



日付	令和7年5月26日（月）
担当課	保護課
電話番号	0742-34-4757

奈良市は中核市のなかで先駆的な DX 化を進めています！

生活保護業務のあらゆるフェーズで DX 化を実現！

本市は生活保護業務に係る「申請」「調査」「支援」「システム処理」「情報取得」など、あらゆるフェーズにおいて、デジタル技術の活用や業務見直しなどを行い、事務のスマート化を実現しました。

今後も市民サービスの向上と、業務の効率化を積極的に進めてまいります。

主な取り組み



※上記、四つを柱とした積極的な DX の推進と併せて、会計年度任用職員の効果的な配置により、以下のような成果を得ることができました。

DX 化の成果 (令和6年度 前年度比)

受給者訪問率 約 **22.7%** 上昇 就労支援件数 約 **32.2%** 上昇 時間外勤務 約 **4.9%** 削減

取り組み内容の詳細

1. 資産調査のオンライン化（ピピットリンク※¹の導入）（令和6年4月～）

【効果】

- 生活保護の決定に必要な金融機関等への預貯金照会は、従来は回答までに**約2週間の期間を要していた**が、電子照会システム「ピピットリンク」の導入により、**最短3日程度での回答が可能**となった。
- 令和6年4月より一部の係で試験導入し、同年9月より全ての係で本格運用を開始した。令和6年度の預貯金照会総数 16,544 件のうち、6,217 件（約 37.5%）に対して電子照会を実施し、**事務作業の軽減及び郵送料などの経費削減**につながった。
- 従来の照会作業とピピットリンクを用いた電子照会との所要時間対比

（照会:1件あたり）

従来の照会作業	所要時間	ピピットリンクを用いた電子照会	所要時間
【照会作業】		【照会作業】	
・調査番号取得、調査内容の入力	10分	・調査番号取得、調査内容の入力	10分
・照会書及び回答書の印刷、記載漏れの確認	15分	・照会用データ作成及び送信	20分
・封入封緘及び宛名貼り、計量及び発送業務	30分	【回答作業】	
【回答作業】		・回答データ取得及び加工、回答書の作成、印刷	10分
・郵便物の受取り及び開封、受付印の押印	15分	・調査結果の記録、回答書の配布、保管作業	15分
・回答書の仕分け作業	13分		55分
・調査結果の記録、回答書の配布、保管作業	15分		
	98分		

【職員の声】

- 書類の作成や封入作業などに係る事務作業が軽減され、照会業務に要する**処理時間が明らかに速くなった**。
- 今後、**照会先や照会件数が増加すると、さらに効果が大きくなる**と思う。

※1 ピピットリンク

行政機関から金融機関への預貯金照会業務をオンライン化し、システムによる処理を可能とするサービス

2. 申告等のオンライン化（令和5年12月～）

【効果】

- LoGo フォーム※²を活用し、生活保護を受給されている方が**自宅からスマートフォン等を使って収入申告ができる**よう整備を図った。
- 令和6年度の収入申告件数 12,240 件のうち、電子申請による収入申告件数は 2,132 件（約 17.2%）となった。その他、資産申告や一時扶助なども順次オンライン化を図り、令和6年度の電子申請による総件数は 2,654 件に達し、利用者の利便性向上に寄与した。

- また、電子申請の利用促進を図ることにより、生活保護を受給されている方の申告漏れや申請漏れを防止することができている。

- 医療券（診療依頼書）のオンライン申請**についても整備を図り、令和7年度より本格運用を開始した。

【職員の声】

- 収入申告書や資産申告書の徴取に際して、特に就労している方との日程調整に苦慮していたが、電子申請が可能となることで、**生活保護を受けておられる方の利便性の向上**と併せて、**ケースワーカーの対応に要する時間の削減**につながっている。



※2 Logo フォーム

パソコンやスマートフォンから、オンライン手続きができる電子申請システム

3. RPA^{※3}の導入（令和3年6月～）

【効果】

- 生活保護費の算定や支給処理に関するデータ入力など、ケースワーカーが繰り返し行うルーチン事務を対象に、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を活用し、**一部業務の自動処理化を実現**した。その結果、組織全体で**年間約 697 時間の事務処理時間を削減**できた。

【RPA で一括処理している事務】

- 年金額の改定、公営住宅家賃額の改定・教育扶助額の改定、おむつ・移送費一時扶助額の改定、介護保険料特徴分の改定、おむつ及び移送費意見書の発行、保護受給証明書の発行（住宅課提出用）、納付書の作成、調定決議書の作成。

【職員の声】

- 繰り返し行っていたルーチン事務が RPA で一括処理されるようになり、**事務量が軽減**され、入力漏れや入力誤りなどの個々のケースワーカーによる**ヒューマンエラーも防ぐ**ことができている。

※3 RPA

ソフトウェアロボットを活用して、パソコン上の定型業務を自動化する技術

4. AI支援の導入（令和6年4月～）

【効果】

- AI支援サービス（WAISE※⁴）を導入することにより、生活保護業務に関する**法令・規則・通知等の検索が容易**になり、ケースワーク**事務の効率化を実現**した。

【AI支援と人的資源】

- 当課に配置されている正規職員のケースワーカー37名のうち、保護課在籍年数1年未満が11名(29.7%)、1年以上3年未満が10名(27%)となっており、在籍3年未満のケースワーカーは計21名で、全体の56.7%を占めている。
- そのような状況下で、経験の浅いケースワーカーがAI支援サービスを活用することで、**ベテラン職員に依存することなく、ケースワーク事務に関する経験や知識の不足を解消**している。
- また今後、AI支援サービスに法令・規則等をはじめ、事例や判断基準など、多くの情報を蓄積させていくことで、検索条件からAIが判断し、より最適な情報にアクセスすることが可能となる。

【職員の声】

- これまで法令や通知の内容を確認したいときは、分厚い保護手帳や問答集、資料など用いて探していたが、**WAISEならキーワードを入力するだけですぐに見つかるので、判断に迷ったときの確認作業が容易**になった。



※4 WAISE

日本初の生活保護業務に特化したAI搭載型データベース検索エンジン。生活保護法令をはじめ、関連する広範な情報を集約し、ユーザーが質問を入力する