

令和7(2025)年度「課題解決型デジタル活用プロジェクト推進事業」実績報告書(概要)

課題解決者：北日本コンピューターサービス 株式会社

課題提供者：和歌山県 福祉保健部 福祉保健政策局 社会福祉課

実証テーマ：生活保護担当ケースワーカーの業務効率による支援対象世帯との対面訪問時間の充実

生活保護業務の課題

- ① 通常業務に加え、個別対応を検討するための法令等の検索に時間を要している
- ② 事務量が多いため、支援対象世帯との対面訪問時間が十分確保できない
- ③ 経験の浅い職員等の経験不足により、支援対象者をミスリードするリスクがある

実証事業の概要

県内すべての福祉事務所（県（本庁及び振興局健康福祉部）、9市）でWAISEを導入し、その効果を検証

(1) 目的

- ① 膨大な生活保護関連業務の効率化
※確保した時間を支援対象世帯への訪問対応等に充当
- ② 生活保護行政の質の向上
※職員の経験不足を補い、ミスリードのリスクを軽減

(2) 実証期間

令和7年10月1日～令和8年2月28日（5か月間）

(3) 検証の項目及び検証方法

- ① 資料検索時間の削減（業務の効率化）
《2025年度末KPI→ 5分削減》
※【検証方法】職員へのアンケート調査
- ② 支援対象世帯への訪問回数の増加（生活保護行政の質の向上）
《2025年度末KPI→ 訪問基準回数の90%以上を達成》
※【検証方法】各福祉事務所において訪問実績を調査
- ③ その他
※【検証方法】職員へのアンケート調査

今後の課題

- ① 資料検索時間は削減できるものの、そこで生み出した時間を保護者の訪問に充てることまではできていない
→ WAISEの利用頻度を上げ、さらなる時間削減が必要
- ② ナレッジシェア（これまで各福祉事務所が個別に保有していた知見をWAISEに登録することで、全県共通のナレッジとして活用し、業務の効率化や質の向上につなげる）までは至っていない
→ ナレッジシェアを実現するための対策が必要
- ③ システムのUI/UXに改善の余地がある。具体的な意見は次のとおり
 - ・L G W A Nだけでなくインターネット回線でも利用できるようにしてほしい
 - ・生成A Iのような形で回答を示してほしい
 - ・A Iの精度を上げてほしい
 → システム改善が必要

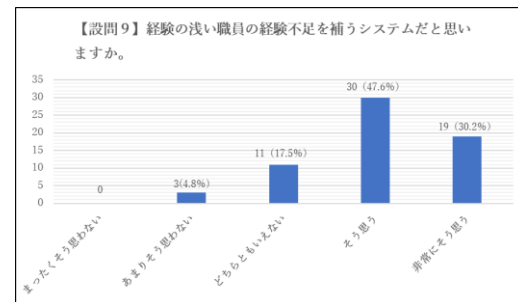
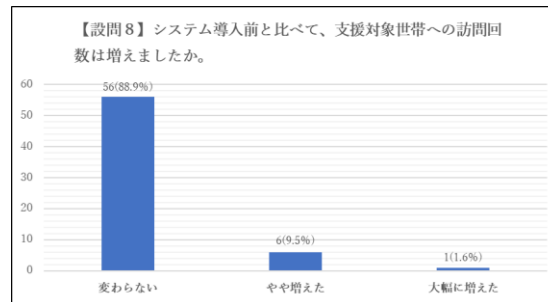
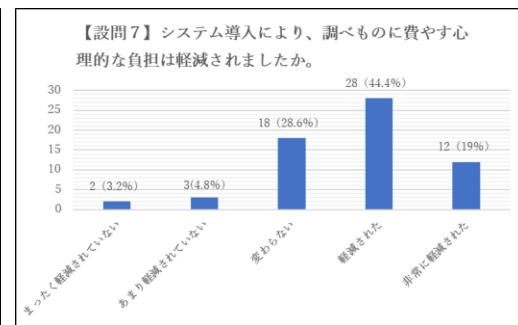
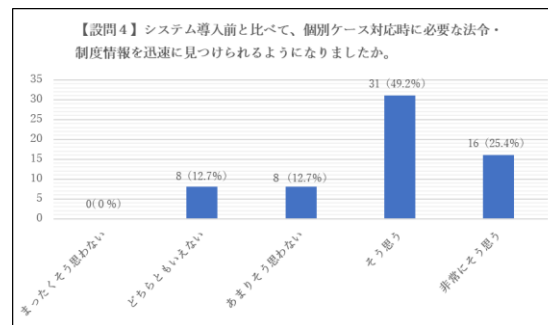
生活保護ケースワークAI支援サービス「WAISE」の概要



- ・生活保護業務に関する法令・通知・事例等をデータベース化し、AIで横断検索できるサービス
あいまい検索にも対応できるため、経験が浅い職員でも使いやすい
- ・辞書登録や利用者評価を学習し、検索精度が日々向上
- ・利用者独自のF A Q登録やファイル登録が可能。利用者間でナレッジシェアできる

実証事業の結果

KPI	2025年度末（目標値）	2025年度末（実績）
①資料検索時間の削減	5分削減	6.4分削減（※市は8.3分削減）
②支援対象世帯への訪問回数の増加	90%以上	71%（※市は71%）



【導入効果】

- ① 資料検索の時間削減にはかなりの効果がある（74%の職員が支持、県で平均6.4分、市で平均8.3分の削減効果）
- ② 調べものに費やす心理的負担も一定程度軽減される（63%の職員が支持）
- ③ 経験の浅い職員の経験不足を補うシステムとして有効（77%の職員が支持）