事例No.	2978
公表年度	R5
団体の属性	一般市
団体名	福岡県直方市

事例区分	DX	タグ	・福祉・介護 ・ICT ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	DX

事例内容・タイトル

生活保護業務のDX化

出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

地方公共団体金融機構

○生活保護業務の DX 化

・取組団体：福岡県直方市

・取組内容：申請時の預貯金調査の電子化、デジタル保護手帳の活用、マイナンバー情報連携サーバの活用、電子申請の積極的利用

・推進体制（令和５年度）：11 名（生活保護業務に関わる職員 27 名中）
※チームを編成し、各職員は複数の業務を担当

・事業予算（令和５年度）：預貯金調査電子化　PiMS…592,680 円（税込）
pipitLINQ…407,220 円（税込）
（財源）生活保護業務デジタル化による効率化手法開発・検証事業補助金
デジタル保護手帳　82,720 円（税込）
（財源）一般財源
マイナンバー情報連携サーバ・電子申請　０円
※全庁で導入している情報連携サーバ及びオンライン申請ツールを利用しているため、担当課の費用負担はなし

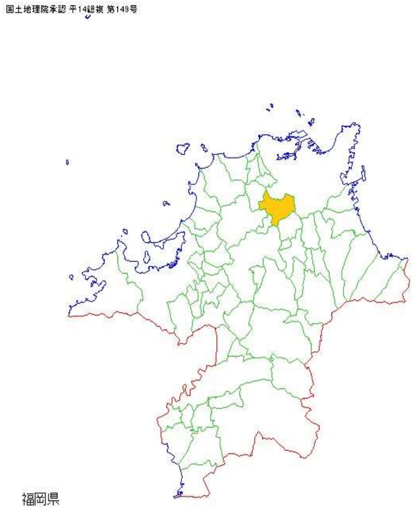
１．福岡県直方市の概要

人口：55,423 人（令和５年６月 30 日時点）

職員数（一般行政部門）：269 人（令和５年４月１日時点）

総面積：61.76 ㎢

図表１　直方市の位置図



出所：（一財）地方自治研究機構作成

２．取組の背景・目的・内容

（１）　取組の背景・目的

直方市では、全庁でデジタルトランスフォーメーション（DX）への取組を進めるため、令和３年１月に、市幹部及び外部の有識者で構成する「直方市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進本部」を設置して、組織的にDXを進める体制を整備している。市のDX推進に当たっては、①デジタル化を契機とした業務の見直しによる「生産性の向上」、②各種手続きのオンライン化による「市民・企業の不経済発生の防止」、③地場産業の情報化による「市民所得の向上」という、市独自の３つのビジョンが掲げられ、市役所も含めた地域全体の情報化が推進されている。

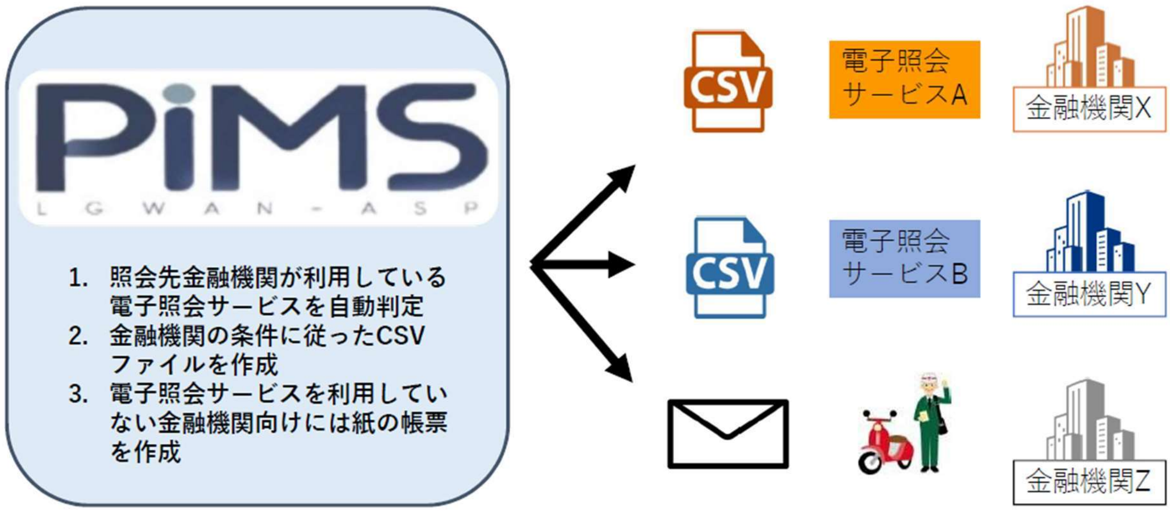
このような状況下で、対面や紙面が中心の生活保護業務においても、DX化が進められることとなった。業務の効率化や負担の軽減を通じて、担当職員によるきめ細やかなケースワークを目指している。なお、生活保護業務において預貯金調査を電子化したのは、九州では初の取組となっている。

（２）　取組の内容

①　申請時の預貯金調査の電子化

直方市では、令和５年４月から、生活保護申請時における預貯金調査が一部電子化されている。具体的には、北日本コンピューターサービス株式会社が提供している、PiMSというシステムを導入し、金融機関に申請者の預貯金に関する照会が行われている。しかし、電子化に対応している銀行と非対応の銀行が存在するため、データのCSVファイルへの自動変換によって、データの送受信と情報が印刷された書類の郵送が、並行して実施されている。

図表２　生活保護申請者の預貯金調査のイメージ



出所：北日本コンピューターサービス株式会社提供

② デジタル保護手帳の活用

従来は、職員が、国の実施要領や福祉事務所で設定された内規がまとめられた冊子を利用することで、対応の根拠となる法令を探していたが、法令等の関係資料をブラウザで検索、確認することができる、TECHO 合同会社の「TECHO デジタル保護手帳」が、令和５年３月に導入された（令和４年度はトライアルで導入、令和５年４月から契約）。このデジタル保護手帳は、キーワードを入力して検索すると、該当する法令が出てくる仕組みである。自治体職員として生活保護業務に携わっていた人が、実務経験を活かしてまとめたページもあり、現場で有効に活用することができる。また、スマートフォンで利用することも可能な点、検索しても関連情報が見つからない場合はサポートセンターに問い合わせることができる点も、この保護手帳の特徴である。

図表３　「TECHO デジタル保護手帳」のトップ画面

出所：TECHO 合同会社提供

直方市では、現在、デジタル保護手帳と従来の冊子を併用している。これは、新人ケースワーカーに冊子で法令が示される場合や、職員から冊子利用の要望があるためである。

③ マイナンバー情報連携サーバの活用

生活保護の受給額が決定される際、申請者の年金受給額も考慮されるため、年金情報の取得も重要な業務である。これまでは、申請者の年金受給額が、中央年金センターに書面で照会され、回答まで約１か月を要していた。また、年金改定時には、生活保護受給者のうち、対象者全員分の年金受給額が確認される必要があるが、対象者本人に収入申告をしてもらう際、年金改定のはがきを紛失する人や、職員がはがきを回収に行くことになる人もいた。そ

こで、マイナンバー情報連携サーバの活用によって、年金受給者の収入申告に加えて、一括で収入情報の確認が可能となった。この取組の結果、年金受給額の情報の回収時間、問い合わせの電話対応の時間が削減された。

④　電子申請の積極的利用

直方市は、全庁を挙げてオンライン申請に取り組んでいるが、株式会社グラファーのツールを活用することで、生活保護受給時に必要である、診療依頼書と受給証明書の発行申請もオンラインでできるように整備されている。令和５年４月から、これらの書類の発行申請をオンラインで受け付けており、申請後、後日申請者の自宅に書類が郵送される仕組みである。なお、ホームページでは、利用頻度が高い申請用紙もダウンロードが可能となっている。

３．成果・課題

（１）　成果

各種取組の成果として、ここでは、上記の①と③について述べる。

①申請時の預貯金調査の電子化について、金融機関とのやり取りが郵送で行われていたため、照会に時間を要していた。しかし、調査の電子化によって、早くて３日程度でデータ上に回答が返ってくるようになったため、業務の効率化が進み、申請者にも早く申請結果が伝わるようになった。さらに、申請者の未申告の資産が早期に発見することができるようになり、生活保護費の適正支給につながった。

③マイナンバー情報連携サーバの活用に関しては、年金受給額の情報の回収時間、問い合わせへの電話対応の時間が減った点が挙げられる。また、受給者本人の申告だけでは確認することができなかった、年金情報が発見され、生活保護費の返還請求につながる場合もあった。加えて、この取組は、令和３年度から実施されているが、年間 20.8 時間の業務時間削減に貢献したと試算されている。

業務全体としては、以前は保護決定に 30 日程度かかっていたが、令和４年度は、申請の約７割が 14 日以内に保護決定された。各業務の電子化によって、効率的かつ効果的な成果が生まれている。

（２）　課題

主な課題として、現在も保護台帳として、対象世帯の情報を紙に綴って保管している点が挙げられる。一方、オンライン申請ツールでは、紙に印刷することが想定されていない。直方市では、16 人のケースワーカーが、一人 80 世帯未満を担当しており、約 1,200 冊の保護台帳が保管されている。このため、生活保護受給者の情報が、デジタル管理に移行していくことで、電子申請の幅が広がっていくと考えられている。今後の展望として、オンラインシステムで業

務が完結することが可能になるよう、組織全体で目指している。また、これに関して、生活保護業務に携わる人全体の、電子化におけるマインドセットが必要であるとされている。

【参考】

・朝日新聞デジタル

「デジタル化へ全庁態勢　直方市が推進本部設置」(2021 年２月 20 日)

https://www.asahi.com/articles/ASP2M71K0P24TGPB002.html

・直方市ホームページ

「行政のデジタル化を加速　CIO 補佐官が就任」

https://www.city.nogata.fukuoka.jp/machinowadai/_9781/_10021.html

広さ・位置

https://www.city.nogata.fukuoka.jp/shisei/_1233/_2026.html

令和５年度の人口・世帯数

https://www.city.nogata.fukuoka.jp/shisei/_2656/_2660/_12852.html