

推薦調書（実装部門）（注 1）

表彰区分	指定都市・中核市・施行時特例市等	推薦都道府県	福島県
地方公共団体名	郡山市		
取組名称	デジタル技術をフル活用した迅速な要介護認定事務		
連携自治体、企業、団体等	株式会社NTTデータ東北		
デジタルを活用した取組の概要（デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的な内容）	（種類）（注 2）	①	（左記が①の場合の分野） 医療
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>郡山市においては、2022 年度からの 4 年計画で「DX 郡山推進計画」を策定し、地域課題の解決に向けたデジタル技術の徹底活用により誰もがデジタルの恩恵を受ける「こおりやま」の実現を目指しているところである。</p> <p>（概要資料添付）</p> <p>本取組では、要介護認定事務の各フェーズにおいて AI 等のデジタル技術を導入し、業務フロー・内容の見直しを行い、市民の利便性向上と業務の効率化を実現している。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>高齢化の進展により、介護を必要とする方も年々増加し、要介護認定を希望する方が増えることで、事務に携わる職員の負担と労働時間も増加していた。本来であれば、申請から認定までを 30 日以内で処理しなければならないが 40 数日かかってしまっていた事務を限られた職員数で、効率的に処理する手段として、近年急速な進化を遂げているデジタル技術に着目した。</p> <p>【解決する課題の具体的な内容】</p> <p>○フェーズ 1（要介護認定申請）</p> <p>オンラインによる手続きに対応。申請者がスマホや PC 等から、時間や場所を選ばず申請が可能となった。</p> <p>○フェーズ 2（認定調査）</p> <p>認定調査時にモバイル端末機を活用することにより、ペーパーレスや調査票作成時間を削減。</p> <p>○フェーズ 3（調査票の確認作業）</p> <p>人間の目で行っていた調査票の整合性チェックに、AI の自然言語処理技術を採用。作業時間を削減するとともに、高いレベルでの公平・公正な確認を実現。</p> <p>○フェーズ 4（介護認定審査会）</p> <p>介護認定審査会をオンライン（Web 会議）で実施することで、審査会委員のムーブレスを実現。同時に会議資料も紙から電子に変更しペーパーレス化させるとともに、資料作成に係る作業時間を削減した。</p>		

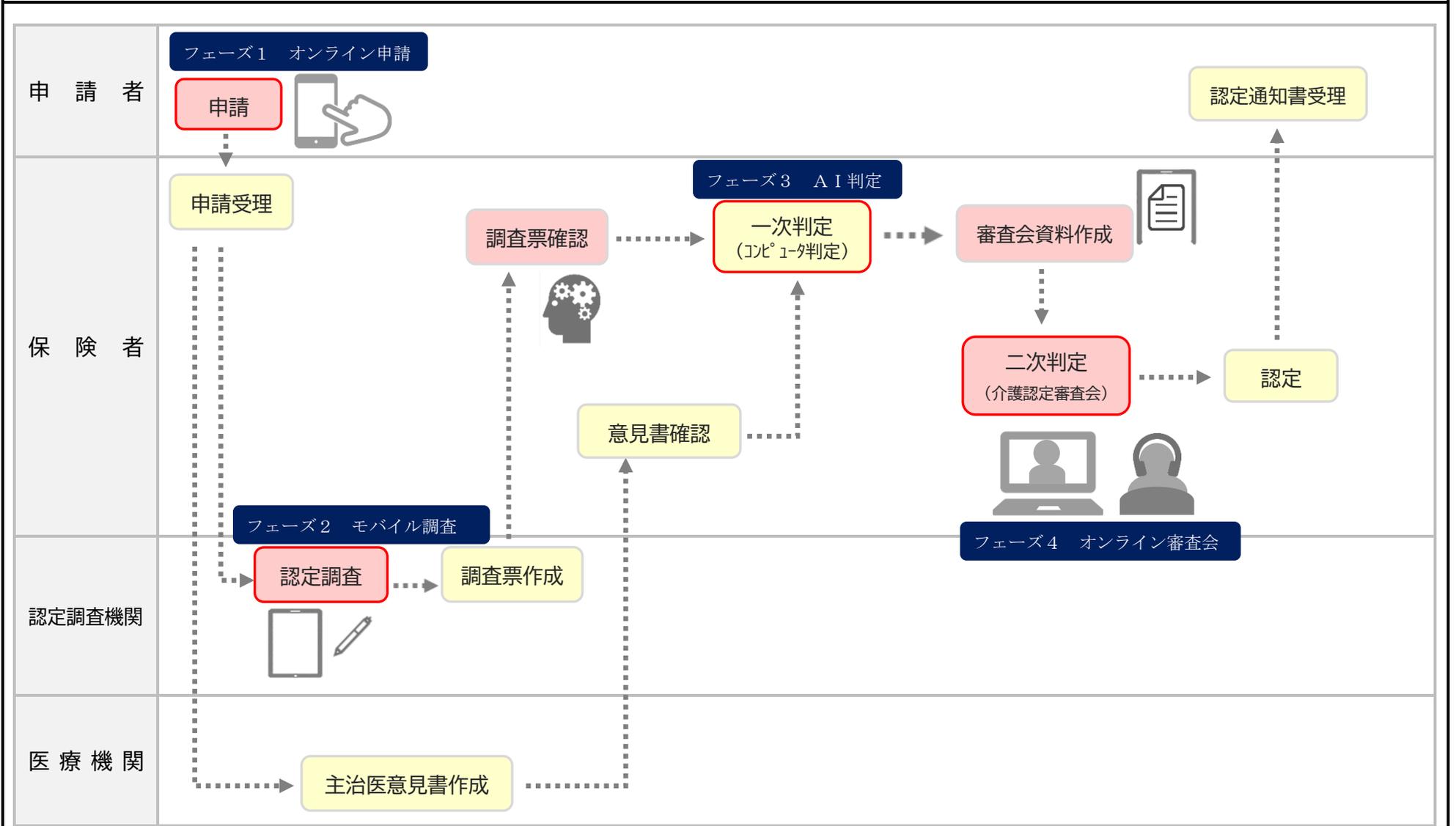
<p>デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）</p>	<p>【取組のアウトプット】 郡山市の要介護認定者数の推移</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年</th> <th>要介護認定者数</th> <th>高齢化率</th> <th>65歳以上の要介護認定率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2012</td><td>12,751人</td><td>21.8%</td><td>17.4%</td></tr> <tr><td>2013</td><td>13,068人</td><td>22.5%</td><td>17.3%</td></tr> <tr><td>2014</td><td>13,557人</td><td>23.3%</td><td>17.3%</td></tr> <tr><td>2015</td><td>13,913人</td><td>24.0%</td><td>17.2%</td></tr> <tr><td>2016</td><td>14,586人</td><td>24.6%</td><td>17.7%</td></tr> <tr><td>2017</td><td>15,117人</td><td>25.3%</td><td>18.0%</td></tr> <tr><td>2018</td><td>15,429人</td><td>25.8%</td><td>18.0%</td></tr> <tr><td>2019</td><td>15,823人</td><td>26.3%</td><td>18.2%</td></tr> <tr><td>2020</td><td>16,207人</td><td>26.8%</td><td>18.4%</td></tr> <tr><td>2021</td><td>16,458人</td><td>27.3%</td><td>18.5%</td></tr> </tbody> </table> <p>郡山市の要介護認定申請件数と平均処理日数の推移</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年</th> <th>申請件数</th> <th>平均処理日数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2012</td><td>13,974件</td><td>38.9日</td></tr> <tr><td>2013</td><td>13,964件</td><td>39.0日</td></tr> <tr><td>2014</td><td>14,724件</td><td>43.7日</td></tr> <tr><td>2015</td><td>15,135件</td><td>43.9日</td></tr> <tr><td>2016</td><td>14,847件</td><td>45.4日</td></tr> <tr><td>2017</td><td>11,536件</td><td>37.0日</td></tr> <tr><td>2018</td><td>14,887件</td><td>45.1日</td></tr> <tr><td>2019</td><td>12,492件</td><td>43.8日</td></tr> <tr><td>2020</td><td>9,856件</td><td>33.8日</td></tr> <tr><td>2021</td><td>15,445件</td><td>35.7日</td></tr> </tbody> </table> <p>【取組のアウトカム】</p> <p>調査票の確認作業は、これまで1件当たり平均45分程かかっていたが、AI導入後は約15分と、60%程度削減することができた。</p> <p>【総合的なアウトカム】</p> <p>2021年度の申請件数は15,445件で平均処理日数は35.7日。直近の同程度の申請数があった2018年度と比べても10日程度処理日数を短縮するなど市民サービスの向上が図られた。</p>	年	要介護認定者数	高齢化率	65歳以上の要介護認定率	2012	12,751人	21.8%	17.4%	2013	13,068人	22.5%	17.3%	2014	13,557人	23.3%	17.3%	2015	13,913人	24.0%	17.2%	2016	14,586人	24.6%	17.7%	2017	15,117人	25.3%	18.0%	2018	15,429人	25.8%	18.0%	2019	15,823人	26.3%	18.2%	2020	16,207人	26.8%	18.4%	2021	16,458人	27.3%	18.5%	年	申請件数	平均処理日数	2012	13,974件	38.9日	2013	13,964件	39.0日	2014	14,724件	43.7日	2015	15,135件	43.9日	2016	14,847件	45.4日	2017	11,536件	37.0日	2018	14,887件	45.1日	2019	12,492件	43.8日	2020	9,856件	33.8日	2021	15,445件	35.7日
年	要介護認定者数	高齢化率	65歳以上の要介護認定率																																																																											
2012	12,751人	21.8%	17.4%																																																																											
2013	13,068人	22.5%	17.3%																																																																											
2014	13,557人	23.3%	17.3%																																																																											
2015	13,913人	24.0%	17.2%																																																																											
2016	14,586人	24.6%	17.7%																																																																											
2017	15,117人	25.3%	18.0%																																																																											
2018	15,429人	25.8%	18.0%																																																																											
2019	15,823人	26.3%	18.2%																																																																											
2020	16,207人	26.8%	18.4%																																																																											
2021	16,458人	27.3%	18.5%																																																																											
年	申請件数	平均処理日数																																																																												
2012	13,974件	38.9日																																																																												
2013	13,964件	39.0日																																																																												
2014	14,724件	43.7日																																																																												
2015	15,135件	43.9日																																																																												
2016	14,847件	45.4日																																																																												
2017	11,536件	37.0日																																																																												
2018	14,887件	45.1日																																																																												
2019	12,492件	43.8日																																																																												
2020	9,856件	33.8日																																																																												
2021	15,445件	35.7日																																																																												
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・取組を推進する前に、業務毎の処理プロセス・ボリュームを数値化して目に見える形にまとめる等、棚卸を実施。これにより自動化すべき業務と人が処理した方が良い業務との仕分けと、取組の優先順位付けをすることができた。 ・AI導入については、「AIで自動化できないか？」との現場のアイデアからスタートし、連携企業とシステム化までつなげたもの。 ・2019年4月より株式会社NTTデータ東北と協議を重ね、2019年12月から2020年7月まで共同で実証実験を実施。良好な実験結果によりシステム化が実現し、2021年3月から全国で初めて実装することに成功した。 																																																																													
<p>今後の展望</p>	<p>高齢化とそれに伴う要介護認定者数の増加は全国共通の課題。同時に要介護認定事務の処理方法も全国共通。本取組を発信することにより、他の自治体の課題解決にも貢献していきたい。</p>																																																																													
<p>推薦組織 問合せ先</p>	<p>(所属) 福島県企画調整部復興・総合計画課</p> <p>(役職) 主査 (氏名) 京谷隆侍</p> <p>(電話) 024-521-7809 (E-mail) chiikisousei@pref.fukushima.lg.jp</p>																																																																													

注1： 行や列の追加は行わないでください。行や列を拡大していただくのは差し支えありませんが、最大2ページの内で作成をお願いします。

注2： 以下の①または②のいずれかを選択

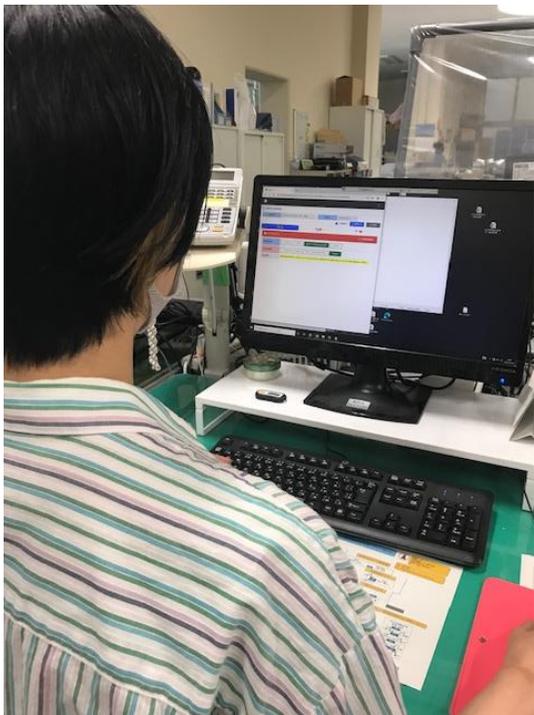
- ① 域内市町村の取組で、デジタルの活用により、次の個別課題を実際に解決し、住民の暮らしの利便性と豊かさの向上や地域の産業振興につながっているもの。
(・医療 ・教育 ・子育て ・物流 ・交通 ・農林水産業 ・中小企業 ・観光 ・防災)
- ② 域内市町村の取組で、高齢者、障害者などデジタルに不慣れな人々がデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを既に進めるなど、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しているもの。

「デジタル技術をフル活用した迅速な要介護認定事務」概要図



「デジタル技術をフル活用した迅速な要介護認定事務」概要図

AI確認作業イメージ



AIシステムで整合性確認



確認後のOCR取り込み

オンライン審査会イメージ



資料確認用と会議モニター用として
タブレットを2台使用