

第1回・第2回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（事務局想定）	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/持ち帰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無い	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、事前のメモ作成を不要にする
			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	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。
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	訪問予定の調整の手段が、電話や手紙等の限られた手段しかない	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する。
			訪問予定を当日に連絡し、在室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ため	手作業のシステム化	訪問予定をシステムで通知する （被保護者の携帯端末等にプッシュ型で通知する。）
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無く、システムが保有する被保護者の情報を紙資料や画面で訪問先で閲覧できない	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、事前のメモ作成を不要にする
			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	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。
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	電子データを紙で印刷して提出させているのは、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ため	新技術採用の検討	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	新技術採用の検討	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を導入し、職員が不明点は都度質問を行うことが出来るようにする。
			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	連携体制構築（職員間・他機関）	ベテランケースワーカーのノウハウを共有する勉強会、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
			生活保護制度への理解・被保護者と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	人材育成	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	制度改正等の通知を福祉事務所内で回覧するのみで、どのように改正内容を理解するのか、改正内容を実務にどのように反映させるのか、被保護者にどのように改正内容を説明するかについて各ケースワーカーの努力に依存している	制度への対応の検討	法制度改正への対応方法の検討、実務への反映方法、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の事前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無い	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、事前のメモ作成を不要にする
			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	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。
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て、どの訪問格付けに該当するか、いつ訪問に行くかを考えることが難しい	新技術採用の検討	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
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（言った言わない、ケースワーカーの対応が気に入らない等）	訪問時は担当ケースワーカーと被保護者との間でのやり取りとなり、トラブルが生じても第三者が介入することが出来ない状況のため	連携体制構築（職員間・他機関）	複数のケースワーカーで訪問できる体制を構築する
			訪問時にトラブルが生じないように、被保護者とのようにやり取りするかについては明確に決まっておらず、職員が独自に訪問時の対応方法を考える必要があるため	人材育成	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、訪問における事務見直しが必要である（訪問が必要なケースと不必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来所時の面談、訪問という手段に限定されているため	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 （スマートフォン等でシステムに生活状況を定期的に入力してもらう等）
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	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段が無い	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、事前のメモ作成を不要にする
			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	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、どの訪問格付けに該当するかを考えることが難しい	新技術採用の検討	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

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	被保護者とのやり取りを全て記録しようとすると時間が足りなくなってしまう	新技術採用の検討	被保護者とケースワーカーとのやり取りを自動で記録するツールやシステムの導入を検討する
			ケース記録に記載すべき内容は多種多様であり、何の事項について記載し、何について記載しないかが決まっていない	制度への対応の検討	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
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、来所する機会が減るため、被保護者との接触が少なくなり、被保護者の状況が把握しにくくなる	被保護者の生活状況を把握する方法が来所時の面談、訪問という手段に限定されているため	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 (スマートフォン等でシステムに生活状況を定期的に入力してもらう等)
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 (被保護者が郵送時に領収書を添付していると主張していても、実際には入っていないため、支給が出来ない等の事態が生じる可能性がある)	被保護者から福祉事務所へ収入申告書等を提出する手段が郵送、もしくは直接の持参に限られており、被保護者は提出した書類の写し等を保有することが出来ないため	新技術採用の検討	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)	15	全ての世帯に対して現地訪問という手段を用いている (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)	被保護者の生活状況を把握する方法が、直接被保護者宅を訪問する以外にない	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 (スマートフォン等でシステムに生活状況を定期的に入力してもらう等)
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	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段が無い	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、事前のメモ作成を不要にする
			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	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。
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 (訪問先で写真を撮影するのは、支給可否や処遇検討のために必要であるが、被保護者が写真撮影すること、写真を提出することが出来ないため、ケースワーカーが写真を撮影している)	被保護者宅の様子について、被保護者が写真を提出できるような環境が整備されていないため	新技術採用の検討	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② (自立支援)	18	職員の異動により、長期的な視点を踏まえて、被保護者の支援が行えていない。	被保護者への長期的な支援を前提に職員の配置を行えていない	業務処理体制の見直しの余地	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
			ケースワーカー個人が被保護者を長期的に支援するという考え方となっている	業務処理体制の見直しの余地	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
ケースワーク② (自立支援)	19	稼働能力の有無を検討するための判断材料の収集が難しく、医療機関等の関係機関から情報を得ることが出来ない	関係機関との連携体制が構築されていない	連携体制構築(職員間・他機関)	稼働能力の有無の判断等の被保護者の処遇判断に必要な情報を関係機関から収集しやすい連携体制、協力関係を構築する
ケースワーク② (自立支援)		被保護者の抱える背景は多種多様であるため、ケースワーカーが主体となり、本人の意思や要望について時間をかけて汲み取ることが重要である。ケースワーク業務に充てられる時間を確保することが必要である。	ケースワーカー個人で行っている業務が多種多様であり、業務量も過大となっている	手作業のシステム化	ケースワーカーの業務時間の確保のために、業務効率化のための検討(システム化等)を検討する
ケースワーク② (自立支援)	20	被保護者が就労意欲を十分に持てていない	被保護者について、就労意欲を持たせるための仕組みが不十分である	制度への対応の検討	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
ケースワーク② (自立支援)		被保護者が就職に結びつかない	労働市場のニーズと被保護者の能力がマッチングしない	制度への対応の検討	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