

子ども・子育て支援新制度に係る給付事務の
実態等に関する調査研究事業

報告書

平成30年3月

内閣府子ども・子育て本部

実施機関：PwCコンサルティング合同会社

要旨

- 1 平成 27 年 4 月からスタートした「子ども・子育て支援新制度」（以下、「新制度」という。）において、各地方自治体が行っている給付事務については、新制度導入後に各自治体がそれぞれに取組を行ってきており、給付事務の流れの中で負荷がかかっている箇所があることや、自治体ごとに様式や手続に差異があることによって自治体、保育事業者の双方に負荷が生じていること等が指摘されている。
- 1 本事業は、新制度に係る給付事務について、具体的にどの事務においてどのような負荷が生じているのか、負荷がかかっていることによってどのような問題が生じているのか、などについて幅広く調査を行うとともに、調査の結果明らかとなった問題点について改善点を見出し、国としてどのような支援方策が考えられるのかを明らかにすることを目的として実施した。
- 1 上記目的を達成するために、本事業では、自治体の新制度における給付事務の実態を把握するためのアンケート調査及び実際に現場で給付事務を行う上で生じている課題をより詳細に調査するための自治体並びに保育事業者に対するヒアリング調査を実施した。
- 1 アンケート調査は全国の 232 自治体を対象として実施し、214 自治体から回答を得た。収集した回答を集計し、新制度の運用状況、給付関連事務の実施状況、給付関連事務の実施内容、給付関連事務の効率化に当たっての課題と解決策、請求事務に係る書式・様式等について分析を行った。
- 1 ヒアリング調査は、アンケート調査に回答いただいた自治体及び同自治体に所在する事業者に対して実施した。アンケート調査では確認しきれない内容をより深掘りして調査し、給付事務に関する業務フローを明らかにするとともに、ボトルネックとなっている部分や、事務の効率化に向けた対策について、より詳細に把握するとともに、自治体、事業者の双方の視点から実態を明らかにするよう留意して実施した。ヒアリング調査の結果を踏まえ、給付関連事務に関して、月次で発生する業務、年間で発生する業務のそれぞれの課題を自治体及び事業者の視点から整理した。
- 1 以上の調査結果を踏まえ、将来的な施策の検討に向けた示唆として、「自治体手続きの標準化・統一化」「必要な情報を関係者間で共有化する仕組みの整備」「制度の理解促進に向けた取組み」の観点から考察を提示した。

目次

| | |
|----------------------|----|
| 1. 本事業の目的と概要 | 1 |
| 1.1 本事業の背景と目的 | 1 |
| 1.2 本事業の概要 | 1 |
| 2. アンケート調査 | 8 |
| 2.1 アンケート調査の調査結果要旨 | 8 |
| 2.2 アンケート調査の詳細な結果 | 10 |
| 3. ヒアリング調査 | 31 |
| 3.1 ヒアリング調査の詳細な結果 | 31 |
| 3.2 ヒアリング調査の結果（参考事例） | 47 |
| 3.3 分析 | 50 |
| 4. 考察 | 53 |
| 4.1 将来的な施策の検討に向けた示唆 | 53 |
| 参考資料（アンケート調査票） | 58 |

1. 本事業の目的と概要

1.1 本事業の背景と目的

幼児期の学校教育や保育、地域の子育て支援の量の拡充や質の向上を進める「子ども・子育て支援新制度」（以下、「新制度」という。）が平成27年4月からスタートした。新制度導入により、従前は制度によって都道府県と市町村とに分かれていた実施主体について、新制度では市町村に一本化され、また3歳以上のすべての子どもへの教育と、保育の必要性のある子どもへの保育について、個人の権利として保障する観点から、認定こども園・幼稚園・保育所・小規模保育等を通じた個人への給付制度が導入された。これにより、市町村は、教育・保育の利用時間の認定（認定区分、事由(就労、介護等)、保育必要量(保育標準時間・保育短時間)）や、保護者に対する個人給付を基礎とする給付事務を担うこととなっている。

新制度において各地方自治体が行っている給付事務については、新制度導入における業務の質的・量的な変化が生じていることや、新制度導入後に各自治体がそれぞれに取組みを行ってきていることから、給付事務の流れの中で負荷がかかっている箇所があることや、自治体ごとに様式や手続に差異があることによって自治体、保育事業者の双方に負荷が生じていること等が指摘されている。

平成30年4月1日施行の子ども・子育て支援法の一部を改正する法律においては、待機児童対策協議会（仮称）を設置できることとなっており、協議会の役割として、保育所等の広域利用の推進やそのための事務の簡素化が求められている。

上記の背景を踏まえ、新制度に係る給付事務について、具体的にどの事務においてどのような負荷が生じているのか、負荷がかかっていることによってどのような問題が生じているのか、などについて幅広く調査を行うとともに、調査の結果明らかとなった問題点について改善点を見出し、国としてどのような支援方策が考えられるのかを明らかにすることを目的として本調査を実施した。

1.2 本事業の概要

本事業では、自治体の新制度における給付事務の実態を把握するためのアンケート調査及び実際に現場で給付事務を行う上で生じている課題をより詳細に調査することを目的とした自治体並びに保育事業者に対するヒアリング調査を実施した。

アンケート調査並びにヒアリング調査の概要は以下のとおりである。各調査の詳細については、第2章及び第3章にて後述する。

図表 1-1_アンケート調査、ヒアリング調査の概要

| | 調査対象 | 調査方法 |
|--|--|-----------------------------|
| アンケート調査 平成 29 年 10 月 10 日～24 日 (31 日まで受付) | 232 自治体 ・平成 28 年 4 月 1 日時点で待機児童数 50 人以上の市区町村 (116 団体) 全数対象とした ・上記市区町村を除く人口 30,000 人以上の市区町村から 116 団体を無作為した | 郵送法 ハガキと電話による督促も実施した |
| ヒアリング調査 平成 29 年 12 月 ～平成 30 年 1 月 実施 | 東北ブロック 青森市 1 市 岩手県 1 市 福島県 2 市 宮城県 1 市 保育所 1 園 幼稚園 1 園 幼保連携型認定こども園 1 園 関東甲信越ブロック 千葉県 1 市 埼玉県 1 市 東京都 3 区 保育所 3 園 東海北陸ブロック 三重県 1 市 静岡県 2 市 岐阜県 1 市 愛知県 1 市 保育所 2 園 幼保連携型認定子ども園 2 園 近畿ブロック 滋賀県 1 市 大阪府 3 市 兵庫県 1 市 保育所 1 園 幼保連携型認定こども園 1 園 中国四国ブロック 岡山県 2 市 広島県 1 市 香川県 1 市 愛媛県 1 市 保育所 4 園 九州・沖縄ブロック 福岡県 4 市 1 町 保育所 2 園 幼稚園 1 園 | グループインタビュー |

(1) アンケート調査事項

本アンケート調査では、自治体における給付事務に関する取組み状況を把握するとともに、給付事務における問題点を明らかにすることを目的として調査項目の設計を行った。なお、調査票の作成に当たっては、いくつかの自治体にヒアリングを実施し、調査項目の妥当性や回答のしやすさ等についてのご指摘等を踏まえた上で適宜修正を行った。

主な調査項目は以下のとおりである。なお、本調査に使用した調査票については、参考資料を参照されたい。

子ども・子育て支援新制度の運用状況について

- い 施設型給付及び地域型保育給付の施設数、利用児童数
- い 事業者数、待機児童数
- い 施設型給付及び地域型保育給付に係る給付関連事務の実施状況

給付関連事務の実施状況について

- い 給付関連事務の所轄部署の状況、担当職員数、作業工数、負担感

給付関連事務の実施内容について

- ① 事業所から提出される給付費請求に関する書類の形式、支給認定台帳等との突合方法、疑義照会の状況
- ② 請求審査時の他部署への照会状況
- ③ 給付関連事務を円滑に進めるための取組

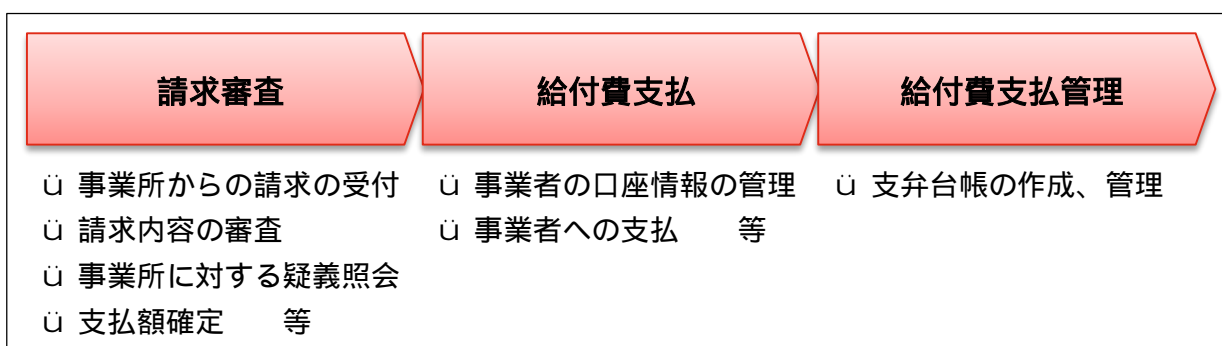
給付関連事務の効率化に当たっての意見について

請求事務に係る書式・様式等について

- ① 請求事務に係る書式・様式や給付関連事務に係る事務要領（庁内向け、施設・事業所等向け）等の関連資料を収集

なお、給付関連事務の実施状況・内容について調査するに当たり、事務の一連の流れを以下のとおり整理し各プロセスについての状況・内容について確認を行った。

図表 1-2_アンケート調査に当たり設定した給付事務関連のプロセスの整理



(2) アンケート調査結果

アンケート調査結果は以下のとおりである。

図表 1-3_回収数及び有効回答数

| 配布数 | 回収数 | 有効回答数 | 有効回答率 |
|--------|--------|-------|-------|
| 232 団体 | 214 団体 | 214 件 | 92.2% |

アンケートの回答結果の要旨を整理すると以下の3つに整理することができる。

- 給付関連事務に関して、自治体職員の負担（感）の要因となる業務として、月次の業務では、都道府県、国に対する報告業務や請求内容の審査業務において特に負担が大きいとの結果が得られた。請求審査業務については、基本的に当月中に給付費を支払う方針が国から示されているため、タイトな時間の中で請求審査をこなす必要があることも負担（感）が大きくなっている要因と考えられる。また、年間の給付事務については、公定価格の単価見直し等による給付額の修正・精算が挙げられており、年度末の業務が集中する時期に大量な情報の短期間での処理が求められることから、負担（感）が大きくなっていると考えられる。
- 給付関連事務の実施内容については、請求審査事務においては、国で作成した公定価格試算ソフトを基に作成した表計算ソフトの書式を事業者に配布している自治体が多くみられるが、申請内容の確認、突き合せ作業は紙媒体で行っているケースが大半を占めており、自治体側の負荷に繋がっていることが想定される。また、請求書の提出や疑義照会など、自治体と事業者のやり取りに関しては、紙媒体での送付や電話対応が多く、自治体・事業者双方の負荷に繋がっていることが想定される。
- 各自治体の給付費請求に係る様式を見ると、公定価格分に限定しても、フォーマットが様々であり、特に複数自治体に展開する事業者にとっては負荷を生じさせていると考えられる。

（３）ヒアリング調査結果

主なヒアリングの調査項目は以下のとおりである。ヒアリング調査では、アンケート調査で尋ねた内容を基に、アンケート調査では確認しきれない内容をより深掘りして調査し、給付事務に関する業務フローを明らかにするとともに、ボトルネックとなっている部分や、事務の効率化に向けた対策について、より詳細に把握することを目的とした。給付事務の流れや負荷が生じている部分については、事業者向けのヒアリングにおいても聞き取りを行い、自治体、事業者の双方の視点から実態を明らかにするよう留意して実施した。

自治体向け質問内容

- ① 給付事務の概要（給付事務の流れ、ボトルネック等）
- ② 給付事務の効率化に向けた対策
- ③ その他（新制度・給付事務に関連した課題等）

事業者向け質問内容

- ① 給付請求事務の概要（実施事業、職員体制等）
- ② 給付請求事務の状況（業務の流れ、負荷が生じている業務）
- ③ その他（給付事務効率化に向けた行政への期待等）

ヒアリング調査の回答結果の概要を記載する。給付関連事務については、月次で発生する業務、年間で発生する業務に区分し、それぞれの課題を自治体及び事業者の両視点から整理した。また、自治体については、給付関連事務の効率化に向けた取組みについても整理した。

【自治体】

(ア) 給付関連事務（月次）上の課題

- ① 公定価格の仕組みや各種加算等の仕組みなど、制度について、事業者の理解が進んでいないため、問い合わせ対応や個別説明の対応等が多く、負荷が生じている。
- ② 請求書類を事業者側で作成する場合、書類の不備が多く、修正の手間が発生する。一方、自治体側で作成する場合、事業者との修正のやり取りの手間は軽減されるが、書類を作成する作業の負荷が増す。
- ③ 月次の給付費申請の際に必要な、認定区分ごとの児童数などの認識が異なるケースがあり、照会・修正の手間が生じている。
- ④ 自治体ごとに給付事務の実施方法、フォーマット、加算認定の基準等が異なるため、広域利用の児童がいる場合、相手先の自治体や事業者との書類のやり取りの負荷が大きい。
- ⑤ 給付関連業務にシステムを導入している場合でも、制度が複雑であるために、システムで正確な金額が算出されない場合がある。また単価改定等への即時の対応が困難であるため、システムと合わせて表計算ソフトの運用が必要となる。

(イ) 給付関連事務（年間）上の課題

- ① 処遇改善等加算については、添付する書類が多く、紙ベースであり、確認業務の負荷が大きい。
- ② 支弁台帳管理を手作業で行っている場合が多く、またシステム導入している場合でも支払実績との齟齬が生じることが多いため、作成・管理に時間を要している。
- ③ 各種加算の認定要件が明確でないものもあり、加算の認定が遅れてしまい、結果として遡及認定による精算が発生する（例：療育支援加算等）。
- ④ 公定価格改定等による給付額の精算が生じると業務量が膨大になる。
- ⑤ 加算の認定遅れや公定価格改定等による精算業務が年度末から翌年度初めにかけて生じるが、給付実績の都道府県・国への報告や入園処理等を行う時期でもあり、業務が集中する。
- ⑥ システムと表計算ソフトの二重管理を行っている場合、両方で管理する実績の数値が整合しない事態が生じ、支弁台帳作成時等に数字の整合性確認が必要となるため、多くの手間を要する。

(ウ) 給付関連事務効率化の取組

- ① 事業者の負荷軽減、計算誤りの防止等の観点から、請求に必要な計算式や記載項目のリスト化等を施した表計算ソフトの請求書式を事業者に提供している。
- ② 請求書案を自治体側で作成し、事業者に確認・押印のみを求めることで、疑義照会等のやり取りを最小化している。

- ② 給付関連システムを導入により、表計算ソフト管理に比べて業務が効率化されるケースがある。
- ③ 事業者に向けた説明会や FAQ の整備を実施しているが、事業者側の理解が進んでいない。

(エ) 制度の円滑な運用に向けた意見

- ① 加算認定業務、精算業務、報告業務の時期が集中するため、業務の平準化が図れない。
- ② 現行制度下では年度末の精算業務が不可避であることも踏まえ、月次の審査業務の負荷を軽減する目的から、月次の定額払い等を認めてほしい。¹
- ③ 支給認定区分（特に 2, 3 号）や認定時間区分（標準・短時間）により認定業務や請求審査業務が複雑になっているため、区分の必要性から再検討が必要である。²
- ④ 制度や関連事務が複雑で事業者の理解が追いつかず、申請内容の誤りが多く生じたり、申請を諦める事業者もいたりするため、制度の簡素化が必要である。³
- ⑤ 制度が複雑かつ曖昧であるため、自治体ごと、施設ごとに認識の齟齬が生じ、自治体間、自治体・事業者間の照会・調整が必要となっている。制度の簡素化・明確化が必要である。

【事業者】

(ア) 給付事務（月次）上の課題

- ① 認定時間区分（標準・短時間）の変更に伴う確認作業が煩雑である。変更手続きの起点となる保護者からの通知や自治体からの連携のタイミングが遅れると、給付費の算定に影響が生じ、遡及精算の手間も生じている。
- ② 認定こども園には 1～3 号の園児が在籍しており、それぞれに応じた手続きが生じるため、事務が煩雑になる。
- ③ 複数の自治体に展開している事業者においては、自治体毎に給付関連手続きやフォーマットが異なっていることにより対応コストが増大している。

¹ 自治体から事業者への月次の定額払いについては、以下の事務連絡により、認められている。
(<http://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/administer/office/index.html#jimurenaku>)

平成 27 年 2 月 3 日付け「施設型給付費等の支払について」

平成 27 年 4 月 9 日付け「施設型給付費の支払いについて（依頼）」

平成 27 年 5 月 20 日付け「施設型給付等支払いの円滑な実施について（依頼）」

² 職権による支給認定の変更については、変更に関する市町村の事務負担を軽減できるよう、認定手続や保護者への通知に関する事務について、一括処理を可能とすること等の必要な措置が平成 30 年度から講じられることとなった。

³ 子ども・子育て会議において、運営実態を踏まえた公定価格設定の適正化について議論の整理が行われており、平成 30 年 1 月 17 日開催の第 34 回会議の資料 1 - 4 において、今後の方向性として、公定価格の基本単価部分の加算化・減算化と記載されている。

(http://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/meeting/kodomo_kosodate/k_34/index.html)

(イ) 給付関連事務（年間）上の課題

- ① 制度が複雑であり、加算内容を含め給付額の算出根拠が理解できていない。
- ② 処遇改善等加算の申請に当たり、実績報告も含め、提出書類が多く負荷が高い。また、各保育士の職務履歴書を用意する必要があるが、各保育士の申告内容の正確性の確認が煩雑であったり、前職から在籍証明を取得することが困難なケースがあったりするため、多くの手間を要する。
- ③ 処遇改善等加算 については、現場での適用が困難な制度となっている。加算を受けても、職員間の公平性を保つために、広く分配する対応をとっているケースもある。また対象となる保育士に研修を受けさせるための人的、時間的余裕が無い。
- ④ 年度内の制度変更等を受けて生じる給付額の精算への対応が自治体ごとに異なるため、複数自治体に展開している事業者側としては、対応コストが増大する。

(ウ) 給付関連事務効率化に向けた行政への期待

- ① 制度や事務手続きに関する理解を深める必要があり、自治体による説明会等の実施が必要である。
- ② 給付関連事務の手続きや必要書類が自治体によって異なるため、複数自治体に展開する保育事業者にとっては負荷が大きい。
- ③ 認定時間区分（標準・短時間）の変更に伴う確認作業が煩雑である一方、保育現場としてはその区分に意味は無く、手続きが増える要因でもあるため、必要性が疑問である。
- ④ 処遇改善等加算が打ち切りになった場合でも、一度上げた賃金を下げることは難しい。

(3) 経済産業省「保育現場の ICT 化・自治体手続等標準化検討会」と本調査の関係

経済産業省では、国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構が実施する「保育事業の IoT 技術利用によるデータベースおよびプラットフォームの検討」事業（以下、「実証事業」という）と並行して、「保育現場の ICT 化・自治体手続等標準化検討会」（以下、「検討会」という）を開催した。検討会では、実証事業の成果を参考にしつつ、保育現場の ICT 化についての現状把握、課題抽出と、保育所と自治体間の給付事務にかかる現状把握、課題抽出、標準化に関する解決策及び今後の報告制に関する議論がなされた。検討会において、内閣府より本事業の報告もなされ、給付事務に関する自治体手続きの標準化に関する現状認識と課題の共有がなされた⁴。

⁴ 「保育現場の ICT 化・自治体手続等標準化検討会」報告書 p8～13の「3 給付事務に関する自治体手続きの標準化」において、現状と課題、実証事業の成果、今後についての検討結果が掲載されている。

2. アンケート調査

本章では、自治体の新制度における給付事務の実態を把握することを目的として、全国の自治体に対して実施したアンケート調査の概要及び結果について記載する。

2.1 アンケート調査の調査結果要旨

本節では、アンケート調査の回答結果から把握される特徴や傾向についてその概要を記載する。

(1) 子ども・子育て支援新制度の運用状況

施設型給付の対象となる施設類型は保育所がほとんどであり、保育所数は1自治体平均28.7件、また、中央値は17.0件である。ただし、自治体によるバラツキは大きい。

施設型給付の対象となる利用児童数も対象施設とほぼ同じ傾向を示している。ただし、認定こども園（幼保連携型）の広域利用児童数は、保育所と比べても大きく、自治体によるバラツキも大きい。

(2) 給付関連事務の実施状況

自治体における新制度の給付事務担当は大多数が1つの部署で実施しており、概ね2人～3人前後が給付事務を担当している。給付事務の対象となる施設数が多いほど職員数は多く配属されている傾向にあるが、同じ施設数の自治体でも配置人員のばらつきは大きい。

給付関連事務に月次でかかる時間は平均79.3時間であり、中央値で28.0時間である。すなわち、中央値から判断すると多くの自治体は3人日～4人日程度を給付事務に充てていると想定される。

給付関連事務について、自治体職員が特に負担に感じている業務は「都道府県、国への報告」業務であり、「公定価格の単価の見直し等による給付額の修正・積算」に関する業務の負担感も大きい。

(3) 給付関連事務の実施内容

給付関連事務の自治体と事業者とのやり取りは、88.3%が紙で実施しており、62.6%の自治体が、紙媒体を使用して目視により突合せ作業を行っている。

給付事務に関連して、56.5%で他部署への情報照会が行っていないが、庁外他組織への情報照会については約9割の自治体で発生している。

請求業務に関する疑義照会は191件（89.3%）の自治体で発生しているものの半数以上が発生件数20件未満である。ただし、100件を超える疑義照会が必要な自治体も14件（6.5%）存在する。疑義照会は、88.0%の自治体が電話により実施している。

給付事務円滑化に向けた取組として、事業者に対する説明会を制度導入時に実施しているものの、この他の取組はほとんど行われていない。また、自治体職員については、担当者向け研修は 83.6%が実施していないものの、48.6%が引継書を作成し、引き継ぎを行っている。

事業者からの給付費申請用の書類について、事業者にソフト等を配布している自治体は無く、表計算ソフト等による計算表を事業者に配布している自治体が 77.6%あるものの、そういった電算化を実施していない自治体も 20.6%存在する。

支払実績管理の電算化については業務システムが導入されている自治体が 49.5%あったのに対し、表計算ソフト等を活用して対応している自治体は 59.8%、電算化していない自治体も 3.7%あるといった現状であった。

(4) 給付関連事務の効率化に当たっての意見

本アンケート調査では、給付関連事務の効率化を進めるに当たってボトルネックとなっている点等について、自由記述形式により意見を収集した。

意見内容は、「月次の給付関連事務に係る意見」と「年間を通して生じる給付関連事務に係る意見」に大別できる。「月次の給付関連事務に係る意見」については、支給認定や保育必要量に応じた管理が必要である点や、事業者において制度理解が十分に進んでいない点、自治体ごとに様式や手続きが異なる点などが事務処理上のボトルネックとして挙げられた。「年間を通して生じる給付関連事務に係る意見」については、制度変更への対応において事務処理が煩雑であることや、制度変更システム対応が追い付かないために生じる事務負担、処遇改善等加算の運用における課題等が挙げられた。

(5) 請求事務に係る書式・様式等について

アンケートへの回答と合わせて収集した、請求事務に係る書式・様式等について検討を行ったところ、複数の自治体の書式を比較すると、公定価格分の補助対象事業は全国统一であるが、給付費請求申請時に提出が必要な情報の種類や書式への記載振りについては、自治体によって異なっていることがうかがえた。

具体的には、請求書式において記載が必要となる項目（主に利用する児童の人数、標準時間/短時間の別、基本文短歌の金額、加算率、処遇改善等加算の単価）が共通している一方、それらの項目を記載する箇所やボリューム等が自治体により異なっており、特に複数の自治体において保育事業を展開する事業者においては、同一の情報を異なる様式で記入する必要が発生していると想定され、事務手続き上の手間に繋がっていると考えられる。（詳細は 2.3(7)参照。）

2.2 アンケート調査の詳細な結果

本節では、集計結果を踏まえながら、アンケート調査の回答結果から把握される特徴や傾向について記載する。なお、調査票の集計を進めるにあたり、データクリーニングを行った⁵。

(1) 回答自治体の概要

回答を得た自治体に関して、自治体が所在する地域（地域ブロック）、人口規模別の分布は以下のとおりとなっている。全国各ブロックの自治体から回答を得ており、人口規模については、10万人未満の自治体が約半数を占めている。

図表 2-1_回答自治体の所在地地域ブロック

| (自治体数) | 件数 | % |
|--------|-----|--------|
| 北海道 | 2 | 0.9% |
| 東北 | 17 | 7.9% |
| 関東信越 | 83 | 38.8% |
| 東海北陸 | 21 | 9.8% |
| 近畿 | 29 | 13.6% |
| 中国四国 | 19 | 8.9% |
| 九州 | 43 | 20.1% |
| 合計 | 214 | 100.0% |

図表 2-2_回答自治体の人口規模

⁵ データクリーニングの内容は以下のとおりである。

| 設問 | 修正内容 |
|----|--|
| 問5 | ① (1)において「1」（1部署で対応）を選択した上で、(2)において2部署を記載している場合、(1)の回答を「2」（複数部署で対応）に修正した。 |
| 問6 | ① 問5.(2)で記載した部署に関して、人数を記載していない項目がある場合、無回答として処理を行った。 |
| 問7 | ① (2)「その他」の項目において、工数の記載が「0」でかつ具体内容にも記載が無い場合、「当該業務は行っていない」の選択肢を回答しているものとした。 ② 以下の閾値を超過する場合に異常値と見なし、記載された数値を分単位として解釈し時間単位に換算して修正した。 - (1)の月次業務については、1人当たりの工数が160時間（8時間×20日）を超える場合 - (1)の年間業務については、1人当たりの工数が1960時間（8時間×245日）を超える場合 ③ 所要時間を回答した上で、「実施していない」に記載している場合、時間数と「実施していない」の無効回答として処理した。 ④ 問5(1)で「一つの部署で対応している」と回答し、かつ問5(2)でも一つの部署のみ記載されているが、問7において部署2の欄に工数の記載がある場合、問7(2)に記載された工数を無効回答として処理した。 |
| 問8 | ① 複数回答については、無効回答として処理した。 ② 問7(2)で「その他」に記載が有り、かつ問8(2)で記載が無い場合、無回答として処理した。 ③ 問7(2)で「その他」に記載が無く、かつ問8(2)で記載が有る場合、無効回答として処理した。 |

| (自治体数) | 件数 | % |
|----------------|-----|--------|
| 100万人以上 | 5 | 2.3% |
| 50万人以上～100万人未満 | 16 | 7.5% |
| 30万人以上～50万人未満 | 30 | 14.0% |
| 20万人以上～30万人未満 | 16 | 7.5% |
| 10万人以上～20万人未満 | 54 | 24.2% |
| 5万人以上～10万人未満 | 46 | 25.2% |
| 3万人以上～5万人未満 | 44 | 21.5% |
| 3万人未満 | 3 | 1.4% |
| 合計 | 214 | 100.0% |

(2) 子ども・子育て支援新制度の運用状況

(ア) 施設型給付対象施設数

保育所についてみると、回答自治体における施設型給付対象施設数の平均は、28.7件である。ただし、標準偏差は41.4件であり、最小値0件の自治体から、最大値420件の自治体と対象の幅は大きい。幼稚園、認定こども園についても、同様のばらつきがみられるものの、中央値を見ると、1.0件～0.0件程度にとどまっている。

また、保育所の広域利用分について、回答自治体における施設型給付対象施設数の平均は、12.5件である。ただし、標準偏差は12.7件であり、最小値0件の自治体から、最大値83.0件の自治体と対象の幅は大きい。事前に実施した自治体担当者向けヒアリングによれば、広域利用の場合、広域利用先の保育所から当該自治体の基準に基づき給付費申請をすることから、ミスが多くなることが指摘されている。幼稚園、認定こども園についても、同様のばらつきがみられるものの、中央値を見ると、2.0件～0.0件程度にとどまっている。

図表 2-3_施設型給付対象の施設数（自治体内）

| (件) | 平均 | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 標準偏差 |
|---------------|------|-------|-----|------|------|
| 保育所 | 28.7 | 420.0 | 0.0 | 17.0 | 41.4 |
| 幼稚園 | 3.2 | 67.0 | 0.0 | 1.0 | 6.8 |
| 認定こども園（幼保連携型） | 4.8 | 92.0 | 0.0 | 1.0 | 10.4 |
| 認定こども園（幼稚園型） | 1.2 | 16.0 | 0.0 | 0.0 | 2.2 |
| 認定こども園（保育所型） | 0.6 | 13.0 | 0.0 | 0.0 | 1.6 |
| 認定こども園（地方裁量型） | 0.1 | 5.0 | 0.0 | 0.0 | 0.5 |

n=214

なお、上記計算時、無回答は除いて、値を算出している。

図表 2-4_施設型給付対象の施設数（広域利用分）

n=214

| （件） | 平均 | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 標準偏差 |
|---------------|------|------|-----|------|------|
| 保育所 | 12.5 | 83.0 | 0.0 | 10.0 | 12.7 |
| 幼稚園 | 1.4 | 12.0 | 0.0 | 1.0 | 2.0 |
| 認定こども園（幼保連携型） | 4.0 | 37.0 | 0.0 | 2.0 | 5.5 |
| 認定こども園（幼稚園型） | 1.6 | 18.0 | 0.0 | 1.0 | 2.4 |
| 認定こども園（保育所型） | 0.4 | 7.0 | 0.0 | 0.0 | 1.0 |
| 認定こども園（地方裁量型） | 0.3 | 5.0 | 0.0 | 0.0 | 0.8 |

なお、上記計算時、無回答は除いて、値を算出している。

(イ)利用児童数

自治体ごとの各サービス別の利用児童数については、保育所の平均は2829.4人であり、標準偏差は4513.9人、最小値0.0人の自治体から最大値43646.0人と対象の幅は大きい。幼稚園、認定こども園についても同様の傾向であるものの、人数は保育園と比べると4分の1以下である。

広域利用分についてみると、保育所の平均は33.2人であり、同様のばらつきがある。また、認定こども園（幼保連携型）の広域利用は他の新サービスと比べて平均値が大きく、標準偏差も大きい。中央値は4.0人であることから、特定の自治体において、広域利用が多く発生していると想定される。

図表 2-5_施設型給付対象の利用児童数（自治体内）

n=214

| （人） | 平均 | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 標準偏差 |
|---------------|--------|---------|-----|--------|--------|
| 保育所 | 2829.4 | 43646.0 | 0.0 | 1481.0 | 4513.9 |
| 幼稚園 | 271.8 | 5690.0 | 0.0 | 59.5 | 598.5 |
| 認定こども園（幼保連携型） | 654.2 | 13362.0 | 0.0 | 157.0 | 1479.6 |
| 認定こども園（幼稚園型） | 167.3 | 2744.0 | 0.0 | 0.0 | 344.5 |
| 認定こども園（保育所型） | 66.5 | 999.0 | 0.0 | 0.0 | 175.1 |
| 認定こども園（地方裁量型） | 5.1 | 157.0 | 0.0 | 0.0 | 20.6 |

なお、上記計算時、無回答は除いて、値を算出している。

図表 2-6_施設型給付対象の利用児童数（広域利用分）

n=214

| （人） | 平均 | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 標準偏差 |
|---------------|------|--------|-----|------|-------|
| 保育所 | 33.2 | 1315.0 | 0.0 | 15.0 | 97.3 |
| 幼稚園 | 8.4 | 174.0 | 0.0 | 1.0 | 23.4 |
| 認定こども園（幼保連携型） | 48.6 | 5575.0 | 0.0 | 4.0 | 403.3 |
| 認定こども園（幼稚園型） | 16.2 | 373.0 | 0.0 | 1.0 | 41.4 |
| 認定こども園（保育所型） | 1.2 | 54.0 | 0.0 | 0.0 | 5.1 |
| 認定こども園（地方裁量型） | 1.5 | 53.0 | 0.0 | 0.0 | 5.8 |

なお、上記計算時、無回答は除いて、値を算出している。

(ウ)地域型保育事業の認可件数

地域型保育事業については、中央値が家庭的保育事業が 0.0 件、小規模保育事業（A 型）が 2.0 件となっており、多くの自治体であまり実施されていないのが実態である。ただし、家庭的保育事業で 149.0 件、小規模保育事業（計）で 127.0 件が最大値となっており、実施している自治体としていない自治体とでの開きが大きい。

図表 2-7_地域型保育事業の認可件数

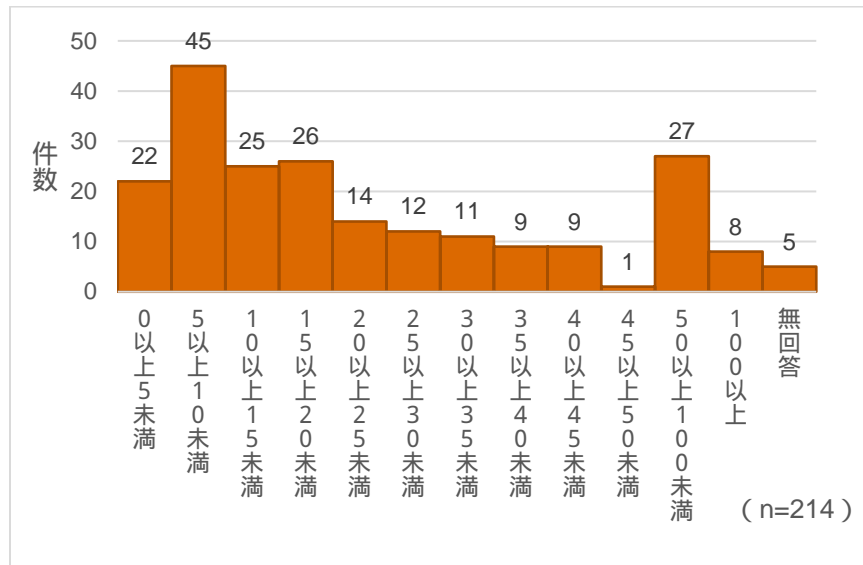
n=214

| n=214（件数） | 平均 | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 標準偏差 |
|--------------|-----|-------|-----|-----|------|
| 家庭的保育事業 | 3.2 | 149.0 | 0.0 | 0.0 | 13.4 |
| 小規模保育事業（計） | 7.5 | 127.0 | 0.0 | 2.0 | 15.2 |
| 小規模保育事業（A 型） | 5.9 | 96.0 | 0.0 | 2.0 | 12.0 |
| 小規模保育事業（B 型） | 1.9 | 27.0 | 0.0 | 0.0 | 3.9 |
| 小規模保育事業（C 型） | 0.5 | 23.0 | 0.0 | 0.0 | 2.3 |
| 居宅訪問型保育事業 | 0.1 | 9.0 | 0.0 | 0.0 | 0.7 |
| 事業所内保育事業 | 1.1 | 12.0 | 0.0 | 0.0 | 1.9 |

(エ)事業者数（法人数）

新制度における自治体内の事業者数の分布は以下のとおりである。5～10 件とする自治体が最も多い。なお、50 件以上の自治体が 35 件（16.4%）あり、自治体によるばらつきが大きい。

図表 2-8_事業者数 (法人数)



(オ)待機児童数

待機児童者数は、50人以上とする自治体は42.5%であった。本調査では、平成28年4月1日時点での配布であったが、その後、待機児童数も変動したため、50人以上とする自治体の割合が若干小さくなったと考えられる。

図表 2-9_待機児童者数

| (自治体数) | 件数 | % |
|-------------|-----|--------|
| 0人 | 69 | 32.2% |
| 1人以上50人未満 | 53 | 24.8% |
| 50人以上100人未満 | 34 | 15.9% |
| 100人以上 | 57 | 26.6% |
| 無回答 | 1 | 0.5% |
| 合計 | 214 | 100.0% |

(3) 自治体における給付事務体制

今回の調査対象となっている自治体ではすべての自治体で、施設型給付及び地域型保育給付に係る給付関連事務を行っていた。本節では、その体制及び業務負荷の結果について掲載する。

(ア)新制度給付関連事務の所轄部署

保育所、幼稚園、認定こども園及び地域型保育事業に係る給付関連事務を1つの部署で対応している自治体が87.9%であった。なお、複数の部署で担当している自治体は、概ね2つの部署に分かれており、保育関連と幼稚園関連の部署に分かれているといった組織形態で実施しているところが多い。

図表 2-10_新制度給付関連事務の所轄部署

| (自治体数) | 件数 | % |
|--------------|-----|--------|
| 一つの部署で対応している | 188 | 87.9% |
| 複数の部署で対応している | 26 | 12.1% |
| 無回答 | - | - |
| 合計 | 214 | 100.0% |

(イ)給付関連事務の担当者数

給付関連事務の担当者数は、平均で正規職員2.9人、非正規職員が0.5人であった。正規職員の中央値は2.0人であり、多くの自治体で毎月2人前後の人員で対応している。ただし、正規職員15人で対応しているとの自治体もあり、自治体によるバラツキは大きい。

図表 2-11_給付関連事務の担当者数

n=214

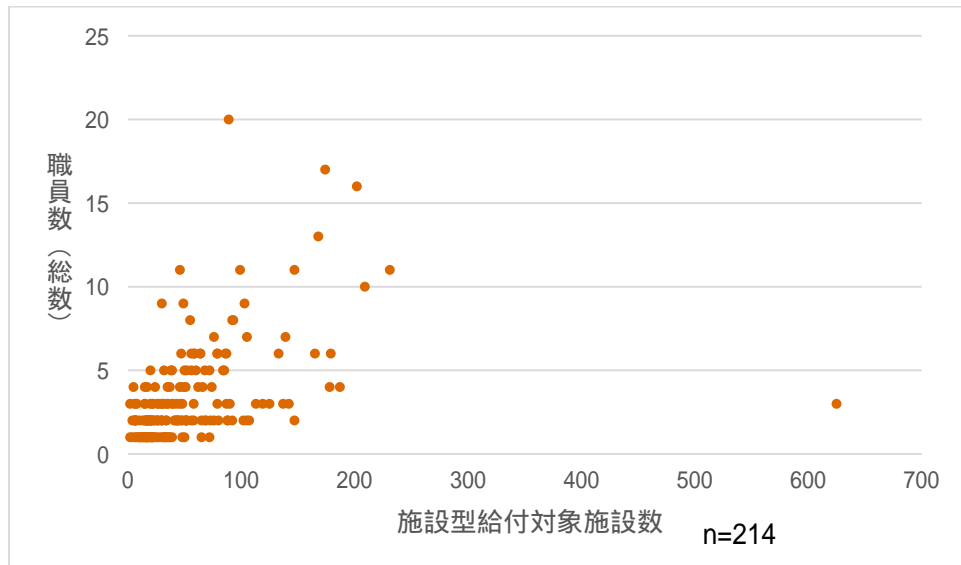
| n=214 | 平均 | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 標準偏差 |
|--------|-----|------|-----|-----|------|
| 正規職員 | 2.9 | 15.0 | 1.0 | 2.0 | 2.4 |
| 正規職員以外 | 0.5 | 7.0 | 0.0 | 0.0 | 1.1 |
| その他 | 0.1 | 12.0 | 0.0 | 0.0 | 0.8 |
| 上記合計 | 3.4 | 20.0 | 1.0 | 2.0 | 3.0 |

なお、上記計算時、無回答は除いて、値を算出している。

(ウ)担当職員と施設型給付対象施設数の関係

施設型給付対象施設数が多いほど担当職員数も多い傾向にある。ただし、同じ人数でも対応件数には開きがあり、自治体による違いは大きい。施設が整備されていく中で、給付事務担当職員が必ずしも増員されず、担当者への負荷が大きくなっている可能性がある。

図表 2-12_担当職員と施設型給付対象施設数の関係



(4) 給付関連事務に関する作業負荷

給付関連事務に要する作業工数に関して、月次で生じる事務と年間を通して不定期に生じる事務について尋ねたところ、回答結果は以下のとおりとなった。また、担当職員の負担感についても尋ねた。

(ア) 給付関連事務の作業時間

担当者全員が給付関連事務に要した時間の総時間を集計した結果が以下のとおりである。月次で生じる事務については、平均 79.3 時間が必要となっている。中央値では、28.0 時間であった。すなわち、多くの自治体は、3人日~4人日を給付関連事務に充てていることが読み取れる。その中でも特に、請求審査業務に多くの時間を割かれていることがわかる。⁶

年間を通して不定期に生じる事務については、年間平均 604.2 時間の事務が生じており、特に加算要件の認定に係る確認業務により多くの時間が費やされていることがわかる。なお、標準偏差は 814.4 時間となっており、自治体によるばらつきが大きい。

⁶ 子ども・子育て会議において、運営実態を踏まえた公定価格設定の適正化について議論の整理が行われており、平成 30 年 1 月 17 日開催の第 34 回会議の資料 1 - 4 において、今後の方向性として、公定価格の基本単価部分の加算化・減算化と記載されている。

http://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/meeting/kodomo_kosodate/k_34/index.html)

図表 2-13_月次で行う給付関連事務の作業時間

n=214

| n=214 (時間) | 平均 | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 標準偏差 |
|------------|------|--------|-----|------|-------|
| 請求審査業務 | 56.3 | 1257.0 | 0.5 | 15.0 | 144.4 |
| 給付費支払業務 | 12.8 | 308.0 | 0.5 | 5.0 | 30.6 |
| 支払実績管理 | 11.9 | 516.0 | 0.5 | 4.0 | 42.2 |
| 合計 | 79.3 | 1640.0 | 1.0 | 28.0 | 192.8 |

なお、上記計算時、無回答は除いて、値を算出している。

図表 2-14_年間の給付関連事務の作業時間

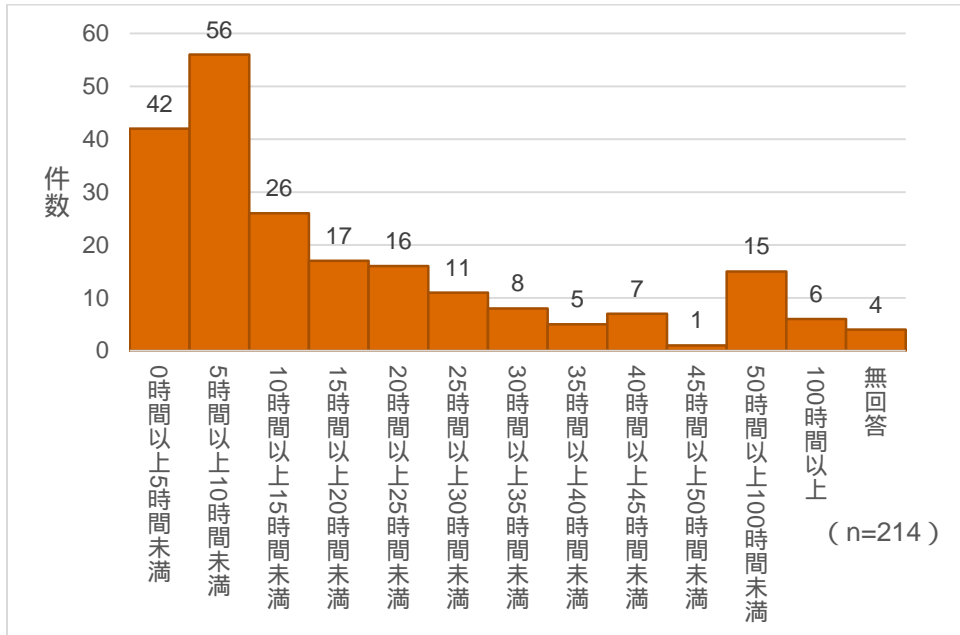
n=214

| (時間) | 平均 | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 標準偏差 |
|------------------------------|-------|--------|-----|-------|-------|
| 加算要件の認定に係る確認 | 223.9 | 3240.0 | 0.5 | 60.0 | 415.6 |
| 加算要件の変更による給付額の修正・精算 | 91.2 | 960.0 | 0.5 | 39.0 | 151.6 |
| 公定価格の単価の見直し等による給付額の修正・精算 | 103.0 | 804.0 | 1.0 | 58.0 | 138.7 |
| 支弁台帳等の作成・管理（年度の実績に基づく見直し等含む） | 97.1 | 2592.0 | 1.0 | 40.0 | 212.5 |
| 広域利用における、他自治体への加算認定の基準等の確認等 | 51.3 | 780.0 | 0.5 | 20.0 | 85.6 |
| その他 | 234.5 | 1920.0 | 1.0 | 120.0 | 365.7 |
| 合計 | 604.2 | 4732.0 | 3.0 | 300.0 | 814.4 |

なお、上記計算時、無回答は除いて、値を算出している。

月次で行う給付関連事務について、職員1人当たりの作業時間を算出し、自治体数をカウントすると、5時間から10時間とする自治体が56件(26.2%)と最も多く、次いで0時間以上5時間未満とする自治体が42件(19.6%)であった。このことから、正規職員および非正規職員等の作業分担の違いがあると考えられるものの、平均的に職員1人当たり概ね1日分の作業時間を割り当てて作業をしていると考えられる。

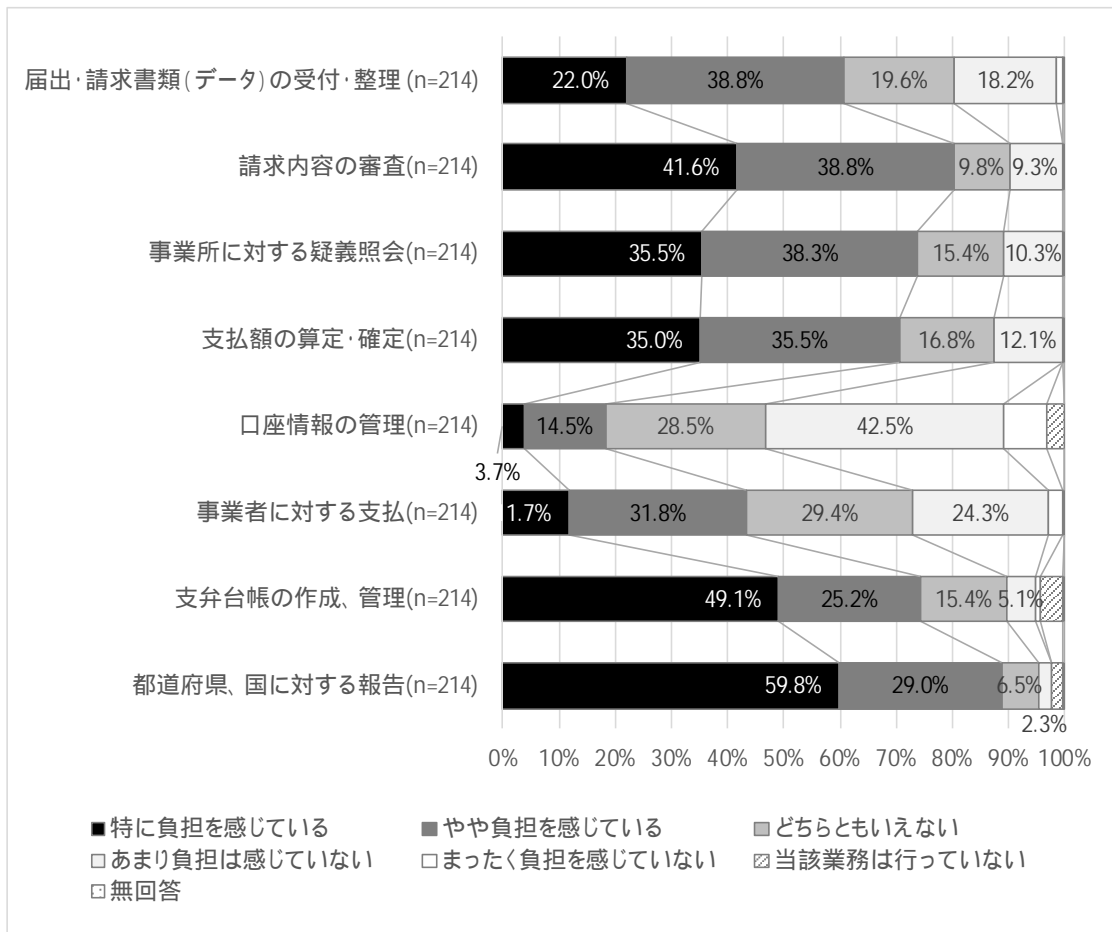
図表 2-15_職員 1 人当たりの作業時間（月次で行う給付関連事務）



(イ) 給付関連事務の負担感

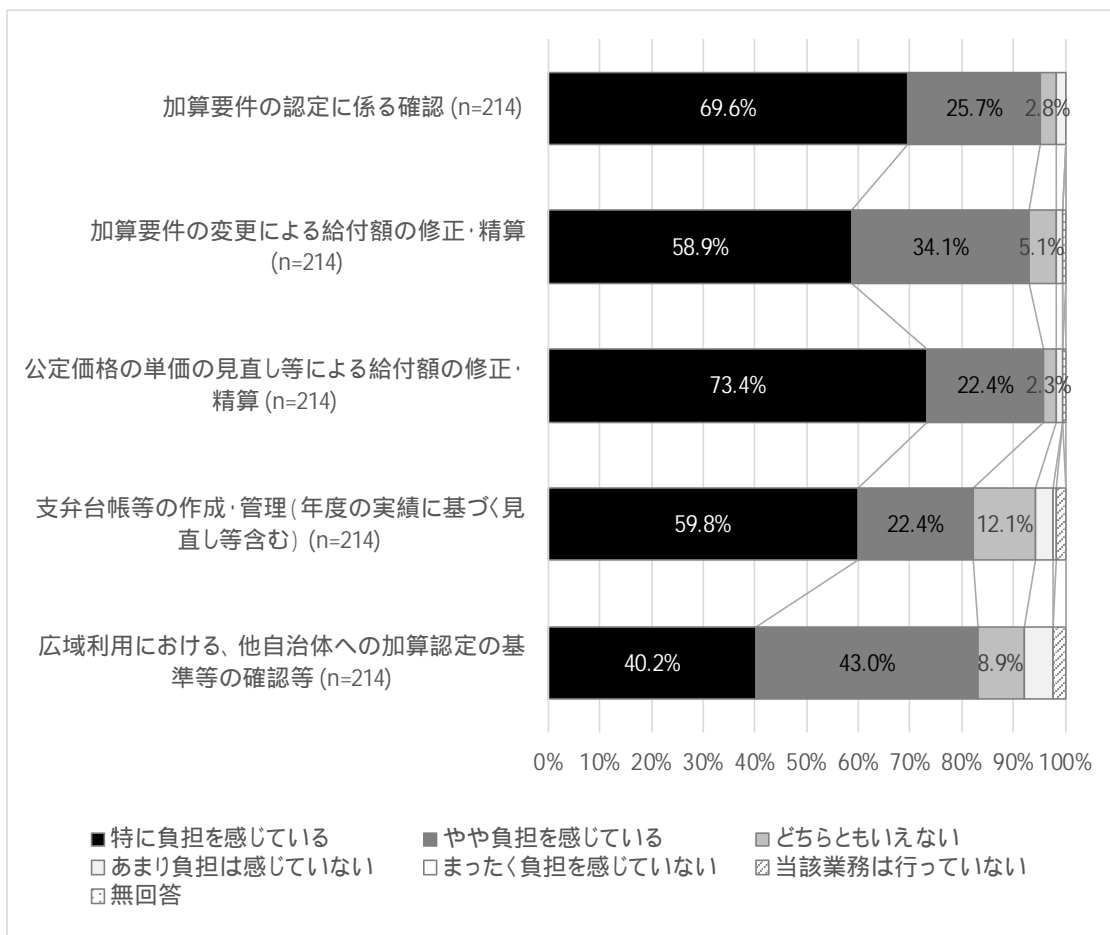
月次で行う給付関連事務に関して、「特に負担を感じている」「やや負担を感じている」を併せると、「都道府県、国に対する報告」に関する事務、「支弁台帳の作成、管理」に関する事務がそれぞれ、88.8%、74.3%と負担が大きいと感じているとの回答であった。特に、「都道府県、国に対する報告」については、「特に負担を感じている」との回答が59.8%となっており、負担が大きいとの結果であった。

図表 2-16_月次の給付事務に関する負担感



年間の給付事務に関する負担感については、いずれの項目について、半数以上が「特に負担を感じている」「やや負担を感じている」との回答であった。特に、「公定価格の単価の見直し等による給付額の修正・精算」について、「特に負担を感じている」との回答が73.7%であった。

図表 2-17_年間の給付事務に関する負担感



(5) 給付関連事務の実務の実態

(ア) 提出形式

給付費の請求に関する書類（データ）が、施設・事業所等からどのような形式で提出されているかを複数回答で尋ねたところ、回答自治体のうち 88.3%の自治体において紙媒体で提出されており、また、35.5%の自治体において電子データのメール送付による提出を受け付けている。一部の自治体では紙媒体の提出と電子データの送付の双方を受け付けている結果であった。

図表 2-18_給付費請求に関する書類（データ）の提出形式（複数回答）

n=214

| （自治体数） | 件数 | % |
|--|-----|-------|
| 紙媒体を送付する | 189 | 88.3% |
| 電子データ（文書作成ソフト、表計算ソフト等）を電子媒体（CD-R 等）に格納して送付する | 1 | 0.5% |
| 電子データ（文書作成ソフト、表計算ソフト等）をメールで送付する | 76 | 35.5% |
| 特定のソフトやシステムを介してデータを送付する | 2 | 0.9% |
| その他 | 6 | 2.8% |
| 無回答 | - | - |

(イ) 突合方法

提出された書類（データ）を支給認定台帳（データ）や認可確認台帳（データ）とどのように突き合せているか尋ねたところ、62.6%の自治体では、紙媒体の書類を目視で突き合せている状況であり、40.2%の自治体では、紙媒体の書類をデータ化した上で突き合せているようである。一方、表計算ソフトを使用した半自動化や特定のソフト、システム等を利用した自動化を進めている自治体は、それぞれ 1.5 割程度にとどまっている。

図表 2-19_給付費請求に関する書類（データ）の突合方法（複数回答）

n=214

| （自治体数） | 件数 | % |
|---|-----|-------|
| 紙媒体を使用して目視により突き合せの作業を行っている | 134 | 62.6% |
| 紙媒体で提出されたものを職員でデータ化した上で突き合せの作業を行っている | 86 | 40.2% |
| 表計算ソフトのマクロ機能等を活用し、データを突き合わせる作業を半自動化している | 31 | 14.5% |
| 特定のソフトやシステムを利用してデータを突き合わせる作業を自動化している | 32 | 15.0% |
| その他 | 11 | 5.1% |
| 無回答 | - | - |

(ウ) 庁内他部署・庁外他組織への情報照会

請求審査時に給付関連事務の担当部署が所管していない情報を他部署や庁外の組織に対して照会するなどの作業が生じているかを尋ねたところ、庁内の他部署への照会については、回答自治体の 56.5% で、生じていないようであり、他の業務システム（住基、税等）の情報の反映が生じているとの回答も、全体の 25.2% であった。一方、庁外他組織への照会に関しては、広域利用する回答自治体在住の利用者の他自治体への給付に係る手続きに際して照会が生じている。

図表 2-20_庁内他部署への情報照会（複数回答）

n=214

| （自治体数） | 件数 | % |
|-------------------------------------|-----|-------|
| 加算認定の内容が変更となった際の給付実績の照会等 | 19 | 8.9% |
| 特定のソフトやシステムを利用している場合、入力方法やトラブル時の対応等 | 32 | 15.0% |
| 他の業務システム（住基、税等）の登録情報や更新情報の反映等 | 54 | 25.2% |
| その他 | 15 | 7.0% |
| 他部署他部署が所管する情報の照会は生じていない | 121 | 56.5% |
| 無回答 | 30 | 14.0% |

図表 2-21_庁外他組織への情報照会（複数回答）

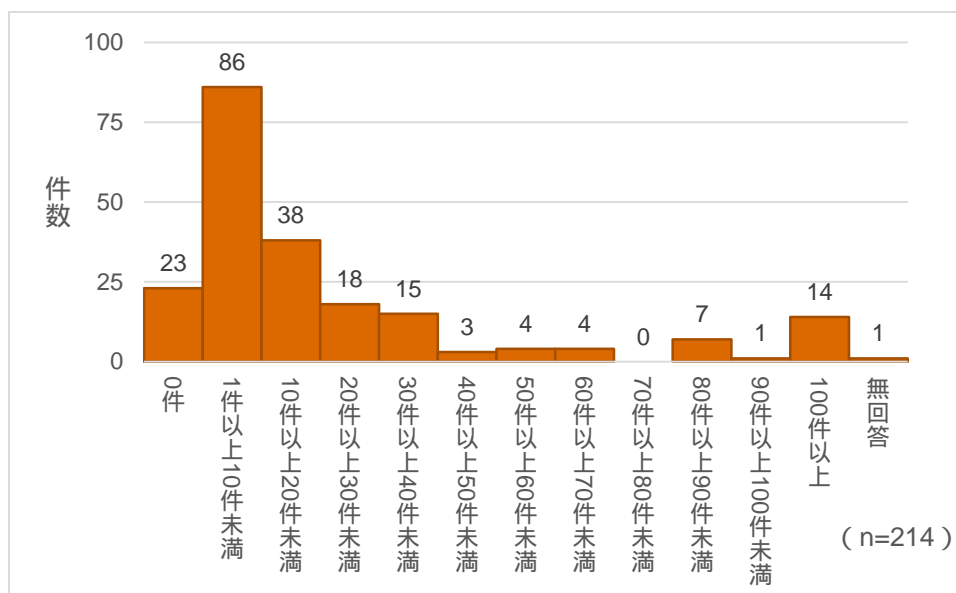
n=214

| （自治体数） | 件数 | % |
|---|-----|-------|
| 広域利用する貴自治体在住の利用者の他自治体への給付について、他自治体に対する加算認定基準等の確認 | 187 | 87.4% |
| 貴自治体在住の利用者が広域利用する際、他自治体の施設が公設公営の施設の場合、当該自治体に対する支払額の確認 | 148 | 69.2% |
| その他 | 10 | 4.7% |
| 庁外の組織に対する情報の照会は生じていない | 20 | 9.3% |
| 無回答 | 8 | 3.7% |

(エ) 請求内容に関する疑義照会

給付費の請求審査において、施設・事業所等に対する疑義照会は、190 件（88.8%）の自治体で何らかの疑義照会が発生しており、1 件から 10 件程度という自治体 86 件（40.2%）と最も多かった。ただし、100 件以上生じている自治体も 14 件（6.5%）であった。

図表 2-22_自治体ごとの疑義照会件数の分布



また、疑義照会を行う際の主な問合せ先と問合せ方法について尋ねたところ、48.6%が事業所の長（園長等）に対して照会を行っており、88.0%が電話で照会が行われているようである。一方、メールでの疑義照会は6.7%であった。

図表 2-23_疑義の問い合わせ先

| (自治体数) | 件数 | % |
|-----------------|-----|--------|
| 法人の代表者、理事、担当役員等 | 15 | 7.2% |
| 法人の事務部門の職員 | 30 | 14.4% |
| 事業所の長（園長等） | 101 | 48.6% |
| 事業所の事務部門の職員 | 49 | 23.6% |
| その他 | 3 | 1.4% |
| 無回答 | 10 | 4.8% |
| 合計 | 208 | 100.0% |
| 無効回答 | 6 | - |

n=214

図表 2-24_問い合わせ方法

n=214

| (自治体数) | 件数 | % |
|--------|-----|--------|
| 電話 | 183 | 88.0% |
| FAX | 2 | 1.0% |
| メール | 14 | 6.7% |
| 訪問 | 0 | 0.0% |
| 担当課に来所 | 1 | 0.5% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 8 | 3.8% |
| 合計 | 208 | 100.0% |
| 無効回答 | 6 | - |

(オ) 給付事務円滑化に向けた取組

給付事務を円滑に進めるためにどのような取組を行っているか尋ねたところ、施設・事業者等に対する説明会を定期的実施している自治体は 29.4% になり、FAQ の整備や HP・リーフレット等を活用した周知活動等を実施している自治体は 1.5 割強程度となっている。また、庁内での担当者への研修については 83.6% の自治体で実施していないとの回答であった。

図表 2-25_給付事務円滑化に向けた取組（複数回答）

| (自治体数) (n=214) | 定期的に更新 (実施) | 制度導入時に整備 (実施) | 実施していない | 無回答 |
|-------------------------|----------------|------------------|---------|------|
| 事業者に対する説明会 | 63 | 94 | 68 | 3 |
| FAQ の整備 | 32 | 31 | 152 | 3 |
| 記載例の HP やリーフレット等を活用した周知 | 36 | 46 | 135 | 3 |
| 庁内担当者への研修 | 16 | 22 | 179 | 3 |
| (%) | 定期的に更新 (実施) | 制度導入時に整備 (実施) | 実施していない | 無回答 |
| 事業者に対する説明会 | 29.4% | 43.9% | 31.8% | 1.4% |
| FAQ の整備 | 15.0% | 14.5% | 71.0% | 1.4% |
| 記載例の HP やリーフレット等を活用した周知 | 16.8% | 21.5% | 63.1% | 1.4% |
| 庁内担当者への研修 | 7.5% | 10.3% | 83.6% | 1.4% |

担当者間の引き継ぎにおいても、引き継ぎ書を作成している自治体が 48.6%であるものの、口頭での伝達のみという自治体も 33.6%であった。また、給付費の請求に関する書類等の書式や様式の見直しについては、60.7%の自治体で定期的な見直しが行われているが、見直しを図っていない自治体も 22.4%あった。

請求事務の電算化については、事業者ソフト等を配布している自治体はほとんど無く、表計算ソフト等による計算表を事業者ソフト等に配布している自治体が 77.6%を占めた。また、支払実績管理については、自治体で導入する業務システムが導入されている自治体が 49.5%あったのに対し、表計算ソフト等を活用して対応している自治体は 59.8%、電算化していない自治体も 3.7%あるといった現状であった。

図表 2-26_担当者間の異動時の引き継ぎ（複数回答）

n=214

| 引き継ぎ書を作成 | 引き継ぎ期間を設定 | 口頭での伝達のみ | 無回答 |
|----------|-----------|----------|------|
| 104 | 53 | 72 | 9 |
| 48.6% | 24.8% | 33.6% | 4.2% |

図表 2-27_給付費の請求に関する書類等の書式や様式の見直し（複数回答）

n=214

| 定期的に見直しを実施 | 見直しに向け準備中 | 見直しを図っていない | 無回答 |
|------------|-----------|------------|------|
| 130 | 40 | 48 | 0 |
| 60.7% | 18.7% | 22.4% | 0.0% |

図表 2-28_請求に係る事務の電算化（複数回答）

n=214

| ソフトを事業者ソフト等に配布 | 表計算ソフト等による計算表を事業者ソフト等に配布 | 電算化していない | 無回答 |
|----------------|--------------------------|----------|------|
| 1 | 166 | 44 | 12 |
| 0.5% | 77.6% | 20.6% | 5.6% |

図表 2-29_支払実績管理の電算化（複数回答）

n=214

| 業務システムの導入 | 表計算ソフト等の活用 | 電算化していない | 無回答 |
|-----------|------------|----------|------|
| 106 | 128 | 8 | 6 |
| 49.5% | 59.8% | 3.7% | 2.8% |

(6) 給付関連事務の効率化に当たっての意見について

本調査では、現場における事務処理上の課題や、給付関連事務に係るルールや制度自体に関する課題など、給付関連事務の効率化を進めるに当たってボトルネックとなっている点等について意見を収集した。

主な意見内容については、「2.2 アンケート調査の結果(概要)」を参照されたい。

(ア) 月次の給付関連事務

- ① 支給認定及び保育必要量(認定時間区分)において、月次で変更が発生したり、利用者の申告漏れにより遡及精算が発生したりするため、事務が煩雑になっている。
- ② 認定時間区分に応じた利用者負担額にはあまり差異はなく、事務負担が大きい一方で利用者にとってのメリットは少ない。
- ③ 事業者側で制度を理解していない場合が多く、請求書の差戻しや相談等が生じており、個別対応が必要となっているため、業務負担が高い。また、事業者が作成すべき請求書類を自治体側で作成している場合もある。
- ④ 国の通知等が抽象的で自治体に判断をゆだねるものが多くあることにより、自治体や担当部署によって加算項目・計算方法に対する認識や、使用する請求様式が異なっているため、広域利用にかかる処理を行う際に他自治体への確認などが頻発し、事務が煩雑になっている。
- ⑤ 広域利用の場合、他自治体の事業者からの請求書内容や、加算の認定状況等に関する当該自治体への確認作業、精算作業に係る事務負担が大きい。

(イ) 年間を通した給付関連事務

- ① 公定価格の単価改定や加算要件の変更に伴う給付額の変更などの処理や、加算認定等に付随する事務手続き(特に処遇改善等加算など)が煩雑であることに加え、毎年のように制度の変更がされるため、給付を受ける施設・事務所も含め負担が大きく、事務ミスを誘発しかねない。
- ② 頻繁に発生する制度改正によりシステム改修が追いつかず、また表計算ソフトなどで計算ツールを作成しても翌年には使用することができなくなるため、事務効率が一向に改善されない。
- ③ 処遇改善等加算 において、職員の経験年数の算定に当たり、在職証明の取得の手間や内容の誤りによる再取得のほか、年数の算定方法が難しくほとんどの事業者が訂正を要する状況である。特に、保育施設以外での勤務経験も算定対象となっているが、全ての事業所から在職証明書を取得することや、廃業により法人が存在しない場合などの取り扱いなどの負担が大きい。

- ① 処遇改善等加算 について、研修要件や制度の持続性など不明瞭な部分が多く、自治体、事業者の双方に混乱が生じている。制度の内容が現場にそぐわないとの意見も事業者から上がっている。
- ② 公定価格の単価改定が遅いため、年度末に遡及して各月の給付額を精算し直す必要が生じている。

(ウ) その他

- ① 加算要件の認定などにおいて、国からの通知では読み取れない部分があり、上位機関へ問い合わせても返答までに相応の時間（1ヶ月以上など）を要する。
- ② 国の各種通知、FAQの公表が遅いことにより、事業者に対する説明が困難である。

(7) 請求事務に係る書式・様式等について

本調査では、アンケートへの回答と合わせて、請求事務に係る書式・様式等についても、可能な範囲で収集を行った。

複数の自治体の書式を比較すると、公定価格分の補助対象事業は全国統一であるが、給付費請求申請時に提出が必要な情報の種類や書式への記載振りについては、自治体によって異なっていることがうかがえる。

具体的には、基本分単価において請求に係る書式に記載が必要な情報は以下のとおり大別できる。

- A) 利用する児童の人数（0歳/1,2歳/3歳/4歳以上、標準時間/短時間）
- B) 基本分単価の金額
- C) 加算率
- D) 処遇改善等加算の単価

請求書式において、上記の項目がどのように記載することを求められているかを、実際に使用されている書式を例に以下に示す。上記の項目は共通して記載が必要とされている一方で、それらの項目を記載する箇所等が自治体により異なっている。特に複数の自治体において保育事業を展開する事業者においては、同一の情報を異なる様式で記入する必要が発生していると想定され、事務手続き上の負荷に繋がっていると考えられる。

なお、国においては、保育を希望する保護者が提出する就労証明書について標準様式を作成し、各市区町村に活用を促している。（平成29年8月8日付通知「保育の必要性の認定の際に用いる就労証明書の標準的様式について」）

図表 2-30_書式例 1

| 請求書 | | | | | | | | | |
|---|-------------|------------|------------------|-------|------------|---------|--------|-------|------|
| 金額 | | | | | | | | | |
| ただし、子ども・子育て支援法による特定教育・保育施設施設型給付費 (保育認定 2・3号) | | | | | | | | | |
| 保育園 定員名 | | 処遇改善率 | 在籍児童数 (区内も含む) | | 平成29年 4 月分 | | | | |
| C | 区 分 | 4歳以上 標準 | 4歳以上 短 | 3歳 標準 | 3歳 短 | 1,2歳 標準 | 1,2歳 短 | 0歳 標準 | 0歳 短 |
| B | 基本分単価 | [Redacted] | | | | | | | |
| D | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 所長設置加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 3歳児配置改善加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 休日保育加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 夜間保育加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 減価償却費加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 賃借料加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | チャーム保育推進加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 分園の場合 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 定期的に土曜日開庁 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 定員を恒常的に超過 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 主任保育士専任加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 1人当たり単価 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 療育支援加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 1人当たり単価 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 事務職員雇上費加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 1人当たり単価 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 処遇改善等加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 人数A | [Redacted] | | | | | | | |
| | 人数B | [Redacted] | | | | | | | |
| | 1人当たり単価 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 冷暖房費加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 除雪費加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 障除除去費加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 入所児童処遇特別加算 | [Redacted] | | | | | | | |
| | 施設機能強化推進費加算 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 小学校接続加算 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 栄養管理加算 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 第三者評価受審加算 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 歳 児 別 単 価 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 在籍児童数(区内児) | A | | | | | | | |
| | 小計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 総計 | 0 | | | | | | | |
| 上記金額を請求します。 | | | | | | | | | |
| 殿 | | | | | 平成29年 月 日 | | | | |
| | | | | | 所在地 | | | | |
| | | | | | 施設名 | | | | |
| | | | | | 代表者氏名 | | | | |

図表 2-31_書式例 2

| 平成29年度 内訳書 | | | | | | 0 歳 1 歳 2 歳 | | | | |
|------------------------------------|-------|------|----------------|---|---|-------------|------------|---|---|---|
| 加 算 率 | | | | | | A | | | | |
| 所長設置、20/100地域 産休明け保育実施 1時間延長 | | | | | | 3 歳 4 歳以上 計 | | | | |
| 施設職員平均勤続年数 年 確認定員 人 | | | | | | A | | | | |
| 公 | 基本分単価 | 標準時間 | 基本分単価(乳児) | B | A | 民12 | 事業費加算 | | | |
| | | 短時間 | 基本分単価(1,2歳児) | | | 民12 | 管理費加算 | | | |
| 定 | 加算部分1 | 標準時間 | 処遇改善等加算(乳児) | D | A | 民12 | 一般生活費加算 | | | |
| | | 短時間 | 処遇改善等加算(1,2歳児) | | | 民12 | 英才児加算 | | | |
| 費 | 加算部分2 | 小計 | 所長設置加算 | | | 民12 | 障害児加算 | | | |
| | | 小計 | 主任保育士専任加算 | | | 民1 | 二階施設等保育士加算 | | | |
| 網 | 格 | 格 | 分 | 格 | 分 | 格 | 分 | 格 | 分 | 格 |
| | | 合 | 計 | 合 | 計 | 合 | 計 | 合 | 計 | 合 |

図表 2-32_書式例 3

請 求 書

金額 (消費税非課税)

ただし、子ども・子育て支援法附則第6条及び 保育所運営費等補助要綱に基づき、
平成 29 年 4 月分 保育費用として上記の金額を請求します。

平成 年 月 日

あて

保育所名
法人所在地
法人名
代表者
肩書・氏名 印

| 定員 | 加算率% | 初日全園児数 | 初日区内児童数 |
|----|---|--------|---------|
| 60 | <input style="width: 40px;" type="text"/> | 64 | 64 |

C

(内訳) 1 公定価格 (単位:円)

| 区分 | A 初日在籍 児童数 (区内児) | B 単 価 | | 金額【A×B】 | |
|--------------------|---------------------------|----------|-------------|---------|----------------------------------|
| | | Ba 保育必要量 | Bb 超過保育加算 I | | |
| 標準認定 | 4歳以上児 | A | B | D | $[A \times (Ba + Bb \times \%)]$ |
| | 3歳児 | | | | 1,368,730 |
| | 1, 2歳児 | | | | 815,040 |
| | 乳児 | | | | 2,742,390 |
| 短時間認定 | 4歳以上児 | A | B | D | 1,292,880 |
| | 3歳児 | | | | |
| | 1, 2歳児 | | | | 58,340 |
| | 乳児 | | | | 121,010 |
| 計 | 64 | | | | 6,398,390 |
| 所長配置加算 | 64 | | 9,810 | | 627,840 |
| 3歳児配置改善加算 (3歳児の人数) | 13 | | 8,410 | | 109,330 |
| 貸借料加算 | | | | | |
| 主任保育士の専任加算 | 64 | | 4,440 | | 284,160 |
| 事務職員雇上費 | 64 | | 800 | | 51,200 |
| 冷暖房費加算 | 64 | | 110 | | 7,040 |
| 療育支援加算 A | | | | | |
| 療育支援加算 B | | | | | |
| ゲーム保育推進加算 | | | | | |
| 処遇改善等加算 II | | | | | |
| 入所児童処遇特別加算 (3月) | | | | | |
| 施設機能強化推進費加算 (3月) | | | | | |
| 小学校接続加算 (3月) | | | | | |
| 栄養管理加算 (3月) | | | | | |
| 第三者評価受審加算 (3月) | | | | | |
| 他額精算 | | | | | |
| 小 計 | | | | | 7,477,960 |

3. ヒアリング調査

本章では、実際に現場で給付事務を行う上で生じている課題をより詳細に調査することを目的として、自治体並びに保育事業者に対して実施したヒアリング調査の概要及び結果について記載する。

まず始めに、ヒアリング調査の概要を以下に記載する。

3.1 ヒアリング調査の詳細な結果

本節では、各ブロックで実施したヒアリング調査の内容を自治体、事業者それぞれについて記載する。前節の整理同様、給付関連事務については、月次で発生する業務、年間で発生する業務に関する課題を自治体及び事業者の双方に対してたずねており、また、自治体については、給付関連事務の効率化に向けた取組についても調査している。

なお、以下にまとめる内容は、ヒアリングで得られた発言を基に整理したものであるが、各意見については主旨に影響を与えない範囲で、要約や修正を適宜加えている。

(1) 自治体

(ア) 東北ブロック

図表 3-1_自治体(東北ブロック)ヒアリング結果概要

| | | | |
|---|--------------------------|------|---------|
| 日時 | 2018年1月9日(火) 14:00~16:00 | 参加組織 | 青森県(1市) |
| 場所 | アーバンネット匂当台 会議室 | | 岩手県(1市) |
| 福島県(2市) | | | |
| 宮城県(1市) | | | |
| 給付関連事務(月次)上の課題 | | | |
| <p>システム対応の難しさ</p> <ul style="list-style-type: none">システムで出力される給付額に誤りが生じることが多く、システムベンダーの対応もリアルタイムに得られないことがあるため、給付額の算出には表計算ソフト表を使用しており、手間がかかっている。システムでの請求金額の出力にかなりの時間を要する。震災以降に特例単価が適応されているが、システムでは対応が難しく、表計算ソフトでの計算で対応しており、手間がかかっている。 <p>広域利用の対応</p> <ul style="list-style-type: none">自主避難の人が多いという事もあり管外利用が多いが、避難先の自治体で手続きを行っていないため、相手方の自治体から連絡が来るまで実態を把握できていないというケースがあった。 <p>事業者からの請求内容の不備</p> <ul style="list-style-type: none">特に処遇改善等加算 に関する申請内容を誤るケースが多く、照会や修正の作業に手間がかかる。 | | | |
| 給付関連事務(年間)上の課題 | | | |
| <p>年度末の精算業務</p> <ul style="list-style-type: none">加算の認定時期が年度途中にずれ込む場合や、公定価格の改定等によって、精算業務が年度末に生じており、都道府県や国への報告業務とも時期が重複するため、業務が集中し高負荷となる。 <p>処遇改善等加算への対応</p> <ul style="list-style-type: none">内容が複雑であるため、事業者への個別の説明や照会対応が必要となることに加え、添付書類が多く紙ベースの資料が多いため、確認業務の負荷も大きい。 <p>支弁管理台帳</p> <ul style="list-style-type: none">各事業者の実績管理を表計算ソフトで行っており、支弁管理台帳の作成・管理業務の負荷が大きい。 <p>曖昧な要件</p> <ul style="list-style-type: none">加算によっては要件が曖昧な項目があるが、県や国に問い合わせても明確な答えが得られず、事業者からの照会への対応や認定が遅れることがある(例えば「障害児に対する取組」など)。 | | | |
| 給付関連事務効率化の取組 | | | |
| <p>処遇改善等加算への対応</p> <ul style="list-style-type: none">認定の時期が遅れないように、説明会や申請の受付等をできる限り前広に実施するよう努めた。 <p>請求事務へのシステム導入</p> <ul style="list-style-type: none">児童数や加算条件等に関する情報をクラウド上で自治体と事業者が共有し、合意した内容を基に請求書作成までを自動で行えるシステムの導入を検討中である。事業者から提出されてくる請求内容に関する照会・修正等の作業が削減されることが期待できる。 | | | |
| 制度の円滑な運用に向けた意見 | | | |

年度末の業務負荷

- ① 年度末に精算業務が生じているが、3,4月は卒業式、入園式もあり事業者側にとっても忙しい時期であるため、加算認定時期の前倒しや公定価格改定による精算業務の見直しなどが図られると、自治体の事務の平準化や事業者の負担軽減にもつながることが期待できる。

認定のあり方について

- ① 保育の認定における 2 号、3 号の違いは年齢だが、児童の年齢は毎月の報告で把握する事が可能であるため、敢えて区分して認定を行う必要はないのではないか。また、認定時間区分についても、短時間利用でも延長保育を利用すると標準時間より保育料が高くなるなど、どこまで有効な区分であるか疑問である。年齢と人数での管理にするなど、より簡便な方法も検討が必要である。

制度および関連事務の複雑さ

- ① 制度の内容が複雑であるため、事務手続き等に不慣れな保育事業者では、給付費の申請を諦めるところもある。社会福祉法人系の保育所に同様のケースが多くみられ、今までの保育制度を支えてきた事業者に新制度の恩恵がいきわたっていないと感じる。

(イ)関東信越ブロック

図表 3-2_自治体（関東信越ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|--|---------------------------|------|---------|
| 日時 | 2018年1月15日(月) 14:00～16:00 | 参加組織 | 千葉県(1市) |
| 場所 | PwCコンサルティング 会議室 | | 埼玉県(1市) |
| 給付関連事務(月次)上の課題 | | | |
| <p>事業者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 事業者によっては事務処理を十分に理解していないところもあり、問合せ対応などのフォローに係る負荷が大きい。 ② 認定こども園では児童の入退所・標準/短時間種別の変更が生じた場合に精算が必要となる事例が多く発生している。 <p>表計算ソフトとの二重管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 園の情報はシステムで管理するが、毎月の支払は表計算ソフトで管理しているため、入力業務の負荷が大きい。例えば、システム上の数字と表計算ソフト上の数字が合わない場合もあり、その場合の原因の確認にも時間がかかっている。 <p>システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ① システム会社によっては、制度をよく理解しないまま構築されたものもあり、問題である。 ② システムによっては公定価格の計算のみで自治体独自の加算分は計算できない場合がある。 | | | |
| 給付関連事務(年間)上の課題 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ① 県からの説明が不十分だったため、当初は制度を理解するための負担が大きかった。 ② 各自治体に判断をゆだねられている事も多く、判断に困ることがある。 ③ 処遇改善等加算 に抵抗感を持つ事業者もいる。 ④ 公定価格の改訂が3月に行われるため、給付事務の負荷が大きくなり、他の業務も圧迫している。 ⑤ 事業者に対して説明を行っても、十分に説明を聞いておらず制度を理解していない場合や、書類に不備がある場合等があり、それらの対応に時間がかかる。 | | | |
| 給付関連事務効率化の取組 | | | |
| - | | | |
| 制度の円滑な運用に向けた意見 | | | |
| <p>処遇改善等加算 I</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 処遇改善等加算 I は保育士の経験年数を基準にしているため、勤務先の確認等を行う必要があり、負担がかかっている。 | | | |

(ウ)東海北陸ブロック

図表 3-3_自治体（東海北陸ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|---|----------------------------|------|---------|
| 日時 | 2017年12月18日(月) 14:00～16:00 | 参加組織 | 三重県(1市) |
| 場所 | PwC名古屋オフィス 会議室 | | 静岡県(2市) |
| 岐阜県(1市) | | | |
| 愛知県(1市) | | | |
| 給付関連事務(月次)上の課題 | | | |
| <p>日割り計算</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌘ 途中入退所や認定変更等、園側で実態を把握していないケースがあり、修正の負荷が大きい。 <p>広域入所対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌘ 細かい情報については相手方の自治体の書類の内容があっているかどうかを確認する方法がないため、記載されているとおりに対応しなくてはならない。 ⌘ 広域利用の対応ルールや、請求書書式が自治体によって異なるため、対応が困難である。 | | | |
| 給付関連事務(年間)上の課題 | | | |
| <p>加算申請業務と実績報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌘ 加算の申請と実績報告を同じ時期に行う必要があるため、業務負荷が大きくなっている。 ⌘ 特に書類を整えれば加算が付く項目について、実態を自治体側が把握しなければならず、プレッシャーに感じている。どこまでの取組を行えばいいのかが曖昧である。 <p>単価改定</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌘ 単価改定が3月末に実施されるため、年度末及び年度始めに遡及支払いの業務も行う必要が発生し、かなりの負担となっている。 | | | |
| 給付関連事務効率化の取組 | | | |
| - | | | |
| 制度の円滑な運用に向けた意見 | | | |
| <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌘ 現場では、保育士の輪を乱すやこれまでも大きな改善をしてきているなどの理由により、今以上の対応はできないという声がある。また、この制度を始めるには、相当の財源が必要と思われるが、これが恒久的に続くのかどうか、途中で梯子をはずされないかと問い合わせる園は多い。 <p>制度や単価の変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌘ 制度変更や単価改定は可能な限り早く教えてほしい。 | | | |

(エ)近畿ブロック

図表 3-4_自治体（近畿ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|---|----------------------------|------|---------|
| 日時 | 2017年12月25日(月) 14:00～16:00 | 参加組織 | 滋賀県(1市) |
| 場所 | 参加自治体 庁舎内 会議室 | | 大阪府(3市) |
| 給付関連事務(月次)上の課題 | | | |
| <p>児童の認定の変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 児童の認定区分の変更に係る事務負荷が大きい。また、エラーも多く発生している。 <p>システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ① システムから請求書の帳票を出力することができないため、システムの情報を見て表計算ソフトの請求書書式に手入力しているため、ミスが発生しやすい。 ② 支払い実績管理に関するシステム不具合が多く発生しているため、表計算ソフトにて管理を行っている。 ③ 認定変更や広域利用に関連する処理はシステムエラーとなりやすい。 ④ すべてシステム頼りで業務を行っており、システム上の数値が正しいかの確認は行っていないため、年度を閉めた後に計算誤りが発覚し、過年度対応となってしまう場合があった。 <p>広域入所</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 広域利用に該当する児童を把握する事が困難であるため、後になって発覚するケースがある。 <p>会計確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 10日締め、22日払いというスケジュールであるため、確認を担当している会計課に負荷がかかっている。 | | | |
| 給付関連事務(年間)上の課題 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ① 年度途中で単価が変更されると、精算や支弁台帳作成事務の負荷が高くなるので、年度途中の改訂はやめてほしい。システム改修も短時間では対応できない。 ② 4、5月に前年度の処理と当年度の処理を行う必要があるため、業務負荷が高くなる。 ③ 処遇改善等加算も、現場に適切な制度となっていない。 ④ 処遇改善等加算の児童数で割る項目に係る計算業務の負荷が高い。 ⑤ 処遇改善等加算の計算は在籍児童数の数で額が決まるため、在籍児童数が減った場合に加算額も減少してしまうが、いったん上げた賃金を下げる事はできないため、事業者が減少した額をカバーしなくてはいけないのかとの問い合わせを受けた。 | | | |
| 給付関連事務効率化の取組 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ① 処遇改善等加算の説明会を実施、FAQも作成している。 ② 定期的に事業者に対する説明会を実施している。 ③ 園からの問い合わせに対応しながら修正対応を行う時間を考えると自治体側で書類を作成したほうが効率的であるため、自治体側が作成している書類もある。 | | | |
| 制度の円滑な運用に向けた意見 | | | |
| - | | | |

(オ)中国四国ブロック

図表 3-5_自治体（中国四国ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|--|----------------------------|------|---------|
| 日時 | 2017年12月21日(木) 13:30～15:30 | 参加組織 | 岡山県(2市) |
| 場所 | 参加自治体 庁舎内 会議室 | | 広島県(1市) |
| 香川県(1市) | | | |
| 愛媛県(1市) | | | |
| 給付関連事務(月次)上の課題 | | | |
| <p>事業者とのやり取り</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 事業者が作成した請求書の送付や、書類の催促のメール等を送付する業務の負荷が高い。制度の複雑さによる人的ミス ② 給付関連の制度が複雑であるため、システムへの入力でミスが発生しやすい。 <p>広域調整</p> <ul style="list-style-type: none"> ③ 広域調整を行う相手方の自治体から連絡がこない場合などがあり、実態を把握できていないことがある。 ④ 自治体により請求書のフォーマットが異なるため、確認負荷が増加している。 ⑤ 自治体によっては書類を事業者ではなく自治体側が作成するため、書類は自治体が作成するものだと認識している事業者から不満の声を聞く事がある。 | | | |
| 給付関連事務(年間)上の課題 | | | |
| <p>システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ① システムにて算出する金額が誤っている事があり、表計算ソフトにて検算を行い、突合確認を行っているため業務負荷が高い。 ② 単価が改定されてもシステムにすぐに反映されるわけではないため、4～5月は手計算によって金額を算出している。 ③ 曖昧な要件については国が正式文書として告知しない限りベンダーはシステムを改修しない。そのため、表計算ソフトのみで算定しなければいけない加算が発生する。 <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ④ 処遇改善等加算 についての説明会は実施しているが、制度が複雑すぎて事業者が十分に理解できていない。 ⑤ 加算認定の添付資料の数が多く、確認や照会の業務負荷が高い。 ⑥ 現行制度では処遇改善につながらないと感じる。勤務経験のみで判断してよいか疑問が残る。 <p>実績報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑦ 施設の基準の考え方が曖昧な箇所があり、施設によって解釈が異なっている。国・県からも明確な回答がなく、業務が止まっている。 | | | |
| 給付関連事務効率化の取組 | | | |
| <p>計算用表計算ソフトの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 計算用表計算ソフトを作成した。記入項目の選択肢をリスト化する等により間違えないよう工夫している。 <p>自治体側での処理</p> <ul style="list-style-type: none"> ② 施設が記入すべき事項も自治体でおおよそ記入している(施設数が少ないため可能)。 | | | |

制度の円滑な運用に向けた意見

内閣府の対応

① 6月にメールで送付した疑義への返信が12月に来る等対応が遅い。

内閣府提示の請求書

① 内閣府が告知した請求書様式は端数計算等に誤りがあるため、使用できない。

曖昧な要件

① 要件が曖昧なものが多々あるため、自治体や施設によって解釈が異なっている。

不要な要件

① 「割戻単価」や「標準時間/短縮時間」は、複雑な割に申請数が少なく、金額増減があまりないため、廃止してほしい。

処遇改善等加算

① 処遇改善等加算 は処遇改善等加算 の上乘せとして加算する制度だと認識しているが、処遇改善等加算 で調整して、 のみの職員と ・ の両方使用している職員の給与が変わらないよう調整している施設は多い。

① 処遇改善等加算 のFAQがないため、作成してほしい。

① 処遇改善等加算 は加算可能であるにも関わらず、手続きが煩雑である等の理由により使用しない施設は多い。

① 研修要件について、今年度事例を出している人が次年度は補助の対象外になる可能性がある。去年もらえたにもかかわらず本年度もらえない等が発生する補助は現場から不満の声が上がる。

① 処遇改善等加算 について、人数制限を定数から上限に変更してほしい。使い勝手が悪くなっている。

(カ)九州ブロック

図表 3-6_自治体（九州ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|--|---------------------------|------|-----------|
| 日時 | 2018年1月30日(火) 13:30～15:30 | 参加組織 | 福岡県（4市1町） |
| 場所 | TKP ロイヤルパークホテル ザ 福岡 | | |
| 給付関連事務（月次）上の課題 | | | |
| - | | | |
| 給付関連事務（年間）上の課題 | | | |
| <p>システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ① システムで正確な金額を算定する事が出来ないため、表計算ソフトを用いて計算している（特に処遇改善等加算）。 <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 前職の職歴を確認しようとしても前の職場が非協力的であるなどする場合があります、難しい。 <p>年度末の業務負荷</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 年度末にしか実施できない業務が多いため、年度末の業務の負荷が高くなる。 | | | |
| 給付関連事務効率化の取組 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ① 決裁規定を見直して、決裁フローを簡略化した。 ① システムを活用し始め、表計算ソフトのみで業務を行っていた時と比べて業務が効率化された。 | | | |
| 制度の円滑な運用に向けた意見 | | | |
| <p>支給認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 利用者は単純に入所できるかできないかを知りたいだけなのに対し、支給認定があると利用者にとって理解しづらいものとなるため、支給認定制度は不要ではないか。 <p>公定価格の決め方</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 月初人数を基に算定するが、その場合、月の途中に入所した児童数を控除しなければならない手間が発生しているため、改善したほうが良い。 <p>定額給付</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 月次の定額給付を認めてほしい。月次の給付事務を行っても、結局年度末に精算を行っているため、月次での作業が無駄であると感じる。 <p>保育必要量</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 事務が煩雑になっている割に給付額の変動が少ない。 <p>支給認定</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 1号から2号へ等の変更が制度上可能となっているが、それにより平等性が失われ得る場合があるため、倫理上問題であると思料する。また、認定の変更による業務負荷が高い。 | | | |

(2) 事業者

(ア) 東北ブロック

図表 3-7_事業者(東北ブロック)ヒアリング結果概要

| | | | |
|--|--------------------------|------|---------------------------------|
| 日時 | 2018年1月9日(火) 10:00~12:00 | 参加組織 | 保育園×1 幼稚園×1 幼保連携型認定こども園×1 |
| 場所 | TKP 仙台西口ビジネスセンター | | |
| 給付関連事務(月次)上の課題 | | | |
| <p>認定区分、標準短時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 標準時間、短時間の区分変更の確認作業が煩雑だが、現場の現状からすると、標準時間・短時間の区別にあまり意味はないように感じている。 ② 幼稚園型の認定こども園には1号、2号、3号認定の児童が在籍しており、また1号でも預かり保育を行っている場合があるため、必要な事務手続きや請求する補助金の種類が多くなり、事務が煩雑になる。 <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ③ 処遇改善等加算の請求が難しい。請求をしたが、記入ミスがあり市から問い合わせを受けた。 | | | |
| 給付関連事務(年間)上の課題 | | | |
| <p>年度末精算</p> <ul style="list-style-type: none"> ④ 年度末の精算業務の負荷が高い。 <p>制度の複雑さ</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑤ 区から加算額の通知が来るが、どのような項目にいくら加算されているかが分からないため、区の計算された加算額が正しいかどうかを確かめる事はできない。 <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑥ 人手に余裕がないため、現場から職員を研修に出す事が難しい。 ⑦ 処遇改善等加算制度が始まる前に職員が受けていた研修は多いため、それらの研修も加算判定に当たり考慮してもらえるといいのではないか。 ⑧ 連合会の研修なども研修とみなせるようにしてほしい。 ⑨ 園長は支給対象から外れているが、支給対象に組み入れてほしい。 ⑩ 研修を受ける職員の選定が難しい。また、加算を受けることによって同じ仕事をしているにも関わらず給与の多い職員・少ない職員が発生してしまうため、職場の人間関係に悪影響を及ぼす事を危惧している。そのため、加算を受けても加算分を集約した後に公平になるように園内で再分配する必要が生じている。 ⑪ 保育士の処遇改善のためには、現在の研修に紐づけられた処遇改善等加算の方法ではなく、保育士全体の給料をボトムアップする事が必要なのではないか。 ⑫ この業界では実際の保育従事経験が大事なため職歴の確認は重要ではあるが、職歴証明書の取得や発行が手間となっている。 | | | |
| 給付関連事務効率化に向けた行政への期待 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ⑬ 新制度が開始した平成27年は行政からの詳細な説明がなかったため、事務を理解するのに苦労した。事務の読み解き方等に関して、行政による説明会を実施してほしい。 ⑭ 小規模保育は増えているが、保育士は不足している状況であるため、保育士不足の解決に向けて取組を行うべきではないか。 ⑮ 保育士の人手不足が深刻化している。保育士の処遇をボトムアップしてほしい。 ⑯ 保育士の質が下がってきていると感じており、研修を受けさせる必要があるが、研修を受けさせるための人的余裕がない。 ⑰ 現在、県内のすべての市が新制度のもとで運営しているわけではないため、管外利用の対応の際に手続きが煩雑になっている。県内の市すべてが新制度のもとで運用するように整備を進めてほしい。 | | | |

(イ)関東信越ブロック

図表 3-8_事業者（関東信越ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|--|---------------------------|------|-------|
| 日時 | 2018年1月18日(火) 14:00～16:00 | 参加組織 | 保育園×3 |
| 場所 | PwC コンサルティング 会議室 | | |
| 給付関連事務（月次）上の課題 | | | |
| <p>標準・短時間認定</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 認定が月の途中で変わってしまった場合、遡及して精算する手間が生じており負荷がかかっている。 <p>急な書類提出依頼</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 期日が翌日などの書類提出依頼がよく入るため、他の業務を圧迫してしまう。社長の印が必要な書類の場合は社長の日程にも合わせる必要があり、対応負荷が高い。 ② 熟慮せずに書類提出を求められる事がある。対象となる書類が大量にある旨を伝えると、書類提出依頼を取り下げられるケースもある。 <p>自治体間での相違</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 年度内の制度変更への対応が自治体により異なる。 ② 東京 23 区は対応が遅く、改訂への対応は年度末に一括精算という自治体もあり、年度末に大幅に給付額が変わってしまうケースも発生している。 <p>自治体の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 年度途中で単価が変更になった関係で、会計上二重計上となってしまう補助金があり、この対応について市に問い合わせているが、回答が得られていない。 | | | |
| 給付関連事務（年間）上の課題 | | | |
| <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 処遇改善等加算 はキャリアによって賃金格差をつけるために役職を作らなければならない、使いにくい。特に最近増えている小規模園では園長と主任以外の役職を設けるのはかなり無理がある。 ② 提出が必要な書類が多い上、求められる書類の内容も自治体によって異なるため、膨大な事務作業が発生している。 <p>自治体によるばらつき</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 民間事業者の保育士は地域ではなく会社に属しているため、自治体によって適用解釈が異なると、組織の人事制度にあてはめにくくなる。 | | | |
| 給付関連事務効率化に向けた行政への期待 | | | |
| <p>民間保育事業者による請求フローの設定やシステム化</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 既存のシステムは、保育を知らないベンチャーが作っているようで、現場で使えないものが多い。 ② 事務職員雇上費加算をなくし、請求システムの補助金を作ってもらい、それを活用して、全国一律でできる補助金の請求システムを作成した方が良い。保育行政の ICT 化を進めることにもなる。 <p>工程と納期の統一化</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 全国共通項目と自治体独自項目を分け、全国共通のものは、工程や納期を同じサイクルにしてほしい。自治体毎に必要な手続きのサイクルが異なるため、複数自治体に展開している場合、業務負荷が大きくなる。 ② 現状、各自治体担当者に大きく左右されている業務フローを、経験のある民間が入って、全国規模で整備する必要があると思う。 | | | |

(ウ)東海北陸ブロック

図表 3-9_事業者（東海北陸ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|--|----------------------------|------|------------------------|
| 日時 | 2018年12月18日(月) 10:00～12:00 | 参加組織 | 保育園×2 幼保連携型認定こども園×2 |
| 場所 | マッターホルン 会議室 | | |
| 給付関連事務（月次）上の課題 | | | |
| <p>保護者からの変更通知の問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 保育必要量が標準か短時間かが問題になるのは、具体的には、産休から育休に入ったり、病気で退職してしばらくしてまた復帰したりといった、保護者の就労状況によって請求の算出根拠が変わってきたり、延長保育料の問題が出てきたりするためである。 ② 保護者の通知が基本となるため、通知のタイミングによって、委託費の計算が変わってしまう。 | | | |
| 給付関連事務（年間）上の課題 | | | |
| <p>認定証の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 保育必要量の変更で、認定証も変更手続きが必要である。所定の認定変更申請書などもあり、書類のやり取りが多い。認定証を紛失されると、再発行の手続きも行う必要がある。 ② 在籍児童が2歳になり、3号から2号に認定が変わった場合、認定証発行のやり取りが発生する。保育料が変わるわけではないため、認定証発行の事務は不要と考える。 <p>処遇改善等加算について</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 処遇改善等加算で、社会保険料を分けて計算する事の負荷や「実績報告書」の作成の負荷が高い。 ② 毎月の子どもの人数の変動が処遇改善等加算の計算にも反映してくる。月初めの人数で割って単価を出すため、毎月の単価が変わる。計算がとても煩雑である。 <p>標準時間と短時間の区別について</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 現状では、標準時間の児童が短時間の児童に変更になると、園への委託費が減らされてしまう。職員数は、簡単には減らせないので、新制度以前のように、委託費は年度内で一定を保つようにしてほしい。 ② 短時間でも標準時間でも保護者にとっての保育料は変わらないし、事務的にもあまり意味がない。 <p>日割り計算</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 計算方法が複雑であるが、日割り計算は園に一任されているため、負担感が大きい。 | | | |
| 給付関連事務効率化に向けた行政への期待 | | | |
| <p>請求事務の簡素化</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 毎年のように加算が変わったり、新たな加算が年度途中に加わったりで、年間予算が立てにくい。請求事務を新制度前のようにシンプルにしてほしい。 <p>委託費に関わる連絡のタイミング</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 処遇改善等加算の2%アップについて、請求するようにとの連絡が来たのが今年11月であった。もう少し早いタイミングで対応してほしい。 <p>処遇改善等加算の今後について</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 年度を経て職員の勤続年数は長くなっていくため対象者が増えていくが、現状受けている説明では現状対象となっている人物にしか支給できないなど、今後の方針が不明確なため対応に苦慮する。 <p>人事院勧告を根拠とした所長や主任の賃金について</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 所長や主任でも月額約25万円となっているが、根拠が不明瞭であり、水準が低いと考える。加算ではなく、そもそもの基本給与を上げるべきではないか。 <p>処遇改善についての広報について</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 保育士に「4万円支給」や、「6000円支給」など、詳しい仕組みの説明がされないまま、数字だけが独り歩きしている状況だが、現場では、報道から保育士が抱いた期待に応えられない状況もある。 | | | |

処遇改善の実績報告書について

- ① 職員への支払済み給与のうち、過年度の人件費に比べて、どれだけが処遇改善等加算から補填されているかの根拠を上げて算出する作業の負荷はとて高い。

添付書類について

- ① 毎年内容が変わらなくても、同じ添付書類をつけなければならない。変更した部分だけ提出とさせてほしい。

毎月の請求書などのフォーマットの改訂

- ① 自治体側で一部計算式が間違えていたとして、フォーマットを 4 回も修正されたので、そのたびに再提出する必要が生じた。

(エ)近畿ブロック

図表 3-10_事業者（近畿ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|---|----------------------------|------|------------------------|
| 日時 | 2017年12月25日(月) 14:00～16:00 | 参加組織 | 保育園×2 幼保連携型認定こども園×1 |
| 場所 | TKP 新大阪ビジネスセンター | | |
| 給付関連事務（月次）上の課題 | | | |
| <p>保護者からの変更通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 変更申請の際は保護者が自治体に直接連絡するフローになっており、園での把握にタイムラグが生じる事が多い。 ② システム化やフローの見直しをしても、保護者側の変更通知忘れがあるため、煩雑な業務をなくすことは難しいと感じる。 | | | |
| 給付関連事務（年間）上の課題 | | | |
| <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ① と で同じような書類が多々あるが、それぞれで用意しなくてはならない上に書式も少し違うのでコピーする事も出来ない。 ② は概算で支払われるが は3月に一括払いになるために一時的に費用が足りなくなり借り入れを行っている園もある。 <p>業務負荷</p> <ul style="list-style-type: none"> ③ 5～6月は新年度の加算認定作業と前年度の精算作業を平行して行う必要があり、業務負荷が高い。 | | | |
| 給付関連事務効率化に向けた行政への期待 | | | |
| <p>システム導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 提出書類が一元化され、再利用できるシステムを導入してほしい。 ② 児童の入退園情報がシステム上で月報等に反映するようにしてほしい。 <p>保育士情報のDB化</p> <ul style="list-style-type: none"> ③ 自治体を超えて保育士の職歴情報を参照できるシステムを構築する。処遇改善等加算 適用のための事務作業が削減される。 <p>保育士のITリテラシーの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ④ パソコンや表計算ソフトの操作に不慣れな職員が多く、ITを導入する際の課題となり得るため、職員のITリテラシーの向上が必要である。 <p>請求フォーマットの全国での統一</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑤ 特に延長保育の請求フォーマットを統一してほしい。 | | | |

(オ)中国四国ブロック

図表 3-11_事業者（中国四国ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|---|---------------------------|------|-------|
| 日時 | 2018年1月29日(月) 13:30～15:30 | 参加組織 | 保育園×4 |
| 場所 | 倉敷市役所 会議室 | | |
| 給付関連事務（月次）上の課題 | | | |
| - | | | |
| 給付関連事務（年間）上の課題 | | | |
| <p>延長保育</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 補助金給付の要件を見直したほうがよいと思料する。延長保育を実施しても、30分以内の延長保育であれば、職員の人件費がかかる割に1時間延長の基準を満たすことができないため、コスト過多となる。 ② 登降園管理は、現在はアナログで実施している。IT化することも検討したが、利用者のITリテラシーが低いため、導入は困難であった。 ③ 登降園管理をデジタル化した。保護者の協力が得られず90人中20名程度が登降園管理のツールを使用していない状況である。 <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 勤続年数等の別紙の記載及び証跡の収集にかかる負荷が非常に高い（在籍する職員ごとに18項目分の情報を収集する必要がある）。また、それぞれの項目をミスなく記入するための確認にも負荷がかかる。 ② 特に前歴照会に時間を要する（本人が以前在籍していた園への照会する場合、時々ミスが発生しているため本園が本人に代わって実施している）。 ③ 通常業務を行いながら要件を満たすための研修に行くことは、現実的ではない。 ④ ・ それぞれの金額の根拠が不明である。障害福祉サービス等従業者にかかる処遇改善等加算のほう金額・要件ともに簡潔でわかりやすい。 <p>処遇改善等加算 導入に伴う賃金改善配分</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 副主任等の役職を増やすと人間関係がこじれるため、やりたくないという職員は多い。 | | | |
| 給付関連事務効率化に向けた行政への期待 | | | |
| <p>事務への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 事務を減らすか事務を行うための加算を追加してほしい。現実的には事務を減らすことは難しいと考えるため、事務職員を雇用できるような加算を創設してほしい。 <p>保育所の委託費（人件費）</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 延長保育基本分を給付化したとされる、常勤保育士1名分と非常勤保育士3時間分の人件費加算を廃止し、最低基準に対応する保育士の人件費を現在の1.6倍に増額する。 <p>チーム保育加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 保育所だけの制約（平均勤続年数15年以上）を撤廃し、幼稚園と同じ基準とする。 <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 賃金の改善のみではなく、勤務する保育士の就労環境もよくしなければならない。 ② 計画書、実績報告書の様式を簡素化し、個々の職員の賃金改善状況比較表の提出を求めない。処遇改善等加算については、支給対象者について手当の年額を提示する。その他は、人件費の支出総額が委託費人件費の総額を超えていればよしとする。 ③ 実績報告から保育単価の改定分を除外し、法人で自由に使えるようにする。 | | | |

(カ)九州ブロック

図表 3-12_事業者（九州ブロック）ヒアリング結果概要

| | | | |
|---|--------------------------|------|----------------|
| 日時 | 2018年1月30日(火) 9:30～11:30 | 参加組織 | 保育園×2 幼稚園×1 |
| 場所 | TKP ロイヤルパークホテル ザ 福岡 | | |
| 給付関連事務（月次）上の課題 | | | |
| <p>保育標準・短時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 保育短時間の場合 8:30-16:30 に受け入れているが、その前後に預かる場合は延長保育が発生する。そこで利用者である保護者とトラブルになることがある。 ② 保育短時間制度をなくしてほしい。 | | | |
| 給付関連事務（年間）上の課題 | | | |
| <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 申請に必要な情報が重複しているものと異なるものがあり、確認業務の負荷が高い。 ② 処遇改善等加算 の制度が今後も継続するかわからないため、本制度を踏まえた給与規定を作成しづらい。もし今後なくなった場合、本制度を基に加算していた職員の給与が4万円減ってしまうことになる。 ③ 研修要件を達成することが困難である。通常業務を行っている傍らに研修へ行くことは難しい。 ④ 小規模保育では、処遇改善等加算は使いづらい。 <p>処遇改善等加算における職員への配分方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ① どのように配分するかが悩ましく、また主任と副主任の給与のバランスを調整することが難しい。 ② また、副主任となった職員は多めに給与をもらっているからということで、他の職員より仕事を振られることが多く、副主任になりたがらない人が多い。 <p>保育士不足</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 自治体は今まで施設の定員を増やすことを推進していたが、保育士が不足しているため、入園させることができない問題が発生していた。最近やっと自治体が本問題に気付き始めたと思料する。 | | | |
| 給付関連事務効率化に向けた行政への期待 | | | |
| <p>処遇改善等加算</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 処遇改善等加算 の補助の停止はしないでほしい。 | | | |

3.2 ヒアリング調査の結果（参考事例）

上記で整理した自治体ヒアリング（東北ブロック）において、児童数や加算条件等に関する情報をクラウド上で自治体と事業者が共有し、請求書作成までを自動で行える情報システムについて言及があり、事業者が提出する請求内容に関する自治体・事業者間の照会・修正等の作業が削減されることが期待できるとの可能性が示唆された。

ヒアリング調査において、給付費請求時に必要となる認定時間区分や年齢ごとの児童数に関して、自治体と事業者の認識が一致しないことにより照会業務や修正等が生じていることが指摘されたが、両者の認識をリアルタイムに一致させ、その内容をもって請求書へ反映する仕組みがあれば、係る現状の改善に資することが期待される。

そこで、本事業における参考情報の位置付けとして、同情報システムの開発企業、利用自治体、利用事業者の三者に対して、システムの概要や利用状況について別途ヒアリングを実施しその内容を取りまとめた結果を以下に紹介する。

（１）参考となる情報システムの概要

保育事業者から自治体に提出される実績報告や給付費請求に係る情報をクラウド上で一元管理する仕組みであり、保育事業者がインターネットブラウザを利用して、必要な数値や情報を入力し、自治体側でリアルタイムな確認が可能となっている。

同システムの開発企業によると、新制度の施行により給付費請求等に伴う事務作業が従来以上に煩雑になり、保育事業者、自治体の双方において業務負担が増加しているといった現場の声が同システムの開発に繋がっているとのことである。具体的には、月次の給付費請求事務における、認定時間区分ごとの児童数の集計や請求に必要な情報に関する事業者と自治体の認識の齟齬による照会及び書類の修正作業等に手間が生じていること、延長保育等の支援事業に関する時間の集計管理等が煩雑となっていることなどが挙げられた。これらの作業には、システムにより一括管理している事業者から表計算ソフトの利用、手計算での対応など、事業者によって対応が様々であり、請求内容の正確性も異なるため、事業者、自治体の双方の業務負担が増大しているとの認識の下、システム開発が進められたとのことである。

同システムでは、自治体からの加算項目の変更に係る通知や、保育事業者からの運営状況の報告、保育士の経歴、園児の人数の連絡、給付費申請に係る事業者と自治体のやり取り（請求書案の確認、差戻し、承認、等）を全てクラウド上で実施する仕組みとなっており、また給付費申請においては、申請に必要な項目が正確であることが自治体にて確認された段階で、システムから請求額が反映された様式が出力する機能も備えている。この他、同社が提供する保育業務支援システムが事業者に導入されている場合、同システムが管理する登降園管理情報等を活用し、自動的に延長保育等に係る申請を行う機能も備えている。

(2) 自治体における利用状況

同システムの自治体における利用状況を把握するため、平成 28 年度から同システムを利用している自治体に対してヒアリングを行った。

同自治体では、月次の給付費請求事務において同システムを利用している。月次の請求額の確定に至るまでの流れは以下のとおりである。

- (ア) 保育事業者側において児童数を入力し、自治体へ申請する。
- (イ) 自治体では児童数を確認し、一致していればシステム上で承認の旨が事業者へ通知される。不一致の場合は、差戻しを行う。
- (ウ) 承認の通知後、事業者において、運営費の請求申請をシステム上で自治体へ行う。
- (エ) 自治体側では申請内容に不備が無いことを確認し、承認の旨をシステム上で事業者へ通知する。
- (オ) 承認の通知後、事業者側で請求書を出し、紙媒体で自治体に送付する。

上記の請求書のやり取りに加えて、児童名簿（氏名、クラス年齢、認定時間区分）を保育事業所から自治体へ添付書類として別途提出している。個人情報保護の観点から、児童名簿のような個人情報が記載された資料についてはシステム上での共有は行わず、従来どおり紙でやり取りされている。なお、同自治体では自治体独自の加算は設けておらず、公定価格分に対してのみ同システムを利用している。

同自治体においては、本システムを利用することにより、請求内容に関する電話等での照会や請求書の差替え件数が大幅に削減され、業務負荷の軽減に繋がっているとのことである。

なお、今回ヒアリングを行った自治体においては、広域利用に係る他自治体の保育事業者からの請求については、他の各自治体が定めた様式による提出を認めており、本システムの適用対象外となっているため、紙ベースで提出された請求内容を目視で確認のうえ、不備や誤記入があった場合は電話連絡での照会や請求書の差替えが生じており、手間が生じているとのことである。

(3) 事業者における利用状況

同システムの事業者における利用状況を把握するため、平成 28 年度から同システムを利用している事業者に対してヒアリングを行った。

同事業者では、同システムの保育業務支援機能については使用しておらず、給付費請求事務においてのみ同システムを利用している。月次の請求額確定に至るまでの流れは上記(2)で示したとおりであり、月初に児童数をシステム上に登録し、自治体による確認・承認を得たうえで請求書を出し自治体に提出している。

従来は、事業者側で作成した請求書を自治体に提出した後に誤りが発覚した場合、請求書が差し戻され、修正、押印等の作業が重複して発生していたが、同システム導入後は同様の

事態は解消され、誤りが生じた場合も自治体とのやり取りはシステム上で行われるため、職員の負荷は軽減されたとのことである。

3.3 分析

(1) 月次の給付関連事務について

本節では、ヒアリング調査の結果を踏まえ明らかとなった、自治体における給付事務の実情について整理する。

(ア) 月次の給付関連事務の実態

給付事務は、請求書の作成段階である「請求準備」、自治体側で提出された請求書を審査する「請求・審査」、請求書の内容が確定した後に自治体から事業者へ給付費を支弁する「支払」、自治体において給付費支払の実績を管理し、国や都道府県に報告する「実績管理」のフェーズに区分できる。各フェーズの概要と現状は以下のとおりである。

請求準備

事業者から自治体へ提出する請求書を作成する段階である。自治体によって実施方法が異なっており、請求書を事業所側で作成するパターンと、請求書案を自治体側で作成して事象者に提示するパターンの両方が存在する。それぞれのケースに応じて、自治体並びに保育事業者における負荷が異なっており、特に請求書案を自治体側で作成するケースにおいては、請求準備の段階において自治体職員に負荷が生じる傾向にある。また審査に先立ち、多くの自治体において、請求書とともに児童数や職員配置に係る書類の添付を求めているが、その書類も自治体により異なっており、さらに当該書類を提出する、毎月、年一回等のタイミングも自治体によって様々となっている。

請求・審査

事業者から提出された請求書の内容を自治体側で審査する段階である。事業者からの請求を受け付けた後、自治体側で記載内容の正確性、妥当性を確認し、必要に応じて事業者に対して疑義照会を実施している。記載内容の確認に当たっては、多くの自治体において紙ベースで目視による作業を行っており、また疑義照会も電話や Fax で実施しているケースが多く、自治体職員にとって負荷となっていることが指摘されている。なお、請求準備の段階において、事業者側に請求書の作成を求めている自治体においては、自治体側で案を作成するパターンに比べて記載内容の誤りが多く発生する傾向にあり、請求・審査の段階で自治体職員に負荷がかかっている。

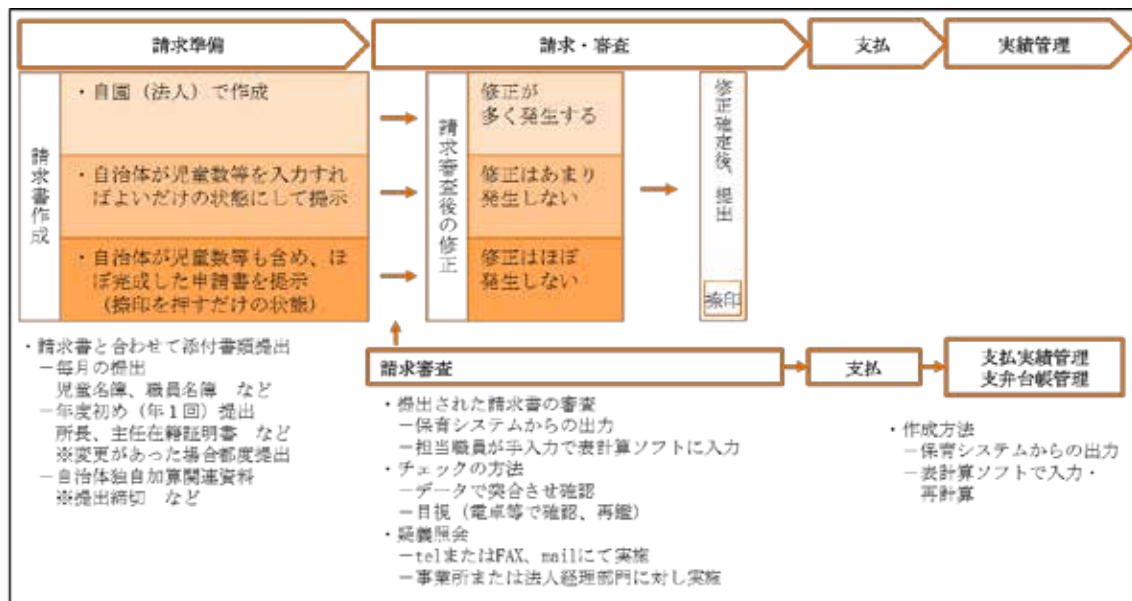
支払

事業者の口座情報の管理や、審査を経て確定した給付費の支払い業務が該当する。国の方針を受けて、基本的に当月払いの処理が求められており、タイトなスケジュールの中で審査及び支払を行う必要がある。

実績管理

事業者に対する給付の実績の管理や、国に対して支弁状況に関する報告を行う教育・保育給付費支弁台帳制度（以下、「支弁台帳」という。）への対応等が挙げられる。支弁台帳は毎月の作成が求められていることに加え、公定価格改定等によって年度末に精算が発生した場合、内容の見直しが必要になることもあり、特に年度末時点での本作業において負荷が生じていることが指摘されている。

図表 3-13_給付関連事務の流れ



(イ) 月次の給付関連事務における主な課題

ヒアリング調査において挙げられた月次の給付関連事務における主な課題を以下に示す。月次の給付費請求に必要な情報の自治体・事業者間の共有における課題、自治体毎にフォーマットや手続きが異なることにより生じる課題、制度に対する理解が十分でないことにより生じる課題、等が挙げられた。

- 給付費請求に必要となる認定区分ごとの児童数については、変更に伴う確認や、自治体、事業者間での認識を共有するための作業に手間がかかっている。
- 公定価格分に限っても自治体ごとに手続きやフォーマットが異なっていることにより、自治体、事業者ともに対応コストがかかっている可能性がある。広域利用の児童が存在する場合、自治体にとっては、他自治体の保育事業者から、当該自治体の請求書式・手続きによる請求を受けることがあり、申請内容の適否の判断等において手間がかかっているとの意見があった。また、複数自治体に展開している事業者においては、請求事務が自治体により違うため、自治体ごとの対応が求められ、手間がかかっていることが指摘されている。。
- 公定価格の計算方法や加算の要件等が複雑かつ不明確と認識されており、事業者側の制度理解が進まない、国・都道府県・市町村間でも制度に対する理解が異なる、システム対応が困難なケースが生じる等の事態が生じている。
- システムを導入している場合でも、システムの正確性が担保されない場合、表計算ソフトとの二重の運用をされているケースがあり、効率化の効果が限定的になっていると考えられる。

(2) 年間を通した給付関連事務について

- 各種加算の仕組み（要件や計算方法等）が複雑かつ不明確であることから、自治体によっては認定の時期が遅延し、遡及認定ならびに精算に至ることがある。その他、公定価格改定による精算も生じている。
- 精算業務に加え、給付実績等の国・都道府県への報告等の業務が年度末に集中しており、業務負荷が特定の時期に集中している。
- 処遇改善等加算については、自治体並びに事業者において、申請や実績報告に係る必要情報の準備、書類の整理、確認作業等に多くの手間を要している旨の意見があった。一方、加算の継続性が担保されないと、安心して加算の取得が行えないとの意見や、処遇改善等加算 については、現場での運用が困難である旨の意見が多くみられた。

4. 考察

4.1 将来的な施策の検討に向けた示唆

(1) 自治体手続きの標準化・統一化

本調査において、複数の自治体の請求書式を比較検証したところ、公定価格分については概ね同様の情報の記載が求められているものの、自治体ごとにフォーマットや手続き（給付時期・対象、体制、申請フロー等）が異なっていることが明らかとなった。

このことにより、特に複数の自治体に展開している事業者においては、各自治体に合わせた個別対応が必要なため業務負担に繋がっていることが指摘された。また、広域利用の児童が所在する自治体においても、他自治体のフォーマット、手続きに配慮した対応が求められ、職員の負担に繋がっていることが明らかとなった。

係る状況を踏まえ、少なくとも公定価格分については、フォーマットを含む手続きの標準化・統一化を進めることが関係者の業務負担軽減に資する可能性があると考えられる。標準的な書式の検討に当たっては、現行の各自治体の書式にも配慮しながら、記載項目や体裁等を含め検討を進める必要がある。

なお、標準的な書式の検討に向けた参考として、政府の資料等を参考に、給付費請求において申請が求められる項目や申請のタイミング等を整理し、公定価格分の請求において必要となる要素を図表 4-1 に整理した。

公定価格分の請求に必要な要素として、地域区分や施設の定員等の「施設の状況」、保育の必要性（支給認定区分）や年齢区分などの「利用児童の状況」、保育標準時間・短時間の別に係る「保育必要量の状況」、職員の平均勤続年数・経験年数やキャリアアップの取組に応じて適用される「加算率」、その他、各種加算の認定に必要な利用子ども数や職員配置に係る要素について整理を行った。

「基本部分」、「処遇改善加算Ⅰ」以下は基本部分及び主な加算の項目である。それぞれの加算項目の申請について必要な要素に「○」を示している。

図表 4-1_公定価格分の申請において必要となる要素の検討

| | 施設の状況 | 利用児童の状況 | 保育必要量の状況 | 加算率 | その他 | 配置確認 |
|----------------------------|------------|-----------------------|----------------|-------------------------------------|--------------|-----------------------|
| 概要 | 地域区分 定員 | 認定区分 年齢区分 | 標準時間 または短時間 | 職員一人当たりの平均勤続年数、賃金改善加算要件、キャリアパス要件の状況 | - | 添付資料等 |
| 決定時期 | 開設時 | 毎月 | | 年度初め更新時 | 毎月 | 毎月 年度初め更新時 |
| 毎月提出が必要なデータ | - | 区分、必要量ごとの児童名簿、利用子ども数等 | | - | 利用子ども数に係る資料 | 職員配置に係る資料 |
| 【基本部分及び主な加算に係る適用状況】 | | | | | | |
| 基本部分 | | | | - | - | - |
| 処遇改善等加算 | | | | | - | 職員配置(勤続年数等) 関連する書類 |
| 所長設置加算 | | - | - | | - | 職員配置 |
| 3歳児配置加算 | | | | | - | 職員配置 |
| 休日保育加算 | - | - | - | | 延べ利用子ども数 | - |
| 夜間保育加算 | | | - | | - | - |
| 減価償却費加算 | | - | - | | 立地状況 | - |
| 賃料加算 | | - | - | | 立地状況 | - |
| チーム保育推進加算 | | - | - | | - | 職員配置等 |
| 主任保育士加算 | - | - | - | | 各月初日利用子ども数 | 職員配置等 |
| 療育支援加算 | - | - | - | | 各月初日利用当該子ども数 | 職員配置等 |
| 事務職員雇上費加算 | - | - | - | | 各月初日利用子ども数 | - |

内閣府 平成 29 年 3 月 平成 29 年度公定価格単価表(案) をもとに PwC コンサルティング作成

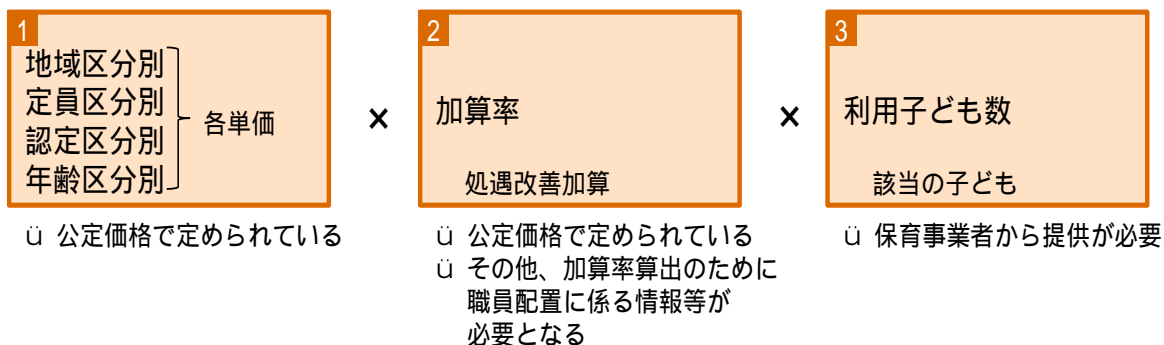
公定価格分の報酬単価を決定するのは、上図にある施設所在地の「地域区分」認定区分や年齢区分といった「利用児童の状況」、自治体により決定された標準時間または短時間といった「保育必要量の状況」、職員一人当たりの平均勤続年数やキャリアパス要件の状況といった「加算率」を決定するための要素といった項目である。基本部分および加算部分においてこれらの事実が確認できる書類を自治体に提出し、チェックを受けることになる。ただし、

「施設の状況」や「加算率」は毎月変わるものではないため、毎月提出すべきものとしては、「認定区分、年齢区分必要量ごとの児童名簿、利用人数等」が提示されれば計算することが可能であるといえる。したがって、自治体が給付事務において毎月確認しなければいけない項目もこれらの項目ということになる。

また、児童に関する情報の他、職員配置基準を満たしているかどうかを確認するため、職員配置に関する書類の提出も多くある。ただし、自治体によっては、毎月もしくは年度初め、更新時というように自治体により提出が求められる時期が異なっている。各加算についても、への該当の適否を確認する書類については年度初めもしくは加算申請時、場合によっては毎月提出が求めている自治体もある。

さらに、毎月の申請に当たっての公定価格分の算定に必要な情報をより簡略化すると、以下のように整理できる。加算率算出や人員配置基準を満たしているか等を確認するための情報が求められることは考えられるが、各区分の単価や加算率は法定であるため、毎月の申請時には、該当する利用子ども数を正確に把握しておけば対応が可能になると考えられる。

図表 4-2_公定価格分の申請に当たり必要な要素



標準的な書式の検討に当たっては、上記で整理した視点も踏まえ、より簡素化、標準化された形とすることが望ましく、引き続き検討が必要と考えられる。

なお、手続きの標準化の検討に当たっては、給付費の支給は当月払いあるいは前払いとしての概算払い⁷とされていることや、精算、加算認定、国等への実績報告等の業務の時期が集中していること等を踏まえ、自治体職員の業務の平準化に留意してスケジュールや手続きの在り方について検討することも有益と考えられる。

⁷ 自治体から事業者への給付費の前払いとしての概算払いについては、以下の事務連絡により、認められている。
 (<http://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/administer/office/index.html#jimurenaku>)
 平成 27 年 2 月 3 日付け「施設型給付費等の支払について」
 平成 27 年 4 月 9 日付け「施設型給付費の支払いについて（依頼）」
 平成 27 年 5 月 20 日付け「施設型給付等支払いの円滑な実施について（依頼）」

(2) 必要な情報を関係者間で共有化する仕組みの整備

月次の給付事務においては、自治体が事業者に求める情報はある程度限定されているものの、当該情報に係る認識の齟齬により、相互の照会や申請書の修正が生じている可能性が示された。

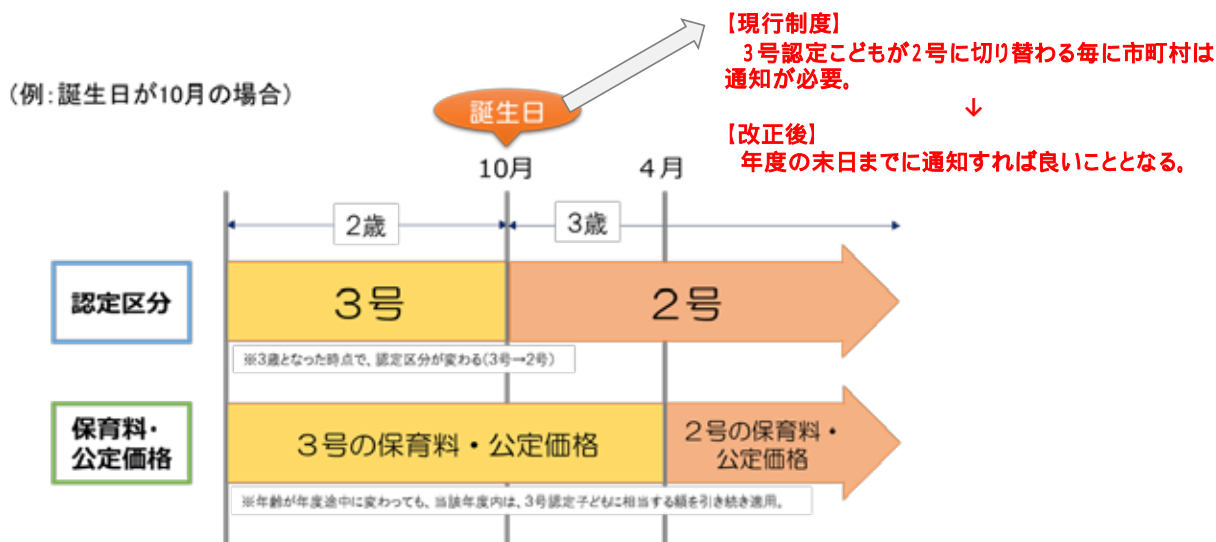
例として、利用する児童の人数（年齢ごと、認定時間区分ごと）については、自治体から事業者への情報共有のタイミングや共有方法（電話、Fax、E-mail等）は様々であり、必ずしもリアルタイムな情報共有が図られていないことが明らかとなった。

上記への対応として、給付事務に必要な情報に関する認識を自治体・事業者間でリアルタイムに共有でき、その情報を請求書へと反映できるような仕組みが有効と考えられる。⁸

その他、処遇改善等加算への対応として、保育士の職務履歴に関する情報の取得・提供・確認の負荷が高いことが自治体、事業者双方より挙げられたことに鑑みると、確認作業を容易にするための方策を検討する必要がある。

⁸ 職権による支給認定の変更については、変更に関する市町村の事務負担を軽減できるよう、子ども・子育て支援法施行規則12条に但し書きの追加により講じられた。

子ども・子育て支援法施行規則第十二条 市町村は、法第二十三条第四項の規定に基づき支給認定の変更の認定を行おうとするときは、その旨を書面により支給認定保護者に通知するものとする。ただし、法第十九条第一項第三号に掲げる小学校就学前子どもに該当する支給認定子どもが満三歳に達したときに当該認定を行う場合には、当該支給認定子どもが満三歳に達した日の属する年度の末日までに通知すれば足りる。



(3) 制度の理解促進に向けた取組み

本調査では、公定価格の計算方法や加算の要件等が複雑かつ不明確であることにより、事業者側の制度に対する理解が進まない、国・都道府県・市町村間でも制度に対する理解が異なる、システム対応が困難なケースが生じる等の事態が生じており、給付費請求における計算誤りや認定時期の遅延等に繋がっている可能性が指摘された。

制度の仕組みや給付費の計算方法に関して、各関係者の理解がより進むことにより、申請誤りや認識の齟齬による照会・修正等の可能性を削減し、自治体・事業者双方の手間軽減に繋がることが期待される。

本調査では、公定価格の計算方法や各種加算の認定基準等について国から方針を明示することに対してもニーズが認められたことから、自治体・事業者に向けた分かり易い資料の作成やFAQの充実等による広報の取組の拡充や、自治体に向けた説明会の開催等の取組みを充実させていくことも有効な施策となり得る。

参考資料（アンケート調査票）

「子ども・子育て支援新制度に係る給付事務の実態等に関する調査」 調査票

<ご回答に当たってのお願い事項>

- 本調査は、全国の自治体を対象として、子ども・子育て支援新制度（以下、「新制度」という）に係る給付事務の実態についてお伺いするものです。
- ご回答いただいた結果は、弊社において集計・分析を行い、報告書として取りまとめを行います。ご回答いただいた調査票は統計分析にのみ使用し、回答自治体様の許可なく自治体名等が特定される情報や個人のお名前が公開されることはありません。
- また、調査票へのご回答と合わせて、より精緻に給付関連事務の実態を把握するため、給付関連事務に係る事務要領（庁内向け、施設・事業所等向け）や請求事務に係る書式・様式等の関連資料をご提供ください。なお、ウェブサイト上で関連資料を公開している場合には、その旨をご教示いただければ幸いです。
- ご回答をいただいた後、上記の関係資料と併せて、同封の返信用封筒に封入・封緘の上、**平成29年10月24日（火）まで**にご投函ください（切手は不要です）。

<調査実施主体・調査票内容に関するお問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
「子ども・子育て支援新制度に係る給付事務の実態等に関する調査」事務局
担当：有澤、東海林、古屋

【住所】〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング
【電話】03-6212-7475（平日午前10時～午後5時）
【FAX】03-6250-1201
【メール】taku.arisawa@pwc.com

<ご回答者様について>

| | | | | |
|-----------------------|--------------|---|-------------------|---|
| 調査票に関する 問合せ担当者 | 部署 | | 役職 | |
| | (フリガナ) 氏名 | | | |
| 調査票に関する 問合せ電話 | - | - | 調査票に関する 問合せFAX | - |
| 調査票に関する 問合せメールアドレス | @ | | | |

【提出期限：平成29年10月24日（火）までに提出をお願いいたします】

1. 子ども・子育て支援新制度の運用状況について

問1 . 施設型給付及び地域型保育給付の対象となっている施設・事業所等についてお答えください。

(1) 施設型給付の対象となっている施設・事業所等につき、類型ごとに(1)施設数、(2)利用児童数を記載してください。(平成29年4月1日現在)

なお、広域利用を行っている場合、対象となる他自治体の施設数及び利用児童数を「広域」の欄に記載してください。また、該当する施設や利用児童がない場合は、「0」と記載してください。

| 施設名 | (1)施設数 | | (2)利用児童数 | |
|--------|--------|----|----------|----|
| | 自治体内 | 広域 | 自治体内 | 広域 |
| 保育所 | 箇所 | 箇所 | 人 | 人 |
| 幼稚園 | 箇所 | 箇所 | 人 | 人 |
| 認定こども園 | 幼保連携型 | 件 | 人 | 人 |
| | 幼稚園型 | 件 | 人 | 人 |
| | 保育所型 | 件 | 人 | 人 |
| | 地方裁量型 | 件 | 人 | 人 |

利用定員数ではなく、平成29年4月1日現在で入所している給付対象児童数をお答えください

(2) 地域型保育事業の認可件数を記載してください。(平成29年4月1日現在)

| 事業 | 件数 | 事業 | 件数 |
|---------|----|-----------|----|
| 家庭的保育事業 | 件 | 居宅訪問型保育事業 | 件 |
| 小規模保育事業 | 件 | 事業所内保育事業 | 件 |
| 内 A型 | 件 | | |
| 内 B型 | 件 | | |
| 内 C型 | 件 | | |

問2 . 事業者数(法人数)をお答えください。(平成29年4月1日現在)

(「公設公営」の施設は含みません。)

法人

問3 . 待機児童数をお答えください。(平成29年4月1日現在)

人

問4 . 貴自治体は施設型給付及び地域型保育給付に係る給付関連事務を行っていますか。

該当する番号ひとつに○を付けてください。

「給付関連事務」とは、問7.に記載している事務を指します。

自治体内の施設が公設公営の施設のみで、かつ、広域利用を行う児童がない場合は、給付関連事務が発生しない場合があります。

1. 給付関連事務を行っている
2. 給付関連事務を行っていない

以降の設問では、施設型給付及び地域型保育給付に係る給付関連事務について伺います。問4で「2. 給付関連事務を行っていない」を選択した場合、問5以降は回答せず、このまま調査票を返送してください。

2. 給付関連事務の実施状況について

問 5 . 新制度の給付関連事務の所管部署についてお伺いします。(平成29年4月1日現在)

「部署」は「課」単位としてお答えください。

(1) 給付事務を担当する担当部署(課)について、該当する番号に を付けてください

| | |
|-----------------|-----------------|
| 1. 一つの部署で対応している | 2. 複数の部署で対応している |
|-----------------|-----------------|

- (2) 以下の表に給付関連事務を担当する担当部署(課)名を記入してください。
- ・調査票ご回答者の所属部署(課)は1番目に記載してください。
 - ・6つ以上の部署(課)が関わる場合には、給付関連事務に携わる担当者数が多い、上位5部署を記載してください。
 - ・その上で各部署の所管範囲として当てはまる番号すべてに○を付けてください。
 - ・なお、(1)で「1.」を回答した自治体は所管範囲の記載は不要ですので、「部署名」のみご回答ください。

| 番号 | 部署名 | 所管範囲 | | | | | | |
|----|-----|------|-----|--------|-------|-------------|---------------|--------------|
| | | 保育所 | 幼稚園 | 認定こども園 | 家庭的保育 | 保育事業 小規模 | 居宅訪問型 保育事業 | 事業所内 保育事業 |
| 1 | 課 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | 課 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | 課 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | 課 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | 課 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

問 6 . 給付関連事務に携わっている職員数を担当部署別にお答えください。

派遣職員等、貴自治体が任用していない職員は「その他」に含みます。

部署名欄に記載の番号は、問5.(2)で回答いただいた部署の番号と対応させてください。

以降の設問も同様にご回答ください。

| 部署名 | 職員数 | | |
|-------|------|--------|-----|
| | 正規職員 | 正規職員以外 | その他 |
| 番号1の課 | 人 | 人 | 人 |
| 番号2の課 | 人 | 人 | 人 |
| 番号3の課 | 人 | 人 | 人 |
| 番号4の課 | 人 | 人 | 人 |
| 番号5の課 | 人 | 人 | 人 |

問7 . 給付関連事務に要するおおよその作業工数をお伺いします。

以下の給付関連事務別におおよその時間を記載してください。

問6で回答した任用区分に関わらず、事務に要した時間をお答えください。

複数の職員で事務を行った場合、各職員が要した時間を合算してください。

例) 正規職員1人が16.5時間担当し、正規職員以外2人がそれぞれ3.0時間と3.5時間担当した場合

16.5時間 + 3.0時間 + 3.5時間 = 23時間 (小数点以下は切り捨ててください)

正規職員、正規職員以外の職員、その他の職員を合算してください。

(1) 月次で行う以下の給付関連事務についてお答えください。

平成29年9月の1か月間に行った業務を対象としてお答えください。

| 事務内容 | おおよその所用工数 | | | | |
|---|-----------|-------|-------|-------|-------|
| | 番号1の課 | 番号2の課 | 番号3の課 | 番号4の課 | 番号5の課 |
| 請求審査業務 ◦ 届出・請求書類(データ)の受付・整理 ◦ 請求内容の審査 ◦ 事業所に対する疑義照会 ◦ 支払額の算定・確定 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 |
| 給付費支払業務 ◦ 事業者の口座情報の管理 ◦ 事業者への支払、等 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 |
| 支払実績管理 ◦ 支弁台帳等の作成・管理、等 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 |

(2) (1)の他、年間を通して不定期に生じている以下の給付に係る事務についてお答えください。

当該業務を行っていない場合は、「当該業務は行っていない」欄に を記載してください。

平成28年度中に行った業務を対象としてお答えください。

| 事務内容 | おおよその所用工数 | | | | | 当該業務は 行っていない |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| | 番号1 の課 | 番号2 の課 | 番号3 の課 | 番号4 の課 | 番号5 の課 | |
| 加算要件の認定に係る確認 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | |
| 加算要件の変更による給付額の修正・ 精算 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | |
| 公定価格の単価の見直し等による 給付額の修正・精算 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | |
| 支弁台帳等の作成・管理 (年度の実績に基づく見直し等含む) | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | |
| 広域利用における、他自治体への加算 認定の基準等の確認等 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | |
| その他 () | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | 時間 | |

問 8 . 給付関連事務に対する負担感についてお伺いします。

(1) 月次で行う以下の給付関連事務に対する負担感について、あてはまる番号ひとつに を付けてください。なお、事務によってご担当者が異なる場合は、可能な範囲で各ご担当者に照会いただき、当該担当者のご意見を踏まえてご回答ください。

| 事務内容 | | 負担感の程度 | | | | | |
|-----------|--------------------|------------|------------|-----------|--------------|---------------|-------------|
| | | 特に負担を感じている | やや負担を感じている | どちらともいえない | あまり負担は感じていない | まったく負担を感じていない | 当該業務は行っていない |
| 請求審査 | 届出・請求書類(データ)の受付・整理 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 請求内容の審査 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 事業所に対する疑義照会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 支払額の算定・確定 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 給付費 支払 | 口座情報の管理 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 事業者に対する支払 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 支払実績管理 | 支弁台帳の作成、管理 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 都道府県、国に対する報告 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

(2) (1) の他、年間を通して不定期に生じている以下の給付関連事務に対する負担感について、あてはまる番号ひとつに を付けてください。

「 その他 」については、問 7 . (2) で回答いただいた事務についてお答えください

| 事務内容 | | 負担感の程度 | | | | | |
|------------------------------------|--|------------|------------|-----------|--------------|---------------|-------------|
| | | 特に負担を感じている | やや負担を感じている | どちらともいえない | あまり負担は感じていない | まったく負担を感じていない | 当該業務は行っていない |
| 加算要件の認定に係る確認 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 加算要件の変更による給付額の修正・精算 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 公定価格の単価の見直し等による給付額の修正・精算 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 支弁台帳等の作成・管理 (年度の実績に基づく見直し等含む) | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 広域利用における、他自治体への加算認定の基準等の確認等 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| その他 () | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

3. 給付関連事務の実施内容について

問9. 事業所から提出される「給付費の請求に関する書類（データ）」はどのような形式で提出されていますか。該当する番号すべてに をつけてください。

1. 紙媒体を送付する
2. 電子データ（ワード、エクセル等）を電子媒体（CD-R等）に格納して送付する
3. 電子データ（ワード、エクセル等）をメールで送付する
4. 特定のソフトやシステムを介してデータを送付する
5. その他（)

問10. 「給付費の請求に関する書類（データ）」の内容を、支給認定台帳（データ）や認可確認台帳（データ）どのように突き合せていますか。該当する番号すべてに をつけてください。

1. 紙媒体を使用して目視により突き合せの作業を行っている
2. 紙媒体で提出されたものを職員でデータ化した上で突き合せの作業を行っている
3. エクセルのマクロ機能等を活用し、データを突き合わせる作業を半自動化している
4. 特定のソフトやシステムを利用してデータを突き合わせる作業を自動化している
5. その他（)

問11. 請求審査を実施する際に、給付関連事務の担当部署が所管していない情報を他部署や組織に照会するなどの作業が生じていますか。具体的に生じている事項について、該当する番号すべてに○をつけてください。

(1) 庁内の他部署が所管する情報の照会

1. 加算認定の内容が変更となった際の給付実績の照会等
2. 特定のソフトやシステムを利用している場合、入力方法やトラブル時の対応等
3. 他の業務システム（住基、税等）の登録情報や更新情報の反映等
4. その他（)
5. 他部署他部署が所管する情報の照会は生じていない

(2) 庁外の組織（他自治体、事業所等）が所管する情報の照会

1. 広域利用する貴自治体在住の利用者の他自治体への給付について、他自治体に対する加算認定基準等の確認
2. 貴自治体在住の利用者が広域利用する際、他自治体の施設が公設公営の施設の場合、当該自治体に対する支払額の確認
3. その他（)
4. 庁外の組織に対する情報の照会は生じていない

問12. 「給付費の請求に関する書類（データ）」の内容について、疑義照会のおおよその件数を、問5.(2)で記載いただいた担当部署ごとにお答えください。（平成29年9月の実績を基にお答えください。）

ここでいう「疑義照会」は、照会内容にかかわらず（申請内容に対する事実確認、修正指示、等）、施設に対して行った給付に関連する問い合わせすべてを指します。
疑義照会が発生していない場合は、0件と記入してください。

| 部署名 | 件数 |
|-------|----|
| 番号1の課 | 件 |
| 番号2の課 | 件 |

| 部署名 | 件数 |
|-------|----|
| 番号3の課 | 件 |
| 番号4の課 | 件 |

| 部署名 | 件数 |
|-------|----|
| 番号5の課 | 件 |

問13. 問12でご回答いただいた疑義照会の問い合わせ先及び問い合わせ方法についてお答えください。

(1) 貴自治体内で「問い合わせ先」として最も多い対象に をつけてください。

| | |
|--------------------|----------------|
| 1. 法人の代表者、理事、担当役員等 | 4. 事業所の事務部門の職員 |
| 2. 法人の事務部門の職員 | 5. その他 () |
| 3. 事業所の長（園長等） | |

(2) 貴自治体内で「問い合わせ方法」として最も多い方法に をつけてください。

| | | |
|--------|--------|------------|
| 1. 電話 | 3. メール | 5. 担当課に来所 |
| 2. FAX | 4. 訪問 | 6. その他 () |

問14. 給付関連事務を円滑に進めるための取組についてお伺いします。

(1) 貴自治体において行っている（行ったことがある）取組に関して、該当する項目すべてに をつけてください。

| 取組内容 | 実施状況 | | |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|
| (1) 事業者に対する説明会・研修 | 1 定期的実施 | 2 制度導入時に実施 | 3 実施していない |
| (2) FAQの整備 | 1 定期的更新 | 2 制度導入時に整備 | 3 整備していない |
| (3) 記載例のHPやリーフレット等を活用した周知 | 1 定期的実施 | 2 制度導入時に実施 | 3 実施していない |
| (4) 庁内担当者への研修 | 1 定期的実施 | 2 制度導入時に実施 | 3 実施していない |
| (5) 担当者間の異動時の引き継ぎ | 1 引き継ぎ書を作成 | 2 引き継ぎ期間を設定 | 3 口頭での伝達のみ |
| (6) 給付費の請求に関する書類等の書式や様式の見直し | 1 定期的に見直しを実施 | 2 見直しに向け準備中 | 3 見直しを図っていない |
| (7) 請求に係る事務の電算化 | 1 ソフトを業者に配布 | 2 エクセル等による計算表を業者に配布 | 3 電算化していない |
| (8) 支払実績管理の電算化 | 1 業務システムの導入 | 2 エクセル等の活用 | 3 電算化していない |

(2) 上記(1)に挙げた取組以外に具体的な取組を行っている場合、以下に記入してください。

| |
|--|
| |
|--|

4 . 給付関連事務の効率化にあたっての課題と解決策について

問15 . 給付関連事務の効率化を進めるにあたっての「課題」と「解決策」についてご意見をご記入ください。
現場における事務処理上の課題や、給付関連事務に係るルールや制度自体に関する課題などについてご意見をお聞かせください。

(1)と(2)の何れかのみのご回答でも結構です。

(1) 課題

(2) 解決策

*** 調査は以上です。お忙しいところご協力ありがとうございました。 ***

<お願い事項>

- 給付関連事務に係る事務要領（庁内向け、施設・事業所等向け）や請求事務に係る書式・様式等の関連資料をご提供いただきたく宜しく願います。
- ご提供いただける場合、本調査票と併せて返信用封筒にて弊社まで関連資料をご送付願います。
- 貴自治体のウェブサイト上で上記関連資料を公開している場合には、弊社にて取得いたします。下記に、当該URLを記載してください。また、本調査票1ページ目に記載した担当者のメールアドレスにお送りいただいてもかまいません。

(記入内容について確認させていただく場合がありますので、調査票の複写を1部お手元に保存いただきますようお願いいたします。)

子ども・子育て支援新制度に係る給付事務の実態等に関する
調査研究事業報告書

発行日：平成 30 年 3 月

編 集：P w C コンサルティング合同会社

発 行：内閣府