

AIを活用した生活保護業務の効率化と質の向上に係る実証について

和歌山県では、デジタル技術を活用した本県の課題解決や地域の魅力向上を図る実証事業に取り組んでいます。

今年度は、AIを活用して生活保護業務の効率化と質の向上を図ることとし、令和7年10月1日から、県内すべての福祉事務所（各振興局健康福祉部及び9市）において、生活保護ケースワークAI支援サービスを導入し、実証を開始しますので、お知らせします。

なお、県内すべての福祉事務所で同サービスを共同利用するのは全国初の取組です。

記

1 目的

生活保護業務の効率化及び生活保護行政の質の向上

2 内容

和歌山県（各振興局健康福祉部※串本支所を含む）及び県内9市（和歌山市、海南市、橋本市、有田市、御坊市、田辺市、新宮市、紀の川市、岩出市）で同サービスを導入し、その効果を検証

〈検証のポイント〉

- ① 法令等検索の時間がどの程度軽減されるか（業務の効率化）
- ② 支援対象世帯への訪問回数がどの程度増加するか（生活保護行政の質の向上）
- ③ その他、導入効果の検証 ※ケースワーカー向けアンケートを実施予定

3 期間

令和7年10月1日～令和8年2月28日（※3月に成果報告）

4 期待する効果

- 生活保護業務の効率化により確保した時間で支援対象世帯への訪問対応等を充実
- 新任職員の経験不足を補い、ミスリードのリスクを軽減

〈現状〉



- 法令等検索の負担大
- 訪問時間が圧迫されている
- 新任職員の経験不足

〈導入後〉



- 検索時間の軽減
- 訪問回数の増加
- 新任職員の経験不足を補足

（連絡先）

【生活保護業務について】

福祉保健部 福祉保健政策局 社会福祉課 保護班

担当：川口、村林 電話 073-441-2473

【課題解決型デジタル活用プロジェクト推進事業について】

地域振興部 地域政策局 デジタル社会推進課 プロジェクト推進班

担当：山中、川島 電話：073-441-2405

【参考】

1 生活保護ケースワークAI支援サービスについて

北日本コンピューターサービス株式会社（本社：秋田市、代表取締役社長：江畑佳明）が、福祉事務所の有識者と共同で開発したクラウドサービス「WAISE（ワイズ）」を利用します。

基本機能は、AIによる情報検索システムであり、「生活保護関係法令」、「同関係通知」、「生活保護手帳別冊問答集」等の日々の生活保護業務に使用する情報をデータベース化し、AIで横断的に検索できるというものです。

また、現場のケースワーカーの知見や過去の対応事例をFAQとして蓄積・共有できる機能もあり、俗人化しがちな生活保護業務を平準化するとともに、先例の活用による業務の質の向上を図ることを可能としています。

2 生活保護業務の現状・課題

近年、高齢化や物価高騰、社会的孤立など生活困窮の要因は複雑化しています。そのため生活保護業務の対応も保護費の給付だけでなく、本人の自立を支える伴走型支援が重要視されています。こうした支援には他機関や地域との連携が不可欠ですが、現場の職員は限られた時間の中で多岐に渡る業務に対応する必要があり、生活保護業務の負担軽減が全国的な課題となっています。

3 実証事業について

本実証事業は、県の「課題解決型デジタル活用プロジェクト推進事業」として取り組んでいます。

同事業は、優れたデジタル技術やノウハウを持つ民間企業から、デジタルを活用した「本県の課題解決」又は「地域の魅力向上」につながる取組を公募し、県内をフィールドとして実証事業を行うもので、年間1件採択しています。

なお、昨年度は、株式会社グッドボタン（本社：東京都中央区、代表取締役：園田正樹）による「病児保育事業のICT化及び広域化」を採択しました。

<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/020400/02/d00220084.html>