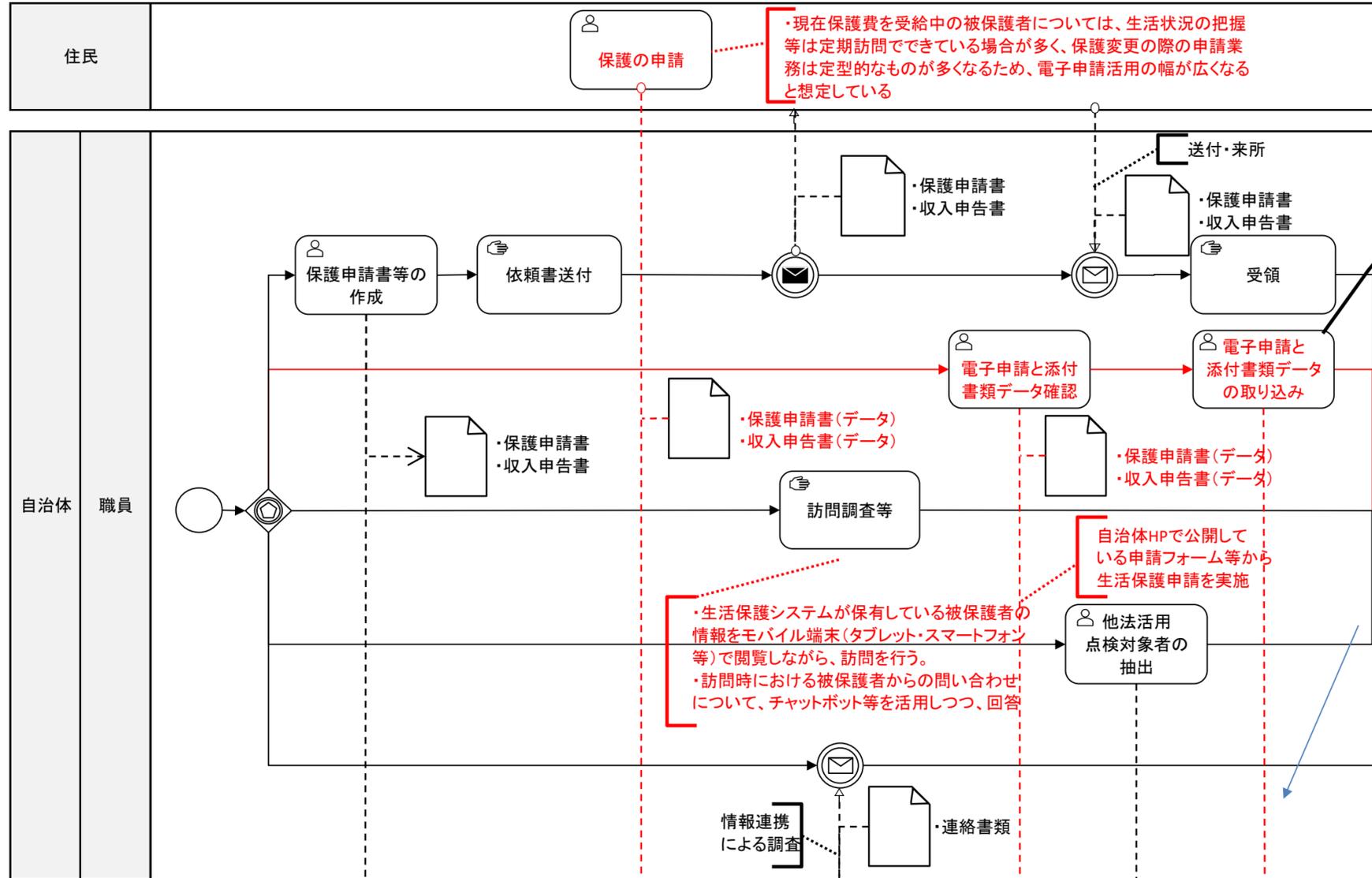


業務区分	生活保護	業務フロー
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）	



・現在保護費を受給中の被保護者については、生活状況の把握等は定期訪問でできている場合が多く、保護変更の際の申請業務は定型なものが多くなるため、電子申請活用の幅が広がると想定している

・生活保護システムが保有している被保護者の情報をモバイル端末(タブレット・スマートフォン等)で閲覧しながら、訪問を行う。
・訪問時における被保護者からの問い合わせについて、チャットボット等を活用しつつ、回答

自治体HPで公開している申請フォーム等から生活保護申請を実施

No.4・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：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。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：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。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ていないため
- 解決策の案
 - ・外部システムを活用して電子申請を実現する。(LoGoフォーム、マイナンバーぴったりサービス等)

WTにおける確認事項

・従来の紙の申請も残る想定であるが、受け取った申請書や添付書類の保管方法として以下の2パターンを想定しているが、現場運用として効率的な方法はどちらか？

- ①紙書類保管と電子データ保管が混在する方法
 - 紙の申請：申請書・添付書類は従来通り紙書類として書庫に保管
 - 電子申請：申請書情報、添付書類（PDFデータ）はシステム、もしくは自治体のファイルサーバー上で保管
- ②受け取ったものは全て電子データで保管する方法
 - 紙の申請：申請書・添付書類はスキャンしたPDFデータをシステム、もしくは自治体のファイルサーバー上で保管（原本は被保護者に返還）
 - 電子申請：申請書情報、添付書類（PDFデータ）はシステム、もしくは自治体のファイルサーバー上で保管

機能（たたき台）（※黒字は既存の機能要件、赤字は追加予定の機能）

- ・マイナポータルぴったりサービスより受け取った申請データのうち管理が必要な項目を、申請管理機能（「地方公共団体の基幹業務システムの共通機能に関する標準仕様書」において規定する申請管理機能をいう。以下同じ。）を経由して取得できること。
- ・申請管理機能がマイナポータルぴったりサービス等に対して申請処理状況(処理中、要再申請、完了、却下、取り下げのステータス)を送信する場合に用いるため、取得した項目等を表示、出力等できること。
- ・電子申請受付システムから受け取った申請情報と添付書類（収入申告書等）を取り込めること。
- ・電子申請受付システムから受け取った申請情報や添付書類(収入申告書等のPDFデータ)をシステムの画面上で確認できること。
- ・電子申請受付システムから受け取った申請情報や添付書類(収入申告書等)をシステムから出力できること。

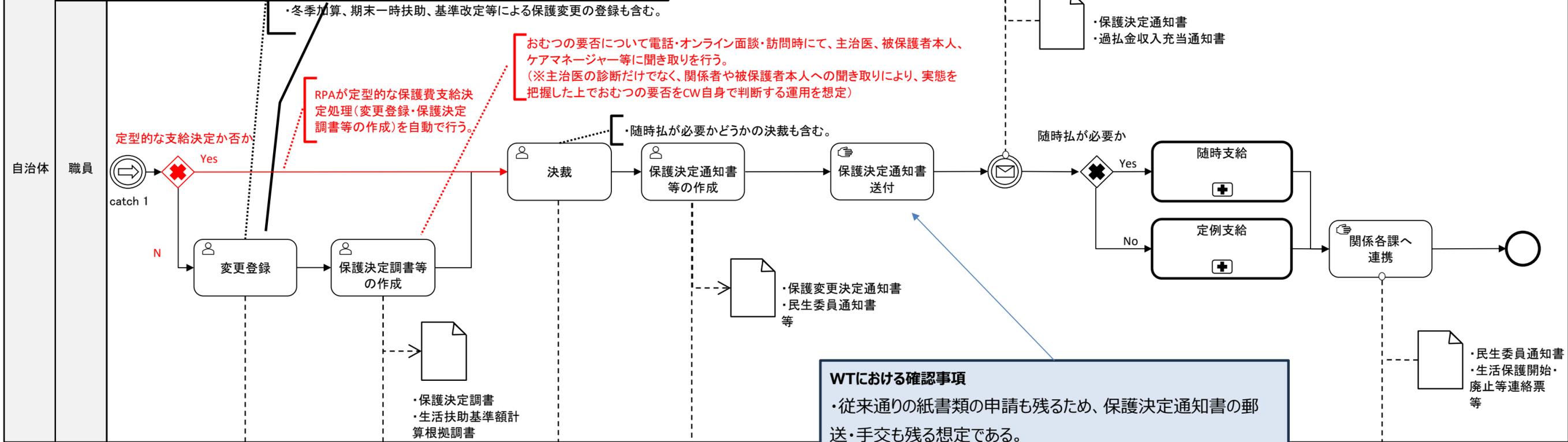
留意事項

- ・総務省情報セキュリティポリシーに関するガイドラインに記載された三層分離の考え方などの内容に規定する内容へ準拠する必要がある

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
No.47（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：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

■問題の原因：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
 ■解決策の案
 おむつの要否について医師の判断が必要な被保護者について、主治医等へ確認を行う。
 （電話・オンラインで意見を伺う方法を想定）



自治体
職員

明らかとなり返納額が発生した場合
 返還いただく場合を含む。
 として不正受給であることの判断や
 決定を行う。（この場合、「返還金・債
 のフローに進む。」

・冬季加算、期末一時扶助、基準改定等による保護変更の登録も含む。

RPAが定期的な保護費支給決定処理（変更登録・保護決定調書等の作成）を自動で行う。

おむつの要否について電話・オンライン面談・訪問時にて、主治医、被保護者本人、ケアマネージャー等に聞き取りを行う。
 （※主治医の診断だけでなく、関係者や被保護者本人への聞き取りにより、実態を把握した上でおむつの要否をCW自身で判断する運用を想定）

・随時払が必要かどうかの決裁も含む。

随時払が必要か

WTにおける確認事項
 ・従来通りの紙書類の申請も残るため、保護決定通知書の郵送・手交も残る想定である。
 電子申請を受けたものについて、保護決定通知の送付（メール等）を電子で行うことが効率化に繋がるか？
 電子で保護決定通知の送付を行う場合は、通知方法が混在してしまうので、かえって現場運用として不便にならないか？

民生委員等

生活保護システム
 生活保護システム

・保護決定調書
 ・生活扶助基準額計算根拠調書
 ・保護台帳
 ・査察指導台帳
 ・生活保護開始・廃止等連絡票
 ・ケース記録票

・保護変更決定通知書
 ・民生委員通知書
 等

・保護決定通知書
 ・過払金収入充当通知書

・民生委員通知書
 ・生活保護開始・廃止等連絡票
 等