

# 令和7年度第4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

2025/11/27



# 令和7年度第4回未来の業務のあり方WT 次第

## <日時・場所>

令和7年11月27日（金） 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の進め方（振り返り）
2. 業務効率化・改善の手段の議論

## <配布資料>

- 資料1 第4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 業務変更イメージ図（たたき台）
- 資料4 変更後業務フロー（たたき台）
- 資料5 （参考資料）昨年度WT意見とりまとめ表
- 資料6 （参考資料）デジタル技術活用イメージ図

## 1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）

## 1.1. WTの進め方

- 第1回WTで、事務処理効率化およびCWの知識面サポートのための業務効率化・改善の手段について、実現性を確認した上で議論することが望ましいという意見を頂きました。
- 意見を踏まえて、第2回WT以降では業務効率化・改善の手段の実現における留意事項を整理したうえで、各テーマごとに業務効率化・改善の手段の議論、標準仕様書の具体的内容に関する検討を行ってまいります。

## 第1回WTで頂いた意見

下記の意見を頂いたため、事務局にて改めて業務効率化・改善の手段の実現性における留意事項を整理することとなりました。

## 【意見内容】

- 実現可能性の高い業務効率化・改善の手段について議論が出来るように、手段の実現における生活保護制度面やシステム面での留意事項を事前に整理することが望ましい

## 第2回WT以降の進め方

- ① 留意事項を踏まえ、事務処理効率化およびCWの知識面サポートのために、実現性のある業務効率化・改善の手段について議論
- ② 業務効率化・改善の手段を実現する場合に、標準仕様書（機能要件・帳票要件等）へ追加する内容、変更する内容の検討

1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）

1.2. WTの議論対象

- 本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」の実現に向けて、業務の手続きや処理のシステム化について議論を行います。
- システム化にあたり生活保護実施要領や関係通知の内容を変更する必要がある場合は、実施要領や関係通知の手続きや処理に関する記載内容の変更点について、議論を行うことも想定しています。

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

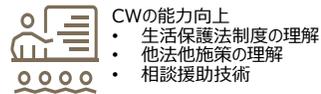
時間の減少

他機関や庁内他部署に対する照会・情報収集



時間の増加

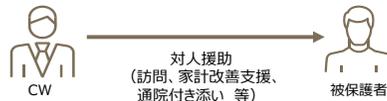
CWの育成



訪問準備・定型的事務処理



被保護者に対する対人援助



WTの議論対象

効率化・改善のコンセプト実現のために、業務の手続き・処理の進め方などのシステム化の方法・内容について議論を行います。

システム化の方法

- ① 生活保護システムの機能や帳票等の変更・追加  
(機能の実装区分の変更については議論しないことを想定しています。)
- ② 外部ツール・外部システムの活用内容

※システム化の実現にあたり、業務の手続きや処理の進め方などの業務のやり方に関する部分の実施要領や関係通知の記載の変更点について議論することも想定しています。

なお、システム化の実現にあたり、他法・他施策の法律・関係通知等は議論対象としない想定です。

1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）

**1.3. 業務効率化・改善の留意事項**

- 本WTでは、生活保護業務をどのように業務効率化・改善するかの方法について議論を行います。
- よって、生活保護制度そのものを定めている生活保護法の規定、自治体の行政実務等に関する共通的な法律・ガイドラインの内容は、生活保護制度や業務を行う上での前提であり、業務効率化・改善の議論の際の留意事項となります。
- また、生活保護業務の効率化の検討にあたっては、生活保護法以外の他法・他施策に影響を及ぼさない範囲での検討となることに留意が必要となります。

	留意事項（※）	留意内容
国の法律・ 国の共通的 ガイドライン	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護法（施行規則含む）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法に定められた事項（業務内容・手続き・様式等）に順守する必要がある</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供ネットワークシステムに関する規定（番号法）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>番号法の別表第二に規定された照会先に対してのみ、情報提供ネットワークシステムを用いた情報照会が可能であることに順守する必要がある</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバー利用事務系の生活保護システムの構築および機能実装における決まりごとに順守する必要がある</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内他部署、庁外他機関への被保護者の個人情報の連携について制限があることに順守する必要がある</li> </ul>
生活保護法以外 の制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護法以外の他法・他施策に関する法律等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護以外の他法・他施策に影響を及ぼさない範囲で、生活保護業務の効率化の検討を行うことに留意する必要がある</li> </ul>

※本検討会の未来の業務のあり方WTにおける業務効率化・改善の留意事項として整理している。

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.1. WTのテーマ

- 留意事項を踏まえたうえで、業務効率化・改善の手段の実現方法について各テーマごとに議論を行い、生活保護システム標準仕様書への追加内容、変更内容について事務局案を用意し、WT参加者を対象に書面で意見収集する想定です。
- 今回の第4回WTでは医療扶助・介護扶助、就労・自立支援について議論を行います。

テーマ（想定）	概要
<ul style="list-style-type: none"> <li>面接相談</li> <li>訪問（初回・定期）</li> </ul>	<p>①留意事項を踏まえ実現性のある業務効率化・改善の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul> <p>②標準仕様書に追加する内容、標準仕様書を変更する内容の意見収集（書面開催）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護の決定処理</li> <li>各種調査</li> </ul>	<p>①留意事項を踏まえ実現性のある業務効率化・改善の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul> <p>②標準仕様書に追加する内容、標準仕様書を変更する内容の意見収集（書面開催）</p>
<p><b>本日のテーマ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>医療扶助・介護扶助</li> <li>就労・自立支援</li> </ul>	<p>①留意事項を踏まえ実現性のある業務効率化・改善の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>医療券や介護券の発券等における定型的事務処理</li> <li>医療機関や介護機関への照会方法・情報連携</li> <li>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</li> <li>就労・自立支援における支援対象者の選定</li> </ul> <p>②標準仕様書に追加する内容、標準仕様書を変更する内容の意見収集（書面開催）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>経理・返還金・債権管理</li> </ul>	<p>①留意事項を踏まえ実現性のある業務効率化・改善の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>経理・債権管理における事務処理</li> <li>返還金や徴収金の決定および算定処理</li> </ul> <p>②標準仕様書に追加する内容、標準仕様書を変更する内容の意見収集（書面開催）</p>

※4テーマの議論が終わった後に、WTの総括の議論を参加者の皆様と行う想定です。

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.2 今回のテーマに関する昨年度意見・意見への対応方針（1）

- 昨年度WTで頂いた意見のうち、他自治体および介護機関との連携に関する問題点について、連携体制・方法の検討を行います。
- 療養費（はり・きゅう）の報酬審査については、ケースワーカーの判断支援の検討を行います。

#	現在起きている業務の問題（WTにおいて収集した内容）	問題の原因（昨年度アビーム想定）	問題点・課題の解決策（案）
1	都道府県で認定している他法情報について、福祉事務所の入手手段が紙媒体の書類、もしくは電話確認となっており、他法他施策の活用に関する情報収集を効率的に行うことができず、業務時間を圧迫している	・都道府県と市町村間の情報伝達手段が紙媒体、電話しかない ・都道府県等から庁内担当部署が取得した情報の共有がされない	【連携体制・方法の検討】 都道府県と市区町村の情報共有の仕組み、庁内他部署が所有している被保護者に関する他法情報をシステム間で連携する
2	他市区町村の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情報等がある場合、都度電話にて確認し、手間がかかっている。また、聞き取り誤りが起きる懸念もある	他市区町村の指定介護機関に関する情報を連携できる仕組みがない	【連携体制・方法の検討】 各福祉事務所が、他自治体の指定介護機関に関する情報を電話以外で確認できる仕組みを構築する
3	他自治体が所管している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	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	【連携体制・方法の検討】 各福祉事務所が、他自治体の指定介護機関に関する情報（名称や、住所や介護機関コード等）を一覧で確認できる仕組みを構築する
4	管外の介護施設等へ指導する機会もあるが、遠隔地にある指導先の介護施設の情報を把握することが難しく、相手先の自治体に対して、電話による口頭で収集している。	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	【連携体制・方法の検討】 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を構築する
5	市境や県境居住の被保護者が、他都道府県や他市町村の医療機関を利用する際、通院先が指定医療機関かなどを把握することが難しい。他自治体で新規指定の医療機関の機関コード等を情報収集に手間がかかっている。	他市区町村の医療機関について、被保護者が受給を受けている福祉事務所の指定医療機関に該当するか分からない。 指定医療機関情報を他市区町村と連携できる仕組みがない。	【連携体制・方法の検討】 各福祉事務所が、他自治体の指定医療機関に関する情報を一覧で確認できる仕組みを構築する
6	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、ケースワーカーが判断することが困難である	・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	【ケースワーカーに対する被保護者の処遇判断支援】 国民健康保険における基準を参照して審査した事例を蓄積したチャットボットなどのツールやシステムを導入し、職員が類似の事例を検索し、判断の参考とできる仕組みを構築する

※上記表は、昨年度のWT意見取りまとめ表を本WTの議論用に再整理したものととなります。

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.2 今回のテーマに関する昨年度意見・意見への対応方針（2）

- 昨年度WTで頂いた意見のうち、医療機関や支払基金との連携の問題点について、オンライン資格確認の実現により問題への対応が可能なが想定されるもの、オンライン資格確認の枠組みで今後検討を行うことが望ましいものは、本WTで検討しないことを想定しています。

#	現在起きている業務の問題（WTにおいて収集した内容）	問題の原因（昨年度アビーム想定）	問題点・課題の解決策（案）
1	被保護者の就労開始に伴い社会保険に加入した場合で、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	被保護者の就労開始に伴う社会保険加入などが生じた場合、被保護者からの申し出が無い場合資格情報を正確に把握できない場合があり、生活保護医療券について単独・併用を誤って発券してしまうなどが生じている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療扶助のオンライン資格確認を活用することで、有効な社会保険の資格情報があるにも関わらず、登録されている医療券情報では社会保険情報が「なし」となっている場合、「社会保険情報に不整合があります」との表示が医療機関の資格確認端末上表示されることから、医療機関からの福祉事務所への問合せ等により誤請求を防ぐことができる。</li> <li>・そのため、各福祉事務所において、効率的に医療扶助のオンライン資格確認にかかる資格情報、医療券・調剤券情報の登録等の適切な運用がおこなわれるための仕組みづくりをおこなう。 (医療機関等向けオンライン資格確認等システム操作マニュアル) P144 <a href="https://iryohokenjyoho.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id=8f34ac9b9374f2907fa07cddfaba1090">https://iryohokenjyoho.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id=8f34ac9b9374f2907fa07cddfaba1090</a></li> <li>・また、福祉事務所および他の医療保険者において資格が重複している場合は、医療保険者等向け中間サーバーの機能である「資格重複チェック」により、月2回自動的に検知される。当該結果の確認により、レセプト返戻となるケースを未然に防止することが可能。</li> </ul>
2	医療扶助を受けている被保護者は多く、被保護者の医療受給資格情報について支払基金や医療機関等との情報共有がケースワーカーの負担になっている	福祉事務所と医療機関・支払基金とのデータ連携を行う仕組みが構築されていない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療扶助のオンライン資格確認を活用することで、被保護者の資格情報や医療券・調剤券情報が医療機関に対し連携される。</li> <li>・そのため、各福祉事務所において、効率的に医療扶助のオンライン資格確認にかかる資格情報、医療券・調剤券情報の登録等の適切な運用がおこなわれるための仕組みづくりをおこなう。 (医療扶助のオンライン資格確認の概要) <a href="https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001307146.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001307146.pdf</a></li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重複投薬について、適正な保護受給に該当するか、ケースワーカーが判断する必要があり、重複投薬の実態把握に業務の時間をとられている</li> <li>・医療機関どうしで被保護者の投薬状況を共有できていない場合、同じ薬が別の病院で処方されていても、それが重複投薬にあたるのか、重複投薬にあらず適切な処方にあたるのかを各病院に確認しなければならない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関どうしで被保護者の投薬状況を共有する仕組み、被保護者の処方状況が医療機関から福祉事務所に連携される仕組みが構築されていないため、重複投薬が適正な保護受給に該当するか福祉事務所で確認する必要が生じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療扶助のオンライン資格確認を活用することで、本人同意得た上で医療機関等が診療情報・薬剤情報・健診情報を閲覧することが可能。</li> <li>・また、電子処方箋の「重複投薬等チェック」を活用することで、重複投薬を未然に防ぐことが可能。</li> <li>・そのため、各福祉事務所において、効率的に医療扶助のオンライン資格確認にかかる資格情報、医療券・調剤券情報の登録等の適切な運用がおこなわれるための仕組みづくりをおこなう。 (医療扶助のオンライン資格確認) <a href="https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001307146.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001307146.pdf</a> (電子処方箋) <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/denshishohousen.html#1.4">https://www.mhlw.go.jp/stf/denshishohousen.html#1.4</a> &gt; <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/denshishohousen.html#1.4">001125369.pdf</a></li> </ul>

※上記表は、昨年度のWT意見取りまとめ表を本WTの議論用に再整理したものととなります。

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.2 今回のテーマに関する昨年度意見・意見への対応方針（3）

- 要否意見書の運用についての意見については、医療扶助・健康管理支援等に関する検討会で一部議論が行われていることも踏まえて、本WTでの検討は行わないことを想定しています。
- 就労の程度などに関する主治医確認の方法の効率化検討について、本WTで検討を行わないことを想定しています。
- 介護保険料加算の手段について代理納付以外に許容される代替手段はないため、従来通り代理納付を行うことを想定しています。

#	現在起きている業務の問題（WTにおいて収集した内容）	問題の原因（昨年度アビーム想定）	問題点・課題の解決策（案）
1	要否意見書について、医療機関受診前に被保護者が福祉事務所に申請し、福祉事務所から医療機関に要否意見を求めるという運用であるべきだが、発熱や風邪等の場合などは被保護者が先に医療機関を受診し、その後医療券を申請する形となっており、要否意見書の発券タイミングが実態に合っていない。	生活保護実施要領に記載されている要否意見書の運用が、被保護者の通院が必要な事由・タイミングと要否意見書の取得事由・タイミングの実態に沿う形になっていないため	【帳票の運用見直し】 要否意見書の運用の見直しを検討する
2	医療要否意見書（外来・入院）の運用について、現場運用の実態と乖離がある。	生活保護実施要領に記載されている要否意見書の運用が、被保護者の通院が必要な事由・タイミングと要否意見書の取得事由・タイミングの実態に沿う形になっていないため	【帳票の運用見直し】 要否意見書の運用の見直しを検討する
3	・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について、主治医へ意見を求める機会があるが、様式や決められた確認項目が存在しないため独自様式で確認している ・就労可否について、主治医へ書面で確認する場合、「就労できる/できない」で回答されることがあり、どの程度の就労が可能かの判断が難しい場合がある	・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 ・主治医への就労の可否を確認する場合に、確認が必要な項目が曖昧	【主治医確認の方法の検討】 主治医への問い合わせ項目・主治医からの回答が必須な項目を明確にする
4	頻回受診の指導をはじめとした、主治医への確認が必要な事項について、主治医への確認がそもそも難しい場合がある（主治医が多忙なため訪問できない、主治医訪問に対応してくれる医療機関が減っている、一方で訪問しないと問い合わせに回答してくれない医療機関もある等）	主治医への確認（問い合わせ）の方法が、書面・訪問・電話に限定されている（特に訪問・電話は、主治医に時間を確保してもらう必要があるため、対応してもらうことが難しい。一方で訪問での確認を望む医療機関もいることから、複数手段を用意することが必要となる。）	【主治医確認の方法の検討】 主治医への問い合わせ手段を複数用意する（訪問・電話・書面・オンライン照会・Web会議等）
5	介護保険料の徴収について、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 （※無駄なやり取りについては、介護保険料加算の認定、介護保険料加算の支給決定通知と想定しています）	生活保護費に加算して支給する介護保険料加算額を、代理納付以外の手段で、被保護者を經由せずに庁内部署間で介護保険料に振り替えることが許容されていない （※代理納付とは、被保護者に介護保険料加算の認定、介護保険料加算の支給決定通知を行い、福祉事務所から介護保険課に介護保険料を納付する一連の手続きを意味しているものと認識）	【業務効率化に向けた制度変更の検討】 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について、法制度上許容できる手段が代理納付以外にあるか検討する →代理納付以外に許容される手段はないという想定です。

※上記表は、昨年度のWT意見取りまとめ表を本WTの議論用に再整理したものととなります。

※また、昨年度に医療扶助の一括決定の仕組み作り、帳票レイアウトの細部の修正要望についてWTで意見を頂いておりましたが、標準仕様書の改版を進める中で対応をしております。

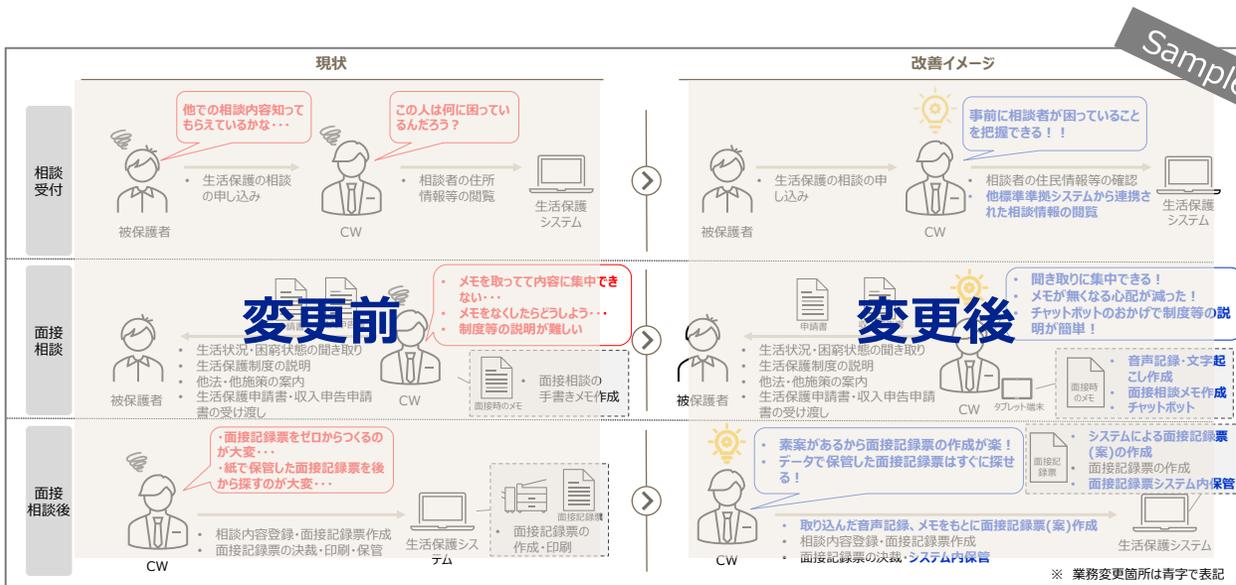
2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.3 業務効率化後の業務イメージ図・業務フロー図

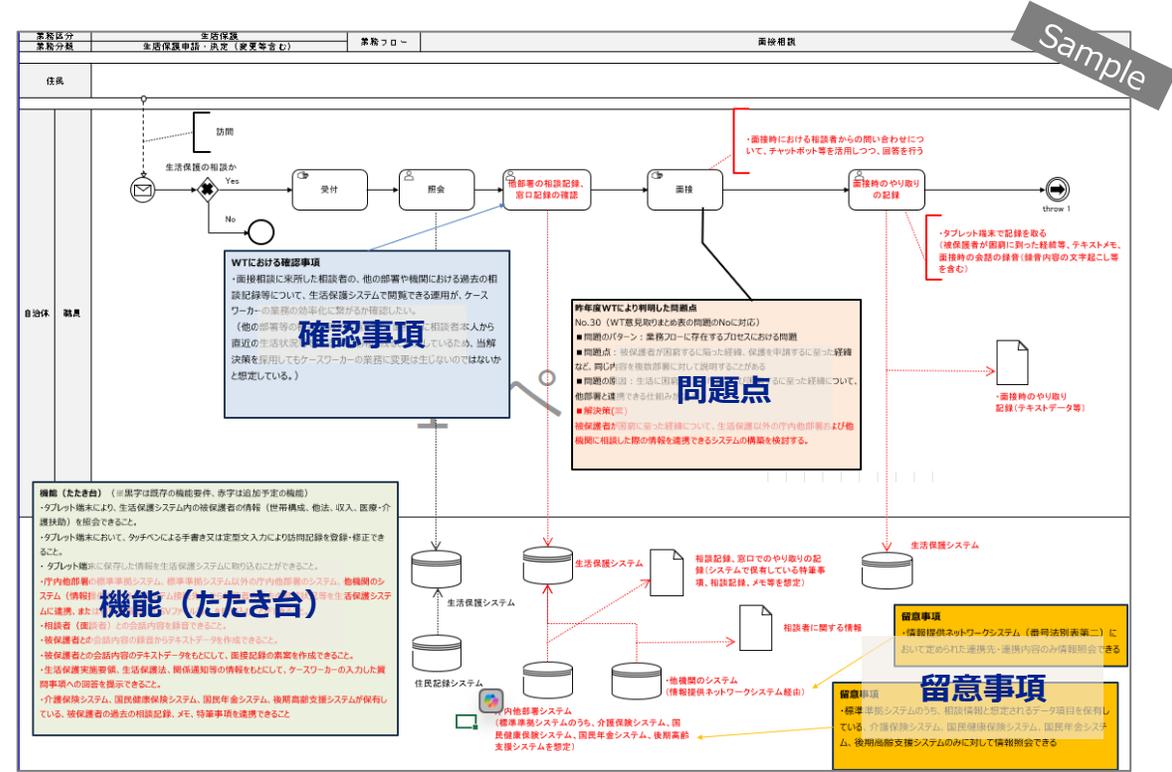
- 事務局の想定をもとに、他自治体および介護機関との連携、主治医問い合わせ、療養費（はり・きゅう）の報酬審査の業務効率化後の姿について、業務変更イメージ図、変更後の業務フロー図を用意しました。
- 業務効率化・改善の手段の内容がイメージ通りか、他に想定する業務効率化・改善の手段があるか、現場運用に解決手段を落とし込んだ時に効率化に繋がるか、手段を用いることで負担が生じる懸念は無いのか、ご意見をお聞かせください。

業務変更 イメージ図の見方

変更後 業務フロー図の見方



※効率化に用いているデジタル技術の概要については、「資料6（参考資料）デジタル技術活用イメージ図」をご参照ください。



# 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。