

地方自治体における情報システム（介護保険、障害者福祉）の
標準化等に向けた調査研究
報告書

日本コンピューター株式会社
令和2年11月30日

<目次>

1. 本調査研究の背景・目的及び調査研究実施要領	1
1. 1. 背景・目的	1
1. 2. 調査研究実施要領	2
2. 地方自治体システム実態調査等の結果	4
2. 1. 標準化等における既存調査の結果整理	4
2. 2. 地方自治体システム及び業務プロセスに関する調査	10
2. 3. 地方自治体システムの調達仕様書等に関する調査	35
2. 4. 地方自治体等へのヒアリング	37
2. 5. 地方自治体システムを導入している事業者（ベンダー）への調査・ヒアリング	44
2. 6. 地方自治体システム標準化等事例調査	57
3. 論点整理	62
3. 1. 標準化等対象機能の整理	62
3. 2. 標準化等基準の定義の検討	68
3. 3. 調達仕様書の比較による整理	70
3. 4. システム標準仕様等の普及方法等の整理	75
3. 5. 他の地方自治体業務システムとの連携	76
3. 6. 標準化等の効果の整理	78
4. システム標準化等方法の検討	80
4. 1. 標準化等方式（方向性）の検討	80
4. 2. 標準化等方式の機能範囲	84
4. 3. 標準化等基準の整理	86

1. 本調査研究の背景・目的及び調査研究実施要領

1. 1. 背景・目的

「経済財政運営と改革の基本方針2019」（令和元年6月21日閣議決定）において、地方自治体におけるデジタル・ガバメントを実現するため、デジタル手続法に基づく取り組みについて地方自治体へ展開を促し、自治体行政の様々な分野で団体間比較を行いながら、地方自治体及び関係府省庁が連携して、ICTやAI等の活用、業務プロセスやシステムの標準化等による業務効率化を進めることが示されている。

さらに「新経済・財政再生計画改革工程表 2019」（令和元年12月19日経済財政諮問会議）において、介護保険や障害者福祉に係る業務支援システムは、「地方自治体業務プロセス・システム標準化等に関する関係府省庁連絡会議（仮称）」の方針等を踏まえ、速やかに自治体における業務プロセスやシステム整備の実態を把握し、1年以内に標準仕様書を作成する等、標準的なクラウドシステムへの移行に向けた技術的作業を進めることが示されている。

地方自治体システムはこれまで各地方自治体で独自に発展してきた結果、システムの発注・維持管理や制度改正による改修対応など、各地方自治体が個別に対応せざるを得なかった。今後はクラウド導入等を通じたシステム標準化・共有化（以下、「標準化等」という）や業務プロセスの見直しにより、職員の業務負担軽減やシステム構築・維持費等の削減を考えなければならない。

このような背景を踏まえ、本調査研究事業は地方自治体における介護保険及び障害者福祉におけるシステム、並びに業務プロセスの実態調査等を行い、システム標準化等の効果（費用や業務負担軽減等）について調査・研究し、今後の論点・方向性を整理することを目的とする。

1. 2. 調査研究実施要領

本調査研究事業では、地方自治体における介護保険及び障害者福祉におけるシステムや業務プロセスの実態調査等を行い、システム標準化等の効果（費用や業務負担削減等）について調査・研究する。そのため、地方自治体及び地方自治体向けに介護保険システムや障害者福祉システムを開発・提供している事業者に対して、アンケート調査及びヒアリング調査を実施し、その結果を踏まえて標準化等を検討する上での論点を整理したのち、標準化等の方法を検討した。

1. 2. 1. 地方自治体システム実態調査等の実施

(1) 標準化等における既存調査の結果整理

公表されている地方自治体システム標準化等における既存調査等の報告について、その結果から標準化等の課題、実態、効果等を整理した。

(2) 地方自治体システム及び業務プロセスに関する調査

介護保険システム及び障害者福祉システムにおいて、地方自治体で稼働しているシステム及び業務プロセスについて調査した。

(3) 地方自治体システムの調達仕様書等に関する調査

地方自治体で導入している介護保険システム及び障害者福祉システムの調達仕様書等を、規模別、事業者（ベンダー）別に複数収集した上で、比較・検討した。

(4) 地方自治体等へのヒアリング

(2) 及び (3) の調査を補完することを主な目的として、(2) 及び (3) の調査対象とした地方自治体から対象を選定し、ヒアリングした。

(5) 地方自治体システムを導入している事業者（ベンダー）への調査・ヒアリング

地方自治体向けの介護保険システム及び障害者福祉システムを開発・提供している事業者に対して、システム全体概要、カスタマイズ状況、標準化等に関する意向等をヒアリングした。

(6) 地方自治体システム標準化等事例調査

地方自治体システムにおいて先行して標準化等を実施している事例について、その手法や結果を調査し、介護保険システム及び障害者福祉システムの標準化等の検討において参考となる事項を取りまとめた。

1. 2. 2. 論点整理

「1. 2. 1. 地方自治体システム実態調査等の実施」にて調査した結果をもとに、標準化等を検討するための課題やリスクを整理し、目指すべき標準化等を検討するための論点整理を行った。

1. 2. 3. システム標準化等方法の検討

「1. 2. 2. 論点整理」にて整理した事項をもとに課題を整理し、標準化等方法を検討した。

2. 地方自治体システム実態調査等の結果

2. 1. 標準化等における既存調査の結果整理

本項では介護保険システム及び障害者福祉システムの全体像を整理した上で、公表されている地方自治体システムの標準化等における既存調査の報告について整理を行う。

2. 1. 1. 全体像の整理

介護保険システム・障害者福祉システムの全体像を以下に示す。

図1 介護保険システムの全体像

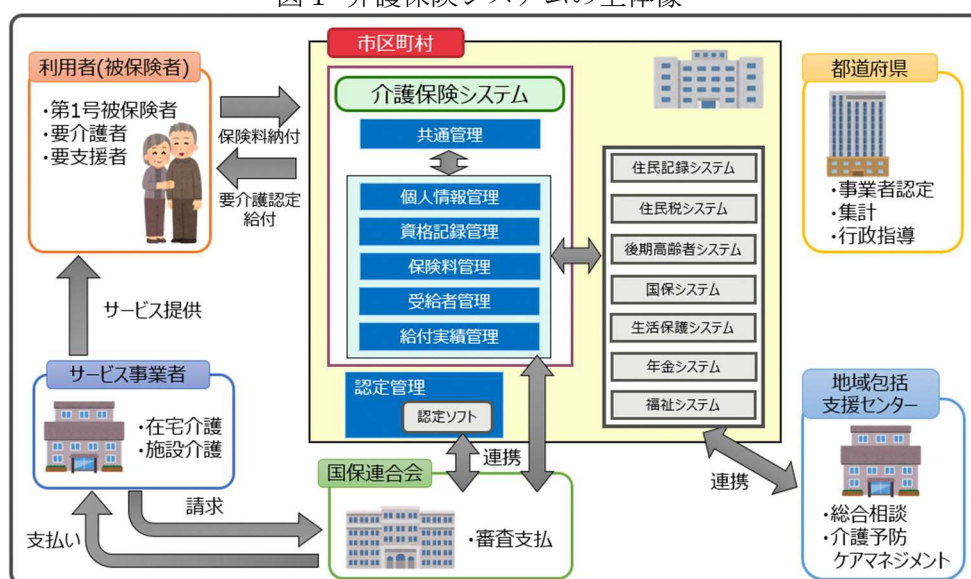
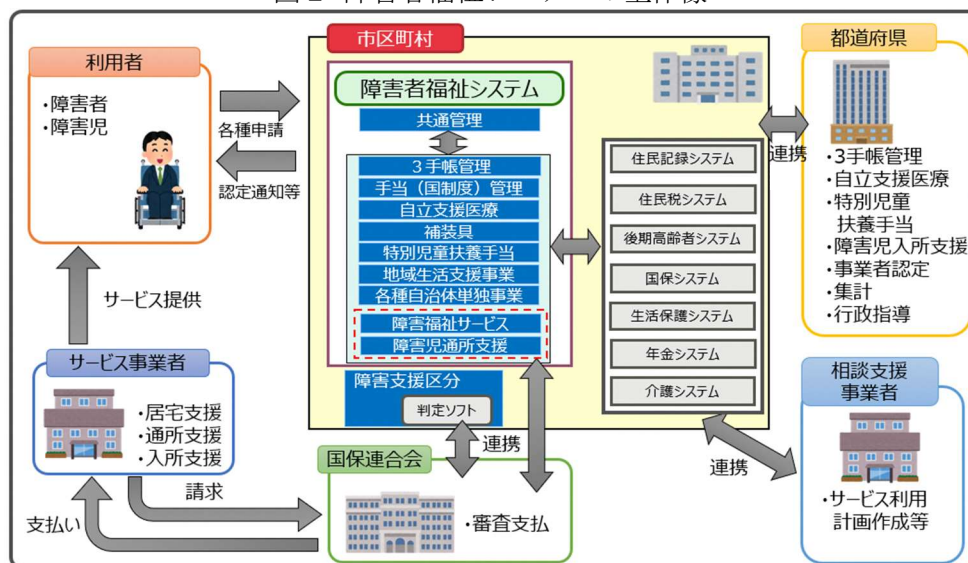


図2 障害者福祉システムの全体像



2. 1. 2. 既存調査の結果整理

公表されている地方自治体システムの標準化等における既存調査の報告について、標準化等を検討する際の参考として、以下の3つについて整理した。

- (1) 地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びA I・ロボティクスの活用に関する研究会（以下、「研究会」という）報告書（以下、「研究会報告書」という）
- (2) 地方公共団体の自治体クラウド導入における情報システムのカスタマイズ抑制等に関する基本方針及びガイドライン（以下、「カスタマイズ抑制等ガイドライン」という）
- (3) 地域情報プラットフォーム標準仕様、中間標準レイアウト仕様等の関連事項

(1) 研究会報告書

本研究会は、地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びA IやR P Aの活用について実務上の課題を整理することを目的として、平成 30 年 9 月～令和元年 5 月の期間で総務省が実施したものである。

標準化等を行う上で検討すべきポイントとして「業務プロセスの標準化」、「システムの標準化」、「データ項目・記載項目、様式・帳票の標準化」等が示されている。

【業務プロセスの標準化】

地方自治体の業務プロセスは、細かい粒度で見なければ、差はほぼ発生しないため、業務プロセスを標準化した上で、そのプロセスに合うシステムを開発するという手法では、かなり細かい粒度で業務プロセスを分析する必要があることから、現実的な手法とは言い難い。そのため、業務プロセスを標準化してからシステムを標準化するのではなく、システムを標準化してから、それに業務プロセスを合わせる手法が推奨されている。

【システムの標準化】

システムの標準化検討に関しては、「国が調達・配布した標準システムを利用する」と「国が標準仕様書を作成する」の2案が提示された。その上で、国が調達・配布した標準システムを利用することは巨大なベンダロックインに陥るおそれがあることや、地方自治体内の他システムとの連携にカスタマイズと追加費用を要する等の理由で国が調達・配布したシステムを使用していない地方自治体が多数あることなどから、国が標準仕様書を作成し、当該仕様書に準拠したシステムを地方自治体が調達する方法が推奨されている。

標準仕様書作成は各行政分野で取り組むが、地方自治体システムの中核をなす住民記録システムを最優先とし、その後地方自治体業務の中でも重要な位置を占める税務・福祉分野も優先的に取り組むこととされている。地方自治体は、システム開発事業者が標準仕様書に記載された機能をパッケージシステムに搭載した後に、システム更新時期を踏まえつつ速やかに導入し、遅くとも 2020 年代には各行政分野において、複数事業者が L G W A N - A S P サービス等の全国的なサービスとしてシステムのアプリケーションを提供するな

ど、各地方自治体が原則としてカスタマイズせずにシステムを利用する姿を実現するとされている。

【データ項目・記載項目、様式・帳票の標準化】

標準化のニーズを勘案し、実態に即して標準化を推進すべきと示されおり、手法としては、住民・企業等からの申請は、省令等により標準様式・帳票を設定し、住民・企業等に対する通知・交付等は、システムの標準仕様を検討する際に併せて様式・帳票の標準化を検討して、システムの標準仕様書及び省令等において標準様式・帳票を設定する方法が推奨されている。

(2) カスタマイズ抑制等ガイドライン

平成 29 年 12 月～平成 31 年 2 月に開催された「地方公共団体のクラウド導入におけるカスタマイズ抑制等に関する検討会」の成果を踏まえ、総務省より「カスタマイズ抑制等ガイドライン」が示された。本ガイドラインでは、パッケージソフトに対するカスタマイズは行わないことを原則とすべきであるという基本方針のもと、仕様検討・システム選定に係るアプローチやカスタマイズを抑制するために必要な作業を提示している。

本ガイドラインは、システム導入の事前検討、計画立案、調達仕様検討、システム選定というフェーズから、システム稼働後の運用期間までを含めた包括的な内容となっている。本調査研究事業では、標準化等を検討すべきポイントとして「4-2. 調達仕様について」より、「4-2-2. 必須機能・オプション機能の仕分け」、「4-2-3. 業務フローの提示」、「4-2-4. 条例等の改正を考慮したスケジュールの提示」、「4-2-5. 標準仕様を前提とした要件の提示」の 4 点を抜粋して整理した。

【必須機能・オプション機能仕分け】

現行事業者や業務主管課職員へのヒアリング等を通じて、機能要件の必要性を検討し、必須機能とオプション機能を仕分けた状態で事業者へ提示することで、パッケージソフトの標準機能と必須機能との適応率を明確化できる。また、パッケージソフトに対するカスタマイズは原則として行わないとする基本指針のもと、必須機能とオプション機能の仕分けを行い、オプション機能はその必要性について適宜見直すことが推奨されている。

【業務フローの提示】

一般的に情報システムの調達時には、地方自治体から必要な機能要件や非機能要件の一覧表を含んだ調達仕様書が事業者へ提示される。しかし、機能要件一覧のみでは実際の業務を表現しきれないため、事業者と地方自治体の認識の差異が原因で、導入時や運用時にカスタマイズが発生するケースがある。このような事態を防ぐためにも調達仕様書を作成する際、業務主管課へヒアリングを行うなど、可能な限り現行業務をイメージできるよう

に業務フローを作成することで、認識齟齬によるカスタマイズを防ぐことが可能となると示されている。

一方、業務フローへ合致させることに注力した結果、事業者からカスタマイズを含む提案が多く寄せられることも懸念されるため、カスタマイズを抑制するために代替案等を適用した業務フローについても提案を受け入れる必要があることも推奨されている。

【条例等の改正を考慮したスケジュールの設定】

システムに係るカスタマイズの中でも、帳票の様式変更によるカスタマイズは事例数が多く、地方自治体の条例や規則で定めた様式への対応を理由とするものが大半である。そのため、地方自治体は条例や規則の変更に必要な期間を考慮したスケジュールを設定することで、「システム稼働までに条例や規則の変更が間に合わないためカスタマイズを実施する」という事態を防ぐことができると示されている。

【標準仕様を前提とした要件の提示】

独自の文字コードの使用を一つの要因として特定の事業者に頼らざるを得ないケースや、調達仕様書にデータの連携及びデータの移行項目やその実施方式が明示されていないケース等により、カスタマイズが発生することが想定される。そのため、地域情報プラットフォーム標準仕様及び中間標準レイアウト仕様への対応を事業者に求めることで、庁内の様々な業務システム間の情報連携を可能にすると同時に、情報システム更改においてデータ移行を円滑に行い、多額のデータ移行費用を原因としたベンダロックインの解消が可能となると示されている。また、独自の文字コードを使用している場合も考慮し、標準規格の文字フォントへの対応を条件に設定することや、外字の取り扱いを見直した上で調達仕様書を提示することが望ましいとされている。

(3) 地域情報プラットフォーム標準仕様、中間標準レイアウト仕様等の関連事項

地域情報プラットフォーム標準仕様は、様々なシステム間の連携を可能にするために定められた、各システムが準拠すべき業務面や技術面の標準仕様である。地方自治体業務のうち住民基本台帳、個人住民税等の26業務（GIS分野、防災分野、教育分野等の基幹系以外の業務を含めると32業務）の情報システムについて示されている。本仕様書は、（一財）全国地域情報化推進協議会（以下、「APPLIC」という）において公開され、運用が行われている。

中間標準レイアウト仕様は、地方自治体の情報システム更改において、既存システムから次期システムへのデータ移行を円滑に行うため、移行データの項目名称、データ型、桁数、その他の属性情報等を標準的な形式として定めた、移行ファイル用のレイアウト仕様である。中間標準レイアウト仕様は、地方公共団体情報システム機構（以下、「J-LIS」という）が維持管理している。

地域情報プラットフォーム標準仕様と中間標準レイアウト仕様の概要を以下に示す。

図3 地域情報プラットフォーム標準仕様の概要¹

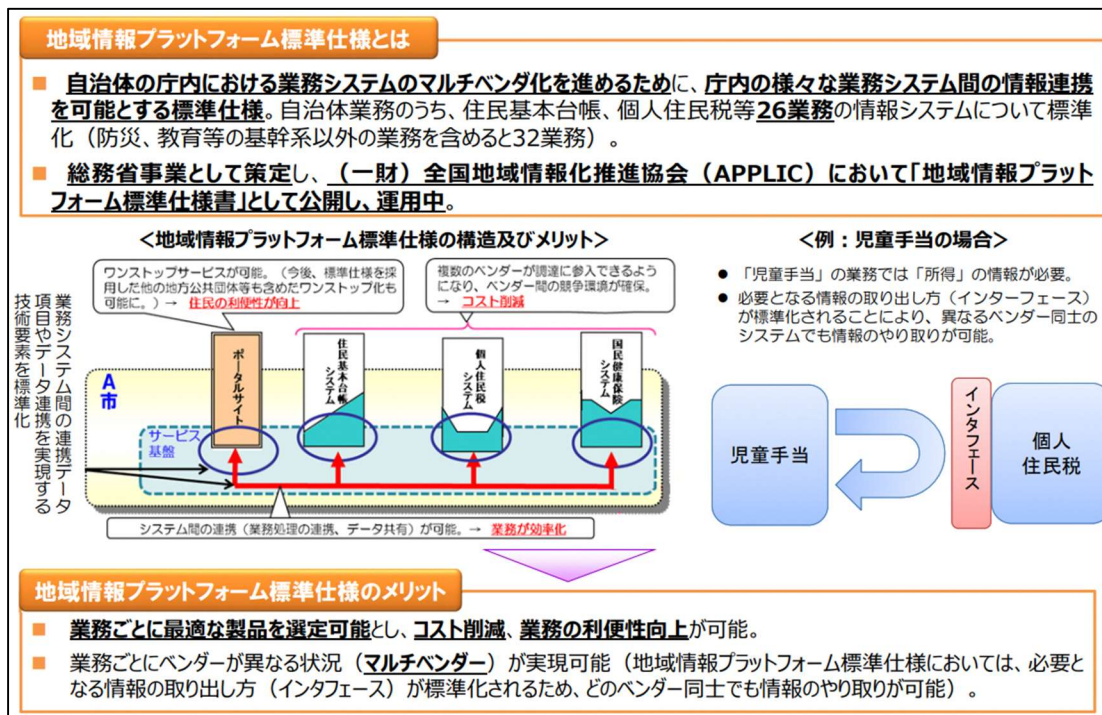
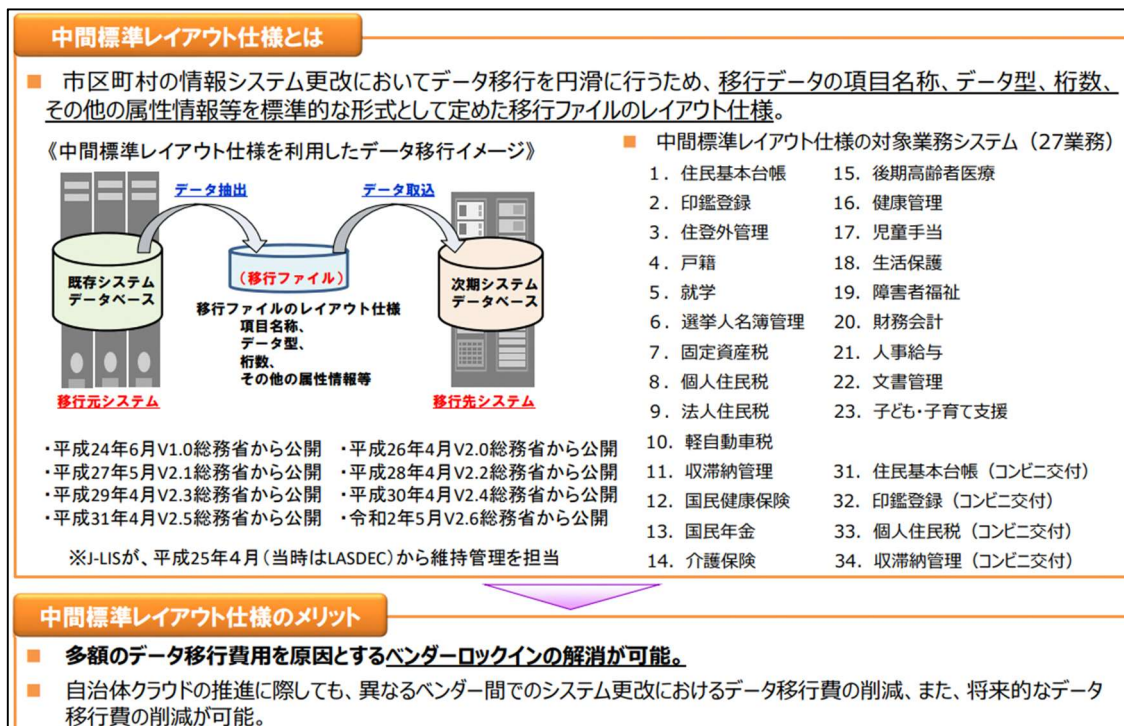


図4 中間標準レイアウト仕様の概要²



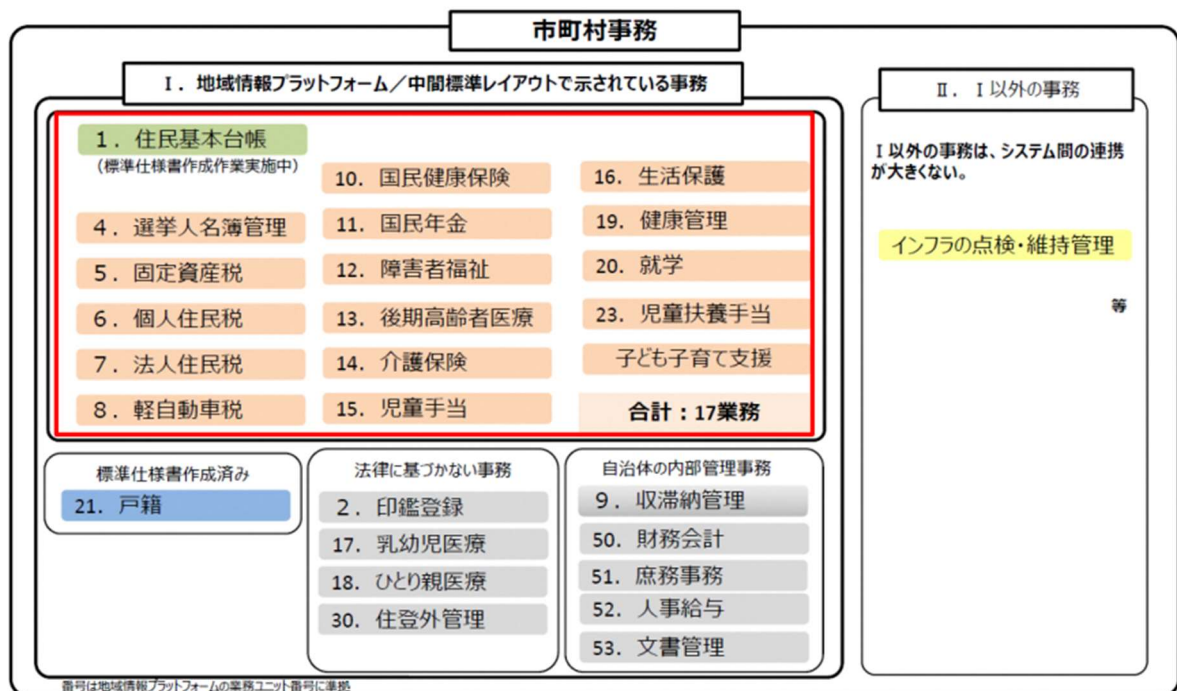
¹ 令和2年7月版「地域情報プラットフォーム標準仕様について」より抜粋

² 総務省自治体クラウドポータルサイト「中間標準レイアウト仕様とは」より抜粋

地域情報プラットフォーム標準仕様と中間標準レイアウト仕様は、データ項目の標準化という点が共通している。「1. 1. 背景・目的」でも述べた通り、地方自治体システムは各地方自治体で独自に発展した結果、同一業務においても地方自治体間でシステム管理されているデータ項目に差異が生じている。パッケージシステムを導入する場合でも、管理しているデータ項目の差異が原因となり、データ連携・データ移行に関して、個別カスタマイズ等が発生する。そのため、地域情報プラットフォーム標準仕様・中間標準レイアウト仕様のようにデータ項目の標準化を図ることは、地方自治体システムの標準化において非常に重要な点と言える。

また、令和2年3月17日実施された「第11回新戦略推進専門調査会 デジタル・ガバメント分科会 第38回各府省情報化専任審議官等連絡会議」にて、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室より地方自治体の業務プロセス・情報システム標準化において、地域情報プラットフォーム標準仕様・中間標準レイアウト仕様で示されている事務が対象範囲であることを示した資料が提示されており、介護保険システム・障害者福祉システムの標準化等を検討する上では、地域情報プラットフォーム標準仕様・中間標準レイアウト仕様で示されている内容を踏まえた検討が必要になる。

図5 地方自治体システム標準化の対象範囲³



³ 令和2年3月17日実施 第11回新戦略推進専門調査会 デジタル・ガバメント分科会 第38回各府省情報化専任審議官等連絡会議 資料3より抜粋

2. 2. 地方自治体システム及び業務プロセスに関する調査

本調査研究事業では、地方自治体の介護保険及び障害者福祉におけるシステムや業務プロセスの実態調査等をする必要があることから、複数の地方自治体に対して、アンケート回答形式による調査を実施した。本項では介護保険システム及び障害者福祉システムにおけるアンケート調査の結果について整理を行う。

2. 2. 1. アンケート調査の概要

アンケート調査は、調査の観点毎に分類分けをして実施した。

表1 アンケート調査の分類

調査票名	調査内容概要
導入システムに関する基本調査	利用システムの調達方式、法改正対応の状況、データ移行方法、他システム連携対応状況、集計への対応状況等、システム全体に関する内容を調査した。
事業毎の業務システム等に関する詳細調査	5段階の相対評価形式で、事業毎 ⁴ に業務の複雑性、カスタマイズ状況、帳票独自性等に関する内容を調査した。
事業毎のシステム利用方法等に関する設問	アンケート形式で、システム利用方法として特色が出る可能性がある点を調査した。
業務フロー等に関する確認	サンプル業務フロー ⁵ とアンケート調査対象自治体の業務プロセスとの差異等について調査した。

2. 2. 2. アンケート調査対象の自治体

調査対象の地方自治体は、以下の点に留意して選定した。

- ・人口規模、地方自治体区分（指定都市・中核市等）に偏りが出ないこと
- ・利用しているシステムの提供事業者に偏りが出ないこと
- ・共同利用を行っている地方自治体を含めること

表2 アンケート調査対象の自治体

地方自治体区分	介護保険対象自治体	障害者福祉対象自治体
広域連合	2	－
指定都市	6	3
中核市	5	5
特別区	4	4
一般市	17	15
町村	6	9

⁴ システムの事業単位は地域情報プラットフォーム標準仕様業務ユニットの機能一覧に示されている分類を基本として整理をした

⁵ 本調査研究事業においてサンプル業務フローを作成している

2. 2. 3. 調査結果のまとめ（介護保険システム）

表1で示した各アンケートについて、アンケートの設問毎に調査内容、調査結果、及びそれを踏まえた特記事項を整理した。

（1）導入システムに関する基本調査（介護保険）

介護保険システムに関する基本調査の結果は、以下のとおりである。

表3 基本調査結果（介護保険システム）

システム調達方式に関する調査		
調査内容	介護保険システム単独調達、他の社会保障系システムも含めた総合調達、住基・税等も含めた基幹系再構築調達の分類で、システムの調達方式を調査した。	
調査結果	単独調達	19
	総合調達	4
	基幹系再構築調達	23
特記事項	「基幹系再構築調達」が最も多く、特に中小規模自治体で多い傾向であった。「単独調達」は、指定都市や中核市等の大規模自治体で多い傾向であった。	
システム構築費用に関する調査		
調査内容	システムの構築費用について、費用明細別に調査した。	
調査結果	費用明細	費用割合
	パッケージシステム費用	24%
	カスタマイズ費用	15%
	初期導入費用（カスタマイズ除く）	53%
	その他費用	8%
特記事項	利用料契約で5年分の総額を含むケースや、基幹系再構築により介護保険のみ分割が難しいケースなども含まれているため、調査結果の費用割合は厳密なものではなく、参考数値として見る必要がある。	
システム運用保守費用に関する調査		
調査内容	システムの運用保守費用について、費用明細別に調査した。	
調査結果	費用明細	費用割合
	パッケージシステム保守費用	29%
	S E 保守費用	32%
	導入後カスタマイズ費用	6%
	その他費用	33%
特記事項	その他費用欄には5年分の総額等を含むケースも含まれているため、調査結果の費用割合は厳密なものではなく、参考数値として見る必要がある。	

制度改正対応の有償無償状況に関する調査		
調査内容	制度改正等に対して有償対応・無償対応の状況を調査した。	
調査結果	無償	2
	有償	44
特記事項	ほぼ全ての地方自治体が制度改正は有償対応と回答した。国から補助金等が出る大規模法改正を中心に有償対応と回答されているが、補助金対象でない認定審査会に関する制度改正対応（認定ソフト改修対応）等も有償対応とされるケースもあった。	
他システム連携（データ受領）のシステム対応状況に関する調査		
調査内容	他システムからデータを受領する際のシステム連携対応状況を調査した。	
調査結果 （システム 連携実施 率）	住民基本台帳	93%
	個人住民税	82%
	障害者福祉	36%
	国民健康保険	43%
	後期高齢者医療	27%
	生活保護	34%
	国民年金	14%
	収納管理	2%
	財務会計	2%
特記事項	住民基本台帳と個人住民税のシステム連携実施率が圧倒的に高く、大半の地方自治体でシステム連携を実施していた。システム連携をしていないと回答した地方自治体には、共通基盤の利用やオールインワンパッケージシステム ⁶ のため直接連携していないケースも含まれており、それを差し引くと連携率はより高いと想定され、標準化等の優先度が高いことが分かった。 また、上記以外にも、住登外情報、DV等支援措置対象者情報、送付先情報、口座情報を連携している自治体があることが分かった。	
他システム連携（データ提供）のシステム対応状況に関する調査		
調査内容	他システムへデータを提供する際のシステム連携対応状況を調査した。	
調査結果 （システム 連携実施 率）	団体内統合宛名システム（副本登録）	88%
	団体内統合宛名システム（情報照会）	68%
	要介護認定情報	73%
	認定審査会（訪問調査・意見書）情報	48%
	給付実績情報	50%
特記事項	要介護認定情報は住民基本台帳や他の福祉システム等、さまざまなシステムと連携しているケースが多かった。地方自治体毎に連携仕様を独自に定	

⁶ 地方自治体でシステムを利用する全業務を一つのパッケージで包含しているシステム。全業務を一つのシステムで管理していることから、他システム連携を別途構築する必要がない。

	めている傾向があるため、標準化等の効果は一定程度見込めると想定される。				
システム化対象事業（国事業）に関する調査					
調査内容	法令で定められている主な事業に関するシステム化状況を調査した。				
調査結果 （システム 化率）	被保険者資格	100%			
	保険料賦課	100%			
	保険料収納	100%			
	滞納管理	100%			
	受給者管理	100%			
	認定管理	100%			
	認定審査会	92%			
	給付管理	100%			
	統計・報告等	97%			
特記事項	ほぼ全ての事業がシステム化されていることが分かった。なお、認定審査会をシステム化していないと回答した地方自治体は、近隣市町村と合同で広域連合にて運用しているため介護保険システムとして構築していないというものであった。				
データ移行方法に関する調査					
調査内容	現行システム切り替え時の移行方法に関して調査した。				
調査結果 （移行方法 回答数）	中間標準レイアウトを用いた移行	6			
	個別ツールでの移行	33			
	中間標準レイアウトと個別ルールの併用	1			
特記事項等	中間標準レイアウトを用いて移行したと回答した地方自治体も中間標準レイアウトをそのまま使用した事例はなく、各種項目を追加して移行していた。調査範囲では、中間標準レイアウトのみで移行をした自治体は0である。				
集計の対応状況に関する調査					
調査内容	集計に関する対応状況の調査を行った。				
調査結果	設問	国集計	都道府 県集計	市町村 集計	議会向け 集計
	パッケージソフト専用集計を利用	34	15	10	8
	カスタマイズで専用集計を作成	2	4	2	1
	EUC ⁷ 機能で対応	3	12	17	18
	システム外で対応	6	12	13	16
特記事項等	大半の地方自治体が、国集計はパッケージソフトで専用集計が用意されていると回答したが、約半数の自治体は用意されている専用集計では充足し				

⁷ エンド・ユーザ・コンピューティングの略。本報告書ではユーザがシステム管理データを自由に抽出し、利用できる機能を指している。

	ておらず、一部集計は職員等が手作業で集計しているという回答であった。都道府県集計・市町村集計・議会向け集計は、EUC機能の利用やシステム外で個別に行う地方自治体が多かった。EUC機能においても、必要な集計に対応していないため、集計元のデータ抽出を事業者に依頼するケースも散見された。	
集計作業の負荷に関する調査		
調査内容	集計作業に関する負荷状況、及び負荷を感じる場合の理由を調査した。	
調査結果	負荷を感じていない	26
	負荷を感じている	16
特記事項等	負荷を感じていない地方自治体の方がやや多い傾向であったが、地方自治体によって意見が異なることが分かった。負荷を感じている理由としては、関係機関からの突発的な集計への対応や抽出条件指定ミスによる対応、集計仕様変更への対応など、様々な意見が出ている。	

(2) 事業毎の業務システム等に関する詳細調査（介護保険）

介護保険システムに関する事業毎の詳細調査の結果は、以下のとおりである。

表4 詳細調査結果まとめ（介護保険）

事業毎の業務システム等に関する詳細調査							
調査内容	事業毎に業務複雑性やカスタマイズ状況、データ移行負荷など、複数の項目について、5段階評価を実施した。						
調査方法	各項目について5段階評価（1：複雑性が低い・カスタマイズが少ない等、5：複雑性が高い・カスタマイズが多い等）を依頼した。						
	業務 複雑性	カスタ マイズ 状況	費用 割合	制度改正 影響	帳票 独自性	データ 移行負荷	他組織 への影響
被保険者資格	2.9	2.9	3.0	3.3	2.4	3.7	4.3
保険料賦課	3.9	3.7	3.6	4.1	3.4	3.9	4.1
保険料収納	3.0	3.6	3.4	3.4	3.1	3.8	3.6
滞納管理	3.3	3.6	3.3	3.3	3.1	3.7	3.5
受給者管理	3.3	3.1	3.3	4.0	2.5	3.9	3.9
認定管理	3.0	3.1	3.4	4.0	2.9	3.9	3.6
認定審査会	3.1	3.0	3.3	3.9	2.7	3.6	3.3
給付管理	3.7	3.4	3.6	4.4	2.8	4.0	3.8
統計・報告等	3.1	2.9	3.0	3.5	2.4	3.4	3.2
全事業平均	3.3	3.3	3.3	3.8	2.8	3.8	3.7
特記事項等	・項目別に見ると、「帳票独自性」が最も低い結果となっている。事業者へのヒアリングでは、カスタマイズの中で帳票カスタマイズが最も多いという結果が出ているため、地方自治体と事業者間で認識の乖離があることが想定される。認識が乖離する理由として、地方自治体（発注者）視点では国が参考様式を示している帳票について、ある程度レイアウトを変更したとしても、国が示した帳票を利用しているという認識であるが、事業者（受注者）視点では予めパッケージシステムで用意している様式を自治体毎のレイアウトに修正しているという点でカスタマイズが多いという認識であることが考えられる。 ・事業別に見ると、「保険料賦課」は、他組織との関連性が高い点も含め業務複雑性が高く、帳票を含めたカスタマイズが多いことが考えられる。「給付管理」は、3年に1度の制度改正の影響が大きく、度重なる制度改正により業務複雑性が高くなっている。						

(3) 事業毎のシステム利用方法に関する設問（介護保険）

介護保険システムに関する事業毎のシステム利用方法調査の結果は、以下のとおりである。

表5 事業毎のシステム利用方法に関する調査結果（介護保険）

被保険者資格のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	再転入時の被保険者番号再利用、受給資格証明書発行の担当部門、被保険者証の再交付申請に関して確認した。
調査結果	・大半の地方自治体が、被保険者の再転入時に被保険者番号を再利用していた。 ・転出時の受給資格証明書について、マイナンバー制度の情報照会の活用を前提としているため、基本的には発行を省略している地方自治体が約半数を占めていた。また、発行が必要な場合は、介護保険担当課が発行している地方自治体が多かった。
保険料賦課のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	特別徴収の仮算定、普通徴収の仮算定、仮徴収額変更、他の地方自治体への所得照会等に関する運用や担当部門等を確認した。
調査結果	・特別徴収における仮算定納入通知は、仮算定の対象者全員に送付するケースと、特別徴収開始者のみに送付するケースで約半数ずつに分かれている。 ・普通徴収の仮算定は、未実施の地方自治体が比較的多いことが分かった。 ・仮徴収額変更の対象者範囲について、特別徴収の前半期・後半期に一定以上の差額がある対象者のみとする地方自治体と、前年度からの保険料額変更者全員とする地方自治体で約半数ずつに分かれている。 ・代理納付対象者の把握は、定期的に生活保護実施機関等と連携し、常に最新状況を把握している地方自治体が最も多いが、一部地方自治体で月割賦課や本算定のタイミングで確認している地方自治体もあった。
保険料収納のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	調定情報登録、保険料の様々な納付方法（コンビニ納付等）、口座振替結果通知等に関する運用や担当部門等を確認した。
調査結果	・調定情報登録は、大半の地方自治体が賦課業務担当で実施している。 ・コンビニ納付は、大半の地方自治体に対応しているが、クレジットカード納付にはほとんど対応していなかった。また、一部の地方自治体ではキャッシュレス決済による納付に対応済み、又は対応予定であることが分かった。 ・口座振替結果通知は、確定申告時期に合わせて納付証明書とし、それまでの領収済分を一括送付している地方自治体が最も多かった。各月の振替後に口座振替結果通知を送付している地方自治体は0であった。 ・納付証明書の発行は、希望者のみに送付する地方自治体と全員に対して送付する地方自治体が半分ずつの割合であった。

滞納管理のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	督促、催告・猶予措置、滞納処分に関する運用や担当部門等を確認した。
調査結果	・督促に関する運用は、介護保険担当課の中でも収納業務担当が行う地方自治体と、滞納業務担当が行う地方自治体が半々であった。 ・催告・猶予措置に関する運用は、大半の地方自治体で介護保険担当課が担当していた。 ・滞納処分に関する運用は、半数以上の地方自治体で全ての事務運用を介護保険担当課が行っているが、滞納整理担当課で行う地方自治体や、介護保険担当課と滞納整理担当課で業務分担している地方自治体も一定数あり、運用にややばらつきがあることが分かった。介護保険担当課が滞納処分を行っている場合、主に差押が行われ、参加差押・交付要求はほとんど運用されていなかった。
受給者管理のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	総合事業対象者把握に関する運用を確認した。
調査結果	・総合事業対象者把握に使用する基本チェックリストの管理は、大半の地方自治体で、地域包括支援センターにて実施していることが分かった。 ・総合事業対象者の介護保険システムへの登録方法は、ほぼ全ての地方自治体で1件ずつ手入力していることが分かった。 ・介護保険システムへ登録する総合事業対象者情報の範囲は、対象者の判定結果や基本チェックリストの結果等、全てを登録している地方自治体が多かった。ただし、対象者の判定結果のみ登録している地方自治体も一定数存在した。
給付管理のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	高額介護（予防）サービス費の支給申請等に関する運用を確認した。
調査結果	・高額介護（予防）サービス費の支給申請において、ほとんどの地方自治体で初回申請の内容をもとに2回目以降の申請を省略し運用していた。 ・高額介護（予防）サービス費の支給における受領委任払いについては、ほぼ全ての地方自治体で実施されていないことが分かった。
電子申請（ぴったりサービスの利用含む）のシステム利用状況に関する調査	
調査内容	被保険者資格、認定管理、給付管理における、電子申請（ぴったりサービスの利用含む）の利用状況について確認を行った。
調査結果	・被保険者証の再交付申請、要介護・要支援の認定申請、居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼届出、住宅改修費／福祉用具／高額介護（予防）サービス費の支給申請について、ほとんどの地方自治体が紙のみで申請受付を行う運用であった。電子申請が可能な地方自治体でも実績がないケースなどもあり、電子申請（ぴったりサービスの利用含む）の利用はあまり普及していないことが分かった。

(4) 業務フロー等に関する設問（介護保険）

介護保険システムに関する業務フロー調査の結果等は、以下のとおりである。

表6 フロー差異の調査結果（介護保険システム）

全体サマリ		
事業名	差異なし	差異あり
被保険者資格	92%	8%
保険料賦課	82%	18%
保険料収納	79%	21%
滞納管理	79%	21%
受給者管理	90%	10%
認定管理	74%	26%
認定審査会	85%	15%
給付管理	87%	13%
統計・報告等	92%	8%
全体平均	84%	16%
差異の ポイント	全体として差異は少ない傾向である。「認定管理」が最も差異ありの割合が高く、次いで「保険料関連事業（保険料賦課・保険料収納・滞納管理）」が比較的差異が大きい傾向であった。「認定管理」は、謝金（委託料・作成料）、審査員報酬支払と書類督促の差異が多く、その他の業務についてはほとんど差異が見られない。「保険料関連事業（保険料賦課・保険料収納・滞納管理）」は、保険料の口座振替に関する業務について差異が多く、滞納処分も地方自治体毎の運用差異が大きい。	

以下、事業毎に差異の比率とポイントを記載する。

被保険者資格		
フロー分類	差異なし	差異あり
住民情報異動等に伴う資格異動	92%	8%
被保険者証再交付	87%	13%
自市町村住所地特例者把握	87%	13%
他市町村住所地特例者把握	97%	3%
適用除外施設入所者把握	95%	5%
差異の ポイント	事業全体として地方自治体毎の差異が少ない傾向であった。少数だが、複数の地方自治体から挙げられた差異は下記の通りである。 ・住民情報異動等に伴う資格異動で、受給資格証明書は発行していない。 ・転入等による被保険者証の発行や、転出による受給資格証明書の発行等は、介護保険担当課でなく、住民記録担当課で行っている。 ・自市町村住所地特例者に対して、資格者証の発行は行っていない。	

保険料賦課			
フロー分類		差異なし	差異あり
仮算定		74%	26%
仮徴収額変更		79%	21%
本算定		95%	5%
月割賦課		95%	5%
口座振替依頼		59%	41%
代理納付管理		79%	21%
減免・猶予管理		92%	8%
差異のポイント	「口座振替依頼」は介護保険担当課以外が担当しているケース、あるいは金融機関が直接受領するケース等が一定数あり、最も差異が大きかった。また、「仮算定」、「仮徴収額変更」、「代理納付管理」は、普通徴収の仮算定未実施、仮徴収額変更時に納入通知書未発行、代理納付対象者のシステム未登録等の理由により、一定程度差異が見られた。		
保険料収納			
フロー分類		差異なし	差異あり
収納消込（自主納付・代理納付）		84%	16%
収納消込（口座振替）		63%	37%
収納消込（特別徴収）		97%	3%
還付・充当		76%	24%
納付証明書発行		76%	24%
差異のポイント	「収納消込（口座振替）」は、介護保険担当課以外で結果通知を作成しているケースが多く、最も差異が多い結果となった。「還付・充当」、「納付証明書発行」は還付請求書を還付通知書と同封している、「還付・充当」の口座振替依頼書送付以降の処理を会計部門が担当している、「納付証明書発行」は国保・後期等の他の保険料と併せて他部門で実施しているケース等もあり、比較的差異が出ている。		
滞納管理			
フロー分類		差異なし	差異あり
督促		89%	11%
催告・猶予措置		79%	21%
滞納処分		68%	32%
差異のポイント	「滞納処分」は業務フローとの差異が大きいという結果になった。差異の内容は、滞納処分の運用そのものを実施していない、別部門で運用している、介護保険システム以外（滞納管理システム等）で管理している等であり、地方自治体毎に運用範囲や担当部門・システムに差異があることが分かった。また、「督促」や「催告・猶予措置」の差異内容も同様であったため、滞納管理事業全体として、地方自治体毎の運用差異が大きいことが分かった。		

受給者管理			
フロー分類		差異なし	差異あり
認定更新勧奨		87%	13%
減免／減額認定		95%	5%
負担割合		97%	3%
給付制限		86%	14%
総合事業対象者把握		79%	21%
国保連受給者異動		97%	3%
差異のポイント	事業全体として地方自治体毎の差異が少ない傾向であった。少数だが、複数の地方自治体から挙げられた差異は下記の通りである。 ・認定更新勧奨の運用を行っていない。 ・総合事業対象者把握における基本チェックリストは、地域包括支援センターで実施しているため、介護保険システム以外で管理している。		
認定管理			
フロー分類		差異なし	差異あり
要介護／要支援認定		90%	10%
謝金（委託料・作成料）、審査員報酬支払		60%	40%
処分延期通知		98%	2%
書類督促		50%	50%
差異のポイント	「要介護／要支援認定」や「処分延期通知」の運用ではほぼ差異がない。「謝金（委託料・作成料）、審査員報酬支払」や「書類督促」の運用で差異が大きかった。「謝金（委託料・作成料）、審査員報酬支払」は、請求情報をE X C E Lや財務会計システムで管理する地方自治体が多く、差異として意見として挙がっている。他に、意見書作成料支払いを公法人の国民健康保険団体連合会（以下、「国保連合会」という）へ委託しているという意見も多かった。「書類督促」における差異は、書面による督促を行っている地方自治体と電話による督促を行っている地方自治体が半々という結果であった。		
認定審査会			
フロー分類		差異なし	差異あり
訪問調査		88%	12%
意見書作成		85%	15%
一次判定／二次判定（審査会）		82%	18%
差異のポイント	事業全体として地方自治体毎の差異が少ない傾向であった。少数だが、複数の地方自治体から挙げられた差異は下記の通りである。 ・介護保険システムではなく、認定ソフトや個別の認定審査会システムを利用して運用している。 ・主治医意見書の作成依頼は、地方自治体でなく申請者や家族が行っている。		

	・ 審査会予定表は、介護保険システムから出力していない。	
給付管理		
フロー分類	差異なし	差異あり
居宅届出	90%	10%
償還（住宅改修費）	85%	15%
償還（福祉用具購入費）	87%	13%
償還（その他償還）	89%	11%
高額サービス費	87%	13%
支払通知	84%	16%
給付実績	84%	16%
高額合算（交付申請）	85%	15%
高額合算（支給申請）	87%	13%
介護給付費通知	89%	11%
差異のポイント	事業全体として地方自治体毎の差異が少ない傾向であった。少数だが、複数の地方自治体から挙げられた差異は下記の通りである。 ・「居宅届出」において、自己作成の場合は給付管理票等を国保連合会システムで作成している。 ・「償還（住宅改修費）」、「償還（福祉用具購入費）」は、申請情報をE X C E L等で管理している（事前申請含む）。 ・「償還（その他償還）」は、システム管理していないか、運用実績がない。 ・「支払通知」は、給付支払通知書を送付していない。 ・「給付実績」は、過誤申立情報を介護保険システムで管理していない。 ・「高額合算」は、申請情報の管理を医療保険側で行っている。 ・「介護給付費通知」は、介護給付費通知の運用を行っていない。	
統計・報告等		
フロー分類	差異なし	差異あり
報告資料作成	92%	8%
情報提供	92%	8%
差異のポイント	事業全体として地方自治体毎の差異が少ない傾向であった。少数だが、複数の地方自治体から挙げられた差異は下記の通りである。 ・ 介護保険事業状況報告は、介護保険システムの機能を使用していない。 ・「情報提供」は、介護保険システムではなく別の認定審査会システムで運用している。	

2. 2. 4. 調査結果のまとめ（障害者福祉システム）

表1で示した各アンケート結果について、アンケートの設問毎に調査内容、調査結果、及びそれらを踏まえた特記事項を整理した。

（1）導入システムに関する基本調査（障害者福祉）

障害者福祉システムに関する基本調査の結果等は、以下のとおりである。

表7 基本調査結果（障害者福祉システム）

システム調達方式に関する調査		
調査内容	障害者福祉システム単独調達、他の社会保障系システムも含めた総合調達、住基・税等も含めた基幹系再構築の分類でシステムの調達方式を調査した。	
調査結果	単独調達	22
	総合調達	7
	基幹系再構築調達	15
特記事項	「単独調達」が最も多かった。規模が比較的小さい地方自治体を中心に「基幹系再構築調達」が多い傾向であることも分かった。	
システム構築費用に関する調査		
調査内容	システムの構築費用について、費用明細別に調査した。	
調査結果	費用明細	費用割合
	パッケージシステム費用	19%
	カスタマイズ費用	11%
	初期導入費用（カスタマイズ除く）	40%
	その他費用	30%
特記事項	「その他費用」に関して、オールインワンパッケージシステムを導入しているケース、利用料契約をしているケース、ネットワーク配線工事/機器設置（構築調達範囲に含まれてる場合）を含むケース等、明確に明細を分割することが難しい費用が多く含まれているため、調査結果の費用割合は厳密なものではなく、参考数値として見る必要がある。	
システム運用保守費用に関する調査		
調査内容	システムの運用保守費用について、費用明細別に調査した。	
調査結果	費用明細	費用割合
	パッケージ保守費用	28%
	S E 保守費用	26%
	導入後カスタマイズ費用	11%
	その他費用	35%
特記事項	「その他費用」欄には5年分の総額等を含むケースもあるため、調査結果の費用割合は厳密なものではなく、参考数値として見る必要がある。	

制度改正対応の有償無償状況に関する調査		
調査内容	制度改正等に対して有償対応・無償対応の状況を調査した。	
調査結果	無償	7
	有償	34
特記事項	国から補助金等が出る制度改正を中心に「有償対応」と回答が挙がっている。軽微な帳票修正は無償対応されるケースもあるため、必ずしも全ての制度改正対応が有償ではないことが分かった。	
他システム連携（データ受領）のシステム対応状況に関する調査		
調査内容	他システムからデータを受領する際のシステム連携対応状況を調査した。	
調査結果 （システム連携実施率）	住民基本台帳	93%
	個人住民税	82%
	介護保険	36%
	国民健康保険	43%
	後期高齢者医療	27%
	生活保護	34%
	国民年金	14%
	収納管理	2%
	財務会計	2%
特記事項	他システム連携の標準化を検討する上では、「住民基本台帳」、「個人住民税」が最も標準化による効果が高く、優先度が高いことが分かった。なお、システム連携をしていないと回答した地方自治体には、共通基盤の利用やオールインワンパッケージシステムのため直接連携していないケースも含まれており、それを差し引くと連携率はより高いと想定される。 また、上記以外の連携情報として、住登外情報・DV等支援措置対象者情報も多く、多くの地方自治体で連携していることが分かった。	
他システム連携（データ提供）のシステム対応状況に関する調査		
調査内容	他システムへデータを提供する際のシステム連携対応状況を調査した。	
調査結果 （システム連携実施率）	団体内統合宛名システム（副本登録）	80%
	団体内統合宛名システム（情報照会）	68%
	身体障害者手帳情報	50%
	療育手帳情報	48%
	精神手帳情報	43%
特記事項	「3 手帳情報（身体障害者手帳情報、療育手帳情報、精神手帳情報）」に関しては、半数近い地方自治体が要支援者台帳システム等の他システムへデータを提供していた。手帳情報の庁内他システムへの提供は地方自治体毎に連携仕様を独自に定めている傾向があるため、標準化等の効果は一定程度見込めると想定される。	

システム化対象事業（国事業）に関する調査					
調査内容	法令で定められている主な事業に関するシステム化状況を調査した。				
調査結果 （システム 化率）	身体障害者手帳	98%			
	療育手帳	98%			
	精神手帳	83%			
	国3 手当	79%			
	障害福祉サービス等	100%			
	更生医療	98%			
	育成医療	82%			
	精神通院医療	86%			
	補装具	98%			
	特別児童扶養手当	55%			
特記事項	「特別児童扶養手当」は、主な実施主体が都道府県等であり、対象者数も少ないことからシステム化率は低い。「国3 手当」は、町村が実施主体ではないため、システム化率はやや低くなっている。事務分掌の差異に起因するものを除けば、大半の事業がシステム化されていると判断できる。				
データ移行方法に関する調査					
調査内容	現行システム切り替え時の移行方法に関して調査した。				
調査結果 （移行方法 回答数）	中間標準レイアウトを用いた移行	4			
	個別ツールでの移行	35			
	中間標準レイアウトと個別ルールの併用	1			
特記事項	中間標準レイアウトを用いて移行したと回答した地方自治体も中間標準レイアウトをそのまま使用した事例はなく、各種項目を追加して移行していた。調査範囲では、中間標準レイアウトのみで移行をした地方自治体は0である。				
集計の対応状況に関する調査					
調査内容	集計に関する対応状況を調査した。				
調査結果	設問	国集計	都道府 県集計	市町村 集計	議会向け 集計
	パッケージソフト専用集計を利用	28	20	9	6
	カスタマイズで専用集計を作成	0	0	1	0
	EUC機能にて対応	12	20	31	30
	システム外で対応	4	2	2	5
特記事項	国集計は「EUC機能にて対応」している回答が比較的多いが、一部の集計のみEUCを利用するケースや、検算用にEUCを利用するケース等が「EUC機能にて対応」として回答されているため、大半の国集計はパッケージシステムで対応されている。また、国集計以外の各集計で、「パッ				

	ケージソフト専用集計を利用」との回答も挙がっているが、国集計の結果を転用しているケースが大半であった。	
集計作業の負荷に関する調査		
調査内容	集計作業に関する負荷状況、及び負荷を感じる場合の理由を調査した。	
調査結果	負荷を感じていない	20
	負荷を感じている	23
特記事項	回答結果は拮抗しており、地方自治体によって意見が異なることが分かった。負荷を感じている理由としては、関係機関からの突発的な集計への対応や抽出条件指定ミスによる対応、集計仕様変更への対応など、様々な意見が出ている。	

(2) 事業毎の業務システム等に関する詳細調査（障害者福祉）

障害者福祉システムに関する詳細調査の結果等は、以下のとおりである。

表 8 詳細調査結果まとめ（障害者福祉）

事業毎の業務システム等に関する詳細調査							
調査内容	事業毎に業務複雑性やカスタマイズ状況、データ移行負荷など、複数の項目について、5段階評価を実施した。						
調査方法	各項目について5段階評価（1：複雑性が低い・カスタマイズが少ない等、5：複雑性が高い・カスタマイズが多い等）を依頼した。						
	業務 複雑性	カスタ マイズ状況	費用 割合	制度 改正影響	帳票 独自性	データ 移行負荷	他組織へ の影響
身障手帳	2.6	2.3	2.8	3.1	2.5	3.6	3.6
療育手帳	2.4	2.3	2.8	3.1	2.5	3.5	3.5
精神手帳	2.8	2.5	2.9	3.3	2.8	3.6	3.8
国3手当	3.3	2.6	3.0	3.3	2.6	3.4	2.9
障害福祉 サービス等	4.1	3.0	3.5	4.5	2.9	4.0	3.7
更生医療	3.3	2.6	3.0	3.7	2.8	3.5	3.2
育成医療	3.3	2.4	3.0	3.6	2.8	3.4	2.8
精神通院 医療	3.6	2.5	3.0	3.5	2.8	3.6	3.6
補装具	3.3	2.5	3.0	3.8	2.7	3.8	3.2
特別児童扶 養手当	3.4	2.3	2.7	3.3	2.2	3.0	3.3
全体平均	3.2	2.5	2.9	3.5	2.6	3.5	3.3
特記事項等	全体傾向としては、「カスタマイズ状況」、「帳票独自性」が低い数値である。事業者へのヒアリングでは、カスタマイズの中で帳票カスタマイズが最も多いという結果が出ているため、地方自治体と事業者間で認識の乖離があることが想定される。認識が乖離する理由として、地方自治体視点では国が参考様式を示している帳票について、ある程度レイアウトを変更したとしても、国が示した帳票を利用しているという認識であるが、事業者視点では予めパッケージシステムで用意している様式を地方自治体毎のレイアウトに修正しているという点でカスタマイズが多いという認識であることが考えられる。 また、「データ移行負荷」が最も高い数値となっているため、データ移行の標準化は職員負荷軽減の効果があると考えられる。						

(3) 事業毎のシステム利用方法に関する設問（障害者福祉）

障害者福祉システムに関する事業毎のシステム利用方法調査の結果等は、以下のとおりである。

表9 事業毎のシステム利用方法に関する調査結果（障害者福祉）

身体障害者手帳のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	都道府県への進達・結果登録、記載事項変更、再交付申請時の証明書発行、再判定お知らせ通知等のに関する運用・システム利用状況を確認した。
調査結果	・都道府県への進達は基本的に紙で行っているが、半数以上の地方自治体が全部、又は一部の資料をシステムから出力して利用している。 ・都道府県からの判定結果反映は、ほぼ全ての地方自治体が紙で受領した結果をシステムに入力している。 ・記載事項変更の対応は、ほぼ全ての地方自治体の手書きで修正している。 ・再認定のお知らせ通知は、全地方自治体で出しているが、都道府県が出した通知を市町村が対象者に送付するケースと、市町村が直接通知を出すケースで運用が分かれている。 ・一部の地方自治体では進達を複数地方自治体で広域運用しており、複数地方自治体分の申請をまとめて都道府県へ進達している。
療育手帳のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	都道府県への進達・結果登録、記載事項変更、再交付申請時の証明書発行、再判定お知らせ通知等のに関する運用・システム利用状況を確認した。
調査結果	・都道府県への進達は基本的に紙で行っているが、半数以上の地方自治体が全部、又は一部の資料をシステムから出力して利用している。 ・都道府県からの判定結果反映は、ほぼ全ての地方自治体が紙で受領した結果をシステムに入力している。 ・記載事項変更の対応は、ほぼ全ての地方自治体の手書きで修正している。 ・再判定のお知らせ通知は半数以上の地方自治体で出しているが、一部地方自治体でのお知らせ通知を出していないケースも見受けられた。
精神手帳のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	都道府県への進達・結果登録、記載事項変更、再交付申請時の証明書発行、更新のお知らせ通知等のに関する運用・システム利用状況を確認した。
調査結果	・都道府県への進達は基本的に紙で行っているが、半数以上の地方自治体が全部、又は一部の資料をシステムから出力して利用している。 ・都道府県からの判定結果反映は、ほぼ全ての地方自治体が紙で受領した結果をシステムに入力している。 ・記載事項変更の対応は、ほぼ全ての地方自治体の手書きで修正している。 ・更新のお知らせ通知は一部地方自治体では出しているが、お知らせ通知を出していない地方自治体の方が多い傾向となっている。

国 3 手当のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	認定通知書等の国から様式が示されているものに対する取扱い、手当の支払いに関する運用状況等を確認した。
調査結果	・ 認定通知書や却下通知書等の国から様式が示されている帳票は、大半の地方自治体で国の様式をそのまま使用している。 ・ 手当の支払いに関しては、転出時の随時払い等で障害者福祉システムを利用せず、財務会計システムを使い処理している地方自治体が半数近くあった。
障害福祉サービス等のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	障害支援区分判定、高額障害福祉サービス費（新高額を含む）の運用・システム利用状況を確認した。
調査結果	・ 障害支援区分判定は、大半の地方自治体が国配布の判定ソフト 2014 を利用しているが、大規模地方自治体では支援区分判定機能が組み込まれたシステムを利用している傾向が見られる。高額障害福祉サービス費の運用では、初回申請以降も住民からの申請に基づき処理を行っている地方自治体が多かった。
自立支援医療（更生医療）のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	主に医療費の請求事務に関する運用を確認した。
調査結果	・ 国保連合会、支払基金両方からの請求情報をデータで取り込んでいる地方自治体は 2 割に留まり、システム又は E X C E L 等に手入力して管理する地方自治体が多数であった。また、生活保護受給者の医療費請求情報は、多くの地方自治体でシステム入力していない。入力している場合は、実績報告用に最低限の情報のみ入力している。請求情報がシステムに完全登録されていないため、集計作業に手作業が発生しており、職員負荷が上がる要因となっている。
自立支援医療（育成医療）のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	主に医療費の請求事務に関する運用を確認した。
調査結果	・ 国保連合会、及び社会保険診療報酬支払基金からの請求情報を両方ともデータで取り込んでいる地方自治体は 2 割に留まり、システム又は E X C E L 等に手入力して管理する地方自治体が多数であった。また、生活保護受給者の医療費請求情報は、多くの地方自治体でシステム入力していない。入力している場合は、実績報告用に最低限の情報のみ入力をしている。請求情報をシステムに完全登録されていないことが、集計作業に手作業を生む結果となり、職員負荷が上がる要因となっている。
自立支援医療（精神通院医療）のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	都道府県への進達・結果登録、更新のお知らせ通知等に関する運用・システム利用状況を確認した。

調査結果	・都道府県への進達は基本的に紙で行っているが、半数以上の地方自治体が全部、又は一部の資料をシステムから出力して利用している。 ・都道府県からの判定結果反映は、ほぼ全ての地方自治体が紙で受領した結果をシステムに入力している。 ・更新のお知らせ通知は、殆どの地方自治体で出していないとの回答であった。
補装具のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	補装具費の支給方式、帳票発行の運用等を確認した。
調査結果	・償還払い・借受けの実施件数は、全地方自治体で年間 10 件以下であり、ケースとしてほとんど発生していないことが分かった。 ・帳票発行の運用としては、半数以上の地方自治体で、支給券交付と同時に代理受領に係る委任状を渡していたが、支給券兼委任状として 1 枚の様式にしている地方自治体もあった。 ・大半の地方自治体が支給券を交付するタイミングで、補装具業者へ支給決定のお知らせ通知を出していた。
特別児童扶養手当のシステム利用方法に関する調査	
調査内容	都道府県への進達・結果登録、変更届、所得判定方法、更新のお知らせ通知等に関する運用・システム利用状況を確認した。
調査結果	・原則、都道府県への進達は紙で行っているが、半数以上の地方自治体が全部、又は資料の一部をシステムから出力して利用している。 ・住所変更等に対する証書への反映は、半数以上の地方自治体で都道府県から新たな証書が発行されている。 ・都道府県からの判定結果反映は、半数以上の地方自治体にて紙で受領した結果をシステムに入力している。 ・更新のお知らせ通知は、自庁で作成しているケースが大半であるが、手書きや E X C E L で対応している場合が多い。

(4) 業務フロー等に関する設問（障害者福祉）

障害者福祉システムに関する業務フロー調査の結果等は、以下のとおりである。

表 10 フロー差異の調査結果（障害者福祉システム）

全体サマリ		
事業名	差異なし	差異あり
身体障害者手帳	83%	17%
療育手帳	80%	20%
精神手帳	71%	29%
国 3 手当	78%	22%
障害福祉サービス等 （受給者管理）	88%	12%
障害福祉サービス等 （障害支援区分判定）	87%	13%
障害福祉サービス等 （給付実績管理）	81%	19%
更生医療	86%	14%
育成医療	80%	20%
精神通院医療	63%	37%
補装具	92%	8%
特別児童扶養手当	67%	33%
全体平均	80%	20%
差異の ポイント	「特別児童扶養手当」は都道府県等が実施主体のため、システム化未実施との回答が多く、差異が出ている。「精神通院医療」、「精神手帳」は、更新申請のお知らせを通知していない地方自治体が多く、差異が出ている。	

以下、事業毎に差異の比率とポイントを記載する。

身体障害者手帳		
フロー分類	差異なし	差異あり
新規申請	89%	11%
再交付（紛失・破損）	86%	14%
再交付（等級変更・障害部位追加）	89%	11%
記載事項変更（氏名・住所等）届出	86%	14%
転出	75%	25%
返還届・死亡	92%	8%
再認定	61%	39%

差異のポイント	「再認定」は、都道府県が作成する再認定通知を住民に送付している事例が差異として挙げられている。「転出」は、県への進達を実施していない事例が差異として挙げられている。		
療育手帳			
フロー分類		差異なし	差異あり
新規交付申請		81%	19%
再交付申請（紛失・破損）		81%	19%
記載事項変更（氏名・住所等）届出		83%	17%
再交付申請（程度変更）		81%	19%
転出		71%	29%
返還届・死亡		92%	8%
再判定		69%	31%
差異のポイント	「再判定」は、都道府県が作成する再認定通知を住民に送付している事例が差異として挙げられている。「転出」は、県への進達を実施していない事例が差異として挙げられている。		
精神手帳			
フロー分類		差異なし	差異あり
新規交付申請		71%	29%
再交付申請（紛失・破損）		57%	43%
記載事項変更（氏名・住所等）届出		89%	11%
再交付（等級変更）		71%	29%
返還届出・死亡・転出		86%	14%
更新申請		51%	49%
差異のポイント	身障手帳・療育手帳とフローの内容はほぼ同じだが、差異が最も大きい。精神手帳では再交付時の交付証明書や更新申請前のお知らせ通知などの帳票を印刷していない地方自治体の比率が身障手帳、療育手帳より多い傾向にある。		
国3 手当			
フロー分類		差異なし	差異あり
認定請求～認定		77%	23%
手当支払		71%	29%
変更届（氏名・住所・口座等の変更）		83%	17%
資格喪失		80%	20%
現況届		83%	17%
有期認定		74%	26%
一時差止		80%	20%
年齢到達		80%	20%

差異のポイント	全体的に差異が少ない傾向であった。国 3 手当の実施主体ではない町村は全て差異ありと回答しているため、町村からの回答を差し引くと差異なしの比率はさらに上がる。「手当支払」における障害者福祉システム未使用（財務会計システムでの処理）や、「有期認定」における医師への審査依頼未実施などに差異があったが、システム仕様に大きく影響を与える内容ではない。		
障害福祉サービス等（受給者管理）			
フロー分類		差異なし	差異あり
介護給付費支給申請		83%	17%
訓練等給付費支給申請		81%	19%
地域相談支援給付費支給申請		83%	17%
児童通所支援給付費支給申請		80%	20%
支給決定		97%	3%
変更申請（支給量・障害支援区分変更）		94%	6%
記載事項変更（氏名・住所・負担上限額変更等）		97%	3%
更新申請勧奨		92%	8%
年齢到達		74%	26%
支給決定取消		91%	9%
国保連受給者異動		94%	6%
差異のポイント	「年齢到達」を除くと、大きな差異はない。サンプルフローでは 18 歳、65 歳到達者に対するお知らせ通知を送付する運用を示していたが、当該通知を出していない地方自治体が多く見受けられた。 その他差異の傾向として、システムへの申請や決定情報の入力タイミング等の違いがあった。		
障害福祉サービス等（障害支援区分判定）			
フロー分類		差異なし	差異あり
認定調査		82%	18%
医師意見書登録		86%	14%
一次判定		93%	7%
二次判定		89%	11%
差異のポイント	全体として大きな差異はなかった。 差異として挙げた意見は、判定ソフト 2014 利用が主であったため、事務手順としての差異は見られなかった。		
障害福祉サービス等（給付管理）			
フロー分類		差異なし	差異あり
契約内容管理		86%	14%
市町村審査・支払		86%	14%
高額障害福祉サービス費		58%	42%
過誤申立		92%	8%

差異のポイント	「高額障害福祉サービス費」以外は、国保連合会との連携が事務運用の前提となっている部分もあり、全体的に差異が少なかった。 「高額障害福祉サービス費」については、システム管理していないケースや、初回以降の支給も本人の申請に基づいて処理をしているケースなどが差異として挙がっている。		
自立支援医療（更生医療）			
フロー分類		差異なし	差異あり
新規申請		83%	17%
記載事項変更（氏名・住所・保険等）		94%	6%
変更申請（医療の具体的方針の変更・再認定・医療機関追加変更・負担上限額変更）		89%	11%
再交付申請（紛失・破損）		92%	8%
支給認定取消		81%	19%
給付実績管理		81%	19%
更新申請		81%	19%
差異のポイント	全体として差異は少ない傾向である。主な差異は下記の通りである。 ・都道府県への判定依頼書をシステムから印刷していない。 ・支給認定取消通知書をシステムから印刷していない。 ・請求情報をシステムで管理していない。 ・更新申請のお知らせ通知を送付していない。		
自立支援医療（育成医療）			
フロー分類		差異なし	差異あり
新規申請		70%	30%
記載事項変更（氏名・住所・保険等）		94%	6%
変更申請（医療の具体的方針の変更・再認定・医療機関追加変更・負担上限額変更）		73%	27%
再交付申請（紛失・破損）		94%	6%
支給認定取消		79%	21%
給付実績管理		88%	12%
更新申請		61%	39%
差異のポイント	差異の内容は更生医療とほぼ同様であるが、更生医療と比較して、差異ありの比率が多い傾向である。 また、「新規申請」、「変更申請」において、更生相談所へ判定依頼を実施していない点も差異として挙がっている。		
自立支援医療（精神通院医療）			
フロー分類		差異なし	差異あり
新規申請		80%	20%
記載事項変更（氏名・住所・保険等）		69%	31%

変更申請（医療機関変更・負担上限額変更）		54%	46%
再交付申請（紛失・破損）		86%	14%
更新申請		34%	66%
支給認定取消		56%	44%
差異のポイント	全事業で最も差異ありの比率が大きい。主な差異は以下の通りである。 ・交付決定通知書を送付していない。 ・受給者証を病院へ送付している。 ・記載事項変更、変更申請時の受給者証の取扱い（手書き修正ではなく都道府県が再発行、医療機関変更時も都道府県へ進達等）に差異がある。 ・更新申請のお知らせ通知を出していない。		
補装具			
フロー分類		差異なし	差異あり
支給決定		94%	6%
補装具費支給		89%	11%
特記事項	事務運用として国が発出した実施要領等もあるため、差異はほとんど見られなかった。		
特別児童扶養手当			
フロー分類		差異なし	差異あり
認定請求～認定		75%	25%
資格喪失		75%	25%
所得状況届		69%	31%
有期認定		59%	41%
変更届（氏名・住所・口座・再交付申請・証書亡失届等）		69%	31%
額改定請求		77%	23%
年齢到達		59%	41%
一次差止		56%	44%
差異のポイント	比較的差異が多い。差異の理由は、システム化していない、又は都道府県等が実施主体であるというものが大半であった。		

2. 3. 地方自治体システムの調達仕様書等に関する調査

標準仕様等を検討する上で、地方自治体が現在使用しているシステムの機能を比較・検討する必要があることから、アンケート調査を実施した地方自治体に対して調達仕様書や機能要件の提供を依頼して、機能要件に関する整理を行った。本項では介護保険システム及び障害者福祉システムにおける機能要件の比較結果について整理を行う。

2. 3. 1. 機能要件数に関する比較整理

介護保険システム及び障害者福祉システムにおいて、地方自治体毎の調達仕様書に含まれる機能要件の要件数に関する比較を行った。

表 1 1 地方自治体毎の機能要件数（介護保険）

地方自治体区分	要件数
広域連合	A 連合：406
指定都市	A 自治体：434、B 自治体：348、C 自治体：556
中核市	A 自治体：244、B 自治体：717、C 自治体：171、D 自治体：192
特別区	A 自治体：379、B 自治体：532
一般市	A 自治体：368、B 自治体：117、C 自治体：278、D 自治体：250、 E 自治体：1108、F 自治体：248、G 自治体：146
町村	A 自治体：258、B 自治体：688

表 1 2 地方自治体毎の機能要件数（障害者福祉）

地方自治体区分	要件数
指定都市	A 自治体：145
中核市	A 自治体：201、B 自治体：161、C 自治体：115、D 自治体：209
特別区	A 自治体：219、B 自治体：88
一般市	A 自治体：254、B 自治体：276、C 自治体：319、D 自治体：407、 E 自治体：247、F 自治体：333
町村	A 自治体：53、B 自治体：366、C 自治体：168

一般的には、人口規模が大きいほど事務内容が多岐にわたるため、システムに求める要求事項は多くなることが想定できる。しかし、収集した調達仕様書の機能要件数を見る限り、指定都市より多くの機能要件を示している一般市があるなど、必ずしもそのような結果になっておらず、地方自治体毎の記載要件数にかなりの幅があり、機能要件数から特定の傾向は見えなかった。

2. 3. 2. 機能要件内容に関する比較整理

記載粒度に着目をして、収集した調達仕様書に含まれる機能要件と予め準備した雛型の機能要件を比較できるように、類似要件を横並びにして整理した。

表 1 3 機能要件の比較イメージ

No.	雛型の要件	A 市	B 市	C 市
1	申請情報が登録できること	申請情報登録時には●と▲の情報も併せて登録できること	申請情報・決定情報を一度にまとめて登録できること	申請・却下・取下げの情報を入力できること。
2	複数の申請者情報を一覧形式で表示できること	－	申請・決定情報を一覧表示できること	申請日別に対象者の情報を一覧表示できること
3	－	対象者の決定情報を一覧上から複数人に対して一括で登録できること	－	－

表 1 3 は、雛型の機能要件に対して、3 市の要件を並べて比較整理する場合のイメージである。雛形の機能要件に対して類似の機能要件がある場合は、No.1 やNo.2 のように機能要件を横並びにして記載粒度等を比較検討できるように整理した。一方、雛型に該当する類似要件がない場合は、No.3 のように雛型の機能要件にハイフンを入れている。

このような整理をすることで、雛型と同主旨の要件は、地方自治体毎の記載粒度の差を比較した上で、標準仕様の記載粒度を検討することが可能となる。また、雛型にない機能要件が浮き彫りになるため、当該要件が特定地方自治体の業務運用に由来するものなのかどうかを検討できるようになる。検討した結果は「3. 3. 調達仕様書の比較による整理」にて整理を行う。

2. 4. 地方自治体等へのヒアリング

「2. 2. 地方自治体システム及び業務プロセスに関する調査」等の調査結果を補完することを目的として、業務プロセス調査を実施した地方自治体の中から、人口規模や利用しているシステムの提供事業者に偏りが出ないように配慮をして選定した地方自治体に対して、ヒアリング調査を実施した。本項では介護保険システム及び障害者福祉システムにおける地方自治体へのヒアリング結果について整理を行う。

2. 4. 1. ヒアリング調査の概要

ヒアリング調査では、導入システムに関する業務フローに関する意見、帳票様式の統一に関する意見、国保連合会への事務処理委託に関する意見、集計作業負荷軽減に関する意見、ASPサービスの利用等に関する意見等を確認した。

2. 4. 2. ヒアリング対象の地方自治体

ヒアリング対象地方自治体は、以下の点に留意して選定した。

- ・人口規模、地方自治体区分（指定都市・中核市等）に偏りが出ないこと
- ・利用しているシステムの提供事業者に偏りが出ないこと
- ・地方自治体アンケートの回答内容から、特徴のある運用を推進している地方自治体

表 1 4 ヒアリング対象の地方自治体

地方自治体区分	介護保険対象地方自治体	障害者福祉対象地方自治体
指定都市	2	1
中核市	2	2
特別区	2	3
一般市	3	3
町村	2	3

2. 4. 3. 調査結果のまとめ（介護保険システム）

地方自治体毎のヒアリング結果について、主なヒアリング項目毎に、調査内容、ヒアリング結果等を整理した。

表 1 5 主なヒアリング結果等（介護保険システム）

業務フローに関する意見調査	
調査内容	提示した業務フローが、介護保険システムを利用する範囲の事務運用として標準的なフローとなった場合の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	サンプルフローに大きな課題点はないという意見が大半であったが、標準化等を検討する上では、担当部門の差異や外部委託への対応等について柔軟性を持たせる必要があるという意見が挙げられた。
国保連合会への任意委託事務を一律共同処理委託とすることに関する意見調査	
調査内容	国保連合会へ委託可能な給付系保険者事務共同処理業務に関して、仮にシステム標準化の方向性として、国保連合会に共同処理業務の事務処理をすべて委託するとした場合の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	事務負荷軽減が見込めるため、大半の地方自治体から賛成意見が挙げられた。一方、自庁処理より支払い月が1か月遅れることに関する懸念も挙げられたが、全国統一になるのであればやむを得ないという意見も見受けられた。
帳票様式の統一に関する意見調査	
調査内容	業務フローでシステムから出力対象としている帳票について、使用する様式を省令等で指定した場合の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	約半数の地方自治体から賛成意見が挙げられたが、統一化により内容を補完する用紙同封の必要性、納付書など他課と統一している帳票との兼ね合い、対象者への新たな説明の必要性等が懸念事項として挙げられている。また、統一をする上では、対象者の年齢を鑑みて文字サイズを大きくする、文言追加を許容する等の柔軟性に関する要望も挙げられた。
国集計以外の集計における負荷軽減策に関する意見調査	
調査内容	事業状況報告（年報・月報）等の国集計は標準仕様に盛り込まれるが、都道府県集計・市町村独自集計・議会向け集計資料作成等は標準仕様に盛り込むことは難しいと仮定した場合、どのような機能（EUC機能等）が標準仕様として盛り込まれれば、集計作業における負荷を軽減できるか等の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	主な意見として、地域包括支援センターの圏域毎の集計、介護保険事業計画策定に利用する集計の機能実装に関する意見が挙げられている。また、EUC機能に期待することとして、届出日・異動日・資格状態・資格種別・異動事由等の多角的な項目を組み合わせた抽出時点設定が可能な機能、SE作業が不要となる汎用的なEUC機能などが挙げられている。一方、決

	算や給付実績等、毎年抽出が必要な統計はEUC機能を使わずに標準的な集計機能の実装を希望する声もあがっている。
ASPの利用等に関する意見調査	
調査内容	ASPサービス等を利用し、複数の地方自治体で同一のシステムを利用すると仮定した場合、システム構築や運用における課題事項等の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	制度上、各地方自治体の裁量に委ねる部分が多い点、個別カスタマイズを無くすことに関する懸念、住民サービスの低下に関する懸念等が挙がり、殆どの地方自治体から懸念する意見が挙がっている。一方で、共同利用等を既に行っている地方自治体を中心に、どこでも同じ運用は利便性があがり、機器の保守費用削減が可能であるという肯定的な意見や、国の方針がしっかり示されれば推進されていくのではないかと、という意見も挙がった。
ノンカスタマイズの実現に関する意見調査	
調査内容	ノンカスタマイズでシステムを利用するための方策等の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	複数の地方自治体から、地方自治体の裁量に委ねられている点の多さに対する懸念や、ノンカスタマイズを実現する上で法整備による統一や条例・要綱の定め方などの指針提示が必要であるとの意見が挙がっている。 また、制度改正の早期情報提示や時限措置・激変緩和措置などの一時的な措置に対するシステム対応への懸念等も挙がっており、システムに対してもパラメータでの運用選択を可能にするなどの柔軟性を求める意見も挙がっている。
保険料賦課業務の運用統一に関する意見調査	
調査内容	仮にシステム標準化の方向性として、保険料賦課業務に関する詳細な運用を全国で統一するとした場合の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	保険料賦課業務に関しては運用統一を検討する場合、業務特性として住民が支払う保険料に影響が出るケース（保険料所得段階の数など）もあることから、住民サービスへの影響が大きい点を懸念する意見が挙がった。 そのため、標準化等を検討する場合は、標準化等の範囲も含めて慎重な検討が必要になると考えられる。

2. 4. 4. 調査結果のまとめ（障害者福祉システム）

地方自治体毎のヒアリング結果について、主なヒアリング項目毎に、調査内容、ヒアリング結果等を整理した。

表16 主なヒアリング結果等（障害者福祉システム）

運用保守費用に関する意見調査	
調査内容	システム本稼働後のカスタマイズについて、費用の発生有無に関する意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	主な意見は、以下の通りである。 ・補助金の有無により有償無償を判断している。 ・プログラム改修が不要な場合は無償、改修が必要な場合は有償である。 ・自治体方針として、ノンカスタマイズ方針である。 制度改正対応は、基本的に補助金の有無で判断していることが分かった。補助金が無い制度改正案件についてプログラム改修が必要な場合は、有償対応となっていることがわかった。要望対応は、軽微な内容は保守で対応しており、プログラム改修が必要な内容は有償という考え方であった。
データ標準レイアウト改版時の改修費用発生状況に関する意見調査	
調査内容	データ標準レイアウトの改定に際して、パッケージシステム改修費用以外にどの作業で費用が発生しているかを自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	大半の地方自治体でパッケージシステムによる対応以外で、地方自治体毎の団体内統合宛名システムとの連携レイアウト改修に費用が発生していることが分かった。地方自治体毎に団体内統合宛名システムの連携レイアウトが異なることから、事業者側も一律の対応が難しく、地方自治体毎の個別対応が発生していることが要因と考えられる。
標準仕様の検討範囲に関する意見調査	
調査内容	地方自治体独自事業を除いた、国事業を標準仕様の検討範囲とした際に、効果の程度に関する意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	多くの独自事業をシステム化している地方自治体からは、全国的に実施している独自事業（タクシー券交付、公共料金割引、有料道路割引等）も含めることで事務負担、運用費用軽減に繋がるとの意見が挙げられている。一方で、地域特性に応じて創意工夫をしている事業を標準化することに難色を示す意見も見受けられた。
国事業における主なカスタマイズ対応案件に関する意見調査	
調査内容	国事業における主なカスタマイズについて、その対応内容に関する意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	主な意見として、上乗せサービスへの対応や帳票の追加、印字項目対応がカスタマイズ内容として挙げられた。また、手帳情報を要支援者台帳システム等の他システムへ提供するためにカスタマイズをしているという意見も多く挙げられている。

データ移行の負荷軽減策に関する意見調査	
調査内容	データ移行の負荷軽減策として、総務省が示している中間標準レイアウトのような全国共通のデータ移行仕様に事業者が対応する場合の課題事項、検討事項を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	地方自治体からの主な懸念事項として、以下の点が挙げられている。 ・インターフェースの各項目について、意味合いを明確にする。 ・履歴保持方法の取り決めを行う。 ・地方自治体独自項目も漏れなく移行できるように考慮する。 中間標準レイアウトに対する課題事項としても挙げられているため、全国共通のデータ移行仕様を検討する際は、上記を踏まえた検討が必要になる。また、上記の懸念事項があるため、現行の中間標準レイアウトをそのまま移行仕様として利用することに明確に賛成している地方自治体は0であった。
システムにおける補装具の償還払いと借受けの対応状況に関する意見調査	
調査内容	障害者福祉システムにおける補装具の償還払いと借受けの実績や、システムでの機能搭載状況に関する意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	殆どの地方自治体の障害者福祉システムでは、償還払い方式や借受けについて対応していることが分かった。一方で、償還払い、借受けの対応実績は非常に少なく、特に借受けはヒアリングを行った全地方自治体で制度開始以降、実績が0件であることが分かった。 このような部分は、システムで対応することによる費用対効果が低い点と考えられる。
業務フローに関する意見調査	
調査内容	提示した業務フローが、障害者福祉システムを利用する範囲の事務運用として標準的なフローとなった場合の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	全地方自治体からフロー数や記載の粒度は問題ないとの回答が確認できた。また、一般市と町村、指定都市、中核市で業務フローが異なる点などは、補足を追加することで問題がないことも確認できた。 なお、フローに関して詳細な点の修正要望等も挙げられているため、その点は個別に対応を行う。
国保連合会への事務処理委託に関する意見調査	
調査内容	国保連合会へ委託が可能な高額障害福祉サービス費に関して、仮にシステム標準化の方向性として、国保連合会にすべて委託するとした場合の意見を自由回答形式で依頼した。
ヒアリング結果等	人口規模の大きい地方自治体の殆どは事務負荷軽減に繋がるという意見だが、人口規模の小さい地方自治体からは半期の対象件数が5件以下というケースもあり、委託の必要性は感じないという意見も挙げた。 また、国保連合会システムでは外字対応が出来ていない等、印刷物への懸念の声もあった。

帳票様式の統一に関する意見調査	
調査内容	業務フローでシステムから出力対象としている帳票について、使用する様式を省令等で指定した場合の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	半数以上の地方自治体から明確に賛成意見が挙がっており、帳票様式の統一化は地方自治体からも要望が高いことがわかった。一方、一部の地方自治体からは、障害者福祉施策における対象者の多様性を鑑みて工夫をしてきた印字項目や注釈文の変更による住民サービスの低下や、内容を補完する用紙を同封することによる事務量増加などの懸念事項も示された。
標準化対象外の集計に関する負荷軽減策に関する意見調査	
調査内容	国集計以外は標準仕様に盛り込むことは難しいと仮定した場合、どのようなEUC機能を標準仕様に盛り込めば負荷軽減に繋がるかという意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	複数の地方自治体から国集計以外は引き続きでEUC対応をする場合、時点を指定した検索機能が搭載されるとより効率的であるとの意見が挙げられた。 一方で、国集計でなくても全国的に使用頻度の高い集計は、標準化範囲として検討しても良いのではないかと、という意見も挙げられている。
都道府県とのデータ連携に関する意見調査	
調査内容	3手帳や精神通院医療など、都道府県への進達、及び都道府県からの結果受理が発生する事業について、都道府県とのやりとりを電子媒体で行う場合の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	半数以上の地方自治体で入力ミスの削減、事務処理の迅速化、手作業の削減といった利点があるという意見が挙がり、賛成であることが分かった。一方、電子媒体化によるセキュリティ面への懸念も挙げたが、セキュリティ対応方針を示すことで解消されるものと思われる。
ASPサービスの利用に関する意見調査	
調査内容	ASPサービス等を利用し、複数の地方自治体で同一のシステムを利用すると 仮定した場合、障害者福祉システムの観点で、システム構築・運用における課題事項等の意見を自由回答形式で調査した。
ヒアリング結果等	国事業においても運用調整が困難である点、地方自治体独自事業への対応の難しさ、社会保障制度ではパラメータで変更すべき箇所が多く馴染まない、といった意見が挙がり、殆どの地方自治体が懸念を示している。ASPサービスの利用を推進する場合は、範囲の明確化、及び範囲外となった事業の取扱いについて方針を示す必要があると思われる。
ノンカスタマイズの実現に関する意見調査	
調査内容	ノンカスタマイズでシステムを利用するための方策等の意見を自由回答形式で調査した。

ヒアリング 結果等	主な意見として、法解釈に齟齬が発生しないレベルで法律を詳細に記載する、地方自治体のシステム導入方針をノンカスタマイズ方針にするといった地方自治体側の対応の必要性などが挙げられた。
--------------	---

2. 5. 地方自治体システムを導入している事業者（ベンダー）への調査・ヒアリング

標準化等の仕様を検討する上では、地方自治体に加えて、地方自治体向けにシステムを開発・提供している事業者からも意見を収集することが必要となるため、事業者に対するアンケート調査及びヒアリング調査を実施した。本項では介護保険システム及び障害者福祉システムを地方自治体へ導入している事業者へのヒアリング結果について整理を行う。

2. 5. 1. アンケート調査・ヒアリング調査の概要

アンケート調査及びヒアリング調査では、パッケージシステムでの機能対応範囲、自治体クラウドへの対応状況、事業別のカスタマイズ状況、システム導入（構築）時の作業負荷（作業種別毎・工程毎・事業毎）、保守運用時の事業別作業負荷等を確認した。

2. 5. 2. アンケート調査・ヒアリング調査対象の事業者

アンケート調査・ヒアリング調査対象の事業者は、以下の点に留意して選定を行い、介護保険システムは8社、障害者福祉システムは9社を調査対象とした。

- ・導入実績の多い事業者
- ・人口規模別にシステムを提供している事業者
- ・オールインワンパッケージシステムを提供している事業者
- ・「2. 3. 地方自治体システムの調達仕様書等に関する調査」において対象とした地方自治体にシステムを導入している事業者

表 1 7 調査対象選定種別毎の事業者数

調査対象選定種別	介護保険事業者	障害者福祉事業者
導入実績が多い	6	7
人口規模別にシステムを提供	3	4
オールインワンパッケージシステムを提供	4	4
調達仕様書等調査対象	8	9

※複数の選定種別に該当する事業者は重複計上

2. 5. 3. 調査結果のまとめ（介護保険システム）

介護保険システム事業者毎の調査結果について、主な項目毎に調査内容やヒアリング結果等を整理した。

表 1 8 事業者ヒアリング調査結果（介護保険）

パッケージシステムでの機能対応範囲に関する調査		
調査内容	サンプル業務フローで示すシステム機能範囲に対してヒアリング対象事業者のパッケージシステムでの対応状況を確認した。	
調査方法	業務フローのプロセス単位にパッケージシステムの対応有無を調査した。	
調査結果 (適合率)	被保険者資格	100%
	保険料賦課	97%
	保険料収納	100%
	滞納管理	100%
	受給者管理	100%
	認定管理	89%
	認定審査会	85%
	給付管理	97%
	統計・報告等	94%
	全体平均	97%
特記事項	大半が提示した業務フローの機能範囲は、パッケージシステムで対応していると回答した。「認定管理」、「認定審査会」は他の事業と比べて適合率が低い、他社認定審査会システム、または認定ソフトの使用を前提としている事業者であるため、パッケージシステムとして機能を保有していないという回答であった。また、「保険料収納」と「滞納管理」は適合率が100%だが、介護保険システムの範疇ではなく、地方自治体収滞納システムで管理している事業者も数社あった。	
自治体クラウドへの対応状況に関する調査		
調査内容	自治体クラウドへの対応、共同利用への対応状況の確認を実施した。	
調査方法	自治体クラウド等へのパッケージシステムの対応有無を調査した。	
調査結果 (対応率)	自治体クラウドへの対応	100%
	共同利用への対応（A P・D B資産は別）	100%
	共同利用への対応（A P・D B資産も同一）	0%
特記事項	全ての事業者が複数地方自治体によるクラウド利用、共同利用に対応しているが、A P・D B資産は地方自治体毎で個々に構築をしている状況である。なお、この形態では複数の導入事例が見られる。一方、A P・D B資産を地方自治体間で共有する形態の共同利用については、主にセキュリティ面への懸念やカスタマイズのニーズ等を勘案し実現されていないという内容であった。	

事業別のカスタマイズ状況に関する調査							
調査内容	事業別に項目別カスタマイズ状況を調査した。						
調査方法	カスタマイズ状況を5段階評価（1：少ない、5：多い）で調査した。						
調査結果 （各社の 平均値）	事業名	帳票	画面	データ 項目追加	チェック 処理	検索条 件変更	データ 連携
	被保険者資格	3.0	2.0	2.2	2.3	1.9	3.8
	保険料賦課	4.4	2.4	2.4	2.8	2.3	3.4
	保険料収納	4.1	2.3	2.5	2.6	2.4	3.8
	滞納管理	3.7	2.1	2.2	2.4	2.4	3.2
	受給者管理	4.1	2.5	2.6	2.3	2.1	3.2
	認定管理	2.7	2.0	2.1	2.3	2.3	2.9
	認定審査会	2.8	1.8	1.9	1.9	2.0	2.1
	給付管理	4.3	2.4	2.7	2.5	2.4	2.8
	統計・報告等	2.6	1.2	1.6	1.4	1.9	1.6
	被保険者資格	3.0	2.0	2.2	2.3	1.9	3.8
	全体平均	3.5	2.1	2.2	2.3	2.2	3.1
特記事項	事業を問わず、帳票のカスタマイズが一番多かった。また、「被保険者資格」、「保険料賦課」、「保険料収納」でデータ連携のカスタマイズが多い傾向であることが分かった。事業別の傾向として、「保険料賦課」、「保険料収納」、「受給者管理」、「給付管理」は全体的にカスタマイズが多かった。「保険料賦課」、「保険料収納」はデータ連携と帳票のカスタマイズが多く、地方自治体毎の運用独自性が高いという意見が挙がり、「受給者管理」、「給付管理」は市町村独自助成のカスタマイズが多いという意見が挙がった。						
システム導入（構築）時の作業負荷（作業種別毎）に関する調査							
調査内容	システム導入時の作業負荷状況を作業種別毎に調査した。						
調査方法	作業種別毎に5段階評価（1：負荷なし、5：かなり負荷あり）で調査した。						
調査結果 （各社の 平均値）	業務システム導入				3.9		
	データ移行				4.8		
	他システム連携				4.1		
	インフラ構築				2.9		
特記事項	システム導入時の負荷は「データ移行」が特に大きい。移行元データの内容が地方自治体毎に異なることで、データ管理方法やコード体系の変換処理等が発生することや、移行ファイル数や手順が多く作業量が非常に多いという意見が挙がった。負荷軽減策として、中間標準レイアウトのような共通レイアウトの拡充が案として挙がった。次いで、「他システム連携」、「業務システム導入」の負荷が高かったが、これも導入地方自治体毎の他システム連携や運用、帳票における差異の大きさが要因であることが分かった。負荷軽減策として、他システム連携や帳票等の標準化が案として挙がった。						

システム導入（構築）時の作業負荷（工程別毎）に関する調査									
調査内容	システム導入時の作業負荷状況を、事業別に導入工程毎に調査した。								
調査方法	作業種別毎に５段階評価（１：負荷なし、５：かなり負荷あり）で調査した。								
調査結果 （各社の 平均値）	事業名	要件 定義	外部 設計	内部 設計	開発	テスト	運用 テスト	データ 移行	
	被保険者資格	2.6	2.4	2.4	2.4	2.7	2.7	3.1	
	保険料賦課	3.3	3.2	3.0	3.1	3.6	3.7	3.8	
	保険料収納	4.0	3.7	3.1	3.1	3.6	3.4	3.8	
	滞納管理	3.8	3.7	3.1	3.2	3.4	3.0	3.6	
	受給者管理	3.4	2.8	2.7	2.7	3.1	3.0	3.4	
	認定管理	3.1	2.9	2.9	2.8	2.9	3.0	3.4	
	認定審査会	2.9	2.7	2.9	2.7	2.8	3.1	3.1	
	給付管理	4.0	3.4	3.2	3.2	3.9	3.7	4.0	
	統計・報告等	2.3	2.3	2.2	2.2	2.3	2.3	2.0	
	全体平均	3.3	3.0	2.8	2.8	3.1	3.1	3.4	
特記事項	全事業を平均すると、「データ移行工程」の負荷が最も高かった。次いで、「要件定義工程」、「外部設計工程」、「テスト工程（運用テスト含む）」の負荷が高く、「内部設計工程」、「開発工程」は負荷が低い傾向であった。「要件定義工程」、「外部設計工程」では、地方自治体毎の仕様差異の有無を把握して、差異に伴うカスタマイズ設計を行い、テスト工程で当該カスタマイズを検証するため、負荷が高いことが想定される。事業別では給付管理事業の負荷が最も高く、次いで保険料関連事業が高い。給付管理は事業規模が介護保険システムの中で最も大きいことに加え、国保連合会共同処理委託業務に関して地方自治体毎の委託範囲の差異、市町村独自助成等に関するカスタマイズの多さが要因である。また、保険料関連事業も、帳票レイアウトを始めとして地方自治体毎の運用差異が大きく、カスタマイズが多くなっていることが分かった。								
システム保守運用時の作業負荷に関する調査									
調査内容	システム保守運用時の作業負荷状況を事業毎に調査した。								
調査方法	事業毎に５段階評価（１：負荷なし、５：かなり負荷あり）で調査した。								
調査結果 （各社の 平均値）	被保険者資格						2.2		
	保険料賦課						3.7		
	保険料収納						2.8		
	滞納管理						2.6		
	受給者管理						3.3		
	認定管理						2.7		
	認定審査会						3.0		
	給付管理						3.7		

	統計・報告等	2.9
特記事項	「保険料賦課」、「給付管理」の作業負荷が最も高く、次いで「受給者管理」の作業負荷が高かった。「保険料賦課」では、年次処理の立ち合いや月次・年次イベントの多さ、保険料算定パターン等の業務複雑性による問合せ対応負荷が高かった。「給付管理」では、国保連合会共同処理委託事務（給付実績・高額合算等）の連携エラーへの対応負荷が高かった。「受給者管理」では、受給者異動連絡票の連携エラー対応負荷が高かった。 国保連合会からのエラー内容に関する地方自治体職員からの問い合わせが多く、エラー原因の調査及び解消のためのシステム入力手順のサポートに多くの時間を要している。事業者が考える負荷軽減策として、国保連合会が送付するエラーリストの改善や国保連合会側のエラー仕様の公開等が挙げられている。	
他システム連携に関するカスタマイズ状況、作業負荷のポイント等に関する調査		
調査内容	他システム連携のカスタマイズ実施状況や作業負荷ポイントを調査した。	
調査方法	システム導入時の他システム連携に関するカスタマイズの実施状況や作業負荷のポイント等について、自由回答形式で調査した。	
主な意見	・オールインワンパッケージシステムを導入する際は、他システム連携のカスタマイズは発生しない。 ・オールインワンパッケージシステム以外を導入する際は、地方自治体毎の仕様に合わせて他システム連携のカスタマイズをほぼ実施している。 ・要件定義工程及び設計工程での調整先が多岐にわたる（電算部門・連携元主管課・連携元システム事業者等）ため、各種調整に負荷がかかる。 ・連携元システムの仕様分析に時間がかかる。 ・テスト時に想定外データ等が連携された場合、対応に負荷がかかる。 主な意見は上記の通りである。調整先が多岐にわたる点や地方自治体毎に連携仕様が異なることから熟練度の高いSEが対応する必要もあり、事業者側としても負荷が高くなっていることが分かった。	
他システム連携の標準化に関する調査		
調査内容	他システム連携の仕様を標準化する場合の意見を調査した。	
主な意見	・他システム連携（特に個人住民税）の標準化は、全国統一のレイアウトにすることで各事業者間の調整・検討等の対応負荷が下がるため賛成。 ・番号法によるデータ標準レイアウトは、地域情報プラットフォーム標準仕様と比較した場合、連携実績があるため標準化に適するが、現状のデータ標準レイアウトでは、介護保険に必要な情報・項目の不足がある。 ・制度改正等によりデータ標準レイアウトに仕様変更が入った場合、項目を再定義するのに時間がかかり、それに伴う改修の負荷が上がる。改版レイアウトを早めに提示できるような制度運用ができればよい。 主な意見は上記の通りである。特に個人住民税の連携において、データ標準レイアウトを活用する等、標準化へ前向きな意見が多かった。項目不足の解	

	消や制度改正時等における改版レイアウト提示に関する課題等もあるが総論としては大半の事業者が賛成であることが分かった。	
地域情報プラットフォーム標準仕様での連携実績有無に関する調査		
調査内容	地域情報プラットフォーム標準仕様での連携実績、及び地域情報プラットフォーム標準仕様で連携する場合の課題点等を自由回答形式で調査した。	
調査結果 (連携実績有無)	連携実績なし	5
	連携実績あり	3
主な意見	「連携実績あり」と回答した事業者もあるが、地域情報プラットフォーム標準仕様のみで連携はしておらず、不足項目を追加して対応している。 地域情報プラットフォーム標準仕様で連携する場合の課題点として、大半の事業者から項目不足が指摘されている。また、データ項目の仕様は示されているが、作成されるデータに関する履歴の積み上げ方や削除時の取扱いなどが示されていないことも、課題事項として挙げられた。	
帳票の標準化に関する調査		
調査内容	サンプル業務フローでシステム印刷対象とした帳票について、例えば省令様式等で示し、標準化することに対しての意見を調査した。	
主な意見	システム切り替え時の仕様調整やカスタマイズ抑制に効果があり、省令様式を定めれば地方自治体も抵抗なく利用しやすい等、全ての事業者から賛成意見が挙がった。また、内部帳票はカスタマイズ頻度が少なくEUC機能等でも対応可能であるため、住民等に向けた外部帳票を標準化対象とする考えについても賛成意見が挙がっている。 その他、標準化対応時の一時的な負荷増加等に関する意見もあがったが、地方自治体毎の帳票カスタマイズ等の負荷が高い等の理由から、事業者側として標準化を前向きに捉えており、帳票様式の標準化は一定の効果があると見込むことができる。	
データ移行に関する調査		
調査内容	中間標準レイアウトによる移行実績有無等を自由回答形式で調査した。	
主な意見	移行実績のある事業者でも、実施事例数はそれぞれ数団体のみであった。 また、移行実績があるケースにおいても中間標準レイアウトをそのまま使った事例はなく、独自に項目を追加した上で移行を実施している。 中間標準レイアウトの課題点として、項目が不足しているだけでなく、地域情報プラットフォーム標準仕様と同様に、履歴の積み上げ方等が不明瞭である点も意見として挙がっている。そのため、データ移行において中間標準レイアウトを統一的に利用するには、項目不足の解消や履歴管理等の既存項目の仕様統一が不可欠であると考えられる。 また、受給者情報に関しては、システム切り替え後の受給者異動連絡票整合性担保のため、国保連合会提供の受給者台帳を移行元データとしている事業者もあった。国保連合会提供の受給者台帳が事実上の中間標準レイアウトの	

	役割を担っていることから、データ移行の標準化を検討する際には参考にすべき事例と言える。
集計対応に関する調査	
調査内容	介護保険事業状況報告への対応状況、及び都道府県・市町村独自集計への対応状況を自由回答形式で調査した。
主な意見	介護保険事業状況報告については、各事業者ともに主な様式を標準的に対応しており、帳票出力とCSV出力（厚生労働省の介護保険事業状況報告システムとの連携）の両方に対応している事業者が大半であった。 都道府県・市町村独自集計については、各事業者ともに基本的にパッケージシステムで対応しておらず、汎用的なEUC機能等を用いて地方自治体職員が集計を作成しているケースが大半であった。この点は、「2. 2. 地方自治体システム及び業務プロセスに関する調査」の地方自治体アンケート結果で、都道府県等の独自集計対応はEUCによる対応が大半を占めるという点と関連性があり、独自集計対応が地方自治体職員の負荷となっている点の裏付けとなる。また、集計によっては複雑性等の理由から、SEがデータ抽出する場合があります、SEの作業負荷等に繋がっていることが分かった。
標準化した際に効果が大きいと考える機能等に関する調査	
調査内容	標準化した際に効果が大きいと考える機能等を自由回答形式で調査した。
主な意見	・ 帳票様式の統一化 ・ 国保連合会への任意委託事務の一律委託化 ・ 保険料賦課業務の一本化 ・ 受給者異動連絡票仕様にて事業者による裁量がある部分の精緻化 ・ 制度改正における国からの仕様確定時期の迅速化 主な意見は上記の通りである。特に、帳票様式の統一、国保連合会への任意委託事務の一律委託化に関しては、大半の事業者が意見を挙げていることから、標準化の効果が高い点であると考えられる。
地方自治体の仕様差異によりパラメータ等で対応をしているが統一化を希望する点への調査	
調査内容	地方自治体の仕様差異によりパッケージシステム側でパラメータ対応を予めしているものの中で、事業者の視点から統一化を希望する点を調査した。
主な意見	・ 保険料賦課業務全般の一本化 （所得段階数、期別数、保険料の普通徴収仮算定実施有無、仮徴収額変更の計算方法や、仮徴収額変更処理のタイミング等） ・ 保険料・給付における税未申告の扱い・端数処理の統一 ・ 被保険者番号の取り扱いの統一 （被保険者番号の発番方法、再転入時等の被保険者番号再利用有無） 主な意見は上記の通りである。特に、保険料賦課業務全般の一本化、保険料・給付における税未申告の扱い・端数処理の統一に関しては、大半の事業者が意見を挙げていることから、注視すべき点であると考えられる。

2. 5. 4. 調査結果のまとめ（障害者福祉システム）

障害者福祉システム事業者毎の調査結果について、主な項目毎に調査内容やヒアリング結果等を整理した。

表 19 事業者ヒアリング調査結果（障害者福祉）

パッケージシステムでの機能対応範囲に関する調査		
調査内容	サンプル業務フローで示すシステム機能範囲に対して、ヒアリング対象事業者のパッケージシステムでの対応状況を調査した。	
調査方法	業務フローのプロセス単位にパッケージシステムの対応状況を調査した。	
調査結果 (適合率)	身体障害者手帳	100%
	療育手帳	100%
	精神手帳	98%
	国 3 手当	97%
	障害福祉サービス等（受給者管理）	98%
	障害福祉サービス等（障害支援区分）	53%
	障害福祉サービス等（給付実績管理）	89%
	更生医療	95%
	育成医療	94%
	精神通院医療	100%
	補装具	94%
	特別児童扶養手当	85%
	全体平均	92%
特記事項	大半の事業者が、提示した業務フローの機能範囲はパッケージシステムで対応していた。ただし、「障害福祉サービス等」の障害支援区分に関しては、判定ソフト 2014 との連携を前提とした機能提供をしている事業者の比率が多かった。また、他の事業では、有効期限切れのお知らせ通知等、市町村で独自作成している帳票は未対応のケースも散見された。	
自治体クラウドへの対応状況に関する調査		
調査内容	自治体クラウドへの対応、共同利用への対応状況の確認を実施した。	
調査方法	自治体クラウド等へのパッケージシステムの対応状況を調査した。	
調査結果 (対応率)	自治体クラウドへの対応	90%
	共同利用への対応（A P・D B 資産は別）	90%
	共同利用への対応（A P・D B 資産も同一）	0%
特記事項	大半の事業者が複数地方自治体によるクラウド利用、共同利用に対応しているが、A P・D B 資産は地方自治体毎で個々に構築しており、1 台の物理サーバに地方自治体毎の仮想サーバを構築し、仮想サーバ上に地方自治体毎のシステム環境を構築するケースが多かった。共同利用の場合でも帳票や市町村独自事業は地方自治体毎に対応しているという結果であった。	

事業別のカスタマイズ状況に関する調査								
調査内容	事業別に項目別カスタマイズ状況を調査した。							
調査方法	カスタマイズ状況を5段階評価（1：少ない、5：多い）で調査した。							
調査結果	事業名	帳票	画面	データ 項目 追加	チェ ック 処理	検索 条件 変更	データ 連携	集計 統計
	身障手帳	3.6	2.8	2.5	2.3	1.8	2.6	2.6
	療育手帳	3.6	2.8	2.5	2.1	1.8	2.6	2.6
	精神手帳	3.4	2.7	2.3	2.1	1.8	2.7	2.5
	国3手当	3.2	2.2	2.2	2.1	1.8	2.0	2.4
	障害福祉サービス等	3.5	2.8	2.5	2.6	2.1	2.5	2.8
	更生医療	3.3	2.3	2.1	2.1	1.8	1.9	2.4
	育成医療	3.4	2.4	2.2	2.1	1.8	2.1	2.5
	精神通院医療	3.4	2.6	2.2	2.2	1.9	1.9	2.5
	補装具	3.3	2.5	2.1	2.2	1.8	1.9	2.3
	特別児童扶養手当	2.9	2.2	2.1	2.1	1.8	1.8	2.1
	全体平均	3.4	2.5	2.3	2.2	1.8	2.2	2.5
特記事項	全体としては事業を問わず、帳票、次いで集計に関するカスタマイズが多かった。事業別の傾向では、「身体障害者手帳」、「療育手帳」、「精神手帳」でデータ連携に関するカスタマイズが多く、要支援者台帳システムへのデータ提供が主な理由であった。要支援者台帳システムは提供先システムの仕様に地方自治体毎の差異が大きく、事業者側も地方自治体側の状況に合わせて連携処理を独自開発していることが分かった。							
システム導入（構築）時の作業負荷（作業種別毎）に関する調査								
調査内容	システム導入時の作業負荷状況を作業種別毎に調査した。							
調査方法	作業種別毎に5段階評価（1：負荷なし、5：かなり負荷あり）を実施した。							
調査結果 （各社の 平均値）	業務システム導入				3.3			
	データ移行				4.8			
	他システム連携				3.3			
	インフラ構築				2.4			
特記事項	システム導入時の負荷は、「データ移行」が特に大きい。導入地方自治体毎に移行元データの内容が異なるため、個々の地方自治体毎に移行元データやコード体系の調査・分析、移行ツールの新規開発が伴い作業負荷が非常に高いとの意見が挙げられている。一方、中間標準レイアウトからの移行実績はほぼない（あった場合でも中間標準レイアウトでは項目が足りずに独自追加している）状態であることが分かった。負荷軽減策として、中間標準レイアウトのような共通レイアウトの拡充が案として挙げた。							

システム導入（構築）時の作業負荷（工程別毎）に関する調査								
調査内容	システム導入時の作業負荷状況を事業別に工程毎に確認した。							
調査方法	作業工程毎に５段階評価（１：負荷なし、５：かなり負荷あり）を実施した。							
調査結果 （各社の 平均）	事業名	要件 定義	外部 設計	内部 設計	開 発	テスト	運用 テスト	データ 移行
	身障手帳	3.0	2.9	2.6	2.3	3.0	3.2	3.7
	療育手帳	3.0	2.9	2.6	2.3	3.0	3.2	3.7
	精神手帳	3.0	2.9	2.4	2.2	2.9	3.0	3.8
	国３手当	2.9	2.4	2.4	2.2	2.9	2.7	4.0
	障害福祉サービス等	3.7	3.3	3.0	2.8	3.4	3.7	4.6
	更生医療	2.6	2.7	2.8	2.6	3.2	2.7	3.5
	育成医療	2.6	2.7	2.8	2.6	3.2	2.7	3.5
	精神通院医療	3.1	3.1	2.9	2.7	3.3	3.3	4.1
	補装具	2.6	2.6	2.7	2.4	3.1	2.6	3.5
	特別児童扶養手当	2.6	2.3	2.3	2.1	2.8	2.3	3.1
	全体平均	2.9	2.8	2.7	2.4	3.1	2.9	3.8
特記事項	全事業を平均すると、データ移行工程が最も負荷が高かった。次いで、要件定義工程、外部設計工程、テスト工程（運用テスト含む）の負荷が高く、内部設計工程、開発工程は負荷が低かった。要件定義や外部設計工程は、地方自治体毎の仕様差異を把握して、差異に伴うカスタマイズ設計を行い、テスト工程で当該カスタマイズを検証するため負荷が高くなることが想定される。 事業別では事業規模が最も大きい「障害福祉サービス等」の導入負荷が高くなっており、規模の大きさが負荷の高さに繋がっている。その他意見として、「３手帳」や「精神通院医療」で都道府県毎の進達仕様差異に伴い、運用ヒアリングやカスタマイズ設計等が発生して負荷が高いことが分かった。							
システム導入（構築）時の作業負荷（保守運用時）に関する調査								
調査内容	保守運用工程において、事業別に負荷が高いものを調査した。							
調査方法	事業毎に５段階評価（１：負荷なし、５：かなり負荷あり）を実施した。							
調査結果 （各社の 平均）	身体障害者手帳					2.2		
	療育手帳					2.2		
	精神手帳					2.2		
	国３手当					2.4		
	障害福祉サービス等					4.1		
	更生医療					2.4		
	育成医療					2.2		
	精神通院医療					2.1		
	補装具					2.3		

	特別児童扶養手当	2.1
特記事項	「障害福祉サービス等」の作業負荷が突出して高く、全事業者ほぼ共通の回答として、国保連合会への受給者台帳送付時のエラー（国保連合会システムでのチェック時のエラー）対応を理由として挙げている。国保連合会からのエラー内容は複雑なものが多いため、地方自治体職員からの問い合わせが多く、エラー原因の調査やエラー解消のためのシステム入力手順のサポートにも多くの時間を要していた。 事業者が考える負荷軽減策として、国保連合会が送付するエラーリストの改善や国保連合会側のエラー仕様の公開等が挙げた。	
他システム連携に関するカスタマイズ状況、作業負荷のポイント等に関する調査		
調査内容	システム導入時の他システム連携に関するカスタマイズの実施状況や作業負荷のポイント等を調査した。	
主な意見	・オールインワンパッケージシステムを導入する場合は、他システム連携のカスタマイズは発生しない。 ・オールインワンパッケージシステム以外を導入する場合は、地方自治体毎の仕様に合わせて、他システム連携のカスタマイズをほぼ実施している。 ・要件定義工程や設計工程での調整先が多岐にわたる（電算部門・連携元主管課・連携元システム事業者等）ため、各種調整に負荷がかかる。 ・連携元システムの仕様分析に時間がかかる。 ・テスト時に想定外データ等が連携された場合、対応に負荷がかかる。 主な意見は上記の通りである。他システム連携は調整先が多岐にわたる点や地方自治体毎に連携仕様が異なるため熟練度の高いS Eが対応する必要もあり、事業者側としても負荷が高くなることが分かった。	
他システム連携の標準化に関する調査		
調査内容	他システム連携の仕様を標準化する場合に対する意見を調査した。	
主な意見	・他システム連携（特に個人住民税）の標準化は負荷が下がるため賛成。 ・全国統一のレイアウトにすることは賛成。 ・標準化は賛成だが、福祉では必要な税関連の情報は、独自のものもある（年少扶養控除の対応など、税制改正で従前の受給者の取り扱いが不利にならないように、福祉制度独自で考慮する等）ため、法整備も含めて検討する必要がある。 ・市町村独自事業で使用する税項目も連携する必要があるため、標準化を検討する場合は、それらも考慮する必要がある。 主な意見は上記の通りである。課題等もあるが、総論としては大半の事業者が他システム連携の標準化に賛成であることが分かった。	
地域情報プラットフォーム標準仕様での連携実績有無に関する調査		
調査内容	地域情報プラットフォーム標準仕様での連携実績、及び地域情報プラットフォーム標準仕様で連携する場合の課題点等を自由回答形式で調査した。	

調査結果	連携実績なし	7
	連携実績あり	2
主な意見	「連携実績あり」と回答をした2事業者は、地域情報プラットフォーム標準仕様に不足項目を追加した上で対応しているため、地域情報プラットフォーム標準仕様のみで連携を行った実績がある事業者は0であった。 また、地域情報プラットフォーム標準仕様で連携する場合の課題点として、大半の事業者から項目不足が挙げられている。また、データ項目の仕様は示されているが、作成されるデータに関する履歴の積み上げ方や削除時の取扱いなどが示されていない点も課題事項として挙げられている。	
帳票の標準化に関する調査		
調査内容	サンプル業務フローでシステム印刷対象となっている帳票について、例えば省令様式等を示して標準化することに関して意見を調査した。	
主な意見	大半の事業者は賛成との意見であった。「事業別のカスタマイズ状況調査」で明らかになったように、地方自治体毎の帳票カスタマイズを事業者は負荷と感じていることから、帳票様式の標準化は一定の効果を見込める。	
データ移行に関する調査		
調査内容	中間標準レイアウトによる移行実績有無等を自由回答形式で調査した。	
主な意見	一部の事業者から移行実績はあるという回答もあったが、実施地方自治体数は1地方自治体のみである等、事例数は極僅かであった。さらに、中間標準レイアウトに独自に項目を追加した上で移行を実施していた。中間標準レイアウトの課題点として、項目の不足に加えて、履歴の積み上げ方等が不明瞭である点が指摘されている。 また、障害福祉サービス等の受給者情報は、システム切り替え後の受給者異動連絡票整合性担保のため、国保連合会提供の受給者台帳を移行元データとしている事業者もあった。国保連合会提供の受給者台帳が事実上の中間標準レイアウトの役割を担っていることから、標準化検討の際に参考になる事例といえる。	
集計対応に関する調査		
調査内容	福祉行政報告例、及び都道府県・市町村独自集計の対応状況を調査した。	
主な意見	福祉行政報告例では、各事業者が主な報告例には標準的に対応していた。都道府県・市町村独自集計では、各事業者が基本的にパッケージシステムで対応しておらず、EUC機能を使い地方自治体職員が集計するケースが大半であった。この点は、「2. 2. 地方自治体システム及び業務プロセスに関する調査」の地方自治体アンケート結果で、都道府県等の独自集計はEUCによる対応が大半を占める結果となった点と関連性があり、独自集計対応が地方自治体職員の負荷となっている点の裏付けとなる。	
標準化した際に効果が大きいと考える機能等に関する調査		

調査内容	標準化した際に効果が大きいと考える機能等について、各事業者の意見を調査した。
主な意見	・ 帳票様式の統一化 ・ 都道府県毎の運用差異の統一（特に手帳関連の進達・結果受領運用） ・ データ移行の標準化（中間標準レイアウトの精緻化） ・ 標準化できる制度設計の必要性 （受け取り手によって解釈の幅がある制度設計をしない） 主な意見は上記の通りである。特に、帳票様式の統一、都道府県毎の運用差異の統一は大半の事業者が意見を挙げていることから、標準化の効果が高いと考えられる。
手帳関連事務の都道府県連携に関するデータ連携に関する調査	
調査内容	都道府県との進達、結果受領のやり取りを現行の紙主体からデータによる連携を検討することに関して、各事業者の意見を調査した。
主な意見	・ システムメンテナンスや新規導入時のカスタマイズ費用を抑制できる。 ・ 手帳、精神通院医療などで有益な対応である。 ・ 職員の負荷軽減や判定迅速化による市民サービス向上効果が期待できる ・ 現状の紙でのやりとりに比べて、効率的で問題が少なくなると考える 上記の意見が挙がっており、全事業者が賛成との回答であった。
地方自治体の仕様差異によりパラメータ等で対応をしているが統一化を希望する点への調査	
調査内容	地方自治体の仕様差異によりパッケージシステム側でパラメータ対応を予めしているものの中で、事業者の視点から統一化を希望する点を調査した。
主な意見	・ 療育手帳における障害程度の表記 ・ 申請受理番号等の番号関連委関する採番仕様 ・ 所得判定仕様 ・ 高額障害福祉サービス費の端数処理の計算仕様 主な意見は上記の通りである。 なお、パラメータによる変更ではないが、更生医療・育成医療における国保連合会からの請求データの取り込みに関して、国保連合会毎にデータ仕様が異なることからカスタマイズを行っているため、統一化を希望する声が多く挙がっている。

2. 6. 地方自治体システム標準化等事例調査

先行して地方自治体システムの標準化等を実施している事例について調査を行い、介護保険システムや障害者福祉システムの標準化等の検討において参考となる手法や結果を取りまとめた。本項では地方自治体システム標準化等の事例調査結果について整理を行う。

2. 6. 1. 調査対象事例

調査対象事例の選定にあたっては、複数地方自治体でシステムを共同利用しており、かつ介護保険システムや障害者福祉システムの稼働時期が比較的新しいものを基準とした。その上で、令和2年4月にJ-LISが報告した「地方公共団体におけるクラウド導入の取組（参考資料）（令和元年度改訂版）⁸」等を参考にし、以下に示す表20に掲げる対象について整理すべき事例として、取り組みや効果、並びに課題等を整理した。

表20 地方自治体システム標準化等事例調査対象

団体名	稼働時期	概要
大阪府豊能町、河南町、千早赤阪村	平成30年1月	3町村共同プロポーザルによるクラウドシステム利用
情報システム共同利用推進協議会（前橋市・高崎市・伊勢崎市）	令和2年1月	人口20万人以上の3市による自治体クラウド導入
吾妻郡町村情報システム共同化推進協議会	平成28年3月	共同化推進協議会主導のよる6町村でのクラウドシステム利用

2. 6. 2. 事例調査結果

（1）大阪府豊能町、河南町、千早赤阪村の3町村クラウドシステム利用

クラウドシステム利用に至った背景として、3町村において表21に示した課題があり、それを解決するため3町村共同プロポーザル方式による調達を実施している。

表21 3町村のクラウドシステム利用前の課題

町村名	課題事項
河南町	カスタマイズが多く、法改正やマイナンバー制度の導入などに対する多額の運用コストが課題となっていた。
豊能町	既に単独クラウドを利用。長年同一事業者が保守・運用を行っておりベンダロックインが課題となっていた。
千早赤阪村	

以下に、3町村におけるクラウドシステム利用の取り組みと効果について、コスト削減、カスタマイズ削減、職員の業務負担軽減の観点から整理する。

⁸ 出典： https://www.j-lis.go.jp/rdd/jititacloud/r2_cloud_torikumi.html

【コスト削減に向けた取り組みと効果】

① 取り組み事項

- ・介護保険業務や障害者福祉業務を含む、住民記録・税・福祉業務等全般の 29 業務を対象とし、単独業者による統合パッケージを採用。
- ・システム再構築を短期間、かつ低コストで実現するため、大阪府内の地方自治体において導入実績のあるパッケージソフトの導入を前提とし、可能な限りカスタマイズを抑制する。
- ・全国の導入自治体による法改正費用の割り勘効果が享受できるシステムとする。
- ・ノンカスタマイズ導入や仕様共通化の取り組み。
- ・納付書、納税通知書、封筒（窓空き封筒）等各種用紙のサイズや様式を共通化。

② 取り組みに対する効果

- ・共同化以前の運用経費に比較して全団体合計で平均 40.7%のコスト削減（導入検討時の試算）。
- ・各種用紙の共通化により、各団体で納付書プレ印刷用紙、封筒、納税通知書用紙の一括調達がし易くなり、用紙コストの削減見込み。

【カスタマイズ削減に向けた取り組みと効果】

① 取り組み事項

- ・大阪府域独自の様式における「大阪府標準仕様」の採用とともに、ノンカスタマイズ導入や仕様共通化といった、共同利用事業の骨格部分についてキックオフ等にて関係者全員で共有。

② 取り組みに対する効果

- ・大阪府独自制度や大阪府報告資料、住民向け帳票の 3 町村共通化をシステム事業者が対応した以外は、個別カスタマイズなし。

【職員の業務分担の軽減に向けた取り組みと効果】

① 取り組み事項

- ・業務の標準化、効率化やコスト削減を実現するため、パッケージシステムを採用。
- ・各業務の担当者による分科会において、業務の共同化を図る。

② 取り組みに対する効果

- ・法令改正の対応を共通で行えること、また、各事業において 3 町村で相談できる体制が整ったことから、職員の業務負担の軽減が見込まれる。

（２）情報システム共同利用推進協議会（前橋市・高崎市・伊勢崎市）

前橋市・高崎市・伊勢崎市で、平成23年6月から「三市情報交換会」を開催し、住基法改正を共通仕様にて対応しており、平成25年4月からは「三市合同情報政策研究会」として活動を始め、PaaS環境の共同利用、マイナンバー制度対応への共通仕様による対応等も実施している。これらの実績を踏まえ業務の全体最適化に取り組み、行政事務の効率化と住民サービスの向上を目指し続ける、「情報システム共同利用推進協議会」を組織し、住基・税・福祉の基幹業務システムを自治体クラウドとして導入する共同利用事業を実施。

以下に、3市における共同利用事業の取り組みと効果について、コスト削減、その他効果等の観点から整理する。

【コスト削減に向けた取り組みと効果】

① 取り組み事項

- ・4回にわたってRFIを行い、市場にあるパッケージの機能実現状況を調査した上で、カスタマイズに頼らない業務運用を確認して、機能一覧に反映。
- ・本稼働1年前に、実データを移行したパッケージ機能確認環境を作成して、年間サイクルのテストを実施することで、パッケージに合わせた業務運用体制を確立。

② 取り組みに対する効果

- ・共同利用事業実施前の現行システムの導入、及び10年分の運用経費合計と共同利用実施後のシステム導入、及び10年分の運用経費合計を比較した結果、全体で42.39%の削減となった。

【その他効果】

- ・協議会事務局の活動を通して、業務知識や運用ノウハウを蓄積することで相互利用可能となり、ベンダロックイン回避と運用コスト削減の相乗効果を得ることができた。
- ・アウトソーシング化により、業務品質の確保・情報セキュリティ対策の向上・業務継続性の確保が得られ、住民サービスの向上に繋がった。

（３）吾妻郡町村情報システム共同化推進協議会による共同利用

共同化推進協議会主導のよる6町村でのクラウドシステム利用に至った背景として、システム更新の契約方法は随意契約により更新せざるを得ないベンダロックイン状態となっており、6町村全体でシステム関連経費が年間6億円を超える状態にあった。当該6町村は元々、吾妻広域町村圏振興整備組合にて消防等15業務を共同処理する等の体制があったことから、介護保険・障害者福祉を含む、住民記録・税・福祉業務等全般の20業務を対象に、自治体クラウドの実現に向けて取り組むこととなった。

以下に、吾妻郡町村情報システム共同化推進協議会による共同利用の取り組みと効果について、コスト削減、カスタマイズ削減等の観点から整理する。

【コスト削減に向けた取り組みと効果】

① 取り組み事項

- ・既存の利用契約期間が異なる町村にて随時共同化を開始することとしたため、県知事への申請及び許可等の手続き面を効率化すべく、吾妻郡町村情報システム共同化推進協議会を設置。
- ・原則カスタマイズなしという方針の下、段階的な検討を実施。
- ・帳票様式を共通仕様とした。

② 取り組みに対する効果

- ・共同化以前の運用経費と比較して、全団体で平均 34.68%のコスト削減。(上記はデータ移行費を除く。データ移行費を含む場合は平均 20.59%のコスト削減)
- ・各種用紙の共通化により、印刷および封入封緘業務のアウトソーシングを一括発注し、コストダウンを実現。

【カスタマイズ削減に向けた取り組みと効果】

① 取り組み事項

- ・原則カスタマイズなしという方針のもと、まず業務毎に開催するワーキンググループ会議にてカスタマイズ要望に関して費用対効果を第一優先として検討した。さらにその中で、やむを得ない事情によるもの、かつ複数団体が必要とするものをプロジェクト推進会議にて精査した。その後、システム事業者と協議し、パッケージ標準対応するものやカスタマイズするもの等の仕分けを行った。

② 取り組みに対する効果

- ・ワーキンググループ会議で絞り込んだ 84 件のカスタマイズ要望のうち、プロジェクト推進会議やシステム事業者と協議を行い、以下のとおり要望への対応を仕分けた。
 - ・カスタマイズ対応：15 件
 - ・パッケージ標準（レベルアップ）対応：21 件
 - ・自治体クラウド標準仕様（RFP 見積範囲）として対応：28 件
 - ・不採用：20 件

【その他効果】

- ・共同利用化により 6 町村全てが同じシステムを使用する状態となるため、業務ノウハウを共有する環境が整うことにより、職員のスキルアップにつながり、住民サービス向上も見込まれる。

2. 6. 3. 今後の検討において参考とすべき事項

今回調査をした3つの事例で参考にすべき事項は、共同利用をする上で「カスタマイズは実施しないという原則を共有」「各市町村の職員が集まり業務プロセス共通化の実施」をすることで、「帳票様式の統一化」「大幅なコスト削減の実現」「業務効率の向上」「職員負荷の軽減」等が図れた点が挙げられる。

また、これら3つの事例では全てパッケージシステムの導入を前提としていることから、業務プロセスの共通化等においては、パッケージシステムが想定する業務プロセスに各市町村が現場の業務プロセスを合わせた結果とも言える。

このように標準化等を推進していく上では、システムが想定する業務プロセスに現場の業務プロセスを合わせることが重要であるが、そのためにはシステムが想定する業務プロセスが幅広い地方自治体に受け入れられるものである必要がある。

3. 論点整理

3. 1. 標準化等対象機能の整理

本項では介護保険システム及び障害者福祉システムにおいて、標準化等が可能な対象機能等について、主な特徴を踏まえた上で整理を行う。

3. 1. 1. システムで管理している対象事業

地方自治体システム実態調査等の結果、介護保険システム及び障害者福祉システムともに、地域情報プラットフォーム標準仕様の機能一覧に示されている事業の大半がシステム化されており、事業者もパッケージシステムとして機能提供していることを確認できた。

表 2 2 地域情報プラットフォーム標準仕様で定義されている介護保険、障害者福祉機能一覧

区分	機能名称
介護保険システム	被保険者資格管理
	保険料賦課
	保険料徴収
	滞納管理
	要介護認定
	受給者管理
	給付管理
	統計・報告
障害者福祉システム	手帳交付（身障・療育・精神）
	障害福祉サービス・障害児通所支援等 認定管理
	障害福祉サービス・障害児通所支援等 支払管理
	自立支援医療認定管理（更生・育成・精神通院）
	補装具等支給管理
	障害者（国制度）手当支給
	特別児童扶養手当管理
	統計・報告

そのため、標準化等が可能な機能範囲を検討していく上では、地域情報プラットフォーム標準仕様の機能一覧に示されている上記の機能を一つの軸として検討していくことは、妥当性があるものと考えられる。

3. 1. 2. 地方自治体区分等によるシステム化対象機能・範囲の差異

地方自治体システム実態調査等の結果、介護保険システム及び障害者福祉システムともに、地方自治体区分毎にシステム化対象機能や範囲等に差異があることが確認できた。

(1) 介護保険システムに関する差異

介護保険システムに関して、地方自治体区分毎の機能範囲の差異を整理した。

表 2 3 介護保険システムにおける地方自治体区分毎の機能範囲

地方自治体区分	主な機能範囲
広域連合 (一部事務組合含む)	・資格、賦課、収納、受給者、認定、給付の各管理のうち、 共同で行うとした事務を実施 ・居宅介護支援事業者の指定事務を実施
指定都市	・資格、賦課、収納、受給者、認定、給付の各管理を実施 ・居宅介護支援事業者の指定事務を実施 ・居宅サービス事業者の指定事務を実施
中核市	・資格、賦課、収納、受給者、認定、給付の各管理を実施。 ・居宅介護支援事業者の指定事務を実施 ・居宅サービス事業者の指定事務を実施
一般市（特別区含む）	・資格、賦課、収納、受給者、認定、給付の各管理を実施。 ・居宅介護支援事業者の指定事務を実施
町村	・資格、賦課、収納、受給者、認定、給付の各管理を実施。 ・居宅介護支援事業者の指定事務を実施

なお、同一地方自治体区分内でも、特に広域連合や指定都市では、地方自治体毎の事務内容において差異が生じている。以下に、代表的な事例を整理する。

【広域連合毎に差異がある事例】

- ・申請受付窓口が広域連合の窓口となるケースと、各市町村の窓口となるケース
- ・訪問調査員や医師への依頼を、広域連合が実施する事例と各市町村が実施する事例
- ・高額介護サービス費の処理を、広域連合が実施する事例と各市町村で実施する事例

【指定都市毎に差異がある事例】

- ・証記載保険者番号に、指定都市の保険者番号を使用する事例と行政区の保険者番号を使用する事例
- ・保険料の通知や徴収事務を、本庁が実施する事例と行政区が実施する事例

このように介護保険制度では広域連合や指定都市において、広域連合本部と構成市町村、本庁と行政区の役割分担が地方自治体毎に異なるケースがあり、介護保険システムにも対応が求められるため、標準化等を検討する上では留意すべき事項である。

(2) 障害者福祉システムに関する差異

障害者福祉システムに関して、地方自治体区分毎の機能範囲の差異を整理した。

表 2 4 障害者福祉システムにおける地方自治体区分毎の機能範囲

地方自治体区分	主な機能範囲
指定都市	・身障手帳、療育手帳、精神手帳の発行事務を実施 ・国 3 手当、自立支援医療、補装具、障害児入所支援、障害福祉サービス等の事務を実施 ・特別児童扶養手当の事務を実施 ・地方自治体独自事業の事務を実施
中核市	・身障手帳の発行、療育手帳、精神手帳の進達事務を実施 ・国 3 手当、自立支援医療、補装具、障害福祉サービス等の事務を実施 ・特別児童扶養手当の進達事務を実施 ・地方自治体独自事業の事務を実施
一般市 (特別区含む)	・身障手帳、療育手帳、精神手帳の進達事務を実施 ・国 3 手当、自立支援医療、補装具、障害福祉サービス等の事務を実施 ・特別児童扶養手当の進達事務を実施 ・地方自治体独自事業の事務を実施
町村	・身障手帳、療育手帳、精神手帳、国 3 手当の進達事務を実施 ・自立支援医療、補装具、障害福祉サービス等事務を実施 ・特別児童扶養手当の進達事務を実施 ・地方自治体独自事業の事務を実施

なお、同一地方自治体区分内でも、特に指定都市では、地方自治体毎の事務内容において差異が生じている。以下に、代表的な事例を整理する。

【指定都市毎に差異がある事例】

- ・障害福祉サービス等の受給者番号を、市で採番する事例と行政区毎に採番する事例
- ・手当の支払処理を、市として一括で行う事例と行政区毎に支払処理を行う事例
- ・身体障害者更生相談所（中核市にも設置）、知的障害者更生相談所、精神保健福祉センター等と障害者福祉主幹課との判定事務等の事務分掌

このように障害者福祉制度では指定都市において、本庁と行政区の役割分担や更生相談所等の関連部署との役割が地方自治体毎に異なるケースがあり、障害者福祉システムにも対応が求められるため、標準化等を検討する上では留意すべき事項である。

3. 1. 3. 標準化等を整理する上での考え方

前項で述べたとおり、介護保険システム及び障害者福祉システムでは、地域情報プラットフォーム標準仕様の機能一覧に示されている機能を兼ね備えていることが分かった。そのため、標準化等が可能な機能範囲を検討する上では、地域情報プラットフォーム標準仕様の機能一覧に示されている機能を軸として検討することは、妥当性があると考えられる。

さらに、地方自治体システム実態調査等の結果、介護保険システム及び障害者福祉システムにおいて、広域連合や指定都市、中核市の地方自治体区分毎の機能範囲差異に加えて、同一地方自治体区分内でもシステムに求められる機能に差異があることが分かった。そのため、標準化等を整理する上では、まずは地方自治体の中で最も数が多い一般市町村が実施している事務運用を基本として検討を進め、そこで整理された標準仕様等の内容を踏まえて、広域連合や指定都市、中核市の事務運用を加味して整理することが妥当と考えられる。

また、介護保険システム及び障害者福祉システムともに、国が示している事務運用手引きや帳票様式の粒度が事業毎に異なり⁹、それに伴い地方自治体毎の事務運用差異の粒度も事業毎に異なることが分かった。そのため、標準化等の効果も事業毎に異なることが想定されるため、標準化等を検討する上では、介護保険システム及び障害者福祉システムという単位で検討するのではなく、事業毎に仕分けて検討することが最も効果的な手法であると考えられる。

3. 1. 4. 標準化等の対象機能範囲を整理する上での留意事項

前項において、標準化等が可能な機能範囲を検討する上では、地域情報プラットフォーム標準仕様に示されている範囲を軸とすることの妥当性を示したが、一方で介護保険システム、障害者福祉システムでは地域情報プラットフォーム標準仕様の範囲外でシステム機能として求められるものがある。代表的なものを以下の表に例示する。

表 2 5 地域情報プラットフォーム標準仕様範囲外でシステム機能に求められるもの（例）

分類	機能分類	概要
介護保険システム	地域支援事業	被保険者が要介護・要支援状態となることを予防する、又は要介護状態になった場合でも、可能な限り地域で自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、市町村が実施する事業である。 その中でも介護予防・日常生活支援総合事業は、介護給付との類似事業として訪問型サービス・通所型サービス・生活支援サービス等が実施されているが、介護給付と異なり、サービスの

⁹ 介護保険制度では給付管理の高額合算など、新たな制度においては詳細な事務手引き等が厚生労働省より示されているが、制度施行当初からあるものはその限りではない。

また、障害者福祉制度では障害福祉サービス等や補装具等は、事務手順や帳票印字内容を細部まで記載した事務処理要領等が厚生労働省より発出されているが、手帳等ではその限りではない。

		実施内容等は市町村の裁量に委ねられているため、市町村によって様々なものがある。 【訪問型サービスの例】 ・ 買い物代行や調理の支援 ・ ゴミ出しや電球の交換等の支援 【生活支援サービスの例】 ・ 栄養改善や見守りを兼ねた配食サービス ・ 住民ボランティアが行う見守りサービス
	事業所許可	一般の市町村では、居宅支援事業所や地域密着型のサービス提供事業所の許可を地方自治体が行っている。許可された情報は事業所台帳情報として、審査・支払いのため、都道府県を経由して国保連合会システムにデータ提供されている。（政令市、中核市では保険給付のサービス提供事業所まで許可を行っている）
障害者福祉システム	地方自治体単独事業	地方自治体によって様々な事業があるが、大きな分類としては法定業務に対する費用等の上乗せ助成をするもの（以下、「上乗せ事業」という）と、法定業務とは別に独立した事業としてサービス提供をするもの（以下、「地方自治体独自事業」という）に分かれる。 【上乗せ事業の例】 ・ 自立支援医療における低所得層該当者への自己負担額助成 ・ 高額障害福祉サービス費の合算対象に地域生活支援事業の自己負担額を含めて算定を実施 ・ GH/短期入所事業者の対する都道府県独自加算 ・ 補装具における給付基準額超過額の差額支給 【地方自治体独自事業の例】 ・ 市町村独自手当事業 ・ 地域生活支援事業 ・ タクシー券交付 ・ 訪問入浴サービス ・ 重心医療費助成 ・ 自動車改造費助成
	事業所許可	政令市、中核市では、障害福祉サービス等における計画相談支援事業者やサービス提供事業所の許可を地方自治体が行っている。許可された情報は事業所台帳情報として、審査・支払

		いのため、都道府県を経由して国保連合会システムにデータ提供されている。(一部の都道府県では許認可権を全市町村へ権限移譲している)
--	--	--

これらの中でも、介護保険の地域支援事業、障害者福祉の地方自治体単独事業は事業内容が地方自治体の裁量に委ねられており、地域の実情等を鑑みた住民サービス向上のため、地方自治体が創意工夫をしているものであることから、標準化等の機能範囲を整理する上では、留意すべき内容と言える。

3. 2. 標準化等基準の定義の検討

本項では標準化等を検討する上で、定義すべき事項に関する整理を行う。

3. 2. 1. 標準仕様として定義すべき事項の整理

令和2年3月24日に実施された「第22回 国と地方のシステムワーキング・グループ」にて内閣官房情報通信技術（ＩＴ）総合戦略室より示された「資料2 地方自治体の業務プロセス・情報システムの標準化検討状況」において、表26の事項が標準化における各省検討事項として示されていることから、本調査研究事業でも表26の事項をもとに整理を行う。

表26 標準仕様として主に定義すべき事項¹⁰

定義すべき事項の分類	事項分類の内容説明
業務フロー	システムを利用した業務プロセスをフロー形式で表したものの。業務プロセスの中で、システムへのインプットやシステムからのアウトプット等を定義している。
機能要件	業務フローで示したシステム機能に対する具体的要件（●●申請書の情報を入力できること。●●に該当する対象者の一覧を作成できること。等）を定義している。
帳票要件	システムから出力される帳票に関して、対象帳票、出力条件、出力項目等を定義している。
データ要件	システムで管理するデータ項目に関する要件、及びシステム切り替え時のデータ移行に関する要件を定義している。
連携要件	他の業務システムとのデータ連携に関する連携対象業務、及び連携対象項目等の要件を定義している。

3. 2. 2. 事項分類毎の検討観点整理

前項で示した定義すべき事項の分類毎に、標準化等を検討する上での観点を整理した。

（1）業務フローに関する整理

地方自治体、事業者の両者に対するアンケート調査票に、本調査研究事業で作成したサンプル業務フローを付与した。そして、地方自治体に対しては当該業務フローと実運用の差異を、事業者に対しては当該業務フローで想定するシステム処理範囲と自社システムの対応状況の差異を確認した。

その結果、地方自治体からは業務フローに対して「差異あり」との回答が介護保険システムで16%、障害者福祉システムで20%であった。また、事業者からは「業務フローで示

¹⁰ 表26の事項以外に画面要件、非機能要件、SLAも示されているが、画面要件はカスタマイズの主要因でない場合、標準化は必ずしも必要ないとされており、本調査研究事業はカスタマイズの詳細要因まで踏み込んだ調査はしていないため除外している。また、非機能要件・SLAは総務省・内閣官房情報通信技術（ＩＴ）総合戦略室で検討とされているため除外している。

したシステム処理範囲がシステム未対応」との回答が介護保険システムで3%、障害者福祉システムで8%であった。

当然、業務フローは粒度を細かくするほど差異は多くなり、粗くするほど差異は少なくなるものであるため、本結果より今回作成した業務フローを標準的なものと捉えてよいという判断を下すことは早計である。しかし、地方自治体ヒアリング調査で確認した地方自治体からは、標準仕様を検討する土台として、サンプル業務フローの種類・記載粒度に問題はないとの回答を得られた。そのため、本調査研究事業で作成したフローの種類や記載粒度であれば、地方自治体や事業者を受け入れられる内容であることを確認できた。

上記より、標準仕様等を検討する上では、今回作成した業務フローを土台としながら、業務フローの記載粒度をさらに細かくすべきか否か、といった観点でさらなる検討を行うことが妥当と考えられる。

（２） 機能要件・帳票要件に関する整理

機能要件・帳票要件については、「2. 3. 地方自治体システムの調達仕様書に関する調査」で収集した調達仕様書の機能要件を比較しながら整理する。詳細は「3. 3. 調達仕様書の比較による整理」にて整理を行う。

（３） データ要件・連携要件に関する整理

データ要件・連携要件については、既に総務省が作成した地域情報プラットフォーム標準仕様や中間標準レイアウト仕様が存在する。それらに対する課題の検討をするため、総務省が令和元年6月25日より「自治体システムデータ連携標準検討会」を実施していることを踏まえて、「3. 5. 他の地方自治体業務システムとの連携」にて整理を行う。

3. 3. 調達仕様書の比較による整理

今回収集した調達仕様書の比較検討にあたっては、総務省が実施している「住民記録システム等標準化検討会」における手法を踏まえ、本項で示す方法を用いて整理することにより、標準化等の実現性の検討が可能になると判断した。

以下に介護保険システム及び障害者福祉システムに関して、調達仕様書に含まれる機能要件や帳票要件の比較結果の中から一部をサンプルとして示した上で、分析結果等を整理した。今後の有識者検討会等で更なる検討を行う。

3. 3. 1. 機能要件の比較結果サンプル

機能要件の比較結果として、以下に介護保険システムでは認定管理機能、障害者福祉システムでは身体障害者手帳機能のサンプルを示す。

表 2 7 認定管理機能要件比較結果サンプル

No.	雛型の要件	指定都市 A	中核市 B	一般市 C
1	第 1 号被保険者、及び第 2 号被保険者の要介護・要支援認定の申請（新規申請／更新申請／区分変更申請）について、認定申請情報が登録・修正・削除・照会できること。	要介護認定・要支援認定の新規・更新・要介護状態区分変更の申請内容を登録する。	認定申請者情報の管理を行う。（認定申請者情報の一括取込が出来る。）	要介護認定の申請受付が出来ること。
2	要介護認定申請者において認定審査会の結果を基に認定情報を登録・修正・照会できること。	選択された被保険者について、要介護認定・要支援認定の認定結果等を登録する。	認定を管理（新規申請、再申請、新規認定、再認定、取消、保留）することができる。	要介護認定の結果の登録ができること。合わせて居宅サービスの限度額や期間の入力ができること。

表 2 7 の No.1 では、中核市 B に一括取込機能の要件があるが、指定都市 A には当該要件の記載はない。No.2 の場合は、一般市 C のみ、認定結果の登録と合わせて居宅サービスの期間や限度額入力に関する要件が記載されている。

表 2 8 身体障害者手帳機能要件比較結果サンプル

No.	雛型の要件	指定都市 A	中核市 B	一般市 C
1	身体障害者手帳の申請・届出情報（新規交付、転入、再交付、再認定、記載事項変更、返還、死亡、転出、職権処理を含む）を管理（登録、修正、削除、照会）できること。	・申請の受付内容（申請日・申請種別・申請者情報・診断書等）を管理（登録、修正、削除、参照）できること。 ・転出・死亡した際の手帳返還に関する申請処理ができること。 ・手帳の廃止を管理（登録、修正、削除、参照）できること。 ・手帳の再発行を管理（登録、修正、削除、参照）できること。 ・氏名・住所等の変更に関する申請処理ができること。	身体障害者手帳に関する申請を登録し、申請書出力。	・申請受付・進達・登録等の一連の処理ができること。 ・障害程度等の変更や、手帳の再交付・移管・返還が生じた場合は、変更日・変更内容の履歴管理を行うこと。 ・身体障害者・知的障害者・精神障害者の更生指導履歴や特記事項及び家族情報の記録を行う。
2	手帳情報（手帳番号、障害部位、等級、障害名、交付日、再認定日等）を管理（登録、修正、削除、照会）できること。	・障害名、等級、障害部位の選択入力ができること。 - 障害部位、障害内容毎の等級管理（登録、修正、削除、参照）ができること。 ・個別障害毎に再認定時期の管理（登録、修正、削除、参照）ができること。	申請・交付等と同様に受領を登録できるようにする。	・申請受付・進達・登録等の一連の処理ができること。 ・障害内容に応じ判定年月・次回判定年月を管理でき、期限到来者を抽出できること。

表 2 8 の No.1 では、中核市 B の要件が最も粒度が粗く、一般市 C では登録情報として更生指導履歴や家族情報の記録まで要件に含めている。No.2 の場合も、中核市 B の要件が最も記載粒度が粗い結果となっている。

このように類似要件を比較して見た際、必ずしも人口規模が大きいほど、記載粒度が細かいというわけではなく、地方自治体毎にそれぞれ要件の粒度に差異があり、一定の法則性は見られないことがわかった。

今回例示した指定都市 A、中核市 B、一般市 C がそれぞれ同一事業者のパッケージシステムを導入した場合、細かい粒度で機能要件を記載している地方自治体ほど、パッケージシステムに対するカスタマイズ発生率が高くなることが想定されるが、「2. 5. 地方自治体システムを導入している事業者への調査・ヒアリング」の結果、介護保険システム、障害者福祉システムともに帳票カスタマイズが最も多いという結果が出ている。

上記は、地方自治体毎に事務運用の差異があってもカスタマイズを行わずにシステムを導入できるよう、各事業者がパッケージシステムのパラメータ等による切り替え機能を実装するなど、創意工夫をしている結果であると推察できる。一方で、地方自治体毎の事務運用差異に対応できるようにした結果、パッケージシステムの母体が増大していることも想定される。

その上で、各事業者のパッケージシステムは法定事務内容を基本的に網羅しており、地方自治体毎の機能要件の粒度に差異はあってもシステムに求める基本的な要件に大きな差異はないということも考えられる。

これらの点は今後の有識者会議等でより詳細に確認する必要がある。

3. 3. 2. 帳票要件の比較結果サンプル

帳票要件の比較結果として、以下に介護保険システムでは認定管理機能、障害者福祉システムでは身体障害者手帳機能のサンプルを示す。

表 2 9 認定管理帳票要件比較結果サンプル

No.	雛型の要件	指定都市 A	中核市 B	一般市 C
1	「介護保険要介護認定・要支援認定／要介護更新認定・要支援更新認定申請書」を出力できること。	－	－	介護認定申請書
2	要介護認定申請者が2号被保険者の場合、「要介護認定等申請受理通知書」が出力できること。	－	介護保険要介護認定等申請受理通知書	個人指定で2号申請受理通知書を発行できること。
3	「介護保険要介護認定・要支援認定等結果通知書」「介護保険要介護認定・要支援認定区分変更通知書」を出力できること。	新規・更新認定申請の場合「要介護認定・要支援認定等結果通知書」、変更認定申請で要介護・要支援状態区分が変更された場合「要介護状態区分変更通知書」を作成する。	介護保険要介護認定・要支援認定結果通知書 介護保険要介護認定・要支援認定等結果通知書	・認定結果について、認定決定通知書及び被保険者証の発行がオンラインにより可能であること。 ・認定結果通知書または区分変更通知書が作成できること。

表29のNo.1にある認定申請書の場合、認定申請時に被保険者等に記載してもらう帳票であるため、どの地方自治体でも使用することが想定される。しかし、指定都市A・中核市Bは帳票要件として記載していないが、一般市Aは記載しているなどの違いがある。No.2の申請受理通知書の場合、申請者の加入医療保険の種類に応じて作成する帳票であるが、指定都市Aは帳票要件として記載していない。No.3の認定結果通知書等の場合、記載粒度が異なるが、どの地方自治体でも帳票要件として記載している。

表 3 0 身体障害者手帳帳票要件比較結果サンプル

No.	雛型の要件	指定都市 A	中核市 B	一般市 C
1	「身体障害者手帳」を発行できること	個別障害毎に改行して手帳に印字できること。	手帳発行機能を有していること。	身体障害者手帳の再交付に対応できること
2	「身体障害者手帳交付証明書」を出力できること	-	手帳紛失者に対して、所持証明書を発行する機能を有していること。	障害者手帳交付証明書
3	「身体障害者手帳交付（再交付）通知書」を出力できること	-	身体障害者手帳交付について（通知）	手帳交付決定案内通知が印刷できること。

表 3 0 の No.1 にある身体障害者手帳発行の場合、指定都市や中核市は手帳発行権者として機能が必要になるが、一般市は本来不要な機能である。No.2 の身体障害者手帳交付証明書、No.3 の身体障害者手帳交付（再交付）通知書の場合、どの地方自治体でも使用が想定される帳票だが、指定都市 A の要件に記載されていない。

このように帳票要件に関しても人口規模に応じた一定の法則性が見られるものではなく、地方自治体毎に記載粒度は異なっている現状である。なお、今回収集した調達仕様書の帳票要件に含まれる帳票は、殆どがサンプル業務フローでシステム出力対象となっている帳票に該当しており、例外的な帳票はあまり見られなかった。それにも関わらず、事業者ヒアリングにおいて帳票カスタマイズの比重が大きいという結果が出たことを鑑みると、帳票要件として記載される帳票種類は大同小異だが、印字項目、印字仕様（複数項目をカンマ区切りで印字、又は表に列挙して印字等）レベルまで見たとき、地方自治体毎の差異が大きくなり、カスタマイズの要因になっていることが想定される。そのため、帳票要件の標準化等を検討する上では、印字項目・印字仕様まで検討範囲とすることも考慮する必要があると考える。

3. 4. システム標準仕様等の普及方法等の整理

本項ではシステム標準仕様等の普及方法等を検討する上での考え方に関する整理を行う。

システム標準仕様等の普及においては、システム利用者である地方自治体、開発者である事業者の双方に標準仕様等の内容を正しく普及させることが、標準仕様等に準拠したシステムが幅広く利用されるための必要事項となる。

例えば、介護保険システム及び障害者福祉システムの障害福祉サービス等においては、地方自治体が国保連合会の審査支払等システムとのシステム連携を前提として、審査・支払事務を委託している。当該システムの仕様については、厚生労働省が標準インターフェース仕様書を発出している。地方自治体や事業者が当該仕様に準拠した事務運用の実施やシステム開発を行った結果、全国的にシステム仕様が標準化されており、部分的ではあるが標準仕様が普及している一つの事例となっている。

当該インターフェース仕様書は、厚生労働省より全国の地方自治体に事務通知として発出され周知が図られているうえ、一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会（以下、「JAHIS」という）が、介護保険システムや障害者福祉システムを開発している事業者に対して説明会を開催するなどの普及活動を行っている。特に事業者に関しては、地方自治体経由で仕様内容入手することが一般的ではあるが、JAHISがシステム事業者の目線で各事業者に対して仕様内容を説明することで、事業者が仕様内容を正しく把握することが可能になっている点は参考にするべき普及方法である。

一方、令和2年9月25日に実施された「第3回マイナンバー制度及び国と地方自治体のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ」において、以下の内容が示されている。

- 骨太の方針2020に基づき、自治体の情報システムの標準化を実効的に推進するため、法制上の措置を講じた上で、国が財源面を含め主導的な支援を行う。

このように法制上の措置を講じる前提で、財政面の支援も含め、国が主導的に標準仕様等の普及支援を行うことが予定されているが、それだけではなく前述の審査支払等システムとの連携のように詳細仕様を示した上で、普及に関する積極的な啓蒙活動が必要になると考えられる。

また、介護保険制度及び障害者福祉制度は制度改正が頻繁にあることから、制度改正に伴う標準仕様等の継続的かつ迅速な見直しは、標準仕様等の普及に欠かせない事項と言える。

3. 5. 他の地方自治体業務システムとの連携

現在、介護保険システム及び障害者福祉システムは、地方自治体内で様々な業務システムとデータ連携を行っている。本項では、標準化等を検討する上での他システム連携に関する課題等について、介護保険システム及び障害者福祉システムの主な連携対象情報を示した上で整理を行う。

表 3 1 介護保険システムで連携している主な連携対象情報

システム名	連携区分	主な連携目的
住民基本台帳	データ受領	対象者情報を把握するため、住民基本台帳システムから宛名情報等を受領する。地方自治体によっては、住登外者情報やDV等支援措置対象者の情報も受領する。
個人住民税	データ受領	保険料算定や高額介護サービス費上限額算定、利用者負担減免の受給要件判定等のため、個人住民税情報を受領する。
生活保護	データ受領	保険料算定や高額介護サービス費上限額算定、利用者負担減免の受給要件判定等のため、生活保護受給情報を受領する。
国民健康保険	データ受領	高額介護合算療養費計算のため、国保連合会へ連携する対象者（資格）情報を国民健康保険システムより受領する。
後期高齢者医療	データ受領	高額介護合算療養費計算のため、国保連合会へ連携する対象者（資格）情報を後期高齢者医療システムより受領する。
障害者福祉	データ提供	高額障害福祉サービス費等算定のため、介護保険制度における自己負担情報等を提供する。
番号法関連	データ提供	団体内統合宛名システムへ番号法の副本データを提供する。

表 3 2 障害者福祉システムで連携している主な連携対象情報

システム名	連携区分	主な連携目的
住民基本台帳	データ受領	対象者情報を把握するため、住民基本台帳システムから宛名情報等を受領する。地方自治体によっては、住登外者情報やDV等支援措置対象者の情報も受領する。
個人住民税	データ受領	手当受給可否の所得判定や障害福祉サービス・自立支援医療等の負担上限額判定のため、個人住民税情報を受領する。
生活保護	データ受領	障害福祉サービス・自立支援医療等における負担上限額判定のため、生活保護受給情報を受領する。
国民健康保険	データ受領	自立支援医療等において、医療保険資格情報の把握のため、国民健康保険資格情報を受領する。
後期高齢者医療	データ受領	自立支援医療等において、医療保険資格情報の把握のため、後期高齢者医療資格情報を受領する。
介護保険	データ受領	高額障害福祉サービス費等算定のため、介護保険制度における自己負担情報等を受領する。
番号法関連	データ提供	団体内統合宛名システムへ番号法の副本データを提供する。
手帳情報	データ提供	災害時支援者台帳システム等へ手帳所持者情報を提供する。

このように介護保険システム及び障害者福祉システムは、様々なシステムと連携しているが、統合データベースを経由した連携や各システム間での個別連携など、連携方式や連携インターフェースが地方自治体毎に異なるため、個別に連携機能を実装するケースが大半¹¹である。そのため、他システム連携を標準化することは情報システムに関する費用削減、及び地方自治体職員負荷軽減の観点から、大きな効果が見込めると考えられる。

他システム連携の中でも個人住民税情報連携は、介護保険システム・障害者福祉システム以外の様々な業務システムとデータ連携をしているが、法令により連携先業務で使用しない項目は提供ができないため、税務システムでは連携先システム毎に連携インターフェースを定義して連携処理を構築しているケース等もある。さらに税制改正に伴う連携処理の見直しが例年発生していることから、個人住民税情報連携は特に標準化の効果が大きい部分である。なお、一般的に個人住民税を利用する各業務が使用する項目は、番号法に基づく情報連携で使用しているデータ標準レイアウトで充足していることから、庁内連携インターフェースとしてデータ標準レイアウトを用いて標準化を図ることも一つの有用な手段と考えられる。

一方、地方自治体の業務システム間連携に関しては、A P P L I Cが作成している地域情報プラットフォーム標準仕様が既に存在する。令和元年6月から総務省が実施する「自治体システムデータ連携標準検討会」では、地域情報プラットフォーム標準仕様等において「これまで、『使われている』という認識できているが実態は曖昧なのではないか、データ項目が不足しているのではないか、連携方式が古いのではないか。」といった課題提起がされていることから、自治体システムデータ連携標準検討会ではこれらの課題等を明確化し、「見直し方針案」、及び「仕様改定ロードマップ案」等の策定を予定している。

本検討会の検討会構成委員からは、既存の地域情報プラットフォーム標準仕様を利用するのではなく、番号法に基づく情報連携で使用しているデータ標準レイアウトを連携仕様として用いる方が実態に即している等の意見も出ている。他システム連携は介護保険システムや障害者福祉システム側の対応だけでなく、連携対象システムの仕様も関係してくることから、現時点では本検討会の議論内容を踏まえた上で、今後検討を行う必要がある。

なお、自治体システムデータ連携標準検討会では、データ移行時のデータ項目を定めた「中間標準レイアウト仕様」に関しても検討されているため、連携要件と同様に、データ要件に関しても自治体システムデータ連携標準検討会の動向を踏まえて、今後検討を行う必要がある。

¹¹ ただし、オールインワンパッケージを導入している場合は、全業務が同一システムで構築されているため、他システム連携の構築は不要となる。

3. 6. 標準化等の効果の整理

標準化等の効果に関する具体的な検討は、今後の有識者会議等による議論を待つ必要があるが、本調査研究事業では効果を検討する上で必要となる事項について整理を行った。

本調査研究事業の背景でも述べた通り、地方自治体ではシステムの発注・維持管理や制度改正等による改修等を各地方自治体が個別に対応しており、その理由は地方自治体システムを各地方自治体が独自に発展させてきたことに起因する。そのため、標準化等を行うことにより、地方自治体等のコスト削減、職員負荷軽減を見込める。

コスト削減の観点では、システム構築時の費用、及び保守運用時の費用の二つの側面があり、その中でも標準化等により地方自治体毎の個別カスタマイズ費用の削減が考えられる。「2. 地方自治体システム及び業務プロセスに関する調査」の「表3 基本調査結果（介護保険システム）」「表7 基本調査結果（障害者福祉システム）」で示したとおり、介護保険システム及び障害者福祉システムともに、システム構築時の費用・保守運用時の費用の10%前後がカスタマイズによるものとなっており、カスタマイズ費用の削減効果は一つのポイントになると考えられる。

また、システム構築時の費用として初期導入費用（カスタマイズを除く）が介護保険システム及び障害者福祉システムともに50%前後となっている。標準化等の推進により、地方自治体の業務プロセスが標準仕様に沿った形でBPRされることに伴い、パッケージシステムが想定する業務プロセスと地方自治体の業務プロセスの差異が減るため、初期導入費用の低減効果も見込めることが想定される。

負荷軽減の観点では、地方自治体ではこれまでシステム調達に際して、各地方自治体で調達仕様を作成してきたが、標準仕様書を用いることで調達仕様作成の負荷軽減効果が見込める。また、前述した通り、標準仕様に沿うことでカスタマイズが抑制され、結果として障害発生抑止にも繋がり、障害発生に伴う職員負荷軽減も見込める。また、「表4 詳細調査結果まとめ（介護保険）」「表8 詳細調査結果まとめ（障害者福祉）」にもある通り、データ移行に関しては、地方自治体職員の負荷が全般的に高い傾向であるため、データ移行仕様の標準化も負荷軽減に寄与することが想定される。

さらに「3. 5. 他の地方自治体業務システムとの連携」で示した通り、住民記録情報や税情報等の他システム連携のインターフェースを標準化することでシステム構築時のコスト削減、負荷軽減の面から高い効果が見込める。また、システム保守工程においても、例年発生している税制改正等の法改正対応等へも高い効果が見込めることが想定される。

一方、事業者側の観点では、これまで地方自治体の多種多様な業務運用、度重なる制度改正等に対して可能な限りカスタマイズをせず対応するため、パッケージシステムに様々な機能追加を行った結果、パッケージシステムの母体が徐々に大きくなり、パッケージシステムの維持管理・

機能改修に伴う負荷が増大している状況にある。標準仕様に準拠することで、パッケージシステムの母体が精緻化されることが想定され、結果として事業者側の負荷軽減、及びパッケージ費用の低減効果も見込まれる。

4. システム標準化等方法の検討

4. 1. 標準化等方式（方向性）の検討

「2. 地方自治体システム実態調査等の結果」と「3. 論点整理」の内容を踏まえ、方向性の検討を行う。

4. 1. 1. 事業毎に考慮すべき事項等の整理

介護保険システム及び障害者福祉システムに対して、事業分類毎に考慮すべき事項や観点等を整理した。

表3-3 介護保険システムにおける標準化等検討の際に考慮すべき事項等

事業の分類		考慮すべき事項・観点等
被保険者 資格		資格異動や施設の入退所等の事務運用は、一定程度事務の流れが統一化されており標準化に向いているが高い効果は見込めない。事務運用の主要部分である他システム（特に住民記録情報）との連携に関する部分は標準化することで一定程度の効果は見込める。
保険料 管理 関連	保険料 賦課	業務プロセスは概ね統一されており、国保連合会を経由した年金保険者との連携もインターフェース仕様が定まっているため比較的標準化に向いている。保険料の期割数や仮徴収額変更の方法等、地方自治体によって異なる運用や個人住民税・生活保護等との連携を標準化することで高い効果が見込める。
	保険料 収納	業務プロセスは概ね統一されているが、他税目・保険料と一括して収納等の担当部門が実施する地方自治体もあることや、多様な納付方法（コンビニやクレジットカード、電子マネー等での支払い）があることを考慮する必要がある。他部門や金融機関等の他組織との調整を行い、関係機関も標準化することができれば一定程度の効果が見込める。
	滞納 管理	他税目・保険料と一括して滞納管理部門で実施する地方自治体が多く、また、介護保険担当部門と滞納管理部門の事務分掌も地方自治体により異なるため、介護保険における滞納管理のみを標準化の検討対象とすることには向かない。標準化を検討するのであれば、帳票要件やデータ要件等を他税目・保険料と連動し実施しなければ高い効果は見込めない。
受給者 管理	受給者 管理	減免／減額認定や負担割合、国保連合会との台帳連携等の業務プロセス・機能要件は概ね統一されているため標準化に向くが、高い効果は見込めない。受給者の判定等に必要他システム連携（特に個人住民税情報）や地方自治体毎に差異がある帳票要件を標準化することで高い効果は見込める。
	認定 管理	業務プロセスは概ね統一されているため、標準化に向く部分が多いが、地方自治体毎に帳票の様式に差異が見られるため、帳票要件を標準化す

		ることで一定程度の効果が見込める。なお、謝金・報酬、書類督促等の業務プロセスで地方自治体毎に差異が見られる点は地方自治体の特性によるため、標準化する上で考慮が必要となる。
認定審査会	認定審査会	業務の流れや判定要件等は厚生労働省が認定ソフトを配布し運用できるようにしているため、業務プロセス等は標準化されている。ただし、認定審査会の業務支援システムを多くの保険者が個別に導入していることや、介護DB（認定ソフト）との連携が業務プロセスとして求められることを踏まえ標準仕様作成の範囲は検討する必要がある。
給付実績管理	給付管理	業務プロセスが多岐にわたっており、事務運用を行う上で他システムや国保連合会との連携等が密接に関わっている。また、システム機能や住民向け帳票が多岐に渡り、制度改正の影響を受けやすいため、標準仕様を作成することによる高い効果が見込める。 なお、介護報酬改定が3年に一度行われており、厚生労働省より全国に事務処理要領や国保連合会インターフェース仕様書等の指針資料を発出しているため、標準仕様を検討する上では、報酬改定時の標準仕様見直しの運用まで考慮して検討する必要がある。
統計・報告等	統計・報告等	統計・報告等に必要な情報はある程度決まっていることから標準化に向いているが、報告のタイミングや様式等が報告先や地方自治体運用によって差異があるため、標準化する上で調整が必要となる。また、情報提供における介護事業者等との連携は標準化することで、高い効果が見込める。

表3-4 障害者福祉システムにおける標準化等検討の際に考慮すべき事項等

事業の分類		考慮すべき事項・観点等
障害者手帳	身体障害者手帳	業務プロセスや手帳など代表的な発行物の印字項目等は、全国的に統一されている傾向にあるが、指定都市・中核市以外の市町村では、都道府県への進達、都道府県からの判定結果受領等の運用において都道府県独自ルールがありカスタマイズ等が発生している。また、全てのやり取りを紙媒体で実施しており、入力負荷もかかることから、市町村・都道府県間のやり取りに関して、データ連携を前提とした標準仕様を作成することは効果が高く、優先的に検討すべきである。 ※指定都市・中核市（身障手帳のみ）は権限移譲の関係上、この限りではない。
	療育手帳	
	精神障害者手帳	
各種手当	国3手当	業務プロセス等が比較的統一されているため、標準仕様の検討に課題事項は少ない事業であるが、帳票様式は地方自治体毎に差異も見られるため、標準化の効果は一定程度見込める。 なお、本事業は個人住民税との関連が強く、標準仕様検討の際には個人住民税連携仕様の検討することで、より高い効果が見込める。

	特別児童扶養手当	業務プロセス等は比較的統一されているが、地方自治体によって事業所轄部門が障害者福祉部門、児童福祉部門等で異なるケースがあり、それにより地方自治体によって障害者福祉システム内での構築、児童福祉システム内での構築等、構築システムに差異が見られる。 また、対象者数が少ない事業であることから、小規模地方自治体ではシステム化を行っていないケースもあり、標準化の効果は相対的に低いと考えられる。
障害福祉サービス等	受給者管理	厚生労働省による事務処理要領・利用者負担マニュアルの発出、及び国保連合会との連携等もあることから、業務プロセス等は比較的統一されている。しかし、対象者が申請可能なサービス種類が 20 種類以上あり、障害者と障害児で決定プロセスが異なるなど検討範囲は広範囲にわたる。
	支援区分判定	業務プロセスや判定要件等は厚生労働省が判定ソフトを配布しているため、標準化されている。市町村審査会の業務支援システムを個別に導入している地方自治体もあるが、大規模地方自治体に限られるため標準仕様検討の優先順位は低いと考えられる。
	給付実績管理	国保連合会への審査支払委託が前提であるため、基本的な業務プロセス等は標準化されているが、市町村審査事務の実施内容・粒度が地方自治体毎に異なるため、標準化の効果は一定程度見込める。 また、報酬改定が 3 年に一度行われることから、標準仕様を検討する上では、報酬改定時の標準仕様見直しの運用まで考慮する必要がある。
補装具	補装具	業務プロセスや帳票様式等が比較的全国統一されているため、標準仕様の検討に課題事項は少なく、標準化の効果は低いと考えられる。
自立支援医療	更生医療	公費負担請求における事務について、国保連合会毎に請求データ仕様に差異がある点が課題事項であるものの、当該仕様の標準化は公費負担医療費制度全般に影響があることから、幅広い範囲での検討が必要となる。 なお、育成医療は対象者数が少ない事業であることから、小規模地方自治体ではシステム化を行っていないケースもあり、標準仕様作成の効果は低いと考えられる。
	育成医療	
	精神通院医療	

表 3 3 及び表 3 4 で整理したように、介護保険システム及び障害者福祉システムは、事業毎に考慮すべき事項・観点が多様である。これらの内容を考慮した上で、標準化等検討の機能範囲や優先順位等を検討する必要がある。

4. 1. 2. 標準化等の方向性を検討する上での留意事項

前項では地域情報プラットフォーム標準仕様に定められている機能に関して考慮すべき事項等を整理したが、本項では「3. 1. 4. 標準化等の対象機能範囲を整理する上での留意事項」で示したものに関して標準化等の方向性を整理する。

地域支援事業や地域生活支援事業、地方自治体単独事業等については、介護保険システム及び障害者福祉システムの中で事業者が独自に機能提供を行っている。具体的な事業内容等は地方自治体の裁量に委ねられていることから、同一名称の事業であっても地方自治体毎に事業内容が異なっているのが実情である。事業者は長年のシステム開発の経験に基づき、各地方自治体の事業内容をパッケージシステムに吸収し、可能な範囲でパラメータによる機能切り替えか、カスタマイズで地方自治体毎の事業内容へ対応している。

パラメータ、又はカスタマイズで対応している現状を鑑みると、標準化等による効果が見込める可能性はあるが、一方で独自事業の主旨として、地域の実情に合わせた住民サービス向上のため、地方自治体が創意工夫をして事業を行っているものであるため、業務プロセスの標準化を行った結果、住民サービスの低下を招く可能性がある。

また、事業所許認可等の部分については、その一部が市町村での業務となっているが、基本的には都道府県業務であり、また許認可された事業所台帳は、国保連合会にて給付の審査に使われていることから、各都道府県下の事業所台帳は、許認可した市町村ではなく、都道府県を経由して国保連合会へ渡される。そのため、市町村が許認可事務を行った場合でも都道府県が許認可した事業所台帳へ統合する必要がある、その連携方法も各都道府県で運用が異なっているのが実情である。

標準化等の検討の方向性として、地域情報プラットフォーム標準仕様で示されている機能範囲に関しての検討を優先的に進めるべきではあるが、本項で示した留意事項がある点も念頭に置くべきである。

4. 2. 標準化等方式の機能範囲

前項の内容を踏まえて、介護保険システム及び障害者福祉システムそれぞれに対する標準化等の機能範囲について、優先順位をつける形で複数案を整理した。

表 3 5 介護保険システムにおける標準化等機能範囲案

凡例 ○：優先的に検討、△今後検討

定義すべき事項	事業名	標準化等方式案		
		案 1	案 2	案 3
業務フロー、 機能要件、 帳票要件	被保険者資格	△	○	優先順位は つけずに検討
	保険料賦課	○	○	
	保険料収納	△	△	
	滞納管理	△	△	
	受給者管理	○	○	
	認定管理	○	○	
	認定審査会	△	△	
	給付管理	○	○	
	統計・報告等	△	○	
データ要件		データ連携標準検討会の検討内容を踏まえて 検討範囲の整理を実施		
連携要件				

表 3 6 障害者福祉システムにおける標準化等機能範囲案

凡例 ○：優先的に検討、△今後検討

定義すべき事項	事業名	標準化等方式案		
		案 1	案 2	案 3
業務フロー、 機能要件、 帳票要件	身体障害者手帳	○	○	優先順位は つけずに検討
	療育手帳	○	○	
	精神手帳	○	○	
	国 3 手当	△	○	
	障害福祉サービス等	○	○	
	更生医療	△	△	
	育成医療	△	△	
	精神通院医療	△	△	
	補装具	△	○	
	特別児童扶養手当	△	△	
データ要件		データ連携標準検討会の検討内容を踏まえて 検討範囲の整理を実施		
連携要件				

業務フロー・機能要件・帳票要件に関しては、標準化等を行うことで高い効果が見込めるもの、又は標準化の検討が比較的容易に可能なものを優先的に検討する形で複数案を整理した。ただし、データ要件、及び連携要件に関しては、「3. 5. 他の地方自治体業務システムとの連携」で示したとおり、自治体システムデータ連携標準検討会の検討内容を踏まえて整理を行うこととしている。

本調査研究事業の内容を踏まえて、具体的な標準化等案は今後実施予定の有識者検討会等で検討されることになるが、介護保険システム及び障害者福祉システム共に標準化等の検討に際しては、事業毎の特性を踏まえた上での検討が必要となる。

4. 3. 標準化等基準の整理

システムの標準化等においては、評価基準を明確にしなければ標準化等の普及状況を判断することは難しく一定の基準を示す必要がある。令和2年9月25日に実施された「第3回マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ」において、以下の内容が示されている。

- 具体的には、政令で定める基幹系情報システムについて、国が標準化のための基準（標準仕様から作成）を告示し、自治体に移行期間内に適合することを義務付けることを想定。

このように標準仕様から標準化のための基準を作成し、告示として示すことが予定されている。告示の内容に対する地方自治体システムの適合有無の判断方法は、一般的にはプライバシーマーク等の認証取得制度のようなものも考えられるが、具体的な内容は今後の国による検討を待つこととなる。