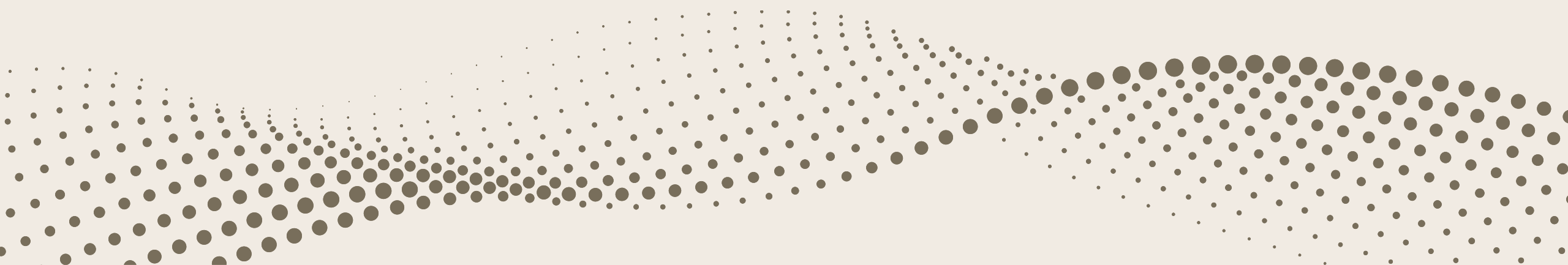


# 令和7年度第5回未来の業務のあり方WT -事務局資料-

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

2026/2/6



## 令和7年度第5回未来の業務のあり方WT 次第

### <日時・場所>

令和8年2月6日（金） 14:00～17:00 オンライン開催（Zoom）

### <議題>

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

### <配布資料>

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

## 1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）

**1.1. WTの進め方**

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

## 第1回WTで頂いた意見

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

## 【意見内容】

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

## 第2回WT以降の進め方

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

## 1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）

## 1.2. WTの議論対象

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

## 効率化・改善のコンセプト

## ケースワーカーの育成・被保護者に向けた対人援助へのシフト

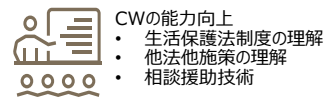
## 時間の減少

## 他機関や庁内他部署に対する照会・情報収集

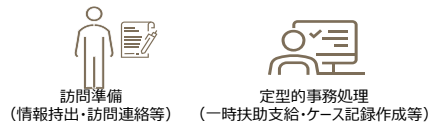


## 時間の増加

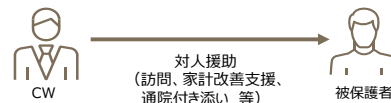
## CWの育成



## 訪問準備・定型的事務処理



## 被保護者に対する対人援助



## WTの議論対象

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

## システム化の方法

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

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

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

## 1. 未来の業務のあり方WTの進め方（振り返り）

## 1.3. 業務効率化・改善の留意事項

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

	留意事項（※）	留意内容
国の法律・ 国の共通的 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

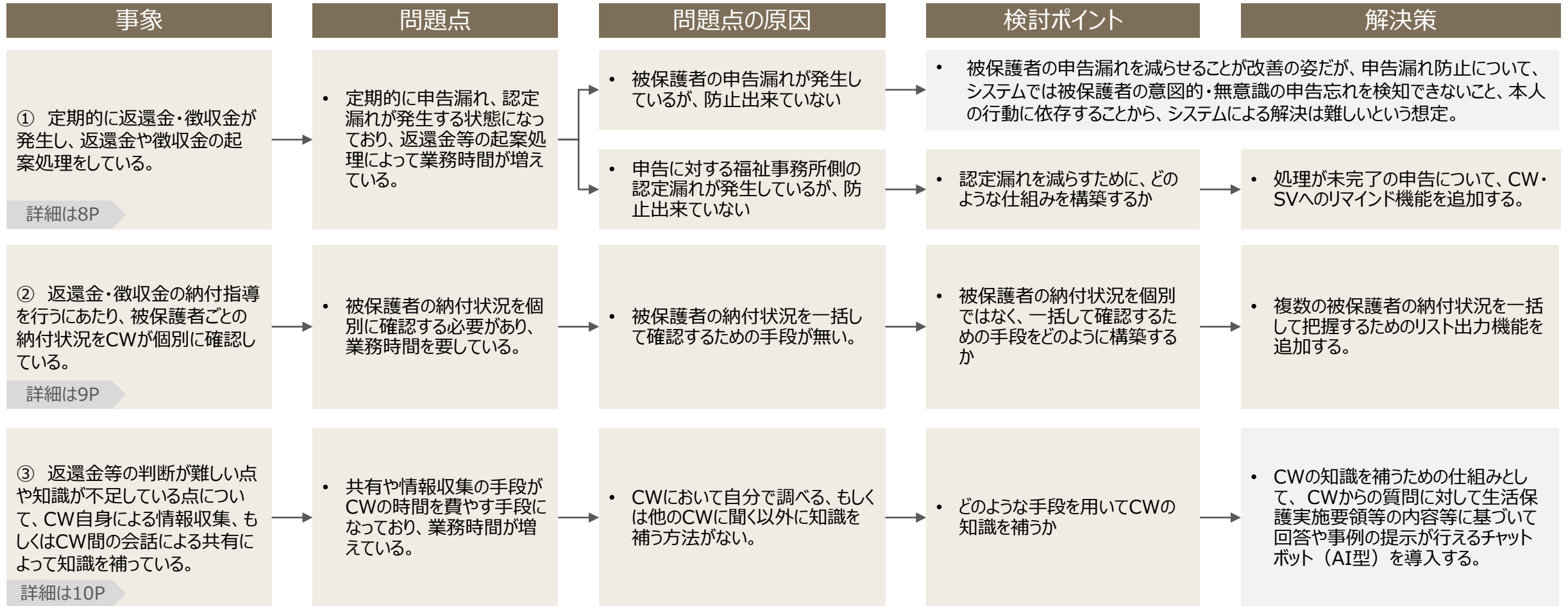
- 留意事項を踏まえたうえで、業務効率化・改善の手段の実現方法について各テーマごとに議論を行い、生活保護システム標準仕様書への追加内容、変更内容について事務局案を用意し、WT参加者を対象に書面で意見収集する想定です。
- 今回の第5回WTでは経理・返還金・債権管理について議論を行います。

テーマ（想定）	概要
<ul style="list-style-type: none"> <li>面接相談</li> <li>訪問（初回・定期）</li> </ul>	<p>留意事項を踏まえ実現性のある業務効率化・改善の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>（※標準仕様書に追加する内容、標準仕様書を変更する内容の意見収集（書面開催）については別途実施予定）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護の決定処理</li> <li>各種調査</li> </ul>	<p>留意事項を踏まえ実現性のある業務効率化・改善の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>（※標準仕様書に追加する内容、標準仕様書を変更する内容の意見収集（書面開催）については別途実施予定）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>医療扶助・介護扶助</li> <li>就労・自立支援</li> </ul>	<p>留意事項を踏まえ実現性のある業務効率化・改善の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>（※標準仕様書に追加する内容、標準仕様書を変更する内容の意見収集（書面開催）については別途実施予定）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>経理・返還金・債権管理</li> </ul> <p><b>本日のテーマ</b></p>	<p>留意事項を踏まえ実現性のある業務効率化・改善の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>（※標準仕様書に追加する内容、標準仕様書を変更する内容の意見収集（書面開催）については別途実施予定）</p>

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.2 債権管理に関して生じている事象・問題の全体像

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



2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.3 返還金・徴収金の発生抑止における議論

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

No	発生している事象（WTにおいて収集した内容）・問題点	問題点の原因	改善の姿・検討ポイント・課題の解決策（案）
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>●返還金・徴収金の起案処理について発生している事象                             <ul style="list-style-type: none"> <li>被保護者の申告漏れ、申告に対する福祉事務所の認定漏れにより定期的に返還金・徴収金が発生し、返還金・徴収金の起案処理をしている。（管理する債権の数は増える一方）また、支給処理等を優先して行っているため、返還金の起案処理は劣後での着手になる場合がある。</li> </ul> </li> <li>●問題点                             <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に申告漏れ、認定漏れが発生してしまう状態になっており、本来注力すべき被保護者の自立支援、生活保護費の支給処理に加えて、返還金の起案処理を行っているため、業務時間が増えている。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被保護者が申告義務を正しく理解していないことにより申告漏れが発生し、返還金・徴収金が発生してしまうが、未然に防ぐことが出来ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●改善の姿                             <ul style="list-style-type: none"> <li>被保護者の申告漏れを減らせること</li> </ul> </li> <li>●検討ポイント                             <ul style="list-style-type: none"> <li>被保護者の申告漏れをどのように防止するか</li> </ul> </li> <li>●解決策                             <ul style="list-style-type: none"> <li>申告漏れ防止について、システムでは被保護者の意図的・無意識の申告忘れを検知できないこと、本人の行動に依存することから、システムによる解決は難しい。保護開始時だけでなく、CWが申告義務について定期的に継続して説明すること等のシステム外での解決策になる想定。</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>被保護者からの申告に対する福祉事務所側の認定漏れがあるため、返還金・徴収金が発生してしまうが、未然に防ぐことが出来ない。</li> <li>受理した申告の処理期限、処理の完了・未実施の状況把握といった管理をCW自らで行っており、処理期限の到来が迫っていることや未実施処理があることを誰かに指摘してもらうことが出来ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●改善の姿                             <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉事務所の認定漏れを減らせること</li> </ul> </li> <li>●検討ポイント                             <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉事務所の認定漏れを抑制するための仕組みをどのように構築するか</li> </ul> </li> <li>●解決策                             <ul style="list-style-type: none"> <li><b>期限内に処理が完了していない収入認定・返還金・徴収金・一時扶助・加算認定・加算削除、一定期間変更が無い収入の認定情報について、CWとSV双方にリマインド・アラートを表示する機能を生活保護システムに追加する。</b></li> </ul> </li> </ul>

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

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.4 納付指導の効率化における議論

- WTの意見から、納付指導を行うために被保護者の納付状況を個別に確認しており、納付指導に業務時間を費やしている状況と認識しております。
- 事務局で整理した改善の姿、検討ポイント、解決策、確認事項についてご意見をお聞かせください。

No	発生している事象（WTにおいて収集した内容）・問題点	問題点の原因	改善の姿・検討ポイント・課題の解決策（案）
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 督促業務について発生している事象</li> <li>・ 返還金・徴収金の納付指導を行うにあたり、被保護者ごとの納付状況をCWが個別に確認している。</li> <li>● 問題点</li> <li>・ 被保護者の納付状況を個別に確認する必要があり、業務時間を要している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 被保護者の納付状況を一括して確認するための手段が無い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 改善の姿</li> <li>・ CWが担当している被保護世帯の納付状況を一括して把握できること</li> <li>● 検討ポイント</li> <li>・ 複数の被保護者の納付状況を一括して把握するための手段をどのように整備するか</li> <li>● 解決策</li> <li>・ <b>生活保護システムから複数の被保護者の納付状況を把握するためのリスト出力機能を追加する。</b></li> </ul>

※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なります。

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.5 CWの知識を補う手段に関する議論

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

No	発生している事象（WTにおいて収集した内容）・問題点	問題点の原因	改善の姿・検討ポイント・課題の解決策（案）
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 返還金・徴収金の事例について知識共有で発生している事象</li> <li>• 第63条返還金と第78条徴収金の適用判断、自立更生費の該当可否、相続財産清算人の手続きや弁済供託制度等のレアケースにおける手続きの内容等の判断が難しい事例について、知識を補うためにCWが時間を費やして調べたり、ベテランCWに聞いたりしている。</li> <li>● 問題点</li> <li>• CWが知らない知識を補うために時間を費やしており、業務時間が増えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自分で調べる、もしくは他のCWに聞く以外に知識を補う方法がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 改善の姿</li> <li>• CWが自ら調べる、もしくはCW間で会話する以外の方法で知識を補えること</li> <li>● 検討ポイント</li> <li>• どのような手段を用いてCWの知識を補うか</li> <li>● 解決策</li> <li>• 生活保護手帳、生活保護別冊問答集、生活保護関係法令通知集の内容を踏まえて、CWからの質問への回答、具体的な事例の提示が出来るチャットボット（AI型）の活用は生活保護システムの標準仕様ではなく、各自治体の判断に基づきサービス利用を検討する。 ※なお、チャットボットからの回答や事例の内容は正確性に欠ける場合もあるため、あくまで参考情報として扱うこととし、活用にあたってはCWや福祉事務所の責任において判断することになる。</li> </ul>

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

2. 業務効率化・改善の手段の議論

2.6 介護保険料加算の認定処理に関する議論

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

No	発生している事象（WTにおいて収集した内容）・問題点	問題点の原因	改善の姿・検討ポイント・課題の解決策（案）
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介護保険料加算の認定について発生している事象</li> <li>・ケースワーカーが時間を費やしてシステムを操作し、定型的な介護保険料加算の認定処理、決定通知送付を行っている。</li> <li>●問題点</li> <li>・判断を要するような非定型的な保護費の支給処理に加えて、定型的な処理についてもケースワーカーがシステムを操作して行っており、業務時間が増えてしまっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活保護システムに、定型的な介護保険料加算の一括認定、一括決定処理の機能がない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●改善の姿</li> <li>・定型的な保護費支給処理の業務時間を削減出来ていること</li> <li>●検討ポイント</li> <li>・介護保険料加算認定処理について、どのような手段・方法を用いてCWの作業時間を減らすか</li> <li>●解決策</li> <li>・<b>介護保険システムから連携された介護保険料データを用いて、加算額の変更・決定処理、年金収入からの認定除外処理を一括で行う機能を追加する。</b> <b>併せて、後期高齢者医療保険料等の特別徴収に関する年金収入からの認定除外処理を一括で行う機能も追加する。</b></li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メガバンク、郵便局、地方銀行等の金融機関等の窓口において使用することが出来る共通的な納付書の仕様となっていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●追加検討事項</li> <li>・<b>各金融機関の窓口で納付書を取り扱うにあたって、納付書のサイズを定義することが必要か、金融業界五団体に対して確認を行う。</b></li> </ul>

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

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

# Build Beyond As One.®



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

## 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

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	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まず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。

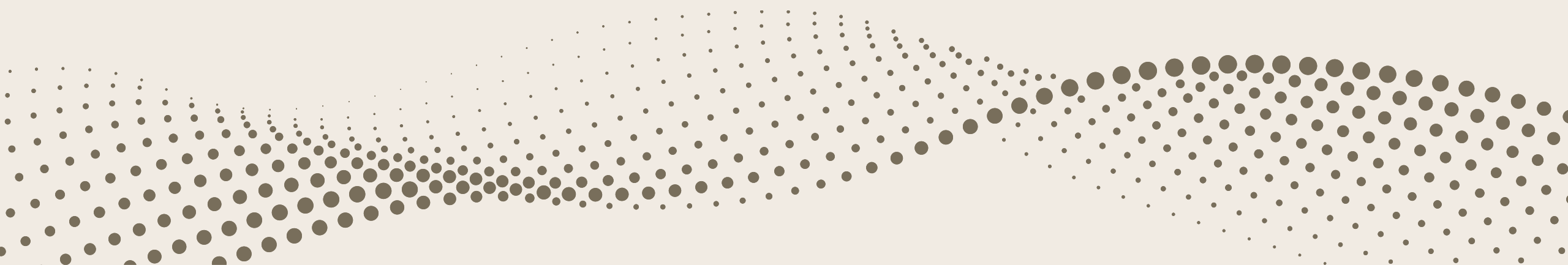
WT意見とりまとめ表

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って、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シェアアウトを作成する	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	<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

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



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。・・・



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



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 ー住民用チャットボットー

## 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

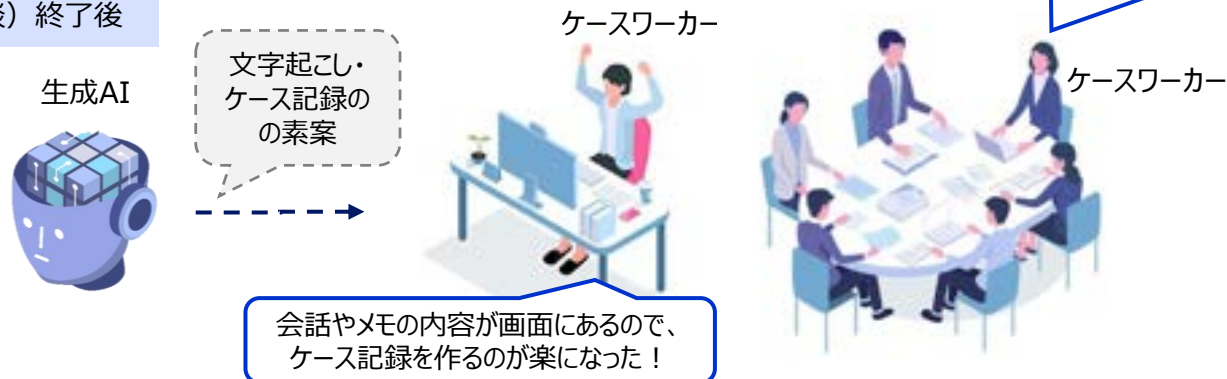


### 活用後

#### 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

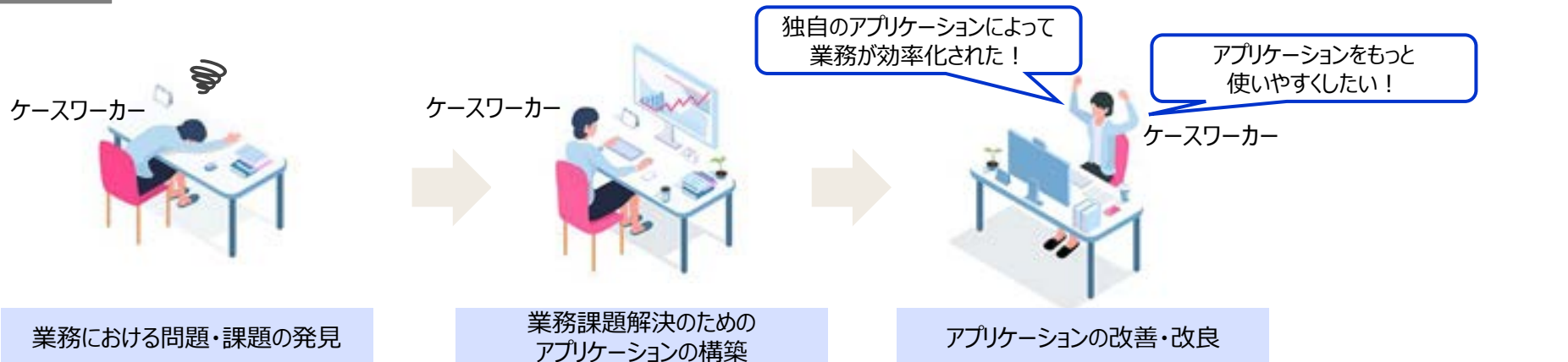
預貯金情報の照会作業が  
効率化された！

# 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



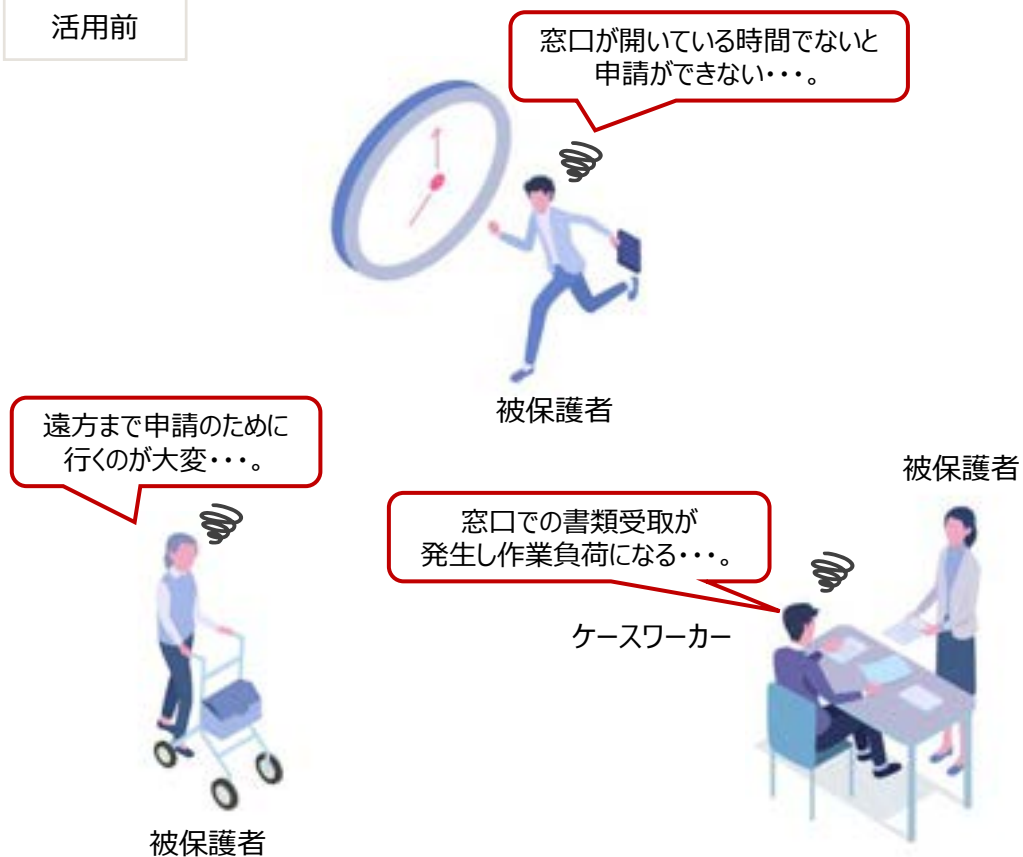
# デジタル技術活用イメージ -オンライン申請受理-

## 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



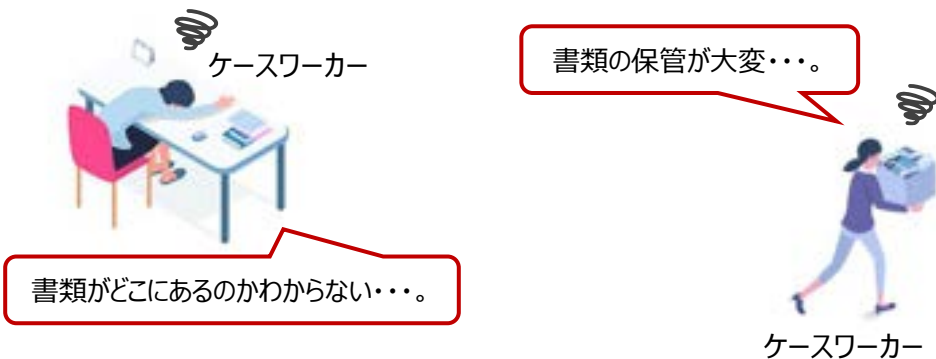
# デジタル技術活用イメージ ーケース記録の電子データ化ー

## 概要

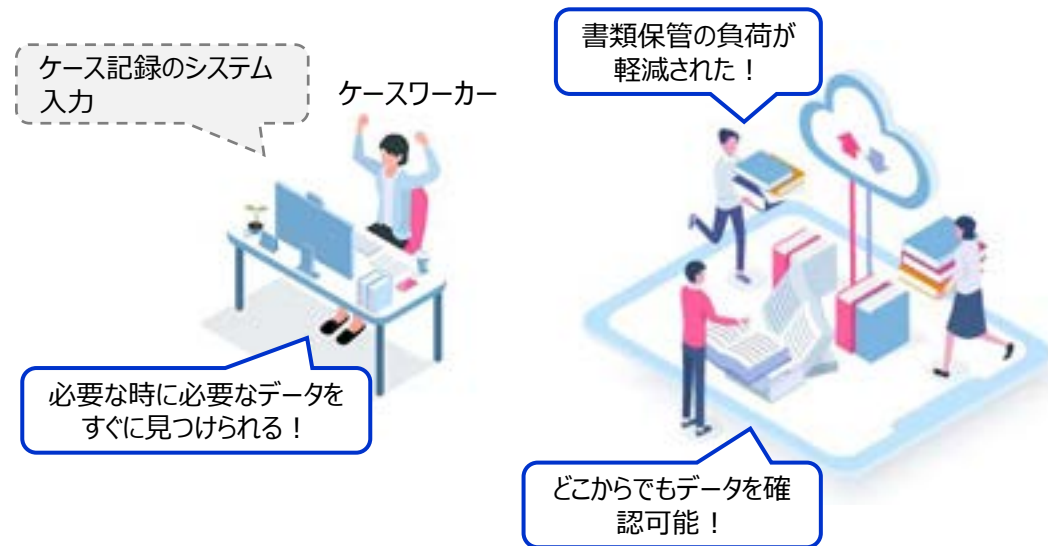
- 受領した申請書・添付書類、金融機関・保険会社・扶養紹介先等からの紙書類の調査回答結果をデータ化する。

## 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。