

第6回未来の業務のあり方WT (2025年2月17日)

事務局資料



Build Beyond As One.

第6回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

2025年2月17日（月） 14:00～17:00 オンライン開催（Zoom）

<議題>

1.WTの目的

所要時間

10分

2.現行の生活保護業務における問題点

20分

3.効率化・改善された生活保護業務

30分

4.次年度以降のWTの進め方

10分

<配布資料>

資料1 第6回WT 事務局資料（本紙）

資料2 WT構成員名簿

資料3 WT意見とりまとめ表

資料4 業務フローにおける問題の整理結果

1.WTの目的

1.2. 第6回WTの目的・ゴール

- 本日はWTの振り返りを行い、現行の生活保護業務の問題点、生活保護業務の効率化・改善の方向性について、WT参加者の皆様に説明します。
- また、次年度以降のWTの進め方について説明します。

第6回WTの目的・ゴール

- ① 今までのWTの議論を振り返り、現行の生活保護業務の問題点、生活保護業務の効率化・改善の方向性について、WT参加者が同じ認識を持つこと
- ② 次年度以降のWTの進め方について、WT参加者が同じ認識を持つこと

2. 現行の生活保護業務における問題点

2.1. 今までのWT意見の振り返り

- 今年度のWTの議論を通じて得られた、生活保護業務の全体における意見の振り返りを行います。

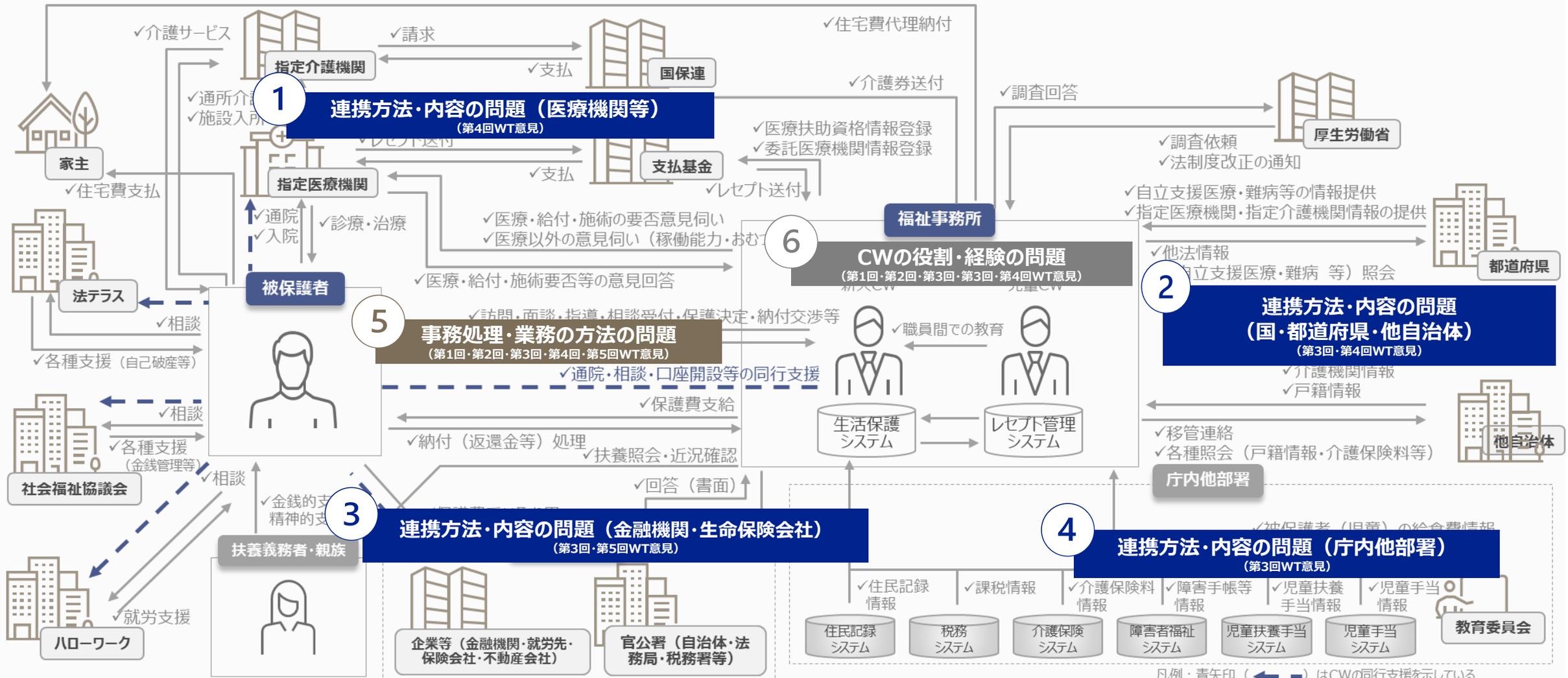
テーマ	意見概要（抜粋）※
訪問関連	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護システムの情報を持ち出すことができないため、訪問先の地図情報や生活保護システムの情報の事前メモ作成に時間を要しており、訪問時の問い合わせにスムーズに対応できないことがある 新任とベテランのケースワーカーでは、被保護者とのかかわり方・法制度理解・ケース記録作成等の能力に差があり、業務処理時間にムラが生じている ケース記録入力、定例的な医療移送費の支給、被保護者の過去の記録や世帯情報を調べるための定型的なシステム操作に多くの時間を要している 被保護者が他法他施策を活用できるか、庁内他部署および庁外の他機関に対して頻繁に調査を行っており、時間を要している 新規開始における預貯金や加入生命保険等に関して、保護開始決定の必要なタイミングに照会結果が分からないことが多い
自立支援等	<ul style="list-style-type: none"> 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、特に医療機関等の関係機関から必要な情報を得ることが出来ていない 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 被保護者に対して、別々の役割である自立の助長支援と債権回収をケースワーカーが両方担うと、被保護者との関係性に影響が生じる可能性がある
医療扶助・介護扶助	<ul style="list-style-type: none"> 被保護者の医療扶助・介護扶助情報について、支払基金や介護事業所等の庁外との情報共有を行うことがケースワーカーの時間的負担になっている 他自治体所管の介護事業所の情報を確認する場合に、電話等で情報を確認することが多く、ケースワーカーの時間的負担になっている 指定難病患者の情報や、自立支援医療に関する情報について、都道府県等への確認手段が書類、もしくは電話のため、時間的負担となっている 被保護者の処遇検討において、稼働能力やおむつ要否などの医療要否以外にも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を用いている
経理・返還金・債権管理	<ul style="list-style-type: none"> 債権決定に要する時間と手間が多く、債権決定処理そのものに時間を要している 被保護者が転出すると、他の地域の地方銀行などでは市独自の納付書の様式の取り扱いが出来ないことがある 第63条返還金と第78条徴収金のいずれを適用するか判断が難しい（第78条の場合は、悪質な事案での徴収金への加算など検討が必要な項目が多く煩雑） 被保護者の状況に応じて、自立更生費に該当するかの判断が難しい場合がある

※意見概要には、WTで頂いた意見の抜粋を記載しております。各WTの詳細なご意見は、別添資料「資料03 WT意見とりまとめ表」をご覧ください。

2. 現行の生活保護業務における問題点

2.2. 問題の概観図

■ 現行の生活保護業務の全体像において、問題点を図示すると以下ようになります。



2. 現行の生活保護業務における問題点

2.3. 現行業務における問題の分類

- WTにおける意見を踏まえ、生活保護業務における問題を、連携方法・内容の問題、事務処理・業務の方法、CWの役割・経験に分類しました。

連携方法・内容の問題

1 医療機関等

- 医療機関等の関係機関から必要な情報を得ることが出来ていない
- 支払基金や介護事業所等の庁外との情報共有を行うことがケースワーカーの時間的負担になっている
- 医療要否以外にも主治医へ意見を求める機会があるが、様式が存在しない

2 国・都道府県・他自治体

- 電話等で情報を確認することが多く、ケースワーカーの時間的負担になっている
- 庁内および庁外の他機関に対して頻繁に調査を行っており、時間を要している
- 都道府県等への確認手段が書類、もしくは電話のため、時間的負担となっている

3 金融機関・生命保険会社

- 預貯金や加入生命保険等の照会に関して、保護開始決定の必要なタイミングに照会結果が分からないことが多い

4 庁内他部署

- 庁内他部署および庁外の他機関に対して頻繁に調査を行っており、時間を要している

5 事務処理・業務の方法の問題

- 生活保護システムの情報を持ち出すことができない
- 定型的なシステム操作に多くの時間を要している
- 債権決定処理そのものに時間を要している
- 他の地域の地方銀行などでは市独自の納付書の様式の取り扱いが出来ないことがある

6 CWの役割・経験の問題

- 自立の助長支援と債権回収をケースワーカーが両方担うと、被保護者との関係性に影響が生じる可能性がある
- 能力に差があり、業務処理時間にムラが生じている
- 第63条返還金と第78条徴収金のいずれを適用するか判断が難しい
- 自立更生費に該当するかの判断が難しい

3. 効率化・改善された生活保護業務

3.1. 生活保護業務の効率化・改善の方向性

- WTでの議論を踏まえると、他機関や庁内他部署への照会、事務処理に要する時間を減らし、CWの育成や被保護者への対人援助（ケースワーク）という役割に注力することが、効率化・改善の方向性と想定しています。

効率化・改善のコンセプト

CWの育成・被保護者に対する対人援助へのシフト

時間の減少

他機関や庁内他部署に対する照会・情報収集



訪問準備・定型的事務処理



時間の増加

CWの育成

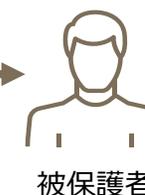


- CWの能力向上
- ・ 生活保護法制度の理解
 - ・ 他法他施策の理解
 - ・ 相談援助技術

被保護者に対する対人援助



対人援助
(訪問、家計改善支援、
通院付き添い 等)



4. 次年度以降のWTの進め方

4.1. 次年度以降の進め方

- 効率化・改善された生活保護業務をどのような解決方法を用いて実現するか、解決方法の実現に向けての課題や制約事項にどのように対応するかは、検討会における他の検討事項の状況も考慮しつつ、次年度以降において検討します。

今年度のWT

ステップ①（業務効率化・改善の余地の意見収集）

ステップ②（業務効率化や改善に向けた課題・課題への対応方法・効率化された生活保護業務像の整理）

次年度以降のWT

ステップ③（効率化・改善された生活保護業務の実現に向けた方法の議論・実現のための課題の議論・標準仕様書の改版）

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

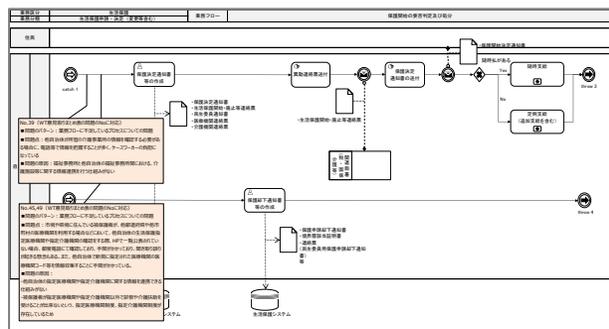
- ✓ 効率化された生活保護業務像の実現に向けた解決方法は何か
- ✓ 解決方法の実現に向けた課題・制約事項にどのように対応するか
- ✓ 標準仕様書を、いつ、どのように改定するか
(※検討会における他の検討事項の状況も考慮しつつ、検討を進める予定)

成果物

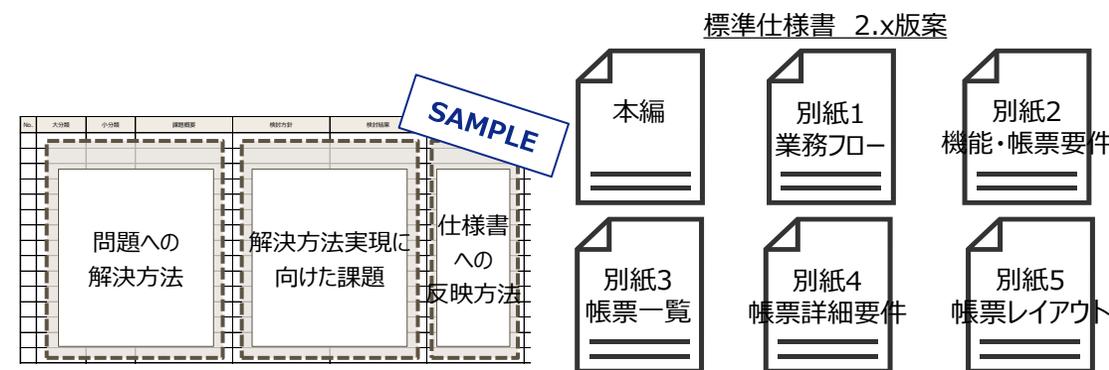
- ✓ 収集した意見・議論の結果を踏まえて、問題点を可視化した業務フロー

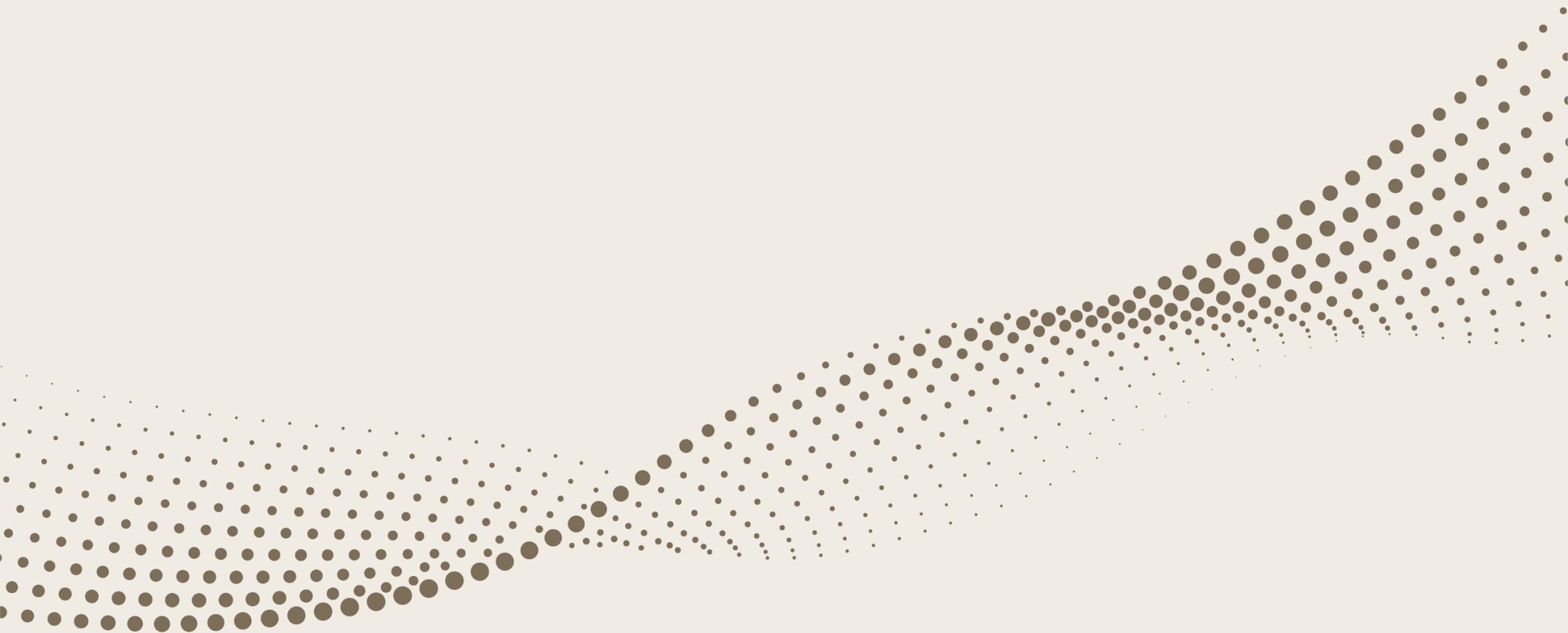
- ✓ 生活保護業務の問題点、解決方法（案）を整理し、可視化した資料
- ✓ 効率化・改善の観点から踏まえて効率化された生活保護業務像

- ✓ 解決方法・解決方法実現のための課題を整理した資料
- ✓ 効率化・改善された生活保護業務の標準仕様書



No.	課題	課題の整理	課題の整理	課題の整理	課題の整理
1	課題1	課題1-1	課題1-2	課題1-3	課題1-4
2	課題2	課題2-1	課題2-2	課題2-3	課題2-4
3	課題3	課題3-1	課題3-2	課題3-3	課題3-4
4	課題4	課題4-1	課題4-2	課題4-3	課題4-4
5	課題5	課題5-1	課題5-2	課題5-3	課題5-4





アビーム、ABeam及びそのロゴは、アビームコンサルティング株式会社の日本その他の国における登録商標です。
本文に記載されている会社名及び製品名は各社の商号、商標又は登録商標です。 ©2024 ABeam Consulting Ltd.



Build Beyond As One.