「保護利用者向け説明」の映像化について

生活支援課

「保護利用者向け説明」の映像化

～取り組み概要～

これまで、保護利用開始世帯に対して

① 保護のしおり（約30分）

② 正しく届出をしましょう（約10分）

③ 医療扶助のしおり（約20～30分）

と称した冊子を使用し、約1時間かけて生活保護制度の説明をしていた。その説明を映像化してパソコン上で再生し、制度説明が実施できるよう改善をした。

「保護利用者向け説明」の映像化

～従前の問題点～

従前は、保護利用開始となった方に対して、職員が口頭により個室で、保護制度の説明を行っていた。

制度説明の質に差があり、制度上の重要事項に説明漏れがあったり、職員が制度説明に時間を割かれてしまい、他の業務を行うことができずにいた。

「保護利用者向け説明」の映像化

～具体的な取組み内容～

・保護利用者向け制度説明を、パワーポイントを使って映像化。

↓

・原稿を作成し、読み上げ音声のデータを録音。

↓

・専用のフリーソフトを使用し、映像データと音声データを統合。

↓

・統合されたデータを、制度説明専用のスタンドアロンPCに移行。

↓

・保護利用者向けの映像化データを再生。制度の理解度確認。

「保護利用者向け説明」の映像化

～実際の様子①～

「保護利用者向け説明」の映像化

～実際の様子②～

「保護利用者向け説明」の映像化

～実際の様子③～

「保護利用者向け説明」の映像化

～取組みの効果及び今後の課題等～

改善前	改善後・今後の課題
■ 保護利用開始世帯に対して個室で、 ①保護のしおり（約30分） ②正しく届出をしましょう（約10分） ③医療扶助のしおり（約20～30分） を使用し、約1時間かけて生活保護制度の説明をしていた。 ■ この説明には**マニュアルがなく、職員によって説明レベルの差が生じている。また、職員が制度説明に時間を割かれてしまい、他の業務を行うことができず、業務非効率となっていた。**	■ 保護利用開始となった方への**制度説明の質が均一化され、重要事項の説明漏れがなくなった。** ■ 「医療扶助のしおり」を映像化したため、昨年度の削減時間は30分×420件/年 **＝約210時間/年 の削減を実現（H30年）** **（金額ベースで、858,690円/年の削減）** ■ 制度説明時に、職員側の私情を挟まず、要点を説明できるようになった。 ■ **今後、①保護のしおり　②正しく届出をしましょうについても映像化を検討中。** **※ただし、制度改正等が頻繁にあるため、映像化では、データ作成の関係でタイムラグがあり、最新の情報を網羅できないため、口頭説明の方が利用者にとって有益である可能性あり。**

「保護利用者向け説明」の映像化

～取組みの工夫点、セールスポイント～

- フリーソフトを使用しているため、無償で運用可能である。
- 馴染みのあるパワーポイントを使用しているため、編集が容易に可能である。
- パートを分割して映像化したため、法改正等があっても変更個所が最小限で済む。
- 他課でも容易に運用可能。

「保護利用者向け説明」の映像化

～終わりに～