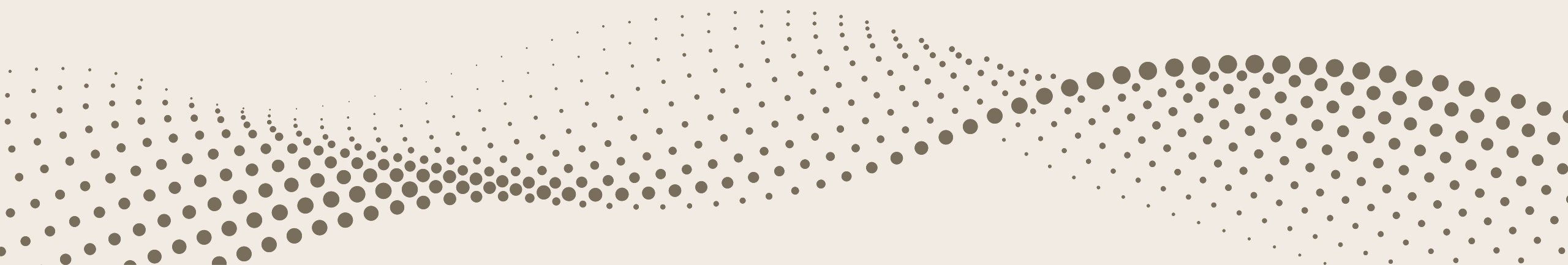


令和7年度第4回未来の業務のあり方WT -事務局資料-

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

2025/11/27



令和7年度第4回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

令和7年11月27日（金） 14:00～17:00 オンライン開催（Zoom）

<議題>

1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）
2. 業務効率化・改善の手段の議論

<配布資料>

- 資料1 第4回未来の業務のあり方WT 事務局資料（本紙）
- 資料2 WT構成員名簿
- 資料3 業務変更イメージ図（たたき台）
- 資料4 （参考資料）昨年度WT意見とりまとめ表
- 資料5 （参考資料）デジタル技術活用イメージ図

1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）

1.1. WTの進め方

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

第1回WTで頂いた意見

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

【意見内容】

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

第2回WT以降の進め方

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

1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）

1.2. WTの議論対象

- 本WTでは業務効率化・改善のコンセプト「ケースワーカーの育成・被保護者に向けた対人援助へのシフト」の実現に向けて、業務の手続きや処理のシステム化について議論を行います。
- システム化にあたり生活保護実施要領や関係通知の内容を変更する必要がある場合は、実施要領や関係通知の手続きや処理に関する記載内容の変更点について、議論を行うことも想定しています。

効率化・改善のコンセプト

ケースワーカーの育成・被保護者に向けた対人援助へのシフト

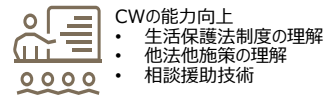
時間の減少

他機関や庁内他部署に対する照会・情報収集

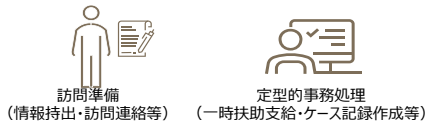


時間の増加

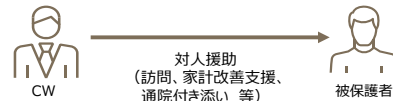
CWの育成



訪問準備・定型的事務処理



被保護者に対する対人援助



WTの議論対象

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

システム化の方法

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

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

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

1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）

1.3. 業務効率化・改善の留意事項

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

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

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

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.1. WTのテーマ

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

テーマ（想定）	概要
<ul style="list-style-type: none"> 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>
<p>本日のテーマ</p> <ul style="list-style-type: none"> 医療扶助・介護扶助 就労・自立支援 	<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 就労・自立支援における支援対象者の選定 <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・改善の手段の議論

2.2 今回のテーマに関する昨年度意見・意見への対応方針（1）

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

#	現在起きている業務の問題（WTにおいて収集した内容）	問題の原因（昨年度アビーム想定）	問題点・課題の解決策（案）
1	都道府県で認定している他法情報について、福祉事務所の入手手段が紙媒体の書類、もしくは電話確認となっており、他法他施策の活用に関する情報収集を効率的に行うことができず、業務時間を圧迫している	・都道府県と市町村間の情報伝達手段が紙媒体、電話しかない ・都道府県等から庁内担当部署が取得した情報の共有がされない	【連携体制・方法の検討】 都道府県と市区町村の情報共有の仕組み、庁内他部署が所有している被保護者に関する他法情報をシステム間で連携する
2	他市区町村の指定介護機関の確認をする際、HPで一覧公表されていない情報等がある場合、都度電話にて確認し、手間がかかっている。また、聞き取り誤りが起きる懸念もある	他市区町村の指定介護機関に関する情報を連携できる仕組みがない	【連携体制・方法の検討】 各福祉事務所が、他自治体の指定介護機関に関する情報を電話以外で確認できる仕組みを構築する
3	他自治体が所管している介護事業所の情報を確認する必要がある場合に、電話等で情報を把握することが多く、ケースワーカーの負担になっている	福祉事務所と他自治体の福祉事務所間における、介護施設等に関する情報連携を行う仕組みがない	【連携体制・方法の検討】 各福祉事務所が、他自治体の指定介護機関に関する情報（名称や、住所や介護機関コード等）を一覧で確認できる仕組みを構築する
4	管外の介護施設等へ指導する機会もあるが、遠隔地にある指導先の介護施設の情報を把握することが難しく、相手先の自治体に対して、電話による口頭で収集している。	福祉事務所と他自治体の福祉事務所間における、介護施設等に関する情報連携を行う仕組みがない	【連携体制・方法の検討】 福祉事務所と他自治体の福祉事務所間における、介護施設等に関する情報連携を行う仕組みを構築する
5	市境や県境居住の被保護者が、他都道府県や他市町村の医療機関を利用する際、通院先が指定医療機関かなどを把握することが難しい。他自治体で新規指定の医療機関の機関コード等を情報収集に手間がかかっている。	他市区町村の医療機関について、被保護者が受給を受けている福祉事務所の指定医療機関に該当するか分からない。 指定医療機関情報を他市区町村と連携できる仕組みがない。	【連携体制・方法の検討】 各福祉事務所が、他自治体の指定医療機関に関する情報を一覧で確認できる仕組みを構築する
6	療養費（はり・きゅう）等の報酬の審査について、療養費の構造が複雑であるため、多岐にわたる療養行為に対して、一件一件扶助の適用になるか、厳密に審査する必要があり、ケースワーカーが判断することが困難である	・生活保護実施要領に、適用の基準に関して明記されておらず、国民健康保険の基準を参照しながら審査しているが、専門外の領域についてケースワーカーが理解して判断することは難しいため	【ケースワーカーに対する被保護者の処遇判断支援】 国民健康保険における基準を参照して審査した事例を蓄積したチャットボットなどのツールやシステムを導入し、職員が類似の事例を検索し、判断の参考とできる仕組みを構築する

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

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.2 今回のテーマに関する昨年度意見・意見への対応方針（2）

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

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

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

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.2 今回のテーマに関する昨年度意見・意見への対応方針（3）

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

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

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

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

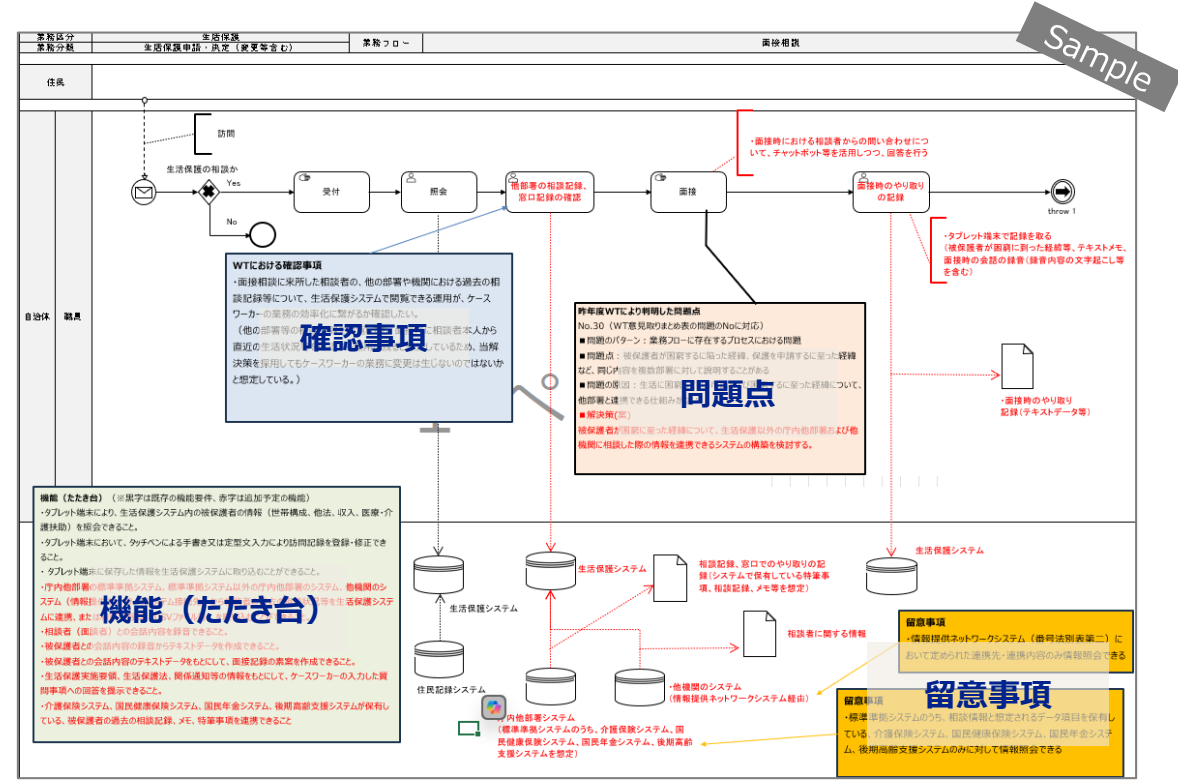
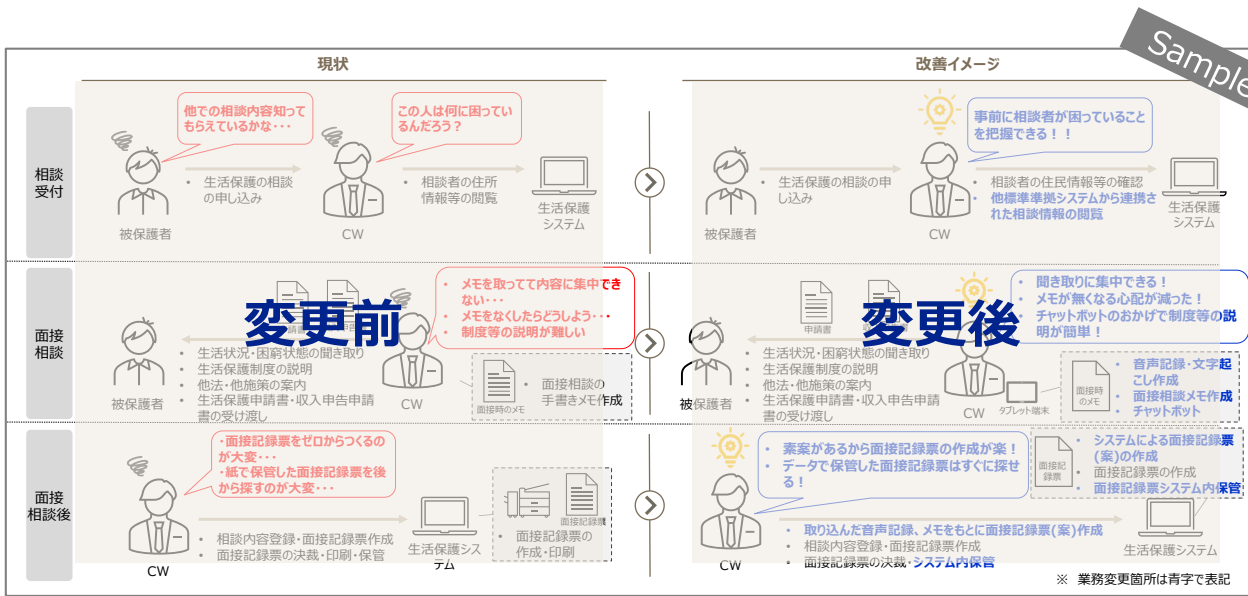
2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.3 業務効率化後の業務イメージ図・業務フロー図

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

業務変更 イメージ図の見方

変更後 業務フロー図の見方



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。

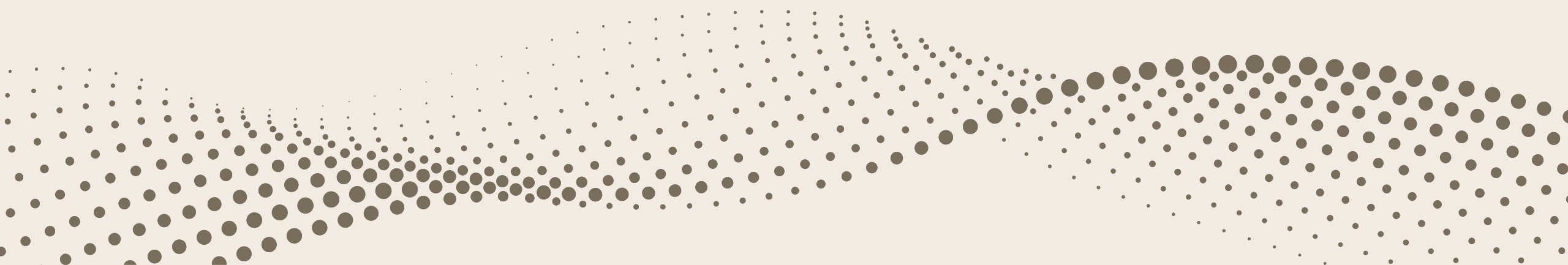
WT構成員 名簿

#	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4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

2025/11/27

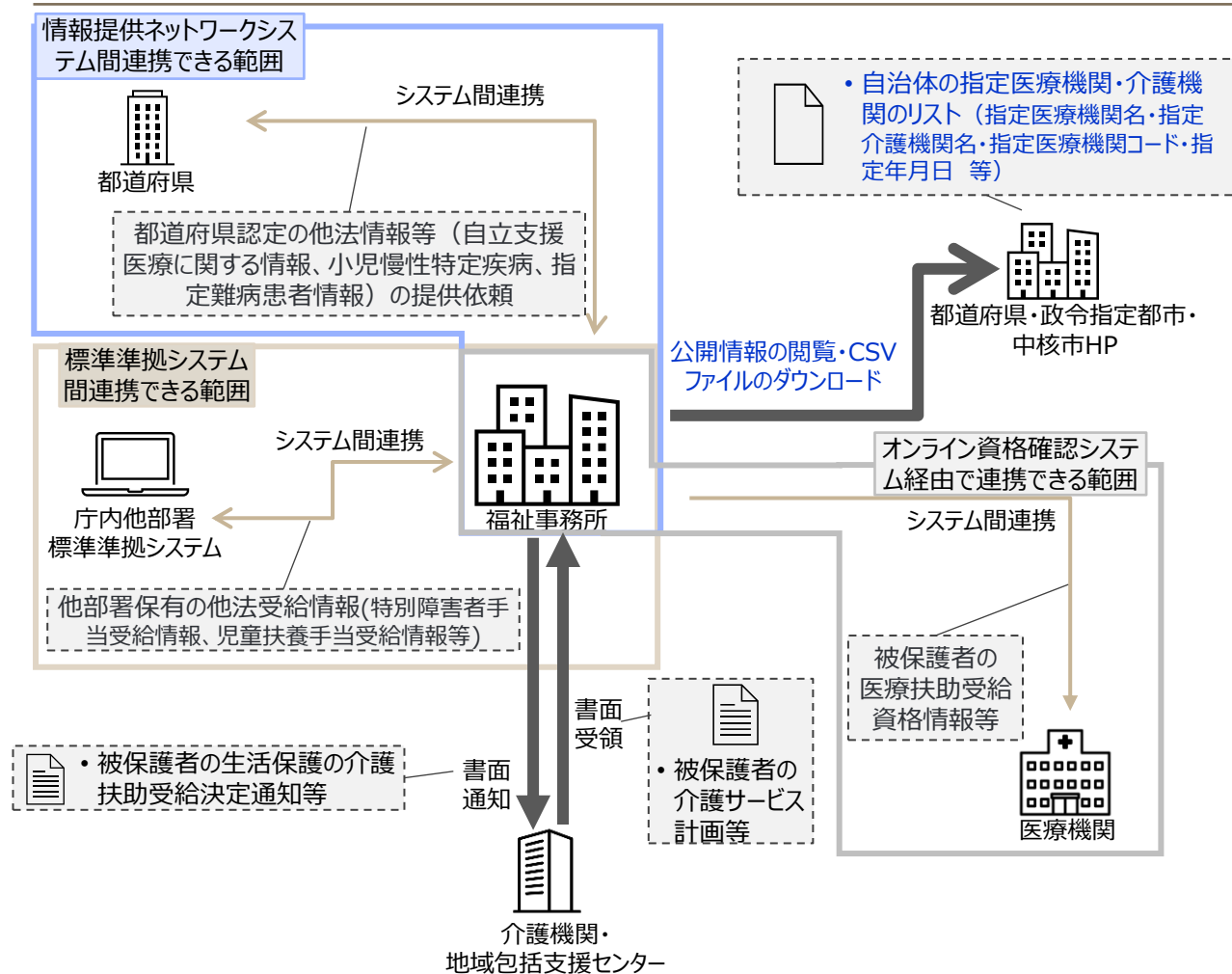
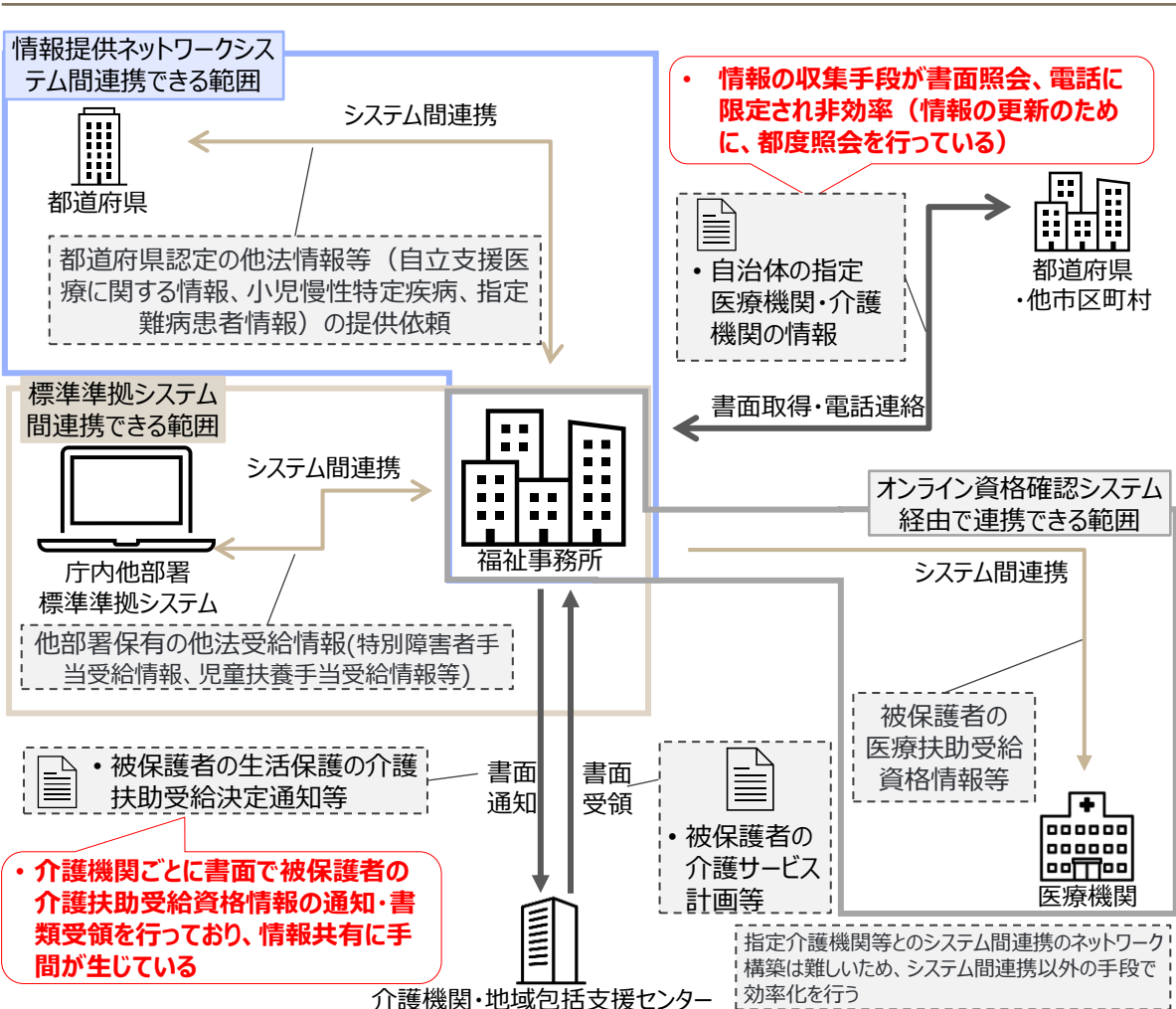


業務変更イメージ図 ー他機関等との連携体制ー

- 介護機関との連携は介護情報基盤等検討を踏まえて、業務効率化における長期的な検討事項として整理します。
- 自治体間の医療機関情報等の情報連携は医療機関等を指定している各自治体HPで指定医療機関等の情報を公開することとします。

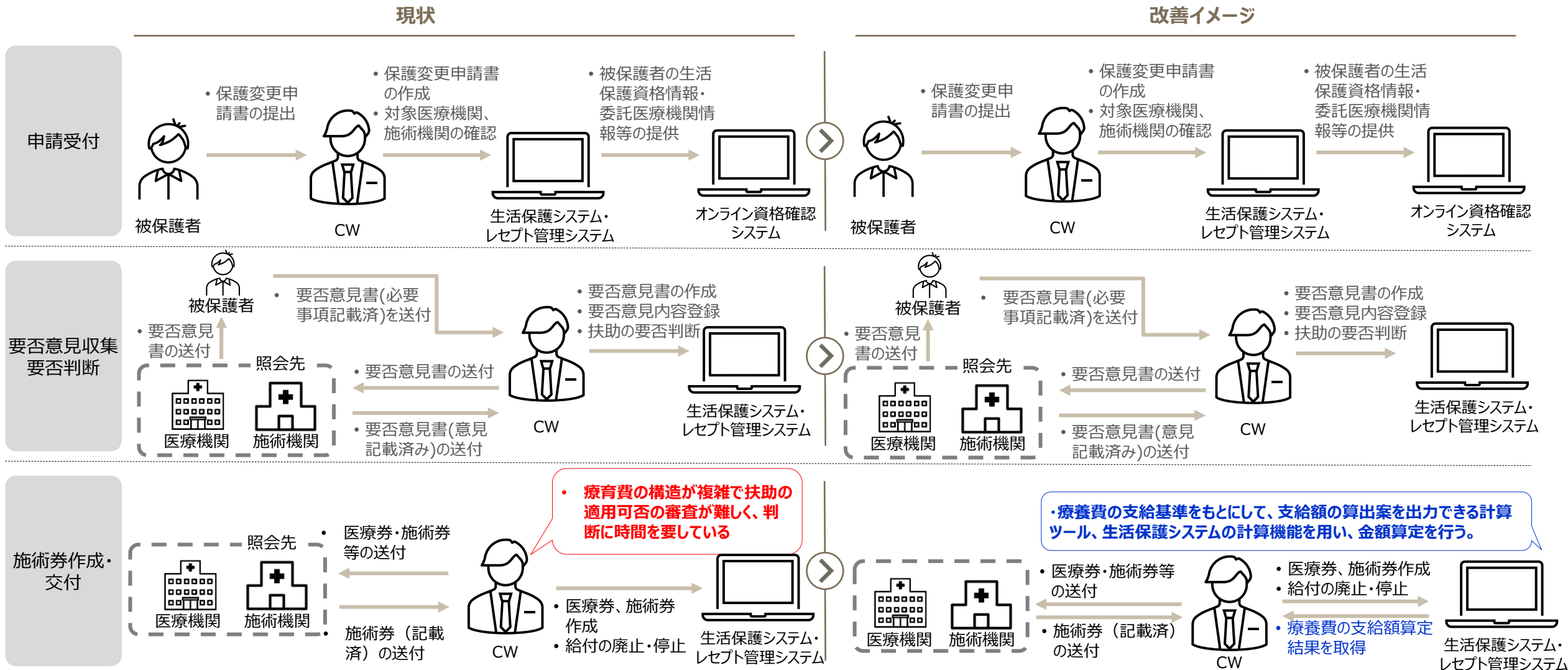
現状

改善イメージ



業務変更イメージ図 -療養費（はり・きゅう）の判断支援（医療券・調剤券・施術券等の交付）-

- 療養費（はり・きゅう）について、支給額の算出案を出力できる計算ツールや生活保護システムの計算機能を用いて金額算定を行うことを想定しております。



Build Beyond As One.®



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

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/持ち回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がない場合などは、訪問しないと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い、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)	【効率的な訪問日程調整】 訪問予定をシステムで通知する (被保護者の携帯端末等にプッシュ型で通知する。)	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）	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応対支援】 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、職員が不明点は程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)	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、業務効率性が改善する。（被保護者への行政サービス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)	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、過度な時間外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、被保護者など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のやり取りとなり、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、被保護者と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	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されやすい仕組みとなる）
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で、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	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）	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 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	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。
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で、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で、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	訪問先で写真を取ることがあるが、写真のデータ管理やペンカメラ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線に職員が配置を行っていない 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	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。
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。

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にい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からず、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。）
					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)	【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。）
					電話の用件・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)	【CWの教育体制・方法の見直し】 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なる。	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い、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い、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】 個別指導ではなく、集回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	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	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)	【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。）
					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	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。）
					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)	【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を検討する専門チームを福祉事務所内に結成する)	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	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。
					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	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書を開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)	【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	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	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。
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）	【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を想定）	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	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任ずる」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	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）の情報をプルダウン形式で選択し、類似の事例を探しやすくなる等を想定）	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。
					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）	【システム間連携】 疑義照会を受けた側の機関（都道府県もしくは国）が、疑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	疑義照会を受けた側の期間が、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。
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、どの内容から覚えていくべきか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、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	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	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結び、医療機関間で、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ため、重複投薬そ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結び、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るため、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	療養費（はり・きゅう）等の報酬の審査について、療養費の構造が複雑であるため、多岐にわたる療養行為に対して、一件一件扶助の適用になるか、厳密に審査する必要があり、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。
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。
					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	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が検討する（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	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、現場で活用できる様式になっていないため	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）	【システム間連携】 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、管外の介護施設に対しても効率的に指導を行うことが可能となる。

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	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	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	46	頻回受診の指導をはじめとした、主治医への確認が必要な事項について、主治医への確認がそもそも難しい場合がある （主治医が多忙なため訪問できない、主治医訪問に対応してくれる医療機関が減っている、一方で訪問しないと問い合わせに回答してくれない医療機関もある 等）	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・電話に限定されている （特に訪問・電話は、主治医に時間を確保してもらう必要があるため、対応してもらうことが難しい。一方で訪問での確認を望む医療機関もいることから、複数手段を併用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）	【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	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）	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 <small>(※WTにおいて参加者から聞き取った内容)</small>	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	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、各福祉事務所へ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が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、他法他施策の活用が繋がりやすくなる。

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	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、医療機関にとつ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 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	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 （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、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、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。
					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 【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	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。
					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】 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・徴収金の起算処理等について）	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。
					ケースワーカーの能力差が顕著に表れる返還金・徴収金の起算処理、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）	【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	教育により職員の能力が一定程度均一化され、返還金・徴収金の起算処理における不備、債権管理の引継ぎの不備が少なくなり、効率的に引き継ぎことが可能となる。
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。

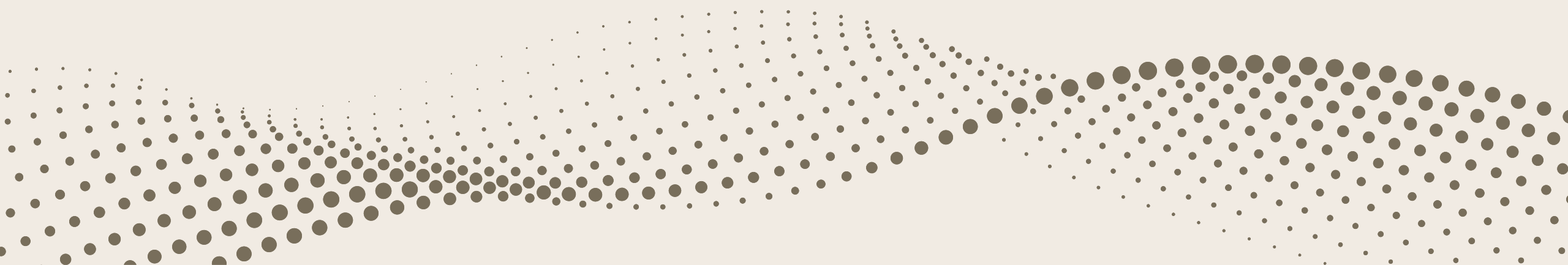
WT意見とりまとめ表

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5回WT	経理・返還金・債権管理業務	60	福祉事務所等で管理している債権（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、効率的に引き継ぎことが可能となる。
					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	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、効率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) 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。
					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	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
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。
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	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。
					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ことや、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巻き込んで情報連携やノウハウを蓄積する 【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	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)	【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ことや、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巻き込んで情報連携やノウハウを蓄積する 【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。

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	P.3
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）	P.4
3. 住民用チャットボット	P.5
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）	P.6
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）	P.7
6. RPA・AI-OCR（各種調査依頼様式の作成の自動化）	P.8
7. オンラインでの預貯金照会	P.9
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）	P.10
9. オンライン申請受理	P.11
10. ケース記録の電子データ化	P.12

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）の情報を見ながら対応できる！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



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・・・。

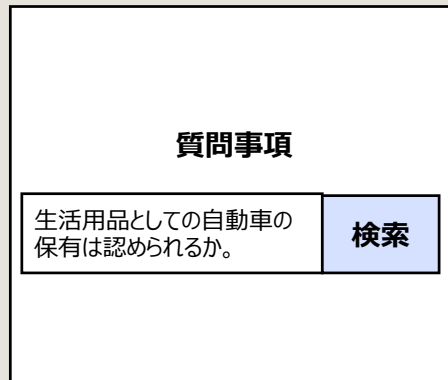
処遇検討/援助方針検討/
保護決定時



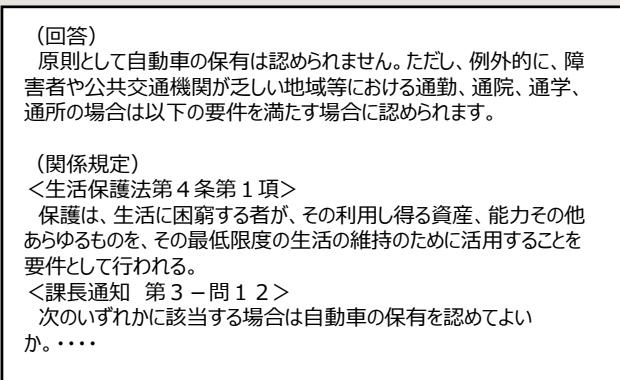
法令や実施要領を調べるのに
時間がかかる・・・。

活用後

検索画面（イメージ）



回答画面（イメージ）



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



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・・・。



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類を一括作成

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

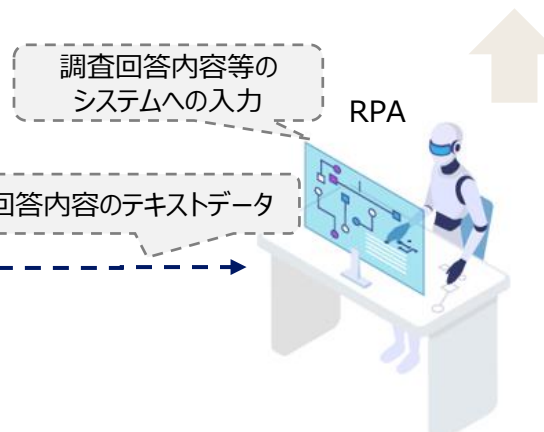
AI-OCR



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



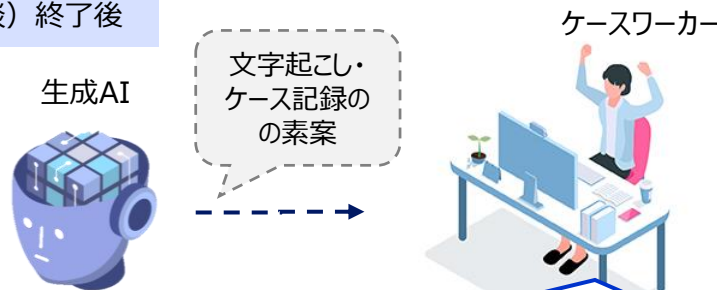
活用後

訪問（相談）時



説明・確認事項を訪問前に提案してくれるので、説明・確認漏れが発生しない！

訪問（相談）終了後



会話やメモの内容が画面にあるので、ケース記録を作るのが楽になった！

文字起こしデータがあるので速やかにケース会議に活用できる！



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



預貯金情報の照会業務の
作業負荷が高い…。

活用後

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

ケースワーカー

⑦システム入力

③調査依頼ファイル
のアップロード

⑥回答内容の提供

金融機関職員

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

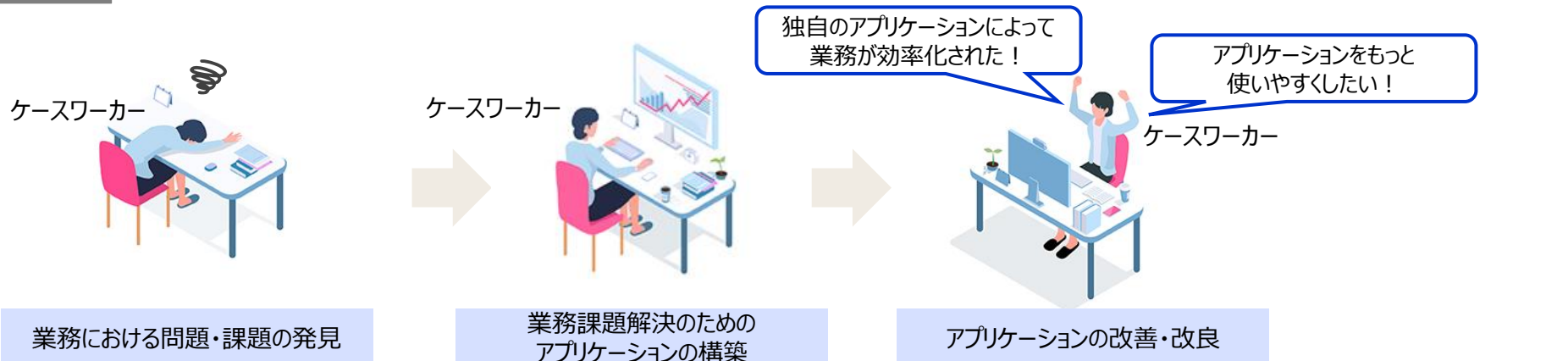
預貯金情報の照会作業が
効率化された！

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

活用前

ケースワーカー

保護費の変更決定
処理が漏れてしまった

保護費の変更決定
処理が
漏れてしまった

活用後

書類の見落としや業務の漏れを防ぐ！
書類をすぐに確認できる！

ケースワーカー

申請書類受領時に該当するケースに紐づけを行うアプリケーション

当該ケースを検索すると、紐づく書類が表示される

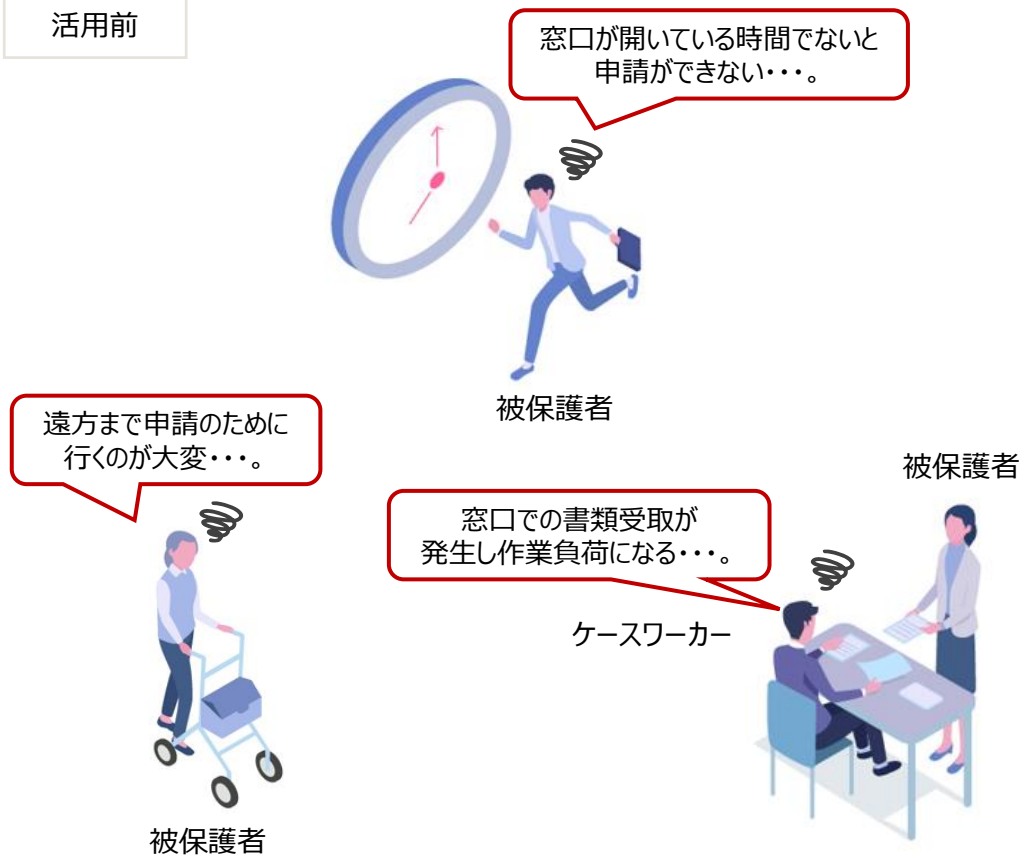
デジタル技術活用イメージ –オンライン申請受理–

概要

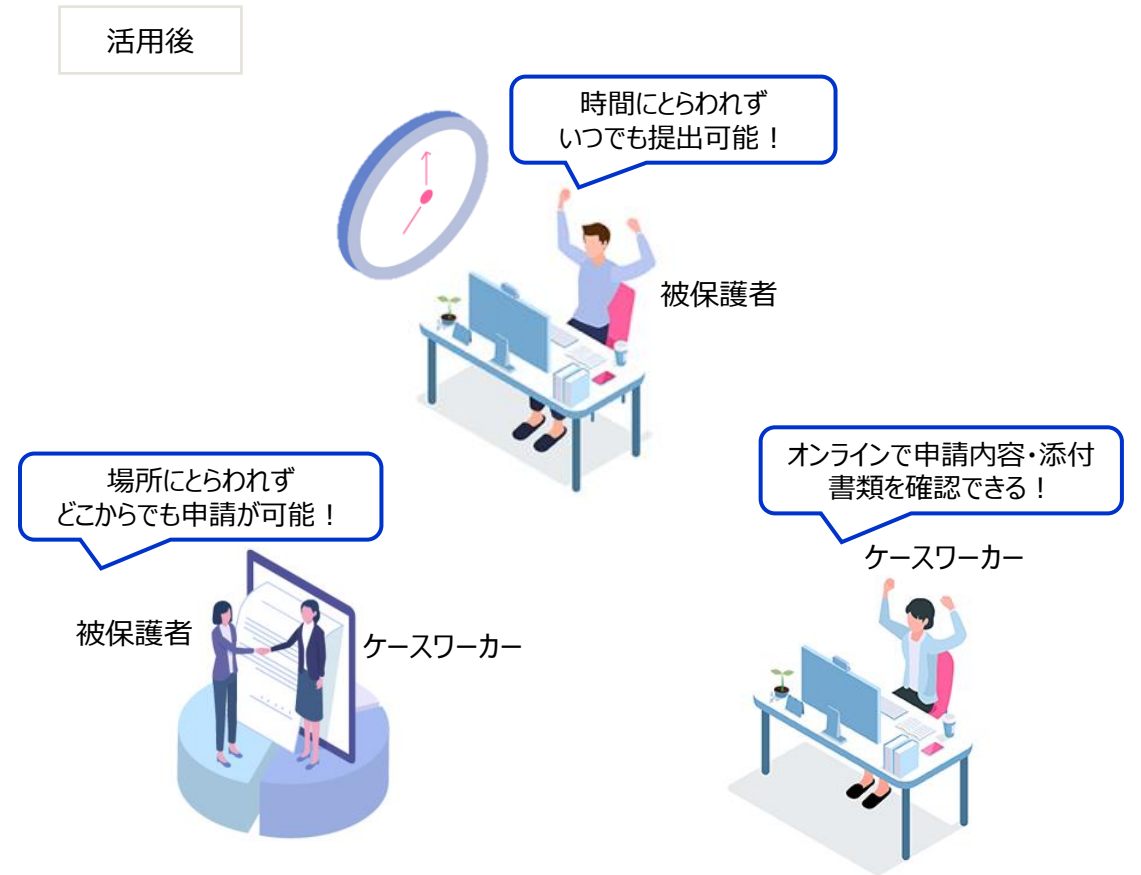
- オンラインで一時扶助、収入申告等の申請・届出書のデータを受領する。

活用イメージ

活用前



活用後



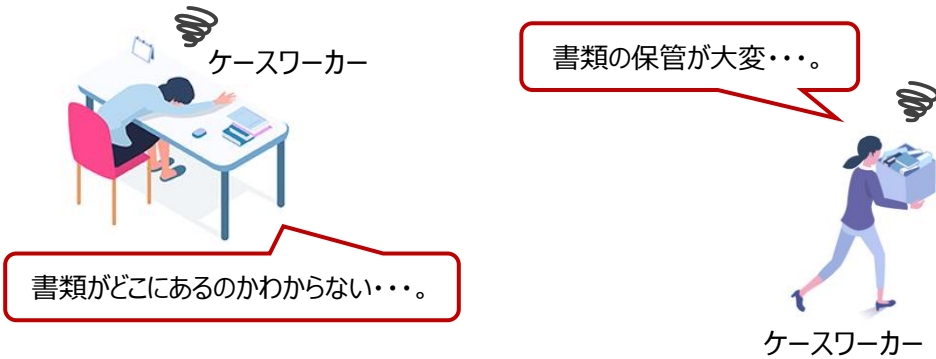
デジタル技術活用イメージ ーケース記録の電子データ化ー

概要

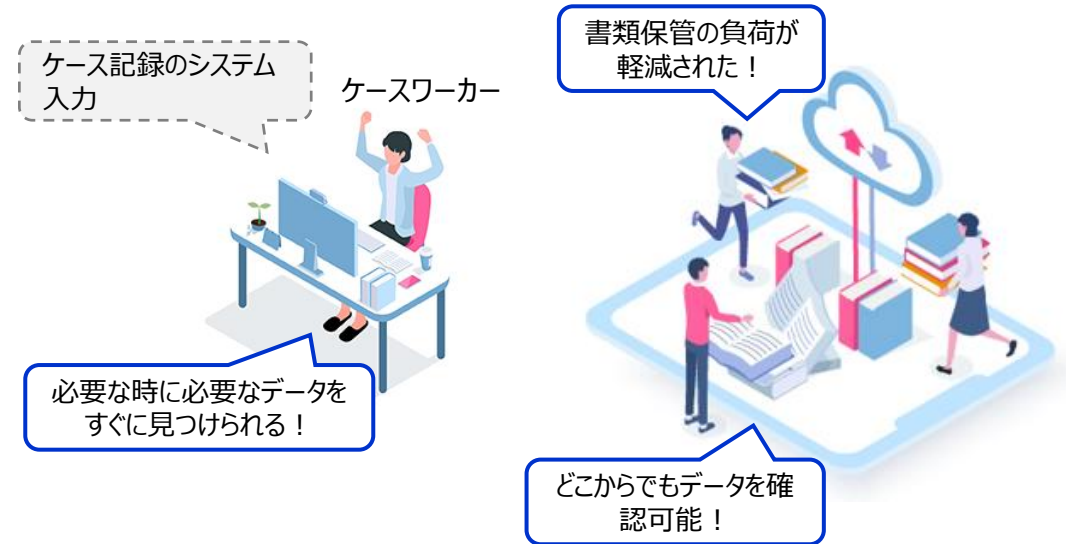
- 受領した申請書・添付書類、金融機関・保険会社・扶養紹介先等からの紙書類の調査回答結果をデータ化する。

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。