

No	自治体において生じているGap			解決手段		
	Gapの分類	Gapの概要	Gapの詳細	解決手段の分類	解決手段の内容	解決手段の実現要素
1	入力方法	⑤操作方法・入力方法・画面が標準準拠生活保護システムの仕様となった	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、生活保護相談時の記録の入力方法・入力項目等に差異があった。	① 標準準拠生活保護システムの機能・帳票を用い、業務運用を実現した	生活保護相談記録（ケース記録）の新しい入力方法をマニュアルに記載して、標準化後の運用で業務を行うことにした。	・標準化前後の運用変更点を整理し、変更後の運用をマニュアル化したことで、新しい入力方法について福祉事務所内の合意を得て、解決手段を実現できた。
2	帳票要件	④標準準拠生活保護システムの仕様に基づいて、帳票・成果物・データが出力されるようになった	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、出力される全ての帳票の様式に差異があった。	① 標準準拠生活保護システムの機能・帳票を用い、業務運用を実現した	標準様式の帳票の記入マニュアルを作成し、標準様式の帳票に切り替えた。	・標準化前後の運用変更点を整理し、変更後の運用をマニュアル化したことで、新しい入力方法について福祉事務所内の合意を得て、解決手段を実現できた。
3	帳票要件	③標準化前システムで個別に実装されていた帳票・成果物・データについて、標準準拠システムでは標準仕様に基づき出力機能の有無が整理されている	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、「緊急受診用被保護者証」、「医療移送費の支給にかかる通院証明書」、「被服費の支給にかかる紙おむつ要否意見書」、「窓口支給にかかる生活保護費領収書」等の帳票の出力の有無に差異があった。	① 標準準拠生活保護システムの機能・帳票を用い、業務運用を実現した	独自帳票を用いた運用から、標準様式の帳票を用いる運用に切り替えた。	・標準化前の運用と標準化後の運用における変更点を整理し、標準様式を用いた運用に変更することを福祉事務所内で合意し、解決手段を実現できた。
4	機能要件	①標準化前システムで個別に実装されていた業務機能について、標準準拠システムでは標準仕様に基づき機能の有無が整理されている	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、生活保護費の分割支給の設定機能の有無に差異があった。 (標準化前は、金銭管理が難しい被保護者に対して、1か月分の保護費を分割して支給する運用を行っていた。)	③ 標準準拠生活保護システムを用いて業務を運用するために、標準準拠システム以外の既存資産（Excel等のツール・標準外システム等）による工夫を行った	被保護者の金銭管理サービス利用について社会福祉協議会と調整を行い、分割支給の代わりに、社会福祉協議会に被保護者の生活費の管理を委託する運用とした。	・運用変更にあたって、活用できる他の制度やサービスが無いかを検討し、他の実施主体が提供しているサービスを活用することを福祉事務所内で合意を得ることで、解決手段を実現できた。
5	帳票要件	④標準準拠生活保護システムの仕様に基づいて、帳票・成果物・データが出力されるようになった	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、援助方針の帳票の出力機能の有無に差異があり、画面閲覧をする仕様になった。 ・また、標準準拠生活保護システムと標準化前生活保護システムの援助方針の記載欄の行数に差異が生じ、5行まで記載可能となった。	① 標準準拠生活保護システムの機能・帳票を用い、業務運用を実現した	・標準準拠生活保護システムの画面上で援助方針を閲覧しつつ、別の帳票(査察指導台帳)の援助方針の項目を確認する運用とした。 ・また、確認可能な情報量が減ったことについて、住居や医療状況などは標準準拠生活保護システムに援助方針として入力せず、個人、世帯の援助方針等の必要な情報に限定し、画面上で閲覧が容易なようにした。	・CWが標準化後の運用を検討していたため、標準化による運用の変化を理解・イメージできていた。 その結果、現実的な運用変更案を検討でき、変更後の運用について比較的容易に福祉事務所内で合意を得ることができ、解決手段の実現に繋がった。
6	帳票要件	④標準準拠生活保護システムの仕様に基づいて、帳票・成果物・データが出力されるようになった	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、納付書への納入金を予算科目に組み入れるための予算の款項目節の分類の記載有無に差異があった。	③ 標準準拠生活保護システムを用いて業務を運用するために、標準準拠システム以外の既存資産（Excel等のツール・標準外システム等）による工夫を行った	・どのような解決手段を用いればよいか、不明であったため、収納代行事業者に対して、現状と望んでいる運用を説明し、収納代行事業者から運用案を提示してもらった。 ・振り込み代行業者と調整をしたうえで、納付書を部署ごとに色分けし、納付書内の所定の位置に記載する2桁の数字を、収入を受け入れる款項目節ごとに定め、分類ができるようにする運用にした。 なお、一部の款項目節の分類が、現年度、過年度の分類がされていないため、再振り分けの必要があるが、財政課に伝票を送って再振り分けを実施してもらう運用とした。	・専門的な知識を持った事業者（収納代行業者）の知見を踏まえることで、解決手段の検討と実現ができた。
7	帳票要件	④標準準拠生活保護システムの仕様に基づいて、帳票・成果物・データが出力されるようになった	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、保護変更決定通知書や保護開始通知書の帳票の名称や項目に差異があった。	① 標準準拠生活保護システムの機能・帳票を用い、業務運用を実現した	・帳票名や項目名を読み替えて使用する運用にした。 ・帳票様式が変更になったことについて、被保護者に対して決定通知書等の見方を説明するための資料の準備を行い、必要に応じて被保護者への郵送や個別説明を行った。	・標準化前の運用と標準化後の運用における変更点を整理し、標準帳票を用いた運用について福祉事務所内で合意を得ることで、解決手段を実現できた。
8	帳票要件	④標準準拠生活保護システムの仕様に基づいて、帳票・成果物・データが出力されるようになった	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、医療要否意見書や診療依頼書等の帳票様式に差異があった。	① 標準準拠生活保護システムの機能・帳票を用い、業務運用を実現した	・帳票名や項目名を読み替えて使用する運用にした。 ・帳票様式が変更になったことについて、医療機関に帳票を送付する際に帳票変更の説明資料を1枚差し込んで送付した。	・標準化前の運用と標準化後の運用における変更点を整理し、標準帳票を用いた運用について福祉事務所内で合意を得ることで、解決手段を実現できた。
9	機能要件	①標準化前システムで個別に実装されていた業務機能について、標準準拠システムでは標準仕様に基づき機能の有無が整理されている	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、被保護者の他法・他施策（障害手帳、各種手当）の活用状況、税情報等を生活保護システム上で閲覧する機能の有無に差異があった。	③ 標準準拠生活保護システムを用いて業務を運用するために、標準準拠システム以外の既存資産（Excel等のツール・標準外システム等）による工夫を行った	・税情報の連携は、生活保護課と税務部署との間で調整を行ったうえで、税務システムと月次、年次で連携し標準準拠生活保護システムのEUC機能を活用して閲覧する運用にした。 EUC機能については事業者がSQL文を構築し、必要な情報が出力できるようにしている。 ・障害関係情報、児童手当・児童扶養手当の情報の連携は、他部署との調整を行ったうえで、他部署システムの参照権限を生活保護部署の査察指導員等に付与して必要な情報を閲覧する運用にした。 なお、閲覧については、他部署システムに査察指導員等が自席の端末からアクセスし、一部の情報を閲覧できる運用となっている。	・従来の運用を行うためには、自席端末から他部署システムの情報を閲覧することが必要だったが、複数の生活保護課職員が他部署システムにアクセスして情報を閲覧できるリスクについて、他部署と協議が必要だった。 ・運用について、標準準拠生活保護システムの連携機能を活用する、参照権限を査察指導員等に限定するなどの妥協点について、他部署と調整を粘り強く行い、庁内で合意することで解決手段を実現できた。

10	帳票要件	④標準準拠生活保護システムの仕様に基づいて、帳票・成果物・データが出力されるようになった	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、調剤券の受領書への継続要否の項目の印字有無に差異があった。 (標準化前は、調剤券受領書の継続要否を、医療機関の受診継続の判断の一つの要素としていた。)	①標準準拠生活保護システムの機能・帳票を用い、業務運用を実現した	・職員が新しい運用(継続要否の項目がなくなること)を受け入れた。 ・医療機関に受診した後に調剤券が発行となるため、調剤券を確認して医療の継続要否を判断するのではなく、医療機関の受診が継続となるかを確認した上で、調剤の継続要否を判断する考え方に切り替えた。	・標準化に伴って従来の考え方を変更した新しい運用について、福祉事務所内で合意を得ることで、解決手段を実現できた。
11	帳票要件	④標準準拠生活保護システムの仕様に基づいて、帳票・成果物・データが出力されるようになった	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、ケース記録への題名の項目の印字有無に差異があった。	①標準準拠生活保護システムの機能・帳票を用い、業務運用を実現した	・職員が新しい運用(ケース記録に題名欄が印字されないこと)を受け入れた。 ・標準化により題名の記載欄がケース記録から無くなったことについて、過去のケース記録を参照する際は、従来は題名を踏まえて本文の内容を把握していたが、本文を読んだうえで内容を把握する運用に切り替えた。	・標準化前の運用と標準化後の運用における変更点を整理し、福祉事務所内で合意を得ることで、解決手段を実現できた。
12	機能要件	①標準化前システムで個別に実装されていた業務機能について、標準準拠システムでは標準仕様に基づき機能の有無が整理されている	標準化前生活保護システムと標準準拠生活保護システムを比較し、CWの訪問未実施ケースを生活保護システムから抽出し、確認する機能の有無に差異があった。	①標準準拠生活保護システムの機能・帳票を用い、業務運用を実現した	標準準拠生活保護システムで出力可能な訪問予定者リストの帳票を印刷し、それに対して各CWが予定日や実績記録を直接記載し、査察指導員が訪問状況を把握する運用にした。	・標準化前の運用と標準化後の運用における変更点を整理し、標準化後の新しい運用について福祉事務所内で合意できたことで実現できた。