

地方自治体における情報システム（生活保護）の 標準仕様書改定に向けた調査研究等一式

第1回未来の業務のあり方WT（2024年8月23日）
事務局資料



Build Beyond As One.

第1回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

2024年8月23日（金） 14:00～17:00 オンライン開催（Zoom）

<議題>

所要時間

1. WTの目的

30分

2. ケースワーク（訪問業務）における意見収集・議論

120分

※途中休憩10分程度を想定

<配布資料>

資料1 第1回WT 事務局資料（本紙）

資料2 WT構成員名簿

資料3 生活保護業務課題取りまとめ一覧

1.WTの目的

1.1. WTの目的と成果物

- 今年度の本WTにおいては、現在の生活保護業務の実態を踏まえ運用における課題等を洗い出し、課題を解消することで業務効率化された、**未来の業務のあり方を検討することを目的**としています。
- 本WTにおける検討結果を踏まえて、**生活保護業務の課題の可視化図、業務の将来像**を作成します。

目的・成果物

WTの目的

【目的】

- ✓ 現在の業務の問題点・課題を洗い出し、可視化すること
- ✓ 問題点・課題を踏まえた、業務の将来像を作成すること



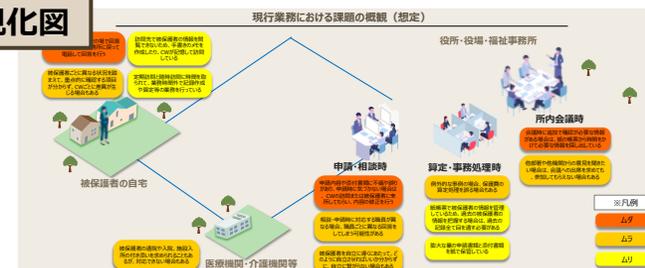
【検討方針】

- ✓ 法制度改正の必要性の有無や、システムで解決できる問題か否か等の制限にとらわれずに、**現行業務の問題点や課題の洗い出しを行い、将来像を作成する**

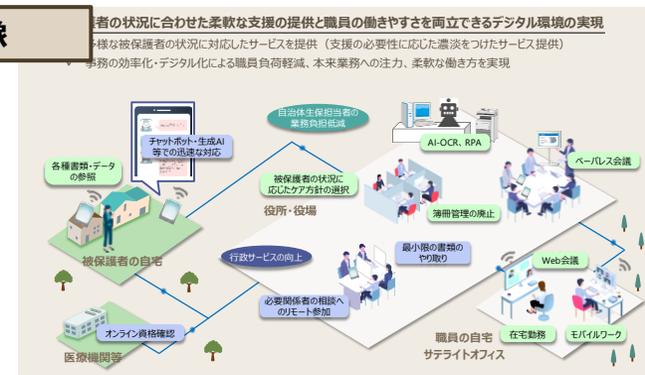
本WTの成果物

- ✓ 検討会の委員（自治体・オブザーバーベンダ等）から収集した意見をもとに、生活保護業務の課題の可視化図、将来像を作成します。

課題の可視化図



将来像



1.2. WTの各回の検討テーマ

- 本WTにおいては、8月から12月にかけて、計5回のWTを行い、各テーマにおける問題点や課題を収集し、議論します。（回数は現在の想定）
- 本日の第1回WTでは、**ケースワークにおける訪問関連業務の問題点や課題について、意見収集と議論を行います。**

検討テーマ

回	テーマ	概要
第1回 (8月)	ケースワーク① (訪問関連)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 訪問予定の整理～訪問～訪問後の業務 ✓ 訪問前における準備等を含む
第2回 (9月)	ケースワーク② (自立支援等)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 就労・自立支援など、被保護者の自立に向けた各種支援業務
第3回 (10月)	生保申請・決定	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 面談を含む相談対応や各種調査等、保護決定までの一連の業務
第4回 (11月)	医療扶助・介護扶助	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 医療扶助・介護扶助に係る業務
第5回 (12月)	経理・返還金・債権管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 支給や納付に係る業務 ✓ 返還金・債権管理、適正化に向けた調査等

2.1. 課題の観点

- 6ページの課題の可視化図（たたき台）について、「ムリ」、「ムダ」、「ムラ」が無いかの観点で、自治体委員の皆様を中心に現行業務の課題に関する意見を頂き、議論します。

課題の観点

	業務の「ムリ」の定義	業務の「ムダ」の定義	業務の「ムラ」の定義
概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 当該作業の影響で、他の作業の実施時間が取れない（残業して対応している） ✓ 優先したい作業があるものの、実施できていない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 必要な業務を行うにあたって、必要以上に丁寧な方法や手順を用いている ✓ 他の業務を行うための時間を確保できていない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 時間の不足や人員不足等により、業務の実施有無、実施内容に差異が生じている ✓ ケースワーカーの支援内容に差が生じている場合もある
具体例	<p>業務における「ムリ」の具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> 膨大な量の算定業務、訪問業務を行うにあたって、時間外で対応する、もしくは他の業務の時間を削って対応している状態 	<p>業務における「ムダ」の具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> 算定業務において、金額の誤り防止のため、複数職員での目視確認を実施している 訪問時に書いたメモをもとに、ケース記録に同じ内容を転記している 	<p>業務における「ムラ」の具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> 算定業務に追われている場合などは、就労支援業務等について、対応しきれない場合もある

2.2. 意見の出し方の想定

- 次項の課題の可視化図（たたき台）における業務の場面ごとに、以下の意見の出し方の流れを参考に、委員およびオブザーバーの皆様から意見を頂く想定です。

訪問業務の課題の可視化図（たたき台）

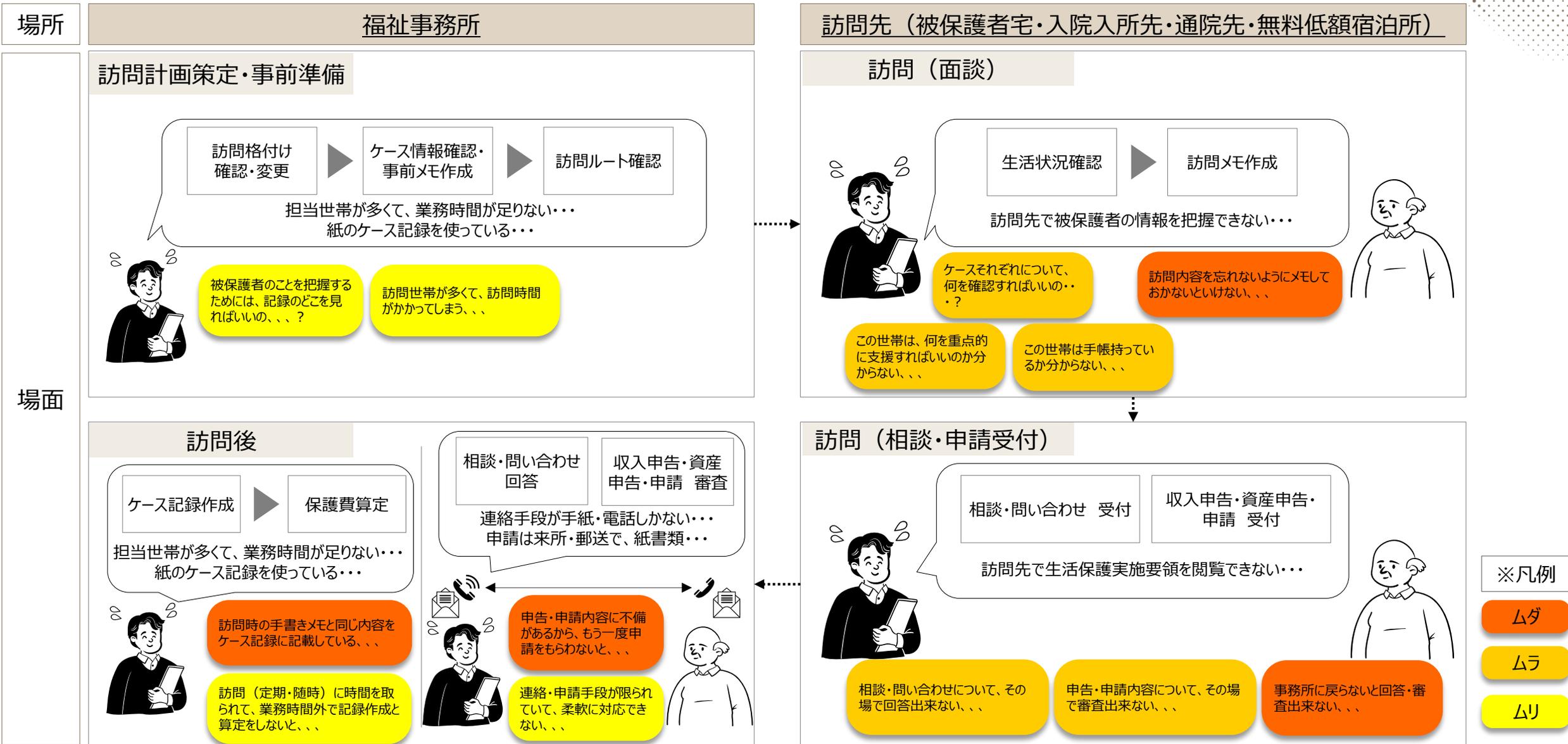
意見の出し方の流れ（事務局想定）



- ✓ **ステップ① 業務の問題点・課題は何か？**
 - 場面ごとに業務の実態を思い浮かべていただき、発生している問題点・課題について、前項でお示した課題の観点から自由にご意見を頂きたいです。
（例）訪問時のメモの内容を、ケース記録に転記している。（業務のムダ）
- ✓ **ステップ② 問題点・課題の原因は何か？**
 - 業務をする中での実体験や主観に基づいて、問題・課題が発生している原因について、自由にご意見を頂きたいです。
（例）訪問先でケース記録を作成できないので、訪問時にメモを取る必要があるのではないか。被保護者に対して話を聞いていることを示すためにメモを取る場合もあるのではないか。システムの機能不足・生活保護制度の設計・自治体の事情（個人情報の取り扱い規定 等）が原因ではないか。
- ✓ **ステップ③ 問題点・課題を解決するために何をしたら良いか？**
 - 業務をする中での実体験や主観に基づいて、問題・課題を解決するために、何をすることが望ましいかについて、自由にご意見を頂きたいです。
（例）訪問時にケース記録に直接入力できるようにシステム化することが望ましいのではないか。うちの自治体では問題点に対してこんな施策をしている。

2. ケースワーク（訪問業務）における意見収集・議論

2.3. 訪問業務の課題の可視化図（たたき台）



- ※凡例
- ムダ
 - ムラ
 - ムリ