

生活保護システムにおける医療券継続処理業務の自動化

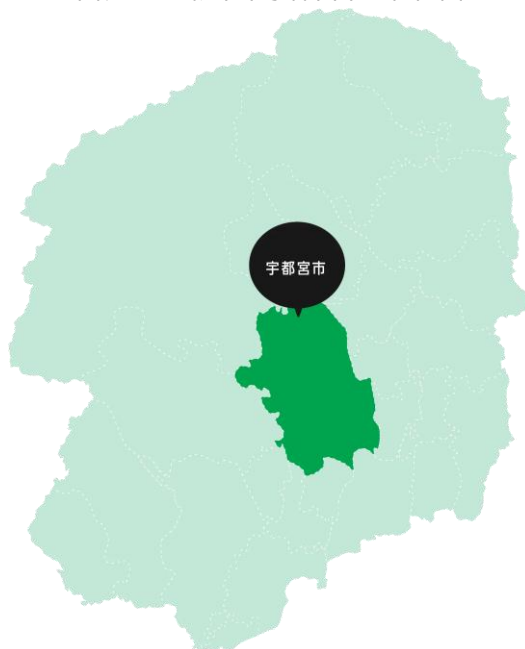
取組のあらまし

- 取組団体 栃木県宇都宮市
- 取組内容 生活保護受給者の医療券継続処理に伴う大量の手入力作業を RPA により自動化し、業務負担の大幅な軽減を実現。入力用データの見直しや生活保護システム特有のアラートへの対応を組み込んだシナリオを構築することで、年間 252 時間の作業が 24 時間へと削減され、約 90% の自動処理を実現。担当職員によるシナリオの内製化も進み、継続的な業務改善が可能な体制を整備。
- 推進体制 2 名（令和7年度）
- 予算等 0 円（令和7年度）

1 栃木県宇都宮市の概要

人口	514,595 人	令和7年1月1日現在（住民基本台帳人口）
職員数	2,293 人	令和6年4月1日現在（一般行政部門）
総面積	416.85 km ²	令和7年10月1日現在（国土地理院「全国都道府県市区町村別面積調」）

図表 1 栃木県宇都宮市の位置図



出所：栃木県移住・定住促進サイト「宇都宮市 | 各市町の情報」

<https://www.tochigi-iju.jp/about/city-basic/kennou-area/utsunomiya-city/>

2 取組の背景・目的

宇都宮市は、令和5年2月に「宇都宮市 DX 実現タスク」を策定し、職員が従来の単純作業から解放され、よりきめ細かな行政サービスに力を注げる状態を目指している。このタスクでは、行政サービスの即時性と確実性を高め、市民生活の質を向上させることが DX 推進の目的として位置付けられており、庁内の各課がデジタル技術を活用した業務改善に挑戦している。

令和5年度は市にとって「DX 元年」とされ、先駆的な取組を事例集として整理し、庁内で共有することで、職員が自らの業務を見直し、デジタルを活用して改善する雰囲気醸成されつつある。本稿でとりあげる生活福祉第1課の「生活保護システムにおける医療券継続処理業務の自動化」は、その中でも、定型的大量事務の処理の効率化を実現した象徴的な事例である。

同課では、生活保護受給者に対する医療券継続処理を毎月実施している。月例処理の締切前には、多数の対象者について生活保護システム上の検索と更新を繰り返す必要があり、1日中システム入力に追われる状況が生じていた。処理件数が多い月には約2,000件に達し、会計年度任用職員と正規職員が分担しても業務量は大きく、従来は医療機関ごとに対象者を整理し、入力作業をまとめるなどの工夫を重ねてきたが、限界が見えつつあった。

一方で、生活保護行政の現場では、相談支援や個別ケースの対応など、人の判断と対話が求められる業務も多い。定型的な入力作業に多くの時間を費やす現状は、DX 実現タスクが目指す方向とも整合しない。このような問題意識から、担当職員は庁内のデジタルツール研修に参加し、業務の一部を自動化できないか情報収集を進め、RPA の活用可能性に着目した。こうして、医療券継続処理を対象とした RPA 導入が具体的に検討されることとなった。

本取組の目的は、医療券継続処理にかかる時間的負担を大幅に削減しつつ、処理の正確性と安定性を確保することである。そのうえで、浮いた時間を他の生活保護業務に振り向け、全体として行政サービスの質を高めることが期待されている。

3 取組内容

宇都宮市が活用している AI-OCR と RPA は、紙からのデータ化とシステム入力を連続的に処理するための基盤である。AI-OCR は帳票の所定欄を読み取り文字情報をテキスト化し、RPA はあらかじめ作成したシナリオに従って、職員に代わり画面操作や入力を行う。市では、繰り返しが多く、入力パターンが大きく変動せず、既存システムに一括処理機能がない業務を、RPA に適した対象として整理している。

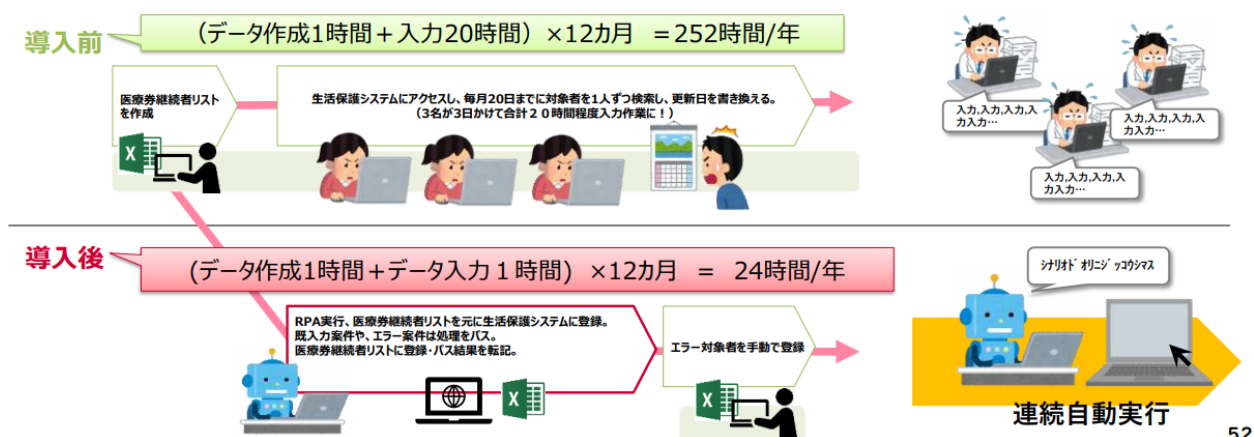
医療券継続処理は、毎月必ず発生し、処理件数が多いことに加え、生活保護システム上の入力項目がほぼ一定である。補助的な仕組みがない限り、職員は対象者一人ひとりについて同じ

画面遷移と入力操作を繰り返さざるを得ない。こうした業務特性により、本件は RPA 導入の条件に合致していた。

導入にあたり、まず入力用のエクセルファイルが見直された。従前の様式を、RPA が扱いやすいように再設計した。次に、生活保護システムの実際の操作手順に即して RPA シナリオが作成された。同システムでは、入力時に様々なポップアップアラートや注意メッセージが表示されるため、運用テストを重ね、想定されるアラートに対応できる分岐処理が組み込まれた。これにより、エラーや既入力のケースを自動的にパスしながら、連続的に更新処理を行う高度なシナリオが実現した。

新たな業務フローでは、職員が月次のレセプト情報を基に医療券継続者リストを作成し、RPA に実行指示を行う。RPA はリストを参照しながら生活保護システムにアクセスし、対象者の検索と更新を順次行い、処理できなかった案件についてはリストに結果を記録する。職員はその結果を確認し、パスされた案件のうち必要なものだけを手動で処理する。こうした役割分担により、定型的な大量処理は自動化され、人の判断を要する部分にのみ職員が関与する形となった。

図表 2 導入前後の業務フロー及び処理時間の比較



52

出所：宇都宮市「宇都宮市 DX 実現に向けた取組事例集」p. 52

特筆すべき点として、担当職員が既存の RPA シナリオを読み解き、医療関係の他の入力事務にも応用していることが挙げられる。システム入りの流れが類似する複数の業務について、シナリオを少しずつカスタマイズし、追加の自動処理を自作しているとされる。また、シナリオの操作方法はグループ内で共有されており、特定の職員に依存しない運用を意識した体制づくりも進められている。

4 成果・課題

(1) 本取組の成果

本取組の成果として、医療券継続処理に要する職員作業時間が大幅に削減された点が挙げられる。導入前は、医療券継続者リストの作成1時間に加え、システム入力に約20時間を要し、年間では252時間に達していた。導入後は、リスト作成時間とRPA実行のためのデータ準備等を合わせても年間24時間程度となり、おおむね90%の削減効果が得られている。締切に向けて必死に入力していた状況から、時間的な余裕を持って取り組めるようになったとの評価も示されている。

処理精度の面でも、約4,000件のうち約95%がRPAによる自動処理で完了している。突合チェックによりパスされた約5%の案件は、その後職員が確認し、必要に応じて手動登録を行っているが、その中には本来自動処理しても問題のないケースも含まれているとされる。これは、RPAが慎重な条件設定のもとで運用されていることを示しており、安全側に倒した設計であり、RPAの精度の高さの証左でもある。

(2) 課題や今後の展望

今後の課題として、RPAによる自動処理の対象範囲をどこまで拡大できるかの検討が挙げられる。運用実績の蓄積を踏まえ、リスクの低い処理については段階的な自動化の拡大が考えられる。

また、生活保護システムの改修や制度変更への対応も継続的な課題である。運用ルールの変更に応じてシナリオ修正が必要となるため、柔軟に対応できる運用が求められる。

さらに、医療券継続処理に限らず、他の生活保護関連業務への展開も今後の展望である。入力手順が類似する定型業務を中心に自動化を進めることで、課全体の業務効率化につなげていくことが期待される。

関連・参考資料

宇都宮市「宇都宮市DX実現に向けた取組事例集」（令和6年3月）

https://www.city.utsunomiya.lg.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/035/835/jireisyu.pdf