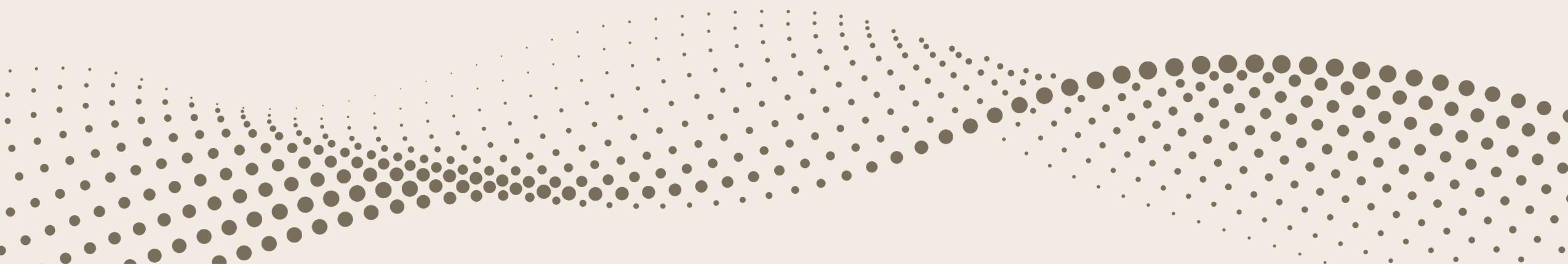


令和7年度第1回未来の業務のあり方WT -事務局資料-

地方自治体における情報システム（生活保護）の標準仕様書改定
に向けた調査研究等一式

2025/7/30



令和7年度第1回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

令和7年7月30日（水） 14:00～17:00 オンライン開催（Zoom）

<議題>

1. 未来の業務のあり方WTの検討の進め方
2. テーマについての議論
3. 生活保護業務に関するデジタル化実態調査の実施

<配布資料>

- 資料1 第1回未来の業務のあり方WT 事務局資料（本紙）
- 資料2 WT構成員名簿
- 資料3 変更後業務フロー（たたき台）・システムに求める機能（たたき台）
- 資料4 （参考資料）昨年度WT意見取りまとめ表
- 資料5 デジタル化実態調査における調査項目一覧
- 資料6 デジタル技術活用イメージ図

1. 未来の業務のあり方WTの検討の進め方

1.1. 未来の業務のあり方WT（ワーキングチーム）における検討状況

- 今年度のWTでは、業務効率化・改善のコンセプト「ケースワーカーの育成・被保護者に向けた対人援助へのシフト」を実現するためにどのような解決方法を用いるか、解決方法実現の課題や制約事項にどのように対応するかについて議論する想定です。

昨年度のWT

業務効率化・改善余地の意見収集

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

今年度のWT

- ・ 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

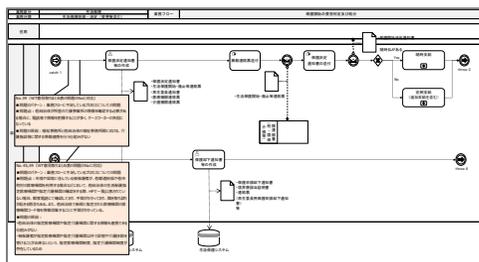
- ✓ **業務効率化・改善のコンセプトの実現に向けた解決方法は何か**
 - ✓ **解決方法実現の課題・制約事項にどのように対応するか**
 - ✓ **標準仕様書を、いつ、どのように改定するか**
- （※検討会における他の検討事項の状況も考慮しつつ、検討を進める予定）

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

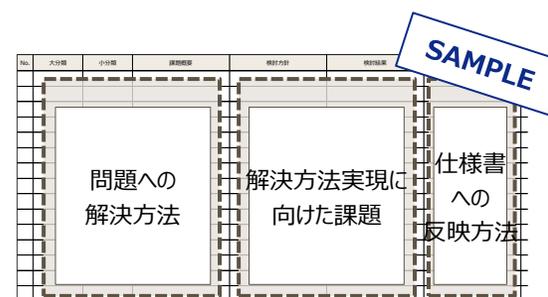
- ✓ 解決方法・解決方法実現のための課題を整理した資料
- ✓ 効率化・改善された生活保護業務の標準仕様書



問題点・課題を反映した現行業務フロー

No.	問題点	課題	解決方法	実現のための課題	制約事項
1	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項
2	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項
3	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項
4	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項
5	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項
6	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項
7	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項
8	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項
9	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項
10	業務効率化の余地	生活保護業務の問題点	解決方法	実現のための課題	制約事項

問題点・課題一覧表



標準仕様書 2.x版案



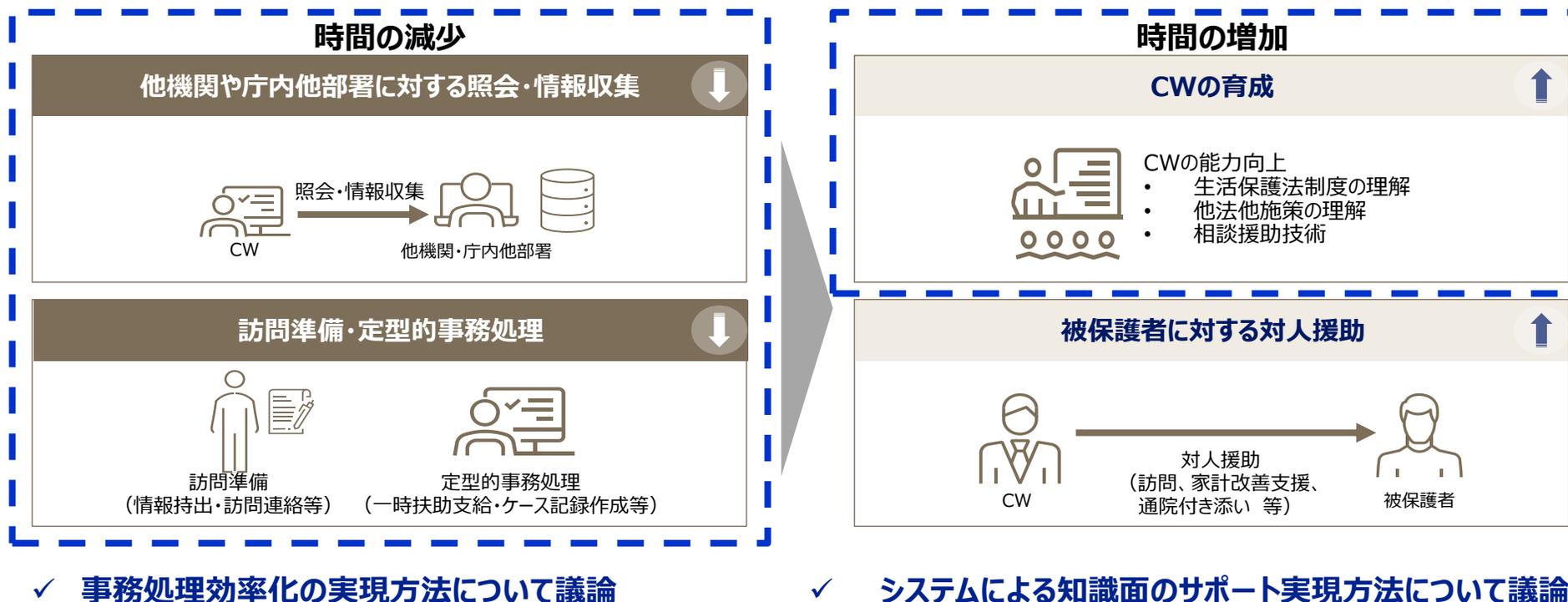
1. 未来の業務のあり方WTの検討の進め方

1.2. 業務効率化・改善のコンセプトの実現における議論対象

- 業務効率化・改善のコンセプトの一つである業務時間の減少を実現するために、照会・情報収集、訪問準備・定型的事務処理の効率化の実現方法を議論します。
- 業務効率化により生じた時間で、CWの育成や被保護者に対する対人援助の時間が増えていく想定ですが、CWの法制度などの理解における知識面のサポートはシステムの機能での実現も見込まれるため、実現方法について議論します。

効率化・改善のコンセプト

ケースワーカーの育成・被保護者に向けた対人援助へのシフト



1. 未来の業務のあり方WTの検討の進め方

1.3. WTの進め方

- 今年度は業務時間減少のための効率化の実現およびシステムによるCWの知識面サポートの実現に向けて、標準準拠生活保護システムに追加・変更する内容、制度や業務運用の観点における実現性について議論を行います。
- 次年度は、標準仕様書の個別の機能要件や帳票要件等の内容、機能要件等のシステム上の実現可否・費用対効果、実現に向けた課題の整理と対応方法の検討を行う想定です
- WTの進め方について、第1回検討会での意見を踏まえて変更しておりますが、進め方についてご意見等があれば、お聞かせください。

発散フェーズ（今年度のWT）

収束フェーズ（次年度WT）

次の標準準拠生活保護システムに求める内容・実現性の議論

標準仕様書の具体的内容に関する議論

議論内容

- ・ 事務処理効率化およびCWの知識面のサポートに向けて、標準仕様書に追加・変更する内容（機能・帳票・業務フロー等）の議論
- ・ 事務処理効率化とCW知識面のサポートを実現するために、標準仕様書に追加・変更する内容について、制度上における実現可否、現場の業務運用が可能かの議論

- ・ 個別の機能要件・帳票要件等についての議論
- ・ 個別の機能要件・帳票要件等のシステム上の実現可否・費用対効果の議論
- ・ 個別の機能要件・帳票要件等の内容のうち、システムでの実現性が低いものについて実現に向けた課題と対応方法の議論

使用資料

- ・ 問題点・課題を反映した現行業務フロー（※昨年度作成資料）
- ・ 問題点・課題一覧表（※昨年度作成資料）
- ・ 変更後業務フロー（たたき台）
- ・ システムに求める機能一覧（たたき台）
- ・ 帳票レイアウト・詳細要件変更案（たたき台）
- ・ システム連携先・連携情報（たたき台）

- ・ 変更後業務フロー（案）
- ・ 機能要件（案）
- ・ 帳票レイアウト・詳細要件変更案（たたき台）
- ・ システム連携先・連携情報（案）
- ・ 標準仕様書（案） 実現に向けた課題・対応方法 一覧表（たたき台）

成果物（想定）

- ・ 変更後業務フロー（案）
- ・ システムに求める機能一覧（案）
- ・ 帳票レイアウト・詳細要件変更案（たたき台）
- ・ システム連携先・連携情報（案）

- ・ 生活保護システム標準仕様書 第3.0版（案）
（※令和9年度以降に全国意見照会等を実施し、全国自治体の意見を収集する。その際に、適合基準日等も併せて議論する想定。）

2.テーマについての議論

2.1. 今年度のWTのテーマ（想定）

- 業務時間減少に向けた効率化の実現方法、CWの知識面のサポートの実現方法について、テーマごとに標準準拠生活保護システムに追加・変更する内容、制度や業務運用の観点における実現性の議論を行う想定です。

回数（想定）	テーマ（想定）	概要
第1回 （7月）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 面接相談 ・ 訪問（初回・定期） 	①効率化の実現方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 面接相談記録作成、訪問準備や訪問後のケース記録作成などの定型的事務処理 ②知識面サポートの実現方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 面接相談や訪問（初回・定期）実施時における被保護者への法制度等の説明内容
第2回 （8月）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生活保護の決定処理 ・ 各種調査 	①効率化の実現方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 新規の生活保護申請における決定処理、各種調査（預貯金や保険情報の照会・扶養照会・年金情報や他法情報の照会等）や照会、他機関との情報連携、生活保護申請（変更）に基づく定型的な保護決定処理 ②知識面サポートの実現方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 生活保護の決定における他法他施策の理解、保護費計算方法の理解
第3回 （9月）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療扶助・介護扶助 	①効率化の実現方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療券や介護券の発券等における定型的事務処理 ・ 医療機関や介護機関への照会方法・情報連携 ②知識面サポートの実現方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療扶助制度・介護扶助制度の理解、医療扶助と介護扶助における他法他施策との関係性の理解
第4回 （10月）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経理・返還金・債権管理 	①効率化の実現方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 経理・債権管理における事務処理 ・ 返還金や徴収金の決定や算定処理 ②知識面サポートの実現方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 返還金や徴収金の算出方法

2.2. 議論の進め方

- 事務処理の効率化、ケースワーカーの知識面サポートを実現するために、標準準拠生活保護システムに追加・変更する内容のたたき台を事務局において作成しております。
- 事務局が用意した資料（たたき台等）に対して、現場の業務運用の可否、追加要素の有無について、WTの参加者の皆様から意見を伺い議論を行う想定です。

たたき台への意見観点

業務運用の可否

- 機能、業務フロー、帳票等のたたき台を踏まえて、業務運用が可能か？
- 法制度を踏まえて、実現可能か？

追加要素

- 事務処理の効率化、ケースワーカーの知識面サポートの実現のために、たたき台に追加すべき要素はあるか？

3.生活保護業務に関するデジタル化実態調査の実施

3.1. デジタル化実態調査の実施方針

- 生活保護業務の効率化検討を進めるにあたり、各福祉事務所の生活保護業務のデジタル化の実態調査を行う予定です。
- 調査によって、現在の生活保護業務のデジタル化状況、デジタル化に向けた自治体の課題について把握する想定です。
- 全国自治体への調査にあたり、自治体委員およびオブザーバーベンダの皆様において、調査票等にご意見があればお聞かせください。
- なお、本日頂いたご意見を踏まえて調査票（Webフォーム）を最終化し、全国の自治体に調査を実施する想定です。

Webフォーム

調査項目

デジタル技術活用事例調査_20250718_01

「保護決定前の面接相談」におけるデジタル技術の活用状況

11. 貴団体の「保護決定前の面接相談」におけるデジタル技術の活用状況・活用の希望状況を教えてください。
※いずれにも当てはまらない項目は、回答いただく必要はありません。回答を入力しない場合にも、次の質問に進むことができます。

	活用済み	活用予定（来年までに導入予定）	活用希望あり
1. 生成AI（面接相談時の会話内容を認識、文字起こし、議事録を作成）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Zoomなどの通話アプリ（Web面談）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. オンライン通訳・翻訳アプリ（外国人等の相談者とコミュニケーション）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 職員用チャットボット（生活保護制度の説明に必要な生活保護法令や過去の事例の問い合わせ、相談時の追加の確認事項を提案）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 職員用チャットボット（他法他施策の案内（年金・手当・障害者施策・生活福祉資金・住居確保給付金 等）に必要な生活保護法令や過去の事例の問い合わせ）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

No	項目	設問	選択肢
生活保護業務におけるデジタル技術の活用状況			
11	面接相談・制度説明等	貴団体は、面接相談・制度説明等においてデジタル技術を活用していますか	1. 面接相談時に生成AIにより、会話内容を認識し文字起こし、議事録を作成している 2. Zoomなどの通話アプリでWeb面談を行っている 3. オンライン通訳・翻訳アプリを活用して、外国人等の相談者とコミュニケーションを行っている 4. 生活保護制度の説明において、職員用の生活保護法令や過去の事例の問い合わせチャットボット、相談時に追加の確認事項を提案してくれる相談支援ツール等を用いて、追加で説明が必要な事項の把握を行っている 5. 他法他施策の案内（年金・手当・障害者施策・生活福祉資金・住居確保給付金 等）において、職員用の生活保護法令や過去の事例の問い合わせチャットボット、相談時に追加の確認事項を提案してくれる相談支援ツール等を用いて、活用できる他法他施策の把握、他法他施策の内容把握を行っている 6. その他の活用を行っている 7. デジタル技術は活用していない（活用予定なし） 8. デジタル技術は活用していない（活用予定あり）
12	面接相談・制度説明等（その他の活用内容）	前の質問で、「その他の活用を行っている」と回答頂いた場合に、どのようなデジタル技術を、面接相談業務においてどの様に活用しているか、具体的に記述ください。	
13	面接相談・制度説明等 デジタル技術は活用していない（活用予定あり）	前の質問で、「デジタル技術は活用していない（活用予定あり）」と回答頂いた場合に、どのようなデジタル技術について、いつ導入を予定しているか、具体的な時期について記述ください。	
14	保護の申請・決定	貴団体は保護の申請・決定においてデジタル技術を活用していますか	1. 保護申請において、マイナンバーや独自のシステム、メール等によりオンラインで申請受理している 2. 金融機関への預貯金において、預貯金照会システムを用いて、オンラインで金融機関に対して要保護者の預貯金を照会している 3. 申請者の年金、手当、雇用保険等の社会保障給付の情報をマイナンバー連携により把握している 4. 申請者の戸籍等の情報をマイナンバー連携により把握している 5. 申請者の預貯金、年金、手当、雇用保険等の社会保障給付の照会、戸籍等以外の情報収集を預貯金照会、マイナンバー連携以外で把握している 6. オンライン申請データテキストデータ等をもとに、RPAにより保護台帳等の入力作業を自動化している 7. ローコードツール（Kintoneなど）を用いて、訪問時に指導事項、未提出書類、通院状況等を入力出来る独自のアプリケーションを職員が構築し、帰庁後にアプリケーションからケース記録を作成している 8. 生活保護システム上、または別の文書管理システム上で記録、決裁処理を行っている 9. RPAにより、保護費決定において、システムへの入力から保護費決定調書までの印刷作業を自動化している 10. その他の活用を行っている 11. デジタル技術は活用していない（活用予定なし） 12. デジタル技術は活用していない（活用予定あり）

※詳細は、別添資料「デジタル化実態調査における調査項目一覧」を参照

※詳細は、別途URL：[デジタル技術活用事例調査_20250729_01](#)を参照

Build Beyond As One.®



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。