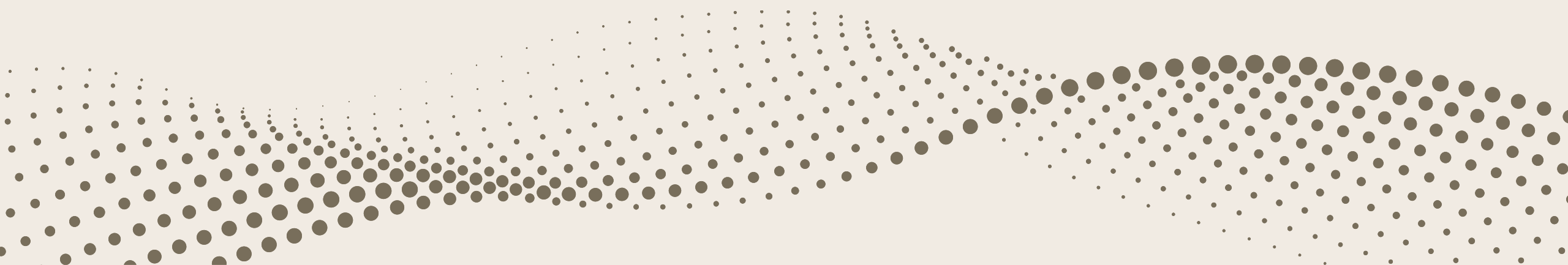


# 令和7年度第3回未来の業務のあり方WT -事務局資料-

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

2025/10/16



## 令和7年度第3回未来の業務のあり方WT 次第

### <日時・場所>

令和7年10月16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3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

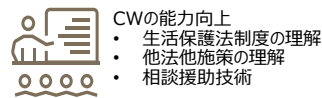
時間の減少

他機関や庁内他部署に対する照会・情報収集

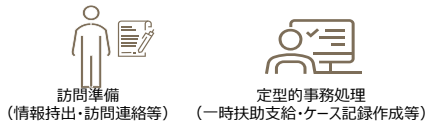


時間の増加

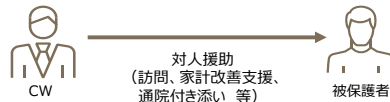
CWの育成



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・ 国の共通の 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3回WTでは生活保護の決定処理、各種調査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>
<p><b>本日のテーマ</b></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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>医療扶助・介護扶助</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の共有

- 昨年度WTで、生活保護の決定処理・各種調査の業務の問題点として以下の意見を頂いておりましたので、参考に共有いたします。
- 下記意見に基づいて、業務変更イメージ図（たたき台）、変更後業務フロー図（たたき台）を作成しております。

No (※)	業務の問題点
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>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と主張していても、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）</li> </ul>
19	<ul style="list-style-type: none"> <li>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ていない</li> </ul>
31	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）を利用できるか庁内および庁外他機関に対して頻繁に調査を行っている</li> </ul>
32	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
40	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
47	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
48	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

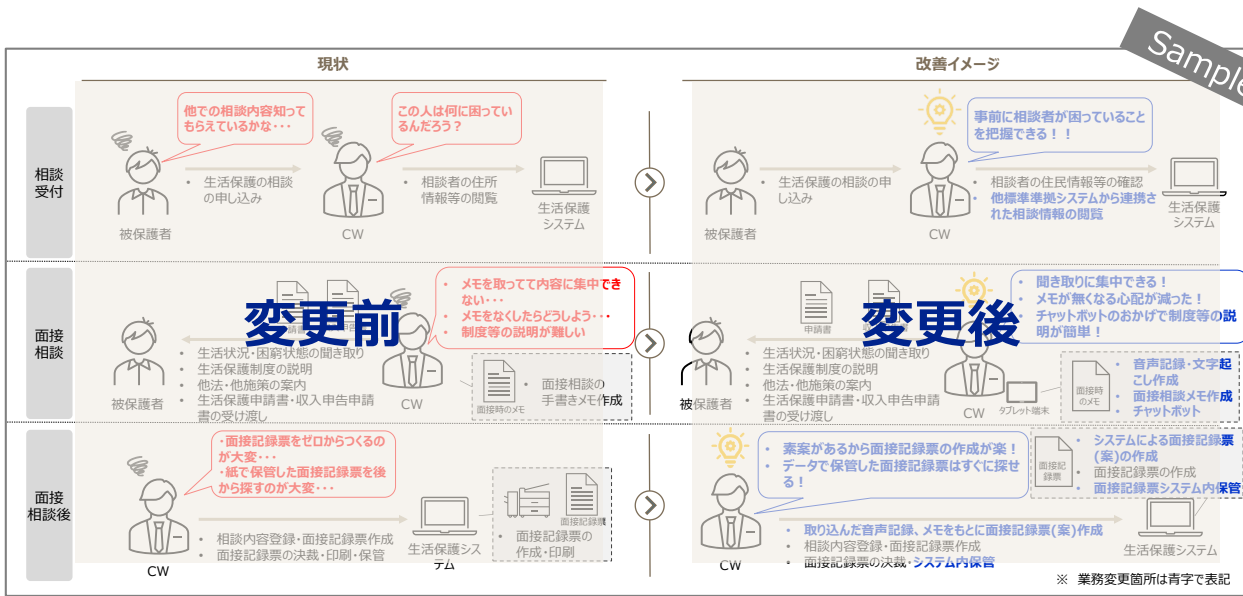
※Noは、別添の「資料5（参考資料）昨年度WT意見とりまとめ表」の番号を記載しております。

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.3 業務効率化・改善の手段の議論

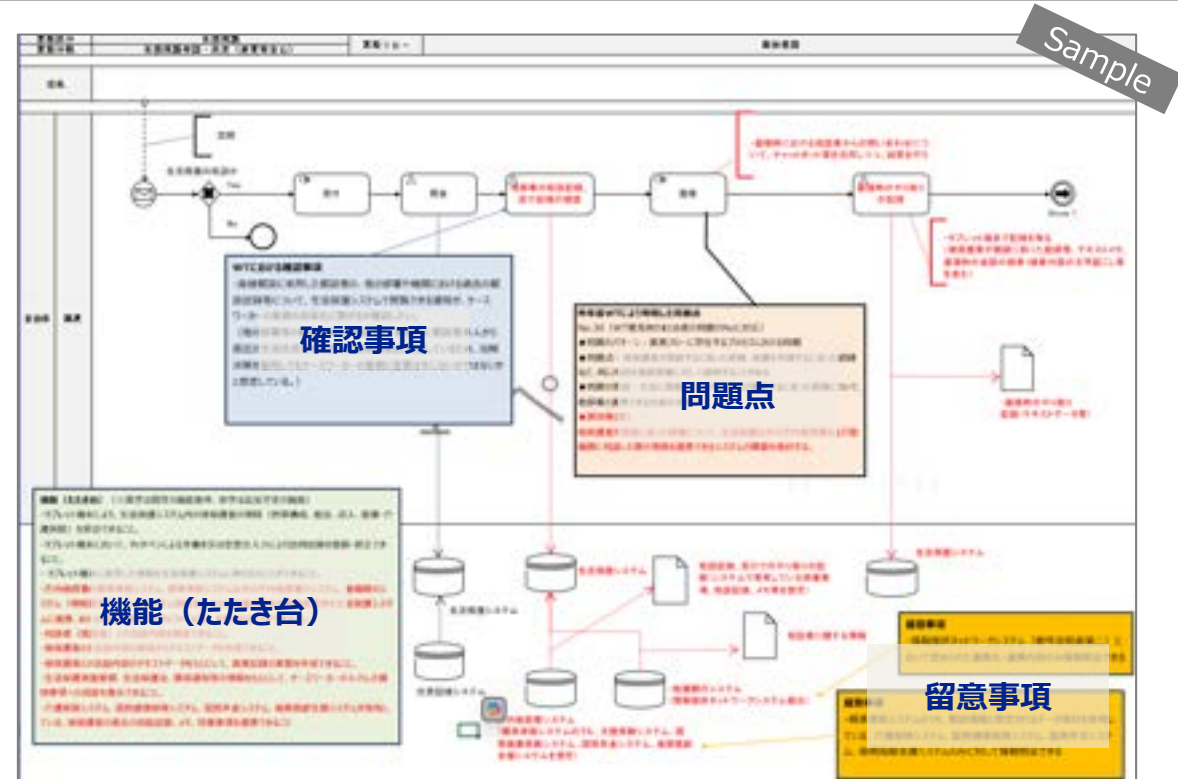
- 事務局の想定をもとに生活保護の決定処理・各種調査について、業務変更イメージ図、変更後の業務フロー図を用意しました。
- 業務効率化・改善の手段の内容、他の業務効率化・改善の手段について、現場運用に手段を落とし込んだ時に効率化に繋がるか、効率化のために他に想定する手段があるか、ご意見をお聞かせください。

業務変更 イメージ図の見方



※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」ご参照ください。

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。

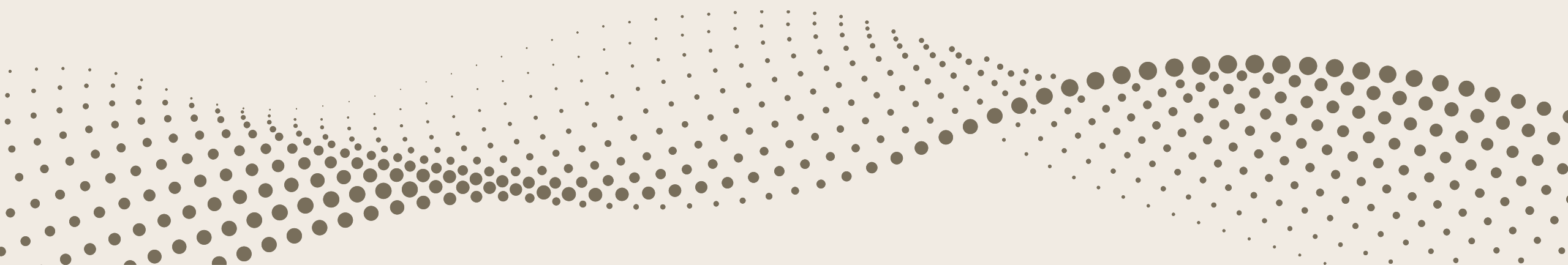
## WT構成員 名簿

#	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

# 令和7年度第3回未来の業務のあり方WT -業務変更イメージ図(たたき台)-

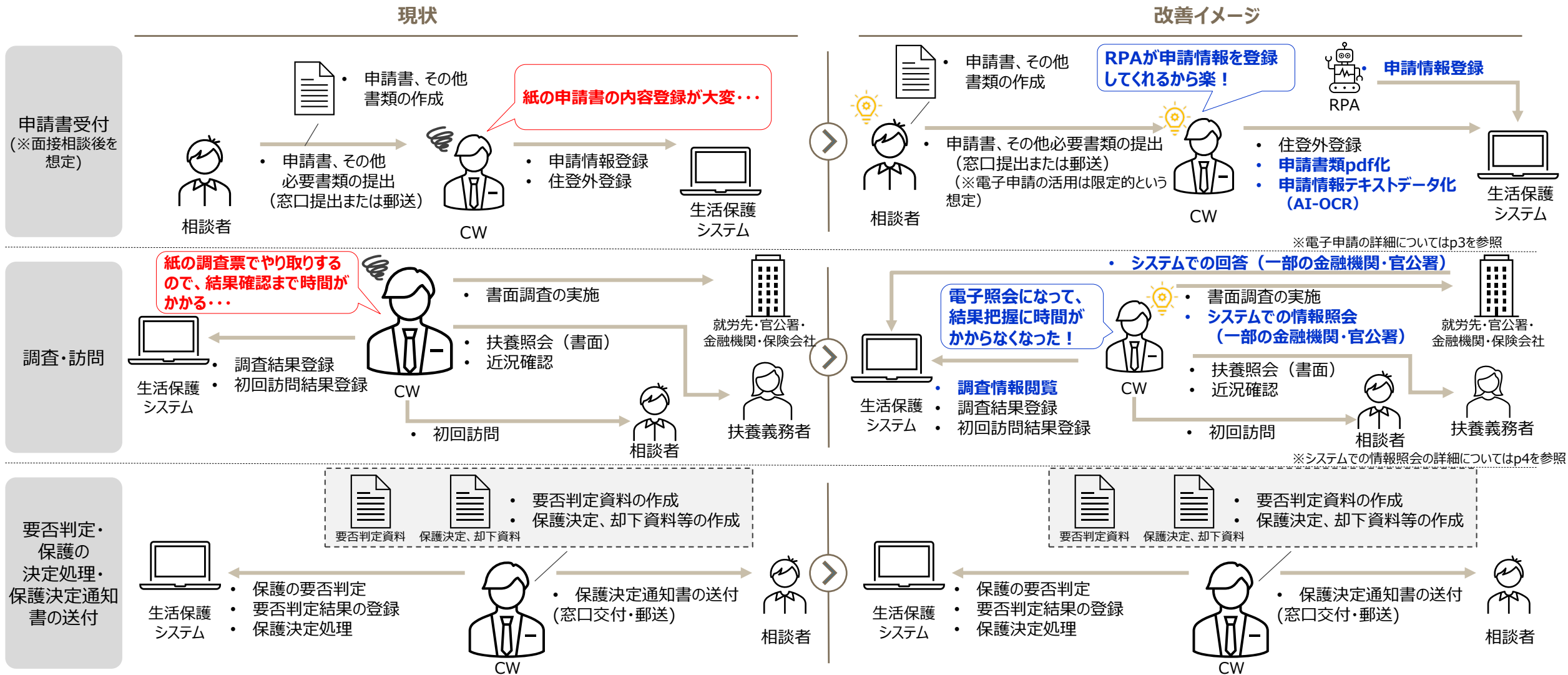
地方自治体における情報システム（生活保護）の標準仕様書改定  
に向けた調査研究等一式

2025/10/16



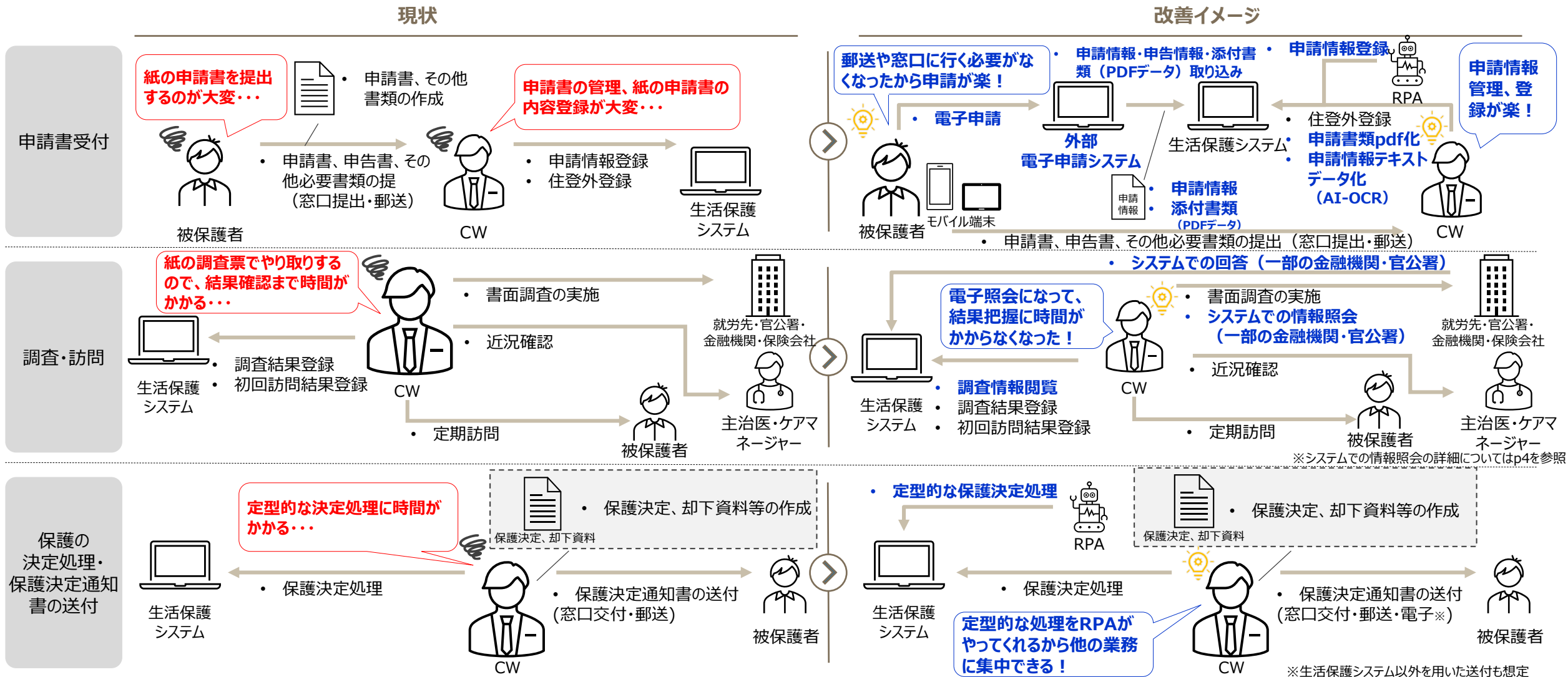
# 業務変更イメージ図 -生活保護の決定処理（新規開始申請）-

- 生活保護の新規開始申請の決定処理について、RPAを活用することで申請情報の登録処理時間の削減を実現でき、業務効率化となる想定です。（システムでの情報照会は概要を記載しているため、詳細はp4をご覧ください）



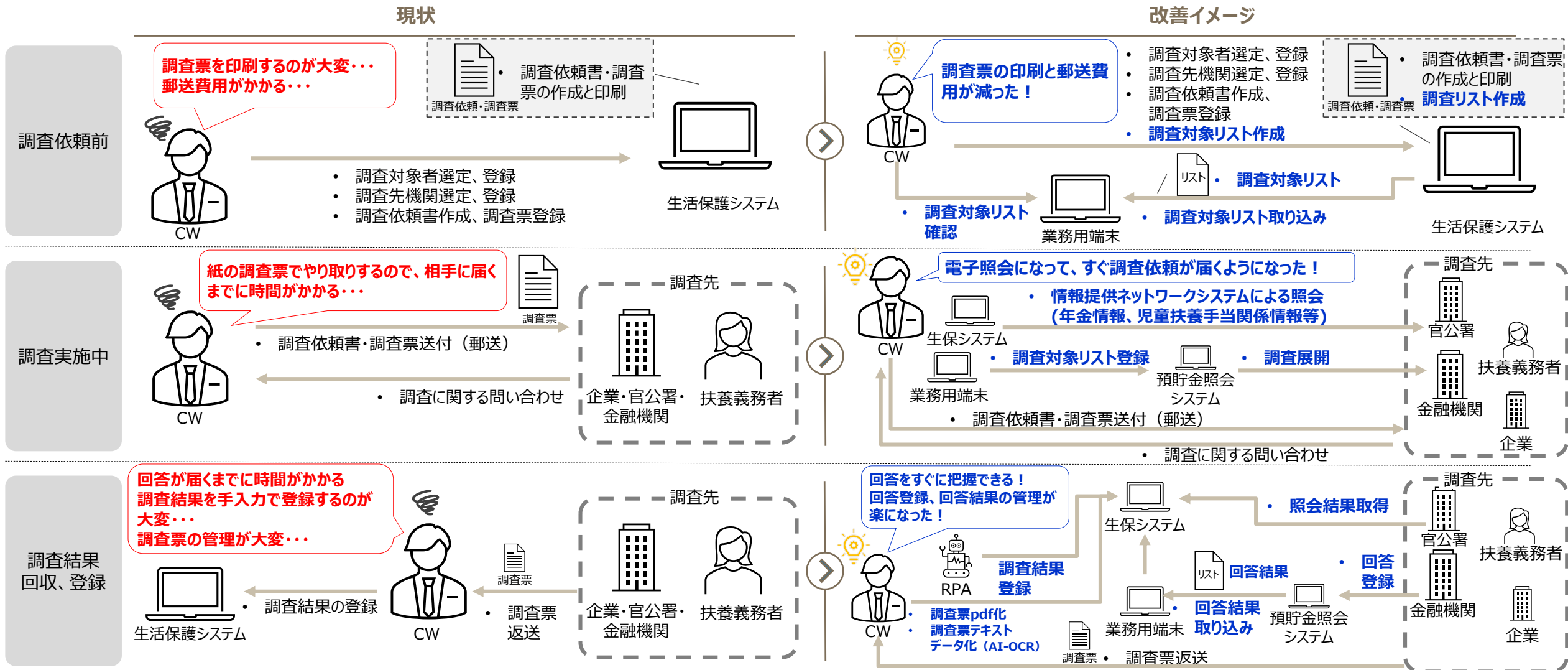
# 業務変更イメージ図 -生活保護の決定処理（保護の変更申請）-

- 一時扶助の申請および収入申告における生活保護の決定処理について、電子申請やRPAを活用することで書類管理や申請情報の登録処理時間の削減を実現でき、業務効率化となる想定です。（システムでの情報照会は概要を記載しているため、詳細はp4をご覧ください）



# 業務変更イメージ図 -各種調査-

- 各種調査について、電子照会を活用することで調査票の管理の手間、郵送料、回答把握までのリードタイムなどの削減を実現でき、業務効率化となる想定です。

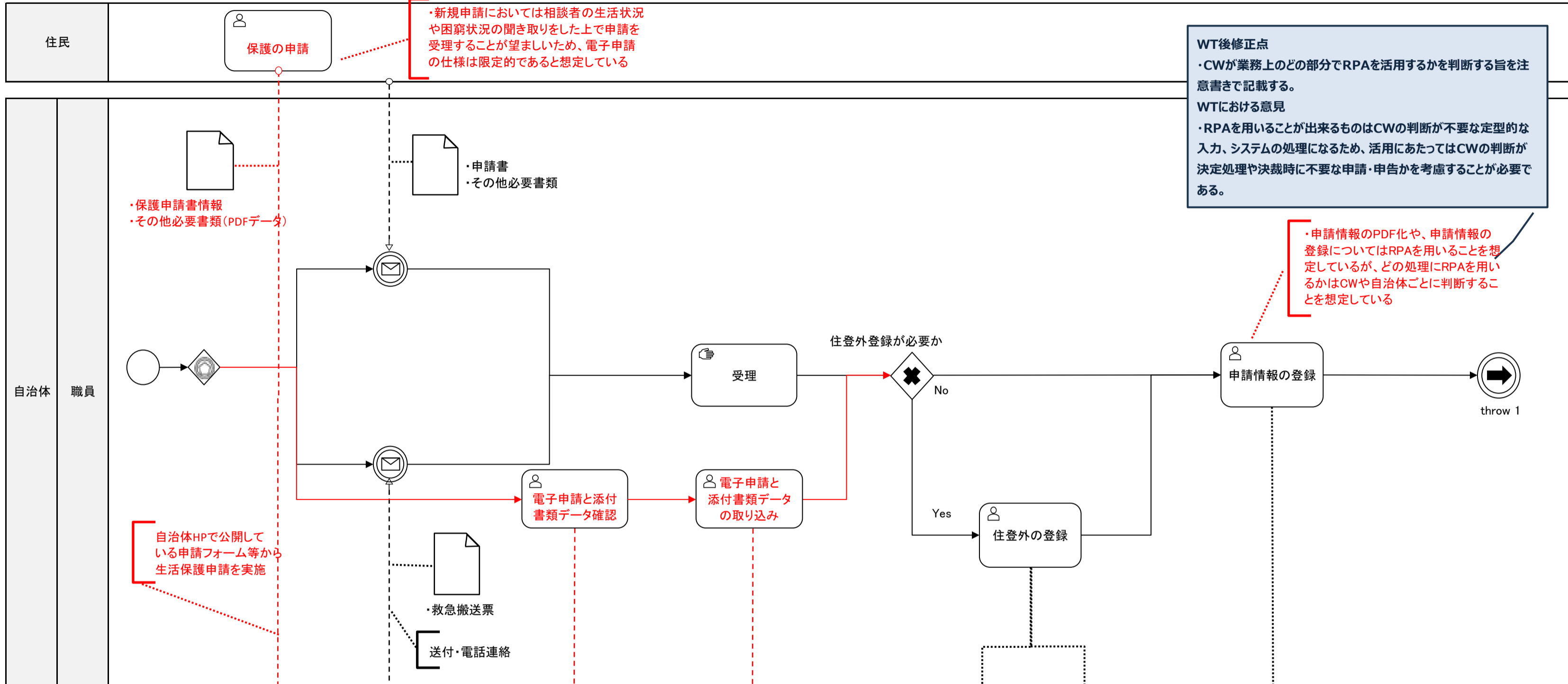


# Build Beyond As One.®



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。

業務区分	生活保護	業務フロー	保護の開始申請受付及び訪問調査
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		



・新規申請においては相談者の生活状況や困窮状況の聞き取りをした上で申請を受理することが望ましいため、電子申請の仕様は限定的であると想定している

**WT後修正点**  
 ・CWが業務上のどの部分でRPAを活用するかを判断する旨を注意書きで記載する。  
**WTにおける意見**  
 ・RPAを用いることが出来るものはCWの判断が不要な定型な入力、システムの処理になるため、活用にあたってはCWの判断が決定処理や決裁時に不要な申請・申告かを考慮することが必要である。

・申請情報のPDF化や、申請情報の登録についてはRPAを用いることを想定しているが、どの処理にRPAを用いるかはCWや自治体ごとに判断することを想定している

・保護申請書情報  
 ・その他必要書類 (PDFデータ)

・申請書  
 ・その他必要書類

自治体HPで公開している申請フォーム等から生活保護申請を実施

・救急搬送票  
 送付・電話連絡

住登外登録が必要か

No

Yes

throw 1

電子申請受付システム

医療機関等

電子申請受付システム

生活保護システム

住民記録システム 生活保護システム

生活保護システム

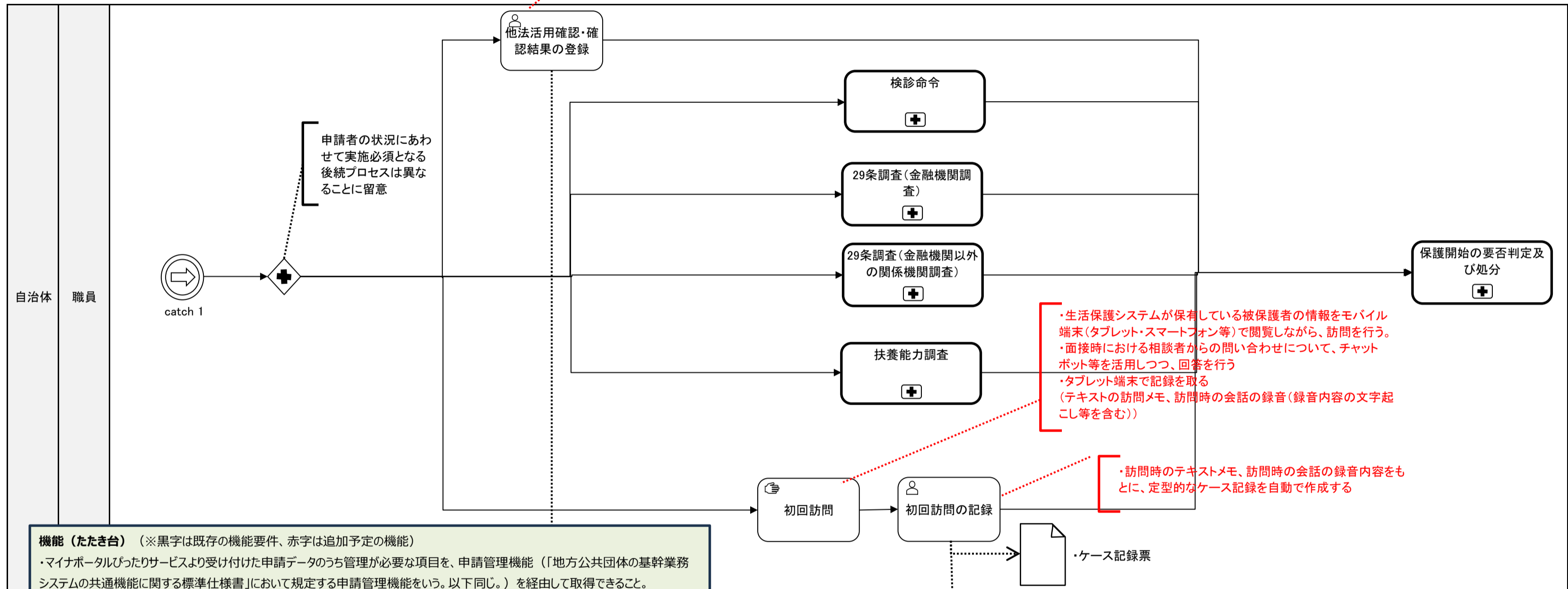
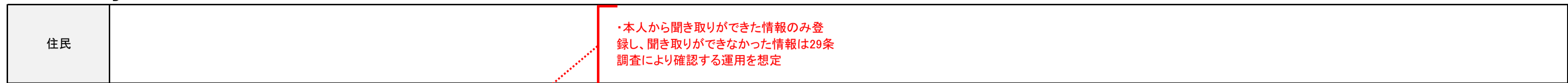
**留意事項**  
 ・総務省情報セキュリティポリシーに関するガイドラインに記載された三層分離の考え方などの内容に規定する内容へ準拠する必要がある

・保護申請書(データ)  
 ・収入申告書(データ)  
 ・電子申請システムは外部サービスを活用する想定  
 ・電子申請システムから取り込む項目は仕様書上で規定している項目を想定

**WT後修正点**  
 ・電子申請の際の申請フォームの項目を定める旨を注意書きで記載する。  
 ・資産申告書、収入申告書、保護申請書上の項目から申請フォームの項目を抽出し、別途機能要件に記載する。  
**WTにおける意見**  
 ・仕様書上で規定される帳票の項目を電子申請フォームに反映した場合、申請者が項目の多さにフォームの記入を断念する可能性がある。電子申請フォームを作成する際には、最低限どの項目が必要かを仕様書で規定した方がよい。

業務区分	生活保護	業務フロー	保護の開始申請受付及び訪問調査
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

D



申請者の状況にあわせて実施必須となる後続プロセスは異なることに留意

・生活保護システムが保有している被保護者の情報をモバイル端末(タブレット・スマートフォン等)で閲覧しながら、訪問を行う。  
 ・面接時における相談者からの問い合わせについて、チャットボット等を活用しつつ、回答を行う  
 ・タブレット端末で記録を取る(テキストの訪問メモ、訪問時の会話の録音(録音内容の文字起こし等を含む))

・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を自動で作成する

**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)

- ・マイナポータルびったりサービスより受け付けた申請データのうち管理が必要な項目を、申請管理機能(「地方公共団体の基幹業務システムの共通機能に関する標準仕様書」において規定する申請管理機能をいう。以下同じ。)を経由して取得できること。
- ・申請管理機能がマイナポータルびったりサービス等に対して申請処理状況(処理中、要再申請、完了、却下、取り下げのステータス)を送信する場合に用いるため、取得した項目等を表示、出力等ができること。
- ・電子申請受付システムから受け取った収入申告に係る申請情報を取り込めること

**【管理項目】**

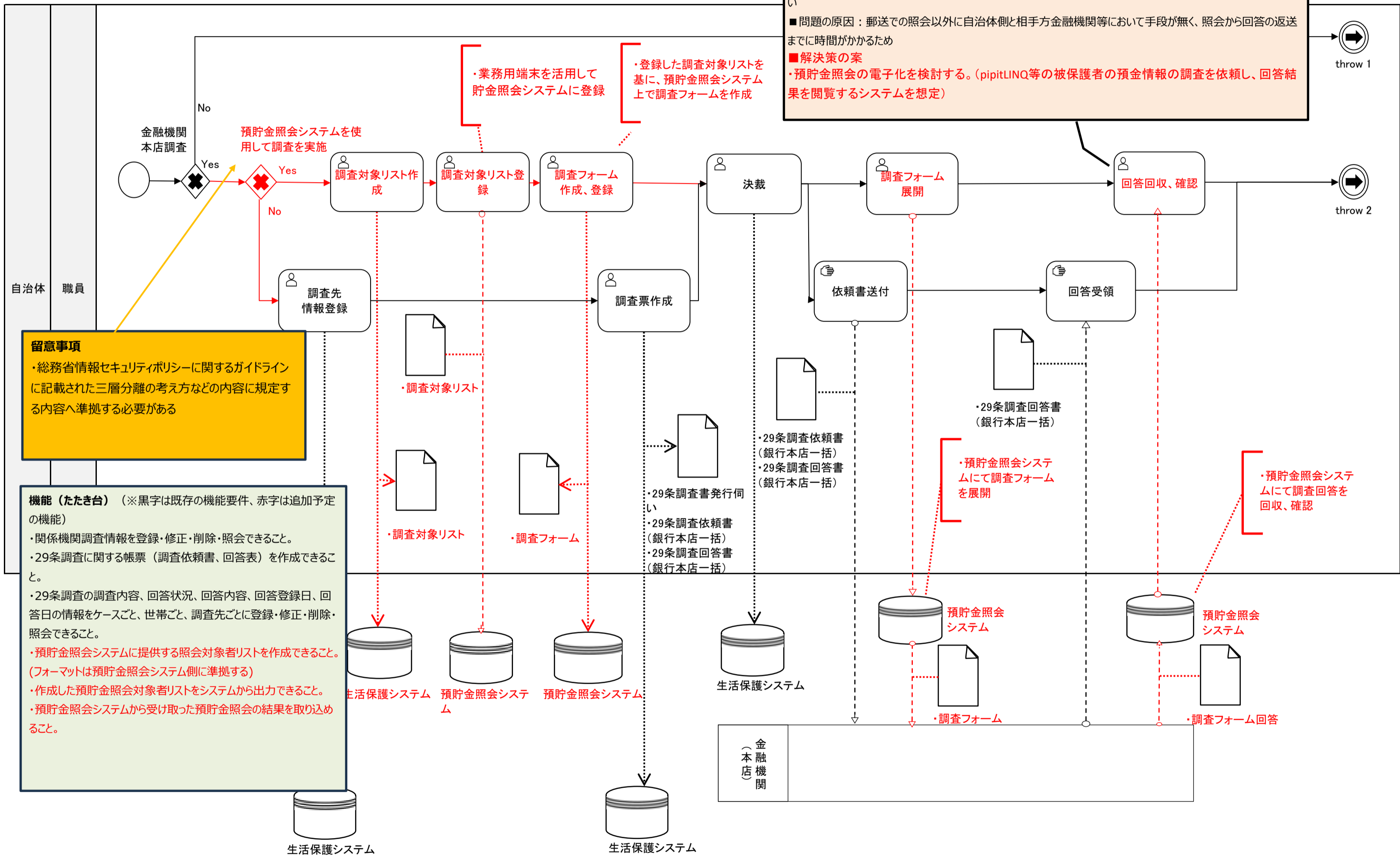
- ・申請日の日付、申請者の住所、申請者の氏名、世帯の中で働いている者の氏名、仕事内容、労働による収入額、就労日数、恩給・年金等の収入額、恩給・年金等の種別(国民年金、厚生年金、恩給、児童扶養手当等)、仕送りによる収入額、その他収入額
- ・電子申請受付システムから受け取った資産申告に係る申請情報を取り込めること

**【管理項目】**

- ・申請日の日付、申請者の住所、申請者の氏名、不動産の種類(宅地、田畑、山林、持ち家等)、不動産の延面積、不動産の所有者氏名、不動産の所在地、不動産の抵当権有無、現金・預貯金・有価証券等の金額、預金先金融機関名、口座番号、口座氏名、その他資産の所有者氏名、その他資産の種類、負債の金額、負債の借入先
- ・電子申請受付システムから受け取った給与明細等の添付書類(収入申告書等)を取り込めること。

業務区分	生活保護	業務フロー	29条調査（金融機関調査）
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民		No.32（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 ■問題の原因：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 ■解決策の案 ・預貯金照会の電子化を検討する。（pipitLINQ等の被保護者の預金情報の調査を依頼し、回答結果を閲覧するシステムを想定）
----	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**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などの内容に規定する内容へ準拠する必要がある

**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）  
 ・関係機関調査情報を登録・修正・削除・照会できること。  
 ・29条調査に関する帳票（調査依頼書、回答表）を作成できること。  
 ・29条調査の調査内容、回答状況、回答内容、回答登録日、回答日の情報をケースごと、世帯ごと、調査先ごとに登録・修正・削除・照会できること。  
 ・預貯金照会システムに提供する照会対象者リストを作成できること。（フォーマットは預貯金照会システム側に準拠する）  
 ・作成した預貯金照会対象者リストをシステムから出力できること。  
 ・預貯金照会システムから受け取った預貯金照会の結果を取り入れること。

・業務用端末を活用して  
 貯金照会システムに登録

・登録した調査対象リストを  
 基に、預貯金照会システム  
 上で調査フォームを作成

No.32（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  
 ■問題の原因：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  
 ■解決策の案  
 ・預貯金照会の電子化を検討する。（pipitLINQ等の被保護者の預金情報の調査を依頼し、回答結果を閲覧するシステムを想定）

・預貯金照会システムにて調査フォームを展開

・預貯金照会システムにて調査回答を回収、確認

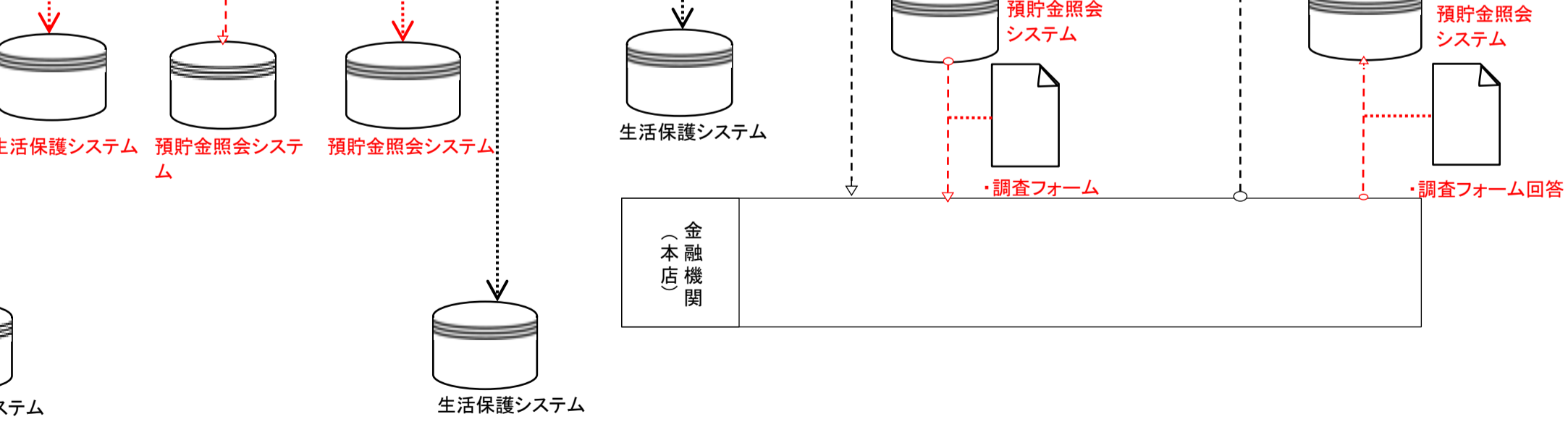
・調査対象リスト

・調査フォーム

・29条調査書発行伺い  
 ・29条調査依頼書（銀行本店一括）  
 ・29条調査回答書（銀行本店一括）

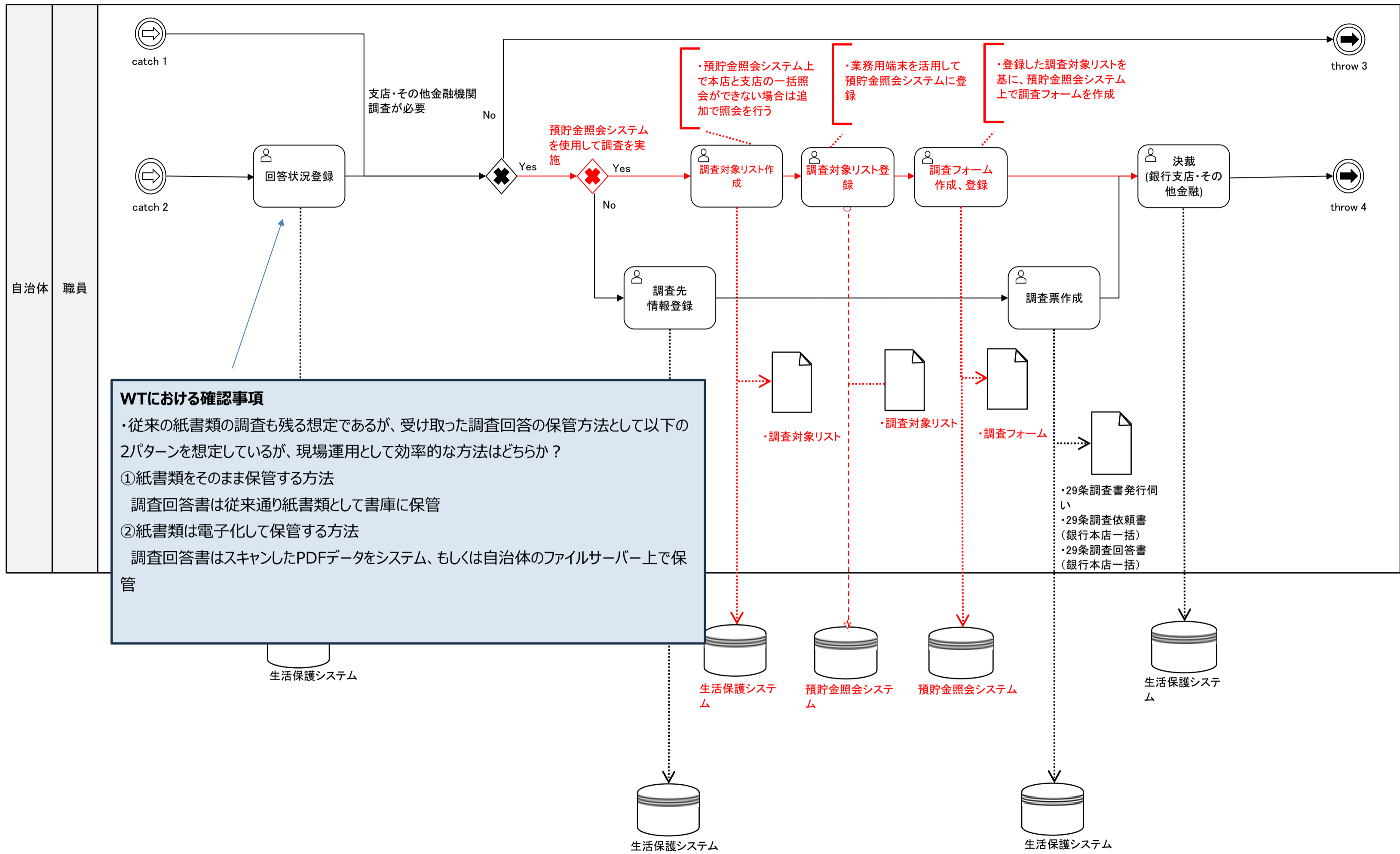
・29条調査依頼書（銀行本店一括）  
 ・29条調査回答書（銀行本店一括）

・29条調査回答書（銀行本店一括）



業務区分	生活保護	業務フロー	29条調査（金融機関調査）
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--

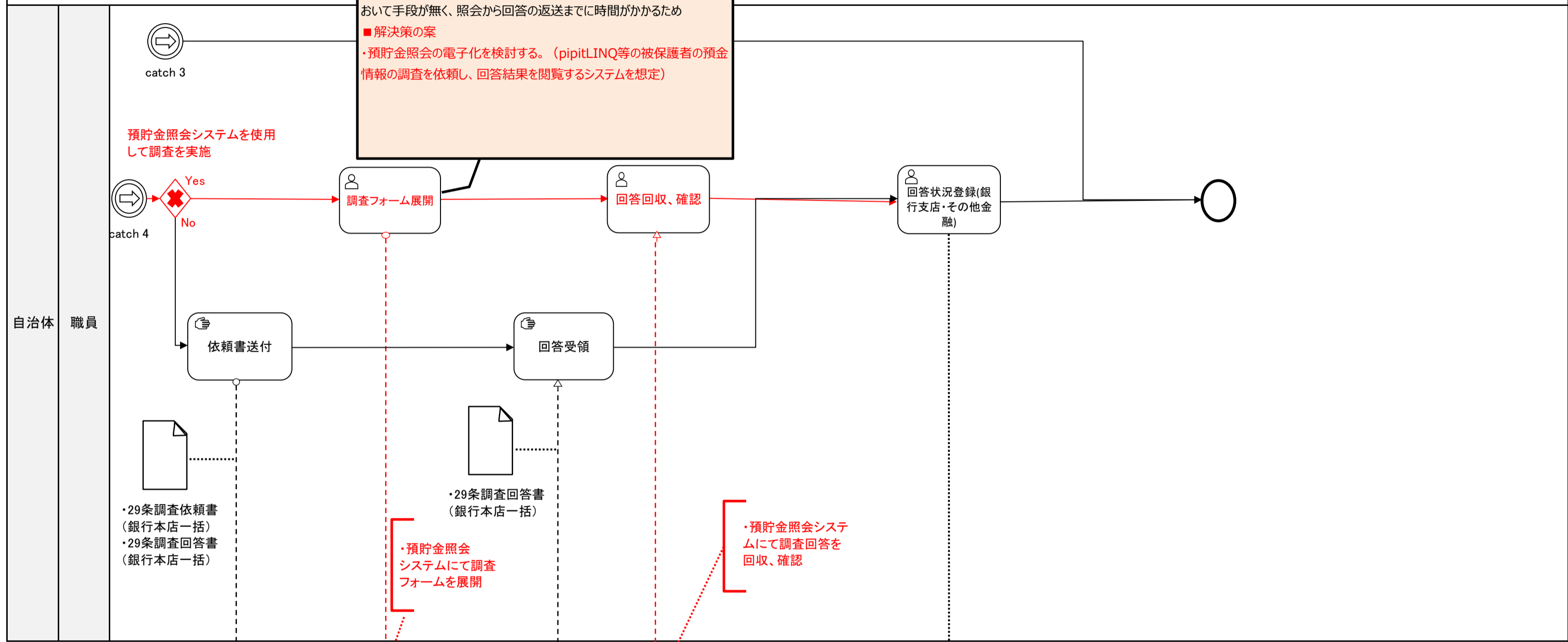


業務区分	生活保護	29条調査（金融機関調査）
業務分類	生活保護申請・決定（変更等）	

住民

No.32（WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応）

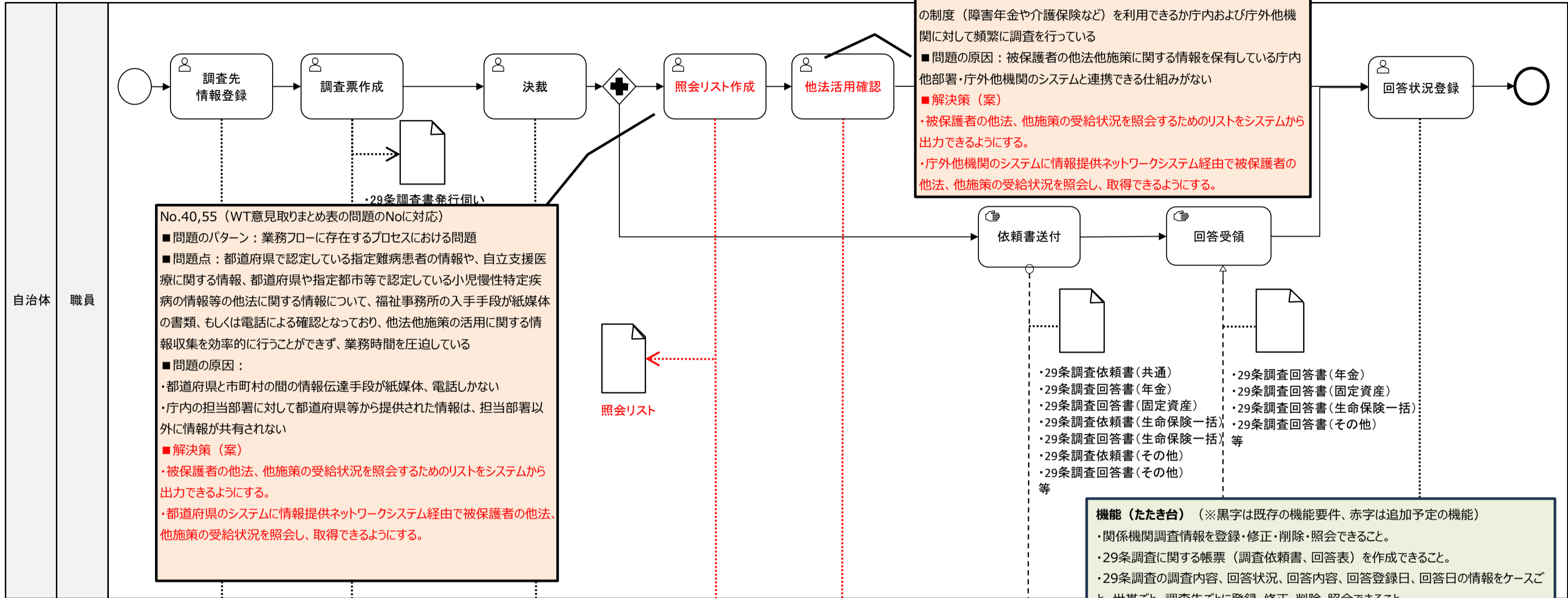
- 問題のパターン：業務フローに存在するプロセスにおける問題
- 問題点：被保護者の新規開始における預貯金照会に関して、保護決定までに照会結果が分からないことが多い
- 問題の原因：郵送での照会以外に自治体側と相手方金融機関等において手段が無く、照会から回答の返送までに時間がかかるため
- 解決策の案
  - ・預貯金照会の電子化を検討する。（pipitLINQ等の被保護者の預金情報の調査を依頼し、回答結果を閲覧するシステムを想定）



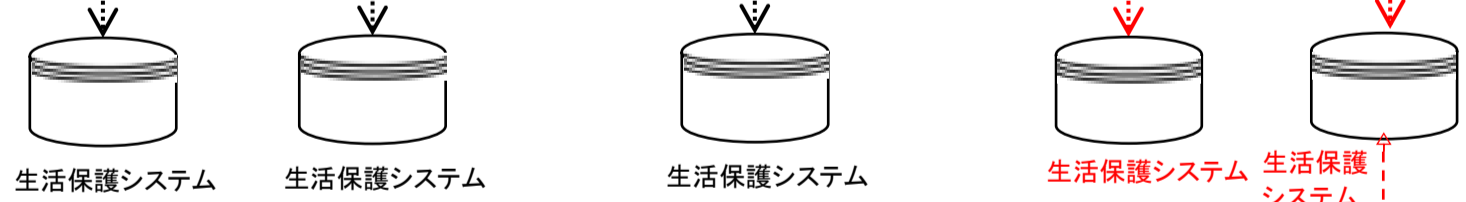
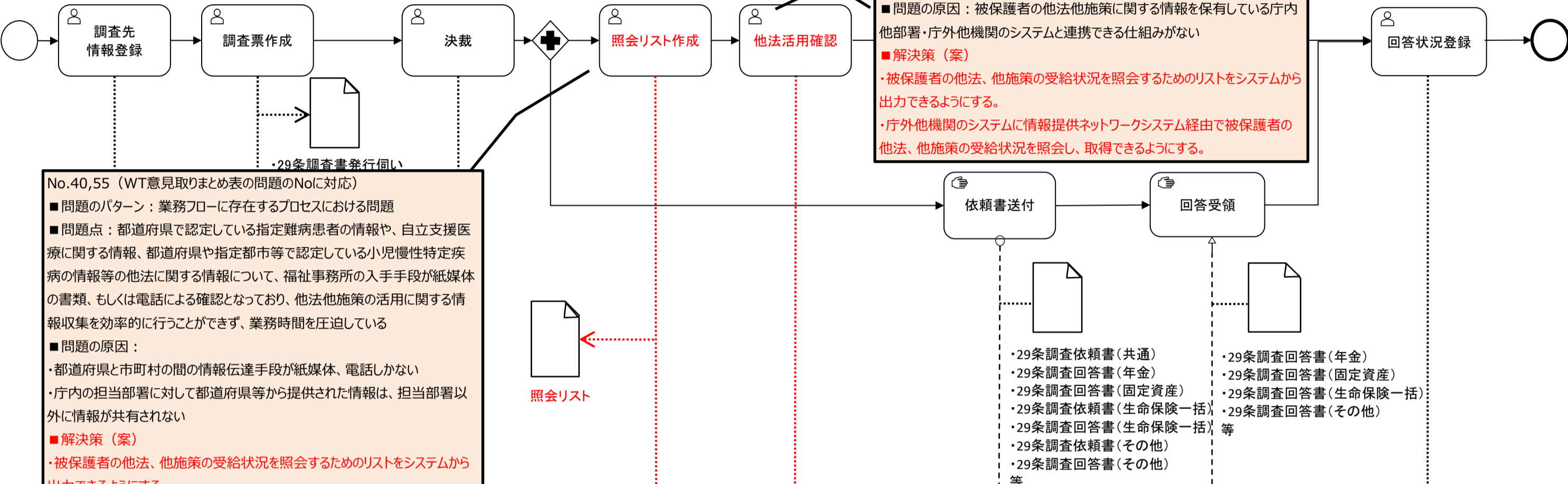
（銀行支店・その他金融機関）

業務区分	生活保護	業務フロー	29条調査（金融機関以外の関係機関調査）
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--



自治体 職員



**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などの内容に規定する内容へ準拠する必要がある
- ・情報提供ネットワークシステムで照会可能な情報のみ連携

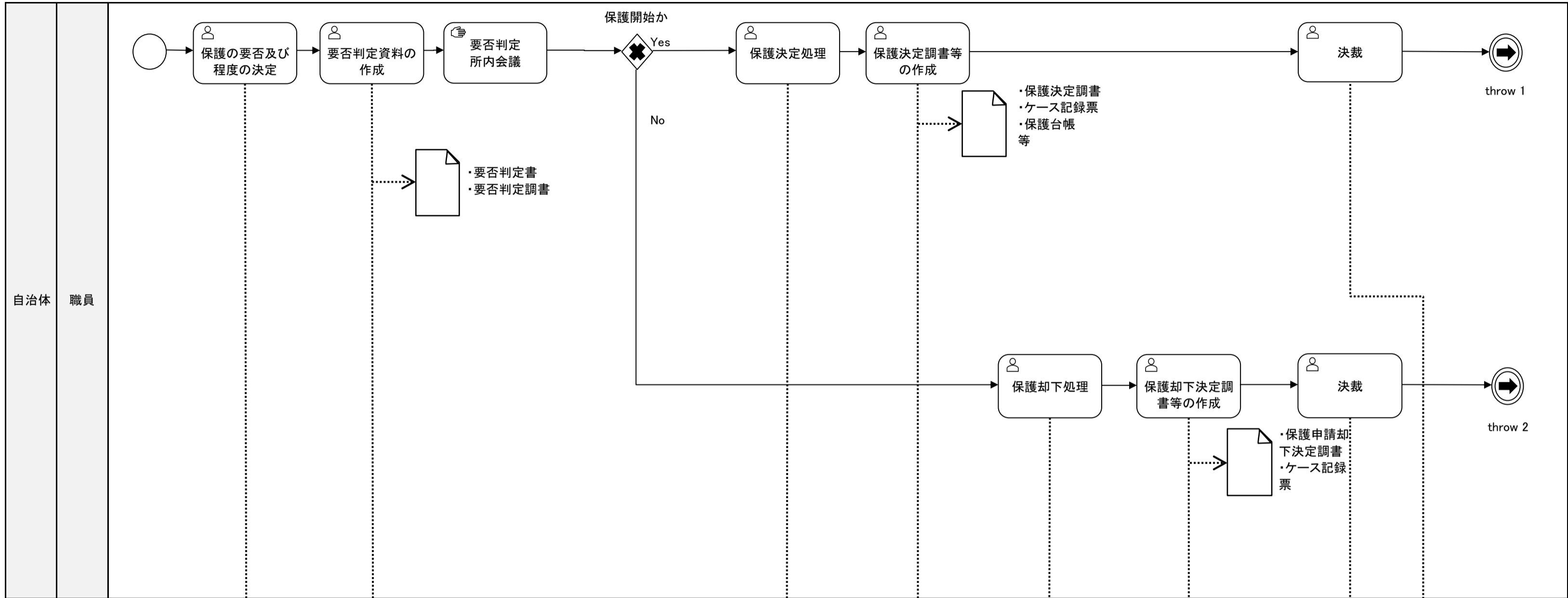
管轄外自治体  
他課・他部署  
年金事務所  
ハローワーク  
生命保険会社  
運輸支局等

他法活用状況（受給者氏名、生年月日、住所、性別、受給金額）

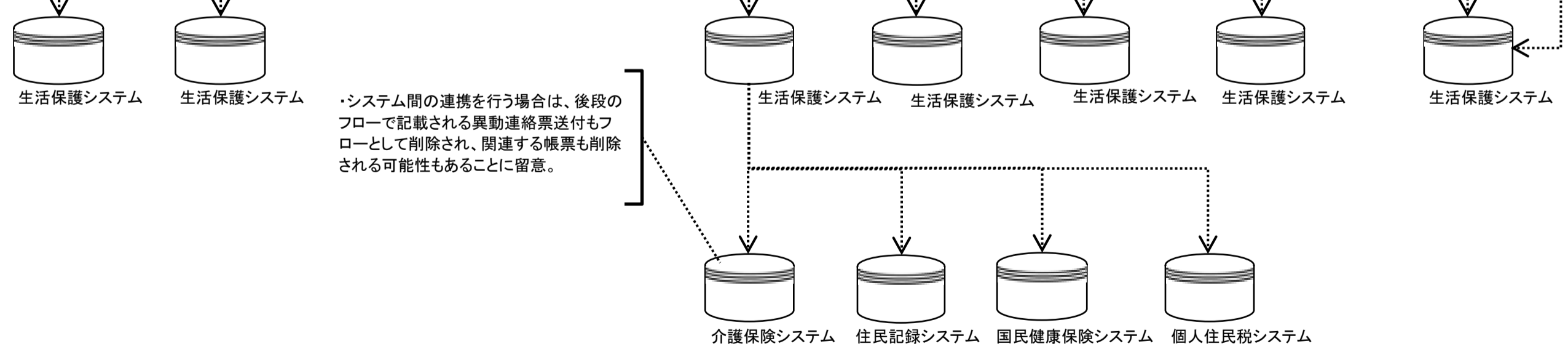
標準準拠システム以外の庁内システム  
庁外他機関のシステム（情報提供ネットワークシステム経由）

業務区分	生活保護	業務フロー	保護開始の要否判定及び処分
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

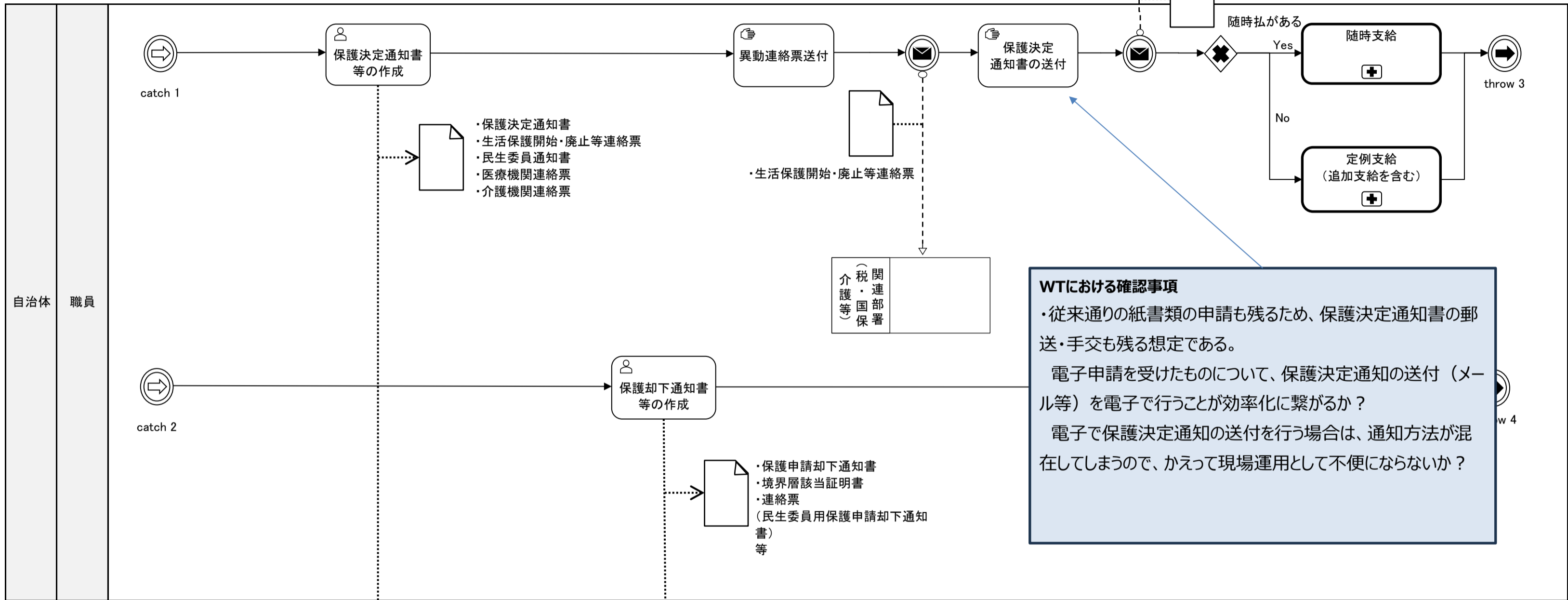
住民	
----	--



自治体 職員



・システム間の連携を行う場合は、後段のフローに記載される異動連絡票送付もフローとして削除され、関連する帳票も削除される可能性もあることに留意。



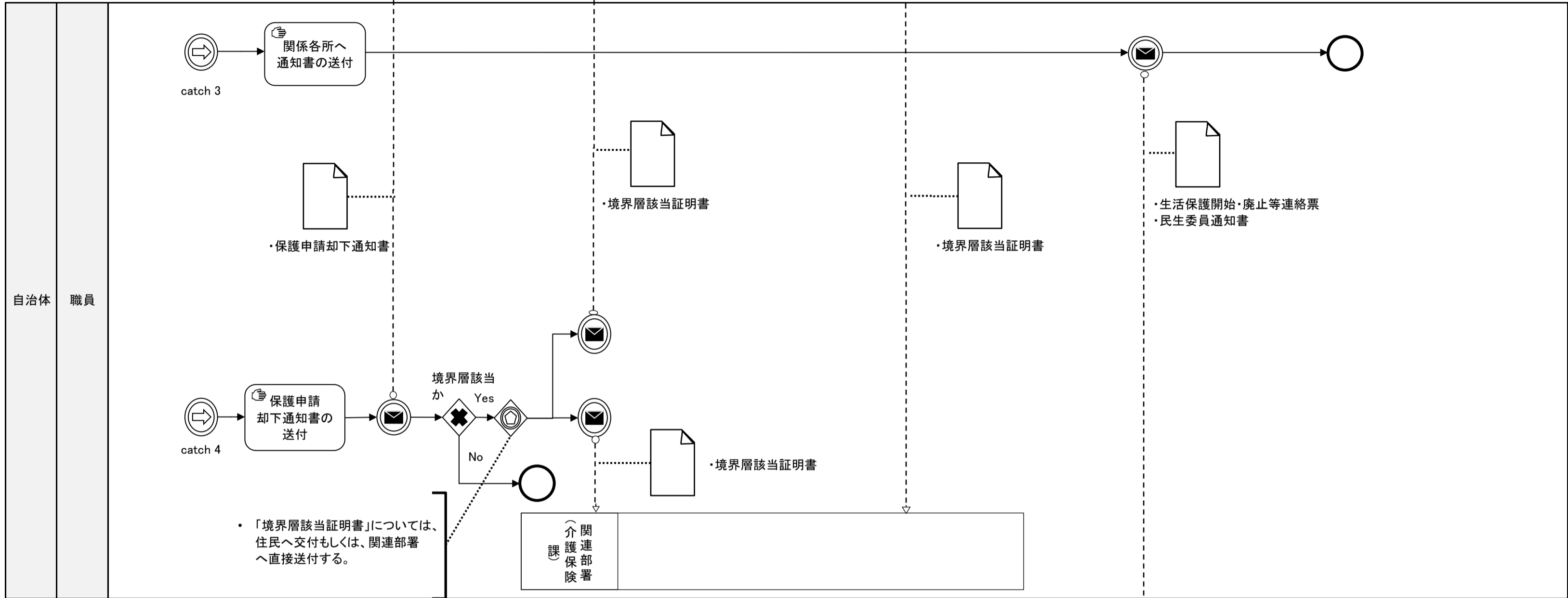
**WTにおける確認事項**

- ・従来通りの紙書類の申請も残るため、保護決定通知書の郵送・手交も残る想定である。
- 電子申請を受けたものについて、保護決定通知の送付（メール等）を電子で行うことが効率化に繋がるか？
- 電子で保護決定通知の送付を行う場合は、通知方法が混在してしまうので、かえって現場運用として不便にならないか？



業務区分	生活保護	業務フロー	保護開始の要否判定及び処分
業務分類	生活保護申請・決定（変更等含む）		

住民	
----	--



民生委員  
教育委員会

・システム連携により、教育委員会が被保護者情報を取得できるようになった場合、送付先から削除される可能性もある点に留意。



業務区分	生活保護	業務フロー	No.47 (WT意見取りまとめ表の問題のNoに対応)
業務分類	生活保護申請・決定 (変更等含む)		

住民	<p><b>WT後修正点</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CWが業務上のどの部分でRPAを活用するかを判断する旨を注意書きで記載する。</li> </ul> <p><b>WTにおける意見</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・RPAを用いることが出来るものはCWの判断が不要な定型的な入力、システムの処理になるため、活用にあたってはCWの判断が決定処理や決裁時に不要な申請・申告かを考慮することが必要である。</li> </ul>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

■問題のパターン：業務フローに不足しているプロセスについての問題

■問題点：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

■問題の原因：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

■解決策の案

おむつの要否について医師の判断が必要な被保護者について、主治医等へ確認を行う。  
(電話・オンラインで意見を伺う方法を想定)

・最低生活費または収入充当額の認定を変更する事由が事後において明らかとなり返納額が発生した場合に、次回支給月以後の収入充当額として変更決定する場合又は現金で返還いただく場合を含む。

・収入未申告等による不正受給の事実が確認できた時は、速やかに組織として不正受給であることの判断や今後の処分等について検討し、おおむね1箇月以内をめどに法第78条の決定を行う。(この場合、「返還金・債権登録」のフローに進む。不正受給ではないと認められる場合は、「戻入」のフローに進む。)

・冬季加算、期末一時扶助、基準改定等による保護変更の登録も含む。

・変更登録や保護決定調書等の作成についてはRPAを用いることを想定しているが、どの処理にRPAを用いるかはCWや自治体ごとに判断することを想定し

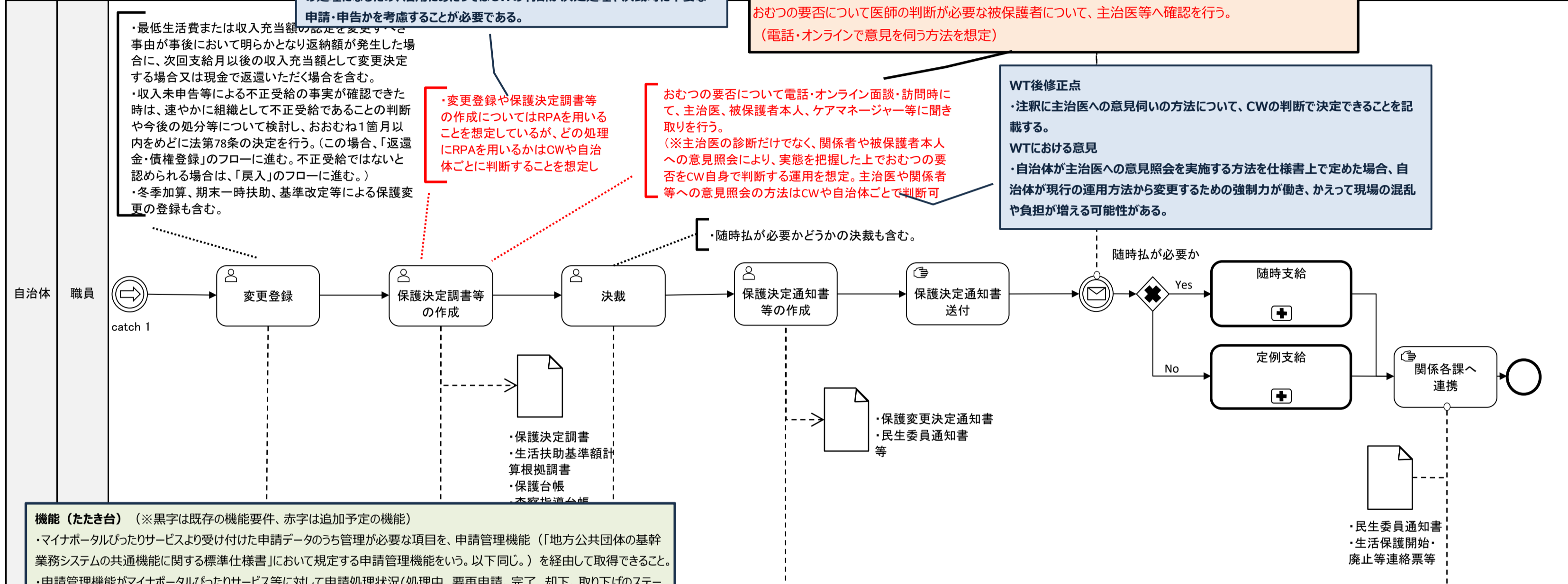
おむつの要否について電話・オンライン面談・訪問時にて、主治医、被保護者本人、ケアマネージャー等に聞き取りを行う。  
(※主治医の診断だけでなく、関係者や被保護者本人への意見照会により、実態を把握した上でおむつの要否をCW自身で判断する運用を想定。主治医や関係者等への意見照会の方法はCWや自治体ごとで判断可)

**WT後修正点**

- ・注釈に主治医への意見伺いの方法について、CWの判断で決定できることを記載する。

**WTにおける意見**

- ・自治体が主治医への意見照会を実施する方法を仕様書上で定めた場合、自治体が現行の運用方法から変更するための強制力が働き、かえって現場の混乱や負担が増える可能性がある。



**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)

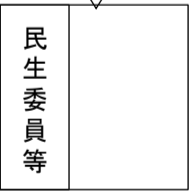
- ・マイナポータルびったりサービスより受け付けた申請データのうち管理が必要な項目を、申請管理機能(「地方公共団体の基幹業務システムの共通機能に関する標準仕様書」において規定する申請管理機能をいう。以下同じ。)を経由して取得できること。
- ・申請管理機能がマイナポータルびったりサービス等に対して申請処理状況(処理中、要再申請、完了、却下、取り下げのステータス)を送信する場合に用いるため、取得した項目等を表示、出力等できること。
- ・電子申請受付システムから受け取った収入申告に係る申請情報を取り込めること

**【管理項目】**

- ・申請日の日付、申請者の住所、申請者の氏名、世帯の中で働いている者の氏名、仕事内容、労働による収入額、就労日数、恩給・年金等の収入額、恩給・年金等の種別(国民年金、厚生年金、恩給、児童扶養手当等)、仕送りによる収入額、その他収入額
- ・電子申請受付システムから受け取った資産申告に係る申請情報を取り込めること

**【管理項目】**

- ・申請日の日付、申請者の住所、申請者の氏名、不動産の種別(宅地、田畑、山林、持ち家等)、不動産の延面積、不動産の所有者氏名、不動産の所在地、不動産の抵当権有無、現金・預貯金・有価証券等の金額、預金先金融機関名、口座番号、口座氏名、その他資産の所有者氏名、その他資産の種類、負債の金額、負債の借入先
- ・電子申請受付システムから受け取った給与明細等の添付書類(収入申告書等)を取り込めること。
- ・電子申請受付システムから受け取った申請情報や添付書類(収入申告書等のPDFデータ)をシステムの画面上で確認できること。



## 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）	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）	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と主張していても、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	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）	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 （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。

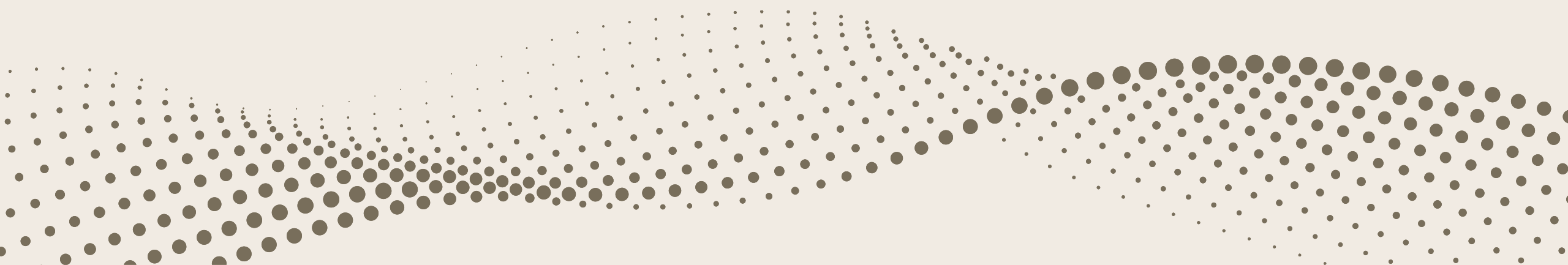
WT意見とりまとめ表

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	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）を利用できるか庁内および庁外他機関に対して頻繁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	<b>連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）</b>	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。
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	<b>連携に関する問題（金融機関・生命保険会社）</b>	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	<b>連携に関する問題（国・都道府県・他自治体）</b>	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	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	<b>事務処理・業務の方法の問題</b>	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。

# デジタル技術活用イメージ図

地方自治体における情報システム（生活保護）の標準仕様書改定に向けた調査研究等一式

2025/8/29



# 目次

## デジタル技術活用イメージ図

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

# デジタル技術活用イメージ ータブレット端末ー

## 概要

- 持ち出した情報の閲覧、聞き取り内容のメモの入力を行う。

## 活用イメージ

### 活用前

#### 訪問（相談）時

被保護者（相談者） ケースワーカー



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

### 活用後

#### 訪問（相談）時

被保護者（相談者） ケースワーカー



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

収入申告などの書類を撮影し保存できる！

#### 【デバイス内】

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

#### 訪問（相談）後

聞き取り内容のメモがあるので帰庁後のケース記録の入力がスムーズにできる！



ケースワーカー

ケースワーカー



テキストメモがあるので、ケース記録を作るのが楽になった！

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

## 概要

- 入力された法令及び実施要領等に関する質問に対し、回答を提示する。

## 活用イメージ

### 活用前

相談対応、  
被保護者の質問対応時

被保護者  
(相談者)      ケースワーカー



法令や実施要領をもとに対処したくても、  
すぐに確認できない・・・。

処遇検討/援助方針検討  
/保護決定時

ケースワーカー



法令や実施要領を調べるのに  
時間がかかる・・・。

### 活用後

#### 検索画面（イメージ）

質問事項

生活用品としての自動車の保有は認められるか。

検索

#### 回答画面（イメージ）

(回答)  
原則として自動車の保有は認められません。ただし、例外的に、障害者や公共交通機関が乏しい地域等における通勤、通院、通学、通所の場合は以下の要件を満たす場合に認められます。

(関係規定)  
<生活保護法第4条第1項>  
保護は、生活に困窮する者が、その利用し得る資産、能力その他あらゆるものを、その最低限度の生活の維持のために活用することを要件として行われる。  
<課長通知 第3-問12>  
次のいずれかに該当する場合は自動車の保有を認めてよいか。・・・



ケースワーカー

確認したい法令・  
実施要領を検索

該当する法令・  
実施要領を回答



法令・実施要領  
AI検索機能

相談対応、  
被保護者の質問対応時

被保護者  
(相談者)      ケースワーカー



瞬時に確認したい  
法令・実施要領  
が確認できる！

処遇検討/援助方針検討/  
保護決定時

ケースワーカー



法令・実施要領の確認の  
作業負荷が軽減された！

# デジタル技術活用イメージ –住民用チャットボット–

## 概要

- 住民からの制度全般に関する質問に対し、回答を提示する。

## 活用イメージ

### 活用前

制度についてわからないことがあっても、聞きに行くのが大変・・・。



### 活用後



時間・場所にとらわれず  
制度について質問できる！

制度全般に関する質問

回答

チャットボット

### チャットボットとのやりとり（イメージ）

生活保護の申請は、本人以外でも可能  
ですか？

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

申請者が介護施設に入所している場合、  
どこの自治体の実施責任を持ちますか？

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

# デジタル技術活用イメージ

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

### 概要

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

### 活用イメージ

#### 活用前

回答内容の入力作業の作業負荷が高い・・・。



面接記録、収入申告、一時扶助、加算等の定型的事務処理の負荷が高い・・・。

#### 活用後

収入申告（年金等）、一時扶助、加算等の処理時

ケースワーカー

AI-OCR・RPAを起動



面接記録、収入申告等のデータ

AI-OCR



面接記録、収入申告等のテキストデータ

面接記録、収入申告等のシステムへの入力

RPA



決定処理を自動で進める

ケースワーカー



決定処理が自動化され、業務負荷軽減！

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

## 概要

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

## 活用イメージ

### 活用前

回答内容の入力作業の作業負荷が高い……



ケースワーカー

作成する書類が多く  
作業負荷が高い……

回答までに  
時間がかかる……

### 活用後

複数世帯の調査依頼  
書類の作成時

ケースワーカー

RPAを  
起動

複数世帯の調査依頼書を  
一括作成

RPA

回答までの時間が  
短縮された!

ケースワーカー

複数の書類作成やシステムへの  
入力が自動化され、  
業務負荷軽減!

調査回答内容等の  
システム入力時

ケースワーカー

AI-  
OCR・  
RPAを  
起動

調査回答内容のテキスト  
データ化

AI-OCR

調査回答内容等の  
システムへの入力

RPA

調査回答内容のテキストデータ

# デジタル技術活用イメージ -生成AI（面接相談時の会話内容を認識、文字起こし、議事録を作成）-

## 概要

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

## 活用イメージ

### 活用前

#### 訪問（相談）時



#### 訪問（相談）終了後

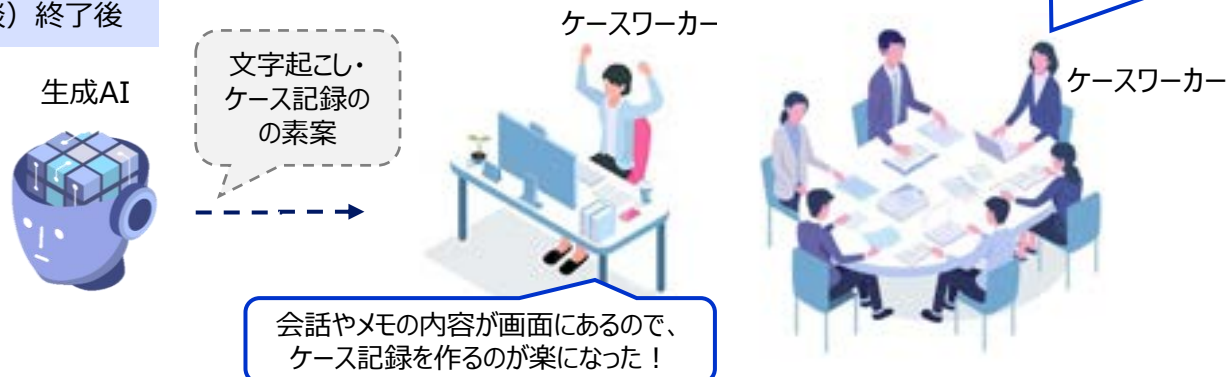


### 活用後

#### 訪問（相談）時



#### 訪問（相談）終了後



# デジタル技術活用イメージ –オンラインでの預貯金照会–

## 概要

- 金融機関に対して、オンラインで預貯金情報を照会し、回答を受領する。

## 活用イメージ

活用前

ケースワーカー

預貯金情報の照会業務の  
作業負荷が高い…。

活用後

ケースワーカー

金融機関職員

①生活保護システムから対象者抽出

②調査依頼ファイルの作成

③調査依頼ファイル  
のアップロード

⑦システム入力

⑥回答内容の提供

④調査依頼ファイルの  
受信（システム送信）

⑤預貯金情報の回答

金融機関オンライン照会システム

ケースワーカー

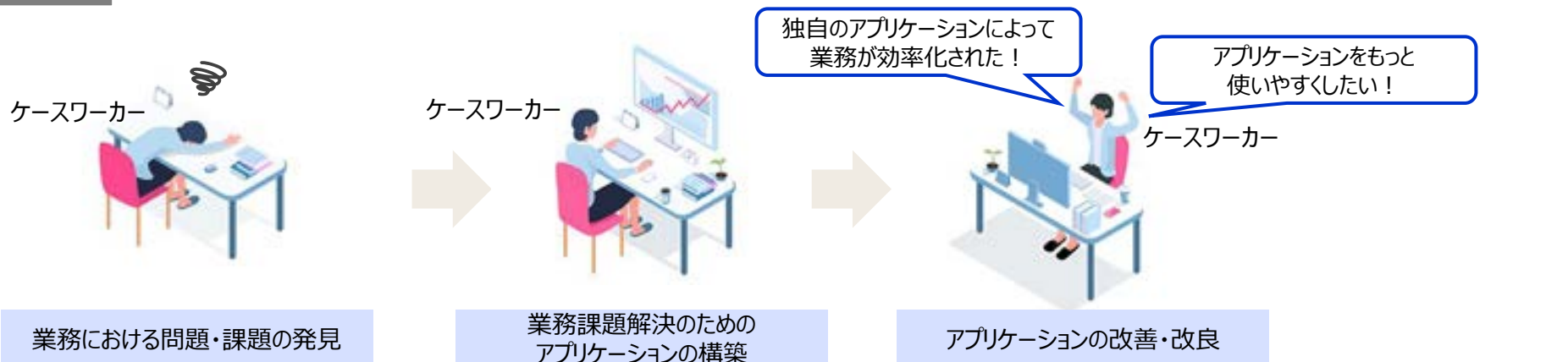
預貯金情報の照会作業が  
効率化された！

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

## 概要

- 生活保護部局で独自にアプリケーションを構築する。

## 活用イメージ



### 【アプリケーションの具体例】

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



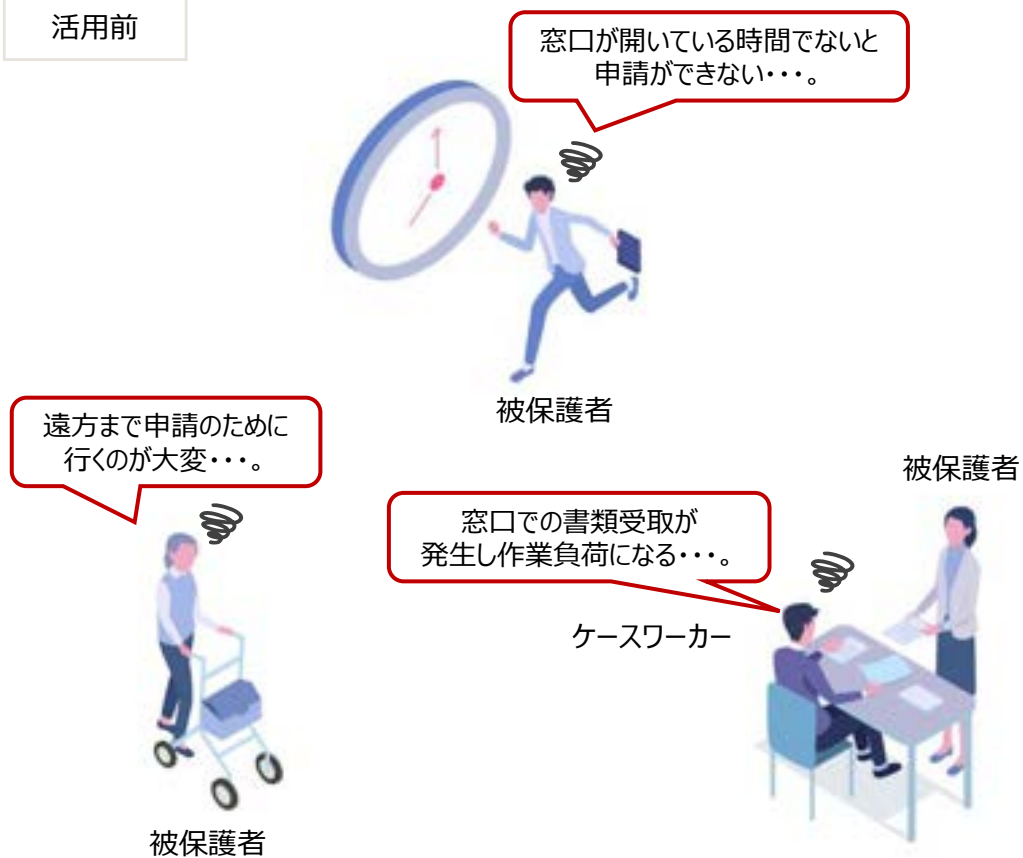
# デジタル技術活用イメージ –オンライン申請受理–

## 概要

- オンラインで一時扶助、収入申告等の申請・届出書のデータを受領する。

## 活用イメージ

### 活用前



### 活用後



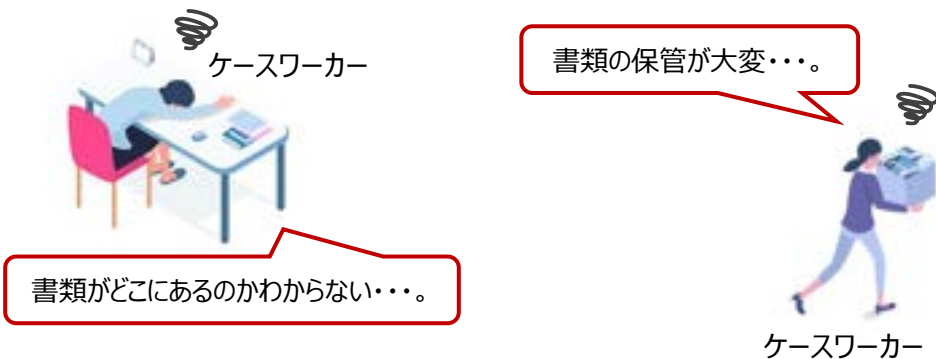
# デジタル技術活用イメージ ーケース記録の電子データ化ー

## 概要

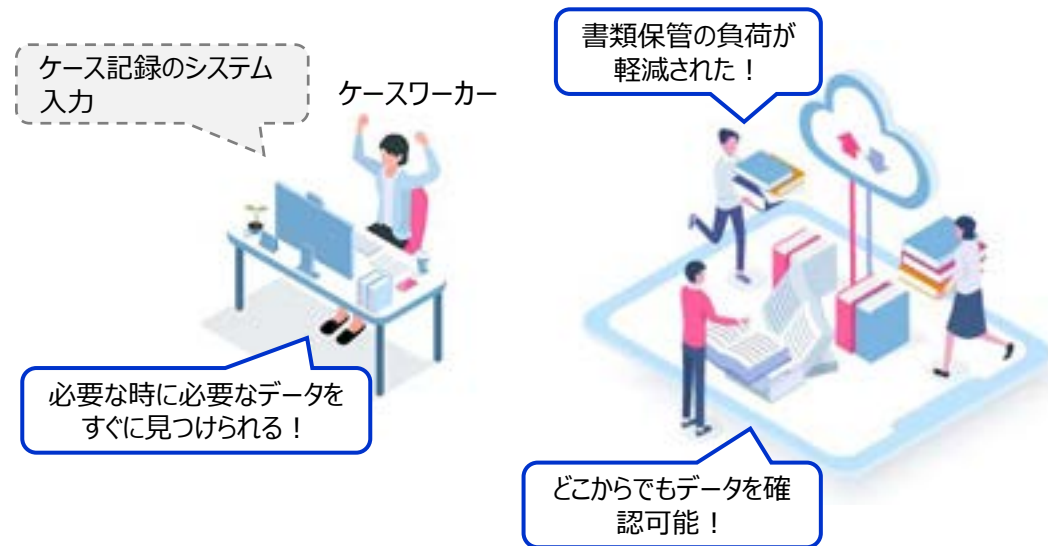
- 受領した申請書・添付書類、金融機関・保険会社・扶養紹介先等からの紙書類の調査回答結果をデータ化する。

## 活用イメージ

### 活用前



### 活用後



# Build Beyond As One.®



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