

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

実績報告書

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

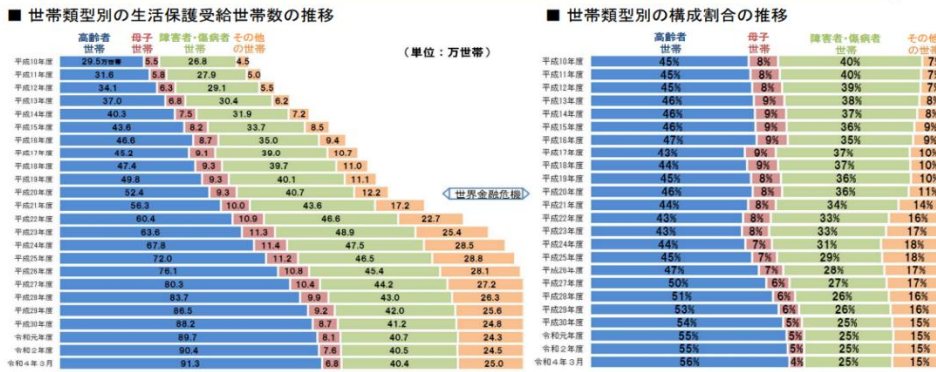
実証テーマ：生活保護担当ケースワーカーの業務効率による支援対象世帯との
対面訪問時間の充実

1 生活保護業務の現状

生活保護業務においては、適正な判断に基づく正確な保護行政が求められるが、近年、雇用不安や物価上昇、家族形態の多様化、単身高齢者の増加など、社会的要因が複雑化しており、それに伴い生活保護制度の運用も一層多様化している。

世帯類型別の保護世帯数と構成割合の推移

世界金融危機後、「その他の世帯」の割合が大きくなり上昇した。「母子世帯」は減少傾向となっているが、「高齢者世帯」は増加傾向にある。

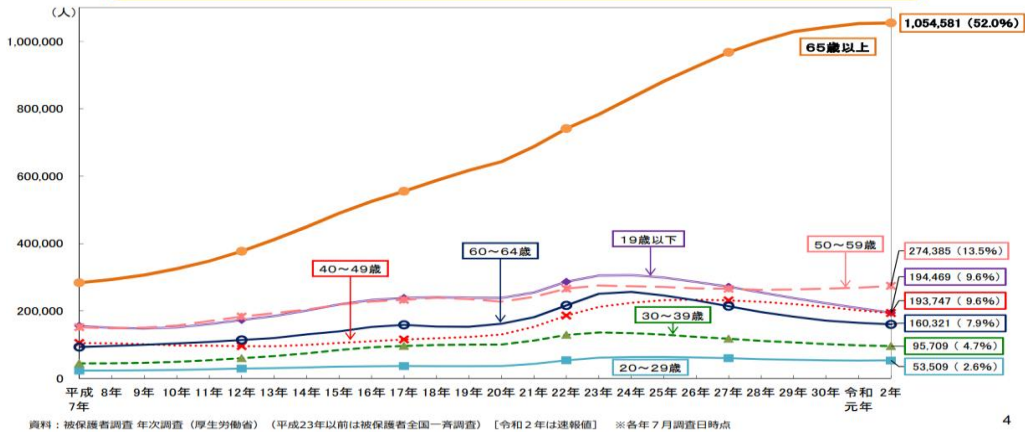


※ 高齢者世帯の82.3%が単身世帯（令和4年3月）。
注 世帯数は各年度の1か月平均であり、保護停止中の世帯は含まない。
資料：被保護者調査 月次調査（厚生労働省）（平成23年度以前は福祉行政報告例）（令和4年3月分は速報値）

- 世帯類型の定義**
- 高齢者世帯：男女とも65歳以上（平成17年3月以前は、男65歳以上、女60歳以上）の者のみで構成されている世帯か、これらに18歳未満の者が加わった世帯を含む。1）のみで構成されている世帯
 - 母子世帯：死別・離別・生死不明及び未婚等により現に配偶者がいない65歳未満（平成17年3月以前は、18歳以上60歳未満）の女子と18歳未満のその子（養子を含む。）のみで構成されている世帯
 - 障害者世帯：世帯主が障害者加算を受けているか、障害・知的障害等の心身上の障害のため働けない者である世帯
 - 傷病者世帯：世帯主が入院（介護老人保健施設入所を含む。）しているか、在宅患者加算を受けている世帯、若しくは世帯主が傷病のため働けない者である世帯
 - その他の世帯：上記以外の世帯

年齢階級別被保護人員の年次推移

○ 年齢階級別の被保護人員の推移をみると、65歳以上の者の増加が続いている。
○ 被保護人員のうち、半数は65歳以上の者となっている。



出所：令和4年6月3日厚生労働省「社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会」資料

また、生活保護制度は最後のセーフティーネットとして位置づけられており、他の施策や関連する法令の内容に大きく影響を受けるため、それらを都度正確に把握・適用し、適正な判断を下すには、職員に高度な専門性と膨大な事務処理能力が求められる。

これにより、職員は日常的に膨大な情報検索や判断に多くの時間を割かれており、本来注力すべき対人支援業務や福祉的対応に割く時間が減少している現状がある。

(参考) 生活保護に係る法令 (例)

生活保護法、同施行令、同施行規則、民法、社会福祉法、生活困窮者自立支援法、国民年金法、国民健康保険法、介護保険法、障害者総合支援法

2 生活保護業務及び和歌山県福祉事務所の課題

生活保護業務及び和歌山県福祉事務所の課題は、主に以下の3つである。

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

また、厚生労働省の調査からも

・全国の福祉事務所のケースワーカーのうち7割以上が「業務量が多い」と回答

(平成31年3月厚生労働省「生活保護世帯に対するケースワーク業務負担軽減のための効果的な人口知能(AI)アプリの活用に関する調査研究事業」)

・ケースワーカーの6割以上は経験年数3年未満の職員である

(厚生労働省「平成28年度福祉事務所人員体制調査」)

という調査結果が出ており、こうした課題に対応するため、職員の業務負担を軽減しつつ、迅速かつ的確な判断及び知識定着を支援する施策が必要である。

(1) デジタルを活用した課題解決の内容

上記課題に対応するため、本実証事業では、北日本コンピューターサービス株式会社が提供する生活保護ケースワーク AI 支援サービス「WAISE」を、和歌山県(振興局健康福祉部 ※串本支所を含む)及び県内9市に導入することで、業務の効率化と生活保護行政の質の向上を図ることとした。同サービスは、厚生労働省及び弊社独自の調査により算出した生活保護業務での課題を改善すべく、福祉事務所の有識者と共同で開発したシステムである。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で横断検索できるため、必要な情報を迅速かつ正確に取得が可能。あいまい検索や辞書登録、利用者評価による学習

機能により検索精度が向上し、FAQ 共有で現場の知見を組織全体に蓄積。業務の効率化と品質向上を実現する。また、「WAISE」は全国約 200 団体で導入済ではあるが、県と県内全市が「WAISE」を共同利用する例は全国初であるため、本取組を「和歌山モデル」として実証を行う。

(2) 「和歌山モデル」のメリット

- ・市から県への問い合わせ対応の削減

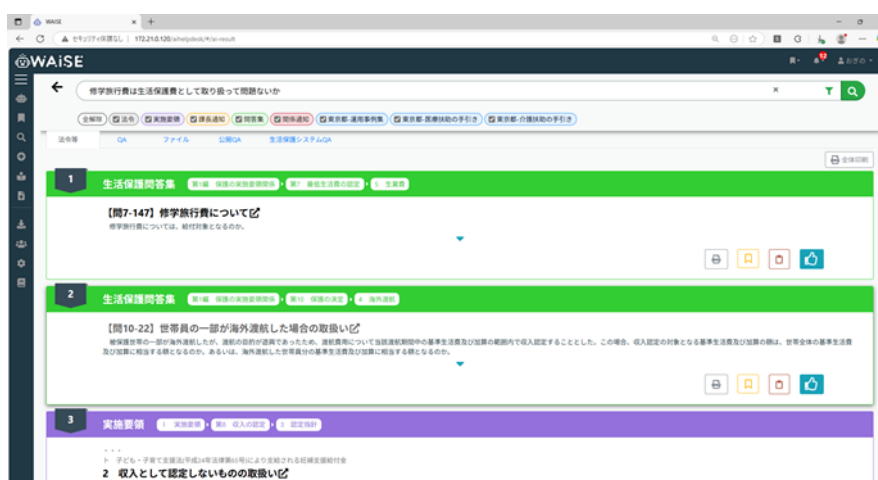
「WAISE」に県の事例や各市の事例を登録・共有することで県に対する問い合わせが減少。

- ・県から各市への情報発信・共有の円滑化

「WAISE」の FAQ 登録機能を活用し、国・県からの通知等を市に即時・横断的に提供可能。



WAISE : AI 検索画面



WAISE : AI 検索結果画面

3 実証事業の概要

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「WAISE」を導入し、その効果を検証する。和歌山県（各振興局健康福祉部※串本支所を含む）においては、KPI（重要業績評価指標）を設定のうえ、実証期間にとどまらず、実証終了後も継続的に活用し、計3年間にわたって中長期的な効果検証を実施する。

（1）目的

- ① 膨大な生活保護関係業務の効率化
- ② 生活保護行政の質の向上

※①により確保した時間を支援対象世帯への訪問対応等に充当
※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ヶ月間）

（3）効果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）※KPI①関連

【検証方法】

・県及び9市へアンケートを送付し、削減時間を調査し集計。

- 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）※KPI②関連

※和歌山市においては、現場環境の事情により、ケースワーカーの人数に対してWAISE利用端末の数が不足しているため、実績値による評価が困難であると考え、対象外とする。

【検証方法】

・県及び8市（和歌山市を除く）に対して、格付けごとに訪問回数を隔月（10月、12月、2月）に調査（毎月訪問実績調査）

- ③ その他、「和歌山モデル」含め、導入効果の検証

【検証方法】

・実証期間最終月に、県及び9市実証効果調査アンケートを実施

4 実証事業の KPI

KPI	2025 年度末	2026 年度末	2027 年度末
資料検索時間 (1 ケースあたり、実証事業開始時と比べて)	5 分削減	1 0 分削減	1 5 分削減
支援対象世帯への訪問回数 (各福祉事務所が定める訪問格付に応じた訪問基準の回数に対する割合)	9 0 % 以上	9 5 % 以上	1 0 0 % 以上

和歌山県（各振興局健康福祉部※串本支所を含む）における重要業績評価指標

① 資料検索時間

- ・指標：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）
- ・目標：資料検索平均時間を 15 分削減する。（1 ケースあたり）

② 支援対象世帯への訪問回数

- ・指標：訪問格付に応じた支援対象世帯への訪問回数の達成率
- ・目標：各福祉事務所が設定した各世帯に応じた訪問基準の回数を達成する。

※下記は訪問格付の一例。今回、KPI の分母となるのは、下記を基準としながら、各福祉事務所が定める訪問基準の回数とする。

訪問格付 A：1 か月に 1 回

訪問格付 B：2 か月に 1 回

訪問格付 C：3 か月に 1 回

訪問格付 D：4 か月に 1 回

訪問格付 E：6 か月に 1 回

訪問格付 F：1 2 か月に 1 回

5 県内9市における導入効果期待数値

KPIとは別に県内9市においても指標および目標を設定し、効果を検証するものとする。

指標	2025年度（和歌山県内9市） ※和歌山市は資料検索時間のみ
資料検索時間 （1ケースあたり、実証事業開始時と比べて）	5分削減
支援対象世帯への訪問件数 （各福祉事務所が定める訪問格付に応じた訪問基準の回数に対する割合）	90%以上

県内9市における導入効果期待数値

① 資料検索時間

- ・指標：生活保護関係資料検索にかかる平均時間（1ケースあたり）
- ・目標：資料検索平均時間を5分削減する。（1ケースあたり）
- ・補足：和歌山市においては、現場環境の事情により、ケースワーカーの人数に対してWAISE利用端末の数が不足しているため、WAISEを利用するケースワーカーに限定して、削減時間を算出・評価の対象とする。

② 支援対象世帯への訪問回数

- ・指標：訪問格付に応じた支援対象世帯への訪問回数の達成率
- ・目標：各福祉事務所が設定した各世帯に応じた訪問基準の回数を達成する。

回数の90%に相当する訪問回数を達成する。

※下記は訪問格付の一例。今回、KPIの分母となるのは、下記を基準としながら、各福祉事務所が定める訪問基準の回数とする。

訪問格付A：1か月に1回

訪問格付B：2か月に1回

訪問格付C：3か月に1回

訪問格付D：4か月に1回

訪問格付E：6か月に1回

訪問格付F：12か月に1回

- ・補足：和歌山市においては、現場環境の事情により、ケースワーカーの人数に対してWAISE利用端末の数が不足しているため、実績値による評価が困難であると考え、対象外とする。

6 KPI 達成状況について

(1) 資料検索時間削減について

実証の結果、下記の通り WAISE 導入前と比較し、多くの職員に削減効果を実感いただき、過半数の所属において目標であった「5分」を超える削減時間を実現した。全職員の平均削減時間は「6.4分」となり、KPI を達成できた。

未達成であった所属の職員のアンケートを確認したところ、自由記述欄に「LGWAN 環境への移行が不便」という意見が複数あり、また、「実際まだ使えていない」といった意見もあるため、WAISE の操作に慣れていただくことで、削減への活路が見いだせるのではないかとと思われる。操作に慣れてもらうために操作研修を実施するという方法も有効であると考えられる。

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

(2) 支援対象世帯への訪問回数について

WAISE 導入前における訪問回数の達成率は 75%であった。所属毎に見ると、導入前の時点で今回の目標である 90%を既に達成しているのは海草振興局のみで、他の振興局は WAISE 導入により目標値にどの程度近づけるかが実証のポイントであった。

実証の結果、訪問回数の達成率は 71%であり、KPI は達成できなかった。所属毎に見ると、KPI を達成したのは 2 所属 (海草振興局、伊都振興局) であり、WAISE 導入前より達成率が上昇したのは 1 所属 (伊都振興局) のみであった。アンケートの詳細 (後述) を見ても WAISE 導入が直接の原因で訪問回数が増えたと感じる職員は少なく、訪問回数の増加まで如何につなげていくのが今後の課題である。ただし、WAISE の導入により資料検索時間の削減効果はあることから、導入により訪問回数が減るということは考えられず、今回 WAISE 導入前から達成率が下降した所属は別の要因があると

推察される。県社会福祉課に確認したところ、次のような要因が考えられるとのことであった。

- ・新規の生活保護の相談業務や申請受付、調査等があり、その業務に時間を要した。
- ・生活保護受給者からの突発的な相談や調査を要する事態が発生したことによる対応が必要となったため

自治体名および 所属名	訪問回数の達成率※1				増減率※3
	導入前 (9月)	実証開始 (10月)	実証期間 (12月)	実証期間 (2月)	
和歌山県					
海草振興局	100%	94%	87%	93%	-7%
伊都振興局	69%	86%	85%	91%	+22%
有田振興局	86%	80%	90%	84%	-2%
日高振興局	54%	54%	56%	50%	-4%
西牟婁振興局	76%	82%	81%	62%	-14%
東牟婁振興局	88%	83%	83%	85%	-3%
東牟婁振興局 (串本支所)	74%	75%	59%	70%	-4%
合計	75%※2	76%※2	73%※2	71%※2	-4%

※1 訪問格付 A~F の訪問回数の合計にて算出したデータ

※2 全団体訪問実績数/全団体訪問計画数にて算出

※3 「導入前（9月）」と「実証期間終了月（2月）」の比較

7 県内9市における導入効果について

(1) 資料検索の軽減時間について

実証の結果、KPI の達成状況に引き続き、下記の通り WAISE 導入前と比較し、多くの職員に削減効果を実感いただき、過半数の自治体において目標であった「5分」を超える削減時間を実現した。全自治体における平均削減時間は「8.3分」となり、目標数値を達成できた。

和歌山市の場合、LGWAN 端末が少ないため、職員一人当たりの WAISE の利用機会が少なかったことも結果に影響したと考えられる。後述のアンケート結果でも LGWAN 端末への移行が不便との意見が複数あることから、LGWAN 端末以外で WAISE が利用できるよう機能の追加を検討する必要がある。和歌山市と同じく未達成

となった新宮市及び岩出市についても、WAISE の機能が課題となっている可能性があるため、今後ヒアリングを実施して改善を検討する。

※「和歌山モデル」実証効果調査アンケート

自治体名	削減時間	期待値達成度 (2025 年度分)
和歌山市	2.7 分	未達成
海南市	22.5 分	達成
橋本市	6.5 分	達成
有田市	11.6 分	達成
御坊市	6 分	達成
田辺市	5.7 分	達成
新宮市	4.6 分	未達成
紀の川市	13.7 分	達成
岩出市	1.5 分	未達成
平均削減時間	8.3 分	

(2) 支援対象世帯への訪問回数について

WAISE 導入前における訪問回数の達成率は 79%であった。自治体毎に見ると、導入前の時点で今回の目標である 90%を既に達成しているのは海南市と御坊市のみで、他の自治体は WAISE 導入により目標値にどの程度近づけるかが実証のポイントであった。

実証の結果、**訪問回数の達成率は 71%であり、目標数値は達成できなかった**。自治体毎に見ると、目標数値を達成したのは 2 団体（海南市、新宮市）であり、WAISE 導入前より達成率が上昇したのは 2 所属（新宮市、紀の川市）のみであった。アンケートの詳細（後述）を見ても WAISE 導入が直接の原因で訪問回数が増えたと感じる職員は少なく、訪問回数の増加まで如何につなげていくのかが今後の課題である。ただし、WAISE の導入により資料検索時間の削減効果はあることから、導入により訪問回数が減るということは考えられず、今回 WAISE 導入前から達成率が下降した団体は別の要因があると推察される。県社会福祉課に確認したところ、次のような要因が考えられるとのことであった。

- ・新規の生活保護の相談業務や申請受付、調査等があり、その業務に時間を要した。
- ・生活保護受給者からの突発的な相談や調査を要する事態が発生したことによる対応が必要となったため。
- ・岩出市については、体調不良等による人員体制の変化があったため。

自治体名	訪問回数の達成率※1				
	導入前 (9月)	実証開始 (10月)	実証期間 (12月)	実証期間 (2月)	増減率※3
和歌山市					
海南市	98%	91%	96%	96%	-2%
橋本市	80%	84%	73%	69%	-11%
有田市	65%	91%	76%	62%	-3%
御坊市	91%	86%	85%	87%	-4%
田辺市	87%	84%	88%	87%	0%
新宮市	89%	89%	93%	93%	+4%
紀の川市	84%	87%	87%	87%	+3%
岩出市	26%	39%	22%	3%	-23%
合計	79%※2	80%※2	75%※2	71%※2	-8%

※1 訪問格付 A~F の訪問回数の合計にて算出したデータ

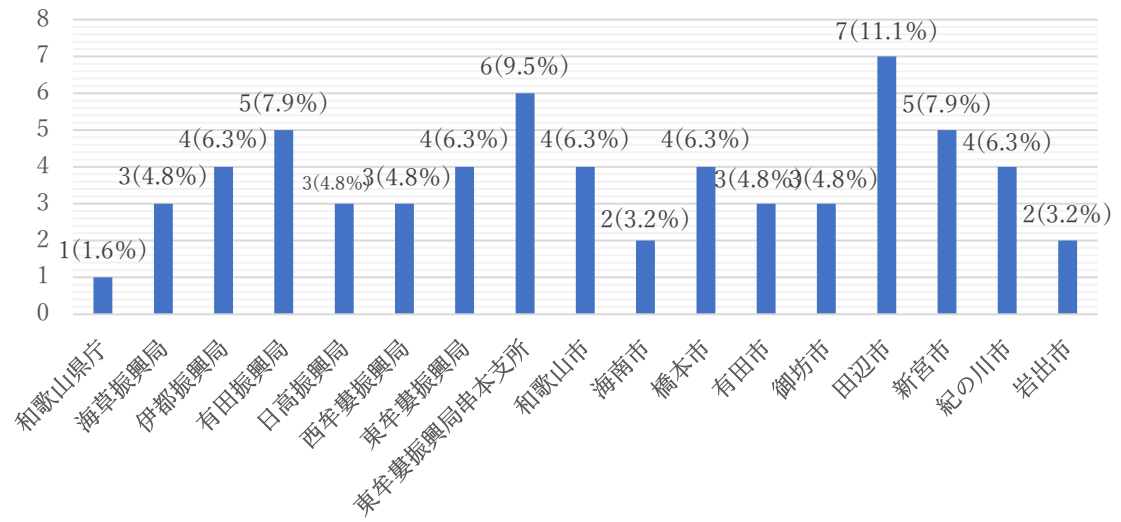
※2 全団体訪問実績数/全団体訪問計画数にて算出

※3 「導入前（9月）」と「実証期間終了月（2月）」の比較

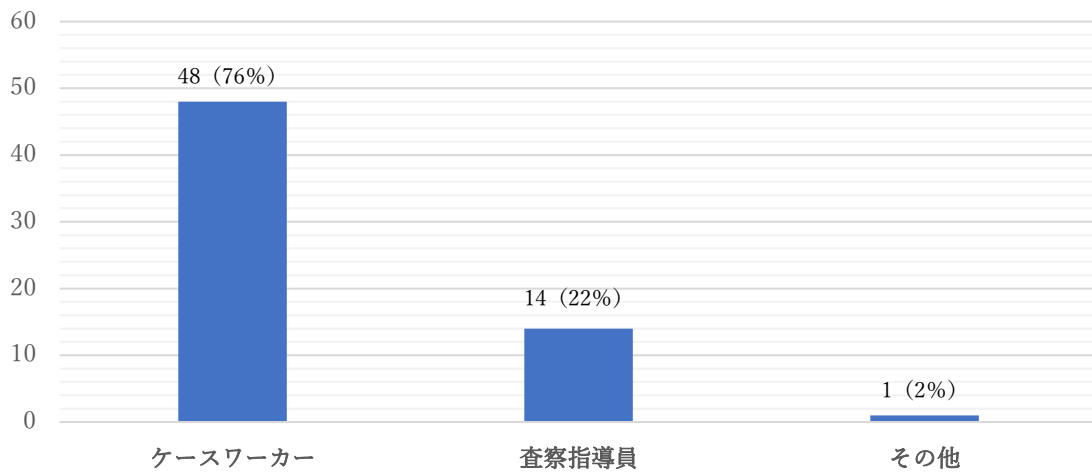
8 その他の効果検証（アンケート結果）について

KPI 以外の効果についても検証するため、WAISE を導入した和歌山県（各振興局健康福祉部※串本支所を含む）及び県内 9 市の職員を対象にアンケートを実施し、下記のとおり回答を得た。なお、アンケートの対象者は 88 人、回答者数は 63 人（回答率 71.5%）であった。

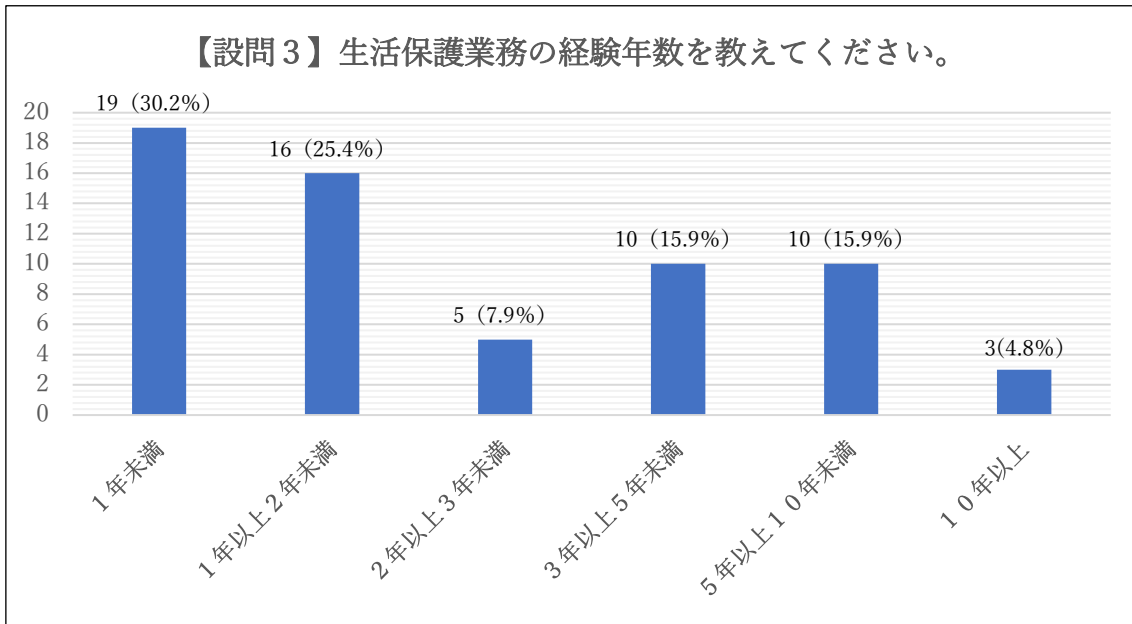
【設問1】自治体名及び所属名を入力してください。



【設問2】役職・役割について、最も該当するものを選択してください。

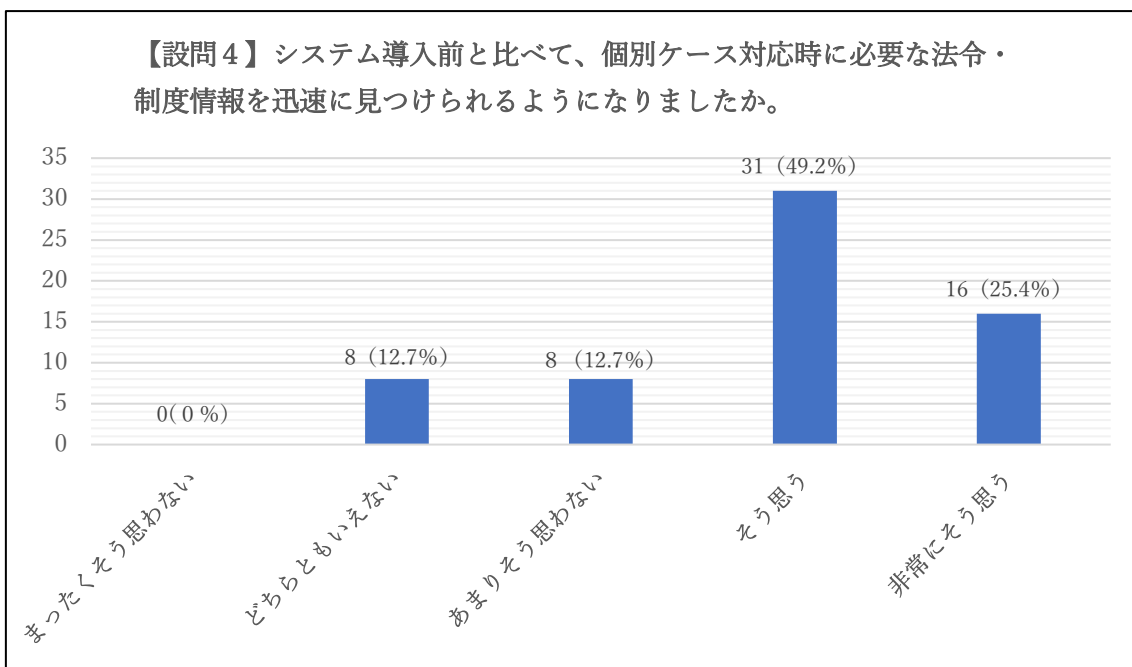


※その他＝本庁職員



〈分析〉

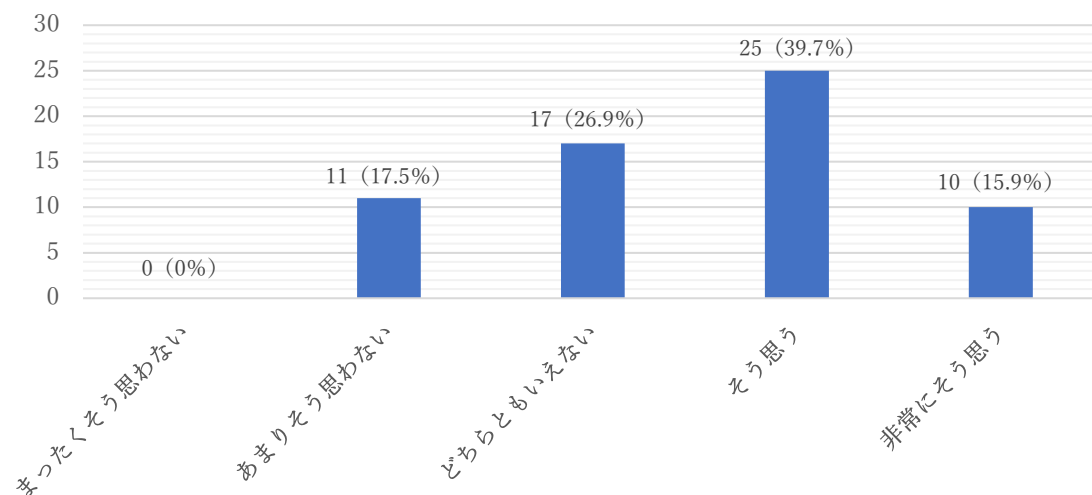
経験年数が2年未満の職員が過半数を占めており、職員の経験不足を補うという WAISE の効果が発揮されやすい人員構成となっている。



〈分析〉

全体の74%の方から「そう思う」「非常にそう思う」との回答を得られた。調査時間削減を実感いただき、高い評価を得ることができたと考えられる。

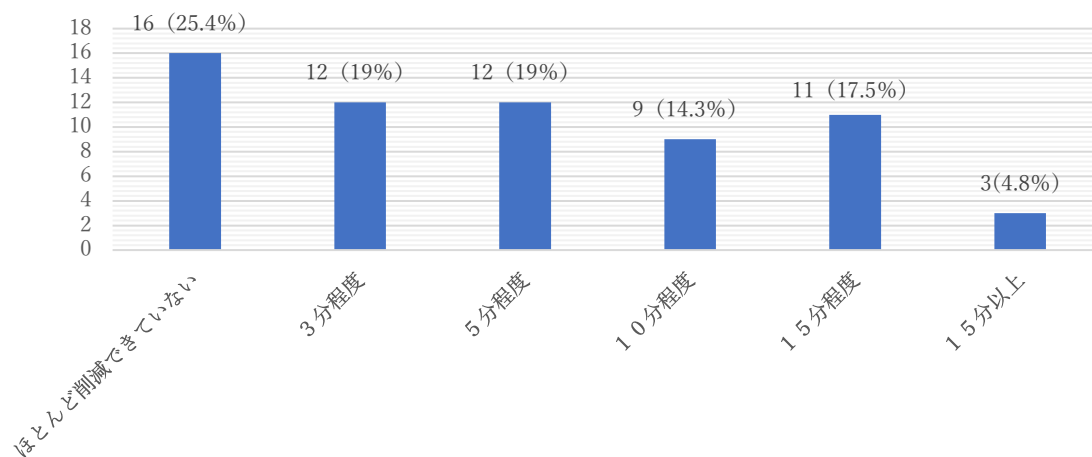
【設問5】 システム導入前と比べて、書類作成や情報整理にかかる時間は短縮されましたか。



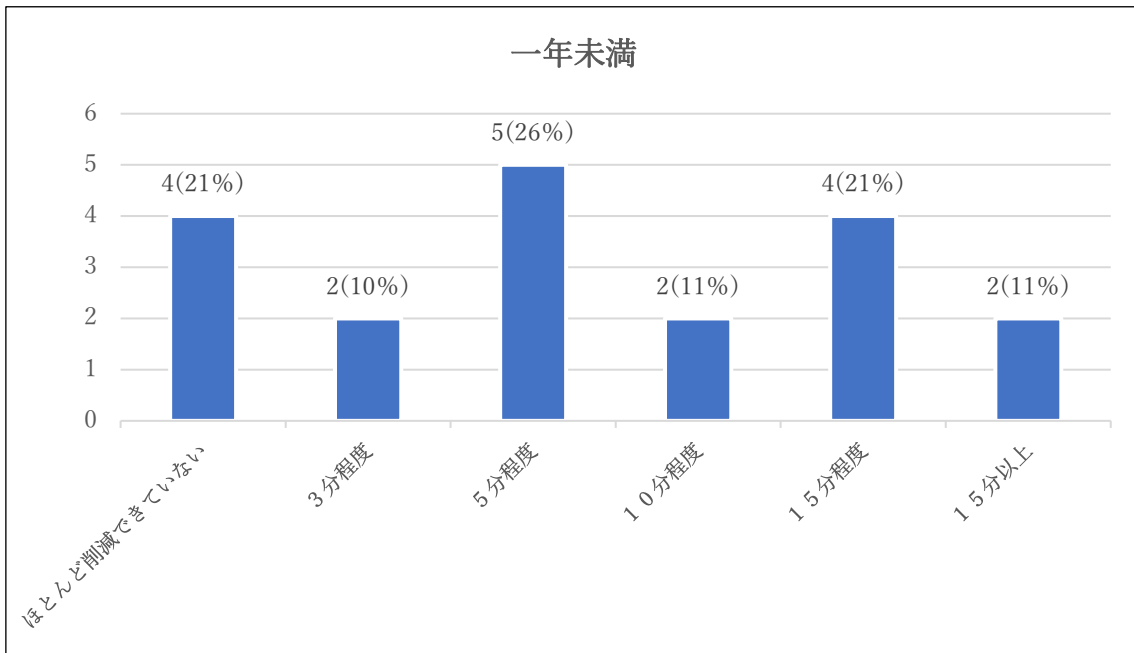
〈分析〉

全体の 55%と過半数の方から「そう思う」「非常にそう思う」との回答があったが、一つ前の質問に比べて 20%程度割合が少ないことから、WAISE の導入は、資料検索の時間削減にはつながっているものの、その後の書類作成や情報整理の時間短縮にまでつながっているのは一部に留まることが判明した。

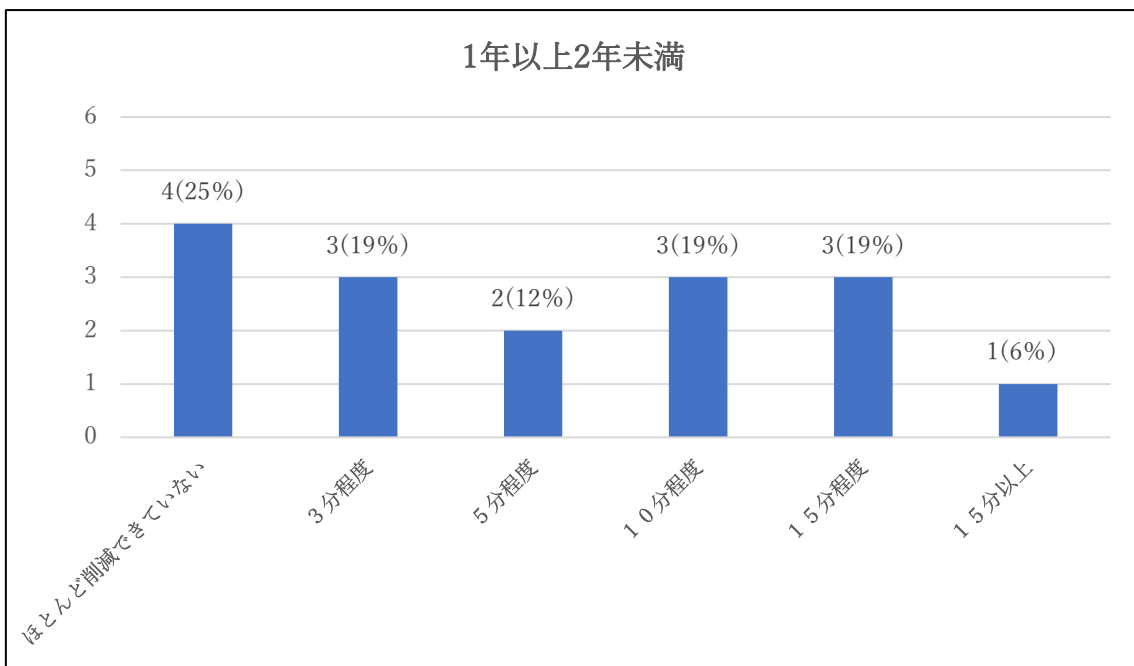
【設問6】 ご自身の体感で、1ケースあたり平均でどのくらい資料検索時間を削減できたと感じているか教えてください。



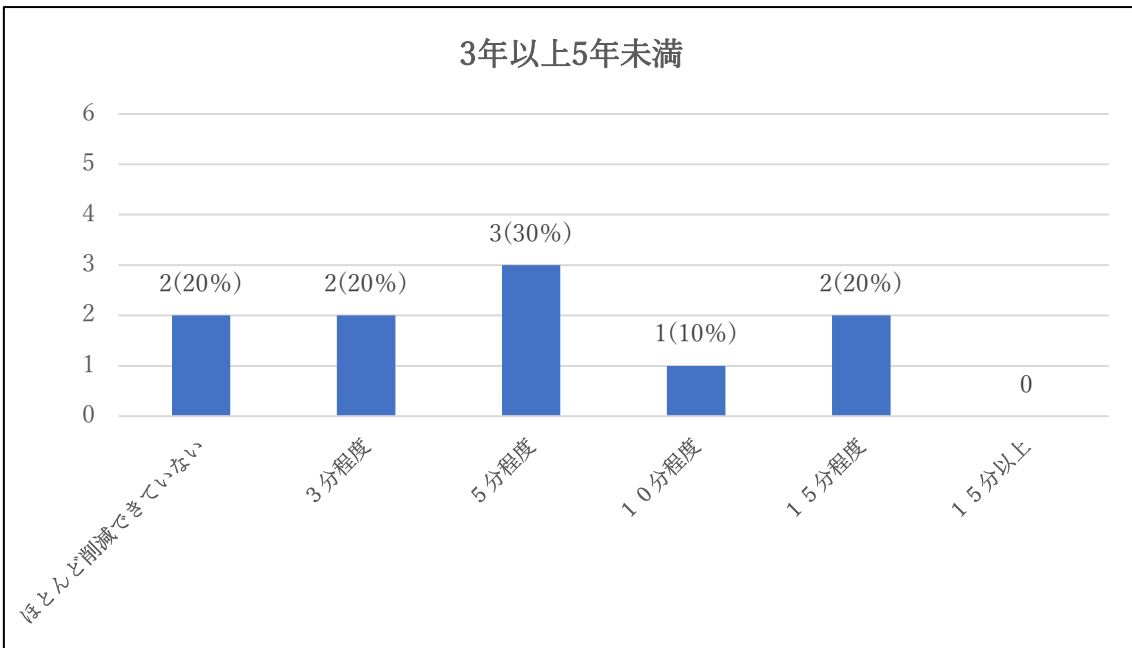
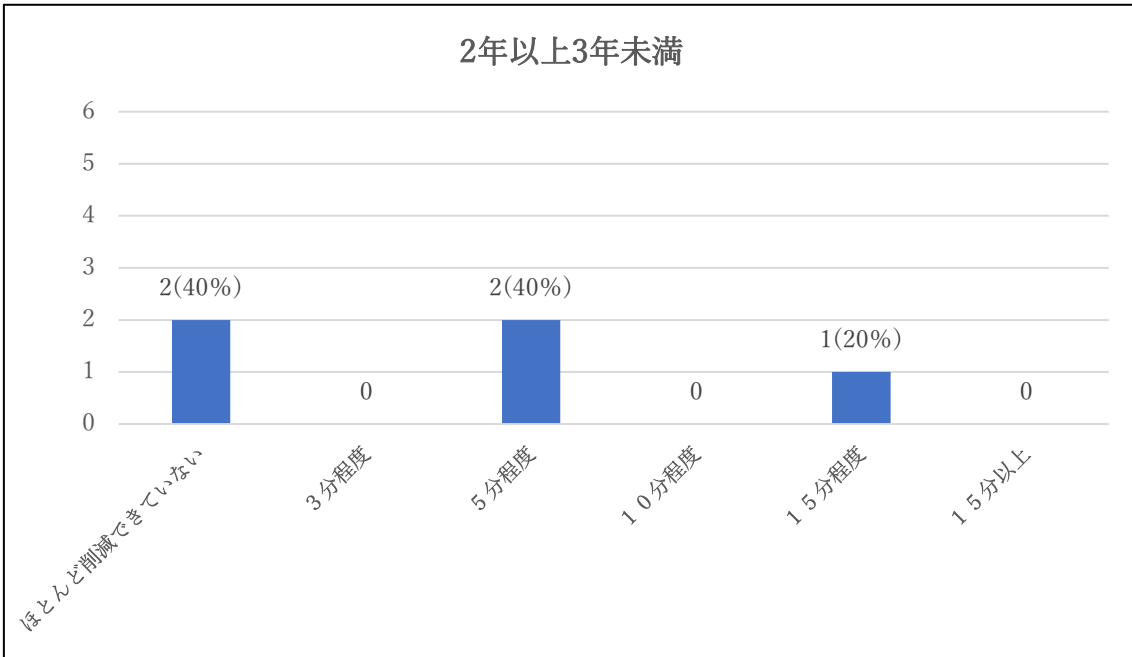
※15分以上の回答 20分：1票 30分：2票

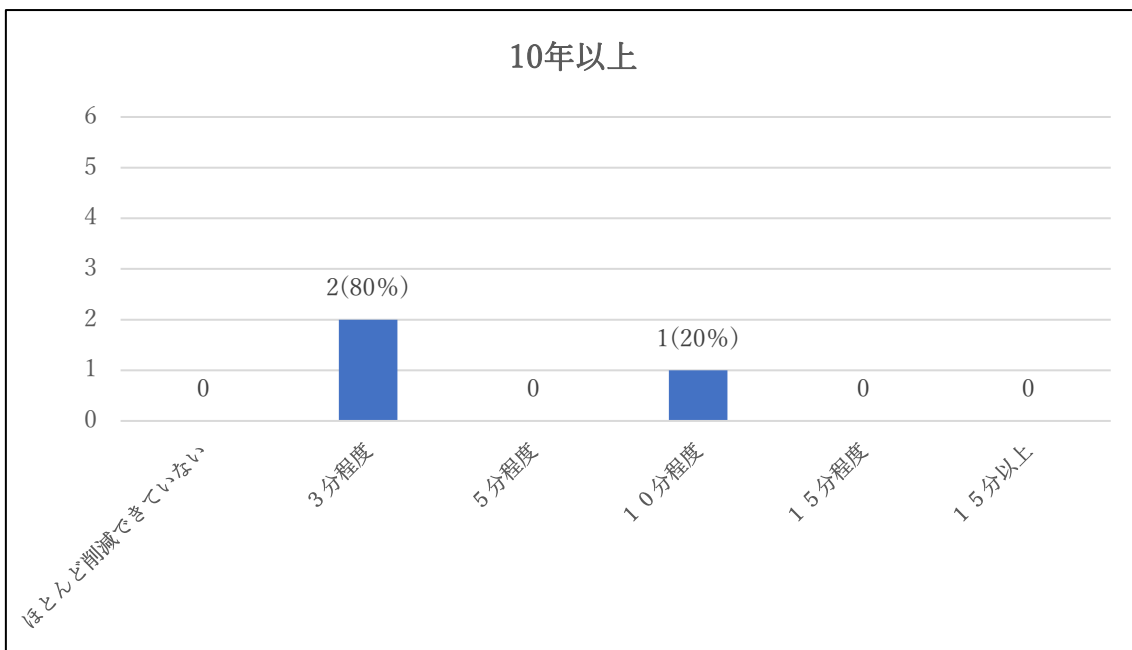
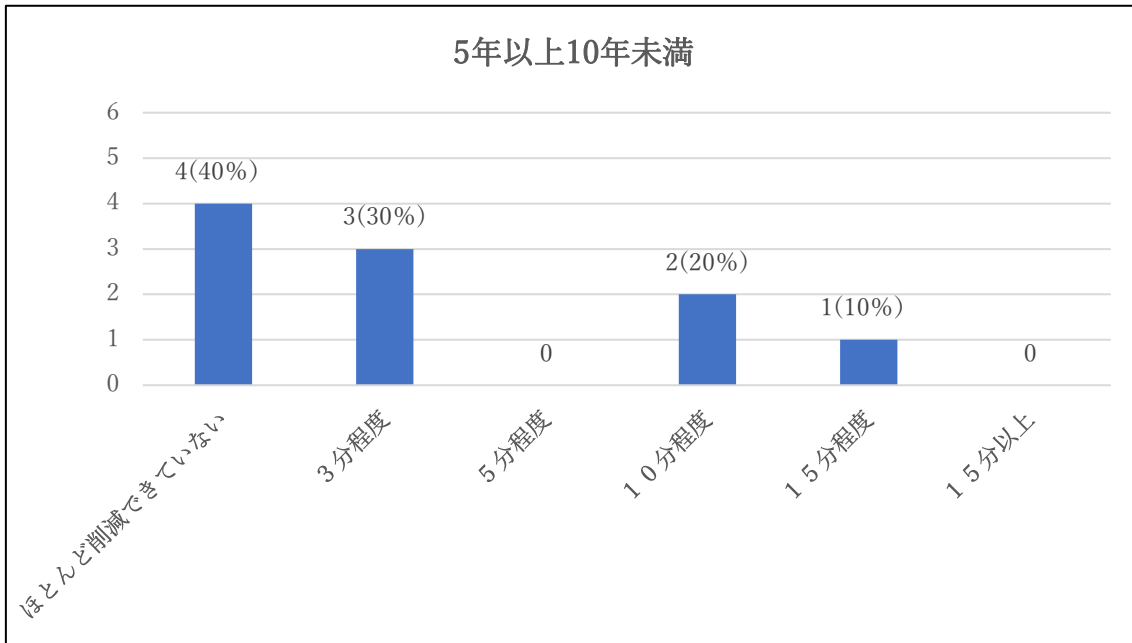


※15分以上の回答 20分：1票 30分：1票



※15分以上の回答 30分：1票



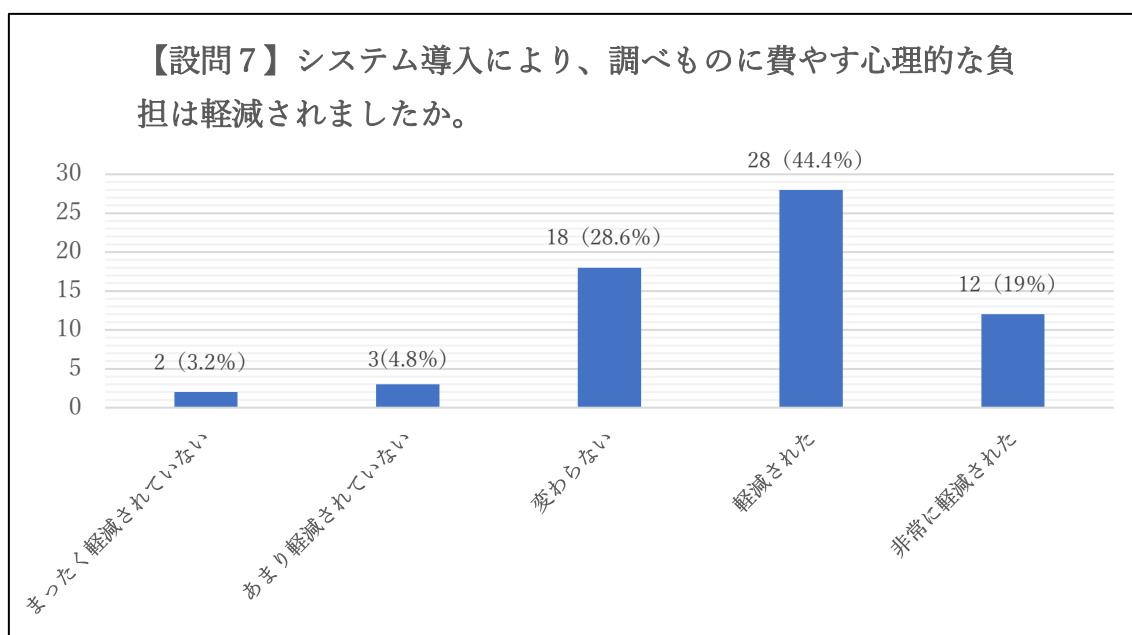


〈分析〉

KPI 測定の根拠となる質問であり、回答の結果、全体の 74%の方に削減効果を実感いただけた。経験年数毎に分析してみると、経験が浅い職員ほど時間削減効果が高いということが判明し、頻繁に人事異動があり、ベテラン職員が育ちにくい環境にある自治体において、WAISE は一定の業務効率化効果があることが分かった。

他方、「ほとんど削減できていない」という回答も 25%あった。アンケートの自由記述欄を確認すると、「LGWAN にアクセスするのが負担」「LGWAN でプログラムを開く必要があ

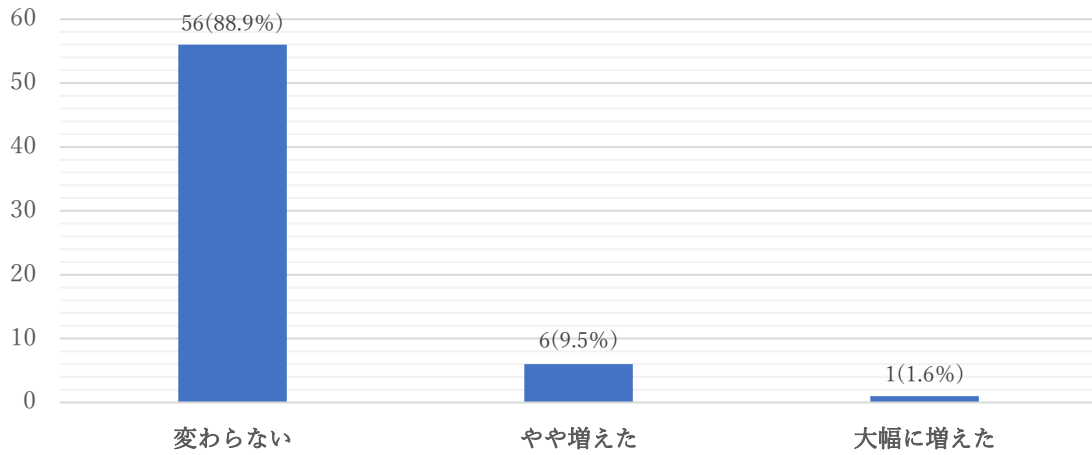
るため、WAISE を立ち上げてサイトに入る時間と紙の保護手帳で調べる時間がほとんど変わりません。」といった意見があり、LGWAN での運用が利便性を低くしていると考えられる。



〈分析〉

全体の 63%の方から「軽減された」「非常に軽減された」との回答を得られた。心理的負担の感じ方は人それぞれではあるものの、従来行っていた大量の参考資料から回答を導き出す作業と比較すると、WAISE での検索は心理的負担を軽減できるとの仮説を持っていたため、今回、それを一定程度証明できた。

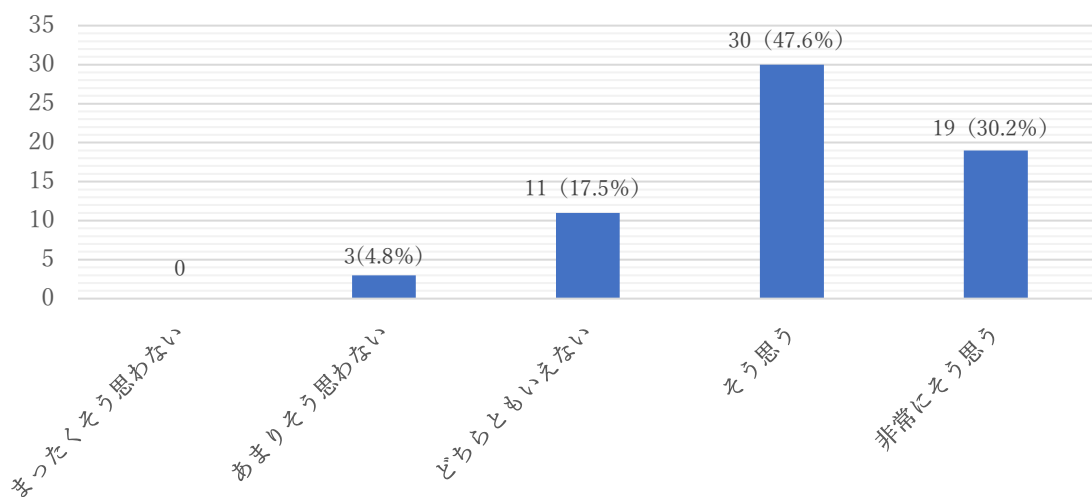
【設問 8】 システム導入前と比べて、支援対象世帯への訪問回数は増えましたか。



〈分析〉

全体の 89%と過半数以上の方から「変わらない」との回答を得た。KPI で設定した「支援対象世帯への訪問回数」は実数（各福祉事務所の職員が実際に訪問した回数）をもとに算出しているが、アンケートの結果から、職員の体感としても訪問回数の増加にはつながっていないことが判明した。

【設問 9】 経験の浅い職員の経験不足を補うシステムだと思いますか。

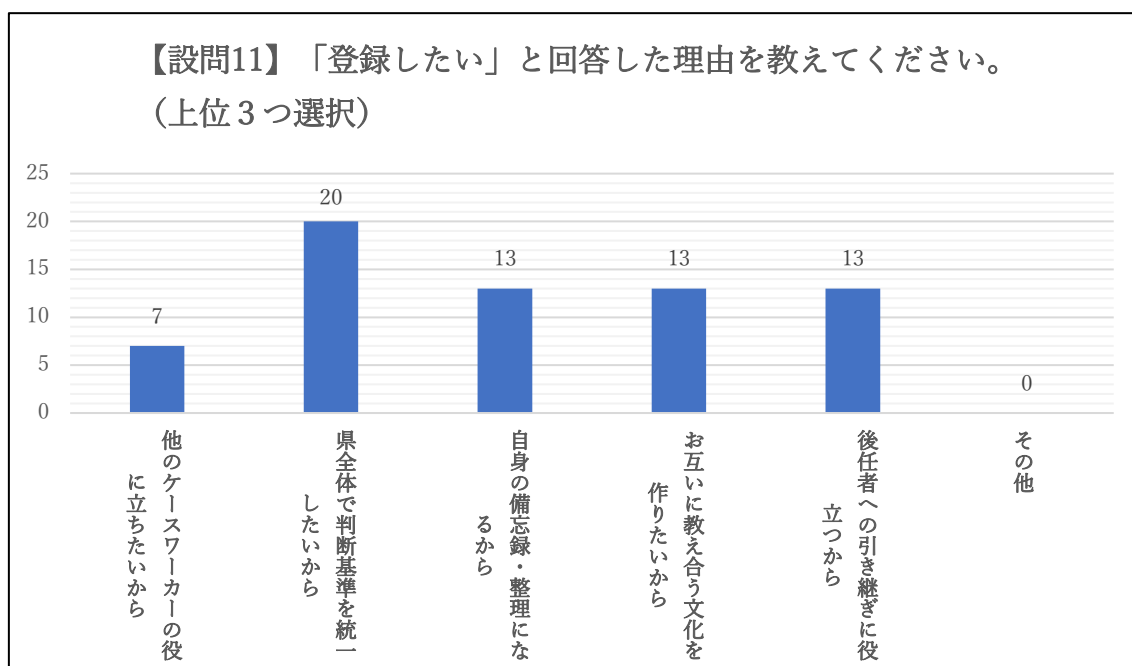
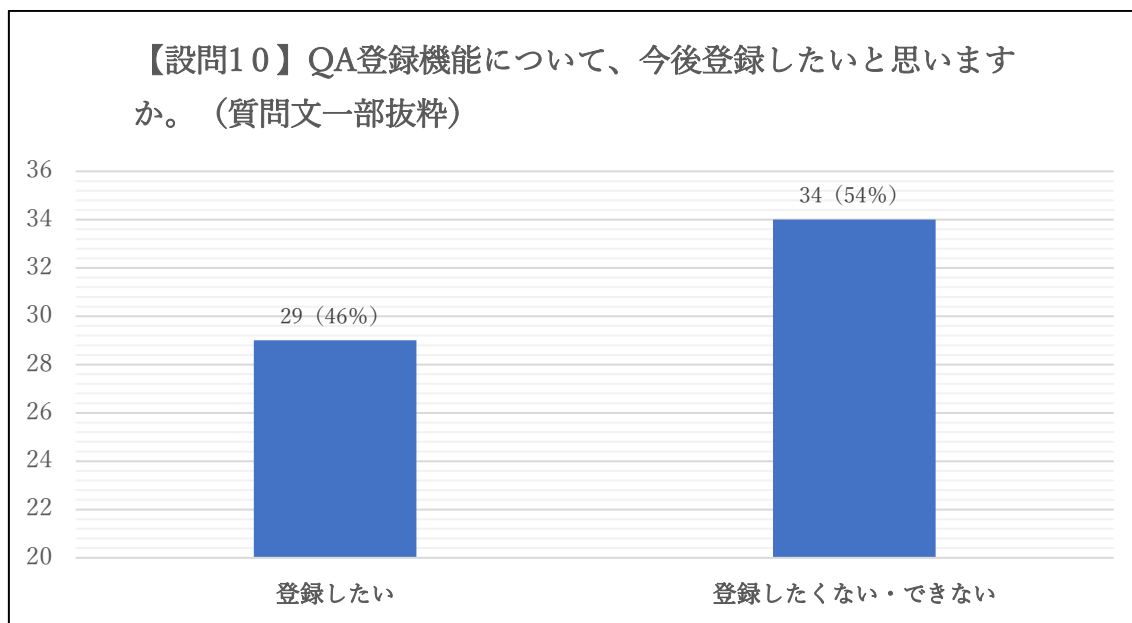


〈分析〉

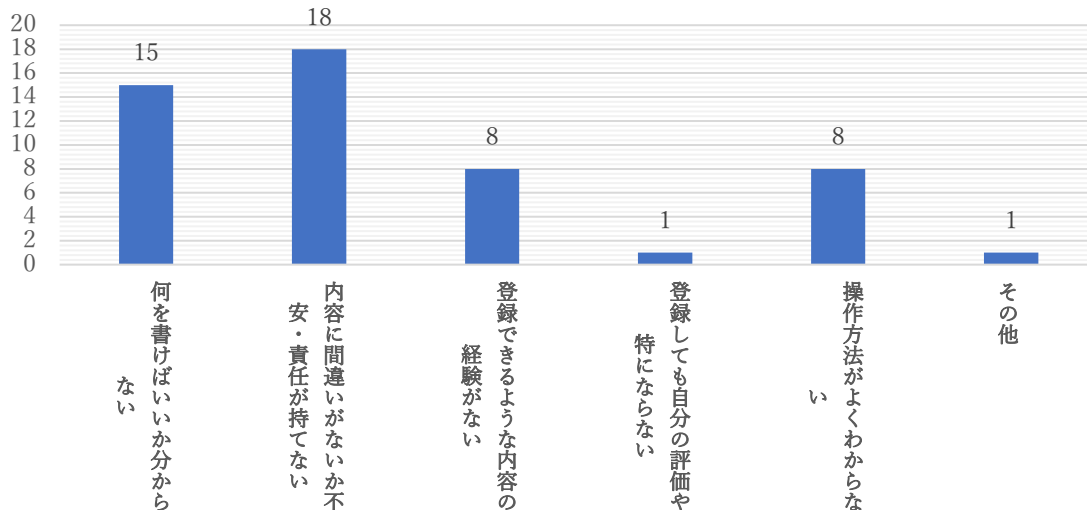
【設問 6】において、経験の浅い職員ほど資料検索時間の削減効果が高いことが判明したが、

本設問でも、全体の77%の方から「そう思う」「非常にそう思う」との回答を得られたことから、職員の体感としても、WAISEは経験不足を補うシステムであることが一定証明された。

「そう思う」、「非常にそう思う」と回答した職員の内訳は、経験年数2年未満が53%、経験年数2年以上が47%とほぼ半々となっていることから、経験年数問わず評価いただいたところである。



【設問12】「登録したくない・できない」と回答した理由を教えてください。（上位3つ選択）



〈分析〉

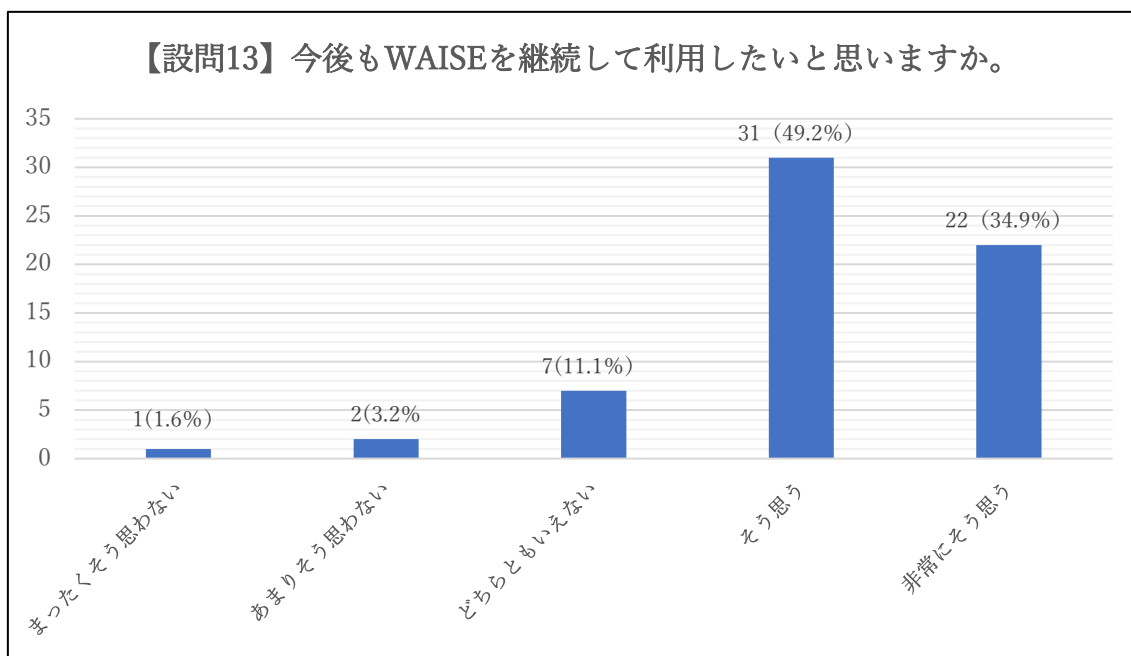
今回、和歌山県の全福祉事務所が実証事業に参加することから、これまで各福祉事務所が個別に保有していた知見を WAISE に登録することで、全県共通のナレッジとして活用し、業務の効率化や質の向上につなげることも目的のひとつであった（和歌山モデル）。

しかしながら、実際に WAISE に登録されたのは和歌山県（本庁）から登録した案件（QA 登録 1 件、ファイル登録 14 件）のみであり、各福祉事務所からの登録はなかったため、ナレッジシェアの十分な実現には至らなかった。そこで、今後、ナレッジシェアを実現するための課題の洗い出しと対策を検討するため、【設問 10】～【設問 12】により職員の意識を調査した。

【設問 10】においては、46%の職員が「登録したい」と回答しており、心理的には登録の意思があることが確認できた。その理由を尋ねた【設問 11】では、「県全体で判断基準を統一したいから」が最も多く、これまで各福祉事務所が個別に対応を判断していたことに不満や不安を抱えている職員が多くいることが分かった。

他方、「登録したくない・できない」と回答した方もおり、【設問 12】でその理由を確認したところ、「内容に間違いがないか不安・責任が持てない」が最も多く、続いて「なにを書けばいいかわからない」という結果となった。生活保護は県民・市民の生命・財産に直結するため、各職員の判断が県民・市民の生活に多大なる影響を及ぼすこととなる。そのため、自らの知見を WAISE に掲載したものの、その内容が誤っていた場合のことを考えると、簡単に掲載できないことは理解できる。しかし、上述した「県全体で判断基準を統一」することを実現するためには、各職員が得た知見を共通財産として WAISE に登録することは極めて重要な取組である。例えば、各職員が得た知見を和歌山県（本庁）で一度確認の上、WAISE

に掲載するという手法であれば、各職員の不安は解消され、基準の統一も実現できるのではないか。



〈分析〉

全体の 83%の方から「そう思う」「非常にそう思う」との回答を得られた。否定的な意見も一部にはあるものの、多くの職員からの支持が得られたものと考えている。

※自由記述について次のとおり

- ・「単語での検索が可能のため新任の方や今まで知らなかったことを調べる際は非常に使いやすいと思う。インターネット回線でも利用できれば訪問先でも検索できるためあれば嬉しい。」
- ・「ややこしい個別案件の対応方法等が分かればうれしいです。なので、登録機能で皆さんが色々と登録してくれることを期待しています」
- ・「国の通知も集約されて掲載頂けているのがありがたい。過去の通知については紙もデータもどこに保存されているか分からない状態。今年度においてもメールが届けば周知し保管もしているが、必要な時に探せていない状態であった。LGWAN 環境内に行かないといけないところが不便。」
- ・「様々な通知が掲載されている点や気になった時に気軽に検索できる点がとても良いなど思っています。普段から活用させてもらっています。LGWAN に移動しなくても使用できればもっと良いなど思っています。」

- ・「まだそこまで使いこなせてはいませんが、“探し漏れ”が減る、局長通知が見やすい、と感じました。使わせてもらうことができ、県に感謝しています。ありがとうございます。」
- ・「本庁が他福祉事務所から照会があって本庁が回答したものをまとめたリストを共有いただけるとありがたいです。」
- ・「東京都以外の事例集も参考にしたいので他市の事例集もあれば掲載してほしい」
- ・「導入が難しいのは承知の上ですが、東京事例集のみではなく和歌山県を含む他府県の実例集や通知集についても収録されていると、さらに参考とする資料が増えケースの個別検討の幅が広がり大変助かります。」
- ・「現状は法律等の検索機能のみであるが、生成 AI のような形で利用者の質問に対して法律をもとにした回答を出してもらえような機能があれば使いやすい。」
- ・「WAISE により大幅に調べる時間と心理的負担が軽減され今後も利用していきたいが、予算との兼ね合いもあり、今後使用できなくなる可能性を考えると使うことが憚れる。」
- ・「知っている事項で、本のどこに記載があるのか思い出せないときは、すぐ回答があるのが良い。法令集に登載されていない通知や省略されている別紙があるのが良い。知りたいと思う以外の通知などが多く表示される。知りたい事項が、WAISE にあるのかどうか分からないときに、検索条件を変えて検索するが、結果として時間をかけても出てこないときに徒労感を感じる。生成 AI にしてほしい（根拠も提示）。判例も対象にしてほしい。」
- ・「AI の検索機能が、他の AI に比べて精度があまりよくないように感じる。説明会で、文章で検索したほうがよいと解説があったので、実践するもあまり単語で検索する場合と変わりはなかった。」
- ・「LGWAN でプログラムを開く必要があるため、WAISE を立ち上げてサイトに入る時間と紙の保護手帳で調べる時間がほとんど変わりません。職員ポータルでプログラムを開くのはセキュリティ上難しいかもしれませんが、個人番号接続で立ち上げられるようにし、生活保護システムと同時並行で確認できるようにしてほしいです。」
- ・「電子版保護手帳で十分事足りると思います」
- ・「来年度の予算要求に向けて見積を取ったが、ランニングコストが高額であり、現状で費用対効果を考えれば、継続利用は難しい。」

〈分析〉

アンケートの結果から、WAISE 導入の効果と課題を整理すると次のとおりとなる。

【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）

【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（88.9%の職員が訪問回数は変わらないと回答）
→ 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

7 今後の展望

更なる検索時間の削減と、生み出した時間による訪問回数の確保を実現するため、引き続き各福祉事務所で WAISE を利用いただき、KPI の達成状況をフォローアップしていく。併せて、システムの UI/UX 改善にも取り組み、利用者アンケート等によりその効果も検証していく。

和歌山県（本庁）においては、ナレッジシェアの実現に向け、各福祉事務所からの問い合わせをまとめた疑義照会集や改訂版の県版問答集を WAISE に登録していく予定であると聞いている。今後も、和歌山県の各福祉事務所において業務の効率化と行政の質の向上を実現するため、継続的にサポートしていく予定。