

# 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

# (参考) 「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

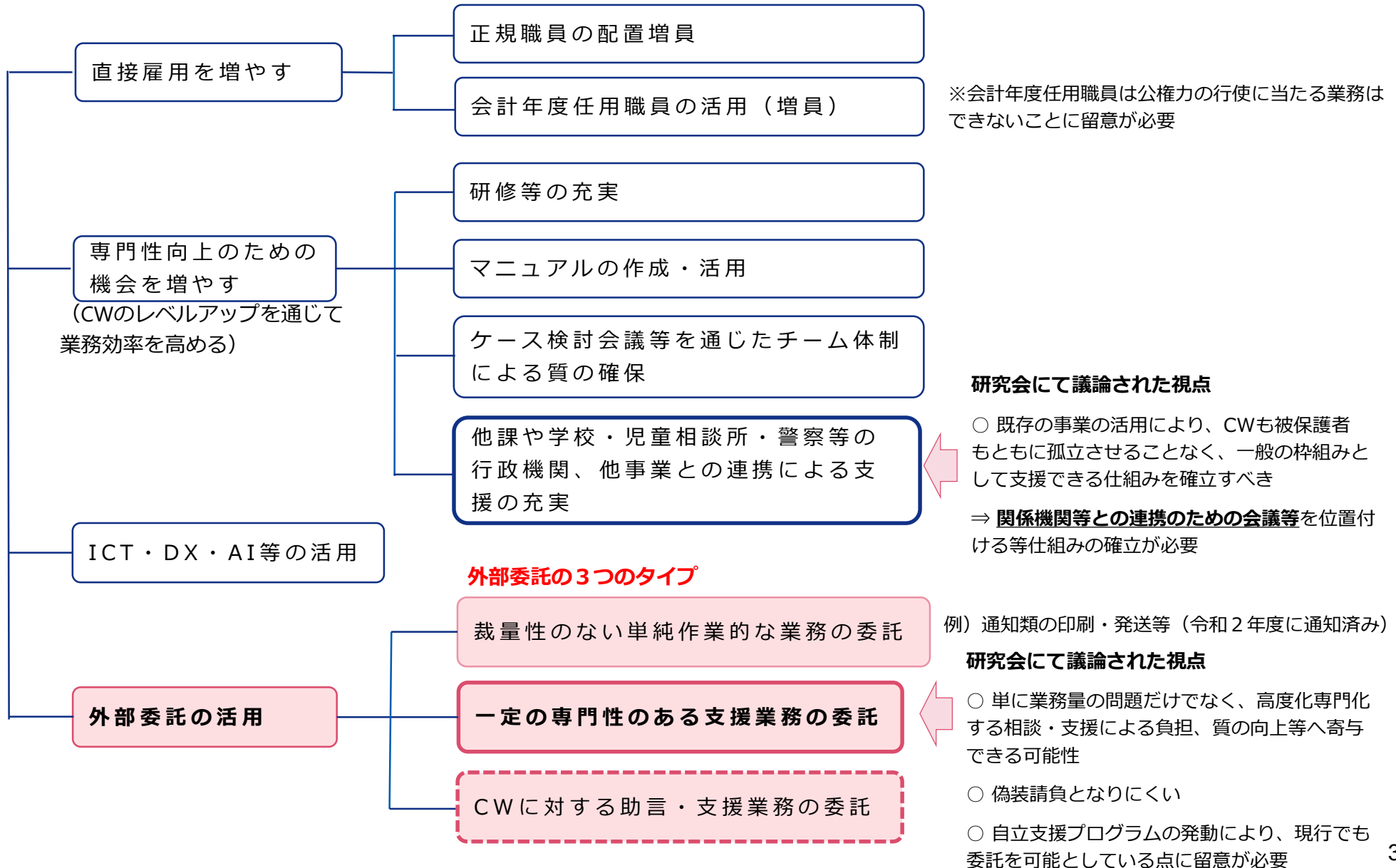
### (16) 生活保護法(昭25法144)

(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。

# 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ものと考えられる。
- 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。