

第3回WT 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）

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）
システム化・システムの機能変更の余地	手作業のシステム化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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無くなる</li> <li>・返還金額や徴収金額の計算にExcelを用いずにシステム化することで、計算誤りやExcelの保守等が無くなる</li> <li>・訪問予定を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繋がる</li> <li>・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</li> <li>・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（スマートフォン等でシステムに生活状況を定期的に入力してもらう等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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繁に訪問に来ることで、生活状況の相談がしやすくなる）</li> </ul>
	組織間・業務間でのデータ連携の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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に、保護費へ反映できる</li> </ul>
	二重入力の廃止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、入力ミス等が無くなる</li> </ul>	—
	データ抽出・データ加工の柔軟性向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データを様々な観点で抽出できることで、ケースワーカーが知るべき必要な情報を正確に把握することが可能となる</li> </ul>
	帳票のシステム化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	—
	新技術採用の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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を可能とすることで、調べる時間が削減となる</li> <li>・訪問時にタブレットでシステムにアクセスすることで、訪問先で被保護者の情報閲覧、法制度の内容確認、記録の入力が出来る（訪問前のメモ作成が不要となる）</li> <li>・被保護者と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</li> <li>・被保護者の状況を踏まえて適切な訪問格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ことで、訪問計画の作成が効率的に出来るようになる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・ケースワーカー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</li> <li>・ビデオ通話により、訪問先でケースワーカー以外の他部署職員による専門的な説明が可能になる</li> </ul>
人・組織や体制変更・制度への適用の余地	業務処理体制の見直しの余地（外部委託・嘱託職員活用）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的な知識が不要な定型的業務（決定通知書の発送等）をケースワーカー以外が行うことで、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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・被保護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</li> <li>・職員の異動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</li> </ul>
	連携体制構築（職員間・他機関）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護制度の内容理解・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と、配属したばかりの職員でも効率よく業務ができる</li> <li>・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の間での言った言わないのトラブル、ケースワーカーの対応が気に入らない等を想定）</li> <li>・稼働能力等の被保護者の処遇判断に必要な情報を、病院等の関係機関から連携できる仕組みを構築すると、被保護者への支援内容の検討がスムーズに行えるようになる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・医療機関・介護機関と情報連携出来ると、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</li> </ul>
	人材育成	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
	職員の繁忙回避（繁忙回避による効率の維持）	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙回避により訪問のための十分な時間が確保できるようになるので、世帯の状況を詳細かつ正確に把握できるようになる（被保護者もケースワーカーに対して頻繁に相談が可能となる）</li> </ul>
	制度への対応の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法制度改正への対応方法の検討、改正内容の実務への反映方法、被保護者への内容説明の仕方を組織的に検討する体制を構築する</li> <li>・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（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）</li> <li>・ケース記録に記載すべき事項について整理することを検討する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被保護者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</li> <li>・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</li> </ul>
業務変更の余地	業務の集約化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話催告業務、通知等の封入封緘発送業務を一括して行うことで、CWI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</li> </ul>	—
	他業務との共同・並行実施	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、CWIは効率的に必要な書類を取得出来る。</li> </ul>

※ 青字は、第1・第2回WTを踏まえた効率化・改善案の例