

WT意見とりまとめ表

WT回	WTテーマ	No	問題				効率化・改善		解決策の実施後の生活保護業務の姿（案）
			現在起きている業務の問題 （※WTにおいて参加者から聞き取った内容）	問題のパターン	問題の原因（アビーム想定）	問題の区分	業務効率化・改善の観点	問題点・課題の解決策（案）	
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	1	個人情報等の持ち出し/持ち帰りの対応に苦慮している	業務フローに不足しているプロセスについての問題	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段が無い	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【タブレット端末の活用】 タブレットから生活保護システムが保有する情報を参照できるようにし、事前のメモ作成を不要にする	個人情報の持ち出しについて、タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできる。（紙書類を持ち出すことによる個人情報の流出が生じない。）
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	2	訪問等の日程調整が難航する点や被保護者が不在で業務が滞ることがある	業務フローに不足しているプロセスについての問題	訪問予定の調整の手段が、電話や手紙等の限られた手段しかない	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【効率的な訪問日程調整】 訪問日の日程調整をシステム等の電話や手紙以外の手段で出来るようにする	訪問日程の調整をシステム等で事前に行うことで不在訪問数が減り、再訪問のための時間が取れなくなることで、業務が滞ることが少なくなる。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	3	生活保護システムの情報を持ち出すことができず、訪問時における問い合わせ対応がスムーズに実施できないことがある	業務フローに不足しているプロセスについての問題	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段が無く、システムが保有する被保護者の情報を紙資料や画面で訪問先で閲覧できない	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【タブレット端末の活用】 タブレットから生活保護システムが保有する情報を参照できるようにする	タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできることにより、問い合わせに対してスムーズに回答ができる。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	4	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	業務フローに存在するプロセスにおける問題	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	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【申請方法のオンライン化】 電子申請が可能なシステムの構築を検討する	持参、郵送以外の申請手段を用意することで、被保護者がいつでも申請が可能となる。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	5	新任とベテランのケースワーカーでは、能力（被保護者とのかわり方・法制度理解）に差があり、業務処理時間に差が生じている	業務フローに関係しない問題	ベテランケースワーカーが持っている被保護者とのかわり方のノウハウが福祉事務所全体の集合知として蓄積されていない ベテランケースワーカーが持っている被保護者とのかわり方のノウハウが福祉事務所全体の集合知として蓄積されていない 生活保護制度への理解・被保護者とのかわり方等の必要な能力の獲得について、職員個人の努力に依存している	CWの役割・経験の問題 CWの役割・経験の問題 CWの役割・経験の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化） 業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討） 業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討）	【ケースワーカーの被保護者対応支援】 ノウハウ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、職員が不満足は都度質問を行うことが出来るようにする 【CWの教育体制・方法の見直し】 ベテランケースワーカーのノウハウを共有する勉強会、ベテランケースワーカーとメンターとして新任ケースワーカーの指導教育を行う体制を構築する 【CWの教育体制・方法の見直し】 職員がケースワーカーとして必要な能力を得ることが出来る組織的な教育体制を構築する	システム化により職員の能力差をフォローすることが可能となり、業務効率が改善する。（被保護者への行政サービスも一定程度の質が担保される） ノウハウの共有により、職員能力が一定程度の均一化され、業務の処理時間が一定となることで、過度な時間外労働を行う職員が少なくなる。 組織的な教育体制により職員の能力を均一化出来ることで、被保護者に提供する行政サービスについて一定程度の質が担保される。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	6	生活保護業務の制度改正が生じた際、制度改正直後と、制度の理解等が未熟なため、対応に苦慮する	業務フローに関係しない問題	制度改正等の通知を福祉事務所内で回覧するのみで、どのように改正内容を理解するのかが、改正内容を業務のように反映させるのが、被保護者のように改正内容を説明するのについて各ケースワーカーの努力に依存している	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討）	【制度変更に対する組織的な検討体制の構築】 法制度改正への対応方法の検討、実務への反映方法、被保護者への内容説明を組織的に検討する体制を構築する	組織的に制度改正への対応方法、実務への反映方法、被保護者の説明内容を検討することで、被保護者に提供する行政サービスについて一定程度の質が担保される。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	7	訪問先の地図情報や生活保護システムの情報の事前メモ作成に時間を要している	業務フローに不足しているプロセスについての問題	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段が無い	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【タブレット端末の活用】 タブレットから生活保護システムが保有する情報を参照できるようにし、事前のメモ作成を不要にする	個人情報の持ち出しについて、タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできる。（紙書類を持ち出すことによる個人情報の流出が生じない。）
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	8	訪問計画の作成に時間を要している	業務フローに存在するプロセスにおける問題	被保護者ごとに異なる状況を踏まえて、どの訪問格付けに該当するか、いつ訪問に行くかを考えることが難しい	CWの役割・経験の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【訪問計画の作成支援】 被保護者の状況を踏まえて適切な訪問格付けを判定してくれるようなツールやシステムの導入を検討する	システムやツールにより、訪問計画の作成を支援することが可能となることで、訪問計画の作成に割く時間が削減される。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	9	ケースワーカー1人で訪問するとトラブルにつながる恐れがある（言った言わない、ケースワーカーの対応が気に入らない等）	業務フローに関係しない問題	訪問時は担当ケースワーカーと被保護者との間でやり取りとなり、トラブルが生じても第三者が介入することが出来ない状況のため 訪問時にトラブルが生じないように、被保護者どのようにやり取りするかについては明確に決まっておらず、職員が独自に訪問時の対応方法を考える必要があるため	事務処理・業務の方法の問題 事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討） 業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討）	【訪問体制の見直し】 複数のケースワーカーで訪問できる体制を構築する 【CWの教育体制・方法の見直し】 組織的に職員がケースワーカーとして必要な能力を得ることが出来る教育体制を構築する	複数のケースワーカーによる訪問体制により、被保護者のトラブル防止に繋がる。（複数で訪問することにより、訪問のノウハウが共有されやすい仕組みとなる） 組織的な教育体制により職員の能力を均一化出来ることで、被保護者に提供する行政サービスについて一定程度の質が担保される。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	10	将来的な地方公務員の職員の不足が懸念されており、今と同じように訪問を行うことは現実的でない可能性がある（訪問が必要なケースと不必要なケースの色分け等の訪問における事務見直しが必要である）	業務フローに関係しない問題	被保護者の生活状況を把握する方法が来所時の面談、訪問という手段に限定されているため（職員数の減少は問題の原因に成り得るが、生活保護業務単体での解決が難しい）	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【被保護者の状況把握のオンライン化】 訪問、事務所への来所以外に被保護者の生活状況を把握するためのシステムやツールの導入を検討する（スマートフォン等でシステムに生活状況を定期的に入力してもらう等）	被保護者の生活状況を訪問、面談以外で把握できることにより、支援が必要な被保護者への集中的な訪問や面談等の実施が可能となる。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	11	訪問格付けや事前メモの作成、訪問ルートの作成に時間を要している	業務フローに存在するプロセスにおける問題	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段が無い 被保護者の状況を踏まえて、どの訪問格付けに該当するかを考えると難しい	事務処理・業務の方法の問題 事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化） システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【タブレット端末の活用】 タブレットから生活保護システムが保有する情報を参照できるようにし、事前のメモ作成を不要にする 【訪問計画の作成支援】 被保護者の状況を踏まえて適切な訪問格付けを判定してくれるようなツールやシステムの導入を検討する	個人情報の持ち出しについて、タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできる。（紙書類を持ち出すことによる個人情報の流出が生じない。） システムやツールにより、訪問計画の作成を支援することが可能となることで、訪問計画の作成に割く時間が削減される。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	12	ケース記録の作成に時間を要している	業務フローに存在するプロセスにおける問題	被保護者とのやり取りを全て記録しようとする時間が足りなくなってしまう ケース記録に記載すべき内容は多種多様であり、記載事項について定まっていない	事務処理・業務の方法の問題 事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化） 業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討）	【ケース記録作成の効率化】 被保護者とケースワーカーとのやり取りを自動で記録するツールやシステムの導入を検討する 【ケース記録作成の効率化】 ケース記録に記載すべき事項について整理することを検討する	システムやツールにより、ケース記録の作成を支援することが可能となることで、ケース記録の作成に割く時間が削減される。 ケース記録に記載すべき事項を整理することで、必要な事項以外を記載することは不要となるため、時間外労働の減少に繋がる。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	13	マイナンバー等の利用で手続きが簡略化されると、来所する機会が減るため、被保護者との接触が少なくなり、被保護者の状況が把握しにくくなる	業務フローに存在するプロセスにおける問題	被保護者の生活状況を把握する方法が来所時の面談、訪問という手段に限定されているため	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【被保護者の状況把握のオンライン化】 訪問、事務所への来所以外に被保護者の生活状況を把握するためのシステムやツールの導入を検討する（スマートフォン等でシステムに生活状況を定期的に入力してもらう等）	被保護者の生活状況を訪問、面談以外で把握できることにより、支援が必要な被保護者への集中的な訪問や面談等の実施が可能となる。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	14	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（被保護者が郵送時に領収書を添付していることを主張しているも、実際には入っていないため、支給が出来ない等の事態が生じる可能性がある）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	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ないため	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【申請方法のオンライン化】 電子申請が可能なシステムの構築を検討する	持参、郵送以外の申請手段を用意することで、被保護者がいつでも申請が可能となる。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	15	全ての世帯に対して現地訪問という手段を用いている（訪問格付けや訪問の目的によって、面談形式をweb、対面を柔軟に対応できれば、業務改善の余地がある）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	被保護者の生活状況を把握する方法が、直接被保護者宅を訪問する以外にない	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【被保護者の状況把握のオンライン化】 訪問、事務所への来所以外に被保護者の生活状況を把握するためのシステムやツールの導入を検討する（スマートフォン等でシステムに生活状況を定期的に入力してもらう等）	被保護者の生活状況を訪問、面談以外で把握できることにより、支援が必要な被保護者への集中的な訪問や面談等の実施が可能となる。
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	16	訪問先の地図情報や生活保護システムの情報の事前メモ作成に時間を要している	業務フローに不足しているプロセスについての問題	被保護者の情報を紙資料以外で持ち出す手段が無い	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【タブレット端末の活用】 タブレットから生活保護システムが保有する情報を参照できるようにし、事前のメモ作成を不要にする	個人情報の持ち出しについて、タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできる。（紙書類を持ち出すことによる個人情報の流出が生じない。）
第1回WT	ケースワーク①（訪問関連）	17	訪問先で写真を撮ることがあるが、写真のデータ管理やデジカメ等の端末確保に苦慮している（訪問先で写真を撮影するのは、支給可否や処遇検討のために必要であるが、被保護者が写真撮影すること、写真を提出することが出来ないため、ケースワーカーが写真を撮影している）	業務フローに関係しない問題	被保護者宅の様子について、被保護者が写真を提出できるような環境が整備されていないため	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【申請方法のオンライン化】 電子申請が可能なシステムの構築を検討する （被保護者が自身で部屋の様子を提出できるようにすることを想定）	持参、郵送以外の申請手段を用意することで、被保護者がいつでも申請が可能となる。
第2回WT	ケースワーク②（自立支援）	18	職員の異動により、長期的な視点を踏まえて、被保護者の支援が行えていない。	業務フローに関係しない問題	被保護者への長期的な支援を前提に職員の配置を行えていない ケースワーカー個人が被保護者を長期的に支援するという考え方がない	事務処理・業務の方法の問題 事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討） 業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討）	【被保護者の支援体制の見直し】 被保護者を長期的に支援していく前提のもと、ケースワーカー等の職員配置を行う体制を検討する 【被保護者の支援体制の見直し】 職員の異動に影響を受けずに長期的な視点で継続的に支援を行えるような福祉事務所の体制構築を検討する	福祉事務所という組織として、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長を長期的に支援することが可能となる。 福祉事務所という組織として、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長を長期的に支援することが可能となる。
第2回WT	ケースワーク②（自立支援）	19	稼働能力の有無を検討するための判断材料の収集が難しく、医療機関等の関係機関から情報を得ることが出来ない	業務フローに不足しているプロセスについての問題	関係機関との連携体制が構築されていない	連携に関する問題（医療機関等）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化 （テック連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】 稼働能力の有無の判断等の被保護者の処遇判断に必要な情報を関係機関から収集しやすい連携体制、協力関係を構築する	被保護者の稼働能力の把握や判断が容易となることで、処遇検討が迅速に行える。
第2回WT	ケースワーク②（自立支援）	20	被保護者の抱える背景は多種多様であるため、ケースワーカーが主体となり、本人の意思や要望について時間をかけて汲み取ることが重要である。ケースワーク業務に充てられる時間を確保することが必要である。	業務フローに関係しない問題	ケースワーカー個人で行っている業務が多種多様であり、業務量も過大となっている	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討）	【ケースワーカーの業務効率化】 ケースワーカーの業務時間の確保のために、業務効率化のための検討（システム化・他機関との連携・福祉事務所の体制変更 等）を行う	ケースワーカーの対人援助（訪問・面談・電話対応等）の時間を確保できるようになる。
第2回WT	ケースワーク②（自立支援）	21	被保護者が就労意欲を十分に持てていない	業務フローに関係しない問題	被保護者について、就労意欲を持たせるための仕組みが不十分である	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討）	【被保護者の就労率向上施策の実施】 就労意欲を促進するために、就労におけるインセンティブ強化を検討する	就労意欲を促進することで、被保護者の自立を助長することが可能となる。
第2回WT	ケースワーク②（自立支援）	22	被保護者が就職に結びつかない	業務フローに関係しない問題	労働市場のニーズと被保護者の能力がマッチングしない	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し・組織的な人材育成体制の確立の検討）	【被保護者の就労率向上施策の実施】 被保護者を労働市場のニーズに合わせてために、被保護者の能力向上のための支援を検討する 【ケースワーカーの業務効率化】 被保護者との電話のコミュニケーションは重要であるため継続する必要がある。ケースワーカーの業務時間の確保のために、業務効率化のための検討（システム化・他機関との連携・福祉事務所の体制変更 等）を行う。	被保護者を支援して就労可能な状態に近づけることで、被保護者の自立を助長することが可能となる。
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	23	用件がない電話や、同一被保護者からの頻繁な電話などへの対応が多く、他の業務が進まない	業務フローに関係しない問題	ケースワーカーが福祉事務所内から被保護者の生活状況を把握するための手段が電話しかないため、全ての電話に対して対応する必要がある（電話に出るまではどのような用件が分らず、不要な電話かどうかを事前に判断できない）	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【ケースワーカーの業務効率化】 被保護者との電話のコミュニケーションは重要であるため継続する必要がある。ケースワーカーの業務時間の確保のために、業務効率化のための検討（システム化・他機関との連携・福祉事務所の体制変更 等）を行う。	ケースワーカーの対人援助（訪問・面談・電話対応 等）の時間を確保できるようになる。

WT意見とりまとめ表

WT回	WTテーマ	No	問題				効率化・改善		解決策の実施後の生活保護業務の姿（案）
			現在起きている業務の問題 （※WTにおいて参加者から聞き取った内容）	問題のパターン	問題の原因（アビーム想定）	問題の区分	業務効率化・改善の観点	問題点・課題の解決策（案）	
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	24	業務フローに関係しない問題	新人ケースワーカーへの教育（ケースワークに必要な傾聴スキル、説明の仕方、対人折衝の方法 等）が不十分であるため	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【CWの教育体制・方法の見直し】 ベテランケースワーカーのノウハウを共有する勉強会、ベテランケースワーカーがメンターとして新任ケースワーカーの指導教育を行う体制を構築する	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
				新人ケースワーカーにおいて被保護者の特性の理解等の研修が不十分であるため	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	被保護者の特性（精神疾患・高齢）に応じた対応の理解促進、ケースワークに必要な傾聴スキル、説明の仕方、対人折衝の方法を学ぶための研修を行う	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
				電話の要件・被保護者の特性に応じた、望ましい対応方法などのノウハウが福祉事務所に着目されていない	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【ケースワーカーの被保護者対応支援】 ノウハウや過去の電話対応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、職員が不明点は都度質問を行うことが出来るようにする。	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	25	業務フローに関係しない問題	新人ケースワーカーの教育を個別指導で行う場合は、指導側の職員の教育内容によって新人ケースワーカーの質が変わってしまう、それに伴いサービスの質にも影響が生じるため	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【CWの教育体制・方法の見直し】 人材育成にあたっては、覚えるべき内容と資料を参照する内容、どの順番で学習していくかのロードマップを作成した上で、研修を実施する	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
				新人ケースワーカーの教育を個別指導で行う場合は、指導側の職員の教育内容によって新人ケースワーカーの質が変わってしまう、それに伴いサービスの質にも影響が生じるため	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	個別指導ではなく、集団研修で新人ケースワーカーの教育を行い、組織全体におけるケースワーカーの質を確保する	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
				新人ケースワーカーへの教育が不十分であるため	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【CWの教育体制・方法の見直し】 ベテランケースワーカーのノウハウを共有する勉強会、ベテランケースワーカーがメンターとして新任ケースワーカーの指導教育を行う体制を構築する	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	26	業務フローに関係しない問題	一人前のケースワーカーになるために覚えるべき内容が整理されていないため（知識として身に着けるべき内容と生活保護手帳等の資料を都度参照する内容が整理されていない。また、どの内容から覚えていくべきかが整理されていない。）	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【CWの教育体制・方法の見直し】 人材育成にあたっては、覚えるべき内容と資料を参照する内容、どの順番で学習していくかのロードマップを作成した上で、研修を実施する	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
				集合研修を行っている場合は、人材育成を行う人員と時間が不足しているため	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	動画研修やe-learning等のデジタルによる研修を取り入れ、人材育成に人員を割かない体制の構築を検討する	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
				債権回収専門の職種が福祉事務所内に配置されており、生活状況の把握と債権回収は業務の目的が異なるため、ケースワーカーが同じ役割を担うことは難しい	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【ケースワーカーの業務範囲・役割の見直し】 債権回収の専門チームを福祉事務所内に設け、債権回収をケースワーカーの業務から分離することを検討する	被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に集中して業務を行うことが可能となる。	
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	27	業務フローに存在するプロセスにおける問題	ケースワーカーがオンライン資格確認等の新たに開始された仕組みに関する知識を十分に保有できていない	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【CWの教育体制・方法の見直し】 国が主導となり、動画での講座や、リモートでの研修等、新たな仕組みに関する学習の機会を設けることで、ケースワーカーへ知識を効果的に付与することを検討する	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
				オンライン資格確認等の新たに開始された仕組みの知見を所有する有識者が福祉事務所内にいない	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【ケースワーカーの業務範囲・役割の見直し】 （オンライン資格確認等の新制度や制度改正を踏まえて、実際の業務運用にどのように導入するかを検討する専門チームを福祉事務所内に設ける 等）	被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に集中して業務を行うことが可能となる。	
				オンライン資格確認等の新たに開始された仕組みに関する業務マニュアルが福祉事務所内にない	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【業務マニュアルの作成検討】 国が統一し、新たな仕組みに関する業務マニュアルを公表し、各福祉事務所ではマニュアルに併じ、業務を行うことを検討する	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	29	業務フローに存在するプロセスにおける問題	ケースワーカー1人に対する被保護世帯数が多く、各被保護者との面談結果等ケース記録に入力しなければならぬ内容が多いため	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【定型業務の自動化】 被保護者とケースワーカーとのやり取りを自動で記録するツールやシステムの導入を検討する	システムやツールにより、ケース記録の作成を支援することが可能となることで、ケース記録作成に割く時間が減少する。	
				移送費の支給や医療費・介護費の発券処理など、定型的な処理をケースワーカーが行っているため	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【定型業務の自動化】 判断が不要、もしくは非常に少ない定型業務について、自動入力や自動処理が可能なシステムを構築する	システムやツールにより、定型的な処理を支援することが可能となることで、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。	
				援助方針などの常に把握しておくべき情報と定期的（隔月・半年・年一回）に確認が必要な情報が区別されておらず、両方の情報について都度システムや調査を閲覧しないと把握できないため	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【ケースワーカーの被保護者対応支援】 世帯において常に把握しておくべき情報と定期的に確認が必要な情報を区別した上で、常に把握が必要な情報についてケースワーカーが一覧で閲覧できるようシステムの構築を検討する	システムやツールにより、情報把握が容易なことで、情報把握のために割く時間が減少し、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。	
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	30	業務フローに存在するプロセスにおける問題	生活に困窮している市民および困窮するに至った経緯について、他部署と連携できる仕組みがない	連携に関する問題（庁内他部署）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化 （データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】 被保護者が困窮に至った経緯について、生活保護以外の庁内他部署および他機関に相談した際の情報を連携できるシステムの構築を検討する	被保護者の情報や庁内他部署と共有することが可能となり、自治体として被保護者を支援することが可能となる。	
				生活保護制度は他法他施策優先であり、生活保護制度以外の制度（障害年金や介護保険など）を利用できるが庁内および庁外他機関に対して頻りに調査を行っている	連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化 （データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】 庁内他部署および庁外他機関のシステムと他法情報を連携できる生活保護システムの構築を検討する	他法情報について調査に要する時間が減少することで、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。	
				被保護者の新規開始における預貯金照会に関して、保護決定までに照会結果が分からないことが多い	連携に関する問題（金融機関・生命保険会社）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化 （データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【オンライン照会の検討】 預貯金照会の電子化を検討する。 （被保護者の氏名や生年月日、マイナンバー等の個人を識別できる情報を入力し、被保護者の預金情報の調査を依頼し、回答結果をシステム等で閲覧するなど想定）	保護決定までの迅速な預貯金照会が可能となり、返還金の発生抑制等が可能となる。	
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	33	業務フローに関係しない問題	福祉事務所などでどのように対応すべきか判断が難しい場合に縦義照会を行っても、「福祉事務所の判断に一任する」旨の回答がされる場合があり、対応に困ることがある	連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化 （データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】 全国の各福祉事務所における被保護者の迅速検討事例を、共有および参照できるシステムの構築を検討する。 （事例における業務区分（保護開始の要否判定 等）や被保護者の特性（精神疾患・年齢 等）の情報をプルダウン形式で選択し、類似の事例を提示できるようにする。蓄を想定）	全国的なノウハウの蓄積と共有が出来るため、他自治体の事例も踏まえて判断が難しい被保護者の処遇を検討することが可能となる。	
				縦義照会を受けた側の機関が、被保護者の特性や過去のケース記録をはじめとした事例の詳細を把握できていない場合もあり、正確な回答を行うことが難しい	連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化 （データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】 縦義照会を受けた側の機関（都道府県もしくは国）が、縦義照会への回答を検討するにあたって、照会側の自治体のシステムを参照し被保護者の情報を確認できるようなシステムの仕組みを検討する	縦義照会を受けた側の機関が、照会側の自治体の被保護者の情報も踏まえて、より具体的な状況把握と回答が可能となる。	
				一人前のケースワーカーになるために覚えるべき内容が整理されていないため（知識として身に着けるべき内容と生活保護手帳等の資料を都度参照する内容が整理されていない。また、どの内容から覚えていくべきかが整理されていない。）	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【CWの教育体制・方法の見直し】 人材育成にあたっては、覚えるべき内容と資料を参照する内容、どの順番で学習していくかのロードマップを作成した上で、研修を実施する	ケースワーカーの能力を一定程度の水準に保つことが出来る。（被保護者に提供する行政サービスが一定程度の質に均一化される。）	
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	34	業務フローに関係しない問題	中堅のケースワーカーは、ケースワーク業務より新人のケースワーカーへの教育に時間を取られる	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【CWの教育体制・方法の見直し】 動画研修やe-learning等のデジタルによる研修を取り入れ、人材育成に人員を割かない体制の構築を検討する	ケースワーカーの育成のために、中堅職員の時間を費やすことが無くなる。	
				法制度が業務効率化を行う上でのボトルネックとなっている部分がある	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【業務効率化に向けた制度変更の検討】 個人情報の管理（考え方）に関する法制度をはじめとした、業務効率化の阻害要因となっている法制度の見直しを検討する	個人情報の持ち出しについて、タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできる。	
				例）生活保護業務での無線の利用ができない（総務省のガイドラインに記載のある、「マイナンバー-利用事務系においては、住民情報の流失を防ぐ必要があることから、他の領域（LGWAN接続系及びインターネット接続系）との通信をできないようにしなければならない。」によって、ケースワーク業務におけるタブレット端末が利用できない。等）	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【業務効率化に向けた制度変更の検討】 個人情報の管理（考え方）に関する法制度をはじめとした、業務効率化の阻害要因となっている法制度の見直しを検討する	個人情報の持ち出しについて、タブレット端末を活用して生活保護システムにアクセスできる。	
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	36	業務フローに存在するプロセスにおける問題	医療機関が、患者（被保護者）が他の医療機関でどのような薬を処方されているのか、把握できていない。また、薬を処方している	連携に関する問題（医療機関等）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化 （データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】 マイナンバーと、患者（被保護者）が処方されている薬を紐づけ、医療機関相互で、投薬状況を共有できる仕組みを構築する （他の医療機関での投薬状況を確認でき、重複投薬を未然に防ぐことが可能となる）	医療機関相互で処方状況が共有できるので、重複投薬のものを防止できる。	
				・被保護者が医療機関でどのような薬を処方されたのか等の詳細について、医療機関から福祉事務所に情報が連携される仕組みが構築されていない	連携に関する問題（医療機関等）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化 （データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】 マイナンバーと、患者（被保護者）が処方されている薬を紐づけ、医療機関と福祉事務所の間で、投薬状況を共有できる仕組みを構築する	医療機関と連携することで、迅速に重複投薬が判断できたため、業務時間の削減に繋がる。	
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	37	業務フローに存在するプロセスにおける問題	診療行為等のレポートと異なり支払い基金を経由しないため、扶助の適用になるか審査を行う専門の機関が存在せず、専門外のケースワーカーが審査を行っている	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【ケースワーカーの業務範囲・役割の見直し】 療養費（はり・きゅう）等の報酬審査を行う担当係を設置し、福祉事務所は別部署の担当職員に療養費の審査を委託できる仕組みを構築する	ケースワーカーが被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。	
				生活保護実施要領に、適用の基準に関して明記されており、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	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【ケースワーカーに対する被保護者の迅速判断支援】 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	ケースワーカーが被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。	

WT意見とりまとめ表

WT回	WTテーマ	No	問題				効率化・改善		解決策の実施後の生活保護業務の姿（案）
			現在起きている業務の問題 ※WTにおいて参加者から聞き取った内容	問題のパターン	問題の原因（アビーム想定）	問題の区分	業務効率化・改善の観点	問題点・課題の解決策（案）	
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	38	医療扶助や介護扶助を受けている被保護者は多く、被保護者の情報について支払基金や介護事業所等の庁外との情報共有がケースワーカーの負担になっている	業務フローに関係しない問題	福祉事務所と、支払基金や介護事業所等の庁外とのデータ連携を行う仕組みが構築されていない	連携に関する問題（医療機関等）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化（データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】福祉事務所と、支払基金や介護事業所等の庁外とのデータ連携を行うことができる仕組みを構築する。	支払基金や介護事業所との情報共有のために時間を割くことが無くなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	39	他自治体が所管の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	業務フローに不足しているプロセスについての問題	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	連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化（データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】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システムを構築する（厚生労働省が地方厚生局から収集した、指定介護機関に関するデータを取りまとめ、各福祉事務所に提供する等の運用を想定）	指定介護機関の情報を把握するために時間を割くことが無くなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	40	都道府県で認定している指定難病患者の情報や、自立支援医療に関する情報等の他法に関する情報について、福祉事務所から手段が紙媒体の書類、もしくは電話による確認となっており、業務時間を圧迫している（現在の運用は、庁内の担当部署に電話等でそれらの情報を確認している想定）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	都道府県と市町村の間の情報伝達手段が紙媒体、電話しかない	連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化（データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】都道府県と市町村で情報を共有するための仕組みを構築する（メインパーをキー情報として、市区町村が都道府県に対してシステム上で照会を行い、結果を受領できるような機能を想定）	都道府県が保有している情報を確認するために時間を割くことが無くなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	41	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	業務フローに存在するプロセスにおける問題	庁内の担当部署に対して都道府県等から提供された情報は、担当部署以外に情報が共有されない（庁内の情報連携ネットワークに不足している情報が多い）	連携に関する問題（医療機関等）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化（データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】庁内の他部署が所有している情報の中で、被保護者に関する必要な情報（他法等）をシステム間連携する	他法情報について調査に要する時間が減り、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	42	要否意見書の運用として、本来は医療機関を受診する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、要否意見書が形骸化している	業務フローに存在するプロセスにおける問題	保険者間で過誤調整を行える仕組みがない	連携に関する問題（医療機関等）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化（データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】保険者間で過誤調整を行う仕組みの構築が可能を検討する（福祉事務所（ケースワーカー）を経由せず、保険者間で過誤調整を行うことができ、その後福祉事務所が保険者から、正しいレプトを受領できる仕組み等を想定）	ケースワーカーが過誤調整のために支払基金等に連絡をすることが不要となり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	43	医療扶助の決定について、被保護者が病気を患った場合、被保護者からの罹病届受理、医療機関への要否意見書送付、福祉事務所内での囑託医協議、医療扶助決定を被保護者ごとにも都度行う運用をしているため、手間がかかっている	業務フローに存在するプロセスにおける問題	生活保護実施要領に記載されている要否意見書の様式が、自治体の運用に沿わず、現場で活用できる帳票となっていないため	事務処理・業務の方法の問題	システム化（新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【システム化を前提とした帳票様式の見直し】生活保護実施要領に記載されている要否意見書の様式（標準仕様書の要否意見書の様式）や運用の見直し、要否意見書の電子化を行い、自治体で活用しやすい帳票とすることを検討する	運用や様式を見直すことで、自治体の運用に活用できる帳票となる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	44	医療扶助の決定について、被保護者が病気を患った場合、被保護者からの罹病届受理、医療機関への要否意見書送付、福祉事務所内での囑託医協議、医療扶助決定を被保護者ごとにも都度行う運用をしているため、手間がかかっている	業務フローに存在するプロセスにおける問題	複数の被保護者に対して、一括で医療扶助の決定を行うことができる仕組みが構築されていない場合がある（医療扶助決定について個別、もしくは一括で行うなどのプロセスが明確に決まっていいため、自治体によって異なる）	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し（業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【効率的な業務プロセスの検討】複数の被保護者について、医療扶助の決定を一括で行うことを想定した決定プロセスの構築を検討する（被保護者ごとに個別の医療扶助決定も可能な決定プロセスとすることを検討する）	個別ではなく一括で医療扶助の決定が可能となると、決定処理に要する時間が減少するため、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	45	市域や県域に住んでいる被保護者が、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を把握することが難しい。また、他自治体で新規に指定された医療機関の医療機関コード等を情報収集することに手間がかかっている	業務フローに不足しているプロセスについての問題	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	連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化（データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】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	指定介護機関の情報を把握することが容易となり、管外の介護機関に対しても効率的に指導を行うことが可能となる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	46	頻回受診の指導をほめとした、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はいる医療機関が減少している、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）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	他自治体の指定医療機関に関する情報を連携できる仕組みがない（地方厚生局から受領している指定医療機関に関するデータは、所管内の医療機関のデータが主であると想定）	連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化（データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】各福祉事務所が、他自治体の指定医療機関に関する情報（名称や、住所、医療機関コード等）を一覧で確認できる仕組みを構築する（厚生労働省が地方厚生局から収集した、指定医療機関に関するデータを取りまとめ、各福祉事務所に提供する等の運用を想定）	都道府県や他自治体が保有している指定医療機関情報を確認するために時間を割くことが無くなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	47	頻回受診の指導をほめとした、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はいる医療機関が減少している、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）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	被保護者が指定医療機関以外で診察を受けることが出来ないという、指定医療機関制度が存在しているため	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し（業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【業務効率化に向けた制度変更の検討】被保護者ごとの医療機関でも診察を受けられるように、指定医療機関制度の見直しを検討する	被保護者ごとの医療機関でも受診できると、通院先が指定医療機関に該当するかの確認が不要になり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	48	就労の可否について、主治医へ書面で確認する場合に、「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	業務フローに不足しているプロセスについての問題	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、対応してもらいにくい。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。）	連携に関する問題（医療機関等）	システム化（新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【システム化を前提とした帳票様式の見直し】主治医への問い合わせ様式を作成する（主治医からの回答が必須項目について明確化する）	医療要否以外の意見伺いの様式を用意することで、ケースワーカー側は主治医に確認するべき事項が明確となり、主治医側は回答すべき事項が明確になるため、相互のやり取りに要する時間が削減される。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	49	他自治体の生活保護指定医療機関や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場合、都度電話にて確認しており、手間がかかっている。また、聞き取り取りが起きる懸念もある	業務フローに不足しているプロセスについての問題	主治医への就労の可否の書面確認に関する、記入が必要な項目が確立されていない（就労の可否、就労が可能な程度（デスクワーク/肉体労働等）、根拠となる患者（被保護者）の現在の身体/精神の度合い等を想定）	事務処理・業務の方法の問題	システム化（新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【システム化を前提とした帳票様式の見直し】主治医への問い合わせ様式を作成する（主治医からの回答が必須項目について明確化する）	医療要否以外の意見伺いの様式を用意することで、ケースワーカー側は主治医に確認するべき事項が明確となり、主治医側は回答すべき事項が明確になるため、相互のやり取りに要する時間が削減される。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	50	医療券・調剤券連名簿について、東京都では医療費等の請求時に交付番号を入力する必要があり、交付番号が分からないと医療機関等から多数の問い合わせがきてしまう。（多数の問い合わせが業務の妨げになると想定される）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	他自治体の指定医療機関や指定介護機関に関する情報を連携できる仕組みがない（地方厚生局から受領している指定医療機関や指定介護機関に関するデータは、所管内の医療機関や介護機関のデータが主であると想定）	連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化（データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】各福祉事務所が、他自治体の指定医療機関や指定介護機関に関する情報（名称や、住所、医療機関コード、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（厚生労働省が地方厚生局から収集した、指定医療機関や指定介護機関に関するデータを取りまとめ、各福祉事務所に提供する等の運用を想定）	都道府県や他自治体が保有している指定医療機関情報や指定介護機関情報を確認するために時間を割くことが無くなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	51	他法他施策を活用するに至れない状況にある。	業務フローに存在するプロセスにおける問題	被保護者が指定医療機関や指定介護機関以外で診察や介護扶助を受けることが出来ないという、指定医療機関制度、指定介護機関制度が存在しているため	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し（業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【業務効率化に向けた制度変更の検討】被保護者ごとの医療機関でも診察や介護扶助を受けられるように、指定医療機関制度や指定介護機関制度の見直しを検討する	被保護者ごとの医療機関や介護機関でも診察や介護扶助を受けられると、通院先や介護扶助を受けている介護機関が、指定医療機関や指定介護機関に該当するかの確認が不要になり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	52	医療券・調剤券連名簿について、東京都では医療費等の請求時に交付番号を入力する必要があり、交付番号が分からないと医療機関等から多数の問い合わせがきてしまう。（多数の問い合わせが業務の妨げになると想定される）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	一括での医療券・調剤券送付の際は、枚数が少なく、効率的であるはずの連名簿を用いることが望ましいが、生活保護システム標準仕様書の医療券連名簿（連名医療券）や調剤券連名簿（連名調剤券）のシステム印字項目に交付番号がない	事務処理・業務の方法の問題	システム化（新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【システム化を前提とした帳票様式の見直し】連名簿を用いた場合においても、医療機関等が医療費等の請求時に交付番号を確認できるように、生活保護システム標準仕様書「帳票レイアウト_98_医療券連名簿（連名医療券）」や105_調剤券連名簿（連名調剤券）のシステム印字項目に交付番号を追加する	医療機関等から交付番号に関する多数の問い合わせを受けることがなくなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	53	他法他施策を活用するに至れない状況にある。	業務フローに存在するプロセスにおける問題	他法他施策活用時の、診断書等の文書料について、上限金額超過分を被保護者に請求している医療機関が増えている。しかし、その負担分を被保護者が負担することができるため、他法他施策を有効に活用することができない	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し（業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【通院支援】・診断書が必要なタイミングに限定して、文書料を支払上限額以内で請求を行う医療機関を通院先として案内する等の通院支援を行う。	他法他施策を活用するための文書料の金額的負担が無くなることで、他法他施策の活用に繋がりがやすくなる。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	54	医療要否意見書（特に外来・入院）の運用について、件数が多形骸化している。（医療扶助の決定がされない（意見書回答がない）と、医療保険者等中間サーバーでも受給者番号等の診療報酬請求に必要なデータが確認できない。）また、医療要否意見書を電子化しても、医療機関による意見書への回答、福祉事務所の決定がないとデータが連携されない流れは変わらないため、システム改修等の費用や手間等を鑑みると、医療機関にとってのメリットが少ない	業務フローに存在するプロセスにおける問題	生活保護実施要領に記載されている要否意見書の様式が、自治体の運用に沿わず、現場で活用できる帳票となっていないため	事務処理・業務の方法の問題	システム化（新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【システム化を前提とした帳票様式の見直し】生活保護実施要領に記載されている要否意見書の様式（標準仕様書の要否意見書の様式）や運用の見直し、要否意見書の電子化を行い、自治体で活用しやすい帳票とすることを検討する	運用や様式を見直すことで、自治体の運用に活用できる帳票となる。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	55	生活保護システムの標準仕様書において、医療券は単票と連名簿がレイアウトとして定義されているが、単票の場合は、1枚で生活保護単独と併用を併せて表現することができない（帳票の出力数が増え、紙のムダや業務負担の増加等に繋がっていると想定）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	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、自治体の運用に沿っていないため（現場の運用の実情としてすべての病状に対して医療要否意見書が必要だと認識していないが、生活保護実施要領においてはすべての病状に対して医療要否意見書が必要だとされているため、すべての病状に対して福祉事務所から医療機関に医療要否の意見を求めているが、医療機関も忙しく回答が得られないことがある。）	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し（業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【業務効率化に向けた制度変更の検討】原則医療要否意見書を不要（傷病届対応を主）とし、頻回受診や、遠方受診、長期入院や介護事務所が疑念ありと判断したものについては、医療要否意見書の取得を可能とするように、生活保護実施要領の内容の見直しを検討する	運用を見直し、即時のデータ連携を可能とすることで、医療機関や福祉事務所の業務負担が軽減し、福祉事務所においては、最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	56	生活保護システムの標準仕様書において、医療券は単票と連名簿がレイアウトとして定義されているが、単票の場合は、1枚で生活保護単独と併用を併せて表現することができない（帳票の出力数が増え、紙のムダや業務負担の増加等に繋がっていると想定）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	紙のムダや業務効率の観点から、帳票として医療券連名簿のみを用いることが望ましいが、医療券連名簿では記載できる情報が不足する場合がある。	事務処理・業務の方法の問題	システム化（新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【システム化を前提とした帳票様式の見直し】医療券連名簿の運用を見直すことで、医療券（単票）を使用する必要性をなくし、標準準拠の帳票レイアウトから削除することを検討する	様式を見直し、医療券連名簿のみを用いれば良くなることで、紙のムダや業務負担の軽減（単票と連名簿のどちらを用いれば良いか判断で迷うことがなくなる等を想定）に繋がりが、最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	57	生活保護システムの標準仕様書において、介護券は単票と連名簿がレイアウトとして定義されているが、単票の場合は、1枚で生活保護単独と併用を併せて表現することができない（帳票の出力数が増え、紙のムダや業務負担の増加等に繋がっていると想定）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	紙のムダや業務効率の観点から、帳票として介護券連名簿のみを用いることが望ましいが、介護券連名簿では記載できる情報が不足する場合がある。	事務処理・業務の方法の問題	システム化（新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【システム化を前提とした帳票様式の見直し】介護券連名簿の運用を見直すことで、介護券（単票）を使用する必要性をなくし、標準準拠の帳票レイアウトから削除することを検討する	様式を見直し、介護券連名簿のみを用いれば良くなることで、紙のムダや業務負担の軽減（単票と連名簿のどちらを用いれば良いか判断で迷うことがなくなる等を想定）に繋がりが、最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。

WT意見とりまとめ表

WT回	WTテーマ	No	問題				効率化・改善		解決策の実施後の生活保護業務の姿（案）
			現在起きている業務の問題 （※WTにおいて参加者から聞き取った内容）	問題のパターン	問題の原因（アビーム想定）	問題の区分	業務効率化・改善の観点	問題点・課題の解決策（案）	
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	55	都道府県で認定している指定難病患者の情報や、都道府県や指定都市等で認定している小児慢性特定疾病の情報等の他法に関する情報について、福祉事務所の入手手段が紙媒体の書類、もしくは電話による確認となっており、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ない （現在の運用は、庁内の担当部署に電話等でそれらの情報を確認している想定）	業務フローに存在するプロセスにおける問題	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	連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）	他組織・組織内の連携体制の改善・効率化 （データ連携体制の改善・連携体制の構築）	【システム間連携】 都道府県と市町村で情報を共有するための仕組みを構築する （マイナンバーキー情報として、市区町村が都道府県に対してシステム上で照会を行い、結果を受領できるような機能を想定）	都道府県が保有している情報を確認するために時間を割くことがなくなり、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第4回WT （追加意見収集）	医療扶助および介護扶助業務	56	介護保険料の徴収について、現在は、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、介護保険課に納入納付する（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	業務フローに不足しているプロセスについての問題	生活保護費に加算して支給する介護保険料加算額を、被保護者を経由せず、庁内で介護保険課に振り替えることが、法制度上許容されていない	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【システム間連携】 庁内の他部署が所有している情報の中で、被保護者に関する必要な情報（他法等）をシステム間で連携する 【制度改正】 生活保護費に加算して支給する介護保険料加算額を、被保護者を経由せずに、庁内で介護保険課に振り替えることについて、法制度上許容することを検討する	他法情報について調査に要する時間が減り、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	57	債権管理について、廃止ケースにおける引継ぎに不備が生じる場合がある	業務フローに不足しているプロセスについての問題	債権管理担当に廃止ケースを引き継ぐために、引継ぎ前に何の事項を整理するか、確認しておくか等の引き継ぎ事項が定義されていない	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【効率的な業務プロセスの検討】 廃止ケースの引継ぎ事項（引継ぎについて抑えておくべき点や、踏むべき手順など）を整備する	納付書発送や納付行為等の無駄なやり取りを削減することができ、被保護者と福祉事務所の両方で負担を軽減できる。また、福祉事務所においては、被保護者の最低生活の保障、被保護者の自立の助長に注力できる。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	58	底座担当・債権管理担当等が、廃止ケースの債権の発生経緯等の状況を読み解く必要があるため、引継ぎに時間を要している。	業務フローに不足しているプロセスについての問題	異動等の理由から、廃止ケースの担当者であったケースワーカーに債権の発生経緯を聴取することが難しい	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【CWの教育体制・方法の見直し】 ペテランケースワーカーがメンターとして新任ケースワーカーの指導教育を行う体制を構築する	ノウハウの共有により、職員の能力が一定程度均一化され、債権管理の引継ぎの不備が低減される。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	58	底座担当・債権管理担当等が、廃止ケースの債権の発生経緯等の状況を読み解く必要があるため、引継ぎに時間を要している。	業務フローに不足しているプロセスについての問題	債権管理担当に廃止ケースを引き継ぐために、引継ぎ前に何の事項を整理するか、確認しておくか等の引き継ぎ事項が定義されていない	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【効率的な業務プロセスの検討】 ケースワーカーから債権管理担当に対して、引き継ぐ被保護者の条件、引き継ぐべき事項を整理して、業務フローとして整備する	引継ぎ事項が定義されることで、引き継ぎの不備がなくなり、迅速に債権管理担当に引き継ぐことが出来るようになる。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	59	債権数の膨大さと人員不足の状況から、債権管理の引継ぎにおいてまず何を引き継ぐかが明確になっておらず、ケースワーカーから底座係への引継ぎ体制が構築できていない	業務フローに不足しているプロセスについての問題	債権管理担当に廃止ケースを引き継ぐために、引継ぎ前に何の事項を整理するか、確認しておくか等の引き継ぎ事項が定義されていない	事務処理・業務の方法の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【効率的な業務プロセスの検討】 廃止ケースの引継ぎ事項（引継ぎについて抑えておくべき点や、踏むべき手順など）を整備する	引継ぎ事項が定義されることで、引き継ぎの不備がなくなり、迅速に債権管理担当に引き継ぐことが出来るようになる。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	60	福祉事務所管理している債権（返還金・徴収金）の件数が減らず、増える一方である	業務フローに存在するプロセスにおける問題	返還金や徴収金の決定処理に時間を要している （第63条返還金と第78条徴収金の判断基準や検討事項が福祉事務所全体の集合知として蓄積されていない） 返還金や徴収金の決定処理に時間を要している （ケースワーカーの能力差が顕著に表れる返還金・徴収金の起案処理、廃止ケースの引継ぎについて、ケースワーカーへの教育が不十分であるため） 生活保護受給中の被保護者について、限られた生活保護費の中から返還と徴収を行うことが難しい状態だが、納付交渉等を行っても、返還のための家計見直し等を支障できていない。または、支障が難しい 死亡した被保護者の場合、相続人の有無の確認、相続人の債務の相続意思の確認が出来ていないことが多く、納付交渉を行うことが難しい （単身世帯の廃止理由は死亡廃止が多いが、被保護者とその親族の関係は希薄である場合や険悪である場合が多い）	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【CWの教育体制・方法の見直し】 職員がケースワーカーとして必要な能力を得ることが出来る組織的な教育体制を構築する（特に、返還金・徴収金の起案処理等について）	債権管理の基準基準や検討方針を整理することで、決定処理に割く時間が削減され、債権回収時間を割くことが可能となる。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	61	相続財産清算人の手続きや弁済供託制度等により、債権回収にあたって手続きや時間を要する場合が多く、効率的に債権を回収できない	業務フローに関係しない問題	制度上の手続きに時間を要し、業務効率化を行う上でのボトルネックとなっている	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【申請方法のオンライン化】 紙書類での手続きだけでなく、オンラインでの手続きが可能な体制を整備する。	債権回収に時間を割くことが可能となる。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	62	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 （郵便局での納付が出来ない仕様の納付書を用いている場合もある）	業務フローに関係しない問題	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納付書の仕様になっていない	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【ケースワーカーの業務範囲・役割の見直し】 相続財産清算人や弁済供託制度が関係する被保護者の債権管理、納付交渉については、CWでは別の専門員や担当職員を配置して対応する	納付交渉や処理に時間のかかる被保護者の債権管理をCWの役割から切り離すことにより、CWが被保護者の最低生活生活の保障、被保護者の自立助長に注力できる。 （併せて、納付交渉や処理に時間のかからない被保護者の債権管理に集中することが出来る体制も構築可能となる。）
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	63	従来は保護費の窓口支給の際に納付交渉を行ってきたが、保護費支給について口座振込を促進しているため、窓口での納付交渉の機会が減少している	業務フローに不足しているプロセスについての問題	被保護者に確実に納付交渉可能なタイミングが、窓口支給のタイミングに限定されている （CWが被保護者に納付交渉を行う場合は、他の最低生活の保障のための支給処理、被保護者の自立助長のための訪問等があるため、納付交渉が出来るタイミングや手段が限定されている） 被保護者に確実に納付交渉可能なタイミングが、窓口支給のタイミングに限定されている （CWが被保護者に納付交渉を行う場合は、他の最低生活の保障のための支給処理、被保護者の自立助長のための訪問等があるため、納付交渉が出来るタイミングや手段が限定されている）	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【納付手段のオンライン化】 被保護者へ納付交渉を行うための手段を、保護費の窓口支給以外にも用意する。 （被保護者のスマートフォンや携帯電話への自動音声再生による納付交渉、SMSによる納付交渉など）	CWの納付交渉の手段とタイミングを増やすことが出来るため、債権回収にも一定程度効果が期待できる。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	64	被保護者に第63条返還金と第78条徴収金のどちらが適用されるか判断するのが難しく、78条が適用される場合は、悪質な事案での徴収金への加算など検討が必要項目が多く煩雑である	業務フローに存在するプロセスにおける問題	第63条返還金と第78条徴収金の判断基準や検討事項への対応方針が福祉事務所全体の集合知として蓄積されていない	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【ケースワーカーに対する被保護者の処遇判断支援】 63条返還金、78条徴収金の判断や、検討項目に係る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	債権管理の判断基準や検討方針を整理することで、決定処理に割く時間が削減される。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	65	情報ネットワークシステムの発達による調査可能範囲の拡大により、届け出義務のある被保護者が正しく届出なかった場合でも、福祉事務所での調査不備と捉えられられることも多く、福祉事務所側のリスクが増加している	業務フローに関係しない問題	ペテランケースワーカーが持っている判断基準や検討事項へのノウハウが福祉事務所全体の集合知として蓄積されていない （情報ネットワークシステムにて調査することのできる項目が取りまめられていない）	CWの役割・経験の問題	業務実施体制の見直し （業務処理の分担見直し・制度改正への対応方法や検討の仕方の見直し、組織的な人材育成体制の確立の検討）	【CWの教育体制・方法の見直し】 ペテランケースワーカーのノウハウを共有する勉強会、ペテランケースワーカーがメンターとして新任ケースワーカーの指導教育を行う体制を構築する	債権管理の判断基準や検討方針を整理することで、決定処理に割く時間が削減される。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	66	自立更生費について認定基準はあるものの、認定基準に該当するかの判断は被保護者の状況に応じて、都度福祉事務所として判断する必要があるが、判断を行うことが難しい	業務フローに存在するプロセスにおける問題	福祉事務所内において、自立更生費用に該当するかの判断基準が明確でなく、どのような出費が自立更生費に該当するかの判断基準が、ケースワーカーや福祉事務所によって異なる場合がある	事務処理・業務の方法の問題	システム化 （新技術の採用の検討・帳票のシステム化・手作業のシステム化）	【ケースワーカーに対する被保護者の処遇判断支援】 自立更生費用の該当の検討に係る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	自立更生費用の判断に割く時間が削減される。