

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

**生活福祉資金貸付事業における
オンライン化に関する調査研究事業**

令和 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. システム構想検討	4
(1) マイナンバー対応に係る標準的な手順等の調査.....	4
(2) システム提供ベンダ等へのヒアリング	4
(3) システム構成検討	5
2.2. 導入手順の検討	5
(1) 社会福祉協議会へのヒアリング	5
(2) 実現ステップの具体化	6
(3) 現場向けサポート体制等の検討	6
2.3. 工程表作成.....	6
2.4. 検討委員会の開催.....	6
3. 調査結果.....	8
3.1. システム構想検討	8
(1) マイナンバー対応に係る標準的な手順.....	8
(2) 先行事例における取組事例	18
(3) システム構成検討	25
(4) 検討会にて挙げられた意見	31
3.2. 導入手順の検討	33
(1) 実現ステップの具体化	33
(2) 現場向けサポート体制等の検討	37
(3) 検討会にて挙げられた意見	38
3.3. 工程表作成.....	40
(1) 中長期計画（工程表）（案）	40
(2) 今後の動向を注視すべき事項.....	40
3.4. 次年度の進め方（案）	43
(1) 要件定義に向けた課題整理	43
(2) 関係機関の合意形成.....	43

図表一覧

図表 2-1 ヒアリング対象一覧	4
図表 2-2 主なヒアリング事項	4
図表 2-3 ヒアリング対象一覧	5
図表 2-4 主なヒアリング事項	6
図表 2-5 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」委員一覧（敬称略）	7
図表 2-6 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」の実施概要	7
図表 3-1 接続開始時の作業の流れ	9
図表 3-2 新たに接続する機関に求められる事項（チェックシート記載項目）	13
図表 3-3 特定個人情報保護評価の実施手順全体像	14
図表 3-4 実施すべき保護評価の種類判断のフロー図	15
図表 3-5 全項目評価の場合におけるスケジュール	16
図表 3-6 特定個人情報等の取扱いに関する安全管理措置の検討手順	16
図表 3-7 講ずべき安全管理措置の項目	17
図表 3-8 特定個人情報照会・取得に係るシステム構成（日本学生支援機構）	19
図表 3-9 マイナポータル自己情報取得 API を活用した税情報取得（E-SHIEN）	21
図表 3-10 特定個人情報照会・取得に係るシステム構成（医療保険者等向け）	22
図表 3-11 健保組合における番号制度導入に係る対応のロードマップ	23
図表 3-12 先行事例の情報照会実現方法等における特徴と示唆	24
図表 3-13 貸付業務における前提条件を踏まえた実現イメージ（仮案）	27
図表 3-14 現行業務への影響について	29
図表 3-15 審査に使う情報の変更	30
図表 3-16 市町村社協が取得できる情報の制限	30
図表 3-17 社会福祉協議会へのヒアリング等にて頂戴したコメント	33
図表 3-18 デジタル活用によって目指す方向性（案）	34
図表 3-19 将来的な実現イメージ（全体像）	35
図表 3-20 段階的な取組のイメージ	36
図表 3-21 データ活用推進のために必要な取組	36
図表 3-22 三重県児童相談センターにおける AI 導入実現までのプロセス	37
図表 3-23 都道府県社協及び市町村社協に求められる対応	38
図表 3-24 中長期計画（工程表）（案）	40
図表 3-25 公共サービスメッシュの概念図	41
図表 3-26 生活困窮者自立支援法改正案の概要	42
図表 3-27 関係機関の合意形成プロセス（案）	44

1. 背景及び目的

1.1. 背景

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

新型コロナウイルス感染症拡大に際し、貸付制度を活用し、特例措置としてコロナの影響によって収入が減少した世帯を対象に、緊急小口資金等の特例貸付が実施された。この特例貸付では、申請から貸付決定まで全てが紙ベースで実施され、事務の煩雑さや申請数の急増により、社協事務負担のみならず、利用者の利便性にも課題があることが浮き彫りになった。このような課題のほか、デジタル化が進む社会情勢を踏まえると、申請受付のオンライン化は急務と言える。

他方、社協は利用者に寄り添いながら、資金支援を行う本来の役割がある。オンライン化により借受人とのコミュニケーションが希薄になり、寄り添う支援が難しくなるなど、本来の役割に相反する場合もあると想定される。また、デジタルデバイドにより、本来支援が必要な人が制度利用しづらくなる可能性も考えられる。今後はマイナンバー活用も期待されているなかで、オンライン化の検討を進める上で、社協の本来業務の在り方も踏まえることが重要となる。

このほか、令和4年度社会福祉推進事業では、生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に向け、当該事業に伴う業務の洗い出しを行った上で、オンライン化に関する課題・ニーズを整理し、目指すべき方向性の整理を行った。

上記の整理においては、オンライン化・デジタル活用の将来的な実現イメージを示すとともに、今後の具体的な推進に向け、貸付制度の見直しや社協の業務標準化に向けた検討のほか、マイナンバー制度における情報提供ネットワークシステムとの連携等を含むシステム構想検討、必要なサポート体制及び実現ステップの具体化が必要と提示している。

1.2. 目的

令和4年度社会福祉推進事業において導出したオンライン化・デジタル活用の目指すべき方向性を踏まえ、今後の具体的な推進に向けたシステム構想及び導入手順の検討、導入コストの検証等を行う。

2. 調査方法

2.1. システム構想検討

(1) マイナンバー対応に係る標準的な手順等の調査

マイナンバー対応に必要な準備や手続等の全体像を把握し、システム整備や都道府県社協等に必要なサポートを含めたスケジュールを検討するため、以下の観点で調査を実施した。

- ・ 情報提供ネットワークシステムへの接続に係る準備や手続き等
情報提供ネットワークシステムへの新規接続に必要な各種申請、環境整備、本番準備等のタスク全体像、また接続申請におけるスケジュール等を確認するため、デジタル庁へ問合せ資料を入手した。
- ・ 特定個人情報保護評価の実施手順等
特定個人情報保護評価の実施が必要となる要件、必要な実施事項、スケジュール等を確認するため、個人情報保護委員会の公表するガイドライン、手順書等を調査した。

(2) システム提供ベンダ等へのヒアリング

先行してマイナンバー情報照会を実現済みの機関、ならびに構築ベンダに対してヒアリングを実施した。

ヒアリング対象一覧を図表 2-1、主なヒアリング事項を図表 2-2 に示す。

図表 2-1 ヒアリング対象一覧

分類	団体名等	実施日
先行導入機関	独立行政法人日本学生支援機構 (学資の貸与及び支給に関する事務)	2023 年 10 月 31 日 2023 年 11 月 2 日
	全国健康保険協会 (医療保険者等向け中間サーバ等を用いた情報連携の仕組み)	2023 年 12 月 20 日
ベンダ	株式会社 NTT データ (日本学生支援機構における中間サーバ等構築及び高等学校等就学支援金オンライン申請システム (e-Shien) の構築)	2023 年 12 月 16 日 2024 年 3 月 4 日

図表 2-2 主なヒアリング事項

大項目	中項目
1. 必要なシステム/ネットワーク要件	中間サーバ導入について ・ 導入方法 (既存のプラットフォームへの参画/独自構築 等) ・ 導入に際して必要となる作業、スケジュール、費用等 ・ 懸念点・留意点 (既存システムとの連携 等)

大項目	中項目
	情報提供ネットワークシステム接続の際の要件について ・ 情報提供ネットワークへのアクセス方法（LG-WAN 接続／専用線 等） ・ 情報提供ネットワークにアクセスする際のセキュリティ要件、制約 ・ 懸念点・留意点 等
2. 必要となる作業および目安となるスケジュール等	業務の変更等に伴う実施事項等 ・ 照会する情報の定義、業務フローの変更 ・ 特定個人情報の取扱いに伴うセキュリティ対策 ・ システム操作方法の周知、研修等の実施 等 情報提供 NWS 接続申請に向けた実施事項等 ・ 特定個人情報保護評価の実施 ・ 既存システム改修、中間サーバの導入、各種データ項目の確認 ・ その他必要な作業 等

(3) システム構成検討

(2)で実施したヒアリングの結果を踏まえ、取りうるシステム構成のパターン（都道府県社協単位での導入、共同利用型の採用、両者の組合せ等）を整理し、各パターンについて、導入・運用に係るコストや団体間の差異に対する柔軟性等の観点から検討を実施し、実現可能なシステム構成（案）を導出した。

2.2. 導入手順の検討

(1) 社会福祉協議会へのヒアリング

令和4年度社会福祉推進事業で導出した「デジタル活用によって目指す方向性」等をもとに、都道府県社協ならびに市町村社協へ再度ヒアリングを実施し、目指すべき方向や実現が強く求められる事項等を整理した。

ヒアリング対象一覧を図表 2-1、主なヒアリング事項を図表 2-2 に示す。

図表 2-3 ヒアリング対象一覧

分類	団体名	実施日
都道府県社協	茨城県社会福祉協議会	2023 年 9 月 15 日
	大阪府社会福祉協議会	2023 年 11 月 9 日
	香川県社会福祉協議会	2023 年 11 月 7 日

分類	団体名	実施日
	沖縄県社会福祉協議会	2023 年 11 月 14 日
市町村社協	和歌山市社会福祉協議会	2023 年 11 月 7 日
	高知市社会福祉協議会	2023 年 11 月 16 日

図表 2-4 主なヒアリング事項

大項目	中項目
1. 現在のデジタル化状況と課題 (コロナ特例の償還支援を含む 取組の確認を含む)	・ 相談対応の記録・管理・共有方法 ・ 都道府県社協と市町村社協の間における情報共有方法 (申請時、フォローアップ時) ・ 申請書類の管理・活用 ・ 集計・分析 等
2. デジタル化にあたり特に期待する事項	・ 帳票作成、事務作業の効率化・ミス防止 ・ 都道府県社協と市町村社協のコミュニケーション円滑化 ・ 相談業務、審査業務における判断支援 ・ 集計・分析の高度化・効率化 等
3. デジタル化にあたり懸念する事項、サポートを要する事項	・ システム担当要員の設置状況、役割 ・ マイナンバー取扱にあたっての現状のセキュリティ環境 ・ 業務フロー変更、取扱い書類の変更に対する懸念 等

2.1 の調査結果ならびに検討委員会における議論を踏まえ、貸付制度の現状の課題・ニーズを整理したうえで、将来的な実現イメージに対する重要度・優先度を検討した。

(2) 実現ステップの具体化

(1)のヒアリング結果を踏まえ、段階的な実現ステップを整理した。

(3) 現場向けサポート体制等の検討

(1)のヒアリング結果を踏まえ、円滑な導入を支援し、都道府県社協及び市町村社協における負担を軽減するために必要なサポート内容、ならびに厚生労働省に求められる支援の方向性等を整理した。

2.3. 工程表作成

2.1、2.2 の検討結果を踏まえ、システム導入、現場向けのサポート等を推進するための工程表を作成した。

2.4. 検討委員会の開催

システム構想検討、また導入手順の検討において多角的な見地から必要な知見の提供を受けるために、

有識者や社協等現場関係者による「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」を組成し、各回において進捗報告および意見照会を諮った。

検討会の構成員を図表 2-5、全 2 回の検討会実施概要を図表 2-6 に示す。

図表 2-5 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」委員一覧（敬称略）

	氏名	所属等
座長	新保 美香	明治学院大学 社会学部 社会学部社会福祉学科 教授
	川島 宏一	筑波大学 システム情報系 社会工学域 教授
	岡崎 貴志	全国社会福祉協議会 地域福祉部 生活福祉資金貸付事業支援室 室長
	徳本 玲子	大阪府社会福祉協議会 生活支援部 福祉資金グループ 主任
	日下 直和	香川県社会福祉協議会 事務局長兼福祉資金課長
	仲村 政利	沖縄県社会福祉協議会 民生部 主査
	西山 佳宏	和歌山市社会福祉協議会 地域福祉推進室 生活支援班 班長
	千頭 哲	高知市社会福祉協議会 共に生きる課 課長

図表 2-6 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する検討会」の実施概要

名称	実施日	実施場所	議題
第1回検討会	2023 年 10 月 20 日	NTT データ経営研究所 会議室	(1) 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する調査研究事業」の実施状況について (2) ディスカッション (3) 今後の進め方について
第2回検討会	2024 年 3 月 11 日	NTT データ経営研究所 会議室	(1) 「生活福祉資金貸付事業におけるオンライン化に関する調査研究事業」の実施状況について (2) ディスカッション (3) 今後の進め方について

3. 調査結果

3.1. システム構想検討

マイナンバー対応において標準的に必要となる準備や手続等の全体像を把握したうえで、先行事例における組織や業務の特性に応じた対応状況を踏まえ、生活福祉資金貸付業務において実現すべきシステム構成等について、導入・運用コストや柔軟性等の観点から比較検討を実施した。

(1) マイナンバー対応に係る標準的な手順

デジタル庁ならびに個人情報保護委員会等の資料をもとに、マイナンバー対応に必要な準備や手続、想定スケジュール等の全体像を以下の通り整理した。

1) 情報提供ネットワークシステムへの接続に係る準備や手続等

情報照会者等が情報提供ネットワークシステムへ接続し、情報連携を開始する場合、情報提供ネットワークシステム運営主体に対し接続開始申請を行い、接続試験等を行う。ただし、施行準備における総合運用テスト段階においては、当該テストの実施と並行して、接続開始申請を行うことを可とする。

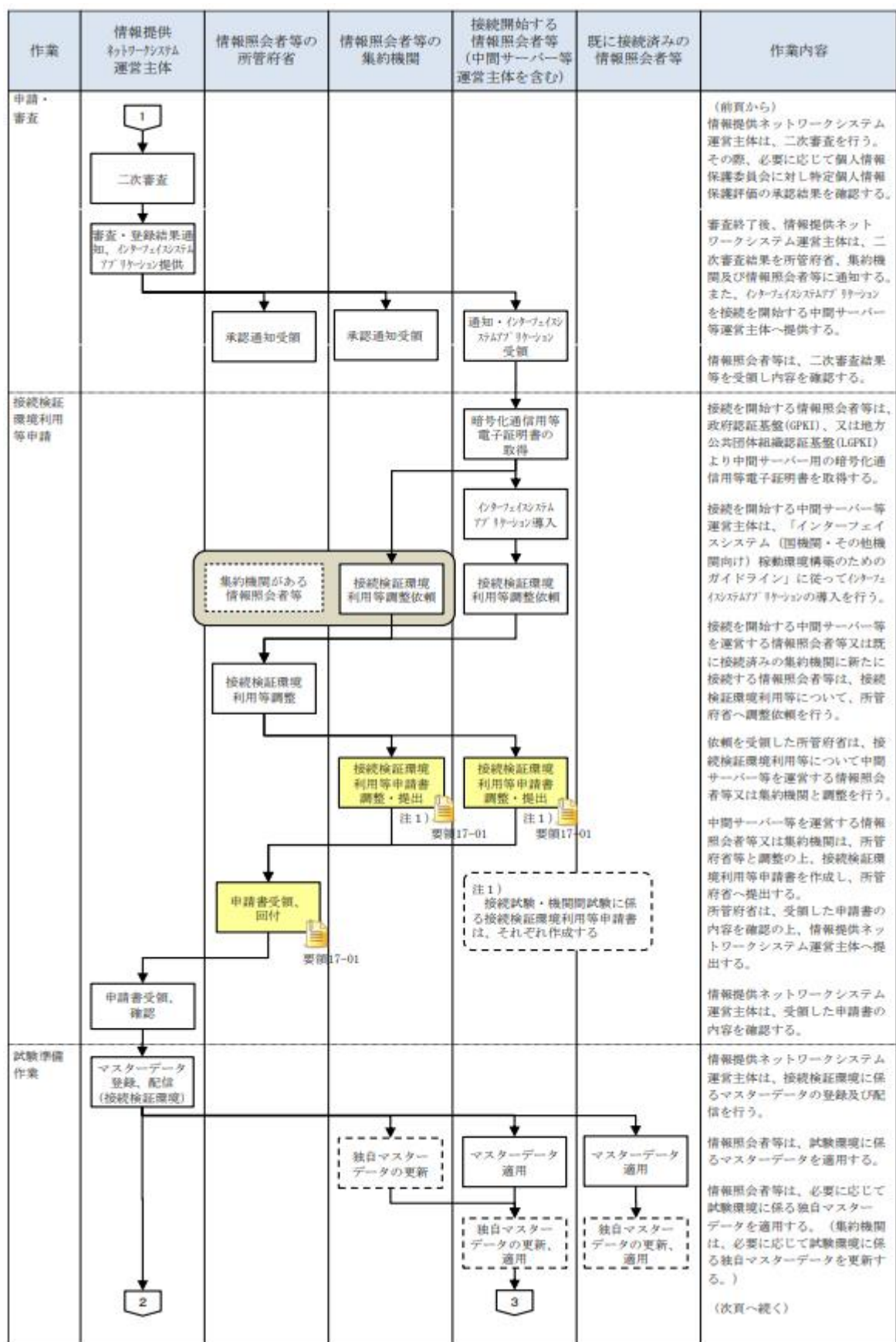
情報提供ネットワークシステム運営主体は、接続開始申請の審査を通じて、番号法第 21 条第 2 項各号に該当しない旨を確認の上、マスターデータの更新及び配信を行うとともに、あらかじめ法令等で定められた情報連携開始日以降、情報照会者からの提供の求めに応じて新たに接続を開始した情報提供者に対し提供の求めの通知を行うものとされている。新たに接続を開始する予定の情報照会者等は、あらかじめ法令等で定めた情報連携開始日までに、機関内試験に加えて接続試験及び機関間試験を行うことが必要となる。

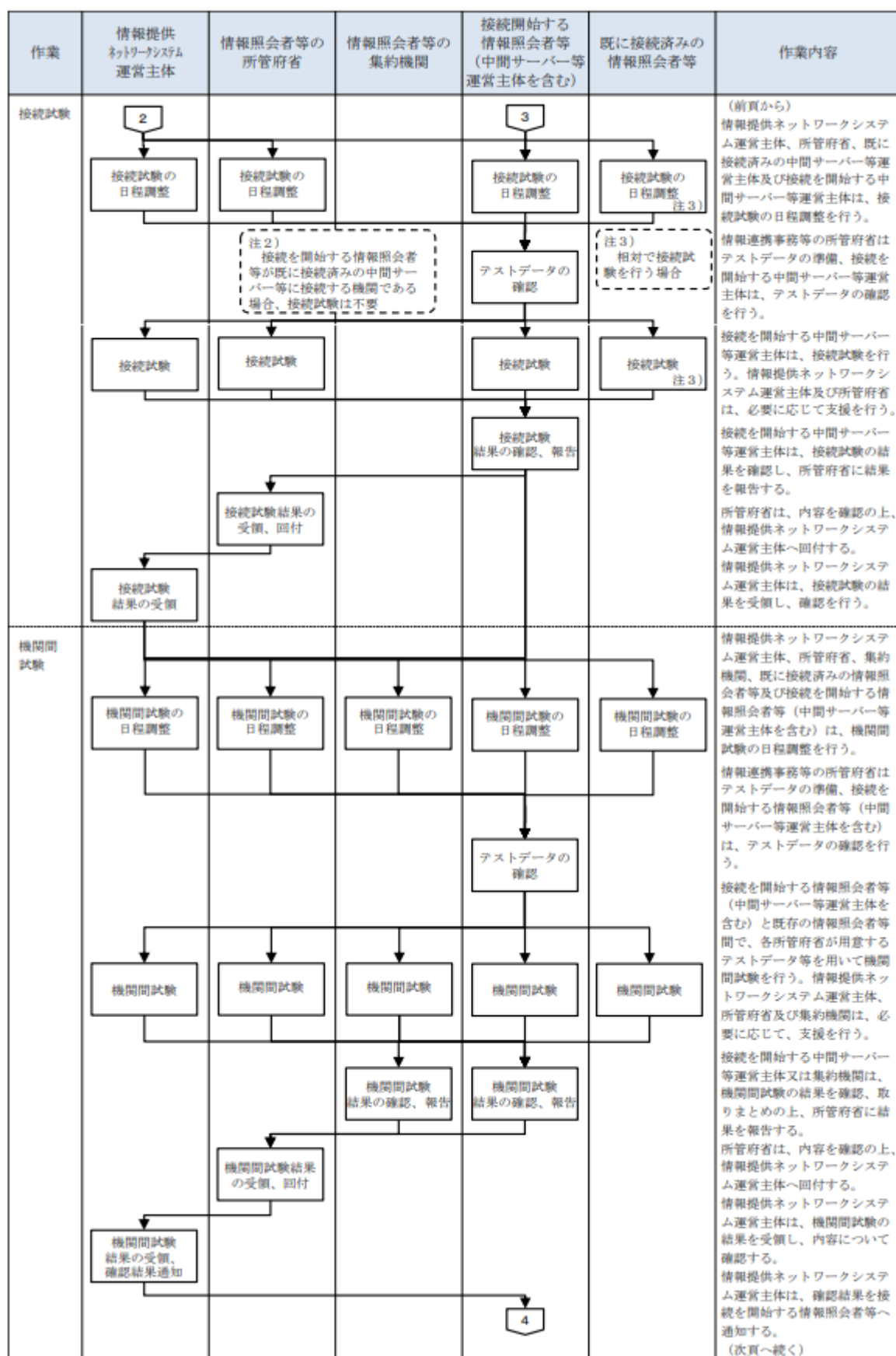
接続開始時の作業の流れは、デジタル庁「情報提供ネットワークシステム接続運用規程（第 5.0 版）」において図表 3-1 のとおり整理されている。また、新たに接続する機関向けのタスクチェックシートにおいて、図表 3-2 に示す項目が提示されている。

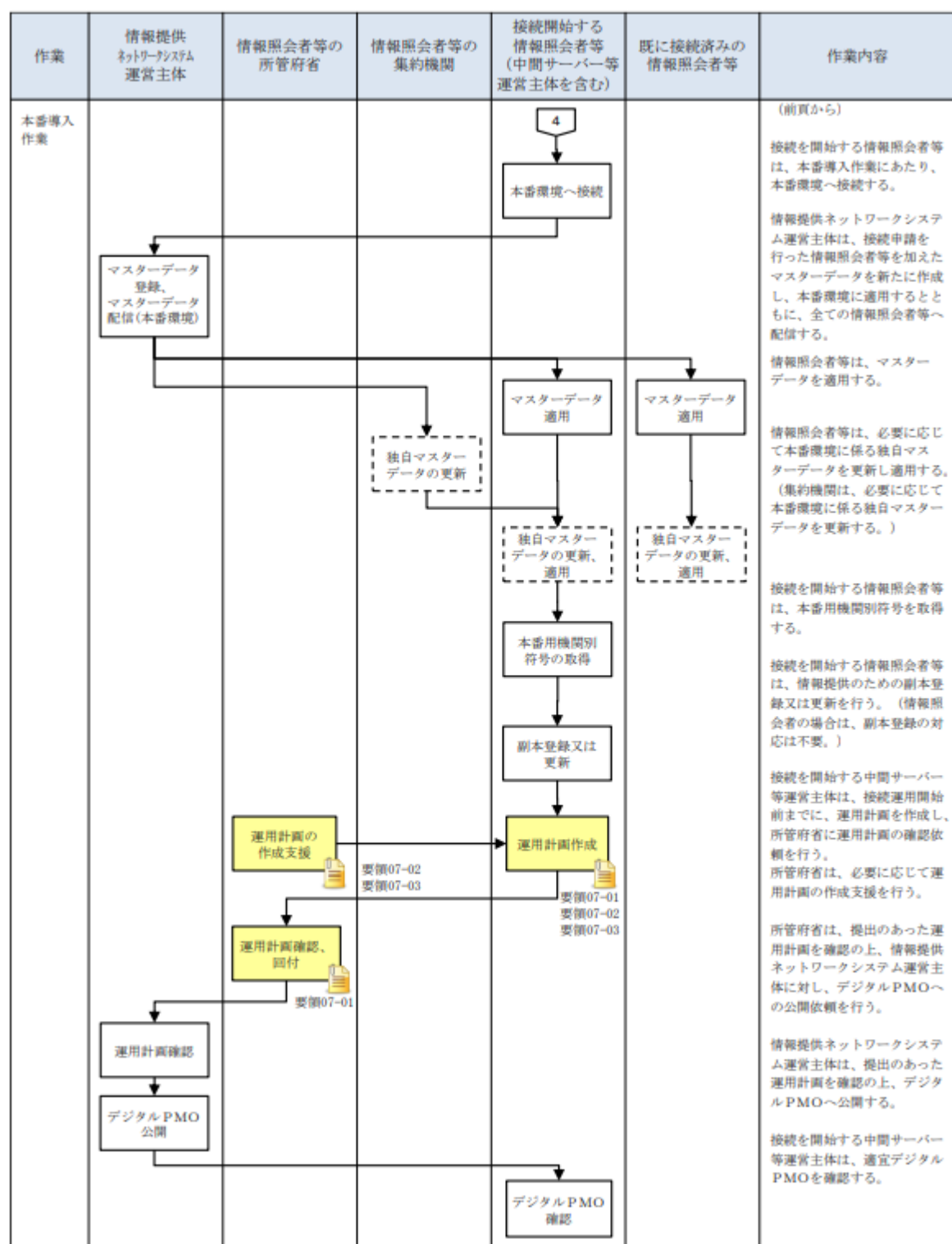
なお、チェックシートの項目「2.環境準備_環境構築」に記載されている「インターフェイスシステム、中間サーバ等、各接続機関において必要なシステムを構築すること」の記載に関し、2026 年（令和 8 年）1 月から情報提供ネットワークシステムのシステム構成が一部変更となり、新たな情報連携基盤（公共サービスメッシュ）が運用開始されることを受け、中間サーバ等の構築方針について影響を受ける可能性がある。デジタル庁によれば、公共サービスメッシュについては、未だ制度面含め検討段階であることから、今後の動向を注視しつつ環境構築の検討を進める必要がある。

図表 3-1 接続開始時の作業の流れ

作業	情報提供ネットワークシステム運営主体	情報照会者等の所管府省	情報照会者等の集約機関	接続開始する情報照会者等 (中間サーバー等運営主体を含む)	既に接続済みの情報照会者等	作業内容
準備				特定個人情報保護評価実施		接続を開始する情報照会者等(中間サーバー等運営主体を含む)は、番号法に基づき、特定個人情報保護評価を実施し、必要な手続を実施した後、個人情報保護委員会へ特定個人情報保護評価書を提出し、公表する。
対応計画作成				対応計画の調整依頼 要領05-01		接続を開始する情報照会者等(中間サーバー等運営主体を含む)は、接続を開始するための対応計画を策定し、所管府省(集約機関がある場合は集約機関)に対して調整依頼を行う。 依頼を受領した集約機関は、対応計画の調整を実施し、所管府省に調整依頼を行う。 依頼を受領した所管府省は、対応計画の調整を実施し、情報提供ネットワークシステム運営主体に調整依頼を行う。 情報提供ネットワークシステム運営主体は、対応計画の調整を行い、調整結果を情報照会者等に通知する。 接続を開始する情報照会者等(中間サーバー等運営主体を含む)は、情報提供ネットワークシステム運営主体から調整結果を受領し、対応計画を最終化する。
申請・審査				調整結果の受領、対応計画の最終化 接続開始申請書提出 要領06-01 要領01-01 要領08-01 要領09-01 要領09-03		接続を開始する情報照会者等(中間サーバー等運営主体を含む)は、接続開始申請書(又は接続再開申請書)及び申請書類一式を作成し、所管府省(集約機関がある場合は集約機関)へ提出する。 ただし、要領09-01及び要領09-03は、情報提供ネットワークシステム運営主体へ直接提出する。集約機関は、一次審査を行い、情報提供ネットワークシステム運営主体へ回付する。要領09-01及び要領09-03で作成する申請書は、変更申請等業務のための支援環境にて一次審査が行われるので、必要に応じて進捗を確認する。(所管府省へ審査状況を適宜共有) 所管府省は、接続開始申請書(又は接続再開申請書)に係る一次審査を行う。一次審査完了後、情報提供ネットワークシステム運営主体へ回付する。(次頁へ続く)







出典：デジタル庁より受領「情報提供ネットワークシステム接続運用規程（第5.0版）」

図表 3-2 新たに接続する機関に求められる事項（チェックシート記載項目）

実施工程		タスクチェックポイント
大分類	小分類	
1: 各種申請等	—	情報連携開始に向けて十分な期間を確保し、接続申請事前等対応計画を作成し、関係機関と調整すること。
		デジタルPMOの利用申請を行うこと。
		接続開始申請を行うこと。 （責任体制登録／連絡窓口登録／変更申請等業務のための支援環境利用申請／安全管理措置確認結果報告等の申請）
		また、取り扱う事務及び特定個人情報の登録申請を行うこと。
		「符号生成用住民票コード提供依頼申込書」を提出すること。
		暗号化通信用等電子証明書の発行申請を行うこと。
2: 環境準備	環境構築	インターフェイスシステム、中間サーバー等、各接続機関において必要なシステムを構築すること。※インターフェイスシステムソフトウェアはデジタル庁より提供される。※国等機関において、デジタル庁が開発した自治体中間サーバーソフトウェアを流用して中間サーバー等を構築する場合、所定の様式に必要な事項を記載の上、デジタル庁に送付することで、当該ソフトウェアや関連ドキュメントの提供が可能。
	接続試験	「接続検証環境予約・利用申請書」「接続試験予定表」「試験項目表」を提出し、試験実施時期等を調整すること。
		「接続試験完了報告書」を提出すること。
	機関間試験	性能の確認として秒間 10 件以上の情報照会を実施するような負荷をかける場合は「接続検証環境予約・利用申請書」を提出し、試験実施時期等を調整すること。
		機関間試験を実施するに当たり試験内容等を調整すること。
		機関間試験の実施及び進捗管理を行うこと。
3: 本番準備	環境構築	試験完了後は、情報提供ネットワークシステムの本番環境への疎通確認を行うこと。
	符号取得	本番用符号取得計画を作成し関係機関と調整すること。
		本番稼働開始前に本番用符号を一括取得する機関は、調整済みの本番用符号取得計画を遵守すること。
	副本登録	情報提供者となる場合は、保有する正本から中間サーバー等に副本として登録すること。
	異常時運用	異常事象発生時の迅速な報告、対応等に資するため必要な準備を行うこと。
	計画運用	「運用計画」を作成し提出すること。

出典：デジタル庁より受領「新たに接続する機関向けのタスクチェックシート（国・その他機関向け）」

2) 特定個人情報保護評価（PIA）の実施

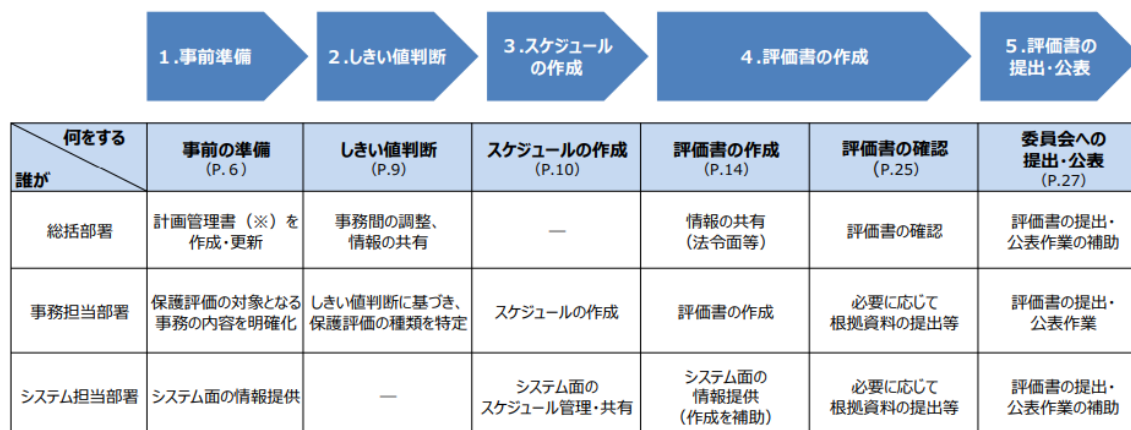
以下に該当する者が特定個人情報ファイルを保有しようとする場合、保有前（当該事務でシステムを使用する場合は、プログラミング開始前）に評価書を作成し、個人情報保護委員会へ提出の上、公表することが、番号法等により原則として義務付けられている。特定個人情報保護評価の実施が義務付けられているにもかかわらずこれを実施していない場合は、情報連携を行うことが禁止されている。

＜保護評価の実施主体＞

- ・ 国の行政機関の長
- ・ 地方公共団体の長その他の機関
- ・ 独立行政法人等
- ・ 地方独立行政法人
- ・ 地方公共団体情報システム機構
- ・ 情報提供ネットワークシステムを使用した情報連携を行う事業者（健康保険組合等）

特定個人情報保護評価は、評価実施機関が、特定個人情報ファイルを取り扱う事務における当該特定個人情報ファイルの取扱いについて自ら評価するものである。評価実施機関は、個人のプライバシー等の権利利益に影響を与え得る特定個人情報の漏えいその他の事態を発生させるリスクを軽減するための措置として特定個人情報保護評価書に記載した全ての措置を講ずることとなる。

図表 3-3 特定個人情報保護評価の実施手順全体像



※ 特定個人情報保護評価計画管理書を「計画管理書」という（以下同じ。）。

出典：個人情報保護委員会事務局「特定個人情報保護評価の実施手順（令和4年7月版）」

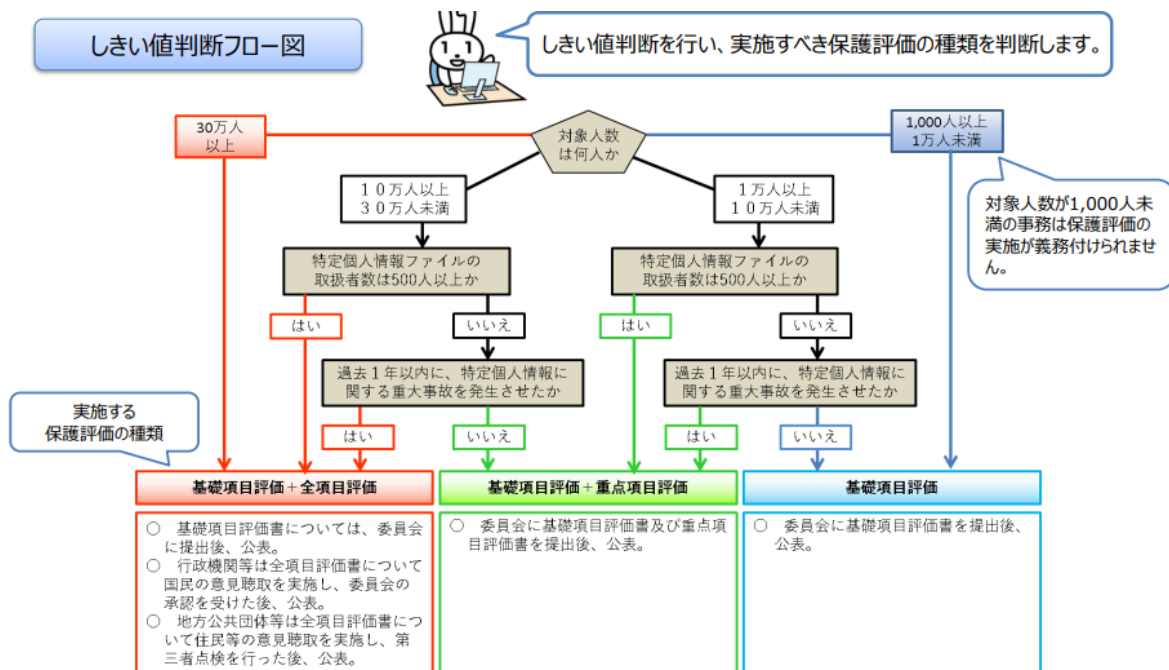
実施すべき保護評価の種類は、対象人数（特定個人情報ファイルに記録される“本人”の総数）ならびに特定個人情報ファイル（個人番号を含む個人情報ファイル）を取扱う人数によって異なる（図表 3-4）。

生活福祉資金貸付業務の場合、現在業務システムにて管理されている総データ件数（債権数）は都道府県によって異なり、最大が東京都社協の 729,400 件、最小が島根県社協の 17,519 件である（いずれも本則・特例の合計。全国社会福祉協議会から受領した情報に基づく）。したがって、全ての都道府県社協は、いずれかの保護評価の実施義務があると考えられ、比較的規模の大きな社協は全項目評価が必要であることを念頭に置いて準備を進める必要がある。

保護評価は原則として、特定個人情報ファイルを保有等する前に実施する必要がある、特定個人情報ファイルの保有等に当たりシステム開発を行う場合は、遅くともプログラミング開始前に保護評価を実施する必要がある。さらに、保護評価の結果を受けて、当初予定していた特定個人情報ファイルの取扱いやシステム設計を変更しなければならない場合も想定されるため、特に全項目評価の場合は、住民等の意見聴取（パブリックコメント）の期間等を考慮し、十分な時間的余裕を持って実施することが推奨されている。「特定個人情報保護評価の実施手順（令和 4 年 7 月版）」に記載された全項目評価の場合のスケジュールを図表 3-5 に示す。

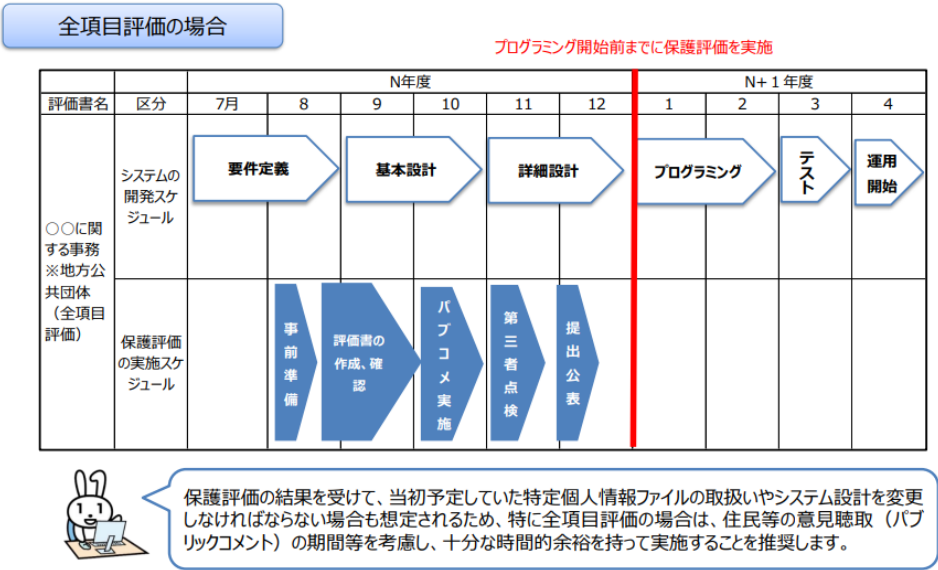
なお、評価書の公表後、特定個人情報ファイルの取扱いに「重要な変更」を加えようとする場合や、しきい値判断の結果が変わる場合は、保護評価の全ての実施手続を再実施する必要がある。また、比較的軽微な変更・変化等が生じた場合は、評価書を修正し、委員会へ提出したうえで公表する必要がある。また、少なくとも 1 年に 1 回の見直しと、5 年経過する前の保護評価再実施を努力義務とされている。

図表 3-4 実施すべき保護評価の種類判断のフロー図



出典：個人情報保護委員会事務局「特定個人情報保護評価の実施手順（令和 4 年 7 月版）」

図表 3-5 全項目評価の場合におけるスケジュール



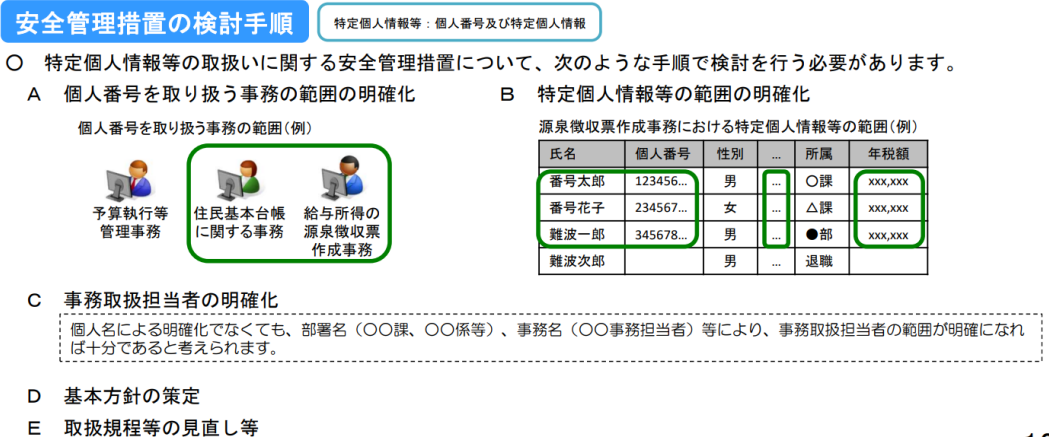
出典：個人情報保護委員会事務局「特定個人情報保護評価の実施手順（令和4年7月版）」

3) 安全管理措置の検討

個人番号利用事務等実施者は、個人番号（生存する個人のものだけでなく死者のものも含む。）の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人番号の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。また、行政機関等は、保有個人情報である特定個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報である特定個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

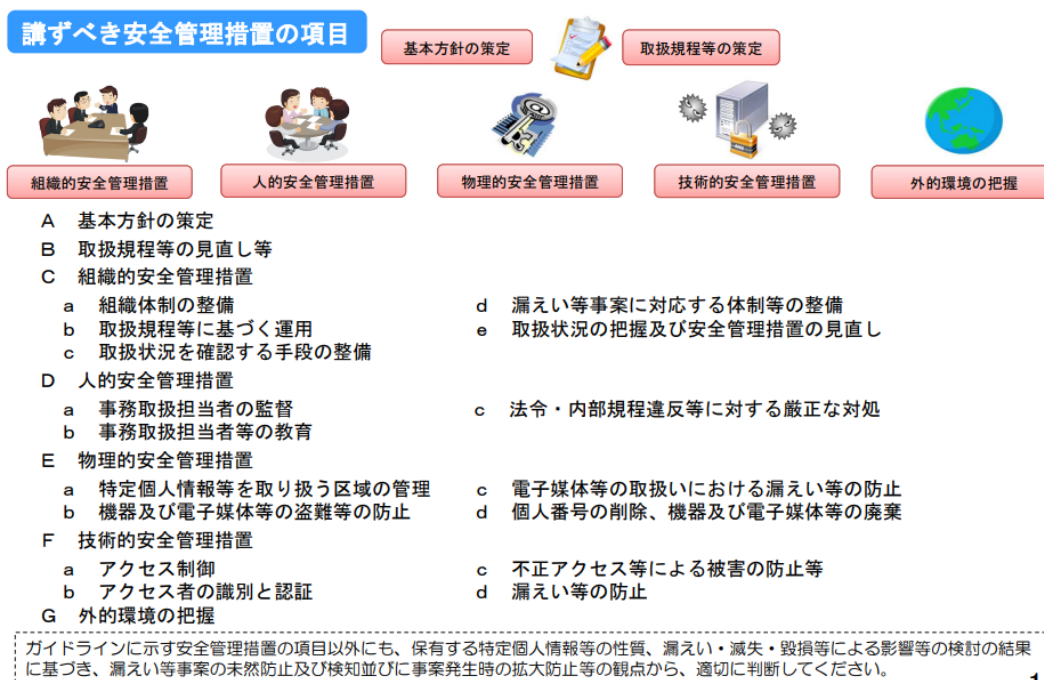
個人のプライバシー等の権利利益に影響を与え得る特定個人情報の漏えいその他の事態を発生させるリスクを軽減するための措置として、特定個人情報保護評価書に記載した全ての措置を講ずることが求められる。

図表 3-6 特定個人情報等の取扱いに関する安全管理措置の検討手順



出典：個人情報保護委員会事務局「マイナンバーガイドライン入門（行政機関等編）（令和5年4月版）」

図表 3-7 講ずべき安全管理措置の項目



出典：個人情報保護委員会事務局「マイナンバーガイドライン入門（行政機関等編）（令和5年4月版）」

4) 教育・研修等

接続運用を円滑かつ適切に実施するためには、各担当者等において、番号法はもとより、情報提供ネットワークシステムの機能、関係システムとの関連性及び接続運用に係る各種規程類等について十分に理解しておくことが必要となる。また、人事異動等により当該担当者等の変更が生じた場合でも、各機関においてこれらの内容について確実に引継ぎを行い、円滑かつ適切な接続運用の実施を確保する必要がある。

各機関においては、接続運用を円滑かつ適切に実施するために必要となる教育・研修のカリキュラムを検討し、十分な教育・研修体制を整備することが求められている。各機関は、毎年度、教育・研修の実施計画を策定し、各担当者等に対し、計画的に教育・研修を行う必要がある。また、各機関は、情報提供ネットワークシステム運営主体から求めがあった時は、教育・研修の実施状況の報告を行う必要がある。

なお、各機関における教育・研修を支援するため、情報提供ネットワークシステム運営主体において集合研修、eラーニングその他の方法により提供しており、各機関はこれらを活用可能である。

(2) 先行事例における取組事例

(1)にて整理した全体像を踏まえ、先行してマイナンバー情報照会を実現済みの機関における実現方法等から、組織形態や業務の特性に応じた対応の方向性について整理分析した。

1) 日本学生支援機構における学資の貸与及び支給に関する事務

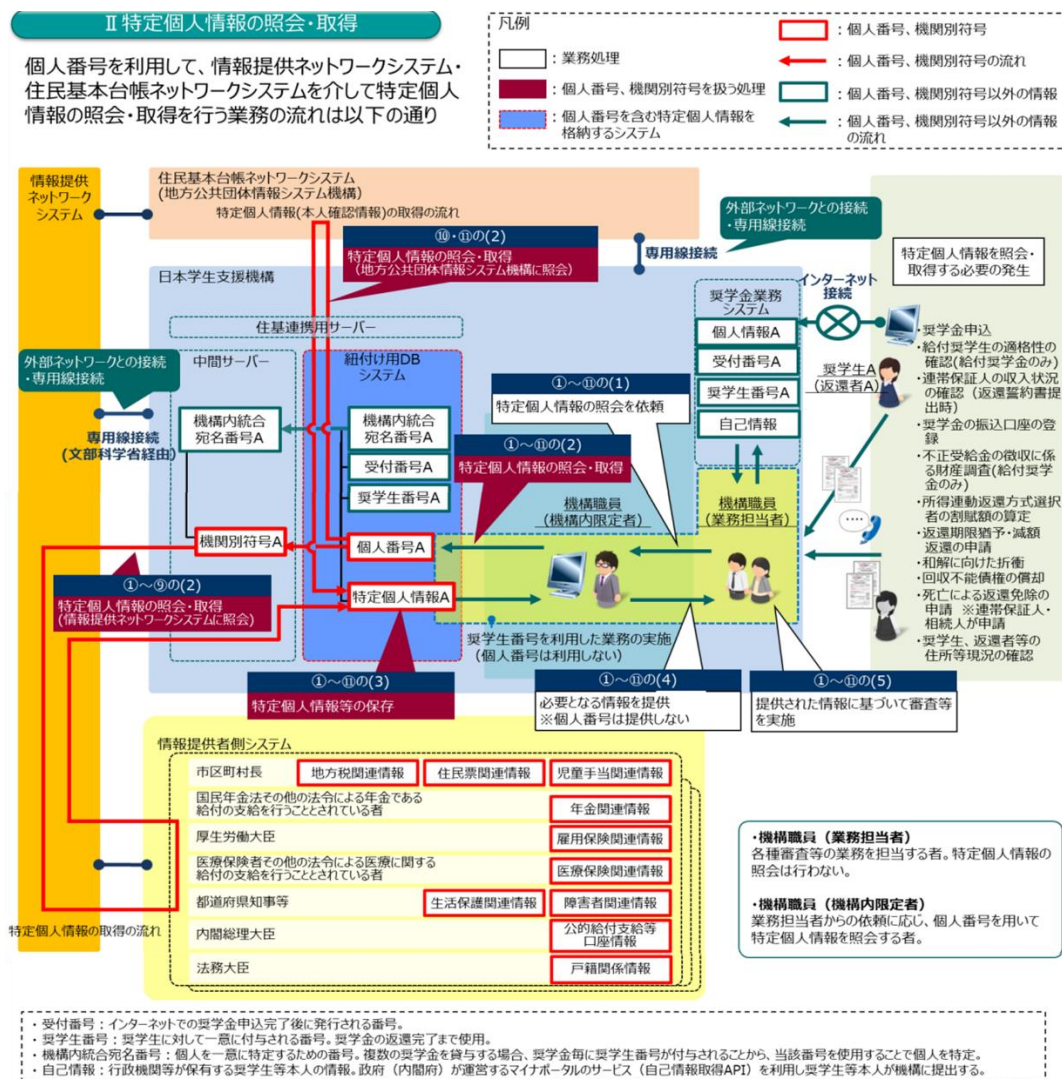
(ア) システム構成およびマイナンバー収集等の流れ

マイナンバー対応のために中間サーバ、住基連携用サーバ、紐付け用 DB システムを新規に構築した。学資の貸与及び支給に関する事務は、入学時期である 4 月に処理が集中するため、一括照会をかけられる件数についてカスタマイズする必要があり、独自構築という方法を選択した。既存システムである奨学金業務システムとは接続していないが、審査プロセスについて情報照会で取得できるデータを前提とした計算式の変更を行ったため、奨学金業務システムの改修も実施した（図表 3-8）。

マイナンバーの提出時には、各種申請書類とは別に、所定様式である「マイナンバー提出書」とともに「番号確認書類」と「身元確認書類」を郵送で提出してもらう必要がある。

現在、マイナンバーによる情報照会は、採用申込ならびに減額返還・返還期限猶予の申請における添付書類削減と、所得連動返還方式における返還月額の算出に活用している。採用申込に関しては、従来は、保護者の所得証明書等を申込書類とともに学校を経由して提出する必要があったが、申込者はマイナンバーを利用することで証明書類の一部を省略可能となり、学校も学生に関する機微な情報を預かる必要がなくなったため、双方の負担軽減に結び付いている。また、日本学生支援機構にとっても、情報照会で取得できるデータを前提とした審査基準に変更した結果、審査業務の一部自動化による事務負担軽減につながった。所得連動返還方式についても、年 1 回の収入確認が必要であるため、マイナンバーによる情報照会を前提とすることで大幅な事務負担軽減となっている。

図表 3-8 特定個人情報照会・取得に係るシステム構成（日本学生支援機構）



出典：独立行政法人日本学生支援機構法による学資の貸与及び支給に関する事務 全項目評価書

(イ) 導入にあたっての検討体制及び作業内容等

2017 年 7 月からのマイナンバー情報連携開始に向け、2014 年頃から検討を開始した。まずは月 1 回程度の各部門長が参加する検討会開催からスタートし、どの業務でどの情報を活用可能なのかを検討することに時間をかけた。業務ごとに必要な情報の棚卸とマイナンバー利用による影響について検討し、従来方式よりも審査時間が掛かってしまうなどの影響が予測された業務については導入を見送る判断をした。

特定個人情報保護評価（PIA）は、システム開発に必要な期間から逆算すると 2015 年 12 月までに実施する必要があった。2014 年半ばからコンサルティング会社の支援のもと検討開始し、業務フローや審査基準の変更等の検討と並行して 2015 年 5 月頃までに評価書の敲き台を作成した。その後、個人情報保護委員会と内容調整のうえで、パブリックコメント募集等の手続きを経て評価書公表に至った。

安全管理措置としては、個人情報保護委員会のガイドラインに則り、マイナンバー事務取扱担当者のみが

入室できる部屋を設けるなどの物理的対応を施した。また業務面においても、職員がマイナンバーを取扱う時間を極力減らすために、システムで処理を自動化できるように業務フローを見直した。

なお、マイナンバー情報連携の開始後も、システム運用管理およびデジタル PMO に求められる運用計画の提出等の対応、また特定個人情報保護評価についても定期的な評価書の見直しや監査対応が必要となるため、継続的に対応の稼働は必要となる。

2) 高等学校等就学支援金オンライン申請システム（e-Shien）

（ア）システム構成およびマイナンバー収集等の流れ

高等学校等就学支援金制度は、授業料に充てるための就学支援金を支給することにより、高等学校等における教育に係る経済的負担の軽減を図り、もって教育の実質的な機会均等に寄与することを目的とした制度である。国公立問わず、高等学校等に通う所得等要件を満たす世帯の生徒に対して、授業料に充てるため、国において高等学校等就学支援金を支給する。受給申請は高等学校等就学支援金オンライン申請システム（e-Shien）を通じてオンラインで行うことができ、国立高校等は国が、公・私立高校等は都道府県が実施主体となる。

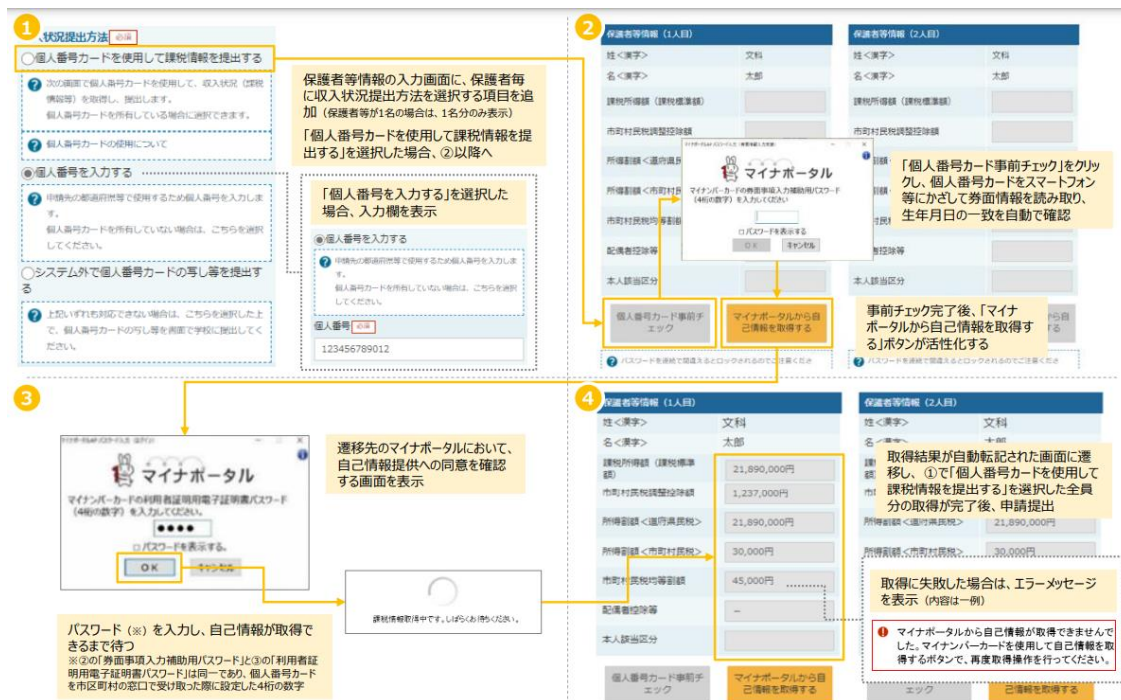
e-Shien を利用した受給資格認定申請では、保護者等の収入状況の提出方法として「個人番号カードを使用して自己情報を提出する」方法と、「個人番号を入力する」方法を選択することができる。

「個人番号カードを使用して自己情報を提出する」を選択すると、マイナポータルの自己情報取得 API を活用して保護者等の税情報を取得し、申請画面に自動転記することができる。このとき、券面情報の読み取りによる本人確認を実施することで、別人のマイナンバーカードの使用を防止する。この方法では、支給権者はマイナンバー自体を取得・管理することはない。

「個人番号を入力する」方法を選択した場合は、支給権者側で情報照会により税情報等を取得する。e-Shien 上のマイナンバーは、審査完了時にシステムにより自動削除される。

いずれの方法においても、郵送等の別手段でマイナンバーを取得して別途突合するよりも、申請 1 件あたりの処理スピードが速く、加えて自己情報取得 API を活用した場合は、マイナンバーの取得自体が不要となるため、支給権者における事務負担は軽く済むことが特徴的である。

図表 3-9 マイナポータル自己情報取得 API を活用した税情報取得 (e-Shien)



出典：文部科学省「高等学校等就学支援金等について」

3) 医療保険者等向け中間サーバ等を用いた情報連携の仕組み

(ア) システム構成およびマイナンバー収集等の流れ

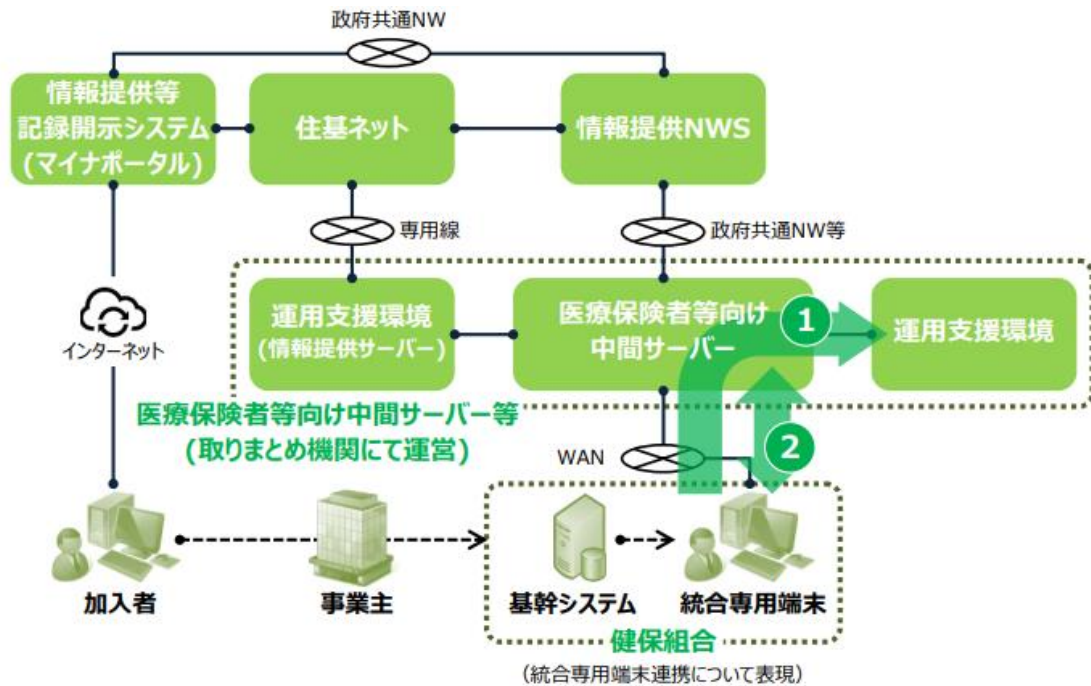
医療保険者等向け中間サーバ等は、医療保険者等全体または医療保険制度横断で資格管理等を行う際に必要となるシステムであり、支払基金及び国保中央会が取りまとめ機関として運営している（図表 3-10 参照）。

ヒアリングに協力いただいた全国健康保険協会をはじめとする医療保険者には「統合専用端末」が配布されており、これを通じて医療保険者等向け中間サーバ等にアクセスして住基ネット及び情報提供 NWS へ接続する。また、全国健康保険協会では、マイナンバー管理システムを独自に構築し、取得したマイナンバーはここで一括管理している。

全国健康保険協会においては、基本的に日本年金機構を通じてマイナンバーを取得しており、日本年金機構からの取得ができないケースのみ住基ネットにアクセスして取得している。なお、日本年金機構から取得できないケースは全体の 1%程度と決して多くはないが、それでも 30～40 万人が該当する。マイナンバーを用いた情報照会とは、主に所得に関する情報を取得するために活用しており、一定程度、業務負担の軽減に役立っている。

中間サーバ等が取りまとめ機関によって運営され、医療保険者が共同利用する方式については、全国健康保険協会が、他の保険者と比較して規模が大きいため、一括照会可能な件数に不足があるなどの使い勝手の悪さを感じることもあるとのことである。

図表 3-10 特定個人情報照会・取得に係るシステム構成（医療保険者等向け）



番号制度に関するシステム全体像

凡例^{※1}：

- ・ 統合専用端末…業務担当者またはシステム管理者が、医療保険者等向け中間サーバー等を使用した各種業務を行うための端末
- ・ 情報提供等記録開示システム（マイナポータル）…行政機関が個人番号（マイナンバー）のついた自分の情報をいつ、どこでやり取りしたのか確認できるほか、行政機関が保有する自分に関する情報から確認できるネットワークシステム
- ・ 住基ネット…住民基本台帳 NWS
- ・ 情報提供 NWS…情報提供ネットワークサービス。特定個人情報の提供について管理するための電子情報処理組織で総務大臣が設置、管理するもの（番号法第 2 条第 14 項）

※1:凡例は全て「付録 1 用語集」、Digital PMO 上で展開している「外部インターフェイス仕様書 3.00 版 別紙 1 用語集」から引用したものです。その他の用語の定義については上記の用語集をご参照ください。

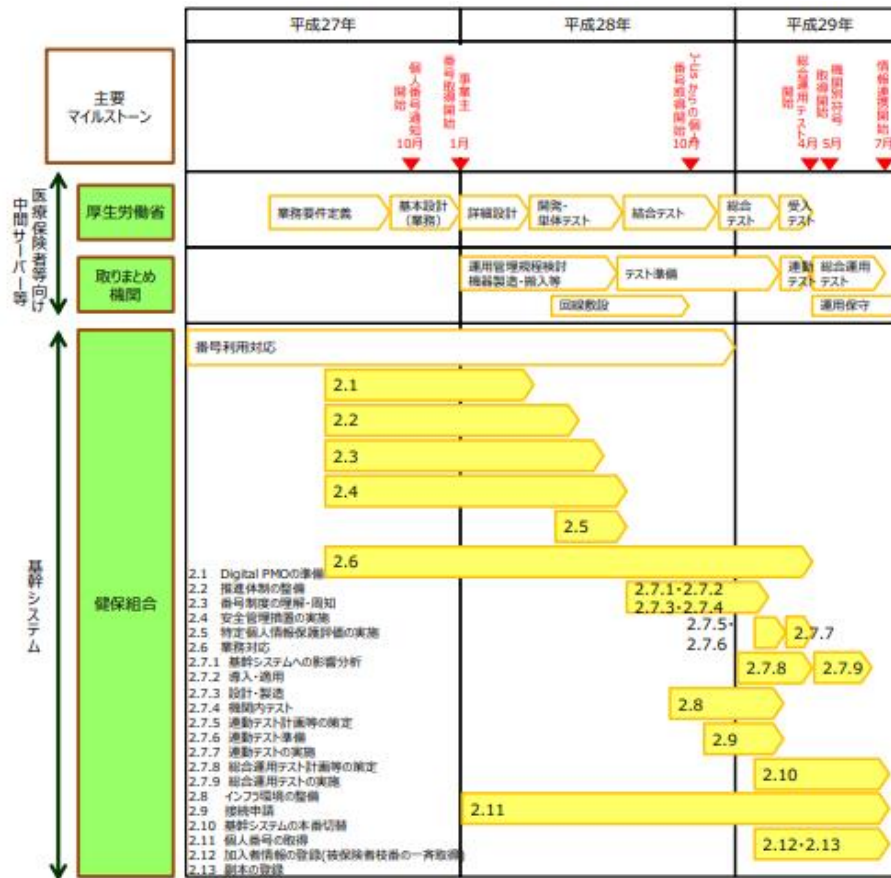
出典：厚生労働省「健康保険組合における番号制度導入の手引き（第 4.0 版）」

（イ）導入にあたっての検討体制及び作業内容等

全国健康保険協会においては、現在利用している範囲内で業務フローの大きな変更は発生しておらず、基本的に紙で受領していた情報を情報提供 NWS を通じて取得するようになっただけとの認識である。また、業務システムの改修も、添付書類の省略に対応するために一部実施している。

特定個人情報保護評価の対応にあたっては、協会職員は企画部 1～2 名、システム部 1 名が対応にあたったほか、システム関連の項目についてはシステムベンダにコンサルティングを依頼した。評価書作成から公表まで、トータルで 1 年程度を要した。

図表 3-11 健保組合における番号制度導入に係る対応のロードマップ



健保組合のロードマップ

【用語の説明】

- ・医療保険者等向け中間サーバー等 医療保険者等向け中間サーバー、運用支援環境、運用支援環境（情報提供サーバー）から構成されるシステムの総称。
- ・医療保険者等向け中間サーバー 番号法の規定に基づき、医療保険者等において保持する特定個人情報の副本を保存・管理し、情報提供 NWS 等を経由した情報連携、機関別符号及び情報提供等記録の管理等の役割を担うシステムを指す。
- ・運用支援環境 資格履歴の管理等、業務支援の役割を担うシステムを指す。
- ・運用支援環境（情報提供サーバー） 住基ネットとの連携に係る役割を担うシステムを指す。
- ・取りまとめ機関 医療保険者等向け中間サーバー等を設置・運用する機関の総称であり、「支払基金」及び「国保中央会」が共同で担う。

4) 先行事例の組織形態や業務の特性に応じた対応の方向性

各先行事例は、照会件数及び一括照会の必要有無、審査に求められるスピード、各組織におけるマイナンバー管理能力などの特性を踏まえ、適したシステム構成ならびにマイナンバー収集方法を選択している。

生活福祉資金貸付業務においても、社協の組織形態ならびに業務の特性を踏まえ、適したシステム構成ならびにマイナンバー収集方法等の実現方法を検討する必要がある。

図表 3-12 先行事例の情報照会実現方法等における特徴と示唆

先行事例	実現方法等における特徴	生活福祉資金貸付業務における情報照会実現に向けた示唆
1) 日本学生支援機構における学資の貸与及び支給に関する事務	・ 下記の特徴を踏まえ、独自に中間サーバ等を構築 ✓ 申込が 3 月に集中するため大量一括照会が必須 ✓ 審査スピードはシビアではない（期限内に完了すればよい） ・ 情報照会検討のタイミングで、審査に係る計算式を見直し、マイナンバー前提で審査業務を一部自動化 ・ マイナンバーは郵送で取得（オンライン収集の予定有）	・ 貸付業務にも繁閑差はあるものの、<u>大量一括照会</u>は必要ない。<u>一方で、1 件ごとの審査スピードは重要な要素</u>であるため、マイナンバー収集方法を含め、本事例とは異なる実現手段を考える必要がある ・ 審査の効率化に関し、本業務は個別事例に寄り添う必要性から自動化までは現実的ではないが、<u>マイナンバー前提で審査基準標準化を図る契機</u>になりうる
2) 高等学校等就学支援金オンライン申請システム（e-Shien）	・ システムはマイナポータル API と連携し、申請者自身の同意のもとに取得した情報提出が可能（マイナンバーカード所有の場合のみ） ✓ 審査スピードが遅延しない ✓ 事業主体によるマイナンバー収集の負担が小さい	・ <u>1 件ごとの審査スピード</u>を担保し、<u>かつマイナンバー収集の業務負担を小さく</u>できる可能性 ・ マイナポータル API との連携は<u>保護者等のマイナンバーカードを読み取らせる必要</u>があり、自宅からのオンライン申請を前提としなければならない
3) 医療保険者等向け中間サーバ等を用いた情報連携の仕組み	・ 支払基金が運営する「医療保険者等向け中間サーバ等」を経由して情報取得を実施 ✓ 保険者の規模によって一括照会件数などニーズが異なるが、全てに対応はできない ・ マイナンバー取得はほぼ年金機構からの連携	・ 複数の医療保険者等が共同で中間サーバ等を利用する形態であり、<u>全国 47 の都道府県社協が共同利用する形</u>を検討する参考になりうる ・ 規模の異なる利用機関のニーズを集約しうるか検討が必要

(3) システム構成検討

1) 導入・運用コストの検討および生活福祉資金貸付業務において実現すべき要件の整理

先行事例を参考に、社協の組織形態ならびに業務の特性を踏まえて実現すべき要件を整理した。

(ア) 導入・運用コストならびに現場負担を抑えるシステム構成及び運用体制の検討

先行事例を参考に、導入・運用コストならびに現場負担を抑えるシステム構成及び運用体制を検討した。なお具体的な費用の算出についてはシステムの機能要件、非機能要件を具体化のうえで継続検討が必要である。

i. システム集約

都道府県社協、市町村社協とも限られたリソースのなかで導入・運用を実現するためには、医療保険者等向け中間サーバの事例と同様に、47 の都道府県社協が利用する**システムを集約し、共同利用型として提供する形式**が望ましい。共同利用型システムの運用組織としては、既存業務システムとの連携も踏まえ、全社協が担う案が考えられる。

留意すべき点としては、医療保険者等向け中間サーバのユーザである全国健康保険協会のコメントにあるように、規模や利用方法の異なる複数団体が円滑に共同利用できるよう、求められる機能要件、非機能要件については各団体のニーズを踏まえて詳細な検討が必要である。

ii. 市町村社協の運用負担を軽減するマイナンバー収集体制

マイナンバー取扱い事務については、必要最低限の職員のみ取り扱うようにすることで、運用の負担軽減を図ることが望ましい。前述の通り、本業務は都道府県社協が実施主体であるが相談ならびに申請の受付窓口は市町村社協が担っている。実施主体と受付窓口が異なるケースは先行事例においても存在しており、例えば日本学生支援機構では奨学金の申込窓口は各学校が担っている。ただし、奨学金の申込においては、学校は審査に必要な情報の詳細を知る必要はなく、むしろ保護者の収入等に関する機微な情報に触れずに済むようになることは学校にとっても望ましいことであった。一方で、生活福祉資金貸付制度では、市町村社協は制度の根幹を支える相談業務を担っており、借受人世帯の生活状況を知ることが、業務上不可欠な行為である。

マイナンバー取扱いに係る運用負担を考えると、市町村社協はマイナンバーを取扱わない方法をとることが望ましいといえるが、相談業務を含む市町村社協の役割を遂行するために必要な情報の範囲を見極めたうえで、**住基ネットへの接続ならびに世帯全員分のマイナンバー収集、情報提供 NWS を通じた情報照会について、市町村社協がどこまで実施するかを整理**する必要がある。

(イ) 生活福祉資金貸付業務において実現すべき要件

(2)に示した通り、各先行事例では、照会件数及び一括照会の必要有無、審査に求められるスピードなど

事業の特性を踏まえてシステム構成や運用体制を定めている。

導入・運用コストならびに現場負担を抑えるシステム構成ならびに運用体制として(ア)に示す方針を前提としたうえで、生活福祉資金貸付業務においても、社協の組織形態ならびに業務の特性を踏まえ、適したシステム構成ならびにマイナンバー収集方法等の実現方法を検討する必要がある。

i. 制度の特性として求められるスピード感及び処理量

生活福祉資金貸付制度は、低所得者、障害者又は高齢者に対し、資金の貸付けと必要な援助指導を行うことにより、安定した生活を送れるようにすることを目的としており、特に緊急小口資金は緊急かつ一時的に生計の維持が困難となった場合に貸し付けるものであり、名前の通り緊急性を伴うものである。

市町村社協ならびに都道府県社協は、借受人の生活を守るために、現状も申請受付から審査・送金までの手続を短期間で完遂するためにさまざまな努力を重ねている。したがって、デジタル化実現以降も、**1件あたりの審査スピードが滞ることなく、申請受付から送金までにかかる期間は少なくとも現状と同程度となることを必須とすべき**である。一方で、日本学生支援機構における学資の貸与及び支給に関する事務とは異なり、本制度における手続は特定の時期に申請が集中することはあまりなく（コロナ特例等の特例措置のケースを除く）、**大量一括照会等の要件を考慮する必要はない**。

上記を踏まえ、本件におけるデジタル化を実現するにあたっては、日本学生支援機構のように申請書と異なる手段（郵送等）でマイナンバーを収集し、審査の段階で突合するという方法をとることは、1件あたりに求められるスピードの観点から推奨できない。e-Shienのように、申請時にマイナンバーの記入またはマイナポータルを通じて取得された情報の添付を求める方法であれば、具体的な要件次第ではあるが、申請～送金までの期間を、現状と同程度で実施できると想定できる。借受人自身が役所等をまわって添付書類を取得する時間を削減できることも鑑みると、トータルの期間としては短縮を目指せるのではないかと。

ii. 世帯全員分の情報を取得する必要性

生活福祉資金貸付制度においては、個人ではなく世帯を対象として貸付を実施している。そのため、審査においては、**世帯構成員全員の収入状況や障害の有無、要介護、生活保護等の利用状況を把握すること**が必要であり、添付書類としても住民票謄本、世帯全員分の課税証明書等の提出を求めている。

しかし、番号法に基づく情報照会においては、原則として**マイナンバーに紐づく本人の情報以外は取得できない**ため、なんらかの手段で「世帯構成（＝住民票謄本にあたる情報）」ならびに世帯全員分のマイナンバーを取得する必要がある。都道府県社協ならびに市町村社協は、住民基本台帳法に基づき住基ネットへの接続も可能であることから、住民票謄本の提出に替わる世帯構成の把握手段としては、住基ネットを通じて世帯情報の確認を実施することが想定される。一点、留意が必要なのは、本業務は都道府県社協が実施主体であるが相談ならびに申請の受付窓口は市町村社協が担っている点である。マイナンバーを取扱う事務に従事する場合、特定個人情報保護評価（PIA）の実施を含むさまざまな措置を継続的に行う義務が生じるため、次項の「現場負担の少ないシステム構成及び運用体制」に示す通り、できる限り市町村社協における運用負担を抑えられるよう、留意して業務要件を整理する必要がある。

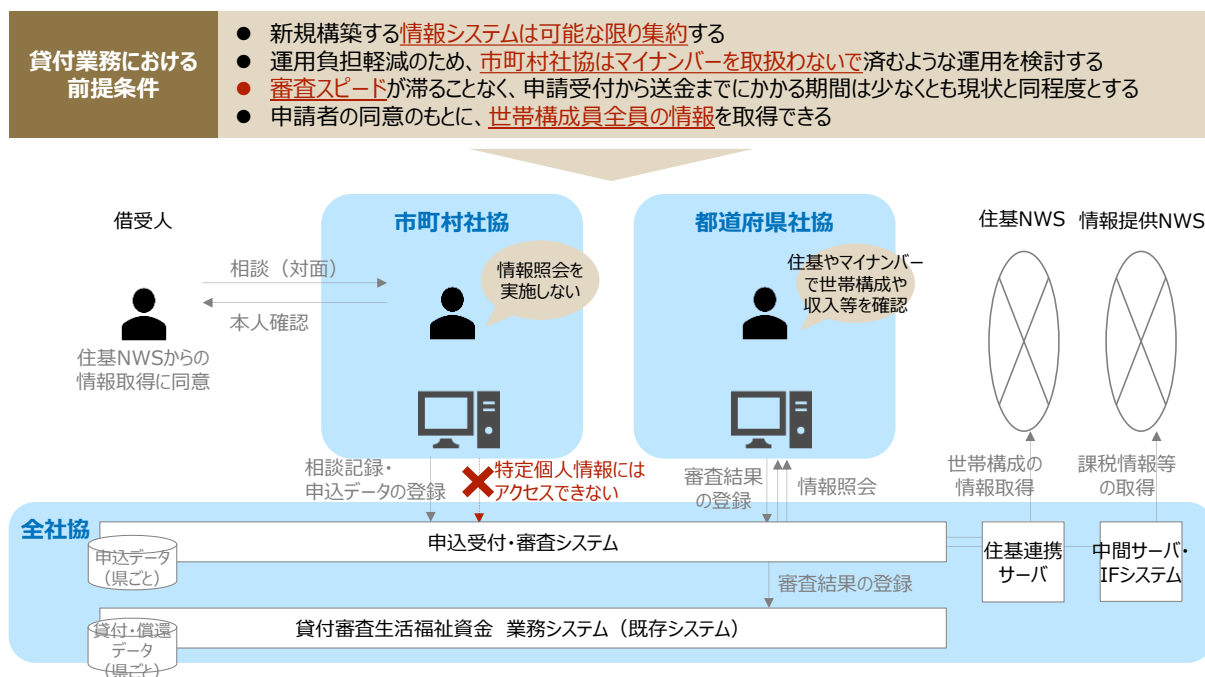
なお、マイナポータルの自己情報取得 API で取得可能な情報については、e-Shien のように、世帯構成員それぞれのマイナンバーカードを用いて、本人の同意のもとに取得した情報を添付することも可能である。ただし、この場合は、申請用の端末がある場所に世帯全員分のマイナンバーカードが揃っていることが前提となるため、基本的に自宅等からオンラインで手続き可能な者を想定した仕組みになる。本制度の利用者が生活困窮状態にあることを鑑みると、インターネット接続環境ならびに情報リテラシーの観点から、この方法をとることは難しいのではないかと推察される。

2) システム構成（仮案）

1)にて検討した要件を踏まえ、以下の前提条件を実現するシステム構成として、「申請受付・審査システム」ならびに「住基連携サーバ」「中間サーバ・IF システム」をクラウド型で整備し、都道府県社協にて住基 NWS から世帯全員のマイナンバーを取得したうえで審査に必要な情報照会を実施する運用を想定したシステム構成を策定した。

- ・ 新規構築する情報システムは可能な限り集約する
- ・ 運用負担軽減のため、市町村社協はマイナンバーを取扱わないで済むような運用を検討する
- ・ 審査スピードが滞ることなく、申請受付から送金までにかかる期間は少なくとも現状と同程度とする
- ・ 申請者の同意のもとに、世帯構成員全員の情報を取得できる

図表 3-13 貸付業務における前提条件を踏まえた実現イメージ（仮案）



(ア) マイナンバー取得及び情報照会の方法

市町村社協の窓口で申請受付する際に、借受人が「住基 NWS からの情報取得に同意する」旨を示すことで、都道府県社協における審査時にまず住基 NWS にて世帯構成ならびに世帯全員分のマイナンバーを取得し、次にそれぞれのマイナンバーを用いて世帯構成員の課税情報等の必要なデータを取得する。

この方法では、申請受付する市町村社協は直接マイナンバーを取得することなく、審査を行う都道府県社協のみがマイナンバーを取扱うことができる。ただし、これまで、紙の添付書類で市町村社協・都道府県社協ともに確認可能だった情報を、市町村社協は取得することができなくなる。

(イ) システム構成及び既存システムとの連携

「申請受付・審査システム」ならびに「住基連携サーバ」「中間サーバ・IF システム」をクラウド型で整備し、全国の都道府県社協が共同利用することを想定する。これにより、市町村社協・都道府県社協ともにサーバ等の管理業務に関する負担を軽減することができる。

また、「申請受付・審査システム」にて蓄積する申請データ、ならびに「住基連携サーバ」「中間サーバ・IF システム」は都道府県社協ごとに論理的に独立する構成とし、全国的な統計に用いる匿名化された情報のみ全体で共有することを想定する。

既存システムとの連携については、審査完了後に結果を既存システムに自動反映することを想定し、手入力の労力を削減する。

3) 現行業務への影響

上記の方法でデジタル化を実現する場合、図表 3-14 に示すような事項において、現行業務からの変更が必要となる。変更しても制度運用上支障がない設計が実現可能かどうかは慎重に見極めつつ、デジタル化による効果を十分に発揮できるよう、必要な変更は推進すべきと考える。

図表 3-14 現行業務への影響について

	現行業務への影響	検討の方向性
(ア) 業務フロー標準化 の必要性	現状では業務フローや申込書の項目等は団体ごとに異なるが、<u>デジタル化・データ活用を前提に標準化を検討</u>する必要がある	- 都道府県によりばらつきのある必要書類や判断基準等について標準化を図る - 地域の実情に応じた対応が求められる部分は必要に応じて柔軟な運用を検討
(イ) 審査に使う情報を変更しなければ ならない可能性	現状では申込時に添付を求めている書類は団体ごとに異なるが、<u>マイナンバー照会で取得可能な情報に合わせていく</u>必要がある	マイナンバー制度による情報連携を前提とし、法令に基づく職員の権限の範囲内において相談業務や審査業務の添付書類削減等を実現できるよう検討
(ウ) 市町村社協が取得 できる情報の制限	マイナンバー照会による情報取得を都道府県社協のみ実施可能とする場合、<u>省略された添付書類の情報を市町村社協が入手できない</u>	業務フロー標準化検討のなかで市町村社協の役割を明確化したうえで、取扱う情報の範囲を具体化

(ア) 業務フロー標準化の必要性

現状では業務フローや申請書の項目等は団体ごとに異なるが、デジタル化・データ活用を前提に標準化を検討する必要がある。

地域の実情に応じた対応が求められる部分（地理的条件や周辺の支援体制の違い等）は必要に応じて柔軟な運用を検討する必要があるが、標準化を進めることで、審査品質のばらつきをなくす効果だけでなく、全国で同じ項目にて統計データが取得可能になり、生活困窮者の実態把握に基づく政策立案や、高度な判断支援モデルの構築の実現に結び付けることが期待できる。

(イ) 審査に使う情報を変更しなければならない可能性

現状では申請時に添付を求めている書類は団体ごとに異なるが、いずれの書類においてもマイナンバー情報照会で取得可能な情報と完全にイコールではないため、審査基準をマイナンバー照会で取得可能な情報に合わせていく必要がある。

現状の審査マニュアル変更等が必要になってくるため、導入時には現場への負担も想定されるが、システムの導入により、判断の一部自動化や、申請者の収入や健康に関するセンシティブな情報について詳細データを秘匿した状態で審査できる仕組み等も検討できるため、セキュリティ向上ならびに現場の作業負担を軽減する効果も期待できる。

図表 3-15 審査に使う情報の変更

申込時に添付を求めている書類の例
(昨年度調査結果より)

マイナンバー法 別表第二で定められている
社会福祉協議会が照会可能な特定個人情報

詳細は主務省令に
よって定められるが
これまでの添付書類と
完全にイコールではない

- 世帯構成を示すもの
 - ✓ 住民票の写し（謄本）
 - ✓ 健康保険被保険者証（写し）
- 世帯構成員の収入を示すもの
 - ✓ 所得証明書
 - ✓ 課税証明書
 - ✓ 源泉徴収票
 - ✓ 確定申告書
 - ✓ 給与明細
 - ✓ 通帳の写し
 - ✓ 年金通知
 - ✓ 年金証書 等
- その他
 - ✓ 障害者手帳
 - ✓ 給付決定通知（失業）
 - ✓ 介護手当支給決定通知
 - ✓ 保護決定通知
 - ✓ 医療費領収書
 - ✓ 雇用保険受給資格者証 等

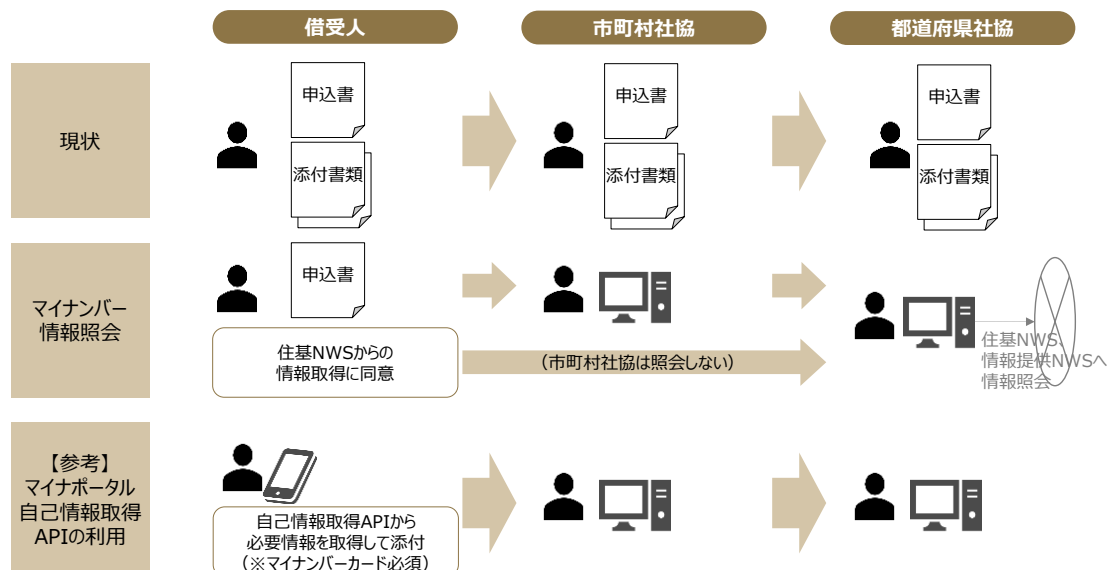
医療保険者又は後期高齢者 医療広域連合	医療保険給付関係情報であって主務省令で定めるもの
厚生労働大臣	労働者災害補償関係情報、戦傷病者戦没者遺族等援護関係情報、失業等給付関係情報、石綿健康被害救済給付等関係情報又は職業訓練受講給付金関係情報であって主務省令で定めるもの
都道府県知事等	生活保護関係情報、児童扶養手当関係情報又は母子及び父子並びに寡婦福祉法による給付金の支給に関する情報であって主務省令で定めるもの
市町村長	地方税関係情報、住民票関係情報、児童手当関係情報又は介護保険給付等関係情報であって主務省令で定めるもの
社会福祉協議会	社会福祉法による生計困難者に対して無利子又は低利で資金を融通する事業の実施に関する情報であって主務省令で定めるもの
厚生労働大臣若しくは日本年金機構又は共済組合等	年金給付関係情報であって主務省令で定めるもの
都道府県知事	母子及び父子並びに寡婦福祉法による資金の貸付けに関する情報であって主務省令で定めるもの
厚生労働大臣又は都道府県知事	特別児童扶養手当関係情報であって主務省令で定めるもの
内閣総理大臣	公的給付支給等口座登録簿関係情報であって主務省令で定めるもの

(ウ) 市町村社協が取得できる情報の制限

マイナンバー照会による情報取得を都道府県社協のみ実施可能とする場合、省略された添付書類の情報を市町村社協が入手できなくなる可能性がある。これまで閲覧できていた情報を閲覧できなくなることにより、相談業務にて正確な情報を得られないことにより十分な聞き取りを実施できない、また申請資格の有無について確証を得られないまま申請せざるを得ない状況が発生するなどの影響が出る可能性が想定される。

制度運用上支障がない設計が実現可能か、アクセス制限等の機能要件をより詳細に検討していく必要がある。

図表 3-16 市町村社協が取得できる情報の制限



(4) 検討会にて挙げられた意見

検討会では、(1)～(3)を踏まえ、下記に挙げるような意見が挙げられた。

- 1) マイナンバーを取扱う事務（個人番号利用事務）を行う範囲について
 - ・ 各県都道府県社協ごとに若干の違いがあるが、貸付けの所得基準を設けており、申請者の所得がオーバーしそうな方については、受付申請を行う市社協の方で判断してもらっている。市町社協が所得に関する情報を取得できなくなると、市社協側で判断できず、県社協が確認すると所得がオーバーしており貸付対象ではない、というケースもあるのでそのような場合の手戻りが懸念。
 - ・ 今回、他機関での事例も取り上げ、マイナンバーについて県社協で取得する形にするのはどうかとの案を出した。窓口になる市社協は、申請者の情報が欲しいと考えと思う。マイナンバーを取り扱うことで実施すべき事項を明確にし、両方見せた上でどうするのか、来年以降、検討を進めていければと思う。
- 2) マイナンバー対応に係る安全管理措置等の負担について
 - ・ 全体の方向性としてはマイナンバー連携やシステム化は必要だと思うが、数ある県社協の業務の一つである貸付業務におけるマイナンバー対応に多くのエネルギーを必要とするので、本当に県社協がセキュリティ対策をどこまで厳格にできるのかという課題認識がある。
 - ・ 現在は特例貸付用に人数を増やしているのでマイナンバー対応を行うような部屋を設けることも可能ではあるが、本則貸付のみの時は、4、5 名体制であり、他課と同じ事務室であったので、そうなる場所の確保が難しい。
- 3) 情報照会により取得するデータの取扱いについて
 - ・ 課税情報は機微な個人情報であるため、できる限りネットワーク上に流れない方が望ましい。情報の流れの理想としては、貸付審査業務の判断はできるだけ集中化させた方が良い。一方で、個別の相談支援のための課税情報については市社協が責任を持った上で市社協の手元に持ってきた方が良い。
 - ・ e-Shien のように、市社協の方が手元でデータを扱わないように、マイナンバーは本人や本人の世帯の方が入力し、その結果のみ閲覧できる形が良い。手続きを誤ると、申請の誤りについての責任まで市社協が負う必要が生じてしまうため、誤記入等の責任については申請者側に持たせる方が良い。基本的には申請者側が申請漏れの無い状態にするまでは責任を持って記入をする方が良いと思う。
 - ・ 人間が情報を見ることで個人情報漏洩等の問題が生じる。機械で適合性の判断を行えば個人情報扱う必要がなくなる為、そのような工夫もあり得ると思う。
 - ・ このような問題を扱う場合に、扱う情報が生の詳細データまで見える前提で考えてしまうと、必ずしも生データでなくとも必要な判断は十分にできる可能性もある。「対象者の所得分布の中で上位 25%に収まっている」というように情報の粒度を粗くするという処理を行うことも可能。個人情報に当たるかどうかは別途判断の必要があるものの、個人情報の漏洩リスクをかなり制限できる。最終的な審査や相談

支援の根拠として極めて重要な情報ではあるが、ネットワーク上の処理とは異なる問題であると思う。

4) 情報照会では取得できない情報の必要性について

- ・ データの取得については課税証明だけではなく、直近の源泉徴収票をいただく場合や申告をしておらず給与明細が無く手渡しで貰っているという場合もあるため、ワークフローを考える上でもしっかりと検討する必要がある。
- ・ 緊急小口資金については、課税情報などの申請者の過去の情報よりも、仕事が決まったが初回給料までの繋ぎとして貸し付けを行うというように未来を見ながら貸し付ける場合もある。その場合に、課税証明等をどこまで取得するのか、業務により聞き取り項目が異なる。日本学生支援機構や e-Shien などは本人が借りられる額がある程度決まっている部分があり、本人希望次第で満額を借りられることがある。一方で、教育支援資金については就学支援の新制度を利用すれば学費がこれだけ猶予してもらえるから今いくら必要だ、というように学校ごとに審査を行うため状況がかなり異なる。その観点も含め、デジタル化しやすい部分などを整理していく必要があると思っている。
- ・ 課税状況のみで見れば課税世帯だが、失業などにより雇用保険が受給できるまでの繋ぎとして緊急小口資金を決定することもある。書類のみの審査ではなく、状況を見て判断している部分もあるので一概に新システムから判断できるのか疑問。

5) 情報システムならびにデータベースの構成について

- ・ 既存の業務システムは、47 都道府県社協に業務システムサーバがあり、全社協は 47 都道府県のマスキングデータを集約し、個人情報が見られない形で閲覧可能となっている。同様に新システムについても申込データを 47 都道府県のサーバそれぞれを横並びで取り扱う構成にしなければ運用できないと想定する。また、全社協は番号法別表第 2 の対象に含まれていないため、これを考慮した構成にしなければならない。

6) 既存の業務システムとの連携について

- ・ 当県社協においては業務システムの入力において、教育支援資金や緊急小口資金以外は申請が来た時点で業務システムに入力を行い、審査が整い次第結果を入力するという運用を行っている。審査結果を新システムに入力した際に吸い上げるのか、もしくは業務システムの入力した結果が吸い上げられて本人に通知が行くのか、などの流れが現状の現場と異なるのではと感じた。

3.2. 導入手順の検討

(1) 実現ステップの具体化

1) デジタル化により実現する事項の重要度・優先度整理

令和4年度社会福祉推進事業で導出した「デジタル活用によって目指す方向性」等をもとに、都道府県社協ならびに市町村社協へ再度ヒアリングを実施し、目指すべき方向や実現が強く求められる事項等を整理した。

その結果、改めて相談業務の重要性が強調され、相談の質と量を上げることがデジタル化の目的であることを再確認した。

また、デジタルで情報連携することで相談・償還対応を効率化・高度化するニーズが高く、借受人に紐づくデータを訪問先等でもすぐに関覧できるようにして相談や償還に役立てたいとのコメントが聞かれた。さらに、過去統計データや AI による判断支援といった、より高度なデータ活用に関するニーズも強いことが改めて分かった。

図表 3-17 社会福祉協議会へのヒアリング等にて頂戴したコメント

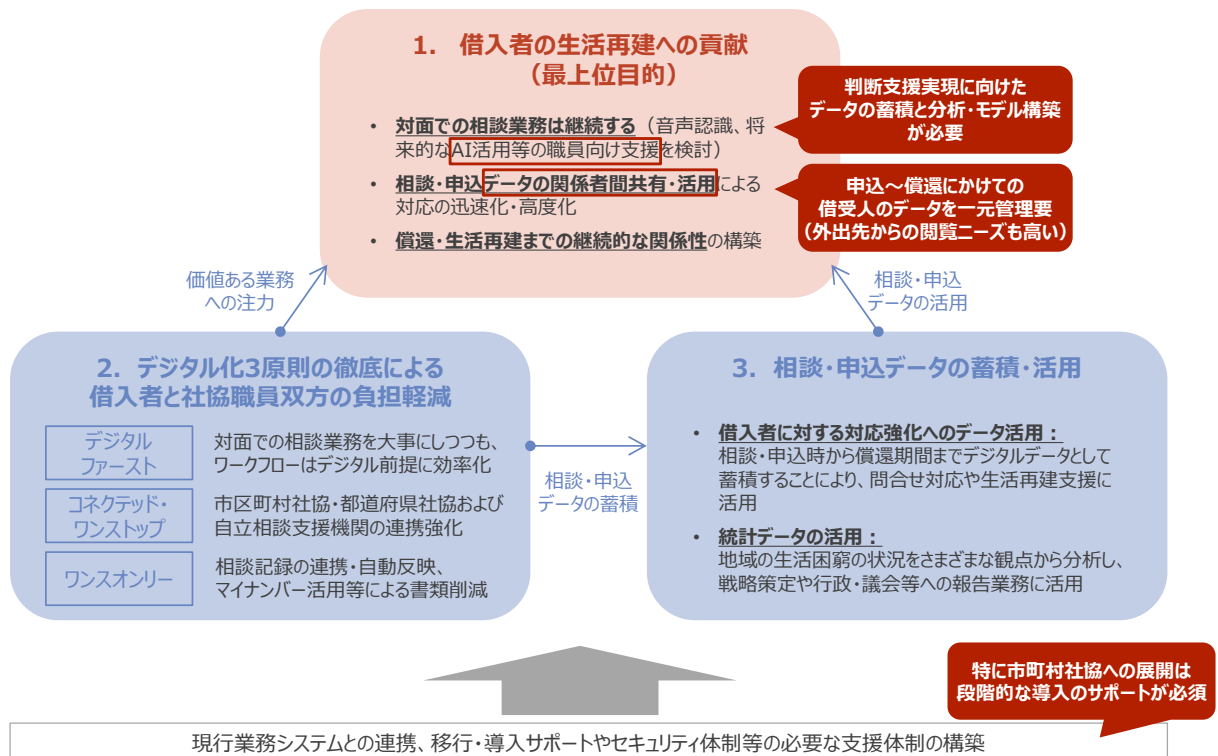
分類	社会福祉協議会へのヒアリング等にて頂戴したコメント
デジタル化の目的・目指す姿	・ コロナ特例への対応を通じ、本事業は<u>貸付を通じた相談支援が事業の目的</u>であり、貸付を通じて人の生活を支えるものである、ということを改めて認識することができた ・ <u>目的はデジタル化ではなく、市町村社協の相談支援に割ける時間の質と量を上げることに尽きる</u>。そのために人間が時間を割かなくてよい部分を徹底的に機械に任せるのであり、デジタル化はあくまで手段に過ぎない
相談・償還対応におけるデジタル化ニーズ	・ 都道府県社協、市町村社協における<u>借受人との距離がデジタル化を通して近くなればと期待</u> ・ <u>相談の段階から申し込みや審査資料の PDF 化</u>なども一貫して実現できることが理想 ・ <u>問合せを受けたときにパッと見られるものがあると嬉しい</u> ・ 事務処理に時間がかかっているので、<u>タブレットで入力しながら面談できたらいい</u>。個別支援においては相談者のしぐさなども今後の償還業務に影響してくるので、データにおとしづらいところをどうしていくか。 ・ 貸付と償還では償還のほうが相談における重点が置かれているため、貸付側の事務をショートカットしたい ・ <u>出張相談などのときにタブレットで過去の相談歴を閲覧できたり相談受付票を電子入力できたらよい</u>
データを用いた判断支援のニーズ	・ <u>知識や経験を繋ぐ</u>ようなデジタルの使用方法は非常に有効 ・ <u>暗黙知を形式知にする</u>という意味ではデジタル化は意味がある ・ 最初の相談を受けた時の<u>聞き取り内容をもとに AI などである程度ふるいにかけ貸付可否を判断</u>するなどもできるのではないかと感じた。それができれば、最初の

分類	社会福祉協議会へのヒアリング等にて頂戴したコメント
	聞き取り時間も短縮できて次に進みやすい ・ 職員の異動直後などは、受付初期の段階で申請できるかどうかを判断しづらい。デジタル化によって、フローチャートのような形で判断支援できる仕組みが実現されることに期待する。 ・ 相談業務は職員の経験値、センスに左右される。相談員の助けになるよう、確認事項等をサジェストするようなツールが実現できるとよい。

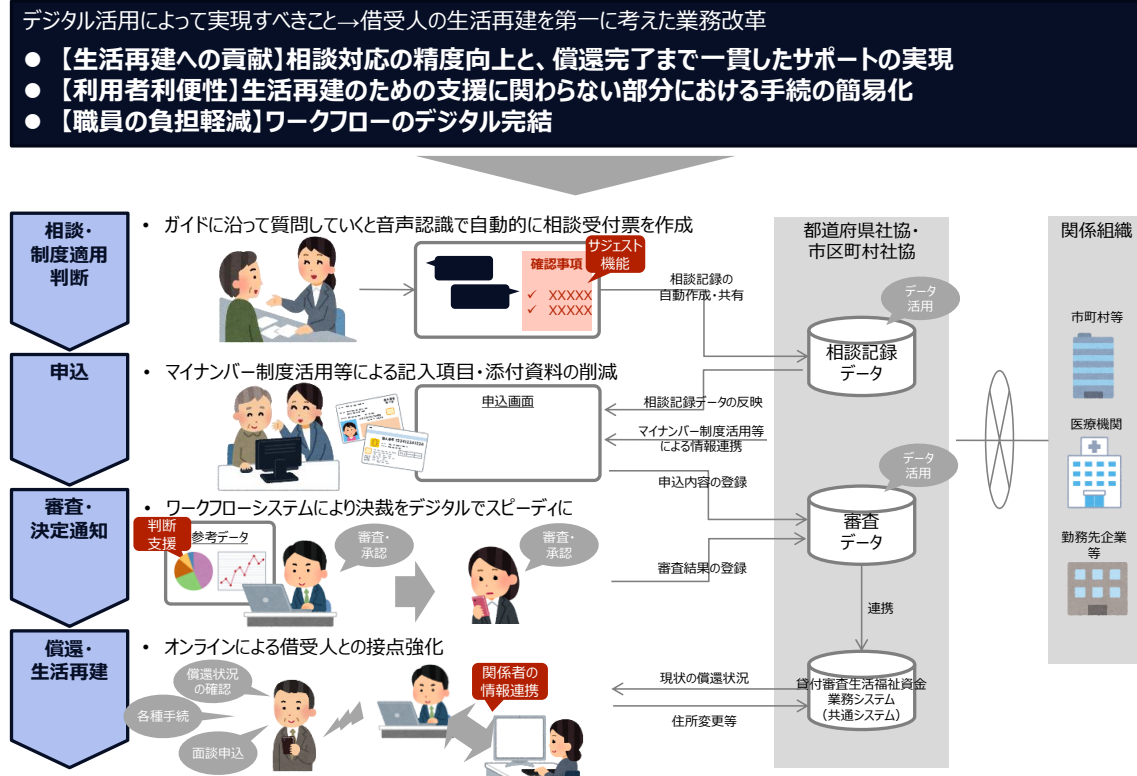
これらのコメントを踏まえ、昨年度調査にて示された目指すべき方向性と将来的な実現イメージを見直した。

全体としてこれまでに描いてきたものから大きな変更はないが、データの蓄積と活用の重要性が改めて示されたため、これを実現していくための計画具体化が必要である。

図表 3-18 デジタル活用によって目指す方向性（案）



図表 3-19 将来的な実現イメージ（全体像）



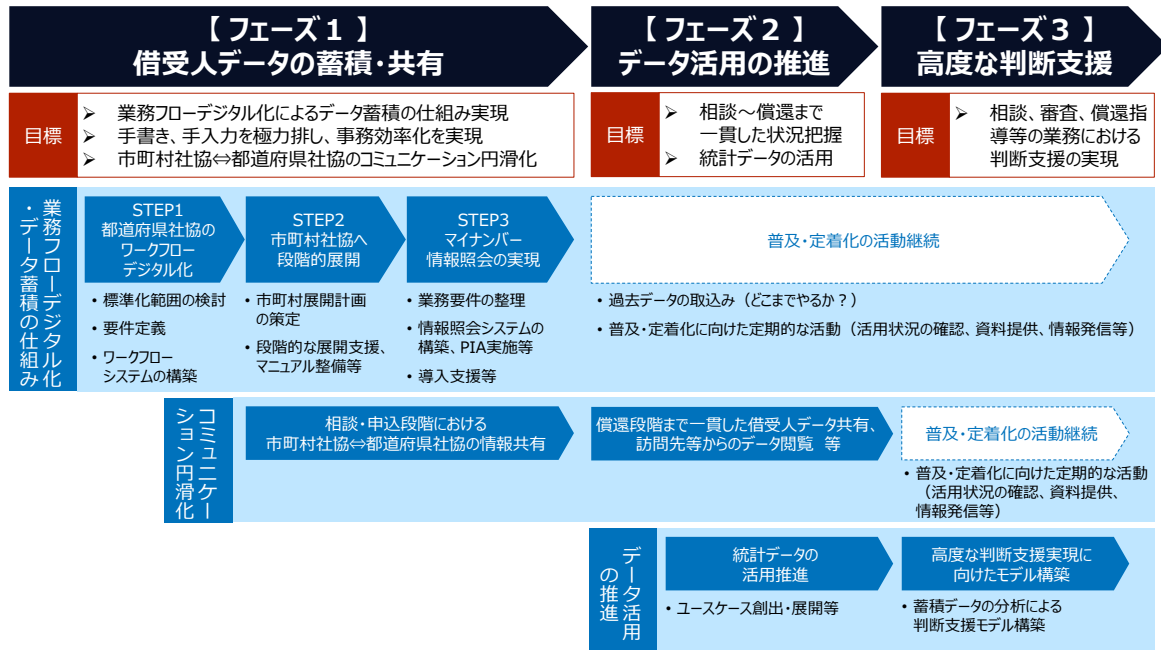
2) 実現ステップの具体化

将来的な高度な判断支援の実現までを見据え、段階的な実現ステップを整理した。

まずは【フェーズ 1】にて、大前提となるデータ蓄積の仕組みを実現し、市町村社協と都道府県社協のデータ共有によるコミュニケーション円滑化を目指す。次に【フェーズ 2】として統計データの活用を推進し、【フェーズ 3】にて蓄積データの分析による高度な判断支援実現に向けたモデルを確立する。

データ蓄積の仕組みが実現しただけでは、都道府県社協・市町村社協が真に望むデータ活用の効果を得ることはできない。各社協によるデータ活用を促しつつ、蓄積データの高度な活用に結び付けるためには、仕組み構築後も継続して、データ活用のユースケース創出や横展開、判断支援モデル構築に向けた実証研究等に取り組んでいく必要があるため、全国的な推進体制のあり方等を検討していくことが求められる。

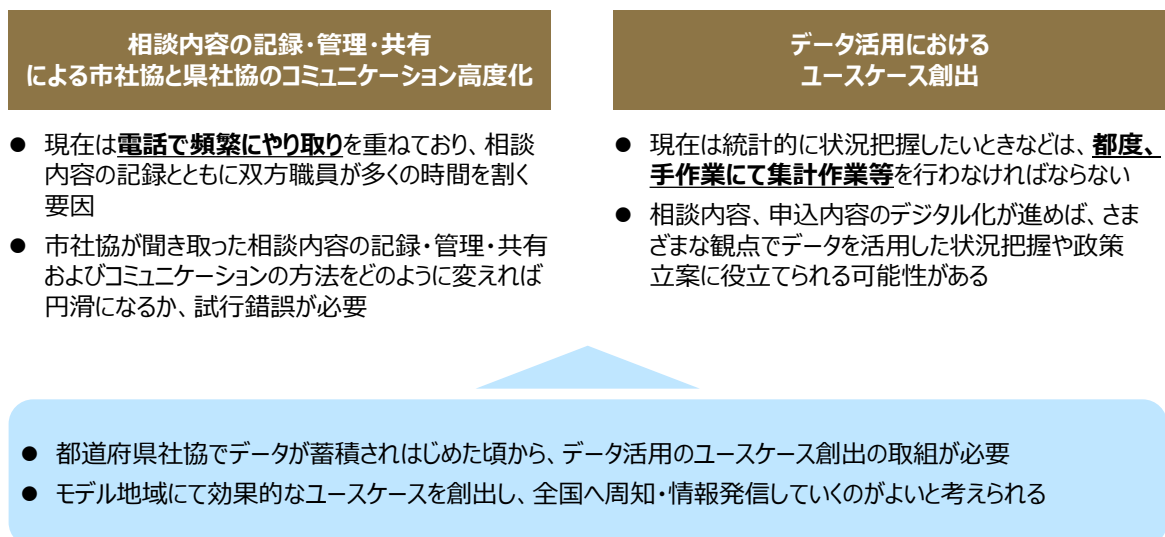
図表 3-20 段階的な取組のイメージ



(ア) データ活用推進のために必要な取組み

データ蓄積の仕組みが整備されても、現場での情報共有や統計データの活用が促されなければ、十分な効果をあげることはできない。個々の社協に取組みを求めるだけでなく、効果的なユースケース創出のうえで、全国へ周知・情報発信をしていく取組が必要と考えられるため、全国的な推進体制のあり方等を検討していくことが求められる。

図表 3-21 データ活用推進のために必要な取組

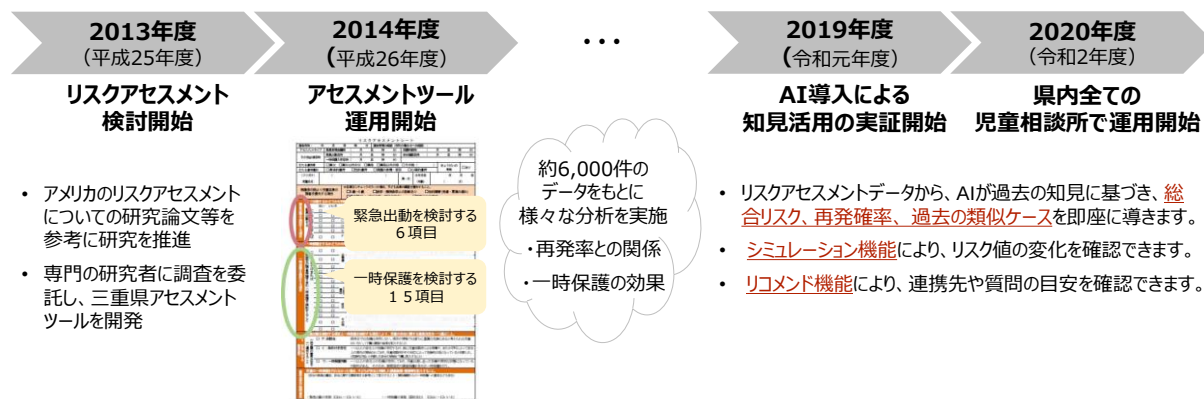


(イ) 高度な意思決定支援までのプロセス（三重県児童相談センターのケース）

三重県児童相談センターでは、AI が過去の知見に基づき、総合リスク、再発確率、過去の類似ケースを即座に導き、一時保護判断の意思決定支援を行う仕組みを県内全ての児童相談所で運用している。

この AI による意思決定支援の仕組みを導入するまでには、専門家の支援のもとアセスメントツールを導入してデータを蓄積し、意思決定支援に役立てるまでに数年がかりの調査研究・実証を継続している。本事業におけるデータ活用も、高度な意思決定支援まで実現するためには、継続的な調査研究の取組が必要である。

図表 3-22 三重県児童相談センターにおける AI 導入実現までのプロセス



出典：三重県児童相談センター「三重県における AI を活用した児童虐待支援システムの導入について」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11920000/000748431.pdf>)

- 専門家の支援のもと、アセスメントツールにより定量化され蓄積したデータを分析のうえでモデル構築
- 意思決定支援に役立てるところまで数年がかりの調査研究・実証を継続

出典：三重県児童相談センター「三重県における AI を活用した児童虐待支援システムの導入について」をもとに

NTT データ経営研究所が作図

(2) 現場向けサポート体制等の検討

都道府県社協及び市町村社協は、業務フローデジタル化の市町村社協への展開や、マイナンバー導入に関して対応が必要になる。厚生労働省は、マニュアルや資料雛形の作成等により円滑な導入を支援し、都道府県社協及び市町村社協における負担を軽減することが求められる。

図表 3-23 都道府県社協及び市町村社協に求められる対応

	都道府県社協に求められる対応	厚労省による支援の方向性
マイナンバー導入に伴う対応	● 特定個人情報取扱に伴うセキュリティ対応（入退室管理できる空間の確保等） ● 特定個人情報保護評価（PIA）の実施 ● 職員研修の実施	● 評価書の雛型およびPIA対応マニュアルの作成・配布 ● 研修資料等の作成・配布 等
市町村社協とのワークフロー接続	● 市町村社協への展開計画の策定 ● 市町村社協職員に対する研修 等	● 市町村社協への展開計画雛形やマニュアル・研修資料等の作成・配布等

(3) 検討会にて挙げられた意見

検討会では、(1)、(2)を踏まえ、段階的な実現ステップ検討にあたり、下記に挙げるような意見が挙げられた。

1) デジタル化により実現する事項の重要度・優先度について

- ・ 自治体の例で、保健師による保険指導では、既にタブレット導入が進んでおり、保健師は在宅からタブレットの過去履歴を参照して食事や運動の指導を行っている。こうした事例を参考にできるとよい。
- ・ タブレットを相談業務で利用する場合、インターネットに接続できるタブレットと、システムに入力するタブレット2台持ちになってしまうのではないかな。インターネットで制度を調べて、システムには情報を入れる必要があるのではないかな。一元化できるような工夫が必要である。
- ・ デジタル化については前向きに捉えている。経験が浅い方でも、データの蓄積をすることによって基本的な今後どうするかという判断は新システムで実施できるのではないかな。
- ・ AI 活用による意思決定支援実現までのプロセス（三重県児童相談センターのケース）については、極めて先駆的な取り組みであり、大変関心が高い。特に相談初期のおおまかな整理のプロセスに効果絶大かと感じた。

2) 実現ステップ全体について

- ・ 計画を立ててから実装する想定となっているが、トライアンドエラーが必要。政府の予算変動の可能性もあるため、モデル地域では一部実装も進めるなど、アジャイル的な発想で進める必要がある。

3) ワークフロー標準化の方法について

- ・ 大規模・小規模の2件程度をモデル地域として標準ワークフローを検討することだが、都道府県社協のリーダーシップが強い所と弱い所を選定するという観点も必要。リーダーシップによる温度差の違いを考慮しないとモデル検討が浅くなってしまうのではないか。
- ・ 市社協、県社協ともに限られた人数での運用を行っている。業務内容の整理にあたり、シートの記入や調査に対応するのは難しい。業務改善のために電話のやりとりを録音している社協も増えてきているので、録音データを利用するなどして現場に大きな負担をかけないような調査方法を検討してほしい。

4) 市町村社協への段階的展開について

- ・ 市町村社協における受け入れは全国一気に進むのではなく、まだらに進むと考えられる。ただし、全国を俯瞰すれば、まだら模様の中にもいくつかのパターンが出るはずなので、最も効率的に横展開するいくつかのパターンを用意することが必要。
- ・ 誰が市社協に対して研修等のリードができるのかという懸念がある。県社協と市社協の関係性次第ではあるが、県社協がリーダーシップを取った上で、全社協が県社協へのトレーニングを行い、県社協が市社協に対して密接に支援する形が良い。
- ・ 市社協はコロナ禍以降職員の入れ替わりが多く発生し、経験年数が短い方も多くなっている。職員の経験値により、県社協からの支援については、理想としてはリーダーシップというよりも、後方支援ができればと思う。現状は、県社協から提案をすると市社協から協力を得られるようになってきた。

5) 対象とする資金の種類について、

- ・ 緊急小口資金の事務がシンプルであったためまずは調査対象として取り上げたが、最終的には全ての資金を対象としていく。その中で各々の状況を見ながら、金額を個別に設定すべきもの、自動的に判断できるものなどの仕分け・判断についてはこれから実施をしていく。

6) 業務フロー変更に関する懸念

- ・ 既存の業務システムの市町村社協への展開も進めているが、県社協からの十分なサポートもできていない状況で、まだまだ市町村社協側も使い切れていない状況。支援メモを入れるようお願いをしても入力時間も取りにくく、さらには統計・集計をできるようなシステムではなくデータ分析などかなり時間がかかる。業務システムに加え、新たなシステムが入り更なるシステムへの入力が必要になるであれば、どこまで市町村社協にその負担をお願いができるか、という点を懸念している。
- ・ 最近教育支援資金の貸し付け相談が非常に多くなっている。一人親や保証人がつけられないため母子父子寡婦福祉資金を借りられない方の申込相談や、連帯借受人となる親御さんの疾病や障害の相談など、個別の手続きに非常に時間がかかるケースが増えている。そのような中、新システムを導入することによる入力等の現場の負担についても慎重に検討するべき。

3.3. 工程表作成

3.1、3.2 の検討結果を踏まえ、システム導入、現場向けのサポート等を推進するための工程表を作成した。

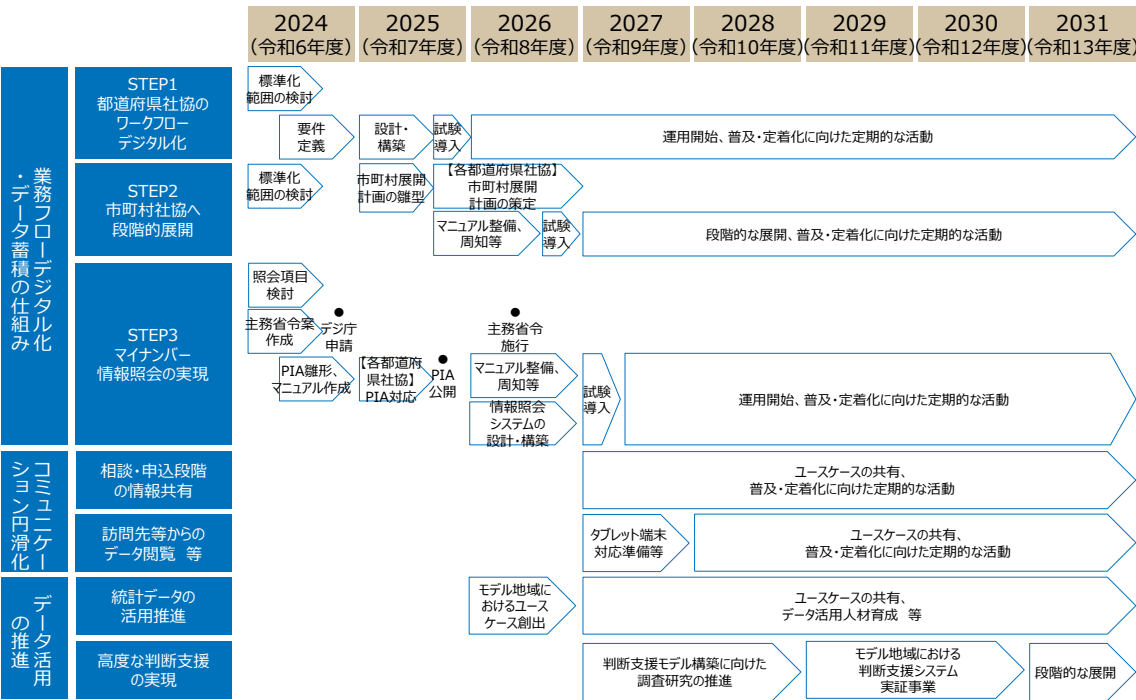
(1) 中長期計画（工程表）（案）

3.2.(1)に示した実現ステップに基づき、2024 年度（令和 6 年度）から【フェーズ 3】高度な判断支援の実現まで 8 か年における中長期計画（工程表）（案）を作成した（図表 3-24）。

【フェーズ 1】STEP3 に示したマイナンバー情報照会の実現におけるタスクは、3.1.(1)に示すとおり、番号法に基づき、特定個人情報保護評価（PIA）を経て接続開始申請をするなど手続きを踏む必要があり、また遅くともプログラミング開始前に保護評価を実施する必要があるなど、順を追って実施すべき事項が多いため、【フェーズ 1】業務フローデジタル化・データ蓄積の仕組み構築における工程はこれを中心に組み立てる必要がある。

また、仕組みの導入においてマニュアル整備や雛形の展開、周知活動等を十分に行う必要があるだけでなく、運用開始後も、普及・定着化に向けた定期的な活動やユースケースの創出・共有、人材育成等の取組を継続的に実施していく必要があるため、全国的な推進体制のあり方等を検討していくことが求められる。

図表 3-24 中長期計画（工程表）（案）



(2) 今後の動向を注視すべき事項

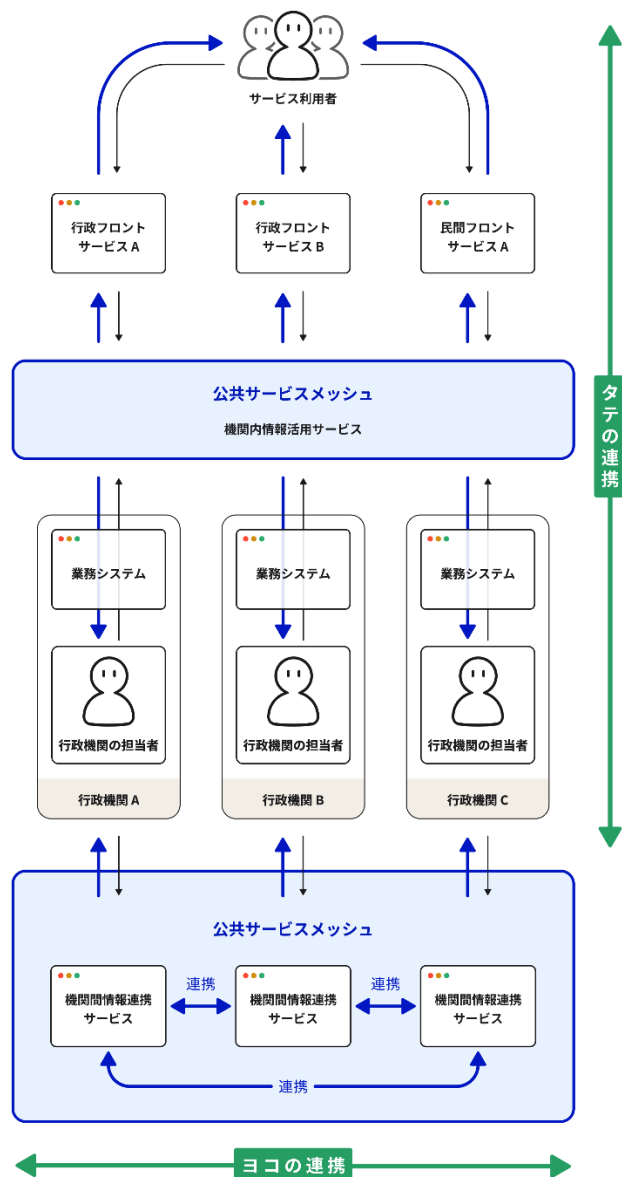
以下に示す事項は、本事業の検討に影響する可能性が高いため、今後の動向を注視し、必要に応じて中長期計画の修正を検討する必要がある。

1) 次期情報連携基盤（公共サービスメッシュ）の検討動向

公共サービスメッシュは、フロントサービスと行政機関との「タテの連携」、行政機関同士の「ヨコの連携」により安全・円滑に連携するシステムとして、2025 年度中の稼働に向けて検討を進めており、現状は各府省庁システムにおいて個別構築が必要である中間サーバについて共通機能を提供し、個別構築を不要とすることを目指している。

本事業におけるマイナンバー情報照会実現は、公共サービスメッシュ稼働後となる想定であるため、検討動向を注視し、適宜仕様に反映していく必要がある。

図表 3-25 公共サービスメッシュの概念図



出典：デジタル庁

2) 「これからの生活福祉資金貸付事業のあり方に関する検討委員会」の検討動向

全国社会福祉協議会では、2017年度から2018年度にかけて「これからの生活福祉資金貸付事業のあり方に関する検討委員会」を開催し、今後の資金種類のあり方、貸付判断・償還対応のあり方等について議論を重ねてきており、今後さらに具体的な取組事項等について検討を進める予定となっている。

業務要件・システム要件の具体化にあたり、本検討会における議論と不整合が起きることのないよう、連携を図っていく必要がある。

3) 生活困窮者の自立支援強化関連法改正案の動向

政府は2024年2月9日、生活困窮者自立支援法等の改正案を閣議決定した。

生活福祉資金貸付事業と関係の深い自立相談支援事業や家計改善支援事業についても実施強化が図られており、関係者間の連携強化等も検討されていることから、検討動向を随時確認のうえで、データ蓄積・活用等において必要な事項を検討する必要がある。

図表 3-26 生活困窮者自立支援法改正案の概要

生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律案の概要	
改正の趣旨	単身高齢者世帯の増加等を踏まえ、住宅確保が困難な者への安定的な居住の確保の支援や、生活保護世帯の子どもへの支援の充実等を通じて、生活困窮者等の自立の更なる促進を図るため、①居住支援の強化のための措置、②子どもの貧困への対応のための措置、③支援関係機関の連携強化等の措置を講ずる。
改正の概要	1. 居住支援の強化のための措置【生活困窮者自立支援法、生活保護法、社会福祉法】 ① 住宅確保が困難な者への自治体による居住に関する相談支援等を明確化し、入居時から入居中、そして退居時までの一貫した居住支援を強化する。（生活困窮者自立相談支援事業、重層的支援体制整備事業） ② 見守り等の支援の実施を自治体の努力義務とするなど、地域居住支援事業等の強化を図り、地域での安定的な生活を支援する。 ③ 家賃が低廉な住宅等への転居により安定的な生活環境が実現するよう、生活困窮者住居確保給付金の支給対象者の範囲を拡大する。 ④ 無料低額宿泊所に係る事前届出の実効性を確保する方策として、無届の疑いがある施設に係る市町村から都道府県への通知の努力義務の規定を設けるとともに、届出義務違反への罰則を設ける。 2. 子どもの貧困への対応のための措置【生活保護法】 ① 生活保護世帯の子ども及び保護者に対し、訪問等により学習・生活環境の改善、奨学金の活用等に関する情報提供や助言を行うための事業を法定化し、生活保護世帯の子どもの将来的な自立に向け、早期から支援につながる仕組みを整備する。 ② 生活保護世帯の子どもが高等学校等を卒業後、就職して自立する場合に、新生活の立ち上げ費用に充てるための一時金を支給することとし、生活基盤の確立に向けた自立支援を図る。 3. 支援関係機関の連携強化等の措置【生活困窮者自立支援法、生活保護法】 ① 就労準備支援、家計改善支援の全国的な実施を強化する観点から、生活困窮者への家計改善支援事業についての国庫補助率の引上げ、生活保護受給者向け事業の法定化等を行う。 ② 生活困窮者に就労準備支援・家計改善支援・居住支援を行う事業について、新たに生活保護受給者も利用できる仕組みを創設し、両制度の連携を強化する。 ③ 多様で複雑な課題を有するケースへの対応力強化のため、関係機関間で情報交換や支援体制の検討を行う会議体の設置（※）を図る。 ※ 生活困窮者向けの支援会議の設置の努力義務化や、生活保護受給者の支援に関する会議体の設置規定の創設など ④ 医療扶助や健康管理支援事業について、都道府県が広域的観点からデータ分析等を行い、市町村への情報提供を行う仕組み（努力義務）を創設し、医療扶助の適正化や健康管理支援事業の効果的な実施等を促進する。 等
施行期日	令和7年4月1日（ただし、2②は公布日（※）、2①は令和6年10月1日）※2②は令和6年1月1日から遡及適用する。

出典：厚生労働省「生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律案の概要」

3.4. 次年度の進め方（案）

3.1.(3)3)に示した通り、デジタル化を実現する場合、現行業務フローからの変更が必要となる。変更しても制度運用上支障がない設計が実現可能かどうかは慎重に見極めつつ、デジタル化による効果を十分に発揮できるよう、必要な変更は推進すべきと考える。

したがって、次年度は、今年度の調査検討にて示した現行業務への影響に対して対応方針の検討を実施したうえで、検討結果を踏まえて業務・システム面で求められる要件の整理を実施することが求められる。その際、必要な業務見直しや体制構築については、貸付事業の実施主体である都道府県社協、相談・申請受付を担う市町村社協のほか、全社協等の関係機関と十分に議論したうえで合意形成を図る必要がある。

（1）要件定義に向けた課題整理

今年度の調査結果を踏まえ、下記の事項について課題整理が必要と考える。

- ① 貸付事業のワークフローデジタル化ならびにデータ活用の推進に向け、現在は都道府県によりばらつきのある必要書類や判断基準等について標準化を図る。その際、地域の実情に応じた対応が求められる部分については各都道府県社協において独自に活用可能な領域を残すなど、必要に応じて柔軟な運用ができるよう検討する。
- ② 上記ワークフローの標準化検討においては、マイナンバー制度による情報連携を前提とし、法令に基づく職員の権限の範囲内において相談業務や審査業務の添付書類削減等を実現できるよう業務フローの見直しを実施する。
- ③ 相談受付から償還対応までの一連の業務において、借受人に関するデータを都道府県社協と市町村社協の間で円滑に共有し、連携して生活再建に向けた活動にあたることで、借受人への支援の質の向上に資するものとする。また、相談・申請データ蓄積・活用・分析し、事業運営や行政等への報告業務に役立てるものとする。
- ④ 各社協における業務フロー変更、マイナンバー対応、システム導入等を円滑に推進するために、都道府県社協と市町村社協の連携状況を踏まえて丁寧な課題収集と課題に対するサポート体制整備のあり方を検討する。
- ⑤ 本検討がシステム導入のみで終わることなく真のデジタル変革につなげるためには、各社協において有効にデータを活用し業務に役立てるためのノウハウが根付くことが重要である。そのために必要な仕組みとして、積極的に先進的なユースケースを創出して各社協へ共有したり、データ活用等に関するアドバイスや研修等によりデータ活用を促す仕組み整備のあり方を検討する。

（2）関係機関の合意形成

関係機関との合意形成プロセスとしては、全社協、都道府県社協、市町村社協、有識者からなる検討会を組成し、図表 3-27 に示す通り、事務局の示す標準フロー（案）やデジタル活用推進のための体制（案）に関する議論を行い、検討会としての案を作成したうえで、その内容を全社協から各地域の社協へ意見照会を諮っていただくことを想定している。

なお、事務局案作成にあたっては、人口規模や都道府県社協・市町村社協の関係性等による違いを意

識し、性質の異なる2～3地域をモデル地域とした概念実証を行い、実現可能な標準フローに落とし込むことが必要と考える。

図表 3-27 関係機関の合意形成プロセス（案）

