

議題 2 生活保護DXについて

生活保護DXについて

背景

現 状

- ▶ 現在、大阪市の生活保護行政の現場（各区保健福祉センター等）では、現業員（ケースワーカー）等が作成するケース記録等は、全て紙媒体であり、被保護者から提出される資産申告書等の書類についても、すべて紙媒体で世帯ごとのケースファイルに編綴し管理しており、大阪市全体で約40万冊のケースファイルが存在する。
- ▶ 保護の決定・実施にあたっては、付帯する多くの照会業務（保護開始時の資産調査：令和5年度 約49万件）があり、多くの人員や時間を要している。
- ▶ 大阪市の生活保護受給世帯の保護受給期間はここ10年で約1.5倍に伸びており（6年2か月→9年1か月）自立しやすいとされている『その他世帯』についても、3年から5年に伸び、支援に工夫が必要な世帯が増えている。

- 本市の生活保護実施状況（令和6年6月確報値）

被保護世帯数 110,509世帯、被保護者数 129,051人、保護率 4.63%

課 題

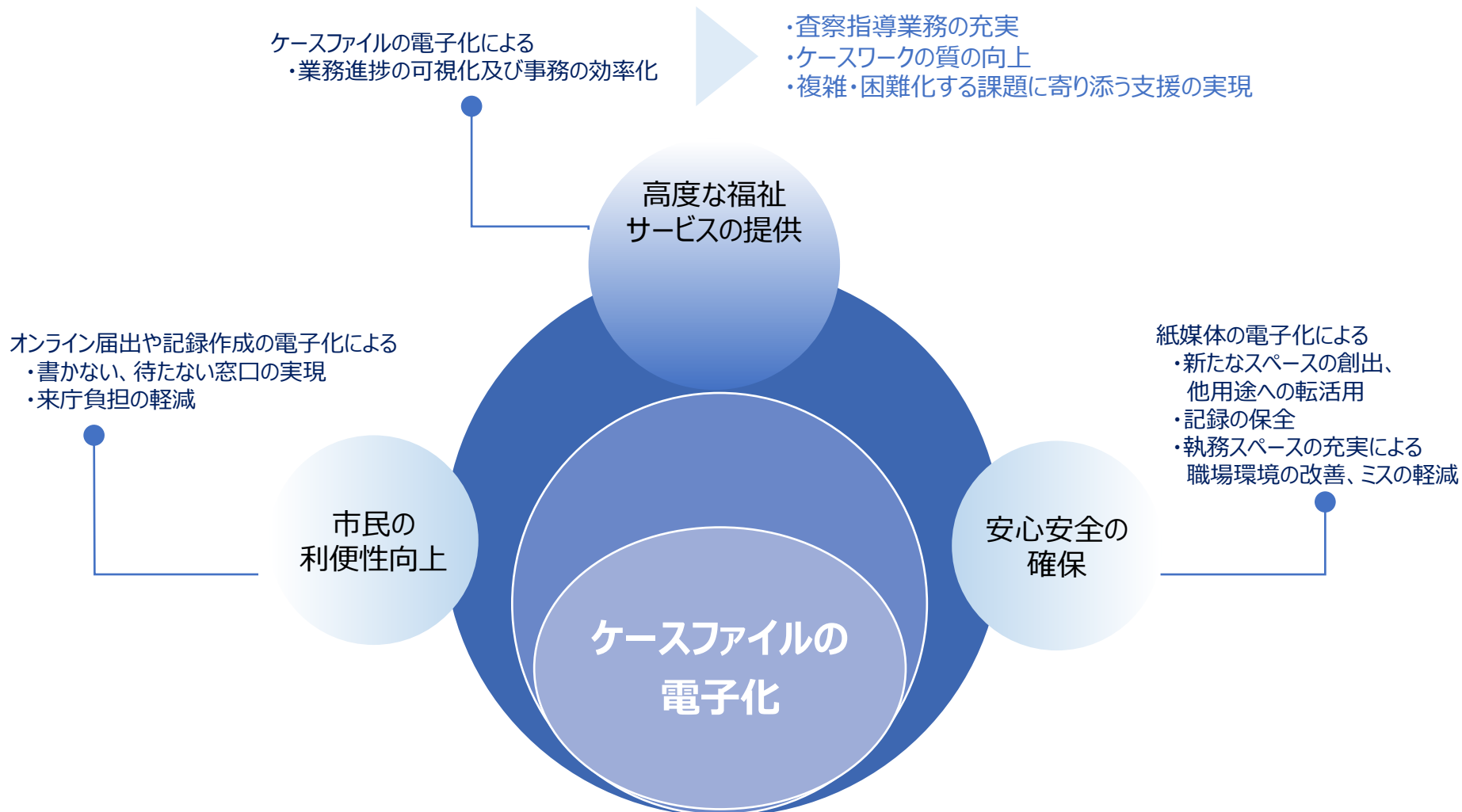
- ▶ 紙媒体の作業が多い
- ▶ 保護の決定・実施に不可欠な照会等の業務が多い
- ▶ 生活保護受給世帯の抱える課題が複雑・困難化している

生産年齢人口の減少により労働力の不足が想定されるなか、これまでの福祉サービスの維持、向上には、

生活保護DXの推進による業務の自動化、周辺業務の解消により、これらの課題の解決が必要不可欠である。

生活保護DXによる目指すべき姿

ケースファイルの電子化を前提としたさまざまな取組により市民の利便性向上、安心安全の確保と高度な福祉サービスの提供を目指す



生活保護DXの取組

ケースファイルの電子化

標準準拠システムの導入状況を踏まえ、紙媒体で管理しているケースファイルについて、電子化を図り、ケースワーカーや査察指導員の業務管理に資するシステム構築を行う。

紙媒体をなくしデータによる管理を行うことで、
業務進捗の可視化・事務の効率化等を実現

オンライン届出

大阪市行政オンラインシステムを活用した申請・届出の電子化を行う。

オンライン届出による来庁負担の軽減及び
申請管理の効率化を実現

照会作業の電子化

保護の決定・実施に伴う資産調査の電子化を行う。

オンライン調査ツールの活用による調査の
効率化、調査期間の短縮による適正な
保護の実現

記録作成の電子化

「書かない・待たない申請」に向けたタブレットの導入、訪問調査の電子化に向けたタブレットの導入

タブレットの窓口導入による書かない窓口と
待ち時間の短縮の実現
訪問調査記録の電子化による調査の標準化
及びデータ分析による支援の高度化の実現

- ・生活保護DXによって、より高度な支援の実現を目指す。
- ・本市のDX推進事業の一つとして、関係部局と連携し、取組を進めていく。