

4 調査結果

本章では、社会福祉施設等向けアンケート、指導検査員ヒアリング、他自治体向けアンケートの調査概要および結果について記載する。

4.1 社会福祉施設等向けアンケート結果および結果から見える現状の課題

社会福祉施設等（以下、「施設等」という。）におけるデジタル技術の導入状況、現行の指導検査業務の課題・改善要望及び今後の指導検査業務におけるデジタル技術導入のニーズを把握することを目的として、一部の施設等にアンケート調査を実施した。

4.1.1 社会福祉施設等向けアンケート実施概要

施設等向けアンケートを以下の要領で実施した。

(1) 調査の目的

施設等向けアンケートの調査の目的は次のとおり。

- ✓ 現行の各施設におけるデジタル技術導入状況
施設等におけるデジタル化の推進状況（電子メールや事務システムの導入状況等）を確認する。
- ✓ 現行の東京都による指導検査業務における要望・課題
施設等の現行の東京都の指導検査業務における課題・改善要望を確認し、課題（デジタル技術以外の課題も対象）を整理する。
- ✓ 東京都の指導検査業務におけるデジタル技術活用ニーズ及び課題
一部の指導検査業務においてデジタル技術を導入することへのニーズ及び導入可否を施設等を確認し、短期・長期的に導入可能なデジタル技術を検討する。

(2) 調査対象

3.2「対象種別」に示す本業務の対象 29 種別より、無作為抽出した施設等 1,045 団体を調査対象とした。

無作為抽出の割合は東京都にて定めた図表 4-1 に示すとおり。

4 調査結果

図表 4-1 対象抽出の選定数

No.	対象種別	母数	選定数
1	社会福祉法人	304	32
2	介護老人福祉施設	328	56
3	介護老人保健施設	74	8
4	介護療養型医療施設	46	1
5	介護医療院	4	0
6	養護老人ホーム	27	5
7	軽費老人ホーム	127	14
8	有料老人ホーム	826	90
9	サービス付高齢者向け住宅	330	40
10	障害者支援施設	2,064	58
11	障害児入所施設	20	5
12	保護施設	28	6
13	児童養護施設	56	6
14	児童自立支援施設	2	1
15	乳児院	11	5
16	母子生活支援施設	32	5
17	自立援助ホーム	20	5
18	認可保育所	2,969	100
19	認証保育所	578	67
20-1	認可外保育施設	1,340	133
20-2	居宅訪問型保育事業	—	13
21	幼保連携型認定こども園	30	4
22	無料低額宿泊所	151	15
23	日常生活支援住居施設	—	0
24	婦人保護施設	5	1
25	社会福祉協議会	13	5
26	介護保険在宅サービス事業(福祉系)	13,723	137
27	介護保険在宅サービス事業(医療系)	3,572	35
28	障害福祉在宅サービス事業者	8,199	100
29	生活保護法指定医療機関	9,772	98
		合計	1045

4 調査結果

(3) 調査方法

調査方式、調査期間、設問、回答数については次のとおり。

図表 4-2 社会福祉施設等向けのアンケート実施要領

調査方式	Web アンケートにて実施。Web アンケートの依頼および手順やアンケートサイト URL (QR コード、Web サイト URL 記載等) を示した調査依頼状を紙媒体にて調査対象施設等へ送付
調査期間	令和 3 年 (2021 年) 11 月 8 日(月)～令和 3 年 (2021 年) 11 月 24 日(水)
設問	<p>次の 4 つの観点に基づいて、全 36 問 (選択式また記述式) の調査項目を用意した。調査項目の詳細は別紙 3 「社会福祉施設等向けアンケート調査票」を参照のこと。</p> <p>【調査の観点】</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 基本情報 回答者の役職、職員数、利用者数✓ 現行の各施設等におけるデジタル技術導入状況 インターネット環境の整備状況、パソコン端末の設置状況、ファクシミリの利用状況、利用する連絡手段、システム導入状況、デジタル技術の導入における課題、今後のデジタル技術導入展望等✓ 現行の東京都による指導検査業務における要望・課題 現行の指導検査業務の課題、改善要望✓ 東京都の指導検査業務におけるデジタル技術活用ニーズ及び課題 各種デジタル技術に対する利用ニーズおよび利用可否、デジタル技術活用推進における期待する支援等
回答数	<p>選定数 1,045 件にアンケート調査依頼状を発送し、そのうち、回答数は 445 件、回答率は 43%となった。</p> <p>種別ごとの回答数は図表 4-3 に示すとおり。</p>

4 調査結果

図表 4-3 種別ごとの依頼状配布数および回答数

No.	対象種別	選定数	回答数	回答率
1	社会福祉法人	32	17	53%
2	介護老人福祉施設	56	29	52%
3	介護老人保健施設	8	3	38%
4	介護療養型医療施設	1	0	—
5	介護医療院	—	—	—
6	養護老人ホーム	5	3	60%
7	軽費老人ホーム	14	4	29%
8	有料老人ホーム	90	37	41%
9	サービス付高齢者向け住宅	40	18	45%
10	障害者支援施設	58	34	59%
11	障害児入所施設	5	2	40%
12	保護施設	6	4	67%
13	児童養護施設	6	5	83%
14	児童自立支援施設	1	1	100%
15	乳児院	5	1	20%
16	母子生活支援施設	5	5	100%
17	自立援助ホーム	5	2	40%
18	認可保育所	100	40	40%
19	認証保育所	67	29	43%
20-1	認可外保育施設	133	60	45%
20-2	居宅訪問型保育事業	13	3	23%
21	幼保連携型認定こども園	4	3	75%
22	無料低額宿泊所	15	13	87%
23	日常生活支援住居施設	—	—	—
24	婦人保護施設	1	0	—
25	社会福祉協議会	5	2	40%
26	介護保険在宅サービス事業(福祉系)	137	46	34%
27	介護保険在宅サービス事業(医療系)	35	19	54%
28	障害福祉在宅サービス事業者	100	25	25%
29	生活保護法指定医療機関	98	40	41%

※介護医療院は介護療養型医療施設と施設が重複しているため、介護医療院から対象は選定しなかった。

※日常生活支援住居施設は無料低額宿泊所と施設が重複しているため、日常生活支援住居施設から対象は選定しなかった。

4 調査結果

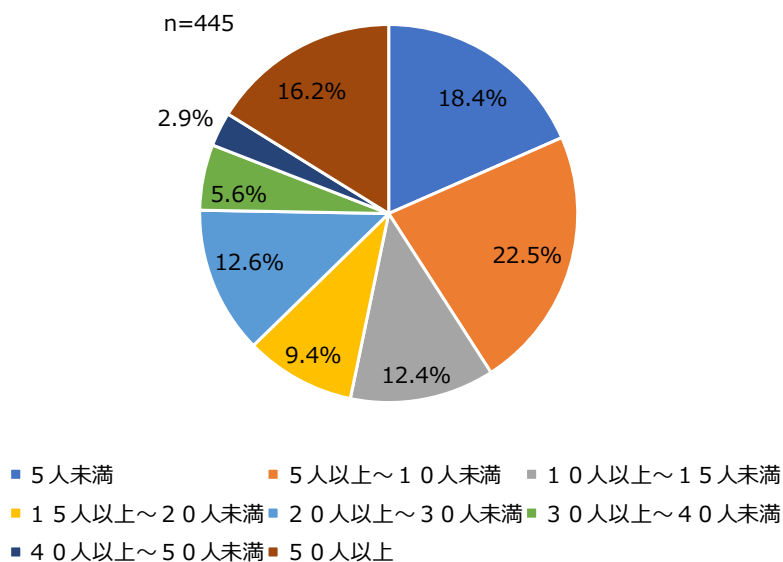
4.1.2 社会福祉施設等向けアンケート結果

施設等向けアンケートより次のとおり示唆を得た。

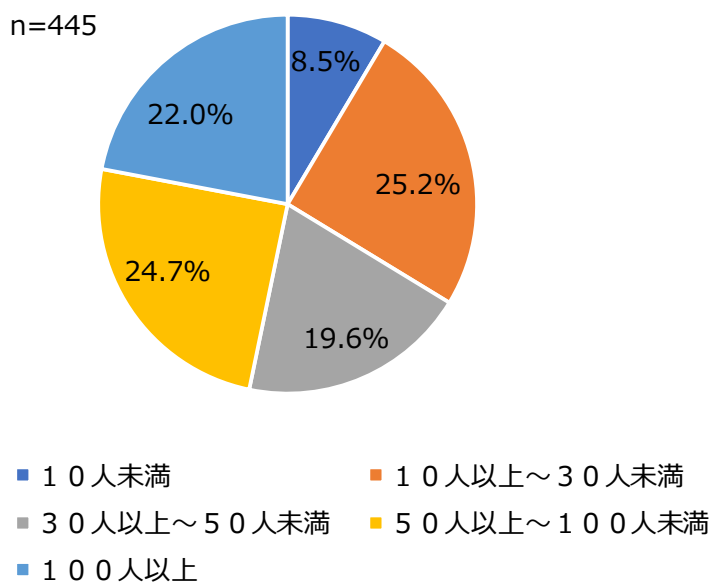
(1) 基本情報

回答が属する施設等の施設規模においては、図表 4-4、4-5 に示すとおり、大きな偏りはない。

図表 4-4 職員数における施設規模



図表 4-5 利用者数における施設規模



(2) 現行の各施設等におけるデジタル技術導入状況

現行の各施設等におけるデジタル技術の導入状況を調査した結果を次に示す。

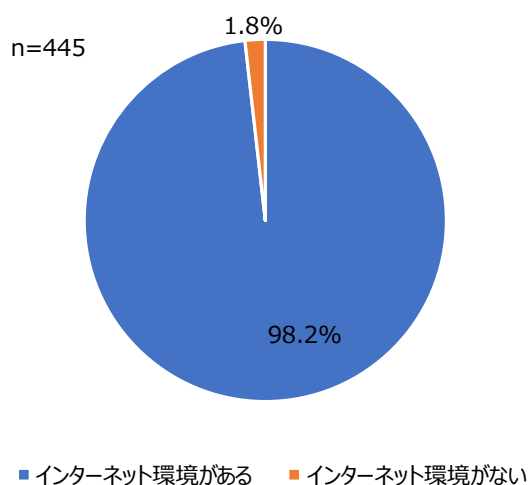
4 調査結果

なお、本アンケートは Web アンケートのため、デジタル技術に抵抗の少ない回答者が多いことが考えられ、実際よりも施設等におけるデジタル技術の導入が進んでいる結果になっている可能性がある。

① インターネット環境の整備状況

全体の 98.2%の回答者が「インターネット環境がある」と回答し、1.8%（8 団体）の施設等においては、「インターネット環境がない」と回答している。

図表 4-6 インターネット環境の導入有無

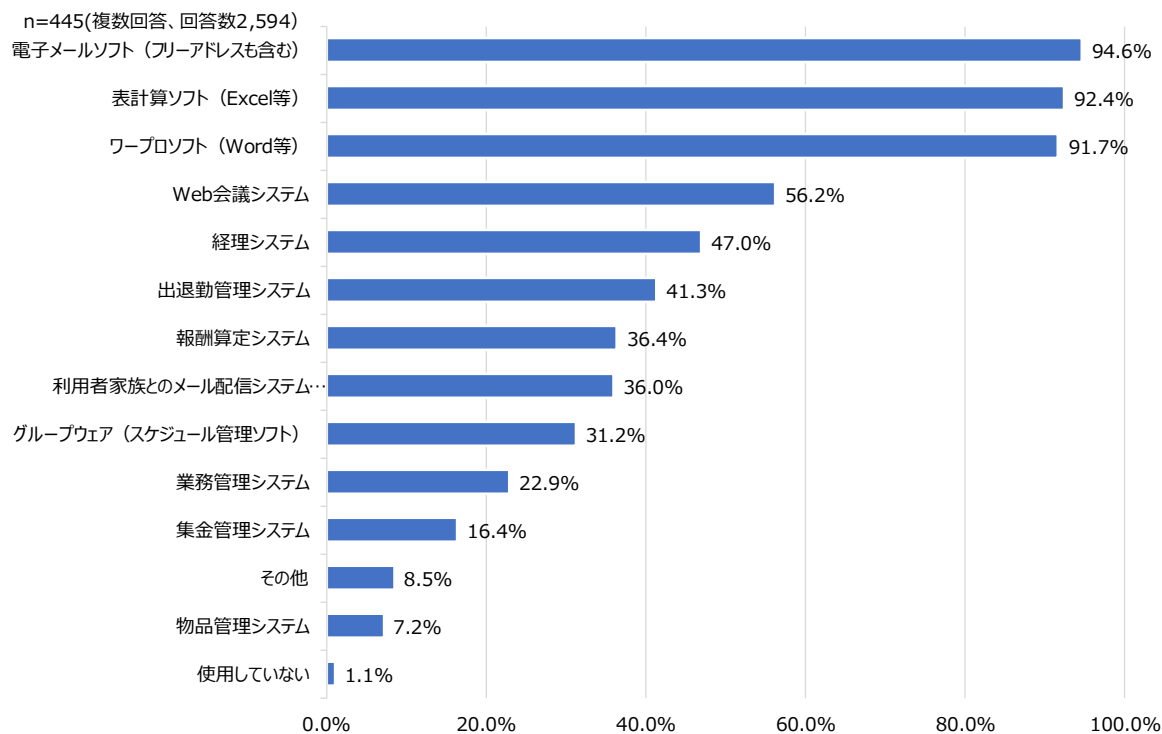


回答者が属する施設等にて導入しているソフトウェアやシステムに係る設問の結果においては、「電子メールソフト」・「表計算ソフト (Excel 等)」・「ワープロソフト (Word 等)」の3つは、いずれも約 90%以上の施設が導入している。

また、Web 会議システムにおいても、半数以上の施設等が導入している結果となっており、これは昨今のテレワークが推進される状況下により、Web 会議システムの導入が加速したと考えられる。

4 調査結果

図表 4-7 導入しているシステム(ソフトウェアを含む)

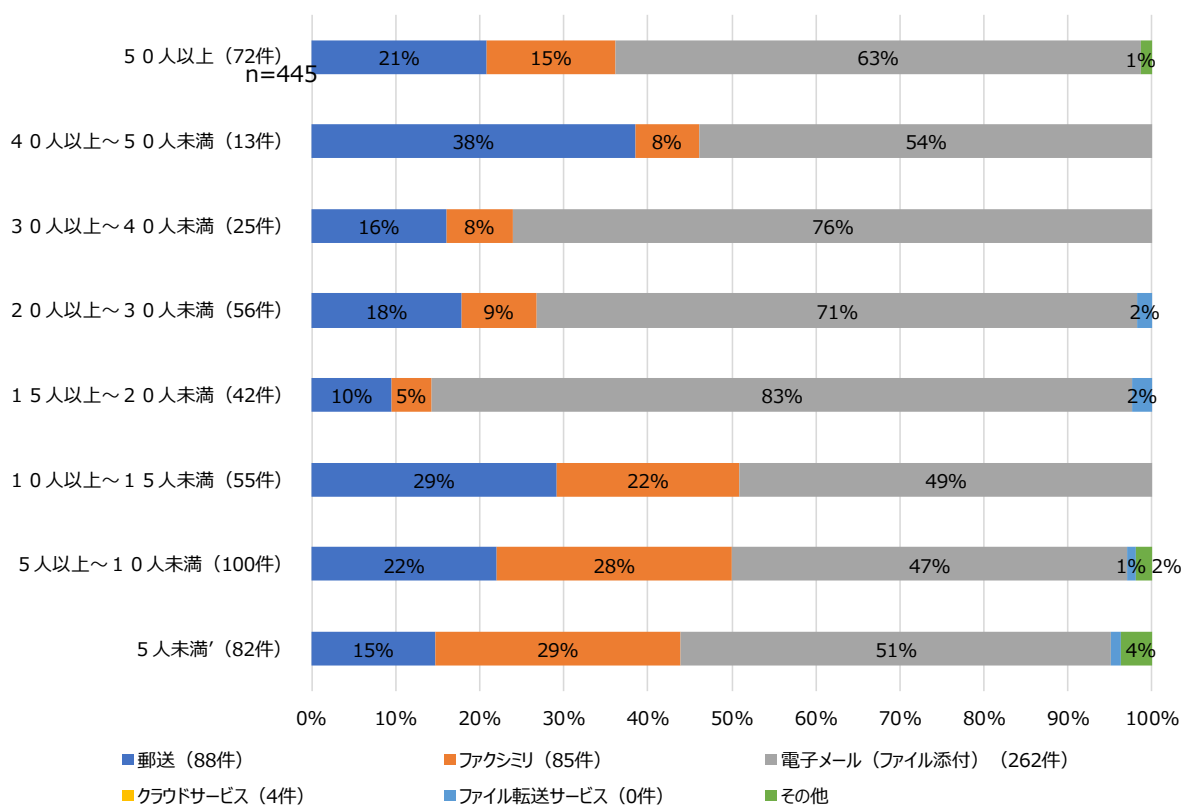


インターネット環境やシステムの導入が進んでいる一方で、一部施設等においては、ファクシミリの利用頻度が高いことが判明した。特に、職員数が15人未満の施設等においては、外部組織との連絡手段としてファクシミリを利用している割合が高くなっている。

東京都ではファクシミリの廃止を進める方針であり、ファクシミリの代替手段を検討するにあたり、多くの施設等でファクシミリが利用されている事実を考慮する必要がある。

4 調査結果

図表 4-8 ファクシミリの利用頻度と施設規模の関係性

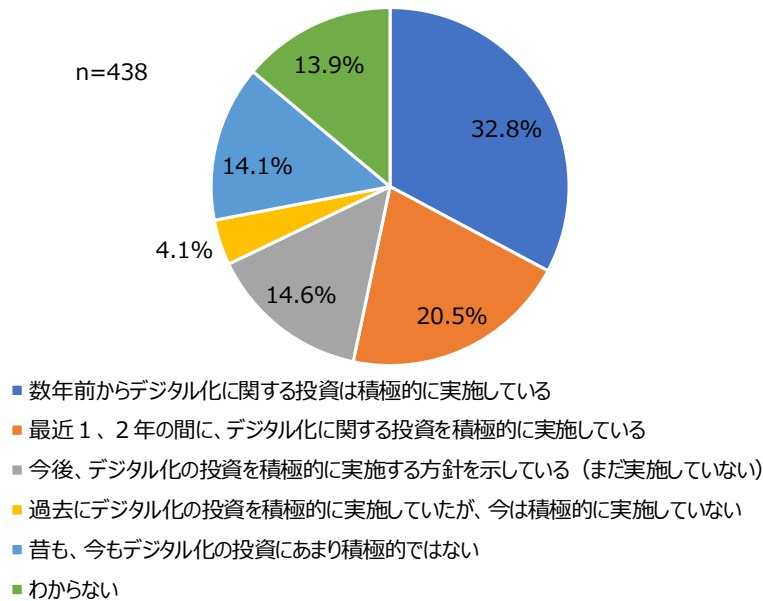


回答者が属する施設等におけるデジタル技術導入に関する取組状況としては、半数以上の事業者において、近年、積極的なデジタル技術の導入を進めている状況であった。

一方で、デジタル技術の導入に積極的ではない事業者は 20%程度を占める結果となっており、デジタル技術の導入に積極的な法人と、デジタル技術の導入に積極的ではない事業者の二極化が今後更に進むと考えられる。

4 調査結果

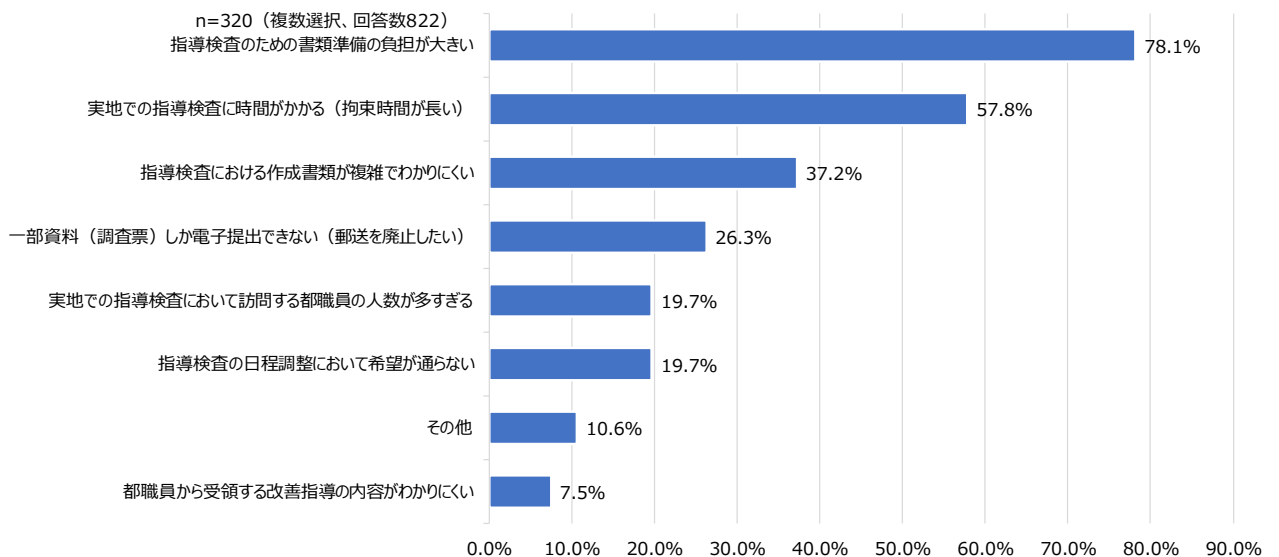
図表 4-9 デジタル化に関する取組



(3) 現行の東京都による指導検査業務における要望・課題

現行の指導検査業務に課題はあるかという設問に対して、72%の回答者が何かしらの課題があると回答している。課題があると回答した人の半数以上が、指導検査業務において書類の準備負担と検査時間の長時間化を課題と感じていることがわかる。

図表 4-10 課題の種類



また、自由記入形式で具体的な課題に対する改善要望を質問したところ、図表 4-11 に示すとおり、デジタル技術の活用に係る改善要望のほか、検査時間の短縮や検査の簡素化等の意見も多く見受けられた。

4 調査結果

図表 4-11 改善要望の内容

Q15	その他意見	件数
1. 指導検査員に対する意見	担当する検査委員による指導内容の相違を減らすための基準の明確化	12
	検査に来る人数の削減（最大で2人など、環境的に保育室を1クラス分開けないと等しい等の理由）	2
2. 日程調整に対する意見	通知から検査実施までの期間の確保	3
	日程を複数候補提示する等、施設側の意見も反映した柔軟な日程調整が望ましい	3
	2年に一度の検査間隔では短い。4～5年に1度など間隔をあけてほしい	2
3. デジタル化に対する意見	閲覧書類等の電子化（ペーパーレス化）（パソコン上での書類の閲覧等）	10
	電子送付/電子管理	5
	公印廃止	5
	オンライン指導検査の一部導入	2
4. 事前準備に対する意見	事前提出資料を増やすことによる効率的な実地検査の実施	3
5. 実地指導検査に対する意見	検査時間の短縮	16
	検査の簡素化/事務負担の軽減	17
	検査書類（作成書類・提出物を含む）の削減	16

(4) 東京都の指導検査業務におけるデジタル技術活用ニーズ及び課題

指導検査業務におけるデジタル技術活用ニーズや実施可否について、次のような回答が得られた。

電子メールにおける資料提出については約 93%の施設等が実施可能と回答しており、電子メールアドレスの管理や利用ルール of 明確化、添付データの容量等の課題があるが、多くの施設において、郵送から電子メール（添付）での書類提出に置き換えることが可能である。

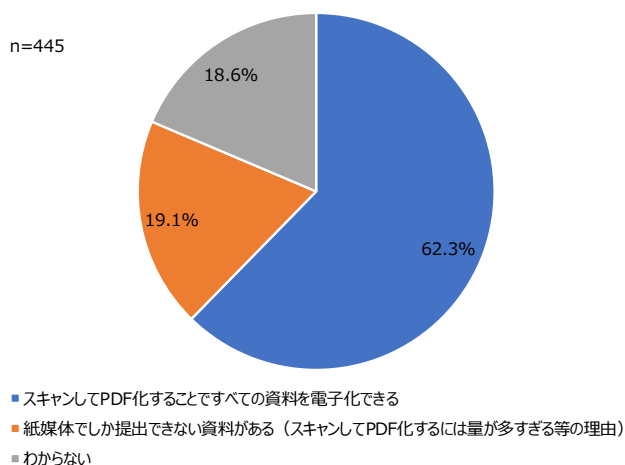
図表 4-12 指導検査業務におけるデジタル技術活用ニーズや課題等

分類	設問	「利用したい」または「対応できる」との回答率	「利用しない」または「対応できない」理由
利用ニーズ	東京都への電子提出	約87%	・電子化が難しい書類がある ・情報流出への懸念
	実地検査におけるタブレット端末等を使用した資料の提示	約84%	・データスキャンに時間がかかる経理書類は難しい ・どの程度の手間が発生するか不明
	一部の実地検査のWeb会議（テレビ電話）への切り替え	約89%	・ソフトウェアを導入していない ・メリットが不明
	グループウェアによる指導検査等の日程調整	約82%	・ソフトウェアを導入していない ・グループウェア導入負担への懸念
	オンライン講習会への参加（従来の対面型集団指導の置き換え）	約96%	・対面での有効性がオンラインでも維持できるか不明
利用可否	ワード・エクセル等の電子ファイル（東京都が定める様式）での資料作成	約78%	・Microsoft Office製品を導入していない ・フォーマットがなく資料作成負担が大きい
	電子メールでの資料提出	約93%	・連絡の見落とししてしまう可能性がある ・東京都側のデータ受信制限がある
	東京都の電子申請システムを利用した資料提出	約90%	・「今後もずっと対応は難しい」との回答はなかった

また、回答者が属する施設等において、62.3%が「スキャンしてPDF化することですべての資料を電子化できる」と回答しており、メールで受信する場合の添付資料のデータ容量の問題（スキャンする資料の量を含む）等の課題はあるが、紙媒体の資料を電子データに置き換えることが可能であると考えられる。

4 調査結果

図表 4-13 電子化できない資料の有無



最後に、具体的な指導検査業務におけるデジタル技術活用を推進していくうえで、東京都や区市町村に期待する支援策を質問（自由記入形式）したところ、デジタル技術導入に係る費用の補助を望む声が多くあった。そのほか、施設等における IT 人員欠如を理由としたデジタル技術に関わるサポート（相談できる場の設置）を要望する声が多く見受けられた。詳細は、図表 4-14 に記載のとおり。

図表 4-14 デジタル技術活用推進において期待する支援

分類	意見	件数
費用補助の充実	ハード面・ソフト面の整備費用補助	48
	機器・ソフトウェアの配布・提供	2
講習会・技術支援等の実施	ITリテラシー向上のための勉強会	20
	東京都のシステムに係る講習会の実施	2
	東京都のシステムに係るマニュアル整備	3
	デジタル技術導入に係るサポート（アドバイス・相談の場の整備）	5
	IT人材の派遣・技術支援	3
東京都側のシステムの整備	共通システムの構築	10
	わかりやすいシステムの構築(システム利用の容易化)	2
	個人情報取扱を考慮した強固なセキュリティの確保(リスク管理)	5
	提出書類の書式・様式の統一	4
	その他デジタル化に係る意見	40
その他	—	23

4 調査結果

4.1.3 社会福祉施設等向けアンケートのまとめ

本アンケートの結果から、現行の施設等におけるデジタル技術の導入状況、現行の指導検査業務の課題・改善要望および今後の指導検査業務におけるデジタル技術導入のニーズを把握することができた。

そこで、施設等における課題認識を指導検査業務の工程別に整理した。

(1) 実施計画策定

実施計画策定工程における主な課題は、特になし。

(2) 事前準備

事前準備工程における主な課題としては、課題①から課題③の3点が挙げられる。

✓ 課題①：柔軟な日程調整

施設等は、施設等の意向を踏まえた日程調整を求めているが、現状、東京都が実地指導検査日を決めて、施設等に事前通知を出しており、施設等の意向が反映されにくい。

✓ 課題②：提出資料削減／作業負担軽減

施設等が実施指導検査の前に東京都に提出する書類が複雑かつ分量が多く、施設等職員の作業負担が大きい。

✓ 課題③：電子データの利活用

紙媒体を基本とした現行の指導検査業務はデータ利活用が不十分であり、施設等からも電子ファイルや電子申請を活用したいとの要望がある。

(3) 実地検査

実地検査工程における主な課題としては、課題①と課題②の2点が挙げられる。

✓ 課題①：実地検査の簡素化

訪問人数の削減、拘束時間の短縮、用意・印刷する根拠資料の削減等、実地での指導検査の簡素化であり、現行の複数の東京都職員が現地に訪問し、数時間滞在して検査する方法について、施設等の職員が検査に立ち会うため、長時間の検査は通常業務（利用者へのサービス提供業務等）に差し障りがあるほか、印刷資料が多く施設等の負担も大きい。また、昨今の新型コロナウイルス感染症拡大に伴い外部の人との接触を避けた検査を望む意見も寄せられている。

✓ 課題②：指導検査規準の明確化・明文化

検査基準の明確化・明文化である。職員によって指摘箇所・指摘の粒度が異なる等、指導の一貫性がないと感じる場合があり、施設等職員が困惑することがある。

4 調査結果

(4) 評価・事後処理

評価・事後処理工程におけるにおける主な課題は、次のとおり。

✓ 良い点の評価実施

良い点の評価実施であり、現行は、年度末に指導検査結果として施設等への指摘内容を公表し、施設等に他施設等でどのような指摘があったか共有しているが、良い取組を評価・公表はしていない。施設等から良い取組の事例を教えてほしいとの要望も挙がっている。

なお、本アンケートは Web アンケートのため、デジタル技術の活用に抵抗の少ない回答者が多いことが考えられ、デジタル技術活用に不慣れな施設等の状況を十分に考慮したうえで、今後、指導検査業務におけるデジタル技術活用推進策を検討することが肝要となる。

4 調査結果

4.2 職員ヒアリング結果と指導検査にかかる作業時間の集計結果

東京都の指導検査業務の実態を把握し、現場レベルの課題及び業務改善ニーズを聴取するため、指導検査業務に携わる職員へのヒアリング調査を実施した。指導検査の分野（保育、高齢・介護、障害、社会福祉法人等）、指導監査部内の班/ライン、管理担当者・検査担当者ごとに計 24 回のヒアリングを実施した。

また、ヒアリングに際して、回答者にはヒアリングシートへの各作業の所要時間の記入を依頼した。この作業時間の集計結果については 4.2.2「作業時間の集計結果」に詳細を記載している。

4.2.1 職員向けのヒアリング結果

職員へのヒアリング調査を以下の要領で実施した。

図表 4-15 東京都指導検査員向けのヒアリング実施要領

調査対象	指導監査部職員のうち延べ 50 名を対象に実施
調査期間	令和 3 年（2021 年）10 月 5 日（火）～8 日（金）、18 日（月）～27 日（水）、11 月 22 日（月）～29 日（月）
調査方式	対面にて各回 2～4 名の職員に対して 1～1.5 時間で実施

図表 4-16 ヒアリング項目

分類	項目
①基本情報	対象とする施設の概数/年
	課の職員数
	一回の指導検査を担当する職員数（専門員が同行する場合はその数）
	福祉保健局関係者（指導調整課、運営主管部等）
	その他関係者（区市町村担当者等）
②指導検査業務の各工程の主な業務内容・特徴	標準的な業務フローと異なる作業の有無、具体的な作業の流れの確認
	指導検査業務の各作業の所要時間・発生件数
③指導検査業務の各工程の主な課題及び業務改善ニーズ	指導検査業務の体制に係る課題の有無、具体的な課題
	指導検査業務において改善すべき作業（簡略化、省力・廃止、電子化等）の有無、具体的な作業名
	指導検査業務において電子化または省力・廃止できる申請書類・添付資料等の有無、具体的な資料名

4 調査結果

④現行の指導検査業務で使用しているシステム・IT ツール	業務で使用しているシステム・IT ツールの確認
	上記システムの具体的な使用方法
	Web 会議システム利用状況と今後の利用の可能性
	Web 会議システムの具体的な使用方法
⑤指導検査員のデジタル技術活用における要望・課題	デジタル技術の活用による改善の効果が期待される作業
	デジタル技術の活用において想定される課題

「①基本情報」を除くヒアリング項目に対するヒアリング結果の概要は次のとおりである。

(1) 指導検査業務の各工程の主な業務内容・特徴

指導検査業務を5つの工程（実施計画作成、検査事前準備、検査実施、評価・事後処理、実績管理）に分け、各工程の主な業務内容・特徴をヒアリングした。業務の概要は、図表 4-17 に示す。

① 年間実施計画作成

年度当初に、運営主管部から提供される事業者情報、事業者についての苦情、過去の検査実績、検査班の体制等を考慮し、管理担当の職員が年間実施計画を策定する。その後、実地検査を行う検査担当の職員が、年間実施計画で示された検査件数に基づき検査対象の事業者を選定する。

② 検査事前準備

検査事前準備の工程では、一部の種別の全ての事業者に対して調査書の提出依頼書の送付、事業者から提出される調査書の提出状況の確認、関連資料の確認による実地検査での確認事項のリストアップ等の業務を職員は実施する。集団指導においては、対象事業者一覧の作成、実施通知の送付、投影資料作成が主な業務である。

③ 検査実施

一般指導検査の場合は、検査対象の事業者が運営する施設等に検査担当の職員が訪問し、現地視察の後に各書類の内容確認と職員へのヒアリングを行う。集団指導については、従来は対象の事業者を一堂に集め講義形式（対面）で実施してきたため、開催場所の手配、当日の配布資料の印刷、また回収した受講アンケートの集計等が主な職員の作業であった。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年（2020年）度から事業者が指定された期間内に東京都福祉保健局のホームページにアクセスして集団指导向けの資料・動画を視聴し、その後に出欠確認を兼ねた受講アンケートを提出する方式へ変更されている。そのため、集団指导向けの資料・動画の作成が主な職員の作業となっている。

4 調査結果

④ 評価・事後処理

実地検査の後の評価・事後処理の工程では、調書の作成、事業者から提出される文書指摘に対する改善報告書、その添付書類の内容確認が主な業務である。調書作成の際には、職員は班・ラインごとに運用している文書指摘一覧表から過去の文書指摘内容を参照している。

⑤ 実績管理等

指導検査結果については、東京都のホームページにて都民に公表するための作業を行う。

また、年度末には、実績管理として、各班・ラインの管理担当者が指導検査報告書を作成する。各班・ラインの指導検査報告書の統合、統合した報告書の関係各所への周知・報告は指導調整課が担当する。

図表 4-17 各工程の主な業務内容および特徴

各フェーズごとの主な業務内容及び特徴	
実施計画策定	<ul style="list-style-type: none">✓ 運営主管部から提供される事業所情報、事業所についての苦情、過去の検査実績、検査班の体制などを考慮し、年度の始めに管理担当の職員が年間実施計画を作成する。具体的な検査対象は検査班が上記の情報から選定する。
検査事前準備	<ul style="list-style-type: none">✓ 調査書の提出依頼書の送付、調査書の提出状況の確認等を行う（種別による）。✓ 検査対象事業所から提供された調査書、その他事前提出書類については内容を検査担当が精査し、実地検査での確認事項を確認する。✓ 集団指導では、対象事業所一覧の作成、実施通知の送付、資料作成が主な業務である。
検査実施	<ul style="list-style-type: none">✓ 検査対象の事業所に訪問し、実地検査を行う。基本的には現地視察の後に、各書類の内容確認と職員へのヒアリングを行う。✓ 集団指導は、コロナ禍の影響から実地での講習会形式から、オンラインでの動画視聴形式での実施に切り替えている。
評価・事後処理	<ul style="list-style-type: none">✓ 実地検査の結果から調書を作成する。その際に、班/ラインごとに運用している文書指摘DBから過去の文書指摘内容を参照している。✓ 文書指摘に対する改善報告書、またその添付書類の内容を確認し、改善状況を判断する。
実績管理等	<ul style="list-style-type: none">✓ 指導検査結果については、東京都のホームページにて都民に公表するための作業を行う。✓ 各検査担当者の進行管理表のデータと復命システムに登録されているデータから、各班・ラインの管理担当者が指導検査報告書を作成する。各班・ラインの指導検査報告書の統合、統合した報告書の関係各所への周知・報告は指導調整課が担当する。

(2) 指導検査業務の各工程の主な課題及び業務改善ニーズ

前項では5つの工程（年間実施計画作成、検査事前準備、検査実施、評価・事後処理、実績管理）ごとの業務内容・特徴を確認したが、ヒアリング項目②「指導検査業務の各工程の主な課題及び業務改善ニーズ」では、各工程の主な課題および業務改善ニーズをヒアリングした。

① 年間実施計画作成

実施計画策定の工程では、実施計画の作成の基礎情報として事業者の数や新たに事業を開始した事業者の情報が必要になるが、必要な情報が一元化されていないことが課題として挙げられた。

4 調査結果

② 検査事前準備

検査事前準備の工程では、調査書の受領・実地検査の事前提出資料の受領に電子メールを利用しているが、現行のメールサーバの受信容量が不足している等の指摘が挙げられた。

③ 検査実施

検査実施の工程では、実地検査の際に職員が紙で持参している資料が多いことが主な課題として挙げられた。他には、指導事項票の手書きでの作成のデジタル化、過去の指導検査情報の現地での確認等が業務改善ニーズとして挙げられた。また集団指導については対象事業者一覧の作成、対象事業者への実施通知の郵送は業務負荷が高いことが課題として挙げられた。

④ 評価・事後処理

評価・事後処理の工程では、過去の文書指摘を管理している一覧表の更新の属人化、また各課・各班での一覧表更新による情報の分散等が課題として挙げられた。

⑤ 実績管理等

実績管理等の工程では、各検査担当者の進行管理表のデータと復命システムに登録されているデータが一元化されていないことにより生じるデータの突合確認の負荷が大きいことが課題として挙げられた。

図表 4-18 各工程の主な課題および業務改善ニーズ

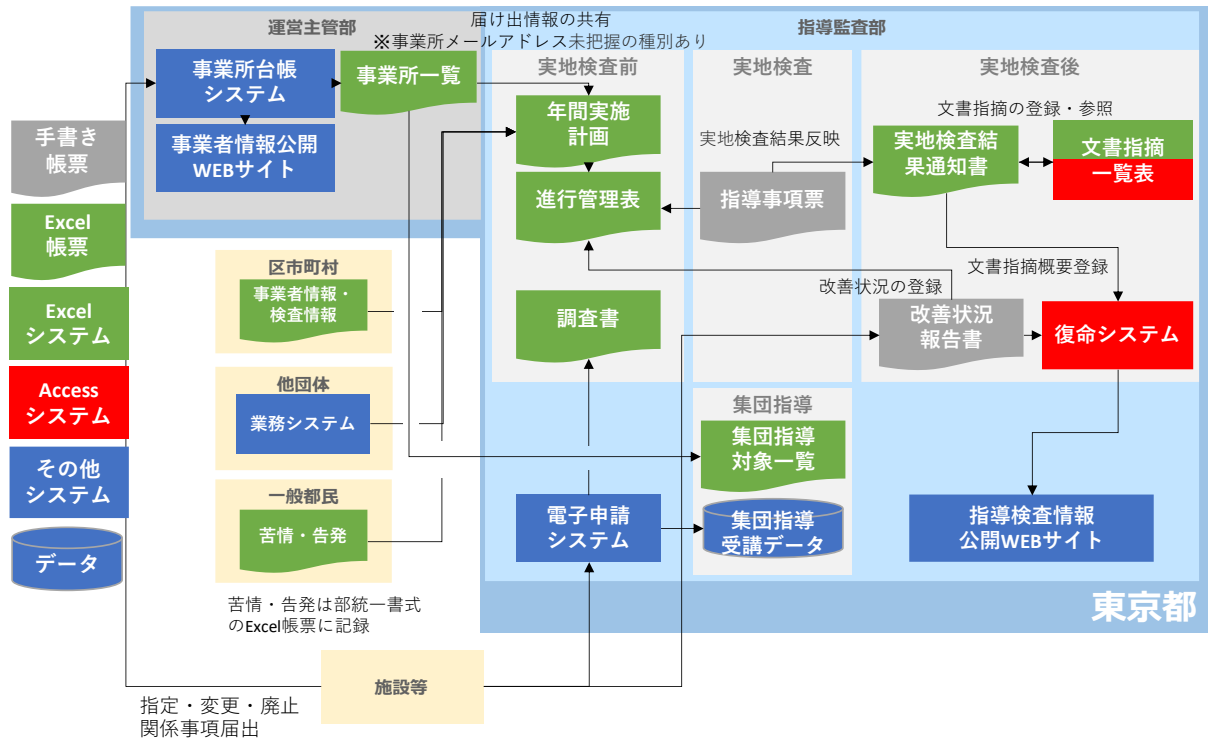
実施計画策定	<ul style="list-style-type: none">✓ 運営主管部から提供される事業所情報、事業所についての苦情、過去の検査実績、検査班の体制などを考慮し、年度の始めに指導検査実施計画を作成するが、上記の実施計画の作成に必要な情報が一元化されていない。
事前準備	<ul style="list-style-type: none">✓ 電子データで受領した書類の記入ミスなどをシステムで検知して、職員の確認作業を効率化させることができると効率的である。✓ 調査書の添付書類をメールで電子データとして受領するには、現行のメールサーバの受信容量は不足している。
検査実施	<ul style="list-style-type: none">✓ 現状は職員が実地検査の際に紙で持参している資料が多い。✓ 集団指導については、対象事業者一覧の作成、対象事業者への実施通知の郵送は業務負荷が高い。
評価・事後処理	<ul style="list-style-type: none">✓ 過去の文書指摘を管理している一覧表の更新が属人化している、もしくは手作業での更新が手間である。また現在は各課/各班ごとに過去の文書指摘を管理する一覧表を作っているため、情報が一元化されていない。✓ 個人情報を含む書類の取り扱い、また特に改善報告書の添付書類は量が多いことは、改善報告書・添付書類の電子受領を実現する障壁となり得る。
実績管理等	<ul style="list-style-type: none">✓ 指導検査報告書の作成の準備として、各検査担当者の進行管理表のデータと復命システムに登録されているデータが一致しているか突合確認し検査実績の登録漏れがないか確認する必要があり、このデータの突合確認に時間がかかる。✓ 各検査担当の職員の進行管理表のデータと復命システムに登録されているデータが一元化されていない。

4 調査結果

(3) 現行の指導検査業務で使用しているシステム・IT ツール

職員が現在指導検査業務において使用しているシステム・IT ツールをヒアリングし、ヒアリング結果から指導検査部で使用されているシステムの関係図を次のとおりに整理した。

図表 4-19 現行の指導検査業務で使用しているシステム・IT ツールの関連図



この関係図から確認できるとおり、現行の指導検査業務では Excel 形式の帳票、Access のシステムが多く使用されている。特に文書指摘一覧表は課/班ごとに Excel、または Access で管理していることで情報が一元化されていない課題があることは前項でも記載したとおりである。

また、実地検査前や実地検査後等の指導検査業務の工程ごとに、異なる帳票・システムを使用していることがわかった。

4 調査結果

(4) 職員のデジタル技術活用における要望・課題

5つの工程（年間実施計画作成、検査事前準備、検査実施、評価・事後処理、実績管理等）ごとの具体的なデジタル技術活用の要望、またそれを実現するにあたっての課題についても、職員からヒアリングを行った。

① 年間実施計画作成

実施計画策定の工程では、デジタル化の要望として事業者選定に必要な情報の一元化等が挙げられる一方で、実施計画策定に運営主管部が持っている事業者のデータを活用するにはデータの更新頻度が高くないことが課題として挙げられた。

② 検査事前準備

検査事前準備の工程では、デジタル化の要望として事業者から電子データで提出された書類のワード検索等が挙げられる一方で、電子データ提出の促進によってPDF化等の事業者の手間が発生することを懸念する意見もあった。

③ 検査実施

実地検査の工程では、職員がタブレット等を実地検査に持っていき、規程類や過去の指導情報を閲覧するといった要望があった一方で、タブレット端末の操作性やタブレット端末での個人情報の取扱い等の懸念が挙がった。

④ 評価・事後処理

評価・事後処理では、改善状況報告書のデータ受領等が要望として挙がる一方で、東京都のメールサーバの送受信容量、ファイル転送サービスの容量不足が課題として挙げられた。

⑤ 実績管理等

実績管理等の工程では、進行管理表のデータと復命システムのデータの突合確認の自動化を求める意見があった。

4 調査結果

図表 4-20 職員のデジタル技術活用における要望・課題

フェーズ		デジタル化の要望・課題
1	年間実施計画策定	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 運営主管部が持つ事業者情報の共有 ◆ 区市町村の指導実績の共有 ◆ 事業者選定に必要な情報の一元化 ◆ 運営主管部が持つ事業者情報の更新頻度
2	検査事前準備	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 調査票提出依頼送付対象事業者の一覧作成の自動化。 ◆ 調査書の記入エラー検知 ◆ 他団体の業務システムの有効活用 ◆ 電子データで提出された書類のワード検索 ◆ PDF化等の事業者の手間の発生 ◆ 財務会計ソフトなどのデータを持ち出すことが制度的に難しい
3	検査実施	<ul style="list-style-type: none"> ◆ タブレット等进行检查にもっていき、規程類、過去の指導情報を閲覧 ◆ 指摘事項表、施設の図面等をタブレット端末で直接電子データを編集 ◆ 会計検査のオンライン化 ◆ 指導事項票の電子データでの事業者への送付 ◆ 集団指導受講アンケートの集計の効率化 ◆ 集団指導の動画の視聴履歴と電子申請システムのアンケートの連携 ◆ タブレット端末の操作性、タブレット端末での個人情報の扱い ◆ 事業者のデジタル環境、スペース ◆ 現地での電子送付の際の送信元アドレスに組織アドレスが使えない ◆ オンライン開催で対象事業者が増えることによる集団指導の実施通知送付の煩雑化
4	評価・事後処理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事業者による電子申請システムからの改善状況報告書の提出 ◆ 改善状況報告書のデータ受領 ◆ 都のメールサーバーの送受信容量、ファイル転送サービスの容量 ◆ 部内での改善状況報告書の紙回議の運用
5	実績管理等	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 進行管理表のデータと復命システムのデータの実合確認の自動化

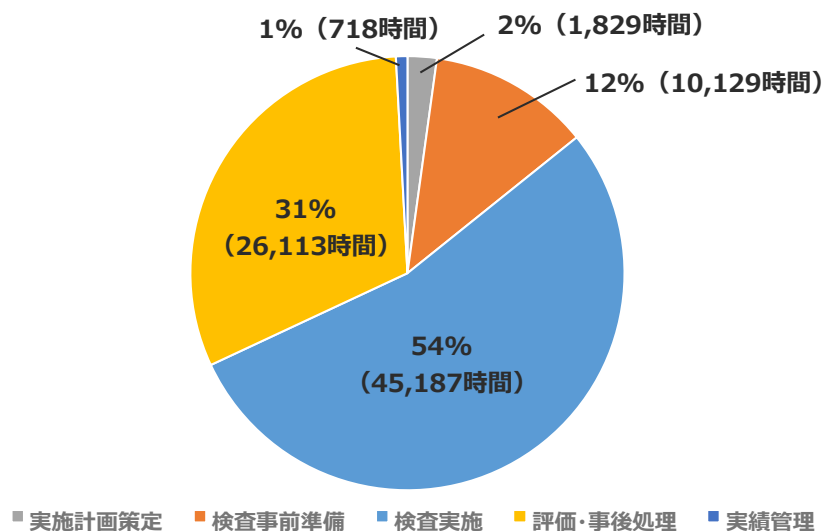
4.2.2 作業時間の集計結果

ヒアリングに際して、回答者にはヒアリングシートへの指導検査業務の各作業にかかる所要時間の記入を依頼した。この作業時間を集計することにより、指導検査業務において時間がかかる作業を定量的に把握した。作業時間については回答者個人の数字ではなく、それぞれの所属する部署の数字を回答者は記入している。そのため、本構想にて対象となっている指導検査業務を行う部署の数字を集計し、発生している作業時間を算出した。東京都指導監査部内の指導検査業務に関わる職員数は76名である。

指導検査業務を5つの工程（実施計画作成、検査事前準備、検査実施、評価・事後処理、実績管理等）に分け、各工程にかかる作業時間を集計した結果、実施計画作成から実績管理までの指導検査業務全体に占める割合は次のとおりであった。

4 調査結果

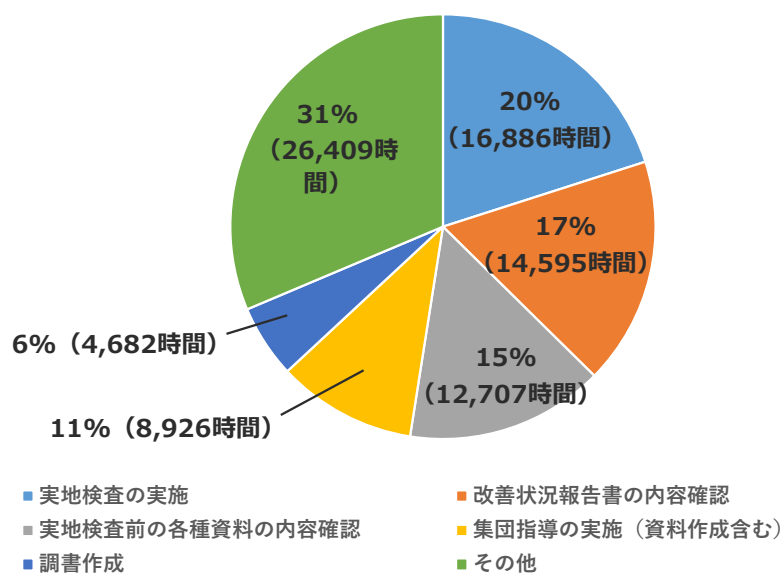
図表 4-21 指導検査業務に占める5つの工程の年間作業時間の割合



また、実施計画作成から実績管理までの指導検査業務を上述の5つの工程から更に詳細に分解し、分解した作業ごとに作業時間を集計した結果、実地検査の実施（検査実施）、実地検査前の各種資料の内容確認（検査事前準備）、改善状況報告書の内容確認（評価・事後処理）、集団指導の実施・資料作成（検査実施）、調書作成（評価・事後処理）において、作業時間が多く発生していることがわかった。したがって、業務効率化を行うためには、実地検査の実施や改善情報報告書の内容確認等の時間をいかに効率化するかがポイントとなる。

4 調査結果

図表 4-22 作業時間が大きい作業の指導検査業務時間全体に占める割合



なお、年間実施計画の策定、指導検査報告書の作成にかかる作業時間も、作業に関わる職員数が限定的であるため指導検査業務全体に占める割合は大きくないものの、作業に従事する職員としては大きい作業時間が発生している。

4 調査結果

4.3 他自治体向けアンケート結果および結果から見える他自治体の取組状況

他自治体における指導検査業務の現状および課題の把握と、デジタル技術の活用における先進事例の抽出を目的として、他自治体向けのアンケートおよび電話での追加ヒアリングを実施した。

アンケート調査の対象とした自治体は東京都を除く道府県（計 46 自治体）と政令市（計 20 自治体）であり、これらの自治体における「保育分野」「高齢・介護分野」「障害分野」「社会福祉法人分野」の 4 分野をそれぞれ担当する課室に対してアンケートへの回答を依頼した。

また、回答を得た課室のうち、特にデジタル技術の活用に先行的に取り組んでいると推測される課室を抽出し、詳細を把握するためのヒアリングを電話によって行った。

4.3.1 他自治体向けのアンケート実施概要

他自治体向けのアンケートを「図表 4-23 他自治体向けのアンケート実施要領」に示すとおり、実施した。

図表 4-23 他自治体向けのアンケート実施要領

調査対象	全国の道府県および政令市（計 66 自治体）について、 「保育分野」「高齢・介護分野」「障害分野」「社会福祉法人分野」の 4 分野それぞれに関する指導検査業務を実施する課室を対象に実施 (計 264 課室)
調査期間	令和 3 年 (2021 年) 11 月 1 日 (月) ~ 令和 3 年 (2021 年) 11 月 17 日 (水)
調査方式	Web アンケートにて実施 (URL を記載した依頼状は紙媒体にて送付)
設問数	19 問 (設問概要については図表 4-24 を参照)
回収数 (回収率)	196 件 (約 74%)

アンケートの送付にあたっては、HP 等で担当課室が明確であれば直接送付し、明確でなければ担当する部の総務・庶務を担当する課室に一括で送付して、担当課室への転送を依頼した。

また、アンケート内容は「図表 4-24 アンケートの設問内容」に示すとおりである。

4 調査結果

図表 4-24 アンケートの設問概要

設問番号	設問内容	分類
1	自治体名	基本情報
2	担当部署（部局・課室・係）	
3	担当部署のメールアドレス	
4	担当部署の電話番号	
5	回答者の役職	
6	指導検査業務にかかわる職員数	指導検査業務の実施体制
7	指導検査1件当たりの担当職員数（指導検査班の班員数）	
8	指導検査件数（令和元年度）	
9	指導検査において業務改善・効率化が必要であると認識している事項	指導検査業における課題認識と解決に向けた取組
10, 11	指導検査業務の業務改善・効率化に向けた取組	
設問番号 12-17 は「グループウェア」「専用の業務システム」「Web 会議システム」「事業者とのファイル共有サービス」についてそれぞれ回答		
12	実施・導入状況	指導検査業務におけるデジタル技術の活用状況
13	商品名（導入・検討している場合のみ回答）	
14	活用されているか（導入している場合のみ回答）	
15	業務改善効果（導入している場合のみ回答）	
16	導入に当たって新たに生じた課題（導入している場合のみ回答）	
17	導入に至っていない理由（検討している場合のみ回答）	高度なデジタル技術の活用状況
18	AI・IoT等の高度なデジタル技術の導入・検討状況	
19	その他自由回答	その他

4.3.2 他自治体向けアンケート結果

本アンケートの結果を次に示す。

(1) 現状の把握

① 現状の体制

指導検査業務の現状の体制について、4つの分野ごとの指導検査に関わる全職員数は5名未満の自治体が最も多く（全体の45%）、指導検査業務1件当たりの担当職員数（指導検査班の班員数）は2名で構成される自治体が最も多く見られた（全体の56%）。また、指導検査の対象となる事業者数は100件以上である自治体が最も多く見られた（全体の62%）。こうした実態から、他自治体においても少数の職員が多くの方事業者に対して指導検査を実施していることが分かる。

4 調査結果

② デジタル技術活用の実態

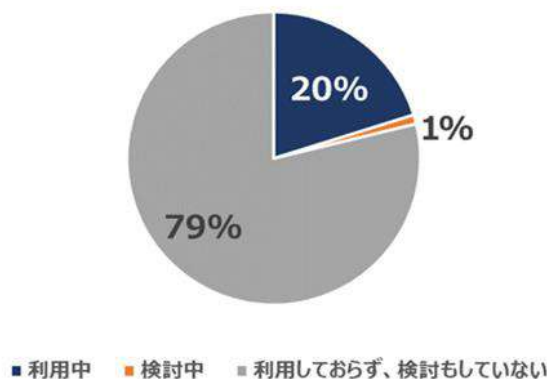
本調査では特に以下の4種類のデジタル技術活用状況および高度なデジタル技術（AI・RPA等）活用状況について調査した。

（ア）グループウェア

日程調整等に用いるグループウェアの利用状況について調査した結果が図表 4-25 である。

グループウェアの活用事例としては、事業者とのメールでのやり取りや、係内でのスケジュール管理についてのものが挙げられた。全体の20%程度（40件）で導入されており、導入されている課室に対しての質問として設定した「グループウェアは十分に活用されているか」という問に対しては、いずれの導入事例でも十分に活用されているとの回答を得た。

図表 4-25 グループウェアの利用・検討状況



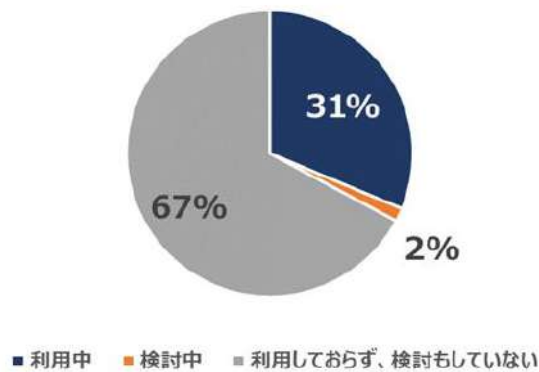
（イ）専用の業務システム

指導検査業務専用の業務システム（Excel、Access等によって作成された簡易なものを含む）の利用状況について調査した結果が、図表 4-26 である。

専用の業務システムが導入されている課室は全体の31%（62件）であり、導入されている課室に対しての質問として設定した「専用の業務システムは十分に活用されているか」という問に対しては、いずれの導入事例でも十分に活用されているとの回答を得た。その他、自由記述によって得られた回答として、ExcelやAccess等で構築されているようなケースについては職員が主体となって保守・管理を実施しているため特定の職員の保守・管理スキルに依存してしまい、そうした職員の異動等に伴ってメンテナンスが不十分になってしまう等の課題が挙げられた。

4 調査結果

図表 4-26 専用の業務システムの利用・検討状況

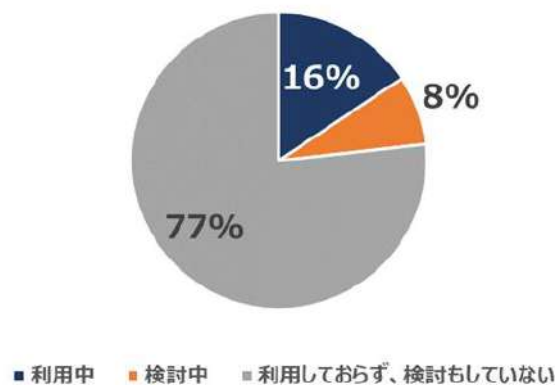


(ウ) Web 会議システム

Zoom 等の Web 会議システム・アプリケーションを活用した指導検査業務の実施の有無について調査した結果が、図表 4-27 である。

Web 会議システムが導入されている課室は全体の 16% (31 件)、導入を検討している課室は全体の 8% (16 件) であった。ただし、自由記述によって得られた回答として、事業者が不慣れでインターネット接続に時間を要することや、そもそも遠隔での Web 会議における指導検査が実地におけるものを十分に代替できるものではない（従前の指導検査の質を担保できない）ことが課題として挙げられた。

図表 4-27 Web 会議システムの利用・検討状況



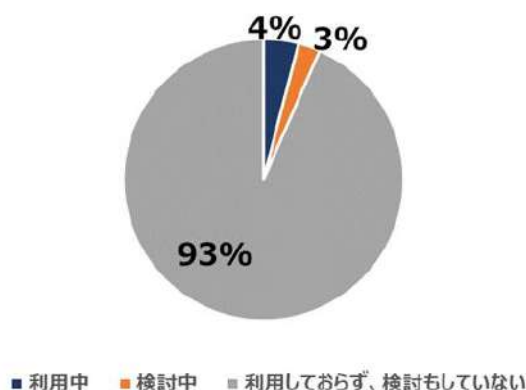
(エ) 事業者とのファイル共有サービス

事業者とファイルをやり取りする際に使用するファイル共有サービスの利用実態を調査した結果が、図表 4-28 である。

ファイル共有サービスが導入されている課室は全体の 4% (8 件) であり、導入を検討している課室が 3% (6 件) であり、本調査の対象となった他のデジタル技術と比べて導入が進んでいないことが明らかになった。

4 調査結果

図表 4-28 事業者とのファイル共有サービスの利用・検討状況



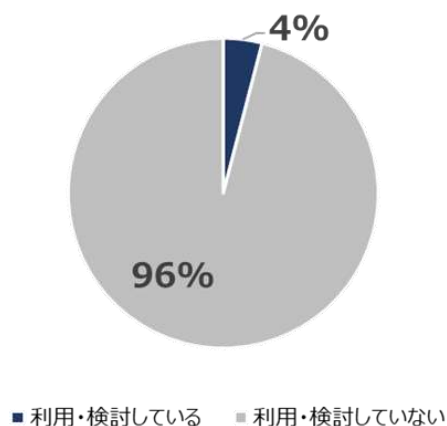
(オ) 高度なデジタル技術 (AI・IoT 等)

高度なデジタル技術 (AI・IoT 等) の指導検査業務における利活用状況について調査した結果が、図表 4-29 である。

高度なデジタル技術が導入されている課室は 4% (8 件) であり、導入を検討している課室はなかった。こうした現状から、高度なデジタル技術の導入に向けた取組は全国的にごくわずかであることがわかる。

なお、自由記述によって得られた回答によると、RPA の導入事例としては「PDF データの生成やメール添付に関する業務の効率化」に関するものがある一方で、AI 等の活用事例は抽出されなかった。

図表 4-29 高度なデジタル技術 (AI・IoT 等) の利用・検討状況



その他、全体を通して「他自治体での活用事例が少ないためデジタル技術の導入に踏み切れていない」という意見が複数の自治体から寄せられた。多くの自治体において、他の自治体における動向を見つつデジタル技術の活用を検討している段階にあると推測される。

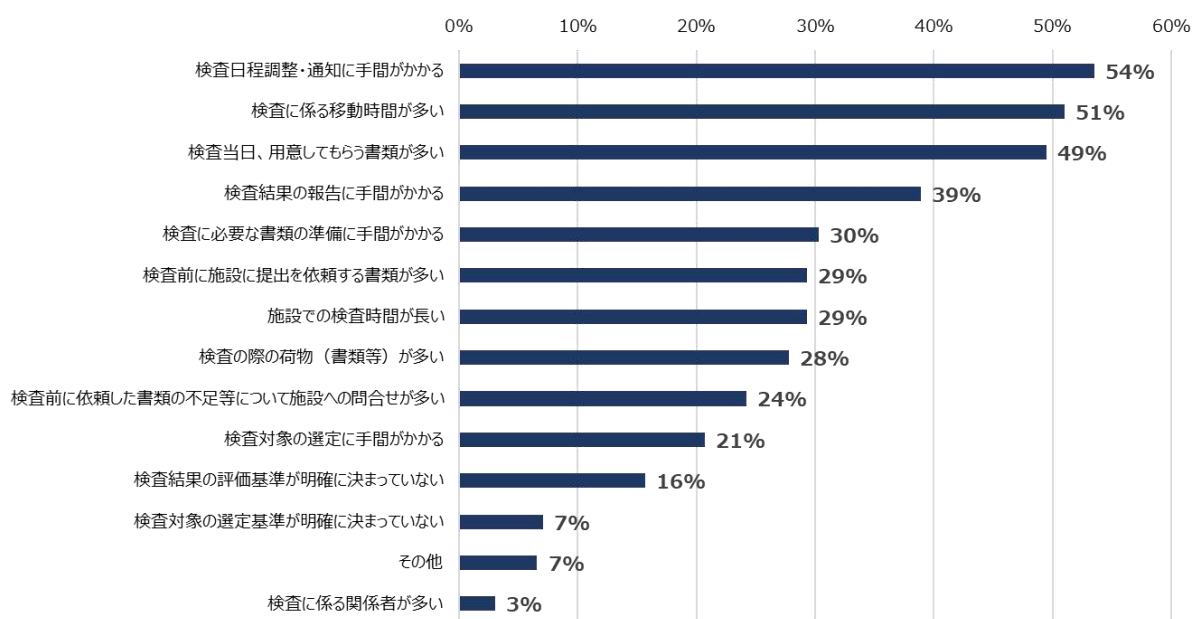
4 調査結果

(2) 課題の抽出

指導検査業務における課題事項および課題の解決に向けた取組について調査を実施した結果が、図表 4-30 と図表 4-31 である。

指導検査業務における課題としては、「検査日程の調整や通知に手間がかかること」が最も多くの課室(全体の 54%)で挙げられており、次いで、「検査結果に係る移動時間が多い(全体の 51%)」「検査当日、用意してもらう書類が多い(全体の 49%)」「検査当日、用意してもらう書類が多い(全体の 49%)」が挙げられた。

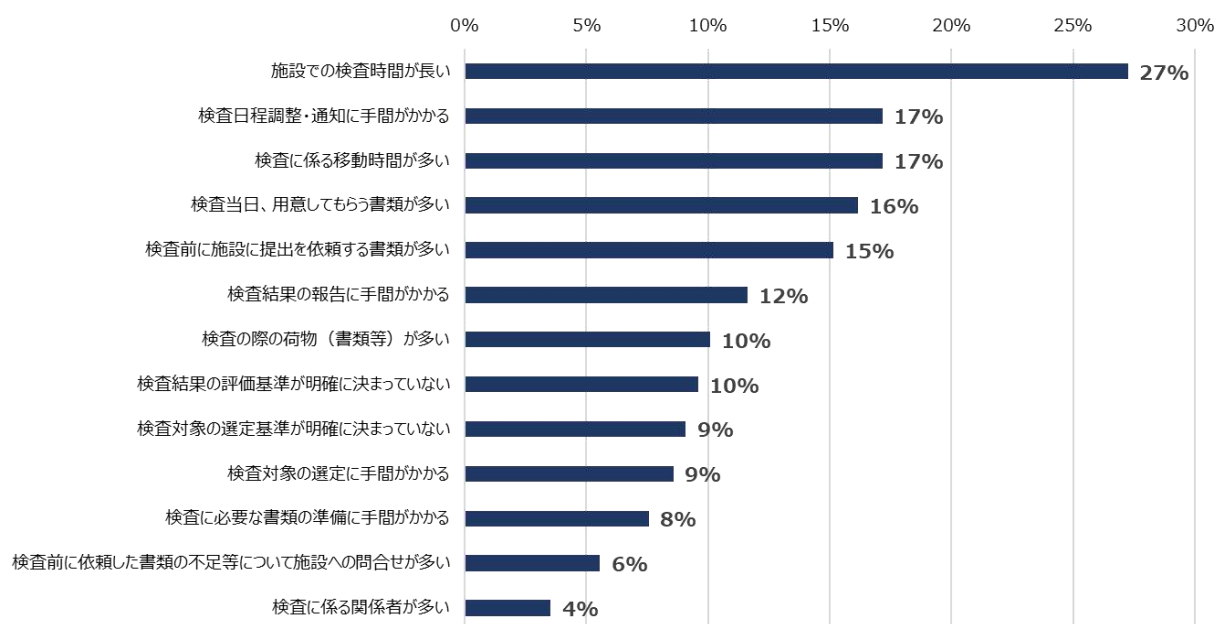
図表 4-30 課題と認識している事項



また、課題の解決に向けた取組としては「施設での検査時間が長い(全体の 27%)」という課題についての取組が最も多く、次いで「検査日程調整・通知に手間がかかる(全体の 17%)」「検査に係る移動時間が多い(全体の 17%)」という課題についての取組が多く見られた。

4 調査結果

図表 4-31 課題解決に向けた取組の有無



これらのほか、自由記述によって得た指導検査業務における課題は主に次の4点にまとめられる。

✓ **デジタル技術への対応が困難な事業者がある**

特に中小法人・事業者において、デジタル技術への対応が難しいという懸念が挙げられている。

✓ **各事業者が保有するデータのフォーマットにばらつきがある**

各事業者が保有するデータのフォーマットがそれぞれ異なるため、データ伝送によって庁内システムに取り込む際に問題がある。

✓ **情報セキュリティ面での安全性に懸念がある**

事業者から収集するデータの中には職員の給与額等の個人情報が含まれているため、要求される情報セキュリティレベルが高く、導入に向けたハードルが高い。

✓ **Web 会議を利用した指導検査に不安がある**

指導検査では厳正に運営を確認する必要があり、オンラインでの指導検査で実地での指導検査を代替できるかどうかについて疑問を感じる。

4 調査結果

(3) 他自治体向けアンケート結果まとめ

他自治体向けのアンケート結果まとめは次のとおり。

① 指導検査業務におけるデジタル技術の導入に関する現状

指導検査業務における現状については、調査の対象として設定した4種類のデジタル技術（「グループウェア」「専用の業務システム」「Web会議システム」「事業者とのファイル共有サービス」）およびAI・IoT等の高度なデジタル技術について、それぞれ4から30%程度の導入率（導入している課室の割合）に留まることが明らかになった（図表4-32）。

図表 4-32 分野別・デジタル技術別のデジタル技術導入状況

デジタル技術の 導入状況 <small>デジタル技術ごとに 最大値・最小値を表示</small>		デジタル技術				
		グループウェア	業務システム	Web会議	ファイル共有	高度な技術
分野	保育 (回答数：52件)	19%	27%	11%	2%	8%
	高齢・介護 (回答数：48件)	13%	33%	25%	0%	2%
	障害 (回答数：47件)	26%	30%	20%	6%	2%
	社会福祉法人 (回答数：51件)	24%	35%	13%	8%	4%

② 指導検査業務における課題と課題解決に向けた取組

指導検査業務における課題については、「日程調整・通知の手間」「移動時間の長さ」についての課題意識が多く挙げられていた（それぞれ全体の54%、51%の課室で課題として認識）。一方で、課題の解決に向けての取組は「検査時間の長さ」「日程調整・通知の手間」に関する課題の解決に向けたものが最も多く見られたが、取組の実施はそれぞれ全体の27%、17%の課室にとどまった。

4.3.3 電話での追加ヒアリング結果

他自治体向けアンケートによってデジタル技術の導入が進んでいることが分かった自治体の中から、電話ヒアリングを実施すべき4自治体を分野ごとに抽出した。対象自治体および抽出理由は図表4-33のとおりである。

図表 4-33 電話ヒアリング対象自治体とデジタル技術活用事例

分野	デジタル技術活用事例
保育	✓ 検査対象の選定基準の設定
	✓ 検査結果入力⇒検査結果報告のリンク付けによる報告書作成
	✓ 書類の電子化

4 調査結果

分野	デジタル技術活用事例
高齢・介護	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 介護保険指定事業者等管理システムを利用した検査対象選定 ✓ オンラインと現地のハイブリッド検査⁴
障害	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 事業者からの電子データでの書類提出
社会福祉法人	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 書類の事前確認による施設滞在時間短縮 ✓ Web 会議利用による指導

抽出理由として挙げた取組についてヒアリングする他に、全ての対象に対して、クラウド⁵の利用状況・導入検討状況についても併せてヒアリングを行った。

各ヒアリング対象における実施時期やヒアリング項目は、図表 4-34 のとおりである。

図表 4-34 電話ヒアリング実施日とヒアリング項目(自治体別)

分野	実施日	ヒアリング項目
保育	2021/12/8	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 検査対象の選定基準の設定 ✓ 検査結果入力⇒検査結果報告のリンク付けによる報告書作成 ✓ 書類の電子化 ✓ クラウドの導入状況
高齢・介護	2022/1/11	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 介護保険指定事業者等管理システムを利用した検査対象選定 ✓ オンラインと現地のハイブリッド検査 ✓ クラウドの導入状況
障害	2021/12/14	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 事業者からの電子データでの書類提出 ✓ クラウドの導入状況
社会福祉法人	2021/12/14	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 書類の事前確認による施設滞在時間短縮 ✓ Web 会議利用による指導 ✓ クラウドの導入状況

(1) 保育分野の取組について

以下の取組事例を有する 1 課室にヒアリングを行い、回答を得た。

① 検査対象の選定基準の設定

認可保育所等の検査対象の選定にあたっては、「前年度の指導監査結果等から特に問題がないと認められる場合、2年に1回とすることができる」としているが、「前年度に対象外とし

⁴ 当該自治体が採用している業務方式の独自呼称。

⁵ 従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するサービスのこと。利用者側が最低限の環境（パーソナルコンピュータや携帯情報端末などのクライアント、その上で動く Web ブラウザ、インターネット接続環境など）を用意することで、どの端末からでも、さまざまなサービスを利用することができる。

4 調査結果

た施設」以外にも「昨年度文書指摘を行うなど課題のある施設」「設立初年度および次年度の施設」の2点を基準として設定し、これらのうちいずれかに当てはまる施設を選定して指導検査の対象としている。

「課題のある施設」の基準は画一的なものではなく事案に応じて柔軟に判断している。

② 検査結果入力⇒検査結果報告のリンク付けによる報告書作成

報告書作成システムは、検査担当者が Excel に入力した指摘事項が自動的に統合されて報告書の形式で出力される機能を有しており、長年採用されている。報告書は全てが自動で生成されるわけではなく、具体的な指摘内容については過去の類似した指摘内容を適宜改変して適用している。

Excel の入力は職員が現地でタブレットを持参して行っている。このタブレットは情報セキュリティ保護の観点からインターネット接続はしていない。

③ 書類の電子化

指導検査で使用する資料等については、一部電子化しタブレットにダウンロードして実地検査に持参している。持参するタブレットは情報セキュリティ確保の観点からインターネット接続は行っておらず、庁内システムからあらかじめ電子版のマニュアル類等をダウンロードする運用としている。

重い書類を簡易に運搬できるようになった。

④ クラウドの導入状況

全庁的に導入しているクラウドはない。部局内でもクラウドは導入しておらず、導入を検討している状況にもない。

その後、部局内、各認可保育所等との連携のため局内他課がクラウド導入の検討を開始している。

4 調査結果

(2) 高齢・介護分野の取組について

以下の取組事例を有する1課室にヒアリングを行い、回答を得た。

① 介護保険指定事業者等管理システムを利用した検査対象選定

介護保険指定事業者等管理システムは事業者に関する詳細情報（開設年月日、更新年月日、業種、前回指導監査を行った年月日等）を管理するシステムであり、所管部門である長寿介護課が管理するものである。

当該自治体の高齢・介護分野における検査は6年に1度実施することとしており、検査対象の選定基準は「前回指導検査を行ってから5年経過しているか（今年が6年目に当たるか）」のみである。これを判断するための情報を抽出するためにシステムを利用している。ただし、利用者や職員からの情報提供次第では、前回の指導検査からの経過年数に関わらず指導検査を実施する場合もある。

② オンラインとの現地とのハイブリッド検査

オンライン検査と現地の実地検査とのハイブリッド検査は2021年12月から試行的に実施している取組である。

指導検査班5名のうち2名を現地に派遣し、現地班が持参するタブレットを通して庁内のオンライン班3名も指導検査に参加するという形での運用を行っている。対象となるのは通所系の事業者のみであり、施設系は実地検査のみ、訪問系および用具系はオンライン検査のみ（対象事業者がオンライン対応不可な場合は実地検査にて代替）での対応としている。

また、本施策と併せて、一部書類の事前提出を事業者に依頼している。事前に書類を確認することで、指導検査当日の検査時間短縮を図っている。実際、従来の運用では1日1件しか指導検査ができないところ、本施策の導入により1日2件の指導検査が可能になる等、双方の事務負担の軽減および時間短縮において効率的・効果的な指導検査を実施することができる。

本施策は導入初期の取組ではあるが、現段階で課題として把握されている事項は次の2点である。

- **事業者において対応できる職員が1名しかいない場合どのように対応するか。**

ハイブリッド検査では、現地班とオンライン班がそれぞれ別の施設等職員とやり取りをすることで業務の効率化を図っている。しかし、事業者において指導検査に対応できる職員が1名しかいない場合は、施設等職員に対して現地班とオンライン班の両方に対応を依頼することになり、業務分掌による効率化の効果が十分に得られない。

- **どのような書類の事前提出を事業者に依頼するか。**

事業者に事前提出を依頼する書類の適切な範囲設定について、十分に検討できていない。

こうした課題はあるものの、本取組は業務効率化の観点から今後も継続的に実施することが想定されている。将来的には、現地班1名・オンライン班2名による指導検査の実施を目指している。

4 調査結果

③ クラウドの導入状況

具体的な仕組みについては、情報部門が担当しているが、テレワーク環境と同様にインターネット経由で不自由なく、利用できている。

(3) 障害分野の取組について

以下の取組事例を有する1課室にヒアリングを行い、回答を得た。

① 事業者からの電子データでの書類提出

全庁的に利用している電子申請システムを利用し、事業者からの書類提出を受けている。提出に必要な書類を添付してそのまま送信するだけのシンプルなシステムであり、煩雑な操作がないため、事業者の大部分が対応可能であるとしている。こうした背景から、書類は全て電子提出による受付としており、郵送による提出は受け付けていない。一部対応が難しいという事業者に対しては、メールや電話等で個別にやりとりし、提出方法を説明している。

郵送の場合には締切日に必着としていたため実際には締切日より早く提出する必要があったが、電子提出では締切日当日まで提出が可能であるため、事業者の利便に繋がっている。

② クラウドの導入状況

部局内でも全庁的にも導入されておらず、今のところあまり検討もされていない。

(4) 社会福祉法人分野の取組について

以下の取組事例を有する1課室にヒアリングを行い、回答を得た。

① 書類の事前確認による施設等滞在時間短縮

実地による監査の実施前に、一部の書類を施設等から事前提出させることにより、実地による施設等監査の滞在時間の短縮を図っている。

事前確認の対象となる書類は個人情報を含まない書類であり、提出は郵送・電子送付の両方に対応している。

本施策は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、現地滞在の時間を抑えるために実施しているものであり、一部の書類（総勘定元帳等）は、個人情報が含まれるものやその分量の関係で、事前提出を求めることが難しい。

ただし、実地監査の前に事前に書類を確認できるため、新人の監査担当職員へのOJTの際に丁寧に指導できるようになり、事前に問題点や法的根拠、確認すべき事項を整理することができるようになるというメリットもある。

② Web ツールを活用した社会福祉法人等ヒアリングの実施

①の施策と併せて、Web ツールを活用した社会福祉法人等ヒアリングを実施している。

所要時間は1施設あたり1～2時間であり、従前の実地による監査が1日がかかりであったことから考えると時間の短縮効果は挙げられているが、その分、確認項目を絞らざるを得ず、また現地に出向いた監査と違い、Webによるヒアリングの場合は、同時並行による監査を実施できないことや、①に記載したような個人情報を含む書類や総勘定元帳等の資料の確認が難しい

4 調査結果

部分もあり、実地による監査と比較して、質の確保の点でも疑問が残る。

更には、オンラインによるヒアリングは、現在の厚生労働省の見解では、「実地による監査しか認められない」ため、新型コロナウイルス感染症禍における、実地によらない方法での実施について模索しているところ。

③ クラウドの導入状況

業務管理においては全庁サーバを利用しており、クラウドは導入・検討していない。

4.3.4 他自治体の取組状況調査まとめ

アンケート調査および電話ヒアリングによる結果によると、総じて、指導検査業務におけるデジタル技術の活用はあまり進んでいないのが実態である。

指導検査業務にかかる課題を抱えている自治体は多くあるものの、解決に向けたアプローチを実施している自治体は多くない（4.3.2(2)「課題の抽出」）。また、デジタル技術の活用についても、本調査で挙げた4つのデジタル技術（グループウェア、専用の業務システム、Web会議システム、事業者とのファイル共有サービス）や高度なデジタル技術（AI・IoT等）の活用事例は4から30%強程度にとどまり（4.3.2.(1)「現状の把握」）、多くの自治体でデジタル技術の活用に向けた体制が整っていないことが明らかになった。

また、こうしたデジタル技術活用等の新しい施策の導入が進みづらい背景には、「他自治体での成功事例を基に検討を進めたい」という考え方があることが示唆された（4.3.2.(1)「現状の把握」）。

一方で、個別の取組に関しては、一部の先進事例を中心に今後のデジタル技術の活用に向けた動きが起り始めており、また運用面での工夫も複数見ることができた。今後の東京都での取組に向けた示唆を得るに足る情報を抽出することができたといえる。こうした事例が自治体間で共有され拡大することで、デジタル技術の活用事例は今後も増加するものと考えられるため、東京都においてもデジタル技術活用の推進に向けて引き続き他自治体の取組の状況把握に努め、また、他自治体に対し、東京都の取組を発信することが重要である。