労働省からの事務連絡として発出している。この方法の問題点として「過去に発出された情報を探し出せない」「人事異動等の際に新任者へ引き継ぎにくい」等のコメントが挙げられた。  
今回作成した活用促進資料による周知の機会とあわせ、必要なときに必要な情報にアクセスできるよう、ストック型の情報掲示も求められる。
- 都道府県等によるサポート  
都道府県において管内福祉事務所のマイナンバー情報照会の活用状況を定期的に調査し、積極的な活用について周知を行うことで、実施率の向上がみられた事例があった。  
厚生労働省による情報発信と併せて都道府県等によるサポートを実施することで、マイナンバー情報照会の活用促進を図れる可能性がある。

## 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)