

令和8年度 第1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

2026/6/3



令和8年度第1回未来の業務のあり方WT 次第

<日時・場所>

令和8年6月3日（水） 10:00～12:00 オンライン開催（Zoom）

<議題>

1. 未来の業務のあり方WTの議論対象（説明）
2. 生活保護業務への生成AIの活用について（説明・意見交換）

<配布資料>

資料1 第1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 デジタル技術実態把握調査報告書

資料4 -1・4-2 生成AI活用の事例（中央省庁・自治体）

1. 未来の業務のあり方WTの議論対象

1.1. 未来の業務のあり方WTの議論対象

- 業務効率化・改善のコンセプト実現のために外部サービス等の利用を拡大した生活保護業務について議論を行う想定です。
- 昨年度のデジタル技術活用実態把握調査の結果を踏まえ、外部サービス・外部ツールのうち生成AI活用について重点的に議論します。

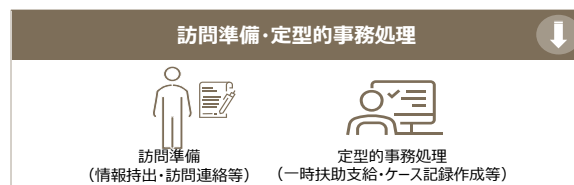
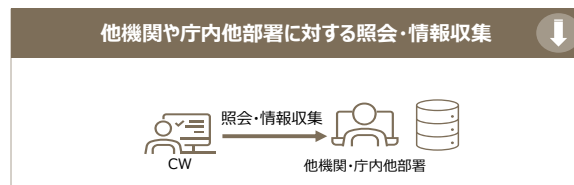
議論の目的

- ・ 業務効率化・改善のコンセプト実現のために、外部サービス・外部ツールの利用を拡大した生活保護業務の進め方・やり方について議論を行う

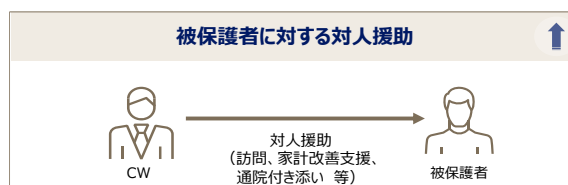
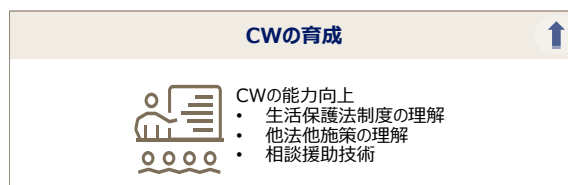
業務効率化・改善のコンセプト

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

時間の減少



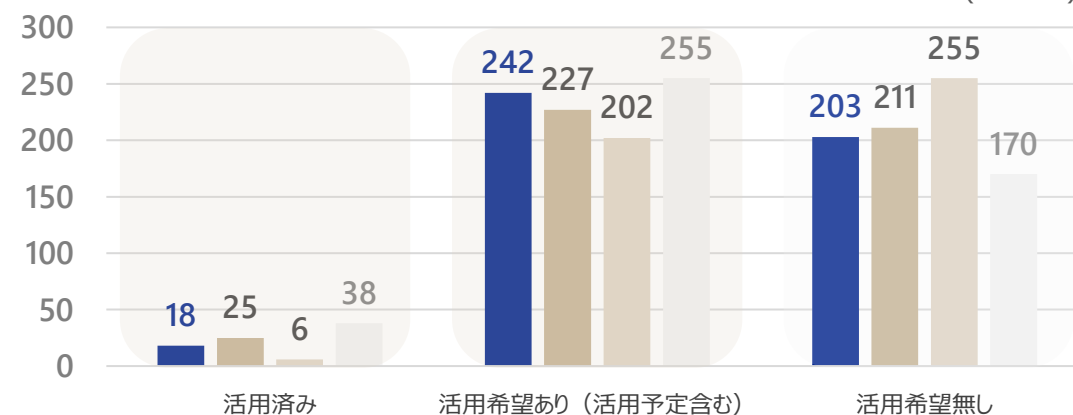
時間の増加



議論予定の外部サービス・外部ツール

- ・ 生成AIの導入は限定的だが活用要望は一定程度あること、事務処理や情報収集等への幅広い活用余地が期待できることを踏まえ、生成AIの活用に向けた論点を重点的に議論する想定
(※RPAやAI-OCR、IoT等の活用余地が広いと想定できる他のデジタル技術については、生成AIの活用内容を踏まえて議論していく想定。特に、タブレット端末は活用希望は多いがハード・端末であるため、重点的に議論は行わない想定。)

「保護の開始後」におけるデジタル技術の活用状況・活用の希望状況 (N=463)



■ 生成AI ■ RPA ■ AI-OCR ■ タブレット端末

(※令和7年度実施のデジタル技術活用実態把握調査結果報告書から一部抜粋し、編集)

2.生活保護業務への生成AIの活用について

2.1. 生成AIの活用イメージ（事務局案）

- 生成AIがCWの作業を代替することによる時間の減少、生成AIを活用することによるCWや対人援助の質の均一化を生成AIが支援することを想定しております。（生成AIはCWの判断支援や作業代替にとどまり、最終判断はCWが行うことに留意）
- 事務局において想定している生活保護業務への生成AIの活用イメージをまとめました。（昨年度のデジタル技術実態把握調査の報告書のうち、岩手県一関市、茨城県の事例、資料について事前にご覧ください）

生成AIの活用目的	生成AIの活用シーン	生成AIの活用イメージ
業務時間の減少 (CWの作業の代替)	CWの行う情報収集 (Input)	- 生活保護決定・処遇の判断に必要な情報の提示（法令通知・各実施要領・問答集の該当内容の検索） 申請書・収入申告書、持参書類（身分証・証明書等）等の内容読み取り・テキストデータ化 - 被保護者への支援内容や処遇内容、返還金徴収金の決定を検討するための過去の類似ケース情報の提示（ケース記録・過去対応履歴の横断検索）
	CWの定型的事務処理 (Output)	相談時や訪問時の録音内容をもとにした面談記録（案）、ケース記録（案）作成（被保護者への支援内容や次回対応事項の内容等も含めて想定） - ケース記録等をもとにした援助方針（案）、ケース診断会議資料（案）、ケース指導・指示文書（案）の作成 - 業務効率化に向けた独自のExcelマクロの作成・メンテナンス
質の均一化 (CWの能力の補填)	CWの育成	- 新任CWに対する窓口対応や訪問のロープレ研修（実際のやり取りを想定したシナリオ作成を行うことを想定） - 新任CWに対する研修マニュアル・研修テスト内容の作成
	被保護者に対する 対人援助	- 訪問・窓口対応時における被保護者の発言内容のテキスト化・要約 - 訪問・窓口対応時におけるヒアリング項目の提示（過去のケース記録、医療券の発券履歴等をもとにした、被保護者への確認事項（案）の提示を想定） - 訪問時の記録内容・録音内容から被保護者の生活状況の変化内容の提示 被保護者への対応（案）や支援内容（案）の提示（CWの相談に対してAIが回答として対応案や支援内容案を提示）

2.2. 意見交換

- 前項の活用イメージ（案）や事務局で作成した生成AIのエージェント機能をご覧頂いたうえで、生成AIに任せたい業務・処理について意見交換を行います。
- 本日の意見交換内容を踏まえて、実現に向けた課題と解決策、生成AI・CW・生活保護システムの関係図の整理を行います。

意見交換したいこと

- ✓ 生成AIに任せたいことについて、意見交換を行います。
- ✓ 「うちの係の〇〇さんがしている〜〜（情報収集や事務処理）って、生成AIに任せられたらいいのにな」、「CWみんなが同じことが出来るようにするために、〜〜（CWの育成・被保護者の対人援助）について生成AIでサポート出来たらいいのにな」と思うことがあれば、教えてください。

（※WT前に、ご自身のことや、係内の他の職員のことを思い浮かべておいてください）

意見の出し方

- ✓ 以下の順番で、ご意見をお聞かせください。

① 誰が、どんなシーンで、何をしているか？

※誰が：新任CW・中堅CW・CW全員 等

※シーン：訪問前・訪問時・他のCWとの会話時 等

※何を：手書きのメモを見ながら、ケース記録を業務用端末に入力している 等

② それを生成AIに任せると、どんなふうになるか？

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。