

WT意見とりまとめ表

WT回	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
第1回WT	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。
第1回WT	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。)
第1回WT	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。
第1回WT	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
第1回WT	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	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組織的な教育体制を構築する
第1回WT	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閲覧するのみで、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。
第1回WT	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。
第1回WT	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
第1回WT	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、被保護者とど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
第1回WT	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)
第1回WT	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

第1回WT	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
第1回WT	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)
第1回WT	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
第1回WT	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)
第1回WT	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。
第1回WT	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 (被保護者が自身で部屋の様子を提出できるようにすることを想定)
第2回WT	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
第2回WT	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
第2回WT	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
第2回WT	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
第2回WT	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
第2回WT	ケースワーク② (自立支援)	21	用件がない電話や、同一被保護者からの頻繁な電話などへの対応が多く、その他の業務に集中できる環境にない	用件を問わず被保護者からの電話にケースワーカーがすべて対応しているため	業務処理体制の見直しの余地(外部委託・嘱託職員活用)	電話の一次対応を外部に委託し、ケースワーカーの電話対応が必要な用件のみ、ケースワーカーが対応することを検討する
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	22	新人ケースワーカーの電話対応によって、被保護者の怒りを買う場合が増えている (被保護者が怒っている理由としては、要求が通らない、話を聞いてもらえない、自分のことを理解してもらえない等)を想定)	新人ケースワーカーへの教育(ケースワークに必要な傾聴スキル、説明の仕方、対人折衝の方法等)が不十分であるため	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
				新人ケースワーカーにおいて被保護者の特性の理解等の研修が不十分であるため	人材育成	被保護者の特性(精神疾患・年齢)に応じた対応の理解促進、ケースワークに必要な傾聴スキル、説明の仕方、対人折衝の方法を学ぶための研修を行う
				電話の用件・被保護者の特性に応じた、望ましい対応方法などのノウハウが福祉事務所に蓄積されていない	新技術採用の検討	ノウハウや過去の電話対応事例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。

第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	23	ケースワーカーによってサービスの質に差が出ている (最低生活の保障においては、支給の迅速さや活用できるサービスの案内に差が生じていることを想定している。また、自立の助長の面では、ハローワークやボランティア活動などの紹介先の選択肢に差があることを想定している。)	新人ケースワーカーの教育を個別指導で行う場合は、指導側の職員の教育内容によって新人ケースワーカーの質が変わってしまい、それに伴いサービスの質にも影響が生じるため	人材育成	人材育成にあたっては、覚えるべき内容と資料を参照する内容、どの順番で学習していくかのロードマップを作成した上で、研修を実施する
				新人ケースワーカーの教育を個別指導で行う場合は、指導側の職員の教育内容によって新人ケースワーカーの質が変わってしまい、それに伴いサービスの質にも影響が生じるため	人材育成	個別指導ではなく、集団研修で新人ケースワーカーの教育を行い、組織全体におけるケースワーカーの質を確保する
				新人ケースワーカーへの教育が不十分であるため	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
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	24	ケースワーカーは4年から5年程度で異動になることが多く、覚えるべき法制度や他法他施策の内容を考慮すると、一人前のケースワーカーの育成のためには短い期間となっている	一人前のケースワーカーになるために覚えるべき内容が整理されていないため（知識として身につけるべき内容と生活保護手帳等の資料を都度参照する内容が整理されていない。また、どの内容から覚えていくべきかが整理されていない。）	人材育成	人材育成にあたっては、覚えるべき内容と資料を参照する内容、どの順番で学習していくかのロードマップを作成した上で、研修を実施する
				集合研修を行っている場合は、人材育成を行う人員と時間が不足しているため	人材育成	動画研修やe-learning等のデジタルによる研修を取り入れ、人材育成に人員を割かない体制の構築を検討する
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	25	ケースワーカーが被保護者に対して、自立の助長のために生活状況を尋ねた後に債権回収の催促をした場合、被保護者がケースワーカーが不信任を抱くことに繋がる可能性がある	債権回収専門の職種が福祉事務所に配置されておらず、生活状況の把握と債権回収は業務の目的が異なるため、ケースワーカーが同じ役割を担うことは適していない	業務処理体制の見直しの余地（外部委託・嘱託職員活用）	債権回収の専門のチームを福祉事務所に設け、債権回収をケースワーカーの業務から分離することを検討する
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	26	オンライン資格確認に関する業務をはじめとした、国の方針で新たに開始された仕組みに対して、ケースワーカーが知識を所有していない場合が多く、スムーズに業務をこなすことが難しい	ケースワーカーがオンライン資格確認等の新たに開始された仕組みに関する知識を十分に保有できていない	人材育成	国が主導となり、動画での講座や、リモートでの研修等、新たな仕組みに関する学習の機会を設けることで、ケースワーカーへ知識を効果的に付与することを検討する
				オンライン資格確認等の新たに開始された仕組みの知見を所有する有識者が福祉事務所にいない	業務処理体制の見直しの余地（外部委託・嘱託職員活用）	新制度開始や法制度の変更に応じて、専門チームや人材を配置することを検討する（オンライン資格確認等の新制度や制度改正を踏まえて、実際の業務運用にどのように導入するか検討する専門チームを福祉事務所に設ける 等）
				オンライン資格確認等の新たに開始された仕組みに関する業務マニュアルが福祉事務所にない	人材育成	国が統一的に、新たな仕組みに関する業務マニュアルを公表し、各福祉事務所ではマニュアルに従い、業務を行うことを検討する
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	27	ケース記録の入力や被保護者の情報参照にあたって、システムの操作に多くの時間を要している (ケース記録の入力、定例的な医療移送費の支給、被保護者の過去の記録や世帯情報を調べるためのシステム操作 等を想定)	ケースワーカー1人に対する被保護世帯数が多く、各被保護者との面談結果、電話や来所時の対応結果、訪問記録等ケース記録に入力しなければならない内容が多いため	手作業のシステム化	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
				移送費の支給や医療券・介護券の発券処理など、定型的な処理をケースワーカーが行っているため	手作業のシステム化	判断が不要、もしくは非常に少ない定型的業務について、自動入力や自動処理が可能なシステムを構築する
				世帯構成や世帯の種類、援助方針、ケース対応における注意点などの常に把握しておくべき情報と定期的（隔月・半年・年一回）に確認が必要な情報が区別されておらず、両方の情報について都度システムや調書を閲覧しないと把握できないため	手作業のシステム化	世帯において常に把握しておくべき情報と定期的に確認が必要な情報を区別した上で、常に把握が必要な情報についてケースワーカーが一覧で閲覧できるようなシステムの構築を検討する
				世帯構成や世帯の種類、援助方針、ケース対応における注意点などの常に把握しておくべき情報と定期的（隔月・半年・年一回）に確認が必要な情報が区別されておらず、両方の情報について都度システムや調書を閲覧しないと把握できないため	手作業のシステム化	世帯において常に把握しておくべき情報と定期的に確認が必要な情報を区別した上で、定期的に確認が必要な情報は、事前に設定したタイミングでアラートで表示しケースワーカーが把握できるようなシステムの構築を検討する

第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	28	被保護者が困窮するに陥った経緯、保護を申請するに至った経緯など、同じ内容を複数部署に対して説明することがある	生活に困窮している市民および困窮するに至った経緯について、他部署と連携できる仕組みがない	組織間・業務間でのデータ連携の改善	被保護者が困窮に至った経緯について、生活保護以外の庁内他部署および他機関に相談した際の情報を連携できるシステムの構築を検討する
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	29	生活保護制度は他法他施策優先であり、生活保護制度以外の制度（障害年金や介護保険など）を利用できるか庁内および庁外他機関に対して頻繁に調査を行っている	被保護者の他法他施策に関する情報を保有している庁内他部署・庁外他機関のシステムと連携できる仕組みがない	組織間・業務間でのデータ連携の改善	庁内他部署および庁外他機関のシステムと他法情報を連携できる生活保護システムの構築を検討する
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	30	被保護者の新規開始における預貯金照会に関して、保護決定までに照会結果が分からないことが多い	郵送での照会以外に自治体側と相手方金融機関等において手段が無く、照会から回答の返送までに時間がかかるため	手作業のシステム化	預貯金照会の電子化を検討する、 （被保護者の氏名や生年月日、マイナンバー等の個人を識別できる情報を入力し、被保護者の預金情報の調査を依頼し、回答結果をシステム等で閲覧するなどを想定）
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	31	福祉事務所などでどのように対応すべきか判断が難しい場合に疑義照会を行っても、「福祉事務所の判断に一任する」旨の回答がされる場合があり、対応に困ることがある	福祉事務所などでどのように対応したらよいか判断が難しい事例について、対応方法を検討するうえで参考となる類似事例などの情報の入手が難しい	新技術採用の検討	全国の各福祉事務所における被保護者の処遇検討事例を、共有および参照できるシステムの構築を検討する。 （事例における業務区分（保護開始の要否判定 等）や被保護者の特性（精神疾患・年齢 等）の情報をプルダウン形式で選択し、類似の事例を探しやすくする 等を想定）
				疑義照会を受けた側の機関が、被保護者の特性や過去のケース記録をはじめとした事例の詳細を把握できていない場合もあり、正確な回答を行うことが難しい	組織間・業務間でのデータ連携の改善	疑義照会を受けた側の機関（都道府県もしくは国）が、疑義照会への回答を検討するにあたって、照会側の自治体のシステムを参照し被保護者の情報を確認できるようなシステムの仕組みを検討する
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	32	中堅のケースワーカーは、ケースワーク業務より新人のケースワーカーへの教育に時間を取られる	一人前のケースワーカーになるために覚えるべき内容が整理されていないため（知識として身につけるべき内容と生活保護手帳等の資料を都度参照する内容が整理されていない。また、どの内容から覚えていくべきかが整理されていない。）	人材育成	人材育成にあたっては、覚えるべき内容と資料を参照する内容、どの順番で学習していくかのロードマップを作成した上で、研修を実施する
				人材育成を行う人員（中堅ケースワーカー）が不足している	新技術採用の検討	動画研修やe-learning等のデジタルによる研修を取り入れ、人材育成に人員を割かない体制の構築を検討する
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	33	生活保護業務での無線の利用ができない等、法制度が業務効率化を行う上でのボトルネックとなっている部分がある （総務省のガイドラインに記載のある、「マイナンバー利用事務系においては、住民情報の流失を防ぐ必要があることから、他の領域（LGWAN接続系及びインターネット接続系）との通信をできないようにしなければならない。」によって、ケースワーク業務におけるタブレット端末が利用できない 等）	個人情報に関する法制度が、生活保護業務を効率化するための阻害要因になっている	制度への対応の検討	個人情報の管理（考え方）に関する法制度をはじめとした、業務効率化の阻害要因となっている法制度の見直しを検討する