

生活保護世帯に対するケースワーク業務負担軽減のための  
効果的な人工知能(AI)アプリの活用に関する調査研究事業

特定非営利活動法人Child First Lab. (報告書A4版 57頁)

### 事業目的

生活保護業務の負担軽減に関して、相談業務へと注力するための事務処理の簡素化やICTシステムの重要性が指摘されているが、導入が進んでいないのが実態である。本事業では事務処理に限らず、相談援助のサポートを含めたICT業務支援システムの可能性を前提に、現場の実態に即したシステムのデモを設計し、今後のシステム導入の指針を得ることを目的とした。

### 事業概要

#### 研究1 文献調査

検索エンジンとして、一般検索エンジン、Google Scholar、国立情報学研究所文献検索システムCiniiを利用して関連情報の検索を実施した。国外の文献データベース検索を実施する際には、オープンソースである「PubMed Central」を利用した。

#### 研究2 業務負担に関するヒアリング調査

##### (1) 調査対象

先進的にICT活用を試みている自治体のうち、調査協力の依頼に対し同意の得られた、山口県宇部市、千葉県柏市、兵庫県神戸市の3市を対象とした。

##### (2) 調査方法

自治体職員を対象とした訪問によるヒアリング調査

##### (3) 調査実施時期

平成30年9月～10月

##### (4) 主な調査項目

現状のシステム、業務負担改善への要望、システム導入への期待・不安等

#### 研究3 生活保護支援アプリデモ開発

ヒアリング調査の結果を踏まえ、デモンストレーション版アプリケーションの設計とプログラム実装を行なった。開発過程においては、自治体の現場職員である検討委員に随時意見を求め、デザイナーと協議しながら時間をかけてデザインの改訂を重ねた。

#### 研究4 インタビュー調査：UI/UXのフィードバック

##### (1) 調査対象

山口県宇部市、千葉県柏市、兵庫県神戸市の生活保護担当職員8名

##### (2) 調査方法

デモアプリケーションの操作体験会を実施後、簡易アンケート(全17項目)およびグループインタビュー調査を実施

##### (3) 調査実施時期

平成31年3月15日

#### (4) 主な調査項目

デザインのわかりやすさ、事務負担軽減効果の印象、特に気に入った点、不足を感じる点等

調査の方針検討にあたり、「生活保護世帯に対するケースワーク業務負担軽減のための効果的な人工知能（AI）アプリの活用に関する調査研究事業検討委員会」を全3回実施した。

#### 調査研究の過程

ヒアリング調査の対象は、候補に挙がっていた複数の自治体のうちICTシステムの導入に積極的な3市を選択し、先進事例として紹介することとした。各市の職員に検討委員として加わっていただいたことで、アプリの設計・デザインについても随時相談をし、研究4のインタビュー調査まで一連のプロセスを共有することができた。研究4については当初インタビュー調査のみの予定であったが、定量的な評価も踏まえるため、サンプル数は少ないもののアンケート調査を追加で実施した。

#### 事業結果

研究1の文献調査の結果、生活保護業務に関する業務支援システムの運用詳細について十分な情報は調査・公開されておらず、生活保護領域における人工知能をはじめとする新たな情報技術の活用可能性については未だ検討されていないことが示された。

研究2のヒアリング調査から、いずれの自治体も業務の煩雑さ・多忙さを軽減することをICTシステム導入の主要な目的としており、一定の効果はうかがわれたが、業務にかかる手続き全般をシステムにのせることでさらなる効率化が可能となること、更に相談支援のサポートの部分は未だ手薄であり、システムによる改善の余地が大きく残されていることが示唆された。

ヒアリング結果に基づき、研究3において具体的なアプリケーションのデモンストレーション版を開発した。搭載した主な機能は以下の通りである。

基本機能：(1) 基本情報の情報閲覧、(2) 訪問記録にかかる記録と情報閲覧、(3) 申告書・調査票の登録と申請

オプション機能：台帳管理（申告書や調査票で取得した情報を台帳へ反映させ、情報をケースごとに一元管理する機能）、人工知能技術機能

研究4でデモアプリの使用感を調査した結果、デザインや機能の整理に関して評価が高く、引き継ぎにかかる時間、作業コストの削減の効果が期待されたほか、各種アラート機能の搭載や、チェックリストの電子参照機能等により、支援の質に係る専門性補助についても一定以上の評価が得られた。一方、支給業務などの事務作業時間削減に関しては疑問が残り、多岐にわたる書類業務を網羅できていないことが窺われた。今後の改善にあたっては、「ミスの防止」「ケースワーク業務の質の向上」と言った相談援助に関わる機能に期待が寄せられた。

今後の展望として、現場職員と協働しながら使いやすいICTシステムを構築していくとともに、システムで記録したデータを更に相談援助に活用していくことが望まれる。そのためにはデータ構造の統一やそのための書式の標準化が必要となる。

事業実施機関

特定非営利活動法人Child First Lab.

(所在地：〒135-0022 東京都江東区三好4-7-28-210 電話：070-4170-7302)