

増加する生活保護業務の省力化に向けた取り組み

北部保健福祉事務所生活保護班

主事 佐藤 圭造

1 はじめに

- ・不安定な経済，雇用情勢が続くなか，生活保護受給者数は増加の一途をたどっている。
 - ・生活保護業務が増加するなか，業務を適正に遂行するため，業務の合理化，省力化を図る必要に迫られている。
- 被保護世帯の生活実態把握のうえで重要となる訪問調査活動及びその記録作成業務について，業務量を圧縮する取り組みを行った。

2 訪問調査活動の現状

◇ 月あたり訪問計画件数

134件 → 172件
(H21.9) (H22.9)

◇ 訪問実施件数

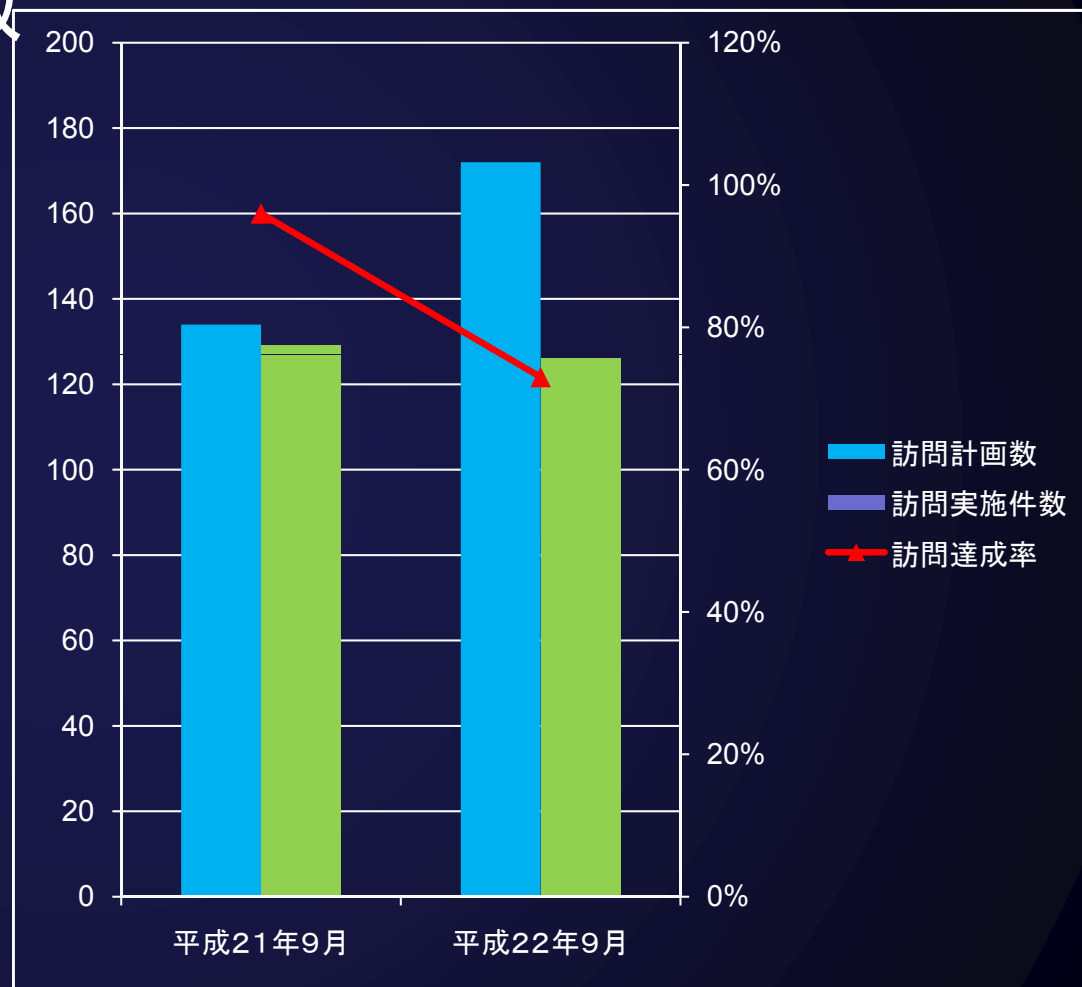
129件 → 126件
(H21.9) (H22.9)

◇ 訪問達成率

96% → 73%
(H21.9) (H22.9)

→ 訪問達成率

約23ポイント低下



◇ 要因

①新規保護申請処理件数の増加

7件 → 13件 (いずれも所内)
(H21.9) (H22.9)

②被保護世帯総数の増加

→訪問調査活動以外の諸業務(電算入力等)が増加

※①, ②については, 処理期限があり, 訪問調査活動に優先されるため, 訪問件数が減少する。

③担当ケース数の増加に伴う訪問計画件数そのものの増加

2 訪問調査活動の現状

◇このような現状から、訪問調査については今後も、月あたり計画件数が増加するものと考えられ、訪問計画の達成はさらに難しくなる。

→このような状況において、他の業務に支障をきたすことなく、計画的に訪問調査活動を遂行するためには、訪問調査活動に係る煩雑な業務を省力化、圧縮する取り組みが重要である。

3 省力化に向けた取り組み

- ◇ ケース訪問時，電子記録端末（写真1）を携行。
- ◇ 訪問先での面接及び面接直後の訪問記録作成に電子記録端末を使用する。
- ◇ 電子記録端末の活用により訪問調査活動業務の省力化を図る。



写真1 使用機材

- ・使用機材の仕様
品名：POMERA(ポメラ)
製造：KING JIM
実売価格：2万円弱

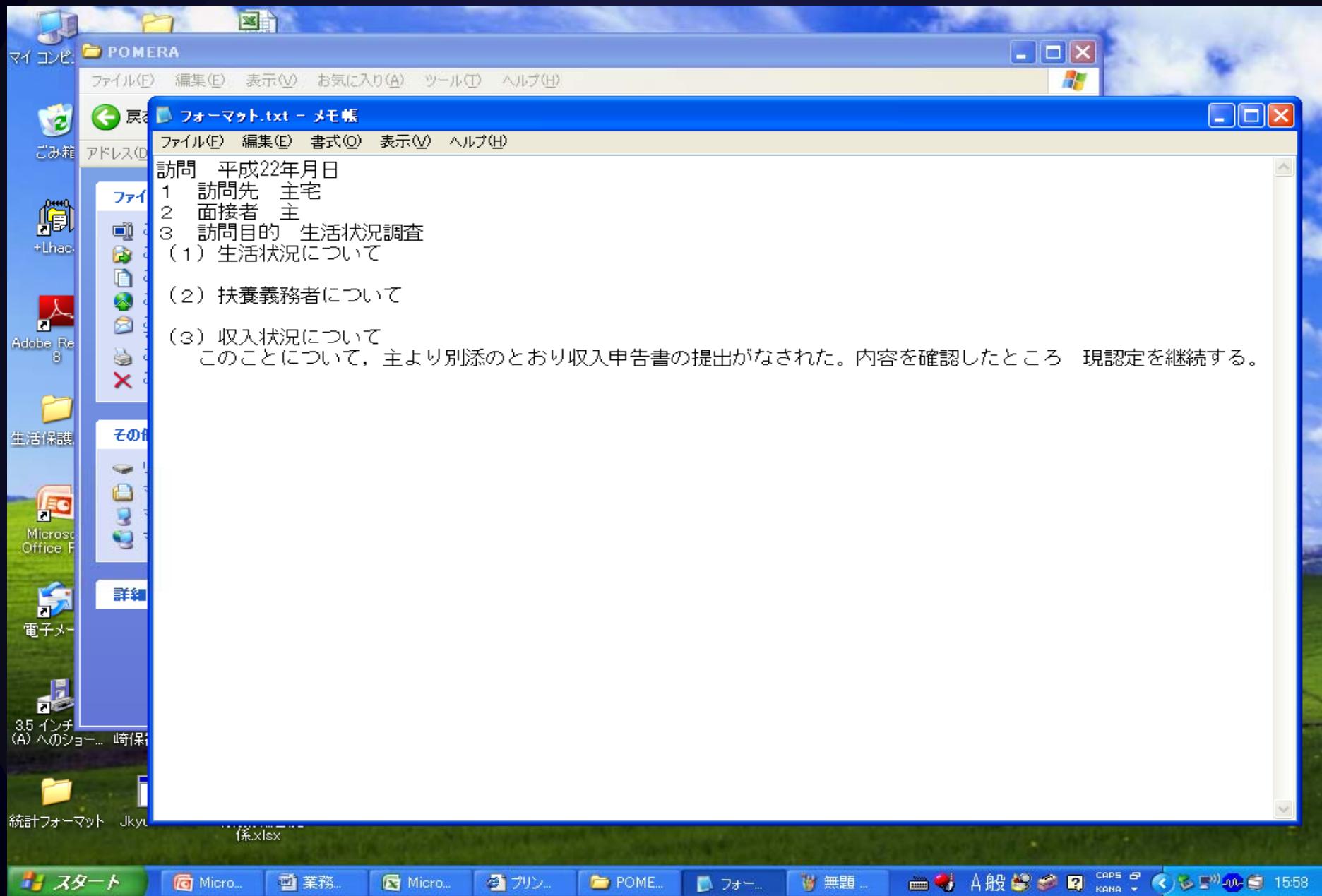
4 具体的用法

①初回訪問前(事務所にて)

- ◇事前に電子記録端末内にテキスト形式にて全ケース共通のフォーマット(図1)を作成し、ファイル保存しておく。
- ◇訪問当日、共通フォーマットのファイルをコピーし、当日訪問予定の世帯ごとファイルを作成する(図2)。
- ◇訪問予定の世帯に関し、ケースファイル中の処遇方針、特記事項、従前の訪問記録等を確認し、当該世帯のファイルを編集(図3)、以って各世帯ごとのフォーマットとする。

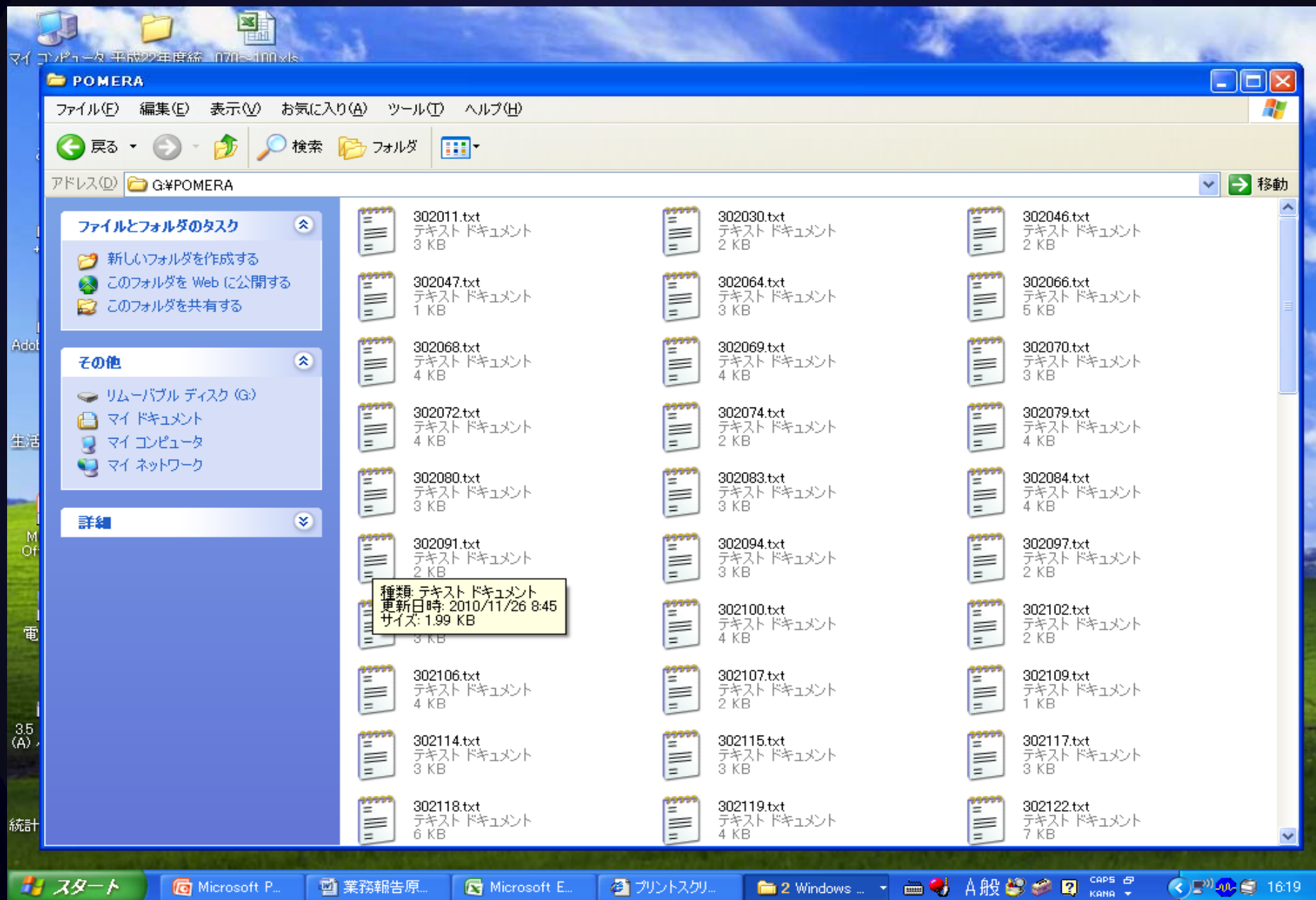
4 具体的用法

図1: ケース記録共通フォーマット



4 具体的用法

図2



4 具体的な用法

図3: 訪問予定者聞き取り予定項目(各世帯ごとフォーマット)

The screenshot shows a Windows XP desktop environment. A Notepad window titled "999999.txt - メモ帳" is open, displaying the following text:

訪問 平成22年月日

- 1 訪問先 主宅
- 2 面接者 主, 妻
- 3 訪問目的 生活状況調査

(1) 生活状況について
生活状況について窺ったところ、
主の健康状態について、高血圧のため〇〇病院に通院中であるが、
妻について、認知症が進行しており、要介護2の判定を受けデイサービスを利用しているが、

(2) 扶養義務者について
町内在住の長男(台帳A)について、町内の(株)〇〇産業にて就労しているが、
東京都在住の二男(台帳B)について、

(3) 国民健康保険税の還付について
このことについて、保護開始時法第63条を附与し、主あて通知していたものであるが、

(4) 生命保険解約返戻金について
保護開始時主加入生命保険について、加入継続が容認されない旨説明を行い、当該解約に伴う返戻金に法第63条を附与していたものであるが、

(3) 収入状況について
このことについて、主より別添のとおり収入申告書の提出がなされた。内容を確認したところ現認定を継続する。

The desktop background is a blue sky with clouds. The taskbar at the bottom shows the Start button, several open applications (Microsoft Office, 業務報..., Microsoft..., プリントス..., 2 Windo..., 999999.t...), and system tray icons including a clock showing 16:49.

4 具体的用法

①初回訪問前(事務所にて)

◇各世帯ごとのフォーマット(図3)作成には概ね5分を要する。

◇個人情報保護の観点から、世帯ごとのフォーマットの作成にあたっては、ファイル名を全てケース番号にて表記する。

文書中においても世帯員及び扶養義務者情報について個人名を避け、すべて続柄で表記する。

②面接時（公用車内，ケース宅にて）

◇事前作成しておいた当該世帯のフォーマット（図3）を電子記録端末にて開き，面接調査時に確認すべき事項を再確認する。

◇面接中はフォーマット（図3）により確認した事項をベースにポイントを押さえた面接に努める。

4 具体的用法

③ 面接後（公用車内，昼食時など）

◇面接直後もしくは昼食休憩時，面接にて確認した事項を当該世帯のフォーマット（図3）に入力する。

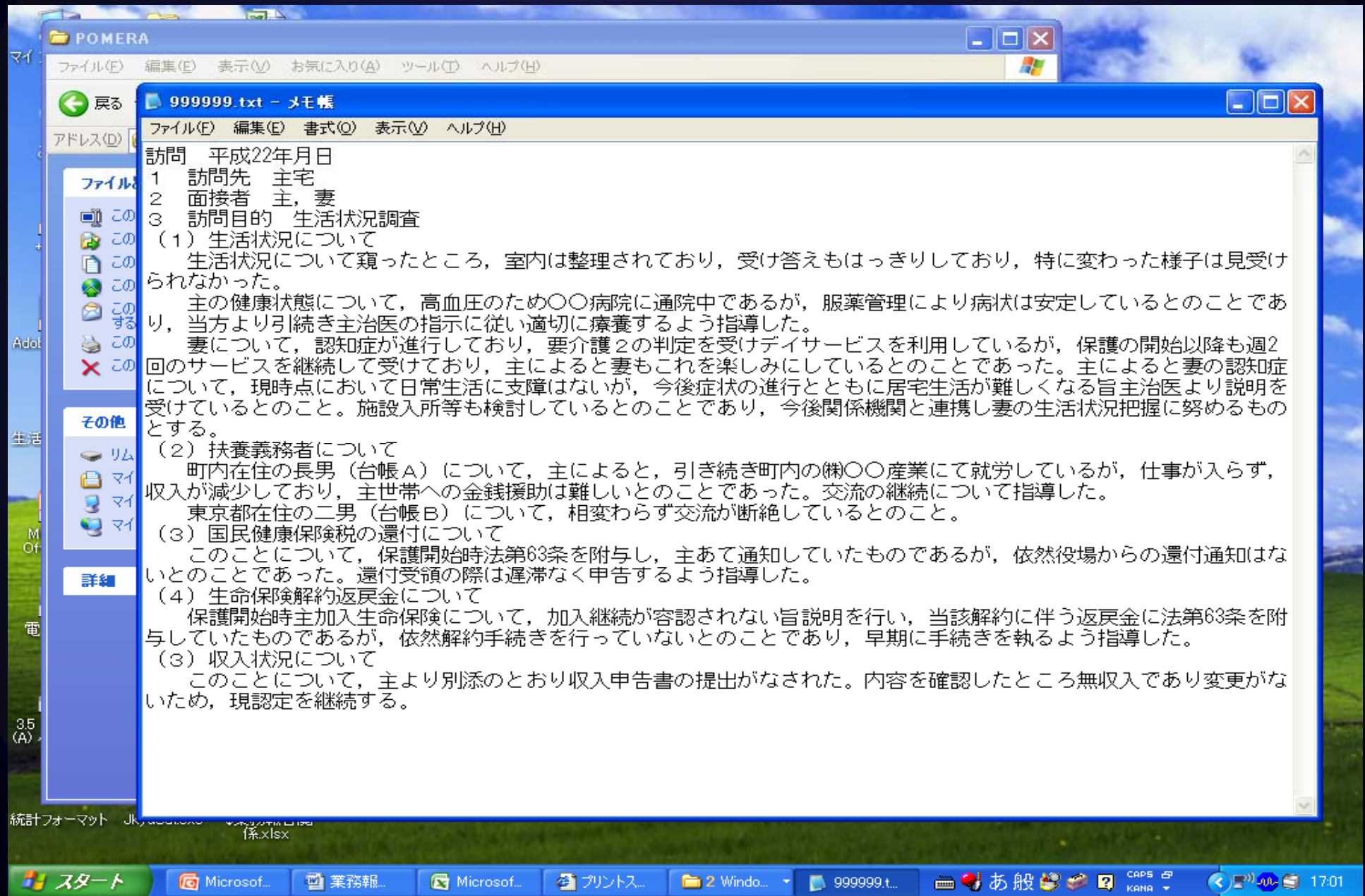
◇簡単な編集を加え，以って訪問記録とする（図4）。



写真2 公用車内で入力する様子

4 具体的用法

図4:聞き取り内容の入力後



④ 帰庁後(事務所にて)

◇事務所にて電子記録端末をPCに接続し，訪問記録用紙に出力，そのまま訪問記録とする。



写真3 データの移し替えの様子

⑤ 次回以降訪問時

- ◇ 次回以降訪問時，電子記録端末を携行し，当該世帯の過去の訪問記録を端末にて確認し，面接に臨む。(図5)
- ◇ 面接後，前回訪問記録をベースに，前回からの変更点，今回新たに得た情報について，端末に入力，簡単に編集し，以って今回分の訪問記録とする。
- ◇ コピー&ペースト機能を利用し，入力作業を最小限とし，作業の省力化を図る。

4 具体的用法

図5:過去の訪問記録一覧

The screenshot shows a Windows desktop with a text editor window titled "302066.txt - メモ帳". The window contains three entries of visit records, each starting with a date and followed by a numbered list of details.

訪問 平成22年4月6日

- 1 訪問先 主宅
- 2 面接者 主
- 3 訪問目的 生活状況調査
 - (1) 生活状況について
特に変わりなく生活しているとのことであった。主は花粉症がひどく浦谷町国保病院まで3週間に一度通院している。賛助について、訪問当日は部活動のため外出しており不在であったが、妻によると元気に学校に通っており、アルバイトについて
 - (2) 扶養義務者について
長女及び二女は頻繁に主宅を訪れ、買い出し等に連れ出してくれるとのことであった。交流の継続及び金銭援助の要請について
 - (3) 収入状況について
このことについて、主より別添のとおり収入申告書の提出がなされた。内容を確認したところ三女のアルバイト収入

訪問 平成22年7月13日

- 1 訪問先 主宅
- 2 面接者 妻, 長女, 孫
- 3 訪問目的 生活状況調査
 - (1) 生活状況について
訪問したところ、長女及び孫が主宅を訪れており、ともに面接に応じた。主はデイサービスに出ており不在であった。三女について、妻によると元気に学校に通っており、今のところ特に問題も見受けられないとのこと。三女の健全育
 - (2) 扶養義務者について
長女について、引き続き頻繁に主宅を訪れているとのことであり、相変わらず交流は盛んな模様であった。主世帯へ
 - (3) 収入状況について
このことについて、主より別添のとおり収入申告書の提出がなされた。内容を確認したところ三女のアルバイト収入

訪問 平成22年10月21日

- 1 訪問先 主宅
- 2 面接者 主, 妻
- 3 訪問目的 生活状況調査
 - (1) 生活状況について

The desktop background is a blue sky with clouds. The taskbar at the bottom shows the Start button, several open applications (Microsoft PowerPoint, POMERA, 302066.txt - メモ帳), and system tray icons including the date and time (8:56).

5 検証結果

実地の効果は、以下の項目で検証した。

- ① 訪問記録作成業務の省力化，訪問調査活動の効率化
- ② 訪問活動の充実
- ③ 記憶の欠落の克服

①訪問記録作成業務の省力化，訪問調査活動の効率化

- 従前の手法によると，所内での訪問記録作成，用紙への出力まで概ね約15分を要していた。
- 電子記録端末を用いた場合，訪問先にて約5分程度で訪問記録を作成可能。事務所での浄書，出力についても5分弱程度で作業可能。

→事務所での作業時間を大幅に短縮

- 平成22年9月実績(40件分)で見ると，従前事務所内にて10時間程度を要していた作業を3時間程度で完了。訪問先での作業時間を加味しても，従前と比して3時間以上の作業時間短縮となる。

5 検証結果

①訪問記録作成業務の省力化, 訪問調査活動の効率化

→ 業務の省力化により, 計画的な訪問活動を実施

■ 電子記録端末活用により訪問調査件数の増加

27件 → 40件
(H21.9) (H22.9)

約1.5倍

(註) 訪問時不在件数を含まず, 平成22年度から配置された就労支援員による訪問件数を除くもの。(担当ワーカーが面接を行ったもののみ)

②訪問調査活動の充実

●面接直前に電子記録端末にて当該世帯のフォーマット及び過去の訪問記録を確認可能。

→面接時、要確認事項の遺漏防止

→面接時、相手方とのコミュニケーション向上

③記憶の欠落の克服

- 訪問直後，面接時の記憶が鮮明なうちに電子記録端末にて訪問記録の作成が可能。

→ 訪問記録の正確性向上

※従前手法の問題点として，新規申請処理，電算処理が立て込んでおり，訪問記録の作成は後回しになり，時間の経過（1週間以上）とともに記憶が欠落し，曖昧な訪問記録となることがあった。

6 今後の課題

▲今回使用の電子記録端末はキーボードが小さく、入力時に違和感があった。

→ノート型PCの携行による利便性の向上。

▲今回使用の端末は通信機能を欠き、必要情報にアクセス不能であった。

→携行端末からのインターネット接続による利便性の向上。

7 総括

- 電子記録端末の利用により、訪問調査活動、特に訪問記録作成業務に係る作業時間を大幅に圧縮することが可能である点検証できた。
- 持ち出しが制限されるケース記録記載情報について、電子記録端末に入力のうえ携行し、訪問調査に活かすことができた点業務の効率化に寄与した。
- 今回の取り組みは、訪問調査活動に係る煩雑な業務の一部を省力化したに過ぎないが、今後、生活保護の新規申請に係る調査や他の訪問を伴う調査活動に応用可能と思われ、さらなる業務省力化の可能性を秘めている。