

「福祉事務所における生活保護業務の実施体制に
関する調査研究事業」
実施報告書

厚生労働省

令和元年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業

〈実施報告〉

2020年3月



日本ソーシャルワーク教育学校連盟
JAPANESE ASSOCIATION FOR SOCIAL WORK EDUCATION

はじめに

昨今、生活困窮をはじめとして複合化・複雑化する生活課題を抱える国民が増加しているなかで、支援を必要とする住民の増加等による福祉事務所の業務負担の増加が懸念されており、ソーシャルワーカーの働きやすい環境整備が急務とされている。

さらに、各自治体は包括的相談支援体制における協働の中核機能を担う必要性が指摘されており、自治体においても保健福祉部局の横断的な連携も含めた包括的相談支援体制の構築が求められている。また、具体的な援助場面においては、相談の背景には個人や世帯が抱える複合的な生活課題が潜在化していることも多く、適切な課題の把握と内外の組織・機関等との連携が今後益々重要になるものと考えられる。

このような状況を踏まえ本事業は、現在の生活保護業務の実施体制を把握するとともに、本調査結果を生活保護において現業員が担うべきソーシャルワークの役割や機能等のあり方、そして今後の方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として実施したものである。

本事業では、生活保護業務に従事する職員のあり方、内外の社会資源を活用する方向性の検討に向けた論点整理を実施するとともに、2つの調査を実施した。

第1は、全ての福祉事務所を対象としたアンケート調査である。

直近の「厚労省福祉事務所現況調査」及び平成29年度社会福祉推進事業「自治体の社会福祉行政職員の業務や役割及び組織体制等の実態に関する調査研究事業調査結果」を活用し、内容の重複を避けた調査項目の選定を行い、現状を詳細に把握するための項目を設定した。

第2は、ヒアリング調査である。

福祉事務所のケースワーカーの業務実態や課題を把握するとともに、業務効率化や職員負担の軽減、援助の質向上につながる取組み（業務委託や関係機関等との連携強化等）に関する実態を把握した。

前者は社会福祉主事をはじめとする職員のあり方や内外の社会資源を活用する方向性を検討するための基礎資料として、後者は職員の負担軽減や援助の質向上につながる方法を検討するための基礎資料になるものである。これらの結果をもとに、今後の福祉事務所の環境整備に関する検討がさらに一步進むことを願っている。

本事業の実施にあたって協力を頂いた福祉事務所各位に深く感謝申し上げるとともに、引き続きご協力をお願い申し上げます次第である。

2020年3月

一般社団法人 日本ソーシャルワーク教育学校連盟

目 次

第1章 調査研究の概要 -----	1
1 事業の背景と目的-----	2
2 調査の種類と実施方法-----	2
2-1 調査の種類-----	2
2-2 アンケート調査-----	3
2-3 ヒアリング調査-----	3
3 検討委員会の構成及び開催-----	4
3-1 検討委員会-----	4
3-2 検討委員会の開催-----	4
3-3 その他の会議、作業部会等の開催-----	5
4 報告書の構成-----	5
第2章 福祉事務所における生活保護業務の実施体制 -----	6
1 福祉事務所の実施体制-----	7
1-1 地方公共団体の役割-----	7
1-2 福祉事務所の業務と組織-----	9
2 福祉事務所の専門職-----	12
2-1 福祉事務所の職員-----	12
2-2 専門職の資格要件と任用方法-----	15
2-3 現業員・正規雇用外職員の業務と外部委託-----	19
第3章 生活保護業務における職員の実施体制に関する実態調査（アンケート調査） ----	26
第4章 生活保護業務における実施体制等に関する事例調査（ヒアリング調査） -----	153
1 ヒアリング先一覧-----	154
2 ヒアリング項目-----	154
第5章 まとめ -----	239
1 本研究事業の概要-----	240
1-1 本研究事業の目的-----	240
1-2 本研究報告書の概要-----	240
2 ケースワーカー業務の分析-----	240
2-1 生活保護の業務分析手法を踏まえたアンケート調査項目の設計-----	241
2-2 調査項目抽出の作業手順-----	241
2-3 ケースワーカーの業務を130項目に分析-----	241
3 アンケート調査結果の整理と分析-----	242
3-1 調査の概要-----	242
3-2 生活保護業務は誰が担っているのか-----	243
3-3 その他の回答から判明したこと-----	244
4 ヒアリング調査結果の整理と分析-----	245
5 福祉事務所におけるソーシャルワーク実習の現状と課題-----	246
5-1 実習施設として福祉事務所の確保が困難な理由-----	247
5-2 福祉事務所におけるソーシャルワーク実習の意義と課題-----	250

參考資料-----254

執筆者一覽-----273

第1章 調査研究の概要

1 事業の背景と目的

生活困窮をはじめとして複合化・複雑化する生活課題を抱える国民が増加しているなかで、支援を必要とする住民・世帯の増加等による福祉事務所の業務負担の増加が懸念されており、ケースワーカーの働きやすい環境整備が必要になっている。

さらに、各自治体は包括的相談支援体制における協働の中核機能を担う必要性が指摘されており、自治体組織においても福祉保健部局の横断的な連携も含めた包括的相談体制の構築が求められている。具体的な援助場面においては、相談の背景には個人や世帯が抱える複合的な生活課題が隠れていることも多く、適切な課題の把握と内外の組織・機関等との連携がますます重要になっていくと考えられる。

このような状況を踏まえ、本研究事業では福祉事務所における人員配置や業務体制、取組みの実態等を把握し、効果的・効率的な相談援助業務体制（人材活用等）の推進や、業務環境整備の検討のための基礎資料を取りまとめた。

さらに、生活保護において現業員が担うべきソーシャルワークの機能のあり方や今後の人材養成の方向性を検討するための基礎資料を取りまとめた。

本研究事業は、以下の3点を中心に実施した。

- ① 福祉事務所における人員体制（正規職員、正規外雇用職員など生活保護業務に関わるすべての者）、ケースワーク業務のあり方、役割分担等に関する悉皆調査を行い、整理・分析を行う。
- ② 生活保護関連事業の各種団体への業務委託の状況等に関する悉皆調査を行い、整理・分析を行う。
- ③ 生活保護業務のうち、ケースワーク業務から切り離して行うことがワーカーの負担軽減や生活保護受給者への効果的な支援につながる業務等に関する事例を収集し、整理・分析を行う。

2 調査の種類と実施方法

2-1 調査の種類と倫理的配慮

本研究事業では以下の調査を実施した。

- ① アンケート調査
- ② ヒアリング調査

本調査における倫理的配慮と個人情報に関する取り扱いについては、調査協力依頼書に調査の趣旨及び目的を記載し、調査協力は任意であり、同意が得られる場合のみ調査票を返送いただくようにした。また、以下について明記し、本調査票の返送をもって調査協力への同意をいただいたものとした。

- ・回答は統計的に処理し、収集したすべての情報は本連盟が厳重に管理を行い、本調査事業のデータとしてのみ使用する。
- ・調査報告書等結果の公表において、各福祉事務所を特定することは一切ない。
- ・利用目的を超えた使用はしない。

2-2 アンケート調査

全国の福祉事務所を対象に、生活保護業務の担当状況、職員の任用及び採用、現業員の業務負担、外部委託への考えに関する実態を把握した。

(1) 調査対象、実施方法

全国の福祉事務所（都道府県、市[指定都市・中核市含む]、特別区、町村）1,247 か所を対象とした悉皆調査。

調査票は、福祉事務所長に送付した（福祉事務所としての意向を回答できる方）。

郵送による自記式・無記名調査とした。

(2) 調査時期・期間

2020(令和2)年2月

(3) 回収状況

配布数	1,247 カ所
回収数	858 カ所
回収率	68.8 %

2-3 ヒアリング調査

ヒアリング調査では、生活保護業務の現状、現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること、生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること、業務を委託している場合の具体的内容、ケースワーカーが業務を遂行するにあたり非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例について聞き取りを行った。

(1) 調査対象 以下の市の福祉事務所を対象とした

指定都市：5カ所

中核市：3カ所

一般市：4カ所

(2) 調査時期・期間 2020(令和2)年2月

ヒアリング対象先及び実施日時は以下の通りである。なお、各福祉事務所に検討委員会委員及び日本ソーシャルワーク教育学校連盟職員の2名体制で訪問し、共通のヒアリングガイドを用いて、対面式で1時間から2時間程度で聞き取りを行った。

訪問先	ヒアリング実施日	本報告書通し番号
指定都市A	2020年2月5日	1
指定都市B	2020年2月6日	2
中核市F	2020年2月10日	6
一般市I	2020年2月12日	9
一般市J	2020年2月17日	10
中核市G	2020年2月18日	7
一般市K	2020年2月18日	11
指定都市C	2020年2月20日	3

一般市L	2020年2月25日	12
中核市H	2020年2月26日	8
指定都市D	2020年2月27日	4
指定都市E	2020年2月28日	5

※ヒアリング実施順

3 検討委員会の構成及び開催

生活保護業務に従事する職員のあり方や活用の方向性の検討に向けた論点の整理を行うため、学識経験者及び行政職員による検討委員会を設置し、調査項目やヒアリング項目の設計、報告書作成等を行った。

3-1 検討委員会

検討委員会は、以下7名（五十音順、敬称略）で構成し計3回実施した。また、web会議を随時実施した。

氏名	所属
朝比奈 朋子	東京成徳大学 准教授
片山 睦彦	藤沢市福祉健康部 部長
渋谷 哲	淑徳大学 教授 本検討委員会委員長
畑 亮輔	北星学園大学 准教授
船水 浩行	東海大学 教授
巻口 徹	横浜市健康福祉局生活福祉部 部長
増田 和高	武庫川女子大学 講師

オブザーバー

厚生労働省社会・援護局 保護課
 課長補佐 天野 吉臣
 係長 大沼 史英

3-2 検討委員会の開催

開催回	開催日	検討・報告内容
第1回	2019年8月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の目的及び方法、進め方等について ・アンケート調査の内容、考え方について ・ヒアリング調査の内容について

第2回	2020年2月1日	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査の実施状況について ・ヒアリング調査の実施について ・報告書作成について
第3回	2020年3月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査の結果と分析について ・ヒアリング調査の結果と分析について ・報告書案について

3-3 その他の会議、作業部会等の開催

会議、作業等	開催日	検討・報告内容
Web 会議	2019年10月21日	調査項目の検討
Web 会議	2019年10月31日	調査項目の検討
検討委員自治体ヒアリング (横浜市)	2019年11月12日	調査項目、調査票についてエキスパートチェック
Web 会議	2019年11月20日	調査項目、調査票について
検討委員自治体ヒアリング (藤沢市)	2019年11月25日	調査項目、調査票についてエキスパートチェック
作業部会	2019年12月20日	調査票の設計
作業部会	2020年3月4日	調査票の執筆に関する打ち合わせ

※この他、委員間で調査内容の検討や作業を実施

4 報告書の構成

本報告書は全5章で構成し、第2章に福祉事務所における生活保護業務の実施体制、第3章にアンケート調査の結果、第4章にヒアリング調査の結果を掲載した。第5章では2つの調査結果の取りまとめを行った。また、最後に参考資料として、アンケート調査に係る調査票、ヒアリング調査時に使用したヒアリングガイド、集計表を掲載した。

第2章では、生活保護業務に従事する社会福祉主事や福祉事務所の業務実態に関する先行研究や調査結果等から、現状における論点や課題を整理し、実態調査に向けた前提の確認を行った。

第3章では、全ての福祉事務所を対象に行った、福祉事務所の実施体制に関するアンケート調査の結果をまとめた。

第4章では、指定都市福祉事務所及び本庁、中核市、一般市の福祉事務所を対象に行ったヒアリング調査の結果をまとめた。

第5章では、アンケート調査及びヒアリング調査の結果から、生活保護業務の効果的・効率的な体制や業務環境整備ならびに人材養成のあり方等について考察を行い、本調査研究事業によって明らかになったことを整理した。



第2章 福祉事務所における生活 保護業務の実施体制

1 福祉事務所の実施体制

1-1 地方公共団体の役割

1-1-1 国と地方公共団体の関係

福祉事務所の業務は、その法律や制度ごとに厚生労働省の各局・部が担当している。生活保護法に関しては社会・援護局であり、生活保護法の施行と要保護者の保護に関しては「保護課」が、生活保護業務に対する監査や指導に関しては「自立推進・指導監査室」が担当している。

国と地方自治体の関係については、2000（平成12）年施行の「地方分権一括法（地方分権の推進を図るための関係法律の整備等に関する法律）」により整理されたが、生活保護制度に関しては、厚生労働大臣は生活保護の実施について、地方自治体の首長に対して法定受託事務として委託しており、委託された首長は保護の実施を福祉事務所長に委任しているという関係である。

なお、地方分権一括法により、従来「機関委任事務」（地方自治体が国の代行事務を行い、国に包括的な指揮監督権がある事務。1999年に廃止）であった生活保護法は、最低生活保障に関する事務は全国一律に実施する必要があるため「法定受託事務」（地方自治体が行う事務のうち、国や他の自治体から委託されて行う事務）となり、相談援助に関する事務（法27条の2）は地方自治体が個々のケースに対応できるよう「自治事務」（法定受託事務以外の事務）となった。

1-1-2 都道府県の役割

(1) 都道府県（本庁と相談援助機関）

各都道府県には社会福祉各法を所管する担当部署が庁舎内にあり、本庁とは別に都道府県が設置・運営する福祉事務所や児童相談所といった相談援助機関がある。例として以下に千葉県組織図（社会福祉各法に関する業務の部署のみ記載）を示す。

千葉県組織図（2020[令和2]年3月現在） ※ただし一部省略

本庁	健康福祉部	健康福祉政策課（政策立案）	
		健康福祉指導課（生活保護）	
		児童家庭課（児童福祉・母子父子寡婦福祉）	
		高齢者福祉課（高齢者福祉・介護保険）	
		障害福祉課（身体障害者・知的障害者・精神保健福祉）	
相談援助機関	福祉事務所（健康福祉センター）		4カ所
	保健所（健康福祉センター）		13カ所
	児童相談所		6カ所
	身体・知的障害者更生相談所（障害者相談センター）		2カ所
	婦人相談所（女性サポートセンター）		1カ所
	精神保健福祉センター		1カ所

このように、千葉県では社会福祉に関する法律や制度ごとに所管する担当部署が庁舎内、いわゆる本庁に置かれている。生活保護法を所管するのは「健康福祉指導課」であり、その業務は生活保護法に規定されている次の業務である。

- 1) 福祉事務所への事務監査（法第 23 条）
- 2) 保護施設への運営指導（法第 43 条）
- 3) 医療費の審査（法第 53 条）
- 4) 不服申立ての裁決（法第 65 条）

(2) 都道府県の設置する福祉事務所

社会福祉法第 14 条第 1 項には、「都道府県及び市（特別区を含む）は、条例で、福祉に関する事務所を設置しなければならない」と規定しており、各都道府県には「福祉事務所を設置していない町村」の業務を担当するために、「郡」（複数の町村を範囲とする）に 1 ヶ所程度の福祉事務所（以下「郡部福祉事務所」）を設置（2019[平成 31]年 4 月現在 216 ヶ所）している。なお、郡部福祉事務所の担当する町村の範囲や組織については、各都道府県が定める条例で規定されている。

1-1-3 市・特別区の役割

都道府県と同じように、社会福祉法第 14 条第 1 項において、「市・特別区は福祉事務所を設置しなければならない」と規定されており、各市・特別区は、その区域を管轄する福祉事務所（以下「市部福祉事務所」）を設置（2019[平成 31]年 4 月現在 999 ヶ所）している。

一般的には各「市」に 1 ヶ所の福祉事務所が設置されているが、人口の多い市では複数設置されており、担当する区域や設置数については、各市・特別区が定める条例で規定されている。

また、指定都市と中核市は都道府県の事務を一部担当するよう、生活保護法第 84 条の 2 に「大都市等の特例」が規定されている。よって指定都市では、市役所内に「都道府県事務の一部を担当」する部署（いわゆる本庁の生活保護法所管部署）があり、各区役所内に市部福祉事務所を設置している。

1-1-4 町村の役割

(1) 町村の設置する福祉事務所

社会福祉法第 14 条第 3 項では、「町村は、条例で、その区域を所管区域とする福祉に関する事務所を設置することができる」と規定している。

全国で福祉事務所を設置している町村は 2019(平成 31)年 4 月現在 45 ヶ所だけで、ほとんどの町村には設置されていない。よって、これら設置していない町村の業務を担当するのが、都道府県が設置している「郡部福祉事務所」である。

(2) 福祉事務所を設置していない町村

福祉事務所を設置していない町村も、郡部福祉事務所の生活保護の実施について協力することになっており、その内容は生活保護法第 19 条第 6 項と第 7 項に規定されている。

- 1) 急迫した要保護者がいた場合は、応急的処置として保護を行う
- 2) 要保護者や被保護者の生活変動を発見した時は、郡部福祉事務所へ通報する
- 3) 保護の開始や変更の申請を受理した時は、5 日以内に郡部福祉事務所へ送付する

- 4) 郡部福祉事務所の依頼により、被保護者への保護金品を交付する
- 5) 郡部福祉事務所の依頼により、要保護者に関する調査を行う

1-2 福祉事務所の業務と組織

1-2-1 福祉事務所の業務

(1) 郡部福祉事務所と市部福祉事務所の業務

福祉事務所が担当する業務は、社会福祉法第 14 条に規定されている。

社会福祉法 第 14 条第 5 項

都道府県の設置する福祉に関する事務所は、生活保護法、児童福祉法及び母子及び父子並びに寡婦福祉法に定める援護又は育成の措置に関する事務のうち都道府県が処理することとされているものをつかさどるところとする。

社会福祉法 第 14 条第 6 項

市町村（特別区を含む）の設置する福祉に関する事務所は、生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法に定める援護、育成又は更生の措置に関する事務のうち市町村が処理することとされているものをつかさどるところとする。

この規定から、郡部福祉事務所は生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法に関する業務を担う「福祉三法事務所」（ただし昭和 20 年代に制定された「福祉三法」とは異なる）、市部福祉事務所は「福祉六法事務所」という性格をもっている。

郡部福祉事務所が担当していない「老人福祉法・身体障害者福祉法・知的障害者福祉法」は町村役場が担当していることから、町村の住民は、その相談内容によって担当部署が異なっていることになる。なお市や特別区、福祉事務所を設置している町村に居住している場合は、全て居住地の福祉事務所が担当することになる。

このように福祉事務所の業務は、福祉六法または福祉三法に関するものであるが、市部福祉事務所では、介護保険法に関する事務（申請受理や認定調査、介護認定審査会等）、精神障害者への援助や売春防止法に基づく女性保護、民生・児童委員や社会手当等の業務も担当していることが多い。

ここで留意したいのは、法律によって単純に業務の区分けをしておらず、町村も業務を担当していることである。例えば「町村の児童福祉法に関する業務は郡部福祉事務所なので、町村は全く担当していないのか」という問いに対しては、実際に町村は児童福祉法に定める保育所や社会手当の事務を行っており、業務によっては町村が担当しているのが現状である。

(2) 福祉事務所業務の変遷

郡部福祉事務所と市部福祉事務所の業務範囲が異なることは前述したが、1990（平成 2）年ごろまでは同じであった。昭和 20 年代に「社会福祉三法」が施行され、昭和 30 年代に「社

会福祉六法」が整備された以後は、両福祉事務所とも「社会福祉六法」を担当していた。

しかし、1990（平成2）年の福祉関連八法の改正により、老人と身体障害者の施設入所措置権が町村に移譲されたことに伴い、郡部福祉事務所は老人福祉法と身体障害者福祉法を除いた「福祉四法事務所」となった。さらに、2003（平成15）年に知的障害者福祉法の業務も町村に移譲されたので、現在の「福祉三法事務所」となったのである。

それに対して、市部福祉事務所は昭和30年代から変わることなく、昔も今も「福祉六法事務所」ということになる。

1-2-2 福祉事務所の組織

(1) 条例に基づく設置

社会福祉法第14条第1項のとおり、福祉事務所は次のような条例により設置されている。

福祉事務所設置条例の例

〇〇市福祉に関する事務所設置条例	〇〇市条例口号
第1条 社会福祉法第14条の規定に基づき、福祉に関する事務所（以下「福祉事務所」）を設置する。	
第2条 福祉事務所は〇〇市福祉事務所と称し、〇〇市△△に置く。	
第3条 福祉事務所は、生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法に定める援護、育成又は更生の措置に関する事務のほか、次に掲げる事務をつかさどる。 (1) 社会福祉法の施行に関すること (2) 民生委員法の施行に関すること (3) その他社会福祉に関する事務のうち市長が必要と認めること	
第4条 福祉事務所は〇〇〇〇部のうち、〇〇〇課、〇〇〇課、〇〇〇課及び〇〇〇課とし、福祉事務所長は〇〇〇〇部長がその任にあたる。	
第5条 福祉事務所の管轄は、〇〇市の市域とする。	

(2) 市部福祉事務所の組織

後述の一覧は福祉事務所の組織図で、各自治体のホームページを参考に作成したものである。

千葉県君津市を例にすると、条例で「福祉事務所は保健福祉部のうち、厚生課、子育て支援課、高齢者支援課及び障害福祉課とし、福祉事務所長は保健福祉部長がその任(兼務)にあたる」と規定しており、市役所の内部組織として位置づけられている。これは市役所の「厚生課・子育て支援課・高齢者支援課・障害福祉課の総称」が福祉事務所であると理解すればよい。よって、市役所に行っても福祉事務所の看板や案内を見ることは少なく、また単独の建物で設置されていることは少ないので、住民から見れば「福祉事務所に相談に行く」というより、「市役所の福祉課に行く」といった感覚になっている。

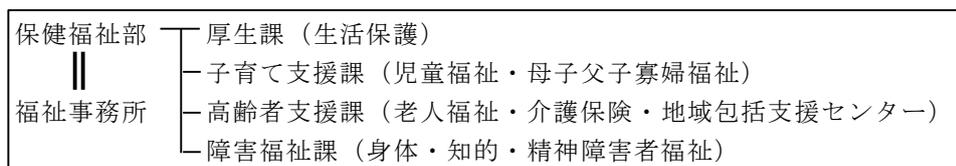
広島県安芸郡の府中町は、全国45の町村が設置している福祉事務所のひとつであり、町役場の福祉保健部が福祉事務所と位置づけられている。

千葉市は指定都市であり、6つの行政区に分かれているが、市の条例で「各区に福祉事務所を設置する」と規定されているので、千葉市には6ヵ所設置されている。そのうち緑区福祉事務所では「緑区保健福祉センター」という名称で4課から組織されている。これは市に義務設置のある「福祉事務所」と、地域保健法第18条により市町村に任意設置のある「保健センター」を統合したものである。

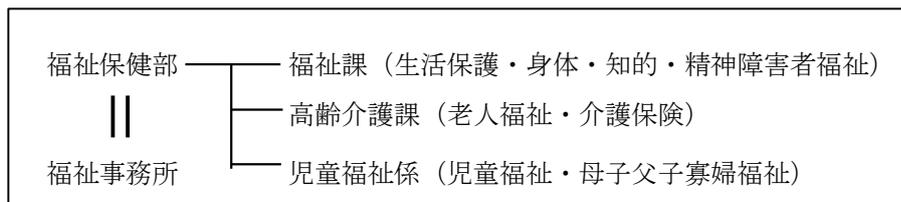
なお、特別区は指定都市と同様な組織であり、区によっては数ヵ所の福祉事務所を設置しており、中核市の多くは君津市と同様な組織である。

【市部福祉事務所組織図 (2020[令和2]年3月現在)】 ※ただし一部省略

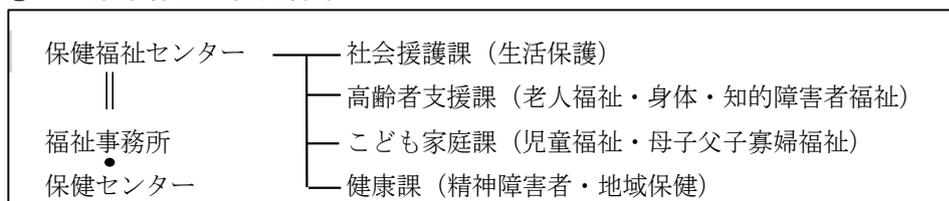
① 千葉県君津市（市）



② 広島県安芸郡府中町（町村）



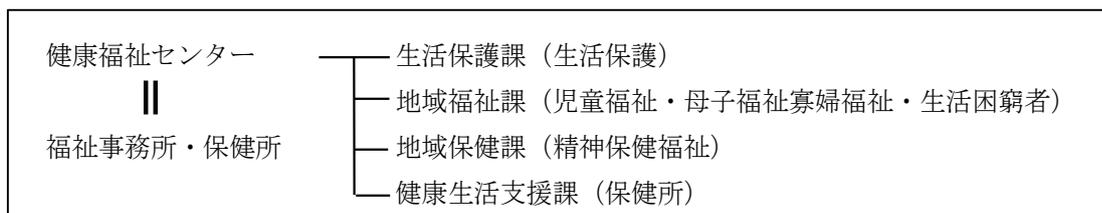
③ 千葉市緑区（指定都市）



(3) 郡部福祉事務所の組織

近年の組織形態としては、都道府県に義務設置のある「福祉事務所」と、地域保健法第5条により義務設置のある「保健所」を統合して、「〇〇県保健福祉センター」「△△県福祉保健センター」等の名称で都道府県の合同庁舎内に設置されていることが多い。しかし、合同庁舎は近隣の市に設置されていることが多いので、町村の住民は管轄している福祉事務所や保健福祉センターの名称や場所を知らずにいることが多い。

【郡部福祉事務所組織図 (2020[令和2]年3月現在)】※ただし一部省略
千葉県山武郡(都道府県)



2 福祉事務所の専門職

2-1 福祉事務所の職員

2-1-1 福祉事務所の職員体制

福祉事務所の職員とその職務は以下の通りである。⁽¹⁾

福祉事務所の職員と職務

所 員 等	職 務
所 長	・都道府県知事・市町村長(特別区長を含む)の指揮監督を受け所務を掌理
査察指導員	・所長の指揮監督を受け、現業事務の指導監督を行う(社会福祉主事)
現業員	・所長の指揮監督を受け、援護・育成・更生の措置を要する者等の家庭を訪問又は訪問しないで、面接し、本人の資産環境等を調査し、保護その他の措置の必要の有無及びその種類を判断し、 本人に対し生活指導を行う等の事務を行う(社会福祉主事)
老人福祉指導主事	・老人福祉法第6条に基づき、現業員に対する指導監督を行うため査察指導員を補職する(社会福祉主事)
身体障害者福祉司	・身体障害者福祉法第11条の2に基づき、都道府県の身体障害者福祉は身体障害者更生相談所に必置、市及び町村の福祉事務所では任意設置 ・身体障害者福祉の業務を行う、現業員に対する指導監督を行うため査察指導員を補職する ・社会福祉主事で当該分野の2年以上の経験者、社会福祉士等であること
知的障害者福祉司	・知的障害者福祉法第13条に基づき、都道府県の知的障害者福祉司は知的障害者更生相談所に必置、市及び町村の福祉事務所では任意設置、市部及び町村の福祉事務所は任意設置 ・知的障害者福祉の業務を行う、現業員に対する指導監督を行うため査察指導員を補職する ・社会福祉主事で当該分野の2年以上の経験者、社会福祉士等であること
家庭児童福祉主事 及び家庭相談員	・児童福祉事業従事2年以上等の社会福祉主事から任用される ・家庭児童相談室業務(子育て全般、不登校、児童虐待、非行等の相談)を行っている

児童・母子担当 母子自立支援員	・家庭児童相談室で担当する以外の家庭児童福祉に関する業務、保育・母子保護・助産、及び母子及び父子並びに寡婦福祉法に基づく業務を行っている
女性相談員	・婦人相談員のこと(売春防止法、DV法に基づく業務を行っている)
事務員	・所長の指揮監督を受け、所の庶務を行う

資料 社会福祉法、社会福祉六法等の関連法令から作成

2-1-2 社会福祉法上の現業員・査察指導員に関する規定

社会福祉法第 15 条では、福祉事務所の組織を次のように規定している。

(組織)

第 15 条 福祉に関する事務所には、長及び少なくとも次の所員を置かなければならない。ただし、所の長が、その職務の遂行に支障がない場合において、自ら現業事務の指導監督を行うときは、第 1 号の所員を置くことを要しない。

1. 指導監督を行う所員
2. 現業を行う所員
3. 事務を行う所員
- 2 所の長は、都道府県知事又は市町村長（特別区の区長を含む。以下同じ。）の指揮監督を受けて、所務を掌理する。
- 3 指導監督を行う所員は、所の長の指揮監督を受けて、現業事務の指導監督をつかさどる。
- 4 現業を行う所員は、所の長の指揮監督を受けて、援護、育成又は更生の措置を要する者等の家庭を訪問し、又は訪問しないで、これらの者に面接し、本人の資産、環境等を調査し、保護その他の措置の必要の有無及びその種類を判断し、本人に対し生活指導を行う等の事務をつかさどる。
- 5 事務を行う所員は、所の長の指揮監督を受けて、所の庶務をつかさどる。
- 6 第 1 項第 1 号及び第 2 号の所員は、社会福祉主事でなければならない。

下線で表示した箇所が、福祉事務所における生活保護制度の実施に携わる専門職としての、指導監督を行う職員（査察指導員）と現業を行う所員（現業員）に関する規定であり、それらの専門職は「社会福祉主事でなければならない」と規定している。

2-1-3 生活保護法上の補助機関の規定

生活保護法第 19 条では、生活保護制度に関わる業務の実施機関を福祉事務所と規定し、同法第 21 条において、具体的な同制度の運用実施に携わる補助機関を次のように規定している。

(補助機関)

第 21 条 社会福祉法に定める社会福祉主事は、この法律の施行について、都道府県知事又は市町村長の事務の執行を補助するものとする。

ここで、「事務の執行を補助する」とは、社会福祉主事の資格をもつ査察指導員や現業員が、都道府県知事又は市町村長の名において行う事務を内部的に補助するものであり、具体的な生活保護制度実施の事務や相談援助に携わることを意味している。

2-1-4 現業員の役割

現業員とは、福祉事務所において社会福祉六法に関する相談援助を行なっているソーシャルワーカーのことであり、社会福祉法第 15 条第 4 項では、「援護、育成又は更生の措置を要する者等の家庭を訪問し、又は訪問しないで、これらの者に面接し、本人の資産、環境等を調査し、保護その他の措置の必要の有無及びその種類を判断し、本人に対し生活指導を行う等の事務をつかさどる」と規定されている。

福祉事務所の各課には相談援助を担当するソーシャルワーカー（現業員）が配置されているが、措置制度から介護保険制度や障害者自立支援制度への移行、また専門の相談援助機関として児童相談所や障害者更生相談所、地域包括支援センター等が別に設置されているため、クライアントに対してソーシャルワーク活動を担う業務は、生活保護制度を担当する現業員が多いといえる。

なお、同法では社会福祉六法を担当するワーカーを「現業員」と規定しているが、実際の福祉事務所では生活保護法を担当するワーカーは「ケースワーカー」「地区担当員」と呼ばれている。

2-1-5 査察指導員の業務

査察指導員とは現業員の指導監督を行う職員であり、社会福祉法第 15 条第 3 項では、査察指導員の行う役割を「現業事務の指導監督をつかさどる」と規定している。よって、査察指導員は現業員の行う業務の「スーパーバイザー」の役割を持っており、現業員が各福祉法の目的や理念に沿った業務を行うことを、スーパービジョンを通して支えている。

このように同法では、ソーシャルワーカー（現業員）のスーパーバイザーを査察指導員と位置づけているが、実際の福祉事務所では生活保護法を担当するソーシャルワーカーの指導監督を行なう者を指すことが一般的である。

なお、老人福祉指導主事・身体障害者福祉司・知的障害者福祉司・家庭児童指導主事等も表で示したが、これは査察指導員と同様な職務であり、各福祉領域を担当するソーシャルワーカーのスーパーバイザーとしての役割を担っている。しかし、実際の福祉事務所では、この「職名」で任用されている者は少なく、多くは行政組織での高齢福祉係長・障害福祉係長・子ども家庭福祉係長等がスーパーバイザーとしての役割を担っている。

2-1-6 職員の定数

職員の定数については社会福祉法第 16 条に(各地方自治体の)「条例で定める」とされているが、現業員の数については同条各号に標準数として以下のとおり規定されている。

- ① 郡部福祉事務所は、被保護世帯数が 390 以下であるときは 6 人。被保護世帯数が 65 を増すごとに 1 人の増。
- ② 市・指定都市・特別区の設置する福祉事務所は、被保護受給世帯数が 240 以下であるときは 3 人。被保護世帯数が 80 を増すごとに 1 人の増。
- ③ 町村の設置する福祉事務所は、被保護受給世帯数が 160 以下であるときは 2 人。被保護世帯数が 80 を増すごとに 1 人の増。

この定数は 1951(昭和 26)年に制定された社会福祉事業法で規定されたものであり、生活保護法、児童福祉法、身体障害者福祉法といった福祉三法体制の時代である。定数の基準に保護受給世帯数をとっているが保護受給世帯への援助だけでなく、要保護者、児童、身体障害者への援助

を含めた現業員の定数として規定されたものである。その後の社会福祉六法体制により、1968（昭和 43）年から生活保護以外の福祉五法担当現業員の増員措置がなされたが、これは法律上の規定でなく、地方交付税上での予算措置であった。このような増員措置により、社会福祉法第 16 条に規定されている現業員の数は、一般的に生活保護法に関する現業員の数となっている。なお、従来は上記の現業員の数は法定の最低数とされていたが、地方分権一括法による本法の改正により、2000（平成 12）年度以降は標準配置数とされ、各自治体においては、地域の実情に応じて適切な人員配置が求められている。

2-2 専門職の資格要件と任用方法

2-2-1 社会福祉主事（任用）資格

(1) 資格と任用資格

一般的に「資格」は、資格試験を受けたり講習会を受講して取得できるが、「任用資格」は、その仕事に就いたときに資格として効力ができたり、職名として使われる資格である。知的障害者福祉司任用資格や児童指導員任用資格のように、社会福祉の分野には任用資格がいくつかある。

社会福祉主事資格は、福祉事務所で査察指導員や現業員として従事する時に必要な資格で、その業務に就いている（任用されている）期間のみ社会福祉主事の資格名を使うことができる。ただ、資格の名称ではあるが福祉事務所によっては職名として使われていることもあり、少々複雑なところがある。なお、老人ホームの生活相談員や社会福祉協議会の福祉活動専門員として従事するにも必要な資格なので、社会福祉専門職の最も基本的な資格といえる。

(2) 社会福祉主事資格の要件

社会福祉法第 15 条第 6 項には、「査察指導員と現業員は社会福祉主事でなければならない」とあり、資格取得者でなければその業務を担うことができないと規定されているが、その資格要件は社会福祉法第 19 条に規定されている。

第 19 条 社会福祉主事は、都道府県知事又は市町村長の補助機関である職員とし、年齢 20 年以上のものであって、人格が高潔で、思慮が円熟し、社会福祉の増進に熱意があり、かつ、次の各号にいずれかに該当するもののうちから任用しなければならない。

- 1 学校教育法に基づく大学、旧大学令に基づく大学、旧高等学校令に基づく高等学校又は旧専門学校令に基づく専門学校において、厚生労働大臣の指定する社会福祉に関する科目を修めて卒業した者
- 2 都道府県の指定する養成機関又は講習会の課程を修了した者
- 3 社会福祉士
- 4 厚生労働大臣の指定する社会福祉事業従事者試験に合格した者
- 5 前各号に掲げる者と同等以上の能力を有すると認められる者として厚生労働省令で定める者

第 1 号は大学や短期大学において、厚生労働大臣の指定する社会福祉に関する科目 34 科目のうち 3 科目以上履修した者である。大学等で 3 科目以上を履修していれば社会福祉主事として任用されることから「3 科目主事」と言われている。この指定科目の中には「法学・心理学・社会学・

教育学・倫理学」といった大学や短期大学での一般教養科目として単位修得できるものも含まれており、社会福祉に関する専門科目を履修しなくても、「法学・経済学・社会学」の「3科目主事」も存在し得るような経過措置が60年以上も継続されている。

第2号の養成機関は、全国に37施設(2019[令和元]年4月現在)指定されており、多くは専門学校(高等学校を卒業した者で2年以上の課程)での養成となっている。第4号の社会福祉事業従事者試験は現在まで実施されたことはなく、第5号は精神保健福祉士の有資格者が該当する。

(3) 社会福祉主事資格の保有率

このような要件により社会福祉主事の「任用資格」が取得できるが、この資格は社会福祉法第19条に「補助機関である職員」とあるように、地方自治体の職員採用試験に合格し福祉事務所に配属された時に「社会福祉主事」と称することができるということである。社会福祉法第15条第6項に「査察指導員と現業員は社会福祉主事の資格が必要」と規定されているが、資格を取得していない者も査察指導員や現業員として配属されている現実がある。

次表は、査察指導員および現業員の総数と資格(社会福祉主事・社会福祉士・精神保健福祉士)取得の状況である。なお、社会福祉法第19条第1項第3号及び第5号により、社会福祉士と精神保健福祉士の資格取得者は社会福祉主事資格の取得者となる。⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾

査察指導員・現業員数と資格取得状況(常勤職員) 各年度10月1日現在 単位:人

		総数	担当別数		資格別取得者数		
					社会福祉主事 (%)	社会福祉士	精神保健士
2016年 (平成 28年)	査察 指導員	3,762	生保担当	3,120	2,580 (82.7)	270	52
			生保以外	642	316 (49.2)	12	3
	現業員	24,786	生保担当	18,183	14,914 (82.0)	2,458	440
			生保以外	6,603	2,846 (43.1)	792	229
2009年 (平成 21年)	査察 指導員	3,221	生保担当	2,596	1,937 (74.6)	80	7
			生保以外	625	309 (49.4)	24	6
	現業員	19,406	生保担当	13,881	10,299 (74.2)	641	66
			生保以外	5,525	2,791 (50.5)	305	135
2004年 (平成 16年)	査察 指導員	3,031	生保担当	3,031	2,343 (77.3)	—	—
			生保以外			—	—
	現業員	19,581	生保担当	11,372	8,519 (74.9)	318	—
			生保以外	8,209	3,501 (42.6)	310	—

[出典] 『平成28年 福祉事務所人員体制調査』厚生労働省 2017年、『平成21年 福祉事務所現況調査』厚生労働省 2010年、『平成16年 福祉事務所現況調査』厚生労働省 2005年から作成

生活保護担当の査察指導員は、総数3,120人に対し有資格者は2,580人で82.7%の保有率である。保有率は1994(平成6)年まで80%代であったが、1999(平成11)年75.1%、2004(平成16)年77.3%、2009(平成21)年74.6%と、この10数年間は70%台であった。また、生活保護担当の現業員は、総数18,183人に対し有資格者は14,914人で82.0%の保有率である。保有率は2004(平

成 16)年 74.9%、2009(平成 21)年 74.2%と、査察指導員と同様この 10 数年間は 70%台であった。

このような資格保有率をみていくと、社会福祉法第 15 条第 6 項の「査察指導員と現業員は社会福祉主事の資格取得者」といった規定は遵守されておらず、約 2 割の者がいわゆる「3 科目主事」にも該当しないのが実態である。

しかし、この 10 数年で展望が少し開けてきたともいえる。生活保護担当の現業員の資格保有率は前述したとおり、この 10 数年間は 70%台であったが、2016(平成 28)年は 82.0%である。また、現業員の社会福祉士有資格者は 2004(平成 16)年 628 人(3.2%)、2009(平成 21)年 946 人(4.9%)、2016(平成 28)年 3,250 人(13.1%)と、この 12 年間で 5.1 倍も増えているが、これは社会福祉専門職の採用試験を新たに実施し始めた自治体が増えているからである。受験資格は社会福祉主事任用資格、社会福祉士、精神保健福祉士、実務経験あり等と自治体により様々であるが、これにより 3 資格の保有率が高まったといえる。

(4) 社会福祉主事資格を要件とするか否かに関する意見

1960～1970 年代には多くの自治体において、社会福祉主事資格者を対象とした専門職採用試験を実施して配属を行なってきたが、その後はほとんどの自治体が一般行政職採用の職員を福祉事務所に配属している状況にあり、社会福祉の仕事に熱意ある者だけが従事しているわけではない。クライアントと関わる仕事が自分にあわないので、「すぐにでも異動したい」「3～5 年で異動があるので、それまでの辛抱」といった声が聞こえているのが現状である。仮に福祉事務所の配属期間中に、通信教育による社会福祉主事資格の取得をすすめても、人事異動があるため無資格のまま過ごす者も多い。確かに現業員の少ない自治体では、専門職採用をしても配属可能なポストが限られている現実もあるが、このような課題は児童相談所の児童福祉司も同様の状況である。

しかし社会福祉法第 19 条には、「社会福祉主事は社会福祉の増進に熱意がある者を任用しなければならない」とあり、社会福祉に関心があり、専門的知識や技術を学んだ者がソーシャルワーカーとして従事することが、クライアントへの自立支援に少しでも結びつくと考えられる。

このような考え方が一方、社会福祉法第 15 条第 6 項の「査察指導員と現業員は社会福祉主事の資格取得者」といった規定の見直しを求める意見もある。次に示すのは「生活保護に関する実態調査結果報告書」(総務省行政評価局、2014[平成 26]年 8 月)に報告された「社会福祉主事資格に関する福祉事務所幹部職員の意見」⁵⁾であり資格要件について意見は分かれている。

生活保護業務を実施するにあたって必要となる一定程度の識見を担保する上で社会福祉主事資格は必要である。それぞれのケースで問題や状況も異なることから、現業員は色々な科目を学んでいることが重要である。

なお、当市は福祉職の採用を始めたが、これまでより長く活躍してくれるだろうと期待している。

(福祉事務所課長)

当方では福祉職職員の採用を行っており、社会福祉主事に必要な資格は採用時点で取得済みとなっている。現業員にとって人を捉える目、視点等が重要であり、社会福祉主事の資格を持った人材は必要であると考える。

(福祉事務所課長)

現業員は事務職員ではなく、現業業務において適切な指導等を行うには対人折衝能力等が必要であるため、社会福祉法第 15 条第 6 項の規定を削除して社会福祉主事の資格を保有しない者でも配置できるように仕組みを変えることは現実的ではない。社会福祉主事の資格の有無により業務に必要な能力（対人折衝能力等）を適切に測られるようにするなど、現行の仕組みで力量を持った者を現業員として配置できるような仕組みにした方が良いと考える。（福祉事務所長）

修得した知識や技法を活かせる社会福祉主事の有資格者が生活保護業務に携わることは理想とするところである。しかし、有資格者が少ない現況にあつては、有資格者のみで生活保護行政を運営することになれば、人事の硬直化を招き、柔軟な福祉事務所の運営実施を妨げることになってしまいかねないと推察する。

また、2005（平成 17）年度から導入した自立支援プログラムのように、近年の生活保護事務は、担当職員個人の努力や経験等に依存した取組みだけでなく、担当職員の経験等を組織全体として共有し、被保護世帯に対する支援等を組織的に取り組むことになっている。こうした取組みが、現業員の知識や経験の不足を補い、各福祉事務所の生活保護事務の実施に役立っていると感じている。

生活保護行政の携わる職員には、生活保護制度利用者の周辺にある社会資源を活かせるコーディネイト力を問われているものと思う。（指定都市本庁課長）

現業員、査察指導員のいずれについても社会福祉主事資格の有無による業務処理能力の差はない。職務経験で資格取得できるようにすることを検討してもよいのではないか。（福祉事務所主幹）

資格はあくまでも現業員としての能力の目安に過ぎず、いわゆる三科目主事と言われるように現業業務にとって必要な知識を担保するものではないため、意欲・資質を有する者ならば資格を有していなくても問題ない。（福祉事務所長）

2-2-2 正規雇用外職員（非常勤職員・嘱託職員・臨時職員）

(1) 正規雇用外職員を任用した背景

多くの自治体では福祉事務所に限らず、繁忙期や正規職員に欠員が生じた場合への対応、あるいは正規職員の業務を補完する役割を担うために、正規雇用外職員(非常勤や嘱託、臨時)を任用している。

それは生活保護の部署も同様であり、この 10 年間に及ぶ保護率の急激な上昇が特に影響している。保護率は 1995(平成 7)年度の 7%を境に上昇し、世界金融危機後の 2009(平成 21)年度には 13.8%と 2 倍になり、2017(平成 29)年 2 月には 16.9%、被保護世帯数は約 164 万世帯、被保護人員は約 214 万人となった。この被保護世帯の急激な上昇に対して常勤の現業員を配置することはできず、各福祉事務所では正規雇用外職員の任用によって定数の確保を図った。

また、2005(平成 17)年度より「自立支援プログラム」の策定と実施がされ、専門知識を有する者を正規雇用外職員として積極的に採用し始めたことも理由のひとつである。

2016(平成 29)年 10 月現在、現業員総数 26,650 人に対して常勤 24,786 人、非常勤 1,864 人であり、7.0%の現業員が非常勤である。⁶⁾この現業員が非常勤でも可能となったのは、2007(平成 19)年 4 月の社会福祉法改正によるものである。改正前の第 19 条は、「社会福祉主事は事務吏員又は技術吏員とし」と規定されており、常勤の正規職員である「吏員」しか従事できなかったが、改

正後は「社会福祉主事は都道府県知事又は市町村長の補助機関である職員」、つまり「福祉事務所の職員」と改正されたので非常勤でも可能となった。

(2) 職務の内容と勤務形態

神奈川県藤沢市福祉事務所を例にすると、非常勤職員や嘱託職員としては「面接相談員、就労支援員、子ども支援員、女性相談員、医療・介護業務員、健康管理支援員」を任用しており、正規職員の業務を補完しつつ専任業務を担っている。勤務形態は週3～4日で複数配置をしている職もある。採用は福祉事務所が直接募集しており、専門性や経験を重視して面接で選考を行うことが多い。なお、労働対価は報酬（月額）であり、業務の内容および労働時間によって報酬単価は異なっている。

なお、臨時職員については軽微な事務補助のために任用している。具体的には、郵送物や帳票類の整理、現業員の調査業務の事務補助、医療や経理の軽微な事務処理等を担っている。採用は市役所の人事部署で行っており、名簿登録された者から選考して配属している。勤務形態はフルタイムとパートタイムがあり、労働対価は賃金（時給）である。

(3) 地方公務員法および地方自治法の改正

正規雇用外職員の任用は地方公務員法の規定に基づくが、全国の自治体において正規職員の定員管理が厳しい状況にあるなか、多様化する行政需要に対応するために正規雇用外職員の数が増加を続けている。一方で、実際の運用が必ずしも同法の趣旨に沿っていない実態があり、任用上や処遇上の課題が指摘されてきた。

そのため国は、地方公務員の正規雇用外職員についての任用および手当給付の適正を確保するために、地方公務員法および地方自治法の一部を改正し、2020(令和2)年4月1日から施行することになった。この改正により従来の正規雇用外職員の多くが新たに「会計年度任用職員」（フルタイムとパートタイムあり）として位置づけられることになった。

藤沢市福祉事務所の場合、(2)で例示した正規雇用外職員は全て「一般職」の会計年度任用職員となり、特別職の非常勤職員としては嘱託医（内科、精神科、歯科）のみが存在することになる。

2-3 現業員・正規雇用外職員の業務と外部委託

2-3-1 現業員による相談援助活動

(1) 現業員業務の質的变化と業務量の増加

現業員の業務が従来と比較して多忙な理由は、複雑な生活課題を抱えた被保護世帯の増加による「業務の質的变化」と介護保険制度施行後の「事務量の増加」といえる。

現業員は被保護世帯の最低生活を保障するとともに、自立に向けての相談援助を行っているが、被保護世帯のなかには多様な生活課題を抱えていることが多い。具体的にはアルコール・薬物・ギャンブルの依存症、精神疾患等による社会的入院、DV（ドメスティック・バイオレンス）、児童虐待、発達障害、不登校、リストラ、借金・自己破産、自殺、多重債務、ホームレス、地域生活の中で孤立している高齢者や障害者等である。そのため自立に向けての支援が困難になり、結果として十分な支援が行われず、保護期間の長期化につながったりしている。

しかし、これらの生活課題を抱える世帯が増加したというより、社会的な関心の高まりや理解促進により課題が表面化してきた、対応を迫られるようになってきたといった面が大きいといえるだろう。

一方で現業員の事務量の増加は明らかである。25～30年前と比べると、適正化の推進により関係先調査や課税調査、挙証資料の徴収の徹底が図られるようになり、事務量とともに書類の量も確実に増加している。

2000(平成12)年の介護保険制度の施行に伴う介護扶助の導入により、事務量は飛躍的に増加したといえる。介護保険制度施行前であれば施設入所やヘルパー派遣などの高齢者に対する福祉サービスの提供は、必要に応じて老人福祉法担当のワーカーに引き継ぎ、老人福祉法に基づく措置で決定されていた。しかし介護扶助導入後は、介護支援専門員(ケアマネジャー)という新たな専門職が導入されたものの、被保護者のサービス利用の決定はすべて介護扶助という形で事務処理を行なわなくてはならず、それが膨大な事務量の増加を招いた。また、介護支援専門員や介護サービス事業所との緊密な連携、保険者(介護保険所管課)との連絡調整も重要な業務となった。

そして、介護サービス提供基盤が年々強化される一方で、サービスの種類や仕組みも複雑化しており、現業員には介護保険制度に関する高度な知識が求められ、意識も大きな変革が求められることになった。なお、福祉事務所によっては被保険者以外の者(いわゆる「みなし2号」)に対する要介護認定調査を現業員が行っており、これも負担増となっている状況がある。

(2) 現業員業務の意義

現業員の業務は様々な生活課題や困難を抱える世帯に対して、経済的支援を基盤としつつ、その置かれている生活状況に応じて、あらゆる社会資源を活用しながら日常生活自立や社会生活自立、そして就労自立(経済的自立)に向けてソーシャルワークするものである。

そして、その過程においては、保護受給に至った経過や抱えている生活課題が異なる被保護者一人ひとりが、尊厳を持ってその人らしく暮らせるよう個別化を徹底し、支援者として関係性を築きながら、その人生に向き合い、時には家族のように寄り添うことも必要となる。

これは自治体業務の他の職場では経験することのできない、市民の「生きる」ことへの密着した関わりであり、現業員自身がそこから学ぶことは多く、また、支援を通じた多種多様な関係者との協力関係も大きな財産となり、大げさに言えば人として成長することが実感できる仕事でもある。

しかし、様々な過去や背景を持ち、壮絶な人生を歩んできた(歩んでいる)クライアントも多く、関係性を築いたり信頼を得ることが難しいことがある。クライアントとの関係性が築けなければ支援を円滑に進めることはできないし、生活保護制度の運用にも支障が生じることもある。

それでもあきらめずに向き合い続け、関係性を築くことができたと感じたとき、どんな形であれ感謝の意が示されたとき、そして、クライアントのエンパワメントに貢献していることが実感できたときが、現業員業務のやりがいを感じる瞬間でもある。稀にはあるが、長年にわたり疎遠になっていた被保護者と家族・親族が、生活保護の受給をきっかけに関係が再開したときなどは、我が事のような喜びを感じることもある。

また、生活保護の現業員は他の福祉5法の業務を担当する職員とは異なり、高齢者・障害者・子どもといった対象者が限定されておらず、生活困窮状態にある全ての方々の人生の一端に関わることになり、そのことが現業員業務の面白さにつながっている。特に被保護者の自立支援に関

わり、目標とした自立が達成できたときの喜びは大きい。就労を支援した人が就職したり、アルコール依存の人が断酒に成功して自立したりするといった体験は現業員活動の醍醐味である。

就労支援専門員などの専門職が配置されていない時代は、現業員自らが支援の中心となり様々な社会資源を活用して支援を行っていた。現在は他制度へ移行したが、中国残留邦人の世帯や中卒無職の子どもとハローワークへ同行するなど苦労しながら支援していた時代がある。現在の現業員は事務量が增大した結果、こういった本来ワーカーの喜びにつながるような業務に時間を割くことがかなわず、それを就労支援専門員などの専門職に委託している現実がある。よって、現在の現業員に求められているのは、支援のコーディネートを行う機能であるともいえる。

(3) 現業員業務の課題

現業員には「生活保護制度を正しく適用する」という重要な職務がある。保護開始時における資産調査や扶養調査、他法他施策の活用、そして毎月の収入認定や扶助費の算定、臨時的需要への対応、法 63 条の返還金や法 78 条の徴収金の収納や債権管理など、極めて重要な事務処理が多く、なおかつ被保護世帯の理解と協力が得られなければ進まないものが多い。

これらの事務に追われ、家庭訪問や課題解決のための活動に影響が生じてジレンマを感じている現業員や、逆に被保護者への対応に追われて事務処理が遅滞しストレスを感じている現業員がいる。事務処理が追い付かずに抱え込みつぶれてしまいバーンアウトする現業員が近年増大しているため、現業員の事務量をいかに減少させ、本来のソーシャルワーク業務に力を注げる体制をつくっていくかが重要な課題である。一方で、現業員には基本的な事務処理のスキルが求められていることも事実として認識したうえで、そのような観点に立った人材育成（教育現場を含む）も必要である。

被保護者の中には、アルコールや薬物、ギャンブルなどの依存症、精神疾患、パーソナリティ障害などで苦しむ人など、高度な支援や治療を必要とする人も現実として多く、現業員自身も苦悩していることが少なからずある。現業員の大変さは喜びの裏返しでもある。複雑な生活課題が顕在化してきている世帯に対して、「どのように関わっていいのかわからない」といったことからくるといえる。支援がうまくいかなかったり、良好な関係が築けないときに悩むことが多いが、それがストレスとなり溜まっていくことがある。このため、現業員の専門性の確保のための仕組み、つまり専門職採用や人材育成の仕組みと、現業員を孤立させない仕組み、つまり査察指導機能の充実が求められる。

さらに、専門資格を有する者の中には「支援者としての価値観」と「制度の適用者としての責務」との間で葛藤が生じて苦悩する者もあり、この両者のバランス感覚も現業員に求められる重要な資質といえる。

2-3-2 正規雇用外職員による相談援助活動や事務補助

【神奈川県藤沢市の例】

藤沢市福祉事務所で任用している正規雇用外職員と主な業務内容は以下のとおりである。なお、健康管理支援員を除き専門資格を要件とはせず、関連実務の経験を重視して任用している。

① 面接相談員

相談業務は現業員も行うが、インテークを専門に行う面接相談員を2名、いずれも福祉事務所0Bを任用して配置している。窓口での相談援助が主であり、アウトリーチが必要な場合は現業員が現場へ行っている。

② 就労支援員

ハローワークの専門援助部門との連携を中心に、就労可能な被保護者の就職からアフターフォローまで、現業員業務を補完する役割を担う就労支援員を配置している。従来は2名配置していたが、ハローワークの常設窓口を福祉事務所の隣に誘致し、そこに相談員が常駐していることから、現在はハローワーク0Bを1名任用して配置している。なお、無料低額宿泊所の入所者等へは訪問相談・指導も行っている。

③ 子ども支援員

引きこもりや不登校、虐待をはじめ、様々な困難を抱える子どものいる世帯に寄り添い、きめ細かな支援を行うために子ども支援員を2名配置している。家庭訪問はもちろん、学校や医療機関などへの同行訪問も行い、児童相談所や学校、スクールソーシャルワーカー、学習支援事業所等と連携しながら、現業員業務の重要な一翼を担っている。なお、生活困窮者自立支援事業との一体的実施により、被保護世帯以外の生活困窮世帯にも対応している。

④ 女性相談員

DVをはじめとする様々な困難を抱える女性の相談に応じ、婦人相談所や民間シェルター、他自治体の関係機関等と連携し、身体的安全や居住先の確保等を支援する女性相談員を3名配置している。生活保護受給の有無は関係なく支援している。なお、DV被害者の安全に配慮し、相談窓口としての存在を積極的には公表していない。

⑤ 医療・介護業務員

医療機関や介護サービス事業所に対し、医療券や調剤券、介護券の発行、要否意見書の発行などを専門に行う医療・介護業務員を1名配置している。なお、これらの業務は正規職員も行っており補完的役割を担っている。

⑥ 健康管理支援員

糖尿病をはじめとする生活習慣病の予防や重症化防止のための個別指導、健康診断の受診勧奨など、被保護者の健康管理を支援する健康管理支援員を1名、2019(令和元)年度から新たに配置している。これらの業務は医療扶助費の抑制という観点からも極めて重要であるが、現業員の苦手な領域であり、専門性が求められるため保健師を任用している。

【神奈川県横浜市の例】

横浜市は指定都市のため各区に福祉事務所を設置しているが、そこで任用している正規雇用外職員と主な業務内容は以下のとおりである。なお、債務管理事務補助嘱託員を除き専門資格を要件とはせず、関連実務の経験を重視して任用している。

① 保護担当事務嘱託員（各区に配置。現業員6人に1人の基準を設けている）

現業員の業務のうち主に事務处理的なものについて補助している。具体的には金融機関等への関係先調査、戸籍謄本等の発行依頼、扶養照会等の業務に関する依頼書の作成や発送・整理、課税状況調査、医療券の送付やレセプトの整理、頻回受診者リストの整理、介護券の送付等である。

② 就労支援専門員（各区に複数配置。全市で 68 名）

就労支援プログラムの対象者（稼働能力を有する被保護者）に対して、現業員と連携しながら就労支援をしており、ハローワーク勤務経験者や相談援助業務経験者を採用している。具体的には求職の相談や求人情報の提供、求職方法の支援や「無料職業紹介事業実施要綱」に基づいての求人紹介、ハローワークや企業面接への同行、求人情報の現業員への提供や現業員への就労支援方法の現業員へのアドバイス等である。

③ 教育支援専門員（各区に 1 名配置）

被保護世帯の中学生に高等学校等への進路支援、高等学校等の在学学生への通学支援を、現業員と連携しながら実施している。具体的には高等学校等に関する情報提供や受験準備状況の確認、進学に必要な手続きの支援、進学に向けての意欲喚起、高等学校等の就学に関する生活保護上の取扱いや各種貸付制度の説明、不登校やひきこもり等の通学に課題がある者への相談機関の利用勧奨や同行等である。

④ 年金相談専門員（18 区を 10 ブロックに分け各 1 名配置。本庁が採用）

被保護者のうち年金受給資格の確認が必要な者に対して、現業員と連携しながら、年金受給資格の可否の検討や調査、年金裁定請求手続き、被保護者や現業員への年金に関するアドバイス等の支援をしている。

⑤ 債務管理事務補助嘱託員（全市で 4 名配置。本庁が採用）

被保護者が死亡し債務管理が必要な場合に、相続人特定のための挙証資料請求のための業務を補助している。

⑥ 保健師（保健師もしくは看護師。現在のところ 3 区のみ。本庁から委託し、委託業者から派遣されている）

40～64 歳の被保護者のうち生活習慣病の治療を受けておらず、直近 1 年間で健康診査を受けていない者に対しての健康支援をしている。具体的には現業員が対象者を選定し、保健師が面接や電話で健診の受診勧奨。必要に応じて健康診査表の記入や医療機関の予約。健診後は検査データを確認して対象者に見通し等の説明をするなどの健康支援をしている。

2-3-3 外部委託による相談援助活動の補完

正規雇用外職員による相談援助活動が「現業員業務を補完」する位置づけであるのに対し、外部委託業務は、支援の「つなぎ先」あるいは「出口施策」的な位置づけといえる。

外部委託している事業の中には、本来の現業員の業務範囲に含まれる事業（例えば家計相談支援事業）ばかりではなく、そもそも現業員が担うことを想定していない業務（例えば学習支援事業、就労準備支援事業、就労訓練事業、求人開拓業務）がある。いずれも被保護者の自立に大きく影響する事業であるが、現業員業務のあり方を検討する際には、両者は区別して考える必要がある。

【神奈川県藤沢市の例】

藤沢市福祉事務所で外部委託している主な業務内容は以下のとおりである。なお、生活困窮者自立支援事業との一体的実施により、被保護世帯以外の生活困窮世帯にも対応している。

① 就労準備支援事業

就労を目指しているが、直ちに一般就労が難しい状況にある被保護者に対して、寄り添いながら日常生活自立や社会生活自立に向けた支援を行うとともに、就労体験や中間的就労などの受入れ先の調整や開拓を行うなど、段階的な自立支援を実施する業務を専門機関に委託している。

② 子どもの学習・生活支援事業

養育環境に課題があったり家庭内に学習できる場所がなかったりするなど、学習面や生活環境に課題のある子どものために、学習支援事業の業務を専門機関に委託し、市内3か所の事業所で実施している。この事業は単なる学習の場ではなく、子どもの居場所や仲間づくりの場という側面もあり、不登校や発達障害の子どもを含め様々な困難を抱える子どもに対応している。ボランティアによる支援や農福連携による食材提供を受けての食育（子ども食堂）も行われている。

【神奈川県横浜市の例】

横浜市福祉事務所で外部委託している主な業務内容は以下のとおりである。なお、生活困窮者自立支援事業との一体的実施により、被保護世帯以外の生活困窮世帯にも対応しているものが多い。

① 寄り添い型学習支援事業（全18区で実施）

実施主体は各区で運営はNPO法人や株式会社等に委託している。事業内容としては中学生を対象とした高校進学に向けた学習意欲の向上や、学力の向上に向けた支援である。

また、高校に通っていない人も含めた高校生世代に対し、進学や就職に関する講座などを開催している。あわせて居場所等の提供を行い、高校に通っている子どもが継続的に通えるよう支援している。

② 寄り添い型生活支援事業（13区で実施）

学習支援事業は学習支援と同時に「居場所の確保」や「生活支援」も目的の一つとされているが、横浜市では学習支援事業とは別事業で実施している。実施主体は各区で運営は民間法人等に委託している。事業内容としては食事作りや生活指導を通しての生活支援、居場所としての役割などである。

③ 就労準備支援事業

15歳以上の就労支援対象者のうち、就労経験が浅く長期間仕事に就いてない等により直ちに求職活動を始めることが困難な方に対して、就労意欲の喚起と基礎就労能力の形成を目的として「事前講座」と「職場実習」を実施している。実施主体は市で運営は民間法人等に委託している。

④ 就労訓練事業

一般就労の継続や定着を目標としているが、一定の課題があり中々就職に結びつかない者、あるいは就労が継続できない者、または、就労準備支援事業の利用は終了したが、一般就労を目指すにあたってはまだ支援が必要な者を対象としている。訓練事業の形態としては非雇用型と雇用型があり、段階的な支援付きの就労の機会を提供している。民間法人等の自主事業と位置付けられており、市は認定事務等を実施している。

また、横浜市では「就労訓練支援センター」を設置し、利用者を受入れる認定就労訓練事業所がより円滑に事業を実施できるよう、事業所向けの支援や区との利用調整等の支援を実施している。センターの運営は民間法人に委託している。

⑤ 家計改善支援事業

保護廃止が見込まれる被保護世帯のうち、この事業の利用が効果的と考えられる世帯や、大学等への進学を検討しており世帯分離が見込まれる世帯が対象である。具体的には家計表の作成や出納管理の支援、滞納金の解消や各給付金制度の利用に向けた支援、債務整理への支援、修学資金の捻出に向けた支援等をしている。実施主体は市で運営は民間法人に委託している。

なお、2020(令和2)年度からは家計改善支援を実施することが効果的と考えられる世帯へと対象を拡充する予定である。

⑥ 自立安定化支援事業（転居支援事業・横浜市の単独事業）

簡易宿所や無料低額宿泊所、法的位置づけのない施設を居所としている被保護者のうち、民間賃貸住宅や市営住宅への転居希望者を対象としている。具体的には契約や引っ越し等に関する「転居支援」と、体験アパートの利用や転居した住宅でのルール、家賃支払い等の家計、地域との連絡調整等に関する「自立安定化支援」の2つを実施している。実施主体は市で運営は民間法人に委託している。

⑦ 無料職業紹介事業における求人開拓業務

各福祉事務所が職業安定法による無料職業紹介所として指定を受け、被保護者の希望条件や稼働能力に応じた求人開拓、職業紹介を実施する事業である。職業紹介自体は嘱託職員である就労支援専門員が行っているが、求人開拓業務については民間法人に委託している。また、就業意識の向上や意欲喚起を目的とした就職支援セミナーの実施を委託している。

【注】

- (1) 渋谷哲編『低所得者への支援と生活保護制度 第4版』P130 みらい 2017年
- (2) 『平成28年福祉事務所人員体制調査』厚生労働省 2017年
- (3) 『平成21年福祉事務所現況調査』厚生労働省 2010年
- (4) 『平成16年福祉事務所現況調査』厚生労働省 2005年
- (5) 『生活保護に関する実態調査結果報告書』「社会福祉主事資格に関する福祉事務所幹部職員の意見」 総務省行政評価局 2014年
- (6) 前掲書(2)

【参考文献】

- 相澤譲治編『八訂 保育士をめざす人の社会福祉』みらい 2018年
植戸貴子編『ソーシャルワークの基盤と専門職』みらい 2010年
川上昌子編『新版 公的扶助論』光生館 2007年
厚生労働統計協会編『国民の福祉と介護の動向』厚生労働統計協会 各年度
厚生省社会局編『福祉事務所運営指針』全国社会福祉協議会 1953年
厚生省社会局編『新福祉事務所運営指針』全国社会福祉協議会 1971年
渋谷哲『福祉事務所における相談援助実習の理解と演習』みらい 2013年
渋谷哲編『低所得者への支援と生活保護制度 第4版』みらい 2017年



第3章 生活保護業務の実施体制に
関する実態調査
(アンケート調査)

【調査の概要】

● **調査の対象者** 全国の福祉事務所（都道府県・市・中核都市・指定都市の区・特別区・町村）

● **調査の方法** 配布・回収ともに郵送による調査を実施
アンケート用紙に回答 ※回答者は福祉事務所長に一任
（無記名・自記式） （福祉事務所としての意向を回答できる方）

● **調査の期間** 2020年2月

● **配布数・回収数**

配布数	1,247	か所	※悉皆調査
回収数	858	か所	※無効票1票除く
回収率	68.8	%	

● **調査の主体** 一般社会福祉法人日本ソーシャルワーク教育学校連盟

● **調査の前提** 調査票冒頭において、下欄の内容を依頼をした。

※調査項目に示した業務の中には、法定受託事務に該当し民間への委託が困難な業務が含まれております。本調査においては、貴所の実施体制、外部資源や人材の活用に関するご意向やお考えについてご回答ください。また、保護の実施過程にかかる全ての業務を項目化できていないものもあります。あらかじめご了承くださいますようお願いいたします。

● **用語・略記** 「現業員」・・・正規雇用された地区担当員及び面接相談員
「嘱託職員」・・・現行の地方公務員法に基づく表記を使用
「現業員以外」・・・「事務職員」「嘱託職員」「その他」
「SV」・・・査察指導員 ※「その他」＝「SV・その他の職員」
「N」・・・回答数
「SA」・・・単数回答形式の設問
「MA」・・・複数回答形式の設問
「SQ」・・・付問（副問）
「NA」・・・無回答

● **その他** Q1-1(担当職員の職種または形態：MA)を3分類（SA化）した集計を加えた。
・カテゴリ1・・・「現業員のみ担当」
・カテゴリ2・・・「現業員と現業員以外（事務職員等）の両方が担当」
・カテゴリ3・・・「現業員以外のみ担当」（事務職員・嘱託職員・その他）
※「その他」＝「SV・その他の職員」

Q1-1 生活保護業務を担当する職員の職種または形態

本調査では、福祉事務所における生活保護業務の実施体制の現状を明らかにすることを目的としている。

Q1-1では、生活保護業務全般について各福祉事務所のどのような職員（現業員・事務職員・嘱託職員・その他）が担当しているのかを把握するための質問を設定した。

生活保護業務としては、「生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務」、「保護の決定のための調査と要否判定に係る業務」、「保護の実施に係る業務」、「保護の停止・廃止に係る業務」、そして「その他の保護業務」の5点を設定し、計130業務に関する質問を設けた。以下において、各業務の担当職員の状況とその特徴を報告する。

Q1-1-(1) 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

はじめに、Q1-1-(1)「生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務」では、生活保護担当窓口を訪れた相談者への受付相談に関する10項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において90%程度（91.9%～93.4%）、事務職員が担当している福祉事務所は全ての項目において7%程度（6.8%～8.7%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は項目によって25.6%～31.8%と多少の差異があり、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%程度（8.9%～12.7%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において60%程度（55.2%～61.5%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は項目によって31.2%～37.8%と多少の差異があり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において7%程度（6.6%～8.1%）となっていた。

このように、生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務では、現業員が担当している福祉事務所が多いものの、現業員のみが担当している福祉事務所は60%程度であり、40%程度の福祉事務所では現業員以外の職員も担当している状況が示された。その中でも、「⑩申請書を受理する」は現業員のみが担当している福祉事務所（61.5%）が最も多かった業務となっており、「③相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所（44.8%）が最も多かった業務となっていた。

これらのことから、被保護者となる前の相談者への窓口対応では、現業員以外の職員も対応していることが比較的多い状況が明らかとなった。ただし、「申請書を受理する」といった厳格な対応が必要となる業務においては、やはり現業員が担当していることが多く、とりわけ嘱託職員が担当している福祉事務所は少ない傾向にあることがうかがわれた。

Q1-1-(1) 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

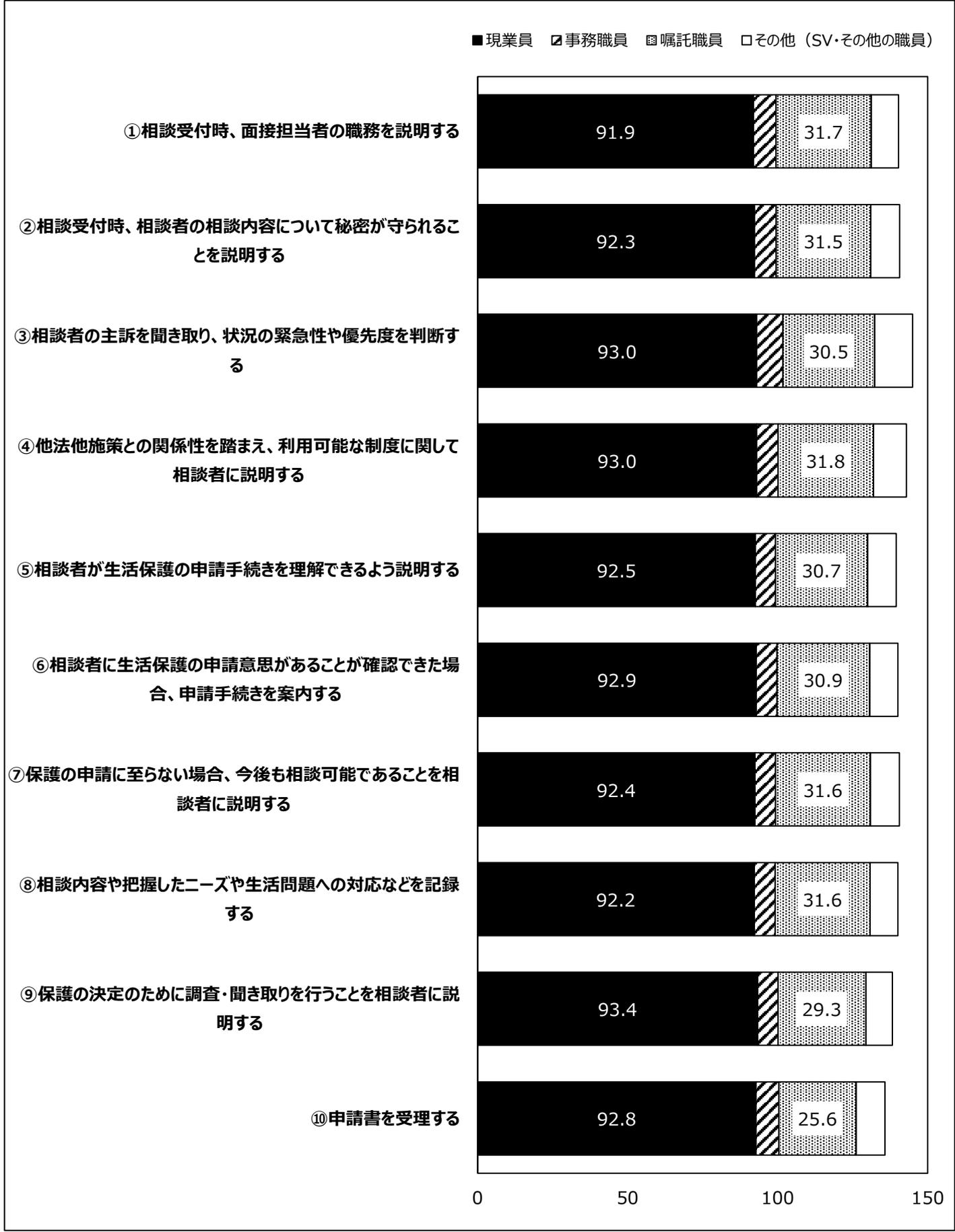
複数回答

(回答数)

	■担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 相談受付時、面接担当者の職務を説明する	858	788	64	272	78	1
② 相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	858	791	62	270	82	1
③ 相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	798	75	262	109	0
④ 他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	798	61	273	94	0
⑤ 相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	794	58	263	82	0
⑥ 相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	797	59	265	81	0
⑦ 保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	793	59	271	83	0
⑧ 相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	791	60	271	80	0
⑨ 保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	801	58	251	76	0
⑩ 申請書を受理する	858	796	66	220	83	0

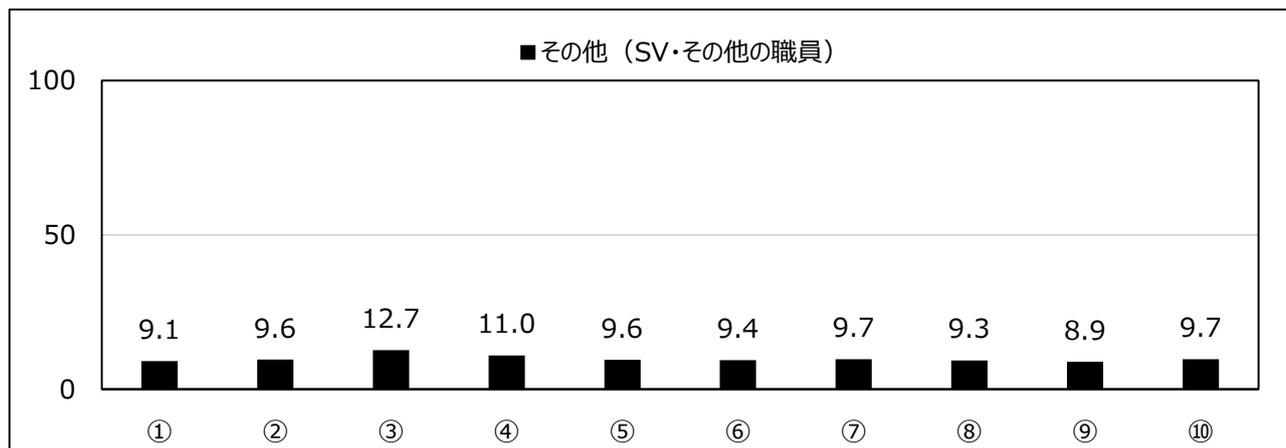
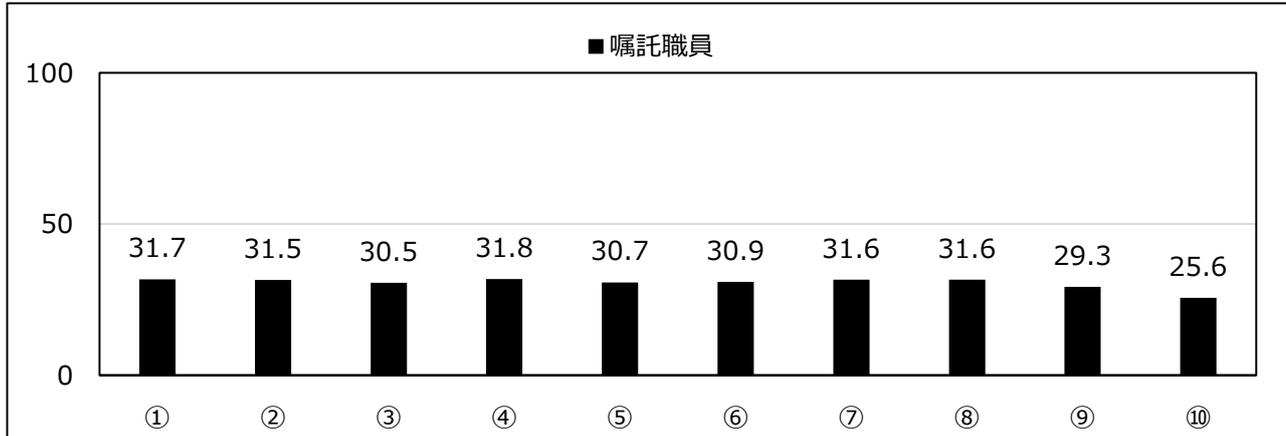
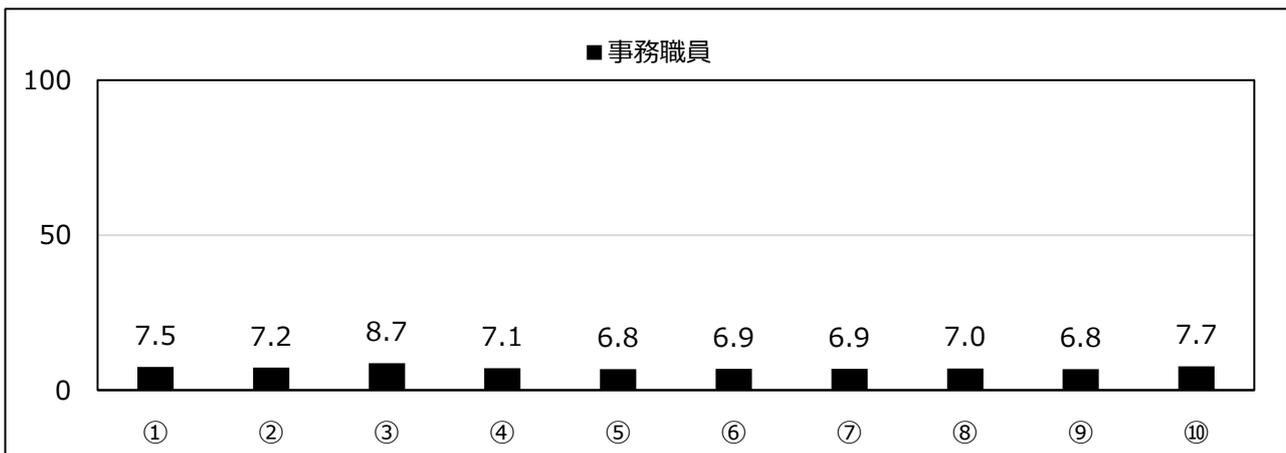
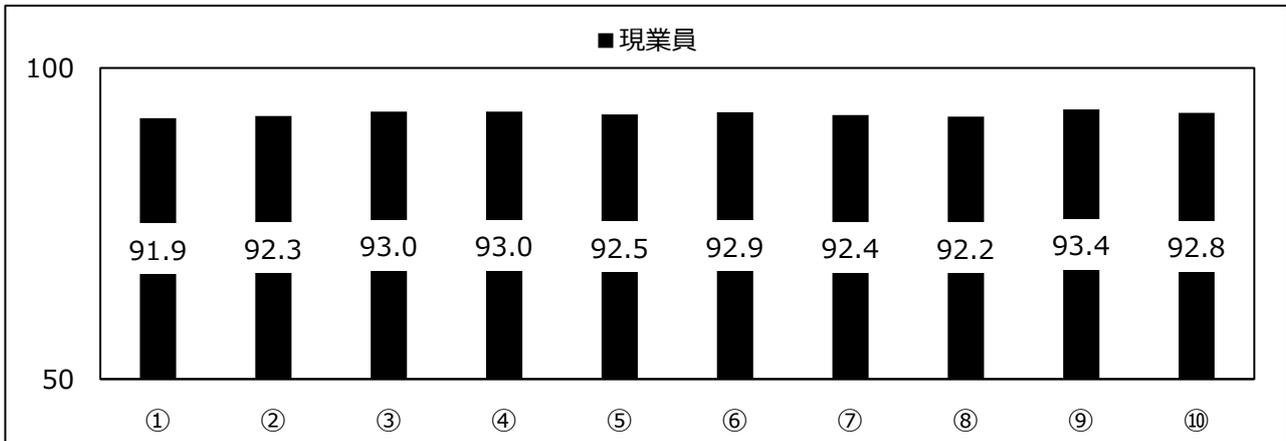
(NAを除いた集計・%)

	■担当職員の職種または形態						事+嘱 +そ
	全体 N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)		
① 相談受付時、面接担当者の職務を説明する	857	91.9	7.5	31.7	9.1	48.3	
② 相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	857	92.3	7.2	31.5	9.6	48.3	
③ 相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	93.0	8.7	30.5	12.7	52.0	
④ 他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	93.0	7.1	31.8	11.0	49.9	
⑤ 相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	92.5	6.8	30.7	9.6	47.0	
⑥ 相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	92.9	6.9	30.9	9.4	47.2	
⑦ 保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	92.4	6.9	31.6	9.7	48.1	
⑧ 相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	92.2	7.0	31.6	9.3	47.9	
⑨ 保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	93.4	6.8	29.3	8.9	44.9	
⑩ 申請書を受理する	858	92.8	7.7	25.6	9.7	43.0	



Q1-1-(1) 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

※担当職員別のグラフ(MA)

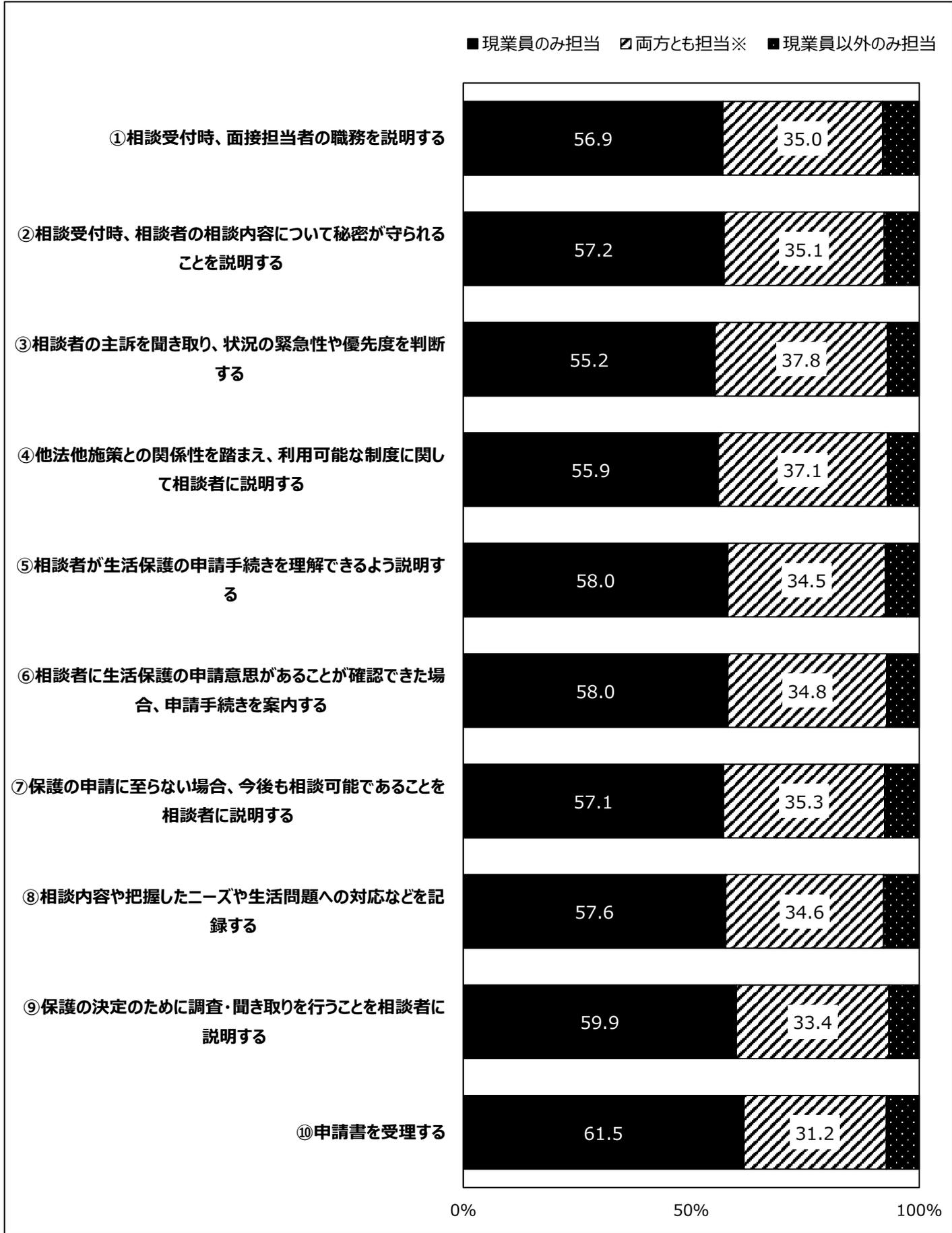


※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■ 担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 相談受付時、面接担当者の職務を説明する	858	488	300	69	1
② 相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	858	490	301	66	1
③ 相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	474	324	60	0
④ 他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	480	318	60	0
⑤ 相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	498	296	64	0
⑥ 相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	498	299	61	0
⑦ 保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	490	303	65	0
⑧ 相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	494	297	67	0
⑨ 保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	514	287	57	0
⑩ 申請書を受理する	858	528	268	62	0

(NAを除いた集計・%)

	■ 担当職員の職種または形態			
	全体 N	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当
① 相談受付時、面接担当者の職務を説明する	857	56.9	35.0	8.1
② 相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	857	57.2	35.1	7.7
③ 相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	55.2	37.8	7.0
④ 他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	55.9	37.1	7.0
⑤ 相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	58.0	34.5	7.5
⑥ 相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	58.0	34.8	7.1
⑦ 保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	57.1	35.3	7.6
⑧ 相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	57.6	34.6	7.8
⑨ 保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	59.9	33.4	6.6
⑩ 申請書を受理する	858	61.5	31.2	7.2



Q1-1-(2) 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

Q1-1-(2)の、「保護の決定のための調査と要否判定に係る業務」では、相談者より保護申請を受けた際に保護決定を行うための調査等に関する13項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は項目によって80.9%～99.4%と多少の差異があった。事務職員が担当している福祉事務所も項目によって2.2%～18.2%と多少の差異があり、嘱託職員が担当している福祉事務所も項目によって4.9%～26.1%と多少の差異があった。その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%程度以下となっていた（2.1%～10.3%）であった。

また、これらの業務の担当形態としても、項目によって大きな差異が見られ、現業員のみが担当している福祉事務所は、「⑩把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する」では90.5%となっていたが、「⑦各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を封入・発送する」「⑧各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する」ではそれぞれ54.3%、53.4%であった。また現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって8.8%～31.7%と差異があり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所も項目によって0.6%～19.1%と差異が見られた。

これらのことから、保護の決定のための調査と要否判定に係る業務では、「⑩把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する」や「⑪申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する」といった保護開始にあたっての中核的な業務は現業員のみが担当している福祉事務所が多い状況が明らかとなった。ただし、保護の決定には多くの業務があるため、細かな業務の切り出しを行い、上記のように「⑦各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を封入・発送する」「⑧各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する」といった事務的な業務を現業員以外の職員が担当している福祉事務所が多い状況も確認することができた。

Q1-1-(2) 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

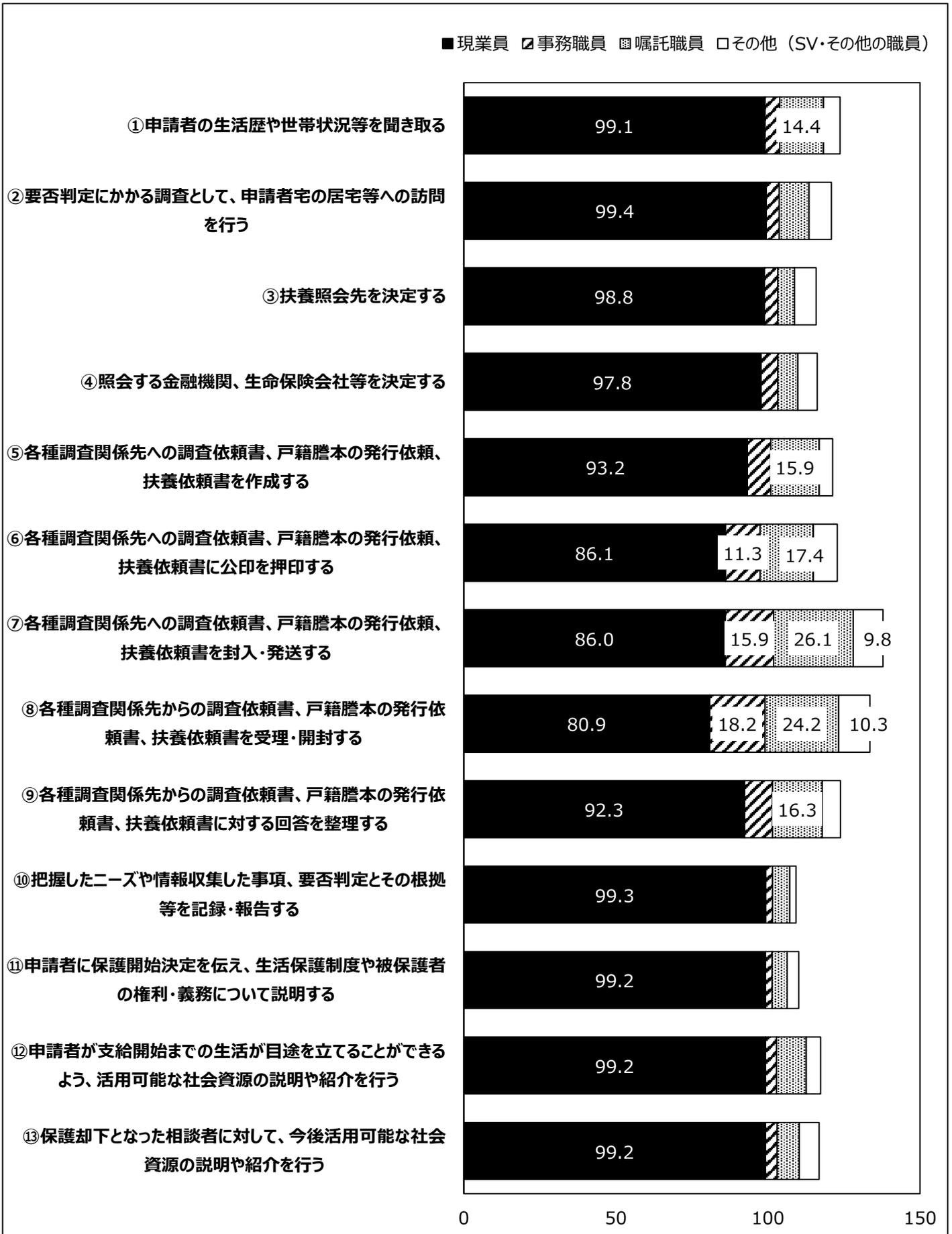
複数回答

(回答数)

	■担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	858	848	41	123	47	2
② 要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	858	850	37	83	63	3
③ 扶養照会先を決定する	858	847	38	47	61	1
④ 照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	858	838	47	56	55	1
⑤ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	858	799	66	136	38	1
⑥ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	858	736	97	149	68	3
⑦ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	858	737	136	224	84	1
⑧ 各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	858	693	156	207	88	1
⑨ 各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	858	791	79	140	51	1
⑩ 把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	858	851	19	48	18	1
⑪ 申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	858	849	19	42	33	2
⑫ 申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	850	31	84	40	1
⑬ 保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	850	33	62	56	1

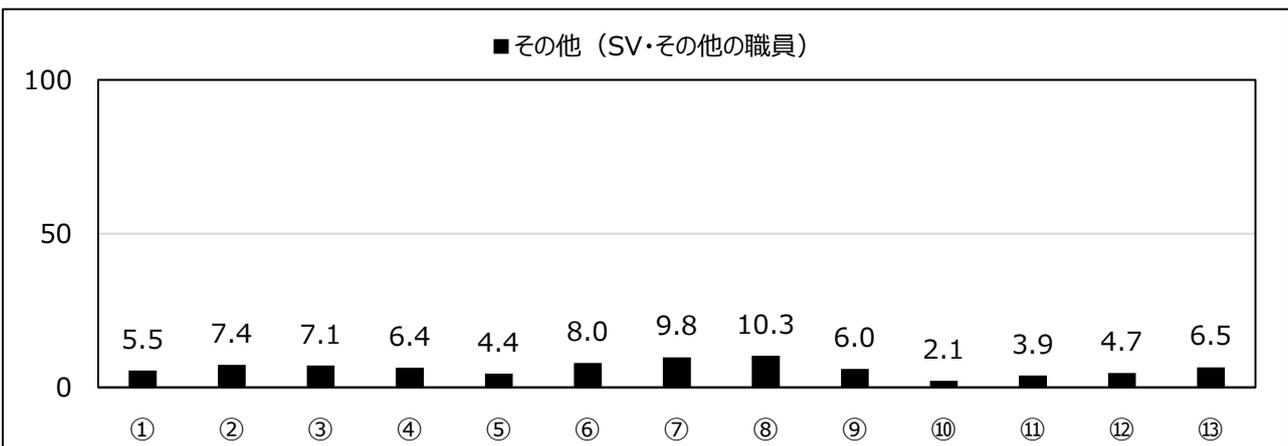
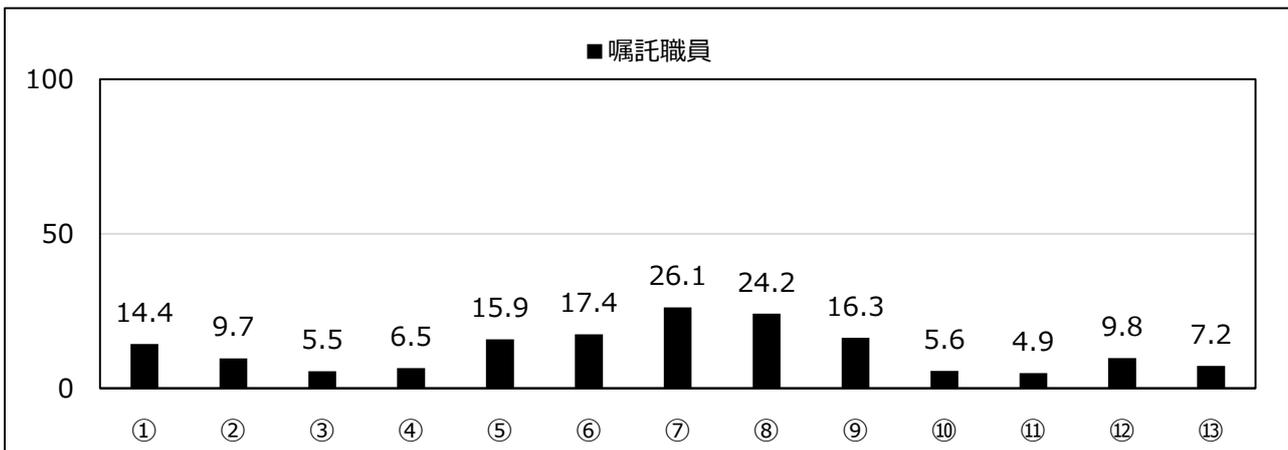
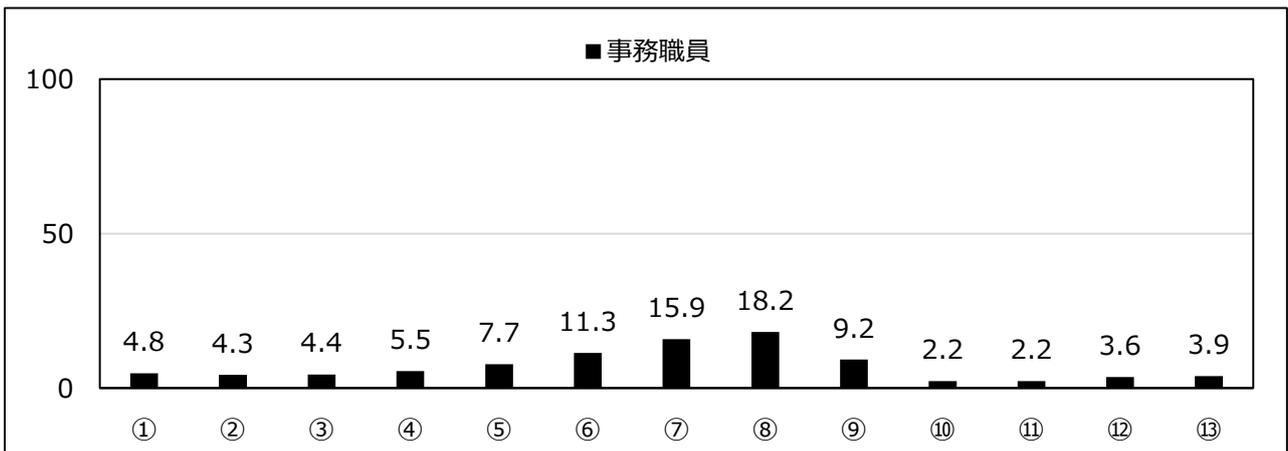
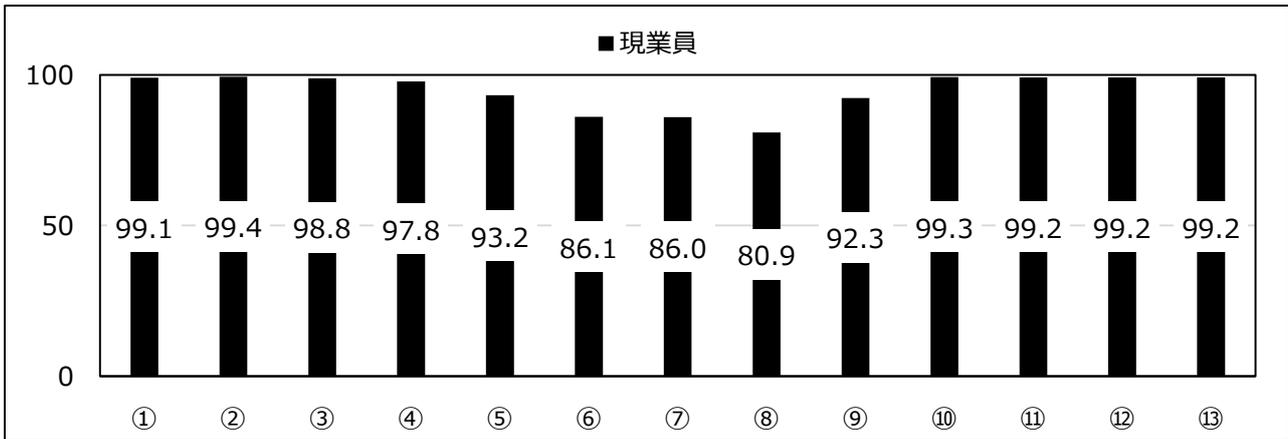
N (NAを除いた集計・%) 事+嘱
+そ

① 申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	856	99.1	4.8	14.4	5.5	24.6
② 要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	855	99.4	4.3	9.7	7.4	21.4
③ 扶養照会先を決定する	857	98.8	4.4	5.5	7.1	17.0
④ 照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	857	97.8	5.5	6.5	6.4	18.4
⑤ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	857	93.2	7.7	15.9	4.4	28.0
⑥ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	855	86.1	11.3	17.4	8.0	36.7
⑦ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	857	86.0	15.9	26.1	9.8	51.8
⑧ 各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	857	80.9	18.2	24.2	10.3	52.6
⑨ 各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	857	92.3	9.2	16.3	6.0	31.5
⑩ 把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	857	99.3	2.2	5.6	2.1	9.9
⑪ 申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	856	99.2	2.2	4.9	3.9	11.0
⑫ 申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	99.2	3.6	9.8	4.7	18.1
⑬ 保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	99.2	3.9	7.2	6.5	17.6



Q1-1-(2) 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

※担当職員別のグラフ(MA)



Q1-1-(2) 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

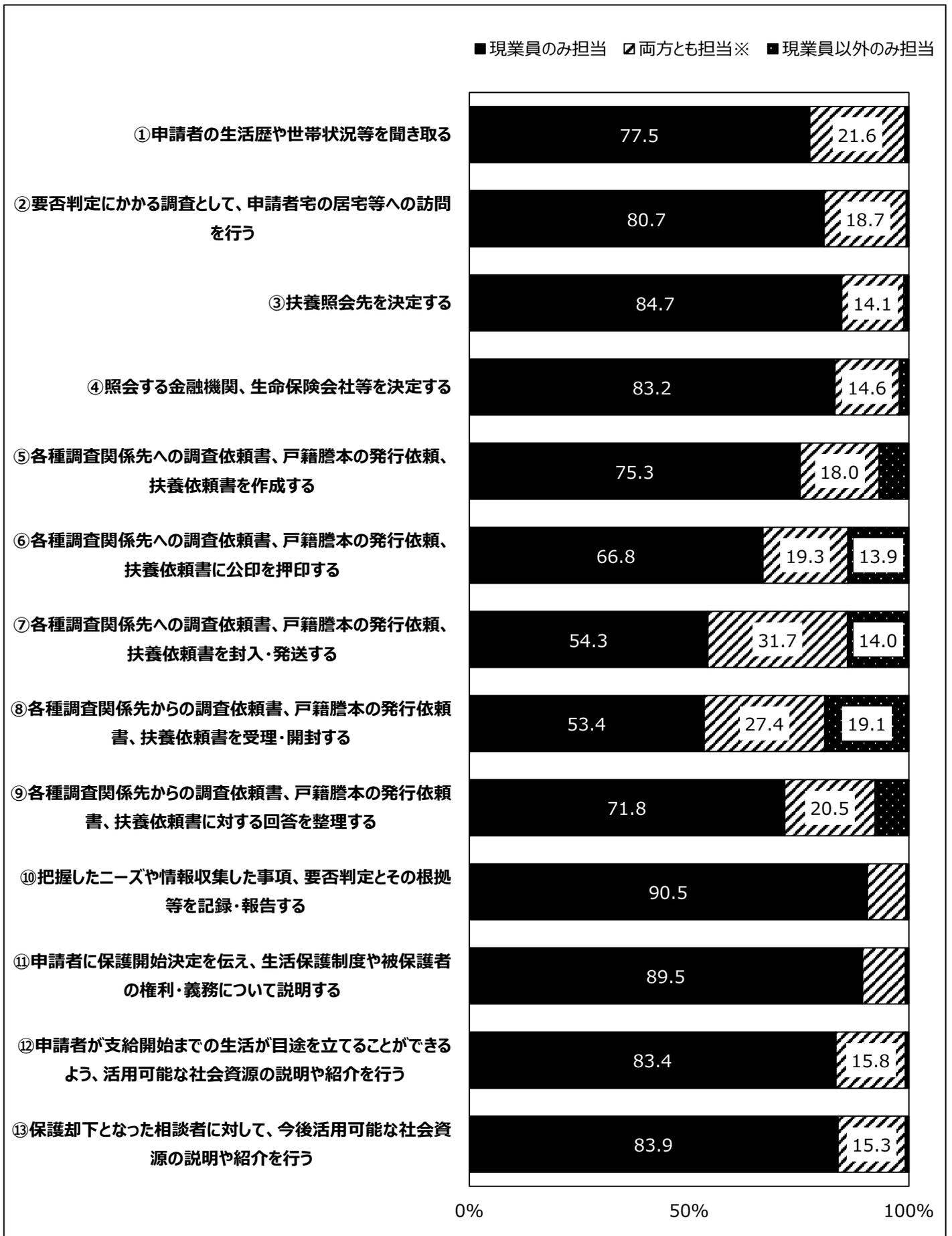
単数回答・3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	858	663	185	8	2
② 要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	858	690	160	5	3
③ 扶養照会先を決定する	858	726	121	10	1
④ 照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	858	713	125	19	1
⑤ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	858	645	154	58	1
⑥ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	858	571	165	119	3
⑦ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	858	465	272	120	1
⑧ 各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	858	458	235	164	1
⑨ 各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	858	615	176	66	1
⑩ 把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	858	776	75	6	1
⑪ 申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	858	766	83	7	2
⑫ 申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	715	135	7	1
⑬ 保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	719	131	7	1

N (NAを除いた集計・%)

① 申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	856	77.5	21.6	0.9
② 要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	855	80.7	18.7	0.6
③ 扶養照会先を決定する	857	84.7	14.1	1.2
④ 照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	857	83.2	14.6	2.2
⑤ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	857	75.3	18.0	6.8
⑥ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	855	66.8	19.3	13.9
⑦ 各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	857	54.3	31.7	14.0
⑧ 各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	857	53.4	27.4	19.1
⑨ 各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	857	71.8	20.5	7.7
⑩ 把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	857	90.5	8.8	0.7
⑪ 申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	856	89.5	9.7	0.8
⑫ 申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	83.4	15.8	0.8
⑬ 保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	83.9	15.3	0.8



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■A 最低生活費の算定

Q1-1-(3)-Aの、保護の実施に係る業務における「最低生活費の算定」では、保護開始時や世帯状況の変更があった場合等の最低生活費の算定に関する6項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において96%以上（96.3%～99.2%）、事務職員が担当している福祉事務所は項目によって3.3%～15.4%と多少の差異があり、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%以下（3.6%～9.0%）、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において5%前後（1.6%～7.1%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において80%～90%と多く、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は項目によって8.3%～21.9%と多少の差異があり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目においてごくわずか（0.8%～3.7%）となっていた。

このように、最低生活費の算定に関する業務では、現業員が担当している福祉事務所が非常に多い状況が示された。その中でも、「③最低生活費の算定処理を行う」は現業員のみが担当している福祉事務所（90.7%）が最も多かった業務となっており、「⑤決裁後、保護決定通知書の通知に係る一連の事務を行う」や「⑥届け出が不適正だった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う」といった事務に関する業務は現業員以外の職員も担当している福祉事務所（それぞれ78.1%、77.2%）が多くなっていた。

これらのことから、最低生活費の算定では、被保護世帯の調査や最低生活費の算定処理といった業務はほぼ現業員が担当しているものの、被保護者からの届け出の受理や事務的な処理については現業員以外の職員も対応できるようにしている福祉事務所があることが明らかとなった。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■A 最低生活費の算定

複数回答

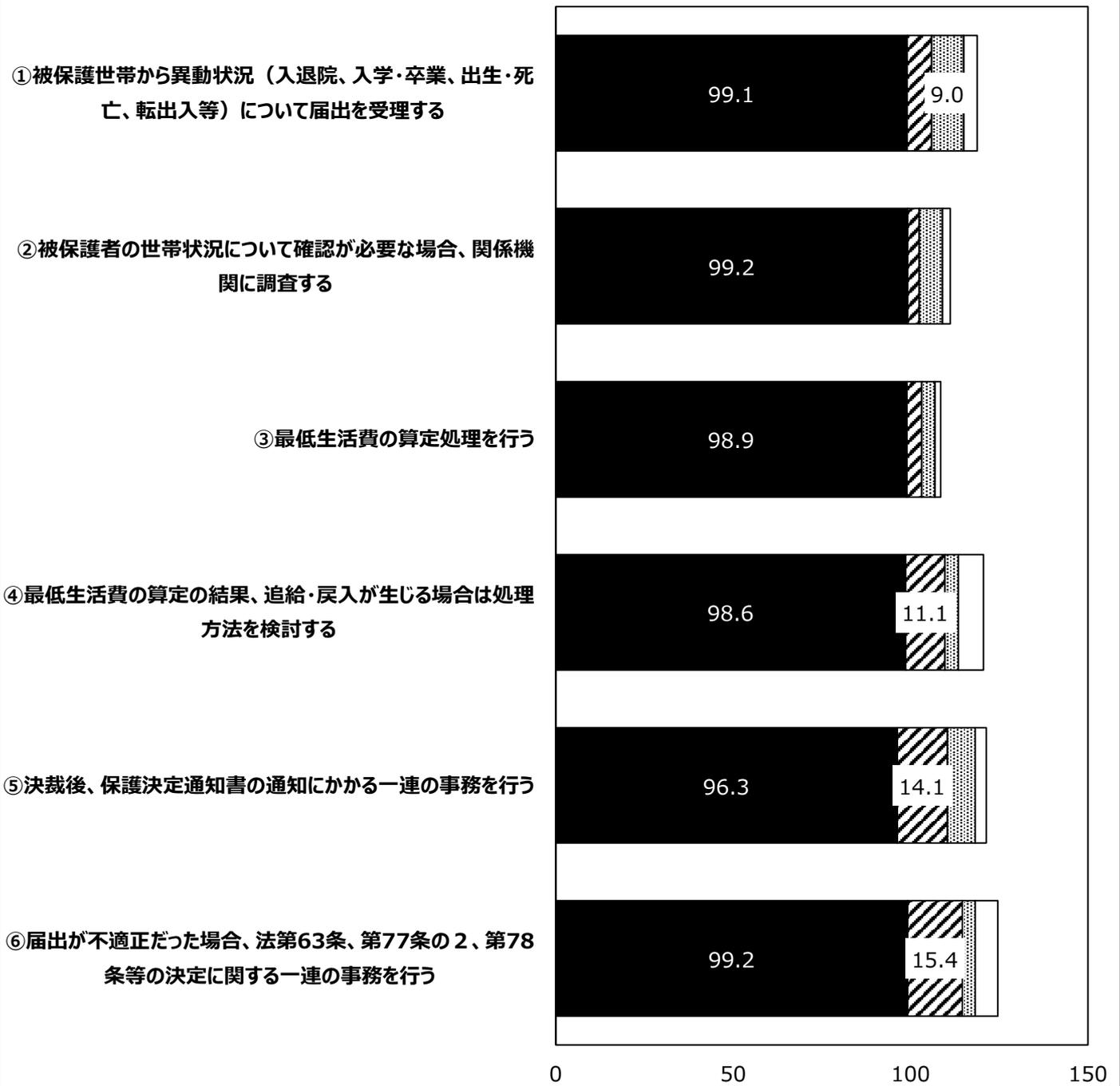
(回答数)

	■担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他(SV・その他の職員)	NA
① 被保護世帯から異動状況(入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等)について届出を受理する	858	849	59	77	33	1
② 被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	858	850	28	56	19	1
③ 最低生活費の算定処理を行う	858	848	36	32	14	1
④ 最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	858	844	95	32	61	2
⑤ 決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	825	121	67	27	1
⑥ 届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	850	132	31	55	1

(NAを除いた集計・%)

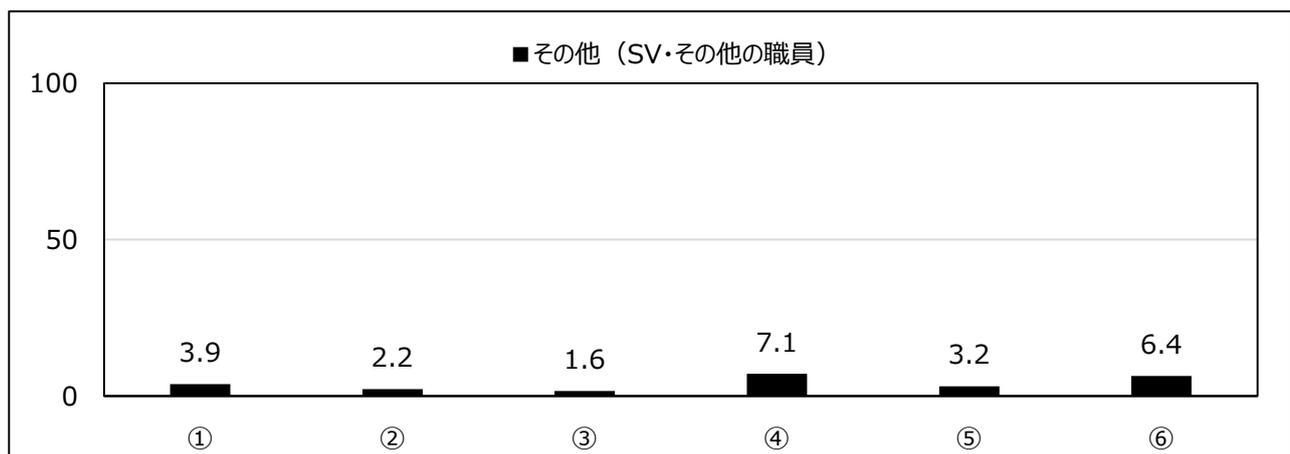
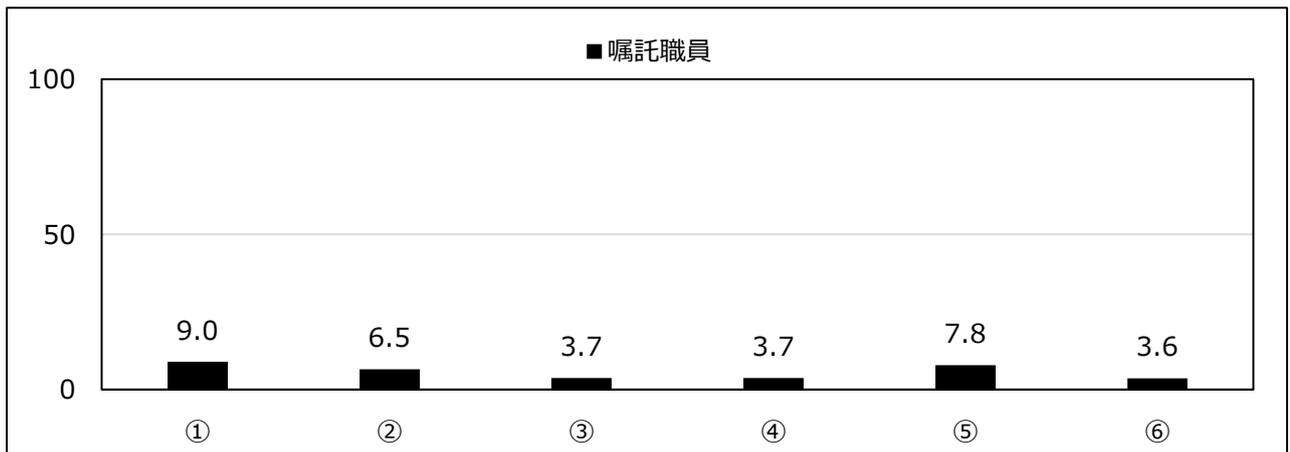
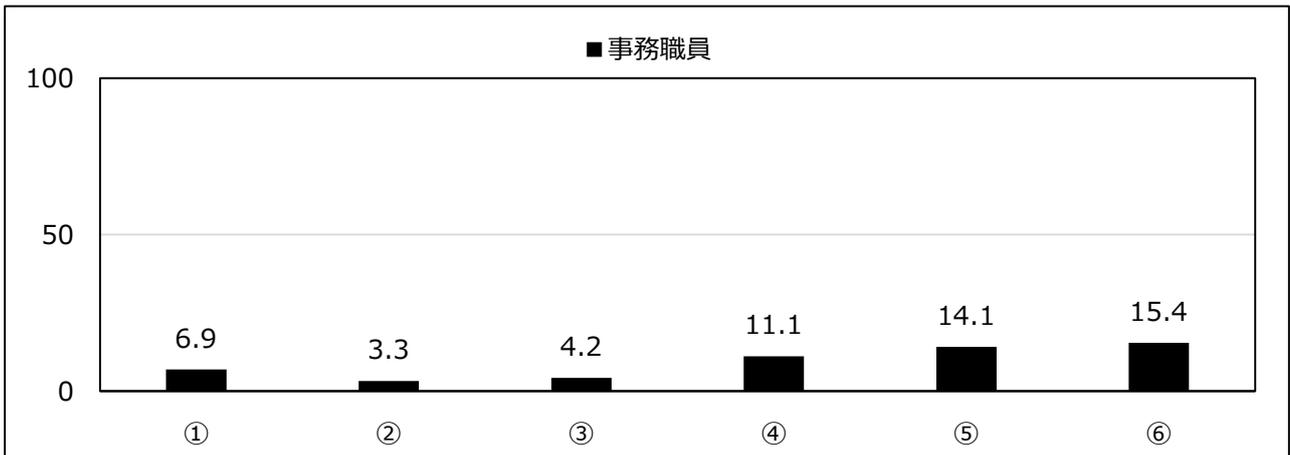
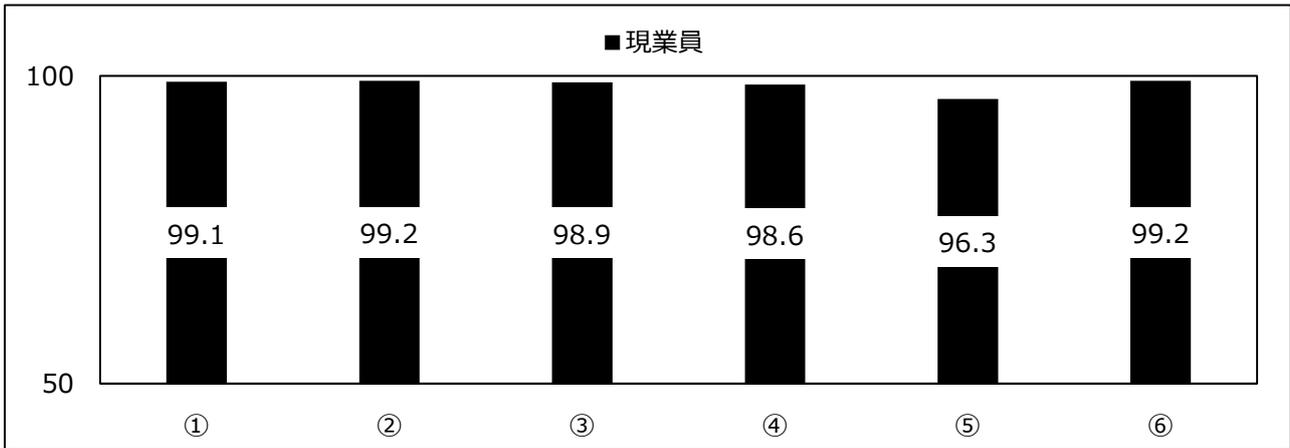
	■担当職員の職種または形態						事+嘱 +そ
	全体 N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他(SV・その他の職員)		
① 被保護世帯から異動状況(入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等)について届出を受理する	857	99.1	6.9	9.0	3.9	19.7	
② 被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	857	99.2	3.3	6.5	2.2	12.0	
③ 最低生活費の算定処理を行う	857	98.9	4.2	3.7	1.6	9.6	
④ 最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	856	98.6	11.1	3.7	7.1	22.0	
⑤ 決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	96.3	14.1	7.8	3.2	25.1	
⑥ 届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	99.2	15.4	3.6	6.4	25.4	

■ 現業員 ■ 事務職員 ■ 嘱託職員 □ その他 (SV・その他の職員)



■A 最低生活費の算定

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ A 最低生活費の算定

単数回答・3区分

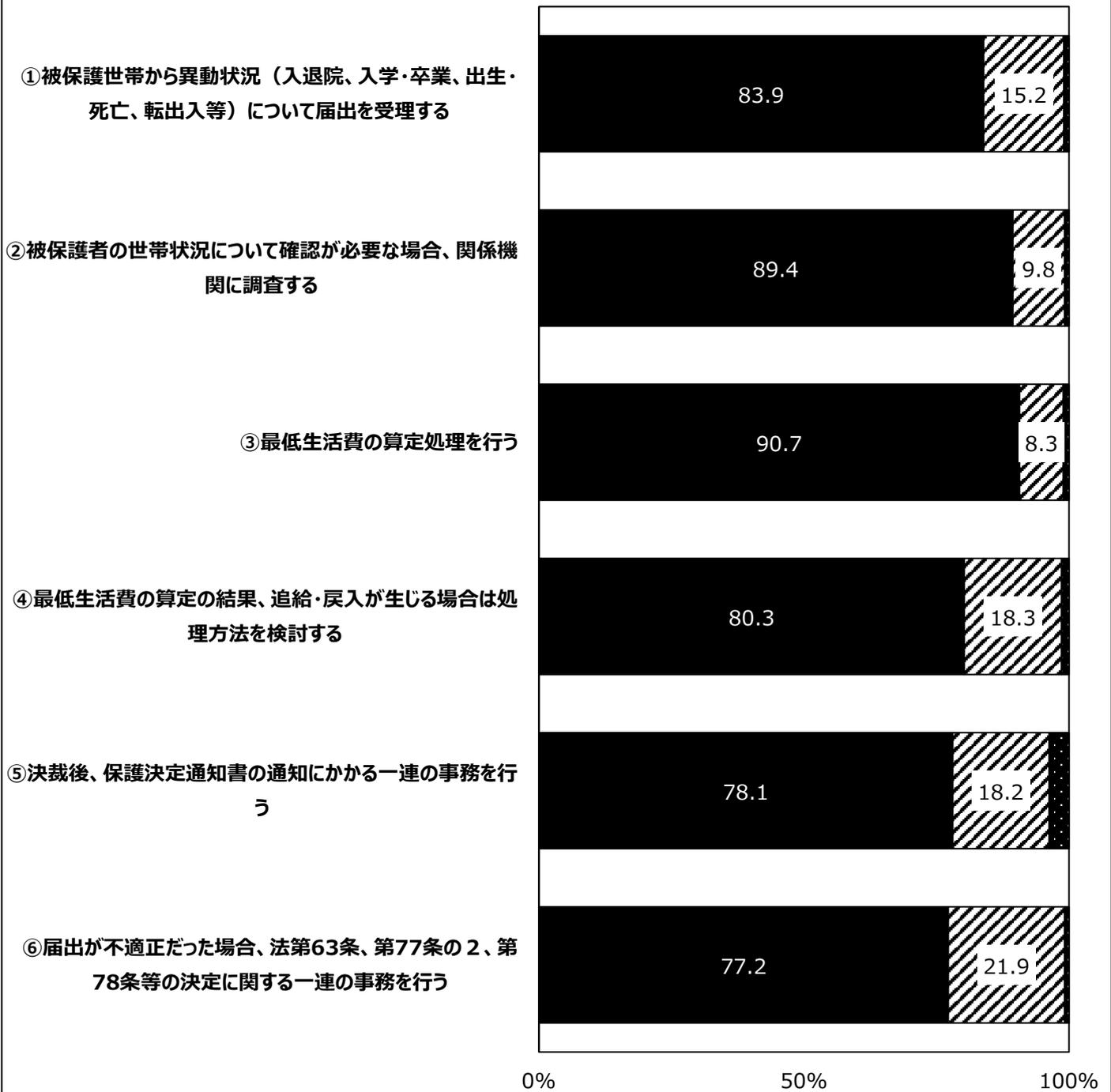
※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■ 担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	858	719	130	8	1
② 被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	858	766	84	7	1
③ 最低生活費の算定処理を行う	858	777	71	9	1
④ 最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	858	687	157	12	2
⑤ 決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	669	156	32	1
⑥ 届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	662	188	7	1

(NAを除いた集計・%)

	■ 担当職員の職種または形態			
	全体 N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
① 被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	857	83.9	15.2	0.9
② 被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	857	89.4	9.8	0.8
③ 最低生活費の算定処理を行う	857	90.7	8.3	1.1
④ 最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	856	80.3	18.3	1.4
⑤ 決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	78.1	18.2	3.7
⑥ 届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	77.2	21.9	0.8

■ 現業員のみ担当 ▨ 両方とも担当※ ■ 現業員以外のみ担当



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ B 収入認定に係る業務

Q1-1-(3)-Bの、保護の実施に係る業務における「収入認定に係る業務」では、被保護者からの就労等による収入の申告受理や認定に関する14項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において90%以上（90.1%～99.2%）、事務職員が担当している福祉事務所は項目によって2.6%～27.3%と差異があり、嘱託職員が担当している福祉事務所は一部の項目を除いて5%程度（3.7%～15.3%）、その他の職員が担当している福祉事務所も一部の項目を除いて5%程度（2.0%～11.8%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって66.6%～92.8%と差異があり、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって6.1%～23.7%と差異が見られたが、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は1項目を除いて5%以下（0.8%～9.9%）となっていた。

このように、収入認定に係る業務では、ほとんどの福祉事務所において現業員が担当しているものの、現業員のみで担当なのか現業員以外の職員も担当しているのかは業務によって異なる状況が示された。その中でも、「⑤収入認定の処理（システム入力）を行う」は現業員のみが担当している福祉事務所（92.8%）が最も多かった業務となっており、「⑨返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所（33.4%）が最も多かった業務となっていた。

これらのことから、収入認定に係る業務では最低生活費の算定と同様に、「収入認定の処理を行う」という処理執行は、現業員のみが担当する福祉事務所がほとんどだが、「②収入申告書を受理する」や「⑨返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する」といった事務的な業務は、現業員以外の職員も対応している福祉事務所が一定数存在することがわかる。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ B 収入認定に係る業務

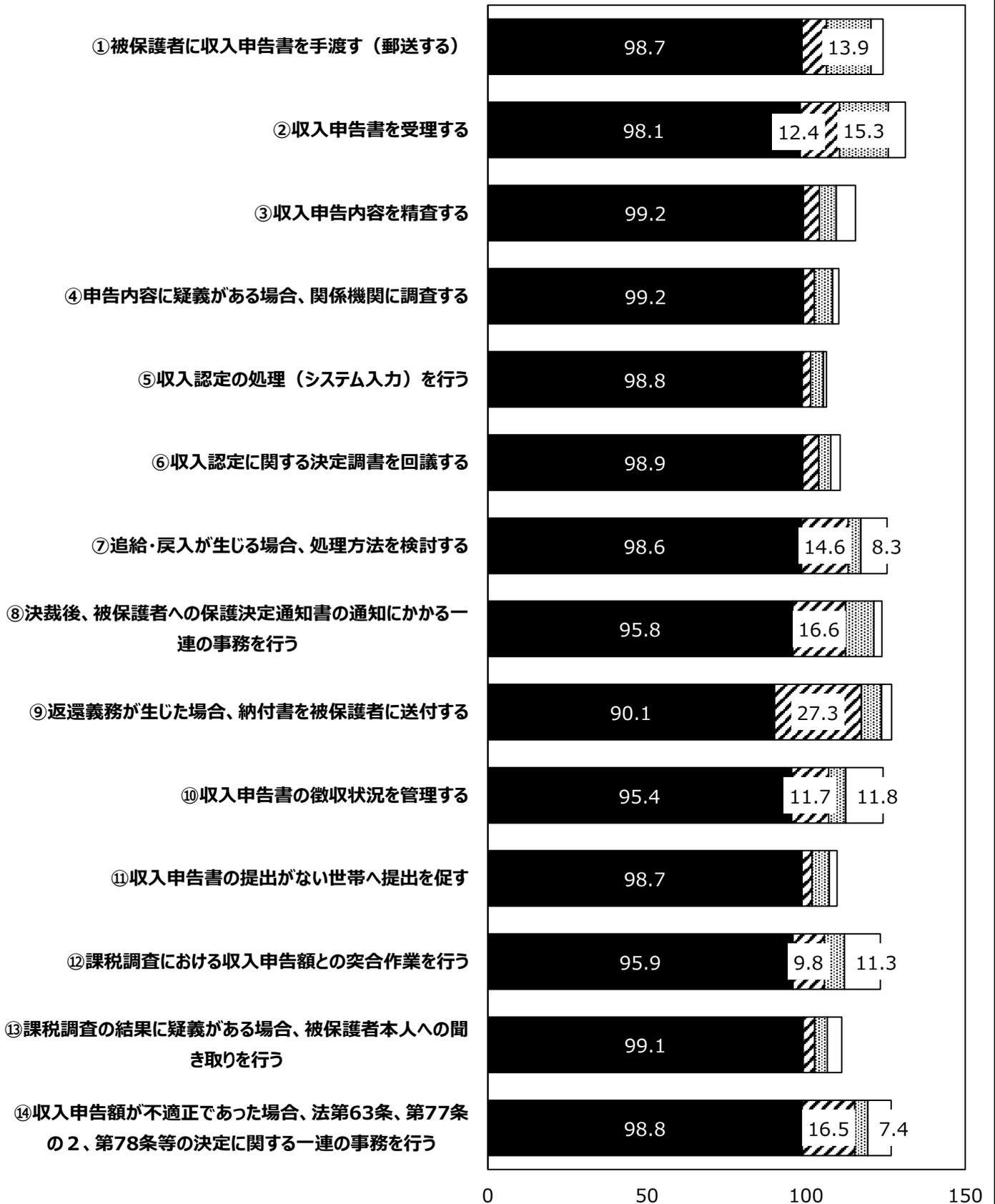
複数回答

(回答数)

	■ 担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 被保護者に収入申告書を手渡す (郵送する)	858	846	66	119	33	1
② 収入申告書を受理する	858	841	106	131	46	1
③ 収入申告内容を精査する	858	850	43	45	52	1
④ 申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	858	850	29	49	17	1
⑤ 収入認定の処理 (システム入力) を行う	858	847	22	34	9	1
⑥ 収入認定に関する決定調書を回議する	858	848	43	32	26	1
⑦ 追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	858	845	125	34	71	1
⑧ 決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	821	142	76	22	1
⑨ 返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	858	772	234	54	27	1
⑩ 収入申告書の徴収状況を管理する	858	818	100	45	101	1
⑪ 収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	858	846	27	46	21	1
⑫ 課税調査における収入申告額との突合作業を行う	858	822	84	54	97	1
⑬ 課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	858	849	31	34	39	1
⑭ 収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	847	141	35	63	1

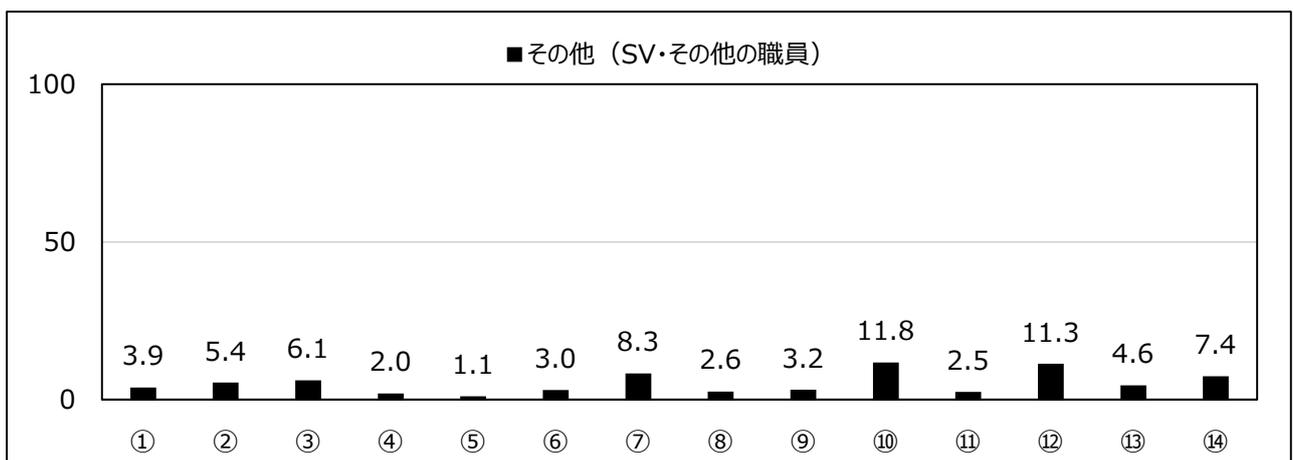
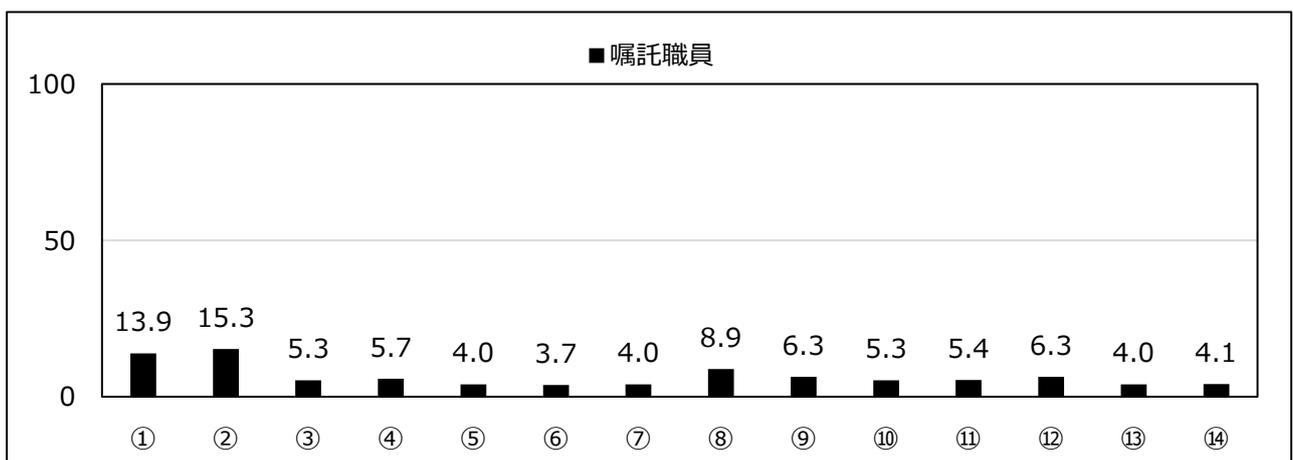
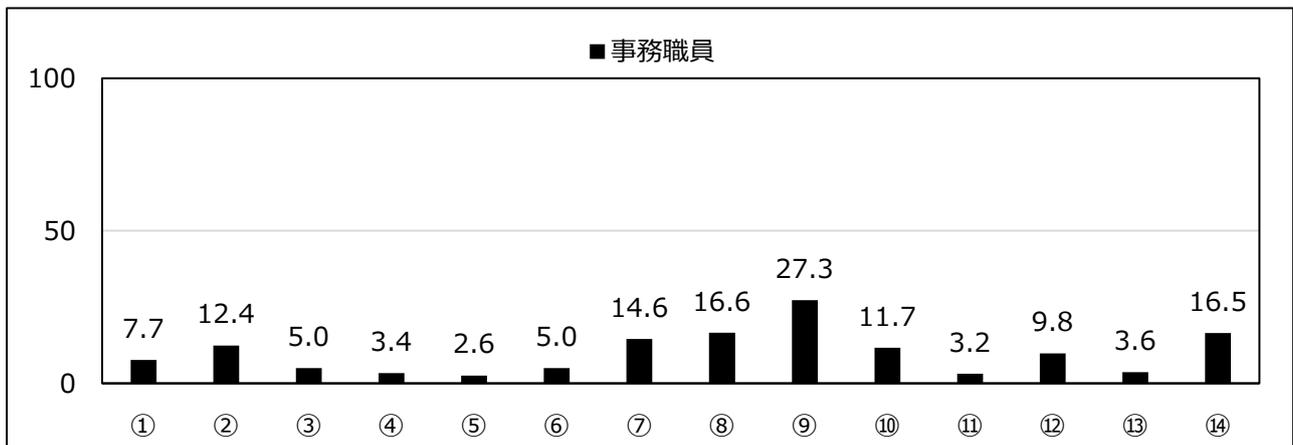
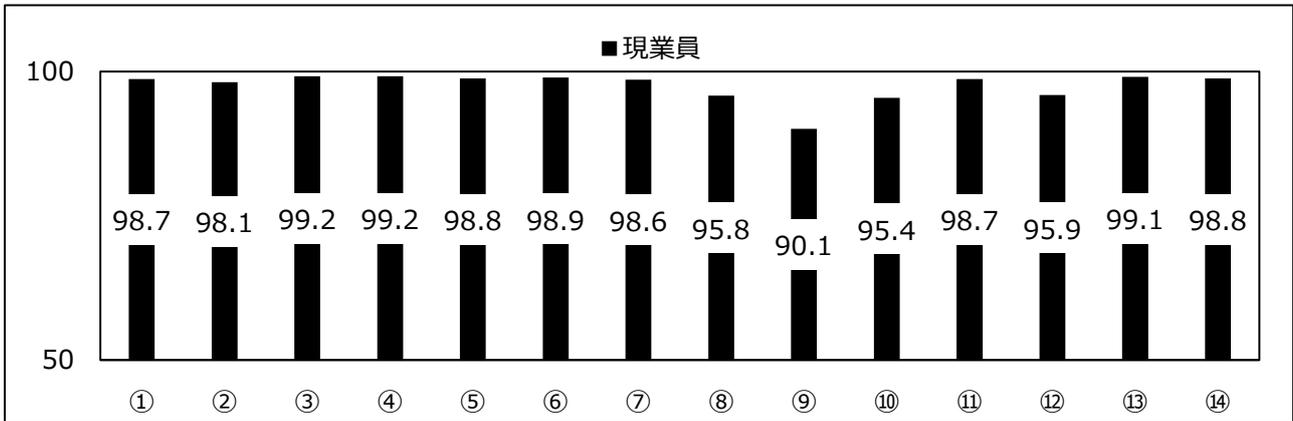
	N	(NAを除いた集計・%)				事+嘱 +そ
① 被保護者に収入申告書を手渡す (郵送する)	857	98.7	7.7	13.9	3.9	25.4
② 収入申告書を受理する	857	98.1	12.4	15.3	5.4	33.0
③ 収入申告内容を精査する	857	99.2	5.0	5.3	6.1	16.3
④ 申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	857	99.2	3.4	5.7	2.0	11.1
⑤ 収入認定の処理 (システム入力) を行う	857	98.8	2.6	4.0	1.1	7.6
⑥ 収入認定に関する決定調書を回議する	857	98.9	5.0	3.7	3.0	11.8
⑦ 追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	857	98.6	14.6	4.0	8.3	26.8
⑧ 決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	95.8	16.6	8.9	2.6	28.0
⑨ 返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	857	90.1	27.3	6.3	3.2	36.8
⑩ 収入申告書の徴収状況を管理する	857	95.4	11.7	5.3	11.8	28.7
⑪ 収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	857	98.7	3.2	5.4	2.5	11.0
⑫ 課税調査における収入申告額との突合作業を行う	857	95.9	9.8	6.3	11.3	27.4
⑬ 課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	857	99.1	3.6	4.0	4.6	12.1
⑭ 収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	98.8	16.5	4.1	7.4	27.9

■ 現業員 ■ 事務職員 ▨ 嘱託職員 □ その他 (SV・その他の職員)



■ B 収入認定に係る業務

※担当職員別のグラフ (M A)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ B 収入認定に係る業務

単数回答・3区分

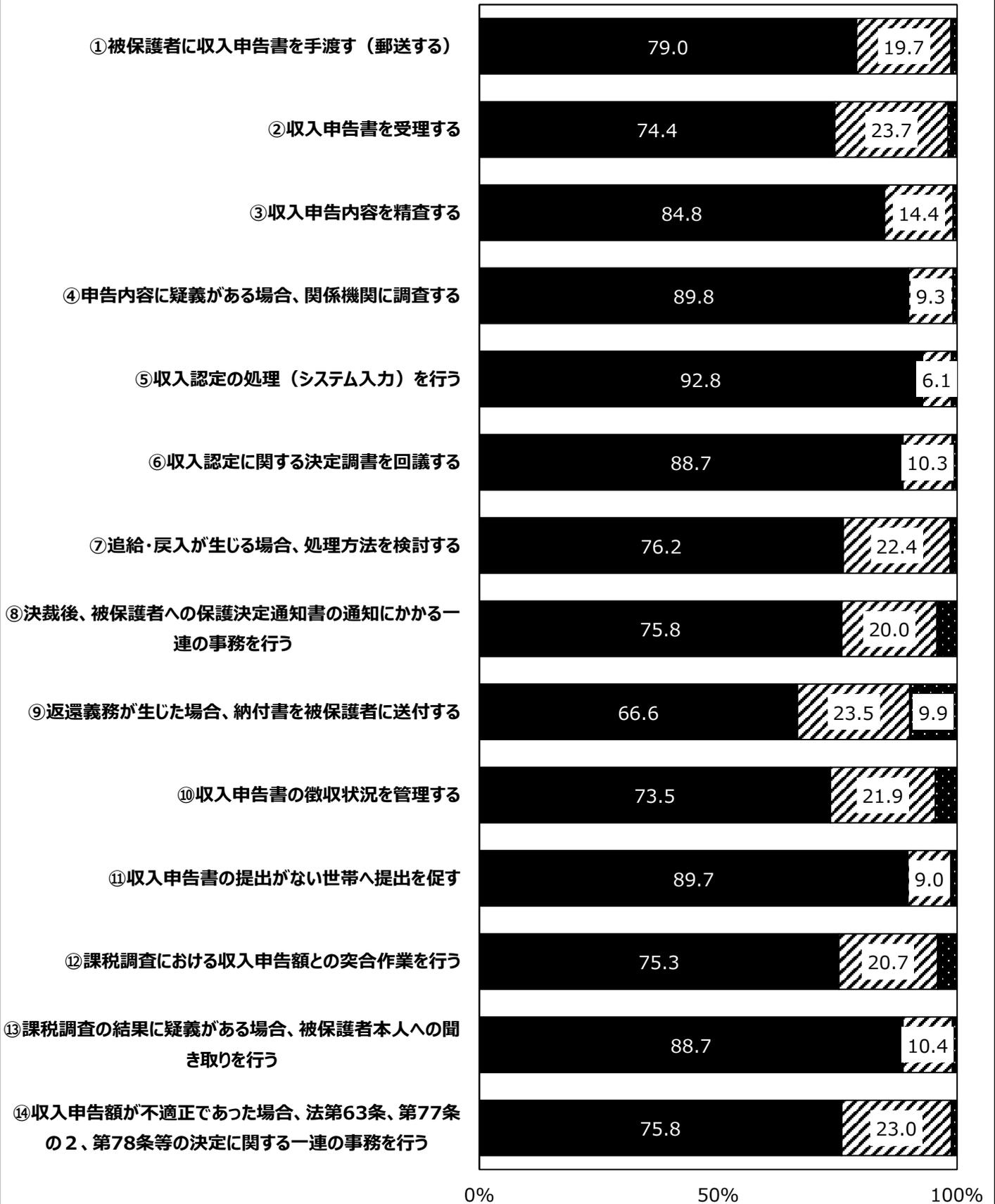
※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■ 担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	858	677	169	11	1
② 収入申告書を受理する	858	638	203	16	1
③ 収入申告内容を精査する	858	727	123	7	1
④ 申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	858	770	80	7	1
⑤ 収入認定の処理（システム入力）を行う	858	795	52	10	1
⑥ 収入認定に関する決定調書を回議する	858	760	88	9	1
⑦ 追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	858	653	192	12	1
⑧ 決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	650	171	36	1
⑨ 返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	858	571	201	85	1
⑩ 収入申告書の徴収状況を管理する	858	630	188	39	1
⑪ 収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	858	769	77	11	1
⑫ 課税調査における収入申告額との突合作業を行う	858	645	177	35	1
⑬ 課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	858	760	89	8	1
⑭ 収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	650	197	10	1

(NAを除いた集計・%)

	全体 N	現業員のみ	両方とも	現業員以外のみ
① 被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	857	79.0	19.7	1.3
② 収入申告書を受理する	857	74.4	23.7	1.9
③ 収入申告内容を精査する	857	84.8	14.4	0.8
④ 申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	857	89.8	9.3	0.8
⑤ 収入認定の処理（システム入力）を行う	857	92.8	6.1	1.2
⑥ 収入認定に関する決定調書を回議する	857	88.7	10.3	1.1
⑦ 追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	857	76.2	22.4	1.4
⑧ 決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	75.8	20.0	4.2
⑨ 返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	857	66.6	23.5	9.9
⑩ 収入申告書の徴収状況を管理する	857	73.5	21.9	4.6
⑪ 収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	857	89.7	9.0	1.3
⑫ 課税調査における収入申告額との突合作業を行う	857	75.3	20.7	4.1
⑬ 課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	857	88.7	10.4	0.9
⑭ 収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	75.8	23.0	1.2

■ 現業員のみ担当 ▨ 両方とも担当※ ■ 現業員以外のみ担当



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■C 一時扶助の認定に係る業務

Q1-1-(3)-Cの、保護の実施に係る業務における「一時扶助の認定に係る業務」では、被保護者に対する一時扶助の認定・支給に関する7項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において95%以上（95.6%～99.3%）、事務職員が担当している福祉事務所は項目によって3.6%～16.0%と差異があり、嘱託職員が担当している福祉事務所は項目によって4.3%～11.2%と若干の差異があり、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において1項目を除いて5%以下（2.0%～9.7%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって多少の差異はあるものの、概ね80～90%程度（75.2%～89.4%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も10%～20%程度（9.9%～20.4%）であり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において5%以下（0.7%～4.4%）となっていた。

このように、一時扶助の認定に係る業務では、現業員が担当している福祉事務所が多いものの、またほとんどの業務で現業員のみが担当している福祉事務所が80%以上となっており、現業員のみが担当している状況が示された。その中でも、「⑤申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する」、「⑥一時扶助日の算定処理を行う」は現業員のみが担当している福祉事務所（それぞれ89.4%、88.4）が多かった業務となっており、「⑦決裁後、保護決定通知書の通知に係る一連の事務を行う」は現業員以外の職員（とりわけ事務職員）も担当している福祉事務所（24.8%）が最も多かった業務となっていた。

これらのことから、やはり一時扶助においても、「算定処理を行う」という処理執行や「関係機関に調査をする」という調査業務は現業員が担っており、事務的な業務は事務職員を中心とするその他の職員が分担している状況が示された。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■C 一時扶助の認定に係る業務

複数回答

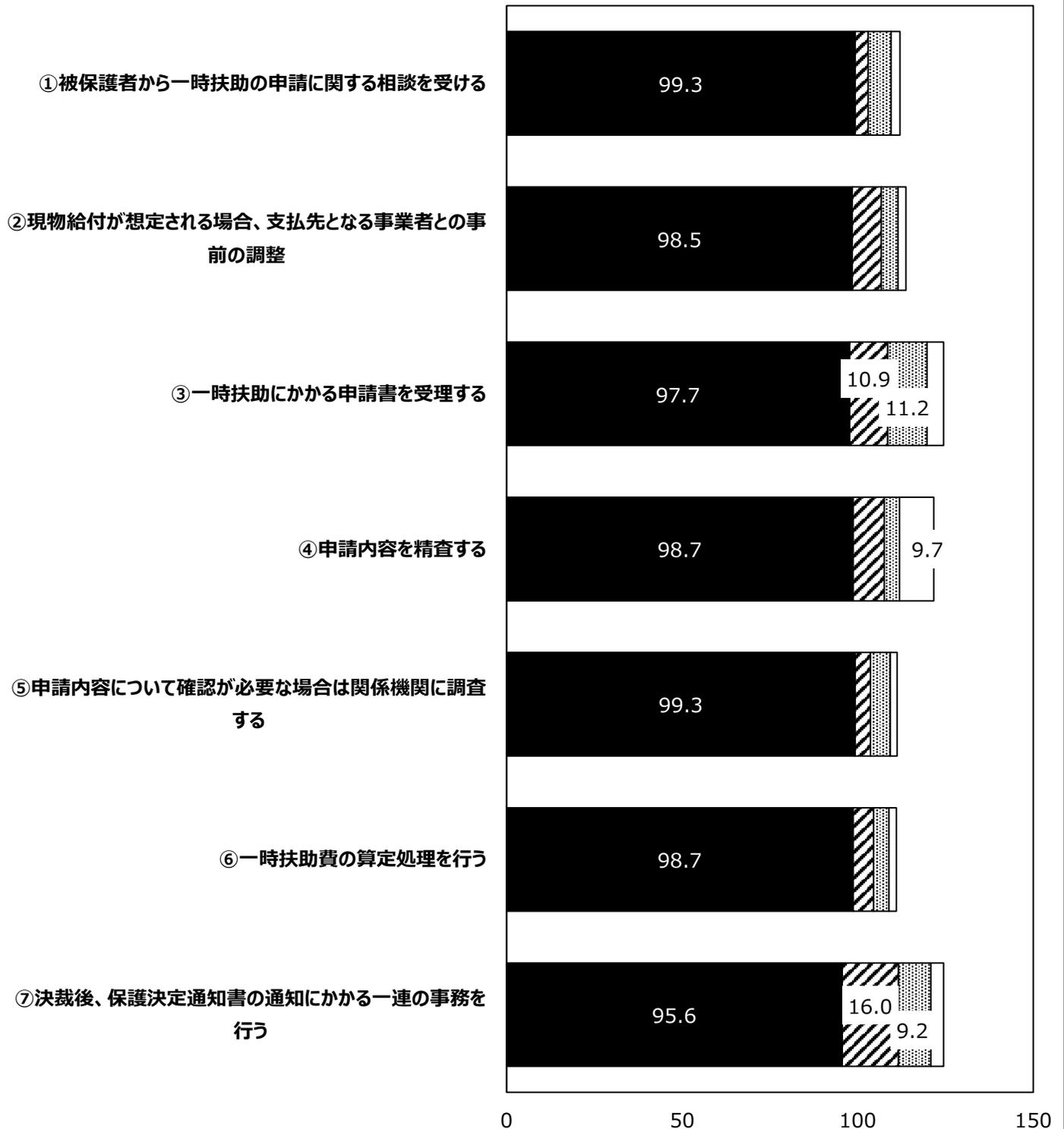
(回答数)

	■担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・ その他の 職員)	NA
① 被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	858	849	31	56	22	3
② 現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	858	841	70	41	19	4
③ 一時扶助にかかる申請書を受理する	858	836	93	96	40	2
④ 申請内容を精査する	858	845	76	37	83	2
⑤ 申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	858	851	37	48	17	1
⑥ 一時扶助費の算定処理を行う	858	846	50	37	18	1
⑦ 決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	817	137	79	31	3

(NAを除いた集計・%)

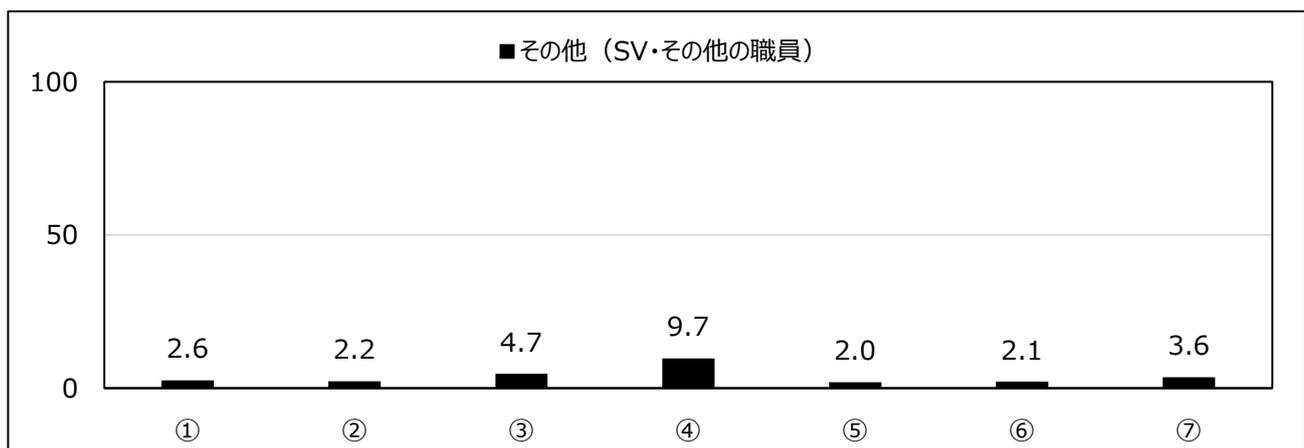
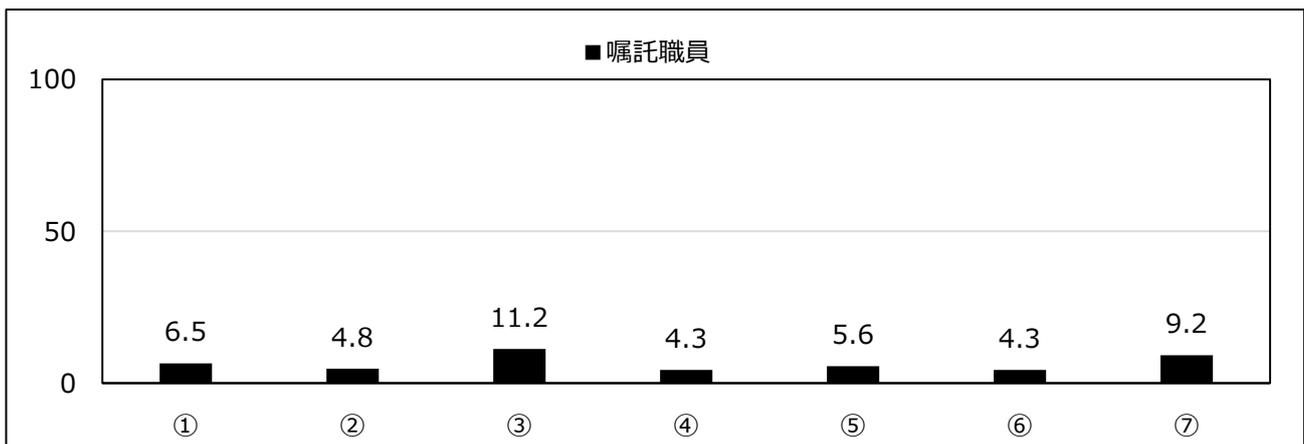
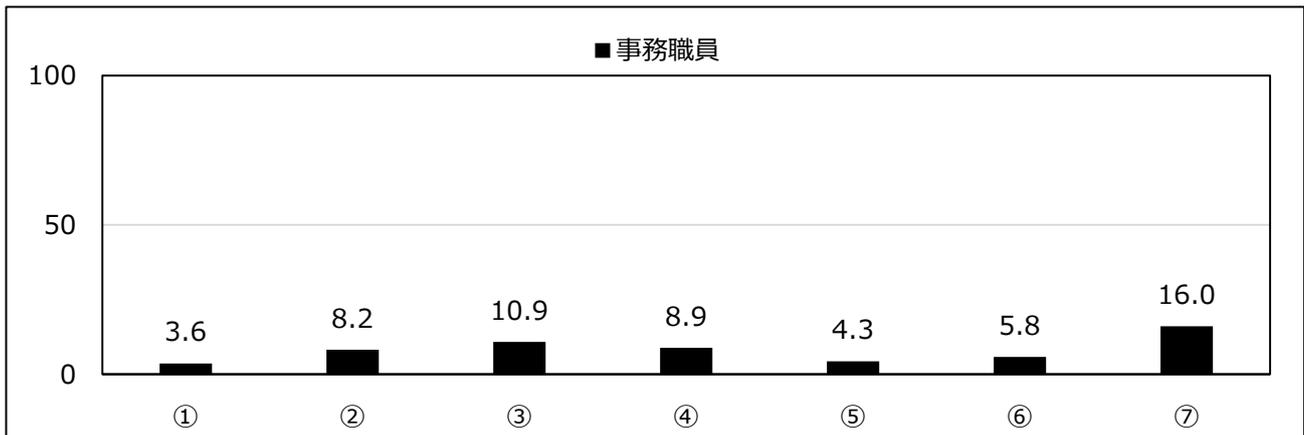
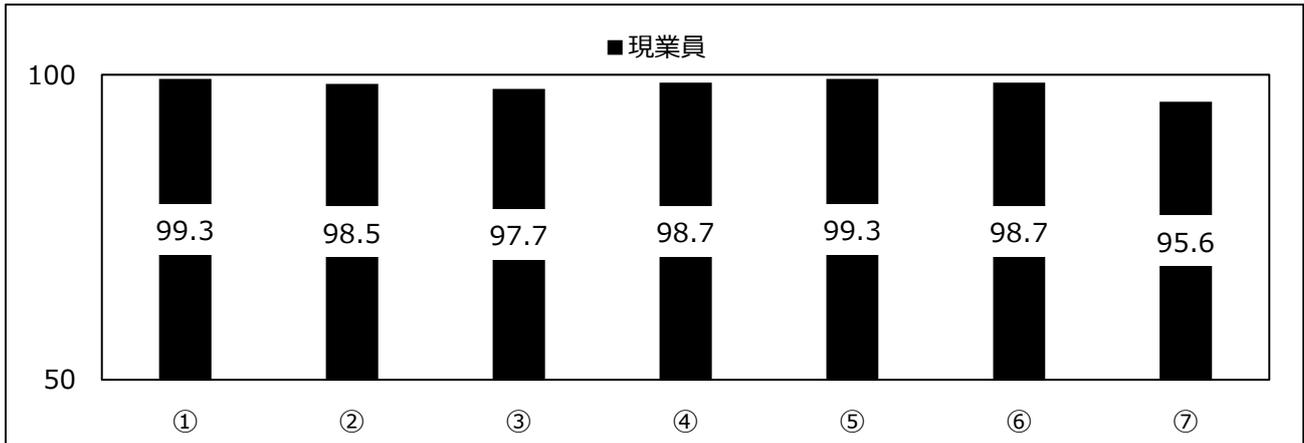
	■担当職員の職種または形態					事+嘱 +そ
	全体 N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・ その他の 職員)	
① 被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	855	99.3	3.6	6.5	2.6	12.7
② 現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	854	98.5	8.2	4.8	2.2	15.2
③ 一時扶助にかかる申請書を受理する	856	97.7	10.9	11.2	4.7	26.8
④ 申請内容を精査する	856	98.7	8.9	4.3	9.7	22.9
⑤ 申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	857	99.3	4.3	5.6	2.0	11.9
⑥ 一時扶助費の算定処理を行う	857	98.7	5.8	4.3	2.1	12.3
⑦ 決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	855	95.6	16.0	9.2	3.6	28.9

■ 現業員 ▣ 事務職員 ▤ 嘱託職員 □ その他（SV・その他の職員）



■ C 一時扶助の認定に係る業務

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■C 一時扶助の認定に係る業務

単数回答・3区分

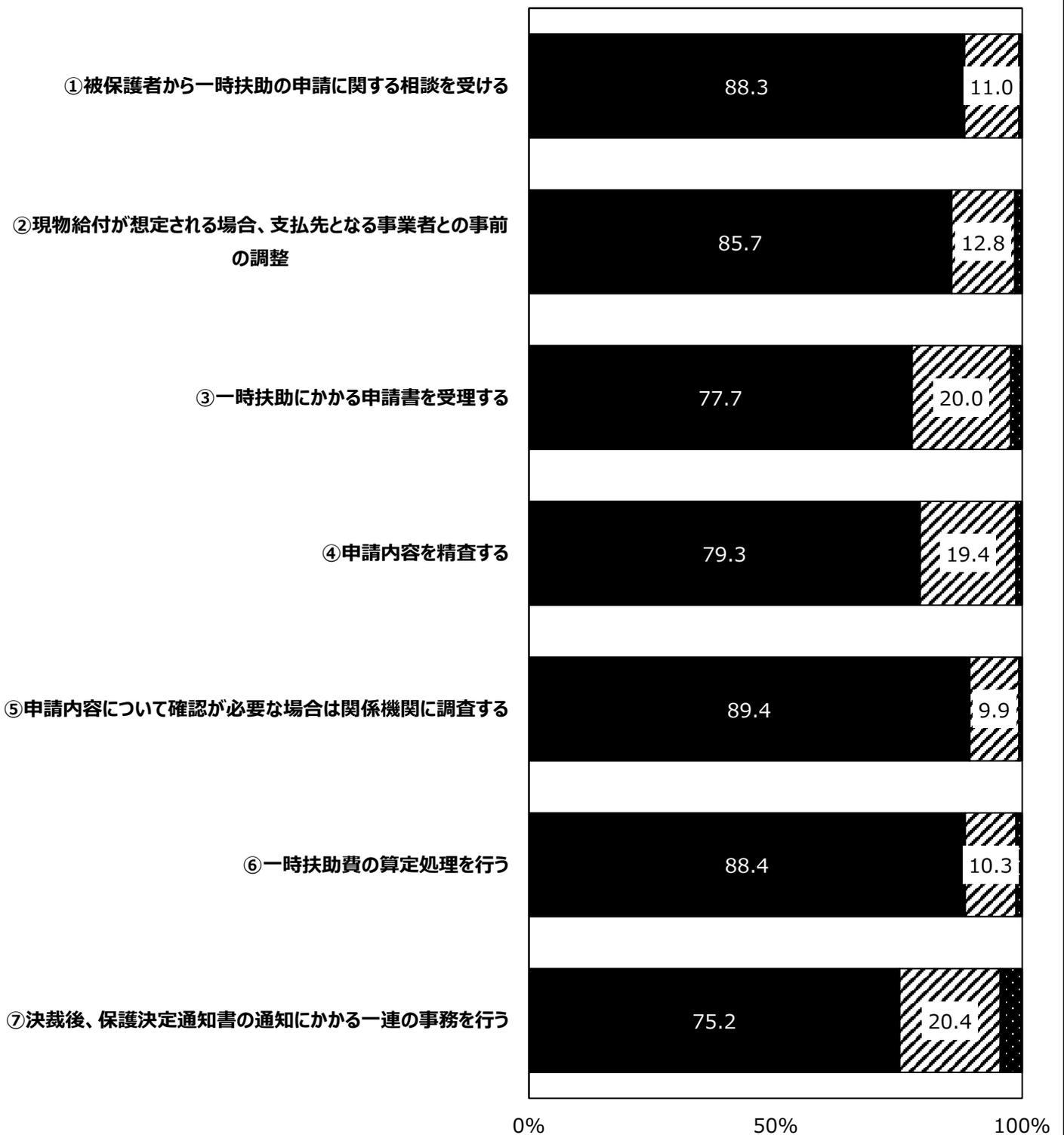
※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	858	755	94	6	3
② 現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	858	732	109	13	4
③ 一時扶助にかかる申請書を受理する	858	665	171	20	2
④ 申請内容を精査する	858	679	166	11	2
⑤ 申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	858	766	85	6	1
⑥ 一時扶助費の算定処理を行う	858	758	88	11	1
⑦ 決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	643	174	38	3

(NAを除いた集計・%)

	■担当職員の職種または形態			
	全体 N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
① 被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	855	88.3	11.0	0.7
② 現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	854	85.7	12.8	1.5
③ 一時扶助にかかる申請書を受理する	856	77.7	20.0	2.3
④ 申請内容を精査する	856	79.3	19.4	1.3
⑤ 申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	857	89.4	9.9	0.7
⑥ 一時扶助費の算定処理を行う	857	88.4	10.3	1.3
⑦ 決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	855	75.2	20.4	4.4

■ 現業員のみ担当 ▨ 両方とも担当※ ■ 現業員以外のみ担当



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■D 医療扶助の決定に係る業務

Q1-1-(3)-Dの、保護の実施に係る業務における「医療扶助の決定に係る業務」では、被保護者への説明から支給決定や医療機関等との連絡調整等の医療扶助に関する14項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は項目によって49.5%～99.1%と大きな差異があり、事務職員が担当している福祉事務所も項目によって6.2%～51.2%とかなり大きな差異が見られた。また嘱託職員が担当している福祉事務所も項目によって差異が見られたものの（11.7%～32.1%）、現業員や事務職員のような差異は見られなかった。その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%程度（4.4%～11.2%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所も項目によって21.8%～79.2%と大きく異なる状況となっており、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は項目によって19.4%～37.9%、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所も項目によって0.9%～50.5%と、内容によって担当職員がかなり異なる業務であることが示された。

このように、医療扶助の決定に係る業務では、それぞれの業務をある程度細分化して質問項目を設定したことの影響も考えられるが、現業員のみならず、事務職員や嘱託職員も担っている現状が明らかとなった。その中でも、「①被保護者に医療扶助制度について説明する」、「②被保護者の健康状態、通院状況等を把握する」、「③受診が必要と思われる見受診の被保護者に受診を勧奨する」のような被保護者と直接関わる業務や、「⑤被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する」、「⑥被保護者からの相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う」のような医療機関との調整に係る業務は現業員が担っていることが多い状況が確認できた（それぞれ①79.2%、②74.1%、③78.2%、⑤75.8%、⑥78.6%）。他方で、「⑩指定医療機関に医療券を郵送する」、「⑬指定薬局に調剤券を郵送する」等に代表される事務的な業務は、積極的に現業員以外の職員も担当していることも把握することができた（⑩77.5%、⑬78.2%）。

これらのことから、医療扶助の決定に係る業務においては、現業員が主に担当する業務は被保護者への相談支援や、医療機関との連絡調整であることが分かった。これは、医療扶助の決定が最低生活費の算定や収入認定のような算定処理という処理執行ではなく、医療券の発行という業務で医療扶助の決定を行っていることが影響していると考えられる。結果として、医療券の発行や郵送等に係る事務的な業務も多くなるため、それらを現業員以外の職員が担当し、業務負担を分散させている福祉事務所が多い状況があることがうかがわれる。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■D 医療扶助の決定に係る業務

複数回答

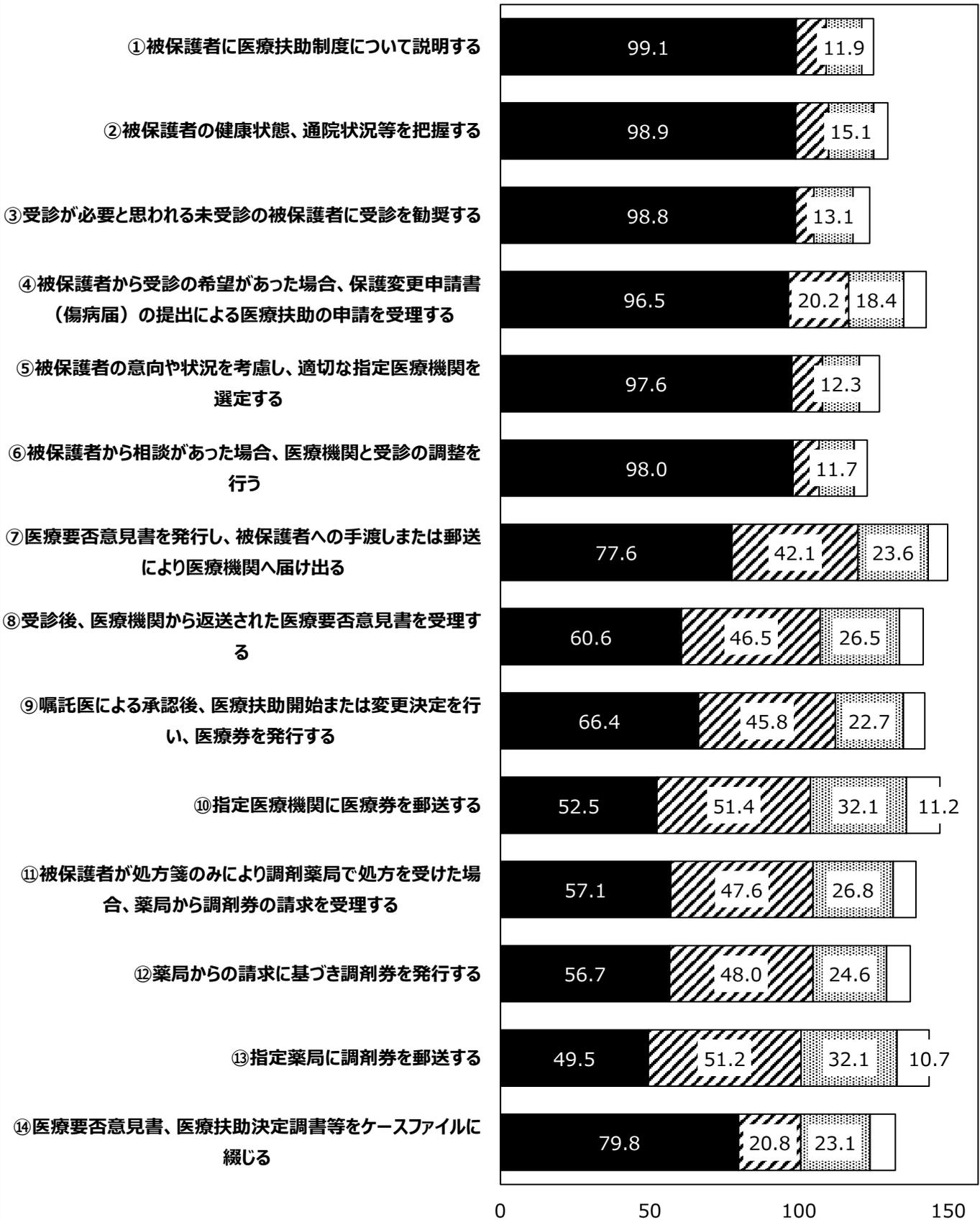
(回答数)

	■担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 被保護者に医療扶助制度について説明する	858	849	86	102	34	1
② 被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	858	848	94	129	41	1
③ 受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	858	847	53	112	48	1
④ 被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	858	822	172	157	64	6
⑤ 被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	858	818	86	103	57	20
⑥ 被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	858	828	74	99	37	13
⑦ 医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届ける	858	665	361	202	56	1
⑧ 受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	858	519	398	227	68	2
⑨ 嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	858	567	391	194	62	4
⑩ 指定医療機関に医療券を郵送する	858	449	440	275	96	2
⑪ 被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	858	489	408	230	66	1
⑫ 薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	858	484	410	210	68	4
⑬ 指定薬局に調剤券を郵送する	858	424	438	275	92	2
⑭ 医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	858	683	178	198	73	2

N (NAを除いた集計・%) 事+嘱
+そ

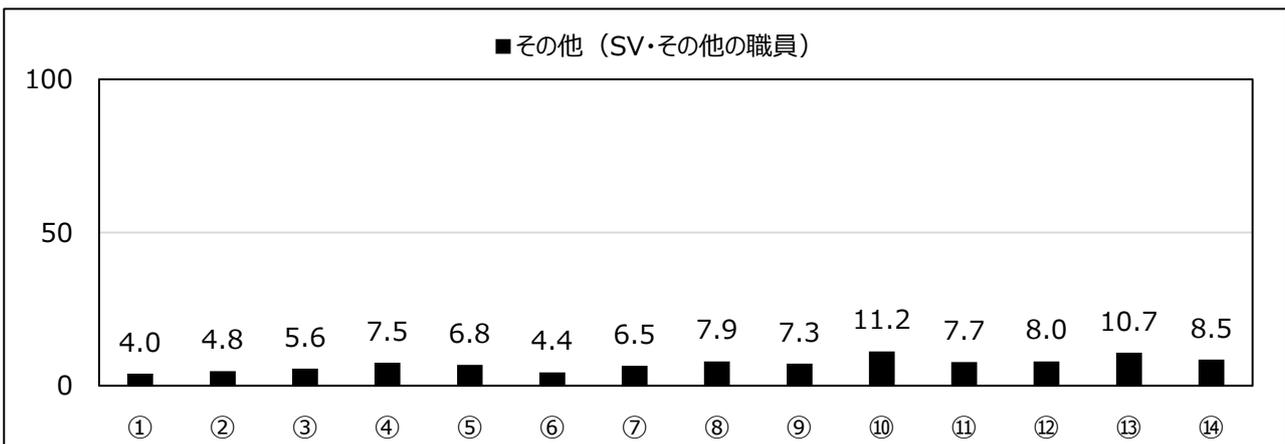
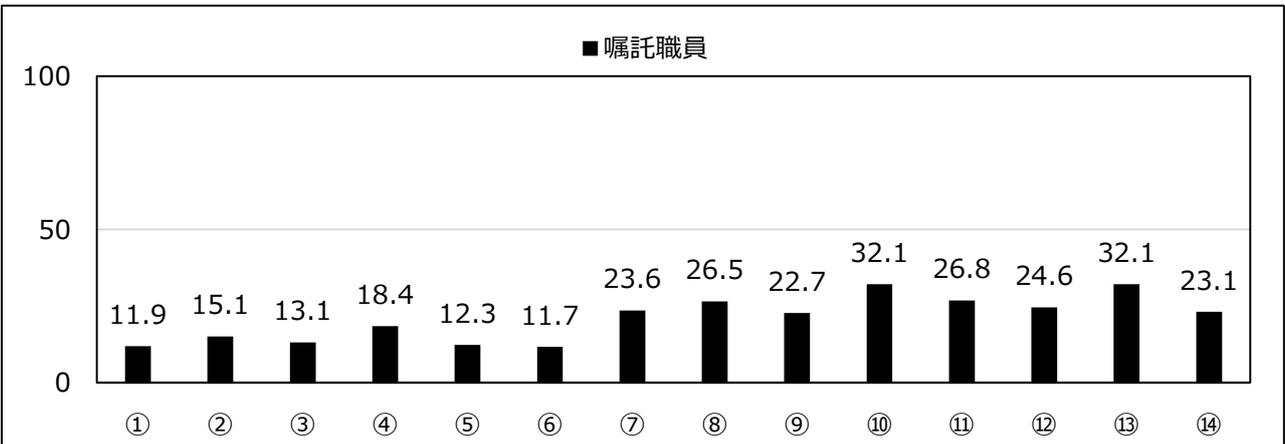
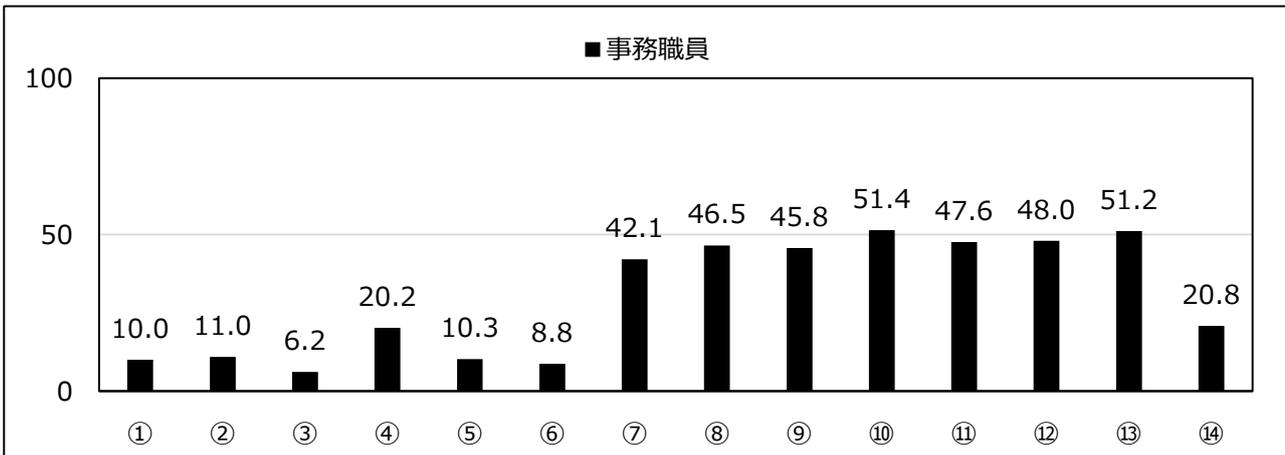
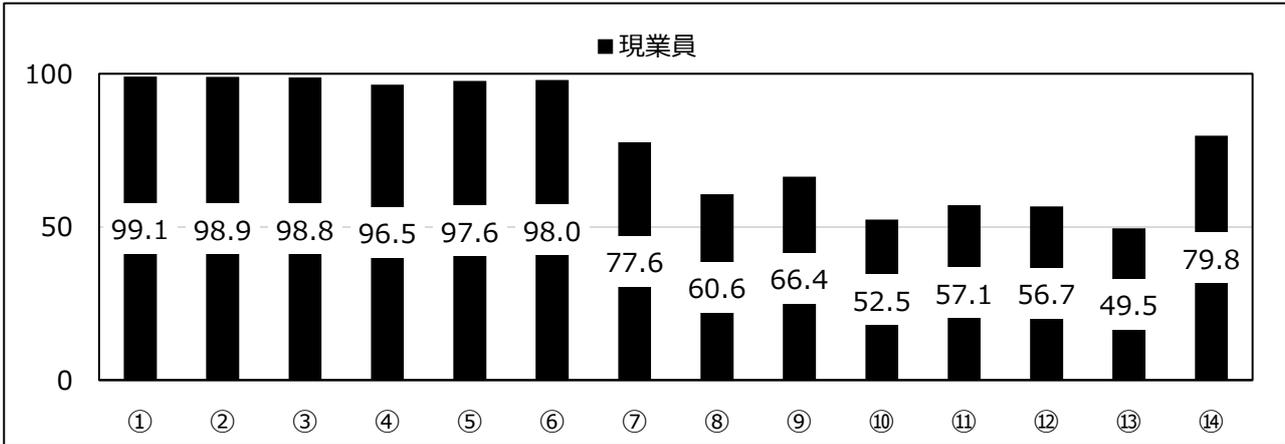
① 被保護者に医療扶助制度について説明する	857	99.1	10.0	11.9	4.0	25.9
② 被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	857	98.9	11.0	15.1	4.8	30.8
③ 受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	857	98.8	6.2	13.1	5.6	24.9
④ 被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	852	96.5	20.2	18.4	7.5	46.1
⑤ 被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	838	97.6	10.3	12.3	6.8	29.4
⑥ 被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	845	98.0	8.8	11.7	4.4	24.9
⑦ 医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届ける	857	77.6	42.1	23.6	6.5	72.2
⑧ 受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	856	60.6	46.5	26.5	7.9	81.0
⑨ 嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	854	66.4	45.8	22.7	7.3	75.8
⑩ 指定医療機関に医療券を郵送する	856	52.5	51.4	32.1	11.2	94.7
⑪ 被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	857	57.1	47.6	26.8	7.7	82.1
⑫ 薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	854	56.7	48.0	24.6	8.0	80.6
⑬ 指定薬局に調剤券を郵送する	856	49.5	51.2	32.1	10.7	94.0
⑭ 医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	856	79.8	20.8	23.1	8.5	52.5

■ 現業員 ▣ 事務職員 ▤ 嘱託職員 □ その他（SV・その他の職員）



■D 医療扶助の決定に係る業務

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■D 医療扶助の決定に係る業務

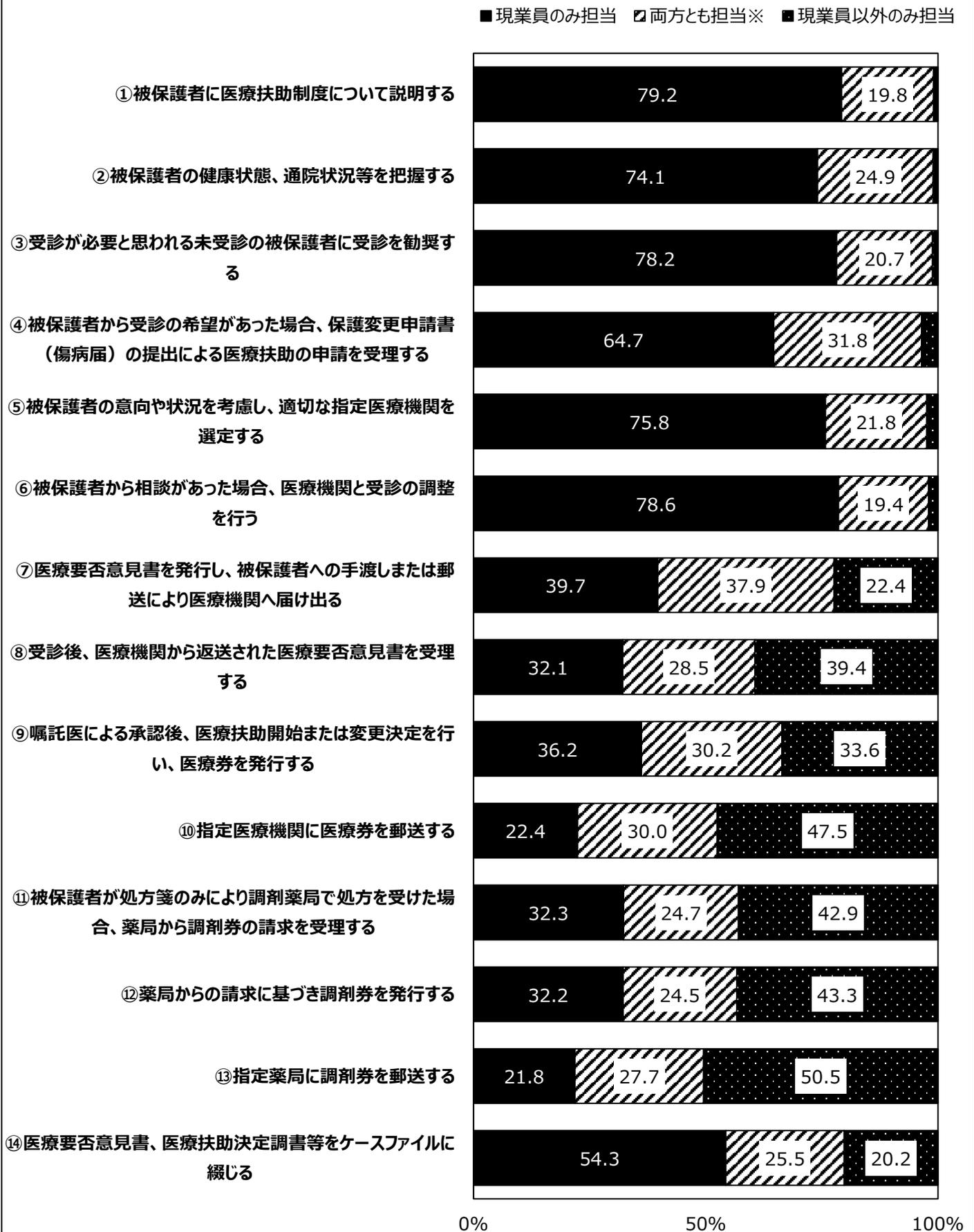
単数回答・3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 被保護者に医療扶助制度について説明する	858	679	170	8	1
② 被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	858	635	213	9	1
③ 受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	858	670	177	10	1
④ 被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	858	551	271	30	6
⑤ 被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	858	635	183	20	20
⑥ 被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	858	664	164	17	13
⑦ 医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届ける	858	340	325	192	1
⑧ 受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	858	275	244	337	2
⑨ 嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	858	309	258	287	4
⑩ 指定医療機関に医療券を郵送する	858	192	257	407	2
⑪ 被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	858	277	212	368	1
⑫ 薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	858	275	209	370	4
⑬ 指定薬局に調剤券を郵送する	858	187	237	432	2
⑭ 医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	858	465	218	173	2

(NAを除いた集計・%)

	N	現業	両方	以外
① 被保護者に医療扶助制度について説明する	857	79.2	19.8	0.9
② 被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	857	74.1	24.9	1.1
③ 受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	857	78.2	20.7	1.2
④ 被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	852	64.7	31.8	3.5
⑤ 被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	838	75.8	21.8	2.4
⑥ 被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	845	78.6	19.4	2.0
⑦ 医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届ける	857	39.7	37.9	22.4
⑧ 受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	856	32.1	28.5	39.4
⑨ 嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	854	36.2	30.2	33.6
⑩ 指定医療機関に医療券を郵送する	856	22.4	30.0	47.5
⑪ 被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	857	32.3	24.7	42.9
⑫ 薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	854	32.2	24.5	43.3
⑬ 指定薬局に調剤券を郵送する	856	21.8	27.7	50.5
⑭ 医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	856	54.3	25.5	20.2



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ E 医療扶助の関わる調査に係る業務

Q1-1-(3)-Eの、保護の実施に係る業務における「医療扶助に関する調査に関わる業務」では、被保護者のうち長期入院・長期外来患者の実態調査に関する5項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は項目によって66.0%～97.1%と差異が見られ、事務職員が担当している福祉事務所も項目により7.5%～33.5%と差があったが、嘱託職員が担当している福祉事務所は1項目を除いて15%程度（7.0%～18.4%）であり、その他の職員が担当している福祉事務所も全ての項目において10%程度（6.5%～10.3%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は1項目を除いて50%～60%程度（46.2%～80.5%）であり、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は全ての項目において20%～30%程度（16.6%～28.7%）、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は項目によって2.9%～34.0%と差が見られる結果となっていた。

そのなかでも、医療扶助に関する調査に関わる業務では、「③嘱託医調査や主治医調査、またはその両方を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する」「④把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う」といった被保護者の状態把握と援助方針の見直しといった被保護者への支援に関わる業務は現業員が担当している福祉事務所が多いことが分かった。また「①長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする」や「②リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う」は事務職員や嘱託職員などの現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多くなっていた（それぞれ①53.9%、②48.0%）。

これらのことから、医療扶助に関わる調査では、まず現業員以外の職員が書類等から調査対象者をリストアップし、その後調査対象となった被保護者への調査や調査結果に基づく支援については現業員が担うという役割分担が行われている状況が明らかとなった。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ E 医療扶助の関わる調査に係る業務

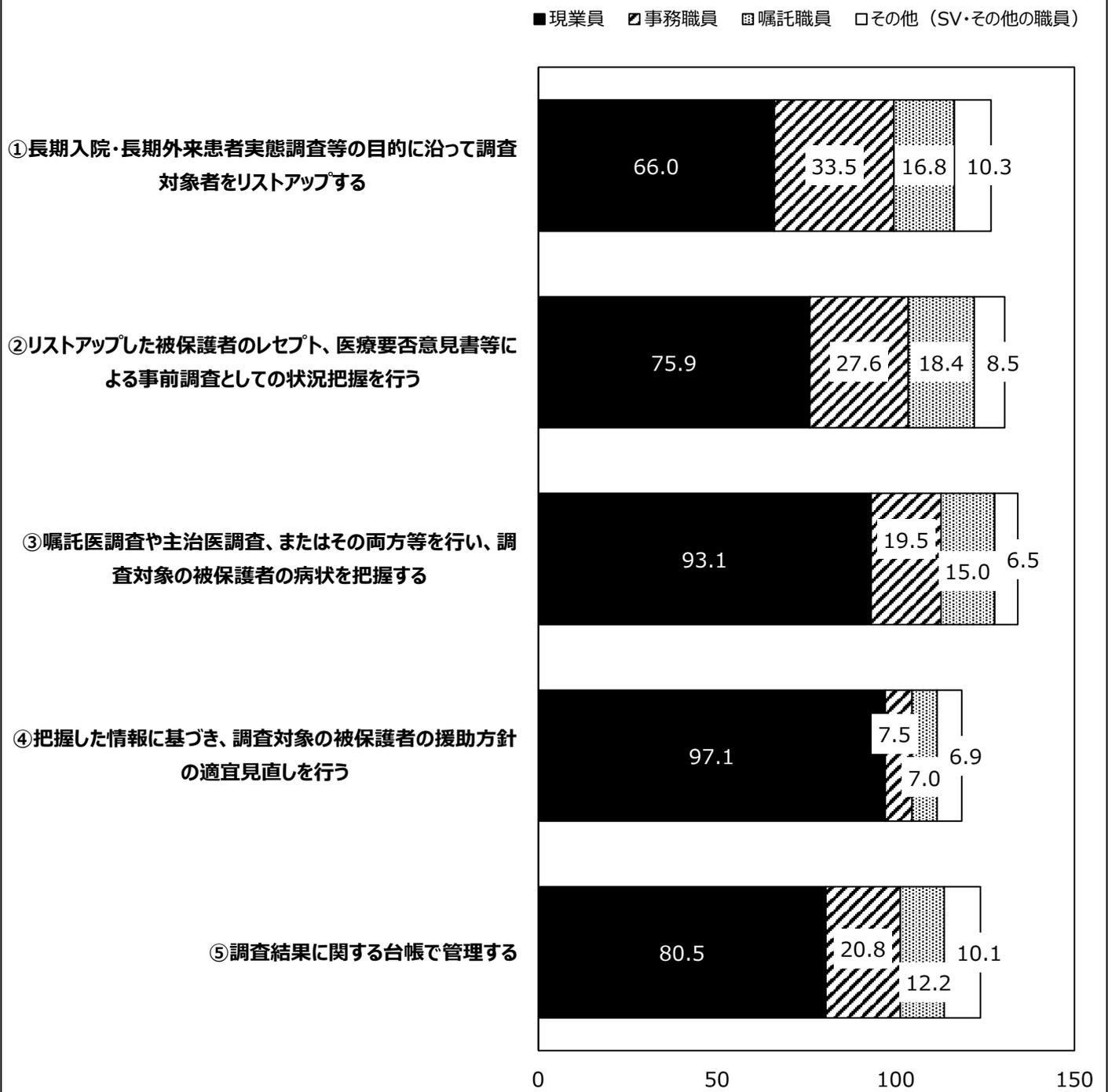
複数回答

(回答数)

	■ 担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	858	562	285	143	88	7
② リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	858	646	235	157	72	7
③ 嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	858	796	167	128	56	3
④ 把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	858	831	64	60	59	2
⑤ 調査結果に関する台帳で管理する	858	684	177	104	86	8

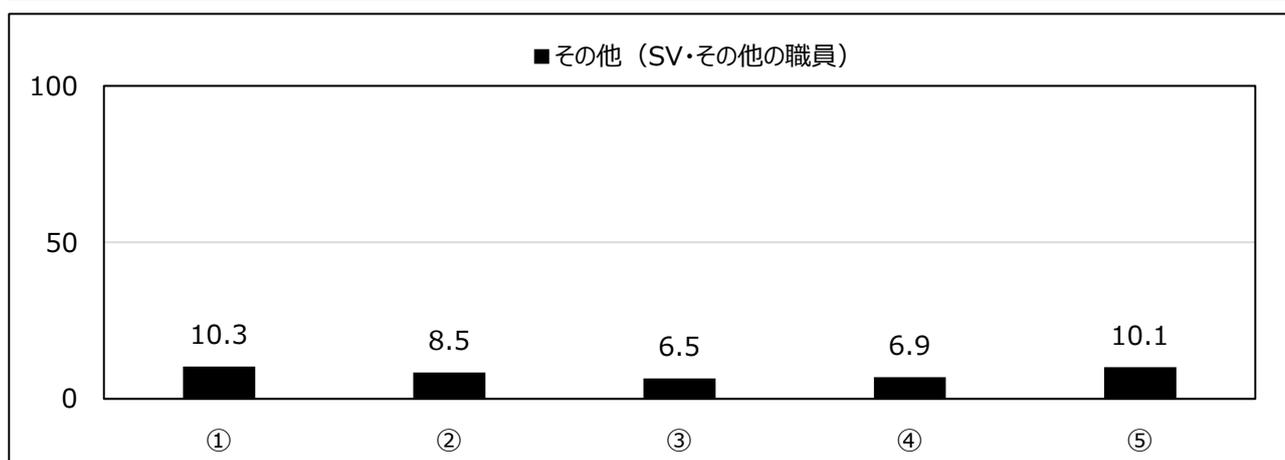
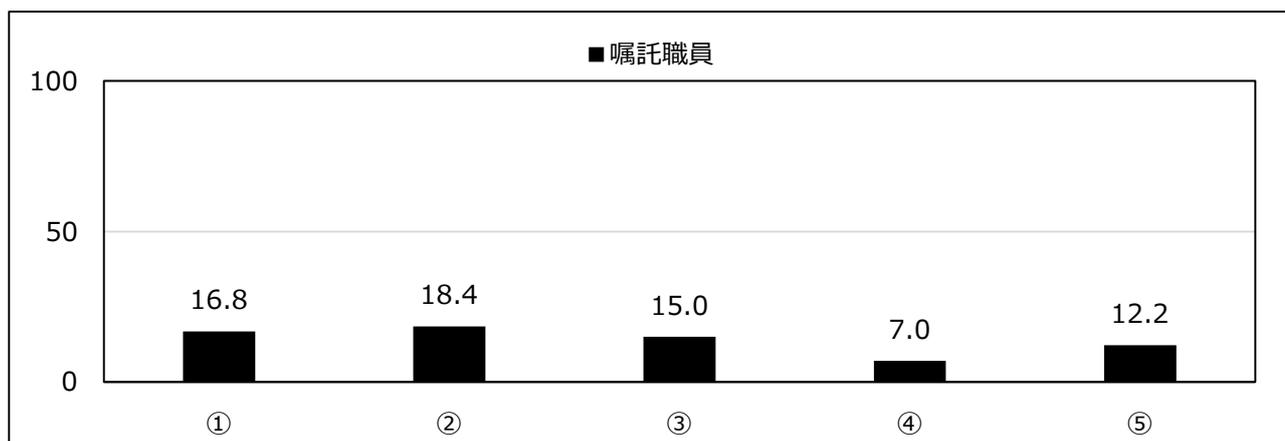
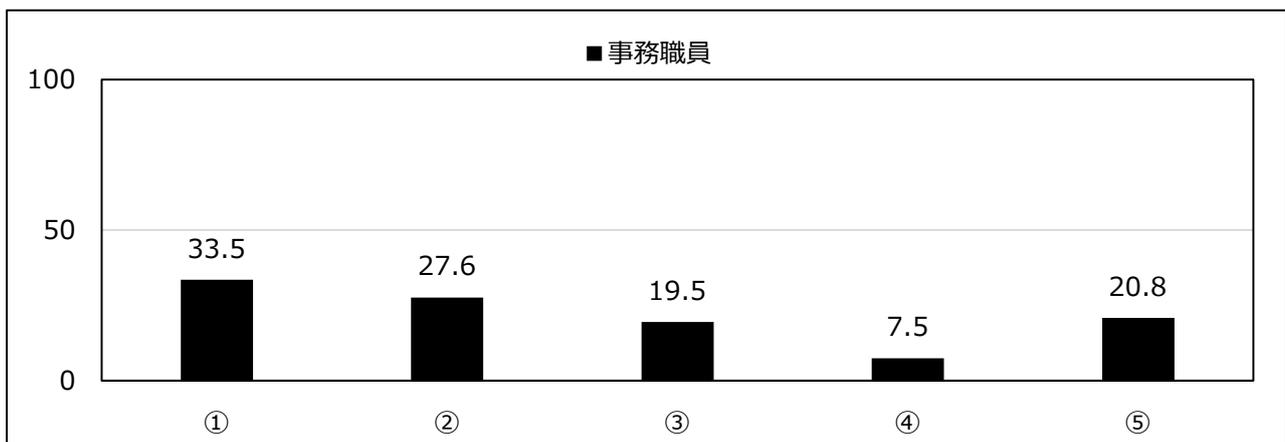
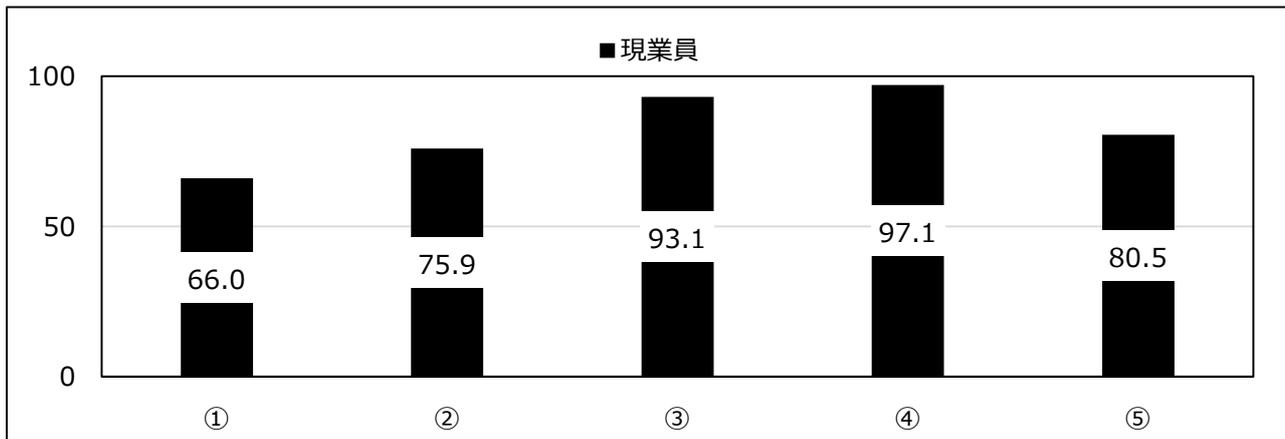
(NAを除いた集計・%)

	■ 担当職員の職種または形態					事+嘱 +そ
	全体 N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	
① 長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	851	66.0	33.5	16.8	10.3	60.6
② リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	851	75.9	27.6	18.4	8.5	54.5
③ 嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	855	93.1	19.5	15.0	6.5	41.1
④ 把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	856	97.1	7.5	7.0	6.9	21.4
⑤ 調査結果に関する台帳で管理する	850	80.5	20.8	12.2	10.1	43.2



■ E 医療扶助の関わる調査に係る業務

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ E 医療扶助の関わる調査に係る業務

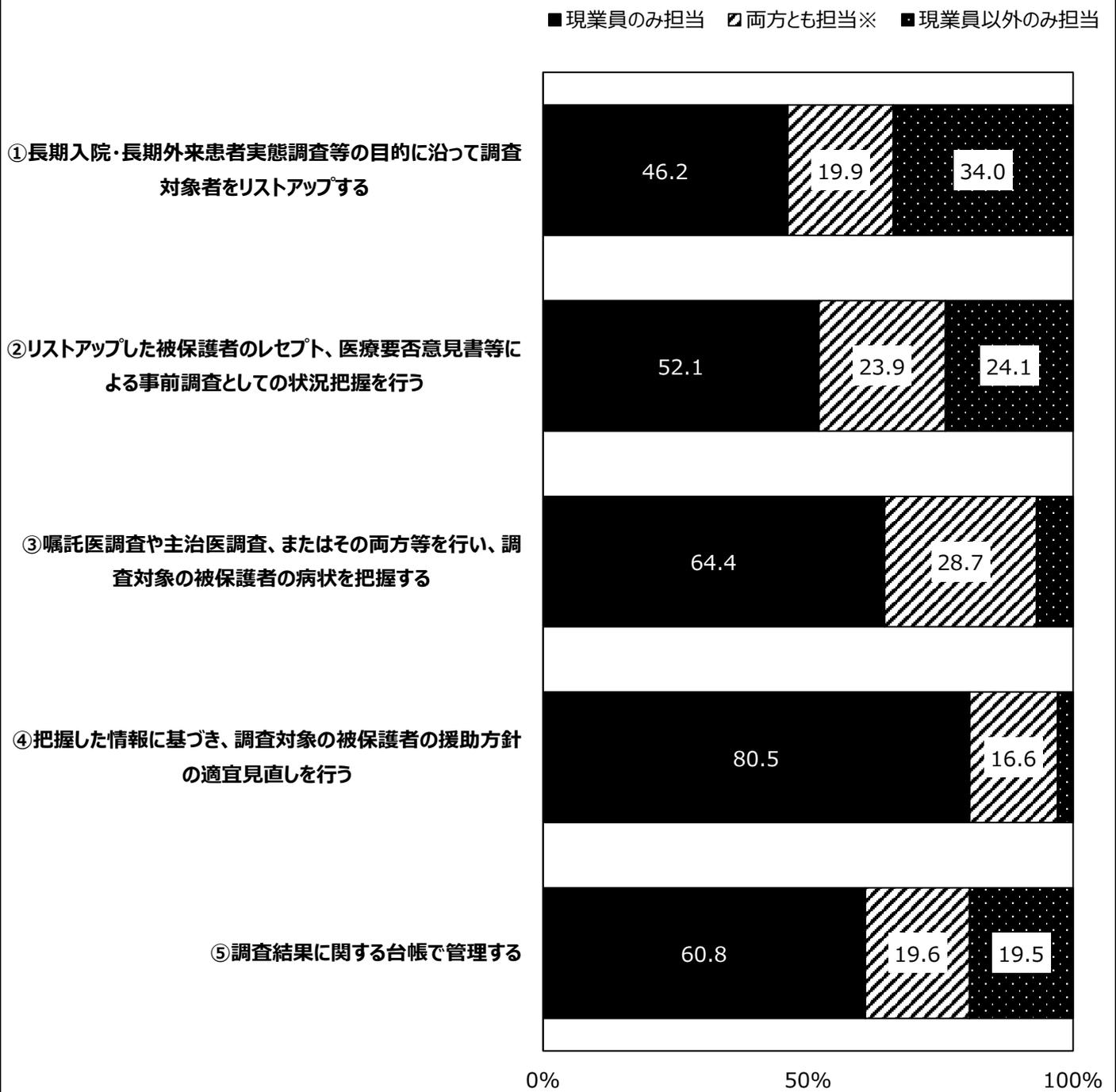
単数回答・3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■ 担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	858	393	169	289	7
② リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	858	443	203	205	7
③ 嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	858	551	245	59	3
④ 把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	858	689	142	25	2
⑤ 調査結果に関する台帳で管理する	858	517	167	166	8

(NAを除いた集計・%)

	■ 担当職員の職種または形態			
	全体 N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
① 長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	851	46.2	19.9	34.0
② リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	851	52.1	23.9	24.1
③ 嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	855	64.4	28.7	6.9
④ 把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	856	80.5	16.6	2.9
⑤ 調査結果に関する台帳で管理する	850	60.8	19.6	19.5



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■F 介護扶助の決定に係る業務

Q1-1-(3)-Fの、保護の実施に係る業務における「介護扶助の決定に係る業務」では、被保護者への説明から支給決定や介護事業者等との連絡調整等の介護扶助に関する14項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は2項目を除いて80%以上（53.2%～98.9%）、事務職員が担当している福祉事務所は先と逆に2項目を除いて15%程度以下（3.0%～48.0%）であり、嘱託職員が担当している福祉事務所も2項目を除き10%程度以下（3.9%～28.9%）、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において概ね10%前後（3.2%～16.1%）となっていた。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所も上記同様の2項目を除いて80%程度（27.3%～83.8%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は全ての項目において概ね15%～25%であり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は上記同様の2項目を除いて多くが10%以下（1.1%～46.8%）となっていた。

このように、介護扶助の決定に係る業務では、その多くを現業員が担当している福祉事務所が多いものの、「⑦利用サービスに係る介護券を発行する」と「⑧介護事業者に介護券を郵送する」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所（それぞれ⑦58.9%、⑧72.8%）がかなり多い業務となっていた。加えて、これらの業務は現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所が多いこともその特徴である（それぞれ⑦39.0%、⑧46.8%）。

介護扶助の決定では、介護券の発行と郵送という業務のように、現業員が担当する業務と現業員以外の職員が担当する業務を分担している状況が見られた。これは医療扶助の決定に係る業務と同様の傾向であるものの、そのような現業員以外の職員が担当する業務が、医療扶助の決定と比較して少ないことも示された。設定した質問項目の内容による影響も考えられるが、介護扶助の決定においては、医療扶助の決定以上に被保護者との直接的な関わりや介護事業者との連絡調整といった業務が多い傾向にあり、結果として現業員が担当する業務が多くなっている状況があることがうかがわれた。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ F 介護扶助の決定に係る業務

複数回答

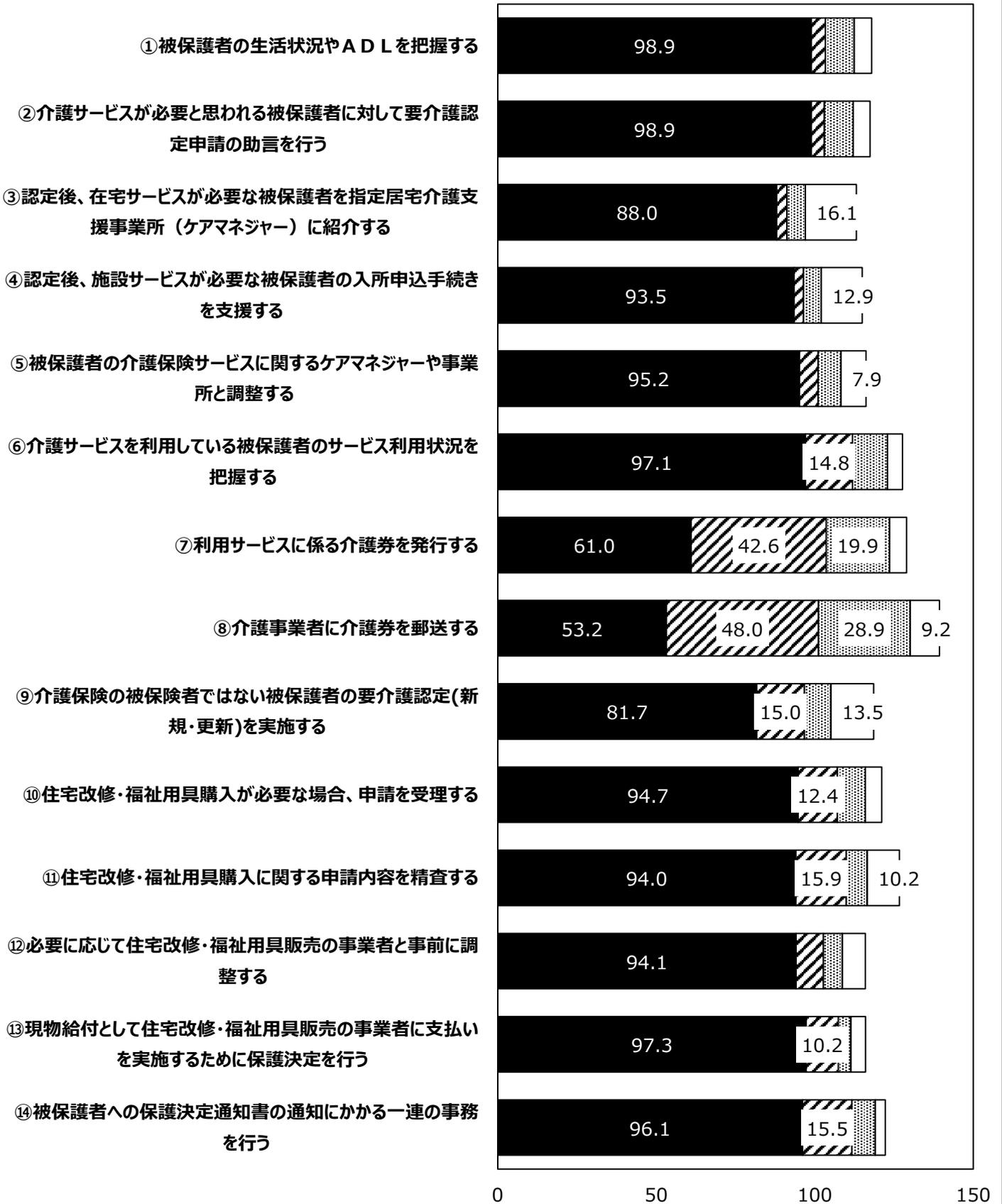
(回答数)

	■ 担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 被保護者の生活状況や A D L を把握する	858	845	38	77	47	4
② 介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	858	847	35	78	45	2
③ 認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所 (ケアマネジャー) に紹介する	858	730	27	48	134	28
④ 認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	858	787	25	47	109	16
⑤ 被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	858	807	50	61	67	10
⑥ 介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	858	831	127	94	41	2
⑦ 利用サービスに係る介護券を発行する	858	521	364	170	46	4
⑧ 介護事業者に介護券を郵送する	858	455	410	247	79	3
⑨ 介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定 (新規・更新) を実施する	858	691	127	71	114	12
⑩ 住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	858	809	106	75	44	4
⑪ 住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	858	803	136	56	87	4
⑫ 必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	858	802	73	51	62	6
⑬ 現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	858	832	87	33	40	3
⑭ 被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	823	133	63	27	2

N (NAを除いた集計・%) 事+嘱+そ

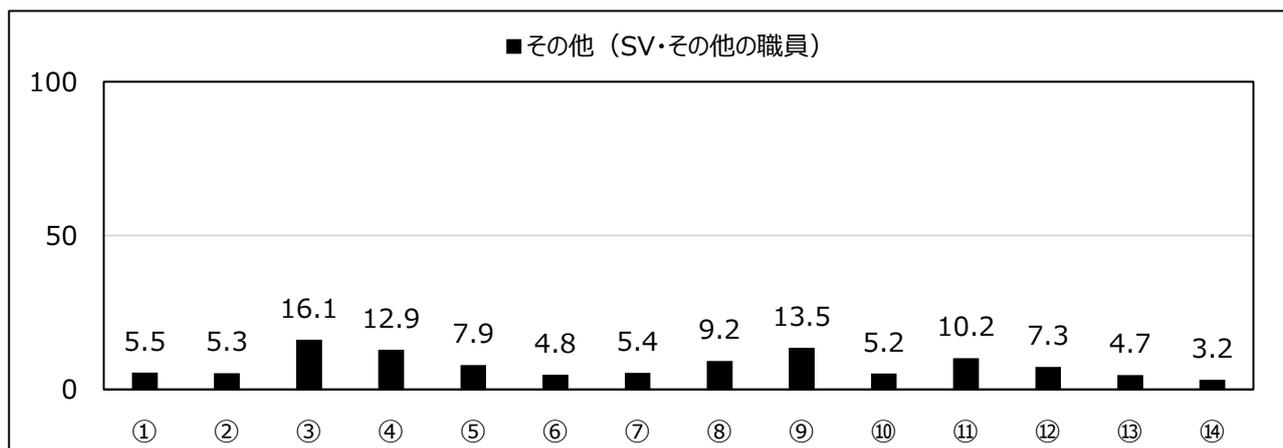
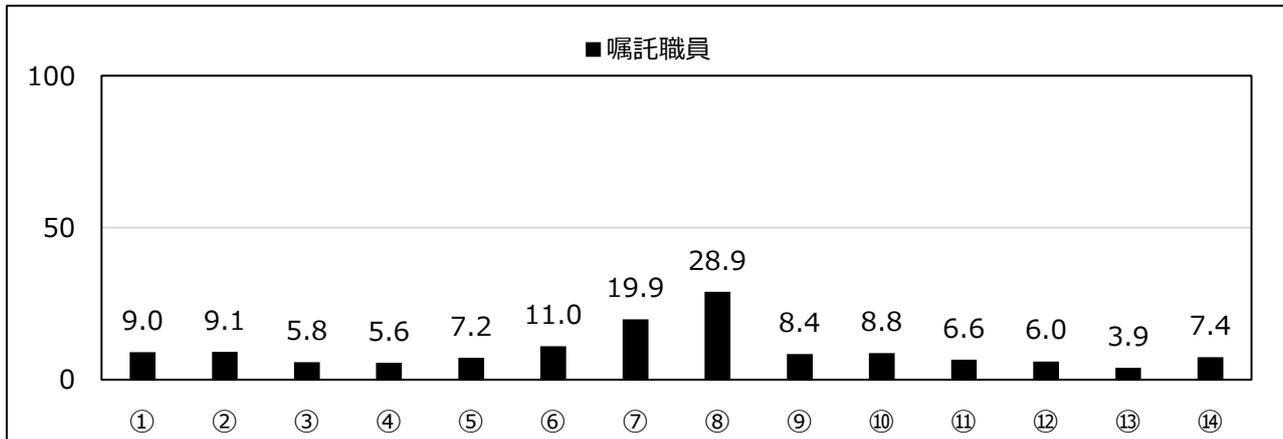
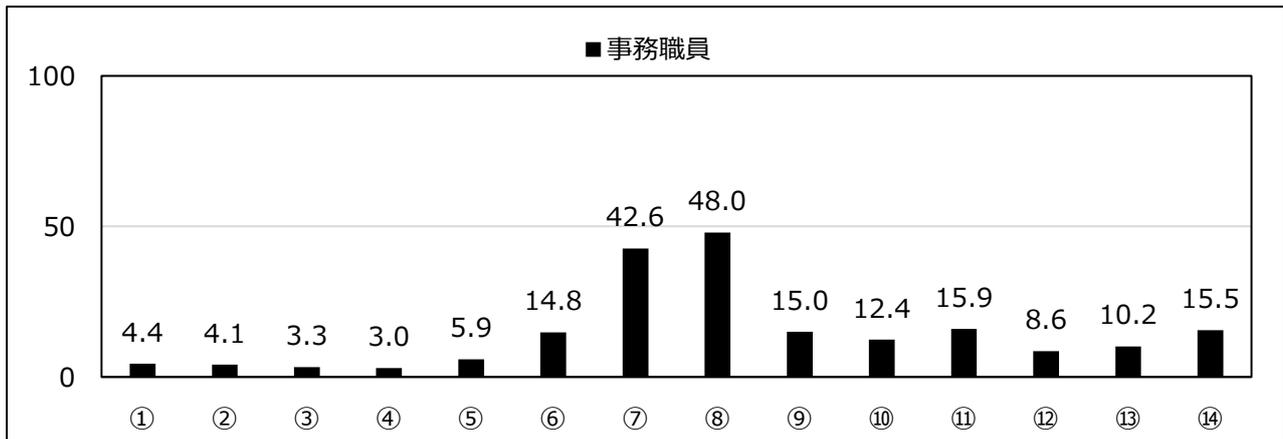
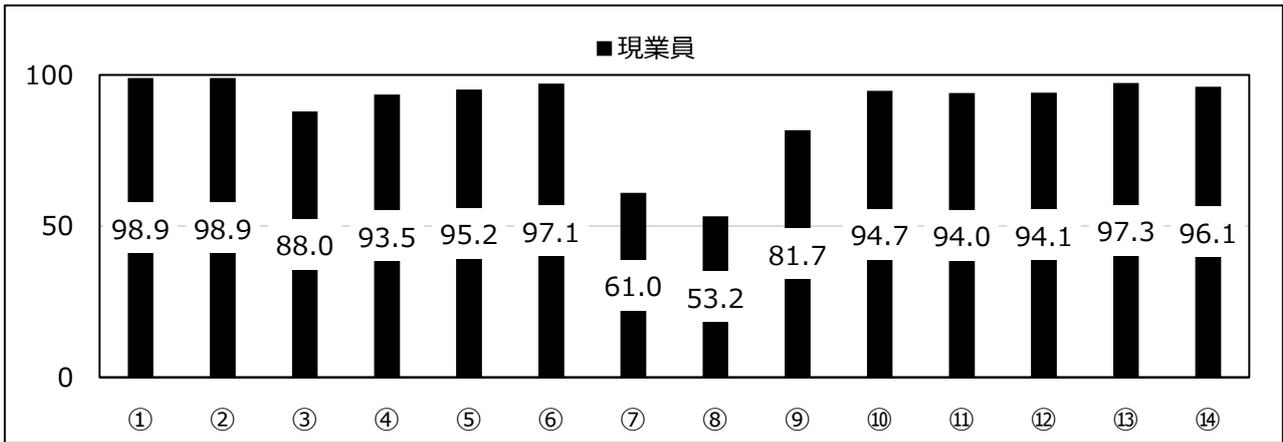
① 被保護者の生活状況や A D L を把握する	854	98.9	4.4	9.0	5.5	19.0
② 介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	856	98.9	4.1	9.1	5.3	18.5
③ 認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所 (ケアマネジャー) に紹介する	830	88.0	3.3	5.8	16.1	25.2
④ 認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	842	93.5	3.0	5.6	12.9	21.5
⑤ 被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	848	95.2	5.9	7.2	7.9	21.0
⑥ 介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	856	97.1	14.8	11.0	4.8	30.6
⑦ 利用サービスに係る介護券を発行する	854	61.0	42.6	19.9	5.4	67.9
⑧ 介護事業者に介護券を郵送する	855	53.2	48.0	28.9	9.2	86.1
⑨ 介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定 (新規・更新) を実施する	846	81.7	15.0	8.4	13.5	36.9
⑩ 住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	854	94.7	12.4	8.8	5.2	26.3
⑪ 住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	854	94.0	15.9	6.6	10.2	32.7
⑫ 必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	852	94.1	8.6	6.0	7.3	21.8
⑬ 現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	855	97.3	10.2	3.9	4.7	18.7
⑭ 被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	856	96.1	15.5	7.4	3.2	26.1

■ 現業員 ▨ 事務職員 ▩ 嘱託職員 □ その他（SV・その他の職員）



■ F 介護扶助の決定に係る業務

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ F 介護扶助の決定に係る業務

単数回答・3区分

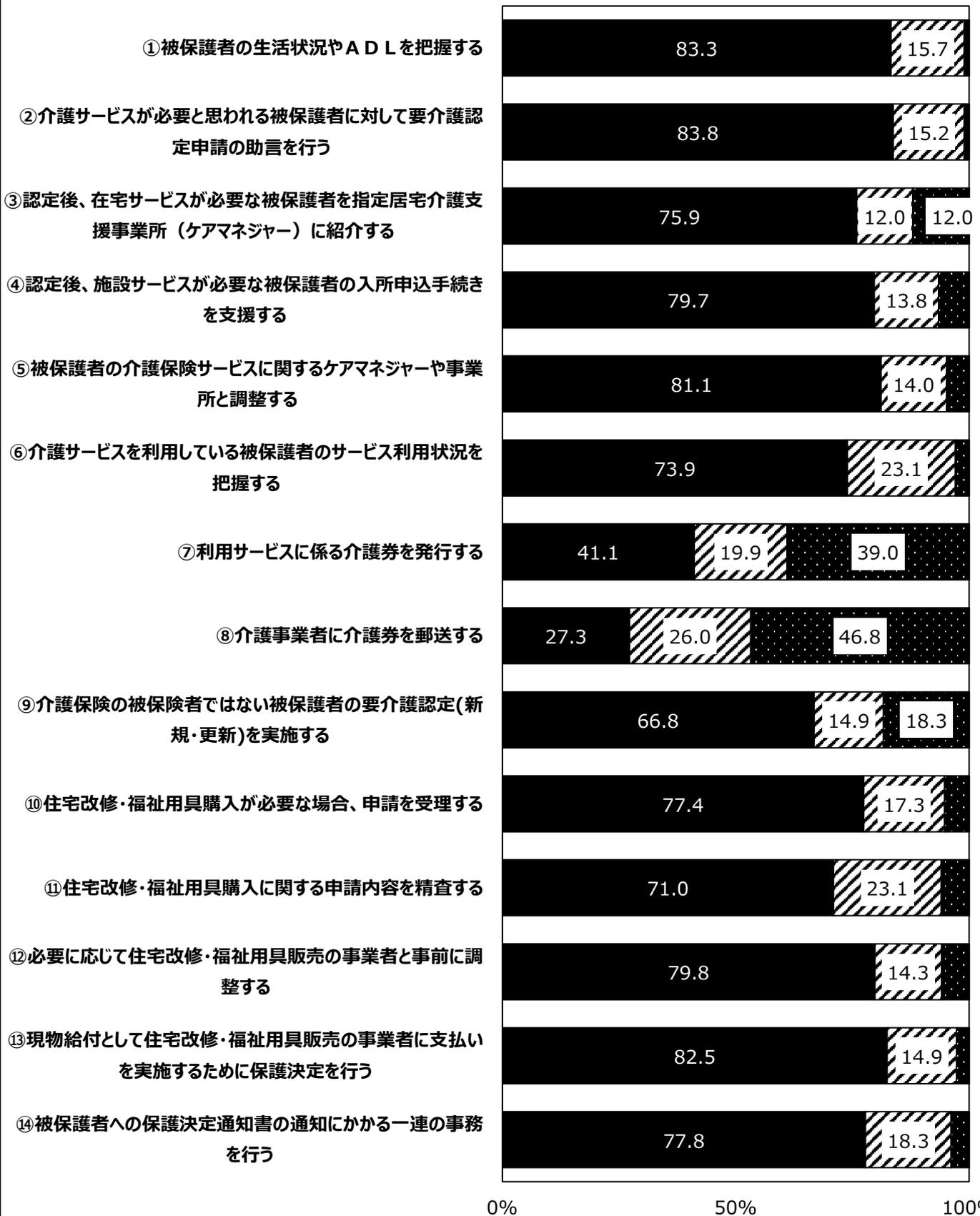
※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■ 担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 被保護者の生活状況やA D Lを把握する	858	711	134	9	4
② 介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	858	717	130	9	2
③ 認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	858	630	100	100	28
④ 認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	858	671	116	55	16
⑤ 被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	858	688	119	41	10
⑥ 介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	858	633	198	25	2
⑦ 利用サービスに係る介護券を発行する	858	351	170	333	4
⑧ 介護事業者に介護券を郵送する	858	233	222	400	3
⑨ 介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	858	565	126	155	12
⑩ 住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	858	661	148	45	4
⑪ 住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	858	606	197	51	4
⑫ 必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	858	680	122	50	6
⑬ 現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	858	705	127	23	3
⑭ 被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	666	157	33	2

N (NAを除いた集計・%)

① 被保護者の生活状況やA D Lを把握する	854	83.3	15.7	1.1
② 介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	856	83.8	15.2	1.1
③ 認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	830	75.9	12.0	12.0
④ 認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	842	79.7	13.8	6.5
⑤ 被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	848	81.1	14.0	4.8
⑥ 介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	856	73.9	23.1	2.9
⑦ 利用サービスに係る介護券を発行する	854	41.1	19.9	39.0
⑧ 介護事業者に介護券を郵送する	855	27.3	26.0	46.8
⑨ 介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	846	66.8	14.9	18.3
⑩ 住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	854	77.4	17.3	5.3
⑪ 住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	854	71.0	23.1	6.0
⑫ 必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	852	79.8	14.3	5.9
⑬ 現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	855	82.5	14.9	2.7
⑭ 被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	856	77.8	18.3	3.9

■ 現業員のみ担当 ▨ 両方とも担当※ ■ 現業員以外のみ担当



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ G 就労支援に係る業務

Q1-1-(3)-Gの、保護の実施に係る業務における「就労支援に係る業務」では、就労支援プログラムの実施を中心とした被保護者に対する就労支援に関する12項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において80%以上（83.9%～98.5%）、事務職員が担当している福祉事務所は全ての項目において5%程度（3.9%～8.5%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は項目によって23.1%～52.8%と差異があり、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%～20%程度（8.2%～18.9%）となっていた。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって29.5%～68.5%と大きな差異があり、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって29.2%～54.4%と差異が見られたものの、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は1.5%～16.1%と多少の差異がありつつも全体的に少ない傾向であった。

このように、就労支援に係る業務では、現業員が担当している福祉事務所が多いものの、現業員のみが担当している福祉事務所は最も多い業務（③就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する）でも68.5%であり、かなり多くの業務を現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多い状況が示された。とりわけ、嘱託職員が担当している福祉事務所が多いことが、就労支援に係る業務の特徴として示された。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ G 就労支援に係る業務

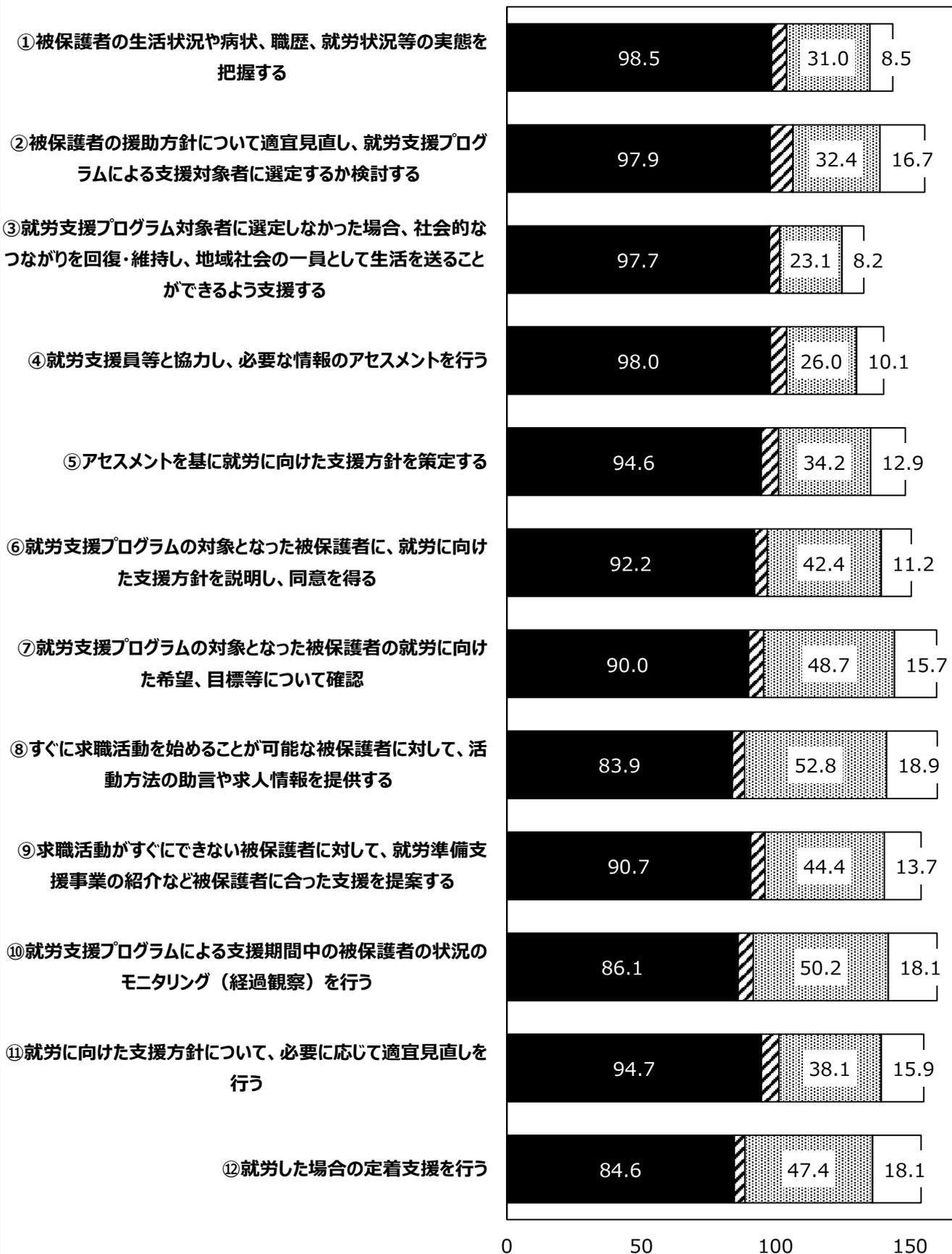
複数回答

(回答数)

	■担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	845	48	266	73	0
② 被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	840	73	278	143	0
③ 就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	858	837	33	198	70	1
④ 就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	858	838	52	222	86	3
⑤ アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	858	807	55	292	110	5
⑥ 就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	858	790	40	363	96	1
⑦ 就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	858	770	47	417	134	2
⑧ すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	720	39	453	162	0
⑨ 求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	858	773	45	378	117	6
⑩ 就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	858	736	48	429	155	3
⑪ 就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	858	811	55	326	136	2
⑫ 就労した場合の定着支援を行う	858	719	34	403	154	8

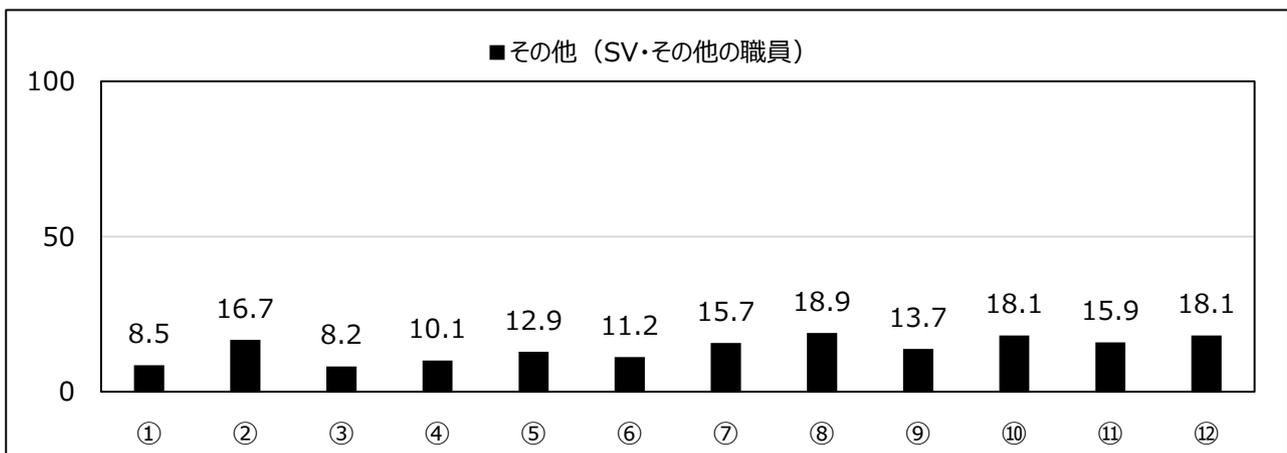
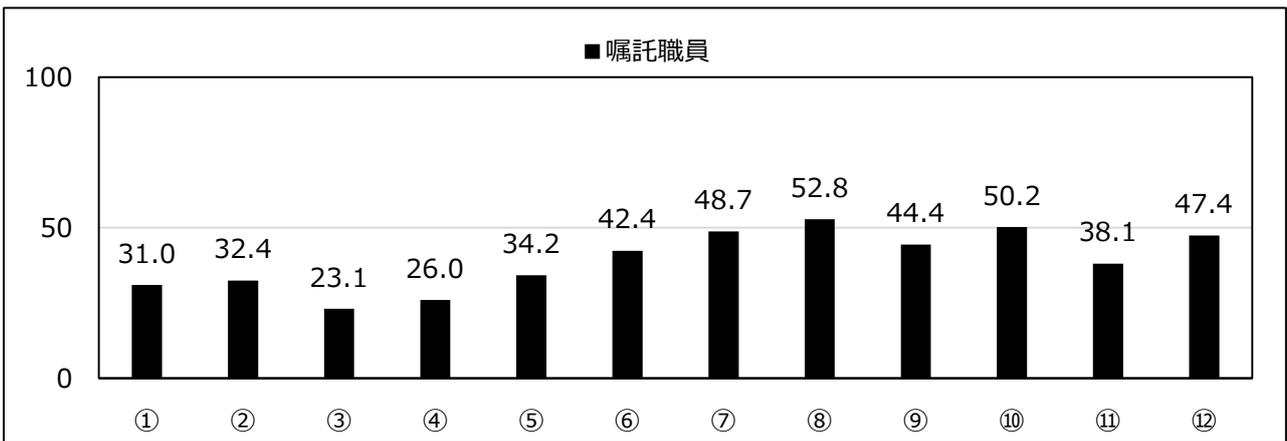
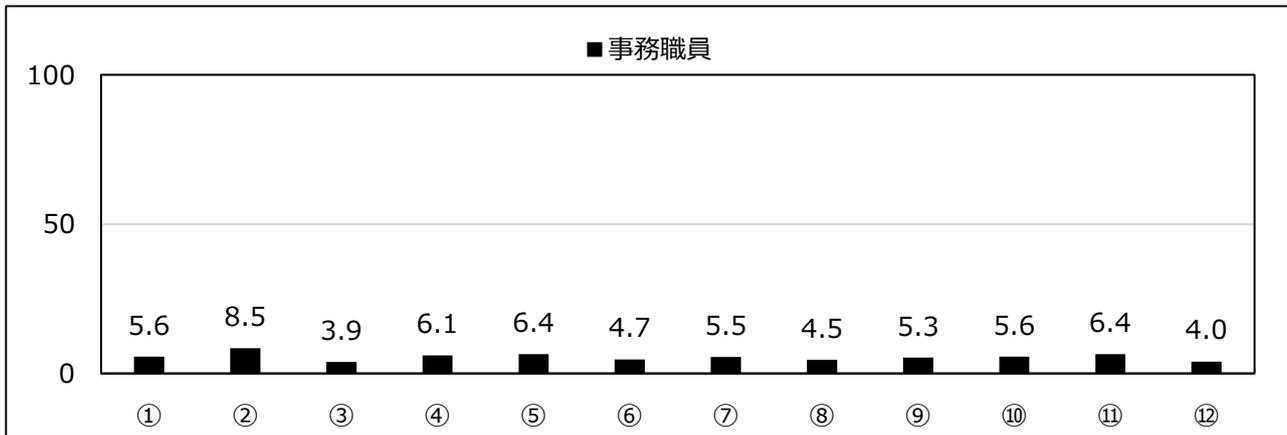
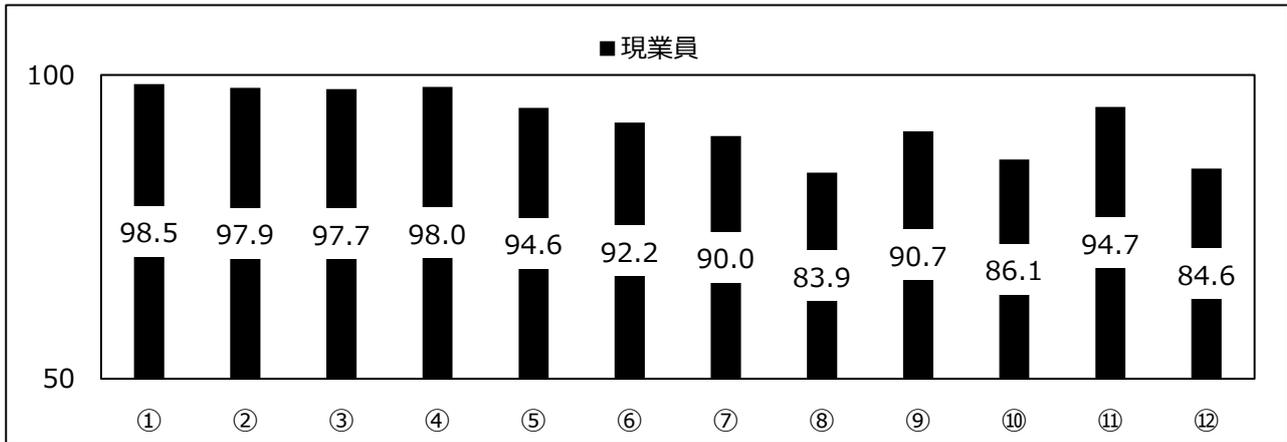
	N	(NAを除いた集計・%)				事+嘱 +そ
① 被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	98.5	5.6	31.0	8.5	45.1
② 被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	97.9	8.5	32.4	16.7	57.6
③ 就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	857	97.7	3.9	23.1	8.2	35.1
④ 就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	855	98.0	6.1	26.0	10.1	42.1
⑤ アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	853	94.6	6.4	34.2	12.9	53.6
⑥ 就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	857	92.2	4.7	42.4	11.2	58.2
⑦ 就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	856	90.0	5.5	48.7	15.7	69.9
⑧ すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	83.9	4.5	52.8	18.9	76.2
⑨ 求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	852	90.7	5.3	44.4	13.7	63.4
⑩ 就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	855	86.1	5.6	50.2	18.1	73.9
⑪ 就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	856	94.7	6.4	38.1	15.9	60.4
⑫ 就労した場合の定着支援を行う	850	84.6	4.0	47.4	18.1	69.5

■ 現業員 ■ 事務職員 ▨ 嘱託職員 □ その他（SV・その他の職員）



■ G 就労支援に係る業務

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ G 就労支援に係る業務

単数回答・3区分

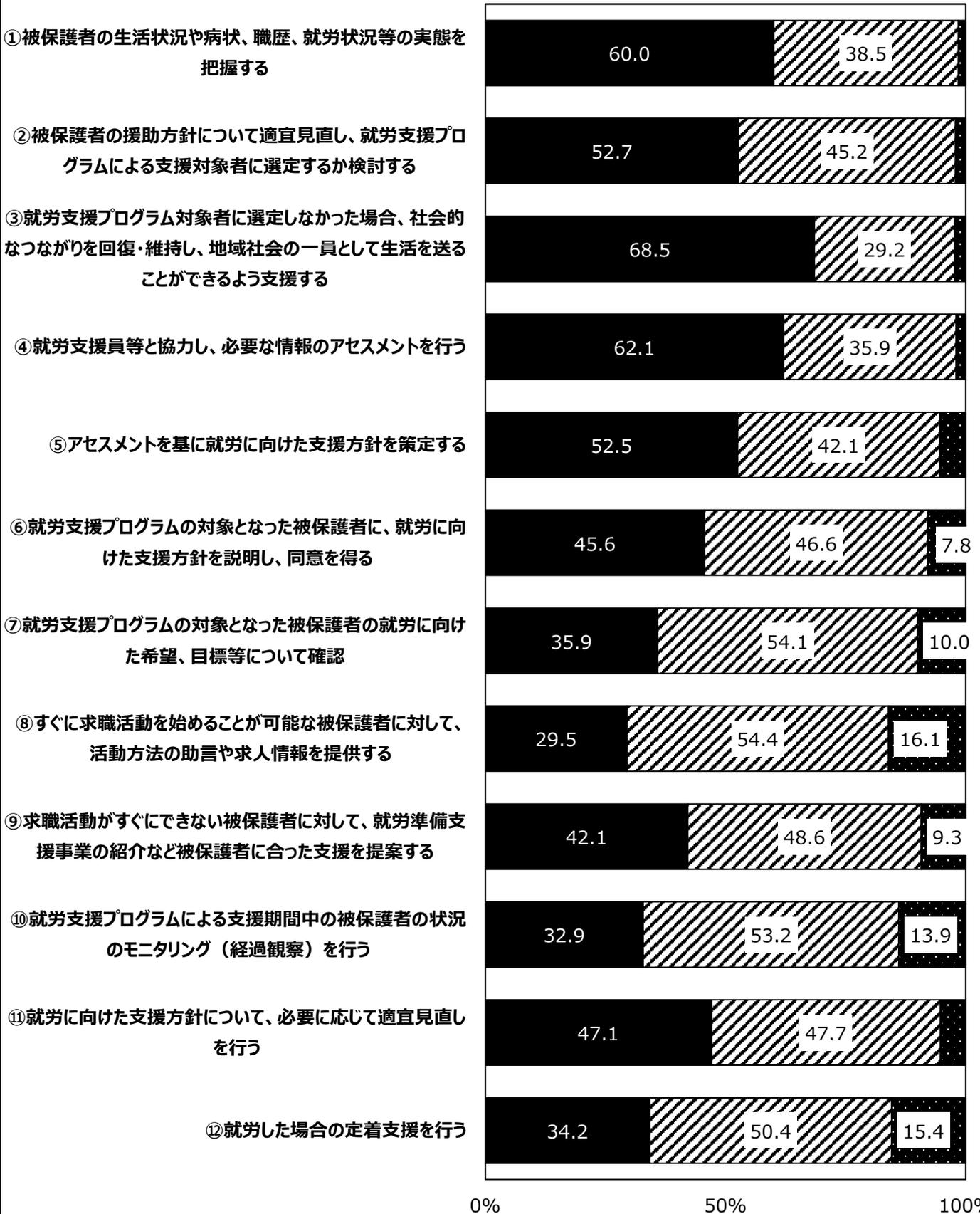
※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■ 担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	515	330	13	0
② 被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	452	388	18	0
③ 就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	858	587	250	20	1
④ 就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	858	531	307	17	3
⑤ アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	858	448	359	46	5
⑥ 就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	858	391	399	67	1
⑦ 就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	858	307	463	86	2
⑧ すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	253	467	138	0
⑨ 求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	858	359	414	79	6
⑩ 就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	858	281	455	119	3
⑪ 就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	858	403	408	45	2
⑫ 就労した場合の定着支援を行う	858	291	428	131	8

(NAを除いた集計・%)

① 被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	60.0	38.5	1.5
② 被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	52.7	45.2	2.1
③ 就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	857	68.5	29.2	2.3
④ 就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	855	62.1	35.9	2.0
⑤ アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	853	52.5	42.1	5.4
⑥ 就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	857	45.6	46.6	7.8
⑦ 就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	856	35.9	54.1	10.0
⑧ すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	29.5	54.4	16.1
⑨ 求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	852	42.1	48.6	9.3
⑩ 就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	855	32.9	53.2	13.9
⑪ 就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	856	47.1	47.7	5.3
⑫ 就労した場合の定着支援を行う	850	34.2	50.4	15.4

■ 現業員のみ担当 ▨ 両方とも担当※ ■ 現業員以外のみ担当



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■H 健康管理支援に係る業務

Q1-1-(3)-Hの、保護の実施に係る業務における「健康管理支援に係る業務」では、被保護者の生活習慣病予防に向けた支援や受診勧奨等の健康管理支援に関する6項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は1項目のみ80%以下だったが、それ以外の項目においてはほぼ90%程度（78.1%～96.6%）であり、事務職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%前後（6.9%～16.9%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目において18%程度（15.6%～18.9%）、その他の職員が担当している福祉事務所は項目によって9.7%～22.4%と若干の差異が見られた。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって49.7%～69.9%と差異が見られ、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は全ての項目において30%程度であり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は1項目を除いて概ね10%以下（3.4%～21.9%）となっていた。

このように、健康管理支援に係る業務では、現業員が担当している福祉事務所が多いものの、現業員のみが担当している福祉事務所は全ての項目で70%以下であり、業務によっては30%～50%程度の福祉事務所で現業員以外の職員も担当している状況が示された。その中でも、「③健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う」と「④健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多かった業務（それぞれ③50.3%、④43.6%）となっていた。そのなかでも、現業員以外の職員として、事務職員や嘱託職員以上にその他（SV・その他の職員）の職員が担当していることが多い業務であることが、大きな特徴となっていた（③22.4%、④19.6%）

これらのことから、健康管理支援では、現業員以外の職員も対応していることが比較的多い状況が明らかとなった。また、被保護者の状態把握や受診勧奨といった被保護者と直接かかわる業務は、現業員のみが担当していることが多いのは他の業務と同じ傾向である。ただし、被保護者の受診結果データの分析や健康診査の結果に基づく予防支援では、嘱託職員以上にSVを含むその他の職員が担っているという傾向があり、健康管理支援に係る業務の特徴として明らかとなった。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■H 健康管理支援に係る業務

複数回答

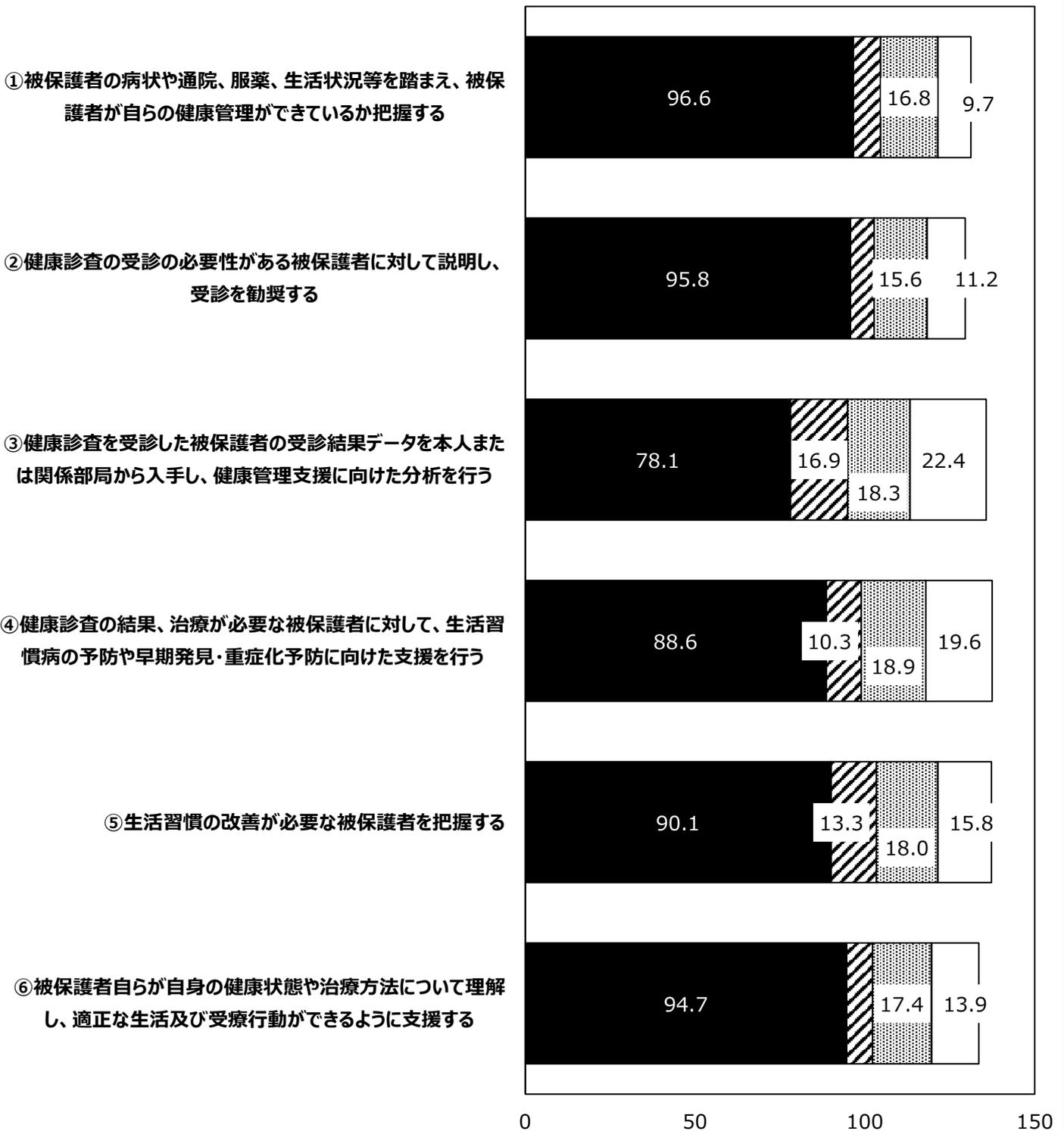
(回答数)

	■担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができていないか把握する	858	793	66	138	80	37
② 健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	858	775	56	126	91	49
③ 健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	858	588	127	138	169	105
④ 健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	858	679	79	145	150	92
⑤ 生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	858	719	106	144	126	60
⑥ 被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	858	762	61	140	112	53

(NAを除いた集計・%)

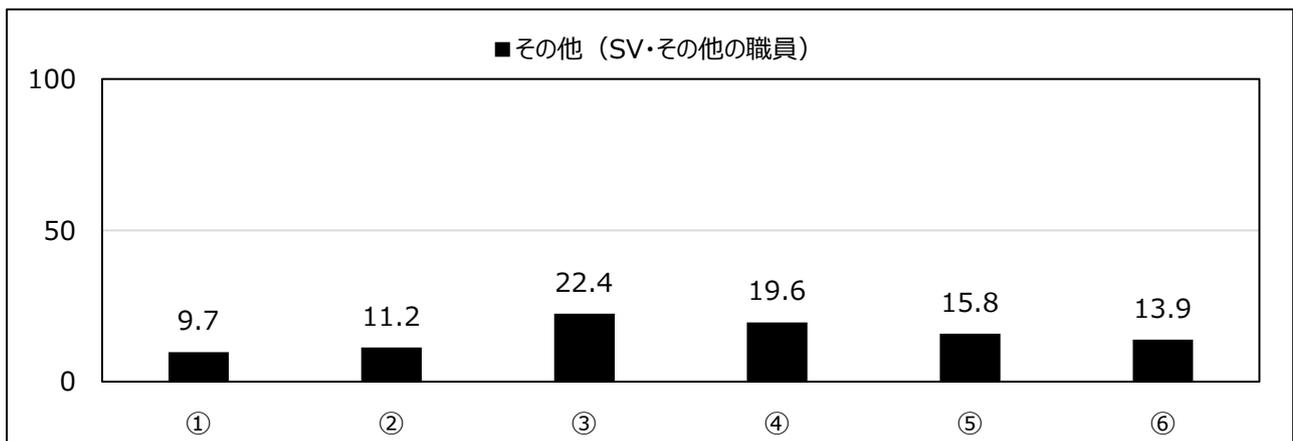
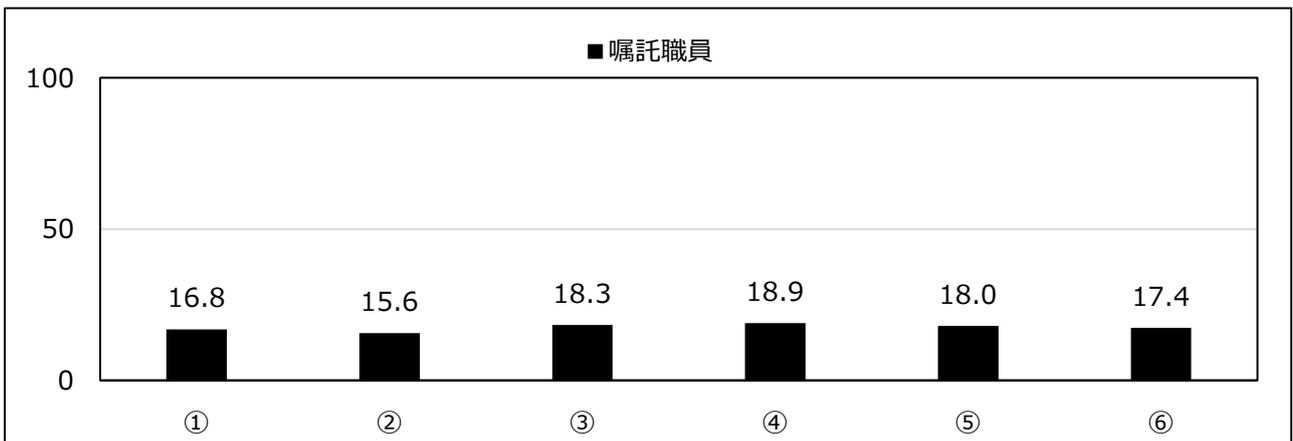
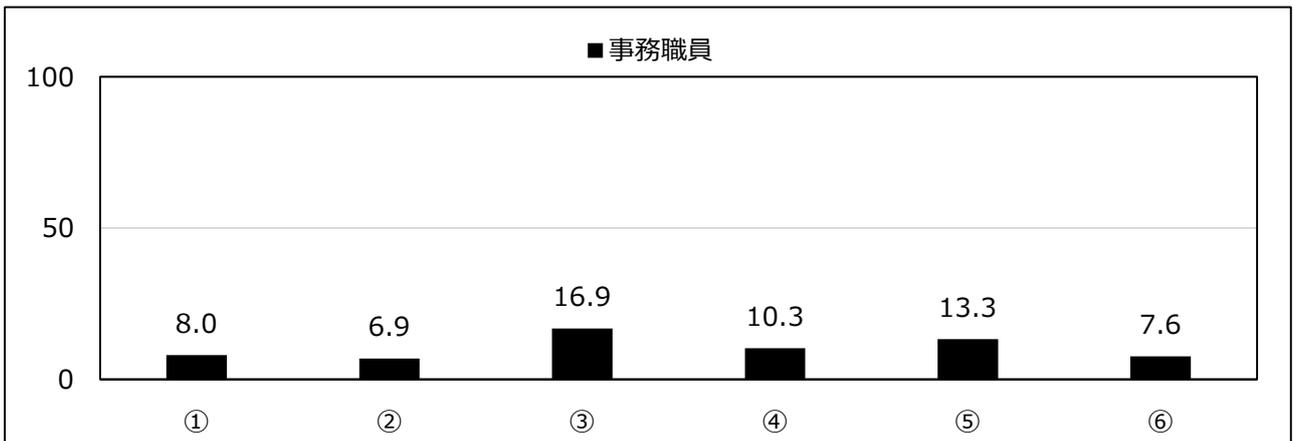
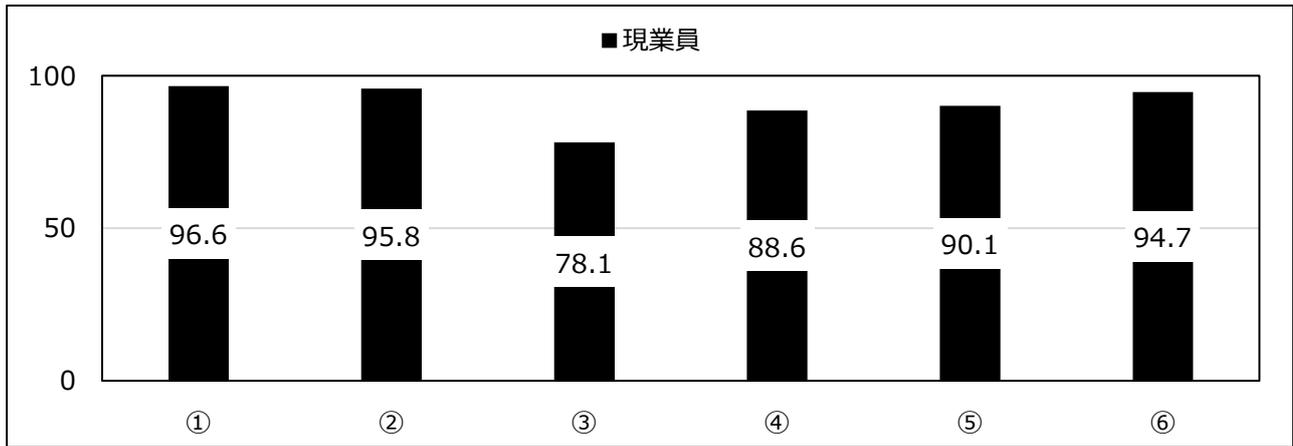
	■担当職員の職種または形態					事+嘱 +そ
	全体 N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	
① 被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができていないか把握する	821	96.6	8.0	16.8	9.7	34.6
② 健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	809	95.8	6.9	15.6	11.2	33.7
③ 健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	753	78.1	16.9	18.3	22.4	57.6
④ 健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	766	88.6	10.3	18.9	19.6	48.8
⑤ 生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	798	90.1	13.3	18.0	15.8	47.1
⑥ 被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	805	94.7	7.6	17.4	13.9	38.9

■ 現業員 ▨ 事務職員 ▩ 嘱託職員 □ その他 (SV・その他の職員)



■ H 健康管理支援に係る業務

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■H 健康管理支援に係る業務

単数回答・3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができていないか把握する	858	574	219	28	37
② 健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	858	562	213	34	49
③ 健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	858	374	214	165	105
④ 健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	858	432	247	87	92
⑤ 生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	858	467	252	79	60
⑥ 被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	858	524	238	43	53

(NAを除いた集計・%)

	■担当職員の職種または形態			
	全体 N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
① 被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができていないか把握する	821	69.9	26.7	3.4
② 健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	809	69.5	26.3	4.2
③ 健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	753	49.7	28.4	21.9
④ 健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	766	56.4	32.2	11.4
⑤ 生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	798	58.5	31.6	9.9
⑥ 被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	805	65.1	29.6	5.3

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■I 子どもがいる世帯への支援

Q1-1-(3)-Iの、保護の実施に係る業務における「子どもがいる世帯への支援」では、子どもがいる被保護世帯に対する進学・就学や虐待防止に向けた支援等に関する10項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において95%以上（95.7%～99.2%）、事務職員が担当している福祉事務所は1項目を除いて10%以下（2.9%～11.7%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%程度（7.1%～11.1%）、その他の職員が担当している福祉事務所は項目によって3.7%～26.1%と差異がある結果であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって58.7%～87.4%と差異があり、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって11.6%～38.5%と差異がみられたものの、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において5%以下（0.8%～4.3%）となっていた。

このように、子どもがいる世帯への支援は、全ての業務において現業員が担当している福祉事務所がほとんどだが、現業員のみが担当している福祉事務所は業務によって差異があり、現業員と現業員以外の職員が協力して担当している状況が示された。その中でも、「⑤大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する」は現業員のみが担当している福祉事務所が最も多く（87.4%）、「⑧被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する」や「⑨被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多い（それぞれ⑧41.3%、⑨36.2%）ことが示された。またこれらの業務においても、健康管理支援と同様に、事務職員や嘱託職員以上に、SVを含むその他の職員が担当している福祉事務所が多い（それぞれ⑧26.1%、⑨22.9%）ことも、大きな特徴となっていた。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■I 子どもがいる世帯への支援

複数回答

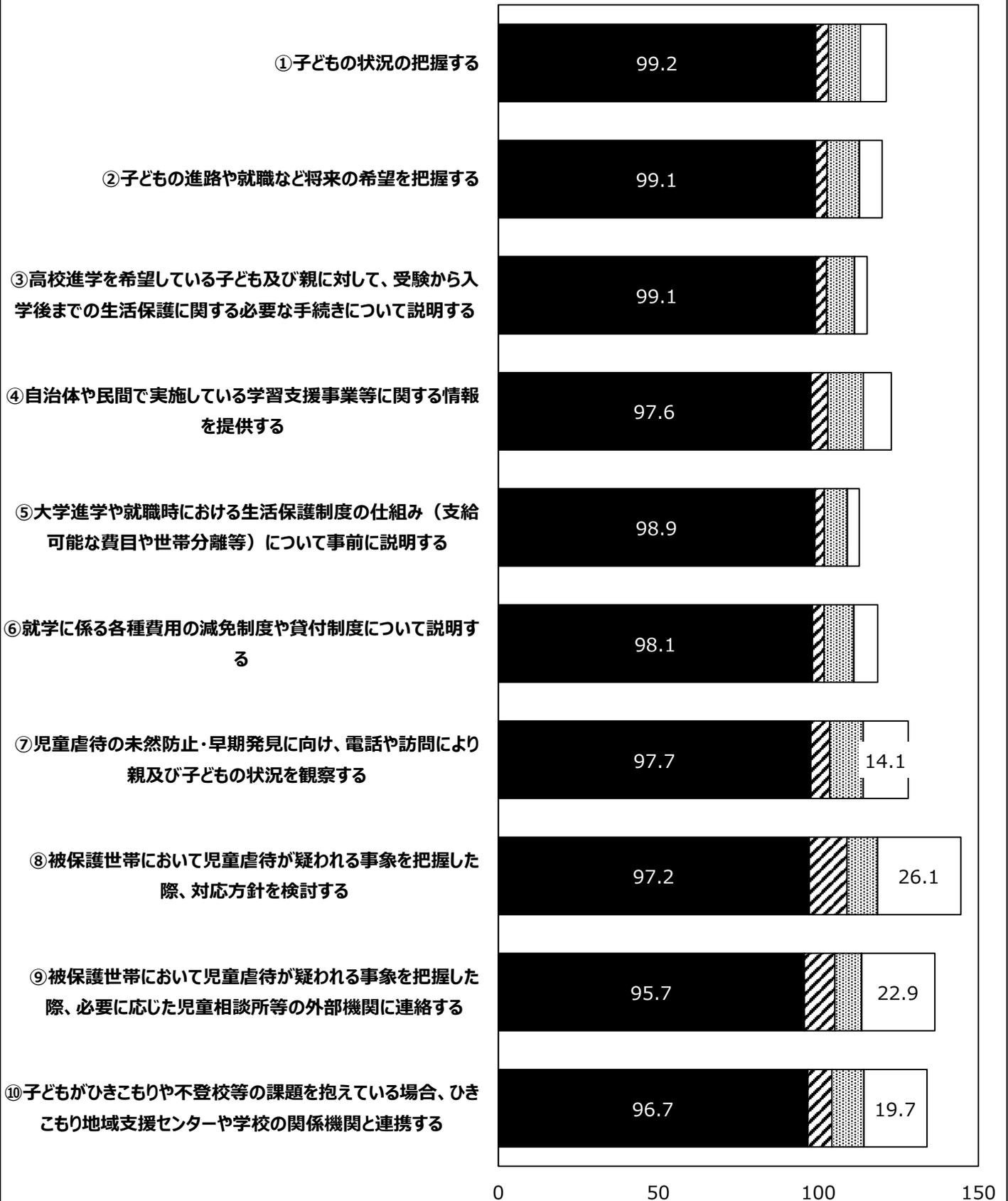
(回答数)

	■担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他(SV・その他の職員)	NA
① 子どもの状況の把握する	858	846	34	85	69	5
② 子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	858	846	31	86	61	4
③ 高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	858	845	30	74	34	5
④ 自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	858	826	45	94	74	12
⑤ 大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み(支給可能な費目や世帯分離等)について事前に説明する	858	845	25	61	32	4
⑥ 就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	858	836	31	79	64	6
⑦ 児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	858	832	50	89	120	6
⑧ 被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	858	828	100	81	222	6
⑨ 被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	858	815	81	71	195	6
⑩ 子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	858	824	64	85	168	6

(NAを除いた集計・%)

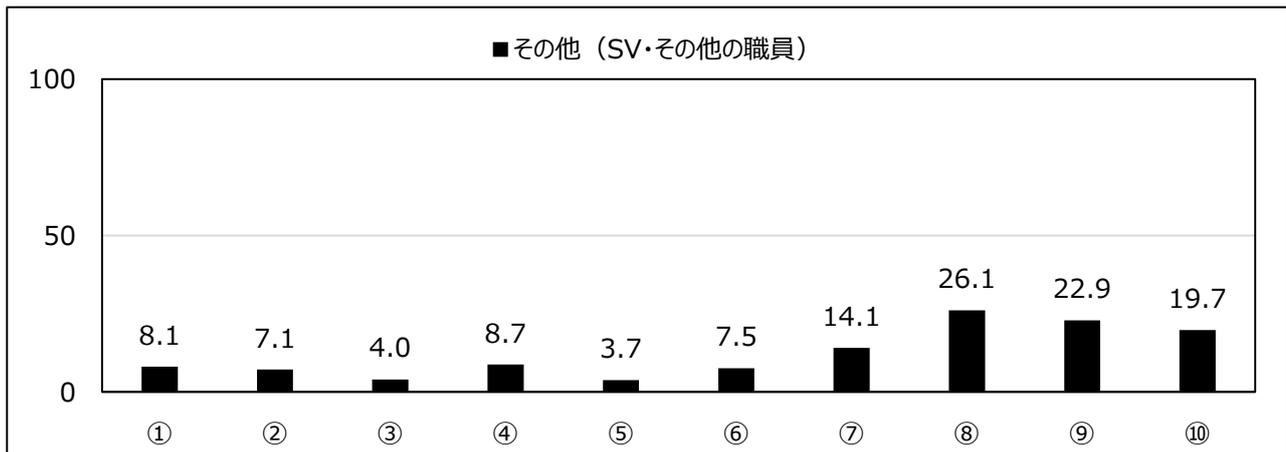
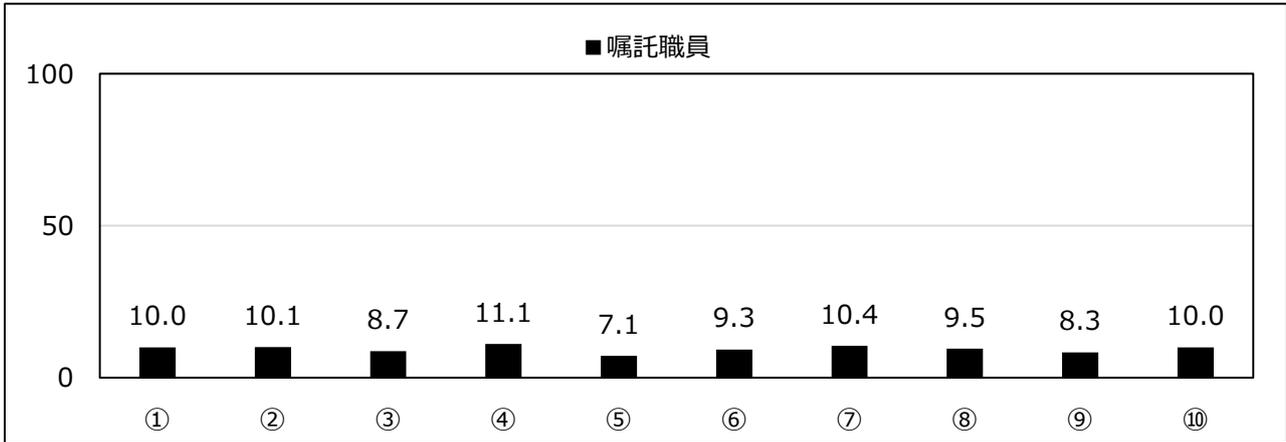
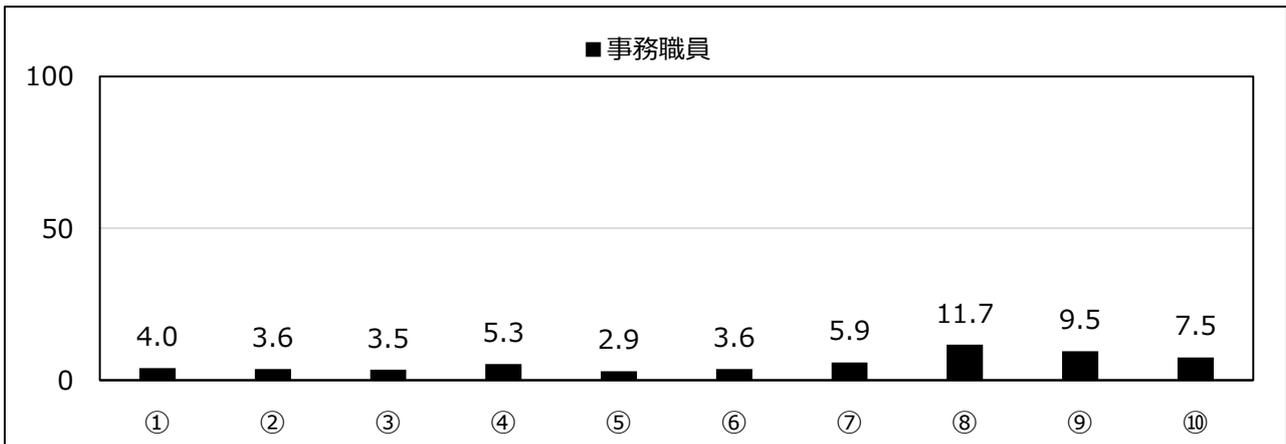
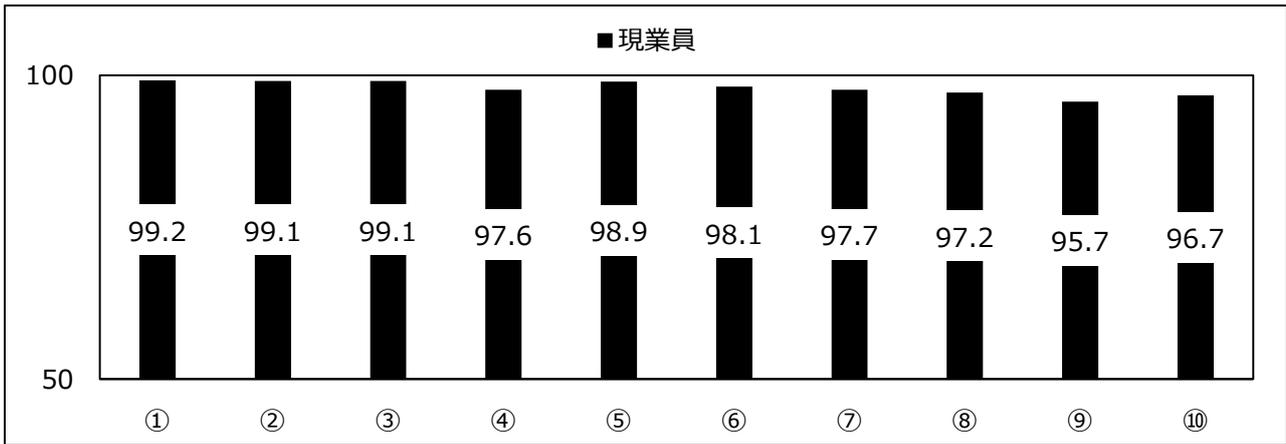
	全体 N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他(SV・その他の職員)	事+嘱 +そ
① 子どもの状況の把握する	853	99.2	4.0	10.0	8.1	22.0
② 子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	854	99.1	3.6	10.1	7.1	20.8
③ 高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	853	99.1	3.5	8.7	4.0	16.2
④ 自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	846	97.6	5.3	11.1	8.7	25.2
⑤ 大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み(支給可能な費目や世帯分離等)について事前に説明する	854	98.9	2.9	7.1	3.7	13.8
⑥ 就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	852	98.1	3.6	9.3	7.5	20.4
⑦ 児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	852	97.7	5.9	10.4	14.1	30.4
⑧ 被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	852	97.2	11.7	9.5	26.1	47.3
⑨ 被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	852	95.7	9.5	8.3	22.9	40.7
⑩ 子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	852	96.7	7.5	10.0	19.7	37.2

■ 現業員 ▣ 事務職員 ▤ 嘱託職員 □ その他 (SV・その他の職員)



■ I 子どもがいる世帯への支援

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■I 子どもがいる世帯への支援

単数回答・3区分

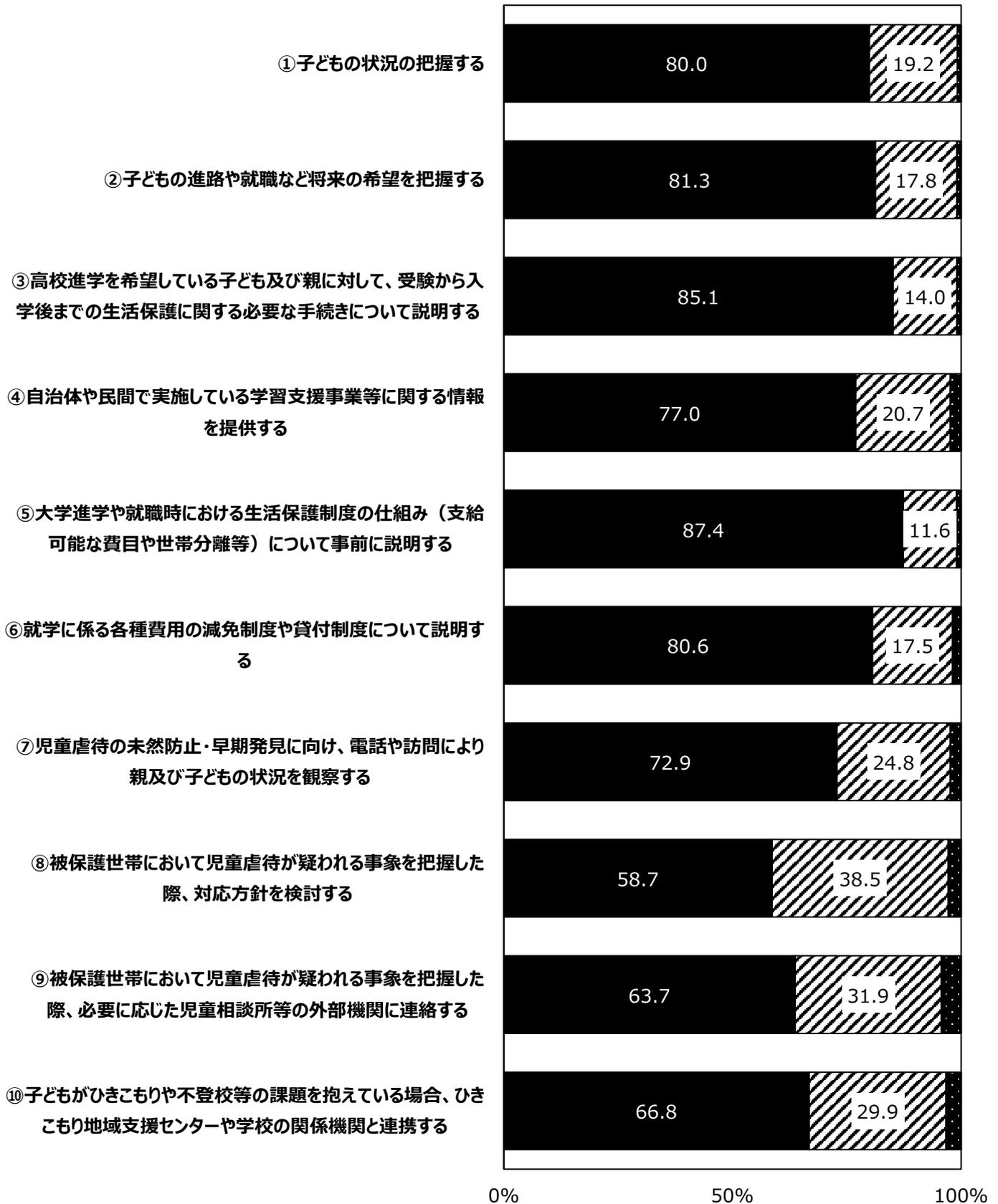
※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 子どもの状況の把握する	858	682	164	7	5
② 子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	858	694	152	8	4
③ 高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	858	726	119	8	5
④ 自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	858	651	175	20	12
⑤ 大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	858	746	99	9	4
⑥ 就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	858	687	149	16	6
⑦ 児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	858	621	211	20	6
⑧ 被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	858	500	328	24	6
⑨ 被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	858	543	272	37	6
⑩ 子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	858	569	255	28	6

(NAを除いた集計・%)

	全体 N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
① 子どもの状況の把握する	853	80.0	19.2	0.8
② 子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	854	81.3	17.8	0.9
③ 高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	853	85.1	14.0	0.9
④ 自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	846	77.0	20.7	2.4
⑤ 大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	854	87.4	11.6	1.1
⑥ 就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	852	80.6	17.5	1.9
⑦ 児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	852	72.9	24.8	2.3
⑧ 被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	852	58.7	38.5	2.8
⑨ 被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	852	63.7	31.9	4.3
⑩ 子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	852	66.8	29.9	3.3

■ 現業員のみ担当 ■ 両方とも担当※ ■ 現業員以外のみ担当



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

Q1-1-(3)-Jの、保護の実施に係る業務における「補足性の原理に則した他法・他施策の活用」では、被保護者の他法・他施策の活用に向けた年金を中心とする確認等の業務に関する8項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において90%以上（93.3%～99.1%）、事務職員が担当している福祉事務所は1項目を除いて5%程度（2.7%～11.6%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目によって4.3%～18.4%と若干の差異があり、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%以下（2.9%～9.6%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって73.1%～86.4%と若干の差異があり、それに応じて現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって12.3%～23.8%と多少の差異がみられたが、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において5%程度（0.9%～6.7%）となっていた。

このように、子どもがいる世帯への支援と同様に、補足性の原理に則した他法・他施策の活用も、全ての業務において現業員が担当している福祉事務所がほとんどだった。しかし、「③年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する」、「④受理した回答書の内容を精査する」、「⑥被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う」「⑧遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する」などの業務では現業員以外の職員も担当している福祉事務所が一部確認された。また業務によって事務職員、嘱託職員の担当状況が異なり、多様な役割分担がなされている状況がうかがわれた。

これらのことから、他法・他施策を活用するためには、被保護者の状況をしっかりと把握しておくことが必要であるため、ほとんどの業務を現業員が担当しつつも、業務によって事務職員と嘱託職員との分担をしている状況が明らかとなった。とりわけ、「⑥被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う」という、被保護者に寄り添った支援を嘱託職員が担当している福祉事務所が最も多かった（18.4%）。この結果から、嘱託職員が多様な役割を担っている状況が推察された。

Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

複数回答

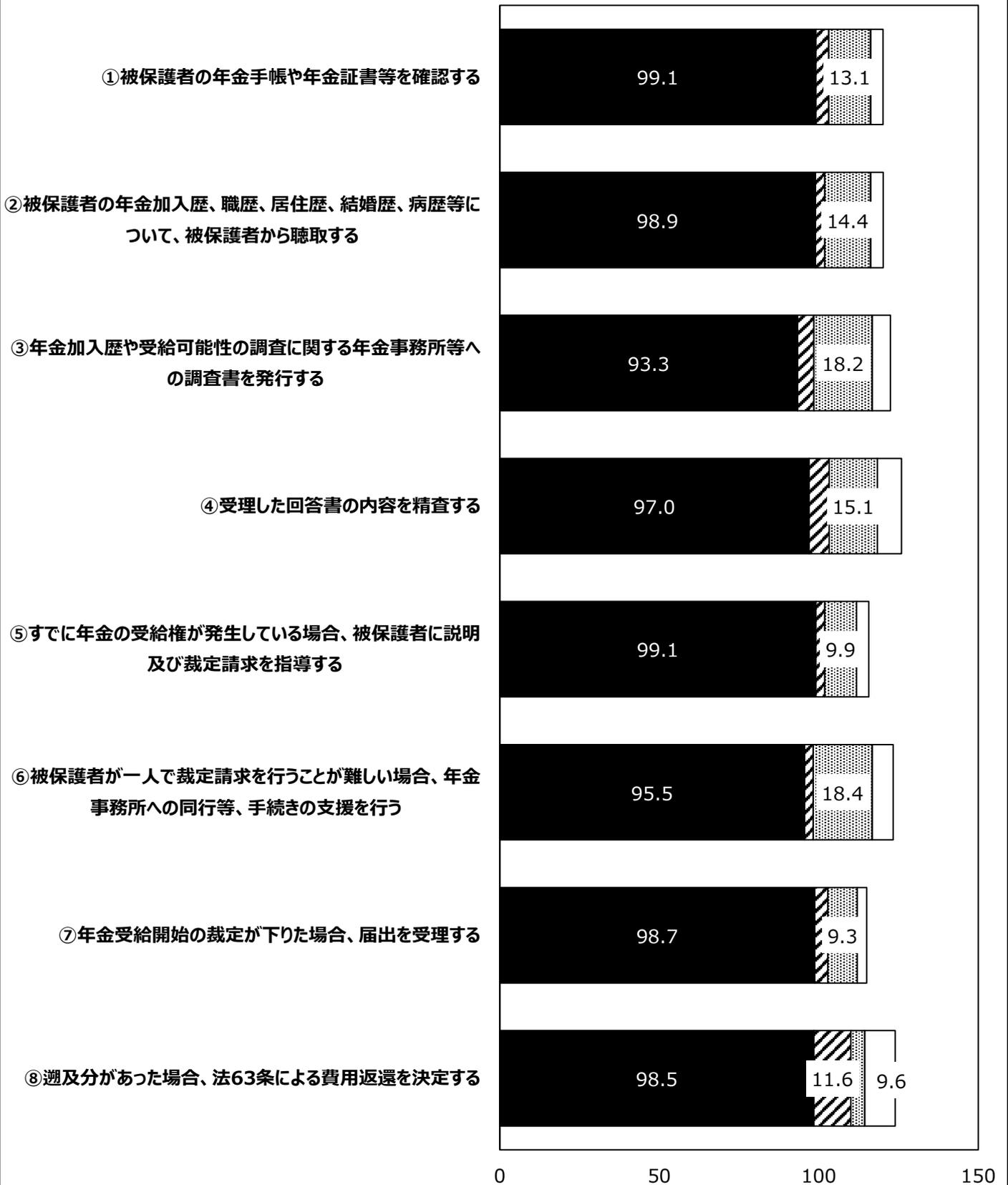
(回答数)

	■ 担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	858	848	35	112	33	2
② 被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	858	847	25	123	34	2
③ 年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	858	799	44	156	49	2
④ 受理した回答書の内容を精査する	858	830	54	129	65	2
⑤ すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	858	848	24	85	33	2
⑥ 被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	858	813	23	157	56	7
⑦ 年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	858	843	35	79	25	4
⑧ 遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	858	843	99	37	82	2

(NAを除いた集計・%)

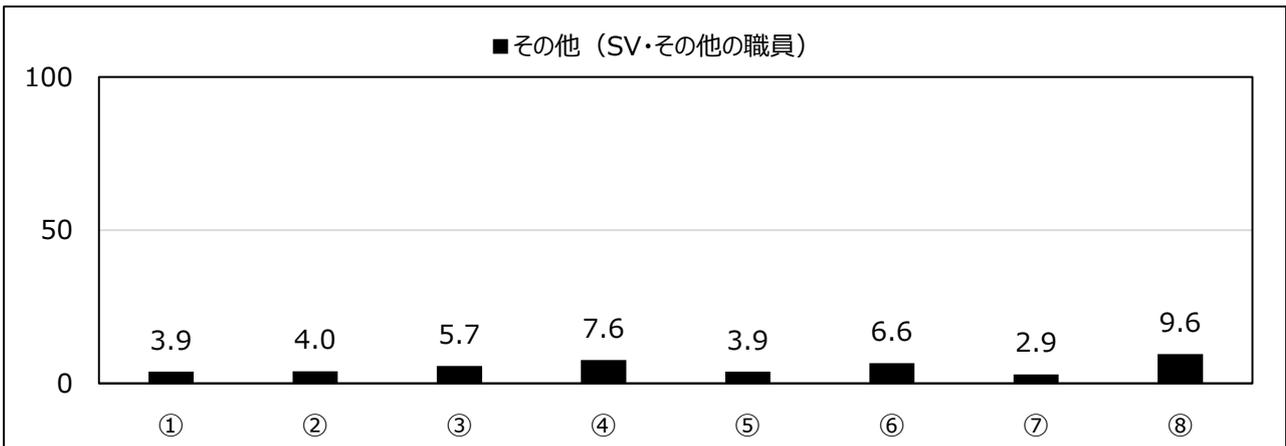
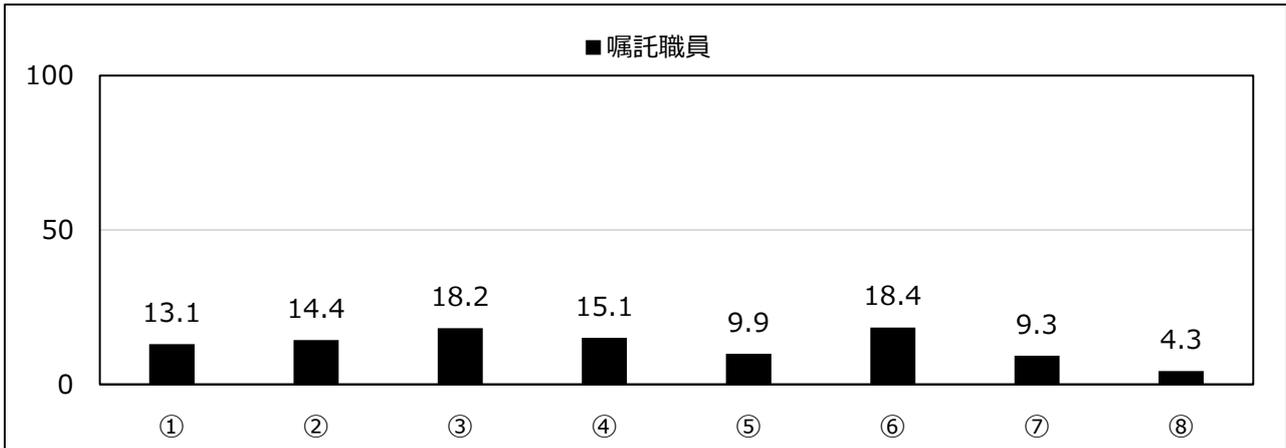
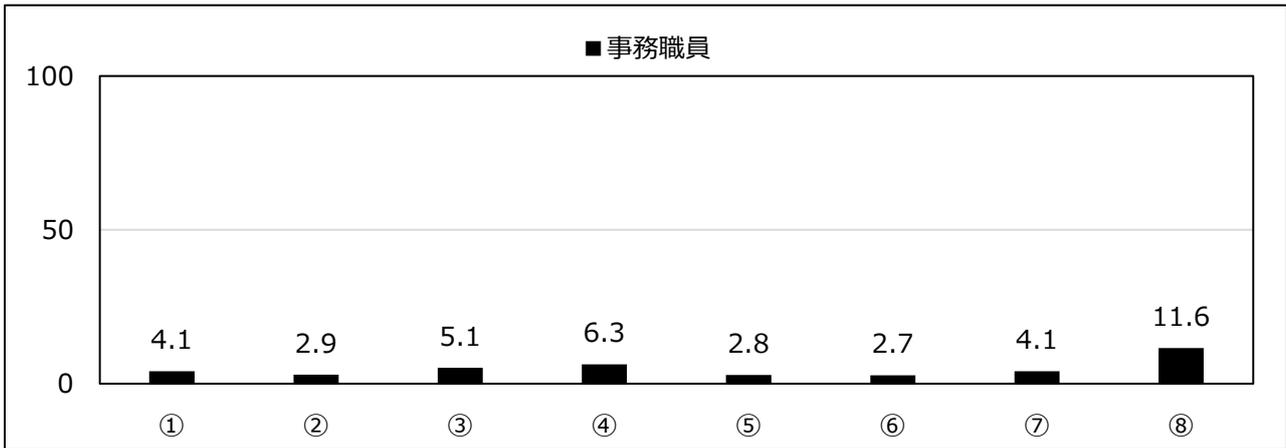
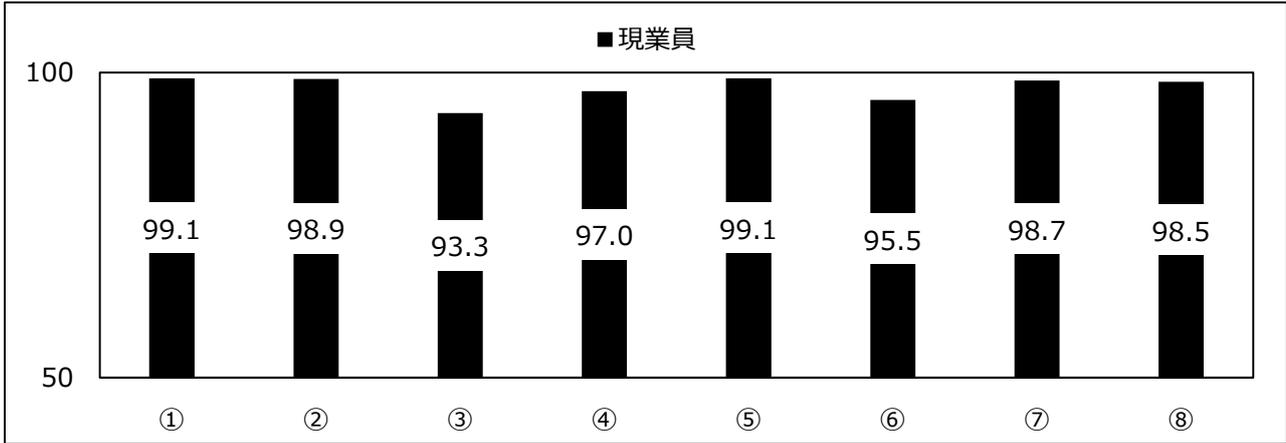
	■ 担当職員の職種または形態					事+嘱 +そ
	全体 N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	
① 被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	856	99.1	4.1	13.1	3.9	21.0
② 被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	856	98.9	2.9	14.4	4.0	21.3
③ 年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	856	93.3	5.1	18.2	5.7	29.1
④ 受理した回答書の内容を精査する	856	97.0	6.3	15.1	7.6	29.0
⑤ すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	856	99.1	2.8	9.9	3.9	16.6
⑥ 被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	851	95.5	2.7	18.4	6.6	27.7
⑦ 年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	854	98.7	4.1	9.3	2.9	16.3
⑧ 遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	856	98.5	11.6	4.3	9.6	25.5

■ 現業員 ■ 事務職員 ■ 嘱託職員 □ その他（SV・その他の職員）



■ J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

単数回答・3区分

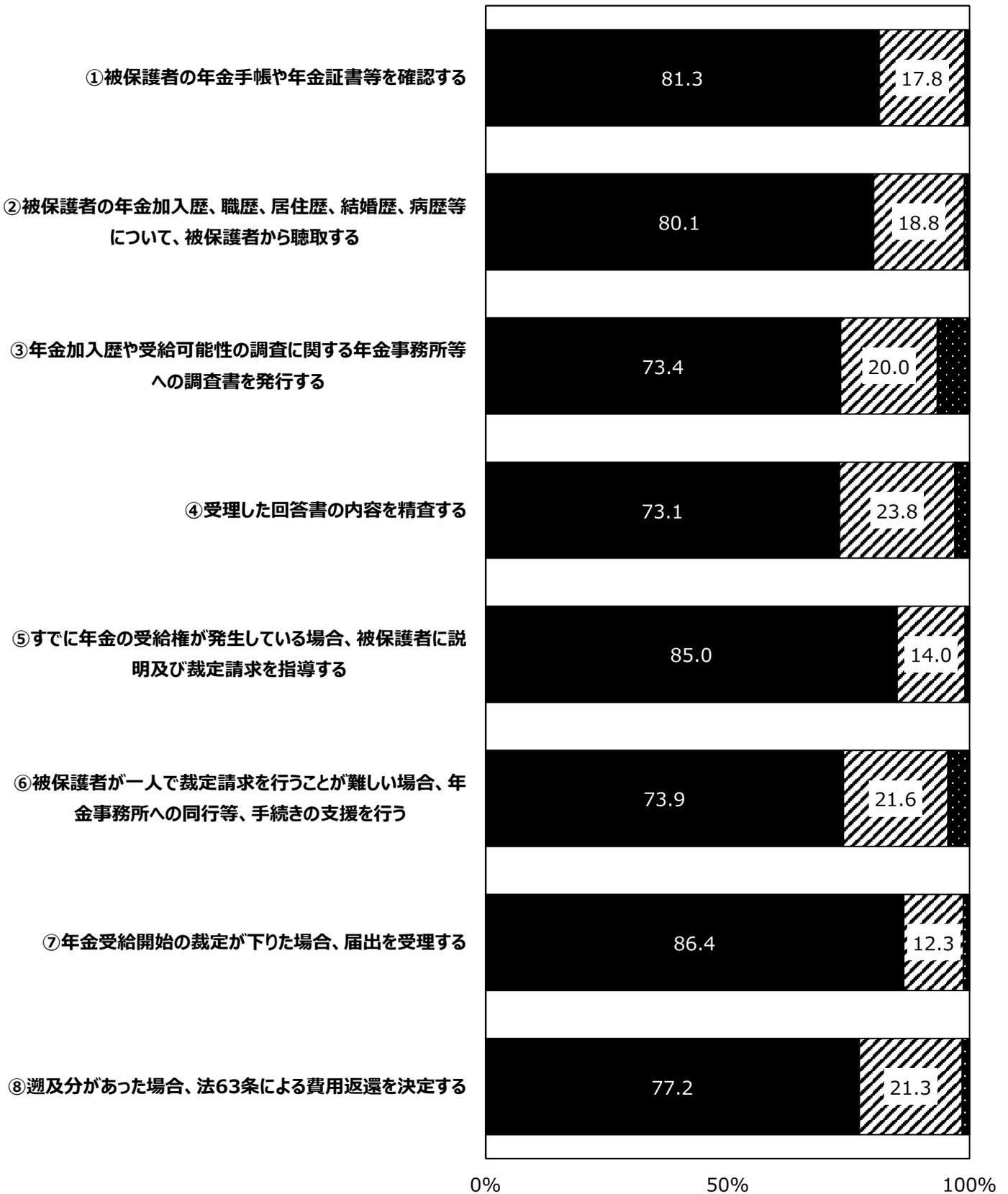
※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	858	696	152	8	2
② 被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	858	686	161	9	2
③ 年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	858	628	171	57	2
④ 受理した回答書の内容を精査する	858	626	204	26	2
⑤ すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	858	728	120	8	2
⑥ 被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	858	629	184	38	7
⑦ 年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	858	738	105	11	4
⑧ 遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	858	661	182	13	2

(NAを除いた集計・%)

	■担当職員の職種または形態			
	全体 N	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当
① 被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	856	81.3	17.8	0.9
② 被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	856	80.1	18.8	1.1
③ 年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	856	73.4	20.0	6.7
④ 受理した回答書の内容を精査する	856	73.1	23.8	3.0
⑤ すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	856	85.0	14.0	0.9
⑥ 被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	851	73.9	21.6	4.5
⑦ 年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	854	86.4	12.3	1.3
⑧ 遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	856	77.2	21.3	1.5

■ 現業員のみ担当 ▨ 両方とも担当※ ■ 現業員以外のみ担当



Q1-1-(4) 保護の停止・廃止に係る業務について

Q1-1-(4)「保護の停止・廃止に係る業務」では、被保護者の保護の停止・廃止の決定やその後の対応に関する9項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において97%以上（97.8%～99.3%）であり、事務職員が担当している福祉事務所は1項目を除いて10%以下（2.9%～10.6%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目において5%程度（4.3%～6.1%）、その他の職員が担当している福祉事務所も1項目を除いて10%以下（2.8%～17.5%）となっていた。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は2項目を除いて80%以上（70.1%～90.7%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は1項目を除いて15%程度（8.6%～29.2%）、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において1%程度（0.7%～2.2%）となっていた。

このように、保護の停止・廃止に係る業務では、現業員が担当している福祉事務所が多く、また現業員のみが担当している福祉事務所も多いことが示された。その中において、「①被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する」という業務は、現業員以外の職員も担当している福祉事務所が最も多くなっており（29.9%）、その次に現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多い業務は「⑦所内、自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する」であった（20.2%）。またこれらの業務を担当する現業員以外の職員としては、事務職員や嘱託職員以上に、SVを含むその他の職員が多いことが示された（それぞれ①17.5%、⑦8.4%）。

これらのことから、保護の停止・廃止という非常に厳格な判断が求められる業務においては、現業員がほぼ担当している状況にあることが分かる。そのなかでも、最も難しい業務の一つと考えられる保護の停止・廃止の検討や、保護の停止・廃止決定後の支援においては、SV等の職員が現業員をサポートしている福祉事務所があることが明らかとなった。

Q1-1-(4) 保護の停止・廃止に係る業務について

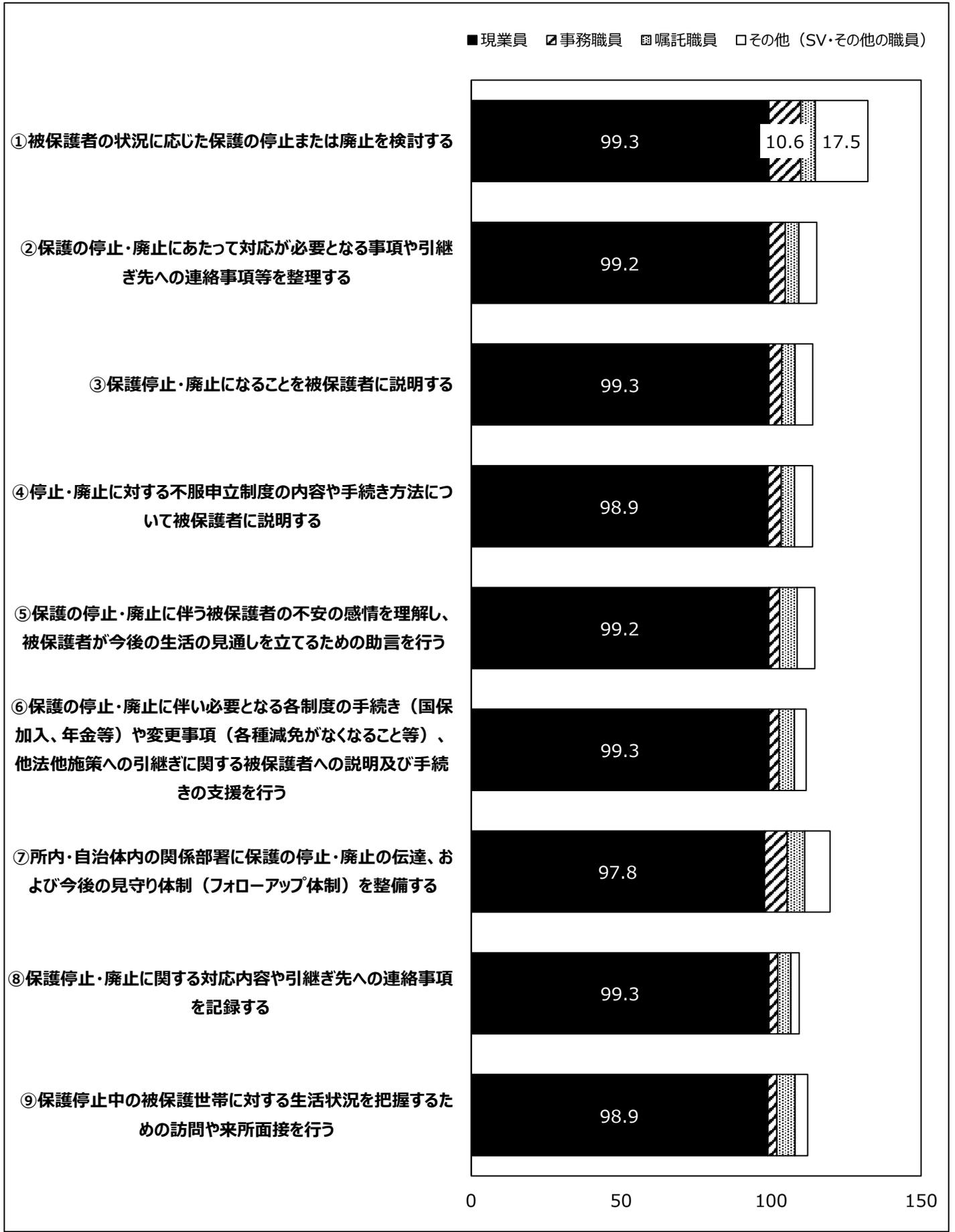
複数回答

(回答数)

	■担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他(SV・その他の職員)	NA
① 被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	858	851	91	41	150	1
② 保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	858	850	47	39	51	1
③ 保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	858	851	36	38	51	1
④ 停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	858	848	38	38	51	1
⑤ 保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	858	850	31	50	51	1
⑥ 保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き(国保加入、年金等)や変更事項(各種減免がなくなること等)、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	858	851	28	44	34	1
⑦ 所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制(フォローアップ体制)を整備する	858	838	65	50	72	1
⑧ 保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	858	851	25	37	24	1
⑨ 保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	858	848	25	52	36	1

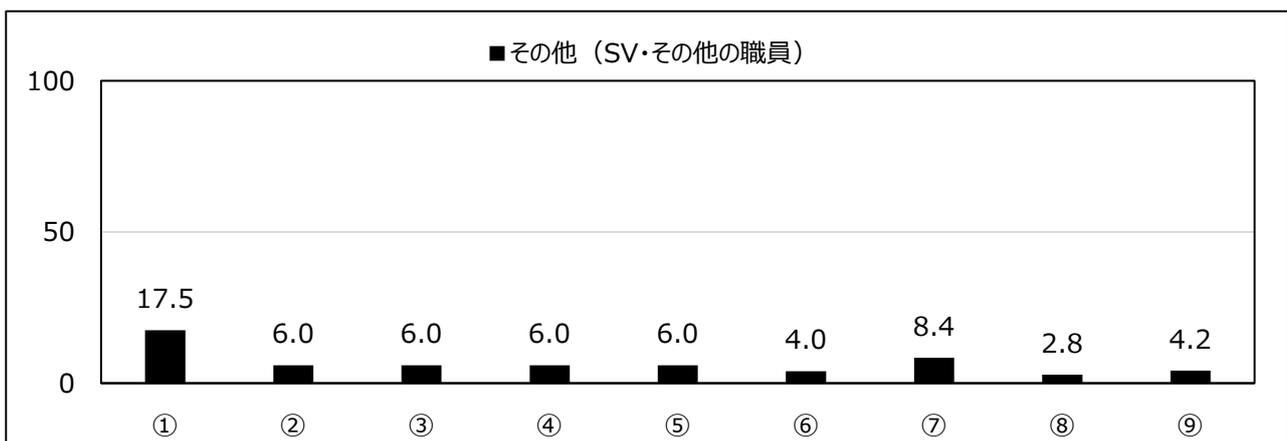
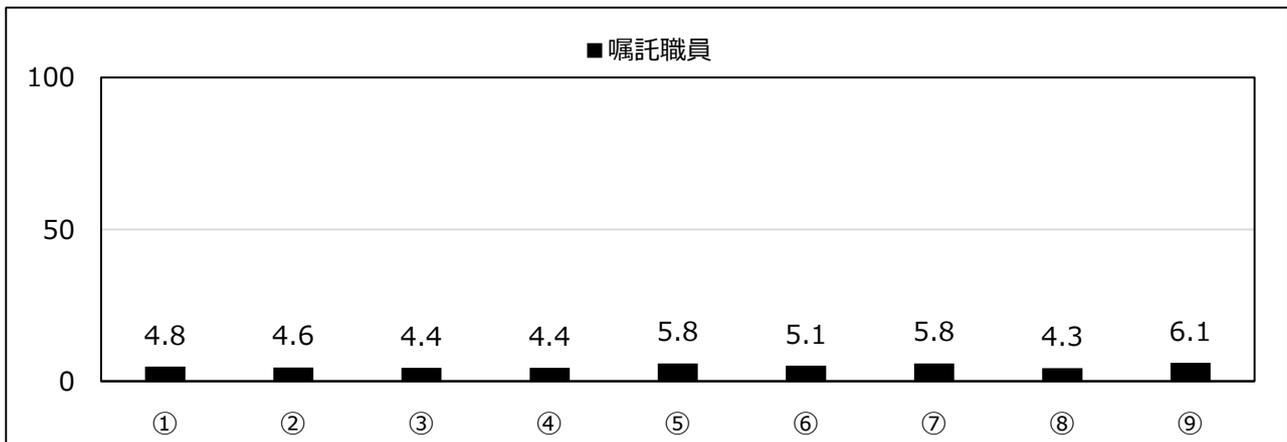
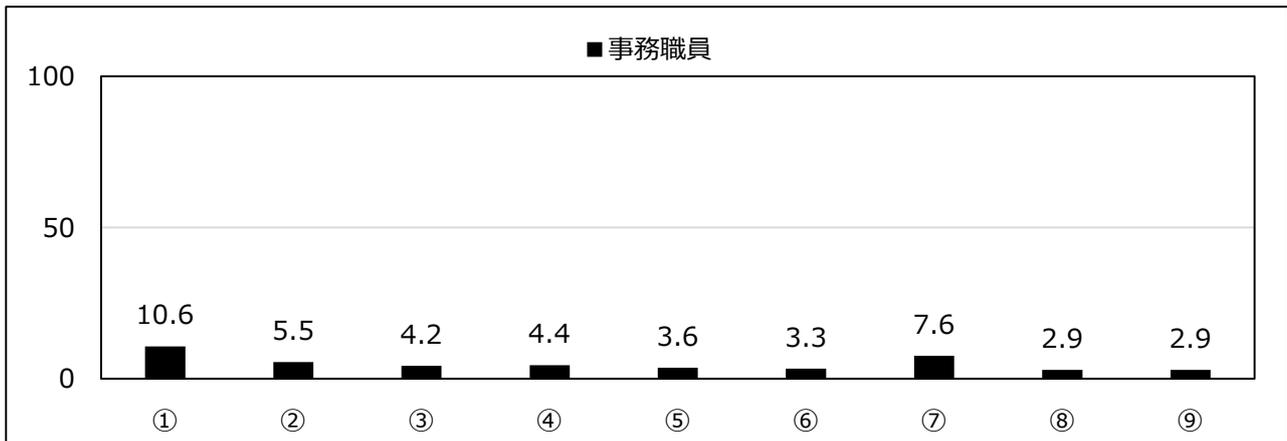
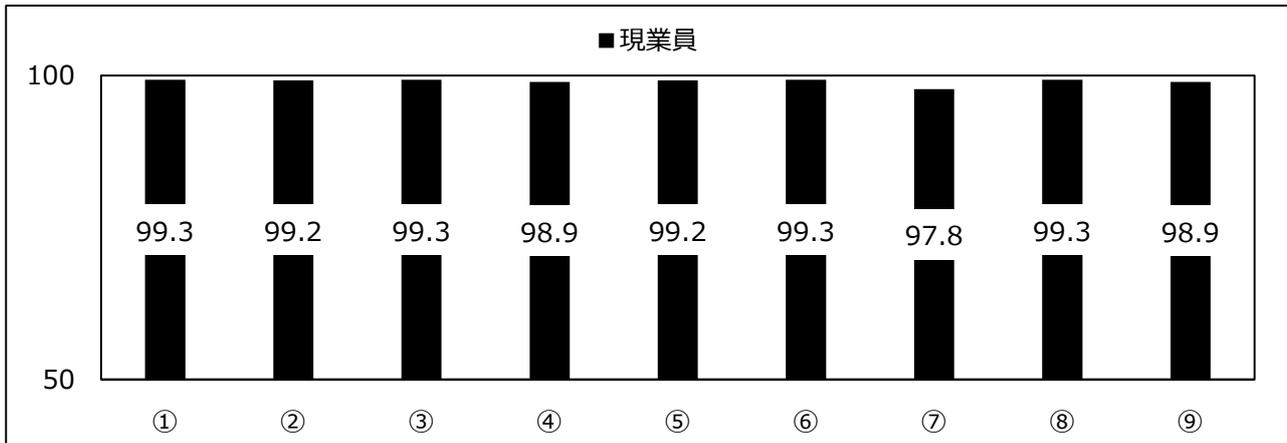
(NAを除いた集計・%)

	全体 N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他(SV・その他の職員)	事+嘱 +そ
① 被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	857	99.3	10.6	4.8	17.5	32.9
② 保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	857	99.2	5.5	4.6	6.0	16.0
③ 保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	857	99.3	4.2	4.4	6.0	14.6
④ 停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	857	98.9	4.4	4.4	6.0	14.8
⑤ 保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	857	99.2	3.6	5.8	6.0	15.4
⑥ 保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き(国保加入、年金等)や変更事項(各種減免がなくなること等)、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	857	99.3	3.3	5.1	4.0	12.4
⑦ 所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制(フォローアップ体制)を整備する	857	97.8	7.6	5.8	8.4	21.8
⑧ 保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	857	99.3	2.9	4.3	2.8	10.0
⑨ 保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	857	98.9	2.9	6.1	4.2	13.2



Q1-1-(4) 保護の停止・廃止に係る業務について

※担当職員別のグラフ (MA)



Q1-1-(4) 保護の停止・廃止に係る業務について

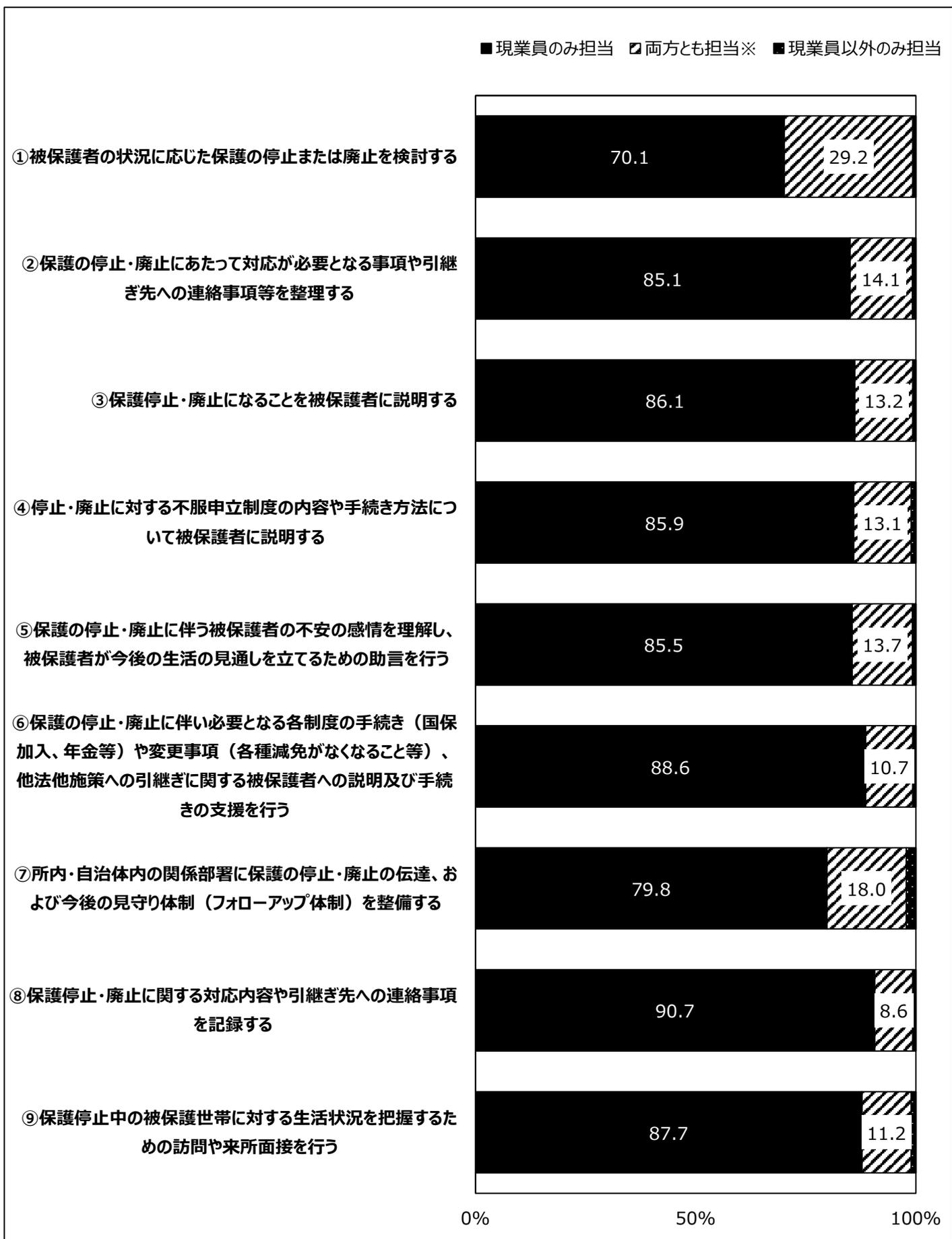
単数回答・3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」（回答数）

	■担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	858	601	250	6	1
② 保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	858	729	121	7	1
③ 保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	858	738	113	6	1
④ 停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	858	736	112	9	1
⑤ 保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	858	733	117	7	1
⑥ 保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	858	759	92	6	1
⑦ 所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	858	684	154	19	1
⑧ 保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	858	777	74	6	1
⑨ 保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	858	752	96	9	1

(NAを除いた集計・%)

	■担当職員の職種または形態			
	全体 N	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当
① 被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	857	70.1	29.2	0.7
② 保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	857	85.1	14.1	0.8
③ 保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	857	86.1	13.2	0.7
④ 停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	857	85.9	13.1	1.1
⑤ 保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	857	85.5	13.7	0.8
⑥ 保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	857	88.6	10.7	0.7
⑦ 所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	857	79.8	18.0	2.2
⑧ 保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	857	90.7	8.6	0.7
⑨ 保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	857	87.7	11.2	1.1



Q1-1-(5) その他の生活保護業務について

Q1-1-(5)「その他の生活保護業務」では、法第63条・第78条に基づく債権回収と被保護者宅への訪問調査（定例訪問）の2項目を設定した。

調査の結果、「『①法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金』の債権を回収する」では現業員が担当している福祉事務所は74.2%であり、事務職員が担当する福祉事務所も52.2%と多い状況が明らかとなった。それに対して、「②被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う」では、98.7%の福祉事務所で現業員が担当しており、現業員以外の職員が担当する福祉事務所は少ない状況が示された。

また、これらの業務の担当形態としても、「『①法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金』の債権を回収する」は、現業員のみが担当している福祉事務所（33.6%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所（40.5%）、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所（25.8%）、それぞれ一定数存在していた。それに対して「②被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う」では、現業員のみが担当する福祉事務所が80.0%であり、現業員以外の職員も担当している福祉事務所は20.0%となっていた。

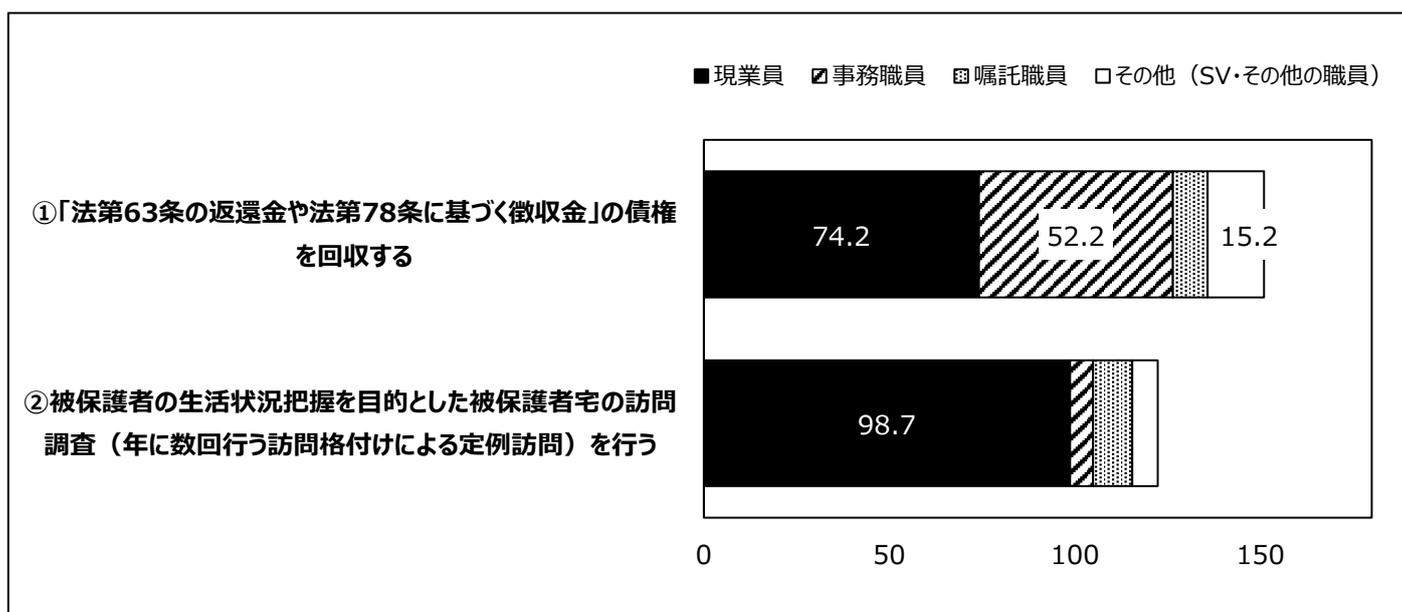
このように、法第63条・第78条に基づく徴収金の債権回収では、現業員以外の職員の担当としている福祉事務所が多く、被保護者宅への定例訪問は現業員のみが担っている福祉事務所が多い状況が明らかとなった。これらから、業務の性質に応じて現業員以外の職員を業務担当とすることで、現業員の負担軽減に取り組んでいる福祉事務所が多く存在することが示された。

(回答数)

	■ 担当職員の職種または形態					
	全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	NA
① 「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	858	635	447	80	130	2
② 被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	858	846	53	90	59	1

(NAを除いた集計・%)

	■ 担当職員の職種または形態					事+嘱 +そ
	全体 N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)	
① 「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	856	74.2	52.2	9.3	15.2	76.8
② 被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	857	98.7	6.2	10.5	6.9	23.6

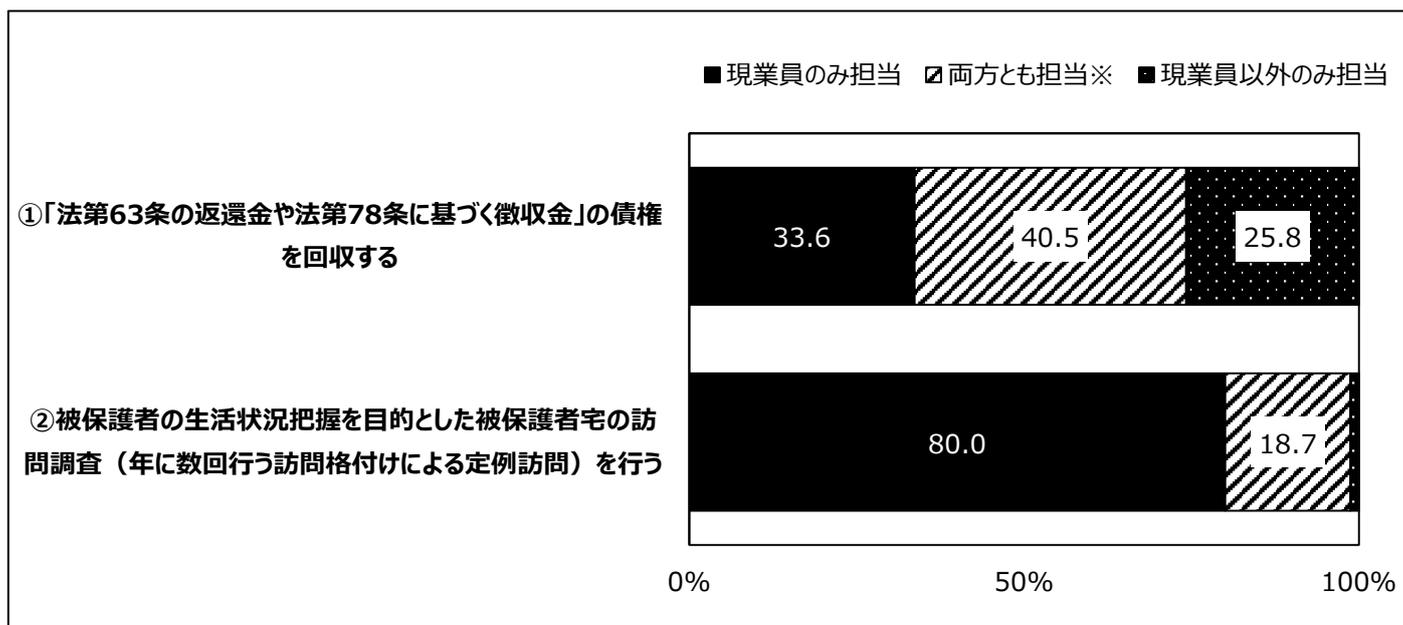


※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 (回答数)

	■ 担当職員の職種または形態				
	全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
① 「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	858	288	347	221	2
② 被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	858	686	160	11	1

(NAを除いた集計・%)

	■ 担当職員の職種または形態			
	全体 N	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当
① 「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	856	33.6	40.5	25.8
② 被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	857	80.0	18.7	1.3



■ Q1-1 「生活保護業務を担当する職員の職種または形態」の全体の傾向

以上見てきたように、多くの福祉事務所では、生活保護業務の大半を現業員が担当している現状がありつつも、“現業員のみ”が担当しているのか、“現業員以外の職員も”担当しているのかは、業務によって特徴があることが明らかとなった。

具体的には、被保護者の状態を把握し、状態に応じたアドバイス（例：受診勧奨等）をしたり、被保護者への支援として医療機関・介護事業所等の他機関と連絡調整を行ったり、被保護者からの申請に応じて保護費の算定処理を行うという、まさに被保護者に対する個別支援、ケースワークといえる業務は現業員のみが担当している傾向が強いことが示された。

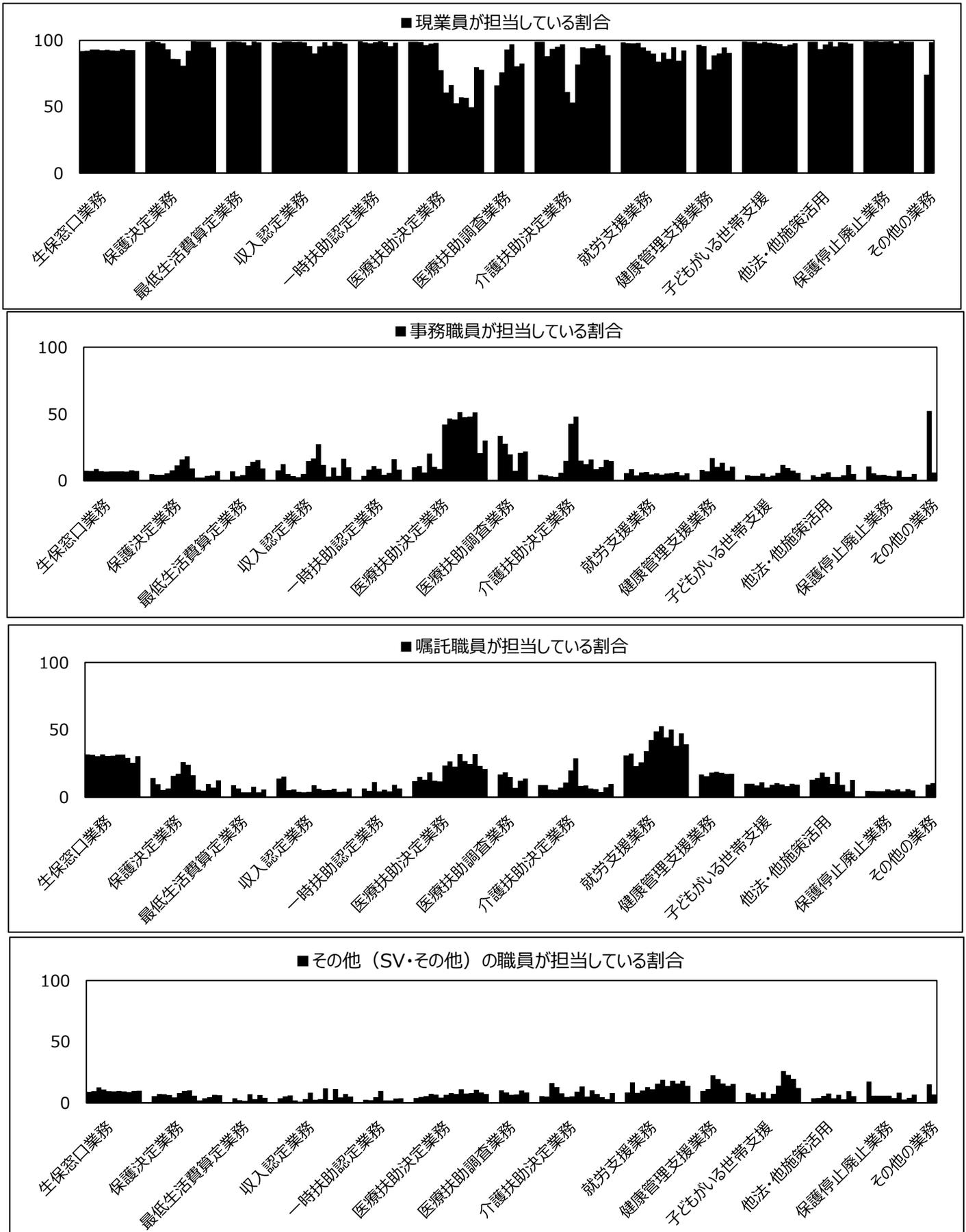
ただし、上記のようなケースワーク業務には様々な事務業務が付随するため、これらの事務的業務を細かく切り出し、内容に応じて事務職員、嘱託職員の担当としている福祉事務所が一定数以上存在している状況があることも確認された。

さらに、生活保護業務のなかでも、被保護者に関するデータの分析、保護の停止・廃止といった検討等、俯瞰的な視点から慎重に状況を判断することが求められるような業務に関しては、事務職員や嘱託職員以上に、SVを含むその他の職員が担当している福祉事務所が存在していた。

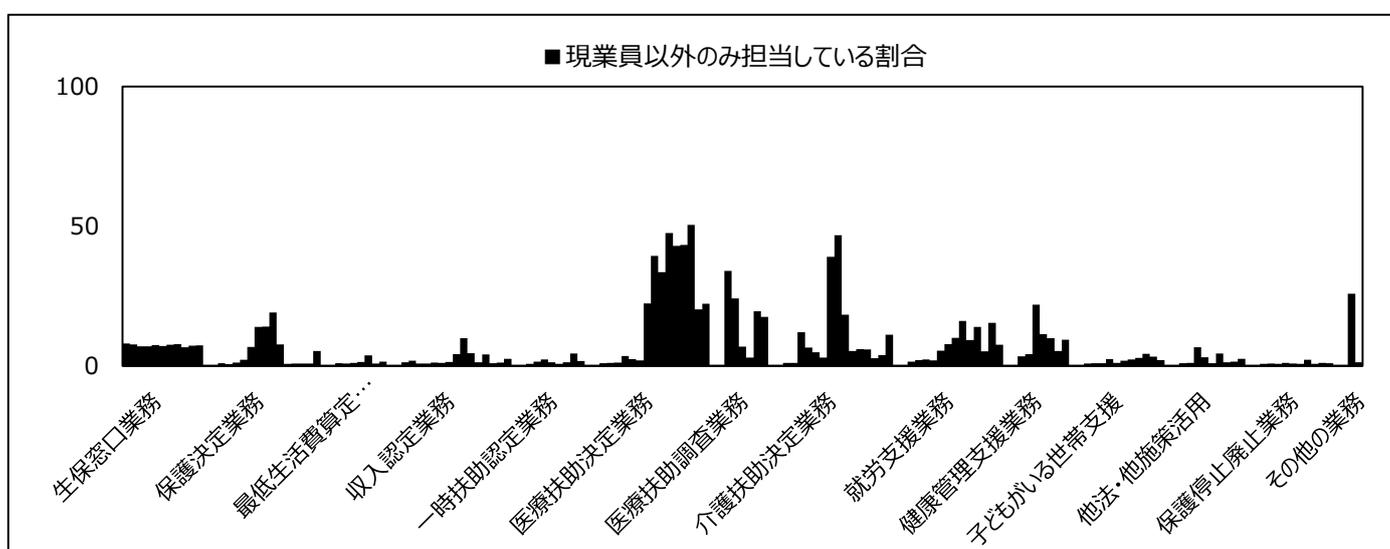
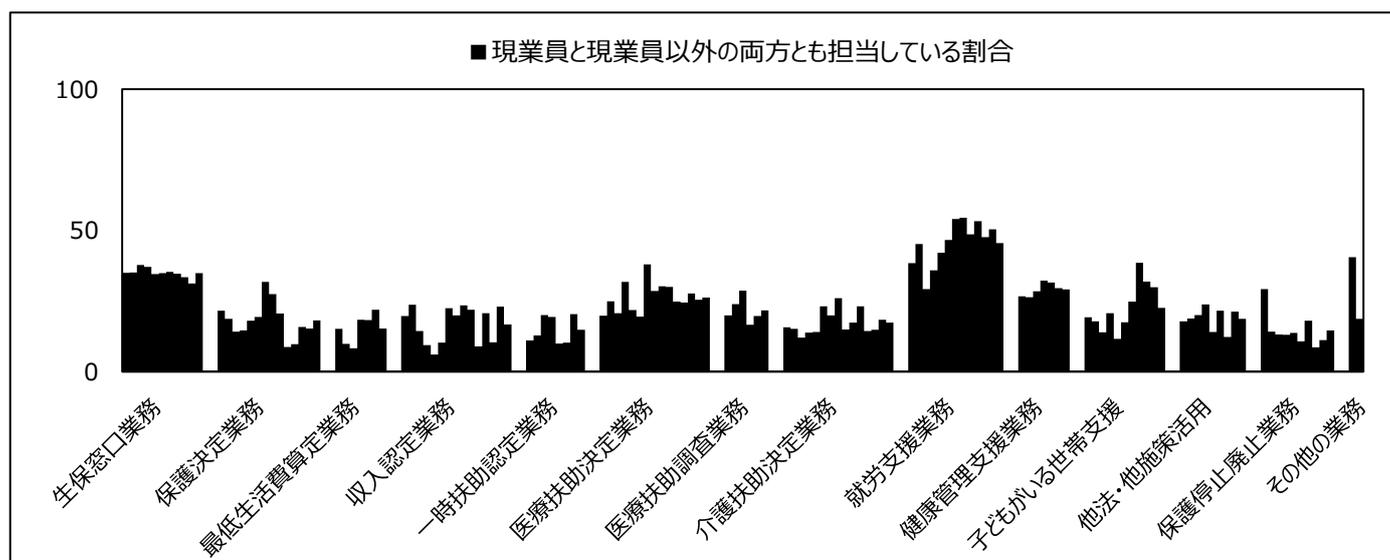
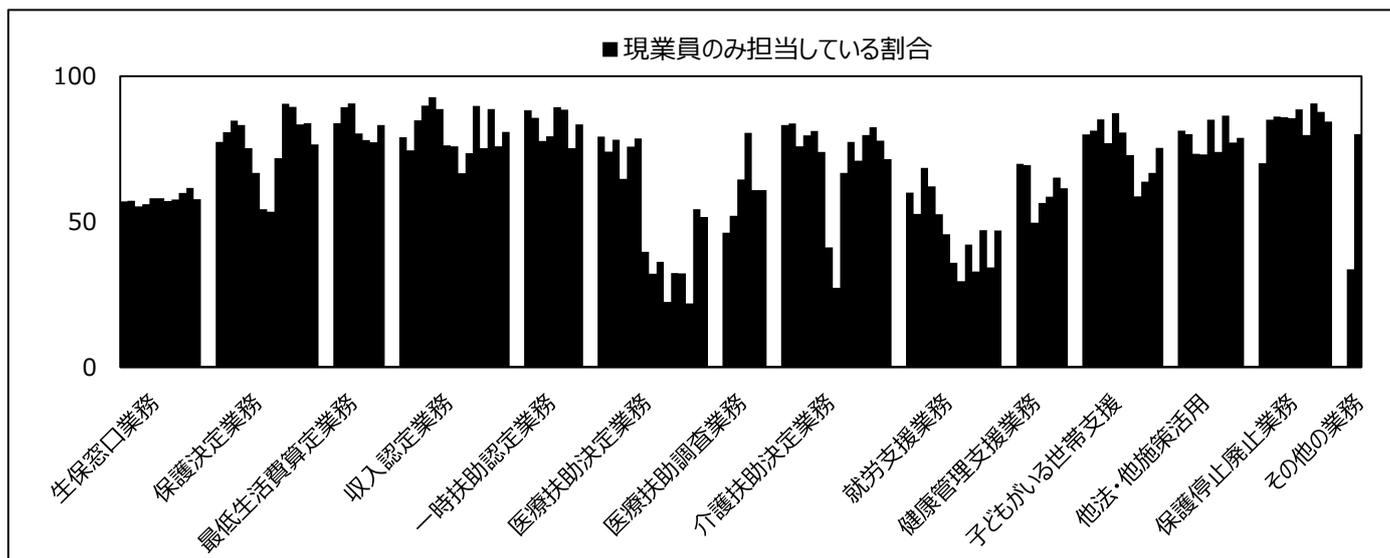
加えて、就労支援や健康管理支援に係る業務においては、現業員以外の職員がその多くを担当している現状が明らかとなった。これは、自治事務として各自治体による裁量が広く認められているため、積極的に業務の切り分けを行い、現業員の負担軽減、また外部職員の活用による専門性の高い支援の実現に取り組んでいる状況があると考えられる。

生活保護業務に関しては、もちろん法定受託事務として各福祉事務所で担わなければならない業務が多くある。しかし、被保護者の増加など、生活保護業務による現業員の負担が問題視されている状況がある中で、いかに現業員の負担を軽減すべきかに関する検討は喫緊の課題といえよう。このような状況において、各福祉事務所では業務の切り出し等を行うことで、現業員の負担の軽減、支援の質向上に取り組んでいる状況があることが推察された。

※担当者別のグラフ（MA）



※担当者別のグラフ（S A）



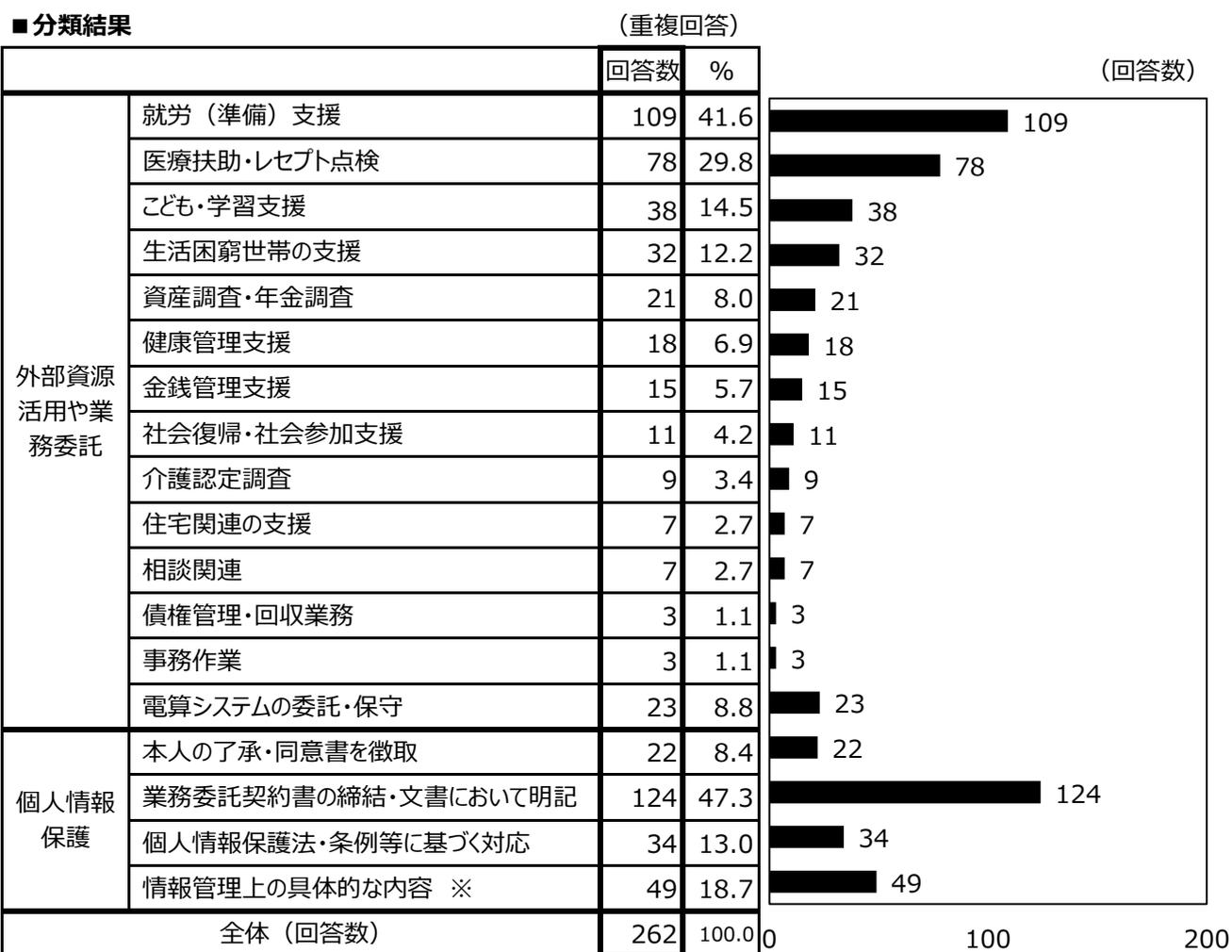
**Q1-2 生活保護業務における外部資源活用や業務委託の現在の取組み、
委託する際の個人情報の保護への配慮**

Q1-2では、「生活保護業務における外部資源活用や業務委託の現在の取組み、委託する際の個人情報の保護への配慮」として自由記述形式で回答を求め、延べ262件の回答を得た。

以下において、回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。その結果、「外部資源活用や業務委託」をしているものとして最も多かったのはやはり「就労（準備）支援」で、以下「医療扶助・レセプト点検」「子ども・学習支援」「生活困窮世帯の支援」の順となっている。その際の「個人情報の保護への配慮」として最も多いのは「業務委託契約書の締結・文書において明記」であった。

**Q1-2 生活保護業務における外部資源活用や業務委託の現在の取組み、
委託する際の個人情報の保護への配慮（記述回答）**

※回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。



■ 外部資源活用や業務委託の主な回答

● 就労支援において、ハローワークと連携して福祉サービスと職業紹介を一体的に提供する「ジョブスポット」を各区に設置したり、無料職業紹介事業を業務委託して実施している。寄り添い型生活・学習支援事業を業務委託して実施している。委託する際には、契約書に個人情報取扱特記事項を適用し、あらかじめ受託者等の従事者に誓約や研修を行うことで個人情報の保護を図っている。
● 就労支援員、健康管理支援員、長期入院患者退院促進支援員、年金調査支援専門員は、外部委託の職員であるが、ケースワーカーと連携し業務を行っている。
● 外部業務委託：生活保護受給者就労支援業務。生活困窮者就労準備支援事業。学習支援事業。生活困窮者自立相談支援制度。レセプト点検業務。診療報酬明細書審査支払業務。介護給付費明細審査支払事務。個人情報の保護については、仕様書に記載することで対処。
● 医療扶助相談指導員、就学支援員、資産管理専門員について業務委託を行っている。個人情報の取り扱いについては、市の「個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」に基づき取り扱うこととしている。
● 就労支援事業、長期入院被保護者社会復帰促進事業、年金受給資格調査支援事業について、業務委託している。粗暴ケースへの対応のため、警察OBを非常勤職員で配置している。
● 一般就労が難しい被保護者に対し就労継続支援事業所を利用した就業準備支援事業の実施。引きこもりがちな被保護者に対し社会福祉協議会が行っている引きこもり支援事業の活用。
● 現在民間職業紹介プログラムの事業者に依頼。及び年金調査に関する事務を社会保険労務士に委託。契約時に知りえた個人情報保護するように指示している。
● レセプト点検業務を委託している。レセプト点検員には守秘義務を課し、個人情報の保護に努めている。
● 年金調査、医療扶助相談等の嘱託員を活用し、就労支援事業の委託を行うなど、外部資源の活用を行っている。個人情報の保護については、正規職員と同様の取り扱いを求めている。
● 生活保護に至らないケースについて困窮者支援として委託して実施している。住居探しや仕事探しなどの面で連携している。
● 法テラスとの連携による福祉事務所内無料法律相談（同意書の徴取）。
● 有料職業紹介事業者との協働による就労支援。生活困窮世帯等の子ども学習・生活支援事業を委託している。
● 定型的な業務における人材派遣の活用、就労支援、金銭管理、生活状況の把握等における社会福祉法人への業務委託の推進に取り組んでいる。

■ 個人情報管理上の具体的な内容

（業者の設定）

● プライバシーマークの取得を条件としている。
● プライバシーおよびISO/IEC27001を取得している業者に限定、データの受け渡しは、プライバシーガード便を使用。
● セキュリティーが万全なシステムであり、全国的な委託業者であることから安全性に信頼がある。
● プライバシーマークまたはセキュリティマネジメントシステム認証適合性評価制度における認定を取得している事業者を選定。
● 事業者を選定するときの評価項目にプライバシーマーク等の取得を設けている。
● 委託業者の個人情報保護に対する取り組み内容やプライバシーマーク取得についての確認を行っている。
● 委託先は守秘義務のある弁護士事務所とした。

（契約に際し留意していること）

● 契約検査課と確認しながら行っている。
● 情報担当課との個人情報保護の取り決め。
● 庁内第三者委員会である個人情報保護審査会に諮問し答申を受けている。
● 事前の注意伝達を徹底している。
● セキュリティ対策の確認実施。
● 保有個人情報外部提供証人決定通知を発行し、目的外使用を禁止するなど適正に取り扱うようにしている。
● 施錠ができる保管庫に保管されているか等、適切な取り扱いがなされているかの確認等を行っています。
● 個人情報の保管場所について事前に届け出を提出してもらい、承認したうえで契約を締結している。
● トラブルの際の責任の所在を明らかにしている。
● あらかじめ受託者等の従事者に誓約や研修を行うことで個人情報の保護を図っている。

- 業者から個人情報の取扱責任者を指定させ、その者を中心に個人情報を扱う際の注意事項に関して指導している。
- 再委託の原則禁止。
- 個人情報保護についても説明を行い、事業所で年1回研修を受講した職員のリストも提出してもらっている。

(委託業務の担当職員について)

- 臨時・嘱託職員の採用時に、市情報セキュリティポリシーの教育およびセキュリティ対策における指示を行い、同意書を徴収。
- 就労支援員が活動しているが、個人情報の保護については、細心の注意をおこなうようにと協議している。

(業務上の対策)

- 通常業務のPCと分けている。
- 個人情報の取り扱いはメールやFAXでのやり取りは行わない。
- 膨大な個人情報のやりとりについてはUSBによる手渡しで行っている。
- レセプトの送受信する際は、匿名化ツールを使用して配慮している。
- データの受け渡しはセキュリティサービスを利用し機密を保持している。
- 業者の施設で点検分は被保護者を特定できないように匿名化し、セキュリティ便を用いて運搬する。
- 照会先へ個人情報を送付する際にメールの添付ファイル等のデータにパスワードを付する。
- データは施錠可能な所定の位置に行わせている。
- 持出データ内訳書の作成。
- 業務は生活保護担当事務室で実施。
- 点検室を設け情報漏洩防止をしている。
- 点検は市役所内で行い、外部へ持ち出さないことを徹底している。
- 事務所内で作業を行ってもらい、不要な外部持ち出しが発生しないように配慮している。
- 原則として福祉事務所内執務室から持ち出さない、他の執務室へ運搬する場合は、十分に梱包したうえで2名以上で行う。
- 個人情報については、庁外への持ち出しを最小限とし、持ち出す場合には、個人情報持出管理簿にて、管理を行っている。
- 業務は事務所内で行い個人情報の持ち出しがないようにしている。
- 個人情報のデータは課内のパソコンでのみ作業を行うこととし、個人情報流出のリスクを下げている。
- 委託業者の専門相談員のみが、一元的に管理する体制をとっている。

(情報の内容の管理)

- 提供する情報についても、相手ごとに最小限にしている。
- 現業員、支援員、本人の3者面談を行うことで、支援員への個人情報の提供は最低限の氏名、住所にとどめている。
- 業者が関係機関に照会する際に、SVが調査目的・内容を確認。
- 担当ケースワーカー、係長、課長に業務日誌等で報告をもとめ、情報の共有化、個人情報の管理につとめている。

(本人に関すること)

- 個人情報は本人相談のため問題なし。
- 本人に同意を得たうえで情報を収集している。同意がない場合は、本人に助言して自分で行動してもらうようにしている。
- 個人情報を、「どの支援者に」「どの情報を」提供するかを明確にしている。

Q1-3 職員の採用および配属に関する取組みの実施状況について

Q1-3 「職員の採用および配属に関する取組みの実施状況について」は、いずれの設問でも、回答を得た858自治体のうち50を上回る「無回答」があったため、これらを除いてその状況を概観する。

8割を超える実施がなされていたのは、「⑧査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する」（「毎年度実施している」27.8%と「できる場合とできない場合がある」63.6%を合わせて91.4%）、「①現業員については社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属する」（31.9%+51.0%=82.9%）、「⑤自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する」（5.2%+76.7%=81.9%）、「⑥自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する」（9.4%+72.3%=81.7%）となっている。なお、「毎年度実施している」だけに限れば、「④嘱託職員を採用する」が最も多くなっている。

福祉事務所をどのように組織し、人員配置を行うかは、設置自治体に委ねられているということが伺える。しかし、法令上の要件である社会福祉主事を要件としての採用、配属を全く実施していないという自治体が一定数存在する現状は、福祉事務所発足以来抱え続けている課題とはいえ、問題視せざるを得ない。

Q1-3 職員の採用および配属に関する取り組みの実施状況について

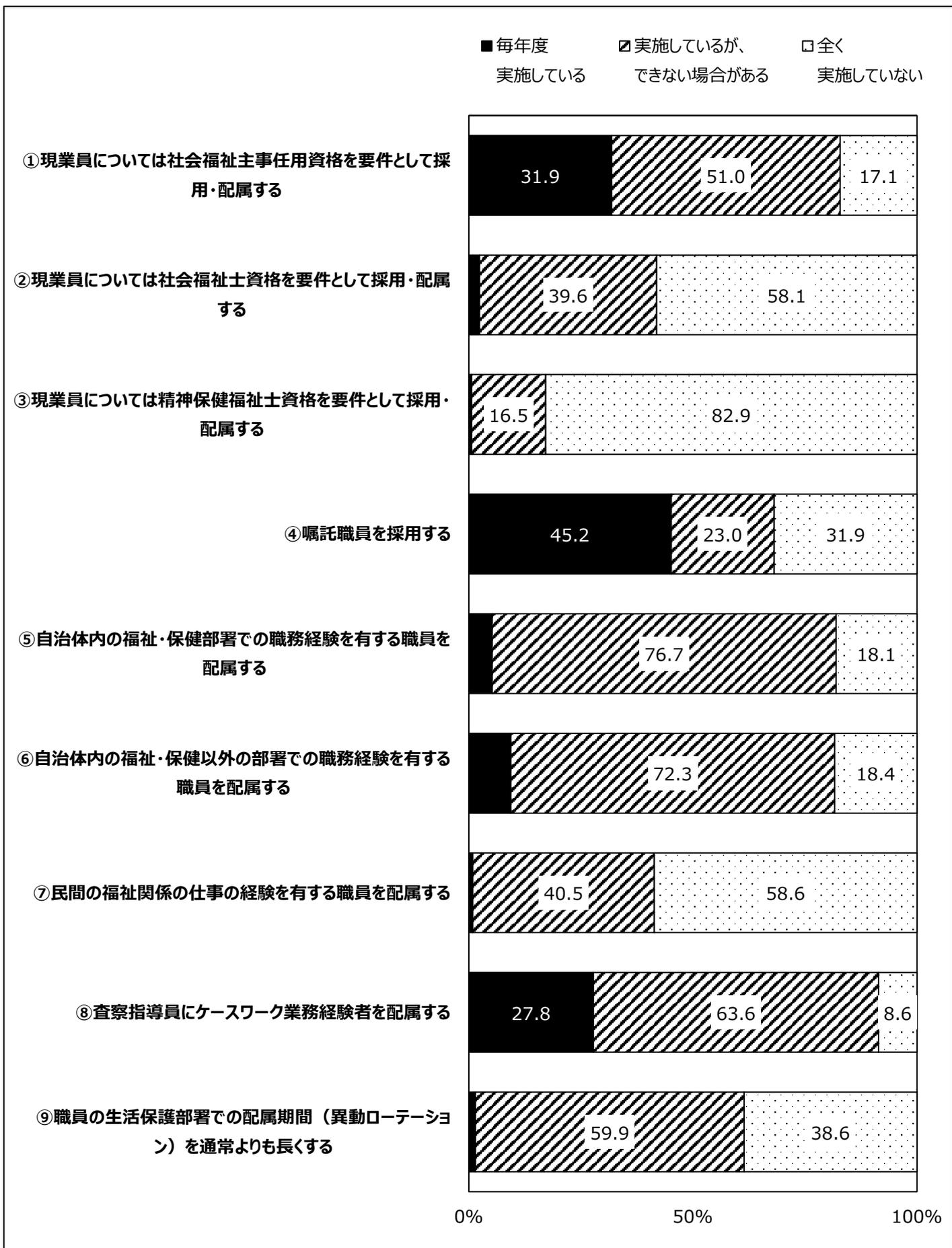
単数回答

(回答数)

	全体	毎年 度実 施して いる	できる 場合と できな い場合 がある	全く実 施して いない	NA
① 現業員については社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属する	858	257	411	138	52
② 現業員については社会福祉士資格を要件として採用・配属する	858	19	318	467	54
③ 現業員については精神保健福祉士資格を要件として採用・配属する	858	5	133	667	53
④ 嘱託職員を採用する	858	364	185	257	52
⑤ 自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する	858	42	616	145	55
⑥ 自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する	858	75	578	147	58
⑦ 民間の福祉関係の仕事の経験を有する職員を配属する	858	7	325	470	56
⑧ 査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する	858	224	513	69	52
⑨ 職員の生活保護部署での配属期間（異動ローテーション）を通常よりも長くする	858	12	480	309	57

(NAを除いた集計・%)

	全体 N	毎年 度実 施して いる (A)	できる 場合と できな い場合 がある (B)	全く実 施して いない	実施 してい る A+B
① 現業員については社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属する	806	31.9	51.0	17.1	82.9
② 現業員については社会福祉士資格を要件として採用・配属する	804	2.4	39.6	58.1	41.9
③ 現業員については精神保健福祉士資格を要件として採用・配属する	805	0.6	16.5	82.9	17.1
④ 嘱託職員を採用する	806	45.2	23.0	31.9	68.1
⑤ 自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する	803	5.2	76.7	18.1	81.9
⑥ 自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する	800	9.4	72.3	18.4	81.7
⑦ 民間の福祉関係の仕事の経験を有する職員を配属する	802	0.9	40.5	58.6	41.4
⑧ 査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する	806	27.8	63.6	8.6	91.4
⑨ 職員の生活保護部署での配属期間（異動ローテーション）を通常よりも長くする	801	1.5	59.9	38.6	61.4



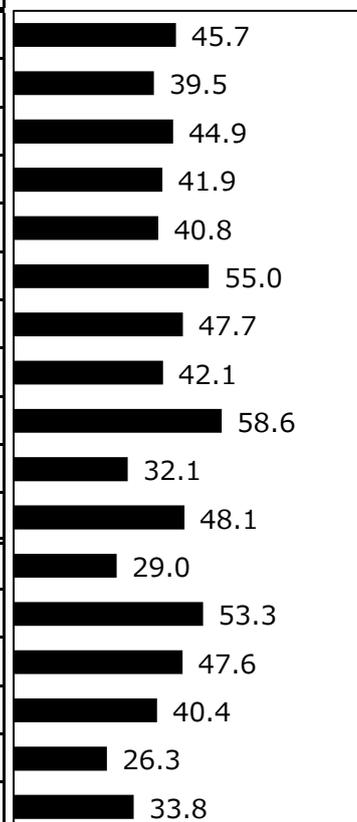
■ 選択肢4:「嘱託職員を採用する」×被保護人員数（区分）別のクロス集計

■ 被保護人員数（区分）別のクロス集計

※NA省略

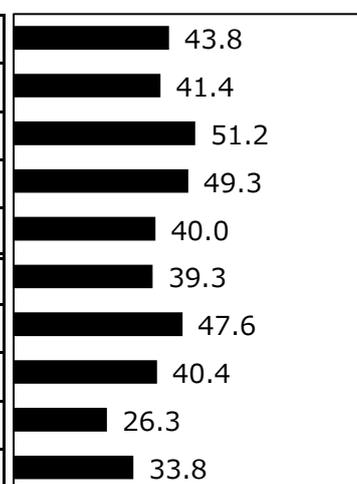
※クロス集計	全体		■ 嘱託職員を採用する					
			毎年度実施している		できる場合とできない場合がある		全く実施していない	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
-50人未満	35	100.0	16	45.7	8	22.9	8	22.9
50-100人未満	38	100.0	15	39.5	9	23.7	11	28.9
100-200人未満	89	100.0	40	44.9	20	22.5	27	30.3
200-300人未満	93	100.0	39	41.9	22	23.7	29	31.2
300-400人未満	76	100.0	31	40.8	22	28.9	18	23.7
400-500人未満	40	100.0	22	55.0	11	27.5	6	15.0
500-600人未満	44	100.0	21	47.7	5	11.4	16	36.4
600-700人未満	38	100.0	16	42.1	7	18.4	12	31.6
700-800人未満	29	100.0	17	58.6	2	6.9	10	34.5
800-900人未満	28	100.0	9	32.1	6	21.4	10	35.7
900-1000人未満	27	100.0	13	48.1	6	22.2	8	29.6
1000-1500人未満	62	100.0	18	29.0	15	24.2	21	33.9
1500-2000人未満	45	100.0	24	53.3	8	17.8	11	24.4
2000-3000人未満	63	100.0	30	47.6	9	14.3	20	31.7
3000-4000人未満	47	100.0	19	40.4	13	27.7	12	25.5
4000-5000人未満	19	100.0	5	26.3	7	36.8	7	36.8
5000人以上	68	100.0	23	33.8	9	13.2	28	41.2
NA	17	100.0	6	35.3	6	35.3	3	17.6
全体	858	100.0	364	42.4	185	21.6	257	30.0

※グラフは「毎年度実施」の%



■ 上表のまとめ

200人未満	162	100.0	71	43.8	37	22.8	46	28.4
200-400人未満	169	100.0	70	41.4	44	26.0	47	27.8
400-600人未満	84	100.0	43	51.2	16	19.0	22	26.2
600-800人未満	67	100.0	33	49.3	9	13.4	22	32.8
800-1000人未満	55	100.0	22	40.0	12	21.8	18	32.7
1000-2000人未満	107	100.0	42	39.3	23	21.5	32	29.9
2000-3000人未満	63	100.0	30	47.6	9	14.3	20	31.7
3000-4000人未満	47	100.0	19	40.4	13	27.7	12	25.5
4000-5000人未満	19	100.0	5	26.3	7	36.8	7	36.8
5000人以上	68	100.0	23	33.8	9	13.2	28	41.2



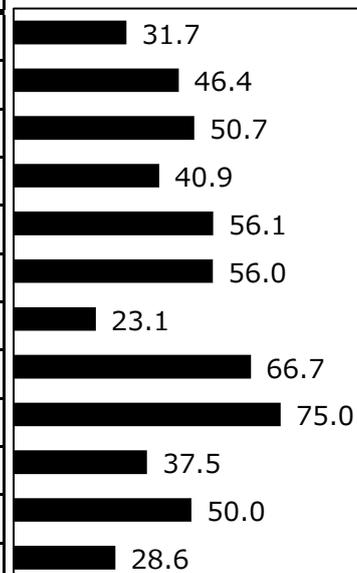
■ 選択肢4：「嘱託職員を採用する」の正規職員数別のクロス集計

■ 現業員数（区分）別のクロス集計

※NA省略

※クロス集計	全体		■ 嘱託職員を採用する					
			毎年度実施している		できる場合とできない場合がある		全く実施していない	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
5人未満	300	100.0	95	31.7	51	17.0	131	43.7
5-10人未満	235	100.0	109	46.4	42	17.9	71	30.2
10-20人未満	136	100.0	69	50.7	33	24.3	27	19.9
20-30人未満	66	100.0	27	40.9	23	34.8	12	18.2
30-40人未満	41	100.0	23	56.1	10	24.4	6	14.6
40-50人未満	25	100.0	14	56.0	5	20.0	4	16.0
50-60人未満	13	100.0	3	23.1	6	46.2	3	23.1
60-70人未満	9	100.0	6	66.7	2	22.2	1	11.1
70-80人未満	8	100.0	6	75.0	1	12.5	1	12.5
80-90人未満	8	100.0	3	37.5	4	50.0	1	12.5
90-100人未満	6	100.0	3	50.0	3	50.0	0	0.0
101人以上	7	100.0	2	28.6	5	71.4	0	0.0
NA	4	100.0	4	100.0	0	0.0	0	0.0
全体	858	100.0	364	42.4	185	21.6	257	30.0

※グラフは「毎年度実施」の%

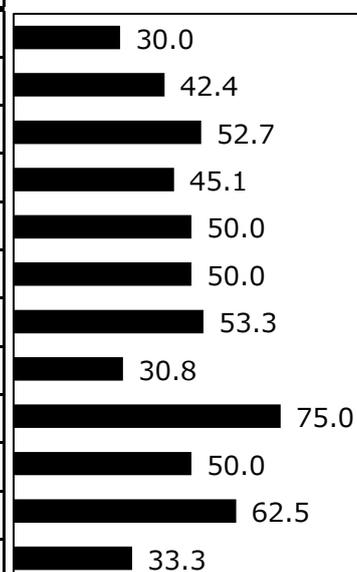


■ 「現業員及び査察指導員数」（区分）別のクロス集計

※NA省略

※クロス集計	全体		■ 嘱託職員を採用する					
			毎年度実施している		できる場合とできない場合がある		全く実施していない	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
5人未満	227	100.0	68	30.0	36	15.9	105	46.3
5-10人未満	264	100.0	112	42.4	47	17.8	88	33.3
10-20人未満	148	100.0	78	52.7	33	22.3	31	20.9
20-30人未満	71	100.0	32	45.1	25	35.2	10	14.1
30-40人未満	46	100.0	23	50.0	14	30.4	8	17.4
40-50人未満	28	100.0	14	50.0	5	17.9	6	21.4
50-60人未満	15	100.0	8	53.3	3	20.0	2	13.3
60-70人未満	13	100.0	4	30.8	6	46.2	3	23.1
70-80人未満	8	100.0	6	75.0	1	12.5	1	12.5
80-90人未満	6	100.0	3	50.0	2	33.3	1	16.7
90-100人未満	8	100.0	5	62.5	2	25.0	1	12.5
101人以上	15	100.0	5	33.3	10	66.7	0	0.0
NA	9	100.0	6	66.7	1	11.1	1	11.1
全体	858	100.0	364	42.4	185	21.6	257	30.0

※グラフは「毎年度実施」の%



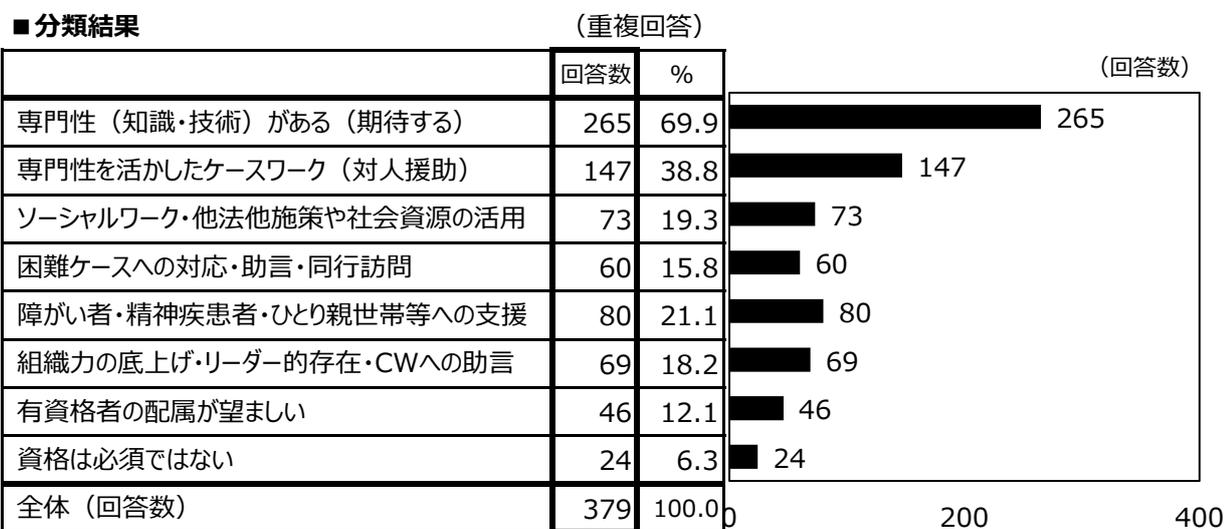
Q1-4 生活保護業務における社会福祉士および精神保健福祉士に対する期待

Q1-4では、「生活保護業務における社会福祉士および精神保健福祉士に対する期待」について自由記述形式で回答を求め、延べ379件の回答を得た。

回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。その結果、「専門性（知識・技術）がある（を期待する）」が最も多く265件、次いで「専門性を活かしたケースワーク（対人援助）」147件となっている。複雑多様化する被保護者の抱える問題に対応できる、あるいは期待されていることが分かる。一方で、資格が必要ないとの回答も一定数ある。

Q1-4 生活保護業務における社会福祉士および精神保健福祉士に対する期待（記述回答）

※回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。



■ 主な回答

- 現業員は一般行政職のため、被保護者との対応で未経験的な困難な案件が発生したときに、専門的な意見を伺って解決につなげたい。
- 当市では毎年社会福祉士の資格を有する専門職を採用しています。一般職でなく専門職としての支援を期待しています。現職で活躍している専門職はとても熱心です。
- 一定の知識と経験を有しているため、各福祉課総合相談係及び各保護係に2名配置するよう計画している。また、福祉関連職等の養成を目的とする福祉関係学校等の実習受け入れを行うことにより、社会福祉実習指導者として研鑽を積むとともに、未来の福祉事務所職員を育成している。
- 一般職の現業員にはない専門職としての視点や技術（面接等）を用いたケースワークにより、被保護者のエンパワーメントを高める等、個々の状況に応じた自立への支援が期待できる。またそれらを一般職の現業員に広め、職場全体の意識や技術が高まることを期待する。
- ソーシャルワーク視点でのケースワークの展開。支援を通して把握した課題を制度の改正提案、不足する施策の拡充、など個別支援から政策への反映。
- 引きこもりや独居老人の増加等、様々な困難ななかで生活に困窮している被保護者に対して、きめ細かな支援を実施するためにも、専門的知識を有する社会福祉士や精神保健福祉士に対する期待は高まっている。

■主な回答（続き）

- 近年被保護者をとりまく環境は経済的困窮のほか高齢化、引きこもり、アルコールや薬物依存、家族からの孤立等、多様化かつ複雑化しており、自立更正には自助努力に限界がある。医療機関や障がい者相談所、生活困窮者自立支援事業所等の関係機関と連携のもとケースワーク業務を行うも、ケースワーカーにおいては、より専門的知識及び技術が求められており、その点で社会福祉士、精神保健福祉士の配置は期待できる。
- 個人が抱える問題が複雑化、多様化していることから、社会福祉士・精神保健福祉士による専門的支援・介入が今後ますます重要になると思われる。
- 社会福祉士は福祉や医療に関しても専門的知識を有しており、CWが受給者に対して単に保護費の支給にとどまらず支援していくうえで、各種福祉制度がますます複雑化し多岐にわたっているなかで、その専門知識を活かして業務にあたれば、よりよいケースワークができる。受給者のなかには精神疾患がある方がおりCWはその対応に苦慮している。精神疾患に知見をもった精神保健福祉士が相手の症状に応じた専門的見地にたって対応することができれば少しでもスムーズに対応ができると思われる。
- 生活保護業務は他のさまざまな福祉制度と連携を図る必要があり、福祉制度の深い専門知識をもつ社会福祉士・精神保健福祉士は適正な業務実施に活躍してもらえることが期待できる。また、他の現業員のスキルアップにも貢献してもらうことを期待する。
- 生活保護部署に初めて配属された際でも一定の知識を有しており、特に対人援助のスキルが非常に高いと思います。また生活や療養課題に対しての支援方針や手法を組み立てることが可能で、他のCWのモデルとなりえるので生活保護部署で大いに期待できます。
- 専門的知識を活用したケースワークを行い処遇困難ケースへの対応において適切な解決能力を持っていることを期待します。
- 対人援助（相談・支援）において基盤となるスキルを有することから、一般職をOJTで数年かかって養成するのに比べて効果的・効率的な支援や事務所運営ができることが期待される。
- 地区担当員のケースワークにおいて、社会福祉の広範な知識と専門職としての支援のスキルに大いに期待するところがある。面接指導員については、精神保健福祉士による面接相談のスキルをいかした相談者のパーソナリティや阻害要因の把握、医療機関受診の連携等に期待するところが大きい。
- 当事者の抱えている問題点を専門職からみてアセスメントし支援につなげていくこと。
- 被保護者の立場を理解し気持ちに寄り添った支援を行うことができること。
- 多様化、複雑化する地域課題への専門的なアプローチ。他の専門職や各施設・機関等との連携（中心的な役割として）。個別の相談援助のほか、自殺防止、引きこもり、成年後見制度の利用支援、高齢者虐待対策の中心的役割を担ってほしい。
- 多様化している被保護者の自立支援を行う上で福祉専門職である社会福祉士・精神保健福祉士は、各ケースのスーパーバイズをしていただき、現場のケースワーカーの支援を行っていただくことを期待している。
- 複雑化した課題を受けとめる福祉機関との連携だけでなく、医療、保健、雇用、就労、住まい、司法、教育など、多様な分野と連携した支援を包括的に提供していくこと。
- 福祉に関する専門的知識を身につけていることから、業務において、その力を発揮してもらい、将来的には地域保健福祉センターの中核を担う職員に育ててほしい。
- 生活困窮に至った傷病、障がい、家族歴、生活歴、学歴、職歴など申請時点の直接的な原因以外の要因等を理解し寄り添おうとする心構え。それらを分析し援助方針を策定し、援助できる専門的技術。生活保護制度だけでなく、福祉・社会保障・医療など横断的な制度にかかる知識と関係機関との連携を行える知識と人脈。
- 福祉制度全般を理解してうえで被保護者や相談者の支援が可能となる。精神疾患のある受給者・相談者が多くなっているため、精神疾患に関する知識のある精神保健福祉士がいることで支援がしやすくなる。
- 福祉全般にかかる知識を習得している社会福祉士、精神保健福祉士の採用により、迅速な判断や対応が期待できる。また、精神疾患や悩みを抱えている被保護者も多く、被保険者や対応に苦慮しているケースワーカー等へのアドバイスが的確に行える。
- 保護課の社会福祉職（社会福祉士・精神保健福祉士の有資格者含む）が主催する課内研修（年4回）を行っている。課内研修を通して現業員のケースワーク技術向上や制度や関係機関の機能理解が深まることを期待している。
- 被保護者の自立にむけて、生活の維持向上を支援するうえで、社会福祉士・精神保健福祉士の配置はのぞましいと思われませんが、生活保護業務を適正に執行するうえで、必ずしも不可欠とは考えておりません。
- 資格があるからといって特にSV、CWの業務に差がでるとは考えていない。資格の有無に関係なくSV、CWは有資格者と同等の知識を有しておくべきであるし、常に自己研鑽しているし指導している。

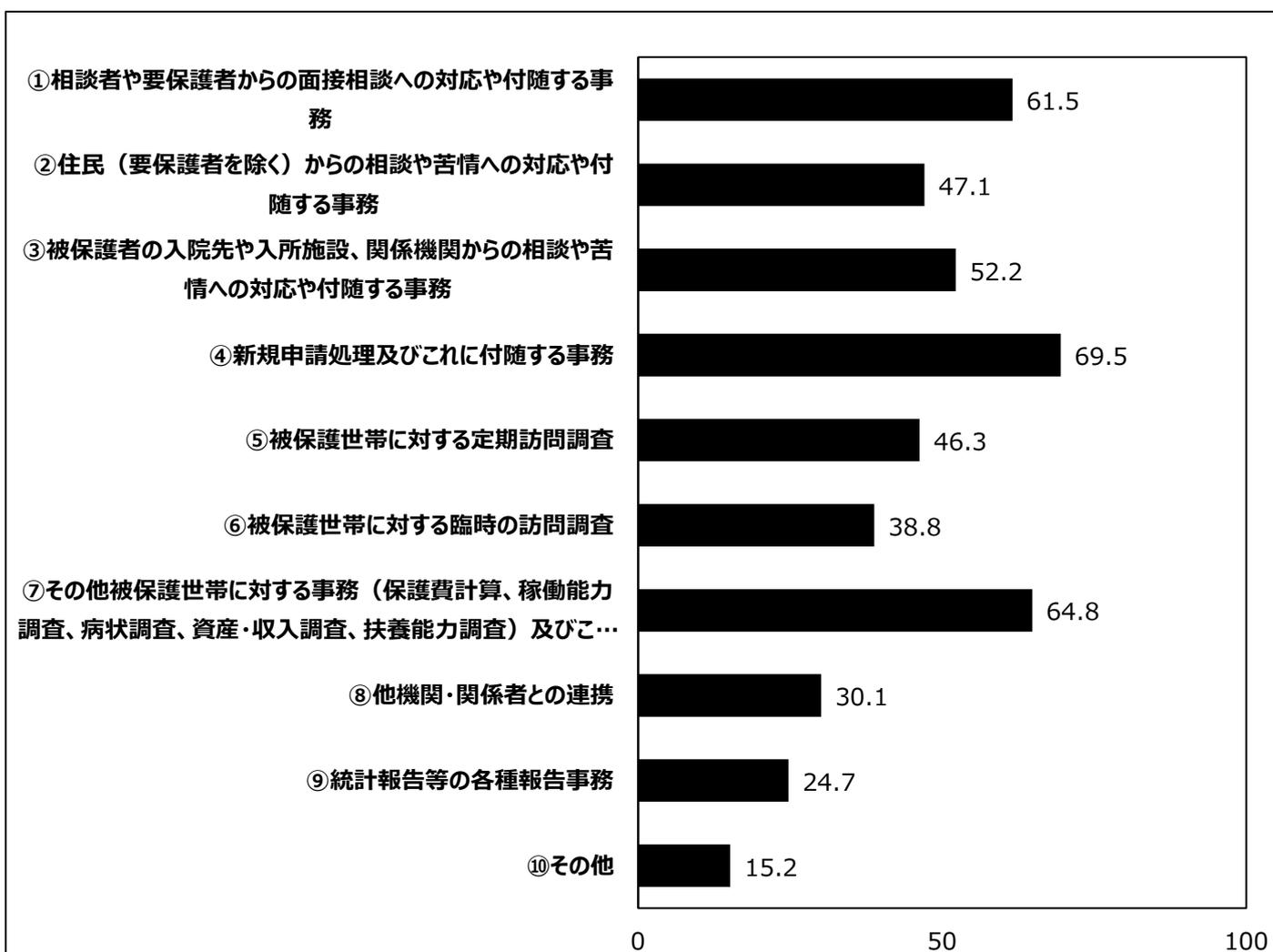
Q1-5 現業員の負担が大きいと思われる事務または業務について

Q1-5では、「現業員の負担が大きいと思われる事務または業務」について10項目を設定し、複数回答で回答を得た。

結果を見ると、回答自治体の過半数を超えたものは、「④新規申請処理及びこれに付随する事務」（69.5%）、「⑦その他被保護世帯に対する事務（保護費計算、稼働能力調査、病状調査、資産・収入調査、扶養能力調査）及びこれらに付随する事務」（64.8%）、「①相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務」（61.5%）、「③被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務」（52.2%）であった。法定受託事務である保護の決定及び実施に係る内容が中心となっている。

	回答数	%
① 相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務	528	61.5
② 住民（要保護者を除く）からの相談や苦情への対応や付随する事務	404	47.1
③ 被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務	448	52.2
④ 新規申請処理及びこれに付随する事務	596	69.5
⑤ 被保護世帯に対する定期訪問調査	397	46.3
⑥ 被保護世帯に対する臨時的訪問調査	333	38.8
⑦ その他被保護世帯に対する事務（保護費計算、稼働能力調査、病状調査、資産・収入調査、扶養能力調査）及びこれらに付随する事務	556	64.8
⑧ 他機関・関係者との連携	258	30.1
⑨ 統計報告等の各種報告事務	212	24.7
⑩ その他	130	15.2
NA	13	1.5
全体	858	100.0

回答の計（NAを除く）	3862	450.1
-------------	------	-------



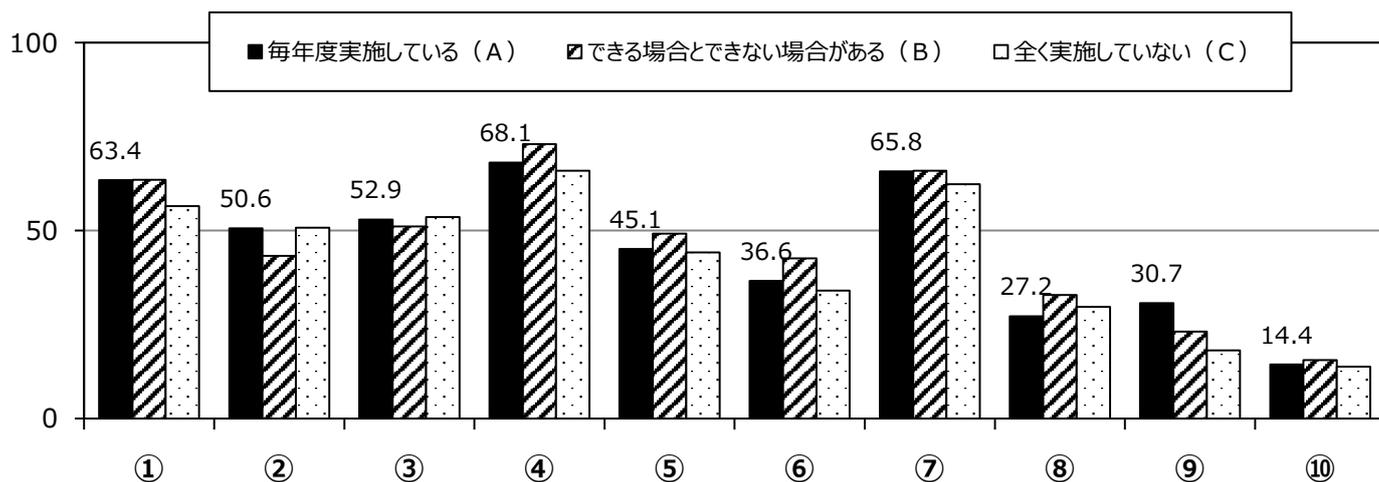
Q1-5 「現業員の負担が大きいと思われる事務または業務」のクロス集計

■「社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属（Q1-3の選択肢①）」の有無別のクロス集計

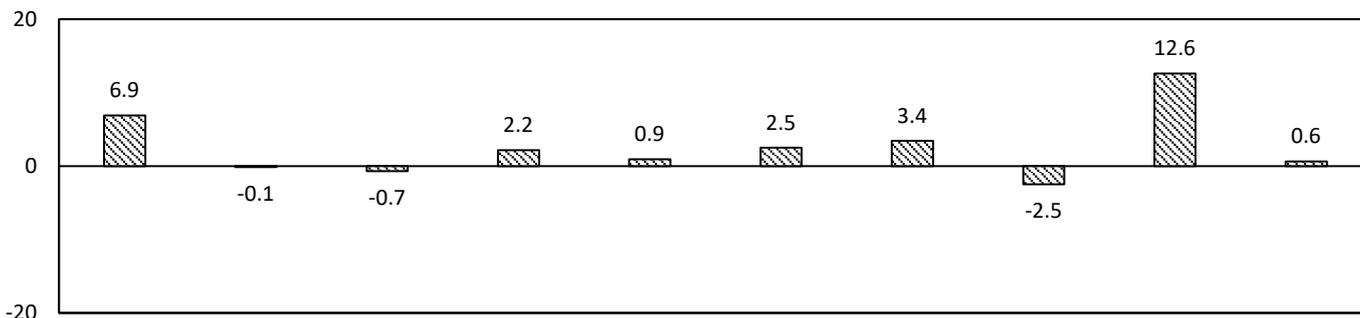
※NA省略

※クロス集計	全体		■社会福祉主事を要件として採用・配属					
			毎年度実施している（A）		できる場合とできない場合がある（B）		全く実施していない（C）	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
① 相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務	528	61.5	163	63.4	261	63.5	78	56.5
② 住民（要保護者を除く）からの相談や苦情への対応や付随する事務	404	47.1	130	50.6	178	43.3	70	50.7
③ 被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務	448	52.2	136	52.9	210	51.1	74	53.6
④ 新規申請処理及びこれに付随する事務	596	69.5	175	68.1	300	73.0	91	65.9
⑤ 被保護世帯に対する定期訪問調査	397	46.3	116	45.1	202	49.1	61	44.2
⑥ 被保護世帯に対する臨時の訪問調査	333	38.8	94	36.6	175	42.6	47	34.1
⑦ その他被保護世帯に対する事務及びこれらに付随する事務	556	64.8	169	65.8	271	65.9	86	62.3
⑧ 他機関・関係者との連携	258	30.1	70	27.2	135	32.8	41	29.7
⑨ 統計報告等の各種報告事務	212	24.7	79	30.7	95	23.1	25	18.1
⑩ その他	130	15.2	37	14.4	64	15.6	19	13.8
全体	858	100.0	257	100.0	411	100.0	138	100.0

回答の計（NAを除く）	3862	450.1	1169	454.9	1891	460.1	592	429.0
-------------	------	-------	------	-------	------	-------	-----	-------



■上のグラフの差（毎年度実施・A - 全く実施せず・C）

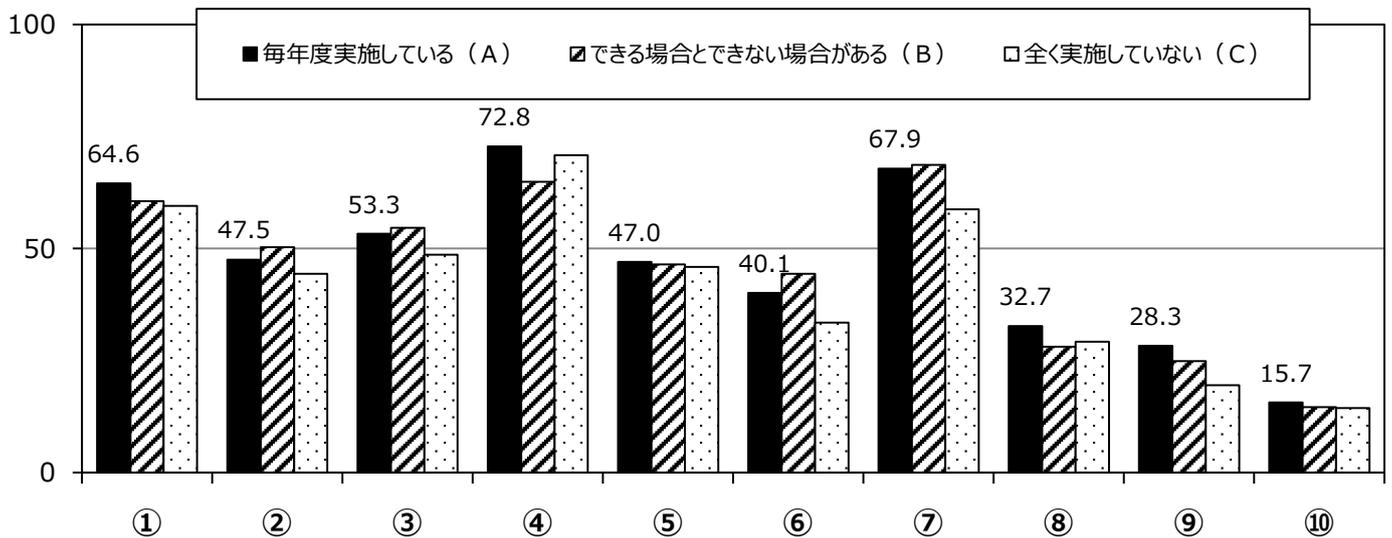


■「嘱託職員を採用（Q1-3の選択肢④）」の有無別のクロス集計

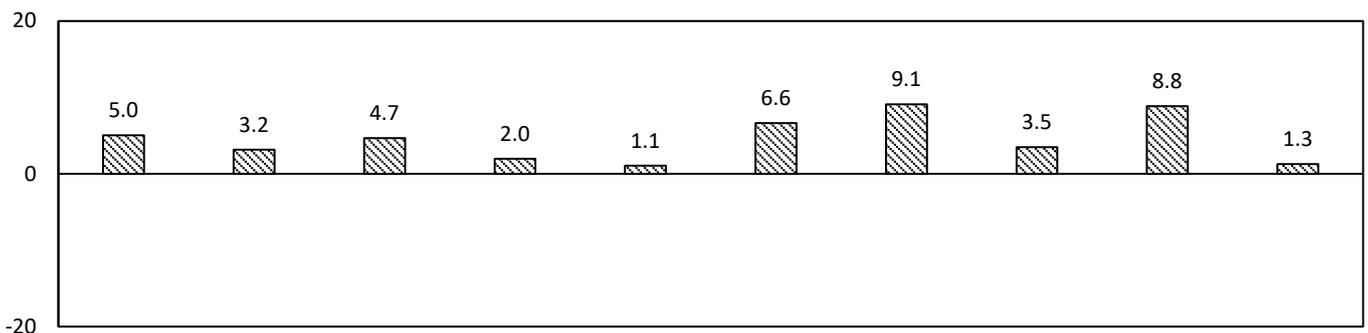
※NA省略

※クロス集計	全体		■嘱託職員を採用					
			毎年度実施している（A）		できる場合とできない場合がある（B）		全く実施していない（C）	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
① 相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務	528	61.5	235	64.6	112	60.5	153	59.5
② 住民（要保護者を除く）からの相談や苦情への対応や付随する事務	404	47.1	173	47.5	93	50.3	114	44.4
③ 被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務	448	52.2	194	53.3	101	54.6	125	48.6
④ 新規申請処理及びこれに付随する事務	596	69.5	265	72.8	120	64.9	182	70.8
⑤ 被保護世帯に対する定期訪問調査	397	46.3	171	47.0	86	46.5	118	45.9
⑥ 被保護世帯に対する臨時の訪問調査	333	38.8	146	40.1	82	44.3	86	33.5
⑦ その他被保護世帯に対する事務及びこれらに付随する事務	556	64.8	247	67.9	127	68.6	151	58.8
⑧ 他機関・関係者との連携	258	30.1	119	32.7	52	28.1	75	29.2
⑨ 統計報告等の各種報告事務	212	24.7	103	28.3	46	24.9	50	19.5
⑩ その他	130	15.2	57	15.7	27	14.6	37	14.4
全体	858	100.0	364	100.0	185	100.0	257	100.0

回答の計（NAを除く）	3862	450.1	1710	469.8	846	457.3	1091	424.5
-------------	------	-------	------	-------	-----	-------	------	-------



■上のグラフの差（毎年度実施・A－全く実施せず・C）



**Q1-6 現業員の心理的負担や身体的負担の軽減、
業務に対するモチベーションを高める（維持する）取組み**

Q 1 - 6 では、「現業員の心理的負担や身体的負担の軽減、業務に対するモチベーションを高める（維持する）取組み」について自由記述形式で回答を求め、延べ382件の回答があった。

回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。100件を超える回答があったのは、「相談しやすい環境づくり・声かけ・密なコミュニケーション」「情報や課題の共有・意見交換・面談」「管理職・査察指導員の助言・指導・相談」であった。特別な取組みということより、通常業務の中でのちょっとした工夫がなされている。

**Q1-6 現業員の心理的負担や身体的負担の軽減、
業務に対するモチベーションを高める（維持する）取組み（記述回答）**

※回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。

■分類結果

（重複回答）

	回答数	%
相談しやすい環境づくり・声かけ・密なコミュニケーション	104	27.2
情報や課題の共有・意見交換・面談	102	26.7
管理職・査察指導員の助言・指導・相談	101	26.4
困難ケース・多忙時の支援	87	22.8
チーム対応・組織対応	82	21.5
複数職員での対応（同行訪問・同席）	81	21.2
研修・研究会への参加勧奨	59	15.4
人事上の配慮（異動期間・担当がえ・人的配置）	56	14.7
ケース会議・調整会議	52	13.6
抱え込ませない・孤立させない	51	13.4
業務改善・業務の効率化・標準化・平準化	51	13.4
メンタルヘルス・懇親会・レクリエーション	31	8.1
休暇取得・時間外勤務の減	30	7.9
全体	382	100.0

■主な回答

- 定期的な声かけ、面談、ケース検討の打ち合わせや複数で対応することによって負担を軽減。オンオフの切り替えを積極的に行うなど。
- 職場内のコミュニケーションと情報の共有化。処遇困難ケースは随時ケース診断会議を開催し組織で対応。
- 事務の効率化や改善による時間外業務の削減、査察指導員の助言指導により身体的負担および精神的負担の軽減につとめている。また、新規採用職員については、先輩職員がOJTとして1年間継続して指導を行っている。なお、現在の業務が今後、行政の職員としてどのように役立つかを説明しモチベーションの維持につとめている。
- 課全体で一体感をもち、共有し支えあえる職場づくりのため、課内研修の充実、意見交換会、交流イベントを実施している。
- 所内研修の実施、業務の平準化、援助困難ケースへの複数対応、上司・同僚からのOJT、職場環境改善委員会の設置（事務所内の環境整備やレクリエーション）、S Vの同席面接、同行訪問、庁内パソコンによる情報の共有化。
- CWが一人で問題を抱え込まないようにまわりに対する報連相を徹底させている。
- 問題が生じた際に一人で抱えこまないように、日々の報告や相談の体制づくり。適切なふりかえりの時間をもつことでのストレスの軽減。事務負担の減に向けた事務改善の取り組みの検討。
- 困難ケースを一人で抱え込まないよう係会議、ケース検討会議など、係内・CW同士の意見交換の場を月1回以上設定している。
- 各現業員が問題を抱え込まないように組織内で情報共有し、助言しあえる職場環境づくりに取り組んでいる。また、処遇困難ケースについては、査察指導員が同行訪問するなどして組織的に対応できるよう取り組んでいる。
- 処遇困難ケースに対しては担当現業員だけでなく、他現業員や査察指導員と情報共有し組織的に対応することにより、現業員の負担の軽減に努めている。

■主な回答（続き）

- 困難ケースに対するSV対応。ケース診断会議を活用し福祉事務所の判断としてCW個人の決定としない。年次休暇の積極的な取得。CW、SVなど気軽に相談できる環境づくり。
- 困難ケースについて悩みを共有し個人で抱え込まないようにする。年休を計画的に取得させ、リフレッシュするように誘導する。
- 査察指導員が指示的機能を発揮し、必要に応じて事務分担の見直しや研修を行うなど、職員間の連携と意識向上を行っている。
- 平成30年度より通常1班に1名の査察指導員を2名配置する組織体制へ変更した。査察指導員による適切な進捗管理の促進、処遇困難ケースに対する支援強化により、現業員の業務の抱え込み防止やメンタルケアの充実強化を図っている。
- 生活福祉業務支援アドバイザー、生活福祉業務担当弁護士を設置することにより、判断の難しい案件や困難ケースの対応についてCWへの助言や負担の軽減を行っている。
- CWの業務負担をいくらかでも軽減するという点で、原則、面接は専任職員で対応。新規調査は、担当地区で受けるのではなく、CW3-4人による輪番制（これにより月に1回あたりの処理となる）をしき、ケース記録の記載等において、CWが事例ごとに画一的に事務処理できるサブシステムを構築し、業務進行を容易にしている。
- 新規申請数が担当地区により偏りがあるため、輪番制を採用し、現業員間の事務処理数の平準化を図っている。
- 指導員は現業員に対して、声かけを積極的に行い、現業員の心理的、身体的な負担の状況を確認している。また、心身をリフレッシュするために休暇を積極的に取得するように指導している。
- 生活保護事務の軽減：生活保護事務センターを設置。ICTを導入することで一括集約化・効率化を図る。援助困難な対象者への支援方法の見直しによるCWの負担軽減；弁護士配置、精神保健福祉相談員の配置、警察OBの配置。組織風土改革のなかで職員のモチベーションの維持向上；職員の志（クレド）を策定し、業務における判断、行動のよりどころ（理念と行動指針）を策定した。
- 現業員から業務改善の声があがり統一した書式や訪問、処理などの管理表データ、年度替わりの引継ぎなどを作成。進捗管理や作業を統一することでS Vからもみて分かるような仕組みづくりを行っている。現業員が先輩職員として各種研修を企画し新人育成や職場内での知識、技術向上に動機付けをしている。他市の生活保護現業員と交流研修を行い、自らの業務を振り返り、新しい視点を取り入れるような関係づくりを行っている。
- 月2回、事例や事務の検討会を行い情報共有を行うことで現業員の心理的負担の軽減を図っている。定期訪問達成率や健康診査受診率を数値化し、業務に対するモチベーションを高めている。学習支援および住宅支援の外部委託により、現業員の心理的、身体的負担の軽減を図っている。
- 現業員が大幅に不足している状態で業務の水準を維持できるよう、標準化・平準化・効率化を進めているが、負担の軽減には至っていない。まず人員体制の整備が第一であり、人材の確保が前提であることから、頭を悩ませている。
- 業務が多岐にわたり量も過大であることがケースワーカーの心理的・身体的負担の要因の一つであることから、専門的な知識を有する精神保健福祉士や保健師を嘱託雇用して生活後受給者の支援に係る業務の一部を担わせることによりケースワーカーの負担の軽減を図っています。

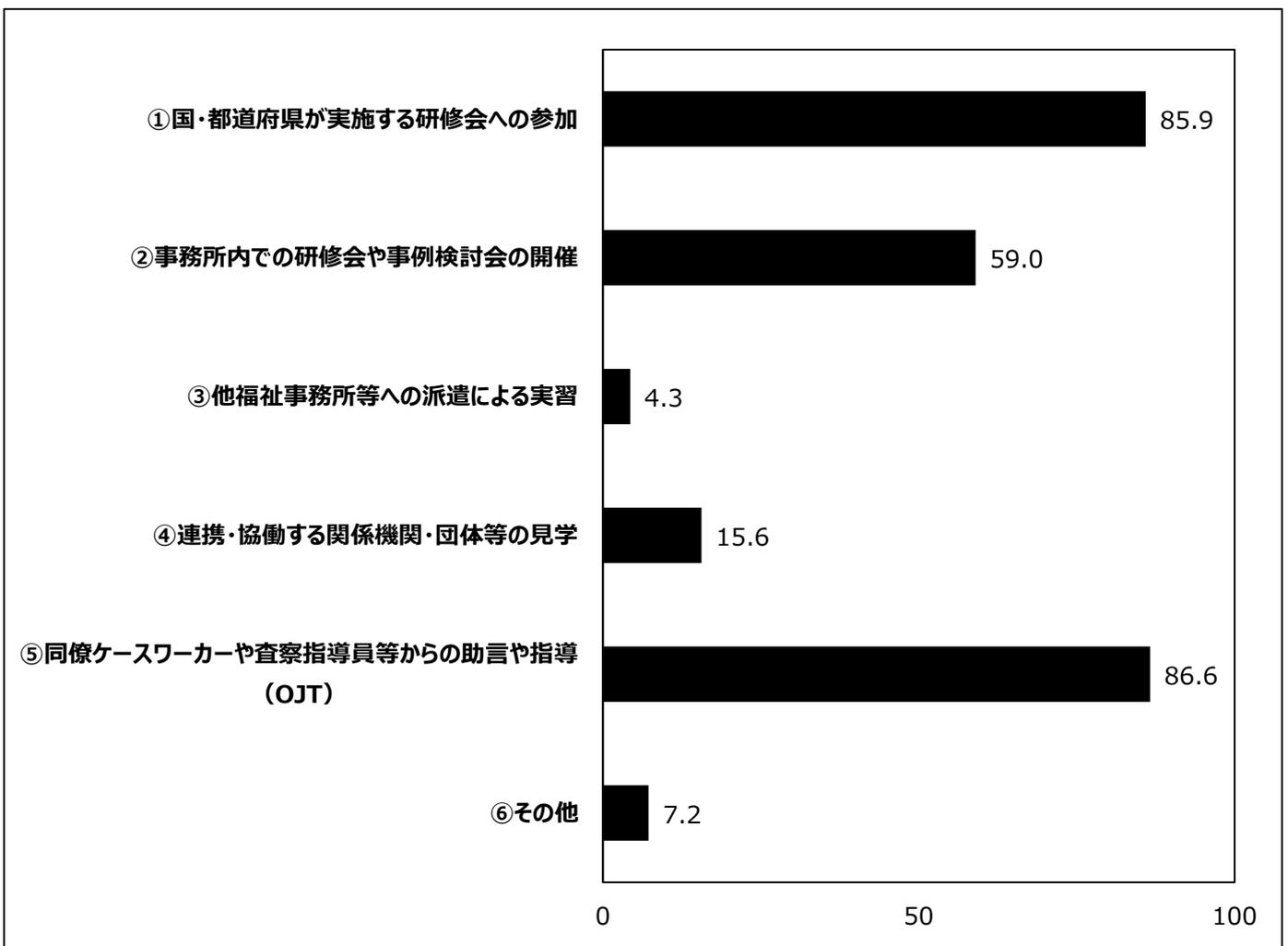
Q1-7 現業員の業務遂行能力の向上のための取組みについて

Q1-7では、「現業員の業務遂行能力の向上のための取組み」について6項目を設定し、複数回答で回答を得た。

結果を見ると、過半数の回答を得たのは、「⑤同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導（OJT）」（86.6%）、「①国・都道府県が実施する研修会への参加」（85.9%）、「②事務所内での研修会や事例検討会の開催」（59.0%）であった。身近な範囲での取組みが中心となっている。

	回答数	%
① 国・都道府県が実施する研修会への参加	737	85.9
② 事務所内での研修会や事例検討会の開催	506	59.0
③ 他福祉事務所等への派遣による実習	37	4.3
④ 連携・協働する関係機関・団体等の見学	134	15.6
⑤ 同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導（OJT）	743	86.6
⑥ その他	62	7.2
NA	10	1.2
全体	858	100.0

回答の計（NAを除く）	2219	258.6
-------------	------	-------



Ⅱ 社会福祉士・精神保健福祉士養成校・養成施設との連携・協働の取組みについて

Q2-1では、生活保護の部署における社会福祉士養成課程の現場実習の受け入れ状況に関する質問を設定した。以下において、社会福祉士・精神保健福祉士養成校・養成施設との連携・協働の取組みをみたい。

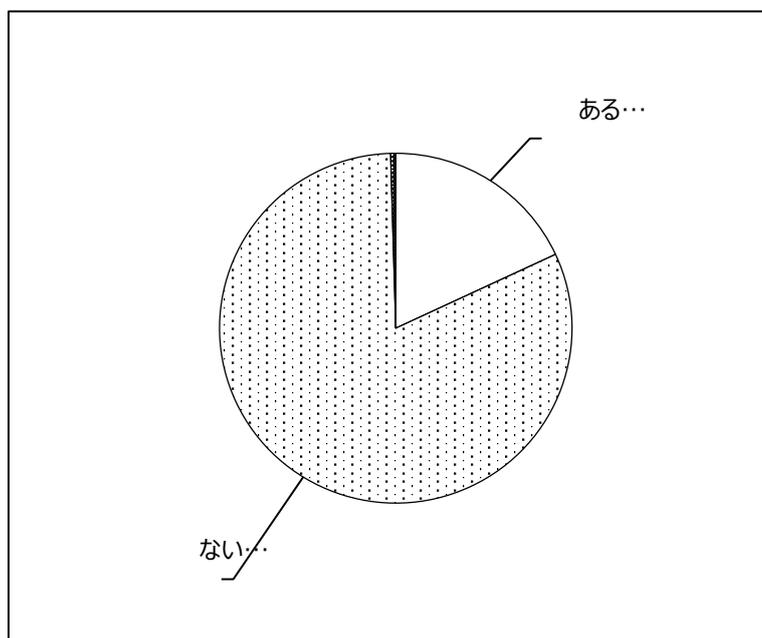
まず、Q2-1「生活保護の部署における社会福祉士養成課程の現場実習の受け入れについて」では、8割以上で受け入れ実績がなく、また、受け入れているとしても、5日以内のものが約4割と、社会福祉士受験資格取得に係る受け入れは進んでいない。

また、Q2-2「社会福祉士又は精神保健福祉士養成校・養成施設と連携・協働した活動の実施の有無」についても、ほとんどが実施したことがないという現状にある。

Q2-1 生活保護の部署における社会福祉士養成課程の現場実習の受け入れについて

Q2-1-(1) 過去3年以内に実習を受け入れたことはあるか。

	回答数	%
ある	155	18.1
ない	699	81.5
NA	4	0.5
全体	858	100.0



■ 受け入れた年度 (MA・SQ)

	回答数	%
2017年度	114	73.5
2018年度	113	72.9
2019年度	117	75.5
NA	0	0.0
全体	155	100.0

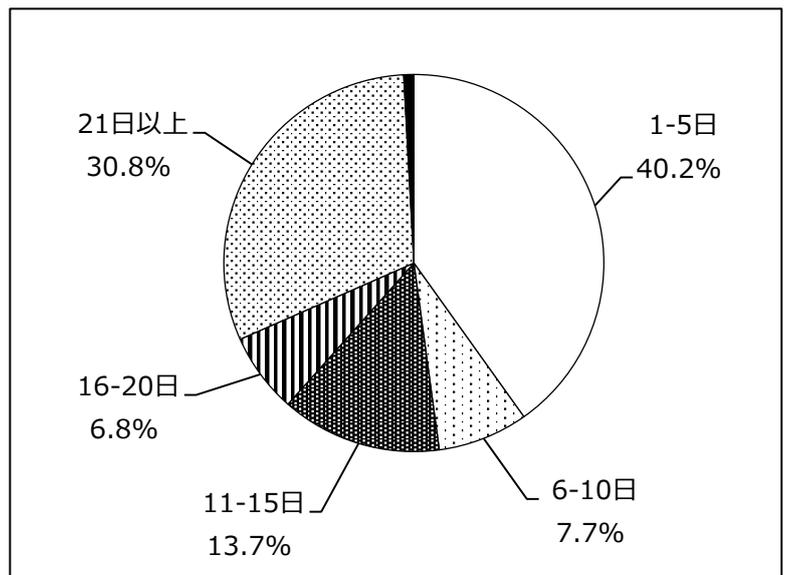
Q2-1-(2) 2019年度の社会福祉士養成課程の実習生の受け入れ実績（延べ人数・期間）

■ 受け入れた延べ人数 (SQ)

※2019年度のみ	回答数	%
1人	32	27.4
2人	39	33.3
3人	12	10.3
4人	9	7.7
5人	5	4.3
6人	3	2.6
7人	2	1.7
8人	2	1.7
9人	1	0.9
10人	2	1.7
11人	1	0.9
12人	1	0.9
13人	1	0.9
NA	7	6.0
全体	117	100.0

■ 通常の受け入れ期間 (SQ)

※2019年度のみ	回答数	%
1-5日	47	40.2
6-10日	9	7.7
11-15日	16	13.7
16-20日	8	6.8
21日以上	36	30.8
NA	1	0.9
全体	117	100.0



Q2-2 社会福祉士又は精神保健福祉士養成校・養成施設と連携・協働した活動の実施の有無

	回答数	%
現在実施している	7	0.8
今後予定している	1	0.1
実施したことはあるが、現在は実施していない	4	0.5
実施したことがない	814	94.9
NA	32	3.7
全体	858	100.0

Ⅲ 福祉事務所が担当する地域や生活保護受給状況について

Ⅲ「福祉事務所が担当する地域や生活保護受給状況について」では、回答する福祉事務所が担当している地域の状況（設置区分、担当圏域の人口規模）や、保護の状況（被保護人員数、被保護世帯数、保護率）、保護部署の正規職員数について回答を求めた。

Ⅲ－（１）による、本調査の回答を得た「福祉事務所の設置区分」は、都道府県120（14.0%）、市（中核市を含む）566（66.0%）、指定都市108（12.6%）、特別区17（2.0%）、町村47（5.5%）となっている（回答のまま）。法令上の用語である「設置主体」ではなく「設置区分」という形で回答を求めたこと等から、一部所管地域と理解しての回答が含まれていることが推測されるが、厚生労働省ホームページに掲載の設置主体別の福祉事務所数の割合とほぼ一致しており、サンプルとして妥当と考えられる。

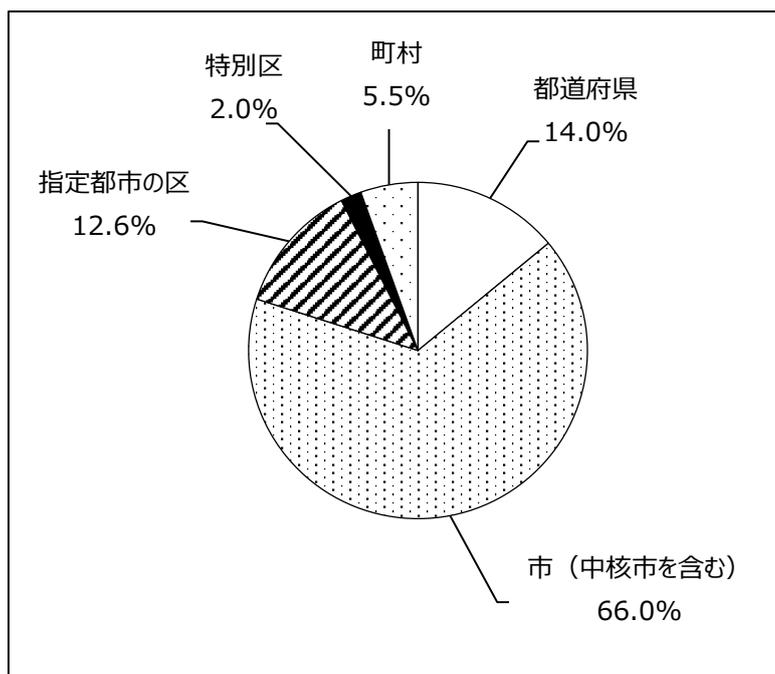
Ⅲ－（２）による、「担当する圏域の人口規模」は、5－10万人未満248（28.9%）、10－20万人未満（19.9%）、3－5万人未満154（17.9%）となっている。福祉事務所の所管人口の全国平均は、おおむね10万人であり、こちらもサンプルとして妥当と考えられる。

Ⅲ－（３）の「担当する圏域の保護実施の状況」については、回答を得た自治体の1世帯当たりの被保護人員平均は、1.27人、保護率の平均1.56%となっている。いずれも、被保護者調査（令和元年12月分概数）とほぼ同程度の数値となっている。

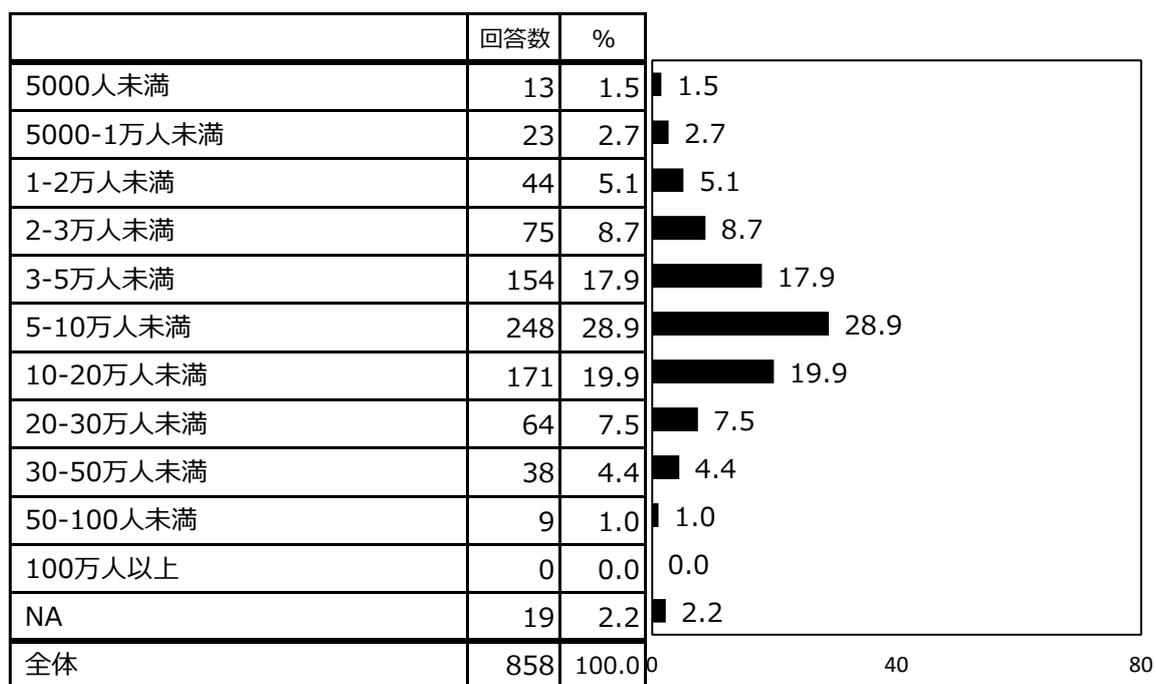
Ⅲ－（４）の「正規職員数」の「現業員の有資格者数」については、現業員の社会福祉主事、社会福祉士、精神保健福祉士の資格保有状況は、それぞれ84.6%、14.4%、2.1%で、厚生労働省「福祉事務所人員体制調査」（平成28年10月1日実施）と同程度の数値となっている。また、査察指導員の配置について、1名の回答が最も多いが、現業員数10人未満の回答が約6割であることから、「社会福祉事業法の施行について」（昭和26年発社第56号）による「現業員7名につき1名」に近い配置されているものと推察できる。

Ⅲ - (1) 福祉事務所の設置区分

	回答数	% A
都道府県	120	14.0
市（中核市を含む）	566	66.0
指定都市の区	108	12.6
特別区	17	2.0
町村	47	5.5
NA	0	0.0
全体	858	100.0

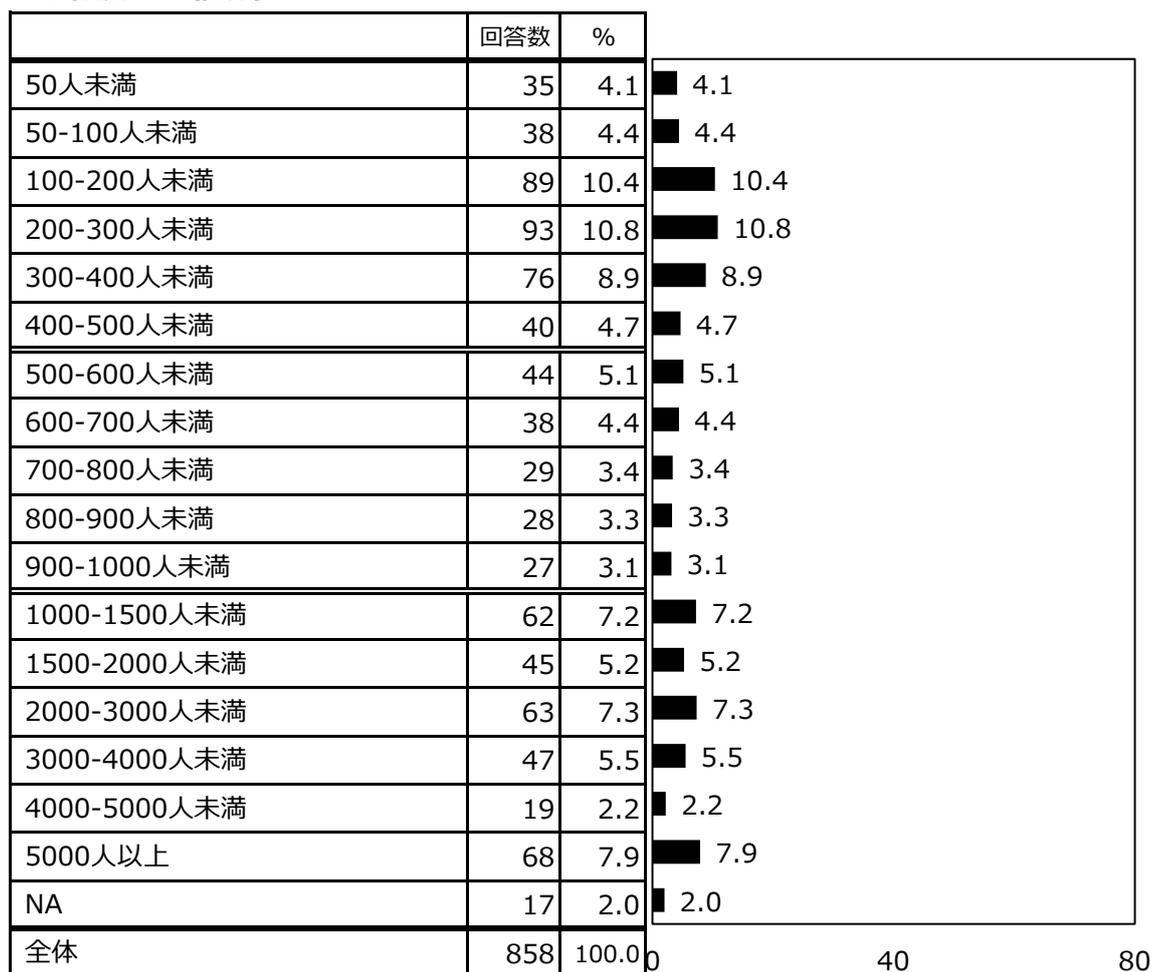


Ⅲ - (2) 担当する圏域の人口規模



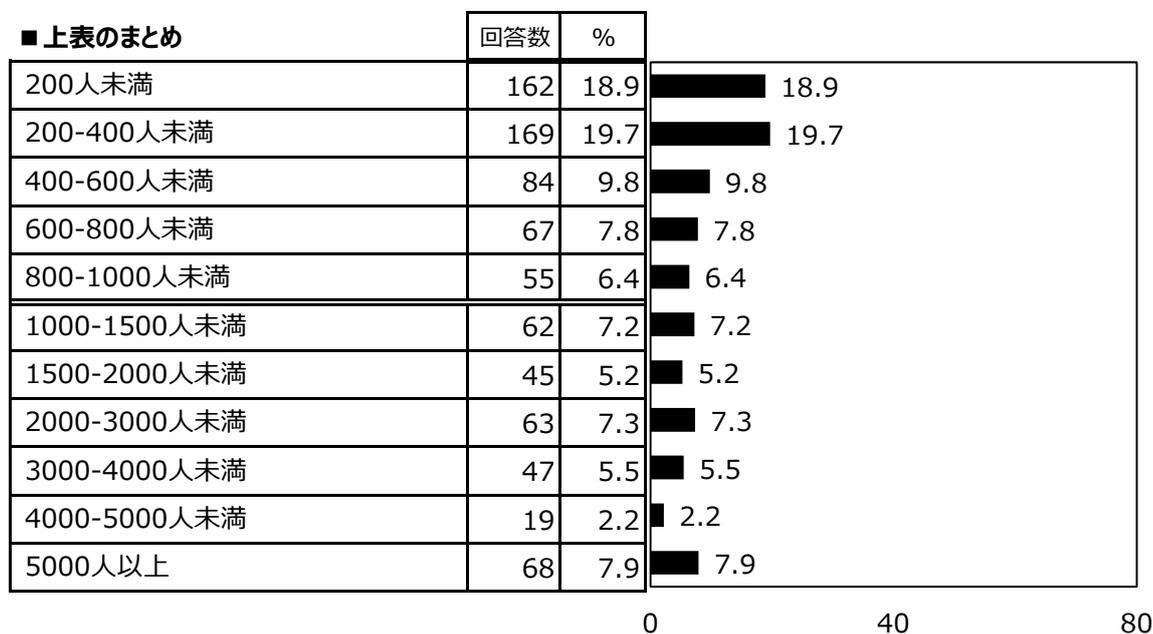
Ⅲ－（３） 担当する圏域の保護の状況（令和2年1月1日現在）

■被保護人員（区分）

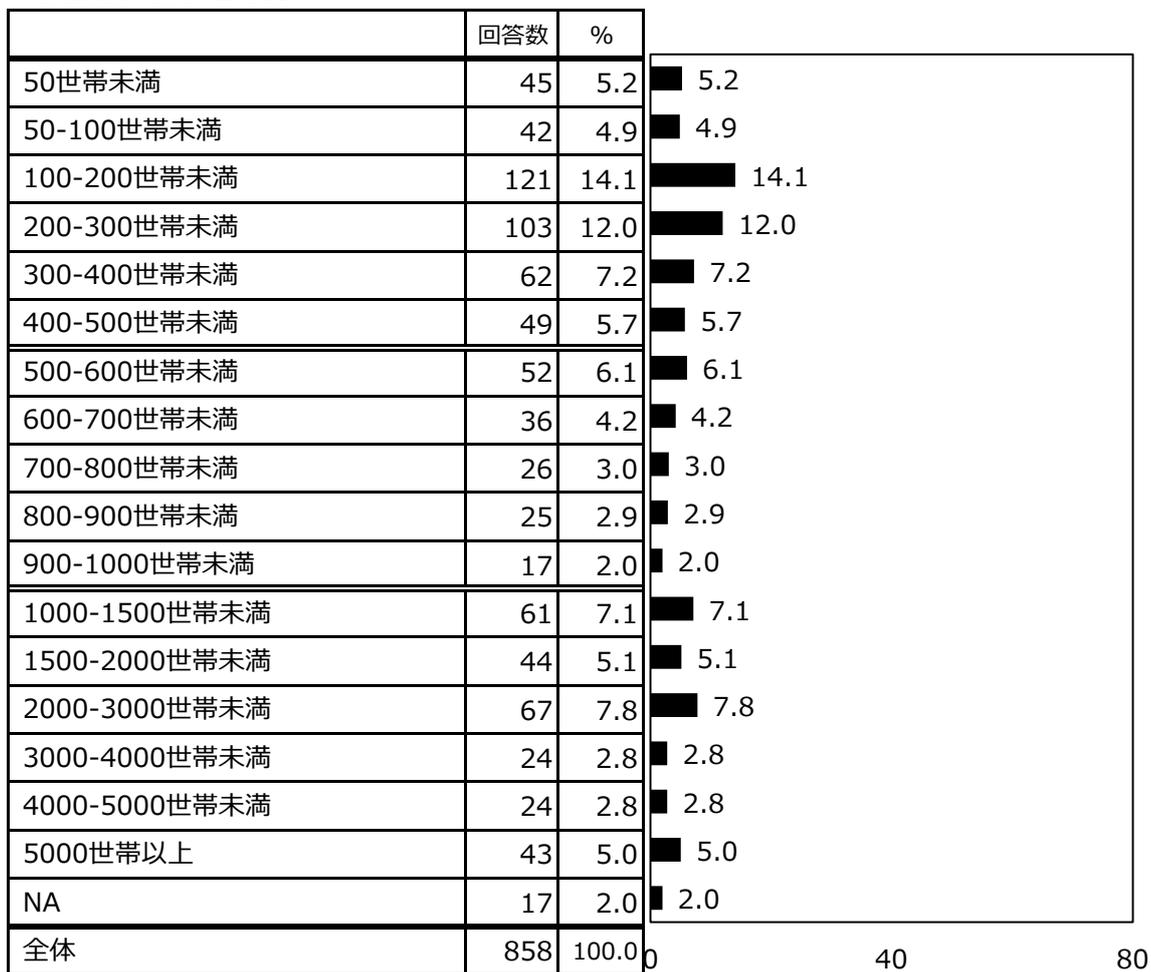


平均（NA除く）	1587.8	人
----------	--------	---

■上表のまとめ

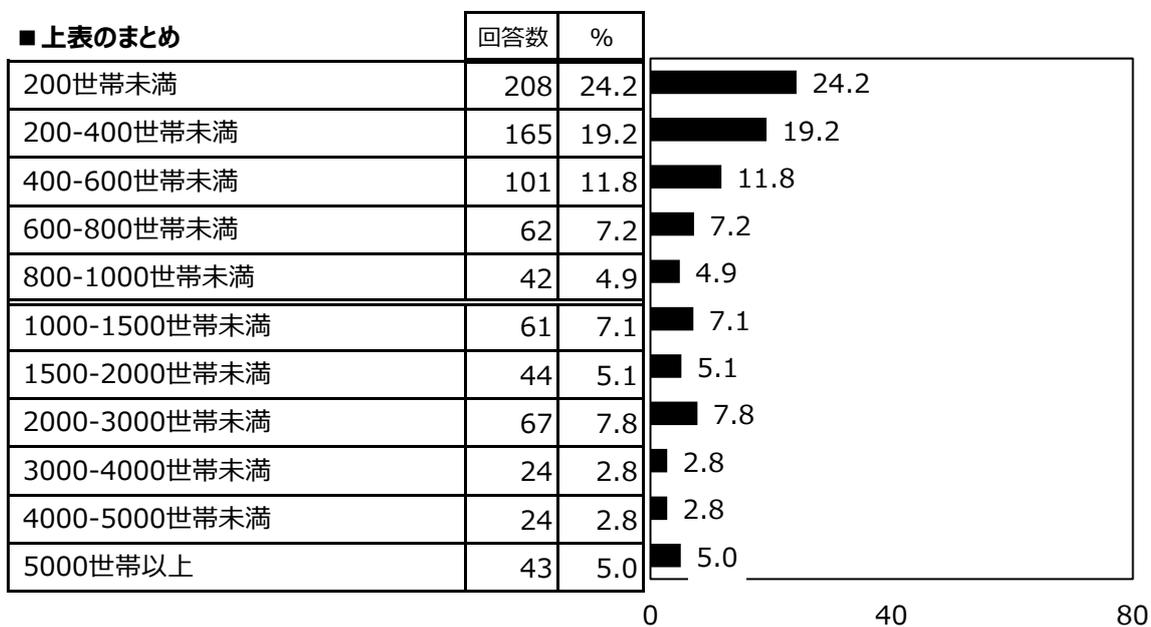


■被保護世帯数（区分）

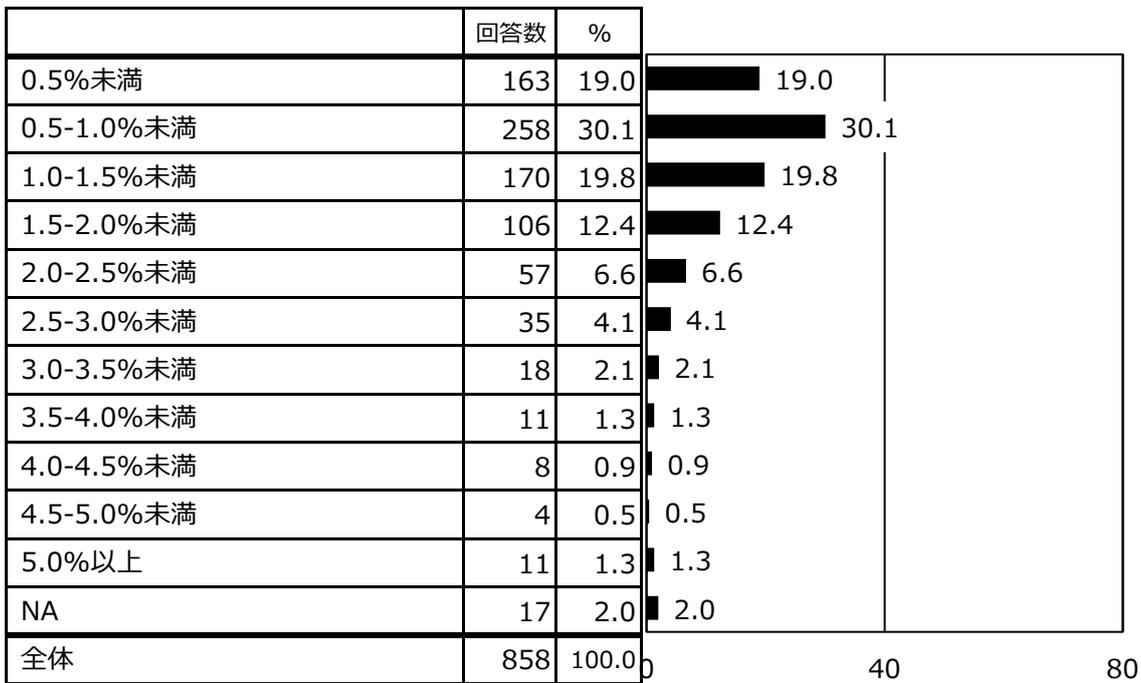


被保護世帯・平均（NA除く） A	1254.5	世帯
被保護人員・平均（NA除く） B	1587.8	人
1世帯当たりの被保護人員・平均 B/A	1.27	人

■上表のまとめ



■保護率・% (区分)



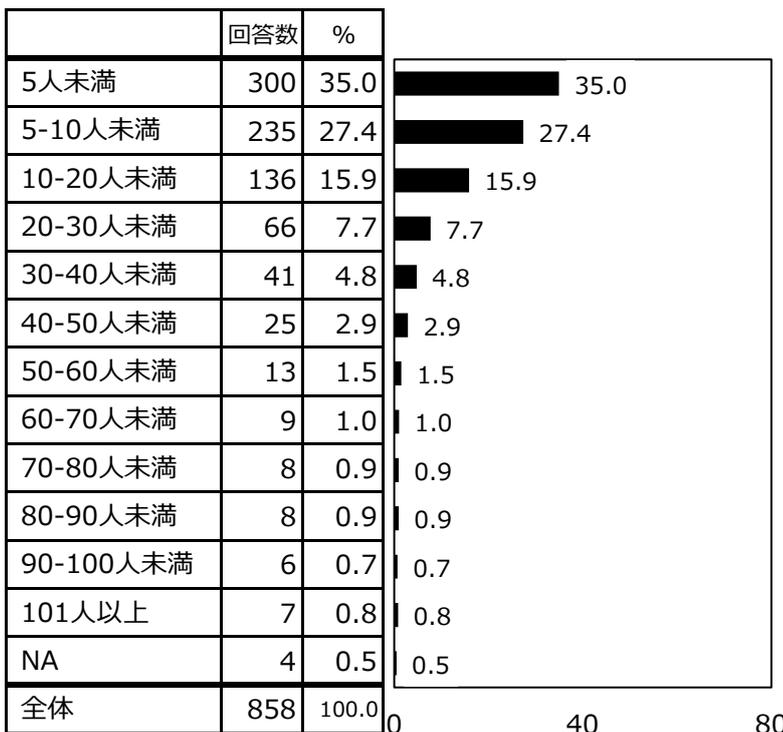
全体の保護率 (被保護人員数/人口)	1.56	%
--------------------	------	---

※人口は千人単位で質問している。

N= 841

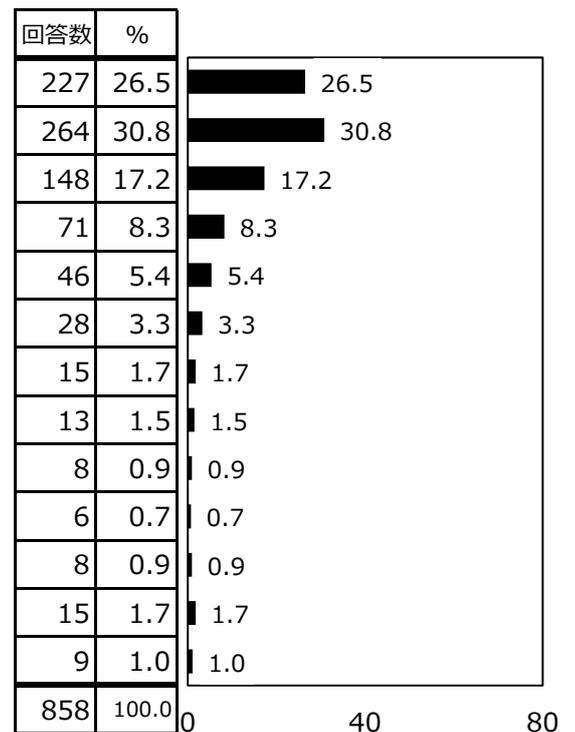
Ⅲ - (4) 正規職員数 (令和2年1月1日現在)

■現業員数 (区分)



平均 (NA除く)	14.5	人
-----------	------	---

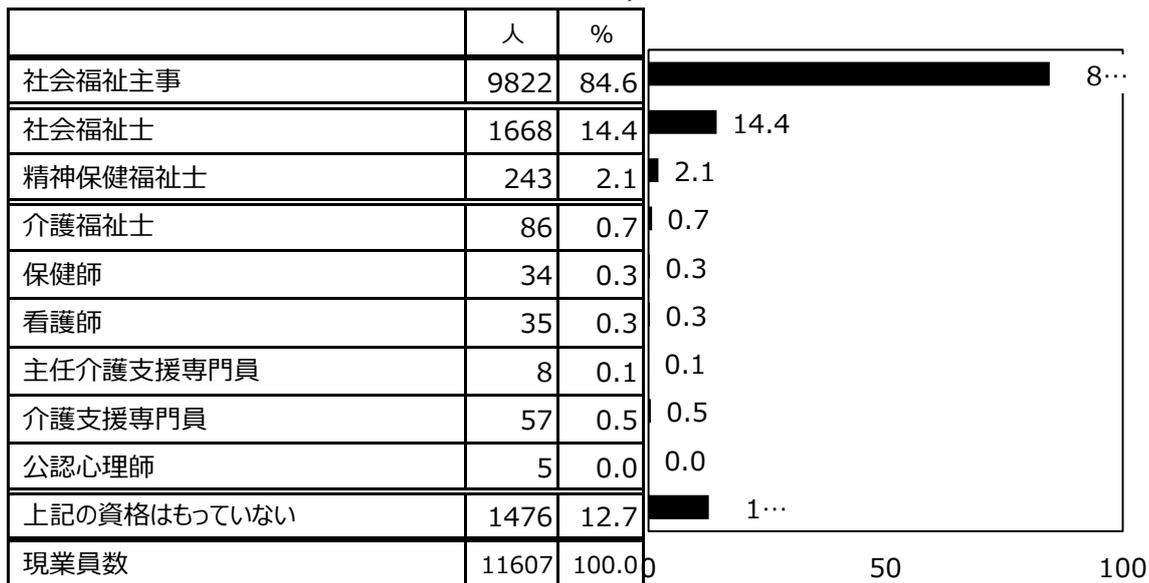
■「現業員及び査察指導員数」(合計・区分)



平均 (NA除く)	17.1	人
-----------	------	---

■ 現業員の有資格者数

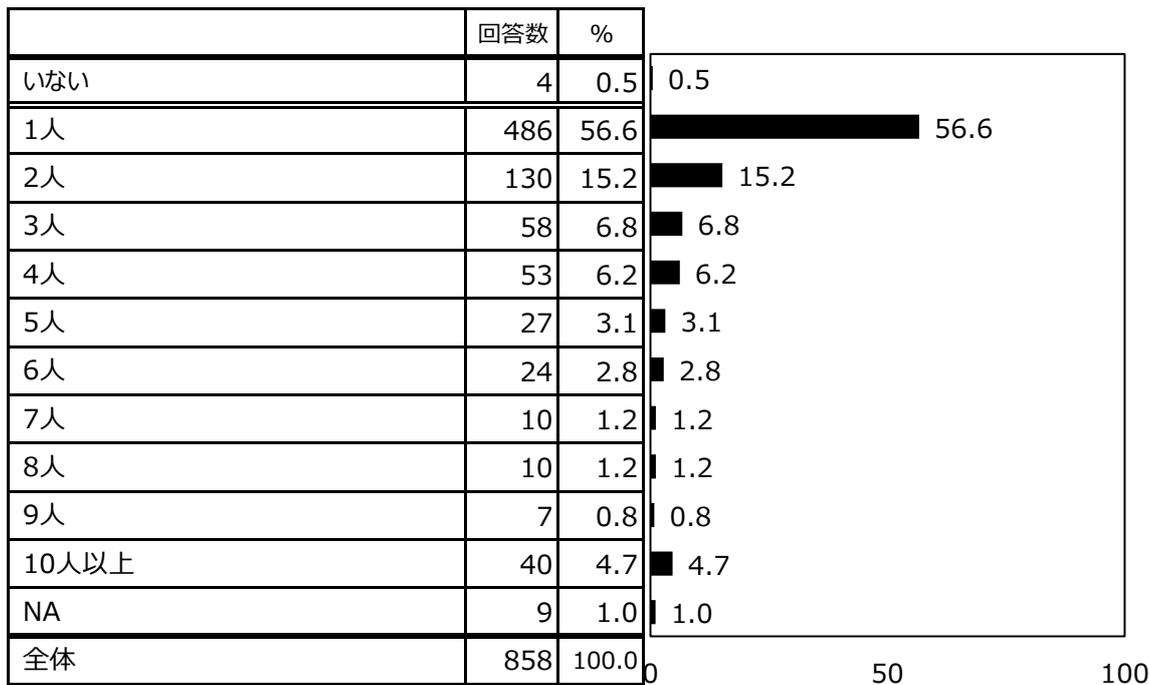
(重複回答・人) ※有資格者・現業員数ともに有効回答のみ集計。



N= 824

有資格者数 (現業員数-もっていない)	10131	87.3
---------------------	-------	------

■ 査察指導員数 (区分)



平均 (NA除く)	2.6	人
-----------	-----	---

(NAを除いた集計・%)

※130業務の内容	■担当職員の職種または形態				
	全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他 (SV・その他の職員)

現業員 → その他

■ Q1-1-(1) 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	857	91.9	7.5	31.7	9.1	91.9
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	857	92.3	7.2	31.5	9.6	92.3
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	93.0	8.7	30.5	12.7	93.0
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	93.0	7.1	31.8	11.0	93.0
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	92.5	6.8	30.7	9.6	92.5
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	92.9	6.9	30.9	9.4	92.9
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	92.4	6.9	31.6	9.7	92.4
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	92.2	7.0	31.6	9.3	92.2
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	93.4	6.8	29.3	8.9	93.4
⑩	申請書を受理する	858	92.8	7.7	25.6	9.7	92.8

■ Q1-1-(2) 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	856	99.1	4.8	14.4	5.5	99.1
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	855	99.4	4.3	9.7	7.4	99.4
③	扶養照会先を決定する	857	98.8	4.4	5.5	7.1	98.8
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	857	97.8	5.5	6.5	6.4	97.8
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	857	93.2	7.7	15.9	4.4	93.2
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	855	86.1	11.3	17.4	8.0	86.1
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	857	86.0	15.9	26.1	9.8	86.0
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	857	80.9	18.2	24.2	10.3	80.9

⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	857	92.3	9.2	16.3	6.0	92.3
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	857	99.3	2.2	5.6	2.1	99.3
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	856	99.2	2.2	4.9	3.9	99.2
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	99.2	3.6	9.8	4.7	99.2
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	99.2	3.9	7.2	6.5	99.2

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ A 最低生活費の算定

①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	857	99.1	6.9	9.0	3.9	99.1
②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	857	99.2	3.3	6.5	2.2	99.2
③	最低生活費の算定処理を行う	857	98.9	4.2	3.7	1.6	98.9
④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	856	98.6	11.1	3.7	7.1	98.6
⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	96.3	14.1	7.8	3.2	96.3
⑥	届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	99.2	15.4	3.6	6.4	99.2

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ B 収入認定に係る業務

①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	857	98.7	7.7	13.9	3.9	98.7
②	収入申告書を受理する	857	98.1	12.4	15.3	5.4	98.1
③	収入申告内容を精査する	857	99.2	5.0	5.3	6.1	99.2
④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	857	99.2	3.4	5.7	2.0	99.2
⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	857	98.8	2.6	4.0	1.1	98.8
⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	857	98.9	5.0	3.7	3.0	98.9
⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	857	98.6	14.6	4.0	8.3	98.6
⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	95.8	16.6	8.9	2.6	95.8
⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	857	90.1	27.3	6.3	3.2	90.1
⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	857	95.4	11.7	5.3	11.8	95.4
⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	857	98.7	3.2	5.4	2.5	98.7

⑫	課税調査における収入申告額との実合作業を行う	857	95.9	9.8	6.3	11.3	95.9
⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	857	99.1	3.6	4.0	4.6	99.1
⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	98.8	16.5	4.1	7.4	98.8

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ C 一時扶助の認定に係る業務

①	被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	855	99.3	3.6	6.5	2.6	99.3
②	現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	854	98.5	8.2	4.8	2.2	98.5
③	一時扶助にかかる申請書を受理する	856	97.7	10.9	11.2	4.7	97.7
④	申請内容を精査する	856	98.7	8.9	4.3	9.7	98.7
⑤	申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	857	99.3	4.3	5.6	2.0	99.3
⑥	一時扶助費の算定処理を行う	857	98.7	5.8	4.3	2.1	98.7
⑦	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	855	95.6	16.0	9.2	3.6	95.6

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ D 医療扶助の決定に係る業務

①	被保護者に医療扶助制度について説明する	857	99.1	10.0	11.9	4.0	99.1
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	857	98.9	11.0	15.1	4.8	98.9
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	857	98.8	6.2	13.1	5.6	98.8
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	852	96.5	20.2	18.4	7.5	96.5
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	838	97.6	10.3	12.3	6.8	97.6
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	845	98.0	8.8	11.7	4.4	98.0
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	857	77.6	42.1	23.6	6.5	77.6
⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	856	60.6	46.5	26.5	7.9	60.6
⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	854	66.4	45.8	22.7	7.3	66.4
⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	856	52.5	51.4	32.1	11.2	52.5
⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	857	57.1	47.6	26.8	7.7	57.1
⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	854	56.7	48.0	24.6	8.0	56.7

⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	856	49.5	51.2	32.1	10.7	49.5	
⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	856	79.8	20.8	23.1	8.5	79.8	

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ E 医療扶助の関わる調査に係る業務

①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	851	66.0	33.5	16.8	10.3	66.0	
②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	851	75.9	27.6	18.4	8.5	75.9	
③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	855	93.1	19.5	15.0	6.5	93.1	
④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	856	97.1	7.5	7.0	6.9	97.1	
⑤	調査結果に関する台帳で管理する	850	80.5	20.8	12.2	10.1	80.5	

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ F 介護扶助の決定に係る業務

①	被保護者の生活状況やA D Lを把握する	854	98.9	4.4	9.0	5.5	98.9	
②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	856	98.9	4.1	9.1	5.3	98.9	
③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)に紹介する	830	88.0	3.3	5.8	16.1	88.0	
④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	842	93.5	3.0	5.6	12.9	93.5	
⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	848	95.2	5.9	7.2	7.9	95.2	
⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	856	97.1	14.8	11.0	4.8	97.1	
⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	854	61.0	42.6	19.9	5.4	61.0	
⑧	介護事業者に介護券を郵送する	855	53.2	48.0	28.9	9.2	53.2	
⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	846	81.7	15.0	8.4	13.5	81.7	
⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	854	94.7	12.4	8.8	5.2	94.7	
⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	854	94.0	15.9	6.6	10.2	94.0	
⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	852	94.1	8.6	6.0	7.3	94.1	
⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	855	97.3	10.2	3.9	4.7	97.3	
⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	856	96.1	15.5	7.4	3.2	96.1	

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ G 就労支援に係る業務

①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	98.5	5.6	31.0	8.5	98.5
②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	97.9	8.5	32.4	16.7	97.9
③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	857	97.7	3.9	23.1	8.2	97.7
④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	855	98.0	6.1	26.0	10.1	98.0
⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	853	94.6	6.4	34.2	12.9	94.6
⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	857	92.2	4.7	42.4	11.2	92.2
⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	856	90.0	5.5	48.7	15.7	90.0
⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	83.9	4.5	52.8	18.9	83.9
⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	852	90.7	5.3	44.4	13.7	90.7
⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	855	86.1	5.6	50.2	18.1	86.1
⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	856	94.7	6.4	38.1	15.9	94.7
⑫	就労した場合の定着支援を行う	850	84.6	4.0	47.4	18.1	84.6

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ H 健康管理支援に係る業務

①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	821	96.6	8.0	16.8	9.7	96.6
②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	809	95.8	6.9	15.6	11.2	95.8
③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	753	78.1	16.9	18.3	22.4	78.1
④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	766	88.6	10.3	18.9	19.6	88.6
⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	798	90.1	13.3	18.0	15.8	90.1
⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	805	94.7	7.6	17.4	13.9	94.7

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ I 子どもがいる世帯への支援

①	子どもの状況の把握する	853	99.2	4.0	10.0	8.1	99.2
②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	854	99.1	3.6	10.1	7.1	99.1
③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	853	99.1	3.5	8.7	4.0	99.1

④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	846	97.6	5.3	11.1	8.7	97.6
⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	854	98.9	2.9	7.1	3.7	98.9
⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	852	98.1	3.6	9.3	7.5	98.1
⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	852	97.7	5.9	10.4	14.1	97.7
⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	852	97.2	11.7	9.5	26.1	97.2
⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	852	95.7	9.5	8.3	22.9	95.7
⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	852	96.7	7.5	10.0	19.7	96.7

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	856	99.1	4.1	13.1	3.9	99.1
②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	856	98.9	2.9	14.4	4.0	98.9
③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	856	93.3	5.1	18.2	5.7	93.3
④	受理した回答書の内容を精査する	856	97.0	6.3	15.1	7.6	97.0
⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	856	99.1	2.8	9.9	3.9	99.1
⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	851	95.5	2.7	18.4	6.6	95.5
⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	854	98.7	4.1	9.3	2.9	98.7
⑧	遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	856	98.5	11.6	4.3	9.6	98.5

■ Q1-1-(4) 保護の停止・廃止に係る業務について

①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	857	99.3	10.6	4.8	17.5	99.3
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	857	99.2	5.5	4.6	6.0	99.2
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	857	99.3	4.2	4.4	6.0	99.3
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	857	98.9	4.4	4.4	6.0	98.9
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	857	99.2	3.6	5.8	6.0	99.2
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援	857	99.3	3.3	5.1	4.0	99.3
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	857	97.8	7.6	5.8	8.4	97.8

⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	857	99.3	2.9	4.3	2.8	99.3
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	857	98.9	2.9	6.1	4.2	98.9

■ Q1-1-(5) その他の生活保護業務について

①	「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	856	74.2	52.2	9.3	15.2	74.2
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	857	98.7	6.2	10.5	6.9	98.7

■ 参考：業務分類別の「平均値」の比較（全体の傾向）（MA・%）

	分類	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	
	生保窓口業務（10項目）	92.6	7.3	30.5	9.9	92.6
	保護決定業務（13項目）	94.6	7.2	12.6	6.3	94.6
実施	最低生活費算定業務（6項目）	98.5	9.2	5.7	4.1	98.5
実施	収入認定業務（14項目）	97.5	9.9	6.6	5.2	97.5
実施	一時扶助認定業務（7項目）	98.2	8.2	6.6	3.8	98.2
実施	医療扶助決定業務（14項目）	77.8	30.0	21.0	7.2	77.8
実施	医療扶助調査業務（5項目）	82.5	21.8	13.9	8.5	82.5
実施	介護扶助決定業務（14項目）	88.8	14.5	9.8	7.9	88.8
実施	就労支援業務（12項目）	92.4	5.5	39.2	14.0	92.4
実施	健康管理支援業務（6項目）	90.6	10.5	17.5	15.5	90.6
実施	子供がいる世帯支援（10項目）	97.9	5.8	9.4	12.2	97.9
実施	他法他施策活用（8項目）	97.5	5.0	12.8	5.5	97.5
	保護停止廃止業務（9項目）	99.0	5.0	5.0	6.7	99.0
	その他の業務（2項目）	86.4	29.2	9.9	11.0	86.4
	全体（130項目）	92.5	11.4	15.2	8.2	

(NAを除いた集計・%)

※130業務の内容	担当職員の職種または形態			
	全体N	現業 員のみ 担当	両方と も担 当	現業員 以外の み担当

※「両方とも担当」とは、「現業員と現業員以外の両方が担当」

※「現業員以外」とは、「事務職員」「嘱託職員」「その他（SV・その他）の職員」

■ Q1-1-(1) 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	858	56.9	35.0	8.1	56.9
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	858	57.2	35.1	7.7	57.2
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	55.2	37.8	7.0	55.2
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	55.9	37.1	7.0	55.9
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	58.0	34.5	7.5	58.0
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	58.0	34.8	7.1	58.0
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	57.1	35.3	7.6	57.1
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	57.6	34.6	7.8	57.6
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	59.9	33.4	6.6	59.9
⑩	申請書を受理する	858	61.5	31.2	7.2	61.5

■ Q1-1-(2) 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	858	77.5	21.6	0.9	77.5
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	858	80.7	18.7	0.6	80.7
③	扶養照会先を決定する	858	84.7	14.1	1.2	84.7
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	858	83.2	14.6	2.2	83.2
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	858	75.3	18.0	6.8	75.3
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	858	66.8	19.3	13.9	66.8
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	858	54.3	31.7	14.0	54.3
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	858	53.4	27.4	19.1	53.4

⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	858	71.8	20.5	7.7	71.8
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	858	90.5	8.8	0.7	90.5
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	858	89.5	9.7	0.8	89.5
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	83.4	15.8	0.8	83.4
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	83.9	15.3	0.8	83.9

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ A 最低生活費の算定

①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	858	83.9	15.2	0.9	83.9
②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	858	89.4	9.8	0.8	89.4
③	最低生活費の算定処理を行う	858	90.7	8.3	1.1	90.7
④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	858	80.3	18.3	1.4	80.3
⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	78.1	18.2	3.7	78.1
⑥	届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	77.2	21.9	0.8	77.2

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ B 収入認定に係る業務

①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	858	79.0	19.7	1.3	79.0
②	収入申告書を受理する	858	74.4	23.7	1.9	74.4
③	収入申告内容を精査する	858	84.8	14.4	0.8	84.8
④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	858	89.8	9.3	0.8	89.8
⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	858	92.8	6.1	1.2	92.8
⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	858	88.7	10.3	1.1	88.7
⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	858	76.2	22.4	1.4	76.2
⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	75.8	20.0	4.2	75.8
⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	858	66.6	23.5	9.9	66.6
⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	858	73.5	21.9	4.6	73.5
⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	858	89.7	9.0	1.3	89.7

⑫	課税調査における収入申告額との実合作業を行う	858	75.3	20.7	4.1	75.3
⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	858	88.7	10.4	0.9	88.7
⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	75.8	23.0	1.2	75.8

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ C 一時扶助の認定に係る業務

①	被保護者に医療扶助制度について説明する	858	88.3	11.0	0.7	88.3
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	858	85.7	12.8	1.5	85.7
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	858	77.7	20.0	2.3	77.7
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	858	79.3	19.4	1.3	79.3
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	858	89.4	9.9	0.7	89.4
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	858	88.4	10.3	1.3	88.4
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	858	75.2	20.4	4.4	75.2

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ D 医療扶助の決定に係る業務

①	被保護者に医療扶助制度について説明する	858	79.2	19.8	0.9	79.2
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	858	74.1	24.9	1.1	74.1
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	858	78.2	20.7	1.2	78.2
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	858	64.7	31.8	3.5	64.7
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	858	75.8	21.8	2.4	75.8
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	858	78.6	19.4	2.0	78.6
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	858	39.7	37.9	22.4	39.7
⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	858	32.1	28.5	39.4	32.1
⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	858	36.2	30.2	33.6	36.2
⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	858	22.4	30.0	47.5	22.4
⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	858	32.3	24.7	42.9	32.3
⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	858	32.2	24.5	43.3	32.2

⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	858	21.8	27.7	50.5	21.8
⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	858	54.3	25.5	20.2	54.3

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ E 医療扶助の関わる調査に係る業務

①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	858	46.2	19.9	34.0	46.2
②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	858	52.1	23.9	24.1	52.1
③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	858	64.4	28.7	6.9	64.4
④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	858	80.5	16.6	2.9	80.5
⑤	調査結果に関する台帳で管理する	858	60.8	19.6	19.5	60.8

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ F 介護扶助の決定に係る業務

①	被保護者の生活状況やA D Lを把握する	858	83.3	15.7	1.1	83.3
②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	858	83.8	15.2	1.1	83.8
③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)に紹介する	858	75.9	12.0	12.0	75.9
④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	858	79.7	13.8	6.5	79.7
⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	858	81.1	14.0	4.8	81.1
⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	858	73.9	23.1	2.9	73.9
⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	858	41.1	19.9	39.0	41.1
⑧	介護事業者に介護券を郵送する	858	27.3	26.0	46.8	27.3
⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	858	66.8	14.9	18.3	66.8
⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	858	77.4	17.3	5.3	77.4
⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	858	71.0	23.1	6.0	71.0
⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	858	79.8	14.3	5.9	79.8
⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	858	82.5	14.9	2.7	82.5
⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	77.8	18.3	3.9	77.8

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ G 就労支援に係る業務

①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	60.0	38.5	1.5	60.0
②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	52.7	45.2	2.1	52.7
③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	858	68.5	29.2	2.3	68.5
④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	858	62.1	35.9	2.0	62.1
⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	858	52.5	42.1	5.4	52.5
⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	858	45.6	46.6	7.8	45.6
⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	858	35.9	54.1	10.0	35.9
⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	29.5	54.4	16.1	29.5
⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	858	42.1	48.6	9.3	42.1
⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	858	32.9	53.2	13.9	32.9
⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	858	47.1	47.7	5.3	47.1
⑫	就労した場合の定着支援を行う	858	34.2	50.4	15.4	34.2

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ H 健康管理支援に係る業務

①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	858	69.9	26.7	3.4	69.9
②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	858	69.5	26.3	4.2	69.5
③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	858	49.7	28.4	21.9	49.7
④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	858	56.4	32.2	11.4	56.4
⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	858	58.5	31.6	9.9	58.5
⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	858	65.1	29.6	5.3	65.1

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ I 子どもがいる世帯への支援

①	子どもの状況の把握する	858	80.0	19.2	0.8	80.0
②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	858	81.3	17.8	0.9	81.3
③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	858	85.1	14.0	0.9	85.1

④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	858	77.0	20.7	2.4	77.0
⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	858	87.4	11.6	1.1	87.4
⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	858	80.6	17.5	1.9	80.6
⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	858	72.9	24.8	2.3	72.9
⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	858	58.7	38.5	2.8	58.7
⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	858	63.7	31.9	4.3	63.7
⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	858	66.8	29.9	3.3	66.8

■ Q1-1-(3) 保護の実施に係る業務について

■ J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	858	81.3	17.8	0.9	81.3
②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	858	80.1	18.8	1.1	80.1
③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	858	73.4	20.0	6.7	73.4
④	受理した回答書の内容を精査する	858	73.1	23.8	3.0	73.1
⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	858	85.0	14.0	0.9	85.0
⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	858	73.9	21.6	4.5	73.9
⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	858	86.4	12.3	1.3	86.4
⑧	遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	858	77.2	21.3	1.5	77.2

■ Q1-1-(4) 保護の停止・廃止に係る業務について

①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	858	70.1	29.2	0.7	70.1
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	858	85.1	14.1	0.8	85.1
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	858	86.1	13.2	0.7	86.1
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	858	85.9	13.1	1.1	85.9
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	858	85.5	13.7	0.8	85.5
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援	858	88.6	10.7	0.7	88.6
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	858	79.8	18.0	2.2	79.8

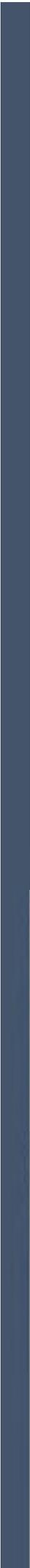
⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	858	90.7	8.6	0.7	90.7
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	858	87.7	11.2	1.1	87.7

■ Q1-1-(5) その他の生活保護業務について

①	「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	858	33.6	40.5	25.8	33.6
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	858	80.0	18.7	1.3	80.0

■ 参考：業務分類別の「平均値」の比較（全体の傾向）（S A・%）

分類	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当	※「両方とも担当」=「現業員と現業員以外の両方が担当」
生保窓口業務（10項目）	57.8	34.9	7.4	57.8
保護決定業務（13項目）	76.5	18.1	5.4	76.5
実施 最低生活費算定業務（6項目）	83.3	15.3	1.5	83.3
実施 収入認定業務（14項目）	80.8	16.7	2.5	80.8
実施 一時扶助認定業務（7項目）	83.4	14.8	1.8	83.4
実施 医療扶助決定業務（14項目）	51.5	26.2	22.2	51.5
実施 医療扶助調査業務（5項目）	60.8	21.7	17.5	60.8
実施 介護扶助決定業務（14項目）	71.5	17.3	11.2	71.5
実施 就労支援業務（12項目）	46.9	45.5	7.6	46.9
実施 健康管理支援業務（6項目）	61.5	29.1	9.4	61.5
実施 子供がいる世帯支援（10項目）	75.3	22.6	2.1	75.3
実施 他法他施策活用（8項目）	78.8	18.7	2.5	78.8
保護停止廃止業務（9項目）	84.4	14.6	1.0	84.4
その他の業務（2項目）	56.8	29.6	13.6	56.8
全体（130項目）	69.3	23.2	7.5	



第4章 生活保護業務の実施体制に
関する事例調査
(ヒアリング調査)

1 ヒアリング先一覧

指定都市 5カ所

中核市 3カ所

一般市 4カ所

指定都市	①指定都市A
	②指定都市B
	③指定都市C
	④指定都市D
	⑤指定都市E
中核市	⑥中核市F
	⑦中核市G
	⑧中核市H
一般市	⑨一般市I
	⑩一般市J
	⑪一般市K
	⑫一般市L

2 ヒアリング項目

主なヒアリング項目は以下の4点である。アンケート調査では十分に把握することが困難な現業員の業務内容や内外の資源活用に関する具体的な事例の収集を行った。

1. 生活保護業務の現状
2. 生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取組んでいること
3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容
4. ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例
5. その他

1

指定都市 A

1. 生活保護業務の現状

①福祉事務所数

7 カ所

②ヒアリング調査先

A市生活保護業務の所管部署（本庁）

③担当する圏域の保護の状況（2020（令和2）年1月1日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの 平均ケース数
22,910 人	18,397 世帯	2.43%	83～85 ケース

④生活保護担当（現業）の構成

正規職員 ケースワーカー	220 人
非常勤職員等	88 人
→非常勤の内訳	
（嘱託）生活保護支援業務員	21 人
（嘱託）医療扶助適正化相談・指導員（看護師(NS))	10 人
（嘱託）介護扶助適正化相談・指導員（ケアマネジャー(CM))	8 人
（嘱託）生活保護不正受給防止対策員（県警 OB)	2 人
（嘱託）生活保護適正化推進調査員（調査員）	4 人
（嘱託）心理ケア業務嘱託員（臨床心理士(CP))	10 人
（嘱託）年金受給資格調査員	4 人
（嘱託）就労支援専門員（嘱託） ※本年度でポスト廃止予定	2 人
（委託契約に基づく）キャリアカウンセラー（民間）	21 人
（委託契約に基づく）求人開拓員（民間）	8 人
（委託契約に基づく）社会福祉士（社会福祉士）	2 人

2. 生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

- 有資格者の採用や委託による専門職の配置。専門職がいることにより、適切なアセスメントや判断ができる。
- 昨今求められる判断が高度化しており、事務職だけで判断するのは困難であると感じている。弊害としてケースワーカーが専門職にケースを任せきりにしてしまい、ケースへの関

与が希薄になりがち。またケースワーカーにも一定程度必要とされる専門性が失われていく点も気がかり。

- 新規採用職員に関して、先輩職員が1年間について生活保護業務だけではなく普段の生活一般のフォローを行う（市の人事制度：ブラザー・シスター制度）
- 臨床心理士の担当エリアローテーションを意図的に長くして、同じ区に長期間配置。現業員とは別に年単位のスパンで長期的な視野で関わる職員がいることによる成功事例あり。

【業務状況、人事、人員体制等に関する意見】

- ケースワーカーを取り巻く現況
事務量が膨大に増えており、監査にて指摘を受ける基準が厳しくなっている。決定に関する専門性もどんどん上がっている上、瑕疵があってはならないため忙しさは常にある。
- 配置、異動について
ケースワーカー業務を担当してから3年で一人前、5～6年くらいで少し自信が持てた感がある。自信を醸成するには場数を踏むことが必要と考える。新たに生活保護行政に携わる者、介護や保険などの福祉部門の経験者やケースワーカー経験者をバランスよく配置して行く必要がある。福祉職採用はしているが枠が小さいため、生活保護部門に配属される人数は少ない。
- ケースワーカーが民間のケアマネジャーと対等に言い合えるような知識を持つことは難しいため、その部分については専門職の活用が望ましいと判断し配置を進めてきた経緯がある。
- 精神面での課題を抱えた受給者の心理的なフォローアップの必要性から、臨床心理士による心理ケア事業を導入している。
- 他の自治体に比べると専門職の配置している割合が高く、バリエーションが多いのではないかと。
- キャリアカウンセラーの雇用形態は、市内の人材派遣会社によるジョイント・ベンチャー（以下、JV）形式を採用している。契約の仕様書を作成している。当時、キャリアカウンセラーのノウハウを持っている業者がなく、一社単独では対応が困難なため、それを乗り切るためJV形式にすることになった。区によってどこの業者からキャリアカウンセラーが派遣されるかはバラバラだが、市とのやり取りはJVのトップがやっている。
- ケースワーカーはキャリアカウンセラーとの連携の流れとして、初回はケースワーカーとキャリアカウンセラーと同席した顔合わせとして面談を行い、例えば、「これからこの方（キャリアカウンセラー）があなたの就労支援を受け持ちます。ケースワーカーは生活保護担当として生活状況に対応し、就労支援は専門家のキャリアカウンセラーが行う。キャリアカウンセラーの話には丁寧に耳を傾けてください。」という説明を行う。キャリアカウンセラーは、それから大体月1～2回のペースで面談を繰り返し、トラブルがなければケースワーカーは入らずに、キャリアカウンセラーと利用者が日時を調整して次を決め、面談をし、求人を見せ、マッチングをする。最初は自分がどのような仕事をしたいのかということから始めていく。ケースワーカーには実施報告が毎回上がってきて、それを確認して課長に決裁を上げる。それをマニュアル化しているが、基本的にはOJTで実施し、その都度方法を説明して引き継ぎをしている。

3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容

被保護者就労支援事業

就労可能と判断された被保護者に対し、被保護者就労準備支援担当者が個別の課題に応じて、就労意欲喚起のための研修や市内事業所等での就労体験を実施した上で求職活動につなぐ等のきめの細かい支援を行う。2010（平成22）年から実施。キャリアカウンセラーと求人開拓員がおり、個別の支援や求人の開拓に取り組んでいる。

精神病院の長期入院患者退院促進事業（社会福祉法人へ業務委託）

【外部資源の活用や委託等に関する意見】

- 公権力の行使にあたる処分について
公権力の行使にあたる行為については委託化に馴染まないと考えている。公権力の行使にあたる行為については正規職員であるケースワーカーが行うというのが大前提であると考えている。公権力の行使に当たらないとされる業務（外部委託が可能な業務や調査、例えば29条調査の依頼文を作成及び送付、電算処理の実行等、作業的なもの）をどこまで任せられるか、整理されることをとても期待している。現場として「ここは委託していい」「ここは駄目」という点が明確にされると現場として非常に助かる。
- 就労支援を取り巻く状況と課題
被保護者就労支援事業の進展により、就労阻害要因が少ない方がどんどん自立し、就労阻害要因が多く就職が難しい方（キャリアカウンセリングの活用段階に達していない人、履歴書の書き方を学ぶところや生活リズムを整えることからスタートする人、まず受診が必要な方等）が残って長期化している点が課題。このような方には本来、被保護者就労準備支援事業による支援の対象とすべきであると考えているが、同事業の対象者は年間で30人程度であり対象者が限られるため、キャリアカウンセラーが支援している場合もあれば、ケースワーカーが直接支援するケースもある。
- 委託、アウトソーシングの弊害
委託等により専門的業務をアウトソーシングすることが定着すると『専門的ところは専門職に任せている』として、ケースワーカーが専門職に任せきりになってしまい、専門分野におけるケースワーカーの知見が育たないという弊害が生じている。専門職を活用する場合であっても、ケースワーカーには専門職の提案内容を理解できる最低限度の知識が必要だと考えている。
- ケースワーカーの専門性担保
専門職を活用する場合であってもケースワーカーが手綱を握っているということは意識啓発をしていかななくてはならない。ケースをきちんとコントロールするためある程度の知識が必要であるため、年々研修内容を増やすなど、対応を進めている。
- 地域の社会福祉士との関わり
病院の医療連携室にいるソーシャルワーカーが真っ先に思いつく。長期入院患者退院促進や、介護施設や在宅に移る際にソーシャルワーカーの力量が大きく関わる。ケースワーカーとソーシャルワーカーのどちらが対応するかという点で『そちらがやるべき』と双方が主張するケースもある。円滑な連携がなされたケースは共通認識と役割分担に関するお互いの配慮があったものと思われる。

○ 医療や看護に関する業務について

看護師とケアマネジャーを配置することで、医療扶助と介護扶助の適正化について大きな効果が出ていると考えている。具体的には、レセプト検討事業において、専門家でないとわかりにくい問題の抽出は看護師に任せ、問題の解決をケースワーカーが行う形を採っている。この重複・頻回受診等の是正により、医療扶助の適正化が推進されることとなり、大きな効果が得られている。ケアマネジャーは、民間のケアマネが作成した居宅介護サービス計画等に、生活保護制度における必要最小限度の視点を付加するためのアドバイスをしている。

4. ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった事例

被保護者・被保護世帯の類型	母子世帯
世帯の概要 (保護開始時の状況)	母親(40～50代、疾患等により稼働できず)と子ども(20～30代)の世帯。長いケースだと中学から30歳程度まで引きこもっているケースもあり。親が生活に困り保護の申請に訪れた際、子どもの同居が判明し訪問へ。母親から保護に必要な事項の大多数は聴くことが可能であったため、保護開始。子どもへのアプローチと共に母親への就労支援を実施。母親が精神疾患に罹患しており仕事を探しているというケースもあった。
保護の種類	生活扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	就労促進事業、その他(心理ケア事業)
関わっている非常勤嘱託職員	臨床心理士(ケースワーカーに同行訪問して子どもへの支援)
活用した外部委託	キャリアカウンセラー(母親への就労支援)
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	臨床心理士：5年任期で採用しており、長期的スパンでかかわることが可能。継続した声かけを行った結果、引きこもっていた子どもとコミュニケーションが徐々にとれるようになった。臨床心理士による支援が医療機関受診につながった成功事例が各区にある。ケースワーカーが入れ替わる中、継続したかかわりができている。

<p>活用によって、ケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 専門職からの意見を決定に活かすことができ、組織内でコンセンサスを得やすい。 ○ ケースワークを進めるのが難しい局面（ケースワーカーが「手詰まり感』を感じる状況）において、膠着した状況を変える関わりを専門職が行うことにより状況に変化が生まれ、結果としてケースワークをより円滑に進めることが可能になったケースがある。 ○ 専門的知識や多面的な情報収集が可能になる、要保護者の状態を専門的見地からアセスメントし、適切なサービスの内容や量を検討する際に有益な情報提供されることで適切な補助に繋がる。
---	---

【ヒアリングを終えて】

関連領域が重層的に関わるバリエーション豊かな連携体制

心理的ケアや就労支援等に関して専門分野の囑託や委託を進め、連携を介して専門性の厚みをもたせつつ、ワーカーが最低生活の維持及び自立支援のための状況把握と保護の決定に専念できるよう役割分担を図っている。

就労支援においては、介入初期からワーカーとキャリアカウンセラーが同席して要保護者にそれぞれの役割紹介を行い、就労意欲喚起のための研修や就労体験を通じた求職活動、求人開拓を行っていくなど、切れ目ない支援が展開できるように取り組んでいる点が特徴である。

また、保護等の適正化を図る観点から看護師やケアマネジャー有資格者を相談・指導員として雇用することで、医療、介護領域における専門的な現状分析や情報収集を可能としている。

ワーカーが行う相談援助を核としつつ多くの関連領域と効果的に連携していくことにより、昨今複雑化しているケースへの対応や必要性判断のための材料を豊かにしていくことで、従来ワーカーが抱えこんできたケースの膠着状態や手詰まり感の打破につなげていた。

2

指定都市 B

1. 生活保護業務の現状

①福祉事務所数

5カ所

②ヒアリング調査先

B市生活保護業務の所管部署（本庁）

③担当する圏域の保護の状況（2020（令和2）年1月1日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの 平均ケース数
18,157人	13,915世帯	1.67% (16.65%)	84.8ケース（2019（平成31）年4月1日現在）

※所属はしているが産休・育休者も含めた人数

④生活保護担当（現業）の構成

正規職員 ケースワーカー	159人
非常勤職員等	80人
→非常勤の内訳	
再任用職員（ケースワーカー・面接担当）	6人
嘱託ケースワーカー（週30時間勤務）	10人
就労支援相談員（嘱託職員）	23人
警察OB（嘱託職員） 同行訪問、窓口粗暴者対応等	5人
嘱託事務補助	18人
臨時職員事務補助	18人
※事務専門正規職員もいる（主事ではない）	

⑤現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

- 生活保護システム端末を用いたイントラネット（専用サーバを設けて区ごとにネットワーク化し、ケースワーカーの負担軽減、業務効率化を図っている）
- スーパーバイザーによるケース管理など、事務の効率化による負担軽減。
- 就労支援の相談、医療扶助の事務、介護扶助の事務は嘱託（事務）職員を活用し、ケースワーカーの負担軽減につなげている。
- 嘱託ならびに臨時職員が戸籍調査の事務作業の補助などを行い、ケースワーカーの負担軽減を図っている。

- ・常勤・嘱託に関わらず、ケースワーカーに対してのフォローをスーパーバイザーや周囲の先輩ケースワーカーが組織的に実施している。

2. 生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

- ・2011（平成 23）年度から福祉職員の採用を開始。（福祉関連業務全般を担う職員。生活保護業務に特化したものではない。）
- ・応募資格は3資格（社会福祉士資格取得・大学にて特定科目のうち3種を履修し卒業（見込含）・社会福祉法に基づき指定された社会福祉主事の養成機関の課程修了（見込含）者）またはそれに準じると認めるもの。専門職を増やす意向。採用枠は少ないが、それなりに応募がある。
- ・生活保護担当課はケースワーカーの先輩から教えてもらいやすい職場。昔からその傾向がある。
- ・異動平均年数は3年、長くて5年程度。現在のSVはケースワーカー経験者。福祉事務所は事務職が1回は行く職場ということが多い。

○ 嘱託職員の雇用の状況について

正規職員が足りないところを嘱託のケースワーカーが補っている。社会福祉士有資格者が前提ではあるがケースワーカー業務経験のある人はいなかった。ケースワーク補助ではなく、正規職員のかわりに雇い、人手不足を補っている。嘱託ケースワーカーはエリア担当で担当件数はおおむね60ケース程度に軽減している。就労支援専門員として嘱託職員を配置することにより、就労支援を手厚く実施している。

○ 再任用職員について

基本的に元ケースワーカー・スーパーバイザーで、面接を担当していることが多いが、中にはケースワーカーとして業務を行っている者もいる（地区担当として80ケース以上もっている者もいる）。人により短時間雇用・フルタイムと勤務時間も異なる。

○ ケースワーカーの業務状況について

ケースワークは個々の担当者による業務であるが、生活困窮者自立支援法に関する業務や生活保護法にからむ資産や戸籍などのいろいろな調査など業務は減っていない。ケースワーカーが全部やろうとすると非常勤職員が事務を補助する。資産調査では、新たにネット銀行なども出現するなど資産把握が難しくなっている。マイナンバーで事務作業が軽減されるようになるとよい。法律も制約が多く、新たに業務が増えるという状態。覚えることがとにかく多いと感じる。高齢者世帯は外部委託し正規職員は課題が多いケースだけを担当するということも考えられるが、課題が多い世帯ばかり担当すると病気休暇の取得となるリスクも考えられる。

3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容

<ul style="list-style-type: none"> ・ケースワーク業務は委託していない。就労準備支援は外部委託している。 ・独自の取組としてハローワークと協定を締結し、各区役所にハローワーク職員（ナビゲーター）が配置されて就労支援を実施している。ケースワーカーはナビゲーターと福祉事務所の就労支援相談員と連携して就労支援をしている。 ・嘱託ケースワーカーは正規職員のケースワーカーとほぼ同様の業務をしている。
--

4. ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった事例

被保護者・被保護世帯の種類	障害者・傷病者世帯
世帯の概要 (保護開始時の状況)	20代男性。単身生活。父からの虐待が原因で実家を出たが居所がなく、児童相談所の支援も受けて共同生活援助グループホームに入所。2年前から保護開始。心臓病で身体障害1級。かつては就労意欲がなくほとんど外出もしない生活状況であった。
保護の種類	生活扶助、教育扶助、住宅扶助
自立支援事業	就労相談支援事業所の活用 職場内就労支援相談員による支援
関わっている非常勤嘱託職員	嘱託ケースワーカー、就労支援相談員
活用した外部委託	就労相談支援事業所の活用
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	<p>① グループホーム入所後は自室にこもってゲームばかりしている状態で、他人との交流を嫌っていた。ケースワーカーからの勧めで就労支援に参加するようになってから、少しずつだが就労に対し前向きな行動がみられるようになってきた。</p> <p>② 関係者から本人への指導援助が円滑に実施され、かつ本人のやる気も持続させるように配慮している。たとえば就労相談事業所と主の面談時にケースワーカーも同席して情報共有したり、本人が無断欠席したときにはケースワーカーから約束を守ることの大切さ等を説諭したりしている。</p> <p>ハローワーク職員を交えた会議、就労相談支援会議を丁寧に実施することにより、どう判断すべきか迷った際や対象者への対応が適切に行えている。</p>
活用によって、ケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化	担当の嘱託ケースワーカーだけで就労指導を行っても限界があるが、複数の関係者が関わることで担当ケースワーカーの負担が軽減されるだけでなく、社会資源の有効活用にもつながっていると思われる。

【ヒアリングを終えて】

ケースワーカーのフォローを組織全体で行う

職位を超えて、組織全体としてスーパーバイザー及び先輩ワーカーがワーカーたちのフォローを行う環境が構築されている。職員体制では、正規雇用外職員として元スーパーバイザー及びワーカーの再任用職員が主に面接担当として配置されていたり、社会福祉士有資格者の正規雇用外職員がワーカー業務を行う者として配置されていたりと、重層的な人員配置が行われている。

これらの職員とは別に事務補助の正規雇用外職員が配置されていて、事務量の負担軽減がなされている。就労支援に関して、正規雇用外職員である就労支援相談員に加えて、市とハローワークの協定締結により、ハローワーク職員が福祉事務所に配置され、就労支援相談員と連携した就労支援を行っている。

3

指定都市 C

1. 生活保護業務の現状

①福祉事務所数

5カ所

②ヒアリング調査先

C市生活保護業務の所管部署(本庁)

③担当する圏域の保護の状況(2020(令和2)年1月1日現在)

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの 平均ケース数
20,947人	16,986世帯	2.14%	90ケース

④生活保護担当(現業)の構成

正規職員 ケースワーカー	187人
非常勤職員等 →非常勤の内訳	106人
現業員補助 業務効率化事業(非常勤職員)	12人
病状調査補助員(看護師)(嘱託職員)	2人
自立支援関係(就労支援事業及び就労準備支援事業)	
就労支援員(民間委託)	15人
就労準備支援員(民間委託)	2人
雇用開拓員(民間委託)	6人
学習・生活支援事業(民間委託)	1人
医療・介護関係 医療扶助相談・指導員(嘱託職員)	7人
健康管理(看護師)(嘱託職員:看護師)	4人
適正実施関係 収入資産(非常勤職員)	16人
年金調査(嘱託職員)	8人
特別指導・安全管理 特別指導員(嘱託職員)	5人
※警察 OB 不当要求等対応支援	
その他 住居確保給付金相談支援員兼就労支援員(嘱託職員)	6人
住民確保給付金支給事務補助員(非常勤職員)	6人
支援相談員(中国残留邦人通訳)(嘱託職員)	3人
給付業務補助職員(非常勤職員)	1人
嘱託医(医科)	7人

嘱託医（精神）	6人
---------	----

⑤現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

<ul style="list-style-type: none"> ・現業員補助関係以外に、民間等へ委託している事業がある。 ・各事業は、スーパーバイザーがとりまとめをしている。
--

2. 生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

<ul style="list-style-type: none"> ・福祉職採用を行っている。毎年一定数がケースワーカーとして配属されているが、ケースワーカー全体で見ると、事務職の割合が高いのが現状である。 ・人事ローテーションは3年程度で異動するケースが多く、比較的20代の若い職員が多い印象がある。 ・社会福祉主事任用資格がない職員が配属された場合に関しては、社会福祉主事資格認定通信課程に係る研修受講費用について予算措置し、社会福祉主事資格を有しない者の資格取得に努めている。※社会福祉士・精神保健福祉士の有資格者は、ケースワーカー全体の約14%である。
--

3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容

被保護者に対する就労支援事業及び就労準備支援事業、家計改善支援事業並びに学習・生活支援事業は、株式会社等の民間事業者に委託して実施している。
--

4. ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例

被保護者・被保護世帯の類型	障害者・傷病者世帯
世帯の概要 (保護開始時の状況)	40代女性、単身、結婚歴無。脳梗塞を患い、後遺症として歩行時には杖を利用。
保護の種類	生活扶助・住宅扶助・医療扶助
自立支援事業	被保護者に対する就労支援事業、生活保護受給者等就労自立促進事業
関わっている非常勤嘱託職員	なし
活用した外部委託等	被保護者に対する就労支援事業、ハローワーク
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	①支援開始後、3か月半で就職した。苦手意識があった面接については、就労支援員による支援を受けることで、不安を解消できた。また、就労支援員が障害者手帳の取得を支援したことで、ハローワークに障害者求職登録を行うことが可能となり、応募案件の範囲拡大を図ることができた。 絶縁状態の肉親に、入社時に必要な身元保証人のお願いをする際も、就労支援員の助言・指導により、お願いの手紙作成を行い、承諾が得られた。

	②本事例は、就労支援員が中心となって、求職活動に関連する諸々の手続きを支援し、好事例となったものである。
活用によって、ケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化	障害者手帳の取得や身元保証人のお願い等は、就労支援員が配置される前までは、ケースワーカーが支援してきたため、ケースワーカーの大きな負担軽減につながった。

【生活保護業務の実施状況について】

- 業務効率化事業（非常勤職員、嘱託職員を雇用）の実施
 非常勤職員（資格を求めておらず福祉事務所が採用）の実施業務は、窓口対応の一部、新規開始ケースの資産調査、戸籍調査等の扶養義務調査の一部、資料整理（市内3区に計12名を配置）。病状調査員（資格職〔看護師〕）の業務は、医療機関を訪問して医師へ被保護者の病状等についてヒアリングを行う。（市内2区に各1名配置）
- 委託の契約期間について
 被保護者に対する就労支援事業及び就労準備支援事業は一つの契約で民間企業へ単年度にて委託し実施している。今後は複数年契約も見据えている。学習・生活支援事業は昨年度までは直営で実施していたが、法改正を受け、民間企業に委託することとなった。
- 学習・生活支援事業の実施状況
 市内6区で実施している。会議室等に子どもたちを集めて、講師1人に対して子ども3人程度で勉強を教えている。平日開催は週2回、土曜日開催は週1回の頻度で実施している。生活保護受給者と生活困窮者を対象にしており、定員を140人と設定している。
- 医療扶助の実施状況
 相談指導員は健康管理、後発医薬品の利用促進及び頻回受診の是正等に関する業務を実施しており、看護師資格を有している。
- 市単独事業として実施
 一般財源で嘱託医雇用。
- 業務の分業化とケースワーカーの負担感
 標準世帯数が、社会福祉法上80世帯のところ市は90世帯近くを1人で担当している。外部委託し、業務を分業化してはいるが、負担感を感じるという声は依然として多い印象を受けている。就労支援に関して言えば、事業を委託した場合とそうでない場合を比較すれば、間違いなくケースワーカーの負担は軽減されていると思う。例えば、就労支援員がAさんに対して就労支援をする際に、委託でない場合はケースワーカーがハローワークに同行する等の対応をすることが必要になる。現状は、委託していることで就労支援員がハローワークに同行したり、面接の対策を行う等の支援を行うことができている。ケースワーカーがこれらの全てを行う場合は当然ながらその負担は大きい。
- 市単独事業の補助金対応について
 市単独事業の業務効率化事業も、補助金が入るのであれば、非常にもありがたい。今これは市の単独事業でやっているが、仮に補助金が入れば全区この取り組みを拡充することが検討できる。そうなるとケースワーカーの負担感のさらなる軽減につながるのではないかと。

- 被保護者に対する就労支援事業及び就労準備支援事業の成果
被保護者に対する就労支援事業はある程度の成果を上げることができている。同事業は、委託契約において一定数の就労支援数に達しない場合は一定額を減額することとしている。就労者数が一定数を超えればインセンティブで加算し、超えない場合は一定額を減額することとしている。また、定着率についても一定割合を下回ったら減額する契約となっている。就労準備支援事業として直ちに就職することが困難な者に対する支援事業も実施している。被保護者に対する就労支援事業と同一の契約で同一業者に委託しており、相互の連携が円滑にできている。
- 就労準備支援事業の実践例
生活困窮者に対する就労準備支援事業と生活保護受給者に対する就労準備支援事業をそれぞれ別々の業者に委託している。この事業では、ボランティア体験や農業体験、セミナーの開催等を実施しており、直ちに就労が難しい者への支援を行っている。生活保護受給者の中には、携帯電話がない者もいるが、ケースワーカーが携帯電話を取得するための支援等を行うことは難しい側面がある。現状は、被保護者に対する就労支援事業の就労支援員が携帯電話取得に向けた支援を行っている他、面接準備等も行っており、ケースワーカーの負担軽減につながっている。
- 経験年数・平均年齢
スーパーバイザーの平均経験年数が1年3カ月、年齢が44.1歳。現業経験のないものはゼロ。地区担当員の平均年齢が30.2歳。経験年数、1年未満の者が52名。社会福祉主事資格のない者が31名。それなりに一定数いる形。

【業務負担の軽減や委託等について】

- ケースワーカー業務のうちで、行政職員が担うべき権力的行為ではない業務については補助メニューを設けていただきたい。住民サービスに直接つながればよいが、今日の財政状況から自治体単独で実施した際、単なる職員の負担軽減であると税金の使いみちとして説明することが困難。事務員を配置したにことによる経済的効果及び市民に還元できているのかという指標作りや効果額の計測などに非常に苦労している。
- 情報収集については、専門家が実施するとケースワーカーが収集する情報より深く広いものが集まってくるため、ケースワーカー側に吸収できるだけの知識が必要となる。専門家による情報収集があまり深く広くされてしまうと、ケースワーカーが対応しきれない場合もあるためバランスよく情報収集を行うことや整理が必要。