

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3回未来の業務のあり方WT（2024年11月1日）
事務局資料



Build Beyond As One.

第3回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

2024年11月1日（金） 14:00～17:00 対面・オンライン開催（Zoom）

<議題>

	所要時間
1.WTの目的	30分
2.ケースワーカーの行う業務における意見収集・議論	
① 生活保護申請・決定	60分
② 訪問・自立支援	30分
③ 各種調査等	60分

※議論の所要時間は事務局の想定のため、委員の皆様の意見も踏まえて調整する想定です。
途中で休憩10分程度を取る想定です。

<配布資料>

- 資料1 第3回WT 事務局資料（本紙）
- 資料2 WT構成員名簿
- 資料3 業務フロー（標準仕様書2.0版）
- 資料4 議論を進めるにあたっての被保護者・業務イメージ（参考資料）
- 資料5 ケースワーカーの行う業務における業務効率化・改善案（例）
- 資料6 第1回・第2回WT意見とりまとめ表

1.1. WTの目的と成果物

- 本WTにおいては現在の生活保護業務の実態を踏まえて、運用における課題等を洗い出し、課題を解消することで**業務効率化された生活保護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、効率化された生活保護業務**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・課題を踏まえて効率化された生活保護業務像を作成すること

【新：検討方針】

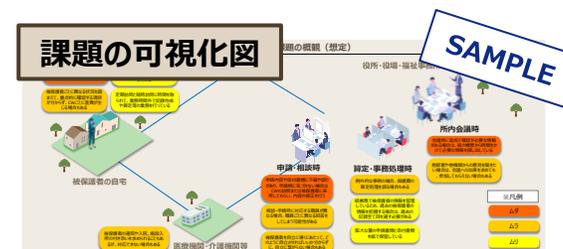
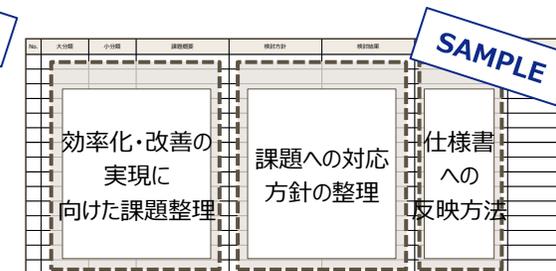
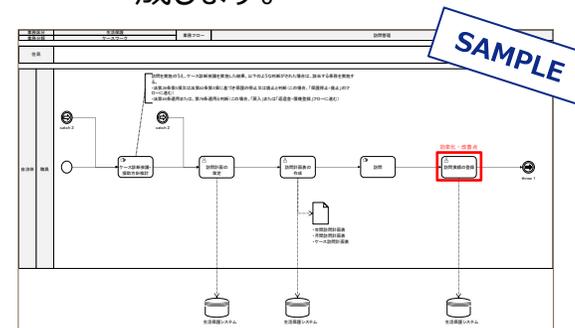
- ✓ **業務効率化や業務改善といった観点に基づき、現行業務の問題点や課題の洗い出しを行い、効率化された生活保護業務を検討する**

【旧：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、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、**効率化・改善点を反映した業務フロー、生活保護業務の課題の可視化図、効率化された生活保護業務像**を作成します。



1.2. WTの進め方

- 今年度のWTでは、現行業務における効率化・改善の余地について意見収集・議論を行います。
- 議論結果を踏まえて、効率化・改善された生活保護業務の実現に向けた課題と課題への対応方法を検討します。
- 次年度以降は、課題への対応方法をどのように標準仕様書へ反映するかについて検討します。

WTの進め方



論点

✓ 現行業務において、効率化や改善の余地がある部分はどこか

✓ 効率化・改善された生活保護業務を実現するための課題（現状と理想とのギャップ）は何か
 ✓ 課題への対応方法（システム化等）は何か

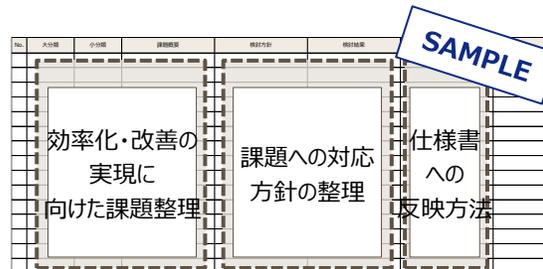
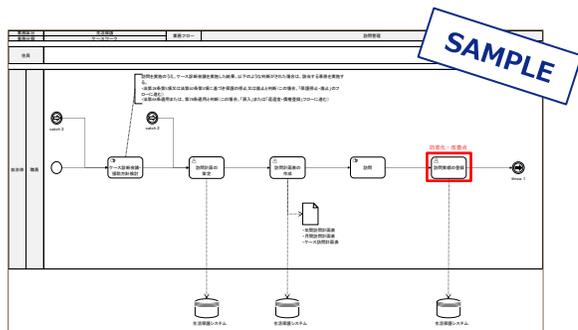
✓ 効率化された生活保護業務像の実現に向けて、課題への対応方法を標準仕様書に、いつ、どのように反映するか

成果物

✓ 収集した意見・議論の結果を踏まえて、効率化・改善点を整理し反映した業務フロー

✓ 生活保護業務の効率化を実現するための課題・手法を整理し、可視化した資料
 ✓ 効率化・改善点を踏まえて効率化された生活保護業務像（事務局にてイメージ図を作成）

✓ 課題への対応方法（システム化等）を反映した標準仕様書



標準仕様書 2.x版案



1.3. WTの各回の検討テーマ

- 今年度はWTで効率化・改善された生活保護業務について議論します。
- 本日の第3回WTでは、被保護者の自立を助長するためにケースワーカーが行う業務について、効率化・改善された生活保護業務の姿、現状の生活保護業務と比較した際の課題、課題への対応方法について議論します。

検討テーマ

回数	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)	ケースワーカーの行う業務 (4回目・5回目のテーマを除く)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 被保護者の自立を助長するためにケースワーカーが行う業務全般 (生活保護申請・決定・訪問・自立支援・各種調査等含む)
第4回 (11月)	ケースワーカーの行う業務 (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 (医療券発券・介護券発券等の事務処理)
第5回 (12月)	ケースワーカーの行う業務 (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 (返還金の起案処理等を含む)

※ 回数・テーマは現在の想定

第3回WTのゴール

以下について委員の皆様と議論し、整理します。

- ① **被保護者の自立を助長するためにケースワーカーが行う業務が効率化・改善された姿**
- ② **①の姿と現状を比較した際の課題、課題への対応方法**

2.1. 収集したい意見

- 本日の議論で委員の皆様から頂きたい意見は、ケースワーカーの行う業務における業務効率化・改善の余地、業務効率化・改善の実現に向けた課題と課題への対応方法です。
- 業務効率化・改善の余地については、次項の別紙資料の内容も参考にいただき、ご意見をお聞かせください。

① 業務効率化・改善の余地

- ✓ **被保護者の自立を助長するためにケースワーカーが行っている業務のうち、事務処理の効率化の余地、もしくは被保護者とのやり取りにおける住民サービス改善の余地のある業務は何か？**

※議論を進めるにあたり、被保護者イメージや支援内容、業務内容について認識の共有が必要な場合は、別紙「資料3 業務フロー（標準仕様書2.0版）」および別紙「資料4 議論を進めるにあたっての被保護者・業務イメージ（参考資料）」もご活用ください。

意見の観点（例）

- ・ システム化・システムの機能変更によって、効率化・改善する業務はあるか
- ・ 人・組織や体制を変えることで、効率化・改善に繋がる業務はあるか
- ・ 業務そのもののやり方を変えることで、効率化・改善の余地がある業務はあるか

② 業務効率化・改善の実現における課題・対応方法

- ✓ **効率化・改善された生活保護業務像と現状業務を比較した際にどのような課題があるか？
（課題への対応方法について想定があれば、併せて意見をお聞かせください）**

課題・対応方法（例）

- ・ 職員の繁忙回避によって訪問時間がより多くとれると住民サービスの改善に繋がるが、繁忙回避のためには訪問以外の他の業務時間をいかに減らすかが課題となる。
- ・ 医療機関や介護機関と被保護者の情報を連携できると、被保護者の生活状況を色々な視点から把握できるので良いが、関係機関との調整をどのように進めるかが課題である。

2. ケースワーカーの行う業務における意見収集・議論

2.2. 業務の効率化・改善の観点

- 弊社が業務改善を行う際に使用する効率化・改善余地の観点、および第1回・第2回WTにおける意見も踏まえた生活保護業務の効率化・改善案の例をご用意しました。また、第1回・第2回WTの意見とりまとめ表もご用意しておりますので、本日の検討にあたりご参考にしてください。

業務効率化・改善案（例）

✓ 詳細は別紙「資料5 ケースワーカーの行う業務における業務効率化・改善案（例）」を参照ください

効率化・改善余地の観点	ケースワーカーの事務処理（福祉事務所内部の事務手続き含む）の効率化案（例）	被保護者とのやり取り（医療機関・介護機関等の他機関含む）の改善案（例）
手作業のシステム化	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告書等の内容をシステムに自動入力することで、目視チェックや入力ミスがなくなる 返還金額や徴収金額の計算にExcelを用いるシステム化することで、計算誤りやExcelの保守等がなくなる 訪問予定システムで通知することで、被保護者の不在訪問が減ることになる タブレットから生活保護システムが保有する情報を参照できるようにし、訪問前のメモ作成を不要にする 訪問、事務所への来所以外に被保護者の生活状況を把握するためのシステムツールの導入を検討する（スマートフォン等システムに生活状況を定期的に入力してもらう等） 	<ul style="list-style-type: none"> 訪問日程の調整をシステムで行うことで、電話や手紙に比べて調整に時間を要さなくなるため、訪問に十分な時間を使うことが可能となり、被保護者の生活状況を把握しやすくなる（被保護者側は、ケースワーカーが頻りに訪問に来ることで、生活状況の相談がしやすくなる）
組織間・業務間でのデータ連携の改善	<ul style="list-style-type: none"> 所得税情報・他法他施策の受給状況等を他部署と連携することで、照会が不要となる 	<ul style="list-style-type: none"> 他法他施策の受給状況について、被保護者からの申告を待たず、保護費へ反映できる
システマ化・システムの機能変更の余地	<ul style="list-style-type: none"> 二重入力の廃止 <ul style="list-style-type: none"> 保護費を算定する時に、ケース記録と算定画面に収入額・就労先等の同じ内容を入力しなくてよくなるので、入力ミス等がなくなる データ抽出・データ加工の柔軟性向上 <ul style="list-style-type: none"> データを様々な観点で抽出できることで、係ごと・地区担当員ごと・被保護者ごとに確認したい情報を効率的かつ正確に把握することが可能となる 帳票のシステム化 <ul style="list-style-type: none"> オフィスソフトの差し込み印刷を用いることなく、システムの保有する最新のデータに基づき帳票の出力が可能となる 	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請を実現することで被保護者は来庁が不要になり、いつでも申請手続きを行える CWが訪問時に申請書等を画像データPDFデータでタブレットに取り込むことで、郵送や持参での提出が不要となる ビデオ通話により、訪問先でケースワーカー以外他部署職員による専門的な説明が可能となる
新技術採用の検討	<ul style="list-style-type: none"> 生成AIを用いて、ノウハウを蓄積したチャットボットなどのツールやシステムの導入し、職員が事務処理の方法や法制度に関する問い合わせが可能となる 訪問前にタブレットでシステムがアクセスすることで、訪問先で被保護者の情報確認、法制度の内容確認、記録の入力ができる（訪問前のメモ作成が不要となる） 被保護者やケースワーカーのやり取りを自動で記録するシステムやツールを導入することで、ケース記録作成が不要となる 被保護者の状況を踏まえ適切な訪問付けを判定するようなツールやシステムの導入を検討することで、訪問計画の作成が効率的に出来るようになる 	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護業務の制度改正が生じれば、制度改正直後は、制度の理解等が不十分となり、対応に苦慮する 制度改正等の通知を福祉事務所内で回覧するのみで、および改正内容の理解するのみ、改正内容を業務上により反映させるか、被保護者への通知に苦慮する
業務処理体制の見直し（外部委託・職託職員活用）	<ul style="list-style-type: none"> 専門的な知識が不要な定型業務（決定通知書の発送等）をケースワーカー以外で行うことで、保護費算定や訪問等の専門的な知識が必要な業務に集中できる 	<ul style="list-style-type: none"> ケースワーカーが保護費算定や訪問等の専門的な知識が必要な業務に集中できるため、被保護者の生活状況や世帯の問題点を把握しやすくなる 被保護者世帯を長期的に支援していくという前提のもと、ケースワーカー等の職員配置を行う体制を検討する 職員の負担に影響を受けずに長期的な視点で継続的に支援を行えるような福祉事務所の体制構築を検討する
連携体制構築（職員間・他機関）	<ul style="list-style-type: none"> 保護制度の理解・被保護者との対応方法についてノウハウが共有される体制が構築されること、配属したばかりの職員でも効率よく業務ができる 複数のケースワーカーで訪問する体制を構築すると訪問時のトラブル防止に繋がる（訪問時における被保護者とのトラブルとは、被保護者とケースワーカーとの間で思った通りのトラブル、ケースワーカーの対応が気に入らない等想定） 情報力等の被保護者の処遇判断に必要な情報、病院等の関係機関から連携できる仕組みを構築すること、被保護者への支援内容の検討がスムーズに入行えるようになる 	<ul style="list-style-type: none"> 役所の組織内・福祉事務所の職員間で連携が可能になると、被保護者からの電話や窓口での問い合わせ内容について、再度被保護者へ確認や折り返しの回答等が不要となる 医療機関・介護機関と情報連携出来ること、訪問や面談以外の被保護者の生活状況を把握することが出来る
人材育成	—	<ul style="list-style-type: none"> 職員がケースワーカーとして必要な能力を得ることが出来る教育体制を組織的に構築することで、被保護者との対応や事務処理において一定程度の水準が確保できる
職員の繁忙回避（繁忙回避による効率性の維持）	—	<ul style="list-style-type: none"> 繁忙回避より訪問のための十分な時間が確保できるようにすることで、世帯の状況を詳細かつ正確に把握できるようにする（被保護者もケースワーカーに対して頻りに相談が可能となる）
制度への対応の検討	<ul style="list-style-type: none"> 法制度改正への対応方法の検討、実態への反映方法、被保護者への内容説明を組織的に検討する体制を構築する 個人情報管理（考え方）に関するガイドラインを検討し直す（紙資料・電子データによる被保護者情報の持出しは個人情報保護の観点で制限がある） ケース記録に添付すべき事項について整理することを検討する 	<ul style="list-style-type: none"> 被保護者の能力を労働市場のニーズに合わせるために、被保護者の能力向上のための支援を検討する 就労意欲を促進するために、就労におけるインセンティブ強化を検討する
業務集約化	<ul style="list-style-type: none"> 電話催告業務、通知等の封入封紙送業務を一括で行うことで、CWは訪問や算定等に集中して業務を行うことが可能となる 	—
他業務との共同・並行実施	—	<ul style="list-style-type: none"> 定期訪問の際に、収入申告書と資産申告書の取得をまとめて行うことで、被保護者は福祉事務所へ来所が不要となり、CWは効率的に必要な書類を取得出来る

※ 青字は第1回・第2回WTで頂いた意見を踏まえた効率化・改善案の例となっております。

第1回・第2回WT意見とりまとめ表

✓ 詳細は別紙「資料6 第1回・第2回WT意見とりまとめ表」を参照ください

WTテーマ	No.	業務の問題点・課題	問題点・課題の原因（事務所想定）	業務効率化・改善の観点	問題点・課題の解決策
ケースワーク①（訪問関連）	1	個人情報等の持ち出し持ち回りの対応に苦慮している	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段がない 紙資料での持ち出しは個人情報保護の観点で制限がある	新技術採用の検討 制度への対応の検討	タブレットから生活保護システムが保有する情報を参照できるようにし、事務のメモ作成を不要にする 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。
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遅延することがある	訪問予定の調整の手続きが、電話や手紙等の限られた手段しかない 訪問予定を当日に確認し、不在であることを確認する双方向の連絡手段が電話以外に無く、被保護者が電話に気づかない場合などは、訪問してからでないとケースワーカーは被保護者の不在を把握できない	手作業のシステム化	訪問日の日程調整をシステム等の電話や手紙以外の手段で出来るようになる。 （被保護者の携帯端末等にプッシュ通知する。）
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、訪問時における問い合わせ対応がスムーズに実施できないことがある	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段がない 被保護者の情報を紙資料や画面で訪問先へ提供できない	新技術採用の検討	タブレットから生活保護システムが保有する情報を参照できるようにし、事務のメモ作成を不要にする 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。
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提出している場合は市役所サービスの低下となっている	電子データが紙に印刷して提出されている場合は、福祉事務所側が申請を受け付けるための方法が、紙資料提出以外にない	制度への対応の検討	電子申請が可能なシステムの構築を検討する
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（被保護者とのかかわり方・法制度理解）に差があり、業務処理時間にムラが生じている	ベテランケースワーカーが持っている被保護者とのかかわり方のノウハウが福祉事務所全体の集合知として蓄積されていない ベテランケースワーカーが持っている被保護者とのかかわり方のノウハウが福祉事務所全体の集合知として蓄積されていない 生活保護制度への理解、被保護者のかかわり方等の必要な能力の獲得について、職員個人の努力に依存している	連携体制構築（職員間・他機関） 人材育成	ノウハウを蓄積したチャットボットなどのツールやシステムの導入し、職員が不慣れな業務を代行することが出来るようになる ベテランケースワーカーのノウハウを共有する機会を、ベテランケースワーカーがメンターとして新任ケースワーカーの指導教育を行う体制を構築する 組織的に職員がケースワーカーとして必要な能力を得ることが出来る教育体制を構築する
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れば、制度改正直後は、制度の理解等が不十分となり、対応に苦慮する	制度改正等の通知を福祉事務所内で回覧するのみで、および改正内容の理解するのみ、改正内容を業務上により反映させるか、被保護者への通知に苦慮する	制度への対応の検討	法制度改正への対応方法の検討、実態への反映方法、被保護者への内容説明を組織的に検討する体制を構築する
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やメモ作成に時間を要している	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段がない	新技術採用の検討	タブレットから生活保護システムが保有する情報を参照できるようにし、事務のメモ作成を不要にする
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	被保護者ごとに異なる状況を踏まえ、対応の計画に該当するが、いつ訪問に行きかを考える必要がある	制度への対応の検討	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。 被保護者の状況を踏まえて適切な訪問付けを判定してくれるようなツールやシステムの導入を検討する
ケースワーク①（訪問関連）	9	ケースワーカー1人で訪問するトラブルにつながる恐れがある（富士山や山道の対応が難しい等）	訪問時は担当ケースワーカーと被保護者との間でやり取りが難しく、トラブルが生じて保護費の入金が滞りやすくなる 訪問時にトラブルが生じないよう、被保護者との間に十分なやり取りをするようにしては明確に済ませようとする。職員が訪問に際しての対応方法を学ぶ必要がある	連携体制構築（職員間・他機関） 人材育成	複数のケースワーカーで訪問する体制を構築する 組織的に職員がケースワーカーとして必要な能力を得ることが出来る教育体制を構築する
ケースワーク①（訪問関連）	10	人手不足が懸念されており、訪問における業務負担が必要である（訪問が必須なケースと不要なケースの色分け等）	被保護者の生活状況を把握する方法が手紙等の面談、訪問という手段に限られているため	手作業のシステム化	訪問、事務所への来所以外に被保護者の生活状況を把握するためのシステムやツールの導入を検討する（スマートフォン等システムに生活状況を定期的に入力してもらう等）