

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把握 結果報告書



1. 実態把握の概要

1.1. 実態把握の背景と目的

- 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や自立支援が重要です。
- デジタル技術の活用により、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技術活用状況の実態を把握するとともに、積極的にデジタル技術を生活保護業務に活用している自治体の事例集を作成しました。

実態把握の背景と目的

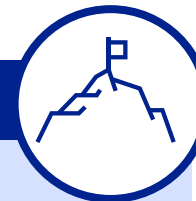
背景



- 生活保護のケースワーカーは、被保護者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・自立支援が必要である。
- 一方で、預貯金調査、収入申告の届出やケース記録など各種事務処理のため、被保護者に対して十分な支援が難しい状況がある。



目的



【実態把握における目的】

- 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. 実態把握の概要

1.2. デジタル技術活用に係る実態把握

- 自治体向けアンケートにおいてデジタル技術の活用状況について把握するとともに、アンケート結果を踏まえて既にデジタル技術を導入済みの一部自治体に対してヒアリングを行い、デジタル技術の活用状況及び課題・効果・費用に関する実態を把握しました。

調査の概要



アンケート

対象	福祉事務所設置自治体（906自治体）
期間	2025年9月8日～2025年9月30日
方法	ウェブアンケート形式（Microsoft Forms）
回答数	463自治体（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

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人当たりの被保護世帯数、管内被保護世帯数、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

■その他のご意見



ヒアリング

対象	8自治体（アンケート結果を踏まえて自治体を選定）
期間	2025年12月5日～2026年1月9日
方法	対面 / ウェブ会議
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 ■ 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要した費用内訳 ■ その他のご意見

2. 生活保護業務のデジタル化における整理

2.1. デジタル技術活用の目的

- 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や自立支援が重要です。一方で、ケースワーカーは各種事務処理のために十分な時間を確保することができない状況があります。
- こうした状況を踏まえ、デジタル技術の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」に充てる時間を創出し、被保護者の相談や自立支援に重点的に取り組むことが目的です。
- なお、生成AI等の活用については、個々の判断に当たっての知識やノウハウの支援として活用する際に有効ですが、本来人が担うべき判断や対面による人と人との信頼関係の構築について代替できるものではありません。あくまで支援方針の検討などの最終的な判断や、生活保護受給者との信頼構築については、ケースワーカーや福祉事務所が担うべきものであることに十分に留意する必要があります。

デジタル技術導入の目的



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、現場のニーズを踏まえたデジタル技術の選定が必要です。また、専門的な知識を要する場合が多いため、自治体の情報政策部門と連携することが、効果的・効率的なデジタル技術の導入のために重要です。
- 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

現場の状況を踏まえた デジタル技術の選定



- デジタル技術の導入に当たっては、**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**。
- 生活保護業務の現場の実態・課題・業務の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。
- 現場のケースワーカーの意見を踏まえながら、段階的に導入（スモールスタート）することで、**現場のニーズに即したデジタル技術の導入**につながります。

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。
- 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。

業務フェーズ	発生しうる主な課題	活用が想定される主なデジタル技術（例）
保護決定前の面接相談	● 生活保護制度及び他法・他施策の知識が必要 ● 面談時のメモを頼りに相談記録を作成するため、文章作成の負荷が高い	➤ AI法令等検索 ➤ 生成AIによる文字起こし・要約
保護の申請・決定	● 預貯金照会等の事務作業にかかる負担が重い ● 経験の浅い新人ケースワーカーは法令、実施要領等の知識やケースワークに関するノウハウが乏しい	➤ オンライン預貯金照会 ➤ AI等法令検索による制度確認・ノウハウ共有
保護の開始後	● 居宅訪問時に世帯の基礎情報が分からない。会話しながらメモを取らなければならず、被保護者の目を見て話ができない ● 経験の浅い新人ケースワーカーは法令、実施要領等の知識やケースワークに関するノウハウが乏しい ● 年金の収入認定替え、医療券の発行事務、収入申告書等の処理業務など各種事務量が多く大変 ● 紙資料が多く、保管場所の確保が難しい。決裁時に多くのケースファイルが大量 ● 訪問の進捗管理について、職員ごとに管理方法が異なり一括で管理できない	➤ タブレット端末の活用による面談時の世帯情報確認、聞き取り内容のメモ ➤ AI等法令検索による制度確認・ノウハウ共有 ➤ 各種定型作業のRPAによる自動処理 ➤ 収入申告・一時扶助申請等のオンライン化 ➤ ケース記録等の電子化・電子決裁処理 ➤ ローコードツールによる訪問計画管理アプリケーションの構築

2. 生活保護業務のデジタル化における整理

2.4. 生活保護業務と各技術の活用

■ 生活保護業務の各フェーズにおけるデジタル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
タブレット端末	-	-	居宅訪問時にタブレットにより世帯情報等を確認しながら訪問・相談ができる。
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。	-
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。	オンラインで収入申告や一時扶助の申請書等を受理（添付資料を受領）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。
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。
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。	-	-
ローコードツール	-	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（訪問計画の管理等）

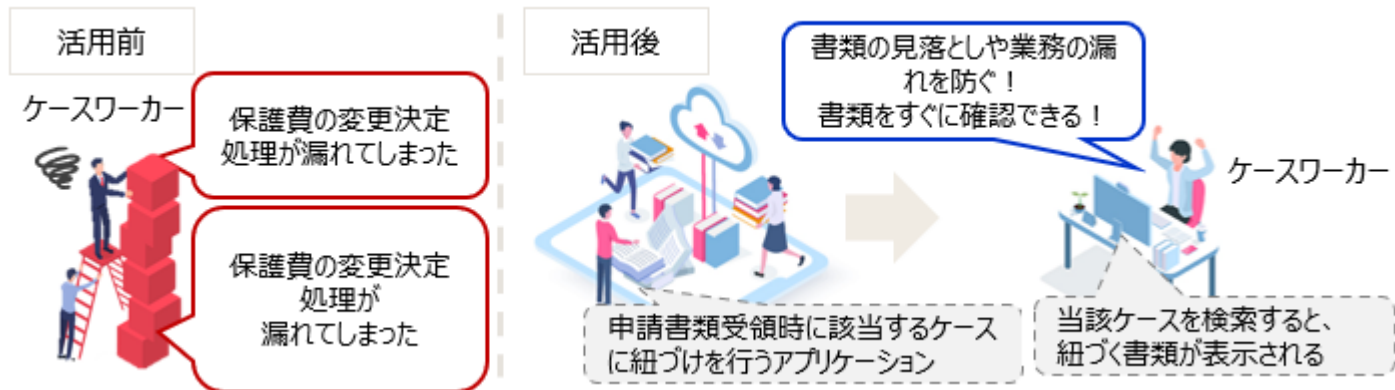
参考 - 生活保護業務での活用が想定されるデジタル技術の概要（1/2）

- 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・効果
タブレット端末	タブレット端末を持参することで、必要な情報を見ながら家庭訪問等ができる。
AI法令等検索	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AIが適切な情報を提示する。調査の時間を短縮するとともに、生活保護受給者に必要な情報を適切に伝えることが可能となり支援の質の向上につながる。
生成AI	学習データを基に様々なコンテンツを生成する。生活保護業務においては、相談内容の文字起こし及び要約等を行うことで記録作成等の業務負担を軽減することができる。
オンライン預貯金照会	金融機関への預貯金照会業務をオンライン化する。封筒封入作業などの事務負担軽減や金融機関からの回答までの期間短縮等ができる。
オンライン申請	保護変更申請や収入・資産申告等について、オンラインにより申請・申告することを可能とする。受給者による来所や郵送による申請・申告が不要となり利便性が向上する。
RPA	Robotic Process Automationの略。各種調査の回答内容の入力等の定型事務処理業務について、一定の処理ルールを設定することで自動的に処理することができる。特にルーチ的な業務において、効率化が図られる。 【活用場面の例】

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（2/2）

- 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・効果
ケース記録等の電子化	ケース記録や収入申告書等の挙証資料について電子化する。紙媒体の保管場所の確保についての課題の解消につながるほか、併せて各種決裁を電子化（電子決裁）することで、より業務効率化を進めることも可能になる。
AI-OCR	Artificial Intelligence Optical Character Recognitionの略。紙の情報を、AIを利用して電子データに変換する技術。紙で受け取った各種申請書類を電子データ化することで管理や入力に係る業務量が軽減される。
チャットボット	問い合わせ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等から生活保護制度に関してAIが対話形式で応答する。一般的な問合せの対応等にかかる業務量を軽減できる。
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、業務に合わせたアプリケーションを作成できる技術。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アプリケーションの作成での活用が想定される。現場の実態に合ったアプリケーションを開発することで、ニーズに合った効率化が図られる。 【作成する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の場合】 

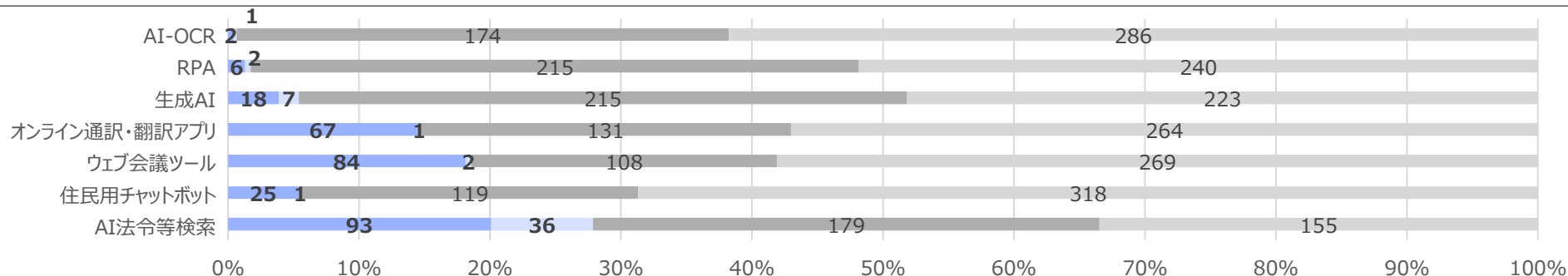
3. アンケート調査結果

3.1. デジタル技術の活用状況

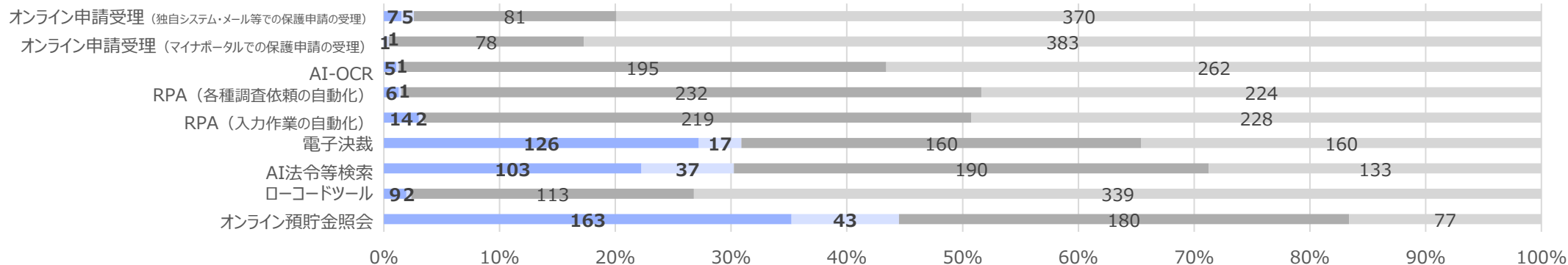
■ 全体として、デジタル技術の導入は一部の自治体にとどまっている（グラフ青部分）

（タブレット端末：約1割 オンライン預貯金照会：約3割 AI法令等検索：約3割 RPA：約5% ケース記録等の電子化：約2割）

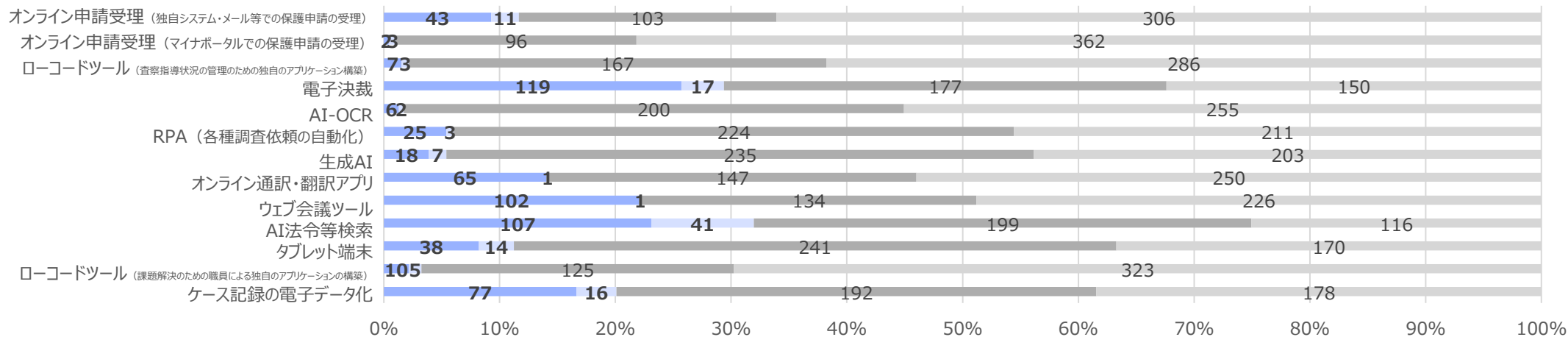
の保護
面接
決定
前



申請・保護の
決定



開始後の
保護



回答数：463自治体

■ 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

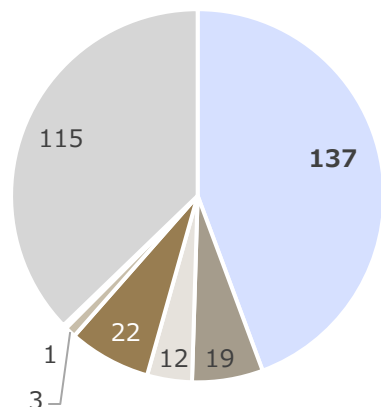
3.2. デジタル技術活用 の費用・効果・障壁

- デジタル技術導入の費用は「100万円未満」が多く、デジタル技術導入による効果は「業務時間や業務負荷の軽減」が多くなっています。
- 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」が最も多くなっています。

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自治体
(デジタル技術を活用している自治体数)

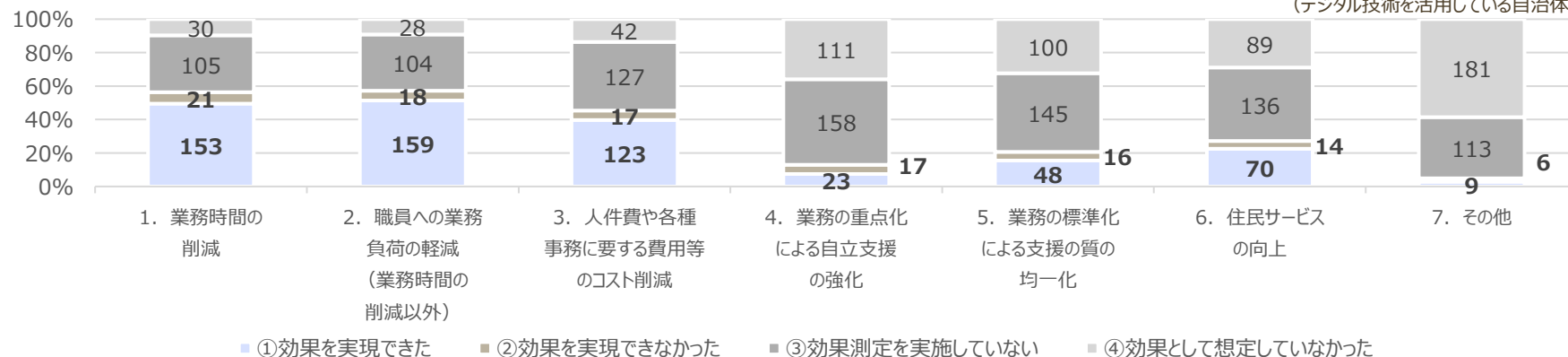


- 1. 100万円未満
- 2. 100万～500万円未満
- 3. 500万～1,000万円未満
- 4. 1,000万～5,000万円未満
- 5. 5,000万～1億円未満
- 6. 1億円以上
- 7. わからない

※ 上記については、複数のデジタル技術を活用している場合を含む

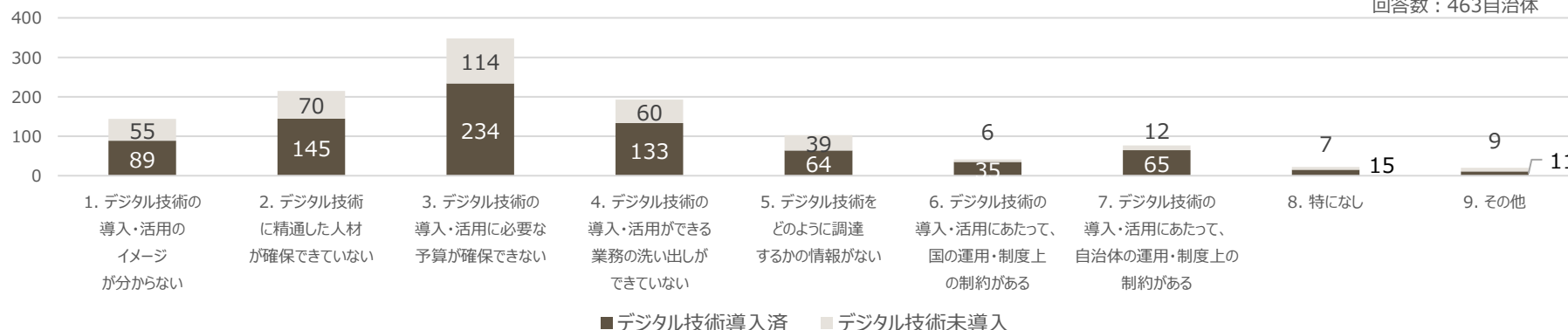
デジタル技術導入による効果

回答数：309自治体
(デジタル技術を活用している自治体数)



デジタル技術を活用できていない理由や活用の障壁

回答数：463自治体



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	活用している 主なデジタル技術	掲載ページ
千葉県柏市	タブレット端末の活用とケース記録等の電子化による業務効率化	・ タブレット端末 ・ ケース記録の電子化	P.13～14
東京都武蔵野市	AI法令等検索等の導入による支援の質の向上	・ AI法令等検索 ・ RPA ・ オンライン申請受理	P.15～16
奈良県奈良市	オンライン預貯金調査・RPA等によるルーチン作業の効率化	・ 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.17～18
福岡県久留米市	RPA活用による業務負荷軽減	・ RPA	P.19～20
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	・ RPA ・ オンライン申請受理	P.21
岩手県一関市	生成AIの面談時活用による支援の質向上	・ 生成AI ・ タブレット端末	P.22
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の向上	・ 生成AI ・ ケース記録の電子化	P.23～24
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	・ ローコードツール	P.25



タブレット端末の活用とケース記録等の電子化による業務効率化

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	4,226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、ケース記録や収入申告書等を電子化**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生活保護担当課の協力**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含）：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

- 紙資料が多く、事務スペースを圧迫。
- 毎月1,000件以上のケースファイルが決裁等のため事務所内を回っており、管理が煩雑。

導入後

電子化による時間短縮等

- 決裁時間の短縮。
- 紙資料を管理する必要がなくなり、その分の事務スペース確保。
- 時間短縮により、きめ細やかな相談援助が可能。**

居宅訪問時の世帯情報を持ち出し制限

- 紙資料で情報を持ち出す場合、紛失等のリスクが高いため、事前に必要な内容をメモすることにより対応していた。

居宅訪問時の世帯情報の確認による支援の質向上

- タブレット端末の利用により、**居宅訪問の面接時に世帯の基礎的な情報を確認しながら面談を行うことが可能**となった。

4. 得られた効果 ※1（定量的な効果等）

- これらの決裁時間の短縮等を含めた業務効率化が進み、課全体の**正職員の月平均残業時間が28.8時間（平成26年）→12.3時間（令和6年）に削減（約5割削減）**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、**居宅訪問時に生活保護受給世帯の基礎的な情報が確認しながら面談**できるようになった
- ・面談時の**メモをタブレット端末に記入**することで、帰庁後におけるケース記録作成の事務処理が簡素化した。

管理状況

- ・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。
- ・**鍵付きキャビネット内**で保管し、管理職が施錠。
- ・持ち出し時・返却時は管理簿に時刻等の情報を記入。

セキュリティ

- ・タブレット端末に都度情報を落とし込み、持ち出しを行う際は**個人情報の5割をマスキング**。マスキング箇所はタブレット上で使用者が選択可能。庁内で既に情報をダウンロードしたものを持ち出すため、**インターネット等を経由して庁内システムに接続するものではない**。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で実施予定。
- ・**毎日0時に全データを削除**。
- ・利用に当たっては①端末のホーム画面へのログイン②ホーム画面から起動するシステムへのログインの**2段階認証**が必要となっており、各ログイン時には端末に登録された電子証明書と利用者情報の突合を行うことで、利用者本人・端末の正当性を確認している。
- ・タブレット端末のカメラ機能を利用して、申請書や収入申告書類などを撮影することもある。撮影した画像は、システム取り込み後にタブレットの中からデータ削除される。



タブレット端末

【タブレット端末の利用方法】

- ・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

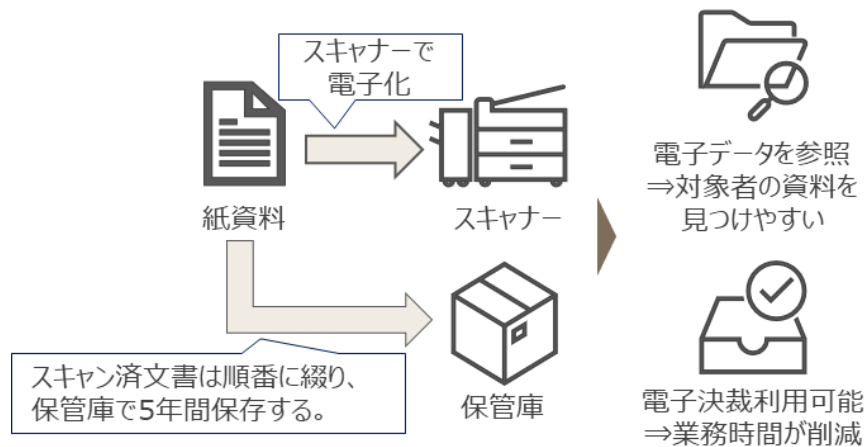
ケース記録の電子化

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（電子）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

- ・庁内関係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。



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の向上

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	18人	被保護世帯数	1,671世帯
推進体制	生活福祉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デジタル技術導入の担当を決めて進めている。 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。 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、市全体としてデジタル化を積極的に推進。		
導入済みデジタル技術	AI法令等検索、ウェブ会議ツール、RPA、オンライン申請受理		

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・ノウハウ共有の業務負荷が軽減**。
- ・ [オンライン申請](#)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。
- ・ 全庁的に[RPA](#)を導入。生活保護業務においては**医療券発券事務**の一部を自動処理化し、業務負荷を削減。

発生費用

- 【AI法令等検索】
- ・ 運用費用：約10万円/月
- 【RPA】
- ・ 全庁的に導入したため、情報政策部門にて負担

3. 導入のポイント

他自治体の成功事例の積極的な活用

- ・ RPA及びオンライン申請受理等について他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。[導入検討時及び導入後の活用方針の検討において現場職員に検討チームへの参画を求めることで、現場のニーズに即したデジタル技術・機能の活用を実現](#)している。

4. 得られた効果

- ・ AI法令等検索の導入に伴い、生活保護運用に係る庁内のノウハウの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**前提知識を持った上での質問**をされるようになったため、**先輩ケースワーカーの指導やノウハウの共有に関する業務負荷が軽減**した。
- AI法令等検索機能に加えて、これまでの福祉事務所における個別事例の対応結果（ケース診断会議の結果等）についても蓄積できるため、福祉事務所内でノウハウが共有できる。

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（受給者情報の抽出、医療券発行システムへ自動入力、台帳の自動更新等）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、**RPAで自動化する処理内容の設計・作成は全庁として外部委託**し、生活保護担当の職員は担当していない。
- 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、他業務への拡大には体制強化が必要。

課題

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。（医師会等と調整の上、オンライン申請を可能とした。）
- 申請フォームは医療担当にて作成。
- 被保護者の申請への拡大については、申請方法の複雑化及びニーズの観点から実施していない。

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。





オンライン預貯金調査・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	37人	被保護世帯数	5,395世帯
推進体制	生活保護担当部署に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

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

【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）

【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

3. 導入のポイント

導入前

人材不足・事務量の増加

ケースワーカーが慢性的に不足しており、被保護者に対する支援時間の確保が困難な状況にあった。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増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

デジタル技術の導入により、ルーチン業務及び事務処理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（定量的な効果等）

- 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（医療券、収入申告）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に、就労している**被保護者の利便性向上**を実現した。
- 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**ことができている。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

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。
- オンライン預貯金照会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を予定**している。



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生活保護担当部署内のDX担当者が作成している。

対象業務

【生活保護システムへの入力及び帳票出力をRPAにて実施】

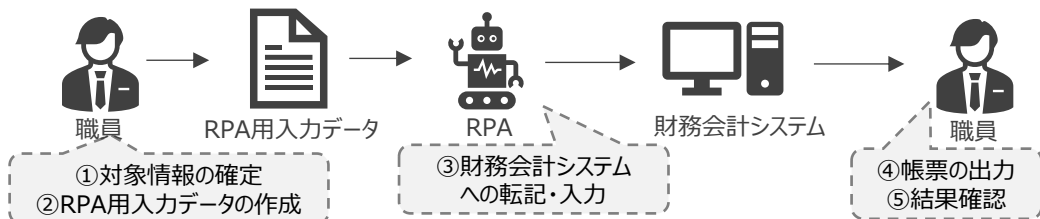
年金額の改定、公営住宅家賃額の改定・教育扶助額の改定、おむつ・移送費一時扶助額の改定、介護保険料特徴分の改定、おむつ及び移送費意見書の発行、保護受給証明書の発行（住宅課提出用）

【財務会計システムへの入力及び帳票出力をRPAにて実施】

納付書の作成、調定決議書の作成

【納付書の作成の場合】

対象情報確定後RPA入力用データを作成し、財務会計システムへの入力を自動化。



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オンライン申請を整備した。また、医療券（診療依頼書）のオンライン申請についても拡大を図り、令和7年度より本格運用。
- 生活保護担当部署内のDX担当者がオンライン申請用フォーム作成ツールを使用して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。

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、**ノウハウ共有**としても活用している。

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。



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	65人	被保護世帯数	5,350世帯
推進体制	生活保護担当部署内に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）、推進アドマイザー設置済。		
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

- ・ **定型的な業務は可能な限り自動化**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。
（年金額改定、医療券発行、収入申告等処理、預貯金調査の調査結果記入等）
- ・ **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っており、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**を目指している。

4. 得られた効果

- ・ 以前より時間外労働時間は確実に減った。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、新人職員及び一定期間継続して担当できる可能性が高い職員が担当**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

課題

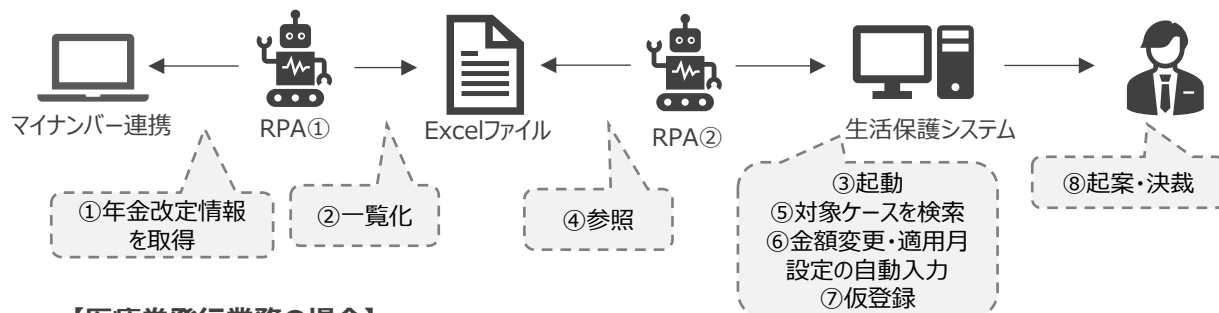
- ・ 属人化を防ぐため、引き継ぎ等を重点的に実施しているが、依然として一部の職員のみRPAのシナリオ作成が可能な状態である等、継続的な取り組みが必要と考えている。

5. 導入しているデジタル技術の具体的な内容

RPA

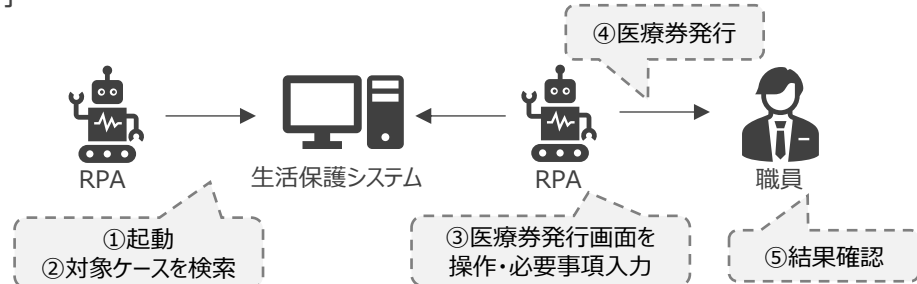
【年金額改定の場合】

- ①年金額改定情報をマイナンバー連携から取得し、Excelファイルに一覧化
- ②Excelファイルから生活保護システムに自動入力・仮登録



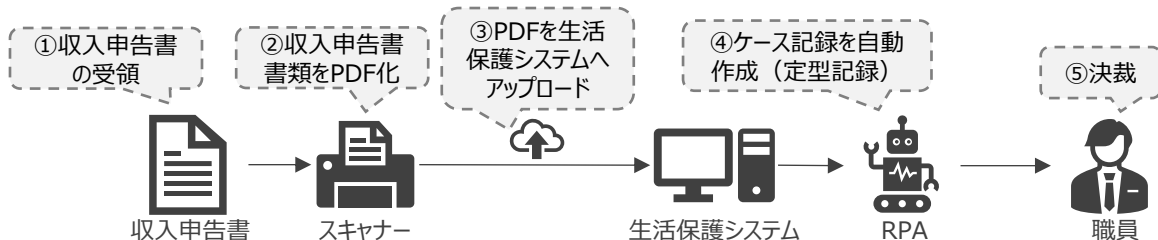
【医療券発行業務の場合】

生活保護システムで対象ケースを検索し、医療券発行画面を操作・必要事項入力して医療券を発行



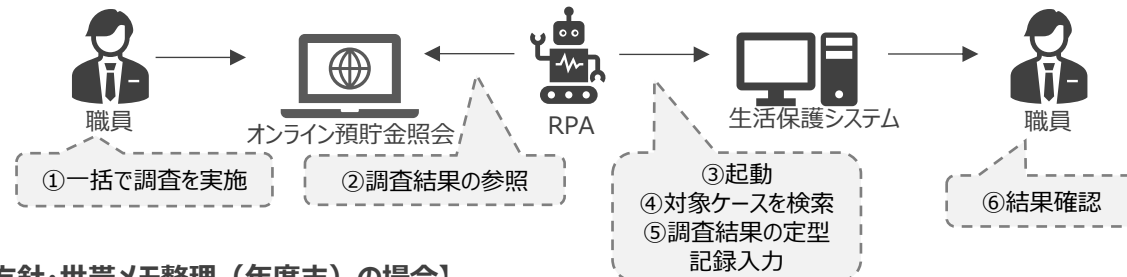
【収入申告書・資産報告書受領結果入力の場合】

生活保護システムにアップロードされた収入申告書をもとに、ケース記録を自動作成



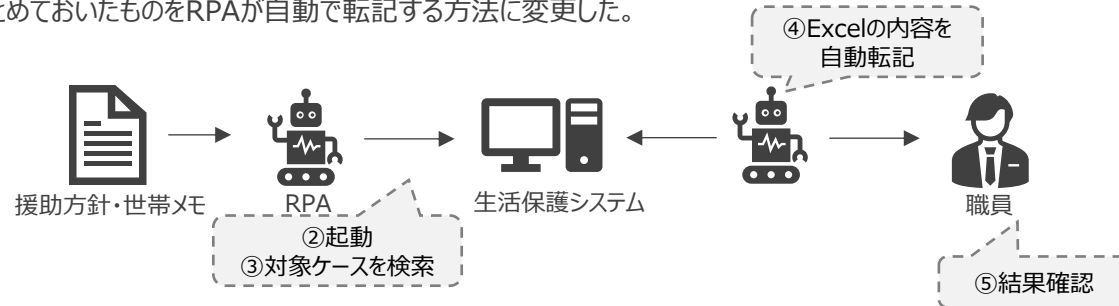
【預貯金照会の調査結果記入の場合】

一括実施された29条調査の結果を参照し、生活保護システムで対象ケースを検索して定型記録入力



【援助方針・世帯メモ整理（年度末）の場合】

年度末に援助方針・世帯メモを整理する際、当初は生活保護システム上で都度検索していたところ、Excel上にとりまとめておいたものをRPAが自動で転記する方法に変更した。



担当者の声

全庁的にDXに前向きであり、
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。



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	182人	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	生活保護ケースワークAI支援システム、AI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

- DX担当にて申告フォームを作成し、[収入申告・資産申告のオンライン申告に対応](#)可能とした。
- [生活保護ケースワークAI支援システム](#)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ノウハウ共有を行っている。
- 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、利便性が向上。
- [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。

発生費用

- 【生活保護ケースワークAI支援システム】
 - 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、管内には複数の福祉事務所があるが、ニーズに応じて一部の福祉事務所からデジタル技術の導入を開始することでスムーズな導入が可能となっている。

4. 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。
- Excel等から作成した業務用メニューから出力したデータについて、内部の加工及び対象リストの作成・担当者への配布までをRPAで自動化している。
- シナリオ作成は委託業者によって実施。

オンライン申請受理

概観

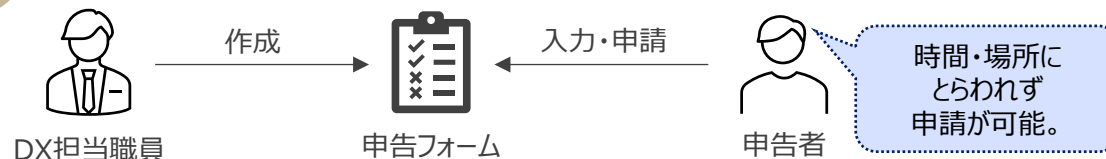
- 生活保護担当職員がオンライン申請用フォーム作成支援ツールを活用しオンライン申告フォーム（※）を作成。

※ 収入申告・資産申告（受付後の連絡は郵送にて実施）

- 時間・場所に関わらず申告可能となるため、就労している方で日中に来所等が難しい方にとっての[利便性が向上](#)した。

対象範囲

- 一方で、申告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。



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	10人	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、ケース記録の電子化、タブレット端末、ケース記録等の電子化		

2. 導入したデジタル技術

概観

- ・ 生成AIを活用した記録作成や面談への助言などの機能をもった面談業務サポートサービスの導入によって事務処理の負荷が軽減され、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。

その他導入している技術

- ・ オンライン預貯金照会を導入し事務処理時間を削減。

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 | ・ 運用費用：30万円以下／年 |
| ・ （タブレット端末費用） | （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 ※1（定量的な効果等）

- ・ ケース記録の作成時間が5～6割削減。
- ・ 新規処理（初回面談から申請受付、初回訪問）については、1日/2件かかると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
・ 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。 ・ 面談時に手元でメモをとるため、相談者の目を見て面談をすることができない。	・ 生成AIを導入したことで<u>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</u>。 ・ 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、<u>信頼関係が構築しやすい</u>。

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）面談業務サポートサービス

管理状況

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

セキュリティ

- ・ タブレット上のデータは、開発に関与した事業者のサーバに一時的に保管される。その後、必要な場合に限り町内サーバー（LGWAN）から当該事業者のサーバーに接続することでデータにアクセスできる仕組みとしている。
- ・ 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ほか、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。
- ・ 生成AI活用にあたっては録音が必要となるため、事前に相談者・被保護者の同意を得ているが、拒否されることは少ない。



タブレット端末



生成AI

【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）。要約内容をもとにケース記録を作成する。



クラウド上でのデータ管理・生成AIによる相談支援の質向上・業務効率化

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	30人 ※1	被保護世帯数	20,248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、過去の相談事例・関係法令等を参照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。
(令和7年9月～12月実証を行い、郡部福祉事務所にて導入開始)
- ・ クラウド上にケース記録・申告書・拳証資料等の被保護者の個人情報を保管。
- ・ **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。
- ・ **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。

発生費用 ※2

【福祉相談AI】

- ・ 初期費用：2,470万円（新しい地方経済・生活環境交付金（デジタル実装型）からの1／2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：1,200万円/年（事業者によるヘルプデスク・研修費用込）

その他導入している技術

3. 導入のポイント

既存製品を有効活用する

- ・ 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

- ・ 複数の手段を用いた本人確認・セキュリティポリシーガイドライン改定等を行い、**個人情報の安全性を確保したうえで、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

- ・ 生成AIに要支援者の情報を学習させることで、ニーズを把握・分析し、**その場で適切な公的制度、支援メニュー、相談支援機関等を案内**することが可能となり、**支援の質が向上**した。
- ・ 相談内容について**生成AIが文字起こしや要約を行うことで、記録作成業務が省力化**され、職員の負担が軽減されることにより、**相談支援業務の充実**が図られた。
- ・ タブレット端末（クラウドサービス）の活用により、要支援者の**個人情報を訪問時に紙で持ち出すことなく**、安全に相談支援業務を実施できるようになった。
- ・ 既存のクラウドサービス利用を原則としたことで、**メンテナンスの手間、エラー発生リスク及び費用を抑える**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

タブレット端末・生成AI

概観

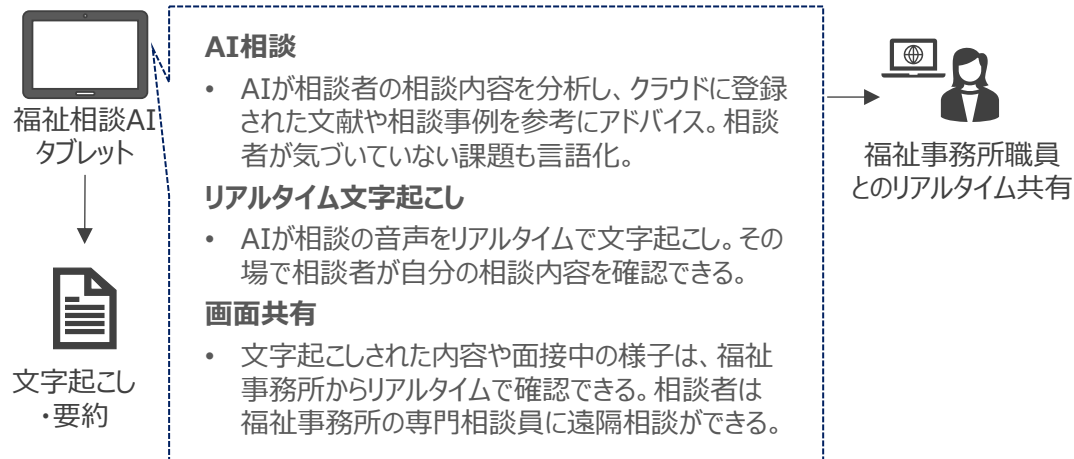
- AIが文字起こしデータを分析・要約を作成し、最適なサービスや制度の提案や支援方針のたたき台を作成することで経験年数が少ないケースワーカーの負荷を軽減することで住民サービスの質を向上。文字起こしは全ての録音した内容を起こすのではなく、世帯に応じて確認すべき内容などに絞ってAIに要約させている。
- AIによる文字起こしは、面接時に録音の同意を得た上で実施している。

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タブレット端末とし、複数の手段での認証を必要としている。
- タブレット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。



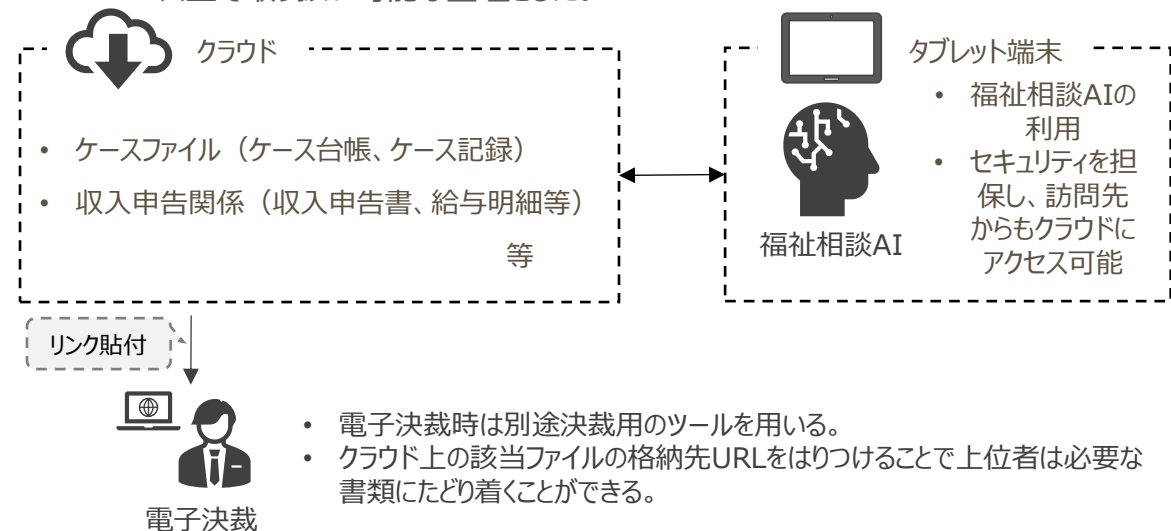
ケース記録の電子化・電子決裁

概観

- クラウド上に被保護者の個人情報とを保管。
- 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等々の拳証資料もクラウド上で管理している。
- 一部の個人情報についてはマイナンバー利用事務として専用の庁内システムで管理するため、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ー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。



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	204人	被保護世帯数	17,762世帯
推進体制	生活保護担当部署内に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、訪問調査の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。
- 同時に電子決裁及びオンライン預貯金照会を導入し、各種調査業務・決裁業務を効率化した。
- 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：1,600万円（ハブ設置工事9か所）
 - 運用費用：約1,350万円/年（PC・ライセンス費用）
- 【RPA】
 - シナリオ（自動化する処理内容の設計・作成）の外部委託費：100万/件

3. 導入の効果（定量的な効果等）

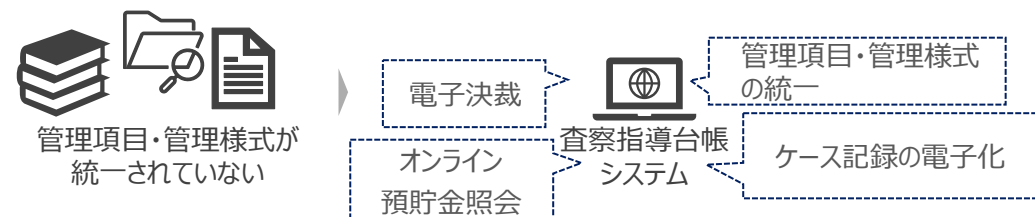
- 各種デジタル技術の導入による業務効率化により、**1か月当たり2.11時間／人**の時間外労働を削減し、**年間約1,300万円**の削減につながった。

4. 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・電子決裁・オンライン預貯金調査

概観

- ケースワーカーの活動状況（居宅訪問等）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、**電子決裁をローコードツールで構築した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。
- 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。預貯金調査の**調査対象データをローコードツール内に登録しておくことで、まとめて照会**を行うことができる。



5. 担当者の声

ローコードツールは
**課内の職員が作成しているため、
 現場の状況・要望をくみ取りやすい。**
 電子化にあたっては、紙様式と見た目を大きく変えないことで
 新たな仕組みに対する現場の抵抗感を抑える工夫
 を行った。



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。