

事 務 連 絡
令和 3 年 3 月 31 日

都道府県
各 指定都市 民生主管部（局） 御中
中 核 市

厚生労働省社会・援護局保護課

保護の実施機関における業務負担軽減に向けた方策について

生活保護行政の推進につきましては、平素から格段の御配慮を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、現下の状況において、直近の「被保護者調査」（令和 2 年 12 月分概数）によると、保護の申請が対前年同月比で 6.5%増となっており、今後も申請者数が増加することが想定される所です。また、所持金が枯渇し、日々の食費や求職のための交通費等も欠く申請者に対しては、速やかな保護決定が求められます。

このような状況下で、保護の実施機関の一連の業務のうち、従来から、紙媒体の作業が多く、また、保護の決定・実施に関わらない周辺業務が多いとされているものについて、負担軽減に努める必要があることを踏まえ、今後の対応方針や対応例について下記のとおり、お示しいたしますので、都道府県におかれては管内保護の実施機関に対し周知方お願いいたします。

なお、本事務連絡の下記 2 については、「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）において、ケースワーク業務の一部外部委託化の提案を受け、「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て、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。」とされたことを踏まえたものでもあることを申し添えます。

記

- 1 生活保護業務のデジタル化について
(1) デジタル化の考え方

生活保護業務においては、手書きによる訪問記録の作成や、収入申告書等のシステムへの入力など多くの事務処理作業を行っており、支援が必要な被保護者に対するきめ細かなケースワークを実施するためにも、こうした業務の効率化や負担の軽減が必要である。

一方、現在、政府として、デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定。以下「実行計画」という。）に基づき、地方公共団体における業務プロセス・情報システムの標準化を推進しているところ。同計画においては、生活保護に係る業務支援システムについては、2022年（令和4年）夏までに標準仕様書を作成することとされている。

これを踏まえ、令和3年度に厚生労働省として、標準仕様書の作成のための調査研究事業を実施することとしている。

また、標準仕様書の作成にあたっては、業務改革（BPR）の徹底が前提とされており、業務効率化の取組を併せて行っていくこととしている。

こうした必要性から、令和2年度第三次補正予算において、「生活保護業務デジタル化による効率化手法開発・検証事業」として、自治体において、業務負担の軽減に向けたRPA（※）等の導入、業務のオンライン化等を試行的に実施していただき、その課題や効果を検証するための費用を計上している（定額補助）。この事業で業務効率化の効果が見られた取組については、標準仕様書の作成に当たって取り入れていくことを考えている。

（※） Robotic Process Automation：ソフトウェアのロボットにより業務工程の自動化等を行う技術

（2）マイナンバー情報連携について

現在、実行計画等において、既にマイナンバー情報連携が可能な手続きについては、「2022年度までに、各事務において、情報連携を実施していない地方公共団体の原因分析等を行い、必要な措置を講じ、実施を徹底する。」とされていること等から、当課において生活保護業務におけるマイナンバー情報連携の活用の促進に向けた検討を進めている。

厚生労働省としては、「生活保護制度における年金生活者支援給付金の支給に関する情報を照会する事務の情報連携に関する本格運用及び留意事項等について」（令和元年12月26日付厚生労働省社会・援護局保護課事務連絡）において、「生活保護関係事務における年金関係情報の取扱いについての留意事項等」の令和元年12月版（以下「情報照会マニュアル」という。）をお送りしているが、この情報照会マニュアルの記載が煩雑である旨のご意見を多くいただいていること等から、より簡便に使えるマニュアルを配布する等の対応を考えており、追って連絡する予定である。

2 業務の外部委託について

（1）外部委託の考え方

現行法において、保護の決定又は実施に関わる、いわゆる公権力の行使に当たる業務について、民間事業者への外部委託（以下単に「外部委託」という。）を行うことは認められない。このことは、生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号。以下「法」という。）第 19 条第 4 項において、保護の実施機関は「保護の決定及び実施に関する事務の全部又は一部を、その管理に属する行政庁に限り、委任することができる」とされていることから明らかである。

他方、保護の実施機関においてケースワーカーが行う一連の業務には、保護の決定又は実施に関与せず、明らかに公権力の行使に当たらない業務が相当程度存在する。例えば、被保護者就労支援事業及び被保護者健康管理支援事業の事務の全部又は一部は外部委託が可能である旨が法に明記されているが、これら以外の業務についても、委託元と委託先との間に、作業における指揮命令系統が発生しないことを前提に、以下に挙げる業務については、外部委託が可能と考えている。

なお、「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）において、「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。」とされていることを踏まえ、引き続き必要な検討を行う予定であるので申し添える。

（２）事例 1：通知書類等に係る封入封緘や発送等の事務について

毎月の定例処理によりシステムから一括発行される、保護決定通知書、医療券、調剤券、介護券、要否意見書、返還金納付書等に係る、封入封緘や発送といった事務については、当該事務のみを切り離して行うことを前提に、外部委託することが可能と考えられる。

また、法第 29 条に基づく調査や、戸籍調査に係る依頼書についても、調査対象や調査内容の決定から切り離され、単に封入封緘や発送といった事務のみを行う場合は、同様と考えて差し支えない。

（３）事例 2：生活保護費の返還金等に係る収納事務について

地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律（令和 2 年法律第 41 号）の規定により、一部改正された法及び関係政省令が令和 2 年 10 月 1 日から施行されたことにより、生活保護費返還金等（法第 63 条の規定による返還金、法第 77 条の規定による徴収金、法第 78 条の規定による徴収金及び生活保護に起因する不当利得の返還金をいう。以下同じ。）の円滑な納付及び各福祉事務所の事務負担の軽減に資するよう、生活保護費返還金等の収納事務の私人委託が可能となっている。

この委託先については、コンビニエンスストアや資金決済事業者といった、収納業務に係るノウハウを持つ事業者が想定されるところであり、既に一部の自治体においては、コンビニエンスストアにおける収納に向けて準備作業を進めていると承知している。

なお、この改正により、法第 78 条の 3 の規定により私人委託を可能とした生活保護費返還金等の収納の事務については、単に返還義務者から生活保護費返還金等を受け入れる行為のみを指すものであり、例えば、行政処分として行われる生活保護費返還金等の決定、公売、差押え、督促、立入調査等を私人に委託することを可能としたものではないので、留意すること。

(4) 個人情報の保護について

生活保護の受給に関する情報は、特に慎重に保護することを要する重要な秘密情報であることから、こうした外部委託の実施を検討する場合には、現行の個人情報保護法令上、個人情報保護条例に、受託した民間事業者及びその従業員に対する規制を追加し、罰則の対象とするなどの必要な規定の整備を行うなど、個人情報の保護に遺漏を生じることがないように、特段の配慮と慎重な取扱いが必要と考えている。また、情報の他用途利用の禁止、委託業務の再委託の禁止、業務内容に限定した端末へのアクセス制限等、委託業務の内容に応じた情報の取扱方法を定めた上で委託契約に盛り込み、民間事業者に遵守させることを徹底することなどにより、情報の厳正な取扱いが確保されるよう、十分に留意されたい。

(※) なお、第 204 回通常国会に提出されたデジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律案において、地方公共団体の個人情報保護制度について法律で全国的な共通ルールを規定し、公布から 2 年以内に施行されることとされているため留意されたい。

3 関係機関との連携について

(1) 考え方

保護の実施機関において、個々の被保護世帯が抱える複合的な生活課題について抱え込むのではなく、関係機関と連携を図ることで、ケースワーカーの心理的な負担軽減、業務の円滑化が可能になると考えられる。

(2) 自立相談支援機関との連携について

従来から随時お示ししているとおり、生活困窮者自立支援法(平成 25 年法律第 105 号)に定める自立相談支援機関と、福祉事務所との連携については、第 2 のセーフティネットである生活困窮者自立支援制度と最後のセーフティネットである生活保護制度が、切れ目なく、連続的な支援を実現する上で、特に重要である。

例えば、自立相談支援機関において、要保護者本人に情報共有に係る同意を得た上で、共有のあった、相談受付・申込票やインタビュー・アセスメントシート等の情報は、要保護者、福祉事務所の面接相談員双方の負担軽減の観点から、保護の開始決定のために必

要な情報や、通常面接相談で聴取している生活状況や保護申請に至った経緯の情報として利活用してよいので、こうした方法により円滑な保護の決定に資するよう、引き続き緊密な連携に努めること。

(3) 成年後見制度の中核機関との連携について

今後、被保護世帯の高齢化により、認知症等により判断能力が不十分で、成年後見の申立てが必要であるが、申立てを行う扶養義務者等もないといった場合も増えることが想定される。

こうした場合に、必要に応じて老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）第 32 条等の規定による市区町村長による申立てを円滑に行えるよう、日頃より、中核機関（「成年後見制度利用促進基本計画」（平成 29 年 3 月 24 日閣議決定）における、権利擁護支援の「地域連携ネットワークの中核となる機関」をいい、地域における連携・対応強化の推進役としての役割を担い、専門職による専門的助言等の支援の確保や、協議会等の事務局等、権利擁護支援の地域連携ネットワークのコーディネートを行うもの。）等と連携しておくことが望ましい。

(4) その他

このほか、今般、「重層的支援体制整備事業と生活保護制度との連携について」（令和 3 年 3 月 31 日付社援保発第 0331 第 2 号、社援地発第 0331 第 2 号厚生労働省社会・援護局保護課長、地域福祉課長連名通知）を发出しているので、当該事業実施自治体においては、ケースワーク業務の円滑化に資するよう参照されたい。