

WT意見とりまとめ表

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
ケースワーク①（訪問関連）	7	訪問先の地図情報や生活保護システムの情報の事前メモ作成に時間を要している		・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。	横浜市
ケースワーク①（訪問関連）	8	訪問計画の作成に時間を要している		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	横浜市
ケースワーク①（訪問関連）	9	ケースワーカー1人で訪問するとトラブルにつながる恐れがある		・複数のケースワーカーで訪問できるように、バックヤード業務から業務時間を削減する。	横浜市
ケースワーク①（訪問関連）	10	人手不足が懸念されており、訪問における事務見直しが必要である（例：訪問が必要なケースと不必要なケースの色分け）		・訪問のあり方を厚生労働省をはじめ、関係各所で検討する。	横浜市
ケースワーク①（訪問関連）	11	訪問格付けや事前メモの作成、訪問ルートの作成に時間を要している		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	新宿区
ケースワーク①（訪問関連）	12	ケース記録の作成に時間を要している		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	新宿区
ケースワーク①（訪問関連）	13	マイナンバー等の利用で手続きが簡略化されると、被保護者との接触が少なくなる。便利になると接触する機会がなくなり、被保護者の状況が把握しにくくなる		・生活保護業務のあり方を厚生労働省をはじめ、関係各所で検討する。	泉大津市
ケースワーク①（訪問関連）	14	被保護者から収入報告の申告書等を郵送する際に、トラブルが生じることがあるため、訪問時に回収している		（No.4と類似） ・訪問時にタブレットから申請書等を受け取り（写真等でコピー）、郵送のトラブルを防ぐ。	福岡県
ケースワーク①（訪問関連）	15	訪問格付けや訪問の目的によって、面談形式をweb、対面を柔軟に対応できれば、業務改善の余地がある		・訪問のあり方を厚生労働省をはじめ、関係各所で検討する。	福岡県
ケースワーク①（訪問関連）	16	訪問先の地図情報や生活保護システムの情報の事前メモ作成に時間を要している		・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。	町田市
ケースワーク①（訪問関連）	17	訪問先で写真を取ることがあるが、写真のデータ管理やデジカメ等の端末確保に苦慮している		・タブレット導入が促進できるような援助を厚生労働省をはじめ、関係各所で検討する。	町田市