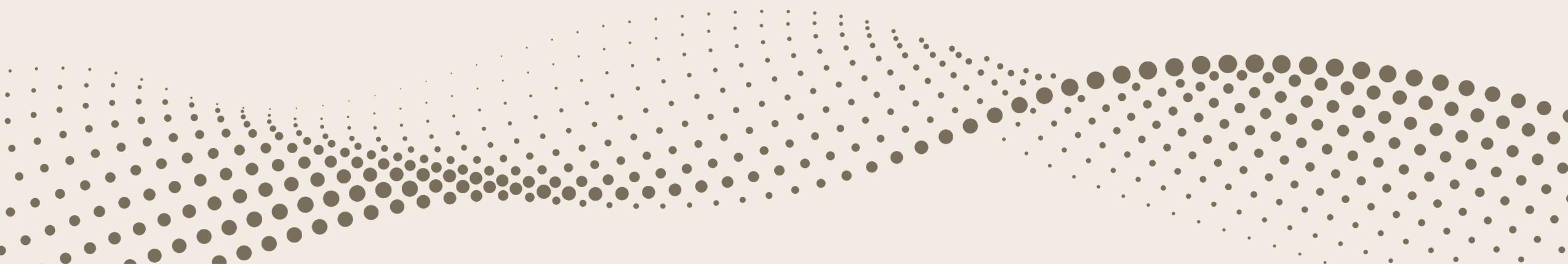


# デジタル技術活用イメージ図

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

2025/8/29



# 目次

## デジタル技術活用イメージ図

1. タブレット端末	<a href="#">P.3</a>
2. AI等による法令や実施要領等の検索（チャットボットを含む）	<a href="#">P.4</a>
3. 住民用チャットボット	<a href="#">P.5</a>
4. 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）	<a href="#">P.6</a>
5. RPA・AI-OCR（面接相談記録等の入力作業の自動化、申告書、申請書の文字情報のテキストデータ化）	<a href="#">P.7</a>
6. RPA・AI-OCR（各種調査依頼様式の作成の自動化）	<a href="#">P.8</a>
7. オンラインでの預貯金照会	<a href="#">P.9</a>
8. ローコードツール（課題解決のための職員による独自のアプリケーションの構築）	<a href="#">P.10</a>
9. オンライン申請受理	<a href="#">P.11</a>
10. ケース記録の電子データ化	<a href="#">P.12</a>

# デジタル技術活用イメージ ータブレット端末ー

## 概要

- 持ち出した情報の閲覧、聞き取り内容のメモの入力を行う。

## 活用イメージ

### 活用前

#### 訪問（相談）時

被保護者（相談者） ケースワーカー



訪問に当たって被保護者の世帯状況の確認などの準備に手間がかかる…。聞き取りした内容を覚えてもらえない…。手書きでメモを取るは大変…。

### 活用後

#### 訪問（相談）時

被保護者（相談者） ケースワーカー



訪問時に被保護者（相談者）の情報を見ながら対応できる！訪問前の世帯情報の確認などの準備時間が短縮！

収入申告などの書類を撮影し保存できる！

#### 【デバイス内】

- 生活保護システムから持ち出した被保護者（相談者）の情報
- 聞き取り内容のメモ

#### 訪問（相談）後

聞き取り内容のメモがあるので帰庁後のケース記録の入力がスムーズにできる！



ケースワーカー

ケースワーカー



テキストメモがあるので、ケース記録を作るのが楽になった！

# デジタル技術活用イメージ –AI等による法令や実施要領等の検索（チャットボットを含む）–

## 概要

- 入力された法令及び実施要領等に関する質問に対し、回答を提示する。

## 活用イメージ

### 活用前

相談対応、  
被保護者の質問対応時

被保護者  
(相談者) ケースワーカー



法令や実施要領をもとに対処したくても、  
すぐに確認できない・・・。

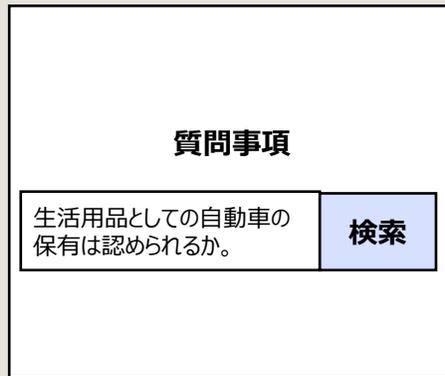
処遇検討/援助方針検討  
/保護決定時



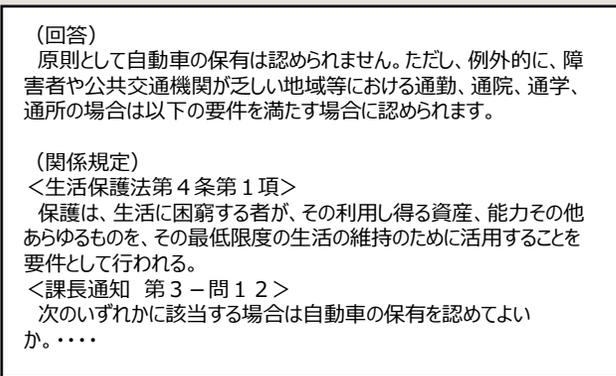
法令や実施要領を調べるのに  
時間がかかる・・・。

### 活用後

検索画面（イメージ）



回答画面（イメージ）



確認したい法令・  
実施要領を検索

該当する法令・  
実施要領を回答



相談対応、  
被保護者の質問対応時

被保護者  
(相談者) ケースワーカー



瞬時に確認したい  
法令・実施要領  
が確認できる！

処遇検討/援助方針検討/  
保護決定時

ケースワーカー



法令・実施要領の確認の  
作業負荷が軽減された！

# デジタル技術活用イメージ –住民用チャットボット–

## 概要

- 住民からの制度全般に関する質問に対し、回答を提示する。

## 活用イメージ

### 活用前

制度についてわからないことがあっても、聞きに行くのが大変・・・。



### 活用後



時間・場所にとらわれず  
制度について質問できる！

制度全般に関する質問

回答

チャットボット

### チャットボットとのやりとり（イメージ）

生活保護の申請は、本人以外でも可能ですか？

はい、生活保護の申請は、申請者本人だけでなく、同居の家族や扶養義務者など、申請者の状況を把握している方が代わって行くことも可能です。

申請者が介護施設に入所している場合、どこの自治体の実施責任を持ちますか？

介護保険法第8条第27項に規定される介護福祉施設サービスを受けている者については、原則として「入所前の居住地」または「現在地」を所管する保護の実施機関が責任を負います。

# デジタル技術活用イメージ

## ーRPA・AI-OCR（面接相談記録等の入力作業の自動化等、申告書、申請書の文字情報のテキストデータ化）ー

### 概要

- 面接記録等の入力作業及び収入申告（年金等）、一時扶助、加算等を自動処理化する。

### 活用イメージ

#### 活用前

回答内容の入力作業の作業負荷が高い・・・。



面接記録、収入申告、一時扶助、加算等の定型的事務処理の負荷が高い・・・。

#### 活用後

収入申告（年金等）、一時扶助、加算等の処理時

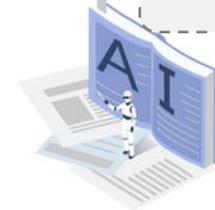
ケースワーカー

AI-OCR・RPAを起動



面接記録、収入申告等のデータ

AI-OCR



面接記録、収入申告等のテキストデータ

面接記録、収入申告等のシステムへの入力

RPA



決定処理を自動で進める

ケースワーカー



決定処理が自動化され、業務負荷軽減！

# デジタル技術活用イメージ -RPA・AI-OCR (各種調査依頼の自動化) -

## 概要

- 調査依頼書類等の一括作成、テキスト化された調査回答内容のシステムへの入力などの自動化を行う。

## 活用イメージ

### 活用前

回答内容の入力作業の作業負荷が高い・・・。



作成する書類が多く  
作業負荷が高  
い・・・。

回答までに  
時間がかかる・・・。

### 活用後

複数世帯の調査依頼  
書類の作成時

ケースワーカー

RPAを  
起動



複数世帯の調査依頼書を  
一括作成

RPA



回答までの時間が  
短縮された！

ケースワーカー



複数の書類作成やシステ  
ムへの入力が自動化され、  
業務負荷軽減！

調査回答内容等の  
システム入力時

ケースワーカー

AI-  
OCR・  
RPAを  
起動



調査回答内容のテキスト  
データ化

AI-OCR



調査回答内容等の  
システムへの入力

RPA

調査回答内容のテキストデータ



# デジタル技術活用イメージ –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）–

## 概要

- 相談時・訪問時等の会話内容の文字起こしを行う。
- 会話内容のテキストデータ・職員が作成したテキストデータを活用して記録の素案を作成する。

## 活用イメージ

### 活用前

#### 訪問（相談）時

被保護者  
（相談者）

ケースワーカー

説明事項・確認事項  
が多くて忘れる・・・。

#### 訪問（相談）終了後

ケースワーカー

ケースワーカー

ケース会議に共有するまでに  
準備の時間が必要・・・。

ケース記録作成の  
作業負荷が高い・・・。

### 活用後

#### 訪問（相談）時

被保護者  
（相談者）

ケースワーカー

生成AI

説明事項・  
確認事項の提案

説明・確認事項を訪問前に  
提案してくれるので、  
説明・確認漏れが発生しない！

#### 訪問（相談）終了後

生成AI

ケースワーカー

文字起こし・  
ケース記録の  
素案

会話やメモの内容が画面にあるので、  
ケース記録を作るのが楽になった！

文字起こしデータがあるので速やかに  
ケース会議に活用できる！

ケースワーカー

# デジタル技術活用イメージ –オンラインでの預貯金照会–

## 概要

- 金融機関に対して、オンラインで預貯金情報を照会し、回答を受領する。

## 活用イメージ

活用前

ケースワーカー



預貯金情報の照会業務の  
作業負荷が高い…。

活用後

①生活保護システムから対象者抽出

②調査依頼ファイルの作成

ケースワーカー

⑦システム入力

③調査依頼ファイル  
のアップロード

⑥回答内容の提供

金融機関職員

④調査依頼ファイルの  
受信（システム送信）

⑤預貯金情報の回答

金融機関オンライン照会システム



ケースワーカー

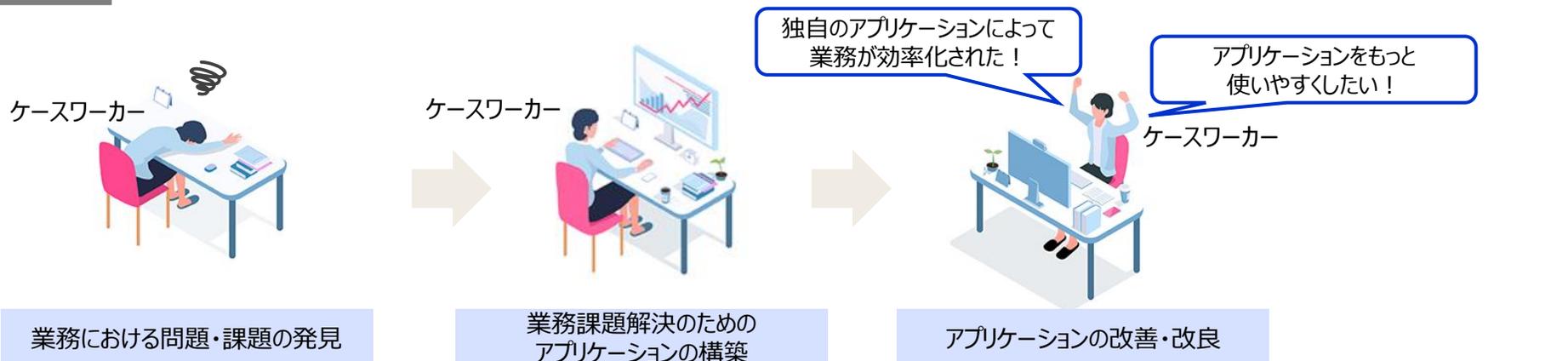
預貯金情報の照会作業が  
効率化された！

# デジタル技術活用イメージ –ローコードツール（課題解決のための職員による独自のアプリケーションの構築）–

## 概要

- 生活保護部局で独自にアプリケーションを構築する。

## 活用イメージ



### 【アプリケーションの具体例】

PDF化した申請書や添付書類、申請書をケースに紐づけて、事務処理の進捗などを管理するアプリケーション

#### 活用前

ケースワーカー

保護費の変更決定  
処理が漏れてしまった

保護費の変更決定  
処理が  
漏れてしまった

#### 活用後

書類の見落としや業務の漏れを防ぐ！  
書類をすぐに確認できる！

ケースワーカー

申請書類受領時に該当するケースに紐づけを行うアプリケーション

当該ケースを検索すると、紐づく書類が表示される

# デジタル技術活用イメージ -オンライン申請受理-

## 概要

- オンラインで一時扶助、収入申告等の申請・届出書のデータを受領する。

## 活用イメージ

### 活用前



### 活用後



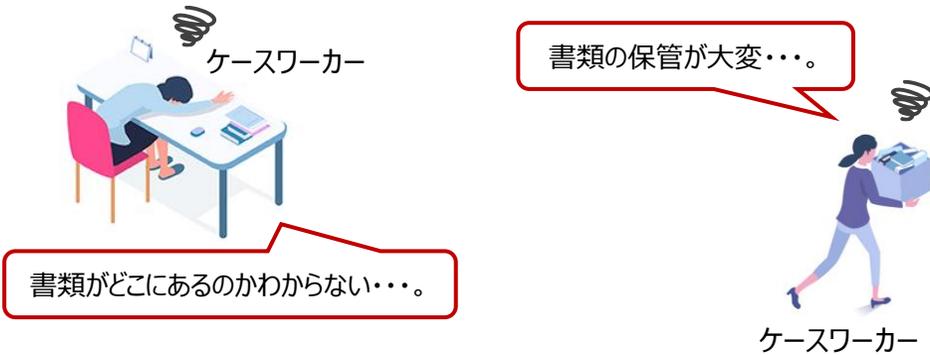
# デジタル技術活用イメージ ーケース記録の電子データ化ー

## 概要

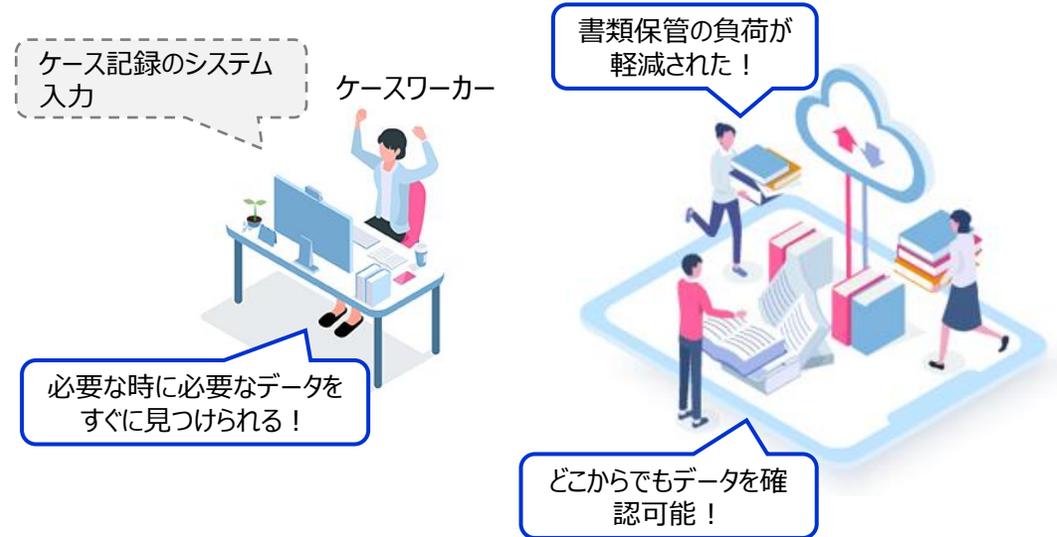
- 受領した申請書・添付書類、金融機関・保険会社・扶養紹介先等からの紙書類の調査回答結果をデータ化する。

## 活用イメージ

### 活用前



### 活用後



# 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。