

第5回未来の業務のあり方WT (2024年12月16日)

事務局資料



Build Beyond As One.

第5回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

2024年12月16日（月） 13:00～16:00 オンライン開催（Zoom）

<議題>

- 1.WTの目的
- 2.経理・返還金・債権管理等の業務における意見収集・議論
- 3.WTのまとめイメージ（案）の共有

所要時間

30分

60分

60分

<配布資料>

- 資料1 第5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 前回までの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像**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】

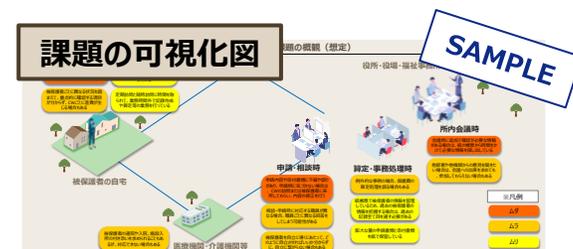
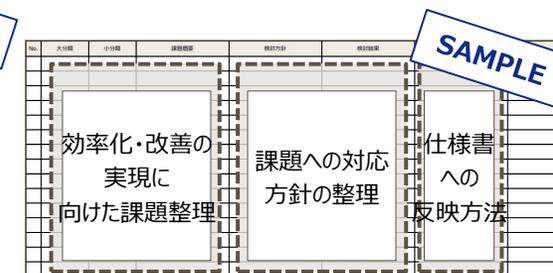
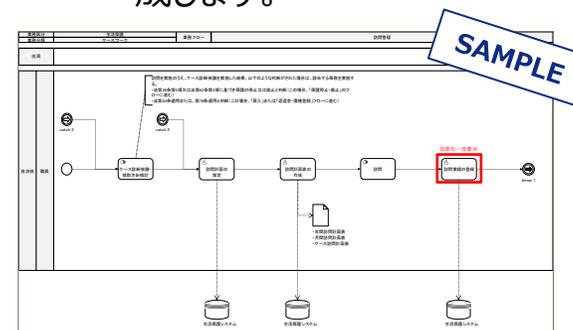
- ✓ **業務効率化や業務改善といった観点に基づき、現行業務の問題点や課題の洗い出しを行い、効率化された生活保護業務を検討する**

【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

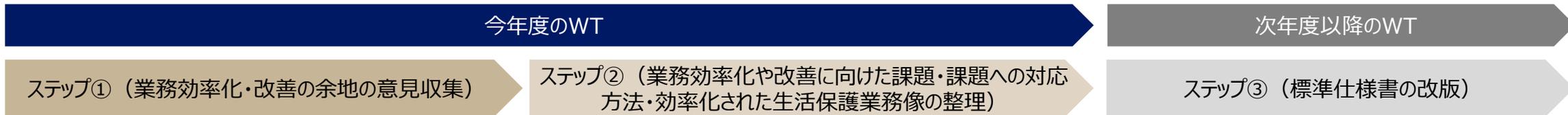
- ✓ 検討会の委員（自治体・オブザーバーベンダ等）から収集した意見をもとに、**効率化・改善点を反映した業務フロー、生活保護業務の課題の可視化図、効率化された生活保護業務像**を作成します。



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

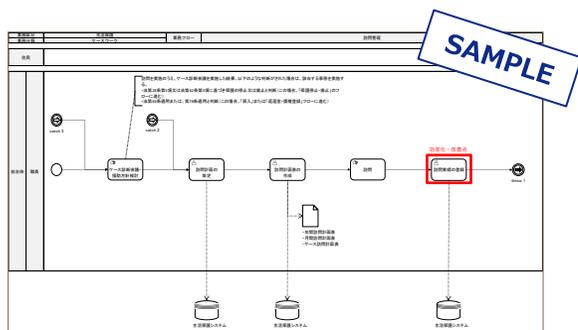
成果物

✓ 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.WTの目的

1.3. WTの各回の検討テーマ

- 今年度のWTでは、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5回WTでは、保護費支給、返還金や債権管理等の業務について、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"> ✓ 保護費支給（支給における経理処理・窓口支給等）、返還金や徴収金の起案処理等、債権管理（督促・催告・納付） ✓ 適正化に向けた調査等

※ 回数・テーマは現在の想定

第4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 **保護費支給、返還金・徴収金、債権管理等の業務が効率化・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・議論したい内容

- 委員の皆様と議論したい内容は、**保護費支給・返還金および徴収金・債権管理等における業務の効率化・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や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

- ✓ **保護費支給（支給における経理処理・窓口支給等）・返還金および徴収金の起案決定処理等・債権管理等（督促・催告・納付）の業務における効率化・改善の要素は何か？**
- ✓ **業務効率化・改善の方向性は増加・減少のいずれか？**

※議論を進めるにあたり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）」をご活用ください。
前回までのWTにおける意見について、別紙「資料4 前回までのWT意見とりまとめ表」に記載しておりますので、併せてご覧ください。

意見の観点（例）

- ・ システム化やシステムの機能変更によって、情報収集や知識の習得を効率化・改善できるか
- ・ 人・組織や体制を変えることで、情報収集の効率化・改善に繋がるか
- ・ 業務そのもののやり方を変えることで、事務手続きを効率化・改善できるか

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）

- ・ 返還金や徴収金の発生抑制のために、預貯金や生命保険等の資力の調査をオンラインで行えると効率的だが、全ての金融機関や保険会社等の関係機関に対して、どのように協力を求め実現するかが課題となる

2.2. 業務効率化・改善の要素および方向性

- 本日は経理・返還金・債権管理等の業務に関して、**情報収集、判断、行動（業務そのもの）**といった業務における**効率化・改善の要素、業務の効率化・改善の方向性**の観点から議論することを想定しております。

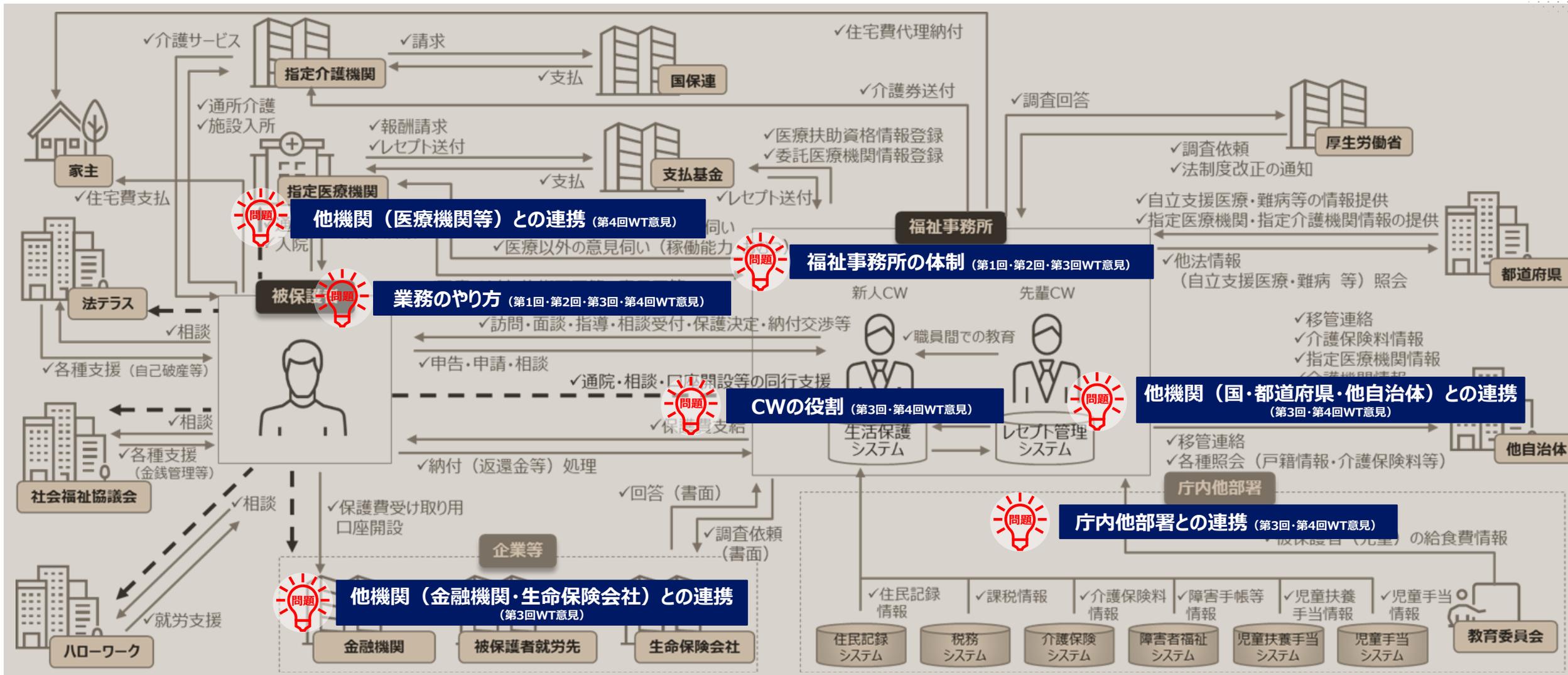
業務における効率化・改善の要素

効率化・改善の方向性	情報収集	判断	行動（業務そのもの）
減少	<p>各種調査に費やす時間 (例: 保護申請時資産調査・課税調査・就労先への収入額調査 等)</p> <p>知識習得に費やす時間 (例: 生活保護法の理解)</p>	<p>情報収集や行動にあたって判断に迷うこと (例: 不正受給に対し告訴等を行うか)</p> <p>適正な保護受給に該当するか判断に迷うこと (例: 未申告収入が不正受給にあたるか)</p>	<p>システムの操作・処理 (例: 返還金・徴収金の起案決定における返還対象額・徴収対象額の計算処理)</p> <p>事務手続き (例: CWの納付交渉や督促等・福祉事務所窓口での保護費支給・返還金発生)</p>
増加	<p>情報連携の体制・環境 (例: 庁内他部署・他機関・金融機関等との連携体制)</p>		<p>様式の追加 (例: 収入申告等の届出義務の確認書・大家への住宅費代理納付通知書)</p> <p>被保護者の支援 (例: 返還計画作成・家計見直し)</p>

3. WTのまとめイメージ（案）の共有

3.2. 生活保護業務における問題点の概観図

- 第4回WTまでの意見を踏まえると、現行の生活保護業務における問題点は以下のとおりと認識しております。



3. WTのまとめイメージ（案）の共有

3.3. WTにおける意見とりまとめ表

- 前項で示した生活保護業務の問題点の概観図は、第4回までのWTでの意見を踏まえて作成しております。
- 本日の議論も踏まえて生活保護業務の全体像、問題の概観図を更新します。
- 今後、前項で示した問題の概観図をもとに効率化・改善された生活保護業務像を作成します。

WT回	WTテーマ	No	問題			効率化・改善		解決策の実施後の生活保護業務の姿 (案)
			現在起きている業務の問題	問題の原因（事務局想定）	問題の区分	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	業務のやり方	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	個人情報の持ち出しについて、タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできる。(紙書類を持ち出すことによる個人情報の流出が生じない。)
				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	福祉事務所の体制変更	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	業務のやり方	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。	訪問日程の調整をシステム等で事前に行うことで不在訪問が減り、再訪問のための時間が取られなくなることにより、業務が滞ることが少なくなる。
				訪問予定を当日に連絡し、在宅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	業務のやり方	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	業務のやり方	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	タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできるようにし、問い合わせに対してスムーズに回答ができる。
				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	業務のやり方	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	業務のやり方	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	持参、郵送以外の申請手段を用意することで、被保護者がいつでも申請が可能となる。
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	福祉事務所の体制変更	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。	システム化により職員の能力差をフォローすることが可能となり、業務効率が改善する。(被保護者への行政サービスも一定程度の質が担保される)
				ベテランケースワーカーが持っている被保護者と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	福祉事務所の体制変更	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	福祉事務所の体制変更	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	福祉事務所の体制変更	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。	組織的に制度改正への対応方法、実務への反映方法、被保護者の説明内容を検討することで、被保護者に提供する行政サービスについて一定程度の質が担保される。
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	業務のやり方	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	個人情報の持ち出しについて、タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできる。(紙書類を持ち出すことによる個人情報の流出が生じない。)
				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	業務のやり方	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。	

※ 取りまとめ表の詳細は、「資料4 前回までのWT意見とりまとめ表」を参照してください。