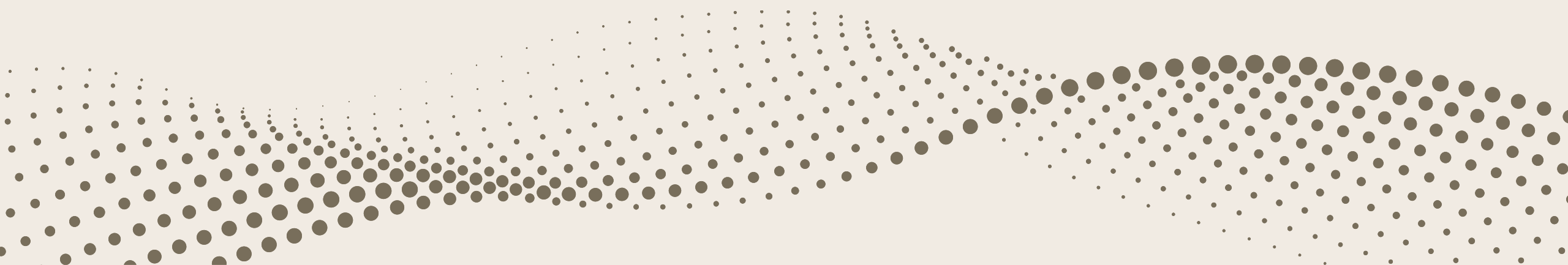


令和7年度第2回未来の業務のあり方WT -事務局資料-

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

2025/9/12



令和7年度第2回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

令和7年9月12日（金） 14:00～17:00 対面・オンラインのハイブリッド開催（Zoom）

<議題>

1. 未来の業務のあり方WTの進め方
2. 業務効率化・改善の手段の留意事項
3. 留意事項を踏まえた業務効率化・改善の手段の議論

<配布資料>

- 資料1 第2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 変更後業務フロー（たたき台）
- 資料4 業務変更イメージ図（たたき台）
- 資料5 （参考資料）昨年度WT意見とりまとめ表

1. 未来の業務のあり方WTの進め方

1.1. WTの進め方

- 前回WTでは、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。
- 今後のWT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、面接相談、訪問といった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う想定です。

前回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

今後のWT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

1.2. WTのテーマ（想定）

- 留意事項を整理し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ます。
- また、生活保護システム標準仕様書への追加内容、変更内容については事務局案を用意し、WT参加者を対象に書面で意見収集する想定です。
- 本日の議論後に、今後のWTの進め方やテーマ設定について皆様からご意見を頂きたいと考えております。

テーマ（想定）	概要
<p>本日のテーマ</p> <ul style="list-style-type: none"> • 面接相談 • 訪問（初回・定期） 	<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"> • 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>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"> • 生活保護の決定処理 • 各種調査 	<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"> • 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>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"> • 医療扶助・介護扶助 	<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"> • 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 <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"> • 経理・返還金・債権管理 	<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"> • 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>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・改善の手段の留意事項

2.1. 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

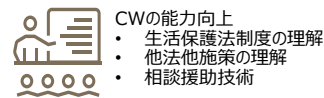
時間の減少

他機関や庁内他部署に対する照会・情報収集

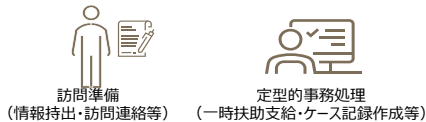


時間の増加

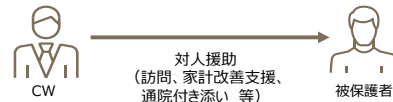
CWの育成



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。

2.業務効率化・改善の手段の留意事項

2.2. 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"> 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

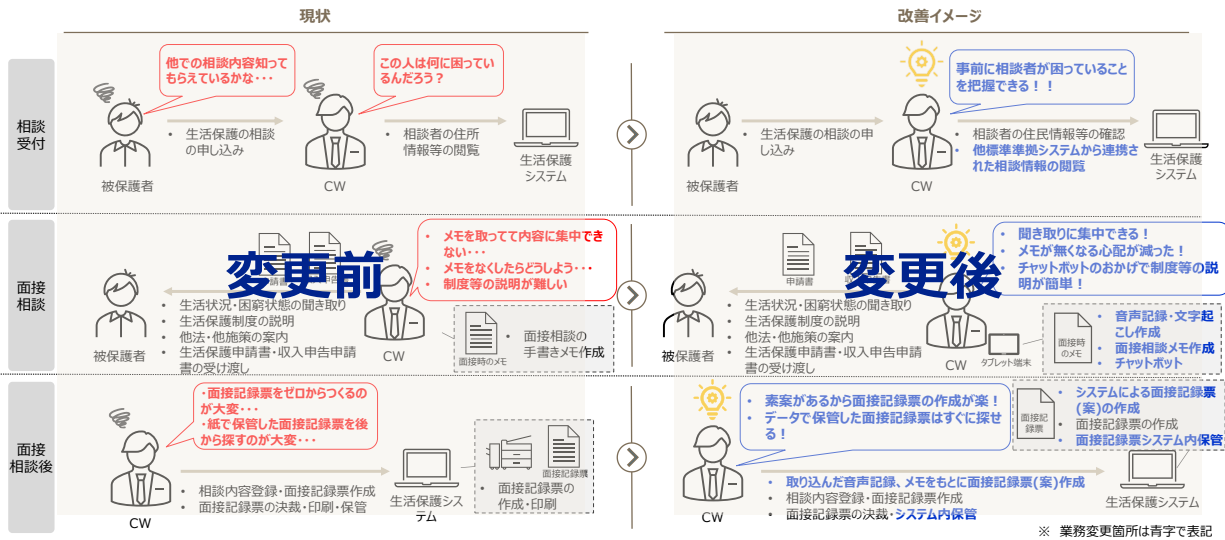
※本検討会の未来の業務のあり方WTにおける業務効率化・改善の留意事項として整理している。

3.留意事項を踏まえた業務効率化・改善の手段の議論

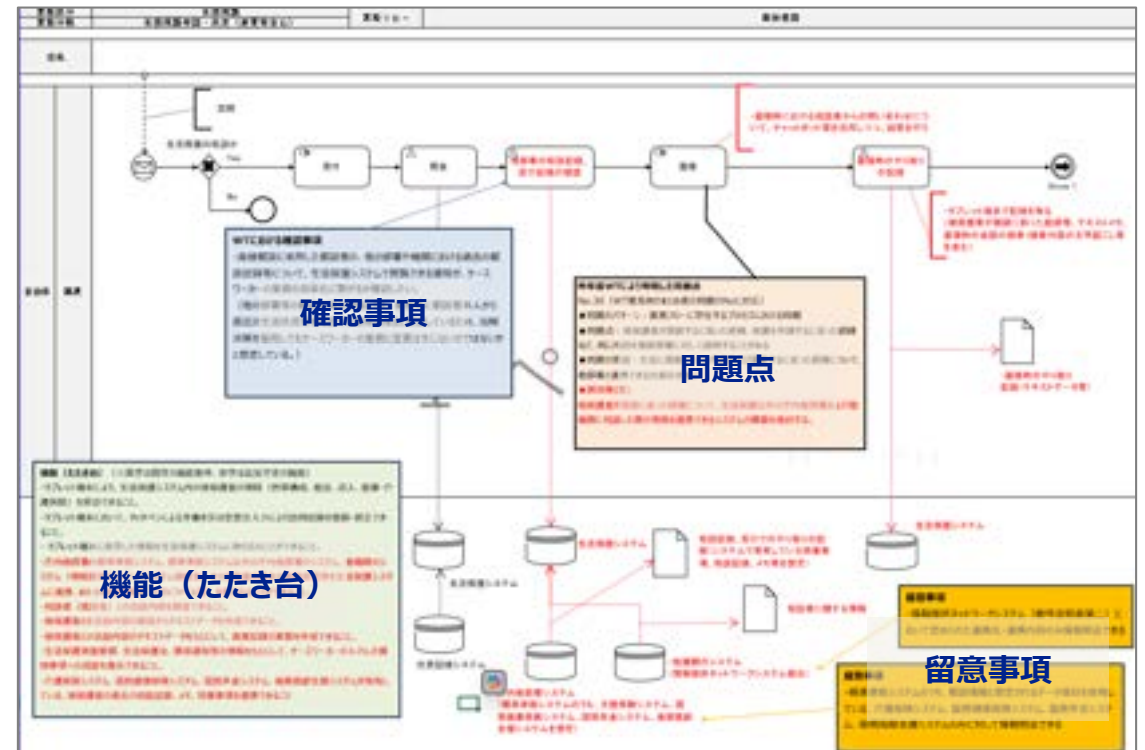
3.1 留意事項を踏まえた業務効率化・改善の手段の議論

- 事務局の想定をもとに面接相談、訪問（初回・定期）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ので、業務効率化・改善の手段の内容、他の業務効率化・改善の手段について、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



Build Beyond As One.®

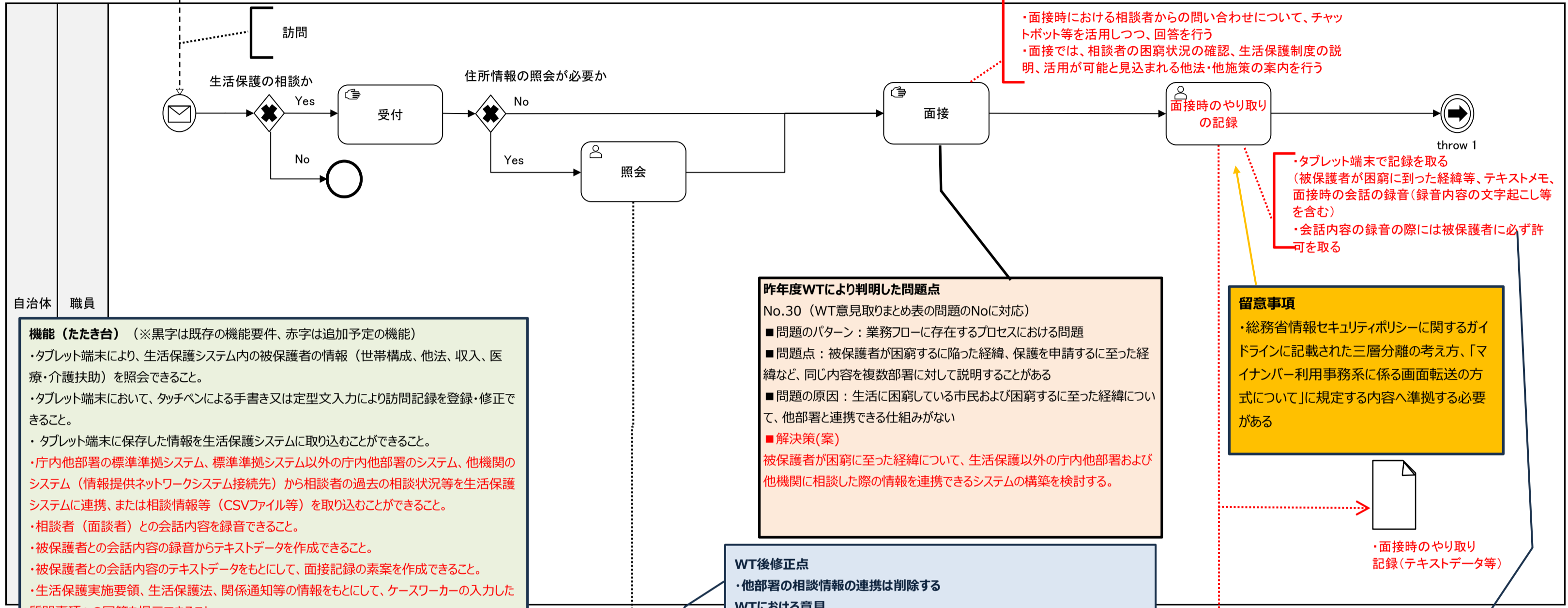


アビーム、ABeam及びそのロゴは、アビームコンサルティング株式会社の日本その他の国における登録商標です。
本文に記載されている会社名及び製品名は各社の商号、商標又は登録商標です。

WT構成員 名簿

#	カテゴリ	名称
1	政令市	横浜市
2	政令市	仙台市
3	中核市	柏市
4	中核市	佐世保市
5	中核市	東大阪市
6	中核市	横須賀市
7	一般市	行田市
8	特別区	中野区
9	特別区	新宿区
10	都道府県	福岡県
11	生活保護システムベンダ	北日本コンピューターサービス株式会社
12	生活保護システムベンダ	富士通Japan株式会社
13	生活保護システムベンダ	株式会社アイネス
14	生活保護システムベンダ	株式会社IJC
15	生活保護システムベンダ	株式会社熊本計算センター
16	レセプト管理システムベンダ	株式会社法研
17	関係府省	デジタル庁 デジタル社会共通機能グループ
18	関係府省	総務省 デジタル基盤推進室
19	関係府省	厚生労働省 大臣官房情報化担当参事官室

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



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）

- ・タブレット端末により、生活保護システム内の被保護者の情報（世帯構成、他法、収入、医療・介護扶助）を照会できること。
- ・タブレット端末において、タッチペンによる手書き又は定型文入力により訪問記録を登録・修正できること。
- ・タブレット端末に保存した情報を生活保護システムに取り込むことができること。
- ・庁内他部署の標準準拠システム、標準準拠システム以外の庁内他部署のシステム、他機関のシステム（情報提供ネットワークシステム接続先）から相談者の過去の相談状況等を生活保護システムに連携、または相談情報等（CSVファイル等）を取り込むことができること。
- ・相談者（面談者）との会話内容を録音できること。
- ・被保護者との会話内容の録音からテキストデータを作成できること。
- ・被保護者との会話内容のテキストデータをもとにして、面接記録の素案を作成できること。
- ・生活保護実施要領、生活保護法、関係通知等の情報をもとにして、ケースワーカーの入力した質問事項への回答を提示できること。
- ・介護保険システム、国民健康保険システム、国民年金システム、後期高齢支援システムが保有している、被保護者の過去の相談記録、メモ、特筆事項を連携できること

昨年度WTにより判明した問題点
No.30（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：被保護者が困窮するに陥った経緯、保護を申請するに至った経緯など、同じ内容を複数部署に対して説明することがある
- 問題の原因：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
- 解決策(案)
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。

WT後修正点

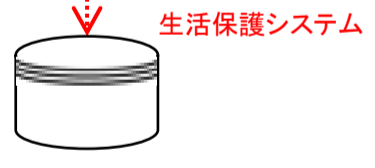
- ・他部署の相談情報の連携は削除する

WTにおける意見

- ・相談時は相談者の幅広い生活状況を聞き取るため、他部署から連携する情報が膨大になってしまう。また、他部署の相談情報等を照会できる場合でも、相談時に改めて他部署への相談内容も含めて生活状況等を聞き取るため、情報連携は不要である

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、「マイナンバー利用事務系に係る画面転送の方式について」に規定する内容へ準拠する必要がある

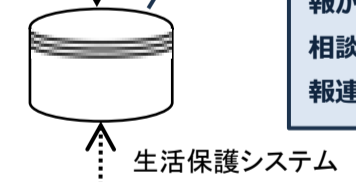


WT後修正点

- ・訪問時の会話内容の録音について許可を取る

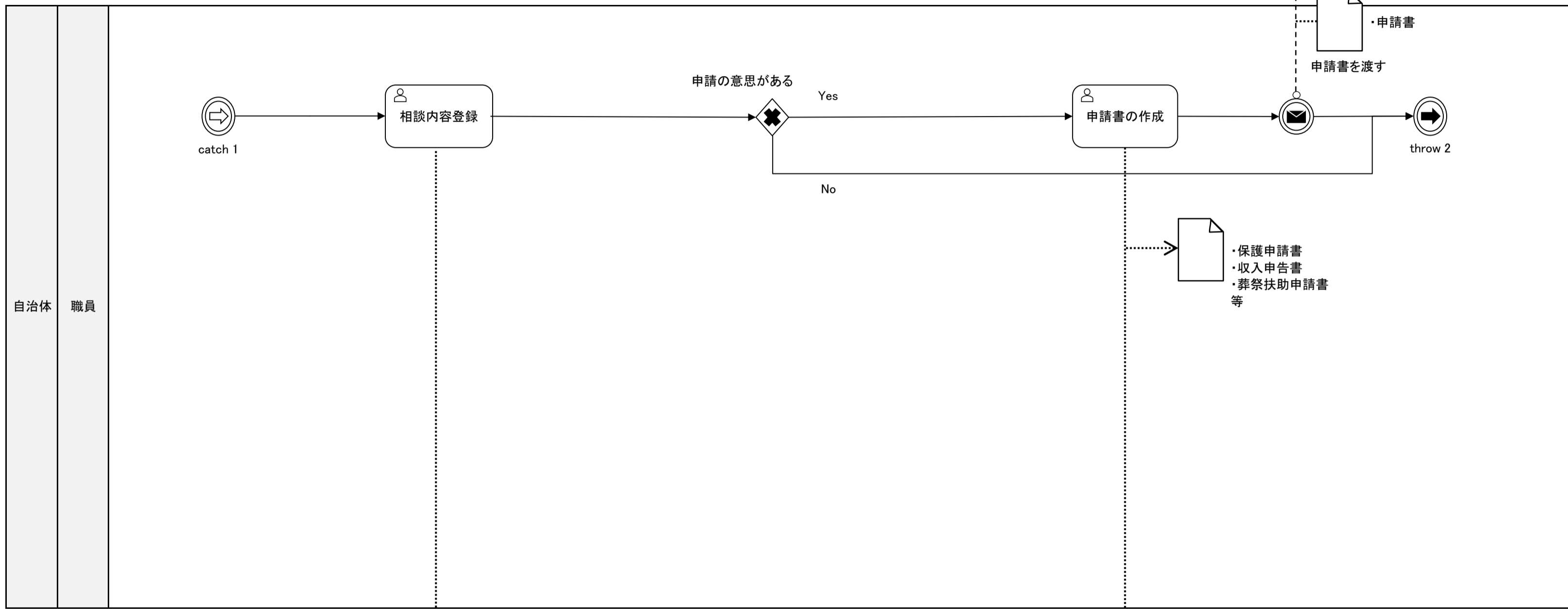
WTにおける意見

- ・面接時、訪問時の録音は被保護者に毎回可否を確認しないとイケない



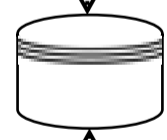
業務区分	生活保護	業務フロー	面接相談
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--

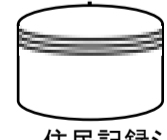


自治体

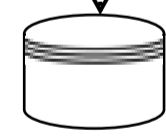
職員



生活保護システム



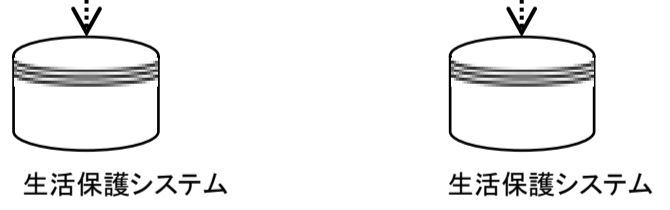
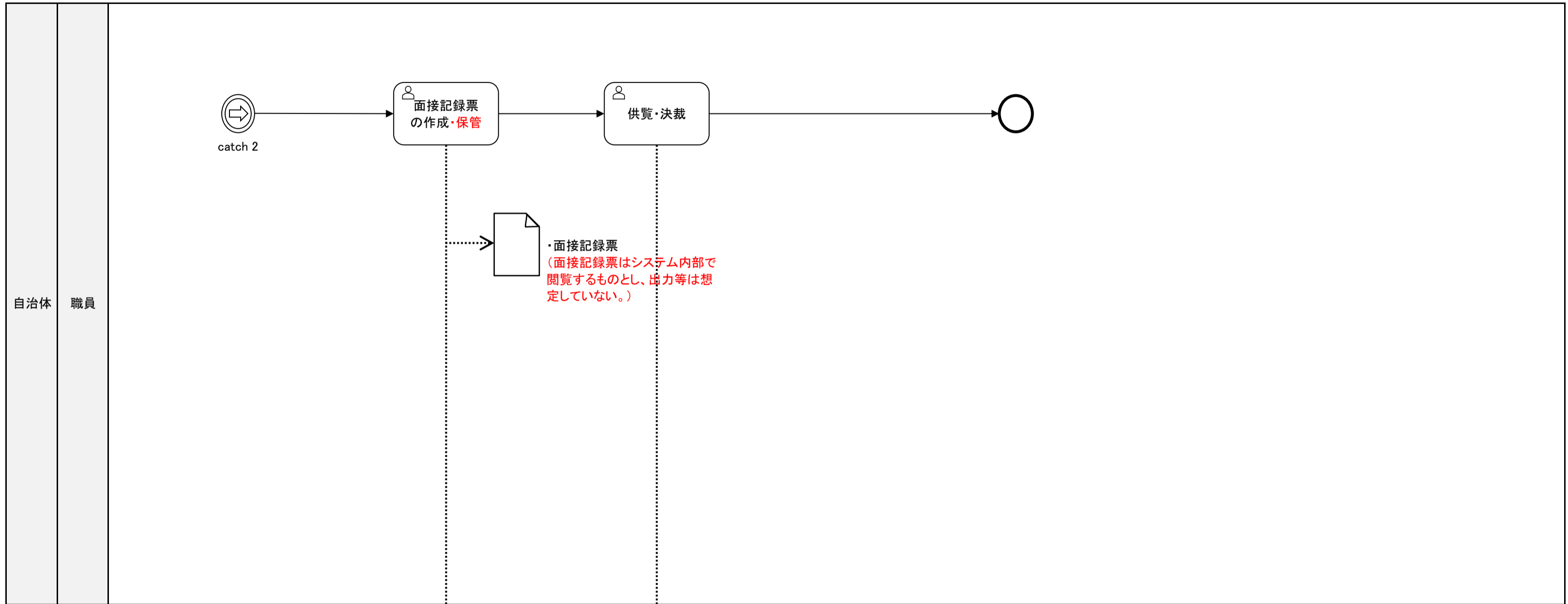
住民記録システム



生活保護システム

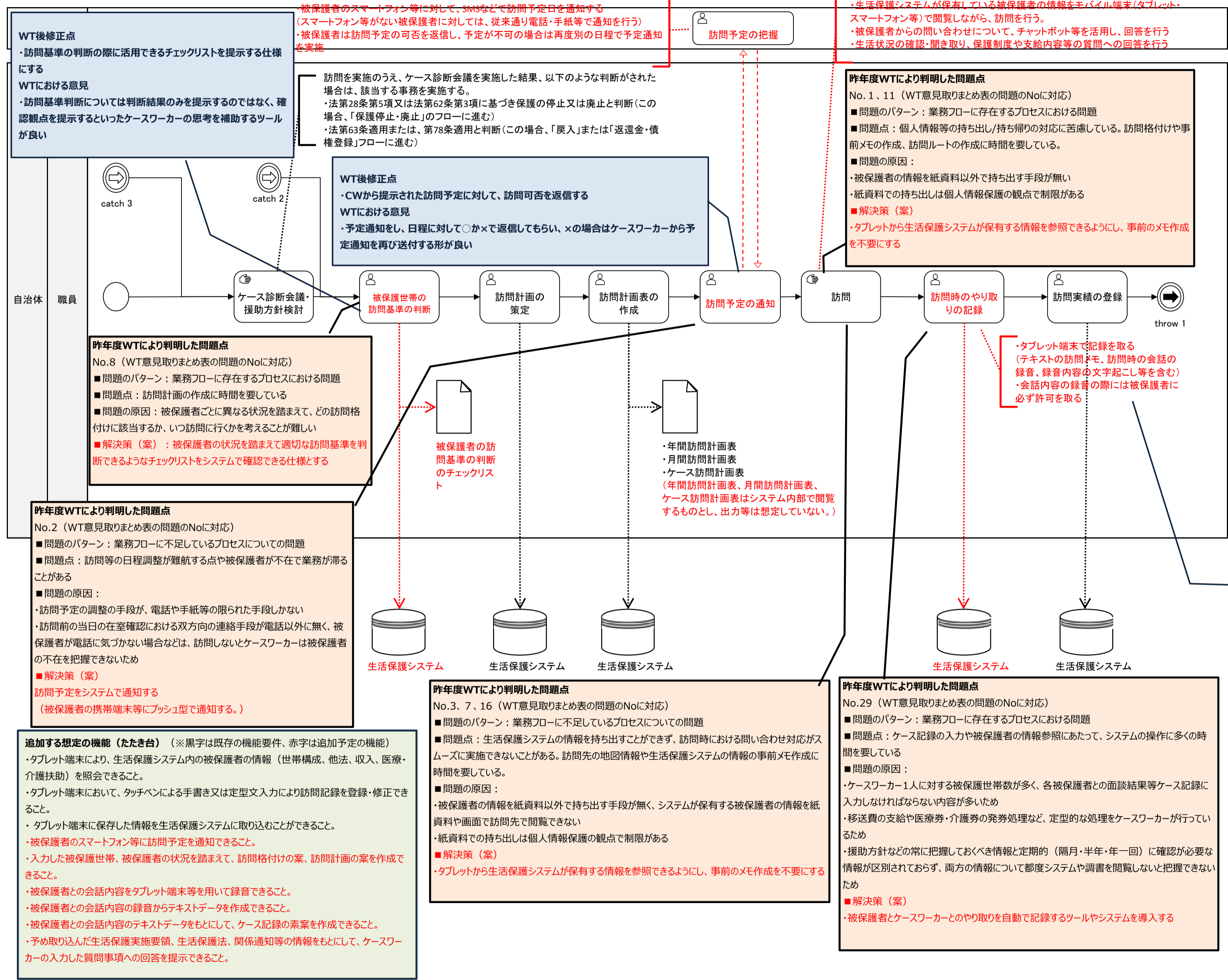
業務区分	生活保護	業務フロー	面接相談
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--



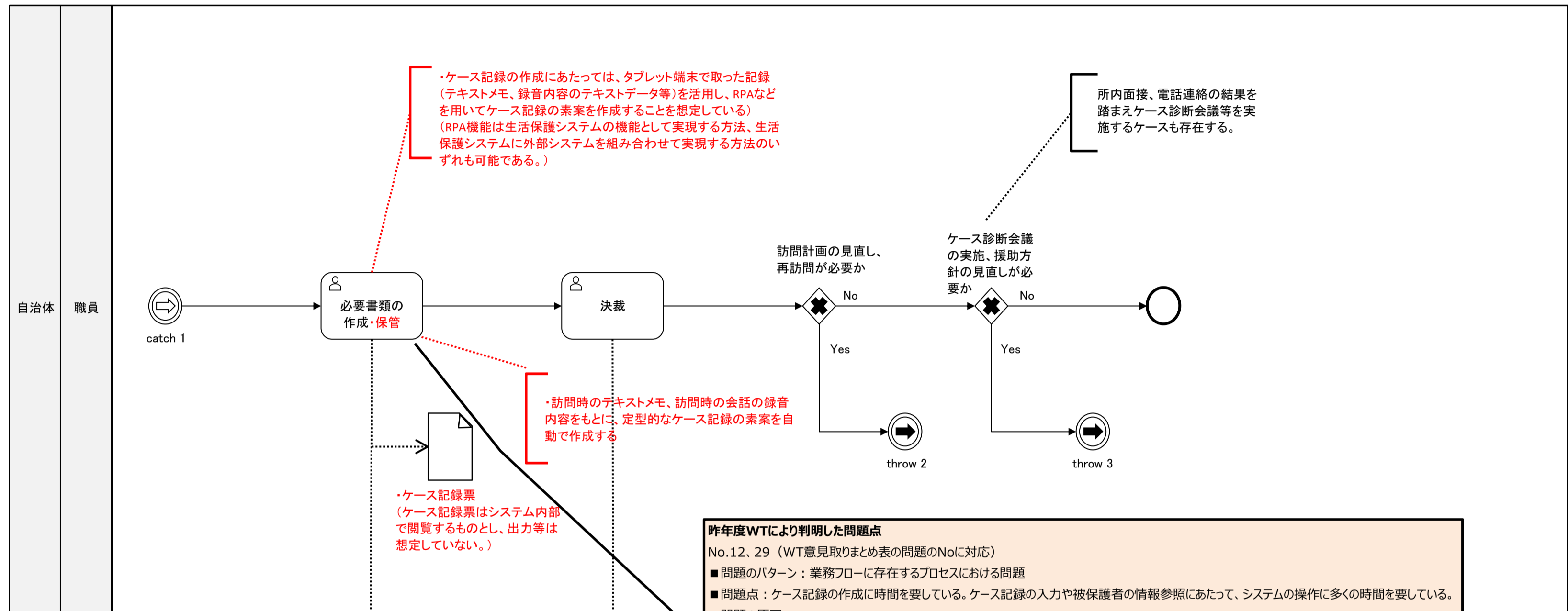
・面接記録票
 (面接記録票はシステム内部で
 閲覧するものとし、出力等は想
 定していない。)

業務区分	生活保護	業務フロー	訪問管理
業務分類	ケースワーク		



業務区分	生活保護	業務フロー	訪問管理
業務分類	ケースワーク		

住民	
----	--



・ケース記録の作成にあたっては、タブレット端末で取った記録(テキストメモ、録音内容のテキストデータ等)を活用し、RPAなどを用いてケース記録の素案を作成することを想定している。(RPA機能は生活保護システムの機能として実現する方法、生活保護システムに外部システムを組み合わせて実現する方法のいずれも可能である。)

所内面接、電話連絡の結果を踏まえケース診断会議等を実施するケースも存在する。

・訪問時のテキストメモ、訪問時の会話の録音内容をもとに、定型的なケース記録の素案を自動で作成する

・ケース記録票(ケース記録票はシステム内部で閲覧するものとし、出力等は想定していない。)

昨年度WTにより判明した問題点
 No.12、29 (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：ケース記録の作成に時間を要している。ケース記録の入力や被保護者の情報参照にあたって、システムの操作に多くの時間を要している。
 ■問題の原因：
 ・被保護者とのやり取りを全て記録しようとすると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
 ・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ない内容が多いため
 ・移送費の支給や医療券・介護券の発券処理など、定型的な処理をケースワーカーが行っているため
 ・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書を閲覧しないと把握できないため
 ■解決策(案)
 ケース記録に記載すべき事項について整理した上で、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

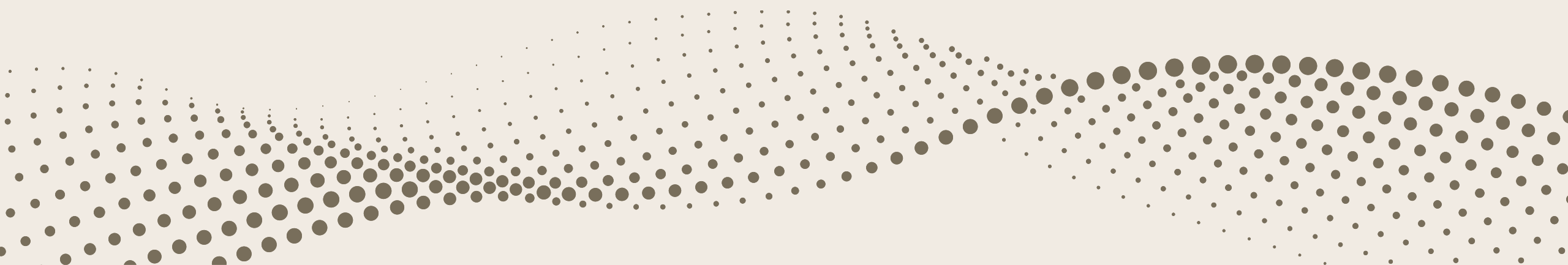
WT後修正点
 ・訪問時の会話内容の録音について許可を取る
 WTにおける意見
 ・面接時、訪問時の録音は被保護者に毎回録音可否を確認しないとけない



令和7年度第2回未来の業務のあり方WT -業務変更イメージ図(たたき台)-

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

2025/9/12



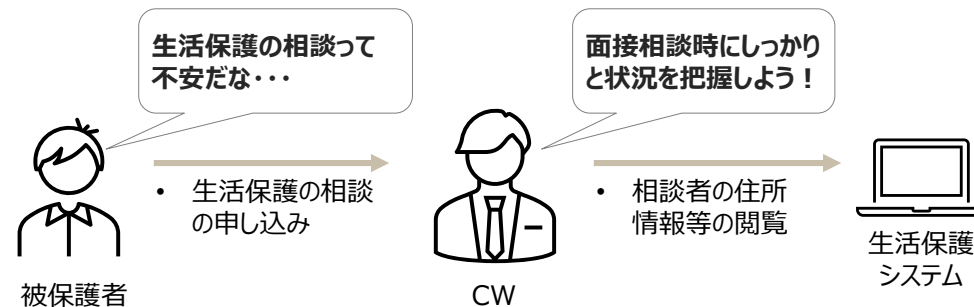
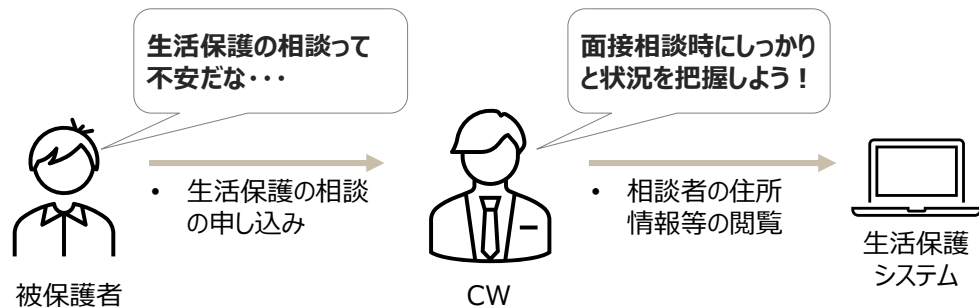
業務変更イメージ図 ー面接相談ー

- 面接相談の業務は、手書きメモを作成し、紙の面接記録票を用いて行っています。
- 業務効率化後は、タブレット端末で面接時のやり取りを記録し、作成した面接記録票はシステムで閲覧する運用となる想定です。

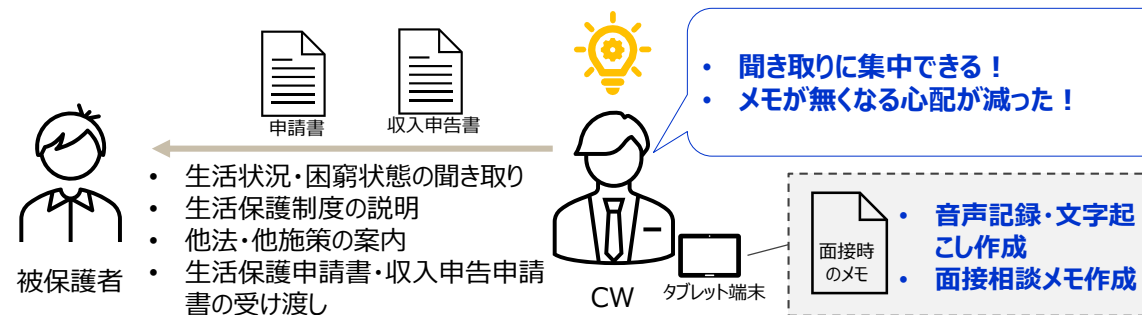
現状

改善イメージ

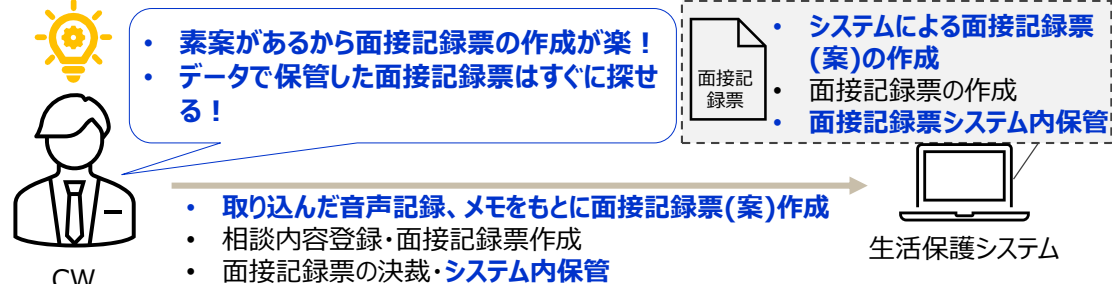
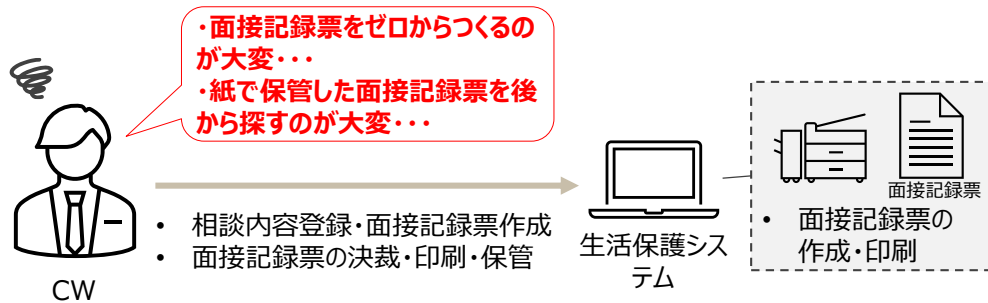
相談
受付



面接
相談



面接
相談後



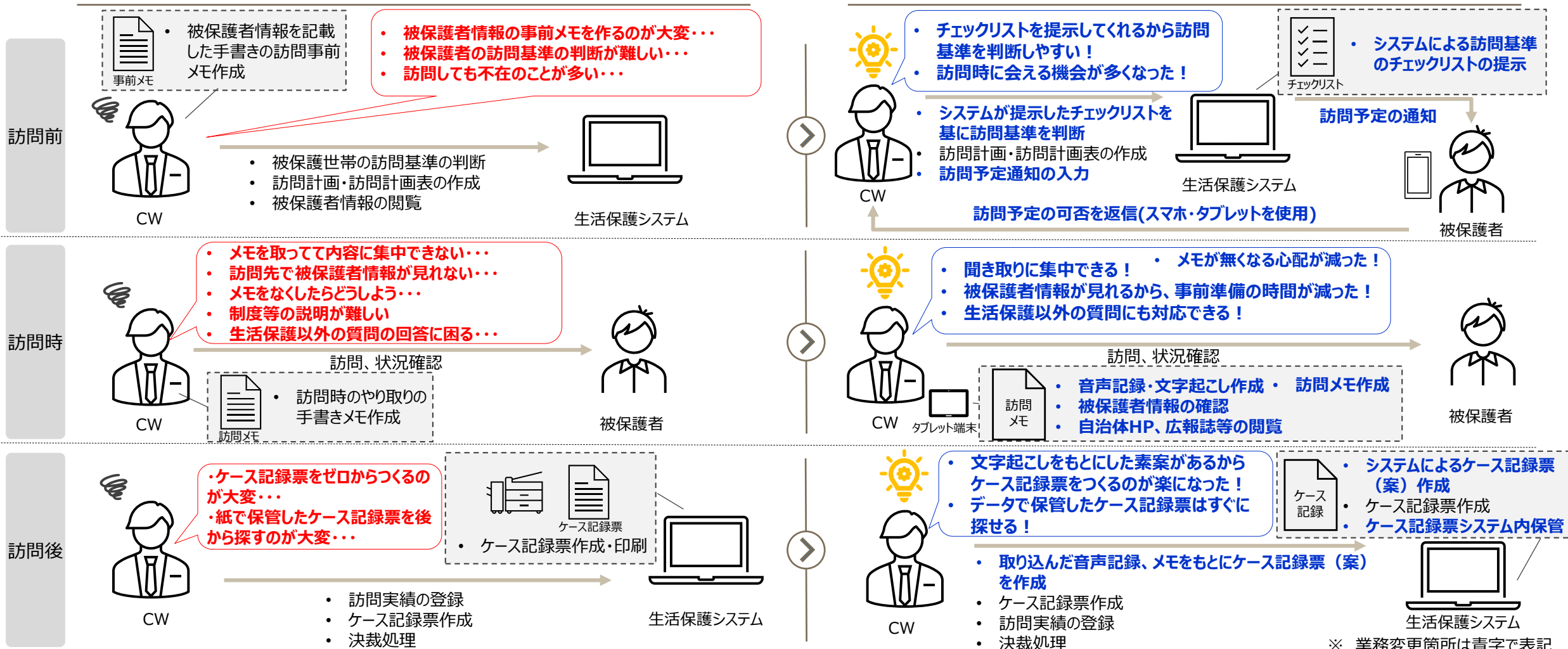
※ 業務変更箇所は青字で表記

業務変更イメージ図 - 訪問管理 -

- 訪問業務は、被保護者情報を記載した訪問事前メモ、訪問先での手書きメモなど紙媒体を前提に業務行っています。
- 業務効率化後は、訪問先で被保護者情報の閲覧、タブレット端末によるメモ作成など電子媒体を中心にした業務運用となる想定です。

現状

改善イメージ



※ 業務変更箇所は青字で表記

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。

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（アピーム想定）	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 訪問前の当日の在宅確認における双方向の連絡手段が電話以外に無く、被保護者が電話に気づかない場合などは、訪問しなかつたケースワーカーは被保護者の不在を把握できないため	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）	【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られなくなることにより、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、業務処理時間にムラが生じている	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	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）	【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、職員が不明点は都度質問を行うことが出来るようにする。	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）
					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	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	ノウハウの共有により、職員の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、過度な長時間労働を行う職員が少なくなる。
					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	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】 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	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、制度改正直後だと、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、改正内容を業務にどのように反映させるのか、被保護者にどのように改正内容を説明するか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	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）	【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	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しやすい仕組みとなる）
					訪問時にトラブルが生じないように、被保護者どどのように取り扱う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	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】 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	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られているため （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	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。）
					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	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）	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と時間が足りなくなってしまう	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	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内容は多種多様であり、記載事項について定まていない	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）	【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	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、長時間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られているため	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、被保護者が写真を撮影すること、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、被保護者が写真を撮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	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）	【被保護者の支援体制の見直し】 被保護者世帯を長期的に支援していくという前提のもと、ケースワーカー等の職員配置を行う体制を検討する	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。
					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	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】 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。
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・組織間の連携体制の改善・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】 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取り扱え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する。
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。

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（アピーム想定）	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】 被保護者の労働市場のニーズに合わせるために、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できる。
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しなが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）	【CWの教育体制・方法の見直し】 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。
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	24	新人ケースワーカーの電話対応によって、被保護者の怒りを買う場合が増えている （被保護者が怒っている理由としては、要求が通らない、話を聞いてもらえない、自分のことを理解してもらえない 等を想定）	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。）
						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】 被保護者の特性（精神疾患・年齢）に応じた対応の理解促進、ケースワーカー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。）
						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	ケースワーカーによってサービスの質に差が出ている （最低生活の保障においては、支給の迅速さや活用できるサービスの案内に差が生じていることを想定している。また、自立の助長の面では、ハローワークやボランティア活動などの紹介先の選択肢に差があることを想定している。）	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】 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。）
						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。）
						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	26	ケースワーカーは4年から5年程度で異動になることが多く、覚えるべき法制度や他法他施策の内容を考慮すると、一人前のケースワーカーの育成のためには短い期間となっている	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、どの内容を覚えていけばいい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。）
						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	27	ケースワーカーが被保護者に対して、自立の助長のために生活状況を尋ねた後に債権回収の催促をした場合、被保護者がケースワーカーに不信感を抱くことに繋がる可能性がある	業務フローに存在するプロセスにおける問題	債権回収専門の職種が福祉事務所内に配置されておらず、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適していない	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）	【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	28	オンライン資格確認に関する業務をはじめとした、国の方針で新たに開始された仕組みに対して、ケースワーカーが知識を所有していない場合が多く、スムーズに業務をこなすことが難しい	業務フローに関係しない問題	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。）
						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】 新制度開始や法制度の変更に応じて、専門チームや人材を配置することを検討する （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。
						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】 国が統一的に、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従い、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	ケース記録の入力や被保護者の情報参照にあたって、システムの操作に多くの時間を要している （ケース記録の入力、定例的な医療移送費の支給、被保護者の過去の記録や世帯情報を調べるためのシステム操作等を想定）	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ない内容が多いため	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。
						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。
						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なシステムの構築を検討する	システムやツールにより、情報把握が容易となることで、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	被保護者が困窮するに陥った経緯、保護を申請するに至った経緯など、同じ内容を複数部署に対して説明することがある	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・組織間の連携体制の改善・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	被保護者の情報を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。

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（アピーム想定）	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	31	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	業務フローに存在するプロセスにおける問題	被保護者の他法他施策に関する情報を保有している庁内他部署・庁外他機関のシステムと連携できる仕組みがない	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】 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 【オンライン照会への検討】 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へ照会することを想定） 【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処遇検討事例を、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）の情報をフルダウン形式で選択し、類似の事例を採しやすくする等を想定）	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。
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	32	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	業務フローに存在するプロセスにおける問題	郵送での照会以外に自治体側と相手方金融機関等において手段が無く、照会から回答の返送までに時間がかかるため	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）	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	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疑義照会を行っても、「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	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したらよいか判断が難しい事例について、対応方法を検討するうえで参考となる類似事例などの情報の入手が難しい 疑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）	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。	
第3回WT	ケースワーカーの行う業務	34	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	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、どの内容か覚えていくべきが整理されていない。） 人材育成を行う人員（中堅ケースワーカー）が不足している	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）	【CWの教育体制・方法の見直し】 人材育成にあたっては、見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	35	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 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）	業務フローに関係しない問題	個人情報に関する法制度をはじめとした、法制度が生活保護業務を効率化するための阻害要因になっている。また、現行の法制度をすぐに変えることは難しい	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）	【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	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、業務の時間をとられている（重複投薬が確認された場合、ケースワーカーが医療機関に適切な受診であったか事情を確認したうえで、適正な保護受給に該当するか判断することが必要であり、不適切な受診であった場合は、適正受診指導を行う必要がある）	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ま、薬を処方している ・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、医療機関間相互で、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な想定）	医療機関相互で処方状況が共有できるので、重複投薬そのものを防止できる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	37	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が、厳密に審査する必要があり、福祉事務所やケースワーカーが判断することが困難である	業務フローに存在するプロセスにおける問題	診療行為等のレセプトと異なり支払い基金を経由しないため、扶助の適用になるが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 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	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。
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	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とりまとめ、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	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、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と想定）	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 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（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	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	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検討する （福祉事務所（ケースワーカー）を経由せずに、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、正しいレセ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	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になっており、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	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、自治体の運用に合わず、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（標準仕様様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、自治体が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	43	医療扶助の決定について、被保護者が病気等になった場合、被保護者からの傷病届受理、医療機関への要否意見書送付、福祉事務所内での嘱託医協議、医療扶助決定を被保護者ごとに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ないため、自治体によって異なっている）	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）	【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想定している）	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	44	管外の介護施設等への指導等の業務の効率が悪い（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。）	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	45	市境や県境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	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） 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	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とりまとめ、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。
						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	被保護者がど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。

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（アピーム想定）	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	46	顔面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滅んでいる、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	主治医への確認（問い合わせ）の方法が、書面・訪問・電話に限られている （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。）	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）	【オンライン照会の検討】 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）	複数の手段を用意することにより、軽微な確認はオンラインや書面、事情を細かく確認する場合は訪問や電話など、被保護者の事情や特性に応じて主治医への意見伺いに濃淡をつけることが可能となる。
第4回WT	医療扶助および介護扶助業務	47	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	業務フローに不足しているプロセスについての問題	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	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な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。

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（アピーム想定）	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	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な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	主治医への就労の可否の書面確認に関する、記入が必須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/肉体的労働等）、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な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、聞き取り誤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	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。
					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られ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】 被保護者がど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	被保護者がど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	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	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	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	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きている。しかし、その負担分を被保護者が負担することができないため、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、文書料を支給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銭的負担が無くなることで、他法他施策の活用に繋がりやすくなる。

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（アピーム想定）	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	52	医療要否意見書（特に外来・入院）の運用について、件数が多く形骸化している。（医療扶助の決定がなされない（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、医療機関につい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運用が、自治体の運用に合わず、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（標準仕様様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、自治体が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。
					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は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、医療機関も忙しい回答が得られないことがある。）		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、長期入院や福祉事務所が疑義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	53	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】 医療券連名簿の様式を見直すことで、医療券（単票）を使用する必要性をなくし、標準標準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想定）に繋がり、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	54	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】 介護券連名簿の様式を見直すことで、介護券（単票）を使用する必要性をなくし、標準標準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想定）に繋がり、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	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と想定）	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（マイナンバ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。
					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）をシステム間で連携する	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 （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	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、被保護者を經由せずに、庁内で介護保険料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）	【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、法制度上許容することを検討する	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	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	引継ぎ事項が定義されることで、引き継ぎの不備が無くなり、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。
					ベテランケースワーカーが把握している廃止ケースの引継ぎ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や、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	ノウハウの共有により、職員的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。
					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	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】 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）	教育により職員的能力が一定程度均一化され、返還金・徴収金の起案処理における不備、債権管理の引継ぎの不備が少なくなり、効率的に引き継ぎが可能となる。
第5回WT	経理・返還金・債権管理業務	58	庶務担当・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）	【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	職員間の連携が容易になることで、庶務係にて債権の発生経緯を読み解くことが不要となり、効率的な債権管理が可能となる。
					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、引き継ぎの不備が無くなり、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何を引き継ぐかが明確にならず、ケースワーカーから庶務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、引き継ぎの不備が無くなり、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。

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（アピーム想定）	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）	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、債権回収に時間を割くことが可能となる。				
					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）					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】 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）	教育により職員の能力が一定程度均一化され、返還金・徴収金の起案処理における不備、債権管理の引継ぎの不備が少なくなり、効率性に引き継ぎが可能となる。
					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援できていない、または、支援が難しい					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】 ケースワーカーは被保護者の家計改善支援を行い、債権管理や納付交渉は別の担当係や担当職員に役割を分担する	被保護者の家計改善や返還計画の支援に注力できるようになる。
					死亡廃止の被保護者の場合、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	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】 返還金・徴収金が発生した単身の被保護者の場合、死亡時における債務の相続の発生、相続人の有無について事前に確認を行い、債権管理担当に連携する	事前に債務の相続発生、相続人の有無を確認することで、被保護者の死亡後の相続人との納付交渉における、相続人の有無確認、相続の意思確認がスムーズに行える。
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面が多く、効果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	書類の発行や送付等の事務手続きに割く時間が削減され、効果的な手続きが可能となる。				
					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	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】 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ではなく別の専門係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	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 （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となっていない	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）	【システム化を前提とした帳票様式の見直し】 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、共通で使用できる納付書のレイアウトを作成する	どの自治体で発行した納付書であっても、金融機関等において、一定程度共通して使用することが可能となり、他自治体へ転出した被保護者からも債権の回収を行うことが出来る				
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）	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期待できる。				
					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	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】 CW以外に、納付交渉を行う担当係、担当職員を配置する	納付交渉等の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。
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な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。				
					ベ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					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	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	被保護者からの申告によって把握すべき事項と情報ネットワークで調査すべき範囲が整理されていない （情報ネットワークシステムにて調査することの出来る項目が取りまとめられていない）	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】 情報ネットワークシステムでの情報収集について抑えておくべき点や、判断において踏むべき手順などについて、厚生労働省や都道府県を交えて情報連携やノウハウを蓄積する	情報収集に係る要点を整理することで、不備や疑義のない調査・債権管理が可能となる。				
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という判断基準が、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。				