

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2回未来の業務のあり方WT（2024年9月26日）
事務局資料



Build Beyond As One.

第2回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

2024年9月26日（木） 14:00～17:00 オンライン開催（Zoom）

<議題>

1.WTの目的

所要時間

10分

2.前回のWTの意見の振り返り共有

30分

3.ケースワーク（自立支援等）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2回WT 事務局資料（本紙）

資料2 WT構成員名簿

資料3 第1回WT意見とりまとめ一覧

資料4 第1回WT_訪問業務の将来像

1.2. WTの各回の検討テーマ

- 今年度のWTにおいては、8月から12月にかけて、計5回のWTで業務の将来像について議論します。（回数は現在の想定）
- 本日の第2回WTでは、**ケースワークにおける自立支援業務の将来像について、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. 前回のWTの意見の振り返り共有

2.1. 第1回WTの意見共有

- 第1回WTで頂いた意見をふまえると、委員の皆様は「訪問計画の策定やケース記録作成等の事務系業務に割く業務時間を削減したうえで、対人コミュニケーションが必要な訪問業務に注力し、サービスの質や量を向上させたい」と考えているものと認識しております。
- したがって、訪問業務の将来像は「被保護者の自立を助長するために、被保護者に向き合う時間を増やすこと」とする想定です。

第1回WTの意見

訪問業務の将来像

訪問業務将来像

- 被保護者の自立を助長するための指導や支援を行うためには、生活状況から問題点と課題を設定して援助方針を作成することが最も重要です。
- また、自立を助長するための援助方針を作成するためには、被保護者の生活状況を正確に把握することが必要です。
- よって、訪問業務の将来像とは、「被保護者の自立を助長するために、被保護者に向き合う時間を増やすこと」と考えています。

業務内容	増加	減少
訪問計画の作成	✓ どの世帯に注力して訪問・指導・支援を行うべきかを考えるための時間	✓ 訪問計画を作成する時間 →システムへ援助方針を入力する時間を削減する
被保護者の生活状況の把握	✓ 生活状況を把握するための時間・方法（手段）	-
援助方針の作成	✓ 問題点、自立を助長するための課題を考えるための時間	✓ 援助方針を作成する時間 →システムへ援助方針を入力する時間を削減する
被保護者への指導や支援	✓ 指導や支援をするための時間・方法（手段）	-
記録の作成	✓ 指導や支援が適切なものか、被保護者の問題点や課題は適切か、援助方針は被保護者の自立を助長出来るものかを考える時間	✓ 記録を作成する時間 →システムへ記録を入力する時間を削減する

※訪問業務の将来像については、別添資料「第1回WT_訪問業務の将来像」をご確認ください。

第1回WTの意見一覧

WTテーマ	No	業務の問題点・課題	問題点・課題の原因	問題点・課題の解決策	意見発出者
ケースワーク①（訪問関連）	1	個人情報等の持ち出し/持ち帰りの対応に苦慮している		-個人情報の管理（考え方）に関するガイドラインを検討し直す。 -タブレットから生活保護システムを参照、または、持ち出し、訪問業務での事前メモ作成等をなくす。	東大阪市
ケースワーク①（訪問関連）	2	訪問等の日程調整が難航する点や被保護者が不在で業務が滞ることがある		-被保護者の携帯端末等にプッシュ型で通知する。併せて、訪問日の日程調整が出来るようにする。	東大阪市
ケースワーク①（訪問関連）	3	生活保護システムの情報を持ち出すことができず、問い合わせ対応がスムーズに実施できないことがある		(No.1と類似) -訪問時に過去の記録や生活保護制度に関する情報をタブレットから参照できるようにする。 参考：https://www.kitacom.co.jp/software/welfare/waise	横須賀市
ケースワーク①（訪問関連）	4	企業によっては、給与明細等が電子データ化されているケースがあり、その電子データを紙に印刷してから提出させることは市民サービスの低下となっている		-電子申請のあり方を厚生労働省をはじめ、関係各所で検討する。 -標準仕様書に電子申請の機能を定義する。	横須賀市
ケースワーク①（訪問関連）	5	新任とベテランのケースワーカーでは、能力値に差があり、業務処理時間にムラが生じている		-能力値の差をフォローするツールを導入する。 参考：https://www.kitacom.co.jp/software/welfare/waise	横須賀市
ケースワーク①（訪問関連）	6	生活保護業務の制度改正が生じた際、制度改正直後だと、制度の理解等が未熟なため、対応に苦慮する		ケースワーカーの能力の個人差をフォローする仕組みやツールを導入する	横須賀市

※上記は抜粋となりますので、前回のWTの意見の詳細は、別添資料「第1回WT意見とりまとめ一覧」をご確認ください。

2. 前回のWTの意見の振り返り共有

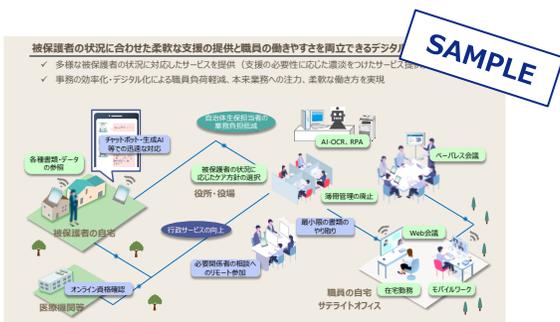
2.1. 今後のWTの進め方

- 前回のWTを踏まえると、委員の皆様から課題や問題点を伺うよりも、業務のあるべき姿・実現したい将来像について意見を頂き、将来像実現のための課題と手段を事務局で検討する進め方が、より効果的であると考えました。
- したがって、今後のWTでは業務のあるべき姿・実現したい将来像を中心に議論を行っていく想定です。

今後の検討ステップ

ステップ①（将来像の取りまとめ）

- ✓ 新たな標準の生活保護業務、理想の運用像を可視化



成果物

ステップ②（ToBe像実現に向けた課題と対策の検討）

- ✓ 理想の運用像を実現するための課題・手法を事務局にて整理し、WTにて意見収集と議論を実施
- ✓ 特に、制約事項となる要素を整理し、可視化した資料

No.	大分類	小分類	課題概要	検討方針	検討結果	標準仕様書への反映	備考
			将来像実現に向けた課題整理			仕様書への反映方法	
			課題への対応方針の整理				

ステップ③（標準仕様書の改版）

- ✓ 取りまとめた将来像の実現に向け、具体的なシステム要件を取りまとめ

標準仕様書
2.x版案

- ✓ 今年度のWTでは、業務のあるべき姿・実現したい将来像に関する意見収集を中心に行う

3.1. 自立支援業務（就労支援）に対する理解

- 自立支援業務（就労支援）は被保護者の経済的自立のために行う業務ですが、**稼働能力を有する被保護者に対して就職活動支援**を行うだけでなく、**被保護者を稼働能力を有する状態にするための支援**を行うことも重要です。
- 被保護者は稼働能力が無いために生活保護を受給しており、被保護者を稼働能力を有する状態にすることは、被保護者の経済的自立の前提となりますが、実現が一番難しい点と認識しています。

目的	✓ 稼働能力を有する被保護者（身体的・精神的側面から稼働能力を有していて、就労意欲が一定程度あり、就労阻害要因が無い状態）に対して、就労を促すことで経済的な面での自立を実現する ※経済的な自立とは、生活保護からの離脱に限らず、生活保護を受けながら稼働能力の活用をしている状態も含む
達成するために必要な要素	① 稼働余地のある被保護者を稼働能力を有する状態にする ※稼働余地のある被保護者（弊社想定）：近い将来において身体的・精神的に回復し、就労阻害要因を除外できると見込まれる者 ② 稼働能力を有する被保護者を就職につなげる
関係者	【自治体】ケースワーカー 【関係機関】ハローワーク、職業訓練校、社会福祉協議会、医療機関
支援内容	① 稼働余地のある被保護者が稼働能力を有する状態にする <ul style="list-style-type: none">・ ケースワーカーが被保護者の稼働余地の有無を判断し、就労支援の計画を作成する・ ケースワーカーが被保護者に対して、通院を支援する・ 被保護者に就労意欲を持ってもらえるように、ケースワーカー等が被保護者の気持ちに寄り添う支援をする ② 稼働能力を有する被保護者を就職につなげる <ul style="list-style-type: none">・ ハローワークを通じて被保護者に就職活動の支援を行う（就職先の紹介、面接練習、履歴書の書き方）・ 職業訓練校を通じて、就職にむけたスキル取得を支援する・ ケースワーカーが、就職にむけた資格取得の費用を支援する

3.2. 自立支援業務（就労支援）将来像

- 一人でも多くの被保護者の経済的自立を達成するためには、稼働能力を有する被保護者を増やすことが必要となるため、稼働余地のある被保護者への支援は最も重要であると考えています。
- 一方で、稼働能力を有していながら自らで就職活動出来ない被保護者への支援も重要です。
- よって、就労支援における将来像とは、「**稼働余地のある被保護者、および稼働能力を有しているが支援を要する被保護者に注力して就労支援を行い、一人でも多くの被保護者が経済的自立を実現できること**」と考えています。

支援内容	増加	減少
<p>稼働能力を有する状態にするための支援</p>	<p>✓ 稼働余地のある被保護者への支援</p> <p>支援例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ケースワーカーによる訪問面談を通じた支援（生活状況、病状を把握し支援の計画を作成し、伴走支援を行う） ・ ケースワーカーによる病状回復のための支援（通院計画の作成・通院への同行等） ・ ケースワーカーによる被保護者の就労意欲を上げるための取り組み（被保護者の気持ちに寄り添った支援・就労意欲が増進しやすい制度） 	<p>✓ 稼働余地のない被保護者への就労支援 →稼働余地が無い被保護者に対しては、社会的自立や生活自立を支援する</p>
<p>就職につなげるための支援</p>	<p>✓ 稼働能力を有しているが、自分で就職活動出来ない被保護者への支援</p> <p>支援例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ハローワークを主体とする就職活動支援（スキル取得、資格取得、就職先の紹介、面接練習、履歴書の書き方） 	<p>✓ 稼働能力があり、自分で就職活動が出来る被保護者への支援 →自らで就職活動が出来る被保護者は、被保護者自身の努力に任せていく</p>

3.3. 将来像実現に向けた課題

- 業務の将来像を実現するためには、支援を注力する対象者の判断基準等を整備し、支援増加に向けた業務全体の業務時間や労力の配分見直しが必要です。

業務の将来像

✓ 稼働余地のある被保護者へ、稼働能力を有する状態にするための支援を増加する

✓ 稼働能力を有しているが、自分で就職活動出来ない被保護者に対する就職につなげるための支援を増加する

将来像実現にむけた課題（想定）

- 稼働余地のある被保護者の判断基準の整備
（医学的な知見を踏まえて、将来的に稼働能力を有することが出来るかを、福祉事務所において組織的に判断できるようにすることが必要）
- ケースワーカーによる支援を増加するにあたって、業務全体における時間や労力の配分の見直し
- 既存の支援内容の見直し

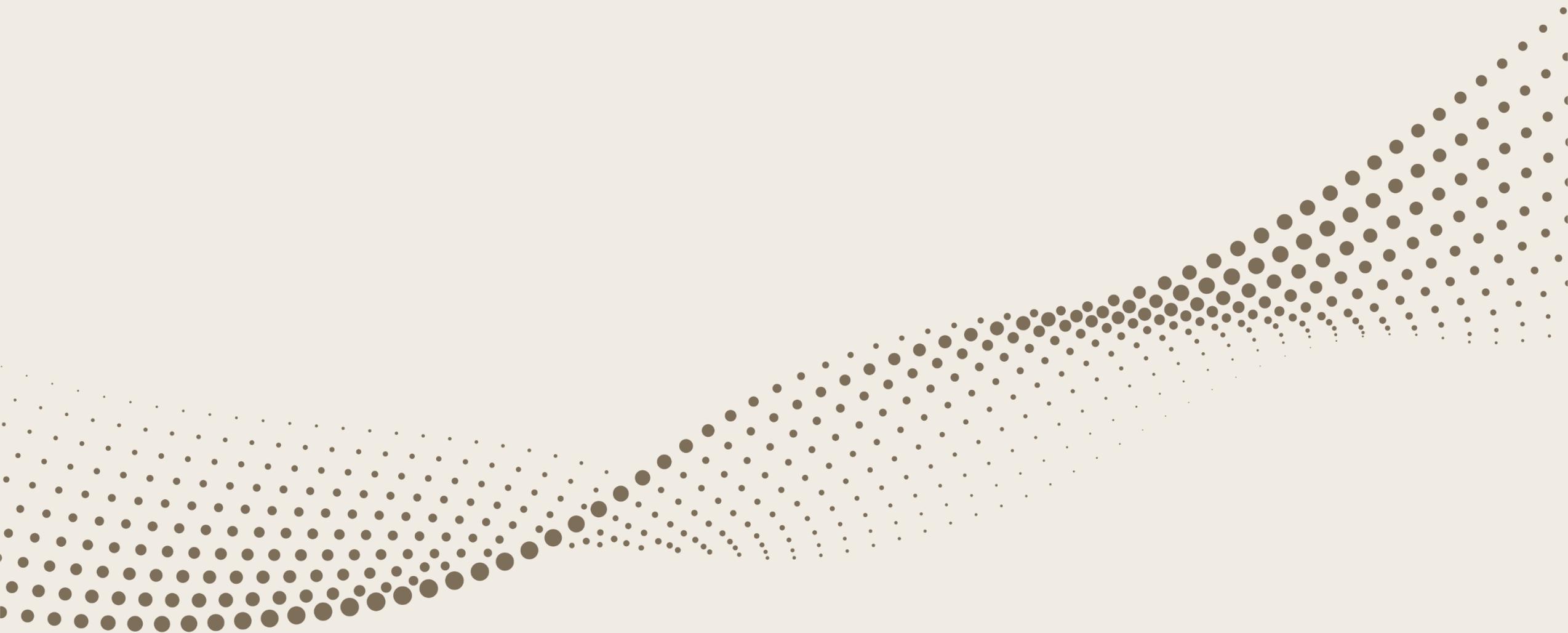
- 自分で就職活動が出来る被保護者の判断基準の整備
（自分で就職活動が出来る状態とはどのようなものか、福祉事務所やケースワーカーが判断できる定義を設定することが必要）
- 既存の支援内容の見直し

3.4. ケースワーク（自立支援）に関する議論

- 7ページの内容を踏まえて、ケースワーク（自立支援）業務の将来像について、ご意見をお聞かせください。

議論における論点

- ① **自治体職員（ケースワーカー・査察指導員 等）の立場から考える、ケースワーク（自立支援）業務のあるべき姿・実現したい将来像とはどのようなものか？**



アビーム、ABeam及びそのロゴは、アビームコンサルティング株式会社の日本その他の国における登録商標です。
本文に記載されている会社名及び製品名は各社の商号、商標又は登録商標です。 ©2024 ABeam Consulting Ltd.



Build Beyond As One®