

34 ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化【兵庫県神戸市】



➤ ICTツール（訪問支援・ケース指導台帳システム）の導入やケース記録の電子化により、ケースワーカーの業務効率化とペーパーレス化を推進

事業の概要

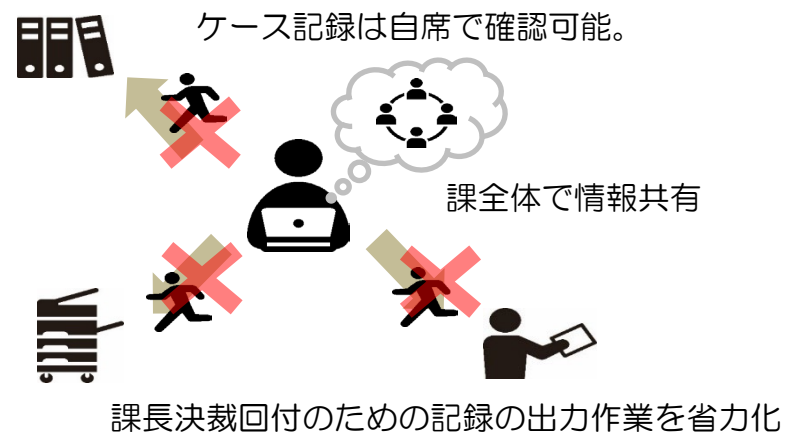
- 紙で行っていた、問い合わせ対応記録やケース記録を電子化。
- 課全体での共有を迅速かつスムーズに情報共有が可能になることで、書架との行き来の削減、**担当ケース以外の問い合わせにも対応が可能**となったほか、**決裁回付のための紙出力作業の省力化、要処理事項の共有による管理職の進捗管理業務を効率化。**
- 職員の業務量・時間外勤務を大幅削減。

※ 1人あたり月平均時間外勤務時間縮減率（R2年度→R3年度比）：担当者 約32%、係長級 約45%

見直し前



見直し後



34 ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化【兵庫県神戸市】

事業効果



- ケースワーカーの業務効率化により、職員の時間外勤務を大幅に削減した。（前年度比の時間外勤務時間縮減率（令和3年度実績）は、担当で約32%、係長級職員で約45%）
- 業務効率化により創出した時間で、市民の方と関わる時間を増やすことができた。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	38,000千円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	2,000千円
(内訳) ・環境構築費	38,000千円	(内訳) ・保守運用費	2,000千円
(備考) 環境構築費に、機器費は含まない。 厚生労働省「生活保護業務デジタル化による効率化手法開発・検証事業」による補助額：15,964千円		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 **7年**

スケジュールの内訳

H27～H29	庁内調整（2か年）
H29.4～H30.3	予算要求（1か年）
H30.4～R1.9	調達（18か月）
R1.10～R2.3	開発（6か月）
R2.4～R3.6	試験導入（15か月）
R3.7～R4.3	サーバ増強（9か月）
R4.4～	事業開始（13か月）
R5.5	システム運用終了（別システムで機能実現）



サービス提供事業者等

サービス提供事業者

株式会社アイネス関西支社

サービス名

神戸市訪問支援・ケース指導台帳システム

運用形態

パッケージ製品をオンプレミス環境で運用

その他参画主体

日本電気株式会社（仮想デスクトップ保守運用）、株式会社日立製作所神戸支店（仮想デスクトップ保守運用）、株式会社野村総合研究所（連携データに関する助言）



担当部署 神戸市福祉局くらし支援課

電話 078-322-5468

メール hogosystem@city.kobe.lg.jp

34 ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化【兵庫県神戸市】



（総務省）

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

従来は記録が手書きで、紙が手に貼りついたり、修正印が必要だったり、**長い文章を書くのが負担**でした。

また、書架に行ってファイルを出し入れし、記録を綴じる等の手間も発生していたほか、**情報共有も不十分で、他の職員が担当のケースの問い合わせに対応できない、部下の作業状況を把握できない**などの課題がありました。

この課題を解決すべく、**オフィスソフトとファイルサーバによる管理活用を始めた区があり、そのアイデアを元に全区共通システムとして構築したのが始まり**でした。



（神戸市）



導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

システム内での電子決裁を導入することとしていた中、**必要書類の一部でも紙が残れば、結局ファイルの出し入れや記録を綴じる手間は減らないので、徹底したペーパーレス化を行い業務全体の効率化を意識**しました。

また、情報をデータとして扱う環境を整えられたことで、**情報共有が格段に行いやすくなり、問い合わせ対応や管理職による進捗管理がしやすくなった**ほか、共同利用の専用端末から自席端末から仮想デスクトップを使ってアクセスできる環境を整えられたことで、**端末待ち時間の解消**ができました。



導入に当たって要したおおよそのコストを教えてください。国等の支援策を活用していたら教えてください。

環境構築のために3,800万円（機器費別）、補修運用に200万円/年かかっています。
厚生労働省の「生活保護業務デジタル化による効率化手法開発・検証事業」への補助を活用しています。



本取組の今後の展望を教えてください。

日々、**データの利便性・重要性を感じています**。今後、キーワード検索やカテゴリー別に時系列でデータを閲覧できるよう機能拡張したいです。また、**AIなど最新のテクノロジーとの連携を進め、ケース台帳に記載されたデータの分析を行い、さらなる業務改善に繋げることもできると考えています**。

ケースワーカーの本来の業務は、市民の抱えている問題の解決の手助けをすることであり、**いかに無駄な作業を減らし、市民の方と関われる時間を増やすかが大切**です。そのために、ペーパーレスをはじめ、**様々な試行錯誤**をすることは、**大変やりがいがあり、この取組を一層進めていきたい**と思います。



☆担当：神戸市 福祉局 暮らし支援課(生活保護担当)☆

【参考情報】神戸市人口：150.0万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：神戸市HP (<https://www.city.kobe.lg.jp/index.html>)