

令和7年度「課題解決型デジタル活用プロジェクト推進事業」業務 KPI達成状況（令和7年度末時点）

令和7（2025）年度 実証事業の進捗と評価

1. 資料検索時間

（1）年度目標数値

生活保護関連資料検索にかかる平均時間（1ケースあたり） 5分削減

（2）進捗

達成【6.4分削減 令和8（2026）年度末時点】

（3）要因

○経験の浅い職員の経験不足を補完

- ・単語での検索が可能で、必要な時に容易に情報を探することができるので、心理的な負担が軽減され、経験の浅い職員の知識不足を補うシステムとして支持されていることが職員向けアンケートの結果から明らかになった。

（4）課題

○LGWAN環境からの脱却

- ・職員向けアンケートの自由記述欄には「LGWAN環境への移行が不便」という意見が複数あったことから、インターネット回線でも安全に利用できる環境を整備する必要がある。

2. 支援対象世帯への訪問回数

（1）年度目標数値

訪問格付に応じた支援対象世帯への訪問回数の達成率 90%以上

（2）進捗

未達成【71% 令和8（2026）年度末時点】

（3）要因

○WAISE利用による削減効果以上に業務量が増えた

- ・新規の生活保護の相談・申請・調査等や、生活保護受給者からの突発的な相談・調査に時間を要し、WAISE利用による削減時間を訪問に充当するに至らなかった。

（職員向けアンケートより88.9%の職員が訪問回数は変わらないと回答）

3. KPI 達成状況

(1) 資料検索時間

所属名	2025 年度 (削減時間)	2026 年度 (削減時間)	2027 年度 (削減時間)
和歌山県 (本庁)	10 分		
海草振興局	6.6 分		
伊都振興局	17.5 分		
有田振興局	0 分		
日高振興局	1 分		
西牟婁振興局	6 分		
東牟婁振興局	3.3 分		
東牟婁振興局 (串本支所)	6.8 分		
平均削減時間	6.4 分 (達成)		

(2) 支援対象世帯への訪問回数

所属名	2025 年度末 (訪問格付に応じた支 援対象世帯への訪問回 数の達成率)	2026 年度末 (訪問格付に応じた 支援対象世帯への訪 問回数の達成率)	2027 年度末 (訪問格付に応じた 支援対象世帯への訪 問回数の達成率)
和歌山県 (本庁)			
海草振興局	93%		
伊都振興局	91%		
有田振興局	84%		
日高振興局	50%		
西牟婁振興局	62%		
東牟婁振興局	85%		
東牟婁振興局 (串本支所)	70%		
平均達成率	71% (未達成)		

4. 令和 8 (2026) 年度以降の方向性

(1) WAISE 活用による業務効率化と訪問支援体制の強化

法令・通知検索に要する時間を更に削減し、創出された時間を訪問支援業務へ
充当することで、訪問回数の確保および業務品質の向上を図る。この削減に向け

た取組として、利用者の利便性向上を目的としたシステムの UI/UX 改善に継続的に取り組み、利用者アンケート等を通じて改善効果の検証を行いながら、より実用性の高いサービスの提供を目指す。今後も各福祉事務所において WAISE の継続的な活用を推進し、KPI の達成状況を定期的にフォローアップしていく。

(2) 和歌山県全体で進めるナレッジ共有の推進と業務効率化

和歌山県（本庁）では、各福祉事務所から寄せられた問い合わせ内容を集約した疑義照会集や、改訂版の県版問答集を WAISE へ登録し、組織全体で知識を共有できる環境の整備を進めていく。これにより、担当者ごとの経験や知識に依存しない業務運営を実現し、迅速かつ適切な対応につなげることが期待されている。今後も、和歌山県内の各福祉事務所における業務効率化と行政サービスの質の向上に向けて、継続的な支援を行っていく。