

---

**デジタル技術を活用した社会福祉施設等に対する  
指導検査の推進に関する基本構想**

**基本構想概要版**

**2022年3月**

---

# 1. 基本構想の目次

基本構想の目次は次のとおりです。

1	はじめに	✓ 基本構想の位置づけ
2	目的	✓ 背景 ✓ 本構想の目的、狙い
3	指導検査業務の概要	✓ 現状の業務内容、業務の流れ ✓ 対象種別
4	調査結果	✓ 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 ✓ 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 ✓ 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
5	改善点および改善の方向性	✓ 指導検査業務における改善点 ✓ 改善点の対応策 ✓ 改善の方向性
6	デジタル技術を活用した 指導検査の基本的な考え方	✓ デジタル技術活用のビジョン ✓ 基本的な考え方 ✓ 導入効果指標
7	導入に向けた具体的取組	✓ デジタル化に向けた具体的な取組（取組概要、効果、イメージ等）
8	ロードマップ	✓ 今後のスケジュール ✓ スモールスタートと柔軟な進行管理
9	今後の展開	✓ 運営主管部や区市町村を巻き込んだ拡大イメージ ✓ 新しい指導検査業務への進化

# 1. はじめに

---

## 1.1 基本構想の位置づけ

- ✓本構想は、デジタル技術を活用した新しい指導検査業務を実現するための基本的な考え方や取り組むべき方向性を示すものである。
- ✓今後は、この基本構想に基づいて、デジタル化を推進していくことになる。
- ✓但し、デジタル技術の進化は、今後も継続的に続くものと考えられるため、基本的な考え方については、本構想を踏襲するものの、具体的な取組については、本構想にとどまることなく、新しいデジタル技術を採用することも想定しながら指導検査業務のデジタル化を推進する。

## 2. 目的

### 2.1 背景

✓ 指導検査業務のデジタル化を検討する背景は、次の3つである。

#### ① 指導検査業務における効率化の必要性

- 全国の中で突出して首都東京は社会福祉施設等を抱え、十分な数の指導検査ができていない中で、今後人口減少に伴い都の職員が減少し、指導検査業務に関わる職員が縮小される可能性を考えると、業務効率化が必須である。

#### ② 国や都におけるデジタル化の推進

- 国は、デジタル庁を発足して、紙文化からデジタル文化への変換、オンライン手続きの推進など、国や地方のデジタル化を強力的に推進している。
- 東京都では、2021年3月に「シン・トセイ」を発表し、DXの推進により構造改革を実施し、都政のQOS・都民のQOLを高め、誰でも安全・安心で幸せを享受できる社会の実現を目指す。

#### ③ デジタルを軸とした社会変革の転換期

- 新型コロナウイルス感染症により、生活様式が大きく変化している中で、紙や対面を主とした働き方から、デジタルを主とした働き方へと変化が進んでおり、業界全体として改革が求められる転換期である。

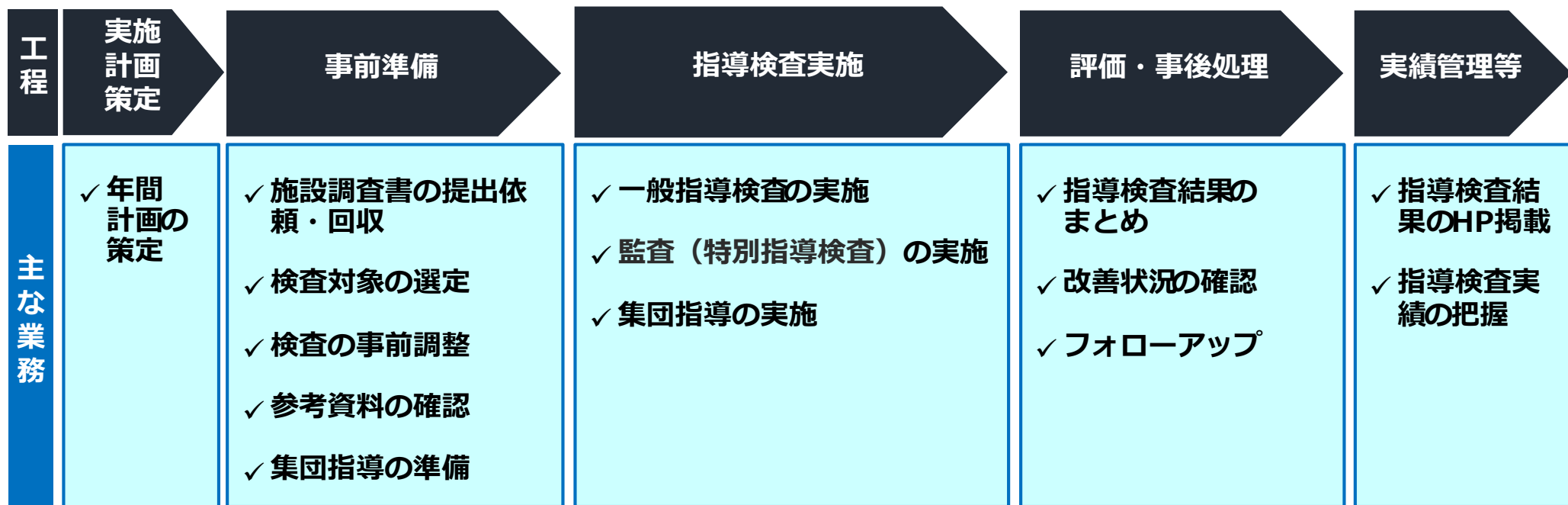
### 2.2 目的

✓ デジタル技術を活用した指導検査業務の実現に向けて、都における課題や対応策などを検討するとともに、その実現に至るまでの道筋を示すことが目的である。

### 3. 指導検査業務の概要

#### 3.1 現行の指導検査業務の概要

- ✓ 関係法令等に基づき適正にサービス等を提供するよう、事業者との対面・書面により指導を行い、適切な運営、サービスの質の確保を図っている。
- ✓ 期初に年間計画等の実施計画を策定し、対象事業者ごとに、指導検査の事前準備のうえ、実地における指導検査を実施。その後、指導検査の評価・事後処理等を行い、検査結果を公表する等の実績管理等を行っている。
- ✓ 指導検査には、一般検査・特別指導検査とは別に、適切な施設の運営・サービスに必要な研修を兼ねた集団指導がある。



## 3. 指導検査業務の概要

### 3.2 対象種別

✓指導検査業務は福祉・医療サービス事業者を対象としており、次の29種別が主に該当する。

#### 1. 社会福祉施設等

1.社会福祉法人、2.介護老人福祉施設、3.介護老人保健施設、  
4.介護療養型医療施設、5.介護医療院、6.養護老人ホーム、7.軽費老人ホーム、8.有料老人ホーム、  
9.サービス付き高齢者向け住宅、10.障害者支援施設等、11.障害児入所施設、12.保護施設、  
13.児童養護施設、14.児童自立支援施設、15.乳児院、16.母子生活支援施設、  
17.自立援助ホーム、18.認可保育所、19.認証保育所、  
20.認可外保育施設（居宅訪問型保育事業を含む）、21.幼保連携型認定こども園、  
22.無料低額宿泊所、23.日常生活支援住居施設、24.婦人保護施設、25.社会福祉協議会

#### 2. 在宅サービス事業

26.介護保険在宅サービス事業(福祉系)（介護予防を含む）  
27.介護保険在宅サービス事業(医療系)（介護予防を含む）  
28.障害福祉在宅サービス事業者

#### 3. 指定医療機関

29.生活保護法指定医療機関

## 4. 調査結果 | 社会福祉施設等へのアンケート①

アンケート実施要領	
調査対象	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。
調査期間	2021年11月8日(月)～2021年11月24日(水)
調査方式	Webアンケートにて実施
設問	次の4つの観点に基づいて、全36問（選択式また記述式）を用意した。 1. 基本情報 2. 現行の各施設等におけるデジタル技術導入状況 3. 現行の東京都による指導検査業務における要望・課題 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
回収数（回収率）	回答数は445件、回収率は43%

	1社会福祉法人	2介護老人福祉施設	3介護老人保健施設	4介護療養型医療施設	5介護医療院 ※4にマージ	6養護老人ホーム	7軽費老人ホーム	8有料老人ホーム	9サービス付高齢者向け住宅	10障害者支援施設	11障害児入所施設	12保護施設	13児童養護施設	14児童自立支援施設	15乳児院
選定数	32	56	8	1	0	5	14	90	40	58	5	6	6	1	5
回答数	17	29	3	0	0	3	4	37	18	34	2	4	5	1	1
回収率	<b>53%</b>	<b>52%</b>	<b>38%</b>	<b>0%</b>	—	<b>60%</b>	<b>29%</b>	<b>41%</b>	<b>45%</b>	<b>59%</b>	<b>40%</b>	<b>67%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>	<b>20%</b>
	16母子生活支援施設	17自立援助ホーム	18認可保育所	19認証保育所	20-1認可外保育施設	20-2居宅訪問型保育事業	21幼保連携型認定こども園	22無料定額宿泊所	23日常生活支援住居施設 ※22にマージ	24婦人保護施設	25社会福祉協議会	26介護保険在宅サービス事業(福祉系)	27介護保険在宅サービス事業(医療系)	28障害福祉在宅サービス事業者	29生活保護法指定医療機関
選定数	5	5	100	67	133	13	4	15	0	1	5	137	35	100	98
回答数	5	2	40	29	60	3	3	13	0	0	2	46	19	25	40
回収率	<b>100%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>43%</b>	<b>45%</b>	<b>23%</b>	<b>75%</b>	<b>87%</b>	—	<b>0%</b>	<b>40%</b>	<b>34%</b>	<b>54%</b>	<b>25%</b>	<b>41%</b>

## 4. 調査結果 | 社会福祉施設等へのアンケート②

### アンケート結果概要

- ✓ 施設等へのアンケート結果より得られた主な示唆は次のとおり。
- ✓ 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。

分類	アンケート結果より得られた示唆
デジタル技術導入状況	・インターネット環境がない施設等は1.8%のみ。
	・FAXについては、職員数が15人未満の施設等での利用頻度が高い。
	・電子メール、Microsoft Office製品については91%以上、Web会議システムは56.2%が導入。
デジタル技術導入の課題	・デジタル化の課題としては、「導入予算がない」、「人材がいない」が最も多い。
	・法人のデジタル技術の導入姿勢は半数以上が積極的な姿勢である一方で、約20%が非積極的。
現行の指導検査における課題・改善要望	・現行の指導検査業務の課題としては、「書類準備の負担が大きい」、「実地での指導検査に時間がかかる」、「書類作成が複雑でわかりにくい」が多い。
	・現行の指導検査業務への改善要望として、指導検査内容の統一、日程調整の改善、資料作成の負担軽減、デジタル技術活用（電子申請）、実地指導検査の時間短縮に係る意見が多い。
デジタル技術活用のニーズ	・電子ファイル・電子提出、Web会議の利用、スケジュール管理の利用、オンライン講習の利用のいずれも、「ぜひ利用したい」、「機会があれば利用したい」をあわせると80%以上。特に、オンライン講習の活用ニーズが高い。
その他	・指導検査業務におけるデジタル技術活用推進にあたり、東京都に期待する支援としては、デジタル技術導入に係る費用補助や施設等のITリテラシー向上ための研修等実施の要望が多い。



## 4. 調査結果 | 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①

### 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	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
作業時間集計	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関して、所属する部署の総時間の記入を依頼して集計を実施。

### ヒアリング結果概要①

- ✓ 実施計画策定では、事業者の情報、評価・事後処理における過去の指摘事項の情報など、「様々な帳票・システムが使用されており、情報が一元化されていない」等の課題が明らかになった。

#### 各工程ごとの主な課題及び業務改善ニーズ

実施計画策定	運営主管部から提供される事業所情報、事業所への苦情、過去の検査実績など、 <b>実施計画の作成に必要な情報が一元化されていない。</b>
事前準備	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ーの受信容量は不足している。
検査実施	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。 集団指導では、対象事業所一覧の作成、対象事業所への実施通知の郵送は業務負荷が高い。
評価・事後処理	過去の文書指摘の一覧表が属人化しており、手作業での更新が手間である。また現在は <b>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。</b>
実績管理等	<b>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。</b>

## 4. 調査結果 | 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②

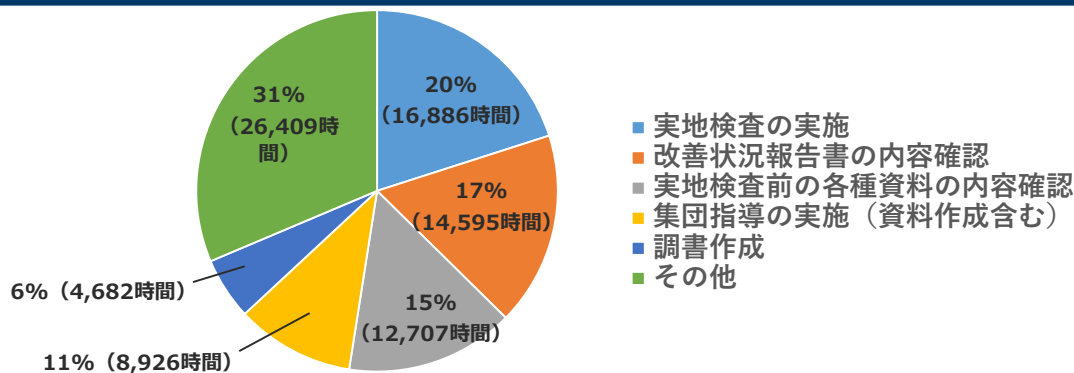
### ヒアリング結果概要②

- ✓ 現状の帳票・システム関係図の整理は次頁の図のとおりで、ExcelやAccess等で各担当で独自に管理している。
- ✓ また、指導検査業務の各工程におけるデジタル技術活用における要望をヒアリングした結果、年間実施計画策定では「**運営主管部が持つ事業所情報の共有、事業所選定に必要な情報の一元化**」、検査事前準備では「**調査書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**」、検査実施では「**タブレット端末の活用、集団指導受講アンケートの集計の効率化**」、評価・事後処理では「**改善状況報告書のデータ受領**」、実績管理等では「**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**」等のデジタル技術活用の要望が挙げられた。

### 作業時間集計結果概要

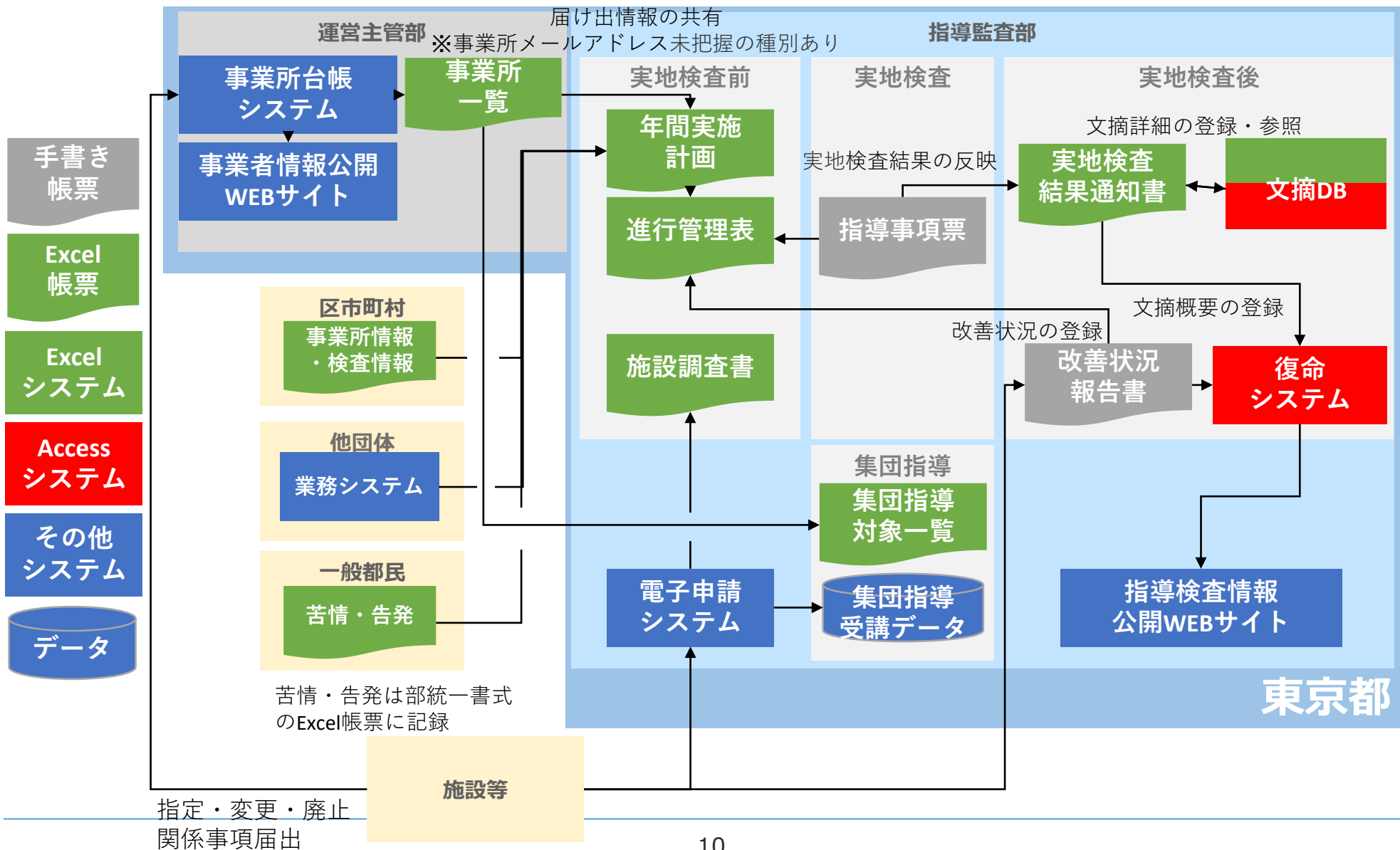
- ✓ 指導検査業務を詳細に分解し、分解した作業時間ごとに各工程にかかる作業時間を集計した結果、**実地検査の実施（検査実施）、実地検査前の各種資料の内容確認（検査事前準備）、改善状況報告書の内容確認（評価・事後処理）**等において、作業時間が多く発生していることがわかった。
- ✓ したがって、業務効率化を行うためには、**実地検査の実施や改善状況報告書の内容確認等の時間をいかに効率化するかがポイント**となる。

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



# 4. 調査結果 | 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③

ヒアリング内容を基にした現状の帳票・システム関係図の整理



## 4. 調査結果 | 道府県・政令市へのアンケート①

### 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	2021年11月1日（月）～2021年11月17日（水）
調査方式	Webアンケートにて実施
設問数	19問
回収数（回収率）	196件（約74%）

### 追加ヒアリング実施要領

調査対象	アンケート結果より、先進事例を有する課室を分野別に抽出して実施 <対象自治体> 保育分野 : 1 課室 高齢・介護分野 : 1 課室 障害分野 : 1 課室 社会福祉法人分野 : 1 課室
調査期間	2021年12月8日（水）～2022年1月11日（火）
調査方式	電話にて担当者にヒアリングを実施

## 4. 調査結果 | 道府県・政令市へのアンケート②

### アンケート結果概要

- ✓ 264件中198件の回答を得た（回答率は分野ごとに70~80%程度）。
- ✓ 指導検査業務における課題として「日程調整・通知の手間」「移動時間の長さ」が最も挙げられた。課題の解決に向けては、「検査時間の長さ」「日程調整・通知の手間」に関する取組が最も多く挙げられた。
- ✓ 本アンケートで設定したデジタル技術について、他の自治体で活用されている事例は4~30%強にとどまることが分かった。

#### 業務における課題認識・解決に向けた取組

#### デジタル技術の活用状況（最大値、最小値を表示）

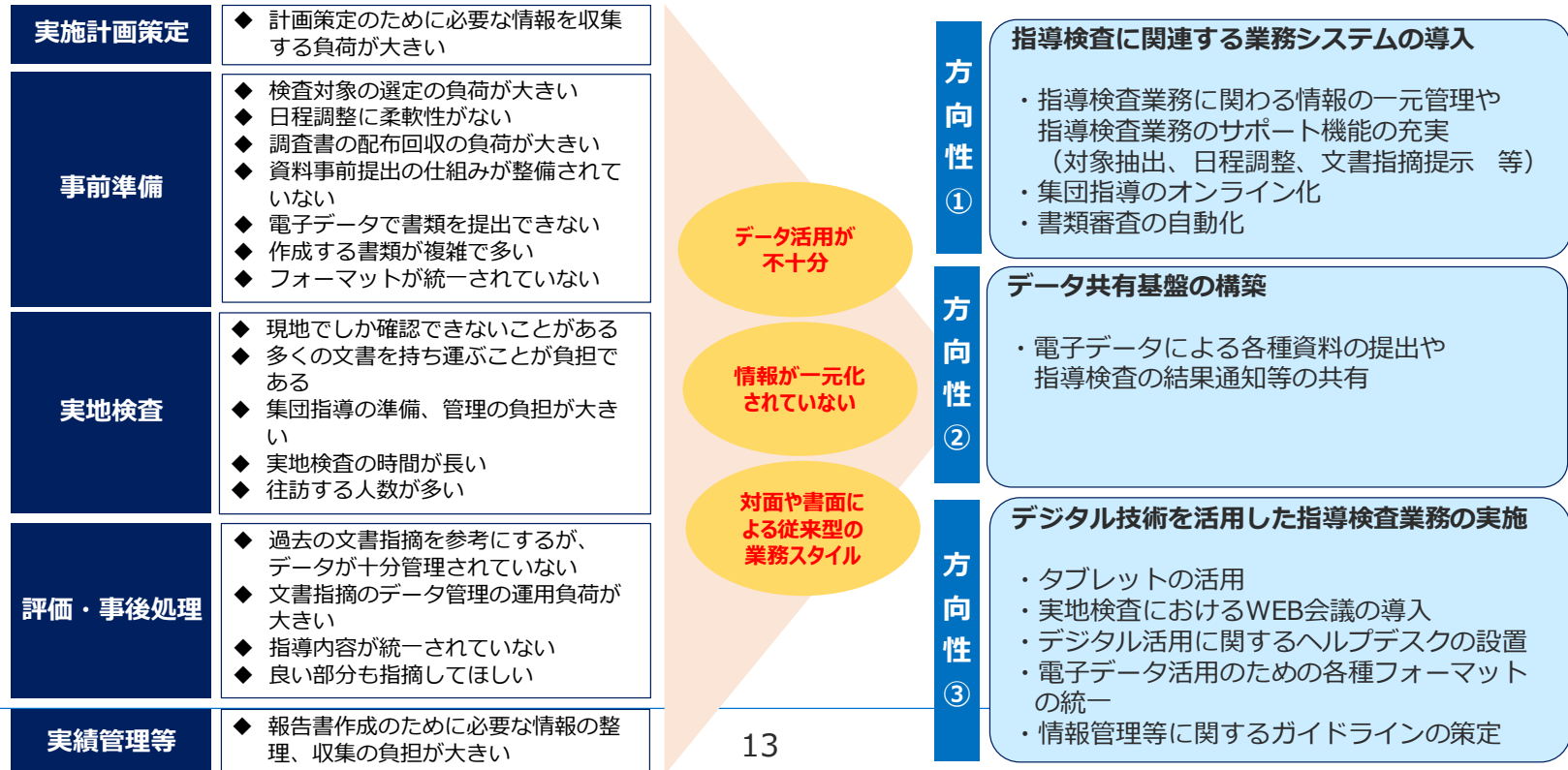
		グループウェア	専用の業務システム	Web会議システム	事業者とのファイル共有サービス	高度な技術 (AI・RPAなど)	
指導検査業務において課題と認識している事項	✓ 日程調整・通知の手間 (全体の54%で課題と認識)	保育 (回答数:52件)	27%	11%	2%	8%	
	✓ 移動時間の長さ (全体の51%で課題と認識)						
課題解決に向けて取組を実施している事項	✓ 検査時間の長さ (全体の27%で取組を実施)	高齢・介護 (回答数:48件)	33%	25%	0%	2%	
	✓ 日程調整・通知の手間 (全体の17%で課題と認識)	障害 (回答数:47件)	26%	30%	20%	6%	2%
		社会福祉法人 (回答数:51件)	24%	35%	13%	8%	4%

### 追加ヒアリング結果概要

- ✓ デジタル技術の活用において、現状では先進的な取組はあまり多くなかったが、今後に向けてデジタル技術の活用に向けた動きが一部で起こり始めており、また運用面での工夫はいくつか見られた。例えば、保育分野「書類の電子化」では、タブレットでの書類確認による業務負担の軽減が試みられている。また、高齢・介護分野「現地班とオンライン班に分割した指導検査（ハイブリッド検査）」では、実地検査とWeb会議による検査の長所をどちらも取り入れた取組が行われている。

## 5. 改善点および改善の方向性

- ✓ 指導検査業務は、蓄積してきたノウハウにより業務スタイルが確立され、業務の質を維持しながら、効率的に業務を行ってきた。
- ✓ しかし、今後指導検査件数を増加していくためには、従来の紙中心の指導検査から脱却し、業務効率化や施設等の負担軽減を目的として、デジタル技術活用の観点から改善を進めていく必要がある。
- ✓ 東京都および施設等の双方で共通する改善点は、書類や資料を電子提出できないことや、紙媒体の書類が多いことによる作業負荷が大きいこと、指導内容の統一が図れていないこと等で、それらは「データ活用が不十分」、「情報が一元化されていない」、「対面や書面による従来型の業務スタイル」の3つに起因する。
- ✓ 指導検査業務の流れにおける課題に対する改善の3つの方向性は、「指導検査に関連する業務システムの導入」、「データ共有基盤の構築」、「デジタルツールを活用した指導検査業務の実施」に分類できる。



## 6. デジタル技術を活用した指導検査の基本的な考え方

### 6.1 デジタル技術活用のビジョン

業務特性を踏まえつつ、デジタル技術を可能な限り駆使し、効率的かつ質の高い指導検査業務を実施することで、社会福祉施設等の質の向上を図り、都民サービスの向上へ寄与する。さらに、東京都における社会福祉行政全体のデジタル化に向けた起爆剤とする。

### 6.2 基本的な考え方

✓ 基本的な考え方は、次の4つとする。

- ① デジタル技術やデータを活用して、都の職員および施設側の業務効率化を実現する。（Win-Win）
- ② 単に既存業務をデジタル化するのではなく、デジタル技術を取り入れながら、業務の在り方を見直し、常に変化しながら業務改革を推進する。（アジャイル的改革）
- ③ 指導監査部に限らず、運営主管部や区市町村を巻き込んだ取組を視野にいれる。（全体最適化）
- ④ 指導監査業務のデジタル化を契機として施設のデジタル化を促していく。（施設のデジタル化）

### 6.3 導入効果指標

✓ 都民サービスへの寄与を目標とし、次の指標を設定する。なお、指標は、社会ニーズの変化により、柔軟に追加・見直しを行う。

視点	効果指標	現状	5年後目標
都民への効果	指導検査数の増加	3,307件（令和元年度）	毎年増加
施設への効果	指導検査業務への負担軽減	※令和4年度以降把握	毎年増加
東京都への効果	1件における業務時間削減	30.98時間	毎年減少



# 7.1 指導検査に関連する業務システムの導入

## 7.1.1 業務システムの導入

### 取組の概要

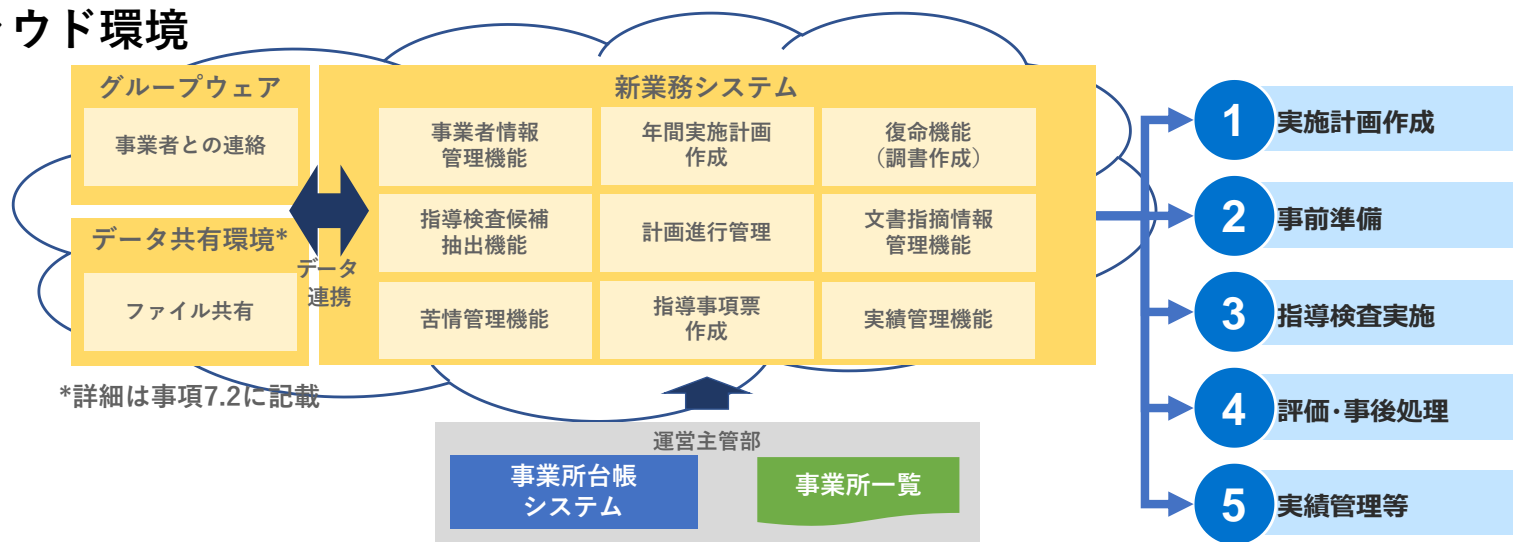
- ✓ 現行の指導検査業務では様々な形式の帳票・システムが使用されているため、データの一元化、またデータの有効活用の支障となっている。
- ✓ 実施計画作成～実績管理の指導検査業務全般を一元管理するために必要な機能を備えた新業務システムを導入する。
- ✓ 新業務システムを中心に各業務をシステム化することでデータの一元化、またその先のデータの有効活用を目指す。

### 将来イメージ

- ✓ 職員は事業者情報管理、指導検査候補選定、苦情管理、年間実施計画作成、検査計画進行管理、指導事項票作成、復命、文書指摘情報管理、実績管理等を新業務システム上で実施する。
- ✓ 新業務システムは事業者情報、指導検査履歴、過去の文書指摘等の指導検査の関連情報を一元的に管理する。

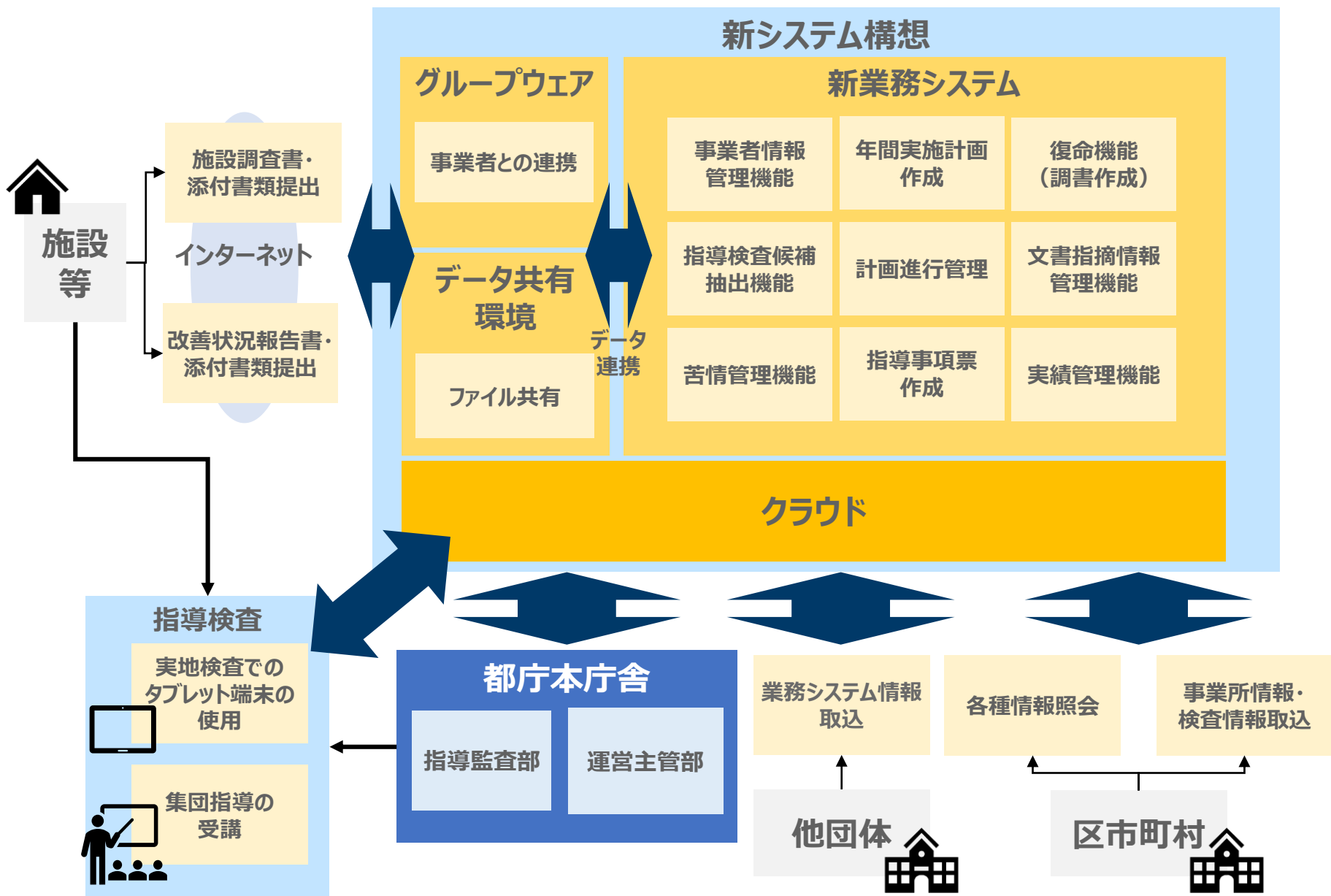
### 取組のイメージ

#### クラウド環境





# 7.1.1 業務システムの導入 —新業務システムを中心とする新システム構想全体像



## 7.1.2 集団指導のオンライン化

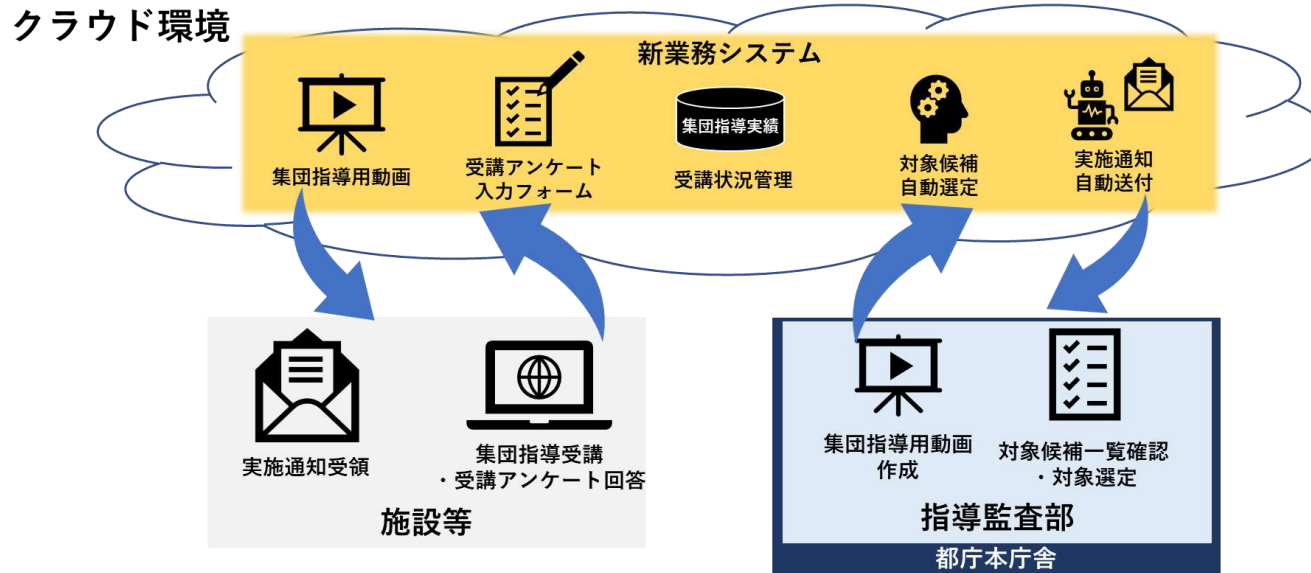
### 取組の概要

- ✓ コロナ禍の影響により集団指導の実施はオンライン化されているものの、検査対象選定や実施通知送付等の職員の一部の業務は従来とおりであり、依然として非効率が生じている。
- ✓ 集団指導の原則オンライン化を継続し、また検査対象選定、受講案内、出欠管理、受講アンケートをすべてシステム化する。

### 将来イメージ

- ✓ 事業者は集団指導を専用のHPから受講することができる。
- ✓ 職員の検査対象選定、実施通知送付、集団指導受講結果の確認の業務はシステム化によって効率化される。

### 取組のイメージ



## 7.1.3 書類審査の自動化

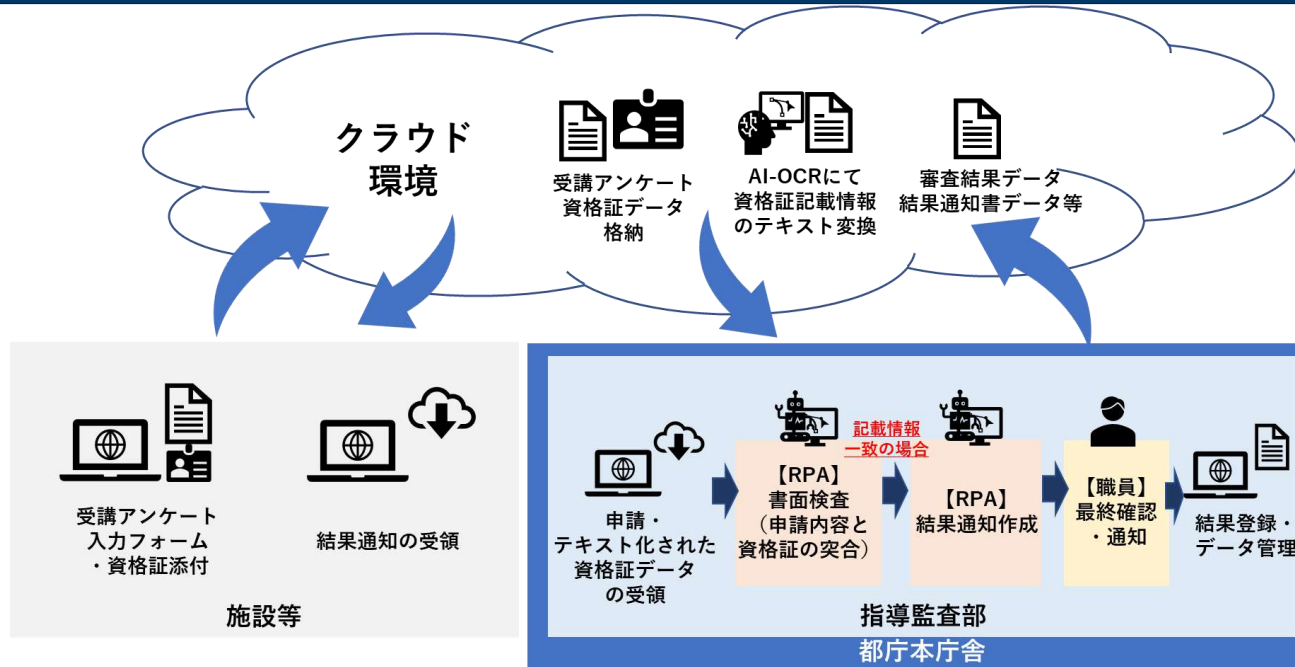
### 取組の概要

- ✓ 居宅訪問型保育事業の書類審査において、受講アンケート入力フォームに記載の情報と資格証（根拠資料）の内容確認作業に膨大な労力を要する。そこで、A I - O C RおよびR P Aを導入し、資格証の読み取り作業および入力内容と資格証記載情報の突合作業をデジタル技術に置き換え、作業の効率化を図る。

### 将来イメージ

- ✓ 資格証の記載情報（氏名・生年月日等）をA I - O C Rにて自動的に読み取り、テキスト化し、データベースに保存する。
- ✓ その後、入力内容と資格証それぞれの記載情報が一致しているかR P Aが自動的に確認する。
- ✓ 最後に、R P Aにて書類審査結果通知を作成し、職員の確認後、通知する。

### 取組のイメージ



## 7.2 データ共有基盤の構築

### 7.2.1 データ共有基盤の整備

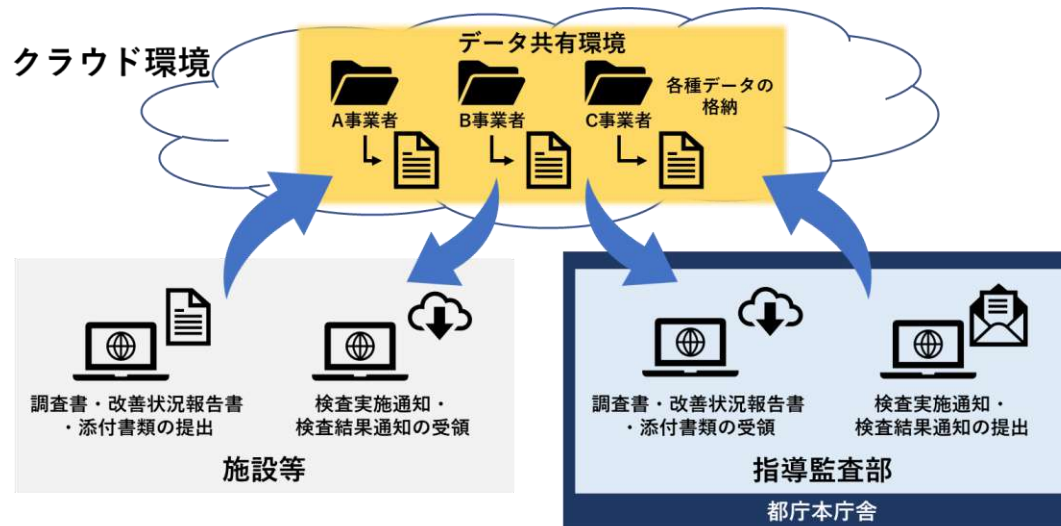
#### 取組の概要

- ✓ 事業所と東京都の職員の間で様々な資料の共有が行われているが、電子データで授受するケースと郵送で紙の資料を授受するケースが併存しており、指導検査業務に係る資料共有は事業者・東京都の双方にとって大きな負担となっている。
- ✓ ファイル共有ストレージやWebの入力フォーム等の導入により、電子データを事業所と東京都で共有できる環境を整備する。

#### 将来イメージ

- ✓ 事業者はファイル共有サービス、Webの入力フォーム等のデータ共有環境を介して、調査書、事前提出書類、改善状況報告書、またその添付書類等を東京都に提出する。
- ✓ 職員は事業者からファイル提出があった場合は通知（メール）を受け取る。また、職員はファイル共有サービス、Webの入力フォーム等のデータ共有環境を介して、検査の実施通知書、検査結果通知書等を事業所に送付する。

#### 取組のイメージ



## 7.3 デジタル技術を活用した指導検査業務の実施

### 7.3.1 タブレットによるペーパーレス化

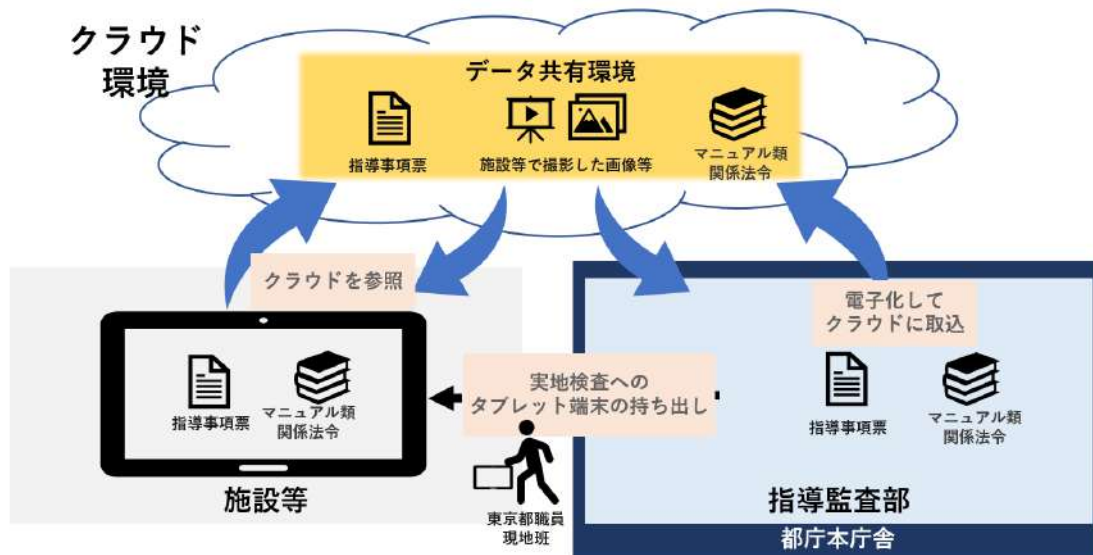
#### 取組の概要

- ✓ 紙媒体での運用ではマニュアル類の運搬が負担となるほか、過去の指摘内容を参照しづらい点が課題となっている。
- ✓ 紙媒体で保有するマニュアル類や過去の指摘内容を電子化し、実地検査の際にタブレットからアクセスできるようにする。
- ✓ 業務の負担が低減されるほか、Web会議を活用した指導検査にも活用可能である。（7.3.2も参照）

#### 将来イメージ

- ✓ 電子化したマニュアル類、関係法令、指導事項票等を実地検査の際にタブレットから参照し、適宜記入できるようにする。
- ✓ Web会議アプリケーションをタブレットにインストールして現地で利用することで、一部オンラインでの指導検査を可能にする。

#### 取組のイメージ



## 7.3.2 Web会議による指導検査

### 取組の概要

- ✓ ニューノーマルの普及から対面接触機会を減らすことが重要視されるようになってきている。
- ✓ 一部の職員が事業所等にタブレットを持参することで、Web会議を併用した指導検査を実施する。
- ✓ 実地検査による検査の質を担保しつつ、対面接触機会の削減や指導検査時間短縮による検査効率を見込むことができる。

### 将来イメージ

- ✓ 従来の指導検査班を現地班とオンライン班に分け、それぞれの班の業務分掌を検討する。
- ✓ 現地班とオンライン班がWeb会議ツールでコミュニケーションをとりながら指導検査を実施する。
- ✓ 一部の書類は事前提出を求め、あらかじめ確認することで、施設等での滞在時間の短縮をはかる。

### 取組のイメージ



## 7.3.3 デジタル技術活用の普及啓発

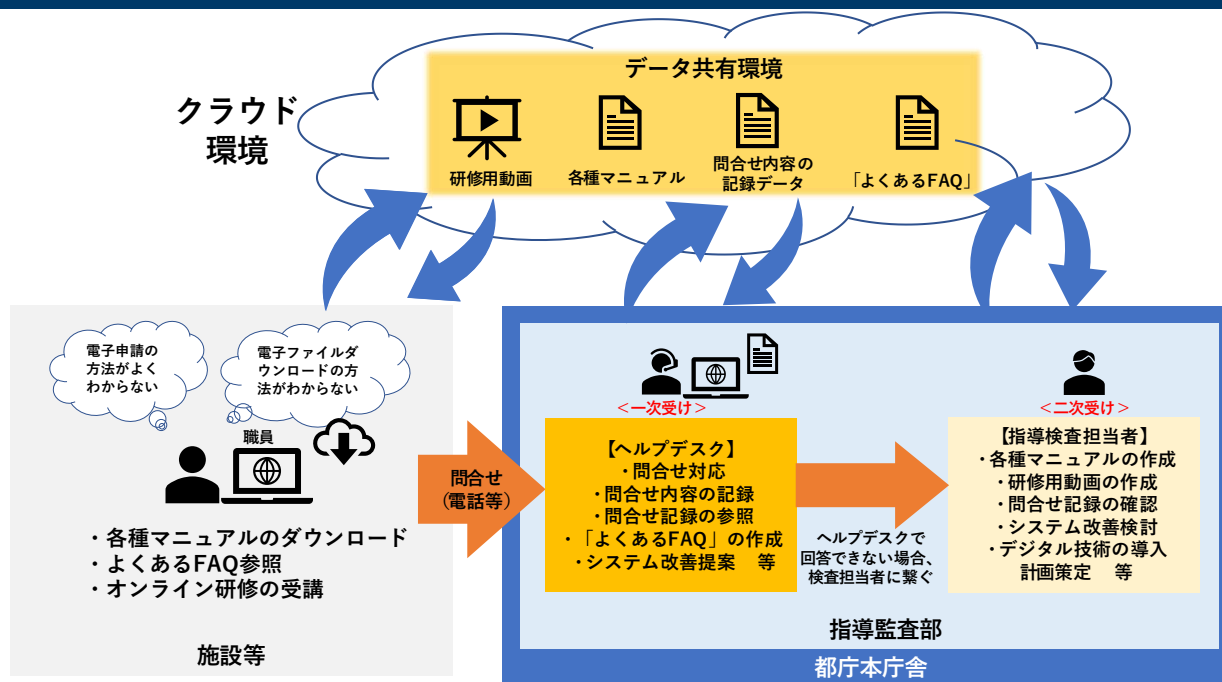
### 取組の概要

- ✓ 東京都においてデジタル技術活用が進んだ場合、デジタル技術に不慣れな一部の施設等では、それら利便性の高いサービスを楽しむことが想定される。デジタル技術の普及啓発として、指導検査業務で使用するデジタル技術の各種マニュアルを用意するとともに、事業者のモチベーション向上に寄与する指導検査業務で使用するデジタル技術活用方法の研修（オンライン研修）等を実施する。デジタル技術に関わる基礎研修等（オンライン研修等）を実施する。
- ✓ また、指導検査業務で使用するデジタル技術の活用について相談できる場として、ヘルプデスクを東京都福祉保健局指導監査部に設置し、デジタル技術の活用に関心のある一部の施設等の職員がデジタル技術を活用できる環境を提供する。

### 将来イメージ

- ✓ 施設等の担当者は、指導検査業務で使用するデジタル技術活用において不明な事項が生じた際は、ヘルプデスクに連絡して、相談することができる。将来的には問い合わせ内容に基にシステムを改善し、問い合わせ件数削減を図る。

### 取組のイメージ





## 7.3.4 各種フォーマットの統一

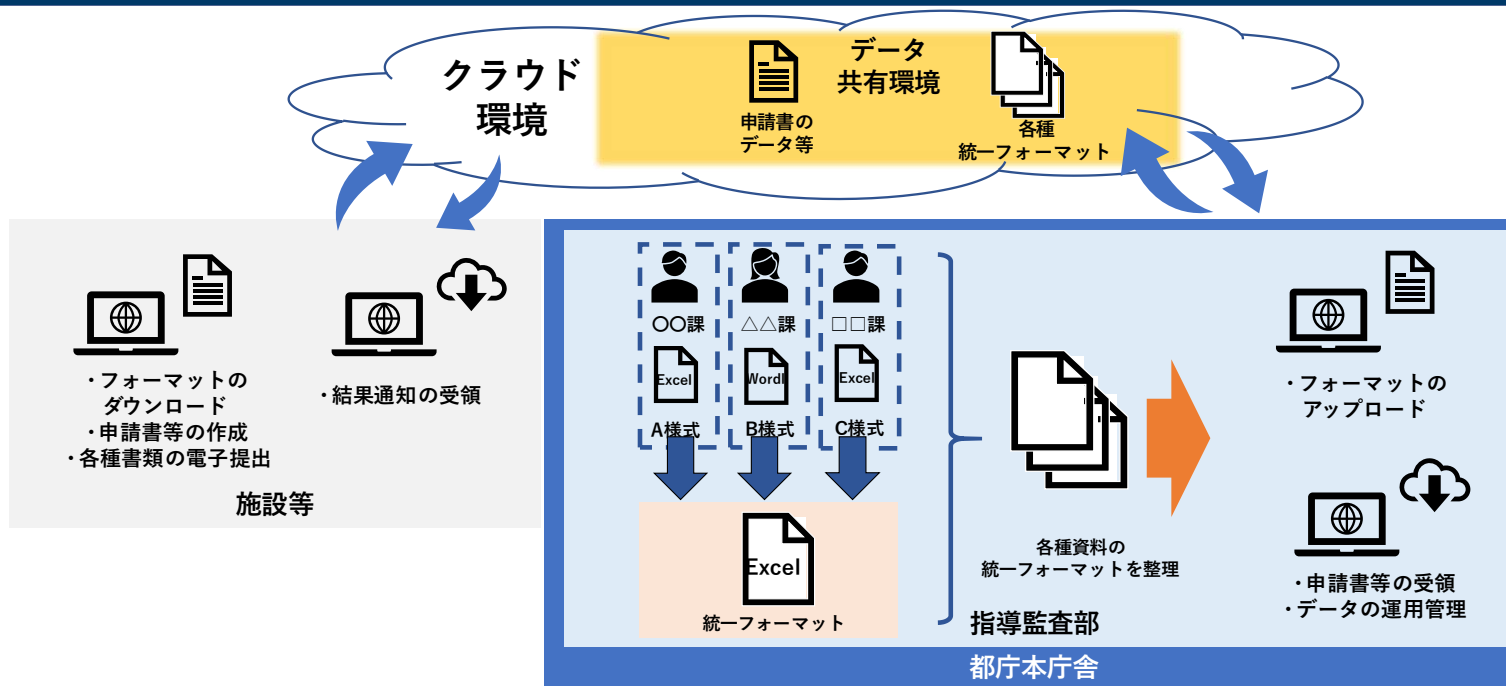
### 取組の概要

- ✓ 種別ごとに資料フォーマットが異なるため、事業者が複数の資料を作成する手間が発生し、作業負担が大きい。
- ✓ また、東京都においても、フォーマットが異なるため、情報の一元管理が難しい状況である。
- ✓ そこで、業務システムの導入・データ共有環境の整備とあわせて、種別に関わらず、可能な限り、事業者へ作成を依頼する資料のフォーマット（様式）を統一し、事業者が複数の資料を作成する手間を省き、作成負担軽減を図る。

### 将来イメージ

- ✓ 種別が異なるサービスを複数運営している事業者は、1つのサービスにかかる資料を作成後、基本情報等を他サービスの資料に転記（コピーアンドペースト）して容易に資料を作成できる。
- ✓ 将来的には東京都と区市町村とでフォーマットを統一することを目指す。

### 取組のイメージ





## 7.3.5 情報取扱ルールの策定

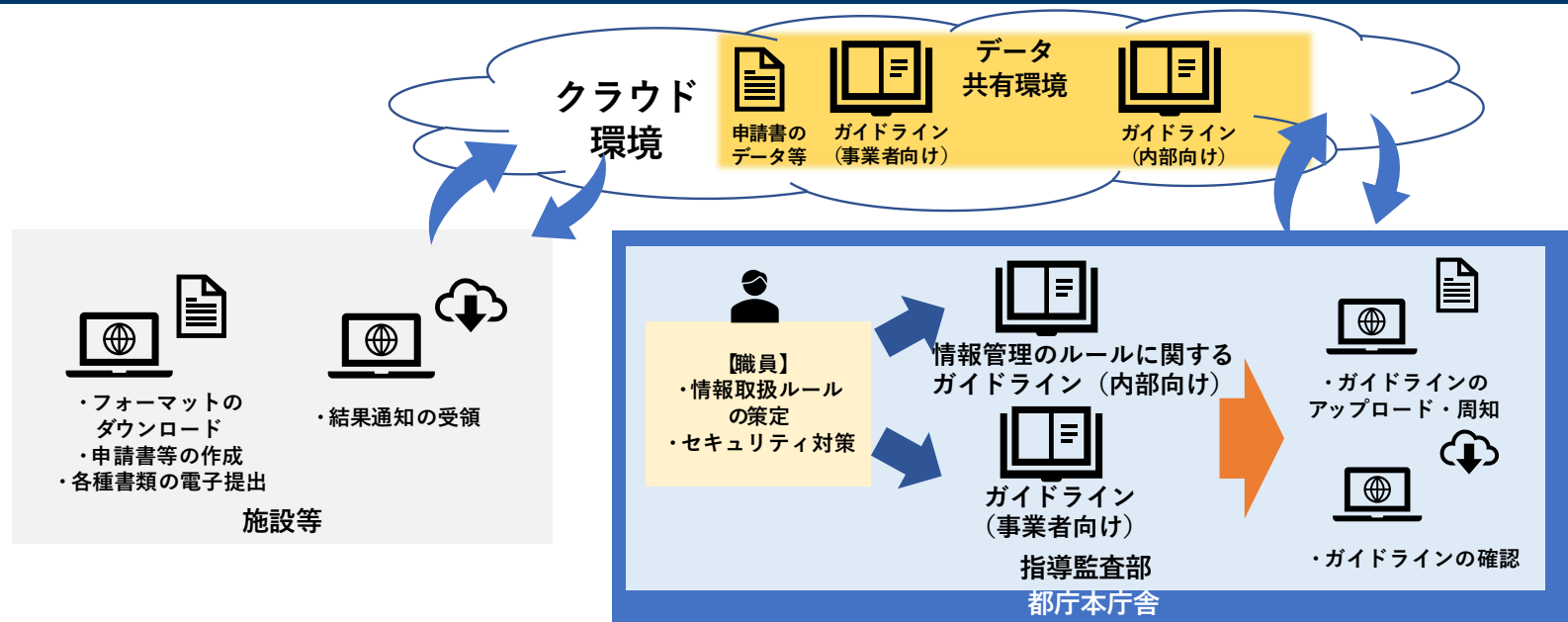
### 取組の概要

- ✓ 今後クラウドサービス等を利用したデータ共有等を実現するにあたり、情報管理のルールに関するガイドラインを整備する。
- ✓ 東京都におえる情報管理の安全性やセキュリティ対策、東京都としてクラウド上で扱う情報の範囲について記載した事業者向けのガイドラインも併せて作成し、周知する。

### 将来イメージ

- ✓ 施設等は、ガイドラインにて電子提出が可能としている情報を電子ファイルで東京都に提出または共有する。
- ✓ 東京都は、ガイドラインに基づいて、各種情報を運用・管理する。
- ✓ 個人情報を取り除いたデータを蓄積し、データを利活用する。

### 取組のイメージ



# 8. ロードマップ

## 8.1 ロードマップ①

✓各取組項目について、今後5年間のロードマップを作成。

なお、各項目については、年度ごとの予算措置状況により具体的に取り組を進める。

基本構想 章節番号	施策名	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
7.1.1	業務システムの導入	事業者選定 システム設計 Vers1.0 ユーザーテスト	導入・一部実施 ・事業者への普及/啓発 システム設計 Ver2.0 ユーザーテスト	導入拡大 システム設計 Ver3.0 ユーザーテスト	本格運用 ※適宜、改修等含む 運用主管部への拡大検討	区市町村への拡大検討
7.1.2	集団指導のオンライン化	事業者選定 対象者抽出機能 ※試行的 運用マニュアルの作成	設計・開発 試行運用 集団指導用 コンテンツの 整備 普及・啓発	本格運用 ※適宜、見直し含む		
7.1.3	書類審査の自動化	事業者選定 開発 試行的運用 運用マニュアルの作成 普及啓発	本格運用 ※適宜、見直し含む			

# 8.1 ロードマップ②

基本構想 章節番号	施策名	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
7.2.1	データ共有環境 の整備	事業者選定 システム設計 Vers1.0 ユーザーテスト	導入・一部実施 事業者への普及・啓発 システム設計 Ver2.0 ユーザーテスト	導入拡大 事業者への普及・啓発 システム設計 Ver3.0 ユーザーテスト	本格運用 ※適宜、改修等含む	
7.3.1	タブレットによる ペーパーレス化	マニュアル類 の電子化 運用 ガイドライン の策定	タブレット端 末の調達 (試行) タブレット端 末の調達 トライアル運用	運用評価 運用ガイドラインの見直し	本格運用	
7.3.2	Web会議による 指導検査	Web会議の 運用方法の 検討 現地班/ オンライン班 の業務分掌 検討	トライアル運用 タブレット端 末の調達 (試行) タブレット端 末の調達 運用評価 運用ガイドラインの見直し	切り替え	本格運用 運用評価 運用ガイドラインの見直し	

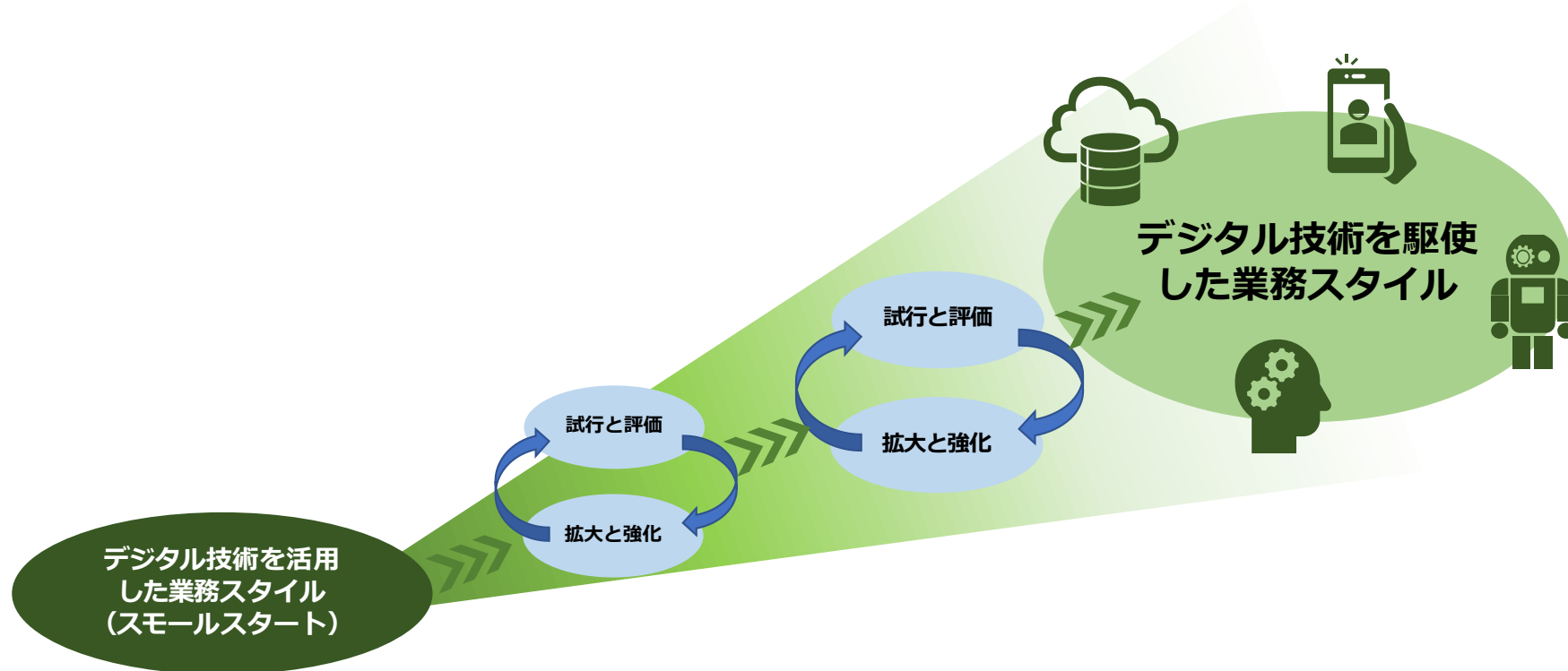
# 8.1 ロードマップ③

基本構想 章節番号	施策名	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	
7.3.3	普及啓発	業務範囲検討	トライアル運用 (ヘルプデスク体制拡充) ↓ インプット	「よくあるFAQ」作成・公開／業務システムの改善ニーズの把握			
			各種マニュアル作成 ↓ ヘルプデスクの事業者への周知・普及 ↓ 研修準備 → 研修	研修準備 → 研修	研修準備 → 研修	研修準備 → 研修	
7.3.4	各種フォーマットの統一	対象範囲検討	統一フォーマットの設計(デザイン)	業務システムの要件へ反映 ↓ 統一フォーマットのデザイン見直し ↓ 統一対象資料の拡大検討 ↓ 普及・啓発	本格運用		運営主管部との統一検討 ↓ 区市町村との統一検討
7.3.5	情報を取り扱う ルールの策定	内部向けガイドライン作成	事業者向けガイドライン作成	事業者への周知・普及	本格運用 ↓ ガイドラインの見直し・更新 → 結果を反映	ガイドラインの見直し・更新 → 結果を反映	

## 8.2 スモールスタートと柔軟な進行管理

- ✓ スモールスタートから、「試行と評価」と「拡大と強化」を繰り返しながら、一度決めたやり方にとらわれることなく、都民ニーズの変化を踏まえて、常に最適なアプローチを模索して変化しながら、最終的な目標（都民サービスの向上）を実現。
- ✓ 他団体における新しい取組等を取り入れたり、国や民間企業等が新たな社会システムとの連携など、幅広く可能性を追求しながら検討していくこととする。

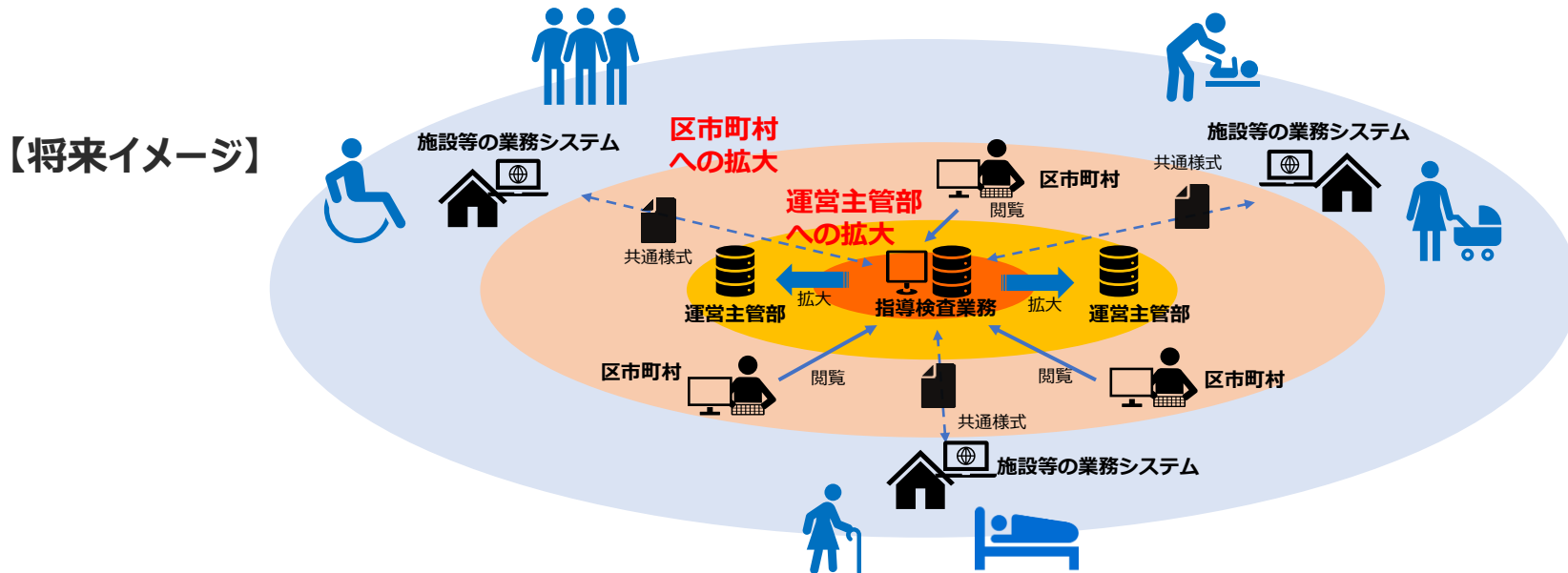
### 【進行管理のイメージ】



## 9. 今後の展開

### 9.1 運営主管部や区市町村を巻き込んだ拡大イメージ

- ✓ 指導監査部だけでなく、運営主管部等の社会福祉行政に関わる庁内の関連組織において、一元的にデータを管理し、利用できる仕組みを構築する。
- ✓ 区市町村との情報共有を推進し、業務を効率化するとともに、最終的には、区市町村を巻き込んで、最終的には同一の業務システムを利用することが望ましい。



### 9.2 新しい指導検査業務への進化

- ✓ デジタル技術の活用とあわせて、業務そのものを見直し、可能な限り効率化する。
- ✓ 新たな指導検査のスタイルを構築し、生み出された時間を実地検査に充てることで、指導検査件数を増やすとともに、指導検査の質を充実させ、社会福祉施設等の質の向上を図り、都民サービスに寄与する。

# デジタル技術を活用した社会福祉施設等に対する指導検査の推進に関する基本構想策定委員会及び部会の開催

- ✓ 基本構想策定委員会及び専門部会を立ち上げ、課題や取組内容について、意見聴取を行った。
- ✓ 令和3年10月から令和4年3月までの間、委員会2回及び専門部会3回を開催した。  
(委員構成) 社会福祉施設等の代表、地方公共団体のデジタル技術活用に知見を持つ者、福祉保健局職員  
デジタルサービス局職員

## 【委員会】

岩浪 剛太	株式会社インフォシティ代表取締役
田中 千恵	社会福祉法人東京都社会福祉協議会 福祉部長
畠山 大有	日本マイクロソフト株式会社カスタマーサク セス事業本部シニア クラウド ソリューション アーキテクト
西川 篤史	東京都福祉保健局 総務部情報化推進担当課長
● 坂本 尚史	東京都福祉保健局 指導監査部長
山縣 茂幸	東京都福祉保健局 指導監査部指導調整課長
○ 永山 豊和	東京都福祉保健局 指導監査部指導第一課長
○ 浦 和実	東京都福祉保健局 指導監査部指導第二課長
○ 高橋 裕恵	東京都福祉保健局 指導監査部指導第三課長
○ 柴沼 敏郎	東京都デジタルサービス局 戦略部デジタルシフト推進担当課長

## 【専門部会】

伊吹 正典	(社福) 救世軍社会事業団 救世軍自省館 施設長
内山 和弥	(社福) 正夢の会 法人本部 事務局長
小田 秀樹	株式会社グッドライフケアホールディングス 代表取締役社長
城所 真人	(社福) 稲城青葉会 城山保育園南山 理事長・園長
斎藤 弘美	(社福) 大洋社 常務理事
鈴木 健太	(社福) 友愛十字会 砧ホーム 施設長
高野 雅晴	株式会社ビットメディア代表取締役社長
高橋 朝子	(社福) 六踏園 品川景德学園 施設長
畠山 大有	日本マイクロソフト株式会社カスタマーサクセス事業本部 シニア クラウド ソリューション アーキテクト
湯浅 克己	(社福) 東京コロニー 東京都大田福祉工場 施設長
西川 篤史	東京都福祉保健局 総務部情報化推進担当課長
● 山縣 茂幸	東京都福祉保健局 指導監査部指導調整課長
永山 豊和	東京都福祉保健局 指導監査部指導第一課長
浦 和実	東京都福祉保健局 指導監査部指導第二課長
高橋 裕恵	東京都福祉保健局 指導監査部指導第三課長
○ 柴沼 敏郎	東京都デジタルサービス局 戦略部デジタルシフト推進担当課長

(委員会、専門部会とも、●は座長、○はオブザーバー委員。)

(委員は、令和4年3月現在。敬称略。外部委員については、五十音順)