

No	問題点・課題のカテゴリー	業務の問題点・課題等の概要	対応策	備考	会議体・事業	実施年月日	資料名称	資料リンク
1	実務・事務上の問題点・課題（その他）	業務負担の軽減が課題となっている	<ul style="list-style-type: none"> <li>■業務負担の軽減における基本的な考え方は以下のとおり</li> <li>・生活保護業務に関わる業務の見直しは、ケースワークの質向上の観点（要保護者の生活状況や困難状態を理解し、より適切な支援や助言を行う）から議論する必要がある</li> <li>・特に、専門的な知識を有する問題や多様な問題が複雑に絡む課題の解決にあたり、福祉事務所以外の他機関との連携により、他機関の有する専門性を支援に活用することが望ましい</li> <li>■生活保護に関わる業務の負担軽減対応策の全体像としては、以下のとおりである。</li> <li>・直接雇用（正規職員増員、会計年度任用職員の活用）を増やす</li> <li>・関係機関との連携を行うための会議体を制度上明確に位置付ける</li> <li>・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重要</li> <li>・業務の外部委託は、上記の方策を検討してもなお、業務負担の軽減が十分で無いと判断される場合の手段、または外部機関が保有する知見を活用する方が真が高まると考える場合の手段として位置づけるべき</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■負担軽減のために外部委託も有用であるが、外部委託の活用においては、以下の3つのタイプが想定される</li> <li>①裁量性の高い単純作業的な業務の委託</li> <li>②一定の専門性のある支援業務の委託</li> <li>③CWIに対する助言・支援業務の委託</li> <li>・外部委託が可能な領域は、「保護の決定または実施に関与せず、明らかに公権力の行使に当たらない業務」である。例としては、通知書類等に係る封入封緘や発送等の事務、生活保護費の返還金等に係る収納事務等が該当する。</li> <li>■外部委託の対象とする業務の検討を以下の3点について実施し、助言・支援系業務、定期訪問業務については、外部委託は有用と想定されている</li> <li>①窓口初期対応業務</li> <li>・窓口での相談受付、家庭訪問による現況確認、調査・照会、相談者からの聴取について、外部委託可能か検討を行ったが、相談・聞き取りは機密性の高い情報を生活保護システムで扱うため、公務員以外の利用は制限することが望ましい</li> <li>②助言・支援系業務</li> <li>・保護決定後の、援助方針に基づき必要な支援の実施業務および日常生活上の助言・支援業務（法27条に基づく「口頭による指導・指示」、「文書による指導指示」以外）は、時間的な量的負担感と共に、複合的な課題を抱える世帯への対応等心理的な負担感も大きいため、委託化により、ケースワーカーの量的負担・心理的負担の軽減が期待できる</li> <li>③定期訪問業務</li> <li>・生活状況が安定しており大きな変化が生じにくい世帯への訪問等、訪問業務の一部に自立支援プログラムなどを活用し、外部の専門機関と連携することにより、量的負担の軽減が期待される</li> </ul>	第14回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月3日	（資料7-1）「今後の福祉事務所における生活保護業務の負担軽減に関する調査研究」報告書（概要）	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26029.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26029.html</a>
2	福祉事務所の体制上の問題点・課題	相談内容は多様化・複雑化する傾向がみられるため、被保護者の多様な問題・課題に対応するために、ケースワーカーに求められる資質、必要とされる知識や能力・スキル等も多岐にわたり、ケースワーカーの専門性の確保が課題となっている	-	-	第14回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月3日	（資料7-2）「今後の福祉事務所における生活保護業務の負担軽減に関する調査研究」報告書	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26029.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26029.html</a>
3	福祉事務所の体制上の問題点・課題	市部と郡部に分けてみると、市部でのケースワーカーの充足率が低く（直近10年感は80%代の充足率が継続している）、郡市部におけるケースワーカーの不足が顕著であり、問題となっている	-	-	第14回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月3日	（資料7-2）「今後の福祉事務所における生活保護業務の負担軽減に関する調査研究」報告書	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26029.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26029.html</a>
4	福祉事務所の体制上の問題点・課題	人員における量的側面だけでなく、ケースワーカーの質の確保も課題となっている（業務経験3年未満の経験の浅いケースワーカーが多いことから、経験豊富な先輩ケースワーカーに相談したり、助言を受けにくい職場環境となっている）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケースワーカーのレベルアップを通じて業務効率を高める観点から、研修等の充実、マニュアルの作成・活用等の専門性向上のための機会を増やすことが有用である</li> <li>・個々のケースワーカーの能力や経験の差を補う観点から、チームアプローチにより質を確保することも有用である（チームアプローチとは、ケース検討会議等による組織的な支援方針の検討、行政内の他課との連携、学校・児童相談所・警察署等の市役所以外の行政機関との連携を想定）</li> </ul>	-	第14回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月3日	（資料7-2）「今後の福祉事務所における生活保護業務の負担軽減に関する調査研究」報告書	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26029.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26029.html</a>
5	制度上の問題点・課題	<p>以下のような状況が生じていることが問題となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・被保護世帯が抱えている問題は多様（傷病・障害、精神疾患等による社会的入院、DV、虐待、多重債務、元ホームレスなど）</li> <li>・社会的きずなが希薄（相談に乗ってくれる人がいない）</li> <li>・保護の受給期間の長期化</li> <li>・保護の実施機関において、上記問題の多様化や被保護世帯数の増加により、十分な支援が行えない状況</li> </ul>	自立支援プログラムを導入することが有用である。	<p>自立支援プログラム策定の流れは以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①管内の被保護者の状況把握</li> <li>・管内の被保護世帯全体の状況を概観し、被保護者の状況やその自立阻害要因の状況を把握</li> <li>・その際、被保護世帯を年齢別、世帯構成別、自立阻害要因別等に類型化</li> <li>②個別支援プログラムの整備</li> <li>・それぞれの類型ごとに明確化された自立支援の方向性について、支援の具体的な内容、実施の手順等を定めた個別支援プログラムとして整備</li> <li>・経済的自立のみならず、社会生活自立及び日常生活自立の支援に関する個別支援プログラムも整備することにより、多様な対応が可能となるよう留意</li> <li>・他法他施策その他の地域の社会資源を積極的に活用</li> <li>③自立支援プログラムによる支援の手順の策定</li> <li>・必要に応じて、被保護者の実情把握、個別支援プログラムの選定、被保護者への説明、支援状況の記録、定期的な評価等を定める</li> </ul>	第15回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月17日	（資料2）被保護者に対する自立支援のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html</a>
6	実務・事務上の問題点・課題（その他）	被保護世帯の抱える課題は多岐にわたり、新型コロナウイルス感染症の影響により生活保護の申請につながったケースでは、複数の課題を抱える世帯が半数を超えているという問題がある。	被保護者の抱える課題が多様化する中でケースワーカーを中心に包括的な自立に向けた支援を行っていくことが望ましい。	-	第15回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月17日	（資料2）被保護者に対する自立支援のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html</a>
7	福祉事務所の体制上の問題点・課題	関係機関と連携する上では、「業務範囲外のこともケースワーカーに押し付けられる」ことや「役割分担、支援方針の考え方や進みの調整」が必要になると、「個人情報、プライバシー、守秘義務への対応」が必要になると、「連携機関間の押し付け合いになる」等の問題がある。	ケースワーカーと各事業の実施者や関係機関とが、自立支援に係る計画の策定等を通じて役割分担を明確にし、緊密に連携を取りながら支援に取り組んでいく仕組みや、生活困窮者自立支援制度とのより一層の連携のための方策を定めることが有用である。	-	第15回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月17日	（資料2）被保護者に対する自立支援のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html</a>
8	福祉事務所の体制上の問題点・課題	ケースワーカーには、被保護者へのアセスメントを行い、必要な社会資源を組み合わせて支援していくコーディネーターのような役割が求められている。一方で、就労支援事業等を行う事業者等が担う業務範囲が広くなり、ケースワーカーの経験・専門性が不足している場合があることが問題となっている。	-	-	第15回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月17日	（資料2）被保護者に対する自立支援のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html</a>
9	福祉事務所の体制上の問題点・課題	関係機関から被保護者への支援はケースワーカーの役割と認識され、関係機関の対応が消極的となり、連携を上手く行うことが課題となっている。	関係機関との連携のためには、例えば関係機関の役割を確認するため、会議体において調整を行った上で、自立支援に向けた計画を作成する仕組みを設けるなど、何らかの工夫でしかり作りを行うことが望ましい。	-	第15回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月17日	（資料2）被保護者に対する自立支援のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html</a>
10	福祉事務所の体制上の問題点・課題	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おり、問題となっている。	-	-	第15回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月17日	（資料3）「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	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html</a>
11	実務・事務上の問題点・課題（その他）	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。	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、事務の合理化を行うことが有用である。	-	第15回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年6月17日	（資料3）「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	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26287.html</a>
12	制度上の問題点・課題	就労支援事業等への参加を促しても本人から拒否される事例やそもそも就労意欲を失っている者が少なくないという問題がある。	被保護者の情報や能力を把握して、多様な働き方も含めた支援プランや行動目標の策定に向けて被保護者の就労等に関するアセスメントを行う機会を追加し、本人の状況や能力を踏まえた支援を行うことが望ましい。	-	第16回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年7月8日	（資料2）就労支援のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html</a>
13	制度上の問題点・課題	保護廃止後の費用負担に不安を覚え、保護廃止にならないよう就労を調整する、各種控除を説明して就労を勧めると、勤労控除の範囲内に就労を制限するということがあり、就労に結びついても保護廃止にならないケースが多くなるという問題となっている。	保護廃止後の不安を解消できるようなインセンティブや、短期間での再就職の場合の給付等、就労意欲に訴求するインセンティブが有用である。	-	第16回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年7月8日	（資料2）就労支援のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html</a>
14	福祉事務所の体制上の問題点・課題	就労準備支援事業を実施する上で「協力事業所の開拓・連携」が課題となっている。	-	-	第16回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年7月8日	（資料2）就労支援のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html</a>

15	制度上の問題点・課題	ここ数年をみると、就労可能な被保護者の多くが就労し、保護脱却が図られている中で、保護脱却が図られていない方は就労意欲が低いこと等により、就労に結びついていない状況が問題となっている。	就労準備支援事業や被保護者家計改善支援事業を行うことが有用である。	・就労準備支援事業については、本人の生活にある程度深く関わることができ、生活習慣の改善や社会参加のためには有効。 ・被保護世帯は家計のやりくりが不得手な場合も多く、特に、保護廃止後を見据えて中長期的な生活設計のスキルを身につけるための支援や、子育て世帯における養育の支援、大学等に進学する子どもがおり進学費用等を用意する必要がある世帯に対する支援等として、被保護者家計改善支援事業を行うことも有効。	第16回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年7月8日	(資料3) 家計改善支援等のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html</a>
16	福祉事務所の体制上の問題点・課題	生活保護制度から生活困窮者自立支援制度への移行にあたって、「移行後の本人との関係性の構築」が課題となっている。	-	-	第16回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年7月8日	(資料4) 生活困窮者自立支援制度と生活保護制度の連携のあり方について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26654.html</a>
17	福祉事務所の体制上の問題点・課題	現業員育成においては「業務が忙しく育成時間が無い」「人事異動」「モチベーションの維持、メンタル関連」が課題である。	都道府県や福祉事務所での研修に資するよう、主に新任ケースワーカー向けの研修教材を作成することも有効である。	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料2) 支援を担う体制づくり及び人材育成等について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
18	実務・事務上の問題点・課題 (その他)	担当ケース数・業務量が多いことにより、事務処理や相談業務、電話対応に時間を割かれ、十分な訪問活動ができない状況が課題である。	-	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
19	実務・事務上の問題点・課題 (その他)	ケース対応（訪問・相談・算定）と医療・介護系業務も兼務すると、報告等を含め業務負担が増大することが課題である。	-	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
20	実務・事務上の問題点・課題 (その他)	困難ケース対応では、無茶な要望をしてくるケース、あえて理解をしても従わないケースや、話が進まず計画的に業務を進められないことが課題である。	-	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
21	実務・事務上の問題点・課題 (その他)	自分の生活圏内の人を担当することになるため、生活保護費の返還・徴収対応や指導指示など被保護者に不利になる業務も行った場合、恨みを持って家族に危害が加えられる可能性が、ケースワーカーにおいて懸念されていることが課題である。	-	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
22	実務・事務上の問題点・課題 (訪問関連)	訪問調査では、就労者が日中いない場合や、訪問先への移動に時間を割かれ、業務が効率的に進まないことが課題である。	-	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
23	福祉事務所の体制上の問題点・課題	保険・税務・登記等の専門性の高い領域に関して知識不足で対応できないことが課題である。	-	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
24	実務・事務上の問題点・課題 (その他)	被保護者の身元引受人がいない場合に、医療機関等から署名や手続きを求められ業務が増大することが課題である。	-	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
25	実務・事務上の問題点・課題 (その他)	他機関連携については、以下の問題が生じている ・社会資源が少ない地域の場合、深刻な状態のひきこもりや軽労働ができそうでも就労につながらない等、複雑なケースへの対応や事務処理に時間を要する。 ・身近なところに医療、精神保健など専門知識を持つ人が少なく、技術支援を受けたいときに受けられない。 ・被保護者に身寄りがない場合、本人の「何」を「誰」がするかという問題で揉め、役割分担、支援方針の考え方や違いの調整が必要になること。 ・関係機関等から業務範囲外のこともケースワーカーに依頼され、家族同様、又はそれ以上の対応を求められることがある。 ・個人情報、プライバシー、守秘義務への対応が必要になる。 ・連携機関間の押し付け合いになる。	-	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
26	実務・事務上の問題点・課題 (その他)	業務負担の軽減が課題である。	■以下の対応策が有用である ・福祉事務所内で業務改善に向けた検討を行う ・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 ・直接雇用を増やす ・専門性向上のための機会を増やす ・ICT・DX・AI等の活用 ・外部委託の活用	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
27	実務・事務上の問題点・課題 (その他)	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事務処理作業の効率化や負担の軽減が課題である。	■以下の対応策が有用である ・OCRやRPAを活用した各種書類の自動データ化 ・タブレットを活用した面談、家庭訪問 ・オンライン面談、家庭訪問 ・調査研究委託事業（事業スキーム）	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(資料3) 生活保護業務の効果的・効率的実施及び不正受給対策について	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>
28	福祉事務所の体制上の問題点・課題	支援員等の育成や質の担保が不可欠である一方、国による研修（前期研修）の研修受講定員枠により、都道府県によっては受講できない支援員等が発生していることや、都道府県による研修（後期研修）の開催実績が低調であることが課題である。	人材養成研修が設けられていない任意事業や入職後の継続的な人材養成研修のあり方についても検討することが望ましい。	-	第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」	2022年8月10日	(参考資料1) 生活困窮者自立支援のあり方に関する論点整理	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27349.html</a>