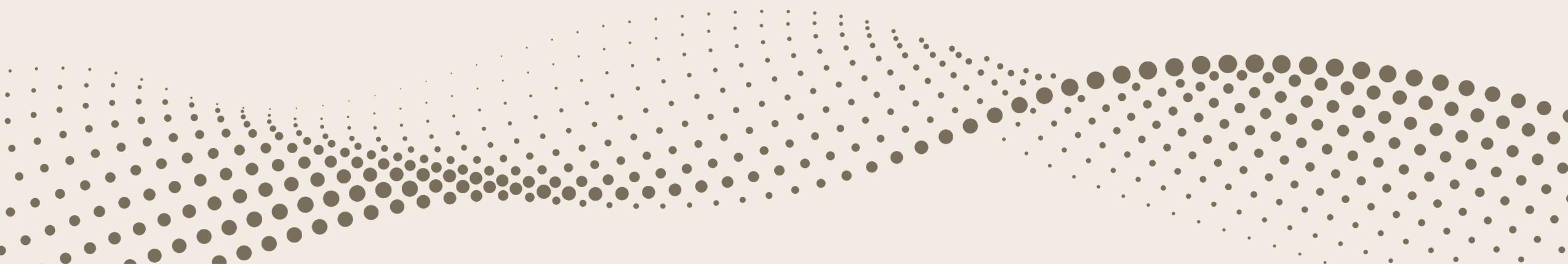


令和7年度第5回未来の業務のあり方WT -事務局資料-

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

2026/2/6



令和7年度第5回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

令和8年2月6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5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 （参考資料）昨年度WT意見とりまとめ表
- 資料4 （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

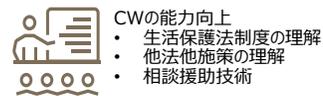
時間の減少

他機関や庁内他部署に対する照会・情報収集



時間の増加

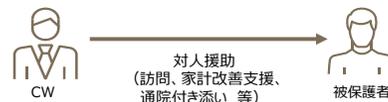
CWの育成



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・ 国の共通の ガイドライン	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護法（施行規則含む） 	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供ネットワークシステムに関する規定（番号法） 	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法 	<ul style="list-style-type: none"> 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
生活保護法以外 の制度	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護法以外の他法・他施策に関する法律等 	<ul style="list-style-type: none"> 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

※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

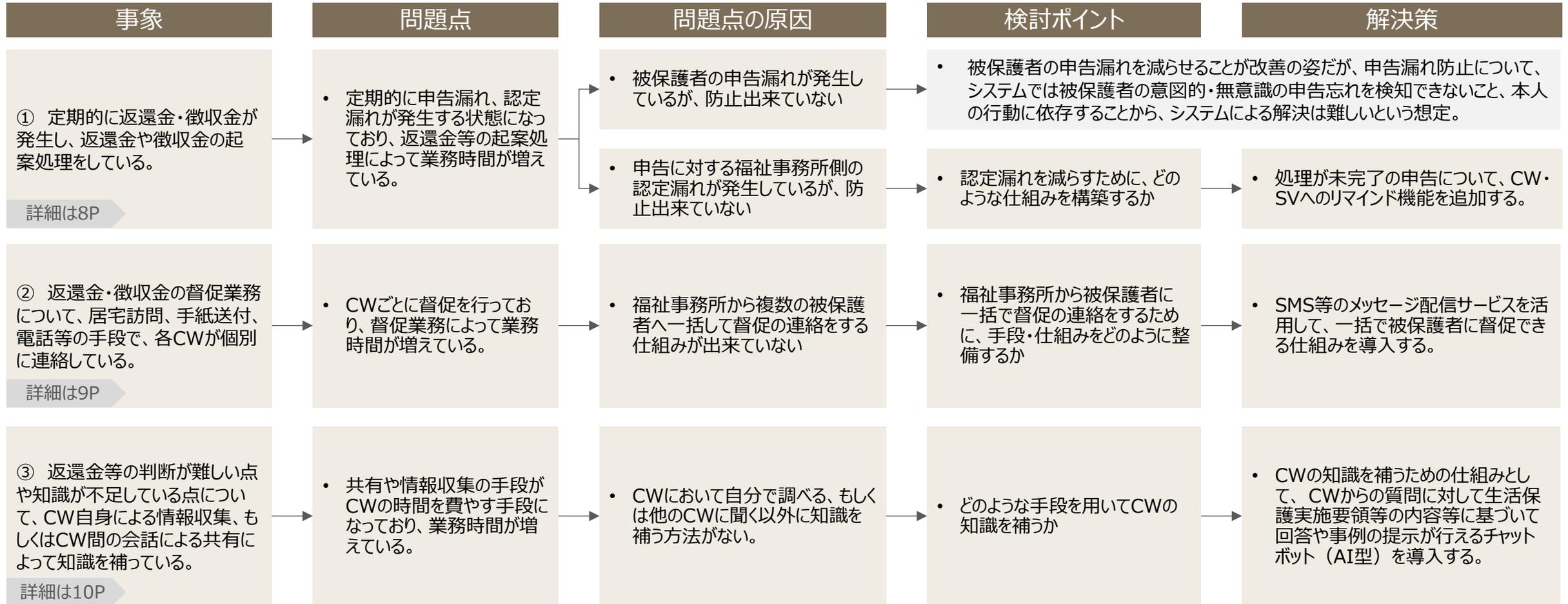
- 留意事項を踏まえたうえで、業務効率化・改善の手段の実現方法について各テーマごとに議論を行い、生活保護システム標準仕様書への追加内容、変更内容について事務局案を用意し、WT参加者を対象に書面で意見収集する想定です。
- 今回の第5回WTでは経理・返還金・債権管理について議論を行います。

テーマ（想定）	概要
<ul style="list-style-type: none"> 面接相談 訪問（初回・定期） 	<p>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"> 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 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 <p>（※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）については別途実施予定）</p>
<ul style="list-style-type: none"> 生活保護の決定処理 各種調査 	<p>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"> 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 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 <p>（※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）については別途実施予定）</p>
<ul style="list-style-type: none"> 医療扶助・介護扶助 就労・自立支援 	<p>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"> 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 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 就労・自立支援における支援対象者の選定 <p>（※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）については別途実施予定）</p>
<ul style="list-style-type: none"> 経理・返還金・債権管理 <p>本日のテーマ</p>	<p>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"> 経理・債権管理における事務処理 返還金や徴収金の決定および算定処理 <p>（※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）については別途実施予定）</p>

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.2 債権管理に関して生じている事象・問題の全体像

- 昨年度のWTで頂いた意見から債権管理において生じている事象、問題点、問題点の原因の全体像を整理しました。
- 事象、問題点、問題点の原因について、現場の業務運用や実態を踏まえて認識の異なる点があれば、ご意見をお聞かせください。



2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.3 返還金・徴収金の発生抑止における議論

- 昨年度WTの意見から、被保護者の申告漏れ、申告に対する福祉事務所の認定漏れにより、定期的に返還金・徴収金が発生し、管理する債権の数が増える一方になっているという状況と認識しております。
- 事務局で整理した改善の姿、検討ポイント、解決策、確認事項についてご意見をお聞かせください。

No	発生している事象（WTにおいて収集した内容）・問題点	問題点の原因	改善の姿・検討ポイント・課題の解決策（案）
1	<ul style="list-style-type: none"> ●返還金・徴収金の起案処理について発生している事象 ・ 被保護者の申告漏れ、申告に対する福祉事務所の認定漏れにより定期的に返還金・徴収金が発生し、返還金・徴収金の起案処理をしている。（管理する債権の数は増える一方）また、支給処理等を優先して行っているため、返還金の起案処理は劣後での着手になる場合がある。 ●問題点 ・ 定期的に申告漏れ、認定漏れが発生してしまう状態になっており、本来注力すべき被保護者の自立支援、生活保護費の支給処理に加えて、返還金の起案処理を行っているため、業務時間が増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被保護者が申告義務を正しく理解していないことにより申告漏れが発生し、返還金・徴収金が発生してしまうが、未然に防ぐことが出来ていない。 ・ 被保護者からの申告に対する福祉事務所側の認定漏れがあるため、返還金・徴収金が発生してしまうが、未然に防ぐことが出来ていない。 ・ 受理した申告の処理期限、処理の完了・未実施の状況把握といった管理をCW自らで行っており、処理期限の到来が迫っていることや未実施処理があることを誰かに指摘してもらうことが出来ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ●改善の姿 ・ 被保護者の申告漏れを減らせること ●検討ポイント ・ 被保護者の申告漏れをどのように防止するか ●解決策 ・ 申告漏れ防止について、システムでは被保護者の意図的・無意識の申告忘れを検知できないこと、本人の行動に依存することから、システムによる解決は難しい。保護開始時だけでなく、CWが申告義務について定期的に継続して説明すること等のシステム外での解決策になる想定。 ●改善の姿 ・ 福祉事務所の認定漏れを減らせること ●検討ポイント ・ 福祉事務所の認定漏れを抑制するための仕組みをどのように構築するか ●解決策 ・ 期限内に処理が完了していない申告について、CWとSV双方にリマインド・アラートを表示する機能を生活保護システムに追加する。 【確認事項】 ① 現場の業務運用や実態を踏まえて、リマインドやアラートを行うことで、認定漏れを防ぐことが可能か、追加で取るべき解決策があるか伺いたい。 ② 認定漏れの防止については、CW相互、SVからCWへの定期的な進捗確認の打ち合わせ等を設けることでも防止可能と想定しているが、現場の業務運用や実態を踏まえてシステムでの解決が望ましいか伺いたい。

※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

2.4 督促連絡の効率化における議論

- 昨年度WTの意見から、督促業務について、各CWが個別に連絡しており業務時間を費やしている状況と認識しております。
- 事務局で整理した改善の姿、検討ポイント、解決策、確認事項についてご意見をお聞かせください。

No	発生している事象（WTにおいて収集した内容）・問題点	問題点の原因	改善の姿・検討ポイント・課題の解決策（案）
2	<ul style="list-style-type: none"> ● 督促業務について発生している事象 ・ 従来は窓口支給のタイミングで被保護者に確実に返還金・徴収金の督促業務を行っていたが、保護費支給が口座振り込みになったため、居宅訪問、手紙送付、電話等の手段を用いて、各CWから被保護者に定期的に複数回継続して、個別に督促の連絡を行っており、業務時間を費やしている。 ● 問題点 ・ 本来注力すべき被保護者の自立支援、生活保護費の支給処理に加えて、CWごとに督促業務を行っており業務時間が増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各CWが個別に督促連絡をしており、福祉事務所から複数の被保護者へ一括して督促の連絡をするための仕組みや手段が整備出来ていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 改善の姿 ・ 福祉事務所から被保護者に対して、一括で督促の連絡が出来ること ● 検討ポイント ・ 一括で督促の連絡をするための手段・仕組みをどのように整備するか ● 解決策 ・ SMS等のメッセージ配信サービス（※）を活用して、督促対象の被保護者へ一括して督促の連絡をする仕組みを可能とする。生活保護システムから外部のメッセージ配信サービスに対して必要な情報を提供できる機能を追加する。 <small>※メッセージ配信サービスはLGWAN対応の製品が主のため、メッセージ配信にあたって必要な情報は、マイナンバー系からLGWAN系に物理媒体で移動する必要がある。 また、製品については総務省や各自治体の情報セキュリティポリシーガイドラインの規定に準拠している必要があるという想定。</small> 【確認事項】 ・ 各CWからではなく、福祉事務所から一括して定期的に督促通知の手紙を送付する運用も解決手段となる想定だが、現場の業務運用や実態を踏まえて、システムを用いた解決を行う方が望ましいか、伺いたい。

※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

2.5 CWの知識を補う手段に関する議論

- 昨年度WTの意見から、判断が難しい事例について知識を補う方法が、CW自身で調べる、もしくはベテランCWに聞くという手段に限られており、一定程度時間を要している状況と認識しております。
- 事務局で整理した改善の姿、検討ポイント、解決策、確認事項についてご意見をお聞かせください。

No	発生している事象（WTにおいて収集した内容）・問題点	問題点の原因	改善の姿・検討ポイント・課題の解決策（案）
3	<ul style="list-style-type: none"> ● 返還金・徴収金の事例について知識共有で発生している事象 ● 第63条返還金と第78条徴収金の適用判断、自立更生費の該当可否、相続財産清算人の手続きや弁済供託制度等のレアケースにおける手続きの内容等の判断が難しい事例について、知識を補うためにCWが時間を費やして調べたり、ベテランCWに聞いたりしている。 ● 問題点 ● CWが知らない知識を補うために時間を費やしており、業務時間が増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分で調べる、もしくは他のCWに聞く以外に知識を補う方法がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 改善の姿 ● CWが自ら調べる、もしくはCW間で会話する以外の方法で知識を補えること ● 検討ポイント ● どのような手段を用いてCWの知識を補うか ● 解決策 ● 生活保護手帳、生活保護別冊問答集、生活保護関係法令通知集の内容を踏まえて、CWからの質問への回答、具体的な事例の提示が出来るチャットボット（AI型）を活用する。 ※チャットボット（AI型）は外部サービスを利用することを想定している。 また、チャットボットからの回答や事例の内容は完全に正しいものでない可能性もあるため、鵜呑みにするのではなく参考情報として扱い、最終的にはCWや福祉事務所で判断することになる。 ● 【確認事項】 ● チャットボットから提示された参考情報が正しい内容かレビュー・検証する、その内容を踏まえて決定して良いか判断する、という作業が追加で必要になると想定している。 現場の業務運用や実態から、提示された参考情報の検証等の作業を追加で行うことについて、懸念は無いか伺いたい。

※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

2.6 介護保険料加算の認定処理に関する議論

- 前回のWTにおいて、介護保険料加算の認定処理については継続の議論が必要と意見を頂きました。
- 生活保護システムに介護保険料加算の認定処理の一括機能がないため、CWがシステムを操作して処理を行っており、業務時間が増えている状況と認識しております。
- 事務局で整理した問題点とその原因、改善の姿、検討ポイント、解決策、確認事項についてご意見をお聞かせください。

No	発生している事象（WTにおいて収集した内容）・問題点	問題点の原因	改善の姿・検討ポイント・課題の解決策（案）
4	<ul style="list-style-type: none"> ●介護保険料加算の認定について発生している事象 ・ ケースワーカーが時間を費やしてシステムを操作し、定型的な介護保険料加算の認定処理、決定通知送付を行っている。 ●問題点 ・ 判断を要するような非定型的な保護費の支給処理に加えて、定型的な処理についてもケースワーカーがシステムを操作して行っており、業務時間が増えてしまっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生活保護システムに、定型的な介護保険料加算の一括認定、一括決定処理の機能がない 	<ul style="list-style-type: none"> ●改善の姿 ・ 定型的な保護費支給処理の業務時間を削減出来ていること ●検討ポイント ・ 介護保険料加算認定処理について、どのような手段・方法を用いてCWの作業時間を減らすか ●解決策 ・ 介護保険システムから連携された介護保険料データを用いて、加算額の変更・決定処理を一括で行う機能を追加する。 【確認事項】 ・ 決裁処理もまとめて自動化することは、実務上問題ないか、加算変更の仮データだけ作成し、各CWで決定と決裁処理を行う運用が良いか伺いたい。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他の地域に被保護者が転出した場合、市独自の納付書の様式であるため、他地域の地方銀行などでは取り扱いが出来ないことがあり、被保護者の納付が難しいこととなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ メガバンク、郵便局、地方銀行等の金融機関等の窓口において使用することが出来る共通的な納付書の仕様となっていない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 標準仕様書2.3版において、生活保護独自の納付書レイアウトを定義したため、問題については対応済みという認識です。

※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。

※No4の意見は、第4回WTで検討が必要と意見があったため、第5回WTで議論するものとして記載しております。

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。