

令和 5 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

**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**

令和 6 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	3
1.1. 背景	3
1.2. 目的	3
2. 調査方法	4
2.1. 実施状況ならびに現行業務における課題の把握	4
(1) 仮説検討.....	4
(2) 生活保護業務実施機関向けアンケート調査	4
(3) 生活保護業務実施機関向けヒアリング	5
2.2. 課題整理ならびに活用促進方策の検討	6
(1) 課題整理.....	6
(2) 関係機関等ヒアリング.....	6
(3) 活用促進方策の検討	7
2.3. 活用促進資料等の作成	7
3. 調査結果	8
3.1. 実施状況ならびに現行業務における課題の把握	8
(1) 情報照会の実施状況.....	8
(2) 情報照会に係る環境整備の状況.....	12
(3) 情報照会のメリットの実感.....	17
(4) 現行業務における課題.....	23
(5) 国等による支援を期待する事項.....	26
3.2. 課題整理ならびに活用促進方策の検討	27
(1) 活用プロセスごとの課題整理.....	27
(2) 導入効果をあげている先進事務所の取組	28
(3) 活用促進方策の検討	29
3.3. 活用促進資料等の作成	30
(1) 活用促進資料等の作成.....	30
(2) ヒアリング結果等を踏まえた周知方法等の提案	35
4. 別添資料	36

図表一覧

図表 2-1 ヒアリング対象一覧（仮説検討）	4
図表 2-2 アンケート調査項目	4
図表 2-3 ヒアリング対象一覧（課題把握）	6
図表 2-4 主なヒアリング事項（課題把握）	6
図表 2-5 ヒアリング対象一覧（先進事例）	7
図表 2-6 主なヒアリング事項（先進事例）	7
図表 3-1 マイナンバー情報照会を使った情報取得の有無	8
図表 3-2 マイナンバー情報照会を使った情報取得の有無（規模別）	9
図表 3-3 情報照会の利用場面	9
図表 3-4 情報照会の利用場面（規模別）	10
図表 3-5 情報照会によって取得する情報の種類	12
図表 3-6 システム改修状況	12
図表 3-7 システム改修状況（規模別）	13
図表 3-8 情報照会端末の状況による実績の差異	13
図表 3-9 担当職員の設置状況	14
図表 3-10 担当職員の設置状況（規模別）	15
図表 3-11 情報照会の利用場面（担当職員の設置状況による差異）	15
図表 3-12 サポート体制の有無	17
図表 3-13 推進におけるサポート体制（規模別）	17
図表 3-14 情報照会のメリットの実感（全体）	18
図表 3-15 情報照会のメリットの実感（実績有無による差異）	18
図表 3-16 情報照会のメリットの実感（場面ごとの利用状況による差異）	19
図表 3-17 情報照会のメリットの実感（担当職員の設置状況による差異）	21
図表 3-18 情報照会のメリットの実感（規模別）	21
図表 3-19 情報照会を活用しない理由（全体）	23
図表 3-20 システム改修対応が困難である理由	24
図表 3-21 システムの使い勝手が悪い理由	25
図表 3-22 業務フロー変更等が困難な理由	25
図表 3-23 想定外のケースや誤照会時への懸念	26
図表 3-24 国等による支援を期待する事項	26
図表 3-25 活用プロセスごとの状況（アンケート結果総括）	27
図表 3-26 活用促進資料 目次	30
図表 3-27 活用促進資料（情報照会活用のメリット）	31
図表 3-28 活用促進資料（業務ごとに照会可能な情報）	31
図表 3-29 活用促進資料（年金関係情報の確認方法）	32
図表 3-30 活用促進資料（年金関係情報の見方）	32
図表 3-31 活用促進資料（活用事例：総括）	33
図表 3-32 活用促進資料（活用事例：個別事例）	33
図表 3-33 活用促進資料（Q&A 目次）	34
図表 3-34 活用促進資料（Q&A 本編）	34

1. 背景及び目的

1.1. 背景

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たって重要であり、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。

1.2. 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について、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する。

2. 調査方法

2.1. 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

厚生労働省では、情報連携の運用にあたり、システム改修経費に対する国庫補助金の交付や各種通知の発出等の取組を実施している。また、令和3年1月には、全事業主体に対するアンケート調査を実施し、情報連携の状況把握を実施している。

これらの取組について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。

図表 2-1 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

(1)で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。

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。

アンケート調査項目の一覧を図表2-2に示す。

図表 2-2 アンケート調査項目

設問番号	カテゴリ	調査項目	形式	質問
5	現状のシステムの状況	システム改修状況	SA	マイナンバー情報照会に係るシステム改修は完了していますか。貴事務所の状況に最も近いもの一つを選択してください。
6			FA	「対応予定」と回答された方は、対応予定時期を記入してください。
7			FA	使用している生活保護システムの提供ベンダはどこですか。
8			FA	使用している団体内統合宛名システムの提供ベンダはどこですか。
9	現状のマイナンバー情報連携の取組状況について	情報連携の取組状況について	SA	生活保護業務において、マイナンバー情報照会を使って情報を取得したことはありますか。 ※庁内部局間によるマイナンバーを活用せずに行われる情報連携は含まず、マイナンバーでの連携に限ります。
10			MTM	生活保護業務内のどの場面でマイナンバー情報照会を使うことがありますか。それぞれの場面について貴事務所の状況に最も近い使い方にチェックをつけて下さい。（複数回答可）
11			MTM	それぞれの場面について、マイナンバー情報照会を使うことがある情報すべてにチェックをつけて下さい。（複数回答可）

設問番号	カテゴリ	調査項目	形式	質問
12			FA	その他にマイナンバー情報照会を使う場面、マイナンバー情報照会を使うことがある情報がありましたら記入してください。
13	理解・検討の状況	検討	MTS	マイナンバー情報照会を使うメリットとして、次にあげる各項目について、貴事務所のお考えに最も近い選択肢にチェックをつけて下さい。
14			FA	その他にマイナンバー情報照会を使うメリットがありましたら記入してください。
15			MA	マイナンバー情報照会を活用していない理由について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。(複数回答可)
16	システム面の課題	導入	MA	問 15 で「情報システムの改修対応が困難だ」と回答した方にお伺いします。 具体的にどのような点でお困りですか？次にあげる項目について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。(複数回答可)
17		定着	MA	問 15 で「情報システムの改修は完了しているが、使い勝手が悪い」と回答した方にお伺いします。 具体的にどのような点でお困りですか？次にあげる項目について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。(複数回答可)
18	運用面の課題	導入	MA	問 15 で「業務フローの変更や職員の習熟対応が困難だ」と回答した方にお伺いします。 具体的にどのような点でお困りですか？次にあげる項目について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。(複数回答可)
19		定着	MA	問 15 で「通常のマニュアルでは対応できないケースが多い」「誤照会や情報漏洩等のトラブルが心配だ」と回答した方にお伺いします。 具体的にどのような点でお困りですか？次にあげる項目について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。(複数回答可)
20	推進体制における課題	導入／定着共通	SA	生活保護業務に関するマイナンバー情報照会の推進に関し、貴事務所内で業務マニュアルの整備や研修等を担当する職員はいますか？
21			MA	生活保護業務に関するマイナンバー情報照会の推進に関し、貴事務所をサポートする体制はありますか？(複数回答可)
22	国や都道府県に対する期待	—	MA	今後、生活保護業務に関するマイナンバー情報照会の推進に関し、国等による支援を期待する事項はありますか？(複数回答)
23		—	FA	生活保護業務に関するマイナンバー情報照会について、改善を要望する事項はありますか？

※設問 1～4 については基本情報（都道府県名、福祉事務所名）を聞く設問のため割愛

(3) 生活保護業務実施機関向けヒアリング

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、ヒアリングによってご意見を引き出せる可能性がある

ヒアリング対象一覧を図表 2-3、主なヒアリング事項を図表 2-4 に示す。

図表 2-3 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）	a市福祉事務所	2023年12月27日
上越	一般市（5～10万人）	b市福祉事務所	2024年1月16日
東北	一般市（5万人未満）	c市福祉事務所	2024年1月19日

図表 2-4 主なヒアリング事項（課題把握）

大項目	中項目
1. 現状の情報照会実施状況	システム整備状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ マイナンバー情報照会に係るシステム改修の実施状況 ・ 情報照会用端末が業務システムと異なる場合の設置場所 情報照会の実施に向けた準備状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用可能な場面、照会可能な情報等に関する理解の状況 ・ 情報照会利用に向けた検討の実施状況 等
2. 情報照会における課題	情報照会を推進する体制 <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務所内における推進担当の有無 ・ 県や情報システム部門、システムベンダ等によるサポートの有無 情報照会実施にあたっての障壁 <ul style="list-style-type: none"> ・ 不便に感じている点、心配する事項 等
3. 支援を求める事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国等による支援を期待する事項（マニュアル配布、研修など） ・ 情報の周知方法に対する要望 等

2.2. 課題整理ならびに活用促進方策の検討

(1) 課題整理

2.1 の調査結果をもとに、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) 関係機関等ヒアリング

(1)の課題整理の結果、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。また、人口10万人未満の比較的小規模な自治体における福祉事務所にて、特に活用に課題を抱えていることがアンケート結果から明確になったため、先進事例には人口10万人未満の自治体を含むこととした。

ヒアリング対象一覧を図表 2-5、主なヒアリング事項を図表 2-6 に示す。なお、ヒアリング対象のうち A 市、B 市の 2 件については仮説検討時のヒアリング対象と重複しているため、追加で必要になった事項のみメールで問合せを行った。

図表 2-5 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 万人未満）	C 市福祉事務所	2024 年 2 月 19 日
東海	都道府県	D 県	※メール問合せ

図表 2-6 主なヒアリング事項（先進事例）

大項目	中項目
1. 現状の情報照会実施状況	システム整備状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ マイナンバー情報照会に係るシステム改修の実施状況 ・ 情報照会用端末が業務システムと異なる場合の設置場所 情報照会の実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報照会の利用場面、照会している情報の種類 ・ 情報照会のメリットを感じる点 等
2. 情報照会導入にあたって工夫した点等	情報照会を推進する体制 <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務所内における推進担当者の設置 ・ 県や情報システム部門、システムベンダ等によるサポート その他の効果的な取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務フローの改善、業務マニュアル整備、研修の実施 等
3. 効果的な支援方法等に関する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国等による支援を期待する事項（マニュアル配布、研修など） ・ 情報の周知方法に対する要望 等

(3) 活用推進方策の検討

(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。

2.3. 活用促進資料等の作成

2.2 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等を作成した。

3. 調査結果

3.1. 実施状況ならびに現行業務における課題の把握

アンケート調査ならびにヒアリングの結果を踏まえ、全国の福祉事務所における情報照会の実施状況ならびに現行業務における課題を整理した。

(1) 情報照会の実施状況

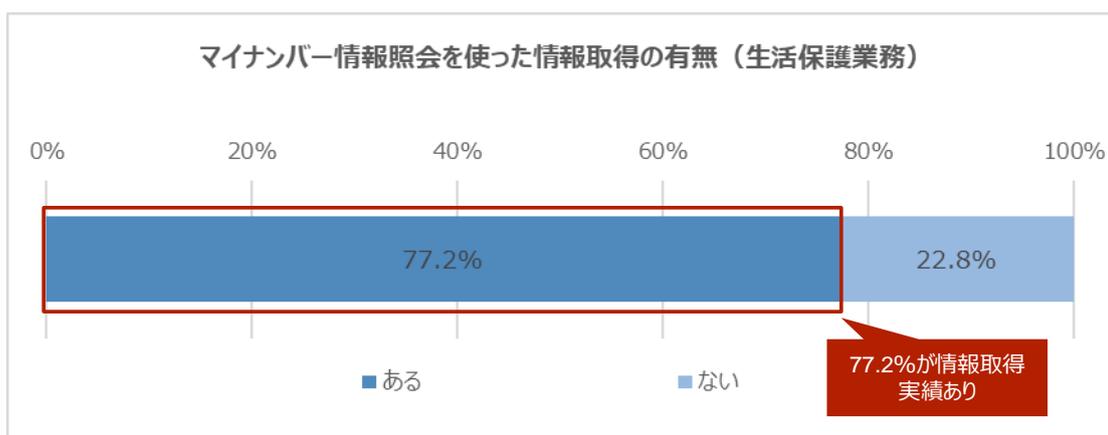
1) 情報照会の実施状況

マイナンバー情報照会を用いて情報を取得したことがある福祉事務所の割合は 77.2%であった。なお、令和 3 年に厚生労働省が実施した「マイナンバー情報連携実施実態把握調査」(n=1154) では 60.1%であったため、約 2 年で 17.1 ポイント上昇している。

設置主体の規模別にみると、政令指定都市、都道府県における取得実績が高く、**人口規模が大きくなるほど実績が多くなる傾向**といえる。

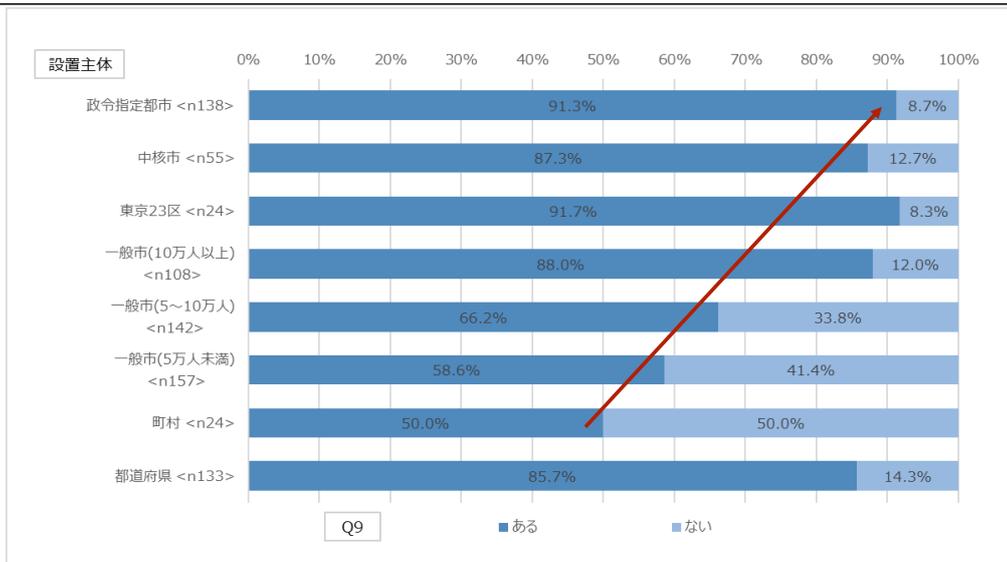
図表 3-1 マイナンバー情報照会を使った情報取得の有無

設問9. 生活保護業務において、マイナンバー情報照会を使って情報を取得したことはありますか。
※庁内部局間によるマイナンバーを活用せずに行われる情報連携は含まず、マイナンバーでの連携に限ります。(n=781)



図表 3-2 マイナンバー情報照会を使った情報取得の有無（規模別）

設置主体×Q9.情報照会実施有無（n=781）



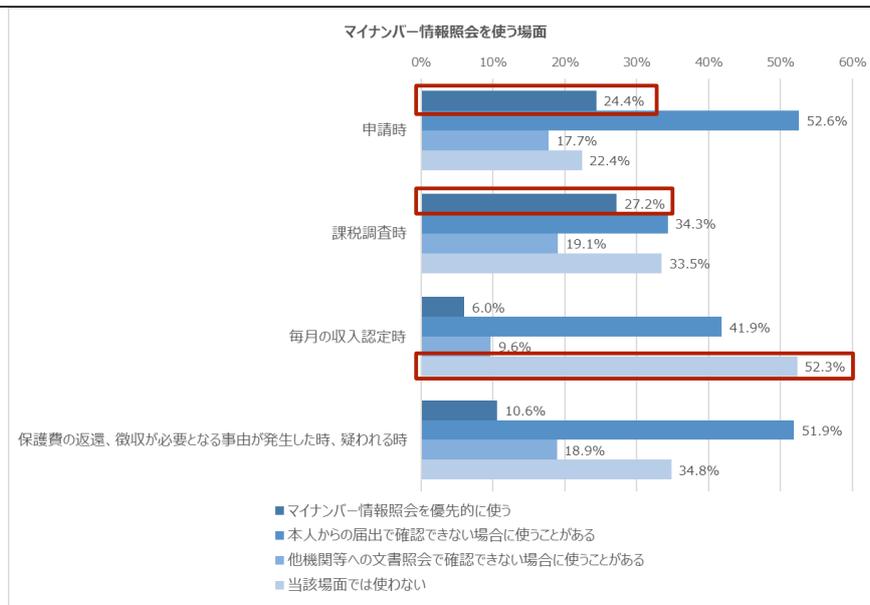
※一般市の人口規模についてはe-Stat「都道府県・市区町村のすがた（社会・人口統計体系）」（2023/6/20公開）を参照 [社会・人口統計体系 | 政府統計の総合窓口 \(e-stat.go.jp\)](https://e-stat.go.jp)

2) 情報照会を実施する場面

情報照会を優先的に使う場面としては課税調査時、申請時が比較的多いが、毎月の収入認定時には半数以上が当該場面では利用しないと回答した。

図表 3-3 情報照会の利用場面

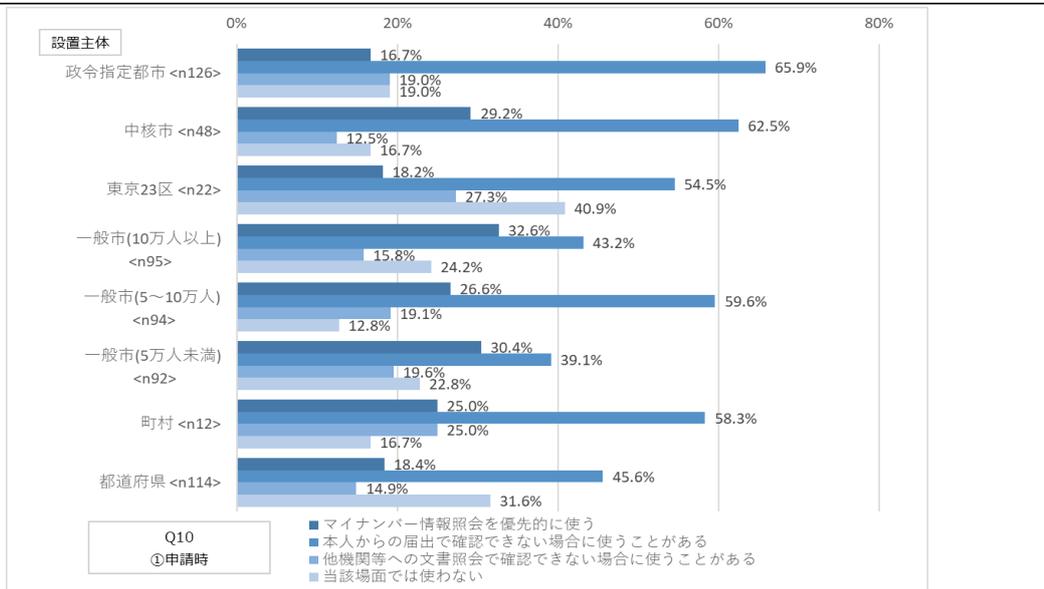
設問10. 生活保護業務内のどの場面でマイナンバー情報照会を使うことがありますか。それぞれの場面について貴事務所の状況に最も近い使い方にチェックをつけて下さい。（複数回答可）（n=603）



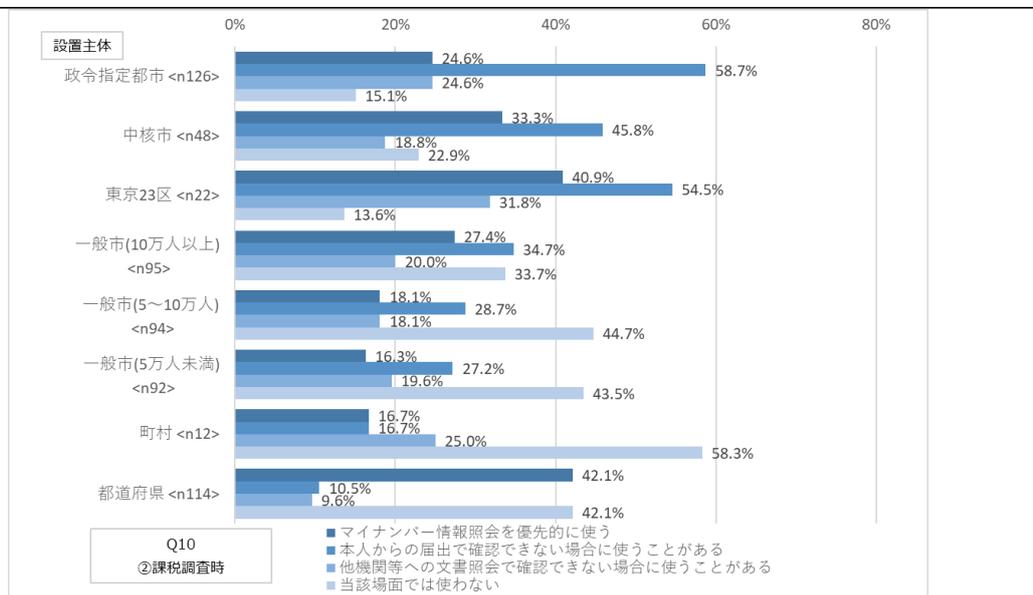
各場面における設置主体の規模別にみると、申請時においては規模による大きな差はみられない一方で、**課税調査時、収入認定時、返還・徴収時においては人口規模が大きいほど優先的に利用**する傾向がある。

図表 3-4 情報照会の利用場面（規模別）

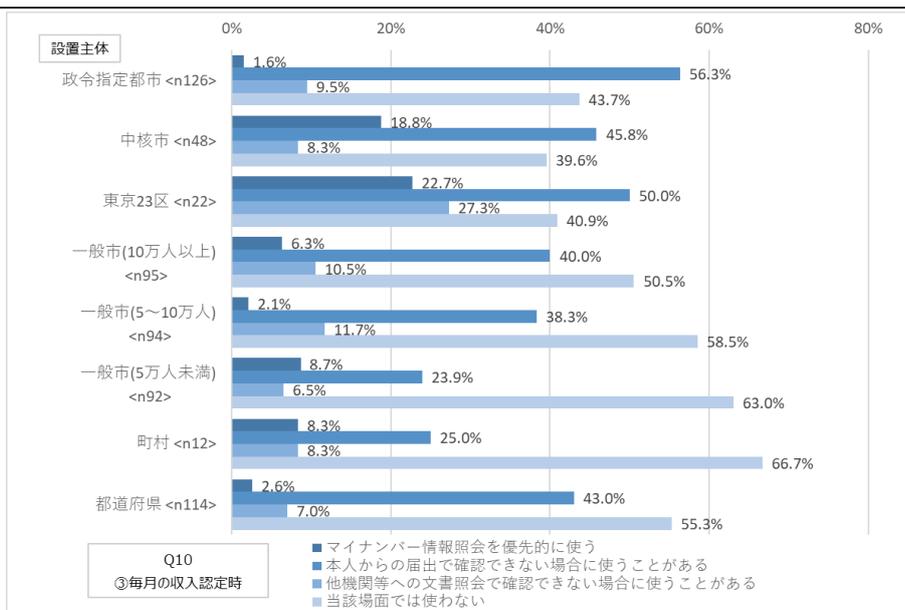
設置主体×Q10.情報照会使用場面①申請時（n=603）



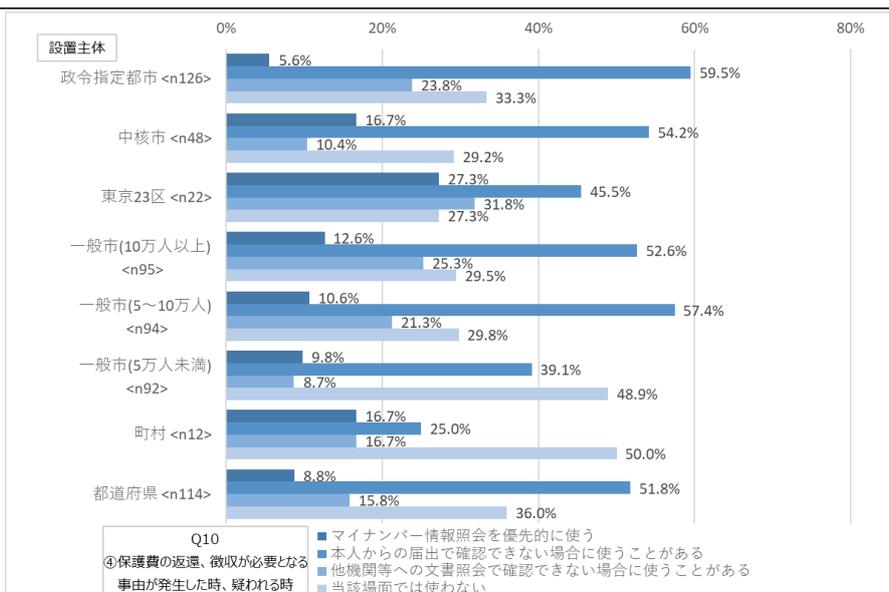
設置主体×Q10.情報照会使用場面②課税調査時（n=603）



設置主体×Q10.情報照会使用場面③毎月の収入認定時 (n=603)



設置主体×Q10.情報照会使用場面④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 (n=603)



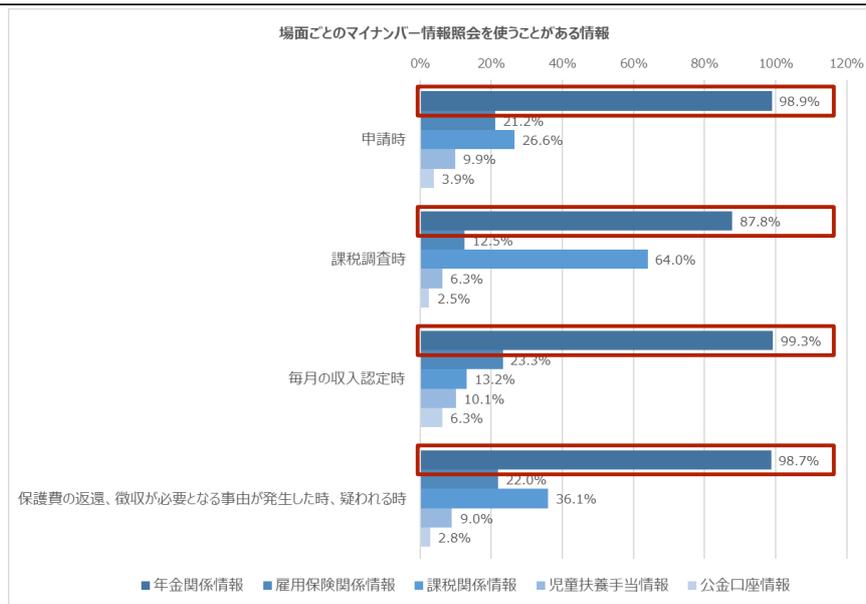
※一般市の人口規模については「e-Stat」都道府県・市区町村のすがた（社会・人口統計体系）J（2023/6/20公開）を参照 [社会・人口統計体系 | 政府統計の総合窓口 \(e-stat.go.jp\)](https://e-stat.go.jp)

3) 情報照会によって取得する情報の種類

情報照会によって取得する情報の種類としては、どの場面においても年金関係情報についてはほぼ 9 割が情報照会を利用しており、年金関係情報についてはマイナンバー情報照会が定着していることがうかがえる。

図表 3-5 情報照会によって取得する情報の種類

設問11. それぞれの場面について、マイナンバー情報照会を使うことがある情報すべてにチェックをつけて下さい。(複数回答可) (n=603)



(2) 情報照会に係る環境整備の状況

1) 情報システムの状況

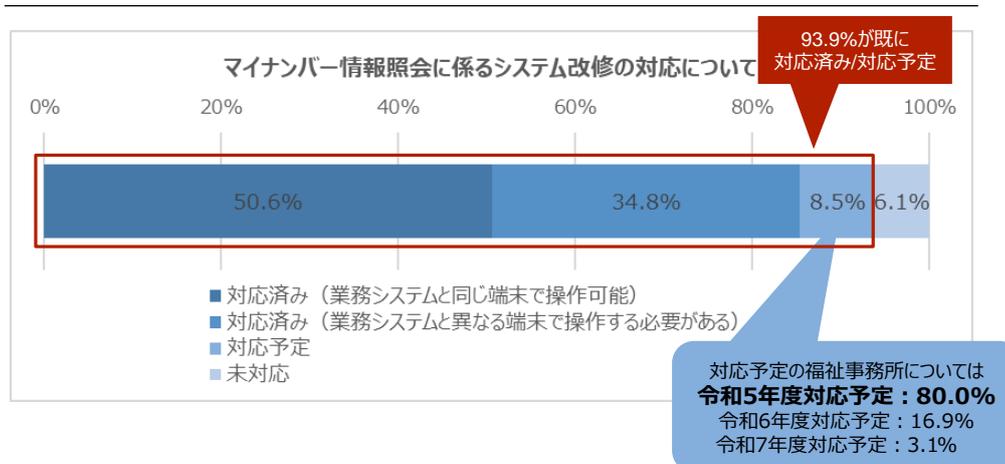
(ア) システム改修への対応状況

システム改修への対応状況としては、**ほとんどの福祉事務所が既に対応済みもしくは対応予定**となっており、未対応は僅か 6.1%にとどまる。また、設置主体の規模別にみると、政令指定都市、都道府県が対応率が高く、人口規模が大きくなるほど対応率が上がる傾向にある。

なお、業務システムと同じ端末で操作可能との回答のほうが、業務システムと異なる端末で操作する必要があるとの回答より多い。

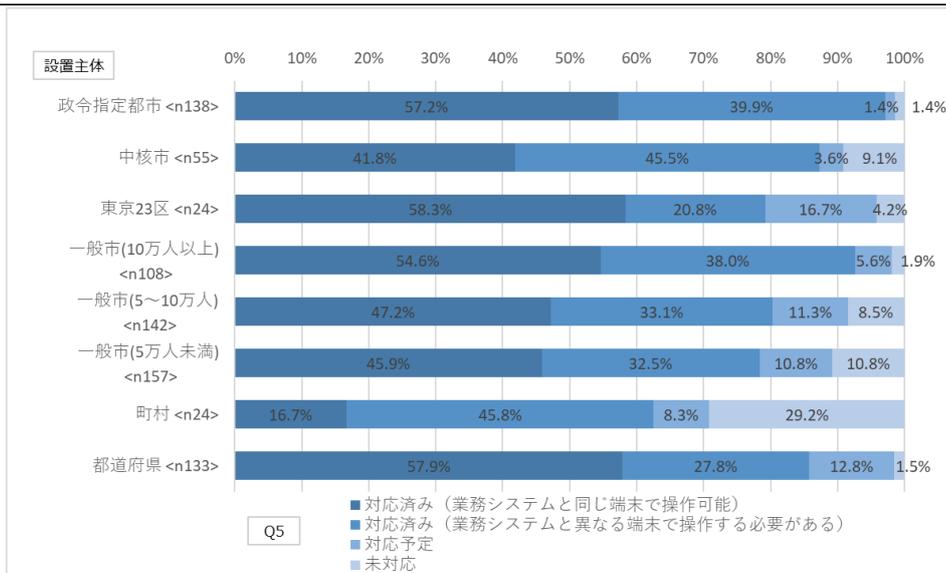
図表 3-6 システム改修状況

設問5. マイナンバー情報照会に係るシステム改修は完了していますか。貴事務所の状況に最も近いもの一つを選択してください。(n=781)



図表 3-7 システム改修状況（規模別）

設置主体×Q5.システム改修状況（n=781）



※一般市の人口規模についてはe-Stat「都道府県・市区町村のすがた（社会・人口統計体系）」（2023/6/20公開）を参照 [社会・人口統計体系 | 政府統計の総合窓口 \(e-stat.go.jp\)](https://e-stat.go.jp)

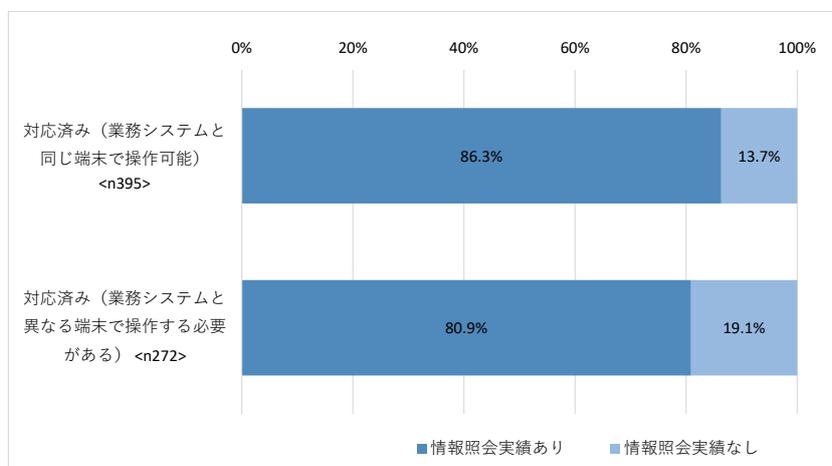
(イ) 業務システムと異なる端末で操作する必要がある場合における課題等

アンケート結果では、マイナンバー情報照会に係るシステム改修に対応済みの事務所の内訳として、過半数が「業務システムと同じ端末で操作可能」な環境であることが示された。

マイナンバー情報照会に係るシステムが業務システムと同じ端末で操作可能か否かによる情報照会実績の有無は、図表 3-8 に示す通り、大きな差異はない。ただし、情報照会の実績がない事務所の一部では、自由記述で「照会用端末が他部署に設置されているため」との回答がみられるなど、障壁の一因となっているケースもある。

図表 3-8 情報照会端末の状況による実績の差異

Q5.システム改修状況（対応済み）×Q9.情報照会実施有無（n=667）



この「照会用端末が他部署に設置されているため」と回答した事務所に対し、現地視察とヒアリングをしたところ、業務システムの端末は1階の事務所内にあり、情報照会用の統合宛名端末は2階の情報政策課に設置されていた。情報政策課に設置された統合宛名端末は、市内の複数部署が利用するため、情報照会を実施している他部署では、空き状況を確認しながら利用しているとのことである。

ただし、このケースにおいて更にヒアリングを進めると、**必ずしも照会用端末の設置環境が利用を妨げる根本的な原因とはいえ、情報照会を実施する場面や照会可能な情報の種類に関する認識不足が主な要因**になっていることがわかった。例えば、この事務所では、年1回実施する年金額改定業務において情報照会を利用することで、被保護者からの書類提出を省略できることを知らなかった。年金額改定では、「現在は被保護者への督促の手紙や訪問に膨大な負担が掛かっている。情報照会によってこの負担が軽減されるなら、情報照会用の端末が建物内で離れた場所にあったとしても大きなメリットになる」とのことで、情報照会を実施する場面や照会可能な情報に関する周知をすることで、端末の環境にかかわらず情報照会の利用が進む可能性は高い。

実際に、既に活用を進めている先進事例へのヒアリング結果をみても、業務システムと異なる端末で情報照会を実施しているケースはみられたが、その環境でも十分なメリットを得られていることが示された。こうした先進事例を紹介することも、端末の環境にかかわらず情報照会の利用を進めるために有効と思われる。

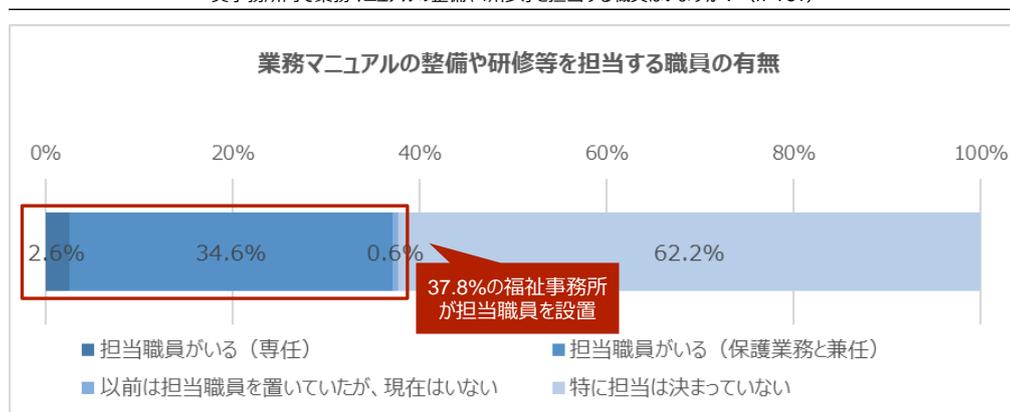
2) 担当職員の状況

(ア) 担当職員の設置状況

担当職員（マイナンバー情報照会の推進に関し、事務所内で業務マニュアルの整備や研修等を担当する職員）を設置している、またはしたことがある福祉事務所は4割弱にとどまり、半数以上は担当職員を設置していない。また、設置主体の規模別にみると、**人口規模が大きい自治体の方が担当職員を置く傾向**がある。

図表 3-9 担当職員の設置状況

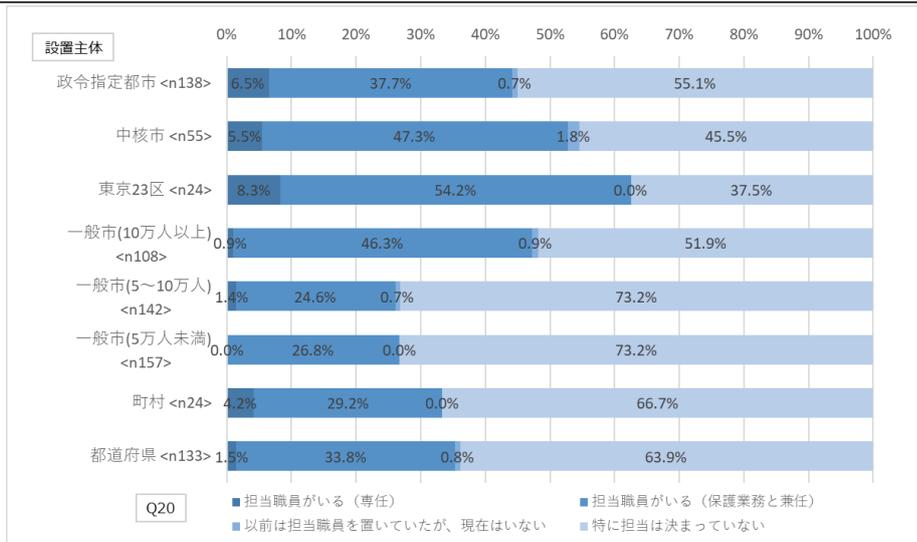
設問20. 生活保護業務に関するマイナンバー情報照会の推進に関し、
真事務所内で業務マニュアルの整備や研修等を担当する職員はいますか？ (n=781)



※各選択肢に関して、設問作成時の想定は下記の通り
 担当職員がいる（専任）：マイナンバー情報照会の推進および業務マニュアル整備や研修を主な業務として実施する職員がいる
 担当職員がいる（保護業務と兼任）：マイナンバー情報照会の推進および業務マニュアル整備や研修をケースワーカー等の保護業務と兼任して実施する職員がいる
 以前は担当職員を置いていたが、現在はいない：マイナンバー情報照会導入時など以前は専任および兼任で担当職員を設置していたが、現在は設置していない
 特に担当は決まっていない：マイナンバー情報照会の推進および業務マニュアル整備や研修を担当する職員がいない（明確に決まっていない）

図表 3-10 担当職員の設置状況（規模別）

設置主体×Q20.担当職員の有無（n=781）



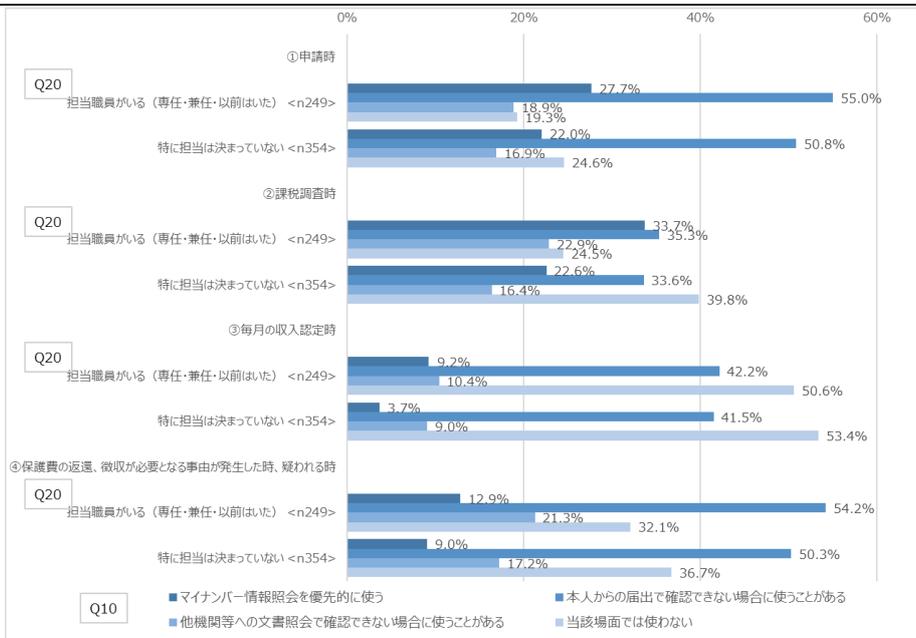
※一般市の人口規模についてはe-Stat「都道府県・市区町村のすがた（社会・人口統計体系）」（2023/6/20公開）を参照 [社会・人口統計体系 | 政府統計の総合窓口 \(e-stat.go.jp\)](https://e-stat.go.jp)

(イ) 担当職員の設置による情報照会利用状況の差異

担当職員の設置状況による情報照会の利用場面をみると、**担当職員を設置している（いた）福祉事務所の方がやや優先的に使う傾向がある。**

図表 3-11 情報照会の利用場面（担当職員の設置状況による差異）

Q20.担当職員の有無×Q10.情報照会利用場面（n=603）



(ウ) 担当職員の役割等

既に活用を進めている先進事例へのヒアリング結果からは、担当職員の主な役割として以下のような事項が挙げられた。

- ・ 導入初期における業務への落とし込みの検討
- ・ 情報システム部門やシステムベンダ等への質問のとりまとめ
- ・ 業務マニュアルや Q&A 集の作成・更新、研修の実施

ヒアリングからは、特に 1 点目に挙げられた「導入初期における業務への落とし込みの検討」が、円滑な情報照会利用を進めるうえで大きな役割を担っていることがうかがわれた。

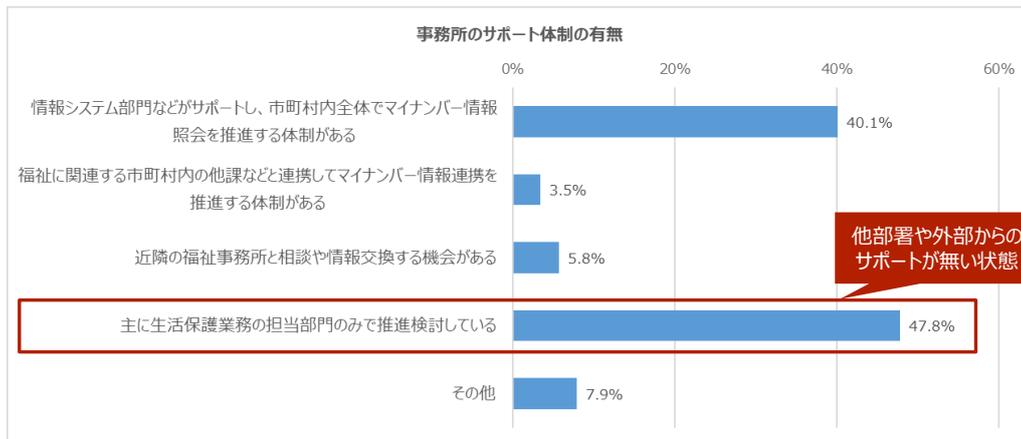
前述のとおり、情報照会を実施していない事務所においては、そもそもどのような場面でどのような情報を取得可能なのかという知識が不足していることが、利用を妨げる要因の一つになっている。前述のケースにおいては、「副本登録については対応の義務があるため頑張って資料を精読して対応したが、情報照会を活用することで自分たちの業務にメリットがあるという発想がそもそもなかった」とのコメントも聞かれた。小規模な事務所では人員のリソースも限られているため、対応優先度の高い事項に手一杯になり、新しい仕組みを自身の業務に活かすための情報分析・創意工夫まで及ばないことが想定される。しかし、こうした事務所においても、「どんな場面で活用できるかのヒントを得られれば、情報システム部門やシステムベンダの協力を得ながら検討することは可能」とのことであり、わかりやすい資料で活用場面を紹介することで、小規模な事務所においても取組を開始するきっかけを醸成することは十分に可能と思われる。

3) 推進におけるサポート体制

マイナンバー照会の推進に関する周囲のサポート体制をみると、**約 5 割が生活保護の担当部門のみで推進検討**を行っており、他部署や外部のサポートが無い傾向にある。また、設置主体の規模別にみると、都道府県については担当部門のみで推進検討している割合が高い。

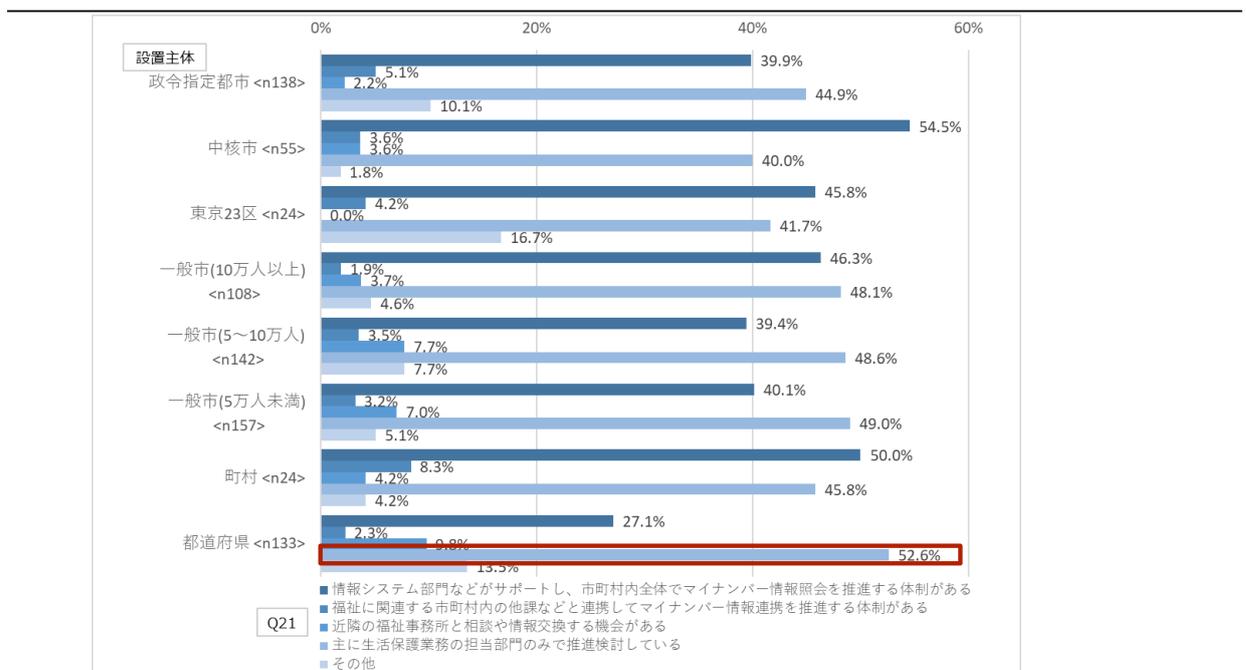
図表 3-12 サポート体制の有無

設問21. 生活保護業務に関するマイナンバー情報照会の推進に関し、
貴事務所をサポートする体制はありますか？（複数回答可）（n=781）



図表 3-13 推進におけるサポート体制（規模別）

設置主体×Q21.サポート体制の有無（n=781）



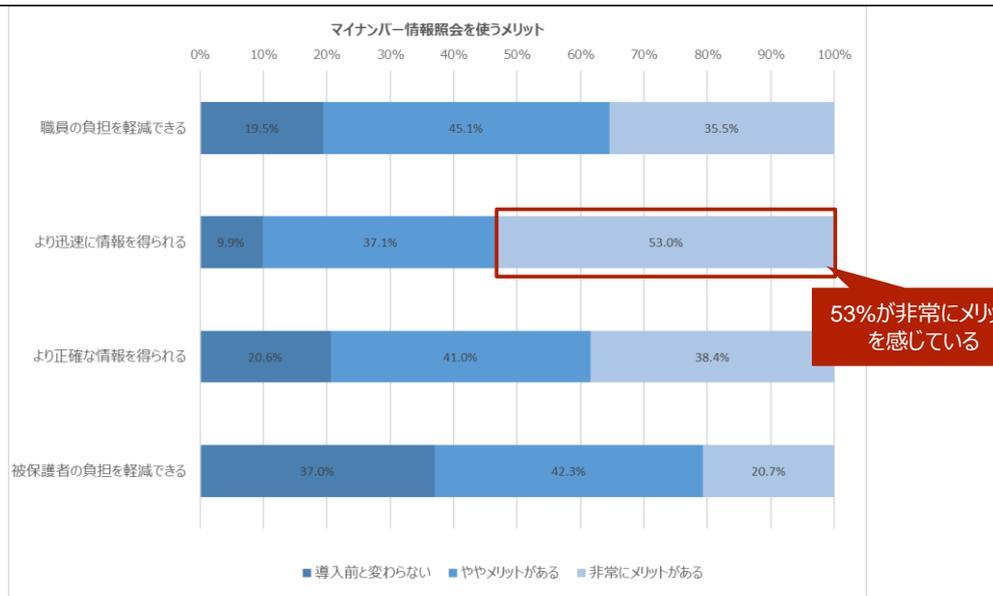
、口規模についてはe-Stat「都道府県・市区町村のすがた（社会・人口統計体系）」（2023/6/20公開）を参照 [社会・人口統計体系 | 政府統計の総合窓口 \(e-stat.go.jp\)](https://e-stat.go.jp)

(3) 情報照会のメリットの実感

情報照会を実際に活用しているかどうか等にかかわらず、特に「迅速に情報を得られる」という点においては、半数以上がメリットを十分に理解していることがつかわれる。

図表 3-14 情報照会のメリットの実感（全体）

設問13. マイナンバー情報照会を使うメリットとして、次にあげる各項目について、貴事務所のお考えに最も近い選択肢にチェックをつけて下さい。（n=781）

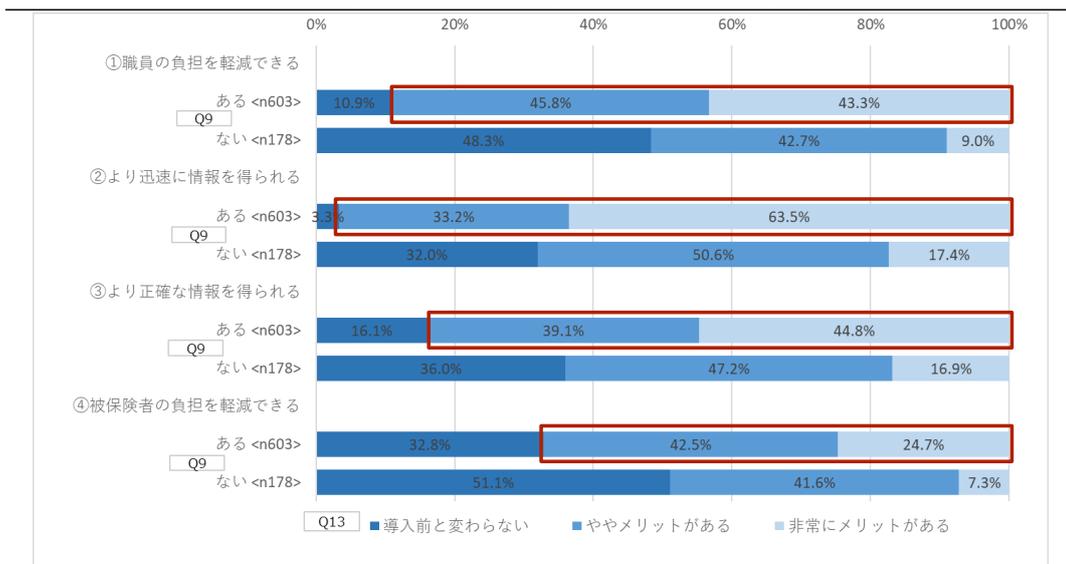


(ア) 情報照会の活用状況による差異

実際に情報照会を活用しているかどうかによってメリットの実感をみると、情報照会実施者は実施したことのない福祉事務所に比べ、全ての項目においてメリットを感じており、実際に情報照会を利用することでメリットをより感じやすくなることが分かる。

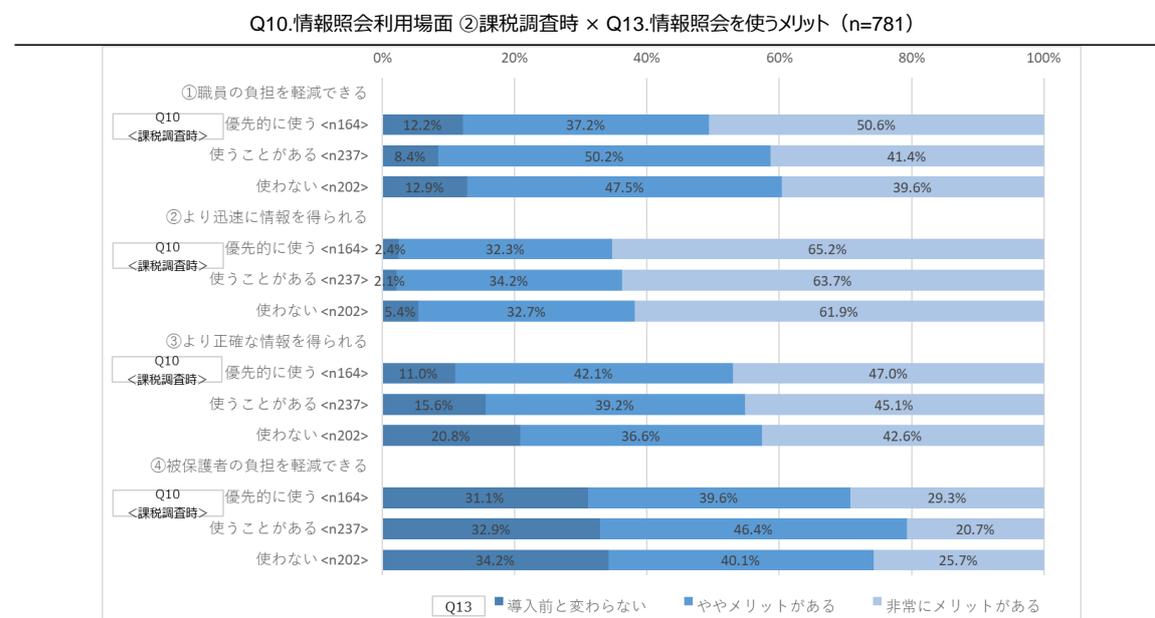
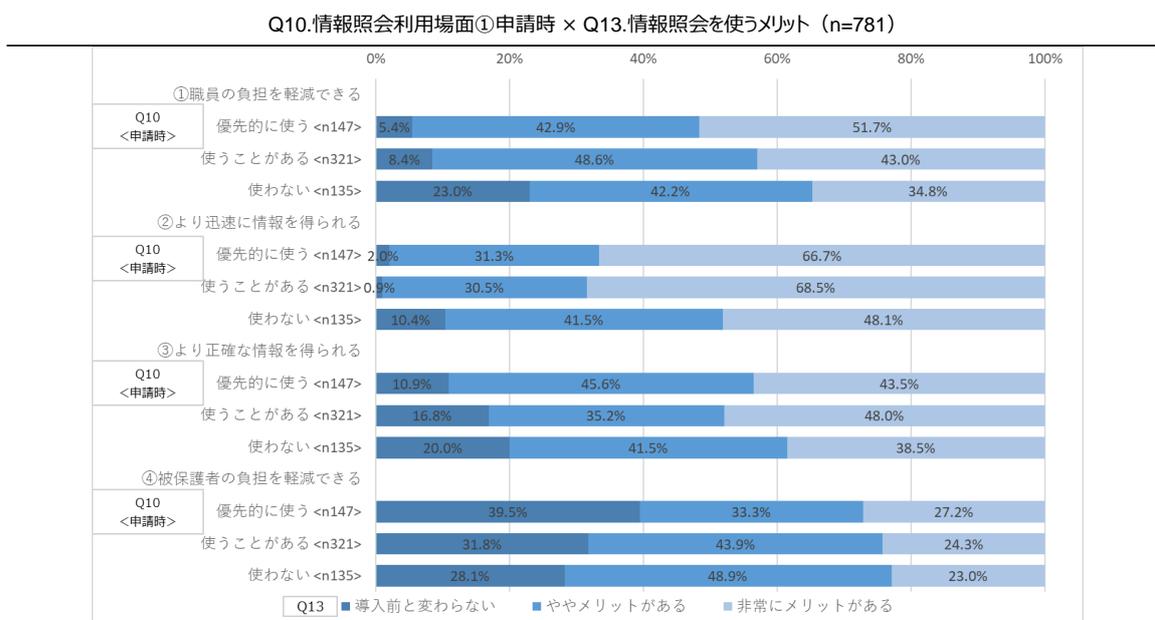
図表 3-15 情報照会のメリットの実感（実績有無による差異）

Q.9情報照会実施有無×Q.13情報照会を使うメリット（n=781）

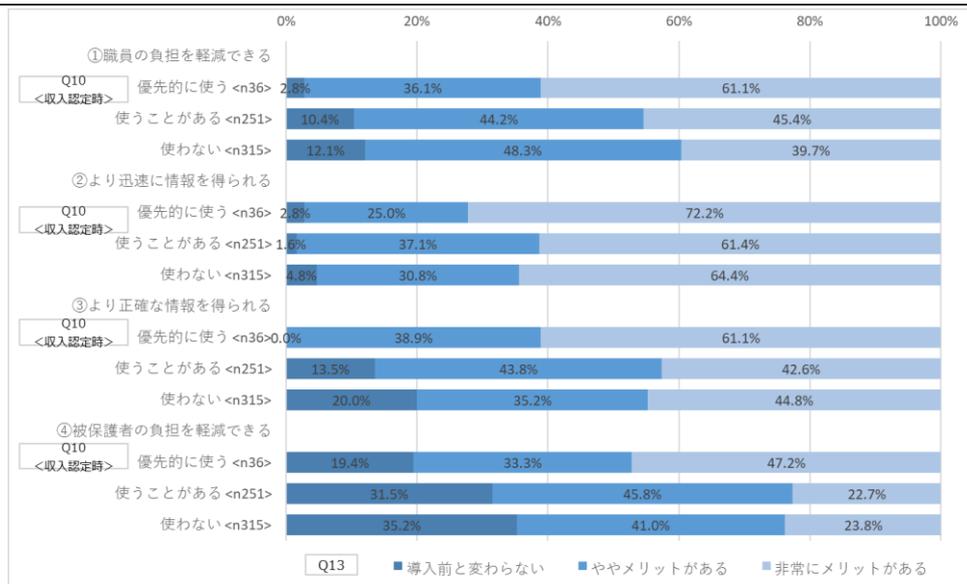


また、各利用場面において、情報照会を「優先的に活用しているかどうか」による差異をみると、特に職員の負担軽減に関して、マイナンバー情報照会を「優先的に使う」場合においてメリットがあるとの回答が多くなっている。本人からの書類提出や他機関への文書による照会ができないときなどの代替手段として補足的に情報照会を利用するのではなく、マイナンバー情報照会を利用することを前提として業務フローを変更したほうが、よりメリットを享受しやすいことがわかる。

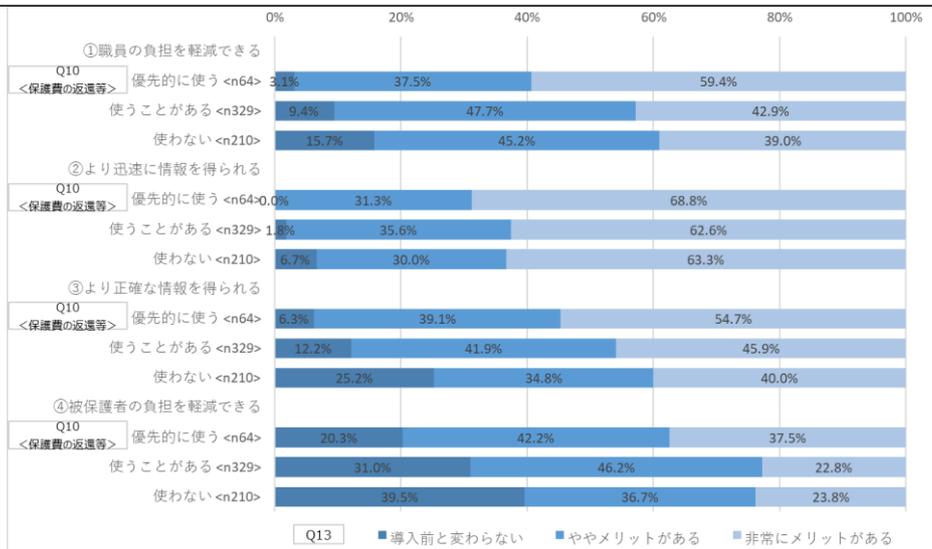
図表 3-16 情報照会のメリットの実感（場面ごとの利用状況による差異）



Q10.情報照会利用場面 ③毎月の収入認定時 × Q13.情報照会を使うメリット (n=781)



Q10.情報照会利用場面 ④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 × Q13.情報照会を使うメリット (n=781)



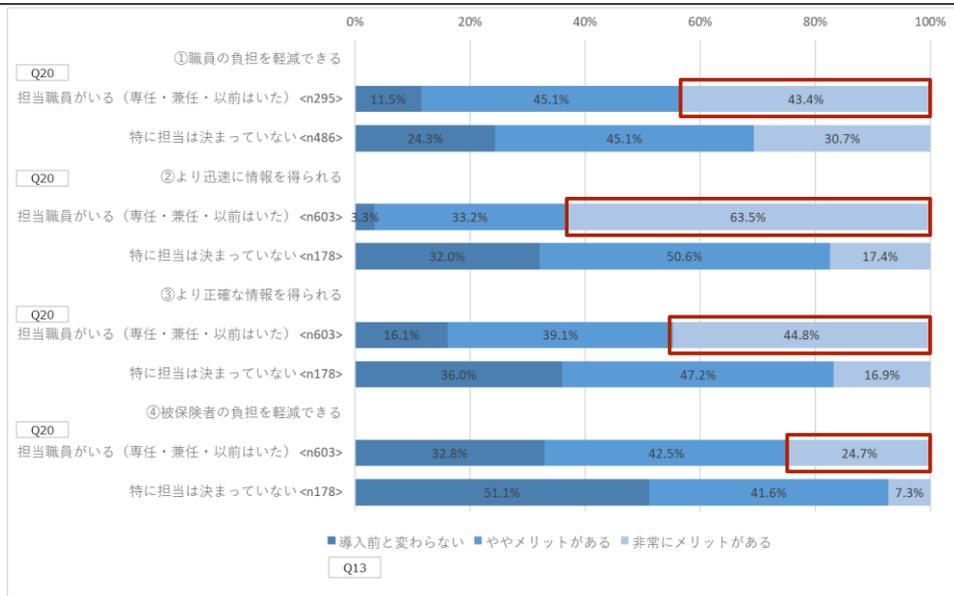
※Q10.利用場面の選択肢については下記にて分類を行った。
 1.優先的に使う(=1.マイナンバー情報照会を優先的に使うにチェックあり)
 2.使う事がある(=2.本人からの届出~ or 3.他機関等への文書照会~のみにチェックあり)
 3.使わない(=4.当該場面では使わないにチェックあり)

(イ) 担当職員の設置状況による差異

担当職員の設置状況によってメリットの実感をみると、**担当職員を設置している(いた)福祉事務所の方がメリットをより感じている傾向**がある。担当職員を設置することにより、効果的な活用場面の分析や、操作方法等に関する補助資料等が充実することで、活用場面が広がり、メリットを実感しやすい状況につながると考えられる。

図表 3-17 情報照会のメリットの実感（担当職員の設置状況による差異）

Q20.担当職員の有無×Q13.情報照会を使うメリット（n=781）

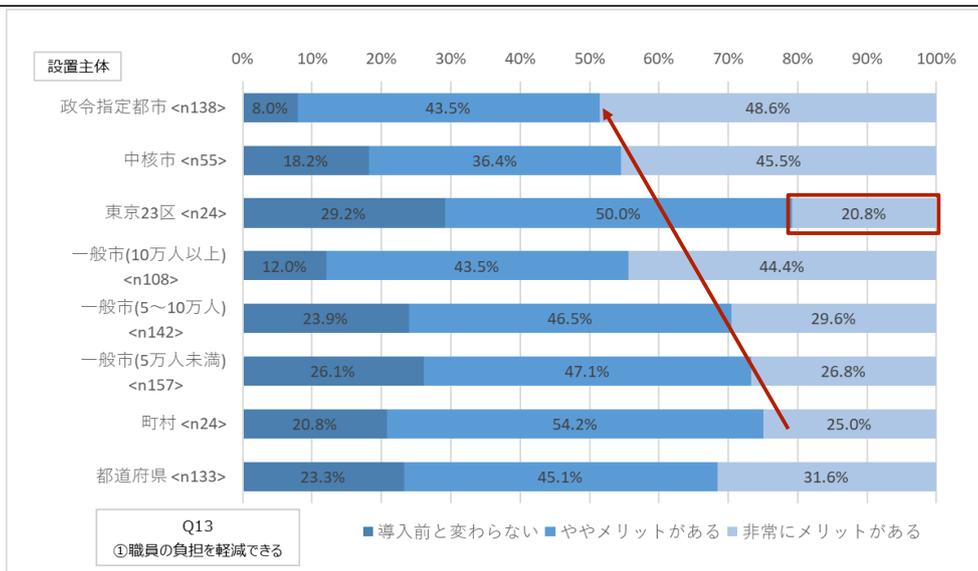


(ウ) 規模による差異

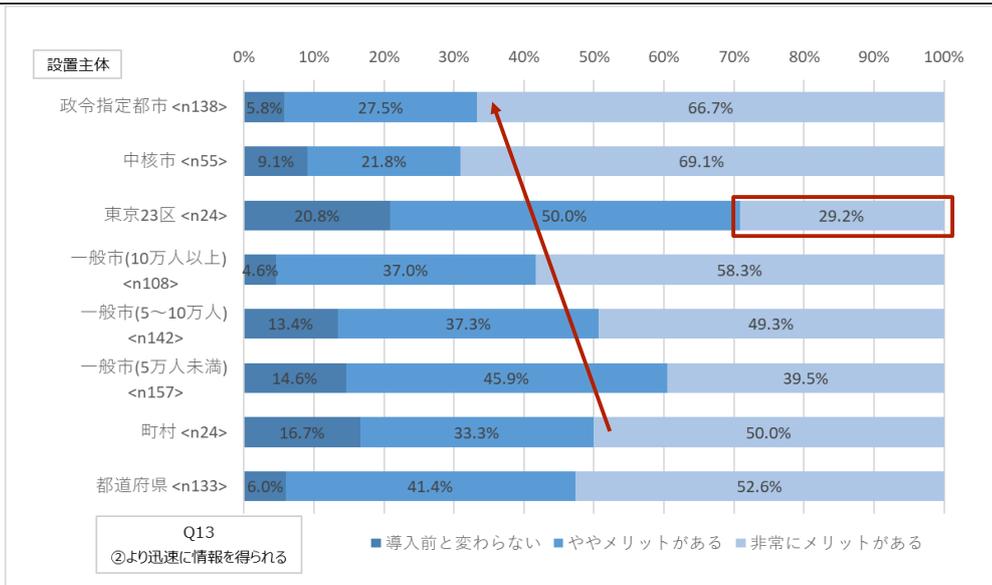
設置主体の規模別にみると、東京 23 区を例外として全体として人口規模が大きい方が全般的にメリットを感じている傾向にある。

図表 3-18 情報照会のメリットの実感（規模別）

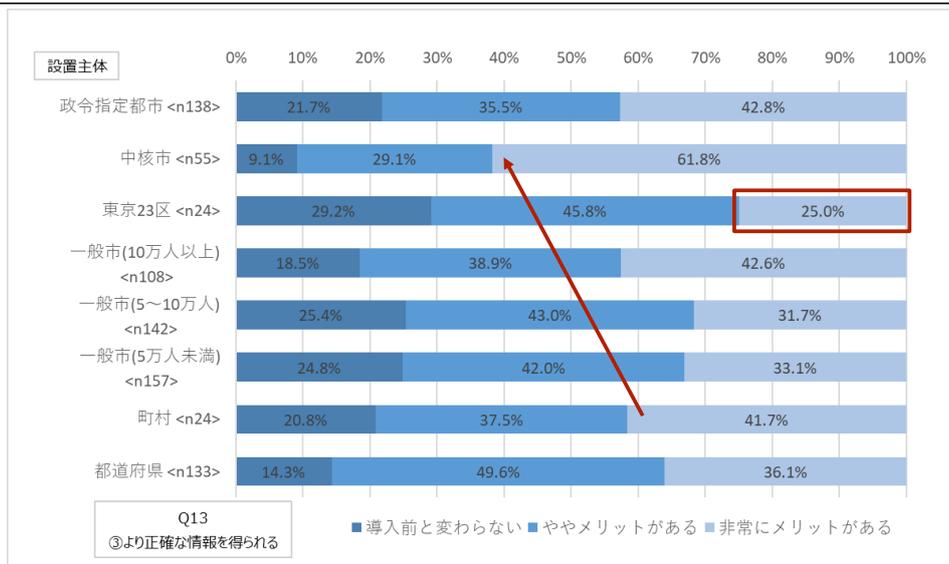
設置主体×Q13.情報照会を使うメリット①職員の負担を軽減できる（n=781）



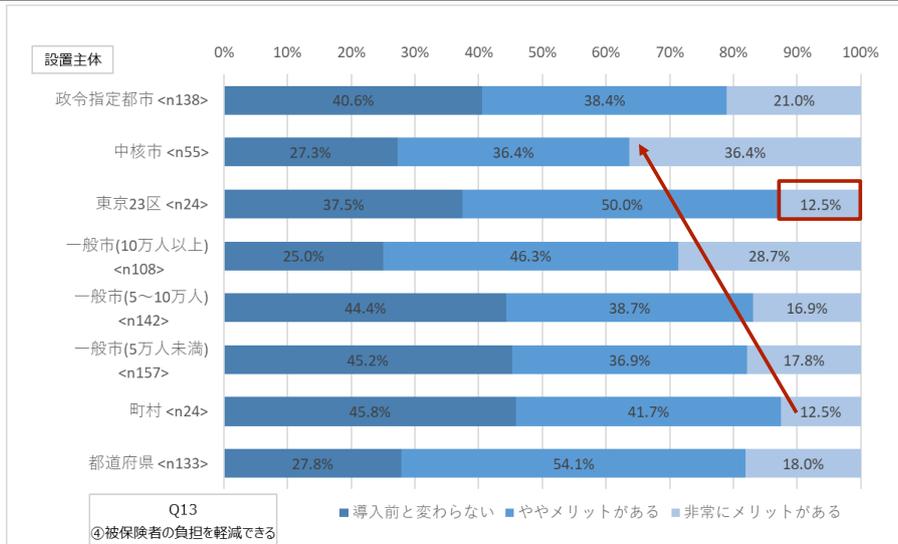
設置主体×Q13.情報照会を使うメリット②より迅速に情報を得られる (n=781)



設置主体×Q13.情報照会を使うメリット③より正確な情報を得られる (n=781)



設置主体×Q13.情報照会を使うメリット④被保険者の負担を軽減できる (n=781)



※一般市の人口規模についてはe-Stat(都道府県・市区町村のすがた(社会・人口統計体系)丁(2023/6/20公開)を参照 [社会・人口統計体系 | 政府統計の総合窓口 \(e-stat.go.jp\)](https://e-stat.go.jp)

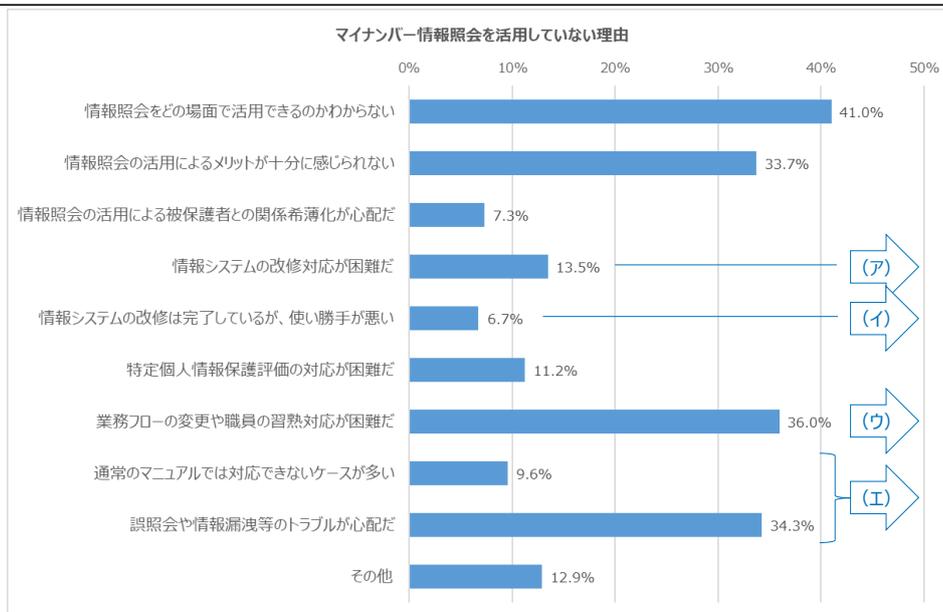
(4) 現行業務における課題

1) 情報照会を活用しない理由

情報照会を活用していない 178 団体における、情報照会を活用しない理由としては、**活用場面やメリットが分からない**、誤照会時の対応など**知識不足による懸念が多く**、続いて業務フローや職員の習熟など**運用面での課題**が目立った。

図表 3-19 情報照会を活用しない理由 (全体)

設問15. マイナンバー情報照会を活用していない理由について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。(複数回答可) (n=178)



情報照会をどの場面で活用できるかわからないという点は、前述の通り、情報照会実績がない福祉事務所へのヒアリングからも、情報照会の活用に至らない最も根本的な要因であることが確認されている。

情報照会を実施する場面や照会可能な情報について、わかりやすい資料で改めて周知することで、情報照会用の端末の設置状況や担当職員の設置状況等によらず、情報照会の利用を進めることが可能と考えられる。

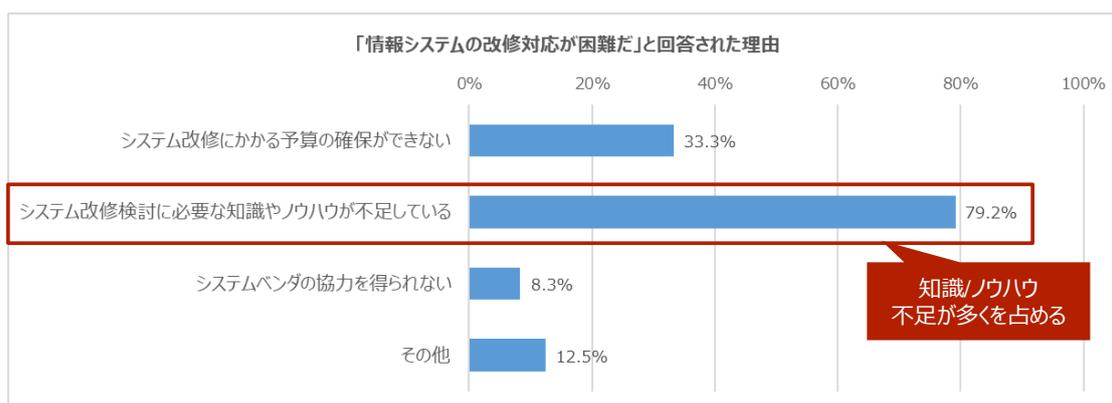
2) 情報照会の活用場面の理解不足以外の理由における深掘結果

(ア) システム改修対応が困難である理由

「情報システム改修対応が困難だ」と回答した福祉事務所の総数は少ないが、理由としては予算不足よりも知識やノウハウの不足を挙げる割合が高い。

図表 3-20 システム改修対応が困難である理由

設問16. 問15で「情報システムの改修対応が困難だ」と回答した方にお伺いします。
具体的にどのような点でお困りですか？次にあげる項目について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。（複数回答可）（n=24）

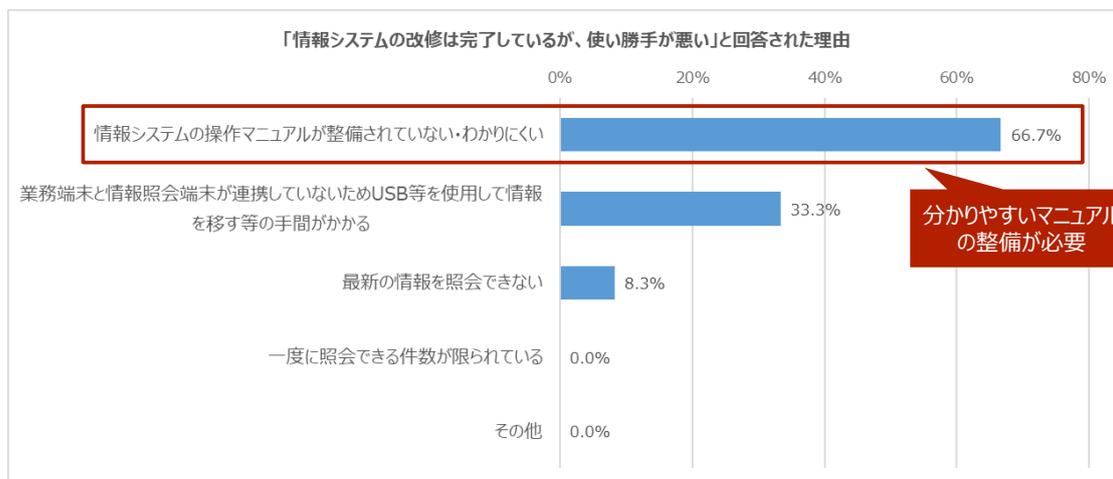


(イ) システムの使い勝手が悪い理由

「情報システムの改修は完了しているが、使い勝手が悪い」と回答した福祉事務所も総数は少なく、理由としてはシステム自体の使い勝手よりも、操作マニュアルが整備されていないことが挙げられている。

図表 3-21 システムの使い勝手が悪い理由

設問17. 問15で「情報システムの改修は完了しているが、使い勝手が悪い」と回答した方にお伺いします。
 具体的にどのような点でお困りですか？次にあげる項目について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。（複数回答可）（n=12）

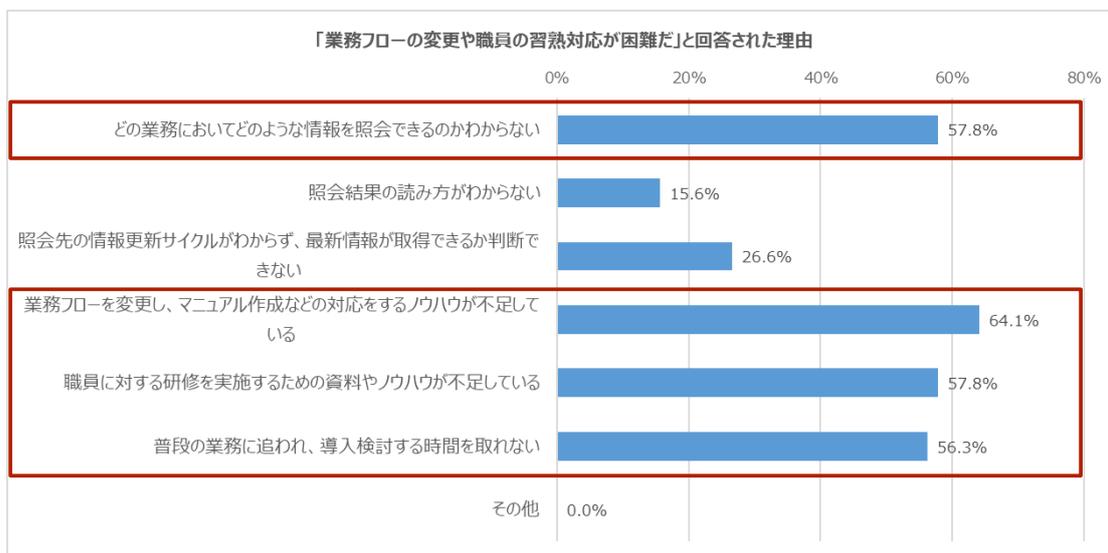


(ウ) 業務フロー変更等が困難な理由

「業務フローの変更や職員の習熟対応が困難だ」と回答した福祉事務所においては、**マイナンバー情報照会に対する知識不足**や、**職員の稼働やノウハウ不足**など**初歩的な課題**が目立っている。

図表 3-22 業務フロー変更等が困難な理由

設問18. 問15で「業務フローの変更や職員の習熟対応が困難だ」と回答した方にお伺いします。
 具体的にどのような点でお困りですか？次にあげる項目について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。（複数回答可）（n=64）

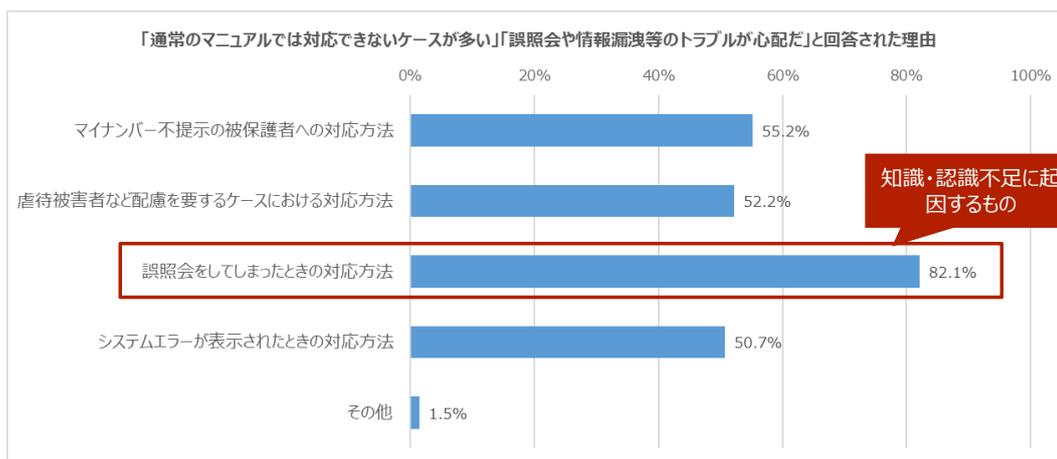


(工) 想定外のケースや誤照会時への懸念

「通常のマニュアルでは対応できないケースが多い」「誤照会や情報漏洩等のトラブルが心配だ」と回答した福祉事務所においては、誤照会時の対応方法についてどのように対応すべきか認識できていないことが大きな理由となった。

図表 3-23 想定外のケースや誤照会時への懸念

設問19. 問15で「通常のマニュアルでは対応できないケースが多い」「誤照会や情報漏洩等のトラブルが心配だ」と回答した方にお伺いします。具体的にどのような点でお困りですか？次にあげる項目について、当てはまるものすべてにチェックをつけて下さい。（複数回答可）（n=67）

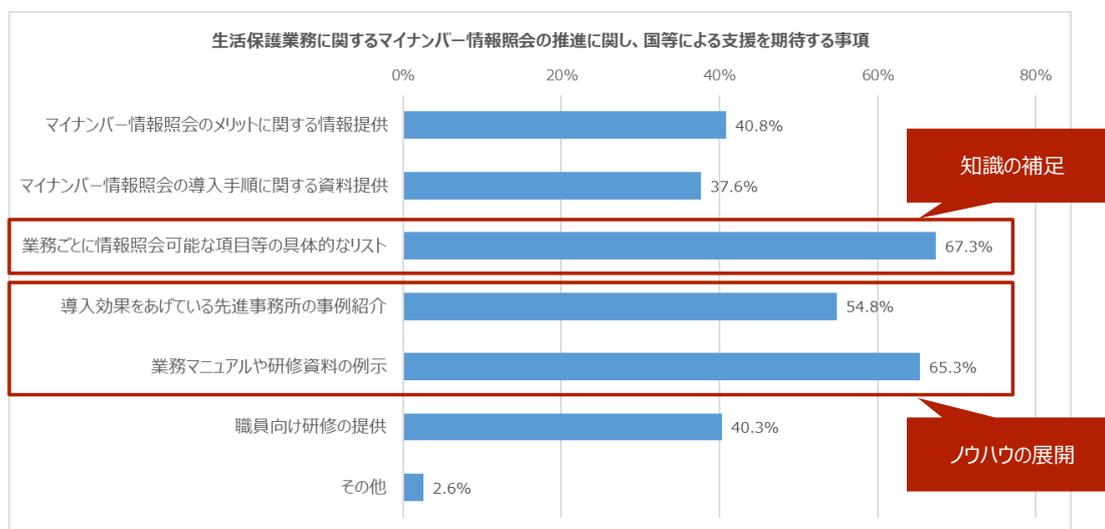


(5) 国等による支援を期待する事項

マイナンバー情報照会に関する知識を補うことと、ノウハウの展開が国等からの支援として求められている。

図表 3-24 国等による支援を期待する事項

設問22. 今後、生活保護業務に関するマイナンバー情報照会の推進に関し、国等による支援を期待する事項はありますか？（複数回答）（n=781）



3.2. 課題整理ならびに活用促進方策の検討

(1) 活用プロセスごとの課題整理

3.1 に示した調査結果を踏まえ、マイナンバー情報照会を導入し、定常業務として定着・浸透させ、効果を発現するまでのプロセスに沿って状況をとりまとめると、図表 3-25 のように整理できる。

図表 3-25 活用プロセスごとの状況（アンケート結果総括）

活用までのプロセス	対応状況	アンケート結果からの示唆
問題の認識 情報探索 検討	システム改修未対応（予定なし）は6.1%に留まる	<ul style="list-style-type: none"> システム改修未対応（予定なし）は全体の6.1%（48福祉事務所）と僅か <ul style="list-style-type: none"> 「情報システムの改修対応が困難」とする事務所において、困難な理由としてシステム改修検討に必要な知識やノウハウの不足、次いで予算不足が挙げられた
導入	93.9%がシステム改修の対応済み/予定	<ul style="list-style-type: none"> 情報照会を実施しない理由としては、知識不足や運用面での課題が目立つ <ul style="list-style-type: none"> システム自体の使い勝手よりも、分かりやすいシステムの操作マニュアルの整備が課題 マイナンバー情報照会に対する知識不足や職員の稼働やノウハウ不足が多い 誤照会時の対応方法に関する認識不足が多い
定着	77.2%が情報照会の実績あり	<ul style="list-style-type: none"> 全体として申請時や課税調査時において利用場面が多い 年金関係情報は多くの場面で利用が定着している <ul style="list-style-type: none"> 人口規模が大きいほど利用場面が多い 担当職員が設置されているほど、利用場面が多い
効果発現	（実績あるほうがメリットを高く評価する傾向）	<ul style="list-style-type: none"> 実績があるほうがメリットを高く評価する傾向 <ul style="list-style-type: none"> 情報の迅速性について特に大きなメリットを感じる 人口規模が大きいほどメリットを感じる傾向 担当職員が設置されているほど、メリットを感じる傾向

1) 情報システム導入までのプロセスにおける課題

システム改修については、予定を含めれば93.9%の福祉事務所に対応できている。

また、マイナンバー情報照会に係るシステムが業務システムと同じ端末で操作可能か否かによって情報照会実績の有無に大きな差異はなく、端末が異なることが情報照会の利用を阻害していると認識している事務所においても、実態を掘り下げると根本的な原因はそこではなく、情報照会を利用可能な場面等における認識不足等が要因になっていることがうかがわれた。

したがって、情報システムの環境面における課題として、特に情報照会の利用の障壁となるほどの事項は見受けられない。

2) 活用定着から効果発現における課題

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。ただし、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やや低い傾向にあり、また担当職員（マイナンバー情報照会の推進に関し、事務所内で業務マニュアルの整備や研修等を担当する職員）を設置したことがある事務所のほうが多くの場面で利

用し、メリットを感じる傾向にあった。

小規模な事務所では人員のリソースも限られているため、担当職員を設置して情報照会を利用可能な場面等について理解を深め、業務への落とし込みやマニュアル等の活用促進資料の整備等を進める余裕がないといった事情が推察される。

実際、アンケートでは、情報照会を実施していない事務所における理由として「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。

今後、小規模な事務所においても情報照会のメリットを最大化していくためには、情報照会を利用可能な場面や照会可能な情報の種類等について、わかりやすい資料で認知拡大を図り、かつ誤解や懸念が生じがちな事項について先んじて Q&A 集としてまとめておくなどして、安心してメリットを享受できるように資料整備等を進めていくことが求められる。

(2) 導入効果をあげている先進事務所の取組

(1)にて整理した課題に対し、既に情報照会を積極的に利用してメリットを享受している福祉事務所に対するヒアリング結果をもとに、今後他の事務所が情報照会を推進するにあたり参考になりそうな工夫点等を取りまとめた。

1) 利用メリットの大きな業務の見極め

情報照会を積極的に利用している事務所においても、取得可能な全ての情報をくまなく利用しているわけではなく、それぞれの事務所の判断で活用範囲を決めている。

例えば人口 5～10 万人規模の C 市福祉事務所においては、照会結果の読み解き方についても習熟が必要という点を踏まえ、照会対象の情報を絞っている。C 市では高齢の被保護者が多く、また年 1 回の大量事務が発生する年金額改定と課税調査が大きなメリットを見込めるとの理由で、年金関係情報と課税情報のみを対象に情報照会を利用している。

2) 体制面の工夫

今回ヒアリングを実施した 3 件の先進事務所では、いずれも情報照会担当職員を設置していた（C 市福祉事務所は導入当初設置していたが、利用の浸透により廃止）。これにより、導入初期における業務への落とし込みを円滑に行ったり、業務マニュアル等の補助資料を整備したりできている。

また、各事務所では、人事異動等によるノウハウの形骸化を防ぐために、担当職員を輪番制にする、またはケースごとにベテランと新人がペアを組むことで OJT として情報照会のやり方を教えるなど、それぞれ体制面の工夫を凝らしている。

3) 都道府県等による状況確認とサポート

今回、3件の先進事務所とは別に、都道府県による状況確認とサポートを行っている事例についても情報収集を行った。D県では、年1回の県内福祉事務所へのヒアリング等の機会を通じてマイナンバー情報照会の利用状況等についてヒアリングを行い、必要に応じ国からの周知文書等を用いて利用方法等に関する周知等の取組を行っている。その成果もあり、現在では、年金関係情報についてはほぼ全ての福祉事務所でマイナンバー情報照会を実施しており、課税情報についても、県福祉事務所は全てマイナンバー情報照会を実施している。

福祉事務所自身の取組に加え、こうした都道府県による状況確認と情報提供等のサポートを実施することで、より情報照会に取り組む福祉事務所が増えていくのではないかと推察される。

(3) 活用促進方策の検討

(1)(2)にて整理した事項を踏まえ、今後の福祉事務所による情報照会の利用拡大とメリットの最大化に向け、必要な活用促進方策について下記の3点を抽出した。

1) 情報照会を利用可能な場面とメリットの訴求

情報照会を利用可能な場面や照会可能な情報の種類等について、わかりやすい資料で認知拡大を図ることが求められる。既に情報照会を積極的に利用している事務所では、特にメリットを享受している場面として「年1回の年金額改定」等が挙げられているが、この場面で利用可能であることを知らない事務所も見受けられたため、まずは年金関係情報の利用に絞って、利用可能な場面と取得可能な情報、また取得した情報の読み解き方等をコンパクトにまとめた資料を展開することが有効である。

2) 先進事例における体制面等における工夫の共有

現在、マイナンバー情報照会の利用が進んでいない小規模な福祉事務所では、少ない人員リソースで対応検討を図っていくことが求められる。その際に参考になるよう、人口10万人未満の福祉事務所を含む先進事例における体制面等の工夫点について共有し、小規模な事務所でも無理なく活用を進めるための参考にすることが有効である。

3) トラブル等に対する懸念の払しょく

アンケートでは、情報照会を実施していない事務所における理由として「活用場面やメリットが分からない」に次いで「誤照会や情報漏洩等のトラブルが心配」と回答する福祉事務所が多かった。そこで、今回のアンケートならびにヒアリングにて挙げられた懸念事項を中心にQ&A集として示すことで、トラブルに対する懸念を事前に払しょくし、安心してマイナンバー情報照会の活用に踏み切れると考えられる。

3.3. 活用促進資料等の作成

(1) 活用促進資料等の作成

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。

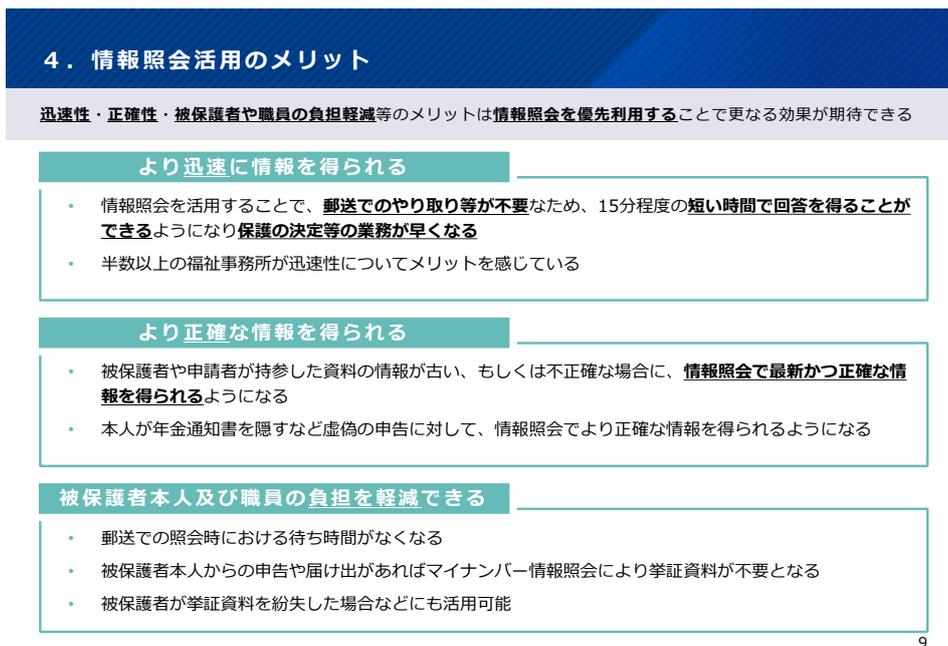
図表 3-26 活用促進資料 目次

No.	タイトル	記載事項
1	はじめに	活用促進資料作成の目的等を記載する
2	マイナンバーを利用した情報連携とは	生活保護事務におけるマイナンバー利用の主旨について改めて周知する
3	マイナンバー情報照会のご利用状況	今回のアンケート調査で明らかになった現状のマイナンバー情報照会利用状況や小規模な福祉事務所等における課題の状況を示す
4	情報照会活用のメリット	情報照会活用により得られるメリットを具体的に提示する
5	業務ごとに照会可能な情報	生活保護業務の主要な場面を示し、それぞれの場面においてどのような情報を照会可能で、どのようなメリットを見込めるのか例示する
6	情報照会結果の読み解き方	特に利用頻度が高い年金関係情報の照会を行う際の代表的な場面と照会方法を紹介する
7	活用事例	マイナンバー情報照会を積極的に活用し、実際に効果を上げている福祉事務所の事例を紹介する
8	Q&A	誤照会時の対応など、現場が迷うケースを集め、Q&A を示す

1) 情報照会活用のメリット

情報照会を優先的に利用することにより期待できるメリットとして「迅速性」「正確性」「被保護者や職員の負担軽減」の3点を抽出し、今回のアンケート及びヒアリングの結果から具体的なコメント等を紹介した。

図表 3-27 活用促進資料（情報照会活用のメリット）

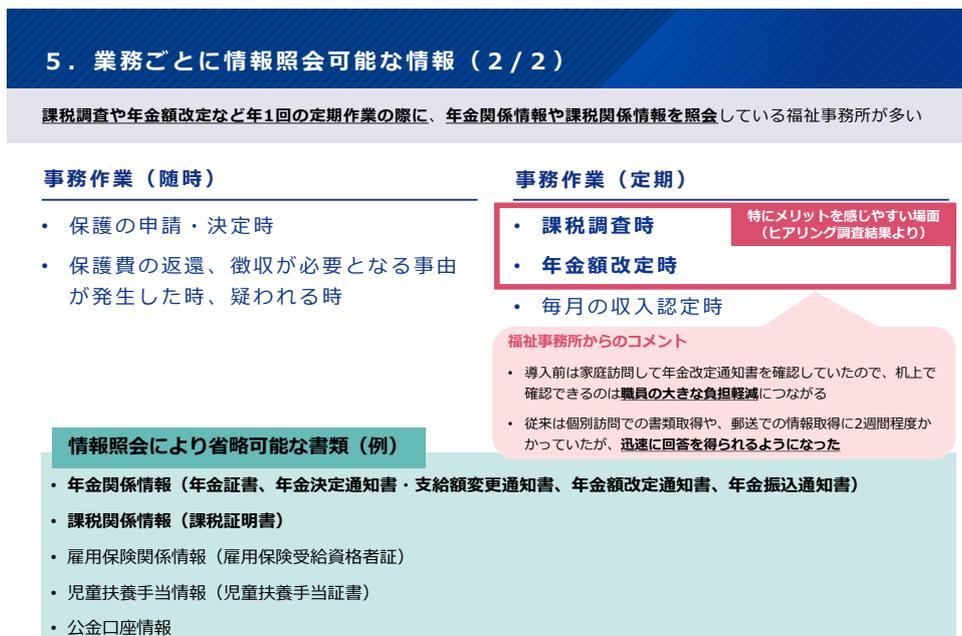


出典：「生活保護業務におけるマイナンバー情報照会に関するアンケート」（令和5年度実施）及び福祉事務所へのヒアリング内容より

2) 業務ごとに照会可能な情報

生活保護業務の主要な場面を示し、それぞれの場面においてどのような情報を照会可能で、どのようなメリットを見込めるのか例示しつつ、特に情報照会活用によってメリットを享受しやすい場面として年に1回定期的に実施する課税調査及び年金額改定における活用団体のコメントを紹介した。

図表 3-28 活用促進資料（業務ごとに照会可能な情報）



※上記の利用場面は生活保護業務のマイナンバー情報照会活用における主な利用場面を抜粋して記載している。
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

11

3) 情報照会結果の読み解き方

令和3年6月18日事務連絡「生活保護関係事務における年金関係情報の取扱いについての留意事項等（情報照会マニュアル）」について」の記載内容をベースに、特に利用頻度が高い年金関係情報の照会を行う際の代表的な場面と照会方法を示した。

図表 3-29 活用促進資料（年金関係情報の確認方法）

6-1. 情報照会結果の読み解き方 | 年金関係情報の確認方法（1/2）

生活保護事務において特に利用頻度が高い年金関係情報の照会を行う際の代表的な場面と照会方法を紹介する

1 生活保護の新規申請時に年金受給の有無を確認する

想定される場面

ある日、単身高齢者から生活保護の開始申請書を受取り、保護の要否及び程度の決定に当たり、年金受給の有無や年金収入額を確認するために機構等に情報照会を行う。

照会を行う事務手続管理番号

事務手続管理番号：15-41、15-139、15-140、15-141
「生活保護の申請に係る事実についての審査」
※特別障害給付金や年金生活者支援給付金の支給の可能性がある場合は別途照会が必要。

照会条件の設定等

- 原則として、既定（デフォルト）又は申請月の時点指定により直近の情報を照会する。
- 本人の申告生活歴・職歴等を確認し、必要のある場合は、機構等すべての年金関係情報の提供者に情報照会を行う。

2 生活保護受給中の者について年金受給の有無を確認する

想定される場面

ある日、病状照会等の結果、障害があることが判明し、年金を受給できる可能性が判明したため、年金受給の有無や年金収入額を確認するために機構等に情報照会を行う。

照会を行う事務手続管理番号

事務手続管理番号：15-65、15-144、15-145、15-146
「職権による生活保護の開始若しくは変更」
※特別障害給付金や年金生活者支援給付金の支給の可能性がある場合は別途照会が必要。

照会条件の設定等

- 既定（デフォルト）又は時点指定により直近の情報を照会し、年金の決定状況を確認した結果、遡及の決定が判明した場合（「受給権発生日」の項目等を確認することにより判断）は、必要となる範囲指定等を行う。
- 生活歴・職歴等を勘案した上で、必要な場合は、機構等すべての年金関係情報の提供者に情報照会を行う。

出典：令和3年6月18日事務連絡「生活保護関係事務における年金関係情報の取扱いについての留意事項等（情報照会マニュアル）」について 15
別紙「生活保護関係事務における年金関係情報の取扱いについての留意事項等（情報照会マニュアル）」P11-12,20-21

図表 3-30 活用促進資料（年金関係情報の見方）

（参考）日本年金機構等が提供する年金関係情報の見方（1/3）

【年金関係情報の例】

新法障害基礎年金・障害厚生年金情報	
年金の種類（年金コード）	1350
年金基本情報	
受給年金制度情報	国民年金
年金決定年月日	2016-03-15
受給権発生日	2016-01-01
受給権失権年月日	Reason Of Null
年金支給停止理由コード	00
年金支給停止開始年月	000000
年金支給停止終了年月	000000
年金基本情報	
受給年金制度情報	厚生年金
年金決定年月日	2016-03-15

② 有期固定年数	3
認定年	2018
障害初診年月日	2014-07-01
障害等級コード	2
障害傷病名コード（その1）	06
障害診断書コード（その1）	7

年金の種類の名称と年金コード

① **年金基本情報**：年金の受給権に関する内容を表示

- 年金決定年月日：年金の決定（裁定）を行った年月日
- 受給権発生日：老齢年金は年齢到達日、障害年金は障害認定日等、遺族年金は死亡日
- 受給権失権年月日：死亡日や年齢到達など、年金を受ける権利が消滅しているときにその年月日を表示
- 年金支給停止理由コード・開始年月・終了年月：何らかの理由で年金の支給が停止されているときにその理由のコード及びその期間を表示

！要確認！
国民年金（基礎年金）と厚生年金を受給している場合は続けて内容を表示する

② **障害年金に関する情報**：障害の内容に関する固有のデータ項目を表示

- 有期固定年数・認定年：障害年金の受給者は、決められた時期に、障害の現状に関する診断書の提出を行う。有期固定年数は診断書を提出するサイクルとなる年数を、認定年は有期固定年数が認定された直近の年を表示する。（左例では2021年が次回診断書提出年）※有期固定年数が「0」で、診断書コードが「1」の場合は、永久認定であり診断書の提出を必要としない方である
- 障害初診年月日：障害の原因となった傷病について、初めて医師又は歯科医師の診察を受けた日を表示
- 障害等級コード：障害年金の受給権者の障害の程度を表す障害等級について、法令に規定された障害等級を表示。障害基礎年金の場合は1級又は2級、障害厚生年金の場合は1～3級
- 障害傷病名コード：どのような障害の状態が認定が行われたかについて、障害の傷病名を傷病名コードで表示
- 障害診断書コード：障害年金の受給権者が提出する医師の診断書の種類を表す診断書コードを表示

出典：令和3年6月18日事務連絡「生活保護関係事務における年金関係情報の取扱いについての留意事項等（情報照会マニュアル）」について 19
別紙5「日本年金機構等が提供する年金関係情報の見方（簡易版）」

4) 活用事例

今回の調査で先進事例としてヒアリングを実施した3つの福祉事務所と1県における取組内容について、それぞれ具体的に紹介するとともに、マイナンバー情報照会活用のポイントをとりとまとめた。

図表 3-31 活用促進資料（活用事例：総括）

7. 活用事例

マイナンバー情報照会を積極的に活用し、実際に効果を上げている福祉事務所の事例をご紹介します

マイナンバー情報照会活用のポイント

- 1 年金額改定時や課税調査時など利用メリットの大きい定期作業から情報照会を実施することで、被保護者への訪問による職員の負担を軽減、書類を持参するなどの被保護者の負担軽減が可能
- 2 マイナンバー情報照会端末を業務システムと異なる端末での操作をする場合や端末数が少ない場合でも、情報照会担当※を設置してまとめて照会を行うなどの工夫によりメリットを享受することが可能

(具体的な取組み内容)

- CWとの兼務で情報照会を推進している
- 情報システム部門のサポートがある
- 生活保護業務担当の枠を超えた組織的推進体制がある

上記に加えて、福祉事務所単体ではなく都道府県において管内福祉事務所のサポートをしている事例もある

都道府県におけるサポート事例

- 年1回の各福祉事務所への実施方針のヒアリング時や、生活保護法施行事務監督時に年金収入や課税調査の調査方法をヒアリングし、マイナンバー情報照会の活用状況と積極的な活用を周知している
- 国からのマイナンバーに関する通知は管内福祉事務所に転送して共有、管内福祉事務所から過去の発出されたマイナンバー関連通知の送付依頼があった場合には情報提供を積極的に行っている

⇒年金収入の調査、課税調査においてはほぼ全ての管内事務所がマイナンバー情報照会を実施している

※マイナンバー情報照会の推進に関し、事務所内で業務マニュアルの整備や研修等を担当する職員を指す。

22

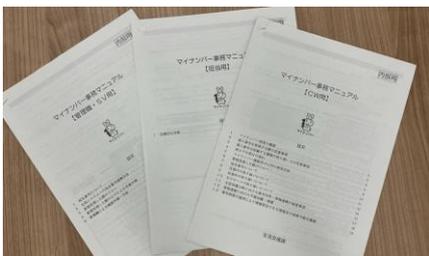
図表 3-32 活用促進資料（活用事例：個別事例）

7-1. 活用事例 | A市（中核市）福祉事務所（2/2）

主要な業務においてマイナンバー情報照会を優先的に利用しており、属人的にならない運用を行っている

導入効果

- 情報の迅速な取得
 - 照会の回答が早く（15分程度）、保護の決定が早くなった
 - 照会の作業が容易になった



役割ごと（CW、管理職・SV、情報照会担当）に作成したマニュアル（A市福祉事務所より提供）

工夫点

導入時

- 情報照会で省略可能な項目の活用検討
 - 省略可能な項目を生活保護業務でどのように活用するかを課内で検討する時間を設け、条例の制定等を実施
- 役割ごとのマニュアル作成
 - 「マイナンバー事務マニュアル」として、①CW用、②管理職・SV用、③情報照会担当用の3種類を作成

運用時

- 情報照会担当の設置
 - 各島ごとにCWと兼務で情報照会担当を輪番制で設置し、属人的な運用を回避。各CWからの情報連携リストを元に担当が毎週連携を行い、照会結果を各CWに配布している
- 職員向けの研修や引継ぎの徹底
 - 新人研修や異動者研修でマニュアルを用いた研修を毎年実施しており、全ての職員が一定レベル以上の知識を付けている状態としている。人員の入れ替えがある度に引継ぎを行っている

24

5) Q&A

過去に厚生労働省から発出された Q&A をベースに情報を最新化し、検索しやすいようカテゴリごとにまとめ直した。本項目は研修のなかで解説する事項というよりは、必要に応じて参照する参考資料の位置付けである。

図表 3-33 活用促進資料 (Q&A 目次)

8. Q&A	
マイナンバー情報照会についてよくある質問は下記の通り	
1. 情報照会の実施について	P30
2. マイナンバー不提示の場合等の対応方法	P32
3. 情報連携によって取得した情報の位置づけについて	P34
4. 同意書について	P35
5. 特殊なケースにおける対応方法	P36
6. オンライン資格確認について	P36
7. 健康管理支援事業について	P37
8. 独自利用条例について	P38
9. その他	P39

29

図表 3-34 活用促進資料 (Q&A 本編)

8. Q&A	
■ 特殊なケースにおける対応方法	
Q18. DV・虐待等被害者に関して情報連携を行う場合には、どのような点に留意すればよいか。	
<ul style="list-style-type: none">本人からの申出等により、申請者等がDV・虐待等被害者であることが把握された場合には、その情報提供等記録をマイナポータルで加害者が確認すること等により被害者の所在地につながる情報が伝わらないよう、不開示コードを付した上で、情報連携を行う必要がある。上記対応に関しては、平成29年7月13日付け事務連絡「DV・虐待等被害者に係る不開示コード等の設定に関する基本的な対応等について」及び平成29年11月8日付け事務連絡「DV・虐待等被害者に係る不開示コード等の設定に関する留意事項について」を発出しているため御参照いただきたい。	
出典：情報連携の本格運用開始に関するQ&A（平成29年11月8日）問10	
Q19. 情報照会を誤った場合の対応方法如何。	
<ul style="list-style-type: none">誤った情報照会が、情報漏えい等のマイナンバー利用法違反に該当する場合は、個人情報保護委員会にて示されている「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）」を参照されたい。なお、個別ケースで判断に迷う場合は個人情報保護委員会まで照会されたい。	
出典：生活保護業務における情報連携に関するQ&A（令和5年3月31日）問16	
■ オンライン資格確認について	
Q20. オンライン資格確認で被保護者の情報を社会保険診療報酬支払基金に提供することは、情報連携（マイナンバー利用法第19条第8号及び別表第2に規定される特定個人情報の提供）にあたらぬか。	
<ul style="list-style-type: none">マイナンバー利用法第19条8号に規定する確認は情報連携にはあたらない。まず、オンライン資格確認に係る自治体での特定個人情報の利用については、マイナンバー利用法別表第1の15の項に規定されている「生活保護法による保護の実施に関する事務」の範囲内である。また、社会保険診療報酬支払基金（以下「支払基金」という。）についても、令和3年6月公布の生活保護法改正によりオンライン資格確認導入に伴い必要となる業務（資格情報等の管理、指定医療機関への提供）を支払基金に委託することとされており（改正後の生活保護法第80条の4）、個人番号利用事務実施者として個人番号が利用可能となる（マイナンバー利用法第9条第1項後段）。加えて、自治体から支払基金に対する特定個人情報の提供については、上記のとおり改正後の生活保護法第80条の4において支払基金に業務が委託されることから、マイナンバー利用法第19条第6号に基づき可能（当該特定個人番号の提供は、マイナンバー利用法第19条第8号に規定される特定個人情報の提供に該当するものではないため、マイナンバー利用法別表第2には規定されていません）。	
出典：生活保護業務における情報連携に関するQ&A（令和5年3月31日）問9	

36

(2) ヒアリング結果等を踏まえた周知方法等の提案

情報照会実績がない福祉事務所ならびに先進事例への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。

今回作成した活用促進資料による周知や研修等の取組に加え、わかりやすい情報提示及び定期的な状況確認とサポートを組み合わせることで、更なる情報照会の活用を促進し、現場の業務効率化への貢献を図れるものと考えられる。

1) 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、ストック型の情報提示も求められる。

2) 都道府県等によるサポートの必要性

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定期的な状況確認と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。

4. 別添資料

「マイナンバー情報照会活用促進資料」を別添資料として示す。