

WT意見とりまとめ表

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。	紙書類として持ち出すことが可能な情報を整理し、システム化をしない場合でも、被保護者の情報の持ち出しを可能とする。
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数が減り、再訪問のための時間が取られなくなるにより、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。)	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数が減り、再訪問のための時間が取られなくなるにより、業務が滞ることが少なくなる。
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ことにより、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。	紙書類として持ち出すことが可能な情報を整理し、システム化をしない場合でも、被保護者の情報の持ち出しを可能とする。
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 (被保護者とのかわり方・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、職員が不透明な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、業務効率性が改善する。(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の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	ノウハウの共有により、職員の能力が一定程度の均一化され、業務の処理時間が一定となることで、過度な時間外労働を行う職員が少なくなる。
				生活保護制度への理解・被保護者との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	組織的な教育体制により職員の能力を均一化出来ることで、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)	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。	紙書類として持ち出すことが可能な情報を整理し、システム化をしない場合でも、被保護者の情報の持ち出しを可能とする。
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	業務のやり方	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	システムやツールにより、訪問計画の作成を支援することが可能となることで、訪問計画の作成に割く時間が削減される。
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、トラブルが生じても第三者が介入することが出来ない状況のため	福祉事務所の体制変更	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	複数のケースワーカーによる訪問体制により、被保護者のトラブル防止に繋がる。(複数で訪問することにより、訪問のノウハウが共有されやすい仕組みとなる)
				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	業務のやり方	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	組織的な教育体制により職員の能力を均一化出来ることで、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)	10	将来的な地方公務員の職員の不足が懸念されており、今と同じように訪問を行うことは現実的でない可能性がある (訪問が必要なケースと不必要なケースの色分け等の訪問における事務見直しが必要である)	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 (職員数の減少は問題の原因に成り得るが、生活保護業務単体での解決が難しい)	業務のやり方	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)	被保護者の生活状況を訪問、面談以外で把握できることにより、支援が必要な被保護者への集中的な訪問や面談等の実施が可能となる。
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	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。	紙書類として持ち出すことが可能な情報を整理し、システム化をしない場合でも、被保護者の情報の持ち出しを可能とする。
				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	業務のやり方	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	システムやツールにより、訪問計画の作成を支援することが可能となることで、訪問計画の作成に割く時間が削減される。

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	<b>業務のやり方</b>	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	システムやツールにより、ケース記録の作成を支援することが可能となることで、ケース記録の作成に割く時間が削減される。
				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	<b>業務のやり方</b>	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	ケース記録に記載すべき事項を整理することで、必要な事項以外を記載することは不要となるため、時間外労働の減少に繋がる。
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	<b>業務のやり方</b>	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)	被保護者の生活状況を訪問、面談以外で把握できることにより、支援が必要な被保護者への集中的な訪問や面談等の実施が可能となる。
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るも、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	<b>業務のやり方</b>	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)	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	<b>業務のやり方</b>	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)	被保護者の生活状況を訪問、面談以外で把握できることにより、支援が必要な被保護者への集中的な訪問や面談等の実施が可能となる。
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	<b>業務のやり方</b>	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	<b>業務のやり方</b>	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。	紙書類として持ち出すことが可能な情報を整理し、システム化をしない場合でも、被保護者の情報の持ち出しを可能とする。
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	<b>業務のやり方</b>	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)	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	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	福祉事務所という組織として、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長を長期的に支援することが可能となる。
				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	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	福祉事務所という組織として、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長を長期的に支援することが可能となる。
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	<b>他機関(医療機関等)との連携方法</b>	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	被保護者の稼働能力の把握や判断が容易となることで、処遇検討が迅速に行える。
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	<b>業務のやり方</b>	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・他機関との連携・福祉事務所の体制変更等)を行う
第2回WT	ケースワーク② (自立支援)	20	被保護者が就職に結びつかない	被保護者が就労意欲を十分に持っていない	<b>業務のやり方</b>	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	就労意欲を促進することで、被保護者の自立を助長することが可能となる。
第2回WT	ケースワーク② (自立支援)			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	<b>業務のやり方</b>	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	被保護者を支援して就労可能な状態に近づけることで、被保護者の自立を助長することが可能となる。
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	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、他の業務が進まない	ケースワーカーが福祉事務所にながら被保護者の生活状況を把握するための手段が電話しかないため、全ての電話に対して対応する必要がある(電話に出るまでどのような用件が分からず、不要な電話かどうかを事前に判断できない)	<b>業務のやり方</b>	手作業のシステム化	被保護者との電話のコミュニケーションは重要であるため継続する必要がある。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・他機関との連携・福祉事務所の体制変更等)を行う。	ケースワーカーの対人援助(訪問・面談・電話対応等)の時間を確保できるようになる。
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く (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	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)
				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	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)
				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	<b>業務のやり方</b>	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、職員が不明明是都度質問を行うことが出来るようにする。	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)

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	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)
				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	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)
				新人ケースワーカーへの教育が不十分であるため	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)
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(知識として身に着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。)	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)
				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	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)
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内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	<b>CWの役割</b>	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内に設け、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	被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に集中して業務を行うことが可能となる。
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	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)
				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内にいない	<b>CWの役割</b>	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内に設ける等)	被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に集中して業務を行うことが可能となる。
				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内にない	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。(被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。)
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ぬ内容が多いため	<b>業務のやり方</b>	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	システムやツールにより、ケース記録の作成を支援することが可能となることで、ケース記録作成に割く時間が減少する。
				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	<b>業務のやり方</b>	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	システムやツールにより、定型的な処理を支援することが可能となることで、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
				世帯構成や世帯の類型、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査を閲覧しないと把握できないため	<b>業務のやり方</b>	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	システムやツールにより、情報把握が容易となることで、情報把握のために割く時間が減少し、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
				世帯構成や世帯の類型、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査を閲覧しないと把握できないため	<b>業務のやり方</b>	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	システムやツールにより、情報把握が容易となることで、情報把握のために割く時間が減少し、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。

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	<b>庁内他部署との連携方法</b>	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	被保護者の情報を庁内他部署と共有することが可能となり、自治体として被保護者を支援することが可能となる。
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）を利用できるが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	<b>他機関（国・都道府県・他自治体）との連携方法</b>	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	他法情報について調査に要する時間が減少することで、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
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	<b>他機関（金融機関・生命保険会社）との連携方法</b>	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）	保護決定までの迅速な預貯金照会が可能となり、返還金の発生抑制等が可能となる。
第3回WT	ケースワーカーの 行う業務	31	福祉事務所で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任ずる」旨の回答がされる場合があり、対応に困ることがある	福祉事務所でのように対応しづら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	<b>他機関（国・都道府県・他自治体）との連携方法</b>	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）	全国的なノウハウの蓄積と共有が出来るため、他自治体の事例も踏まえて判断が難しい被保護者の処遇を検討することが可能となる。
				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	<b>他機関（国・都道府県・他自治体）との連携方法</b>	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にシステムの仕組みを検討する	疑義照会を受けた側の把握、照会側の自治体の被保護者の情報も踏まえて、より具体的な状況把握と回答が可能となる。
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（知識として身に着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。）	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）
				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	<b>福祉事務所の体制変更</b>	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	ケースワーカーの育成のために、中堅職員の時間を費やすことが無くなる。
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	<b>業務のやり方</b>	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	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。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	34	重複投薬について、適正な保護受給に該当するか、ケースワーカーが判断する必要があり、業務の時間をとられている （重複投薬が確認された場合、ケースワーカーが医療機関に適切な受診であったか事情を確認したうえで、適正な保護受給に該当するか判断することが必要であり、不適切な受診であった場合は、適正受診指導を行う必要がある）	医療機関が、患者（被保護者）が他の医療機関でどのような薬を処方されているのか、把握できていないまま、薬を処方している	<b>他機関（医療機関等）との連携方法</b>	組織間・業務間でのデータ連携の改善	マイナンバーと、患者（被保護者）が処方されている薬を紐づけ、医療機関相互で、投薬状況を共有できる仕組みを構築する （他の医療機関での投薬状況を確認でき、重複投薬を未然に防ぐことが可能な想定）	医療機関相互で処方状況が共有できるので、重複投薬そのものを防止できる。
				福祉事務所が、患者（被保護者）が医療機関でどのような薬を処方されたのか、なぜその薬が処方されているのか、等の詳細について、医療機関から情報が連携される仕組みが構築されていない	<b>他機関（医療機関等）との連携方法</b>	組織間・業務間でのデータ連携の改善	マイナンバーと、患者（被保護者）が処方されている薬を紐づけ、医療機関と福祉事務所の間で、投薬状況を共有できる仕組みを構築する	医療機関と連携できることで、迅速に重複投薬が判断できるため、業務時間の削減に繋がる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	35	療養費（はり・きゅう）等の報酬の審査について、療養費の構造が複雑であるため、多岐にわたる療養行為に対して、一件一件扶助の適用になるか、厳密に審査する必要があり、福祉事務所やケースワーカーが判断することが困難である	診療行為等のレセプトと異なり支払い基金を経由しないため、扶助の適用になるか審査を行う専門の機関が存在せず、専門外のケースワーカーが審査を行っている	<b>CWの役割</b>	業務処理体制の見直し余地（外部委託・嘱託職員活用）	療養費（はり・きゅう）等の報酬審査を行う担当係を設置し、福祉事務所は別部署の担当職員に療養費の審査を委託できる仕組みを構築する	ケースワーカーが被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
				生活保護実施要領に、適用の基準に関して明記されておらず、国民健康保険の基準を参照しながら審査しているが、専門外の領域についてケースワーカーが理解して判断することは難しいため	<b>業務のやり方</b>	新技術採用の検討	国民健康保険における基準を参照して審査した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、職員が類似の事例を検索し、判断の参考とできる仕組みを構築する	ケースワーカーが被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	36	医療扶助や介護扶助を受けている被保護者は多く、被保護者の情報について支払基金や介護事業所等の庁外との情報共有がケースワーカーの負担になっている	福祉事務所と、支払基金や介護事業所等の庁外とのデータ連携を行う仕組みが構築されていない	<b>他機関（医療機関等）との連携方法</b>	組織間・業務間でのデータ連携の改善	福祉事務所と、支払基金や介護事業所等の庁外とのデータ連携を行うことができる仕組みを構築する。	支払基金や介護事業所との情報共有のために時間を割くことが無くなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	37	他自治体が所管の介護事業所の情報を確認する必要がある場合に、電話等で情報を把握することが多く、ケースワーカーの負担になっている	福祉事務所と他自治体の福祉事務所間における、介護施設等に関する情報連携を行う仕組みがない	<b>他機関（国・都道府県・他自治体）との連携方法</b>	組織間・業務間でのデータ連携の改善	各福祉事務所が、他自治体の指定介護機関に関する情報（名称や、住所や介護機関コード等）を一覧で確認できるシステムを構築する （厚生労働省が地方厚生局から収集した、指定介護機関に関するデータを取りまとめ、各福祉事務所に提供する等の運用を想定）	指定介護機関の情報を把握するために時間を割くことが無くなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	37	都道府県で認定している指定難病患者の情報や、自立支援医療に関する情報等の他法に関する情報について、福祉事務所の入手手段が紙媒体の書類、もしくは電話による確認となっており、業務時間を圧迫している （現在の運用は、庁内の担当部署に電話等でこれらの情報を確認していると想定）	都道府県と市町村の間の情報伝達手段が紙媒体、電話しかない	<b>他機関（国・都道府県・他自治体）との連携方法</b>	組織間・業務間でのデータ連携の改善	都道府県と市町村で情報を共有するための仕組みを構築する （マイナンバーをキー情報として、市区町村が都道府県に対してシステム上で照会を行い、結果を受領できるような機能を想定）	都道府県が保有している情報を確認するために時間を割くことが無くなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
				庁内の担当部署に対して都道府県等から提供された情報は、担当部署以外に情報が共有されない （庁内の情報連携ネットワークに不足している情報が多い）	<b>他機関（医療機関等）との連携方法</b>	組織間・業務間でのデータ連携の改善	庁内の他部署が所有している情報の中で、被保護者に関する必要な情報（他法等）をシステム間で連携する	他法情報について調査に要する時間が減り、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	38	生活保護併用の医療券ではなく誤って生活保護単独の医療券を発券した場合などは、過誤調整としてレセプト返戻をしているが、都度ケースワーカーが訂正のための電話をしており、業務負担となっている	保険者間で過誤調整を行える仕組みがない	<b>他機関（医療機関等）との連携方法</b>	組織間・業務間でのデータ連携の改善	保険者間で過誤調整を行う仕組みの構築が可能か検討する （福祉事務所（ケースワーカー）を経由せずに、保険者間で過誤調整を行うことができ、その後福祉事務所が保険者から、正しいレセプトを受領できる仕組み等を想定）	ケースワーカーが過誤調整のために支払基金等に連絡することが不要となり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	39	要否意見書の運用として、本体は医療機関を受診する前に被保護者が福祉事務所に申請し、福祉事務所から医療機関に要否意見を求めるという運用であるべきだが、発熱や風邪等の場合などは被保護者が先に医療機関を受診し、その後医療券を申請する形となっており、要否意見書が形骸化している	生活保護実施要領に記載されている要否意見書の様式が、自治体の運用に沿わず、現場で活用できる帳票となっていないため	<b>業務のやり方</b>	帳票のシステム化	生活保護実施要領に記載されている要否意見書の様式（標準仕様の要否意見書の様式）や運用の見直し、要否意見書の電子化を行い、自治体が活用しやすい帳票とすることを検討する	運用や様式を見直すことで、自治体の運用に活用できる帳票となる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	40	医療扶助の決定について、被保護者が病気等になった場合、被保護者からの傷病届受理、医療機関への要否意見書送付、福祉事務所内での嘱託医協議、医療扶助決定を被保護者ごとに都度行う運用をしているため、手間がかかっている	複数の被保護者に対して、一括で医療扶助の決定を行うことができる仕組みが構築されていない場合がある （医療扶助決定について個別、もしくは一括で行うなどのプロセスが明確に決まっていないため、自治体によって異なるとなっている）	<b>業務のやり方</b>	制度への対応の検討	複数の被保護者について、医療扶助の決定を一括で行うことを想定した決定プロセスの構築を検討する （被保護者ごとに個別の医療扶助決定も可能な決定プロセスとすることを想定している）	個別ではなく一括で医療扶助の決定が可能となり、決定処理に要する時間が減少するため、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。

第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	41	管外の介護施設等への指導等の業務の効率が悪い (住所地特例によって、他自治体の介護施設に入所している被保護者について、管外の介護施設等へ指導する機会もあるが、遠隔地にある指導先の介護施設の情報を把握することが難しい。相手先の自治体に対して、介護施設の情報を電話で口頭で収集している。)	福祉事務所と他自治体の福祉事務所間における、介護施設等に関する情報連携を行う仕組みがない	<b>他機関（国・都道府県・他自治体）との連携方法</b>	組織間・業務間でのデータ連携の改善	福祉事務所と他自治体の福祉事務所間における、介護施設等に関する情報連携を行う仕組みがない	指定介護機関の情報を把握することが容易となり、管外の介護機関に対しても効率的に指導を行うことが可能となる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	42	市境や県境に住んでいる被保護者が、他都道府県や他市町村の医療機関を利用する際、通院先が指定医療機関かを把握することが難しい。また、他自治体で新規に指定された医療機関の医療機関コード等を情報収集することに手間がかかっている	他自治体の指定医療機関に関する情報を連携できる仕組みがない (地方厚生局から受領している指定医療機関に関するデータは、所管内の医療機関のデータが主であると想定)	<b>他機関（国・都道府県・他自治体）との連携方法</b>	組織間・業務間でのデータ連携の改善	各福祉事務所が、他自治体の指定医療機関に関する情報（名称や、住所、医療機関コード等）を一覧で確認できる仕組みを構築する (厚生労働省が地方厚生局から収集した、指定医療機関に関するデータを取りまとめ、各福祉事務所に提供する 等の運用を想定)	都道府県や他自治体が保有している指定医療機関情報を確認するために時間を割くことが無くなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
				被保護者が指定医療機関以外で診察を受けることが出来ないという、指定医療機関制度が存在しているため	<b>業務のやり方</b>	制度への対応の検討	被保護者がどの医療機関でも診察を受けられるように、指定医療機関制度の見直しを検討する	被保護者がどの医療機関でも受診できると、通院先が指定医療機関に該当するかの確認が不要になり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	43	頻回受診の指導をはじめとした、主治医への確認が必要な事項について、主治医への確認がそもそも難しい場合がある (主治医が多忙なため訪問できない、主治医訪問に対応してくれる医療機関が減っている、一方で訪問しないと問い合わせに回答してくれない医療機関もある 等)	主治医への確認（問い合わせ）の方法が、書面・訪問・電話に限定されている (特に訪問・電話は、主治医に時間を確保してもらう必要があるため、対応してもらうことが難しい。一方で訪問での確認を望む医療機関もいることから、複数手段を用意することが必要となる。)	<b>他機関（医療機関等）との連携方法</b>	連携体制構築（職員間・他機関）	主治医への問い合わせ手段を複数用意する (訪問・電話・書面・オンライン照会・Web会議 等)	複数の手段を用意することにより、軽微な確認はオンラインや書面、事情を細かく確認する場合は訪問や電話など、被保護者の事情や特性に応じて主治医への意見伺いに濃淡をつけることが可能となる。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	44	被保護者の処遇検討にあたって、医療要否以外にも稼働能力やおむつの要否などについて、主治医へ意見を求める機会があるが、様式が存在しないため独自様式で確認している	医療要否以外にも被保護者の処遇検討に必要な情報があるが、それらを主治医に確認する様式が無い	<b>他機関（医療機関等）との連携方法</b>	連携体制構築（職員間・他機関）	主治医への問い合わせ様式を作成する (主治医からの回答が必須な項目について明確化する)	医療要否以外の意見伺いの様式を用意することで、ケースワーカー側は主治医に確認すべき事項が明確となり、主治医側は回答すべき事項が明確になるため、相互のやり取りに要する時間が削減される。
第4回WT	医療扶助および 介護扶助業務	45	就労の可否について、主治医へ書面で確認する場合に、「就労できる/できない」で回答されることがあり、どの程度の就労が可能かの判断が難しい場合がある	主治医への就労の可否の書面確認に関する、記入が必須な項目が確立されていない (就労の可否、就労が可能な程度（デスクワーク/肉体労働 等）、根拠となる患者（被保護者）の現在の身体/精神の度合い 等を想定)	<b>他機関（医療機関等）との連携方法</b>	連携体制構築（職員間・他機関）	主治医への問い合わせ様式を作成する (主治医からの回答が必須な項目について明確化する)	医療要否以外の意見伺いの様式を用意することで、ケースワーカー側は主治医に確認すべき事項が明確となり、主治医側は回答すべき事項が明確になるため、相互のやり取りに要する時間が削減される。