

「今後の福祉事務所における生活保護業務の 業務負担軽減に関する調査研究」を 踏まえた対応について

「令和元年の地方からの提案等に関する対応方針」

(令和元年12月23日閣議決定) (抄)

4 都道府県から市町村への事務・権限の移譲等

(16) 生活保護法（昭25法144）

(iv) ケースワーク業務の外部委託については、以下のとおりとする。

- ・福祉事務所の実施体制に関する調査結果や地方公共団体等の意見を踏まえつつ、現行制度で外部委託が可能な業務の範囲について令和2年度中に整理した上で、必要な措置を講ずる。

- ・現行制度で外部委託が困難な業務については、地方公共団体等の意見を踏まえつつ、外部委託を可能とすることについて検討し、令和3年度中に結論を得る。その結果に基づいて必要な措置を講ずる。

今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に関する調査研究 概要

(令和3年度生活困窮者準備支援事業費等補助金(社会福祉推進事業分))
(事業実施主体: PWCコンサルティング合同会社)

事業目的

「令和元年の地方分権改革に関する提案募集」における生活保護ケースワーク業務の一部外部委託化の提案を受け、令和元年の閣議決定において、一部業務の外部委託が可能であることが明示されるとともに、委託可能とされた業務以外についても、引き続き必要な検討を行う方針が示された。これを踏まえ、民間団体への補助事業により、生活保護に関する業務の外部委託に対する**基本的な考え方、外部委託が可能な業務の条件、委託先選定等における条件・留意事項等**をとりまとめることを目的として事業実施主体において本調査研究を実施した。

事業概要

事業実施主体において学識経験者や自治体職員等で構成される研究会を設置し、ケースワーク業務における外部委託のあり方について議論した。

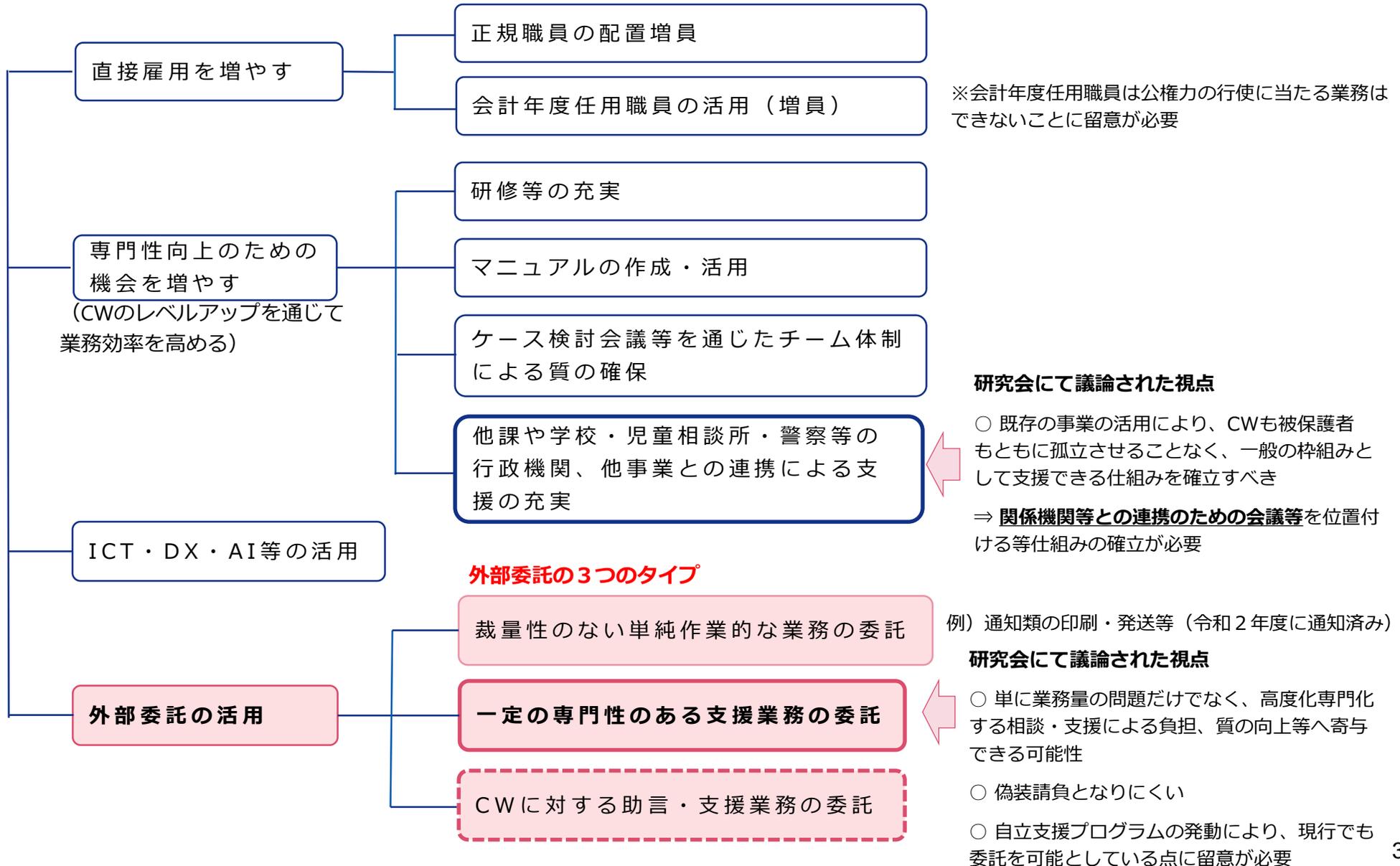
議論にあたっては、個々の業務の特性をおさえるとともに、懸念されている事項や、外部委託を活用した事例における課題や行われた配慮・工夫、得られた成果等に関し文献調査や有識者ヒアリングを行い、生活保護制度を利用する受給者に対する支援を向上させる観点から検討を行った。

今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に関する調査研究 研究会 委員名簿 (50音順、敬称略)

伊藤 博	東京都福祉保健局生活福祉部保護課 課長
大内 直人	横浜市健康福祉局生活福祉部生活支援課 指導・適正化対策担当課長
菊池 馨実	早稲田大学 法学学術院 教授
座長 駒村 康平	慶應義塾大学 経済学部 教授
新保 美香	明治学院大学 社会学部 社会福祉学科 教授
津田 基子	大阪府福祉部地域福祉推進室社会援護課 課長
原田 大樹	京都大学大学院 法学研究科 教授
森田 茉莉子	森・濱田松本法律事務所 シニア・アソシエイト弁護士

生活保護に関わる業務の負担軽減方策の全体像

(「今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に関する調査研究報告書」より引用)



今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に関する調査研究 結果概要①

(令和3年度生活困窮者準備支援事業費等補助金(社会福祉推進事業分))

(事業実施主体:PWCコンサルティング合同会社)

業務負担軽減に関する基本的な考え方

- 生活保護に関わる業務の見直しにあたっては、要保護者の生活状況や困難な状態をよりよく理解し、より適切な支援や助言を行うという、「ケースワーク」の質向上の観点から議論する必要がある。
→ ケースワーカーの物理的な負担の軽減よりも、ケースワークに必要な専門的な知識を外部から取り入れ、ケースワーカーが自信を持って安心して業務にあたり、質の高いケースワークにつながることを目指すべきである。
- 特に、専門的な知識を要する問題や多様な問題が複雑に絡んでいる課題を解決するためには、福祉事務所以外の他機関との連携によって、それらの機関が有する専門性を統合し支援に活用されることが望ましい。
- それにより本来のケースワーク業務に充てられる時間を確保しやすくなり、生活保護における支援の質を高めることができるとともに、結果的にケースワーカーの業務負担の軽減にもつながると考えられる。

生活保護に関わる業務の負担軽減方策の全体像

- 方策として、直接雇用(正規職員の増員、会計年度任用職員の活用)を増やすという考え方等がある。
- 関係機関等との連携を適切に行うための会議体等を制度上明確に位置付けることも必要と考えられる。
- 定型的な業務はICT等を活用し業務の効率化を図ることも必要であり、国を挙げて推進すべきである。
- 生活保護に関わる業務の外部委託は、こうした方策を検討してなお業務負担の軽減が十分でない判断される場合の手段、また、外部機関が保有する知見を活用する方が質が高まると考える場合の手段として位置づけられるべきである。

今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に関する調査研究 結果概要②

(令和3年度生活困窮者準備支援事業費等補助金(社会福祉推進事業分))

(事業実施主体:PWCコンサルティング合同会社)

外部委託の活用の検討(外部委託の対象とする業務の検討)

- 生活保護の決定または実施に直接的に関わる業務は除き、類似性の高い業務の先行事例があり、かつ、一定の業務負担軽減効果が見込める業務という観点から、①窓口初期対応業務、②助言・支援系業務、③定期訪問系業務に検討対象を絞り、研究会で議論を行った。
- ②助言・支援系業務については、就労支援、健康管理支援は既に事業化され、外部委託が可能となっているほか、自立支援プログラムを活用することにより、多様な内容の業務が外部委託可能となっており、自立支援プログラムを活用した自立の助長のための助言・支援系業務について、外部委託を充実させていくことはあり得ると考えられる。
- ③定期訪問系業務については関係機関との連携等を活用する観点から、
 - ・自立支援プログラムにおける個別支援プログラムを活用する場合の高齢者世帯の対象要件について、現状では「(ア)自己の能力によって家計管理や服薬等の健康管理等が行われており、日常生活に支障がない」かつ「(イ)配食サービス等を活用した見守り支援や安否確認が定期的に行われており、緊急時に関係者との連絡可能な体制が整っている」とされているが、これをいずれかの要件を満たしている場合であっても対象とすることや、
 - ・支援関係者が参集する会議体にケースワーカーが参加する場合には、その場での情報共有について、自立支援プログラムを活用した場合における家庭訪問と同様に取り扱うこと、
 - ・被保護者就労支援事業、被保護者健康管理支援事業を実施する関係機関との情報共有について、自立支援プログラムを活用した場合における家庭訪問と同様に取り扱うことといった形で現在の運用を改め、被保護者の定常的な状態を知る立場にある専門機関との情報連携を効果的に行うことにより、支援の質を維持しつつ、業務負担の軽減を図ることができると考えられる。
- 一方で、①窓口初期対応業務については間接的にであっても保護の決定に関わるものであり、行政からの委託の形で民間事業者が関与することは望ましいとは言えない。しかし、行政からの委託とは異なる形で要保護者の相談に寄り添い、困窮からの脱却を支援・擁護(アドボケイト)する立場で民間の相談支援機関が関わることについては可能性があると考えられる。

委託先選定時の留意事項等

- 委託先の選定にあたっては、受託者の能力要件や確保すべき業務水準を設定し、遂行能力や遂行プロセスの適切性を評価できる方法を選択することが必要である。
- 外部委託開始後は、業務の遂行状況を適切な周期でモニタリング・評価することが必要である。外部委託の終了時の報告においても、成果のみではなく業務遂行の状況や対応実績の報告とすることが望ましい。

7. 事務負担の軽減について

現状と基本的な方向

- ケースワーカーの配置は、全国的に社会福祉法に定める標準数（市部80世帯に1人、郡部65世帯に1人）を下回る状況が続いている。これら配置に当たっては、必要な交付税措置を行うとともに、自治体に対する指導監査において、保護の運用上の課題が認められる場合には、必要な人員体制を確保するよう助言指導を行っている。
- ケースワーカーが真に必要な業務に重点化できるようにするために、事務負担の軽減が課題となっている。また、この点については、より適切な支援や助言を行うという、ケースワークの質向上の観点からも議論を行っていく必要がある。
- 現在、自立支援プログラムの活用による助言・支援の外部委託や、被保護者就労準備支援事業や被保護者健康管理支援事業の外部委託が認められているが、ケースワークの質向上と負担軽減を両立するため、これらの取組を効果的に実施していく必要がある。

具体的な議論

- 被保護者の多様で複雑な課題を解決するにあたって、ケースワーカーのみで支援にあたることは難しいため、ケース診断会議等を通じた組織的な支援方針の検討や、関係他機関との連携等のチームアプローチ等により、支援の質の確保と負担軽減を図ることが有効である。このとき、他機関の関与を引き出すため、会議体を設置し、ケースワーカーとの役割分担を明確にするといった手法をとることも考えられる。
- また、他機関との連携を通じて被保護者の生活実態をより丁寧に把握し、ケースワークの質向上を図るため、他制度における会議体に参画した場合に、訪問調査活動を柔軟に取り扱うことも考えられる。
- 全てのケースについて関係機関との連携を行うまでの必要はなく、連携して課題を解決することが必要なケースに絞ることが効率的・効果的である。
- 事務の合理化が考えられる分野として、定型的な業務のデジタル化や医療券・調剤券等の電子化、各種調査の効率化等について、意見が挙がった。
- 生活保護に関わる業務の外部委託を検討するにあたっては、事業者が行う支援の質の確保や、いわゆる「偽装請負」の防止等に留意が必要である。
- 特に小規模自治体では、社会的資源や対象者の少なさから、外部委託の活用が困難な場合があるため、広域的な対応も考えられる。

生活保護における家庭訪問の基準について

生活保護においては、個々の生活保護受給世帯ごとに具体的に策定された援助方針を踏まえ、訪問調査目的を明確にした上で年間訪問計画を策定し、それに基づき確実な訪問調査を実施。

家庭訪問の基準

○ 世帯の状況に応じて必要な回数を訪問することとし、少なくとも1年に2回以上訪問すること

※ **個別支援プログラムを活用している者**については、関係機関等との連絡等により必要な状況確認ができる場合には、その連絡等を**3回目以上の家庭訪問とみなす**こと（さらに**一定の要件を満たす高齢者世帯**については、上記の連絡等を**2回目以上の家庭訪問とみなす**こと）ができる。

また、各世帯の具体的な年間訪問計画は、各実施機関において生活保護受給世帯の世帯類型や助言指導の必要性等に応じ、次の基準を踏まえ、策定する。

訪問頻度	対象となる世帯
(1) 1箇月又は2箇月に1回以上 (毎月又は1年に6回以上)	ア 就労阻害要因がないにもかかわらず、稼働能力の活用が不十分であるなど、積極的な助言指導を要する世帯 イ 生活状況や療養態度に課題があり、かつ民生委員・児童委員や保健所、児童相談所、地域包括支援センター等の関係機関（以下「民生委員等の関係機関」という。）との関わりや扶養義務者、近隣住民等との交流がないなど、生活状況や健康状態等の把握を要する世帯 ウ 資産や他法他施策の活用を怠っており助言指導を要する世帯 エ その他継続的な助言指導を要する世帯
(2) 3箇月又は4箇月に1回以上 (1年に3回又は4回以上)	ア 稼働能力の活用が不十分であったり、又は就労状況や就労収入が安定していないなど、定期的な助言指導を要する世帯（（1）アに該当する場合を除く。） イ 民生委員等の関係機関との関わりや扶養義務者、近隣住民等との交流がほとんどなく、生活状況や健康状態等の把握を要する世帯 ウ その他定期的な助言指導を要する世帯
(3) 6箇月に1回以上 (1年に2回以上)	上記以外の世帯

家庭訪問の方法に関する取扱いの見直し

「今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に関する調査研究」を踏まえた対応

	従来の取扱い	見直し（案）
3回目以上の家庭訪問とみなすことができる場合	<p>以下の方法で必要な状況確認ができる場合</p> <p>① 被保護者本人からの個別支援プログラムへの参加状況の報告及び個別支援プログラムを実施する関係機関等との連絡</p>	<p>以下の方法で必要な状況確認ができる場合</p> <p>① 被保護者本人からの個別支援プログラムへの参加状況の報告及び個別支援プログラムを実施する関係機関等との連絡</p> <p>② 支援関係者が参集する会議体（※）にケースワーカーが参加する場合、その場での情報共有</p> <p>③ 被保護者就労支援事業、被保護者健康管理支援事業を実施する関係機関等との情報共有</p>
2回目以上の家庭訪問とみなすことができる場合（高齢者世帯）	<p>さらに、次の要件をすべて満たす高齢者世帯の場合</p> <p>（ア）自己の能力によって家計管理や服薬等の健康管理が行われており、日常生活に支障がない</p> <p>（イ）配食サービス等を活用した見守り支援や安否確認が定期的に行われており、緊急時に関係者との連絡調整が可能な体制が整っている</p>	<p>さらに、次の要件のいずれかを満たす高齢者世帯の場合</p> <p>（ア）自己の能力によって家計管理や服薬等の健康管理が行われており、日常生活に支障がない</p> <p>（イ）配食サービス等を活用した見守り支援や安否確認が定期的に行われており、緊急時に関係者との連絡調整が可能な体制が整っている</p>

※ 重層的支援体制整備事業における重層的支援会議、ケアマネジャーが参画するサービス担当者会議、成年後見制度を含めた権利擁護支援に関する具体的な支援方策等を検討・協議する場（ケース会議及び受任調整会議等）など、それぞれの制度における個別支援を行うための計画・プランを作成するための会議が該当。