

**平成 21 年度 地域情報プラットフォーム推進事業
(バックオフィス連携分野)**

成果報告書(概要版)

1.0 版

2010 年 3 月 31 日

株式会社 NTT データ

目次

第 1 章	本事業の目的	1-1
第 2 章	モデルの策定	2-1
2.1	モデルの考え方.....	2-1
2.2	将来モデル.....	2-2
2.2.1	将来モデルの目標と前提	2-2
2.2.2	将来モデルの姿.....	2-3
2.3	次期モデル（トップダウンアプローチ）	2-4
2.3.1	次期モデルの前提	2-4
2.3.2	次期モデルの姿（トップダウンアプローチ）	2-4
第 3 章	障がい福祉分野における業務改革.....	3-1
3.1	障がい福祉分野業務の現状分析	3-1
3.1.1	現状分析の考え方	3-1
3.1.2	障がい福祉事業の現状	3-1
3.1.3	業務の抽象化.....	3-2
3.1.4	現状業務のパターンの整理.....	3-4
3.2	次期モデルに向けた現状業務課題とその解決策.....	3-6
3.2.1	現状業務の課題.....	3-6
3.2.2	解決策の策定.....	3-7
3.3	次期モデル（ボトムアップアプローチ）	3-8
3.3.1	次期モデルの業務プロセス.....	3-8
3.3.2	次期モデルの全体像.....	3-9
3.3.3	次期モデルフロー	3-10
第 4 章	バックオフィス連携基盤	4-1
4.1	バックオフィス連携基盤の役割	4-2
第 5 章	実証実験と効果測定	5-3
5.1	実証実験	5-3
5.1.1	実証実験の概要.....	5-3
5.1.2	実証実験結果.....	5-4
5.2	効果測定	5-9
5.2.1	定性的効果	5-9
5.2.2	定量的効果	5-10
5.3	投資対効果（ROI）の算出.....	5-14
第 6 章	サービスの実現に向けた課題.....	6-1
6.1	制度面の課題.....	6-1
6.1.1	地方公共団体間のセキュリティポリシーの相違への対応.....	6-1
6.1.2	各地方公共団体で定めるオンライン結合禁止に関する観点.....	6-1

6.1.3	各種添付書類の省略.....	6-2
6.1.4	実施要領・手続の整理.....	6-4
6.1.5	身体障害者手帳の更新.....	6-5
6.2	運営面の課題.....	6-6
6.2.1	バックオフィス連携基盤の運営主体.....	6-6
6.2.2	関係者間の役割分担や費用負担.....	6-6
6.2.3	サービス提供機関の取組.....	6-7
6.2.4	文字コード体系の整理.....	6-7
6.3	技術面の課題.....	6-8
6.3.1	標準化の必要性.....	6-8
6.3.2	バックオフィス連携を実現するために必要な技術.....	6-8
6.3.3	実サービスを伴った実証の必要性.....	6-15
第7章	サービスの実現に向けて必要な取組.....	7-1

第1章 本事業の目的

従来の行政は、各組織で保有している情報についての連携がなされておらず、業務に必要な情報は、住民と行政間や行政組織間で、人手を介して紙でやり取りされている。そのため、住民はサービスを受けるために必要となる情報を、自ら各行政窓口へ訪問し、書類として取得したうえでサービスを申し込む必要があり不便な状態にある。また、行政側も、他組織との情報連携を文書でやりとりし、紙の情報を元に登録作業を行う等、業務が非効率となっている。

これに対し、地域情報プラットフォームを活用し、地方公共団体等の様々な業務システム間を円滑に連携させるとともに、業務プロセスを住民本位の考え方に立った最適なプロセスに改革し、サービス提供にあたり、行政等が保有する情報を組織の枠を超えて適切に活用することで、住民や行政の不要な作業を省略し、住民に合った利用可能なサービスの案内等を行い、住民の利便性向上と行政効率化の双方を実現することが可能となる。

本事業では、上記に述べた地方公共団体等における業務システム間の連携（バックオフィス連携）と業務プロセス改革による住民の利便性向上と行政効率化の双方の実現に向け、障がい福祉分野における業務改革やシステム改革のモデルの検討、実証を実施した。

第2章 モデルの策定

バックオフィス連携を活用した、住民の利便性の向上と地方公共団体の業務改革・システム改革を実現するモデルを策定する。モデルの策定にあたり、効率的な連携を実現する業務として「障がい福祉業務」を選定した。

2.1 モデルの考え方

行政サービスにおける本来の姿は、利用者が個々の組織を意識することなく、サービスを受けたい意思を示せばワンストップで最大限のメリットを享受できる姿である。

一方、現実の社会は本来の姿とかけ離れており、現状の制度の成り立ちを考慮すると実現は難しいものとする。そこで、地域情報プラットフォームを活用することによって、利用者の視点・行政の視点によるあるべき姿の実現を目指すこととし、これを将来モデルとして策定した。

しかし、将来モデル実現のためには、法、条例の変更など、長期間の検討が必要と考えられる解決困難な課題が存在する。したがって、将来モデルの思想を生かしつつ、近い将来に実現可能なモデルを、将来モデルからのトップダウンアプローチによる次期モデル案として策定した。

一方で、ボトムアップアプローチとして、現状業務の分析を行い、次期モデル案とのギャップを確認すると共に、地域情報プラットフォームを活用したギャップの解決策を検討する。これらの解決策を現状業務に適用し、次期モデルを導いた。

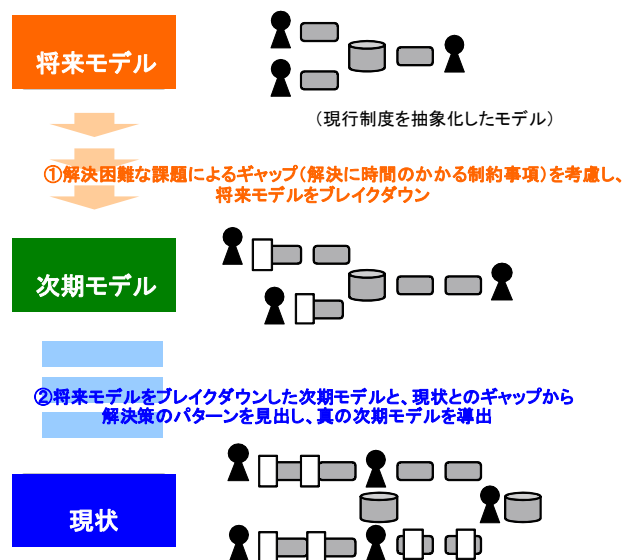


図 2-1 モデル作成のアプローチ

2.2 将来モデル

2.2.1 将来モデルの目標と前提

利用者の視点および行政の視点より、将来モデルの目標を以下のとおり定義した。

(1) 利用者の視点

利用者は、サービス提供者やサービス自身を意識せず、どこでもメリットを享受できる。

(2) 行政の視点

必要な情報は、本人の同意と、必要に応じて情報の流通と利用の許諾を得ることにより、団体間で相互に利活用することにより、業務の改革を図る。

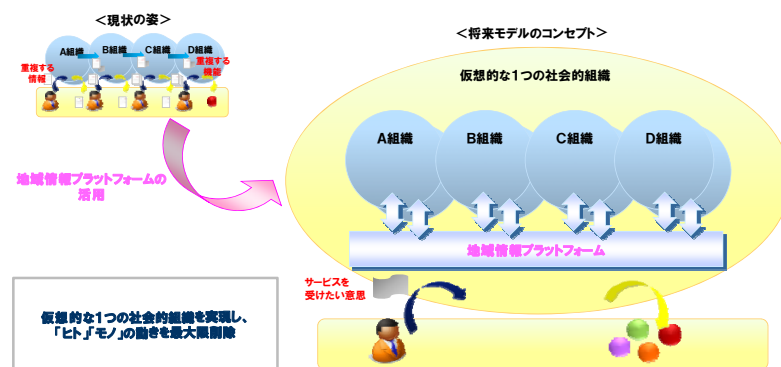


図 2-2 将来モデルのコンセプト

2.2.2 将来モデルの姿

将来モデルは、利用者にとって、利用したいサービスの種類（そのサービスを利用する意思）や状況の変化等を、関係する組織のいずれかに伝えれば、それらの組織からサービスの給付等が行われるという、「住民から見ると、さまざまな制度、組織、業務があたかも一つにまとまったように見える姿」である。

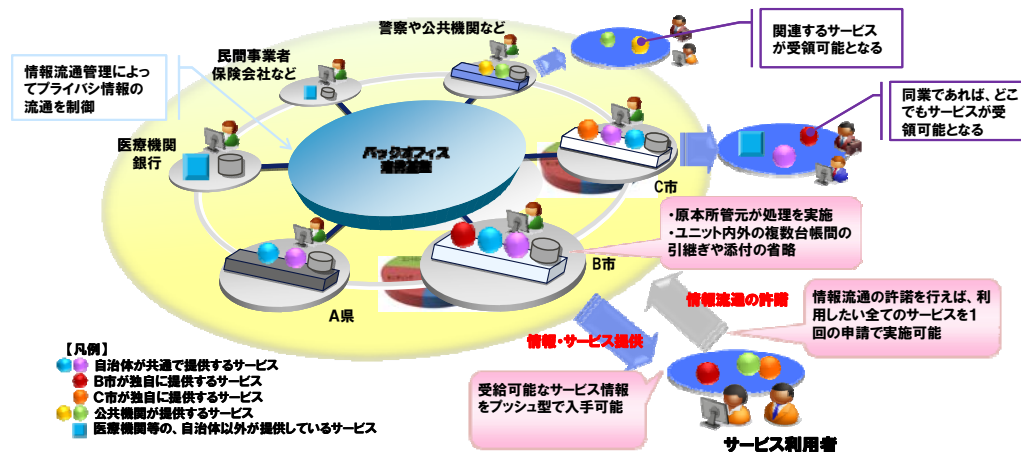


図 2-3 バックオフィス連携を活用した将来モデル像

障がい福祉分野における将来モデルでは、市町村、県、国、医療機関間におけるバックオフィス連携によって次のような姿となる。

- 障がい者は、サービスに関する組織の窓口、及び本人による電子申請によって複数のサービスをまとめて申請が可能となる。
- 障がい者は、手続きに必要な情報は、本人の同意を得た上で、関係組織間でやりとりすることで、添付書類、手続き、重複する作業等を省略できる。
- 本人の同意を得た上で、関係する組織間で障がいや所得の状況変化を情報連携する。これにより、行政等は変化が発生したタイミング且つ、本人からの申請を必要とすることなく利用していたサービスの変更案内や、新たに利用可能となるサービスを案内できる。

2.3 次期モデル(トップダウンアプローチ)

2.3.1 次期モデルの前提

前項にて将来モデルの姿を描いたが、それを実現するには、法・条例等の変更や、審査要件の変更など、長期間の検討が必要な課題が存在する。

次期モデルは将来モデルの実現を目指しつつも、現状の制約事項を考慮した第一段階として目指すべき姿とし、2014年頃の実現することを想定し、策定することとした。

2.3.2 次期モデルの姿(トップダウンアプローチ)

障がい福祉分野における次期モデルでは、市町村、県、国、医療機関間におけるバックオフィス連携によって次のような姿となる。

- 障がい者は、市町村の総合窓口等やポータルで、複数の手続きをまとめて申請することが可能となる。電子申請を行う場合には、公的個人認証サービスを利用する。また診断を受けた医療機関で、医師等の補助を受け、電子申請することも可能となる。
- 手続きに必要な情報は、本人の同意を得た上で、関係組織間でやりとりすることで、添付書類、手続き、重複する作業等を省略できる。医療機関は診断書や意見書をPDFにより地方公共団体等に提供する。
- 本人の同意を得た上で、関係する組織間で障がいや所得の状況変化を情報連携する。これにより、行政等は変化が発生したタイミング且つ、本人からの申請を必要とすることなく利用していたサービスの変更案内や、新たに利用可能となるサービスを案内できる。

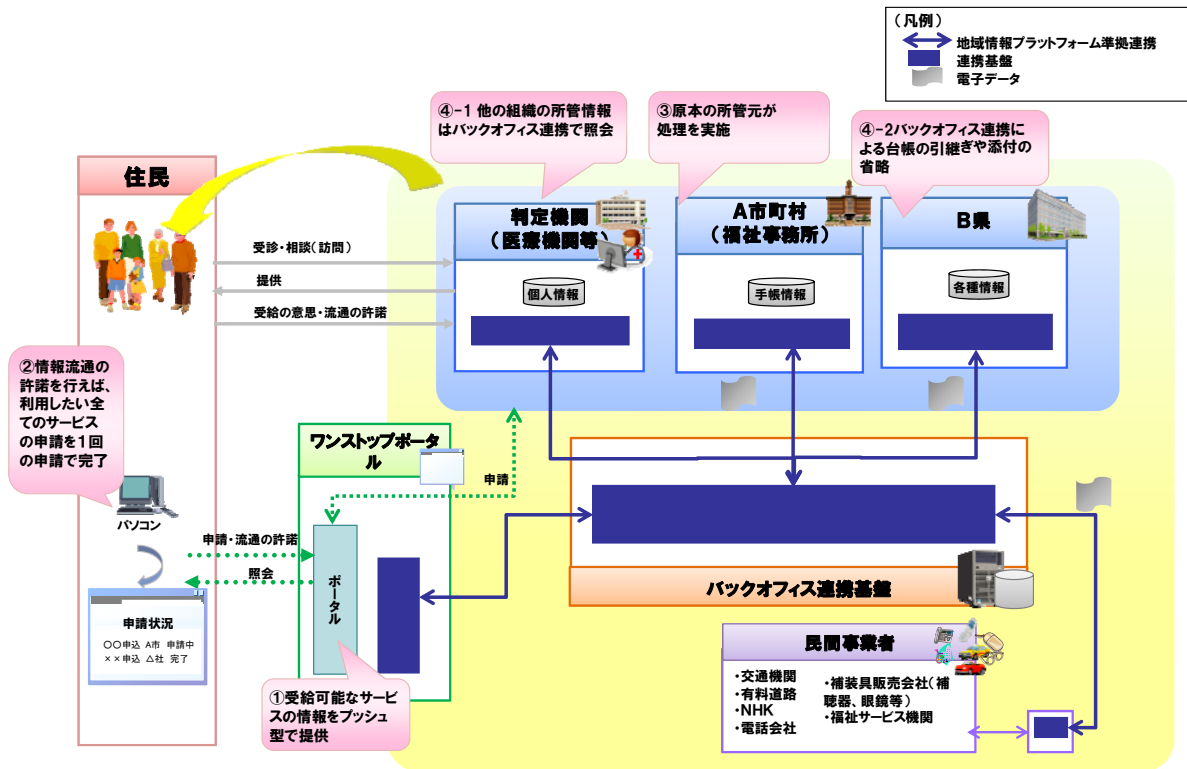


図 2-4 バックオフィス連携を活用した次期モデル像

なお、ここで述べたモデルは、将来モデルからトップダウンで検討した仮の次期モデルである。

次章にて、ボトムアップアプローチとして、策定した仮の次期モデルと業務の現状分析において抽象化した現状業務パターンからギャップを抽出し、業務改革の観点と地域情報プラットフォームの活用の観点から具体的な解決策を検討するとともに、両方のアプローチから導いた次期モデルについて述べる。

第3章 障がい者福祉分野における業務改革

障がい福祉分野を対象に、地方公共団体間等でバックオフィス連携が可能な業務について、その現状を分析した上で、最適な業務プロセスに向けた業務改革について検討し、次期モデルの姿を策定した。また、業務の現状分析および業務改革の検討を効率的に行うため、業務を「「手続」と「情報」の組み合わせ」と捉える手法を用いた。

3.1 障がい福祉分野業務の現状分析

3.1.1 現状分析の考え方

現状分析にあたり、初めに障がい福祉事業について、プレーヤーの観点および事業種別の観点で現状調査を実施し、現状業務を「手続」と「情報」に分解した上で、それらの抽象化を行った。続いて、抽象化した「手続」と「情報」の組み合わせで現状業務のパターン化を行い、障がい福祉業務全体を類型化した。

3.1.2 障がい福祉事業の現状

障がい福祉事業は、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健福祉法、障害者自立支援法等を根拠として実施されている事業であり、障がい者が、健常者と同様に自立した生活を過ごすことができるよう、ヒト・モノ・カネの面で障がい者に対する支援を実施するものである。関連するプレーヤーとして、地方公共団体（市町村、県）の他に、医療機関やサービスを提供する民間事業者等がある。具体的な事業は以下の通り。

- (1) 手帳交付事業
- (2) 障害福祉サービス事業（障害福祉サービス認定管理、障害福祉サービス支払管理）
- (3) 現物給付事業（自立支援医療認定管理）
- (4) 用具給付事業（補装具等支給管理）
- (5) 手当支給事業（障害者（国制度）手当支給、特別児童扶養手当管理）
- (6) その他事業

3.1.3 業務の抽象化

3.1.3.1 情報要素の抽象化

障がい者福祉事業において取り扱う情報要素を、原本情報や利用目的を考慮して分解したうえで、基本情報、実社会での状況、社会的組織における情報の3つの定義で抽象化し、整理を行った。

(1) 基本情報

住基宛名情報、口座情報、送付先（送付先は受給者側の特別な事情により、住民基本台帳所在地以外に各案内等を送付する必要がある場合の宛先）が該当する。

(2) 実社会での状況

障害基礎情報（障がい者が負った障がいに係る情報であり、医師が作成した診断書の内容が相当）、医療機関情報、事業者情報が該当する。

(3) 社会的組織における情報

税情報、生保情報、資格情報、給付情報が該当する。住基宛名情報以外で、自治体が原本情報を保有する情報である。

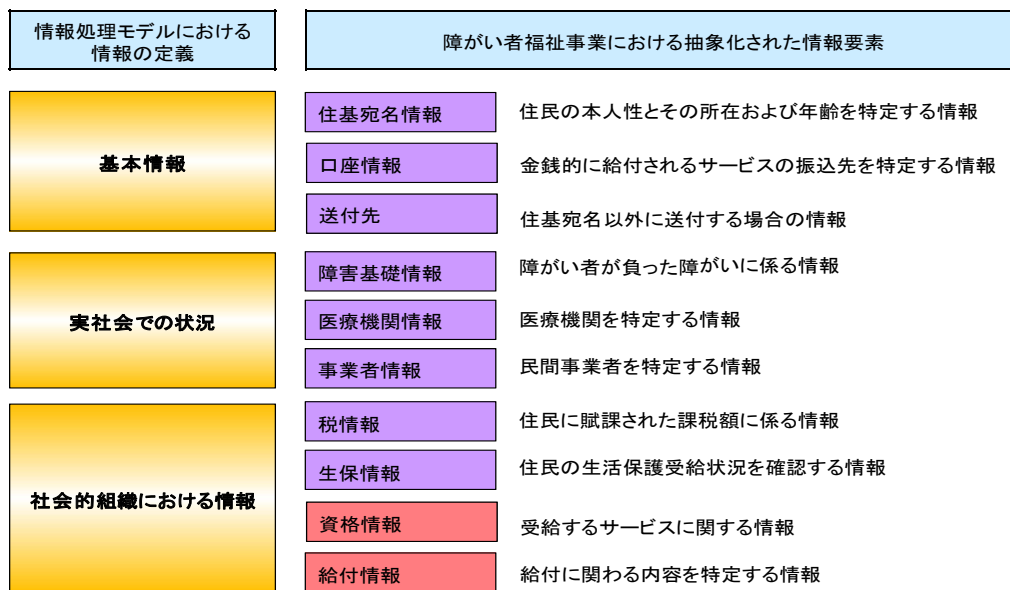


図 3-1 障がい福祉事業で取り扱う情報要素の抽象化

3.1.3.2 手続き要素の抽象化

情報要素と同様に、障がい福祉の現状業務手続について、誰がどのような目的で行うかという観点で分析を行った結果、以下の要素に分解・抽象化された。

- (1) 相談：障がい者による外部機関への相談・情報取得
- (2) 申請：障がい者のサービス受給意思の確認
受給意思を確認するプレーヤーにより、「申請A（市町村）」「申請B（市町村または都道府県）」「利用申請（事業者）」と、事業者のサービス提供意思を確認する「業者申請」に分類
- (3) 審査：障がい者（申請者）の受給資格の審査
審査における専門家の知見の要否により、「専門審査」「一般審査」に分類
- (4) 決定：サービス提供組織による、障がい者（申請者）へのサービス受給の決定
サービスの受給を決定する「決定」と受給者証等を発行する「交付」に分類
- (5) 給付：サービス提供組織による、障がい者（受給者）への現物の給付および金銭の給付
給付内容により、「給付A（手当）」「給付B（サービス）」「給付C（医療自己負担額支援）」「給付D（用具）」に分類
- (6) 異動確認：サービス提供組織による、障がい者（受給者）状況の確認

前処理 (資格決定)	センサー機能	相談(S1) 外部機関より、資格取得に必要な情報を取得する。	
		申請(S2) <サービス受給意思の確認>	申請A 住民の受給意思を市町村が確認する。 申請B 住民の受給意思を市町村、都道府県が確認する。 利用申請 住民の受給意思を事業者が確認する。 業者申請 事業者のサービス提供意思を確認する。
	モニタリング機能	審査(M) <受給資格の審査>	専門審査 専門家の知見もふまえて、受給資格に該当するか審査する。 一般審査 専門家の知見を要せずに、受給資格に該当するか審査する。
	コントロール機能	決定(C) <受給の決定>	決定 サービスの受給を決定する。 交付 受給の受給者証(手帳等)を発行する。
後処理 (給付)	アクチュエーター機能	給付(A) <現物の給付および金銭の給付>	給付A 手当を住民に給付する。 給付B 障がい者へのサービスを住民に給付する。 給付C 医療の自己負担額への支援を住民に給付する。 給付D 障がい者支援用の用具を住民に給付する。
異動確認	センサー機能	<住民へのサービスの受給にかかわる情報の管理> 例：認定の更新、現況確認、有期確認等	

図 3-2 障がい福祉事業で取り扱う手続き要素の抽象化

3.1.4 現状業務のパターンの整理

障がい者福祉事業の現状業務は、前述の抽象化された手続要素を組み合わせられて行われている。現状の各業務について、構成する手続要素を分析し、手続要素の組み合わせパターンを業務パターンとして整理した。整理結果を以下に示す。

分類名称	業務名称	手続要素					
		前処理			後処理	異動確認	
業務パターンA	身体障害者手帳交付 身体障害者手帳・等級変更 療育手帳・交付 療育手帳・再判定 精神障害者保健福祉手帳・交付 精神障害者保健福祉手帳・更新	相談	申請B	専門審査	決定	交付	異動確認
業務パターンB	自立支援サービス給付・支給決定 自立支援サービス給付・サービス変更 自立支援サービス給付・認定 障害児施設給付・支給決定 障害児施設給付・転所	相談	申請A	専門審査	決定	交付	給付B 異動確認
業務パターンC	自立支援サービス給付・減免 障害児施設給付・減免 自立支援サービス給付・負担額変更 障害児施設給付・負担額変更	相談	申請A	一般審査	決定	交付	
業務パターンD	特別障害者手当・認定請求 障害児福祉手当・認定請求 特別児童扶養手当・認定請求	相談	申請A	専門審査	決定		給付A 異動確認
業務パターンE	自立支援医療（更生医療）・支給決定 自立支援医療（更生医療）・変更決定 重度心身障害者医療・支給決定 重度心身障害者医療・変更決定	相談	申請A	専門審査	決定	交付	給付C 異動確認
業務パターンF	自立支援医療（精神通院医療）・支給決定 自立支援医療（精神通院医療）・変更決定 自立支援医療（育成医療）・支給決定 自立支援医療（育成医療）・変更決定	相談	申請B	専門審査	決定	交付	給付C 異動確認
業務パターンG	補装具・交付 補装具・修理	相談	申請A	専門審査	決定		給付D 異動確認
業務パターンH	移動支援・支給決定 移動支援・変更 日常生活用具給付・給付 点字図書・給付	相談	申請A	一般審査	決定		給付D 異動確認
業務パターンI	ETC障害者割引・利用登録 公共交通機関運賃割引・利用登録 タクシー料金割引・利用登録 水道料金割引・利用登録 障害基礎年金・支給決定	相談	利用申請		決定		給付D 異動確認
業務パターンJ	身体障害者手帳・他市転入 療育手帳・他市転入 精神障害者保健福祉手帳・他市転入 自立支援サービス給付・他市転入 自立支援医療（精神通院医療）・他市転入		申請A	一般審査	決定	交付	異動確認
業務パターンK	身体障害者手帳・他市転入 療育手帳・他市転入 精神障害者保健福祉手帳・他市転入 （手帳は、パターンKとLの場合がある）		申請B	一般審査	決定	交付	異動確認
業務パターンL	身体障害者手帳・記載変更 療育手帳・記載変更 精神障害者保健福祉手帳・記載変更 自立支援医療（更生医療）・記載変更 自立支援医療（育成医療）・記載変更 自立支援医療（精神通院医療）・記載変更	相談	申請A			交付	
業務パターンM	自立支援サービス・事業者管理 障害児施設給付・事業者管理 移動支援・事業者管理		業者申請	一般審査	決定		異動確認

図 3-3 障がい福祉事業の業務パターン

また、これらの業務パターンと、取り扱う情報要素の組み合わせを以下に示す。

	手続き要素						情報要素								
業務パターンA	相談	申請B	異動確認	専門審査	決定	交付	住基宛名情報	障害基礎情報				資格情報			
業務パターンB	相談	申請A	異動確認	専門審査	決定	交付	給付B	住基宛名情報	障害基礎情報	医療機関情報	税情報	生保情報	資格情報	給付情報	
業務パターンC	相談	申請A		一般審査	決定	交付		住基宛名情報			税情報	生保情報	資格情報		
業務パターンD	相談	申請A	異動確認	専門審査	決定		給付A	住基宛名情報	口座情報	障害基礎情報		税情報	資格情報	給付情報	
業務パターンE	相談	申請A	異動確認	専門審査	決定	交付	給付C	住基宛名情報	障害基礎情報	医療機関情報	税情報	生保情報	資格情報	給付情報	
業務パターンF	相談	申請B	異動確認	専門審査	決定	交付	給付C	住基宛名情報	障害基礎情報	医療機関情報	税情報	生保情報	資格情報	給付情報	
業務パターンG	相談	申請A	異動確認	専門審査	決定		給付D	住基宛名情報	障害基礎情報		事業者情報	税情報	生保情報	資格情報	給付情報
業務パターンH	相談	申請A	異動確認	一般審査	決定		給付D	住基宛名情報	障害基礎情報		税情報	生保情報	資格情報	給付情報	
業務パターンI	相談	利用申請	異動確認	一般審査	決定		給付D	住基宛名情報	障害基礎情報				資格情報	給付情報	
業務パターンJ		申請A	異動確認	一般審査	決定	交付		住基宛名情報	障害基礎情報	医療機関情報	税情報	生保情報	資格情報	給付情報	
業務パターンK		申請B	異動確認	一般審査	決定	交付		住基宛名情報	障害基礎情報				資格情報	給付情報	
業務パターンL	相談	申請A				交付		住基宛名情報					資格情報		
業務パターンM		業者申請	異動確認	一般審査	決定				口座情報		事業者情報				

図 3-4 各業務パターンを構成する手続き要素と情報要素

それぞれの業務パターンは、手続き要素の組み合わせであることから、各手続き要素の業務手順をくみあわせることで、業務パターンの業務フローを構成することができる。一例として業務パターン A の業務フローを図 3-5 に示す。

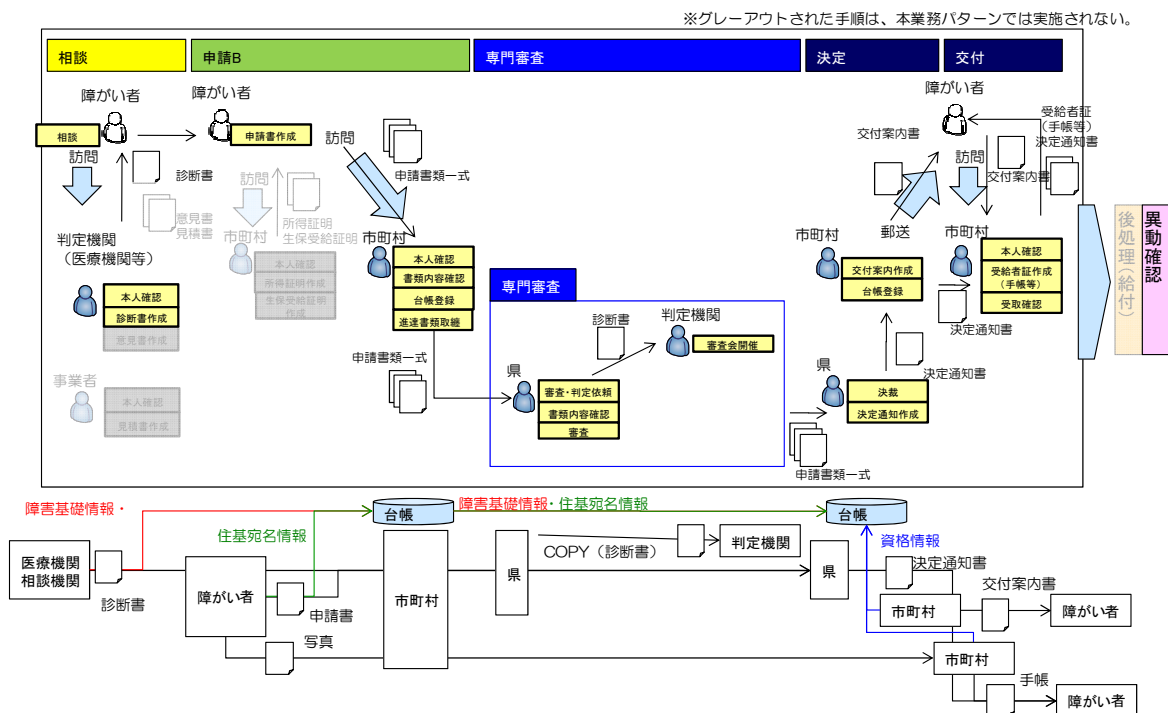


図 3-5 業務パターン A の業務フロー

3.2 次期モデルに向けた現状業務課題とその解決策

3.2.1 現状業務の課題

2.3 次期モデル（トップダウンアプローチ）で示した次期モデルと現状業務の間には、多数のギャップ（現状業務課題）が存在する。以下に現状業務課題を示す。

表 3-1 次期モデルに向けた現状業務課題

No.	区分	現状業務課題	現状の制約
1	相談、申請、審査におけるギャップ	提供されている障がい福祉サービスを受給できるのかわからない。サービスの内容もよくわからない。	サービスの案内などはされているが、自治体または対応職員のスキルによって、案内のレベルが一律ではないため
2		サービス毎に申請が必要。	現状の実施要領による制度運営上のルールに依存するため
3		申請の度に、福祉事務所に出向いて、申請書を記載し、必要書類を添付する必要がある。また、申請するサービス毎に、福祉事務所内の窓口が異なる場合もある。	現状の実施要領による制度運営上のルール （福祉事務所が窓口となることが法的に定められている。必要書類を申請時に提出することが定められている）
4		申請するサービスに応じて、都度、医療機関に出向いて診断書を取る必要がある。	現状の実施要領による制度運営上のルール
5		手帳以外の事業でも専用の診断書や意見書などで身体の状態を調べた上で審査している。	
6		申請するサービスに応じて、都度、役場に出向いて住民票や所得証明書を取る必要がある。	
7		申請するサービスに応じて、都度、民間事業者に出向いて見積書等を取る必要がある。	
8		サービスの受給までに時間がかかる。	すでに受給しているサービスでも、状況が変わると申請が必要。（例：障がいが進み重度になると、税の要件を満たせば、特別障害者手当が受給できるようになる。）
9			
10		引越し先で、引越し前に受けていたサービスの申請を最初から行う必要がある。	
11	給付に関わるギャップ	事業者は現物給付において、給付実績は給付券を集約して市町村に請求しており集計等に手間がかかる。	現状の実施要領による制度運営上のルール インフラ（ツール）がない
12		サービスごとに給付を管理しているため、利用者の状況に合ったサービス提供ができていないか把握できていない。	現状の実施要領による制度運営上のルール
13	システム構築におけるギャップ	サービスごと、手続きごとにシステム化しているため、システムの規模が大きくなる。	サービスごとに（縦割りで）情報定義し、処理を設計するため
14		サービスごとに管理している情報がそれぞれ、少しずつ異なるため、手続きを共通化や再利用ができない。	サービスごとに制度設計されるため

補足：・※は、一部は自治体内連携となる。

・「現状の実施要領」は、国により各地方公共団体に配布されている事務連絡を指す。

3.2.2 解決策の策定

3.2.1 に示した現状業務課題に対して、次期モデルに導くための解決策として、地域情報プラットフォームを活用した以下の5つの実現パターンを導出した。

▶ 実現パターン（1）：一度の申請で、必要なサービスを受給できる

効果：住民が、市町村の総合窓口等やポータルで、複数の手続きを一括して申請することを可能にする。

▶ 実現パターン（2）：利用者は、サービスを受けるために必要な情報を原本を保管している組織（医療機関・地方公共団体・民間業者）から手続きを必要とせずにバックオフィス連携を用いて利用できる

効果：住民が申請する際に、診断書等の書類を添付する必要がなくなる。行政が保有する情報をもとに、市町村の総合窓口等やポータルで行政側からその住民が利用可能なサービス等が案内される。

▶ 実現パターン（3）：行政機関は利用者が許諾した他組織（医療機関・地方公共団体・民間業者）の情報をバックオフィス連携で取得し、利用者のサービスを具体的に案内できる。また、審査にも情報を活用できる

効果：審査に必要な他組織の診断書情報、所得情報等を必要な時に利活用することが可能となり、関連情報書類の交付や他組織情報の入力が必要となる。また、連携した情報を元に、形式審査をシステムで行うことで業務を効率化する。

▶ 実現パターン（4）：サービス利用の決定をする組織が、バックオフィス連携を用いて利用者と直接情報を授受できる

効果：市町村と都道府県等が二段階で審査している手続き（例：障がい者手帳の交付申請）について、申請や決定通知の際における市町村の経由（郵送）を省略し、決定、交付を早期に行う。

▶ 実現パターン（5）：利用者単位で給付状況が確認できる

効果：サービスの給付状態を一元的に管理し、行政から各サービス提供事業者への支払いをまとめて行う。

3.3 次期モデル(ボトムアップアプローチ)

3.3.1 次期モデルの業務プロセス

3.2.2 解決策の策定にて明らかにした5つの実現パターンを障がい福祉分野における様々な業務のパターンに適用することにより、次期モデルの具体的な業務プロセスを検討した。

5つの実現パターンを適用すると、次期モデルの業務プロセスは次の通りに改善される。

①手帳（身体障がい者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳）交付は、各種サービスの受給条件となる障がい者としての認定業務であり、他サービスの申請に先駆けて行うものであるため、一括申請の対象外となる。そのため、利用者はサービスを受ける前段階として、手帳の申請（業務パターンA）を行い障がい者としての認定を受ける。認定された後は、給付可能なサービスが PUSH 型で通知され、受けたいサービスをまとめて申請する（業務パターンB～M）。

申請にあたっては、手帳の申請時に用いた情報を再利用することで、添付書類の取得が省略される。

②複数申請されたサービスに対しては、同時期に審査・決定を行う。

例えば、一般審査において、申請者の税情報から、それを要件とするサービスの受給資格審査を行う。専門審査においても、手帳を受給した際の診断書情報から、身体の状態が要件であるサービスの受給資格審査を行い、資格要件が確定したサービスに対して、決定の手続きを行う。

③個別に実施していた給付業務も一元化して行うことで、利用者が適切にサービスを給付されているか管理可能となる。

また、上記の検討結果およびそれらを実施する機関を元に業務手を整理すると、更に次の3つの業務管理として大別される。

- ①申請管理
- ②事務管理
- ③給付管理

実現パターンを元に導いた障がい福祉分野の業務プロセスイメージを以下に示す。

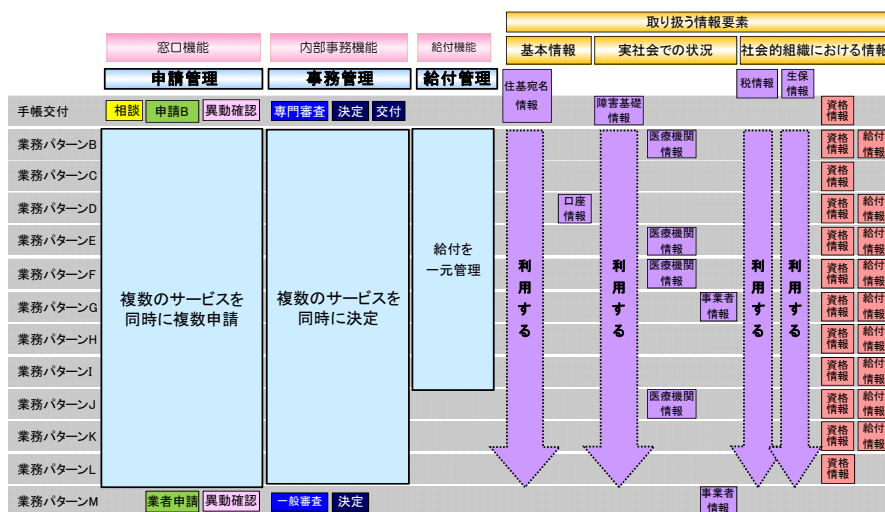


図 3-6 次期モデルの業務プロセスイメージ

3.3.2 次期モデルの全体像

3.3.1 次期モデルの業務プロセスの検討結果より、次期モデルは「申請管理」「事務管理」「給付管理」の3つの業務で構成されることとなる。以下に各業務管理の役割と次期モデルの全体像を示す。

(1) 申請管理

地方公共団体（市町村、県）、特定医療機関、ポータルにおいて、利用者に対する相談窓口の機能を担う。相談窓口により、障がい者が給付されるサービスの勧奨や、診断書・見積書等の必要情報を取得できる。その案内に従い、利用者は一括して申請することが可能になる。

一括申請された申請内容は、受給決定組織に振り分けられる。

(2) 事務管理

振り分けられた申請内容をそれぞれの組織で審査・決定する。審査に必要な情報は、バックオフィス連携により取得する。決定情報等は、利用者に直接通知する。

(3) 給付管理

各地方公共団体で、給付情報を一元管理することで、利用者に適正なサービスを提供することが可能となる。また、行政や事業者が、住民に適正なサービスを提供しているかの実績点検が容易となる。事業者への支払事務も、定期的にまとめて実施することが可能となる。

給付管理は、介護保険給付や医療系給付事業、各種手当の支給事業などの他分野でも利用可能である。分野をまたいだ給付管理を一元的に行うことにより、住民に対する適正なサービスの提供をはじめとする、給付管理の効果がさらに高まる。

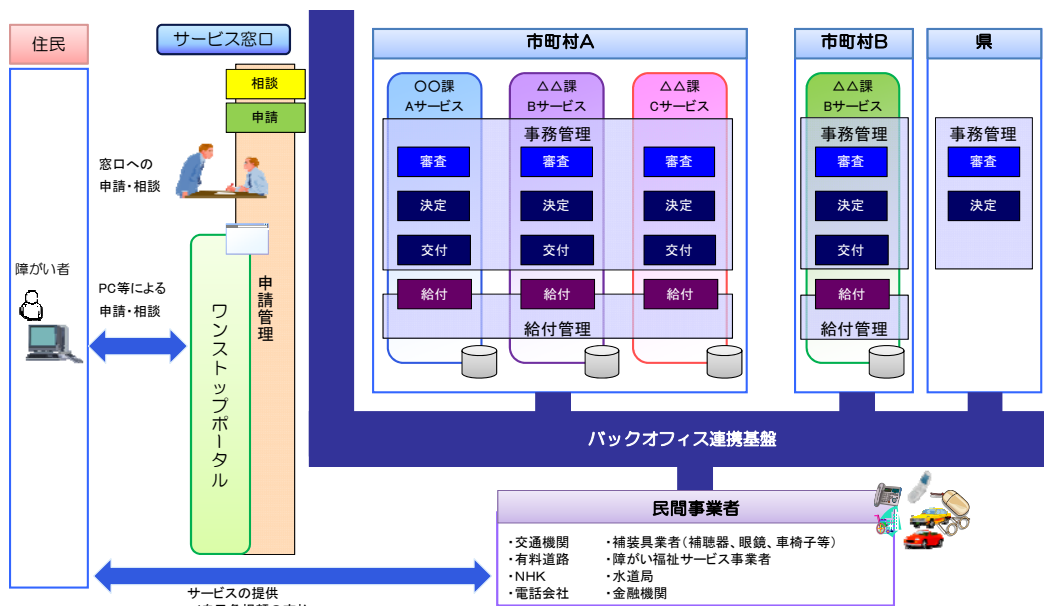


図 3-7 次期モデルの全体像

3.3.3 次期モデルフロー

先に示した次期モデルにおける業務フロー内容を表 3-2、全体概要を図 3-8 に示す。

表 3-2 次期モデルフロー内容

No.	プレーヤー	次期モデルにおける業務手順
1	利用者	障がい者は市町村や医療機関等で、自分が受給可能なサービスの案内を受ける。
	地方公共団体	地方公共団体が保有している情報をもとに、障がい者が利用可能なサービス等を案内する。
2	利用者	障がい者は、市町村や医療機関（もしくはポータル）から、受給可能なサービス一括して申請する。
3	地方公共団体	一括申請された内容は、各サービスの決定組織に振り分けられる。
4	利用者	他組織・他部局が所有する審査に必要な情報について、情報の利用を許諾・同意する。
	地方公共団体	各組織で、審査に必要な情報を本人の同意に基づきバックオフィス連携により照会して審査し、受給を決定する。また、市町村が行っていた形式審査をシステムで行うとともに、市町村・県間の情報授受を電子的に実施する。これにより、サービスを早期に提供する。
5	地方公共団体	受給の決定は、ポータルを通じて審査組織より障がい者に直接お知らせされる。
	利用者	受給の決定をポータルで確認する。
6	利用者	サービスの給付を受ける。
	地方公共団体	市町村は、サービスの給付状況を一元的に管理することで、給付が適正に行われているか実績点検が行われる。また、各事業者への支払いをまとめて実施する。

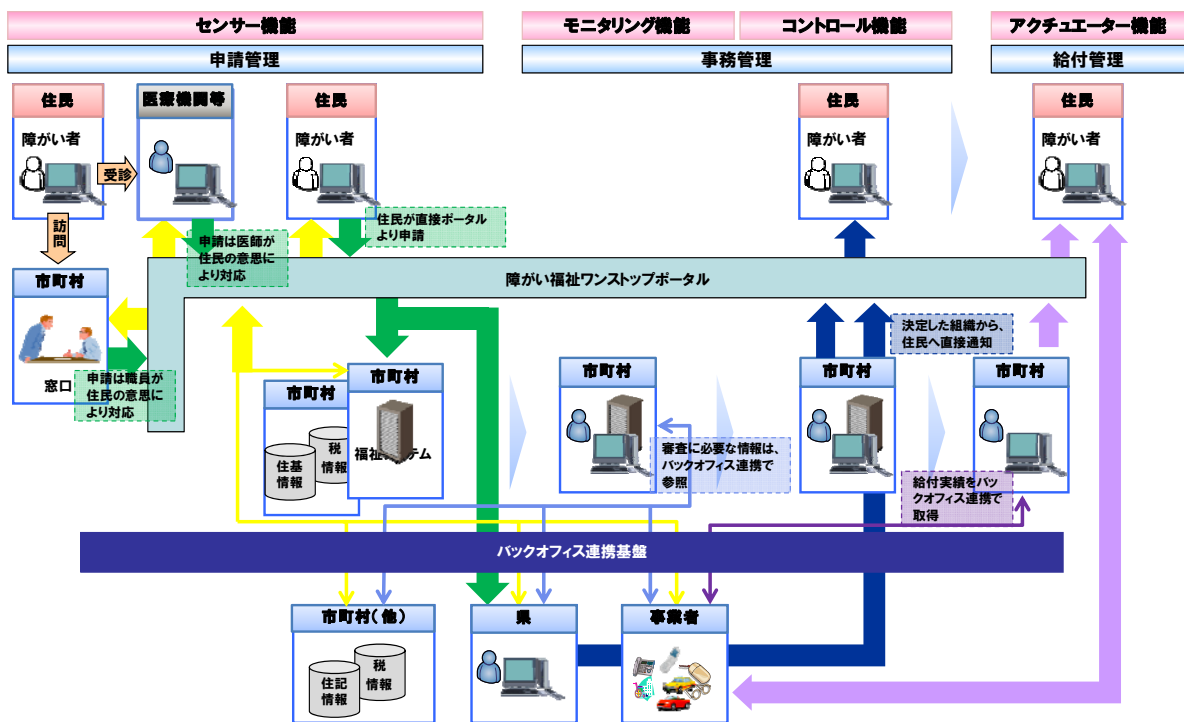


図 3-8 次期モデルフロー全体概要

第4章 バックオフィス連携基盤

本事業で導いた将来モデル・次期モデルを実現するためには、共通的な機能やデータを一元的に提供し、各サイト間の連携をコントロールして関連する各組織を仮想的に結合する、「バックオフィス連携基盤」を配置することが必要である。バックオフィス連携基盤には、併せて自治体等の地域情報プラットフォーム導入に必要な機能を持たせることで、効率的なサイト間連携を実現する。

一方、地方公共団体等の各機関（サイト）がバックオフィス連携基盤の機能を利用するには、バックオフィス連携基盤を利用するための連携機能が必要となる。また、業務ユニット等がサイト間で連携する際に、各業務ユニットにおいて、サイト内とサイト間を区別したインターフェースを導入することは非効率である。

これを解決する方策として、本事業においては、バックオフィス連携基盤の利用やサイト間連携に必要な機能を集約した「外部接続インターフェース」を導入した。

バックオフィス連携基盤の位置付けについて概念図を以下に示す。

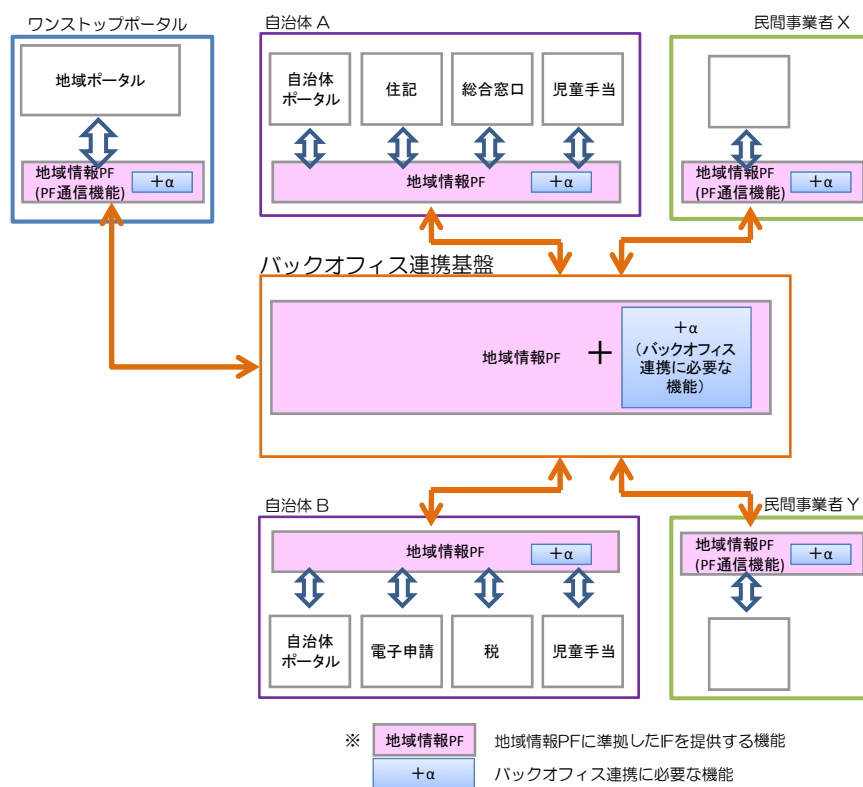


図 4-1 バックオフィス連携基盤の位置付け（構成）

4.1 バックオフィス連携基盤の役割

バックオフィス連携基盤の主な役割を以下に示す。

- 情報（データ）・機能の共同利用
 - ・ ID 紐付け情報の提供（ID 連携）
 - ・ 本人と情報保有機関との紐付け情報の提供（プライバシー情報流通）
 - ・ 業務プロセスの共同利用
- 住民への情報提供
 - ・ ビジネスプロセス実行状況の提供（モニタリング）
 - ・ アクセス履歴の提供（アクセス履歴）

バックオフィス連携基盤は上記の役割を担うことで情報連携を実現するが、その連携方式は利用されるべきユースケースによって以下の2通りあると考える。

① 直接連携方式

機関同士で直接情報連携する方式。情報の要求元が、バックオフィス連携基盤から要求先の所在を取得し、直接要求先に接続する。連携先が1つの特定された機関である場合や、流通する情報が多岐にわたる場合等に有効となる。

<ユースケースの例>

- ・ 住民が、ワンストップ申請に必要な情報を情報保有機関から収集する。
- ・ 職員が審査に必要な情報を、情報保有機関から収集する。

② 中継方式

情報を、バックオフィス連携基盤を中継して流通させる方式。情報の要求元が、バックオフィス連携基盤が持つ業務サービスの実行制御機能を介して、要求先の所在を取得し、要求先に接続する。1つの手続きにおける連携先が複数機関にわたる場合や流通する情報が限定的な場合等に有効となる。

<ユースケースの例>

- ・ 住民が、収集した申請情報を基に、バックオフィス基盤にワンストップ申請を行う。

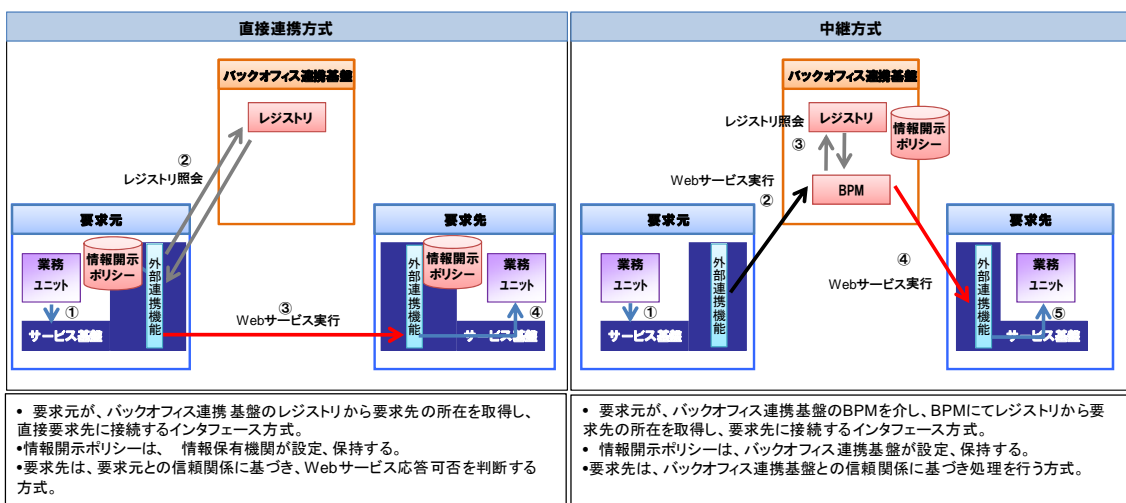


図 4-2 バックオフィス連携基盤による連携方式

第5章 実証実験と効果測定

5.1 実証実験

5.1.1 実証実験の概要

前章にて述べた次期モデルについて、一部を実験システムとして設計、構築し実証実験を実施した。本実証実験では、実際に実験システムを業務有識者としてのフィールド地方公共団体の職員様および利用者となる障がい者の方に操作いただくことで、

- ・ 障がい福祉分野をターゲットとし、「地域情報プラットフォーム標準仕様」の有効性の実証
- ・ 「地域情報プラットフォーム標準仕様」に加え、さらに必要と考えられる実用仕様案の導出
- ・ 都道府県、市町村を含んだ実際の現場の声も反映した上で、実験システムにて実用仕様案にまとめる仕様の動作および効果の検証

等を行った。

実証実験は、上記に基づき、下記の2つの観点より実施した。

(1) 運用性・改善効果などを体感して頂くための「次期モデル検証」

- ① 次期モデルを具体化した実験システムを、住民および職員の立場から実機にて体感していただき、利便性、安全性、運用性、プロセス改善といった定量的な効果の検証および運用課題の抽出・検討を行う。
- ② 業務分析結果により策定した将来モデル、次期モデルの要件を軸に、運用性や課題等についてヒアリングを行い定性的な効果を検証する。

【具体的手順】

- ・ 典型的な障がい者の属性（15種類のペルソナ）を想定し、実験システムを用いて仮想の手続きを実施
- ・ 行政内での個人情報の活用においては、本人の同意を得た上で他組織の情報を参照し、情報提供や申請を行う処理を実施
- ・ 障がい者および県職員、市町村職員にモニターとして参加していただき、システム操作を体験していただいた上で、アンケートによる評価を実施

上記について、システム操作に係る時間を実測し、評価・感想とともに効果測定のインプットとした。

(2) 地域情報プラットフォーム標準仕様への対応を検証するための「技術検証」

- ① 次期モデルにおける個別機能について技術検証を行い、バックオフィス連携を実現するための標準仕様の有効性と、さらに必要と考えられる実用仕様案を、実機検証を通して導出する。
- ② 業務面、運用面により検討された次期モデルの技術面（実装上）の課題を抽出、整理する。

特にバックオフィス連携では、様々な分野の機関・組織が連携することによって多くの情報が流通することから、住民の安心安全の確保を重要と考え、「安心・安全なプライバシー情報の流通」、「情報管理の最適化」に配慮し設計・構築を行った。

5.1.2 実証実験結果

(1) 「次期モデル検証」結果

① 定量的測定結果

現状の業務プロセスについて、利用者および市町職員、県職員へのヒアリング結果の平均値を元に算出した。また、次期モデルの業務プロセスについて、実機検証における画面操作時間等を元に算出した。

実験の結果より導出された、現状の業務プロセスと次期モデルの業務プロセス時間を以下に示す。

表 5-1 定量的測定結果

No.	区分	項目	業務プロセス時間		備考
			現状の値	次期モデルの値	
1	利用者	移動時間（役所）	24分（片道）	現状と変分なし	-
2		移動時間（医療機関）	29分（片道）	現状と変分なし	-
3		移動時間（民間企業）	33.8分（片道）	現状と変分なし	-
4		添付書類（証明書） 取得時間	43分／申請	現状と変分なし	-
5		添付書類（診断書） 取得時間	300分／回	医療機関の連携有： 150分／回 医療機関の連携無： 現状と変分なし	-
6		添付書類（見積書） 取得時間	130分／回	現状と変分なし	-
7		相談対応時間	9～28分※1	現状と変分なし	-
8		申請書記入時間	16.3分／申請	1.8分／申請	次期モデルは電子申請の場合
9		窓口待ち時間	5.6～33.6分※1	手帳申請： 4.2～5.2分※2 一括申請： 32.2分	次期モデルは、現状から申請書確認時間がなくなることにより短縮する1.4分を減じて算出

No.	区分	項目	業務プロセス時間		備考
			現状の値	次期モデルの値	
10	市町村	相談対応時間	9～28分※1	現状と変分なし	
11		申請書作成時間	なし	手帳申請：1.8分 一括申請：3.2分	次期モデルは窓口申請の場合（現状では利用者が行っているものを窓口で代行する）
12		本人確認時間	1.4～1.8分※1	手帳申請：1.8分 一括申請：1.9分	-
13		申請書確認時間	2.9～4.6分※1	0分	申請書作成時間に含むため
14		台帳登録時間	3.0分／申請	0分	-
15		進達依頼文書作成時間	23.3分／1回	0分	-
16		交付案内作成送付	13.3～23.3分※1	0.7分／申請	-
17		手帳発行	5分	現状と変分なし	-
18		証明書作成時間	43.2分／申請	0分	-
19		県	審査会開催依頼	60分	現状と変分なし
20	審査会		180分	現状と変分なし	-
21	資格要件該当審査		5.5分	現状と変分なし	-

※1 時間は事業によって異なる

※2 時間は手帳の種類によって異なる

① 定性的測定結果

障がい者および県職員、市町村職員の方に対して、実験システムの操作を体感して頂いた上で、次期モデルに関するアンケートを実施した。アンケート結果を以下に示す。

表 5-2 アンケート結果

No.	質問内容	回答			
		評価点平均	回答者		
実現パターン1	従来はサービス毎に受給していたが、実証実験システムでは、利用者がサービスを一度に申請することが可能になった。 一括申請により、各項目の削減効果进行评估いただきたい。 (5：高評価→1：低評価)	申請回数	4.17	利用者	
		移動時間 (自宅→地方公共団体、地方公共団体内等)	4.50		
		移動交通費	4.67		
		移動時間（自宅→医療機関等）	4.33		
		申請書記入時間	4.00		
		各窓口における待ち時間	4.17		
		サービス受給までに要する時間	3.83		
2	一括申請の有効性に対する評価 (5：高評価→1：低評価)	—	4.33	利用者	
実現パターン2	1	組織間で直接、(住民記録情報等を) 情報授受することへの印象 (5：問題ない→1：大変違和感が有る)	—	3.43	利用者／職員
		2	様々な情報が流通可能となるが、障がい福祉分野で流通させる情報の抵抗感 (5：抵抗感はない→1：抵抗感がある)	住民記録情報	3.25
	口座情報			3.00	
	障がい基礎情報			2.93	
	医療機関情報			3.56	
	税情報			3.04	
	生保情報			2.70	
	資格情報			3.19	
	給付情報			3.19	
	3	従来は申請するサービスごとに添付書類を準備していましたが、実証実験システムでは添付書類の省略が可能になる。 添付書類削減効果をご評価いただきたい。 (5：高評価→1：低評価)	来庁回数	4.83	利用者
			移動時間 (自宅→地方公共団体、地方公共団体内等)	5.00	
			移動交通費	5.00	
	4	添付書類削減の有効性 (5：大変有効である→1：有効でない)	添付書類取得に係る窓口待ち時間	5.00	利用者
添付書類取得にかかる総時間(申請書記入等)			5.00		
5	実験システムでは、適切なサービスを適切なタイミングでお知らせすることが可能になる。 各項目の効果をご評価いただきたい (5：高評価→1：低評価)	相談、情報収集の時間	4.00	利用者	
		受給可能なサービスを漏れなく知ることが可能になる	4.50		
		サービスの受給可否や条件を事前に知る	4.67		
		サービス受給決定までに要する時間	4.33		
6	受給可能なサービスの通知の有効性 (5：大変有効である→1：有効でない)	—	4.50	利用者	

No.	質問内容	回答		
		評価点平均	回答者	
実現パターン3	1 実験システムでは、適切なサービスを適切なタイミングでお知らせすることが可能になる。 各項目の効果をご評価いただきたい (5：高評価→1：低評価)	相談対応時間、頻度の削減	3.76	職員
		受給可能なサービスを漏れなく知らせることが可能になる	4.18	職員
		サービスの受給可否や条件を事前に知らせることが可能になる	3.76	職員
	2 実験システムでは、申請に必要な他沿い基の情報を審査に活用することが可能になる。 各項目の効果をご評価いただきたい (5：高評価→1：低評価)	申請書、添付書類情報を登録（入力）する時間の削減	3.91	職員
		申請書、添付書類を確認する時間の削減	3.86	
		申請書、添付書類等の文書管理の効率化	4.41	
3 組織間で直接、(住民記録情報等を) 情報授受することへの印象 (5：大変期待できる→1：大変審査時間が増えると思う)	—	4.00	職員	
実現パターン4	1 従来は外部の審査が必要な場合に、申請ごとに進達を行っていました。実験システムでは、審査機関に直接情報を受け渡すことが可能になる。 各項目の削減効果をご評価いただきたい (5：高評価→1：低評価)	申請書、添付書類の確認時間	3.90	職員
		進達依頼文書作成時間	4.20	
		進達書類準備時間	4.20	
		輸送費用	4.75	
		申請から審査完了までに要する全体時間	4.32	
	2 実験システムでの進達業務の有効性の評価 (5：大変有効である→1：有効でない)	—	4.00	職員
実現パターン5	1 実験システムでは、利用者単位で給付状況が確認でき、サービス事業者単位でも合わせて管理することが可能になる。 各項目の効果をご評価いただきたい (5：高評価→1：低評価)	給付にかかる事務処理時間	4.00	職員
		状況変化の迅速な把握	3.94	
		適切なサービス提供、変更	3.94	
		過誤、不正利得の把握	3.56	
	2 給付管理の有効性の評価 (5：大変有効である→1：有効でない)	—	3.81	職員

アンケートは、次期モデルを実現する実現パターン毎に設問を設け、5段階で評価を行って頂いた。
 総評して、次期モデルによる利用者満足度や業務効率化に対する有効性について高い評価結果を得た。

(2) 「技術検証」結果

検証の対象とした各機能に関する検証結果を、以下に示す。

表 5-3 各機能に関する検証結果

No.	機能	検証結果
1	PF 通信機能	PF 通信機能に記す各種仕様に従い、サイト間通信（ポータルとバックオフィス連携基盤間、バックオフィス連携基盤と地方公共団体間、ポータルと地方公共団体間）が正しく行われることを確認した。
2	PF サイト認証仕様	ポータル、バックオフィス連携基盤、地方公共団体のサイト間通信において、クライアントおよびサーバを相互に認証した上で連携処理が行えることを確認した。
3	PF 秘匿性確保仕様	ポータル、バックオフィス連携基盤、地方公共団体のサイト間通信において、通信路上で流れているデータを暗号化されていることを確認した。
4	PF サービス認証・サービス認可連携仕様	ID 体系の異なるサイト間で仮名による紐づけを行い、ID を識別出来ることを実機を用いて確認した。
5	PF 監査証跡仕様	プライバシー情報の流通におけるアクセス履歴を記録、管理し、住民からの要求に応じて照会出来ることを、実機を用いて確認した。
6	モニタリング機能	連携したビジネスプロセス管理機能の情報で、申請の状況・流通先が確認できることを実機を用いて確認した。
7	サービス・レジストリ機能	プライバシー情報流通において、対象となる住民のプライバシー情報を保有するサイトを応答出来ることを確認した。
8	ビジネスメッセージルーティング・ゲートウェイ（BMR-GW）機能	送信された共通ヘッダ部に記載された To タグ項目の値を基に、動的にメッセージの送信先を制御できることをログにて確認した。
9	ビジネスプロセス管理機能	規定された BPEL アクティビティを用いて、ワンストップサービスの実現に必要な複数サイトを跨るビジネスプロセスの定義と制御が実現できることを、設計通りにステータスの変更が行われていることをもって確認した
10	PF プライバシ情報公開仕様	プライバシー情報の流通に際し、住民の要求に応じて、流通可否を制御出来ることを実機を用いて確認した。
11	PF 本人電子署名・検証仕様	異なるサイト間で交換する際に、住民の申請情報に対して署名付与し、申請情報を受信した地方公共団体側で電子署名の検証が正しく行われることを確認した。
12	PF 自治体組織電子署名・検証仕様	地方公共団体が発行する照会書類や公開文書類を異なるサイト間で交換する際に使用し、地方公共団体間で流通させる情報に対して署名付与し、情報受信側で電子署名の検証が正しく行われることを確認した。

5.2 効果測定

実証実験の結果を元に、次期モデルについて定性的、定量的に効果測定・分析を行った。

5.2.1 定性的効果

モニターとして参加頂いた障がい者および県職員、市町村職員のアンケート結果より、実現パターン毎に定性的効果を分析した。分析結果を以下に示す。

表 5-4 実現パターンごとの評価

満足度 貢献度	実現パターン （【番号】は実現パターン番号を示す）	効果（住民利便性向上／行政効率化）	懸案
高 ↑ やや高	【2】利用者は、サービスを受けるために必要な情報を、原本を保管している組織（医療機関・地方公共団体・民間業者）から特に手続きなしにバックオフィス連携を用いて利用できる	<住民利便性向上> 複数手続きの一括申請、添付書類等の省略が可能となり、申請時等における手間が軽減 <行政効率化> 障がい者手帳の交付申請等の際に、市町村が行っていた形式審査の省略、複数手続きの申請の一括受理、添付書類の交付の省略が行われることで、申請時等における手間が軽減	情報流通への抵抗感が根強い ため、利用者の理解に時間を要する
	【1】一度の申請で、必要なサービスを受給できる	障がい者手帳の交付申請等の際に、市町村が行っていた形式審査の省略、複数手続きの申請の一括受理、添付書類の交付の省略が行われることで、申請時等における手間が軽減	-
	【3】行政機関は利用者が許諾した他組織（医療機関・地方公共団体・民間業者）の情報をバックオフィス連携で取得し、利用者のサービスを具体的に案内できる。また、審査にも情報を活用できる	<住民利便性向上> 利用可能なサービスについて、漏れなく案内を受けることが可能 <行政効率化> 利用可能なサービスを漏れなく案内することで、苦情処理が軽減	-
	【4】サービス利用の決定をする組織が、バックオフィス連携を用いて利用者へ直接情報を授受できる	<住民利便性向上> 障がい者手帳の交付申請等について、申請や決定通知の際における市町村の経路が省略され、障がい者手帳の早期交付が可能	-
	【5】利用者単位で給付状況が確認できる	<行政効率化> 同様の内部業務を組織の枠を超えてまとめて行うことで、手間が軽減	-

5.2.2 定量的効果

実験の測定結果やアンケートおよびヒアリングの結果をもとに、「利用者」ならびに「行政機関」の観点より定量的な評価分析を行った。

5.2.2.1 試算の前提条件

定量的効果算出の手順と使用した基礎数値の前提を以下に示す。

(1) 定量的効果算出の手順

定量的効果は以下の手順で算出した。

(ア) プロセス削減効果／コスト削減効果の算出

- ・ 実証実験で用いたペルソナ（典型的な障がい者の属性（15種類））毎に、対象のサービスの申請に係る時間を、現状の業務プロセスと次期モデルの業務プロセスで比較し、プロセス削減効果として算出した。
- ・ 同様に、現状の業務プロセスと次期モデルの業務プロセスにおいて要する費用をコスト削減効果として算出した。なお、上記のプロセス削減効果を住民もしくは職員単金でコスト換算したのも加えてトータルコスト削減効果として算出した。

(イ) 1申請あたりのコスト削減効果の算出

トータルコスト削減効果と申請回数の削減数を元に、一申請あたりのコスト削減効果を算出した。

(ウ) 障がい福祉業務における定量的効果の算出

(イ)の値を元に、現状の障がい福祉業務における5事業（手帳交付事業、障がい福祉サービス、手当支給、現物給付、用具給付）毎のコスト削減効果を、定量的効果として算出した。

- ① プロセス削減効果／コスト削減効果の算出
例としてペルソナ1の算出結果を以下に示す。

表 5-5 効果の算出結果

実現パターン	主な測定項目	プロセス削減効果	コスト削減効果	
1	移動交通費	－	660 円	
	移動時間	192 分	3,200 円	
	添付書類数	6 枚	1,200 円	
	申請書記入時間	78.3 分	1,305 円	
	窓口滞在時間	66.7 分	1,112 円	
	移動交通費（補助者）	－	660 円	
	移動時間（補助者）	192 分	3,200 円	
	申請書記入時間（補助者）	78.3 分	1,305 円	
	窓口待ち時間（補助者）	66.7 分	1,112 円	
2	移動時間	384 分	6,400 円	
	移動交通費	－	1,320 円	
	庁外への移動時間	116 分	1,933 円	
	庁外への移動交通費	－	330 円	
	添付書類取得時間（庁外）	医療機関の連携無		
		600 分	10,000 円	
	添付書類取得時間（庁内）	医療機関の連携有		
1500 分		25,000 円		
添付書類取得時間（庁内）	432 分	7,200 円		
3	申請書確認時間	22.1 分	921 円	
	本人確認時間	7 分	292 円	
	登録時間	13 分	542 円	
	証明書作成時間	216 分	9,000 円	
	証明書印刷費用	5 回	30 円	
4	申請書確認時間	22.1 分	921 円	
	本人確認時間	7 分	292 円	
	申請情報入力時間	13 分	542 円	
	依頼文書作成時間	23.3 分	971 円	
	依頼文書作成費用（紙）	1 回	6 円	
	依頼文書輸送コスト	－	380 円	
	審査完了までの時間	13 分	542 円	
合計			55,376 円 (70,376 円) ※	

※（）内は医療機関との連携が有る場合の効果

ペルソナ1（6手続き）の場合では、トータルコストとして55,376円（医療機関との連携がある場合は70,376円）のコスト削減効果が算出された。

ペルソナ2～15についても同様に計算を行い全ペルソナの平均値を算出したところ、44,273円（医療機関との連携がある場合は55,273円）のコスト削減効果となった。

② 1申請あたりのプロセス削減効果の算出

各ペルソナにて実施した申請内容について、現在の窓口業務で実施した場合と実証実験（次期モデル）にて実施した場合における申請回数を比較した。

以下に各ペルソナの申請回数の平均を示す。

表5-6 各ペルソナの申請回数平均

現在の窓口業務(回)	実証実験(次期モデル) (回)	申請削減回数 (回)
5.1回	1.7回	3.4回

上記より、平均して3.4回の申請が削減されたことになる。前述の平均コスト削減効果より、1申請あたりのコスト削減効果を算出すると、以下の通りとなった。

➤ 医療機関との連携がない場合

$$44,273 \div 3.4 = 13,021 \div 13,000 \text{ (円/申請)}$$

➤ 医療機関との連携が有る場合

$$55,733 \div 3.4 = 16,404 \div 16,400 \text{ (円/申請)}$$

このうち、利用者側のコスト効果は約9,400円、行政機関のコスト効果は約3,600円であった。また、医療機関との連携がある場合はそれぞれ約12,800円、約3,600円となった。

(2) 基礎数値

定量的効果の算出にあたっては以下の基礎数値を使用した。

① プロセスに関する数値（各手続きの時間など）

- ・ 現状の値：実証実験におけるサービス提供者ヒアリング平均値を使用
- ・ 次期モデルの値：実証実験における実測値の平均値、及び実測不可能なものについては現状の値や机上計算等により基めた数値を使用

② コストに関する基礎数値（住民単金、交通費など）

現状、次期ともに、ヒアリング等で調査した同じ数値を使用

③ 申請件数の関する数値

- ・ 手帳交付件数：「平成21年度事業概要（平成20年度業務実績）」（発行：福岡県障害者更生相談所）における、年間の手帳交付件数を使用
- ・ 障がい福祉サービス、手当支給、現物給付、用具給付の各業務申請件数：某自治体における手帳所有者数と各サービスの提供実績を元に、手帳所有者数における各サービス受給者の割合を算出し、上記の手帳交付件数に乗じて算出

5.2.2.2 定量的効果

前述までに整理した内容をもとに、障がい福祉分野全体におけるコスト効果を以下のとおり算出した。

表 5-7 コスト効果(医療機関を含めない場合)

No.	事業種別	年間対象者数(人)	医療機関を含めない場合					
			利用者の効果		行政機関の効果		全体の効果	
			1申請あたりの効果(円)	各事業のコスト効果(円)	1申請あたりの効果(円)	各事業のコスト効果(円)	1申請あたりの効果(円)	各事業のコスト効果(円)
1	手帳交付事業	13,600	9,400	127,840,000	3,600	48,960,000	13,000	176,800,000
2	障がい福祉サービス	27,600		259,440,000		99,360,000		358,800,000
3	手当支給	13,800		129,720,000		49,680,000		179,400,000
4	現物給付	13,800		129,720,000		49,680,000		179,400,000
5	用具給付	96,600		908,040,000		347,760,000		1,255,800,000
年間効果合計				1,554,760,000		595,440,000		2,150,200,000
5年間の効果				7,773,800,000		2,977,200,000		10,751,000,000

上記のことから、障がい福祉分野では、年間 21.5 億円のコスト効果が見込め、手帳交付事業の年間申請数、各サービスの申請数が同程度に推移すると仮定した場合、5 年間では 107.5 億円のコスト効果となる。

さらに次期モデルにおいて、医療機関が連携先として加わる場合、以下に示す通りさらなる効果が見込める。

表 5-8 コスト効果(医療機関を含める場合)

No.	事業種別	年間対象者数(人)	医療機関を含む場合					
			利用者の効果		行政機関の効果		全体の効果	
			1申請あたりの効果(円)	各事業のコスト効果(円)	1申請あたりの効果(円)	各事業のコスト効果(円)	1申請あたりの効果(円)	各事業のコスト効果(円)
1	手帳交付事業	13,600	12,800	174,080,000	3,600	48,960,000	16,400	223,040,000
2	障がい福祉サービス	27,600		353,280,000		99,360,000		452,640,000
3	手当支給	13,800		176,640,000		49,680,000		226,320,000
4	現物給付	13,800		176,640,000		49,680,000		226,320,000
5	用具給付	96,600		1,236,480,000		347,760,000		1,584,240,000
年間効果合計				2,117,120,000		595,440,000		2,712,560,000
5年間の効果				10,585,600,000		2,977,200,000		13,562,800,000

5.3 投資対効果(ROI)の算出

バックオフィス連携基盤の導入とこれを活用した障がい福祉事業の提供に要する費用とその効果は、システム改修の内容や手法などの条件により異なる。そのため、本事業では、一定の条件の下で試算する。

(1) ROIの算出式

投資額に当たるインプットを分母に、金銭価値に換算可能なアウトカム指標の合計値を分子において、ROIを算出した。

$$\text{ROI} = \text{金銭換算可能なアウトカム} / \text{インプット}$$

(2) ROIによる評価

算出したROIの値から、事業の効率性を判断した。但し、本ROIの効果には、金銭価値換算可能なアウトカム指標しか含まれていないため、最終的な評価に当たっては、金銭換算不可能な指標も考慮した総合的な判断を実施した。

(3) 費用算出に関する前提条件

① 想定するサービス提供者、利用者

- ・ 地方公共団体：福岡県、県域の地方公共団体（53 地方公共団体）
- ・ 福岡県域の民間事業者
- ・ 福岡県域の病院
- ・ 住民：障がい者、及び、関係者

② 運営主体

- ・ 地方公共団体、民間事業者、病院などの出資による法人格を持った企業体、もしくは第三セクター

③ 期間

- ・ 開発期間を1年とし、5年間運用することが前提。

④ 提供機能

福岡県下のデータセンタ（1カ所前提）にシステム設備を用意し、設備利用料を利用者から徴収する形でサービス提供する。

➤ 物品

物品は、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク機器、データセンタのイニシャル、ランニング経費とし、データセンタ内の設備を対象とする。

データセンタ各拠点までのネットワークは、地方公共団体=LGWAN、民間事業者・病院・住民=インターネットを前提とし、必要なネットワーク設備が敷設されている前提とする。

災害時等を前提としたディジャスタリカバリセンタは対象外とする。

以下の、障がい者福祉アプリケーション、サービス基盤、バックオフィス連携基盤、および統合運用等の導入を対象とする。

➤ 障がい者福祉アプリケーション

障がい者福祉アプリケーションは、障がい者福祉ポータル、市町村アプリケーション、県アプリケーションから構成される。

・ 障がい者福祉ポータル

管理主体は福岡県とする。県下市町村、民間企業は当ポータルを利用する。

・ 市町村アプリケーション

10万人以上の地方公共団体（7団体）は、独自で市町村アプリケーションを構築する前提とする。独自構築にあたって、既存のアプリケーションにインタフェースの改修費用を含む。

10万人未満の地方公共団体（53団体）は、共同利用型アプリケーションを利用する前提とする。また、共同利用型アプリケーションは、新規開発とし、共同利用型アプリケーションの利用にあたっての地方公共団体側のインタフェースの改修費を含む

・ 県アプリケーション

県アプリケーションは、新規開発とする。

➤ サービス基盤

10万人未満の地方公共団体が利用する地域情報プラットフォーム標準仕様準拠の共同利用型サービス基盤。本サービス基盤の利用にあたっては、地方公共団体側にエージェントソフトウェアを導入する。

➤ バックオフィス連携基盤

バックオフィス連携基盤は、SAML、ID-WSF、BPM、サービス基盤を対象とする。

➤ 維持運用における提供サービス

- ・ システム運用保守（バックアップ、JOB監視、サーバオペレーション、定期点検等）
- ・ ヘルプデスク（利用者からの問い合わせ対応）
- ・ システム障害監視（24時間監視）

⑤ 利用形態

➤ 地方公共団体（県）

県の障がい者福祉関係業務システムを改修し、県データセンタの障がい者福祉ポータル及びバックオフィス連携基盤と接続し、官民連携を実現する。

➤ 地方公共団体（10万人以上の団体）

・ 自身が持つ障がい者福祉システム、住基システム、税務システム等の基幹系業務システムを改修し、県データセンタの障がい者福祉ポータル及び、バックオフィス連携基盤と接続し官民連携を実現する。

・ 基本的には地域情報プラットフォーム標準仕様に準拠した基盤整備が完了しており、またサービス基盤相当の基盤も保持しているものとする。

・ 上記から、住基システム、税務システム、障がい者福祉システム等の業務間の連携については、比較的容易に実装できるシステム環境である前提とする。

➤ 地方公共団体（10万人以下の団体）

- ・障がい者福祉システムについては共同利用型アプリケーションを利用し、障がい者福祉ポータル、バックオフィス連携基盤と接続し官民連携を実現する。
- ・住基システム、税務システムについては統合パッケージ等で自身が個別に保持しているが、地域情報プラットフォーム標準仕様準拠の連携基盤は保持していないと想定する。そのため住基システム、税務システム等と連携するためのサービス基盤も共同利用型サービス基盤として利用する。
- ・開発については、共同利用型サービス基盤である連携基盤を活用し連携を実装する。

⑥ ROIの想定投資額に含まれる範囲

上記サービス提供する県データセンタの開発、維持運用経費、及び、上記に接続するための各地方公共団体側のアプリケーション改修費用。

5.3.1.1 投資対効果(ROI)の算出

前述までの考え方や前提に基づき、投資費用を算出した。試算結果を以下に示す。

(1) インプット費用

表 5-9 バックオフィス連携基盤および障がい福祉アプリケーションの概算経費(5年間)

大区分	中区分	項目	構築費	運用／保守費		
物品費	ハードウェア	サーバ ストレージ ネットワーク機器等	2.4	2.4		
	ソフトウェア	ポータル バックオフィス連携基盤 バックアップソフト 運用監視ソフト等	3.0	3.0		
		エージェントソフトウェア (小規模地方公共団体)	3.2	3.2		
	ファシリティ	データセンター ラック		2.0		
小計			8.6	10.6		
開発費	障がい福祉 アプリケーション	障がい福祉ポータル	3.0	5.0		
		市町村ア プリー ケー ション	小規模地方公共団 体向け共同利用型		開発 適用	18.0 5.3
			中・大規模地方公 共団体向け		インタフェース開発	2.4
		都道府県アプリケーション			1.0	
		データ移行			5.3	
	サービス基盤	小規模地方公共団体向け共同利 用型	開発・構築		5.0	
			適用		10.6	
	バックオフィス 連携基盤	設計・構築	2.2			
小計			52.8	5.0		
維持運用	データセンター維持運用			5.0		
	システム維持運用			3.7		
	ヘルプデスク			0.8		
	光熱費			0.5		
	小計				10	
管理費			2.6	2.5		
合計			64.0	28.1		

※単位は億円

上記の試算結果により、インプット費用全体としては、9,210,000,000円となる。

ROI（金銭換算可能なアウトカム／インプット）の算出にあたっては、本数値をインプット数値として利用する。

(2) 障がい福祉分野全体におけるコスト効果

前述までに整理した内容より、サービス開始後5年間のコスト効果は10,751,000,000円と算出された（医療機関との連携が有る場合は、13,562,800,000円）。

(3) ROIの算出

(1) インプット費用ならびに、(2) 障がい福祉分野全体におけるコスト効果の算出結果からROIは以下のとおり算出される。

➤ 医療機関との連携がない場合

$$\text{ROI} = 10,751,000,000 \div 9,210,000,000 = 1.17$$

➤ 医療機関との連携が有る場合

$$\text{ROI} = 13,562,800,000 \div 9,210,000,000 = 1.47$$

(4) まとめ

ROIの算出結果から、バックオフィス連携基盤、障がい福祉アプリケーションを整備し、これを活用した次期モデルの実現により、医療機関を含めない場合で約4.3年、医療機関を含める場合では約3.4年で投資額を回収することが可能となる。

このことから、バックオフィス連携基盤を活用した次期モデルの実現は、投資対効果の観点でも効率的な仕組みであると考えられる。

第6章 サービスの実現に向けた課題

6.1 制度面の課題

6.1.1 地方公共団体間のセキュリティポリシーの相違への対応

個人情報保護に関する条例は地方公共団体毎に制定されており、相互接続される地方公共団体間でセキュリティポリシーが異なる場合がある。

一方、バックオフィス連携による情報共有では、個人情報を扱う主体は個人データの正確性の確保および安全管理について、一定のレベルに達していることが望まれる。

地方公共団体ごとのセキュリティポリシーの違いや法律上の守秘義務がある中で、団体間の個人情報のやり取りが適切・確実に行われるよう、「本人の同意がある場合には、個人情報の活用が可能である」旨の方針を国がガイドライン等に明示することが必要である。

なお、ガイドラインの整理にあたっては、業務の実態やリスク等を考慮した上で、各地方公共団体で対応可能な内容とすることが必要である。

6.1.2 各地方公共団体で定めるオンライン結合禁止に関する観点

一部の地方公共団体では、オンライン結合を禁止した条例が定められているケースがある。このような場合は、条例の規定どおり、例えば、個人情報のオンライン結合を一律に禁止している個人情報保護条例については、地方公共団体の個人情報保護審議会の意見を聴き、必要な保護措置を取る等の必要な手続を経た上で、その規定を見直すことが必要である。

6.1.3 各種添付書類の省略

現状、障害者福祉業務の実施にあたっては、手続に必要な申請書や添付書類を作成して、提出、審査する運用としている。次期モデルでは、ワンストップポータルによる電子化を前提として、添付書類等を省略し、バックオフィス連携基盤を活用して必要な情報を取得することを想定している。添付書類の種別は、大きく以下の三種類に分類できる。

- (1) 各地方公共団体が発行する添付書類（所得証明書、生活保護受給証明書等）
- (2) 医師等の第三者が発行する添付書類（医師の診断書、意見書/事業者の見積書等）
- (3) 地方公共団体内部で回覧時に作成している内部文書（進達関連資料等）

バックオフィス連携により、これらの添付書類を省略することが法制度上問題ないかとの課題が生じる。

各地方公共団体が発行する添付書類については、審査時に添付書類を通じて確認している情報を、バックオフィス連携により取得可能であれば、これにより添付書類を省略することが可能と考えられる。

その際、個別に法令での規定の有無等を確認する必要がある。法律、施行規則、条例等について、条文内に書面での提示が規定されている場合などは、その改正を検討する必要がある。

法律については、個別に対象となる法律の改正を行う方法の他に、「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律」のように、書面での提示の規定がある場合には電子的確認で代替可能な旨を一括して規定するという方法が考えられる。いずれにおいても、対象となる規定の改正を国で検討することが望まれる。

同様に、施行規則（省令）、条例についても、条文内に書面提示の規定がある場合には、所管官庁、地方公共団体が個別に改正を検討することが望まれる。

第三者が発行する書類の電子化にあたっては、特に有資格者により発行された電子書類であることを証明する公開鍵基盤の整備・普及が途上にあることが課題といえる。医師等の有資格者の証明が可能な認証基盤の整備・普及の推進と併せて、電子化を進める必要がある。

地方公共団体内部で回覧時に作成している内部文書について、法的制約が無いものは、省略可能と考えられる。ただし、監査目的のための様式出力の機能は必要と思われる。

また、各地方公共団体が発行する添付書類と同様に法律、施行規則、条例等で条文内に書面での提示が規定されている場合などは、その改正を検討する必要がある。

なお、バックオフィス連携基盤の活用による添付書類の省略にあたり、既存の法令で書類の提示が明記されているため、改正の検討が必要と想定されるものの例としては、表 6-1 が考えられる。

表 6-1 改正が必要と想定される法令の例

法令名	概要
身体障害者福祉法	身体者障害手帳交付の申請にあたり、医師の診断書、意見書の添付が記載(第15条)
身体障害者福祉法施行規則	身体者障害手帳交付の申請にあたり、医師の診断書、意見書、身体に障害のある者の写真の添付が記載(第2条)
精神保健及び精神障害者福祉に関する法律	精神障害者保健福祉手帳交付の申請にあたり、厚生労働省令で定める書類を添付する旨が記載(第45条)
精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行規則	精神障害者保健福祉手帳交付の申請にあたり、医師の診断書、精神障害を支給事由とする給付を現に受けていることを証する書類の写し、精神障害者の写真が必要な書類として記載(第23条)
自立支援法施行規則	各種申請にあたり添付すべき必要書類が記載(第7条、第34条、第35条、第45条、第47条)。ただし、「当該書類により証明すべき事実を公募等によって確認することができる」とあるため、これにバックオフィス連携による確認が該当するかの整理が必要。
国民年金法施行規則	障害基礎年金の裁定請求にあたり、医師の診断書等の添付すべき書類が記載(第31条)

6.1.4 実施要領・手続の整理

現状の障害者福祉業務においては、サービスごとに実施要領、手続が整理されているため、個別に手続が存在している。よって、申請者は同様のサービスを受けるために複数の手続を作成し申請する必要がある。

これに対し、次期モデルでは、利用者から見て分かりやすいサービスとすることを念頭に置き、手続要素、情報要素の抽象化検討の結果に基づいて、類似の手続については共通化を図っている。これにより、次期モデルで実施した手続の共通化が制度上可能であるかという課題が生じる。

地方公共団体の障害者福祉業務で用いる申請書の様式の一部（例、日常生活用具給付申請書、補装具交付申請書）については、各地方公共団体で個別に定めており、障害者福祉関連の法律においては用いるべき様式についての定義は行われていない。よって、これら申請書のフォーマットを変更することは地方公共団体の権限で実施可能と考えられる。

但し、所轄官庁が定めている実施要領等において、各サービスに求められる要件が個別に整理されているため、地方公共団体の権限により申請書の共通化を図ることは難しい。

利用者からみて分かりやすいサービスを提供するためには、本実証の次期モデルに示したとおり、類似のサービスについては様式の共通化を図ることが望ましい。利用者視点で人に対してサービスが紐づくように、所轄官庁が定めた実施要領等の変更を検討するなどの対応が望まれる。

6.1.5 身体障害者手帳の更新

現在、療育手帳および精神障害者保健福祉手帳においては定期的な更新が定められているが、身体障害者手帳については更新制度が存在していない状況にある。そのため、仮に障がいが進行して、障害等級の変更が発生する可能性があっても、障がい者からの申請がなければ取扱われないこととなる。

一方で療育手帳および精神障害者保健福祉手帳においては定期的な更新が定められている。また、障害者自立支援法についても障害程度区分認定の有効期間（原則 3 年）が決まっており、定期的に状態把握を行う仕組みとなっている。

よって、身体障害者手帳についても、定期的に現況を確認する運用を設けることが望まれる。これにより、障がい者の状態変化を捉える頻度も多くなるため、障がい者に対して PUSH 型で受給可能なサービスを通知する機会がより多くなるというメリットもある。

6.2 運営面の課題

6.2.1 バックオフィス連携基盤の運営主体

次期モデルの実現にあたっては、バックオフィス連携基盤の運営主体を整理する必要があるが、バックオフィス連携基盤では、住民の個人情報等のきわめて慎重に取り扱うべき情報が流通するため、高い信頼性が求められる。よって、まずは国、地方公共団体等の公共性を有するものが連携基盤を運営することが望ましいといえる。

一方で、仮に民間企業が運営主体となる場合を考慮すると、その信頼性を担保するために、運営主体に求める資格や条件等については国で整理することが望まれる（例：プライバシーマークや ISMS 等の資格有無等）。

また、運営主体の整理と併せて、バックオフィス連携基盤で実現する業務に参画する各主体（県、市町村、医療機関、事業者等）が担う業務の範囲や役割分担などについても、国でバックオフィス連携基盤の導入に向けたガイドラインとして整備することが望まれる。

6.2.2 関係者間の役割分担や費用負担

バックオフィス連携基盤には多くのステークホルダが接続されるため、関係機関間で障害発生時の体制/役割分担、責任分解点等についてどのように整理するかが課題となる。

個人情報の漏洩、障害等が発生した際には、予め決められた手順に従って対応を行い、特に連絡体制については、影響範囲が複数の組織に及ぶことから、組織横断的な連絡体制を整備しておくことが重要である。また、役割分担については、関連するステークホルダが基盤運営地方公共団体、基盤委託業者、基盤接続地方公共団体、民間企業等と多岐にわたるため、予め関連する組織間で役割、責任分担を明確にし、これと併せて、役割、責任に応じた費用負担についても明確することが望ましい。

更に、運用開始以降も関連する組織間で定期的に運用状況や保守予定等について情報共有することも重要である。

6.2.3 サービス提供機関の取組

バックオフィス連携基盤は、接続する地方公共団体や民間企業（医療機関、サービス事業者）の数が多
いほど、その効果も大きくなることが想定されることから、地方公共団体、民間企業の参加をどのように
促すかについて、推進策を整理することが今後の普及に向けて必要となる。

バックオフィス連携基盤の導入にあたっては、システム改修の必要が生じることや、対象とする業務の
プロセス見直しが発生するなどにより、相応の投資が発生する。そのため、導入の推進にあたっては、国
などがこの投資負担を和らげるための方策を実施することが望まれる。

また、連携基盤の導入にあたり、当初から民間企業も含めた連携を実現することは困難と思われる。よ
って、第一段階としては、地方公共団体を中心とした行政が参加する形で展開を行い、ある程度普及が進
んだ段階で民間企業も参加するような、段階的な導入とすることも考えられる。

6.2.4 文字コード体系の整理

地域情報プラットフォームでは、地方公共団体間における流通可能な文字コードの範囲を、JISX0213：
2004の範囲と定めている。よって、バックオフィス連携基盤でも本仕様を踏襲し、バックオフィス連携基
盤に接続する主体は、本範囲内の文字コードを使用することが前提といえる。

なお、バックオフィス連携基盤に接続する主体がJISX0213:2004の範囲外の文字を流通させる場合、代
替文字に置換することが求められる。代替文字に置換するにあたっては、各情報保有機関において代替文
字への対応表を作成する必要がある。対応表の作成では必要に応じて、窓口で本人確認を行った上、代替
文字を選定してもらうなど、代替文字への置換に係る基準や運用を検討することが望まれる。

6.3 技術面の課題

6.3.1 標準化の必要性

バックオフィス連携の実現にあたっては複数の情報保有機関が相互に情報連携される必要がある。しかし連携される各機関にて個別の技術仕様を採用した場合、一部もしくはすべての情報連携ができなくなるなど制約が発生することが考えられる。

地域情報プラットフォーム標準仕様は、特定ベンダに依存することのないオープンな仕様を採用しており、各情報保有機関が情報連携する上で最低限の仕様を定めている。よって、各機関の相互接続性の確保のために、バックオフィス連携に必要な技術は地域情報プラットフォーム標準仕様にて標準化される必要がある。

6.3.2 バックオフィス連携を実現するために必要な技術

バックオフィス連携では、相互に連携する情報には個人の識別情報、個人に紐づく属性情報が含まれることから、これを活用した住民と行政の信頼強化に資する新しい公共情報サービスの実用化に向けて、以下の事項を考慮する必要がある。

- 生活者視点によるサービス提供
- 安心安全な情報流通と情報管理の最適化

6.3.2.1 安心・安全な情報流通と情報管理の最適化

バックオフィス連携によって、ワンストップサービスやプッシュ型での情報提供など、情報連携が容易になり住民や行政機関の利便性が向上する一方で、情報が電子的に連携することにより住民の目に見えない形で流通する仕組みとなる。そのため、住民にとっては、自身の意図しないところで情報が流出、収集されることへの懸念や不安感が発生しうると考えられる。この懸念や不安感を取り除き、住民にとって安心して安全な情報流通を実現するためには、自らの情報の流通先を指定可能とし、さらにどのような情報が、誰に対して、どの範囲まで提供されているかといった、情報の所在やその流通先を住民に見えるような仕組みとする必要がある。

また、様々な分野の機関・組織が連携することによって、多くの情報が流通する状況下で安心・安全な情報流通を実現するためには、適切な情報管理を行うことが重要となる。セキュリティ事故等の発生の可能性を鑑みると、各情報は統合化による一極集中ではなく分散管理がなされるべきであると考えられる。そのため、各情報の管理責任を明確にすると共に、組織の責任範囲に応じて分散した情報管理がなされるように最適化を行う必要がある。

このことは2010年2月23日の総務省政務三役会議にて協議された、番号に関する原口5原則にも挙げられている。

- (1) 国民の権利を守るための番号であること
- (2) 不正に利用・ストックされず、確認・修正が可能な、自己情報をコントロールできる仕組みであること
- (3) 利用される範囲が明確な番号で、プライバシー保護が徹底された仕組みであること
- (4) 費用が最小で、確実かつ効率的な仕組みであること
- (5) 国と地方が協力しながら進めること

一方で地域情報プラットフォームガイドラインにおいても、ワンストップサービス実現に向けた個人情報取り扱いの考え方が整理されている。検討もしくは対応が必要な個人情報の取り扱いに関わる課題群として、以下の5点が挙げられている。

- (1) 地域ポータル運用主体やサービス提供主体に求められる対応
- (2) 本人同意（オプトイン）の原則適用
- (3) オプトアウトの仕組み整備と周知徹底
- (4) 個人識別性の喪失
- (5) 情報管理体制の明確化と情報管理コストの勘案

本事業においては、原口5原則における(2)(3)の原則、地域情報プラットフォームガイドラインにおける(2)(3)(4)にある課題の解決を念頭に置き、バックオフィス連携における安心・安全な情報流通と情報管理の最適化を実現する仕組みの具体的な検討を進めた。

① 安心な情報の流通

- ・住民自身によって、自らのプライバシー情報の流通を指定できる。
- ・住民自身が、自らのプライバシー情報の行き先を確認できる。

② 安全な情報の流通

- ・国、県や市町村におけるプライバシー情報の管理と流通制御の責任主体を明確化する。
- ・国、県や市町村、民間事業者は、個々の住民により認可されたプライバシー情報利用の権限に基づき、プライバシー情報の提供と利用を行う。
- ・流通させるプライバシー情報を必要最低限の項目に限定することにより、プライバシー情報の目的外利用の防止や、漏洩に対するリスク低減を図る。

③ 情報管理の最適化

- ・プライバシー情報は管理責任を明確化し、各機関、組織の責任範囲に応じて分散した情報管理がなされるようにする。

6.3.2.2 バックオフィス連携の要件

生活者視点によるサービス提供、安心・安全なプライバシー情報の流通および情報管理の最適化にあたって、バックオフィス連携に求めるべき要件を以下に示す。

(1) 情報の分散管理

・情報の流通制御

プライバシー情報は一極集中管理されるのではなく、それぞれの責任範囲に応じて分散した情報の管理がなされる。流通する情報の多くは複数のデータから構成されており、且つ様々な機関や組織がそれらの原本を所持、管理していることになる。そのため、ある機関がサービスを提供するために必要とする情報は、必要に応じて、原本を管理している情報保有機関から取得・利用できる仕組みが必要である（プライバシー情報連携）。

・IDの紐付け

情報が各保有機関で分散管理される状況においては、各機関で管理している本人識別情報（ID）はそれぞれ異なる体系により管理されることが想定される。

そのため属性情報連携にあたっては、ID体系の異なる組織においてIDを紐づける仕組みが必要である（ID連携）。

(2) 自己情報のコントロール

プライバシー情報流通にあたっては、最終的な情報所有者である本人によって情報流通先を指定できることが重要である。個人情報保護法第23条においても、原則として本人の同意を取らずに第三者へ個人情報を提供することは禁じられている。ただしオプトアウトの要件を満たしている場合など、一定の条件に該当する場合は、本人の同意がなくとも第三者へ情報提供が可能である。

そのため本人自身によって自己情報の流通をコントロール（オプトイン／オプトアウト）できる仕組みが必要である。

・オプトイン

行政機関や民間事業者で保有するプライバシー情報の流通に際し、事前に本人の同意を得た上で流通させる。

・オプトアウト

行政機関や民間事業者で保有するプライバシー情報の流通に際し、本人がプライバシー情報の流通を希望しない場合は、本人の求めに応じて流通の停止を行える。

(3) 情報流通先の把握

住民自身の情報が、誰に対して、どの範囲まで提供されているのかという、情報の所在やその流通先を可視化する必要がある。情報流通の可視化にあたっては、以下を実現する仕組みが必要である。

・申請等の進捗状況や情報流通先の確認ができること

・プライバシー情報の流通先を本人が閲覧できること

6.3.2.3 バックオフィス連携を実現する技術仕様

バックオフィス連携を実現する技術仕様は、地域情報プラットフォーム標準仕様に従った技術仕様を基本的としつつ、以下に示す技術仕様を採用した。

表 6-2 バックオフィス連携を実現する技術仕様

No.	採用技術	策定団体	要件	地域情報プラットフォーム標準仕様書の仕様
1	ID 連携技術 (SAML2.0)	OASIS	ID の紐付け	PF サービス認証仕様
2	プライバシー情報流通 技術 (ID-WSF2.0)	Kantara Initiative	情報の流通制御	サービスレジストリ
			自己情報のコントロール	PF プライバシ情報公開仕様

以降に、各採用技術の概要を示す。なお、詳細については、実用仕様案にて述べる。

6.3.2.4 ID 連携技術(SAML2.0)

情報が分散管理された環境で情報の連携を行うためには、情報保有機関同士で特定の対象者を識別する必要がある。しかし、すべての情報保有機関で統一的に利用できる識別情報は存在しておらず、各情報保有機関で個別の管理体系に基づき管理されているのが現状である。

そこで、識別情報の異なる各情報保有機関において対象者を特定するには、各情報保有機関で管理している識別情報の紐付けを一元的に管理し、連携先における識別情報を提供することで解決できる。ただし、実際に各情報保有機関で管理している識別情報を伝搬させるのは名寄せの懸念も考えられることから、実際の識別情報と異なる仮名で連携させることにより「個人識別性の喪失」をさせることが望ましい。

ID 連携技術は、地域情報プラットフォーム標準仕様における PF サービス認証仕様に対応する。

PF サービス認証仕様には、アグリゲーション型認証連携とプライバシー保護型認証連携の2通りが存在する。アグリゲーション型認証連携は、ポータルサイト等が、サイトの ID と個別サイトが提供する認証情報を紐付け、保持し、個別サイトの ID と認証情報でサービスを呼び出す。一方、プライバシー保護型認証連携は、認証情報を提供する IdP(Identity Provider)から発行された仮 ID で個々のサイトのサービスを呼び出す。

本事業においては、前述の理由により、より匿名性の高い「プライバシー保護型認証連携」の採用が望ましいと考え、その技術候補である「SAML2.0」を採用した。

アグリゲーション型認証連携とプライバシー保護型認証連携の差異、及び SAML2.0 の特徴を以下に示す。

■ SAML2.0 の特徴

- ・ 認証用の ID 体系の異なる情報保有機関において、認証情報を連携させる
- ・ 認証情報を連携可能な情報保有機関は、事前に信頼関係を結んでいる
- ・ 認証情報の交換にあたっては、認証用の ID とは別の仮名を流通させる。仮名を用いることにより、メッセージが盗聴された場合のユーザ ID の流出や名寄せが防止できる
- ・ サイトを跨ってシングルサインオン、シングルログアウトが実現できる
- ・ Liberty Alliance にて仕様策定され、OASIS にて標準化されている

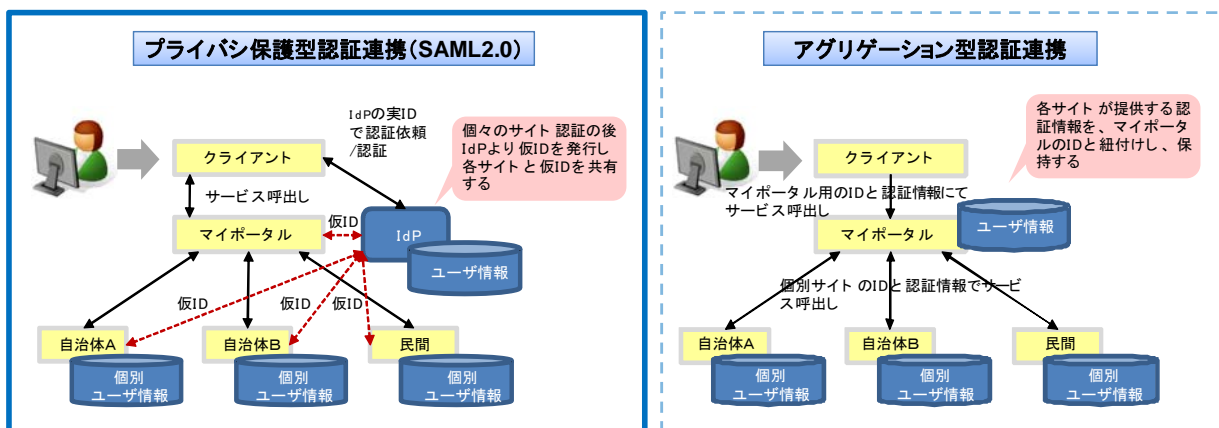


図 6-1 アグリゲーション型認証連携とプライバシー保護型認証連携の差異と SAML2.0 の特徴

6.3.2.5 プライバシ情報流通技術(ID-WSF2.0)

プライバシー情報は一極集中管理されるのではなく、それぞれの責任範囲に応じて分散した情報の管理がなされる。流通する情報の多くは複数のデータから構成されており、様々な機関や組織がそれらの原本を所持、管理していることになる。そのためその機関がサービス提供に必要な情報は、必要に応じて原本を管理している情報保有機関から取得・利用できる仕組みが必要である。

またプライバシー情報流通にあたっては、情報所有者である本人の同意に基づいて流通させる必要がある。そこで、プライバシー情報の流通を制御する技術仕様として、「ID-WSF2.0」を採用した。

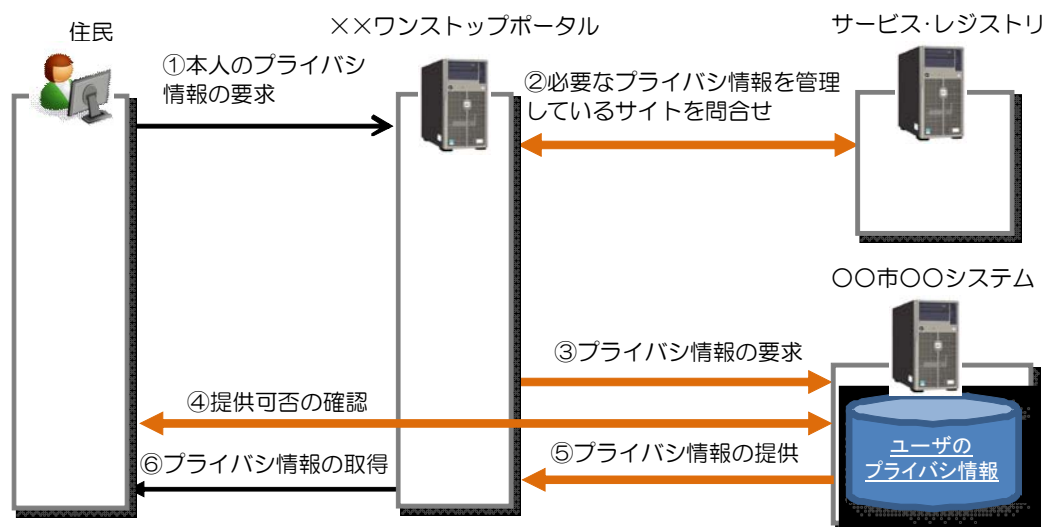


図 6-2 ID-WSF2.0 の特徴

■ID-WSF2.0 の採用理由

プライバシー情報流通技術は、地域情報プラットフォーム標準仕様におけるサービス・レジストリ機能およびPFプライバシー情報公開仕様に対応する。それぞれUDDIおよびP3Pが候補技術とされているが、本事業において、既存の候補技術ではないID-WSF2.0を採用した理由を以下に示す。

ー ID-WSF2.0 について

プライバシー情報の流通は、サービス認証、認可、及び流通するメッセージの秘匿性と連動し行われるべきである。地域情報プラットフォーム標準仕様V2.0で定めているPFプライバシー情報公開仕様は、プライバシー情報の公開可否にのみ焦点があり、他仕様との連動が薄い。バックオフィス連携の構築に際しては、プライバシー情報流通の重要性が増しており、サービス認証、認可、秘匿性確保仕様と親和性が高い仕様の採用が必要である。ID-WSF2.0は以下の特徴を持つことから、プライバシー情報流通における標準仕様として採用した。

- ・各サイトで保有しているプライバシー情報をサイト同士で流通させることができる
- ・レジストリにて情報所有者と情報保有機関の関連付けを行うことにより、情報取得元は情報保有機

- 関を意識することなく流通先をコントロールする
 - ・本人の同意に基づきプライバシー情報の流通をコントロールする
 - ・SAML との親和性が高く、SAML の認証情報をそのまま利用することができる
 - ・Liberty Alliance にて仕様策定され、現在は活動の場を Kantara Initiative に移している
 - ・地域情報プラットフォーム標準仕様 V2.0 でも採用する WS-Security の署名や Token をサポートしており、既に採用されている標準技術とも親和性が高い
- UDDI について
- UDDI とは、XML を応用した Web サービスの検索・照会システムであり、Web サービスに関する情報を集積し、業種や名称、機能等で検索を可能にする仕組みである。
- 本事業におけるサービス・レジストリ機能は、個人に紐付く属性情報の流通先のコントロールを目的としており、流通する情報の特性や流通・制御の目的が UDDI の対象と異なる。合わせて、本人同意に基づく制御も実現できることから、ID-WSF2.0 の方がより適していると考えられる。
- P3P について
- P3P とは、インターネット上で、Web サイトの運営者とユーザの間で個人情報をやり取りするための技術仕様であり、2002 年 4 月に WWW 関連の標準化団体 World Wide Web Consortium (W3C) で標準化された。P3P は個人情報を保護しながら電子商取引を円滑に行なうことを目的とし、ユーザが自分の情報をどの程度 Web サイトに提供するかをコントロールできるようにするものである。
- しかしながら、P3P は現在仕様の検討が中断されているため、本事業において採用は時期尚早と考え、不採用とした。

以下に、地域情報プラットフォーム標準仕様で規定されている PF プライバシ情報公開仕様の機能構成と、W3C における P3P 仕様の対応とステータスを示す。

表 6-3 P3P 仕様の対応とステータス

PF プライバシ情報公開仕様の機能構成	P3P 仕様	
	対応仕様	ステータス
利用目的ポリシー	The Platform for Privacy Preference 1.0 (P3P1.0) Specification	2006 年に V1.1 が「Group Note」ステータスとして公開 現時点で「Recommendation」ステータスではない
利用許諾意志ポリシー	A P3P Preference Exchange Language 1.0 (APPEL1.0)	Draft 版が公開されているが「Retired」ステータスに変更されている（仕様策定が放棄された状態にあるものと考えられる）
ポリシー間の調整機能	P3P の規定範囲外	

6.3.3 実サービスを伴った実証の必要性

バックオフィス連携基盤の実運用に向けては、業務量、利用シーン、処理のバリエーション、および一定期間サービスを提供した場合の多様な価値観をもつ利用者およびサービス提供者となるプレーヤーからの評価など、様々な視点によって解決すべき課題を抽出する必要がある。

H21 地域情報プラットフォーム推進事業（バックオフィス連携分野）では、モデル住民（仮想的なペルソナを設定）、職員双方の立場から、実証システムを操作いただき検証を実施した。また、技術検証として、実証システムを用い、当該事業の次期モデルが地域情報プラットフォームの技術仕様に準拠し動作可能かについて、技術面検証を実施した。

このような実証を通して、課題抽出を実施したが、あくまでも実証システムおよび仮想業務による検証であるため、次期モデルの実現に向けては、さらなる実運用段階の検証が必要と考えられる。よって、本実証での成果に基づいて、国がサービスを伴った実証評価を実施することが望まれる。その際には、対象とする業務についても、今回対象とした障がい福祉業務以外の範囲に拡大して実証することが望まれる。

第7章 サービスの実現に向けて必要な取組

バックオフィス連携基盤を活用した次期モデルのサービス実現に向けて必要な取組みを以下に示す。

(1) 多様なサービスへの対応

本事業では、バックオフィス連携を活用し、連携効果の高い分野として障がい福祉分野を対象に実証実験を行った。

障がい福祉分野の特徴である多様な給付サービスの提供について、バックオフィス連携を用い給付の管理を一元化し事務を効率化、最適化する試みを行った。

一方、行政組織が行う他分野においても、利用者へ様々な場面での給付サービスが存在しているが、そのような連携効果が高い他の分野を対象に範囲を拡充し、多様なサービスを実現することが適当である。

(2) 関係機関の連携

バックオフィス連携基盤および業務改革・サービス改革案の早期実用化を実現するためには、技術面、制度面、運用面で抽出した課題やその他関連する施策の方向性を踏まえて、関係機関が連携しつつ具体的な検討を進めていくことが重要である。

(3) サービス提供機関における取組の促進

バックオフィス連携を活用したワンストップサービスの実現に向けては、既に外部との連携が可能な情報システム基盤を有する地方公共団体や国、民間事業者、あるいは各種ポータルとバックオフィス連携基盤の接続、参加についても考慮する必要がある。

サービス提供機関における取組を促進するために、既存の情報システム基盤との連携を容易にして、より多くの団体との連携を実現すると共に、バックオフィス連携の効果と有効性を各種イベント、セミナー等で広く普及啓発することが重要である。

(4) モデル地域における先行サービス（実サービス）の実現

実運用におけるバックオフィス連携を活用したワンストップサービスの実現に向けては、地域情報プラットフォームに関する造詣が深く且つ、意欲的に取り組んでいる地方公共団体（モデル団体）を牽引役として先行サービスを実施することが有効である。先行サービスの実施に向けて、まずは実サービスを伴う実証実験を事前に実施の上、課題を抽出することが必要である。

(5) 制度改正について

今後、障がい者福祉分野において制度改正が行われた際には、今回の事業成果をベースに、制度改正前後で業務の情報と機能に変更があった部分のみを修正するという形で事業の成果を活用できることが望ましい。

(6) ID連携

今後、国民ID制度が導入された際には、国民ID制度の内容に応じた形で、分散管理された個人情報と国民IDとをSAML2.0によりID連携することでバックオフィス連携が可能となる必要がある。