

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

デジタル技術活用実態調査 調査結果報告書

本資料は未定稿であり、関係者との調整等により内容が変更となる可能性があります。



1. 本調査の概要

1.1. 本調査の背景と目的

- 生活保護業務においては、ケースワーカーによる個々の被保護者の状況に応じたきめ細やかな相談・支援が重要です。
- 本調査は、ケースワーカーによるきめ細やかな相談・支援の実現に必要な各種事務処理業務の負担軽減・効率化を推進するため、各自治体のデジタル状況活用の実態を把握するとともに、全国の自治体において生活保護業務におけるデジタル技術活用を推進できるよう、積極的にデジタル技術を生活保護業務に活用できている自治体の事例集を作成することを目的に実施しました。

本調査の背景と目的

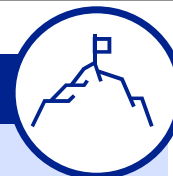
本調査の背景



- 生活保護のケースワーカーは、被保護世帯の自立を支援するため、居宅訪問等による状況把握やきめ細やかな相談・支援が必要である。
- 一方で、預貯金調査や収入申告の届け出、ケース記録など各種事務処理のため、被保護世帯に対して十分な支援が難しい状況がある。



本調査の目的



【実態調査における目的】

- 実務を担うケースワーカーが、個々の被保護者の状況に応じたきめ細やかな支援を重点的に行うことができる**環境の整備**を図る。
- デジタル技術を活用した生活保護業務における**各種調査・処理業務の負担軽減・効率化**を推進するため、各自治体の**生活保護業務におけるデジタル技術活用状況を把握**する。

【事例集における目的】

- 生活保護業務におけるデジタル技術活用の**先進事例を収集**し、各自治体におけるデジタル技術導入・活用の参考となる**情報を提供**する。

1. 本調査の概要

1.2. 本調査の実施方法

- ヒアリング調査においては、基礎情報からデジタル技術導入・活用の状況を網羅的に調査しました。
- アンケート調査では、ヒアリング調査を踏まえて積極的にデジタル技術を活用している自治体に対し、具体的な導入・活用状況及び障壁・効果・費用に関する詳細な聞き取りを行いました。

調査の概要

アンケート調査

調査対象	福祉事務所設置自治体（906）
調査期間	2025年9月8日～2025年9月30日（プレ調査：2025年7月31日～2025年8月7日）
調査方法	ウェブアンケート形式（Microsoft Forms）
回答数	463件（回答率51%）

【回答自治体の情報】

- ケースワーカー1人あたりの被保護世帯数
80世帯未満：235（51%） 80世帯以上100世帯未満：188（40%） 100世帯以上：40（9%）
- 管内の被保護世帯数
100世帯未満：40（9%） 100世帯以上500世帯未満：142（31%） 500世帯以上1,000世帯未満77（16%）
1,000世帯以上5,000世帯未満：145（31%） 5,000世帯以上10,000世帯未満：31（7%） 10,000世帯以上：28（6%）
- 福祉事務所数
1か所：400 2か所：5 3か所：11 4か所：8 5か所：11 6か所：9 7か所：6 8か所：3 9か所：4 10か所以上：6

調査内容

- **基本情報**（自治体区分、都道府県名、市区町村名、担当課室名、担当者名、連絡先、ケースワーカー1人当たりの被保護者世帯数、被保護世帯数、福祉事務所数）
- **デジタル技術の活用状況**
 - ・ 「保護決定前の面接相談」におけるデジタル技術活用状況
 - ・ 「保護の申請・決定」におけるデジタル技術活用状況
 - ・ 「保護の開始後」におけるデジタル技術活用状況
- **費用・効果**
 - ・ デジタル技術導入に要した費用
 - ・ デジタル技術導入により実現した効果
 - ・ デジタル技術を活用できていない理由や障壁
- **そのほかご意見**

ヒアリング調査

調査対象	8自治体（アンケート結果を踏まえて先進事例と思われる自治体を選定）
調査期間	2025年12月5日～2026年1月9日
調査方法	対面 / ウェブ会議（Microsoft Teams）

調査内容

- **デジタル技術活用に係る基本情報**
 - ・ デジタル化方針
 - ・ 活用デバイス・貸与状況
 - ・ デジタル技術導入・運用体制
- **デジタル技術活用後の業務の実現性**
 - ・ デジタル技術活用前後の業務の変化
 - ・ デジタル技術活用方法の詳細
 - ・ 二重管理・無駄な作業の発生有無・防止策
- **デジタル技術活用の障壁**
 - ・ デジタル技術活用時に発生した障壁・乗り越え方
- **デジタル技術活用の効果・費用**
 - ・ デジタル技術活用に伴う定量的・定性的効果
 - ・ デジタル技術の活用に必要な費用内訳
- **そのほかご意見**

2. 生活保護業務のデジタル化における整理

2.1. デジタル技術導入のポイント

- 生活保護業務におけるデジタル技術の導入にあたっては、ケースワーカーが本来向き合うべき支援の時間を増やすことが目的であることを認識することが重要です。そのためには、現場業務の実態を踏まえて、事務処理業務のどこを・どこまでツール導入により負担を軽減するか検討することが不可欠です。

デジタル技術導入のポイント

目的（対人援助の質向上）の把握



- 生活保護業務においては、**被保護者への相談・支援等の対人援助業務をはじめとする「ケースワーカーが担うべき業務」に十分に時間を割けることが重要です。**
- 一方で、現状では各種調査・記録作成等の事務処理に多くの時間と負担を要し、対人援助等の「ケースワーカーが担うべき業務」に十分な時間を確保できていない場合があります。そのため、デジタル技術の導入・活用により事務処理業務の効率化・負担軽減を図ることで、対人援助等の「ケースワーカーが取り組むべき業務」に充てる時間の創出が期待されます。
- 一方で、生成AI等の活用においては**本来人が担うべき判断や対話までもが代替される場合があるため、あくまでデジタル技術導入の目的は事務処理時間削減・負担軽減による「ケースワーカーが取り組むべき業務」の時間創出であることに留意する必要があります。**

現場の状況を踏まえたデジタル技術の選定



- デジタル技術を導入することが目的ではなく、デジタル技術の導入によって業務が効率化されることが目的です。
- そのため、生活保護業務の**現場の実態・課題・業務負担感を十分に確認**したうえで、デジタル技術を導入する業務の選定及び導入するデジタル技術の選択を行うことが重要です。

スモールスタート・段階導入



- デジタル技術の導入にあたっては、導入後現場のケースワーカーが積極的に活用できる状態となっていることが重要です。現場へのデジタル技術の浸透のためには、導入方法を工夫することが有効です。
- **必ずしもすべての範囲をデジタル化することにこだわる必要はありません。**RPA等では、一部を自動化するだけでも一定程度効率化の効果が得られます。
- また複数の福祉事務所がある場合には、段階的に導入し適宜意見を取り入れながら進めることで**現場のケースワーカーの意見を取り入れたデジタル化**を行うことができます。

2. 生活保護業務のデジタル化における整理

2.2. デジタル技術導入時の留意点

- デジタル技術の導入に当たっては専門的な知識を要するケースが多いため、情報政策部門と積極的に連携することが、効率的なデジタル技術導入において非常に重要な観点となります。
- また、生活保護業務においては個人情報を含む機微性の高い情報の取り扱いが発生するため、デジタル技術の導入にあたってはセキュリティを十分に確保することが必要です。

デジタル技術導入時の留意点

組織体制の整備・ 情報政策部門との連携



- デジタル技術の導入に当たっては、一定程度専門的な知識が必要になる場合があります。そのため、デジタル技術活用の先進自治体においては、その多くが情報政策部門と積極的に連携しています。
- デジタル技術の導入に当たって、セキュリティに関する整理などの一定の専門的知識が必要な場合は**積極的に情報政策部門と連携すること**や、生活保護担当課内にDX担当を設置する等の工夫が効果的です。

セキュリティ確保の 重要性



- 生活保護業務においては、健康状態、家族関係及び資産状況等の機微性の高い個人情報を取り扱うため、情報の保護が非常に重要です。
- そのため、システム面・運用面の双方においてセキュリティ対策を前提としたデジタル技術の導入・活用を行う必要があり、利便性や効率性の向上だけでなく、**情報漏洩等のリスクを十分に考慮した設計・運用**が求められます。
- 一方で、情報漏洩等のリスクを十分に考慮した設計・運用の検討にあたっては、専門的な知識が必要になる場合もあります。その場合には、必要に応じて**情報政策部門の協力**を仰ぐ等の工夫を行うことで、効率的に検討を進めることが可能となります。

2. 生活保護業務のデジタル化における整理

2.3. 生活保護業務と各技術の活用

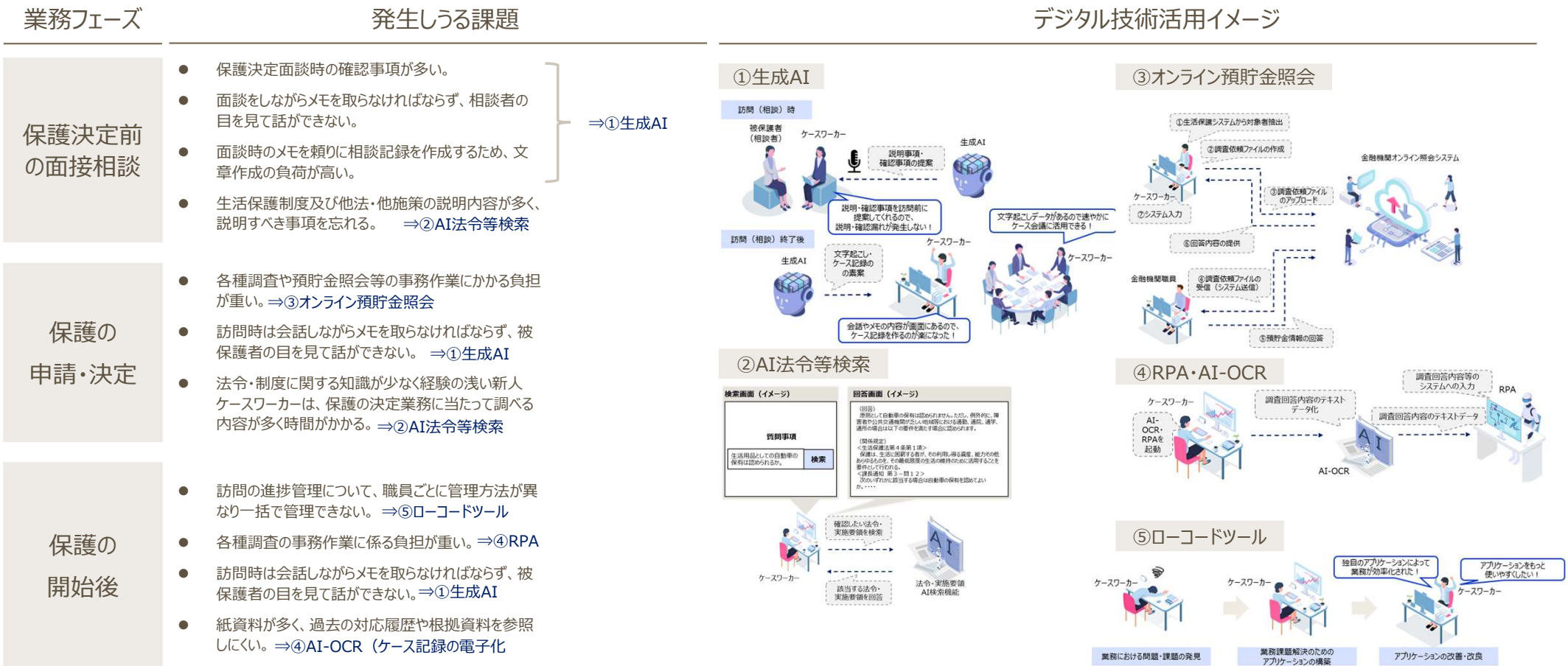
- 生活保護業務の各フェーズにおける技術の代表的な活用場面について整理します。

デジタル技術	業務フェーズ		
	保護決定前の面接相談	保護の申請・決定	保護の開始後
AI法令等検索	面談時に法令・実施要領を確認しながら制度説明を行う。	保護決定時等に法令や実施要領を確認する。	保護決定時等に法令や実施要領を確認する。
生成AI	面談内容の文字起こし・要約・記録の素案作成を行う。 ケースワーカーに対し確認事項・説明事項の提案を行う。	申請・訪問時の会話内容の文字起こし・要約等を行う。 申請・訪問時の追加の確認事項を提案する。	申請・訪問時の会話内容の文字起こし・要約等を行う。 申請・訪問時の追加の確認事項を提案する。
オンライン申請	-	オンラインで申請を受理（添付資料を受領）する。	オンラインで申請を受理（添付資料を受領）する。
ケース記録の電子化	-	ケース記録を紙ではなく電子データで保存・管理する。	ケース記録を紙ではなく電子データで保存・管理する。
AI-OCR	-	申請書・添付書類・調査回答等をテキストデータ化する。	申請書・添付書類・調査回答等をテキストデータ化する。
オンライン預貯金照会	-	金融機関に対してオンラインで預貯金情報を照会する。	-
RPA	-	定型事務作業（複数世帯の調査依頼書類の一括作成など）を自動化する。	定型事務作業（調査結果を生活保護システムに入力するなど）を自動化する。
チャットボット	相談者の質問に応じて、制度等について回答する。	-	-
タブレット端末	タブレット上で情報を確認しながら面談ができる。 タブレット上に面談時のメモをとる。	タブレット上で情報を確認しながら訪問・相談ができる。 タブレット上に申請・訪問・相談時のメモをとる。	タブレット上で情報を確認しながら訪問・相談ができる。 タブレット上に申請・訪問・相談時のメモをとる。
QRコードツール	-	独自にアプリケーションを構築。（申請書や添付書類等をケース番号に紐づけて保存・管理する等）	独自にアプリケーションを構築。（申請書や添付書類等をケース番号に紐づけて保存・管理する等）

2. 生活保護業務のデジタル化における整理

2.4. 生活保護業務の想定課題

■ 生活保護業務の各フェーズで発生する課題及び各課題に紐づくデジタル技術の活用イメージについて整理します。



参考 - 生活保護業務での活用が想定されるデジタル技術の概要

- 生活保護業務において活用が想定されるデジタル技術の概要を整理します。

デジタル技術	概要
AI法令等検索	関係法令・通知などからAIが適切な情報を提示する技術。生活保護業務においては、特に新人ケースワーカーが、生活保護法令/実施要領/課長通知/問答集/関係通知/運用事例集等から適切な情報を検索できるものとして活用することが想定される。
生成AI	学習データを基にして様々なコンテンツを生成することが可能なAI。生活保護業務においては、訪問（相談）時に説明事項・確認事項を提案することや、訪問（相談）終了後に相談内容の文字起こし及び要約を行いケース記録作成の業務負荷を軽減することで、ケースワーカーの業務負荷を軽減することが想定されます。
オンライン申請	現在紙によって行っている申請をインターネットを利用して自宅や職場のパソコンを使って行えるようにすること。
ケース記録の電子化	紙書類であるケース記録を電子データに変換すること。
AI-OCR	Artificial Intelligence Optical Character Recognitionの略。紙に書かれた文字や記号などの情報を、AIを利用して従来のOCRよりも高い精度で電子データに変換する技術。生活保護業務においては、各種申請書類の電子データ化での活用が想定される。
RPA	Robotic Process Automationの略。これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を人間に代わって実施できるルールエンジンやAI、機械学習等を含む認知技術を活用した業務を代行・代替する取組。生活保護業務においては、各種調査回答内容等のシステム入力の自動化等での活用が想定される。
オンライン預貯金照会	行政機関から金融機関への預貯金の照会業務をオンライン化することで、システム処理が可能となり、事務処理等にかかる業務負担の軽減を可能にするサービス。生活保護業務においては、資産調査において活用することが想定される。
チャットボット	メッセージサービス上でのユーザからの問いかけに対して自動応答する技術。生活保護業務においては、自治体ホームページ及び公式LINEなどから生活保護制度に関してAIが対話形式で応答することで、支援を必要としている方が円滑に相談できるよう助けるものとして活用することが想定される。
ローコードツール	専門的なコーディング知識がなくても、一定の機能が備わったテンプレートを用いて、コンピューターに指示を出すソースコードのコーディングが最小限で開発できるツール。生活保護業務においては、事務処理の進捗管理ツールの開発等の各自治体の業務に合わせたツールの作成での活用が想定されます。
タブレット端末	電子書籍の閲覧、動画視聴、アプリの利用などに使われる小型の板状装置や部品。生保業務においては、庁内からの情報の持ち出しや職員間の連絡等に用いられる。

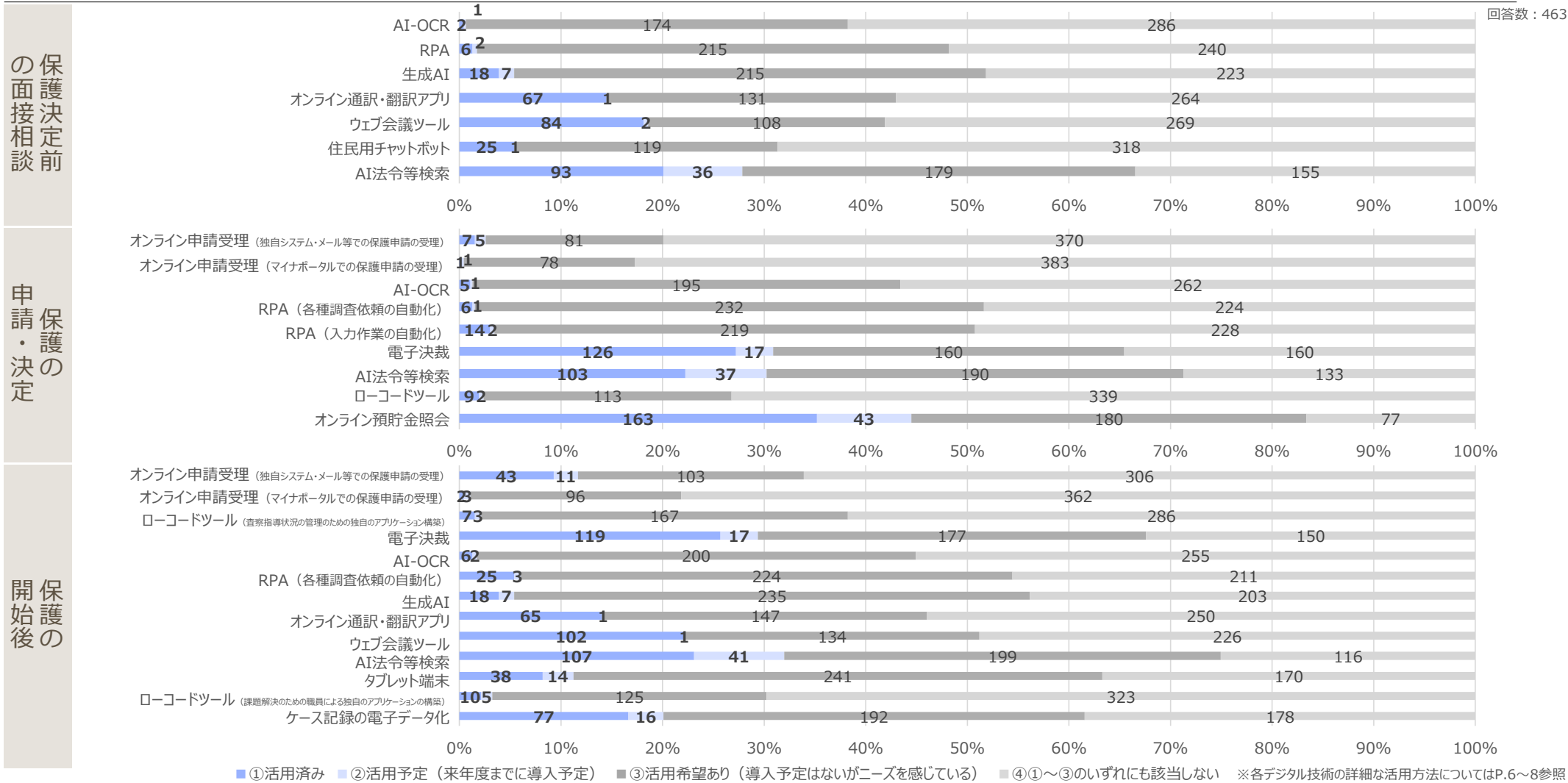
3. アンケート調査結果

3.1. デジタル技術の活用状況

全体として、デジタル技術の導入は一部の自治体にとどまっている（グラフ青部分）。電子決裁、AI法令等検索及びオンライン預貯金照会については比較的導入が進んでいる一方で、オンライン申請受理、AI-OCR及びRPAは導入が比較的進んでいない。

アンケート結果

回答数：463



■ ①活用済み ■ ②活用予定 (来年度までに導入予定) ■ ③活用希望あり (導入予定はないがニーズを感じている) ■ ④①～③のいずれにも該当しない ※各デジタル技術の詳細な活用方法についてはP.6～8参照

3. アンケート調査結果

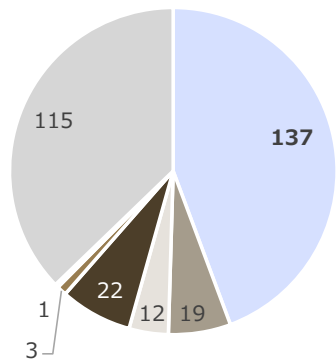
3.2. デジタル技術活用の費用・効果・障壁

■ デジタル技術導入の費用は「100万円未満」が最も多く、デジタル技術導入によって最も感じられた効果は「業務負荷の軽減」であるとわかりました。一方で、デジタル技術活用の障壁は「デジタル技術の導入・活用に必要な予算が確保できない」が最も多く挙げられています。

アンケート結果

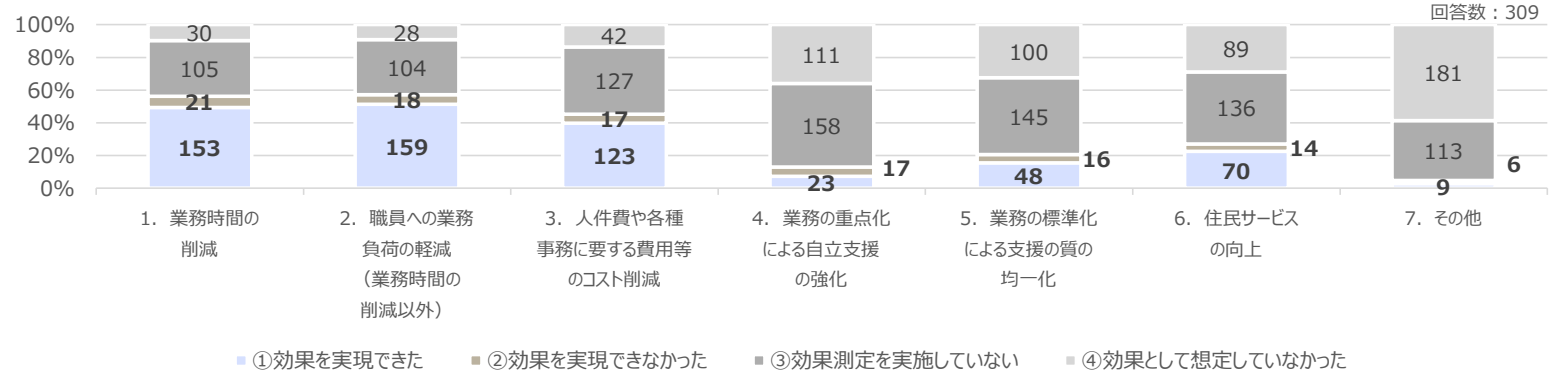
デジタル技術導入にかかった費用

回答数：309

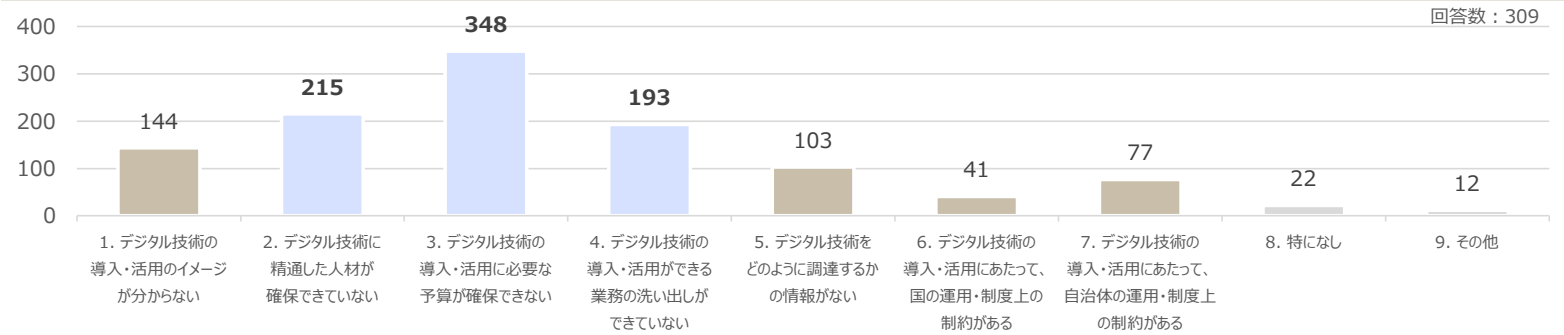


- 1. 100万円未満
- 2. 100万～500万円未満
- 3. 500万～1,000万円未満
- 4. 1,000万～5,000万円未満
- 5. 5,000万～1億円未満
- 6. 1億円以上
- 7. わからない

デジタル技術導入による効果



デジタル技術を活用できていない理由や活用の障壁



4. ヒアリング調査結果

4.1. 事例一覧

- デジタル技術活用の先進事例は、アンケート結果の内容を基にデジタル技術の活用状況、自治体区分及び地域特性等を鑑みて収集しました。

自治体名	事例概要	主な利用技術	掲載ページ
千葉県柏市	ケース記録の電子化及び電子決裁の活用に伴う紙資料削減による業務効率化	<ul style="list-style-type: none">ケース記録の電子化電子決裁	P.14～15
東京都武蔵野市	AI法令等検索等の導入による支援の質向上	<ul style="list-style-type: none">AI法令等検索RPAオンライン申請受理	P.16～17
岩手県一関市	生成AIの面談時活用による支援の質向上	<ul style="list-style-type: none">生成AIタブレット端末	P.18
東京都練馬区	オンライン申請・電子決裁・RPAの導入による事務処理業務効率化	<ul style="list-style-type: none">RPAオンライン申請受理	P.19
茨城県	クラウド上でのデータ管理による文書管理の効率化・生成AIによる相談支援の質向上	<ul style="list-style-type: none">生成AIケース記録の電子化	P.20～21
奈良県奈良市	RPA等によるルーチン作業の効率化	<ul style="list-style-type: none">RPAオンライン申請受理オンライン預貯金照会AI法令等検索	P.22～23
福岡県久留米市	広範囲でのRPA活用による業務負荷軽減	<ul style="list-style-type: none">RPA	P.24～25
広島県広島市	ローコードツールを用いた独自管理ツール開発による効率化	<ul style="list-style-type: none">ローコードツール	P. 26

ケース記録の電子化及び電子決裁の活用に伴う紙資料削減による業務効率化



1. 自治体の基本情報

自治体区分	中核市（44万人）	福祉事務所数	1箇所
ケースワーカー人数	50人	被保護世帯数	4,103世帯
推進体制	生活支援課内にDX担当を設置（ケースワーク兼務）。情報政策部門によるデジタル技術導入時の相談・協力体制あり。		
導入済みデジタル技術	ウェブ会議ツール、電子決裁、RPA、ケース記録の電子データ化、タブレット端末		

2. 導入したデジタル技術

概観

- 平成27～28年度にかけて**タブレット端末**（20台・リース契約）を導入し、訪問時の庁内情報の持ち出しに活用している。同時期に**電子決裁**を導入。**紙資料の保管場所が課題となっており、直近の参照頻度が高いものを中心にケース記録を電子化**することで課題を解決。決裁時間の短縮を実現している。
- RPA**を活用し、事務作業の一部（年金収入情報照会・入力・印刷）を自動化処理化した。RPA導入のための**シナリオ作成は情報政策部門と原課の協力**のうえ作成。

発生費用

【電子文書・電子決裁導入経費】

※税抜

- システム開発費用：391万円
- 初期設定費用：96万円
- データ移行費用：40万円
- データ入力作業員作業費用：173万円

【運用経費】※税込

- ガバメントクラウド利用料：48万円/月
- 生活保護システム利用料（ガバメントクラウド運用管理補助金）：634万円/7か月
- 端末・周辺機器リース料：124万円/月
- タブレット利用料（機器リース代及びシステム利用料）：14万円/月

3. 導入による変化

導入前

紙資料が多く事務作業が煩雑化

- 保管する紙資料が多く、事務スペースを圧迫している。
- 毎月1,000件以上のケースファイルが事務所内を回っており、管理が煩雑な状況となっている。

情報の管理が非効率的

- 庁内システムの情報を紙資料で持ち出す場合、紛失等のリスクが高いため、訪問時に情報を参照できない。
- 相談者の来所時に過去の履歴が迅速に確認できず、担当者以外での対応ができない。

導入後

紙資料廃止により事務作業が簡素化

- ケース記録の電子化に伴い電子決裁を導入したことで、決裁時間を短縮できた。
- 事務処理が簡素化されることで、ケースワークに欠ける時間を増やせる**ため、**きめ細やかな相談援助**をすることができるようになった。

情報の管理の効率化

- 担当ケースワーカー不在時でもケースファイルを検索できるため、**迅速な対応が可能**になった。
- タブレット端末の利用により、確認書類を画像保管することで正確な情報を保持でき、書類確認のため何度も来所させることがなくなった。

4. 得られた効果

- タブレット導入により既に把握している情報を確認しながら面談できるため**支援の質が向上**。
- 紙資料の削減により、課題となっていた**事務スペースの確保**ができるようになった。
- これらの事務作業の簡素化・決裁時間の短縮等の影響を受けて、課全体の**正職員の月平均残業時間が28.8時間（平成26年）→8.7時間（令和3年）に削減**された。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

タブレット端末

概観

- タブレット端末の導入により、訪問時に**庁内システムの情報の持ち出し**が可能となった。
- 面談時の**メモをタブレット端末に記入**することで、事務処理が簡素化した。

管理状況

- タブレット端末はケースワーカー50人に対し20台を導入。稼働率は8～9割程度で不足している印象はない。
- **鍵付きキャビネット内**で保管し、管理職が施錠している。
- 持ち出し時・返却時は管理簿に時刻等の情報を記入している。

セキュリティ

- タブレット端末に庁内情報を落とし込み、持ち出しを行う際は**個人情報の5割をマスキング**している。マスキング箇所はタブレット上で使用者が制御可能。庁内ですでに情報を落としたものを持ち出すため、インターネット等を経由してタブレットが庁内システムに接続するものではない。
- **毎日0時に全データが削除**される。
- ホーム画面とタブレット内システムへのアクセス時に二重でログインが必要であり、電子証明での突合を行っている。
- システムへの落とし込みは現状無線で行っているが、今後はセキュリティ向上のため有線を実施予定。
- タブレット端末のカメラ機能も利用しているが、撮影した画像はシステム取り込み後**アルバムから削除**される。



相談者 ケースワーカー



タブレット端末

【利用方法】

- 被保護者の情報・これまでの面談記録等（一部情報はマスキング済）を閲覧しながら面談
- 面談記録（帰庁後はそのままシステムに取り込み可能）の記入
- 確認書類の写真撮影

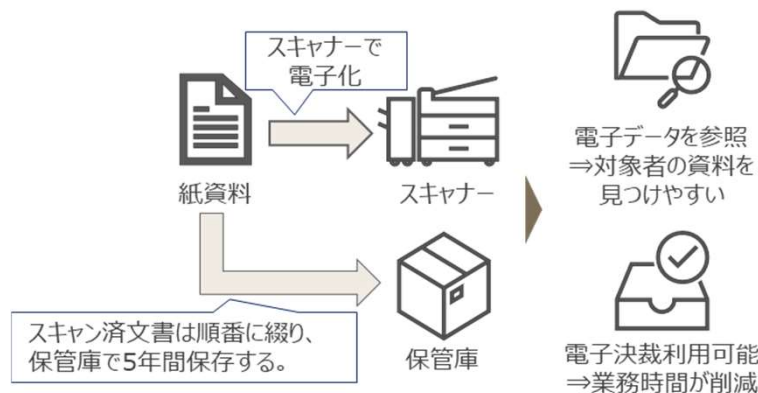
ケース記録の電子化

概観

- **収入申告書等の紙資料をスキャナーで取り込み**、起案文書に添付。
- 紙媒体の申告書類も5年間の保存はしているが、紙管理時代のように対象者ごとの整理は行わず、スキャンした順番に綴っている。
- 電子化導入前の紙記録の一部はそのまま残しているが、ほとんど参照機会はない。

セキュリティ

- 総務部局との協議の結果、セキュリティポリシー等については既存規定のまま対応した。



6. 担当者の声

ケース記録の電子化では、必ずしも**紙媒体をすべて電子化する必要はない**。
 ケース記録は直近のものを中心に電子化しているが、一部の過去資料は紙媒体のまま保存している。
 必要な時は紙資料を参照するが、頻度は高くないので業務に支障はない。



AI法令等検索等の導入による支援の質向上



1. 自治体の基本情報

自治体区分	一般市（15万人）	福祉事務所数	1箇所
ケースワーカー人数	-	被保護世帯数	1,671世帯
推進体制	生活支援課内に査察指導員及びケースワーカー数名で構成された電算担当を設置。デジタル技術導入を中心になって進めている。情報政策部門によるデジタル技術導入時の相談・支援体制あり。毎年ICT活用による効率的・効果的なケースワーク業務実現のための概算要求がなされており、市全体としてデジタル化に積極的。		
導入済みデジタル技術	AI法令等検索、ウェブ会議ツール、オンライン通訳・翻訳アプリ、RPA、オンライン申請受理、タブレット端末（来年度導入予定）		

2. 導入したデジタル技術

概観

- **AI法令等検索**を導入したことで、**新人ケースワーカーの育成・ナレッジ共有の業務負荷が軽減**された。
- **オンライン申請受理**の導入により医療機関からの申請を電子化し電話対応が減少した。
- 来年度よりタブレット端末を導入し、庁舎からの情報持ち出し及び被保護者からの聞き取り内容のメモに対応可能となる予定。

発生費用

- 【AI法令等検索】
 - 運用費用：約10万円/月
- 【RPA】
 - シナリオ作成費用：0円（全庁導入のため、情報政策部門にて負担）
- 【タブレット端末】
 - タブレット借上費用：100万円以下/年
 - 保守費用：100万円以上/年

3. 導入のポイント

他自治体の成功事例の積極的な活用

- タブレット端末、RPA及びオンライン申請受理について2自治体への見学を実施。ブロック会議等での情報収集のほかに、積極的に見学に行くことで**他事例を参考にした導入**を進めている。

現場の意見を取り入れたデジタル化

- デジタル技術導入の推進体制として査察指導員及びケースワーカー数名からなる担当を設置。**導入検討時から現場職員に検討チームへの参画を求めることで、現場にニーズのあるデジタル技術・機能の導入を実現**している。

4. 得られた効果

- AI法令等検索の導入に伴い、庁内のナレッジ共有の負担が軽減された。
- RPAの導入により、一部事務作業が自動処理化されたため業務負荷が削減された。年金額改定等の他業務への拡大も検討している。
- 医療券発券業務の一部をオンライン申請可能としたことで、医療機関からの電話対応が減少した。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

AI法令等検索

概観

- これまで先輩ケースワーカーは新人ケースワーカーからの制度に関する質問を受けることが多かった。AI法令等検索の導入により、法令・通知等の**前提知識を持ったうえでの質問**をされるようになったため、**指導・ナレッジ共有の負荷が軽減**した。
- これまでの対応結果についても蓄積し、**ナレッジマネジメント用**としても活用している。

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。……



RPA

概観

- 医療券発券事務の一部を自動処理化し、業務負荷を削減。
- 全庁的にRPAを導入しているため、**シナリオ作成は全庁として外部委託**し職員は担当していない。

対象業務

- 医療券発券事務の一部

課題

- 他業務への拡大を検討しているが、個別対応が必要な業務等における活用は難しく、全自動化には課題が残る。
- RPAは認知度が低く、活用できる人材が限られているため、拡大には体制強化が必要。

オンライン申請受理

概観

- 医療券の発行に関して、**医療機関向けにオンライン申請を可能**としたことで電話対応業務が削減。
- 申請フォームは医療担当にて作成。

課題

- 医療機関向け業務のため、医師会等との調整が必要であった。
- 被保護者向けにオンライン申請を可能とした場合には**依頼形態が多くなる**ため対応が難しいうえ、ニーズも少ないため活用予定はない。

6. 担当者の声

市全体で積極的にデジタル化を推進しており、特に**情報政策課が積極的に相談に乗ってくれる環境**が大きな成功要因となった。



生成AIの面談時活用による支援の質向上



1. 自治体の基本情報

自治体区分	一般市（10万人）	福祉事務所数	1箇所
ケースワーカー人数	-	被保護世帯数	8,976世帯
推進体制	情報政策部門によるデジタル技術導入時の相談・支援体制あり。		
導入済みデジタル技術	AI法令等検索、住民用チャットボット、ウェブ会議ツール、生成AI、オンライン預貯金照会、RPA、オンライン申請受理		

2. 導入したデジタル技術

概観

- 生成AIの導入によって**事務処理の負荷が軽減**され、被保護者・相談者との会話の時間の確保や支援方針の検討に時間を割けるようになり、**支援の質が向上**。
- 直接庁内NWには接続しない等の**セキュリティを担保**したうえで、生成AI・タブレット端末を導入し、面談時のケースワーカーをサポート。
- オンライン預貯金照会を導入し事務処理時間を削減。
- 大幅な人事異動をきっかけにケース記録の電子化をスムーズに実施。

発生費用

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| 【タブレット端末・生成AI】 | 【オンライン預貯金照会】 |
| ・ 導入費用：60万円以下（タブレット端末費用） | ・ 運用費用：30万円以下／年（件数によって変動） |
| ・ 運用費用：400万円/年（AIサービス費用・通信料） | |

3. 導入の効果

- ケース記録の作成時間が**5～6割削減**。
- 新規処理（最初の面談記録から申請受付、初回訪問）については、1件あたり2日かかるころ半分程度まで処理時間が削減され、**1か月あたり15時間／人の業務時間を削減**できた。

4. 導入による変化

導入前	導入後
<ul style="list-style-type: none"> 事務作業に追われ、被保護者との面談の時間や支援方針の検討時間が圧迫されている。 面談時に手でメモをとるため、相談者の目を見て面談をすることができない。 	<ul style="list-style-type: none"> 生成AIを導入したことで事務処理にかかる時間が削減され、面談などにかける時間が増えた。 メモを取らなくてよくなり、相手の目を見てお話を聞けるため、信頼関係が構築しやすい。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

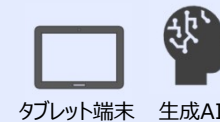
生成AI（タブレット端末）

管理状況

- タブレット端末は12台導入した。
- キャビネット内にて管理。帰庁時にキャビネット内に収納し、上位者が施錠。

セキュリティ

- タブレット開発に関与した事業者のサーバに一時的にデータが入り、庁内サーバー（LGWAN）から事業者のサーバに直接ピンポイントでつなげることでアクセスが可能。
- 端末を紛失時等には、遠隔ロック等ができるようにしている。
- 情報は端末に残ることはなく、事業者のサーバーにのみ一時的に残されたうえで14日後に自動削除となる。



【利用方法】

- 録音データをもとに、面談内容を項目ごとに要約する（録音時は相談者・被保護者に事前に許可をとる）。



オンライン申請・電子決裁・RPAの導入による事務処理業務効率化

1. 自治体の基本情報

自治体区分	特別区（76万人）	福祉事務所数	4箇所
ケースワーカー人数	-	被保護世帯数	13,571世帯
推進体制	情報政策部門によるネットワーク等に関する相談・支援あり。		
導入済みデジタル技術	AI法令等検索、住民用チャットボット、ウェブ会議ツール、オンライン通訳・翻訳アプリ、生成AI、オンライン預貯金照会、電子決裁、RPA、オンライン申請受理		

2. 導入したデジタル技術

概観

- **RPA**はEUCシステムからの掃き出し情報の加工から住民情報リストの出力を実施。システム入力までは未対応。
- DX担当にて申請フォームを作成し、**収入申告・資産申告のオンライン申請に対応**可能とした。
- AI法令等検索により、法令・実施要領の検索の他に東京都での疑義照会内容等も登録を行いナレッジ共有を行っている。
- 当初収納業務にて活用していたオンライン預貯金照会の導入により、利便性向上及び人件費の削減を実現。
- 電子決裁においては、決裁はシステムで流しながら、添付資料については紙で対応。
- 独自に準公金管理システムを構築し運用している。

発生費用

【AI法令等検索】

- 運用費用：400万円/年

【オンライン預貯金照会】

- 導入費用：0円（新規利用のため）
- 運用費用：130万円/年

3. 導入のポイント

スモールスタートなデジタル化

- RPAの活用ではリスト出力までを自動化する等**可能な範囲で導入し業務負荷削減効果を得ている**。
- また、複数の福祉事務所を抱えるため、一部の福祉事務所から導入を開始することでスムーズな導入が可能になっている。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

RPA

概観

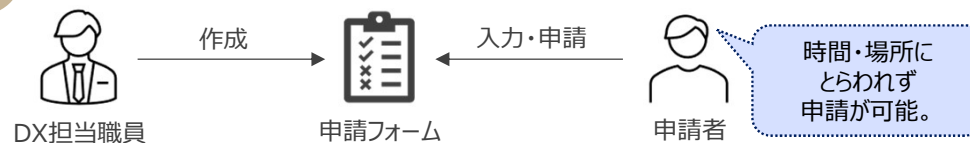
- 全庁的にRPAを導入するため、**情報政策部門が主導**して導入が実現。
- **EUCメニューからの掃き出し情報の加工～住民情報リストの配布**までを自動化し、システム入力までは実施していない。
- シナリオ作成は委託業者によって実施。
- 現在1福祉事務所のみで活用されており、他の福祉事務所からは要望がないため未導入。

オンライン申請受理

概観

- 原課職員が申請フォームを作成し、作成した申請フォームに申請者が入力・提出が可能。
- 時間・場所にとらわれず申請可能となるため、就労している方の**利便性が向上**した。
- 一方で、申請者の習熟度によってはオンライン申請の利用が困難な場合がある。
- 収入申告・資産申告（受付後の連絡は郵送にて実施）

対象範囲



クラウド上でのデータ管理・生成AIによる業務効率化・相談支援の質向上



1. 自治体の基本情報

自治体区分	都道府県	福祉事務所数	4箇所
ケースワーカー人数	-	被保護世帯数	24,427世帯
推進体制	生活支援課内にDX担当を設置。デジタル技術導入方針の検討・福祉事務所における運用ガイドライン作成等現場でのルール作りを担当。情報政策部門による全面的かつ強力なサポートあり。		
導入済みデジタル技術	AI法令等検索、ウェブ会議ツール、オンライン通訳・翻訳アプリ、生成AI、AI-OCR、オンライン預貯金照会、電子決裁、ケース記録の電子データ化、タブレット端末		

2. 導入したデジタル技術

概観

- **生成AI**の導入により、**文字起こし機能・要約機能**を活用して相談内容を相談者・福祉事務所と共有可能。また、検索拡張性（RAG）を活用してケースワーカーに必要な応じた情報を提示する。AI-OCRの機能も持つ。
- **オンライン預貯金照会**を導入し、県内の金融機関を優先的に照会している。未加盟金融機関（県内の信用組合、信用金庫）が残っているため、一部紙による照会がある。
- クラウド上にケース記録、申告書及び拳証資料等の被保護者の個人情報保管。一部の情報はマイナンバー系に残している。
- **電子決裁**を導入している。参照すべきケース記録・添付書類の格納先URLの貼り付けにより決裁に当たっての参照資料を示している。
- **タブレット端末**を導入し、搭載した生成AIによる聞き取り内容要約のほか、**庁内からの情報の持ち出し**や写真撮影に活用。

発生費用

【福祉相談AI】

- 初期費用：2470万円（半額国からの補助あり。過去のケース記録電子化費用（360万円込）
- 運用費用：1200万円/年（事業者によるヘルプデスク・研修費用込）

3. 導入のポイント

サービス利用を原則とする

- 既存のクラウドサービス等を有効活用し、**独自システムの構築や作りこみは行わない**。
- 現行業務に合うデジタル技術を探す・ツールを作りこむより、業務のやり方を利用するサービスに合わせる。

情報保護により、安全なサービスを提供する

- 2要素認証等の個人情報保護、セキュリティポリシーガイドライン改定等を行い、生成AI・タブレット等を積極的に活用できる環境を整える。

4. 得られた効果

- 既存のクラウドサービスサービス利用を原則としたことで、**メンテナンスの手間、エラー発生のリスク及び費用を抑える**ことができた。
- 紙資料の紛失等のリスクから庁内情報の持ち出しができなかったが、セキュリティ面を整備したうえで**タブレット端末を導入することで、情報を見ながらの面談が可能**になった。
- 生成AIの要約・文字起こし機能の活用により、援助方針のたたき台を作成することができ、**文章作成作業の負荷が大幅に削減**された。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

タブレット端末・生成AI

概観

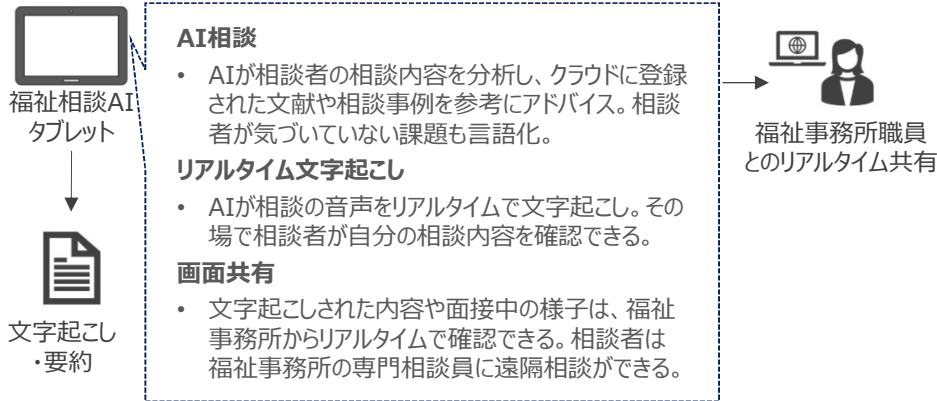
- AIが文字起こしデータを分析・要約を作成し、最適なサービスや制度の提案や援助方針のたたき台を作成することでケースワーカーの負荷を軽減。
- 文字起こしデータや面接中の様子は画面共有機能で福祉事務所からリアルタイムで確認できるほか、窓口や自宅等で相談した住民がその場で相談内容を確認できるようにする。

管理状況

- タブレット端末は26台を導入。ケースワーカー 2～3 人につき1台であるが、不足はしない想定。
- 管理簿で管理。運用ガイドラインを作成している。

セキュリティ

- 福祉相談AIに入力された情報は外部の学習データとして使用されないよう設定し被保護者の情報を保護している。
- 原則としてタブレット端末へのデータ保存を禁止。クラウドに保存する。
- 端末は県端末またはクライアント証明書つき端末とし、二要素認証を必須としている。
- 端末紛失時には遠隔で端末ロック・端末データの消去が可能。



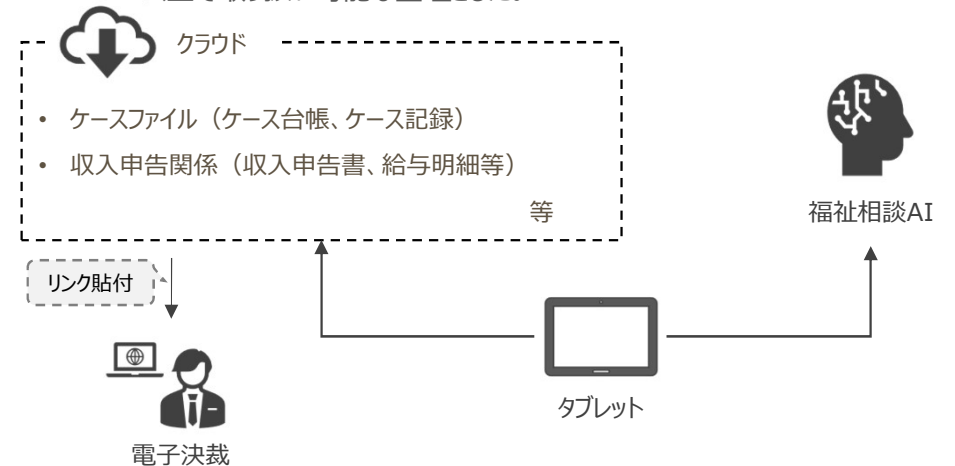
ケース記録の電子化・電子決裁

概観

- クラウド上に被保護者の個人情報を保管。
- 被保護者の訪問時のケース記録、申告書、給与明細及び交通費の領収書等の挙証資料もクラウド上で管理している。
- 一部の情報はマイナンバー系にて管理するため、若干の二重管理が発生するが、セキュリティの観点から現行のままとする予定。
- 決裁時に参照すべきケース記録・添付書類の格納先URLを貼り付けて、査察指導員・福祉事務所長が閲覧し決裁を行っている。
- 生活保護の新規決定、生活保護費の支給決定、決定通知決裁は電子決裁システムにて決裁している。

セキュリティ

- 茨城県では総務省のセキュリティポリシーガイドライン改定時に、茨城県の情報セキュリティポリシーの改定に向けた検討を進め、被保護者の情報をクラウドサービス上で取り扱い可能な整理とした。



RPA等によるルーチン作業の効率化

1. 自治体の基本情報

自治体区分	中核市（35万人）	福祉事務所数	1箇所
ケースワーカー人数	-	被保護世帯数	5,358世帯
推進体制	生活支援課内にDX担当を設置。RPAのシナリオ作成・デジタル技術導入を中心になって進めている。 情報政策部門によるデジタル技術導入時の相談・支援体制あり。		
導入済みデジタル技術	AI法令等検索、オンライン預貯金照会、RPA、オンライン申請受理、タブレット端末（庁内利用のみ）		

2. 導入したデジタル技術

概観

- 人材不足が喫緊の課題であり、RPA及びオンライン預貯金照会等のデジタル技術を中心に導入し、**事務作業及び繰り返し発生するルーチン業務を中心に自動化・効率化**して事務作業にかかるコストを削減した。

発生費用

【AI法令等検索】

- 初期費用：0円（早期契約のため）
- 運用費用：約300万円/年

【オンライン預貯金照会】

- 初期費用：約30万円
- 運用費用：95万円/年（利用料）

【RPA】

- 初期費用：0円（全庁導入のため）
- 運用費用：約60万円/年（ライセンス料）

【オンライン申請受理】

- 初期費用：0円（全庁導入のため）



3. 導入のポイント

導入前

人材不足・事務量の増加

- 生活保護業務の職員が年ごとに減少しており、慢性的に人材が不足していた。
- 今後さらなる職員数減少が見込まれ、1人当たりの事務量が增加する懸念があった。



導入後

事務作業・ルーチン業務の自動化・効率化

- ルーチン業務・職員が直接手を動かす必要がない業務を中心に自動化・効率化することで、職員の事務作業量を削減し、職員数減少に備える。

4. 得られた効果

- AI法令等検索の導入に伴い、法令・通知の確認作業が容易化したうえ、新人ケースワークがベテラン職員に依存することなく**ケースワーク業務に関する経験・知識不足を補う**ことができています。
- オンライン預貯金照会の導入により、書類作成・封入作業に係る事務作業が軽減されたうえ、**回答までの期間が約2週間程度から約3日程度まで短縮**された。
- RPAの導入により、**年間697時間の事務処理時間を削減**。事務作業量の軽減に伴い、入力漏れ・入力誤り等の**ヒューマンエラーの防止**にも効果があった。
- オンライン申請受理の導入に伴い、令和6年度の収入申告件数のうち約2割が電子申請によって申告された。電子申請の利用促進を図ることで、申告漏れの防止のほか、就労している**被保護者の利便性向上**を実現した。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

RPA

概観

- ・ ケースワーカーが繰り返し行うルーチン業務を中心に、一部業務の自動処理化を実現。
- ・ RPAのシナリオ作成は情報政策部門の支援を受けながら原課担当者が作成している。

対象業務

- ・ 年金額の改定
- ・ 公営住宅家賃額の改定・教育扶助額の改定
- ・ おむつ・移送費一時扶助額の改定
- ・ 介護保険料特徴分の改定
- ・ おむつ及び移送費意見書の発行
- ・ 保護受給証明書の発行（住宅課提出用）
- ・ 納付書の作成
- ・ 調定決議書の作成

オンライン申請受理

概観

- ・ 被保護者が自宅からスマートフォン等を使って収入申告ができるよう整備を図った。また、医療券（診療依頼書）のオンライン申請についても整備を図り、令和7年度より本格運用。
- ・ 原課担当者がオンライン申請用フォームを作成し、ケースワーカーに申請後の対応フローについて共有した。

課題

- ・ オンライン申請の利用率は約20%であり、利用に当たっては被保護者の**認知度向上が重要であるため、周知広報の実施も併せて必要**となる。

オンライン預貯金照会

概観

- ・ 令和6年度の預貯金照会総数16,544件中6,217件（約37.5%）を電子照会。
- ・ 本業務は属人化しやすいため、**預貯金照会業務の電子化をサポートするサービスを別途導入**している。



AI法令等検索

概観

- ・ これまで法令や実施要領等の内容確認時には生活保護手帳・問答集等の紙資料を用いて確認していたが、AI法令等検索の導入に伴いキーワード入力のみですぐに情報が探せるようになった。
- ・ 経験の浅いケースワーカーは、これまで不明点はベテラン職員に確認していたが、AI法令等検索の活用により経験・知識不足を補えるようになった。
- ・ 市独自の疑義照会結果等のファイルを登録し、**ナレッジ共有**としても活用している。

6. 担当者の声

デジタル技術の導入にあたっては、**「何をどのように効率化したいか」を明確にしたうえで動き出す**ことが重要。
デジタル技術の活用にあたっては、国による積極的支援があることが望ましい。



広範囲でのRPA活用による業務負荷軽減



1. 自治体の基本情報

自治体区分	中核市（30万人）	福祉事務所数	1箇所
ケースワーカー人数	-	被保護世帯数	5,355世帯
推進体制	生活支援課内サブチームとしてシステム班を設置。RPA以外のデジタル技術の相談を担当。 情報政策部門によるデジタル技術導入時の相談・支援体制あり。CIO補佐官（外部）、推進アドバイザー設置済。		
導入済みデジタル技術	AI法令等検索、ウェブ会議ツール、オンライン通訳・翻訳アプリ、生成AI、AI-OCR、オンライン預貯金照会、電子決裁、RPA、ケース記録の電子データ化		

2. 導入したデジタル技術

概観

- **可能な限り全ての業務を自動化**することを目指している。
- RPAを広範囲の業務に活用し、大幅な事務作業軽減を達成した。
- **29条調査はオンライン預貯金照会を活用し、調査結果の記入はRPAにて実施**している。
- **ケース記録の電子化**についても実施済。電子化したPDFファイルは、個人PCで保存のうえで生保システムにアップロードすることで、**個人PCからは消える仕組み**として運用している。紙台帳をすべてPDF化してすべてシステムに入れた状態となり、検索はできないが、システム上で確認することは可能。
- 災害時等の大幅な作業追加発生時にはAI-OCRを活用。追加支給・廃止申請書等での活用を検討中。

3. 導入のポイント

役割分担とデジタル技術のかけあわせによる事務作業の負荷軽減

- 事務作業の負荷が非常に高かったが、**RPAにより可能な限り多くの事務作業を自動化**しながら、**役割分担**によって**RPAシナリオ作成に係る業務負荷や属人化等の障壁の解消**を実現した。

4. 得られた効果

- 以前より時間外労働時間が明確に減った。時短勤務の方が複数いるが、業務がまわっている。有給消化率も高い。
- ケース記録の電子化により、紙は保存期間が決まっているのでその期間は保管しつつ、電子化により当初より保存期間を短縮することができた。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

RPA

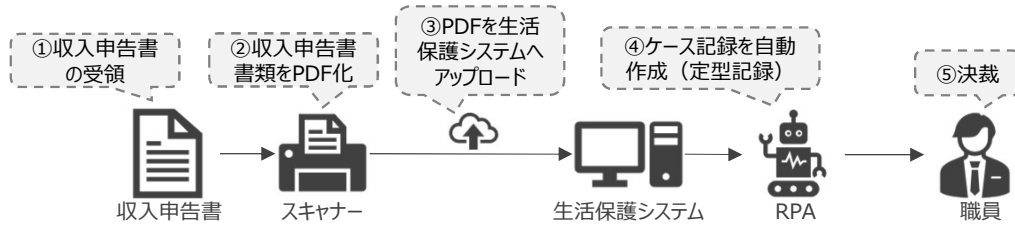
概観

- 各調査結果の記入等の事務作業・ルーティンワークを中心にRPAで自動化している。
- 預貯金照会は単純作業の負荷が高かったため、ケースをもたない29条調査担当を設置し、**オンライン預貯金照会とRPAを活用してまとめて調査を実施**している。
- 課内にRPAのシナリオ作成担当を設置。**属人化を防ぐために、新人職員及び異動の見込みがない職員が担当**している。シナリオ担当に対しては、**ケースワーカーとしての業務負担を軽減するなどの配慮**を行っている。

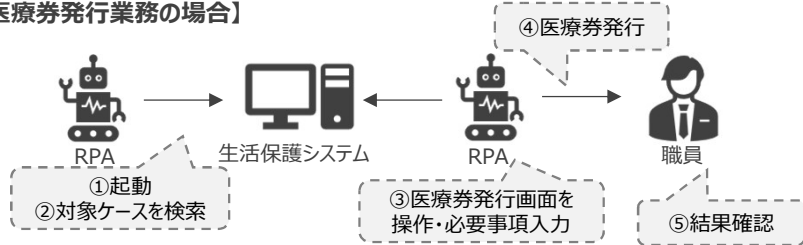
対象業務

- 収入申告書・資産申告書受領結果の入力
- 医療券発行
- 援助方針・世帯メモ整理（年度末）
- 預貯金照会の調査結果記入
- 年金額改定

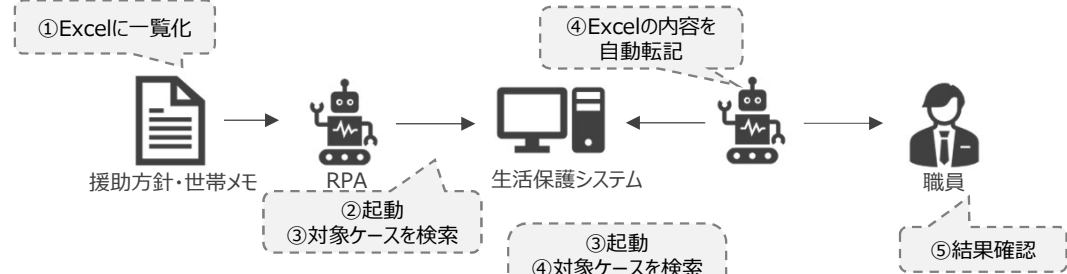
【収入申告書・資産報告書受領結果入力の場合】



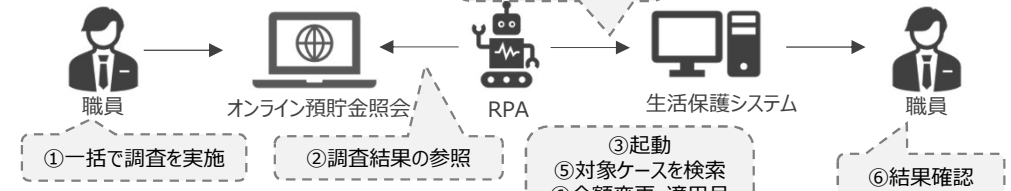
【医療券発行業務の場合】



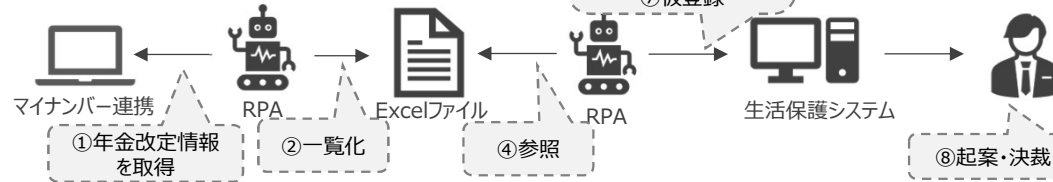
【援助方針・世帯メモ整理（年度末）の場合】



【預貯金照会の調査結果記入の場合】



【年金額改定の場合】



6. 担当者の声

全庁的にDXに前向きであることが重要。
 予算確保の際にも、上長が前向きになってくれる。
 自分から知識やスキルを身に付けてくれる人がいると
 デジタル技術の導入・活用は進みやすい。





ローコードツールを用いた独自管理ツール開発による効率化

1. 自治体の基本情報

自治体区分	政令指定都市（117万人）	福祉事務所数	8箇所
ケースワーカー人数	-	被保護世帯数	18,240世帯
推進体制	生活支援課内にDX担当を設置。ローコードツールの作成等を担当。情報政策部門による全庁的なデジタル技術導入等の支援あり。		
導入済みデジタル技術	生成AI、オンライン預貯金照会、ローコードツール、電子決裁、ケース記録の電子データ化		

2. 導入したデジタル技術

概観

- ローコードツールを導入し、各区のケースワーカーが実地調査の内容を査察指導員に共有する際のフォーマットや実施状況の管理用様式がバラバラであり分かりにくい状況を解決した。
- 税務関係で活用していたオンライン預貯金照会を生活保護業務にも導入。調査対象データをローコードツール内に置いておくことでまとめて照会を行うことができる。
- ローコードツールの導入に伴い、決裁システムに業務システムが付随する形で電子決裁を導入。一部紙資料は残っているが、事務記録の電子決裁が可能になった。
- 各照会業務においてRPAも活用。シナリオ作成は外部に委託している。

発生費用

【ローコードツール】

- 初期費用：2,700万円（ハブ設置工事9か所）
- 運用費用：約8000万円/年（PC・ライセンス費用）

3. 導入のポイント

管理項目の統一による業務効率化

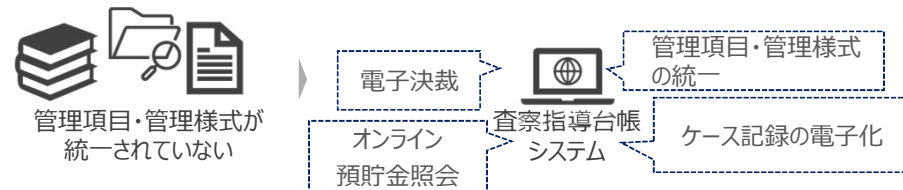
- ケースワーカーの実地調査内容の報告等に関して、独自台帳による管理等管理項目が統一されておらず、集計業務が煩雑化していたが、「査察指導台帳システム」を開発し、管理項目を統一した。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

ローコードツール

概観

- 査察指導員がケースワーカーの活動状況を蓄積する査察指導台帳システムをローコードツールで開発し、管理項目・管理様式を統一。業務を効率化するとともに集計作業を簡素化した。
- 同時にケース記録の電子化を行い、電子決裁をシステム内でできるようにしたことで決裁のスピードが向上した。
- 同システム内に調査対象ファイルを入れておくことでオンライン預貯金照会によりまとめて照会を行う。照会業務の負荷を軽減した。



6. 担当者の声

ローコードツールは課内で作成しているため、現場の状況・要望をくみ取りやすい。例えば、ケース記録を電子化しても紙の様式と見た目が変わらないようにすることで新しいものへの抵抗感があるとの意見に対応した。



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。