
地方自治体とNPO団体等との連携・IT活用による

福祉サービスの拡充と地域福祉財源の削減について

株式会社 千葉システムコンサルタント

■ 執筆者Profile ■



1992年 (株) 千葉システムコンサルタント設立
代表取締役社長
2003年 代表取締役会長

須藤 明

■ 論文要旨 ■

わが国の少子高齢化は、今後ますます進み「厚生労働省国立社会保障・人口問題研究所」の将来推計人口によれば高齢化率が、西暦2025年には28.7%また家族類型は「高齢者単独世帯」34.6% [高齢者夫婦のみ世帯] 20.7%になるといわれている。

このように社会環境が大きく変化する高齢化時代において、地方自治体における福祉サービスは、財政難と高齢化に直面し、社会保障と社会保障の財源が今後ますます重要な課題となってくる。

本論文では、こうした少子高齢化時代の福祉行政サービスの課題と一方「国民生活白書」でNPOの重要性が指摘されていることから、新たな地域福祉のあり方をIT活用に求め、地方自治体とNPOなど地域活動の担い手との連携を考察、地方自治体の福祉財源の削減と少子高齢化時代の福祉の充実を図ることを目的とし、高齢者のニーズに応じられるシステムの構築を報告し、FUJITSUファミリー会々員の皆様とともにその推進を図っていききたい。

※ 上述に関する参考文献は次による。

- ・日本の将来推計人口：<http://www.ipss.go.jp/Japanese/newest02/newest02.pdf>
- ・家族類型別世帯数：<http://www.ipss.go.jp/Japanese/Hprj2003/gaiyou.htm>
- ・国民生活白書「平成16年度版」

■ 論文目次 ■

| | |
|-----------------------------|-------|
| 1. はじめに | 《 4》 |
| 1. 1 企画・開発の背景 | 《 4》 |
| 1. 2 システムの特徴 | 《 4》 |
| 2. システムの概要 | 《 4》 |
| 2. 1 システムの概念 | 《 4》 |
| 2. 2 システムの構成 | 《 5》 |
| 2. 3 主な機能 | 《 6》 |
| 3. 機能説明 | 《 7》 |
| 3. 1 会員情報管理 | 《 7》 |
| 3. 1. 1 利用会員台帳更新処理 | 《 7》 |
| 3. 1. 2 協力会員台帳更新処理 | 《 8》 |
| 3. 1. 3 コーディネイト情報更新処理 | 《 8》 |
| 3. 1. 4 管理帳票出力処理 | 《 8》 |
| 3. 2 ホームヘルプサービス管理 | 《 8》 |
| 3. 2. 1 活動予定管理処理 | 《 8》 |
| 3. 2. 2 活動実績管理処理 | 《 8》 |
| 3. 3 配食サービス管理 | 《 8》 |
| 3. 3. 1 配食予定管理処理 | 《 8》 |
| 3. 3. 2 配食実績管理処理 | 《 9》 |
| 3. 4 請求支払・入金管理 | 《 9》 |
| 3. 4. 1 請求支払仮締め処理 | 《 9》 |
| 3. 4. 2 請求支払本締め処理 | 《 9》 |
| 3. 4. 3 入金処理 | 《 9》 |
| 3. 5 付加サービス | 《 9》 |
| 3. 5. 1 福祉情報提供処理 | 《 9》 |
| 3. 5. 2 福祉相談支援処理 | 《 9》 |
| 4. 期待される効果 | 《 9》 |
| 5. おわりに | 《 11》 |

■ 図表一覧 ■

| | | |
|-----------|------------------------|-------|
| 図1 | システム概念図 | 《 5》 |
| 図2 | システム構成図 | 《 6》 |
| 図3 | 要介護（要支援）認定者数（年度末現在）の推移 | 《 10》 |
| 表1 | コーディネート内容 | 《 5》 |
| 表2 | 利用会員情報項目 | 《 7》 |
| 表3 | 協力会員情報項目 | 《 8》 |

1. はじめに

1. 1 企画・開発の背景

少子高齢化が進み社会環境の変化に対応した行政サービスについて、多くの地方自治体が、特に地域福祉の課題やあり方についての研究を行っている。

一方、厚生労働省においても2000年からはじめた介護保険の「要支援」や「要介護1」など軽度者への給付が予想以上に膨らみ、財政が厳しくなるなかで、保険で給付する範囲や内容をどうするかが議論されており、軽度の要介護者向けの家事援助などを介護保険から外し、地方自治体に移すことが検討されている。

こうした中で本稿では地域社会のニーズに沿ったシステムの構築を求め、富士通殿の「介護保険シリーズ」の拡販で得た知識とまた私の十数年にわたる地域福祉活動などから、今後の地域福祉のあり方を追求し、次の5項目を課題として組み入れ、要旨で述べた如く地方自治体の福祉行政と地域住民の福祉活動支援との連携を求めた、新しい地域福祉のあり方として「福祉サービス支援システム」の提言を試みた。

- ① 介護保険制度で補うことができない福祉サービスが地方自治体の福祉財政負担また高齢者および家族の負担になっている。
- ② 高齢者がサービスの質を求めるとともにニーズも多様化してきている。
- ③ 高齢者は、福祉に関する情報の入手方法が判らず、情報不足になっている。
- ④ 多様化する社会において、高齢者が不安、悩みなどの相談支援を求めている。
- ⑤ 地域社会の切実なニーズに対応して、市民の自発的な活動が顕在化し、福祉活動への参加をする希望者が増えている。

1. 2 システムの特徴

本システムは、NPOなどを運営主体とした「心豊かな地域社会づくり」支援を視野にいたれた地方自治体の福祉行政を支援する住民参加型のシステムで、福祉サービスを利用する利用者と福祉サービスを支援する協力者をそれぞれ「利用会員」、「協力会員」として登録してもらい、福祉サービスをコーディネートする地域福祉支援システムである。

主な機能としては、2. 2項に示す多様なサービスについて、利用する会員からの希望条件と協力する会員の協力条件をIT活用で、瞬時に情報を検索し、迅速にコーディネートの成立をはかり、利用会員の希望に合った福祉サービスを提供する。あわせて、特徴の一つとして、前項③の福祉情報の提供および④項の各種相談支援などを組み入れた、少子高齢化時代の福祉を支援する、一元化したシステムである。

2. システムの概要

2. 1 システムの概念

本システムは、前項で述べている福祉の財政負担と利用者負担を軽減するためのシステムで介護保険サービスの認定（要支援、介護度1から介護度5）で認定外となって受られない個別のサービスを希望する高齢者とそのサービスを支援する協力者とをNPOなどが運営主体となってコーディネートする支援システムで、全体の概念は、**図1**に示すとおり。

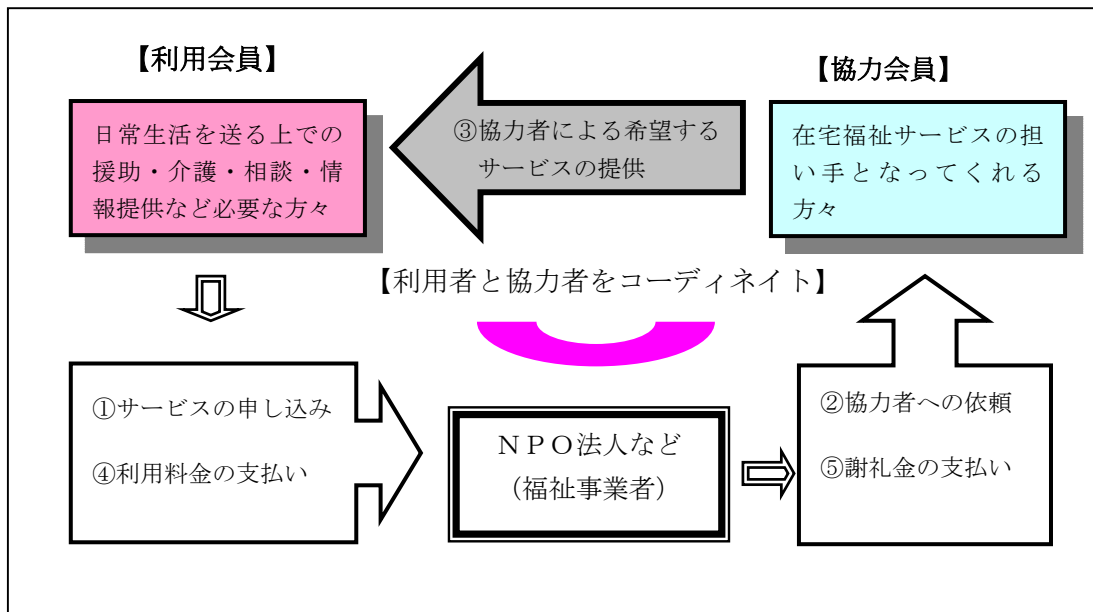


図1 システム概念図

2.2 システムの構成

居宅個別サービス，福祉情報の提供，福祉相談など利用会員が受けるコーディネートサービスは表1のとおりで，4つの基本サブシステムと2つの付加サービスシステムからなり，システム構成は，図2のとおりである。

表1 コーディネイト内容

| 区分 | コーディネート | 内 容 |
|----------|-----------|---------------------------------|
| 基本サブシステム | ・家事援助サービス | ・掃除，買い物，洗濯，食事の支度，話し相手 |
| | ・介護サービス | ・食事，入浴，通院，外出など軽度の身体介護 |
| | ・その他のサービス | ・日常生活を営む上で必要なもの |
| | ・食事サービス | ・配食サービス |
| 付加システム | ・福祉情報サービス | ・公的情報，福祉施設情報，福祉機具情報，その他福祉に関する情報 |
| | ・相談支援サービス | ・財産管理，相続など法律問題，生活支援，etc |

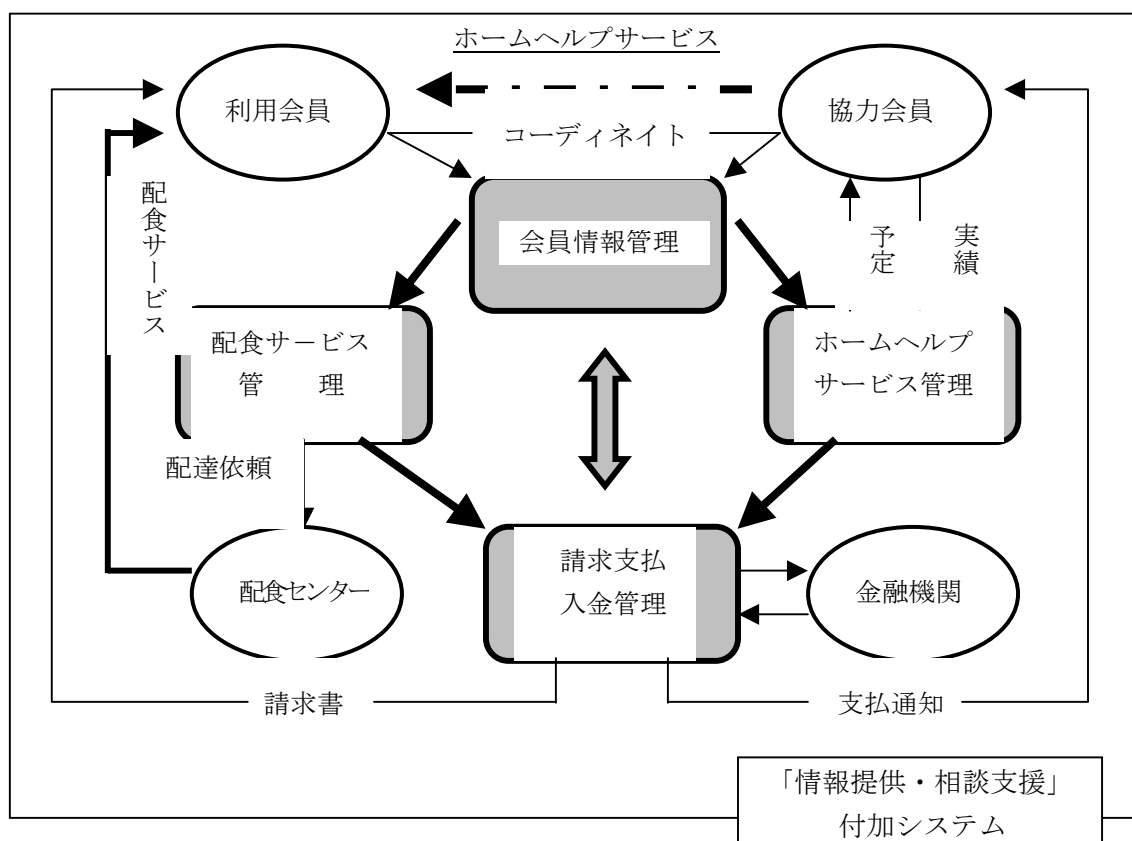


図2 システム構成図

2.3 主な機能

【基本サービス】

(1) 会員情報管理

- ① サービスを希望する会員とサービスの担い手となる協力会員の個人情報を管理する。
- ② 利用会員のサービス希望条件と協力会員のサービス協力条件を基に、条件が一致する人のコーディネートを行い、コーディネート基本情報を管理する。
- ③ 利用会員の配食サービス基本情報を世帯単位で管理する。
- ④ 以下の帳票を印刷する。
 - ・利用会員一覧表・利用会員台帳
 - ・協力会員一覧表・協力会員台帳
 - ・宛名ラベル（利用会員，協力会員）

(2) ホームヘルプサービス管理

- ① コーディネイト基本情報を基に、月単位で日々のホームヘルプサービス活動情報（予定と実績）を管理する。
- ② 以下の帳票を印刷する。
 - ・利用者訪問依頼書・協力会員活動報告書

(3) 配食サービス管理

- ① 配食サービス基本情報を基に、月単位で日々の配食サービス基本情報（予定と実績）を管理する。

- ② 以下の帳票を印刷する。
 - ・配食予定表（利用会員宛）・明日の配食予定表
 - ・配食予定表（1週間単位）・配食予定表（1ヶ月単位）

(4) 請求支払・入金管理

- ① 月単位で、会員の会費計算・活動費計算・配食料金計算を行い、金融機関を通じて請求および支払処理を行う。
- ② 金融機関からの振替え結果データを基に、請求金額に対する入金管理を行う。
- ③ 以下の帳票を印刷する。
 - ・請求書・配食請求書・支払通知書・金融機関請求明細・金融機関振込明細
 - ・自動払込申込書・金融機関振込不能リスト・金融機関入金エラーリスト
 - ・金融機関入金明細・仮締チェックリスト・仮締エラー明細・etc

【付加サービス】

(1) 福祉情報提供

- ① 保健福祉制度情報、福祉施策情報、保健福祉施設情報、保健福祉関係団体の情報、福祉機器情報、行政福祉サービス情報などの福祉情報を提供する。
(会員にはパスワードを発行し、一部有料情報の提供も行う。)
- ② 掲示板による福祉関係機関からの最新情報を提供する。

(2) 相談支援

財産管理、成年後見人、トラブル解決、健康管理、生活支援などに関する制度、法律、健康相談を支援する。

3. 機能説明

3. 1 会員情報管理

会員情報管理は、「利用会員台帳更新処理」・「協力会員台帳更新処理」・「コーディネート情報更新処理」・「管理帳票出力処理」の4つの機能で構成されており、それぞれ以下の機能を有する。

3. 1. 1 利用会員台帳更新処理

利用会員台帳更新処理は、利用会員の個人情報と希望サービス情報の登録・修正・削除を行う。(管理する個人情報と希望サービス情報は表2のとおり)

表2 利用会員情報項目

| NO | 管 理 情 報 | | NO | 希望サービス情報 | |
|----|--------------|----|------------|----------|-----------|
| 1 | 会員番号 | 11 | 振替口座情報 | 1 | 希望サービス時間帯 |
| 2 | 入会年月日 | 12 | 時間預託残高 | 2 | 希望サービス内容 |
| 3 | 退会理由 | 13 | 前回の時間預託残高 | 3 | サービス開始日 |
| 4 | 退会年月日 | 14 | 請求残高 | 4 | サービス終了日 |
| 5 | 氏名, 年齢, 生年月日 | 15 | 前回の請求残高 | 5 | 料金支払方法 |
| 6 | 住所, 電話番号 | 16 | 支払残高 | 6 | 希望する配食日 |
| 7 | 世帯状況 | 17 | 前回の支払残高 | 7 | 希望配食数 |
| 8 | 住宅状況 | 18 | 会費請求最終月 | 8 | 配食サービス開始日 |
| 9 | 身体の状況 | 19 | 前回の会費請求最終月 | 9 | 配食サービス終了日 |
| 10 | 連絡先, 送付先 | 20 | 預り金 | | |

3. 1. 2 協力会員台帳更新処理

協力会員台帳更新処理は、協力会員の個人情報と協力サービス情報の登録・修正・削除を行う。（管理する個人情報と協力サービス情報は表3のとおり）

表3 協力会員情報項目

| NO | 管 理 情 報 | | NO | 希望サービス情報 | |
|----|--------------|----|------------|----------|-----------|
| 1 | 会員番号 | 11 | 時間預託残高 | 1 | 協力サービス時間帯 |
| 2 | 入会年月日 | 12 | 前回の時間預託残高 | 2 | 協力サービス内容 |
| 3 | 退会理由 | 13 | 請求残高 | 3 | サービス開始日 |
| 4 | 退会年月日 | 14 | 前回の請求残高 | 4 | サービス終了日 |
| 5 | 氏名, 年齢, 生年月日 | 15 | 支払残高 | 5 | 料金受け取り方法 |
| 6 | 住所, 電話番号 | 16 | 前回の支払残高 | | |
| 7 | 勤務先電話番号 | 17 | 会費徴収区分 | | |
| 8 | 資格・免許 | 18 | 会費請求最終月 | | |
| 9 | 取得日 | 19 | 前回の会費請求最終月 | | |
| 10 | 振込先口座情報 | 20 | 預り金 | | |

3. 1. 3 コーディネイト情報更新処理

コーディネイト情報更新処理は、利用会員のサービス希望条件と協力会員のサービス協力条件を基に、条件が一致する会員同士のコーディネイトを行い、利用会員と協力会員の関連付けを管理する。

3. 1. 4 管理帳票出力処理

登録した利用会員情報および協力会員情報を基に、2. 3項(1)④の各種管理帳票を印刷する。

3. 2 ホームヘルプサービス管理

ホームヘルプサービス管理は、「活動予定管理処理」・「活動実績管理処理」の2つの機能で構成されており、それぞれ以下の機能を有する。

3. 2. 1 活動予定管理処理

活動予定管理処理は、月単位で毎日のホームヘルプサービス活動予定を管理し、予定の作成および修正を行うとともに利用会員向け、協力会員向け、事業者控への「訪問依頼書」と協力会員に送付する「協力会員活動報告書」を印刷する。

3. 2. 2 活動実績管理処理

活動実績管理処理は、月単位で毎日のホームヘルプサービス活動実績を管理し、実績の登録および修正を行う。

3. 3 配食サービス管理

配食サービス管理は、「配食予定管理処理」・「配食実績管理処理」の2つの機能で構成されており、それぞれ以下の機能を有する。

3. 3. 1 配食予定管理処理

配食予定管理処理は、月単位で毎日の配食サービス予定を管理し、予定の作成および修

正を行うとともに利用会員向けの「配食予定表」と配食事業者などに送付する「明日の配食予定表」・「配食予定表（週報・月報）」を印刷する。

3. 3. 2 配食実績管理処理

配食実績管理処理は、月単位で日毎の配食サービス実績を管理し、実績の登録および修正を行う

3. 4 請求支払・入金管理

請求支払・入金管理は、「請求支払仮締め処理」・[請求支払本締め処理]の2つの機能で構成されており、それぞれ以下の機能を有する。

3. 4. 1 請求支払仮締め処理

請求支払仮締め処理は、締め月の会計計算・活動料金計算・配食料金計算を行い、支払確定データを生成するとともにチェック用に「仮締チェックリスト」および「仮締エラー明細」を印刷する。

3. 4. 2 請求支払本締め処理

請求支払本締め処理は、仮締め処理で生成された請求支払確定データの請求金額に延滞金・預かり金を加味した請求データと振込データを作成し、金融機関へ渡す（MO/FDなど）を作成する。また請求・振込データの控えとして、金融機関用の「請求明細・振込明細」を印刷する。

3. 4. 3 入金処理

入金処理は、本締め処理で作成した請求データに対して、金融機関から戻ってきた振替結果データを基に入金処理を行う。併せて、2. 3項の（4）③の帳票類を印刷する。

3. 5 付加サービス

本システムの付加サービスは、「福祉情報提供処理」・[福祉相談支援処理]の2つの機能で構成されており、それぞれ以下の機能を有する。

3. 5. 1 福祉情報提供処理

福祉情報提供処理は、2. 3項 [付加サービス]（1）の各種福祉情報をデータベース検索により検索して、利用会員に福祉関連情報を提供する。

3. 5. 2 福祉相談支援処理

福祉相談支援処理は、利用会員からの前2. 3項「付加サービス」（2）の相談事項を看護師、弁護士などにより相談支援するとともに、記録をデータベース化する。

4. 期待される効果

論文要旨で細かく触れることができなかったが、厚生労働省介護保険事業状況報告（平成14年度・年報）によると介護保険による要介護（要支援）の認定者数は、**図3**に見られるようにその数は年々増加してきており、その増加とともに、介護保険事業における保険給付額も利用者負担額を除いても現在約4兆6,000億円と言われ、国の財政を大きく圧迫している。

中でも特に認定者の45%を占める「要支援：50万人」、 「要介護1：106万人」の利用者が財政面から大きな課題となってきている。

前述でも述べたが、多くの市町村が社会環境の変化に対応した福祉行政サービスについての研究の中で考えている「新しい公共の担い手」として、NPO法人（特定非営利活動促進法に基づき認証されたNPOは、全国で約16,500法人あり、この内福祉に関連するNPOが、約9,300法人ある）と何らかの協働をおこなって行こうと、これらの団体の活動が期待されている。

本稿でこのような財政負担と「新しい公共の担い手」に視点を置いており、わが国の社会環境においては、社会の要請として「行政機関への住民サービス支援システム」が期待され、地方自治体の福祉財源の削減と少子高齢化時代の福祉の充実の課題に対して、評価されると思われる。

一方、現在の介護保険制度による居宅サービス事業者においても、今後ますます利用者のニーズに合った福祉サービスの充実が求められ、経営オペレーションとしてもNPOを含めた効率的な経営とサービスの質の向上また他のサービス事業者との業務提携など事業運営の収益性からも本システムの効果は期待できる。

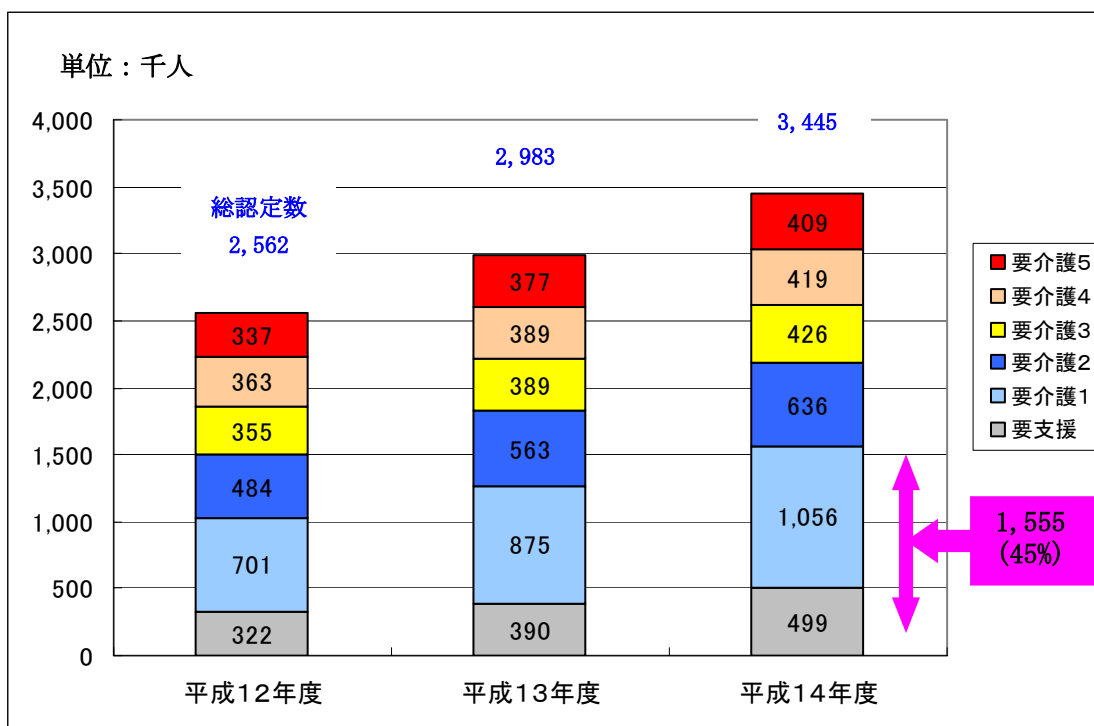


図3 要介護（要支援）認定者数（年度末現在）の推移

※本資料は、厚生労働省介護保険事業状況報告（平成14度・年報）をホームページより引用転載。 [Http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyoku02/index.html](http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyoku02/index.html)

5. おわりに

急速に進む少子高齢化時代には、本稿で取り上げた福祉政策のみならず教育、環境政策においても、国民のニーズとその財源が国の大きなテーマになってくる。

なお、本システムは、デモ版を構築、新たなニーズを取り入れたレベルアップ構築を検討中であり、FUJITSU ファミリー会々員の皆様とともにより良いシステムを地方自治体および福祉関連諸団体などに提言し、その推進が図れば投稿者として幸せです。

今後は、このようなITの活用による「行政機関への住民サービス支援システム」を教育、環境などの分野についても取り組んでいきたい。

以上