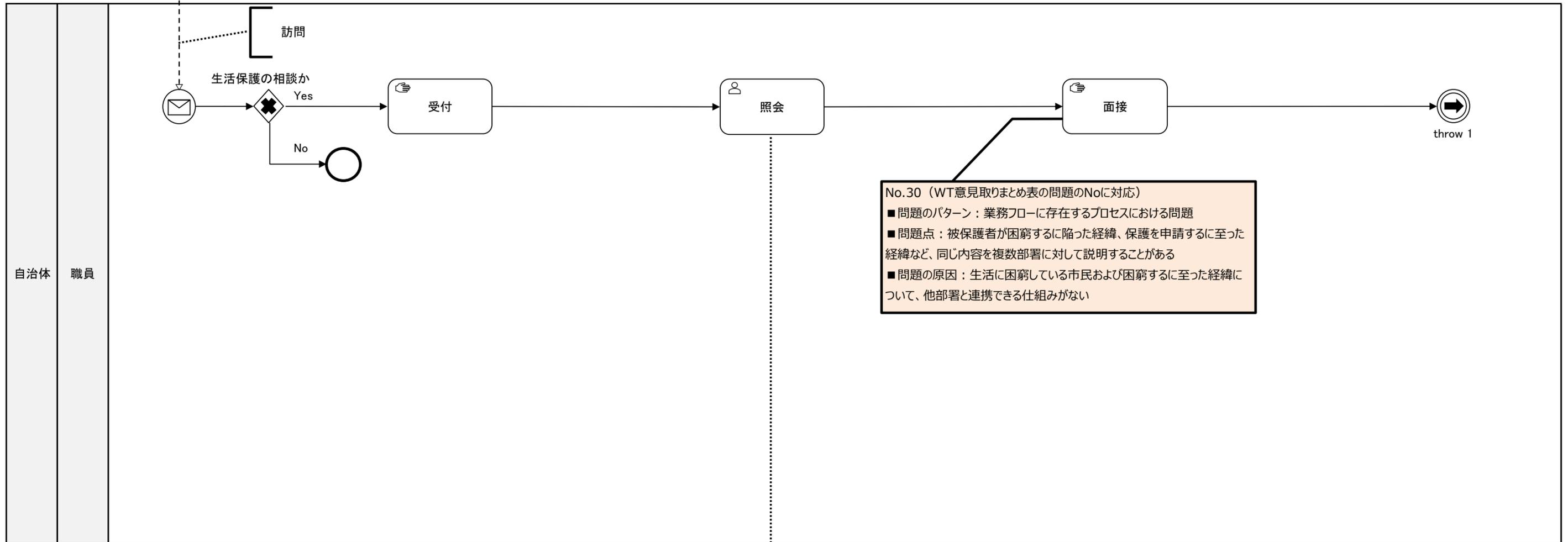


WTで挙げた課題のある業務	事務レベル1	事務レベル2
生活保護	1. 生活保護申請・決定（変更等含む）	<a href="#">1.1. 面接相談</a>
		<a href="#">1.2. 保護の開始申請受付及び訪問調査</a>
		<a href="#">1.4. 29条調査（金融機関調査）</a>
		<a href="#">1.7. 保護開始の要否判定及び処分</a>
		<a href="#">1.8. 保護変更</a>
		<a href="#">1.11. 就労自立給付金</a>
		2. ケースワーク
	<a href="#">2.3. 就労・自立支援</a>	
	<a href="#">2.4. 査察指導</a>	
	3. 医療扶助	<a href="#">3.1. 医療券・調剤券の交付</a>
		<a href="#">3.3. 施術券の交付</a>
		<a href="#">3.4. 移送の給付申請</a>
		<a href="#">3.5. 病状調査及び指導</a>
		<a href="#">3.7. 医療レセプト審査・支払</a>
	4. 介護扶助	<a href="#">4.1. 介護券の交付（介護保険制度適用）</a>
		<a href="#">4.3. 福祉用具等、住宅改修等の給付申請</a>
	5. 経理	<a href="#">5.1. 定例支給（追加支給を含む）</a>
	6. 返還金・債権管理	<a href="#">6.1. 返還金・債権登録</a>
		<a href="#">6.3. 収納</a>
		<a href="#">6.4. 督促・催告</a>

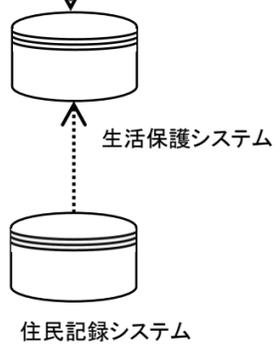
業務区分	生活保護	業務フロー	面接相談
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民



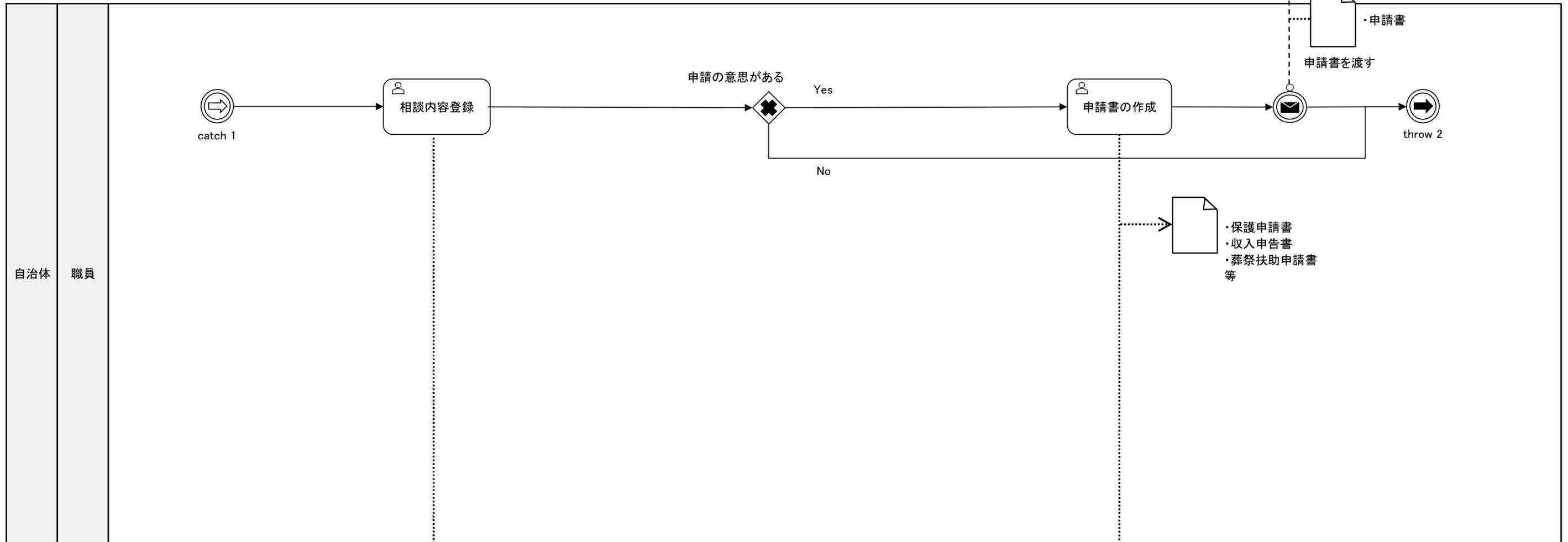
No.30 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：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
- 問題の原因：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

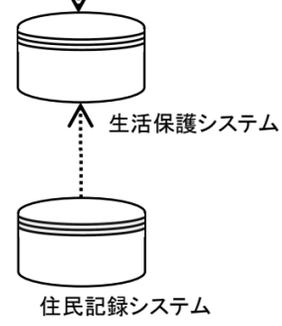


業務区分	生活保護	業務フロー	面接相談
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民

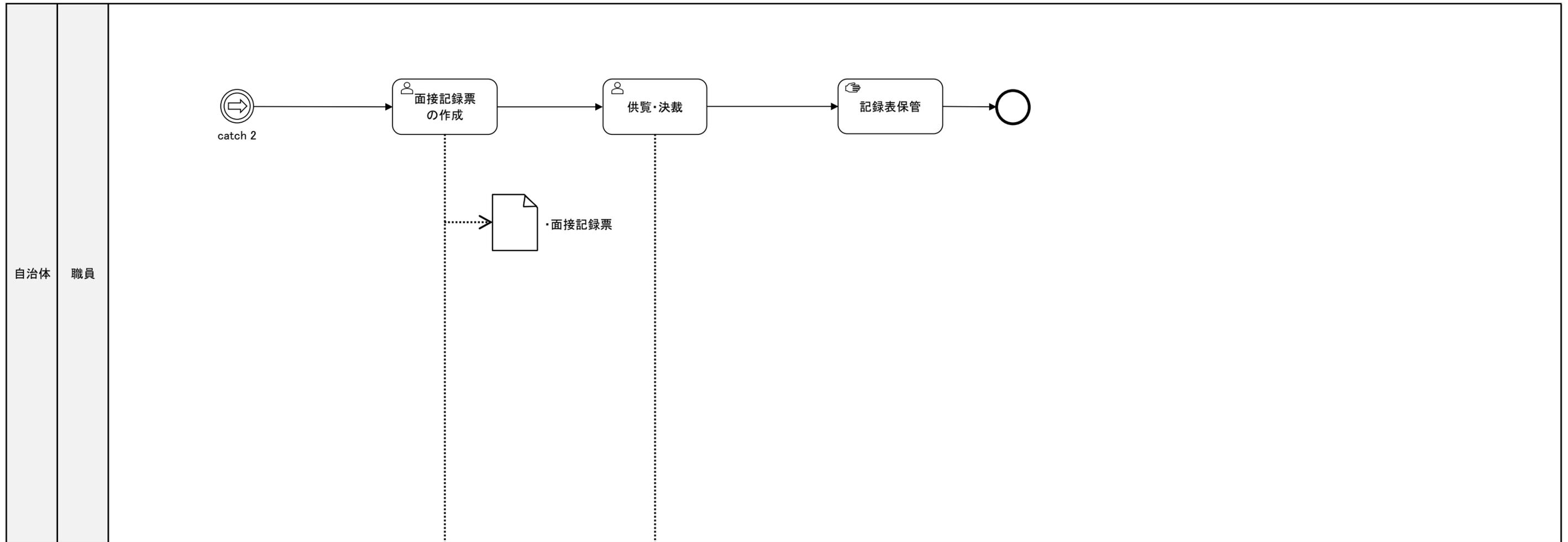


自治体 職員



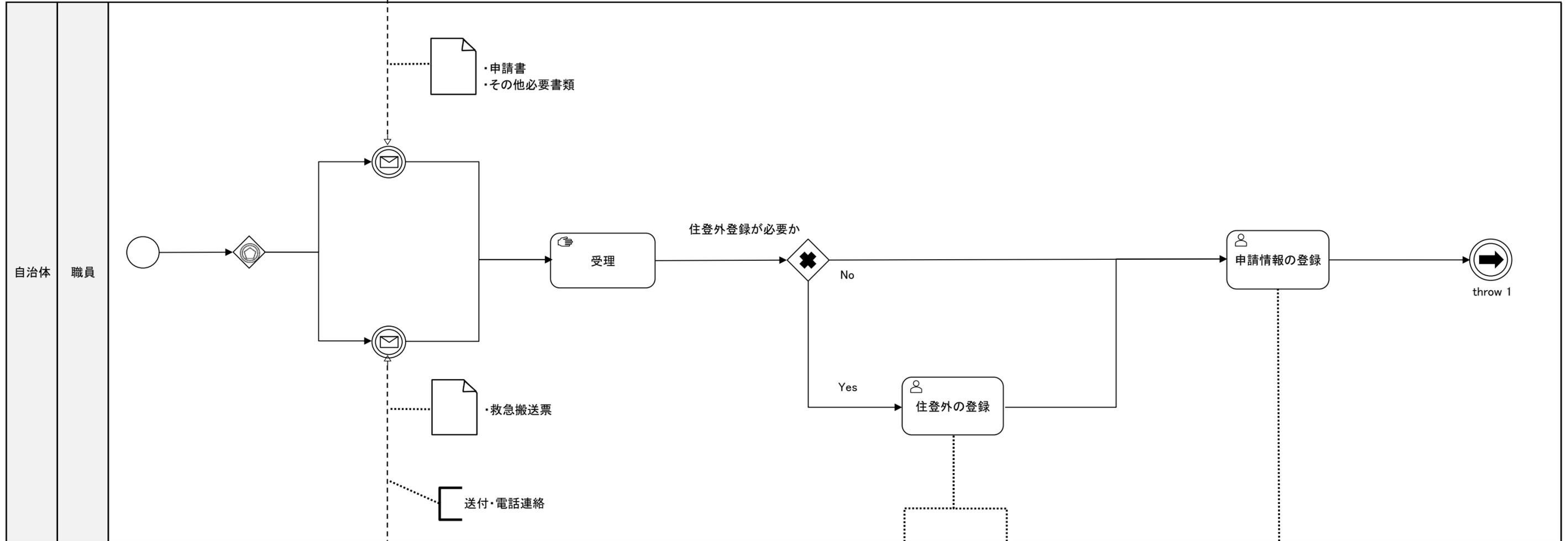
業務区分	生活保護	業務フロー	面接相談
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--



業務区分	生活保護	業務フロー	保護の開始申請受付及び訪問調査
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--

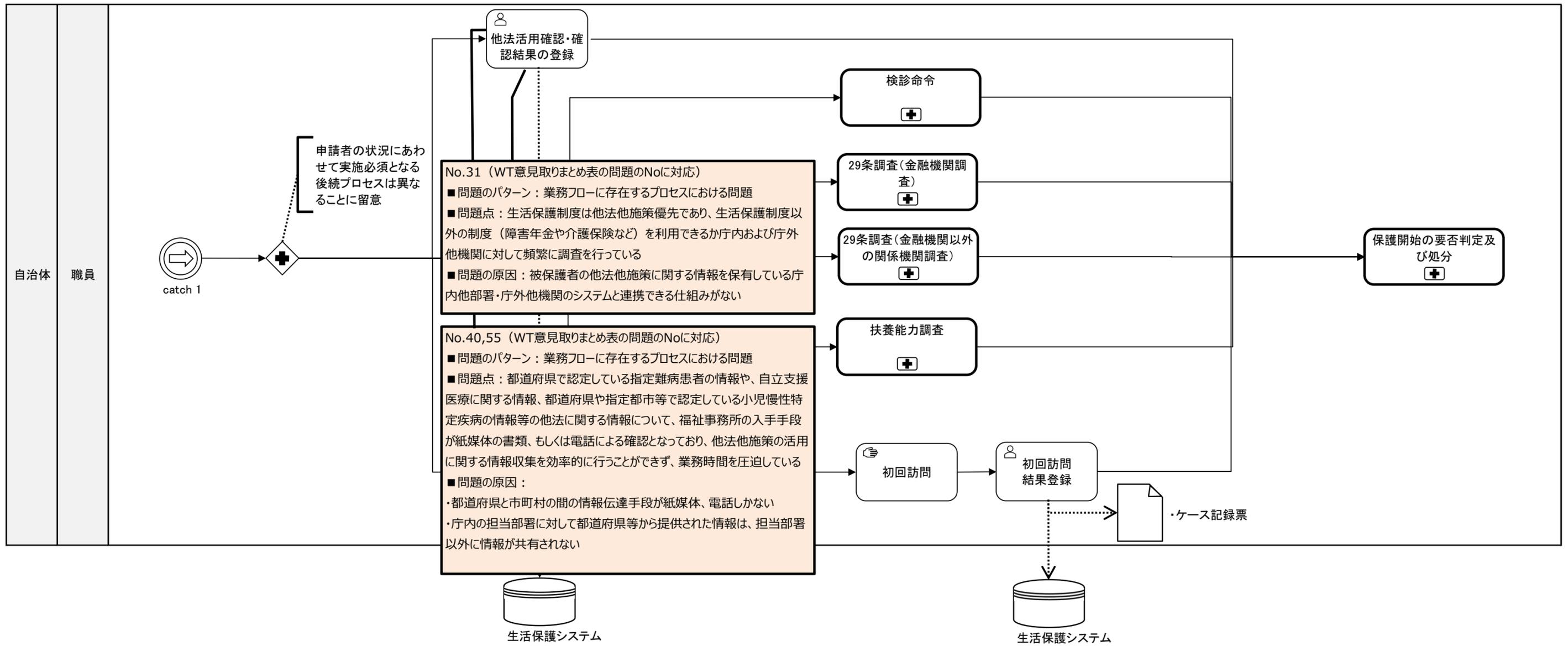


医療機関等	
-------	--



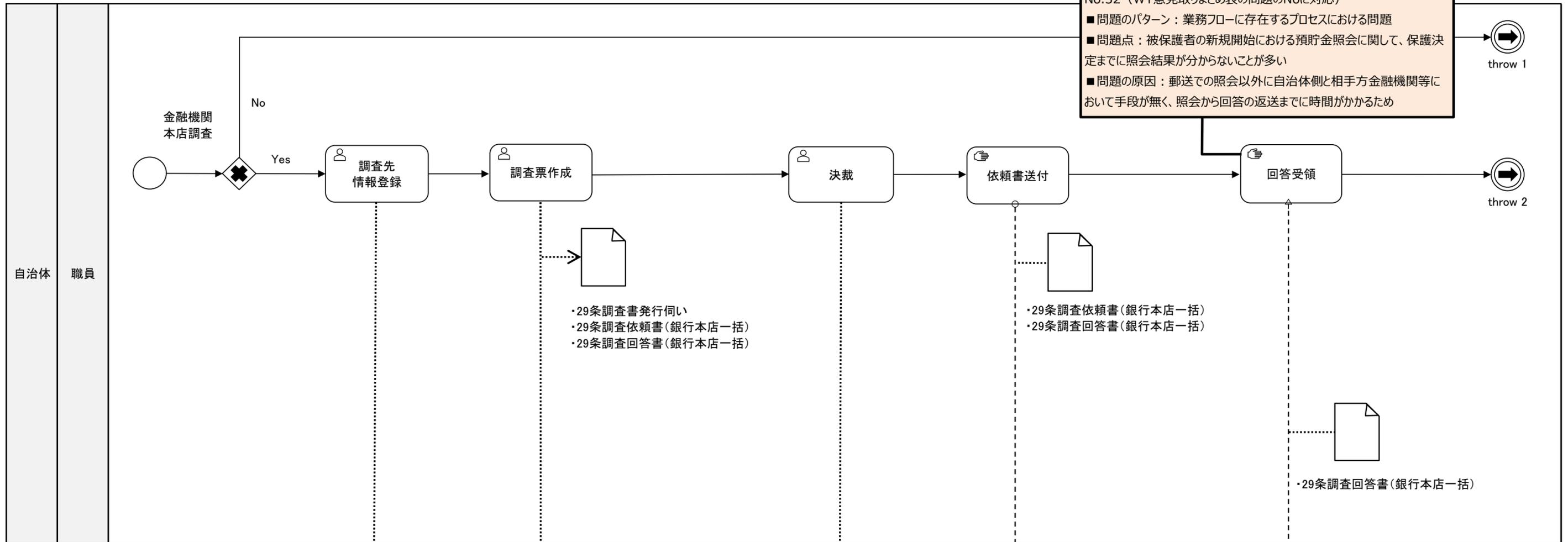
業務区分	生活保護	業務フロー	保護の開始申請受付及び訪問調査
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民
----



業務区分	生活保護	業務フロー	29条調査（金融機関調査）
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民



No.32 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)  
 ■問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題  
 ■問題点：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  
 ■問題の原因：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

自治体 職員

生活保護システム

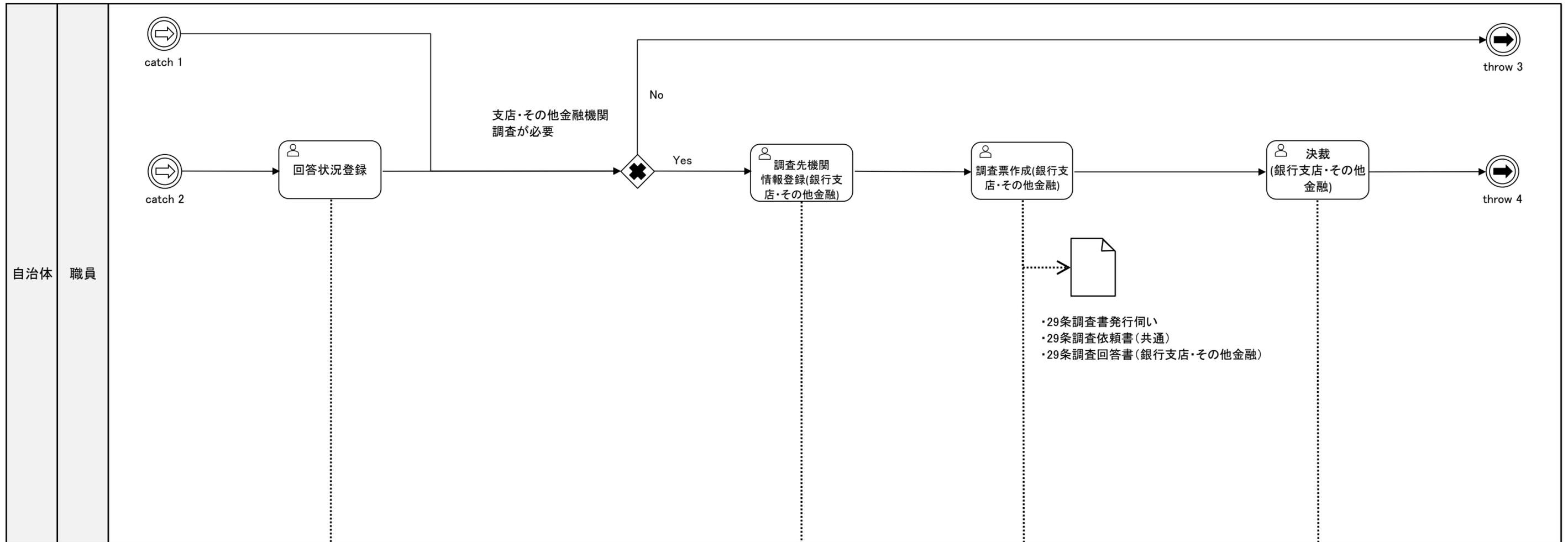
生活保護システム

生活保護システム

金融機関  
(本店)

業務区分	生活保護	業務フロー	29条調査（金融機関調査）
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--

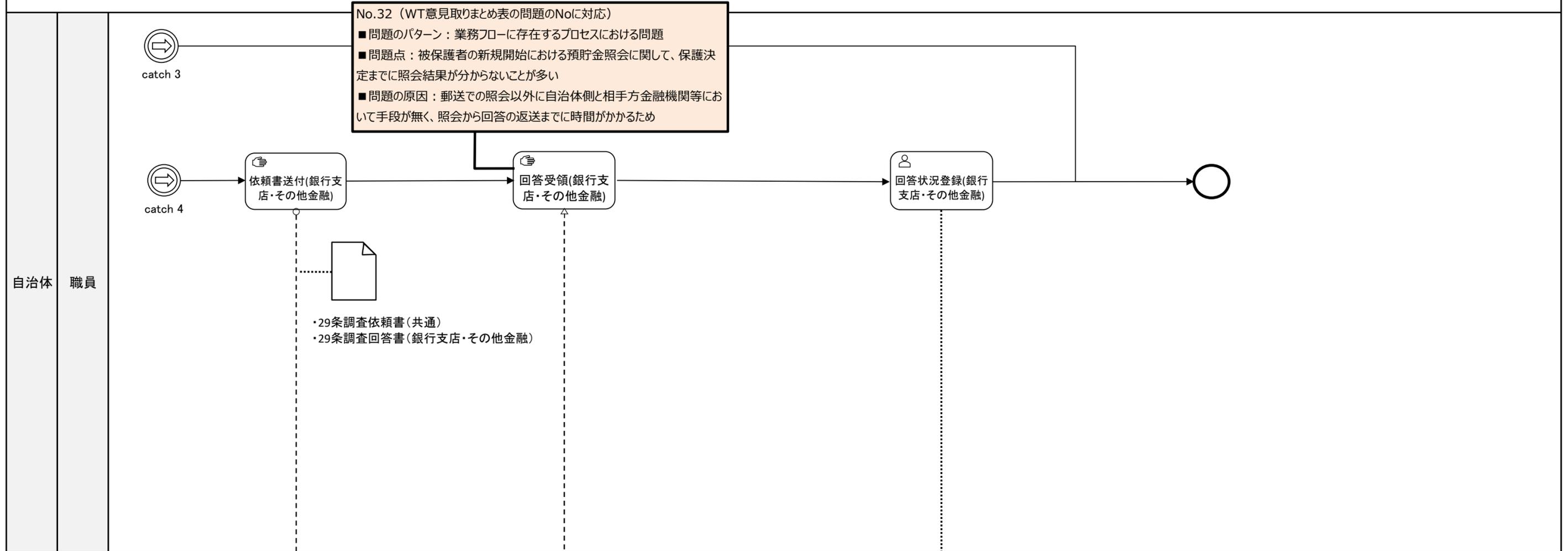


自治体 職員



業務区分	生活保護	業務フロー	29条調査（金融機関調査）
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

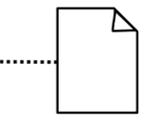
住民



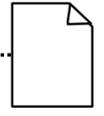
No.32（WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応）

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：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
- 問題の原因：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

自治体 職員



・29条調査依頼書（共通）  
・29条調査回答書（銀行支店・その他金融）



・29条調査回答書（銀行支店・その他金融）

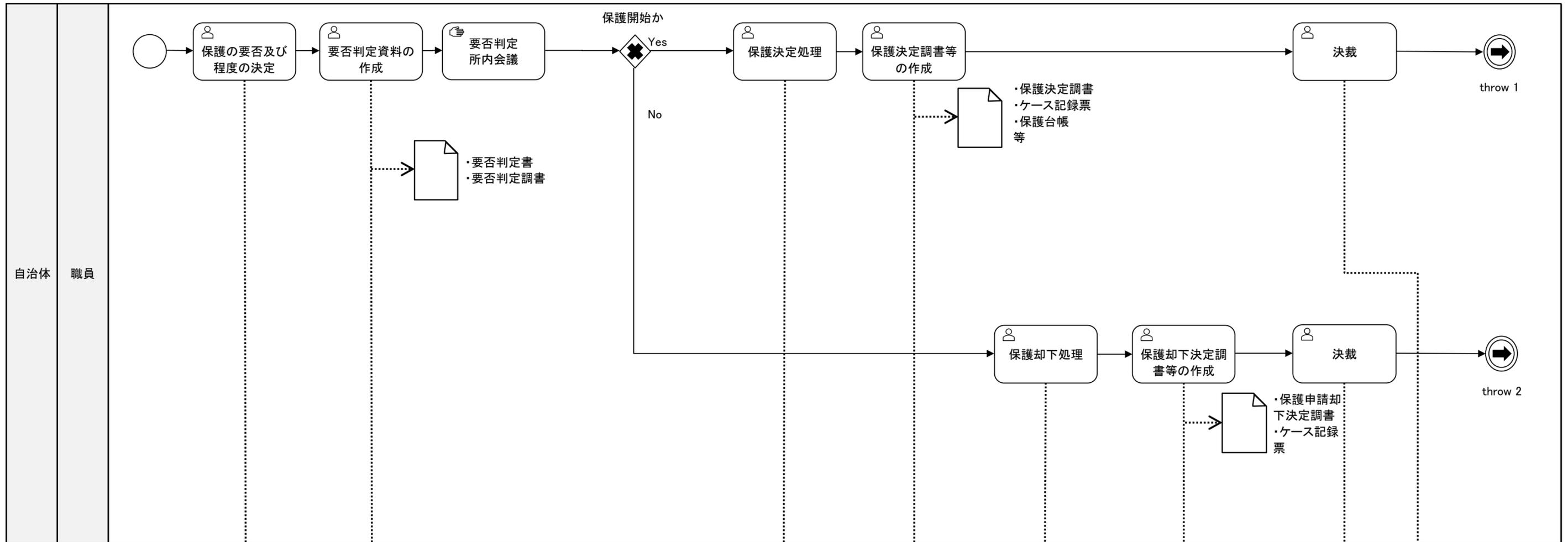


生活保護システム

金融機関  
（銀行支店・その他金融）

業務区分	生活保護	業務フロー	保護開始の要否判定及び処分
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民



自治体 職員



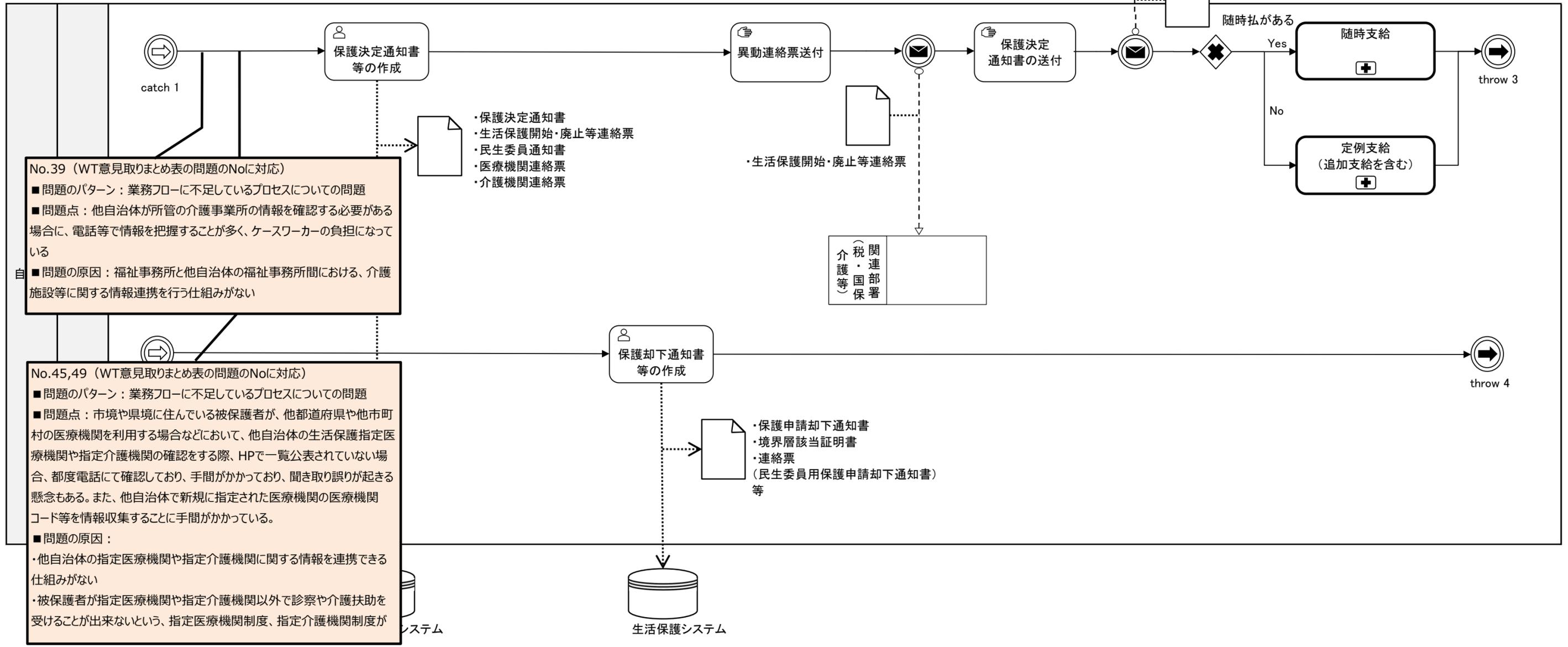
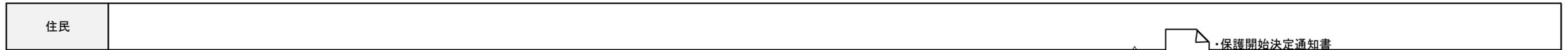
・システム間の連携を行う場合は、後段のフローに記載される異動連絡票送付もフローとして削除され、関連する帳票も削除される可能性もあることに留意。



・保護決定調書  
・ケース記録票  
・保護台帳  
等

・保護申請却  
下決定調書  
・ケース記録  
票

業務区分	生活保護	業務フロー	保護開始の要否判定及び処分
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		



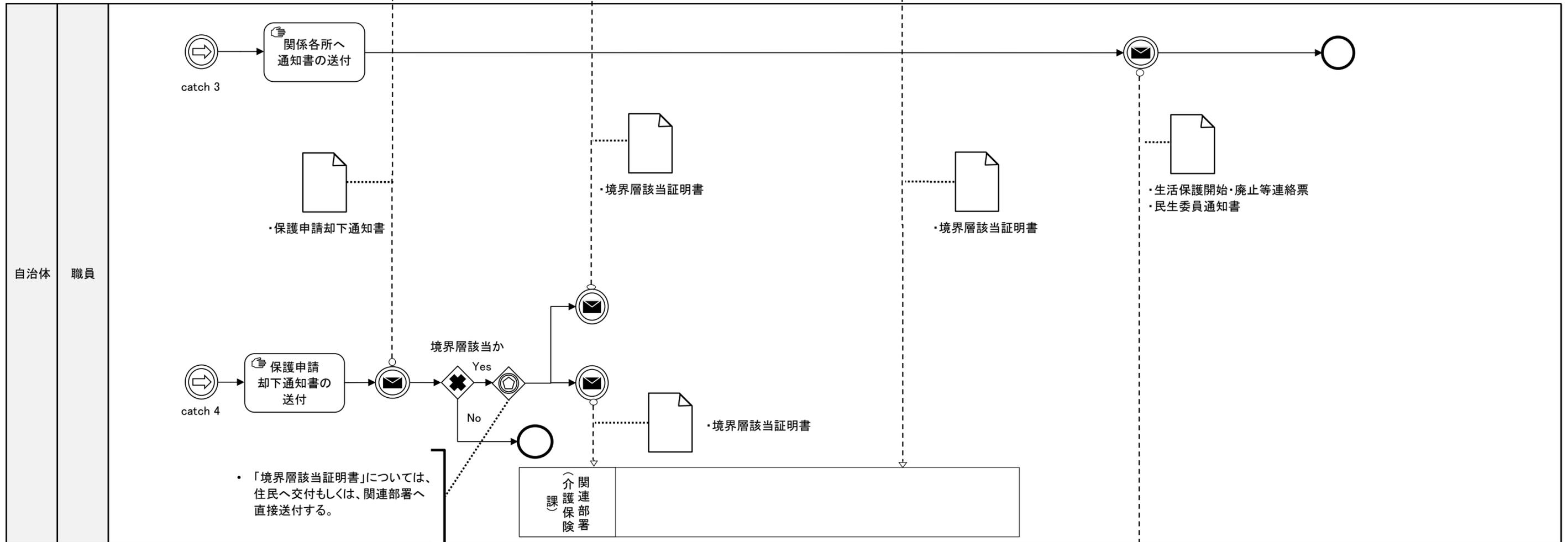
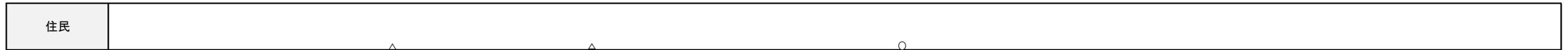
No.39 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)

- 問題のパターン：業務フローに不足しているプロセスについての問題
- 問題点：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
- 問題の原因：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

No.45,49 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)

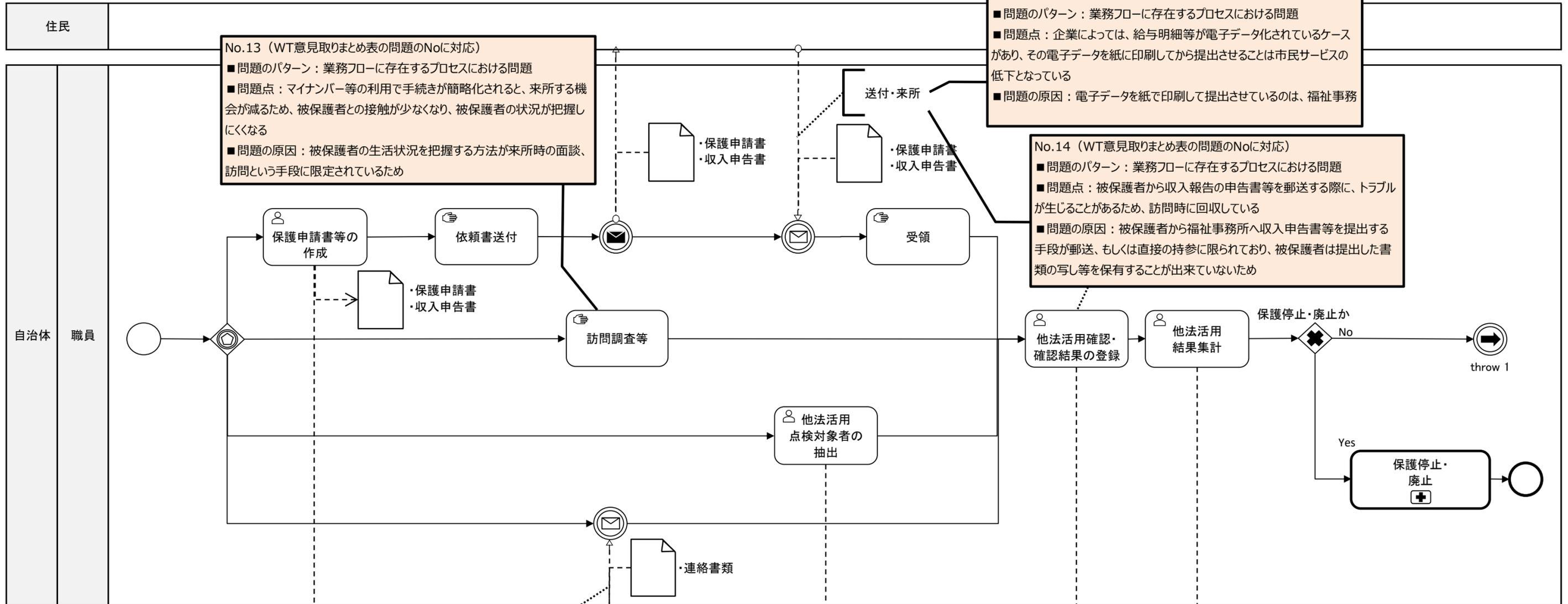
- 問題のパターン：業務フローに不足しているプロセスについての問題
- 問題点：市境や県境に住んでいる被保護者が、他都道府県や他市町村の医療機関を利用する場合などにおいて、他自治体の生活保護指定医療機関や指定介護機関の確認をする際、HPで一覧公表されていない場合、都度電話にて確認しており、手間がかかっており、聞き取り誤りが起きる懸念もある。また、他自治体で新規に指定された医療機関の医療機関コード等を情報収集することに手間がかかっている。
- 問題の原因：
  - ・他自治体の指定医療機関や指定介護機関に関する情報を連携できる仕組みがない
  - ・被保護者が指定医療機関や指定介護機関以外で診察や介護扶助を受けることが出来ないという、指定医療機関制度、指定介護機関制度が

業務区分	生活保護	業務フロー	保護開始の要否判定及び処分
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		



・システム連携により、教育委員会が被保護者情報を取得できるようになった場合、送付先から削除される可能性もある点に留意。

業務区分	生活保護	業務フロー	保護変更
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		



**No.13 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)**

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：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、被保護者の状況を把握しにくくなる
- 問題の原因：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

**No.4 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)**

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：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
- 問題の原因：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

**No.14 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)**

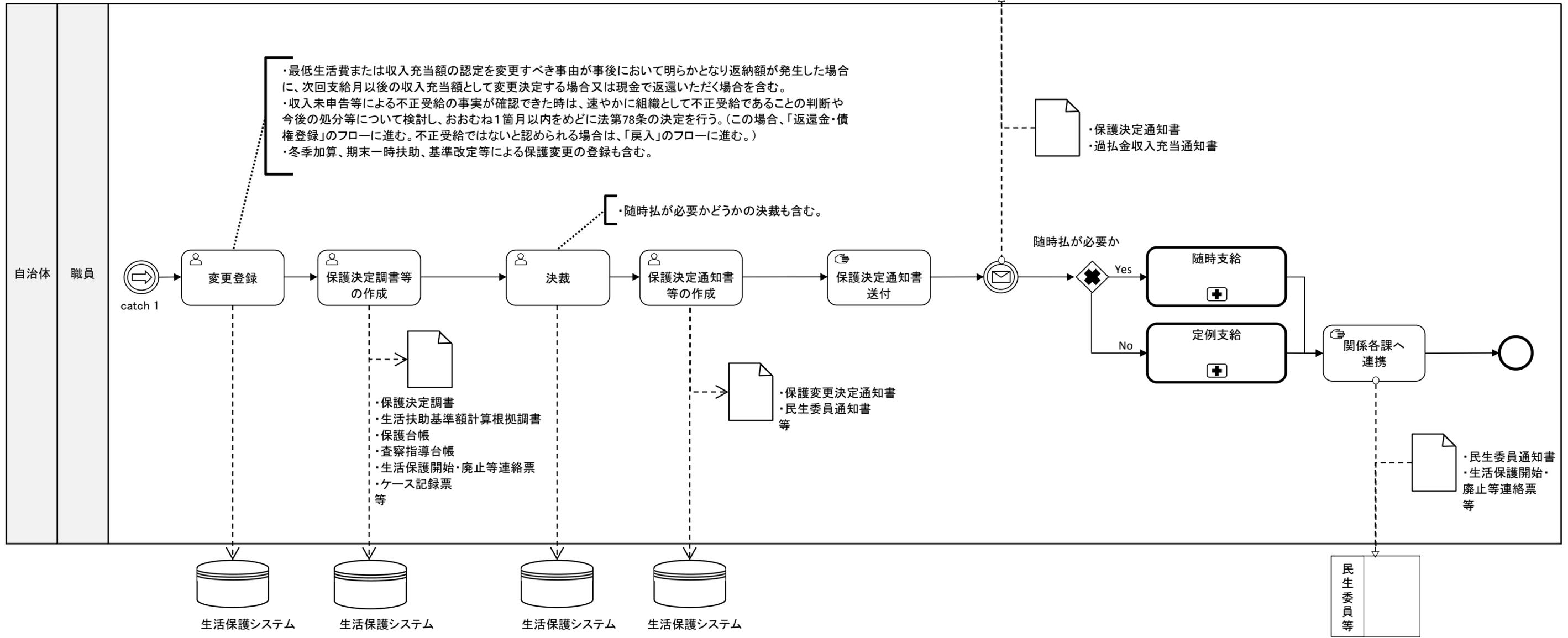
- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：被保護者から収入報告の申告書等を郵送する際に、トラブルが生じることがあるため、訪問時に回収している
- 問題の原因：被保護者から福祉事務所へ収入申告書等を提出する手段が郵送、もしくは直接の持参に限られており、被保護者は提出した書類の写し等を保有することが出来ないため

**No.51 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)**

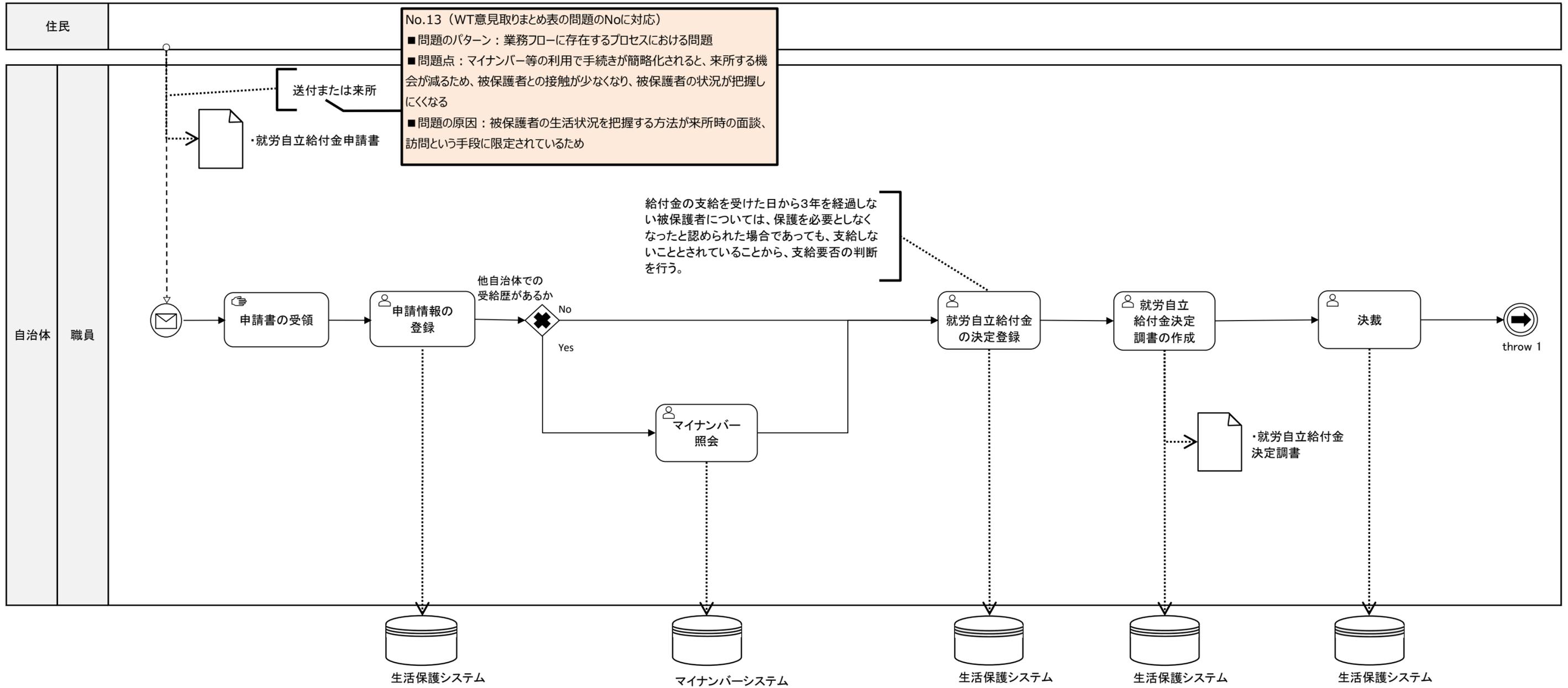
- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：他法他施策を活用するに至れない状況にある。
- 問題の原因：他法他施策活用時の、診断書等の文書料について、上限金額超過分を被保護者に請求している医療機関が増えてきている。しかし、その負担分を被保護者が負担することができないため、他法他施策を

業務区分	生活保護	業務フロー	保護変更
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--

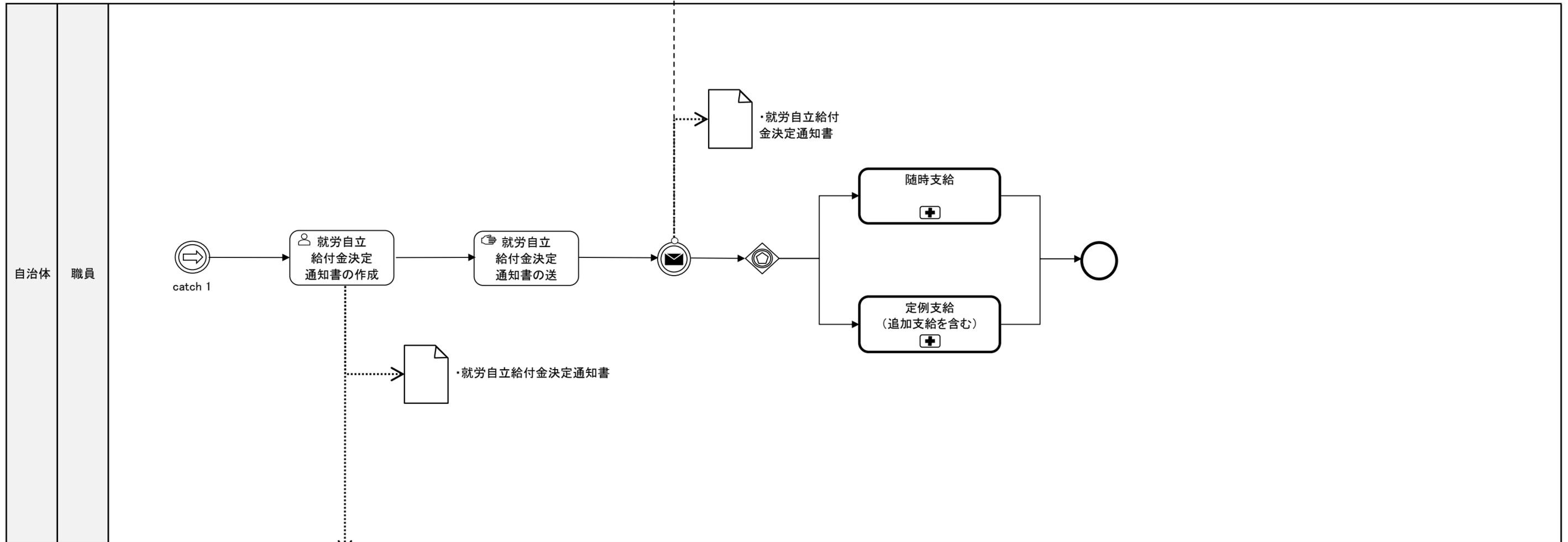


業務区分	生活保護	業務フロー	就労自立給付金
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		



業務区分	生活保護	業務フロー	就労自立給付金
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--



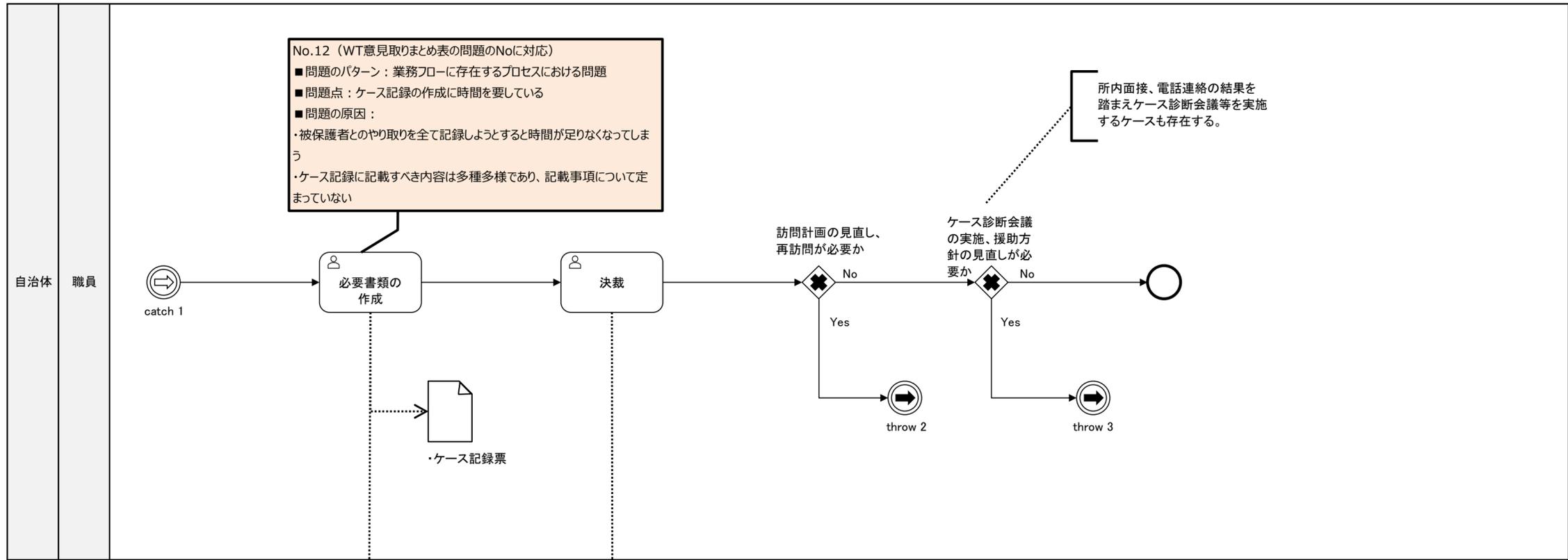
自治体 職員





業務区分	生活保護	業務フロー	訪問管理
業務分類	ケースワーク		

住民	
----	--



No.12 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)  
 ■問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題  
 ■問題点：ケース記録の作成に時間を要している  
 ■問題の原因：  
 ・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  
 ・ケース記録に記載すべき内容は多種多様であり、記載事項について定まっていない

所内面接、電話連絡の結果を踏まえケース診断会議等を実施するケースも存在する。

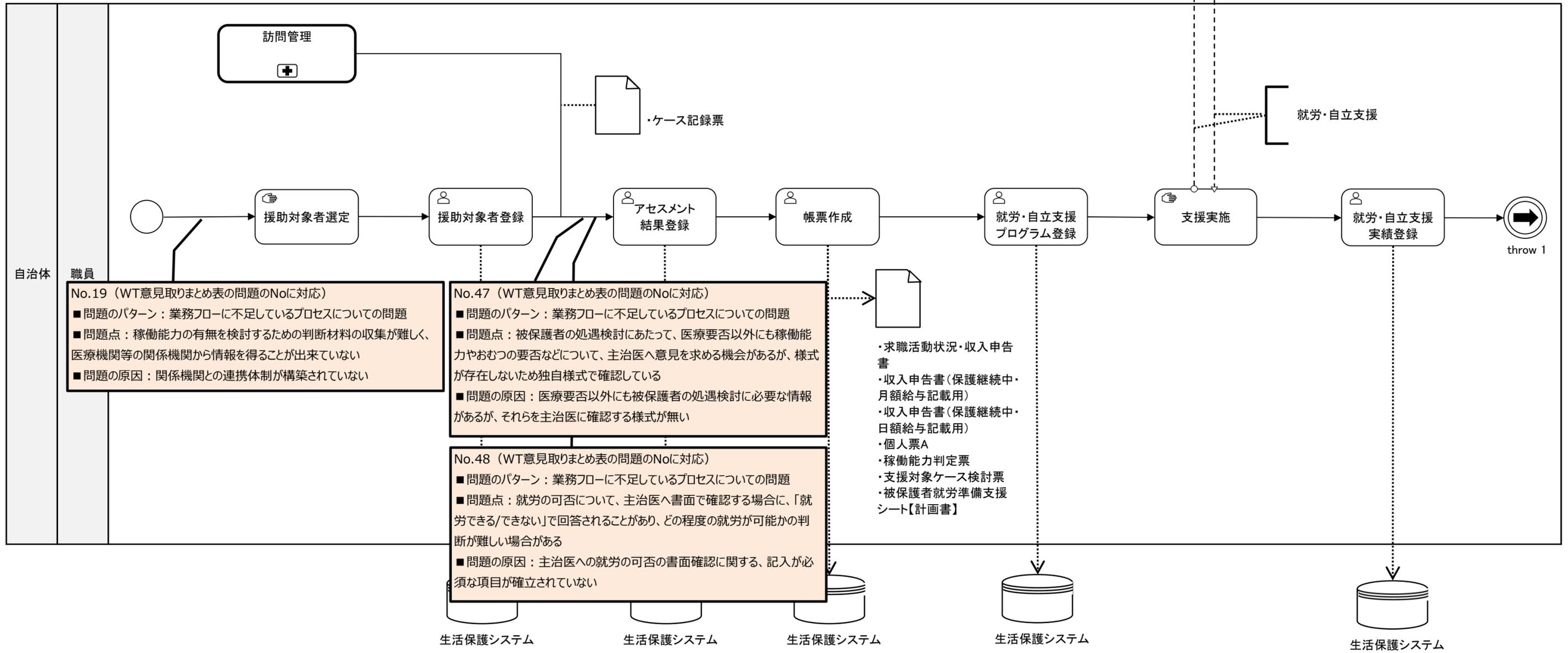
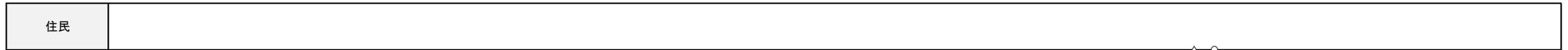
自治体

職員

生活保護システム

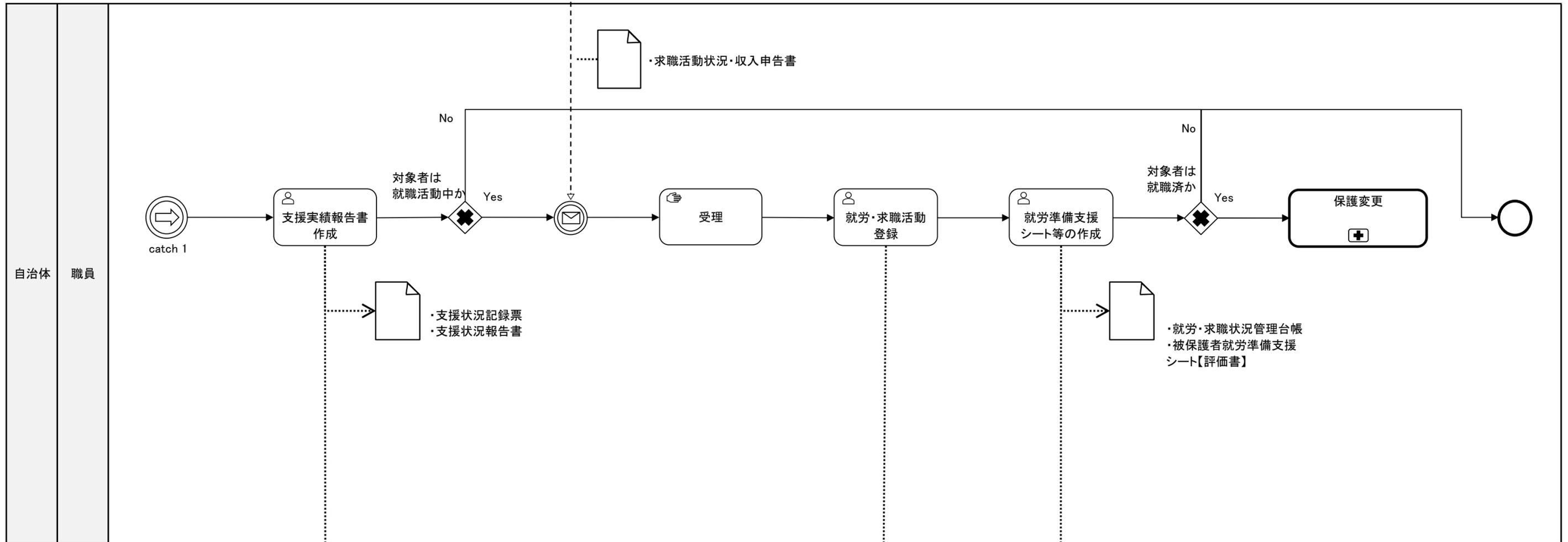
生活保護システム

業務区分	生活保護	業務フロー	就労・自立支援
業務分類	ケースワーク		



業務区分	生活保護	業務フロー	就労・自立支援
業務分類	ケースワーク		

住民	
----	--



自治体 職員

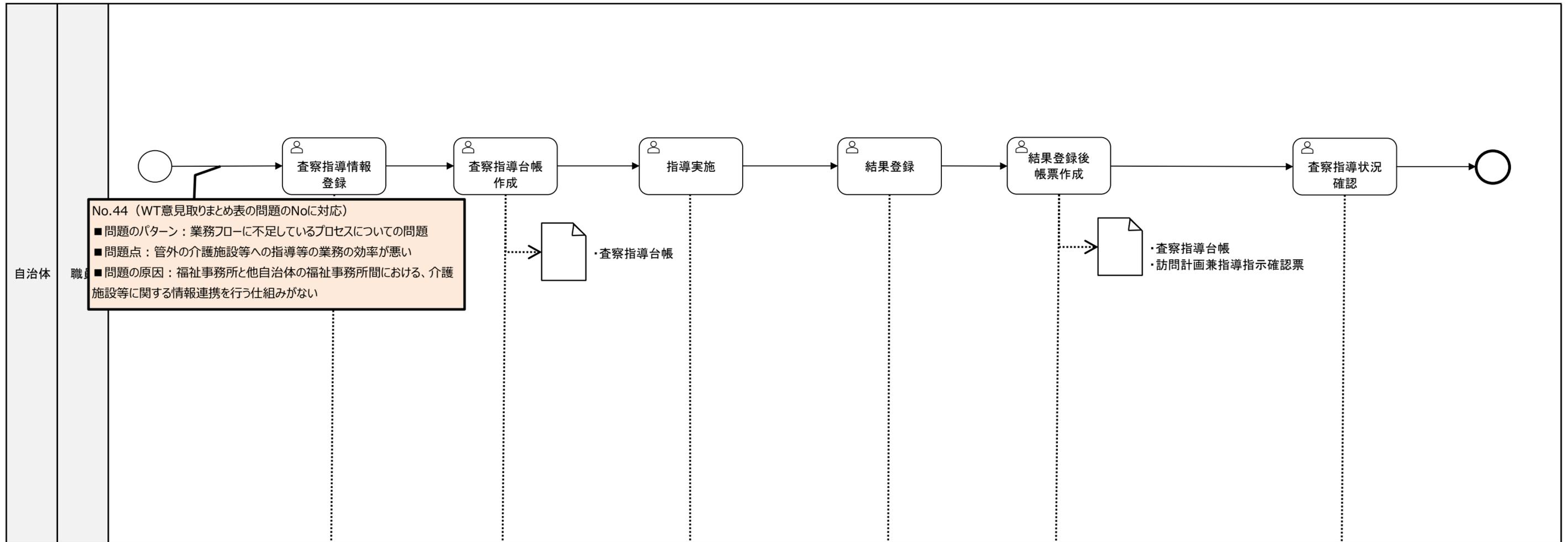
生活保護システム

生活保護システム

生活保護システム

業務区分	生活保護	業務フロー	査察指導
業務分類	ケースワーク		

住民
----



No.44 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)  
 ■問題のパターン：業務フローに不足しているプロセスについての問題  
 ■問題点：管外の介護施設等への指導等の業務の効率が悪い  
 ■問題の原因：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

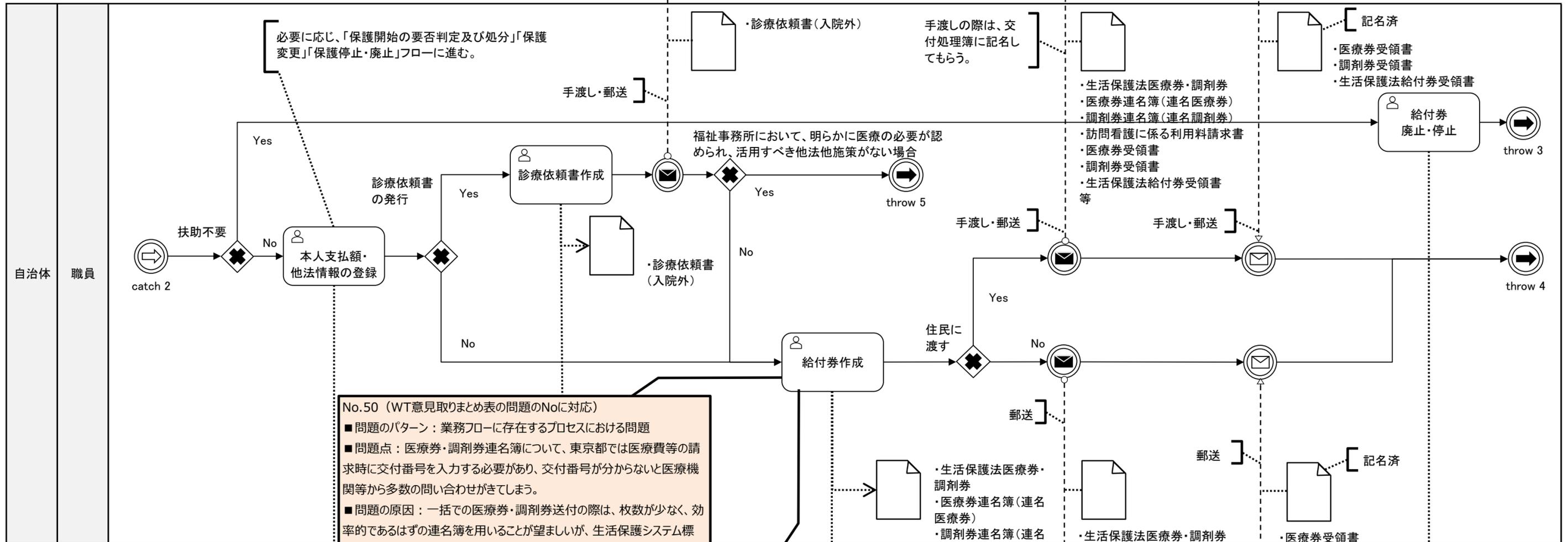
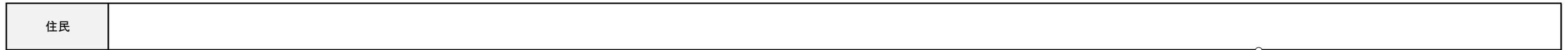
自治体職員







業務区分	生活保護	業務フロー	医療券・調剤券の交付
業務分類	医療扶助		



No.50 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：医療券・調剤券連名簿について、東京都では医療費等の請求時に交付番号を入力する必要があり、交付番号が分からないと医療機関等から多数の問い合わせがきてしまう。
- 問題の原因：一括での医療券・調剤券送付の際は、枚数が少なく、効率的であるはずの連名簿を用いることが望ましいが、生活保護システム標準仕様書の医療券連名簿（連名医療券）や調剤券連名簿（連名調剤券）のシステム印字項目に交付番号がない

No.53 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)

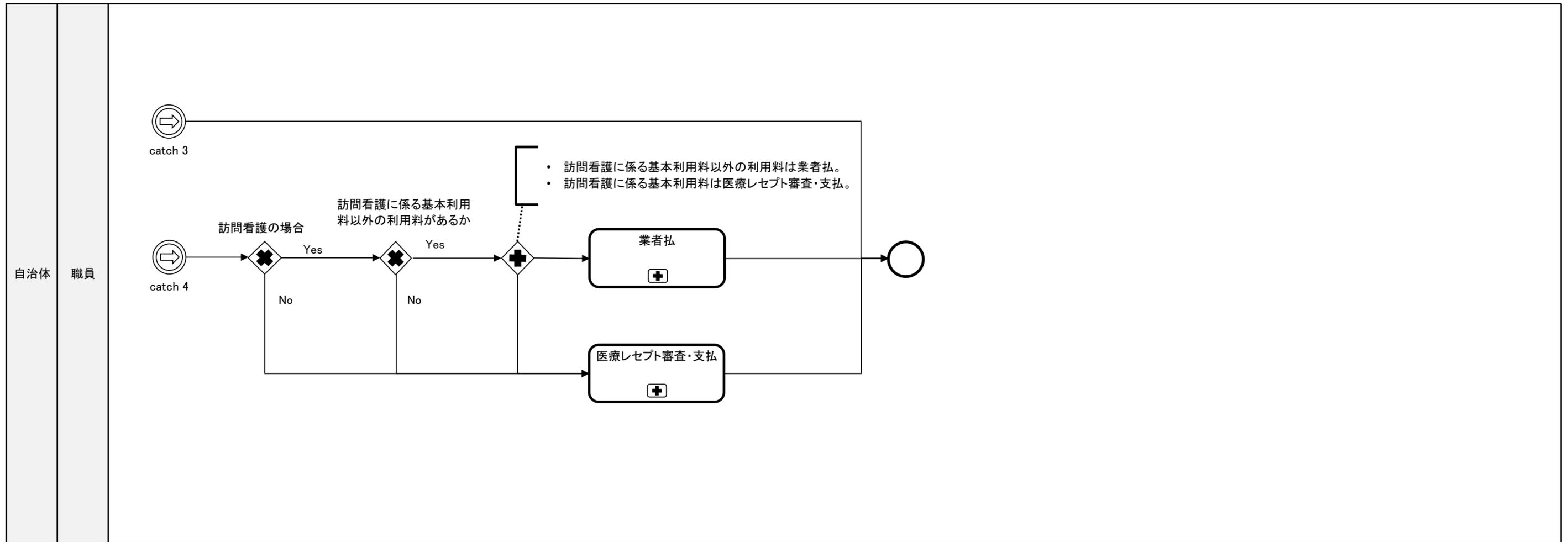
- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：生活保護システムの標準仕様書において、医療券は単票と連名簿がレイアウトとして定義されているが、単票の場合は、1枚で生活保護単独と併用を併せて表現することができない
- 問題の原因：紙のムダや業務効率の観点から、帳票として医療券連名簿のみを用いることが望ましいが、医療券連名簿では記載できる情報が不足する場合がある。

訪問看護事業者  
医療機関



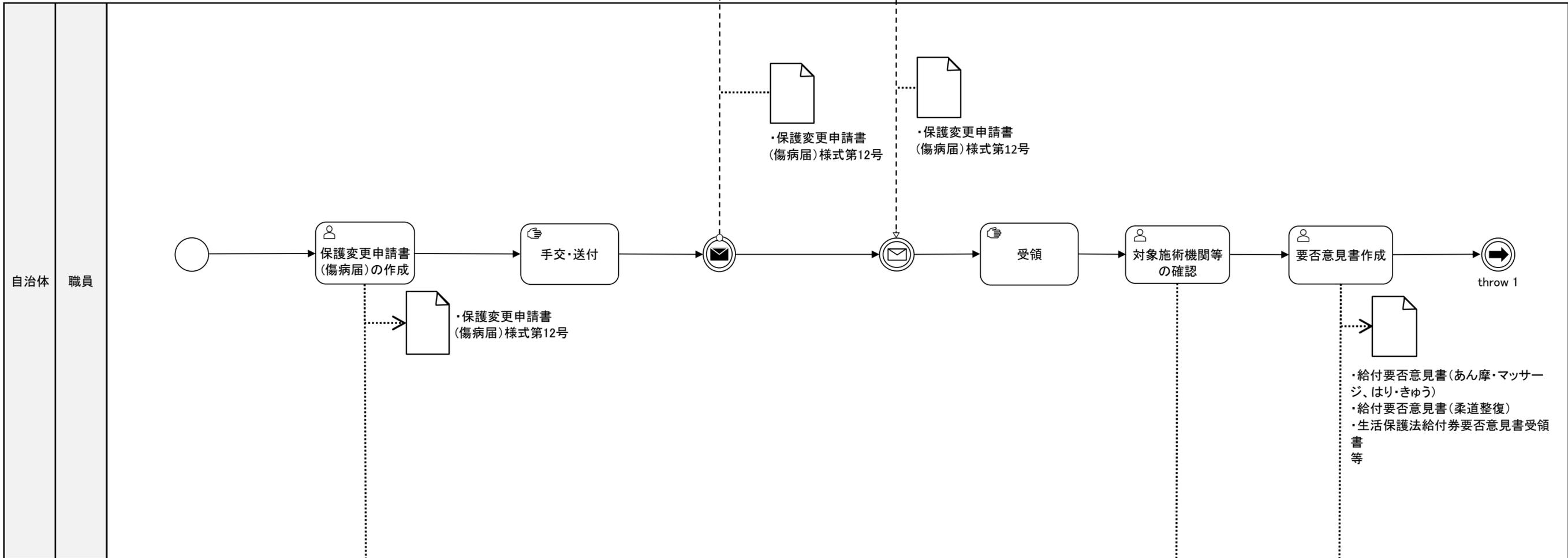
業務区分	生活保護	業務フロー	医療券・調剤券の交付
業務分類	医療扶助		

住民	
----	--



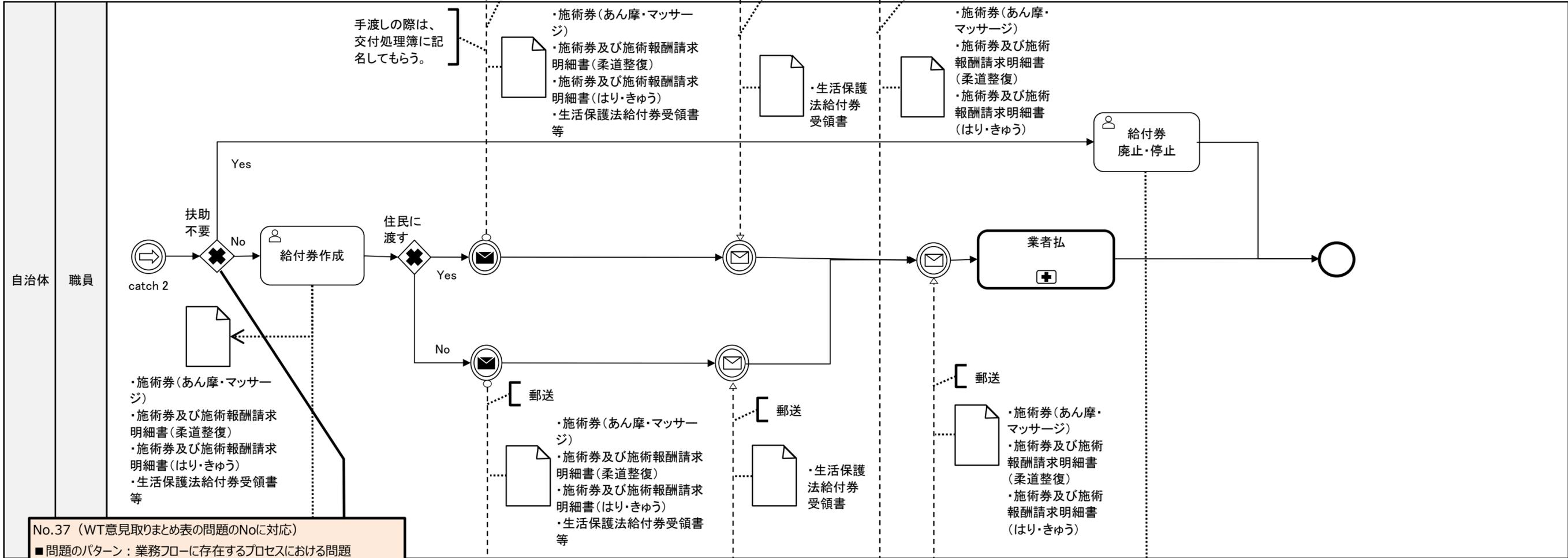
業務区分	生活保護	業務フロー	施術券の交付
業務分類	医療扶助		

住民	
----	--



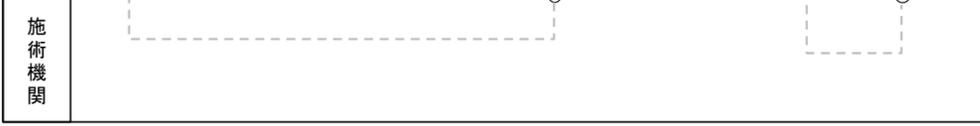


業務区分	生活保護	業務フロー	施術券の交付
業務分類	医療扶助		



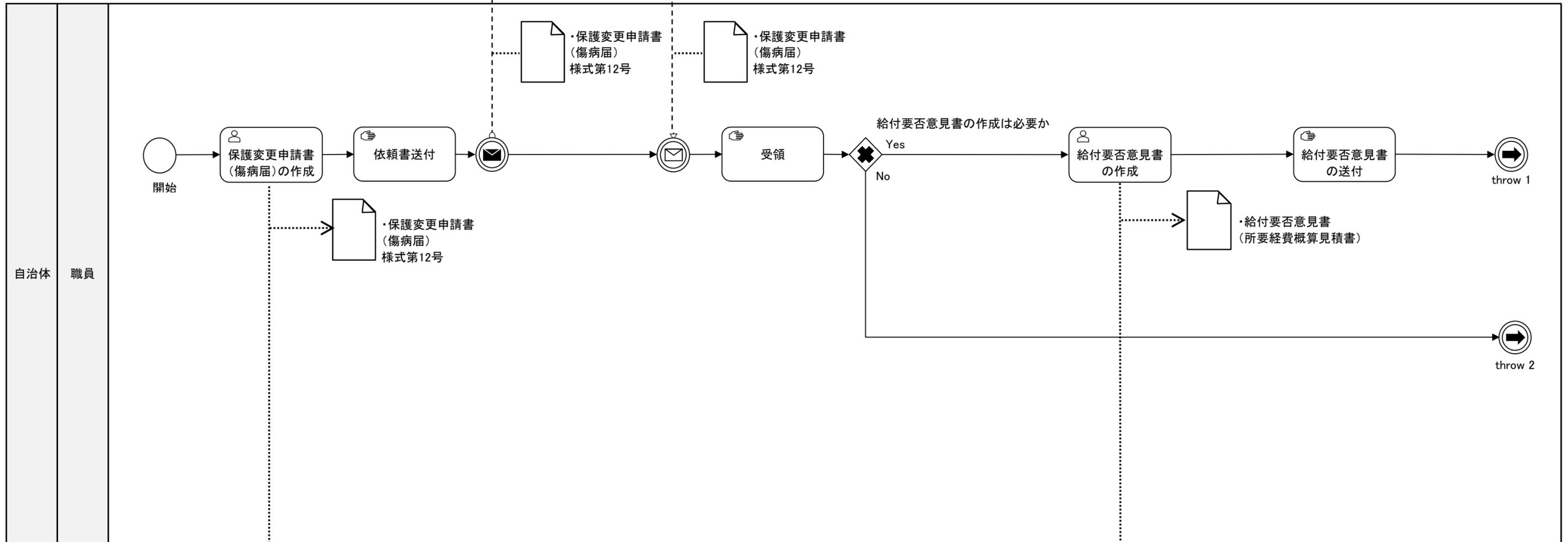
No.37 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：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
- 問題の原因：
  - ・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
  - ・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



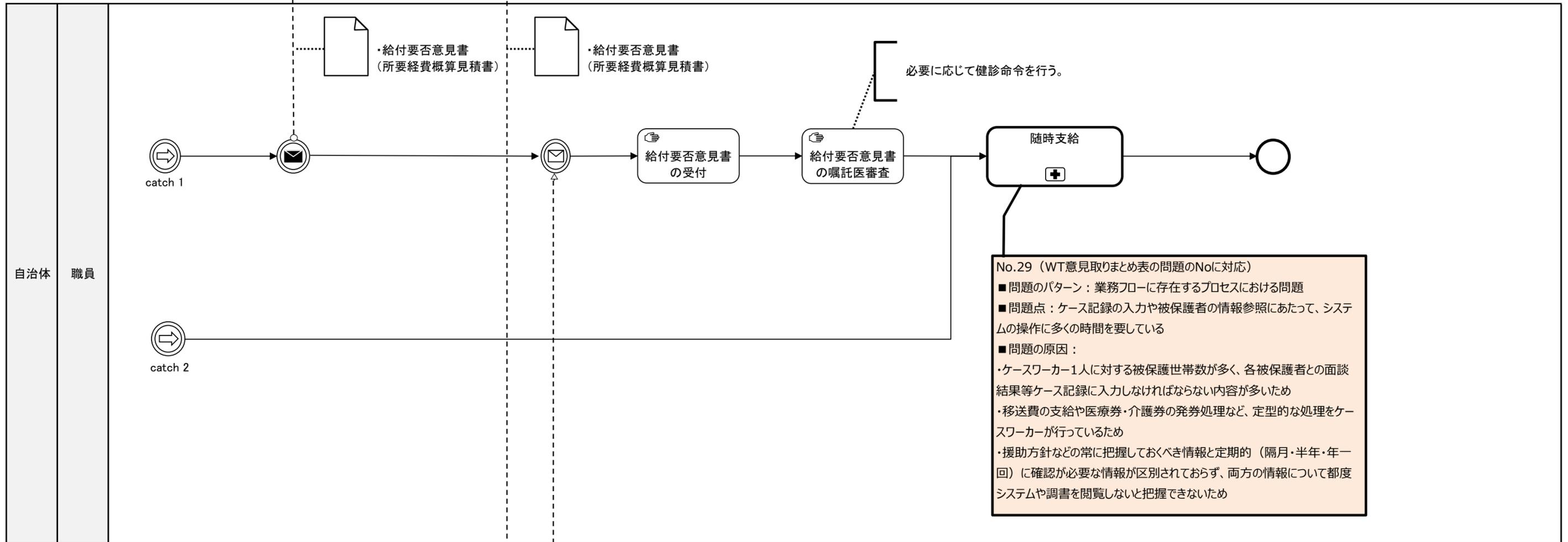
業務区分	生活保護	業務フロー	移送の給付申請
業務分類	医療扶助		

住民



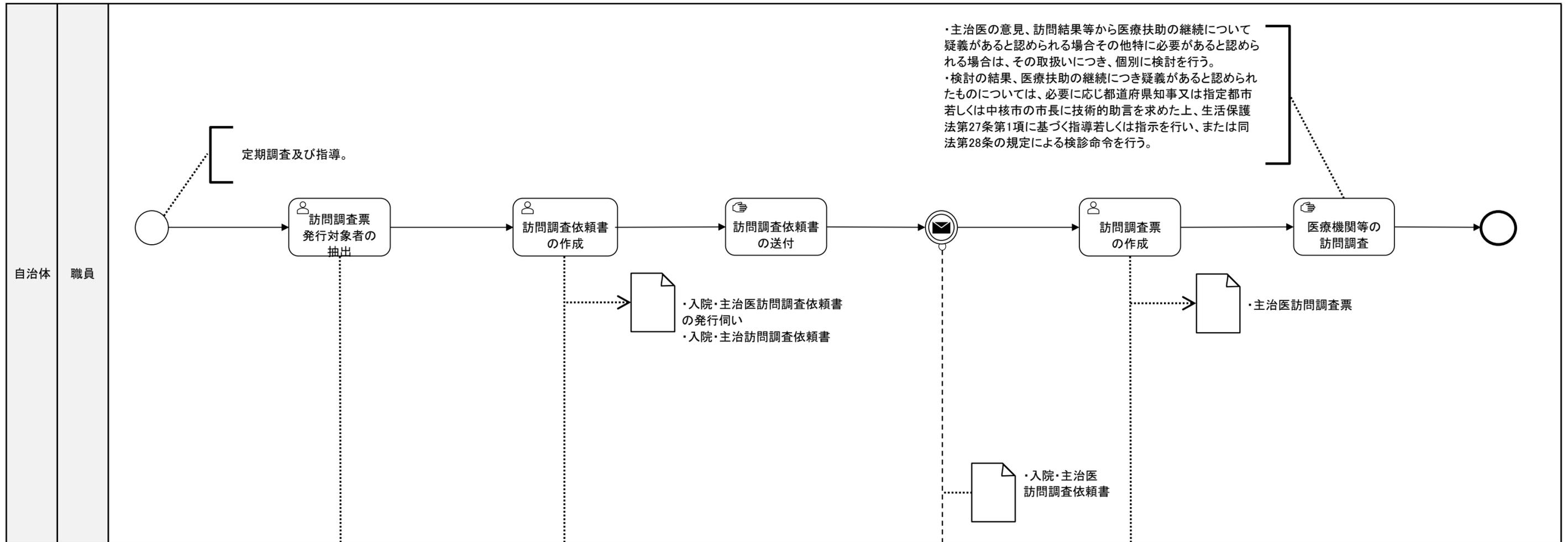
業務区分 業務分類	生活保護 医療扶助	業務フロー	移送の給付申請
--------------	--------------	-------	---------

住民	
----	--



業務区分	生活保護	業務フロー	病状調査及び指導
業務分類	医療扶助		

住民	
----	--



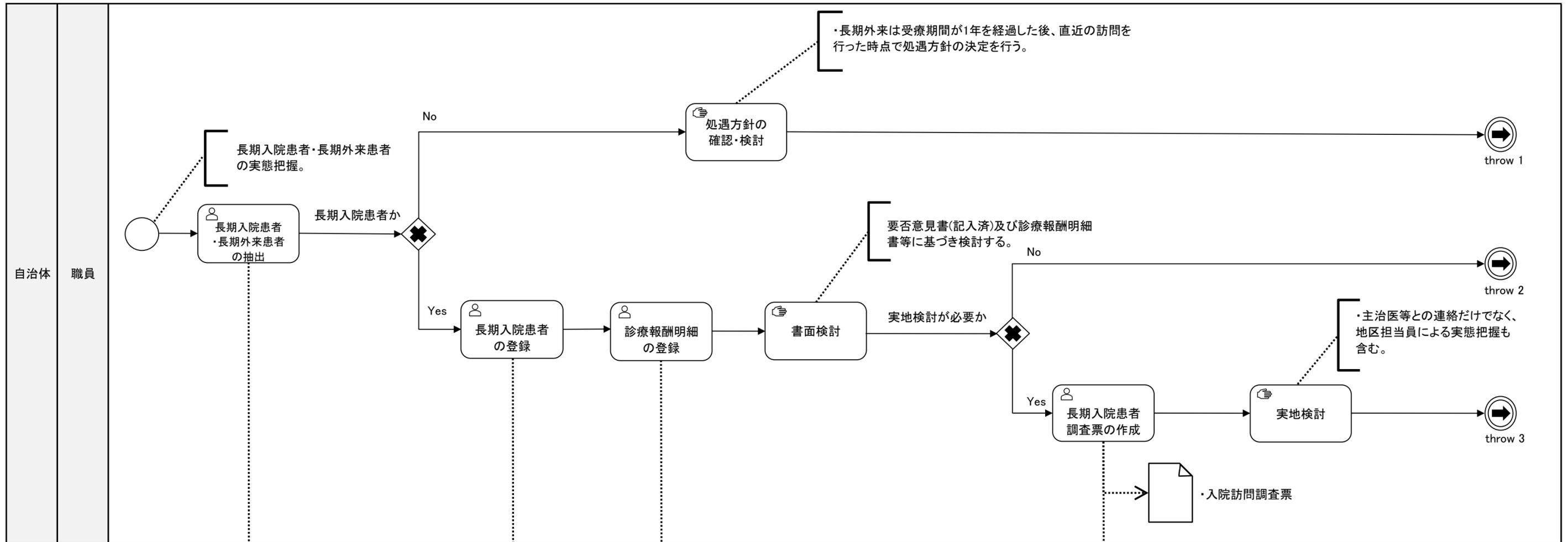
・主治医の意見、訪問結果等から医療扶助の継続について疑義があると認められる場合その他特に必要があると認められる場合は、その取扱いにつき、個別に検討を行う。  
 ・検討の結果、医療扶助の継続につき疑義があると認められたものについては、必要に応じ都道府県知事又は指定都市若しくは中核市の市長に技術的助言を求めた上、生活保護法第27条第1項に基づく指導若しくは指示を行い、または同法第28条の規定による検診命令を行う。

定期調査及び指導。

自治体 職員

業務区分	生活保護	業務フロー	病状調査及び指導
業務分類	医療扶助		

住民	
----	--



自治体 職員

生活保護システム

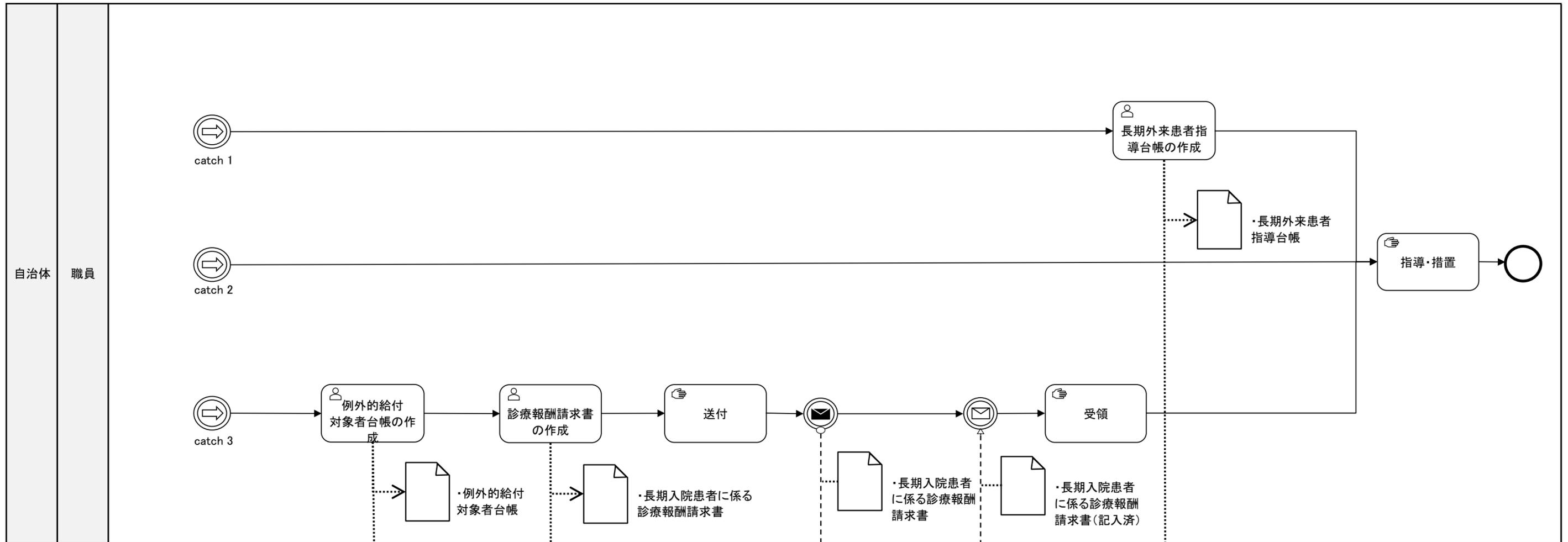
生活保護システム

生活保護システム

生活保護システム

業務区分	生活保護	業務フロー	病状調査及び指導
業務分類	医療扶助		

住民	
----	--



自治体 職員

catch 1

catch 2

catch 3

例外的給付  
対象者台帳の作成

診療報酬請求書  
の作成

送付

受領

長期外来患者  
指導台帳の作成

指導・措置

・例外的給付  
対象者台帳

・長期入院患者に係る  
診療報酬請求書

・長期入院患者  
に係る診療報酬  
請求書

・長期入院患者  
に係る診療報酬  
請求書(記入済)

・長期外来患者  
指導台帳

生活保護システム

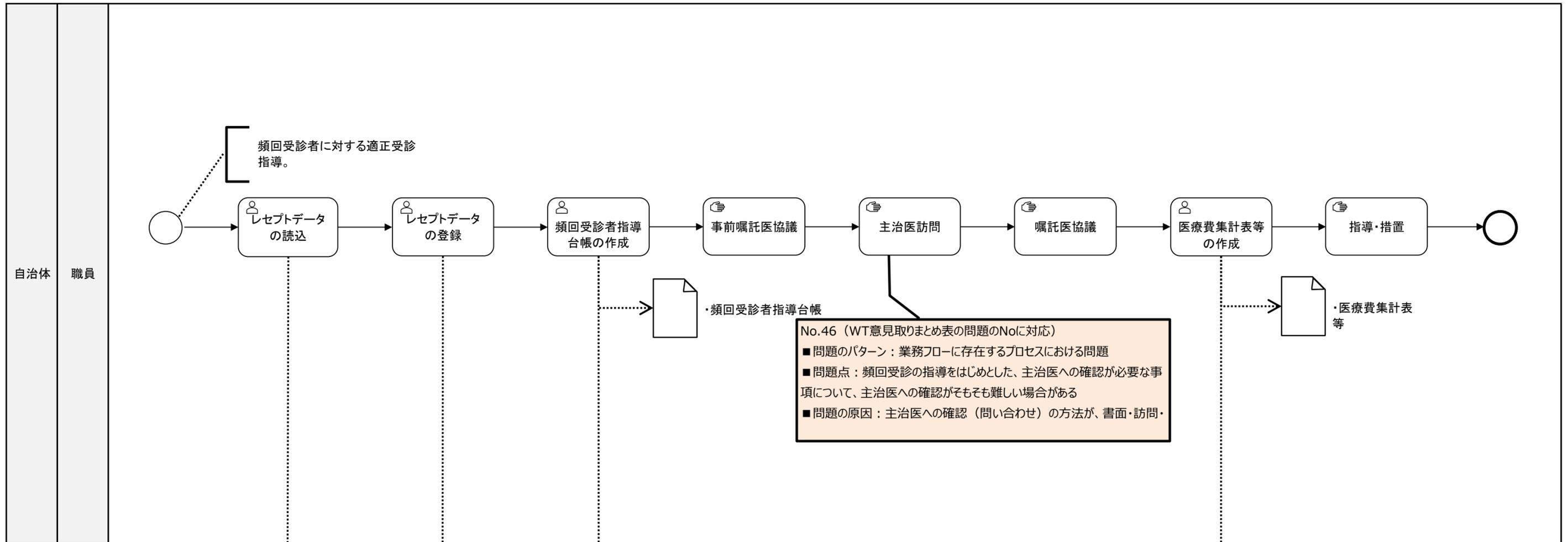
生活保護システム

医療機関

生活保護システム

業務区分	生活保護	業務フロー	病状調査及び指導
業務分類	医療扶助		

住民	
----	--

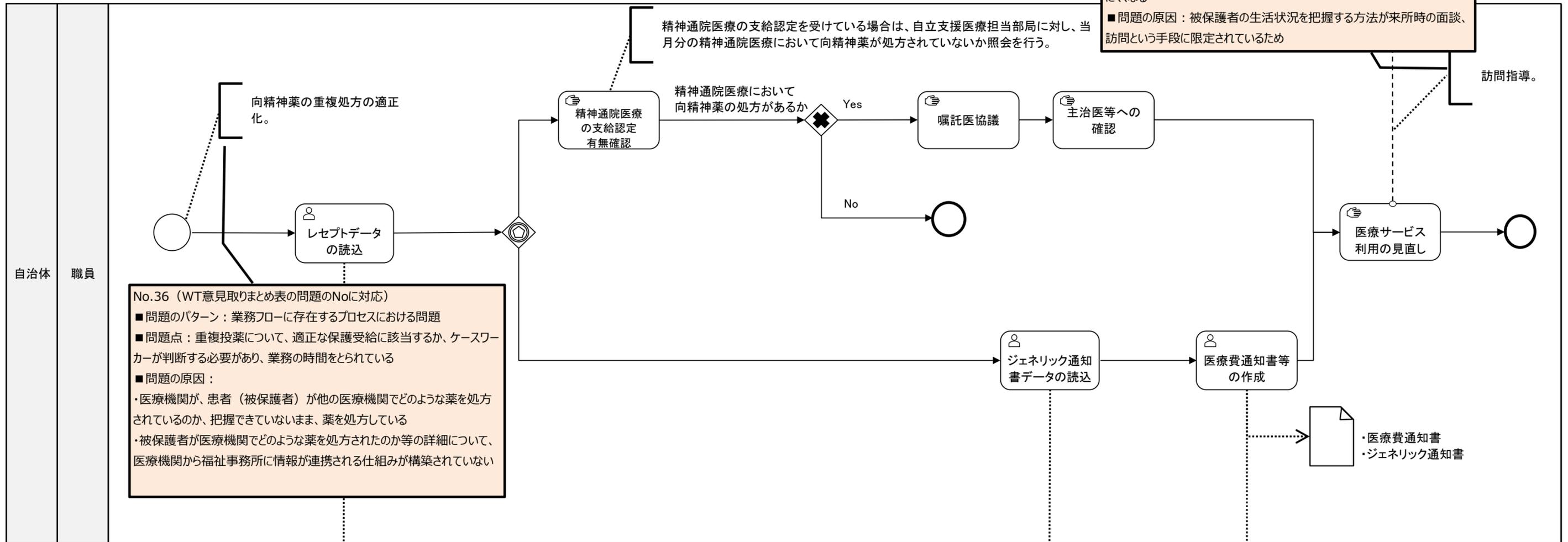


自治体 職員



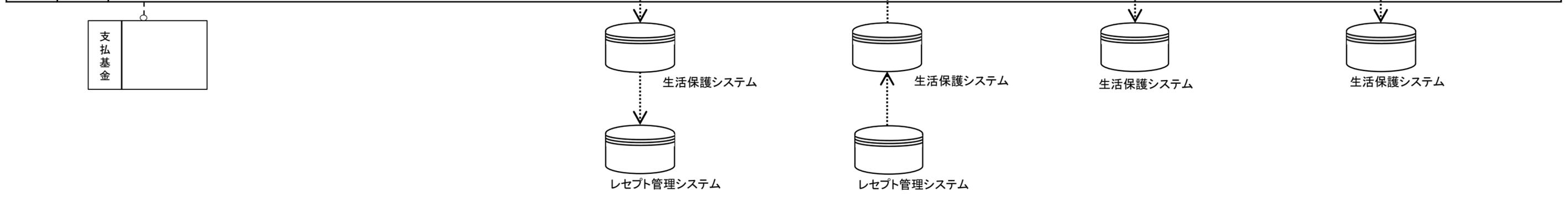
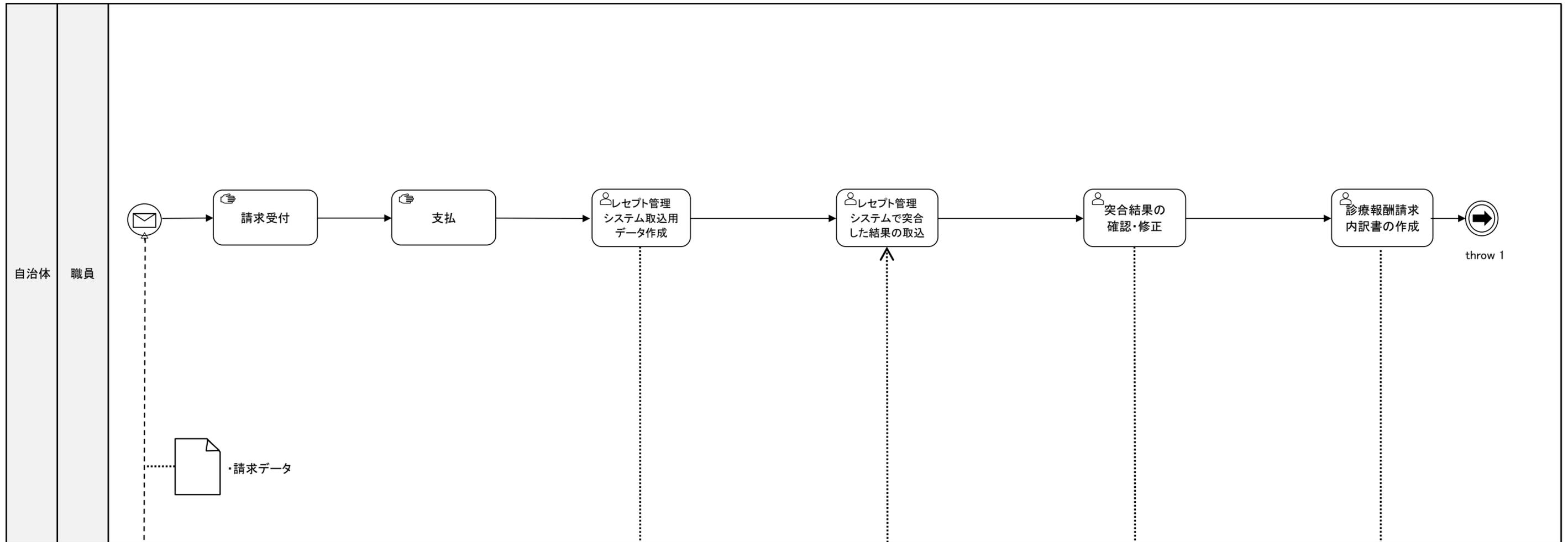
業務区分	生活保護	業務フロー	病状調査及び指
業務分類	医療扶助		

住民	
----	--



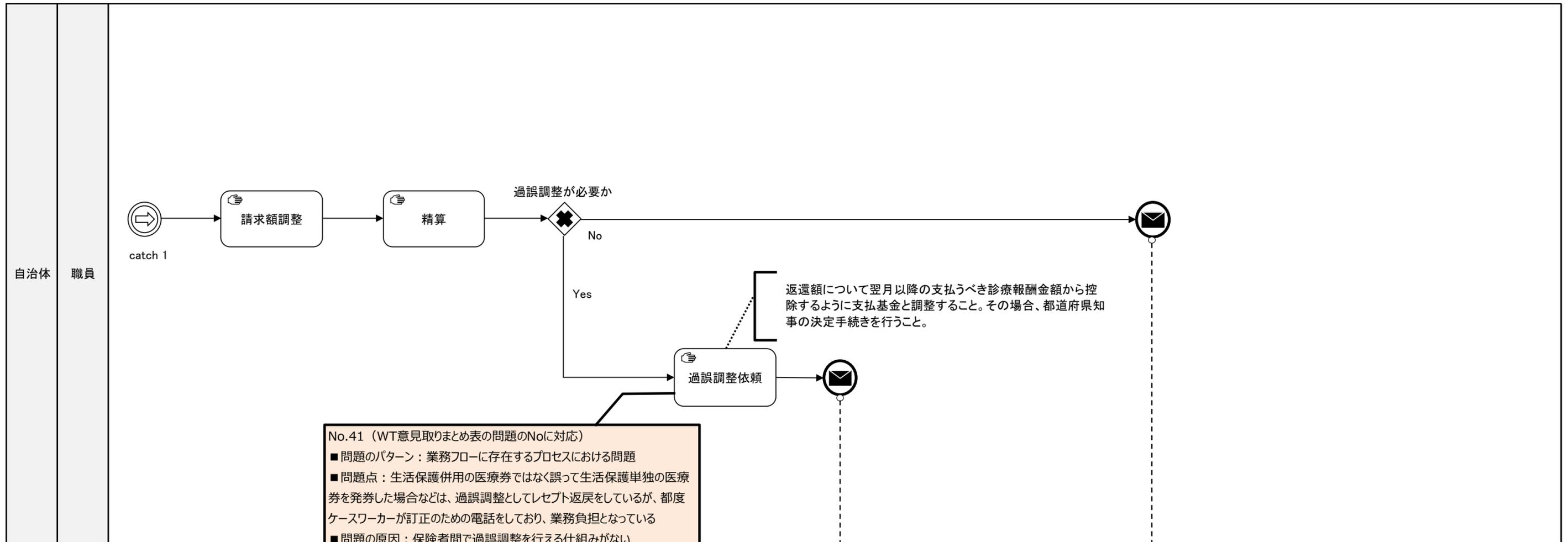
業務区分	生活保護	業務フロー	医療レセプト審査・支払
業務分類	医療扶助		

住民	
----	--



業務区分	生活保護	業務フロー	医療レセプト審査・支払
業務分類	医療扶助		

住民	
----	--

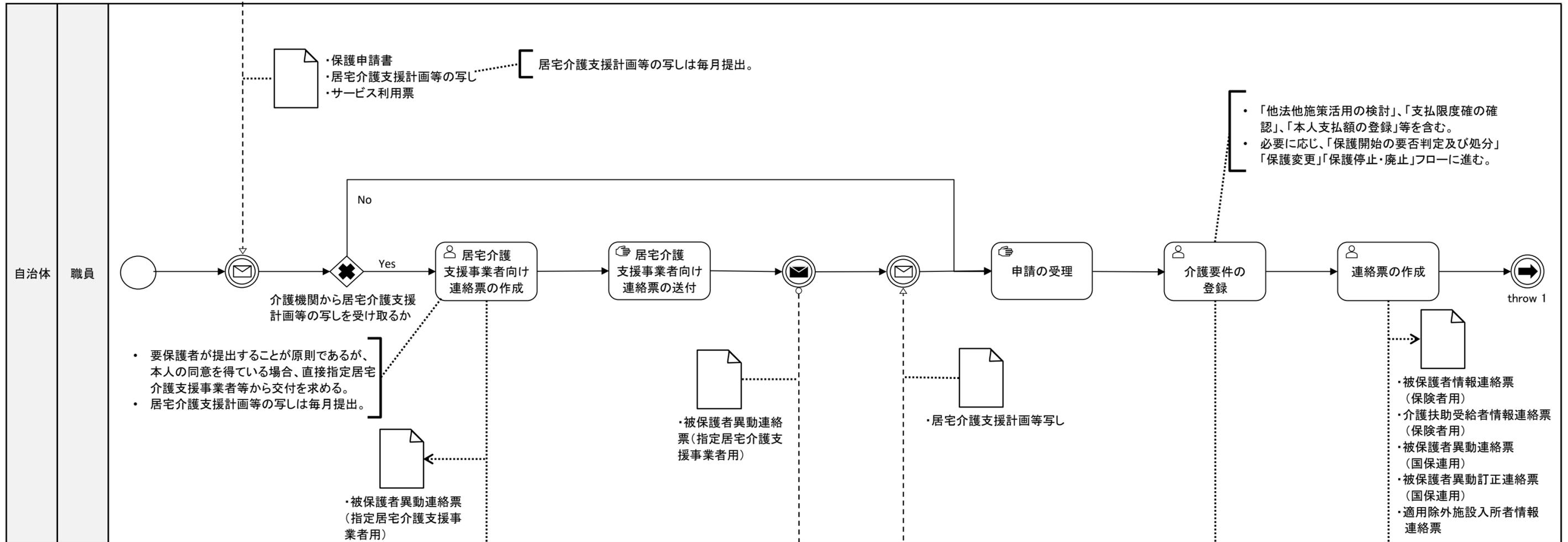


No.41 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：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
- 問題の原因：保険者間で過誤調整を行える仕組みがない

支払基金	
------	--

住民



生活保護システム

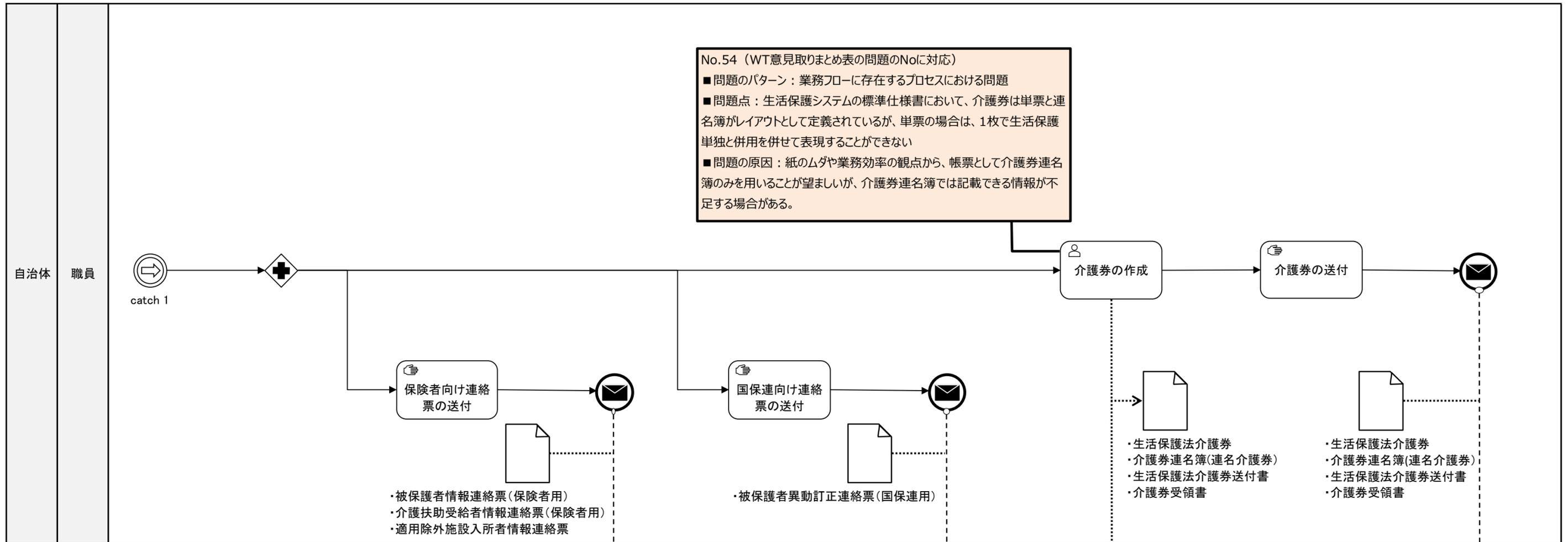
介護機関

生活保護システム

生活保護システム

自治体 職員

住民



No.54（WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応）

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：生活保護システムの標準仕様書において、介護券は単票と連名簿がレイアウトとして定義されているが、単票の場合は、1枚で生活保護単独と併用を併せて表現することができない
- 問題の原因：紙のムダや業務効率の観点から、帳票として介護券連名簿のみを用いることが望ましいが、介護券連名簿では記載できる情報が不足する場合がある。

- ・被保護者情報連絡票（保険者用）
- ・介護扶助受給者情報連絡票（保険者用）
- ・適用除外施設入所者情報連絡票

- ・被保護者異動訂正連絡票（国保連用）

- ・生活保護法介護券
- ・介護券連名簿（連名介護券）
- ・生活保護法介護券送付書
- ・介護券受領書

- ・生活保護法介護券
- ・介護券連名簿（連名介護券）
- ・生活保護法介護券送付書
- ・介護券受領書

保険者

国保連

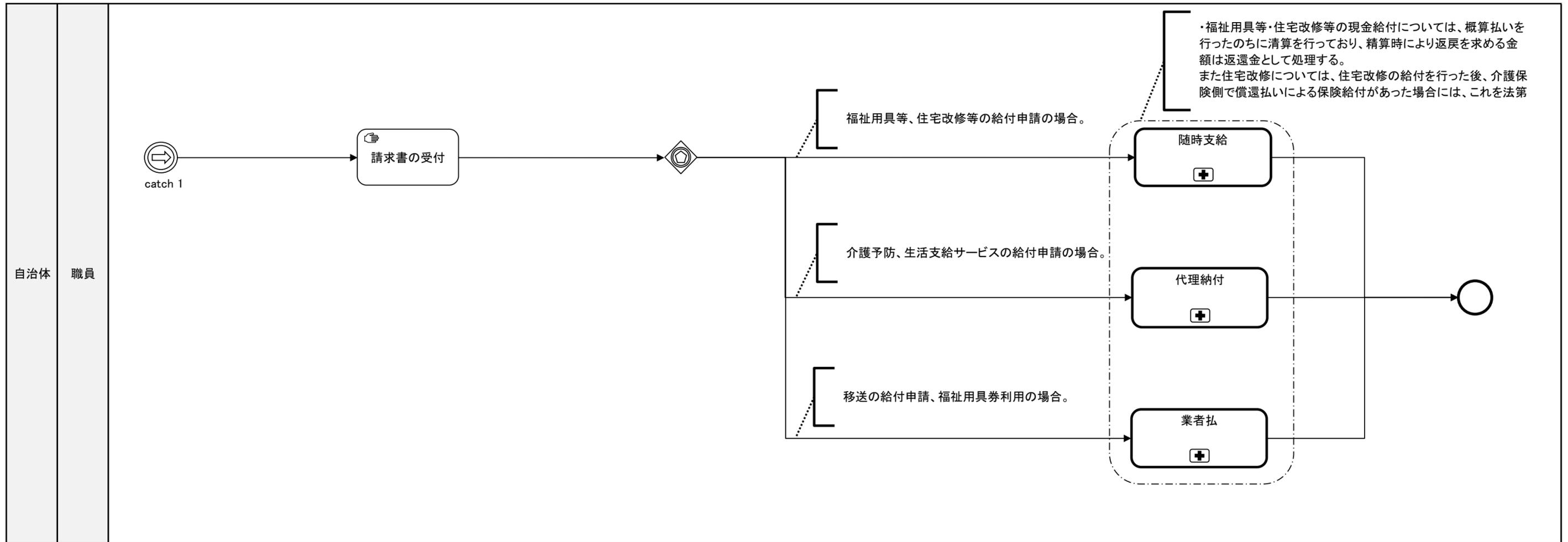
生活保護システム

介護機関



業務区分	生活保護	業務フロー	福祉用具等、住宅改修等の給付申請
業務分類	介護扶助		

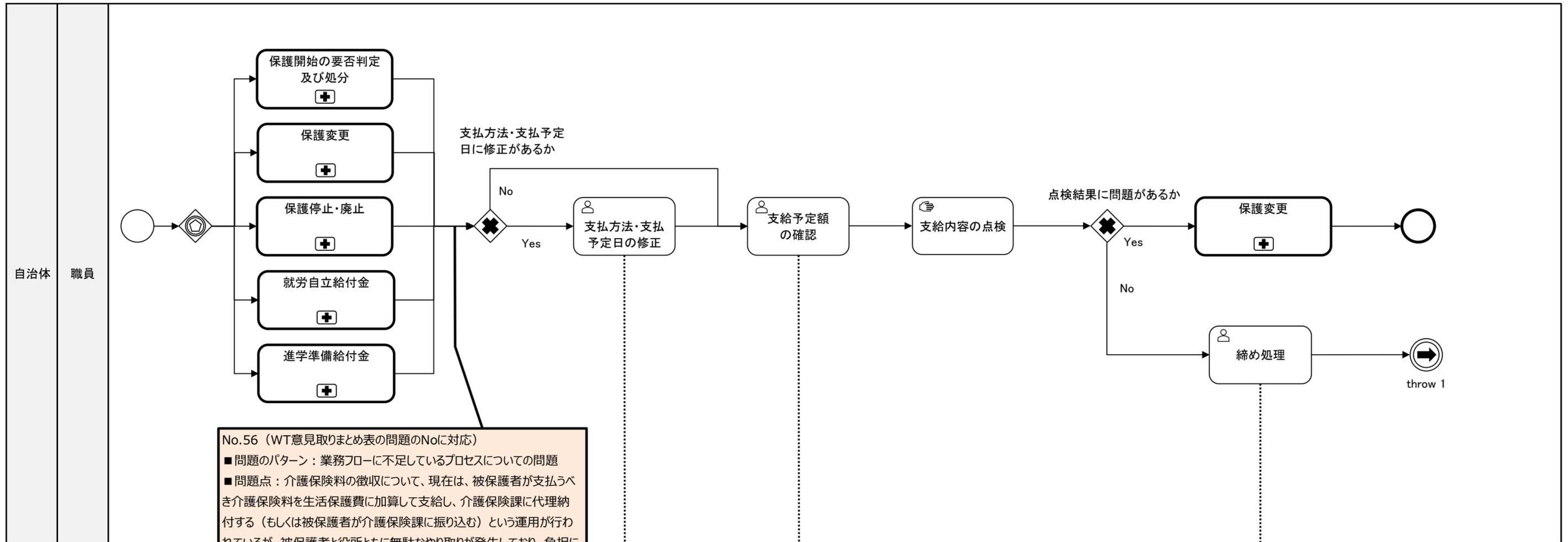
住民	
----	--



自治体 職員

業務区分	生活保護	業務フロー	定例支給（追加支給を含む）
業務分類	経理		

住民	
----	--



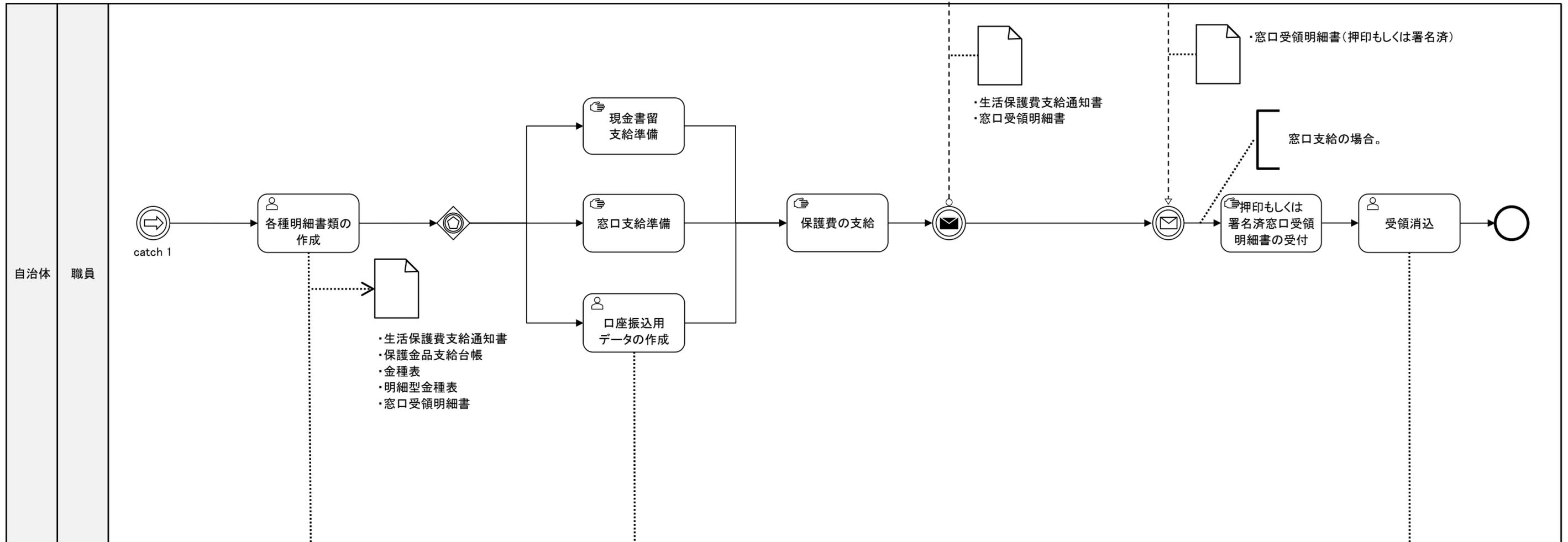
No.56 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)

- 問題のパターン：業務フローに不足しているプロセスについての問題
- 問題点：介護保険料の徴収について、現在は、被保護者が支払うべき介護保険料を生活保護費に加算して支給し、介護保険課に代理納付する（もしくは被保護者が介護保険課に振り込む）という運用が行われているが、被保護者と役所ともに無駄なやり取りが発生しており、負担になっている
- 問題の原因：生活保護費に加算して支給する介護保険料加算額を、被保護者を經由せずに、庁内で介護保険料に振り替えることが、法制度上許容されていない



業務区分 業務分類	生活保護 経理	業務フロー	定例支給（追加支給を含む）
--------------	------------	-------	---------------

住民	
----	--



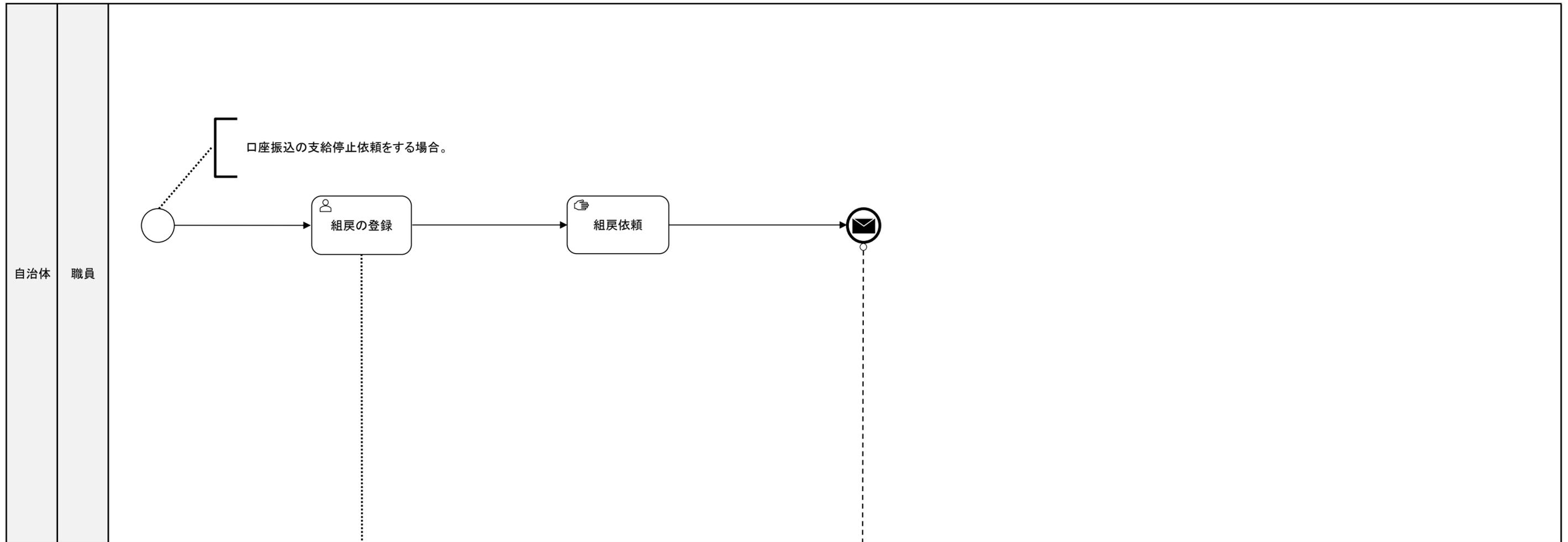
生活保護システム

生活保護システム

生活保護システム

業務区分	生活保護	業務フロー	定例支給（追加支給を含む）
業務分類	経理		

住民	
----	--

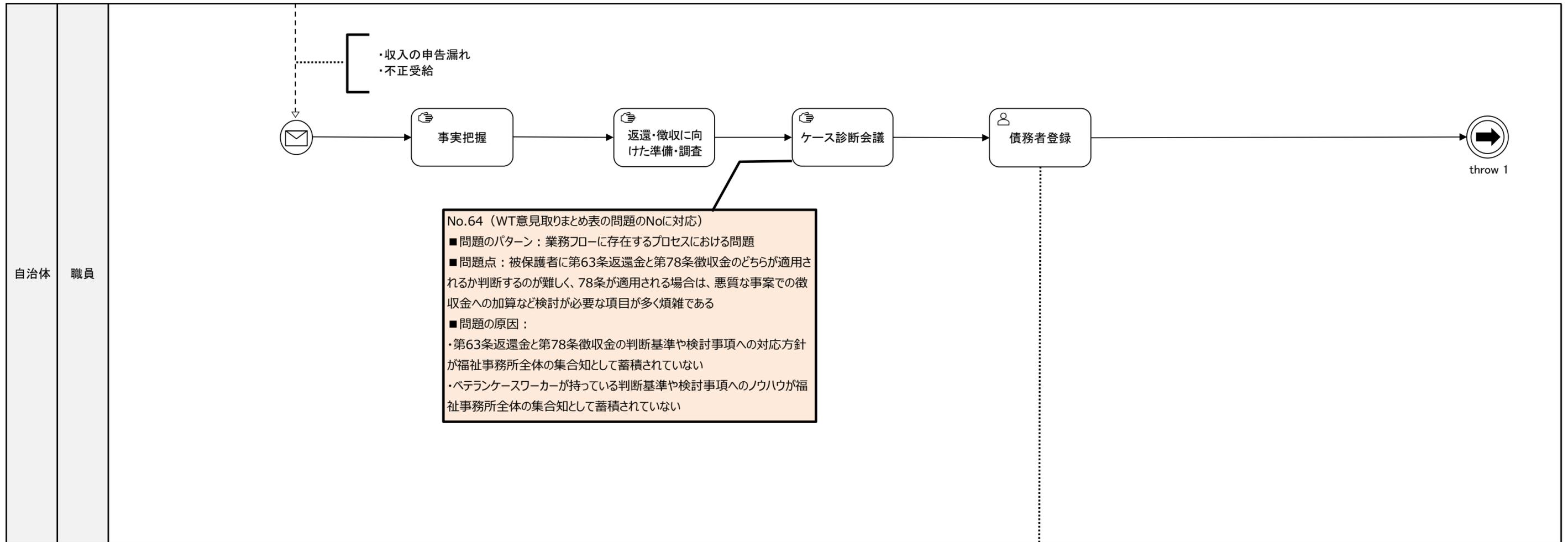


自治体 職員



業務区分	生活保護	業務フロー	返還金・債権登録
業務分類	返還金・債権管理		

住民	
----	--

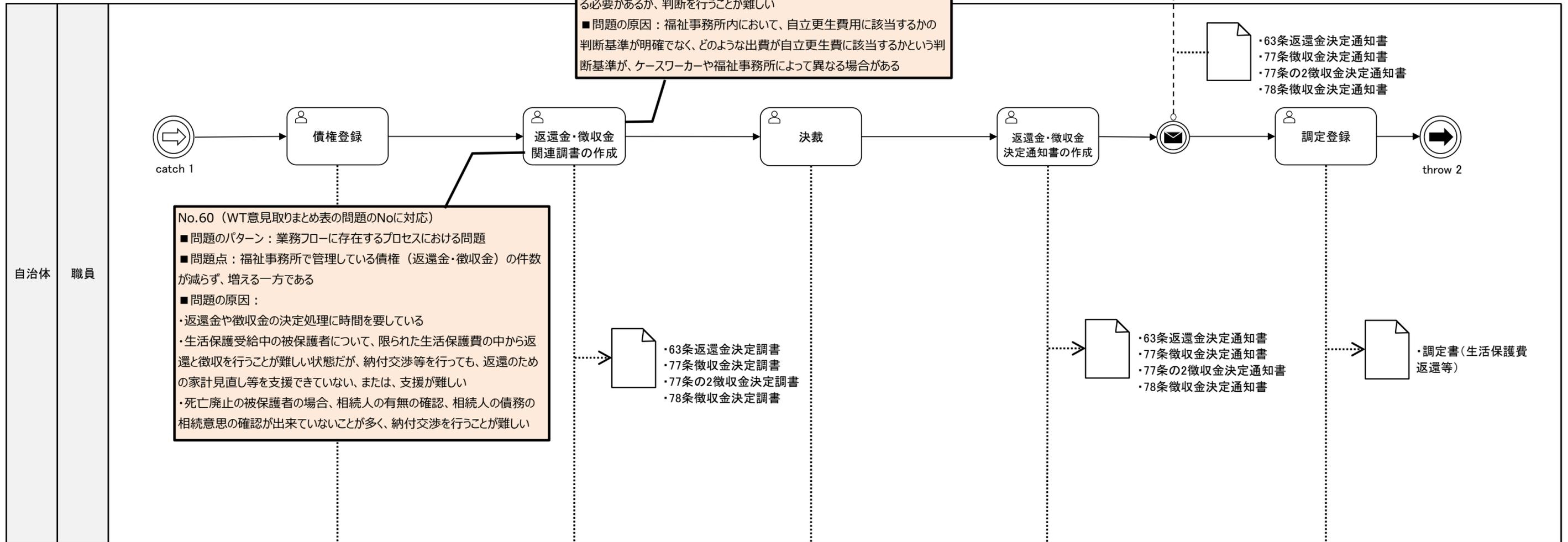


自治体 職員

生活保護システム

業務区分	生活保護	業務フロー	No.66 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)	返還金・債権登録
業務分類	返還金・債権管理			

住民	
----	--



自治体 職員

**No.60 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)**

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：福祉事務所で管理している債権（返還金・徴収金）の件数が減らず、増える一方である
- 問題の原因：
  - ・返還金や徴収金の決定処理に時間を要している
  - ・生活保護受給中の被保護者について、限られた生活保護費の中から返還と徴収を行うことが難しい状態だが、納付交渉等を行っても、返還のための家計見直し等を支援できていない、または、支援が難しい
  - ・死亡廃止の被保護者の場合、相続人の有無の確認、相続人の債務の相続意思の確認が出来ていないことが多く、納付交渉を行うことが難しい

**No.66 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)**

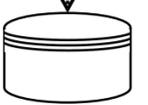
- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：自立更生費について認定基準はあるものの、認定基準に該当するかの判断は被保護者の状況に応じて、都度福祉事務所として判断する必要があるが、判断を行うことが難しい
- 問題の原因：福祉事務所内において、自立更生費用に該当するかの判断基準が明確でなく、どのような出費が自立更生費に該当するかという判断基準が、ケースワーカーや福祉事務所によって異なる場合がある

63条返還金決定通知書  
77条徴収金決定通知書  
77条の2徴収金決定通知書  
78条徴収金決定通知書

63条返還金決定調書  
77条徴収金決定調書  
77条の2徴収金決定調書  
78条徴収金決定調書

63条返還金決定通知書  
77条徴収金決定通知書  
77条の2徴収金決定通知書  
78条徴収金決定通知書

調定書(生活保護費返還等)



生活保護システム



生活保護システム



生活保護システム



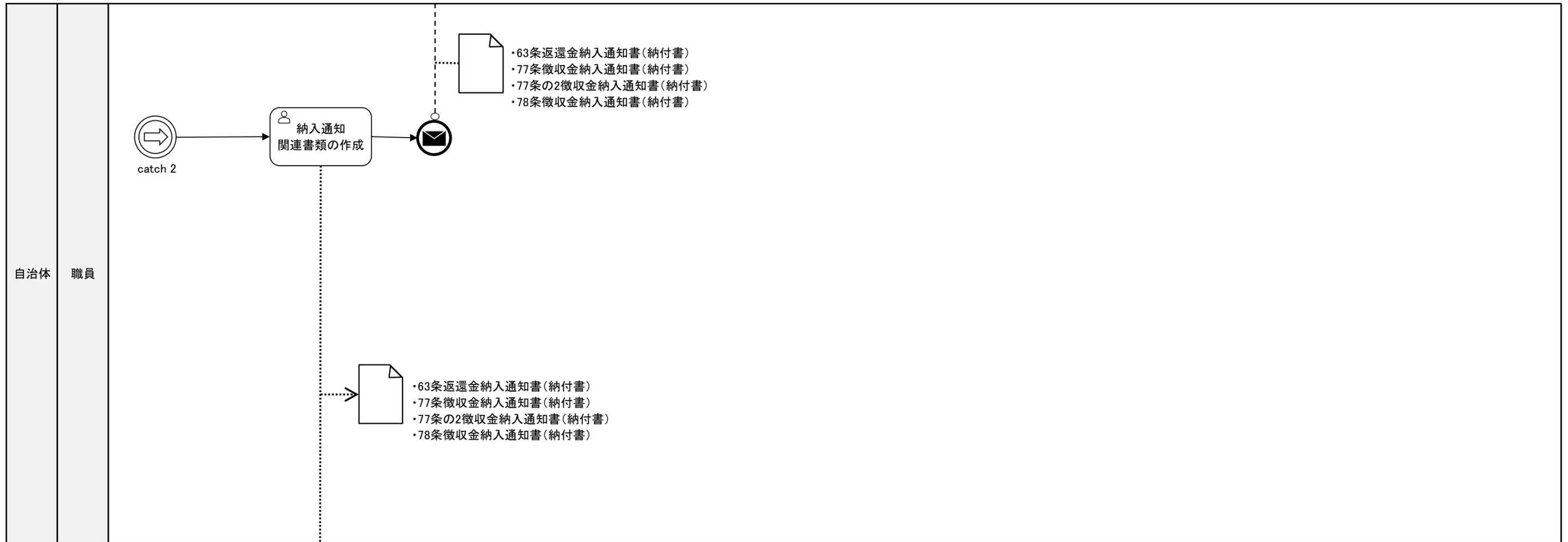
生活保護システム



生活保護システム

業務区分	生活保護	業務フロー	返還金・債権登録
業務分類	返還金・債権管理		

住民	
----	--

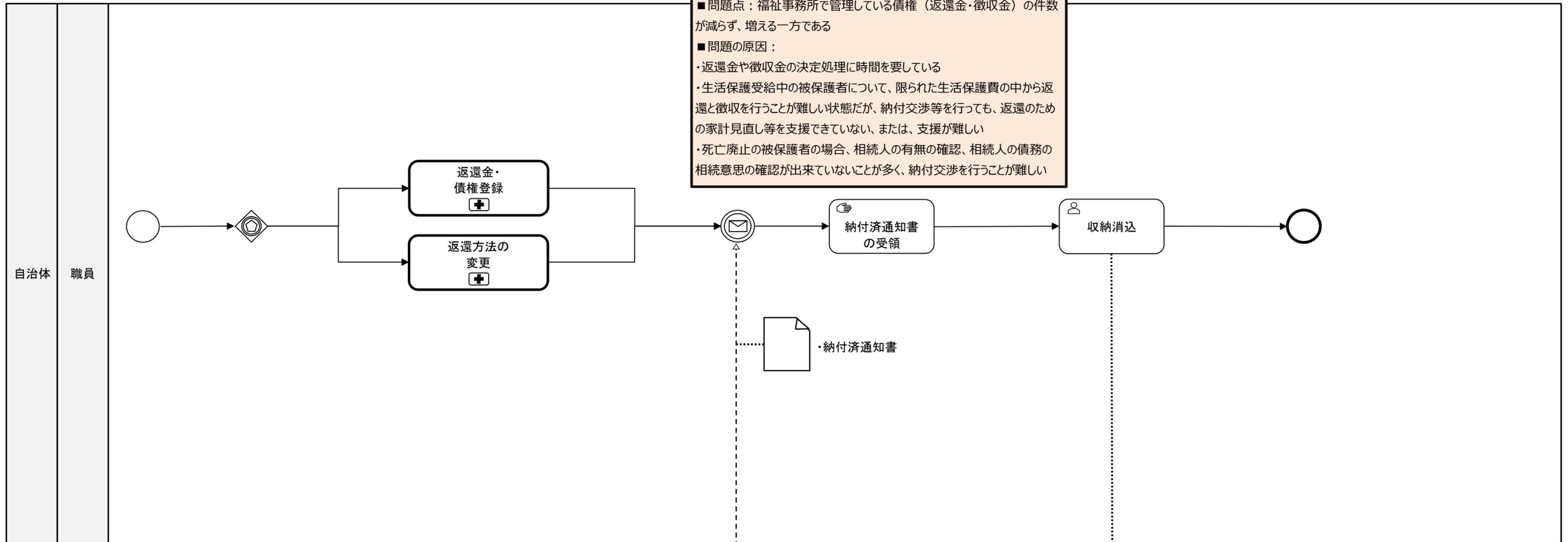


自治体 職員

生活保護システム

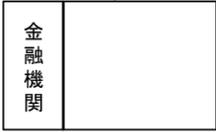
業務区分	生活保護	業務フロー	収納
業務分類	経理		

住民	
----	--



No.60 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)

- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題  
(6.3.「収納」全体に関する問題)
- 問題点：福祉事務所で管理している債権（返還金・徴収金）の件数が減らず、増える一方である
- 問題の原因：
  - ・返還金や徴収金の決定処理に時間を要している
  - ・生活保護受給中の被保護者について、限られた生活保護費の中から返還と徴収を行うことが難しい状態だが、納付交渉等を行っても、返還のための家計見直し等を支援できていない、または、支援が難しい
  - ・死亡廃止の被保護者の場合、相続人の有無の確認、相続人の債務の相続意思の確認が出来ていないことが多く、納付交渉を行うことが難しい



業務区分	生活保護	業務フロー	督促・催告
業務分類	返還金・債権管理		

