

## 【ヒアリングを終えて】

### 業務分析を基にした非常勤職員等・業務委託の積極的な活用

ワーカーの本来業務のあり方に対する検討、業務の負担軽減や効率化に向けて積極的な取り組みをしている。人員数及び種類ともに多くの正規雇用外職員を配置している。例えば、適正実施関係での収入資産担当と年金調査担当の業務が細分化され、配置職員も業務内容によって専門職の配置と事務補助職員の配置が明確に区分されている。配置にあたっては、各区から寄せられたワーカーの負担軽減に対する要望を本庁が集約し、国の補助金が可能なものは活用し、補助金対象でない場合は市の単独事業として取り組んでいる。自立支援関係は外部委託しているが、目標値を設定した上で委託契約をしている。

多くの正規雇用外職員及び外部委託によって重層的な支援体制を構築するには、取りまとめや連携・調整を担っている事業担当のスーパーバイザーの役割が大きい。それでも、地区担当ワーカーの平均ケース数が標準を上回っていることもあり、業務の負担感が軽減しているとは言い難い。

## 4

## 指定都市 D

## 1. 生活保護業務の現状

## ① 福祉事務所数

18 カ所

## ② ヒアリング調査先

D市の18福祉事務所のうち、Y区福祉事務所 担当する圏域の人口規模 104千人

## 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
1,793人	1,486世帯	1.72%	92.9ケース

## &lt;保護の現状の補足&gt;

被保護世帯、人員数ともにやや減少している。54%が高齢世帯、そのうちの9割が単身高齢者となっており、全国より少し割合が高い程度。保護率は全国平均で、地区担当のワーカーは16人。なお、市全体では世帯数はほぼ横ばいで、人員数は減少傾向。

## ④生活保護担当（現業）の構成

正規職員 ケースワーカー	18人（うち面接担当2人）（別に生活困窮者自立支援担当1人）
非常勤職員等 →非常勤の内訳	10人
就労支援専門員（週4日8：45-17：15勤務*） ハローワーク勤務経験、相談援助業務経験のある者などを採用。社会福祉主事、社会福祉士に限定しているわけではない。	2人
事務嘱託員（週4日8：45-17：15勤務*） ケースワーカーの事務補助。戸籍、課税調査、書類作成など。区の状況に応じケースワーカー担当制、全体の業務分担制など役割分担は異なっている。 Y区は後者で、全体で業務分担。調査関係業務の負担がケースワーカーには大きい ため、負担軽減につながっている。	4人 （現在1人欠員）
教育支援専門員（週4日8：45-17：15勤務*） 主に中学生3年の進路相談や、進学に向けた貸付や奨学金等の手続支援や相談を実施。Y区は受給者が少なく、中学3年生は7名のため、2年生以下も対象にしている。子ども家庭福祉担当のソーシャルワーカーや学校などの連携もしており、子ども関係の事業等のつなぎ役なども担っている。	1人

<p>年金相談支援員（健康福祉局付 週2日9:00-16:00派遣※）</p> <p>年金はケースワーカーだと複雑で、わからなくなってしまう場合もあるため、熟知した相談員にアドバイスを受け年金受給に繋がるようにしている。本人からの委任を受けて手続き代行をする場合もある。規模が大きい区は週4日で派遣となっている。</p>	1人
<p>債務管理事務補助嘱託員（健康福祉局付 週1日9:00-16:00派遣※）</p> <p>国費ではなく、市の予算で配置している。</p> <p>適切な債権管理を行うため行方不明者を探す、相続人を戸籍から探るなどの取組を実施。5年前くらいに厚労省に会計検査院の指導のあと、債務管理が厳しくなっており、適切な債権管理にむけて取り組んでいる。</p>	1人
<p>面接担当ケースワーカー（週5日9:00-16:45勤務※）</p> <p>国庫補助対象のアルバイト面接担当</p>	1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

<p>○嘱託職員の雇用によるケースワーカー業務の補助、分業化</p> <p>嘱託職員の業務は、本来ケースワーカーがやるものだと思うが、それを分業することでワーカーの負担を軽減している。</p> <p>○自立支援事業の展開</p> <p>事業を切り分けしつつ展開して、ほかの専門職も入れている。市でプログラムを組み立てて、委託・自前など色々な組み合わせをしてやっている。</p> <p>○ジョブスポットの連携</p> <p>ハローワークの担当者2名が常駐している。ハローワークの端末等を活用し、担当者がケースごとの担当制になっており、被保護者に合った求人情報を提供している。</p>
--

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

<p>○有資格者の採用</p> <p>社会福祉主事任用資格を採用要件としている。社会人採用（相談援助実務5年）で即戦力の人材も採用している。</p> <p>○キャリアラダーの活用</p> <p>福祉職で採用しても、必ずしも生活保護担当課に配属されるとは限らない。児童相談所や施設に配属される者もいる。人材育成ビジョンを作成し、その中で社会福祉職（児童相談所、子ども、生活保護、高齢、障害）、保健師の人材育成に関するものとしてキャリアラダーを示している。目指すべき目標や何を身につけていってもらいたいかということなどを例示している。入庁して10年、12年目くらいまで職員を対象とした分野共通のラダーがあり、全職員が使用できるようにするため改訂を行っている。</p> <p>様々な部署に異動することになるため、生活保護だけに対応するような育て方をするのではなく、福祉職全般で他のこともできるような育成が求められている。市全体の制度である人事考課においては、年度始めと終わりに職員・係長で面談するときに使用し、これから伸ばすところについての確認や目標の検討のためのツールとして活用している。Y区の正規職員の</p>
--

ケースワーカーは 18 名、生活保護の業務は通算 10 年程度。課の在籍は平均 4 年くらい。配属先としては、病院、犯罪被害者支援の部署に配属されることもある。

### 【人員配置や人事等に関する情報】

#### ○地区担当制

生活困窮者自立支援制度の自立相談支援事業を直営で一緒にやっている。そのため自立支援事業を担当する福祉職が 1 名いる。これは（表中の）18 人の中に入れていない。生活困窮者自立支援の担当も結局はインテークするので、面接担当と一緒に生活保護のインテーク部分をやっている。

#### ○年金相談員の配置

年金相談員の業務は当初は受給中の方の確認調査が中心だった。今はどちらかというと新規申請の方の加入歴を探ることがメインである。なお、10 年年金の制度ができて対象が広がり、改めて受給資格の見直しを行った。

#### ○嘱託職員

面接担当ケースワーカー以外は全員嘱託。来年度から公務員の身分が会計年度任用職になりアルバイト・嘱託という区別はなくなる。

#### ○分業の現状と課題

若い職員が増えて、分業が当たり前になっている。どちらかというと本来ケースワーカーが全部やる仕事だということが分かってない人も増えている。全体を見通してない、見通せない傾向も出てきている。入ってくる当時は新しいことに抵抗があったが、今となってはもうそれが当たり前になってしまっている。

#### ○福祉職採用と配置

本市では生活保護の現業員だけではなく、児童相談所や高齢分野、障害分野など様々な職場で社会福祉職を採用している。社会福祉職の職員の人材育成にあたっては、人材育成ビジョンを作り、キャリアラダーで、目指すべき目標、身に付けていってもらいたいことを例示している。人事考課制度により年度の始めと年度の終わりに職員と係長で面談を行うが、その際、今年度はどこを伸ばそうとか、目標を考えてやっていくときに使うツールになっている。

#### ○本庁と区との関係

各事業の企画は主に本庁が行うが、区にも自主企画事業費として配分されている予算がある。その中でアイデアを出して、区でまずやってみることがある。学習支援事業も初めは区で自主的にその財源で始めて、それが市全体の事業に広がった。予算は福祉だけで使うわけではなく防災やまちづくりもある。それを区で考えて予算編成をしている。今年度は『家計のやりくりワークブック』を自主的に作成した。家計支援事業に関連して、まとまったテキストがない、では作ってしまおうということになった。作成には委託先の企業組合、大学教員に協力いただいた。

#### ○議会との関係

予算については、市議会での議決となるが、区役所でもその区選出議員の会議（区づくり推進市会議員会議）を実施している。区で企画実施している事業については、そのような場で説明し、提案し、意見をもらって修正するなど行っている。

### 3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容

- 寄り添い型学習支援事業 18区で委託先と方法は異なる。  
中学生の進学に向け、学習意欲の喚起や学力の向上などの支援が目的。定員 25 名（区により異なる）。特定非営利活動法人に委託。Y区は中学 1 年生から使用できる。水曜日・金曜日の 2 回。保護者を入れて 3 者面談などもしている。
- 寄り添い型生活支援事業 現在 13 区で展開。  
学習だけではない生活習慣を身に着けることが目的。これも区により異なる。食事づくりや生活指導など。定員 20 名。一軒家を借りて実施している。公益財団法人に委託。小中学生とその保護者を対象。事業者と利用者報告会の意見交換をしている。事業の実施効果について学習支援は見えやすいが、生活支援は見えにくい。効果測定はしているが、財政当局への説明が難しい。
- 就労準備支援事業  
生活困窮者対象にしていたものを生活保護受給者にも拡大して実施。市一括で特定非営利活動法人と委託契約を締結。一般就労にすぐに結びつかない方（引きこもり状態の方等）が就労意欲の喚起や、一般就労に向けた支援などの就労前訓練をする。1 日 3 時間程度を繰り返す。ケースワーカーではできない部分。Y区では受講者はいない。このほかに他の区が独自でやっている事業もある。社会福祉法人に委託しているもので、2 か月の間に、生活講座、社会講座、実技講座として清掃の実習などをやっている。
- 家計改善支援事業  
企業組合に委託。相談員を派遣してもらい、カウンターで相談を受けてもらう。家計簿の作成支援、債務整理に向けた支援を実施。現在は廃止が見込まれる者と大学等に進学の見込みのある世帯などに限定しているが、2020（令和 2）年度は対象者を広げる方向である。場合により、法テラスなどと連携して債務整理を進めたりする。
- 自立生活安定化支援事業  
簡易宿所や無料低額宿泊所などからアパートへの入居支援を企業組合に委託している。体験アパート（物件）は 3 つ借りており、そこに一定期間住んでもらい、見守って、その後転居をするなどの見極めを行っている。

#### 【実施事業の情報】

- 学習支援と生活支援事業  
当初は、2 つの事業は一緒だった。区によって学習に特化したところもあれば、学習だけではトータルで見られないからもう少し日常生活のことを身に付けるような支援をしたほうが良いという色があった。それが分かれて学習支援事業と生活支援事業になった。生活支援事業の委託先は公益財団法人で、小学生から中学生およびその保護者を対象に支援している。本区では両事業とも生活保護の所管課が担当だが、生活支援事業は子ども家庭の所管課で担当している区が多い。学習支援事業を行う事業者とは密に情報交換を行い、利用者報告会を月に 1 回ぐらい実施している。事業者と区の教育支援専門員や査察指導員、ケースワーカーが参加し、今この子どもという状況だとか、意見交換をしている。寄り添い方生活支援事業は、これができるようになった、宿題ができるようになったとかそういうアンケートを採っている。

#### ○就労準備支援事業

就労準備支援事業は事前講座がある。おおむね半日、週1、2回で必要な人だけ対象。事前講座を入れると事業利用の期間が1年を超える場合もあるが、生活のリズムを作っていく、仕事をすることに慣れるところから入っていく。時間が掛かるため、ケースワーカーではやりきれない。訪問や面接場面以外での本人の状況などは、事業を利用することで把握できる点がメリット。

#### ○自立生活安定化支援事業

自立生活安定化支援事業は市単独の事業。もともとは簡易宿泊所に住んでいる生活保護受給者が多かったために、なんとかしてアパートに移れないかということで、転居支援にワーカーが時間をとられていた。そこを事業者をお願いしている。

### 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

#### 【事例1】

被保護者・被保護世帯の類型	その他の世帯（50代）
世帯の概要 （保護開始時の状況）	平成X年9月開始、平成X+1年11月廃止。 日雇い仕事に従事していたが、重度の蜂窩織炎（ほうかしきえん）で入院し、医療費が払えず保護開始。退院後、就職活動ができるくらいまで回復。自らハローワークに登録して就職活動を行うなど意欲が高かったため、当初は就労支援員につながらず、ケースワーカーによる支援を行っていた。ところが本人が希望する食肉加工のしごとになかなか採用されずショックを受け、一人での就職活動に限界を感じていた。
保護の種類	生活扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	就労支援プログラム（就労支援専門員による就労支援事業）
関わっている非常勤嘱託職員	就労支援専門員
活用した外部委託	なし
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	平成X+1年5月に就労支援専門員につなぎ、職種は本人の意思を尊重して食肉加工で限定し活動。不採用が続き、なかなか就労に至らなかったが、就労支援専門員の粘り強い支援により希望通り食肉加工の仕事で採用。この職場も当初は本人が就労に難色を示していたが、就労支援専門員の説得で就職を決意。通い始めると、とても働きやすい職場と本人もよろこび、最終的に保護廃止につながり、就労自立給付金も認定した。

#### 【事例2】

被保護者・被保護世帯の類型	障害者・傷病者世帯（30代）
---------------	----------------

世帯の概要 (保護開始時の状況)	気分障害（うつ病）で、長く精神科に通院し、病状調査の結果で就労不可との意思の意見もあり、就労支援プログラム対象者からの除外ケース。平成X年9月ごろから就労意欲が出てくるようになり、今後就職するときに備えて資格を取りたいと相談があった。
保護の種類	生活扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	就労支援プログラム（就労支援専門員による就労支援事業）
関わっている非常勤嘱託職員	就労支援専門員
活用した外部委託	なし
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	プログラム非対象者であったが、就労支援専門員に相談にのってほしいとお願いしたところ、心より了解してくれた。就労支援専門員より日雇い労働者技能講習を案内。本人も参加を希望したため、就労支援専門員が速やかに事業につなぎ、フォークリフトと玉かけの資格を取得。その後、本格的な就労意欲が出てきたため、本人自身で就職活動を行い、平成X+1年2月よりフォークリフトの仕事に従事。初回給与で最低生活費を超える収入を受領。本人より長くブランクがあり、様子を見たいとの申し出があったため、半年間停止期間を設けることとした。その後、2ヶ月ほどすると自信がつき、充分一人でやっていけるとの申し出があり、就労自立給付金を認定し、廃止となった。

### 【事例3】

被保護者・被保護世帯の類型	高齢者世帯（単身世帯）60代
世帯の概要 (保護開始時の状況)	平成X年8月開始。県外で日雇い就労をしていたが、過去勤めていた運送会社の社長を訪ねて来た際に、駅の階段にて転倒して骨折。医療費、生活費がなく、J区の簡易宿泊所を居所として、生活保護申請。その後も保護脱却に至るような就労はできず、現在は就労収入なし。その間簡易宿泊所での生活を継続し、アパート転居への具体的な希望は聞かれなかったが、X+1年6月になり、アパート転居の希望を確認。同11月のケース診断会議で敷金等の認定が容認された。
保護の種類	生活扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	その他（市自立生活安定化支援事業（転居支援））
関わっている非常勤嘱託職員	なし
活用した外部委託	企業組合

<p>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</p> <p>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>	<p>自立生活安定化支援事業の転居支援を希望したため、X+1年12月に初回面談実施・携帯電話の購入、緊急連絡先の確保など、転居に向けて必要な手続きを整理して説明したことで、本人もやるべきことを理解し、速やかな手続きができた印象がある。また、本人のこだわりもあり緊急連絡先の確保が困難であったが、自立生活支援事業の事業者が代わりに緊急連絡先となってもらえた。物件の内見、契約には事業者が同席し、手続きの進捗状況を担当ケースワーカーあてに報告がもらえたため、効率的な状況把握が可能であった。X+2年1月には転居先が決定。転居時には、事業者の所有車両で身の回りの荷物を運んでもらえ、引っ越しについての移送費の認定は不要であった。X+2年2月転居。転居後の住所変更等も担当ケースワーカーからのみではなく、事業者からも説明してもらうことで、本人の手続きが迅速に行われた。</p>
--	--

【事例4】

被保護者・被保護世帯の種類	高齢者世帯（単身世帯）70代
世帯の概要 （保護開始時の状況）	X年2月開始、X+1年8月廃止。本人は警備員として就労していたが、転倒により足を骨折したため、就労継続が困難となり申請に至った。年金については、本法申請時点では、自身で年金事務所に確認をし、受給権がないと言われたと申し立てていた。
保護の種類	生活扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	その他（年金相談事業）
関わっている非常勤嘱託職員	年金相談員
活用した外部委託	なし
<p>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</p> <p>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>	<p>保護開始を機に本人からの委任状を受けて、年金相談員が改めて本人の年金受給権を調査したところ、バラバラになっていた受給権が見つかった。年金相談員が統合手続きを行い、約650万円の遡及年金を受取り、X+1年8月に保護廃止となった。年金相談員は本人の生活歴を読み込み、本名とそれ以外の読み方を徹底的に調査して今回の受給に繋がった。保護開始後は生活困窮自立支援制度の家計相談の支援につながり、転居についての支援も受けている。本人は居住しているアパートが古かったため、転居を希望していたが、保護受給のままであったら転居費用については認定不可であった。面接相談員及び地区担当ケースワーカーは、年金受給権の調査のために生活歴や職歴を丁寧に聞き取り、年金相談員と連携している。</p> <p>*他に、年金相談員とケースワーカーが連携し、X+1年度だけでも350万円の遡及年金受給が2件ある。</p>



【事例5】

被保護者・被保護世帯の 類型	その他の世帯（祖母50代、孫10代の障害世帯）
世帯の概要 （保護開始時の状況）	X年8月保護開始。以前は精神疾患のある孫の母（祖母の娘）も同居していたが、X+18年3月に大量服薬により死去。孫が発見者だった。孫は不登校気味であり、祖母も母も精神疾患があり養育能力に乏しかったため、見守り目的にX+18年秋より寄り添い型生活支援事業の利用を開始した。
保護の種類	生活扶助、教育扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	その他（子どもに関する支援プログラム「教育支援専門員による教育支援事業」「寄り添い型生活支援事業」）
関わっている非常勤嘱託 職員	教育支援専門員
活用した外部委託	公益財団法人
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	母の遺体を発見した孫は精神的に不安定であり、現在は事業所が安心できる居場所になっている、祖母の養育能力は乏しく、孫の居場所となっている事業者と区（生活保護担当課、子ども家庭担当課）、学校が連携して孫の生活状況を見守っている。教育支援専門員は連携の中心的役割を担い、速やかな情報共有が図れている。今月も、家で暴れた孫に祖母が薬を飲ませてしまうという事件が起きたが、すぐに学校から子ども家庭担当課をとおして、教育支援専門員に情報が入り、教育支援専門員から事業所への情報を共有し、午後に事業所に来た孫の様子をよく観察する等の見守りができた。

## 【ヒアリングを終えて】

### アイデアとプログラムを前提とする業務連携

社会福祉主事資格の採用枠を設け福祉職採用を行いつつ、相談援助実務経験が5年以上の「実務経験者」採用による即戦力の確保にも取り組むなど、人員確保に努めている。また、福祉職全体に「キャリアラダー」を提示し、個々の職員が目指すべき目標や身に付けるべきスキルを明確にすることで、職員自身が成長や仕事上のやりがいを実感できるシステムを取り入れ、生活保護部門だけでなく他部署も含めた福祉人材養成を行っている。

業務分担については、ハローワーク経験者を就労支援専門員として嘱託雇用していることに加え、中学生の進路相談や学費工面の相談に応じる教育支援専門員を配置。児童関係の各種事業との橋渡しや、学校関係との連携を担うことが可能となっている。また、適宜「利用者報告会」を開くなどすることで、ワーカーと委託事業者が情報共有と意見交換ができる場が設けられていた。こうした委託や業務連携の内容は予算を睨みつつ支援のアイデアをプログラムとして組み立て、設定されてきた経緯がある。プログラムは議会や市民の声を反映しながら組み立てられており、市全体において一定のコンセンサスを得られた状態で進められていた。

業務負担軽減ありきではなく、支援を充実させるためのアイデアとプログラムといった「見通し」をもって業務委託等が実施されていることで、効果的なチームアプローチにつながっていた。

## 5

## 指定都市 E

## 1. 生活保護業務の現状

## ①福祉社事務所数

14カ所

## ②ヒアリング調査先

E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
42,685人	32,250世帯	2.91%	86.7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+専任面接員 (年度途中で欠員が出た場合のみ臨時職員と充てるが基本的に正規職員)	372人
非常勤職員等 →非常勤の内訳	6人
年金検討員	
キャリアカウンセラー	
適正化推進支援員(適正に保護費が受給されているか、不正がないかを確認、あれば摘発する。市の嘱託で警察のOB。保護廃止後の費用返還や納入指導を担当)	
医療扶助相談支援員(市で嘱託雇用、元保健師や精神保健福祉士。健康管理、適切な医療機関の受診、ケースワーカーへのアドバイスや長期入院の退院支援、同行訪問を行う)	6人

※学習支援は子育て支援・対策部署局が担当し、生活保護受給者等中学3年生学習支援プログラム事業(青少年活動センターなどで週1回程度)を行っている。利用者は生活保護家庭及び低所得者世帯の子。

※高齢者世帯訪問は地区担当のケースワーカーが実施している。特に見守りが必要な世帯については、社会福祉協議会の地域あんしん支援事業を活用している。地域包括支援センター及び社会福祉協議会と各区役所・支所福祉事務所は日ごろから連携を取っている。

## 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

- 経験の浅い（3年以下）ケースワーカーが多くベテランケースワーカーが減少していることによる知識の継承不足等が課題となっている。ケースワーカーが行うべき事務が増加している中で、キャリアカウンセラーや年金検討員、医療扶助相談支援員といった各専門の職員と連携することで負担軽減を図っている。
- 年金・障害年金申請作業や資格確認等は年金検討員と協力して行うことで、ケースワーカーの負担が軽減される。ケースワーカーが確認すべきところは確認したうえで年金検討員に必要な情報を提供し、必要があれば年金検討員が年金事務所へ出向いて年金申請等の手続き支援を行う。
- 各種疾患を抱える方の対応に不慣れなケースワーカーについては、医療扶助相談支援員と同行訪問することにより負担軽減を図っている（6名が14の福祉事務所を回っている）。
- マニュアルの活用：10年ほど前、新規採用者や新任者向けに作成したものを更新して使っている。新人ケースワーカー向けのマニュアル・スーパーバイザー向けのマニュアルがある。また、年度初めに前記マニュアルを使用して新任ケースワーカー向けの研修を実施。嘱託職員は平成20年度以降整備を進めている。各分野の支援を専門に行う職員がいることで、ケースワーカー1人での支援が困難である世帯への支援が可能になる場合がある。各職種間の連携についてはケースワーカーがコーディネートする。各世帯の状況に見合った支援を行うためにも、活用できる選択肢は多い方が望ましい。

## 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

- 2012（平成24）年度から福祉職採用を開始。受験資格については社会福祉主事資格を所持している者、厚生労働大臣の指定する養成機関又は講習会の課程を修了した者、社会福祉士又は精神保健福祉士としている。令和元年度の新規採用職員を含めると、合計で90名の福祉職を採用している。採用人数は毎年10名前後。福祉職の異動範囲については、福祉部局と決まっている。
- 生活福祉課に配属されている一般事務職員についても、社会福祉主事資格を有していない者に対しては資格取得を進めている。異動のサイクルについて、新規採用職員は2～3年、その後は5年である。異動の範囲については、福祉分野に限らない。一般事務職員の中には、転任試験を受けて福祉職となることもある。福祉職は児童分野・高齢者分野・障害分野・生活保護分野を5年程度のサイクルで異動しながら福祉のスペシャリストへ。生活福祉課から他部局への異動後に、再度生活保護業務を希望する者は少ない。
- 生活保護の現業活動に関しては正規職員が行い、欠員が発生した際のみ臨時職員を雇用している。
  - <就労意欲喚起等支援事業について>  
全福祉事務所にキャリアカウンセラーを配置して実施している。委託先はプロポーザル方式で選定し、毎年度契約している。
  - <年金検討員について>  
各福祉事務所に年金についての専門的知識を持った年金検討員を派遣する。福祉事務所の規模に応じて派遣日数を決定し派遣している。派遣する検討員については1人の職員が2つ以上の福祉事務所を兼務することもある。人数ではなく必要日数で派遣をすることとしている。

外部に業務委託し、委託先から年金検討員の業務に合う人物が派遣される。派遣の詳細については仕様書で定めている。

#### <新任ケースワーカー向けのマニュアル整備について>

約10年前に新任ケースワーカー向けのマニュアルを作成し、必要に応じて改定している。毎年新規採用の職員を中心にケースワーカー経験のない職員が配属されるため、毎年度初めに新任ケースワーカーに向けた研修を実施する際に前記のマニュアルを使用している。内容については毎月の業務の流れや訪問調査の方法、新規開始時の調査方法等、日々の業務に直結している。世帯に対する支援的な側面として、受容と傾聴についての項目を作成する等、生活保護実施の態度も踏まえたマニュアルにしている。

#### ○ ケースワーカーの事務負担について

毎月の訪問調査活動や各種指導援助に加えて、事案が発生した場合の費用返還徴収事務及び債権管理事務等、事務負担が増加している。負担を軽減してほしいという声は現場から挙がっており、2008（平成20）年度以降は各分野の支援を専門に行う職員やマニュアル関係の整備を進めてきたが、ある程度手は尽くしたかと考えている。ケースワーカー業務そのものを外部に委託することについては慎重にならなければならないと感じている。

#### ○ 福祉職採用者の配属について

福祉職採用者は各福祉部局に配属となるため、その全員が生活福祉課に配属されるわけではない。

#### ○ 社会福祉主事資格取得の勧奨

配属時点で社会福祉主事を有していない職員には社会福祉主事資格取得通信課程の受講を勧奨しているが、受講者数は伸び悩んでいる。

#### ○ 人事異動

行政職の場合、人事異動の際に福祉部局を希望した場合でも、他部局へ異動することはある。現状として、ケースワーカーとして配属されている職員が次の異動先として生活保護のケースワーカーを希望することは少ない。

### 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"><li>○ レセプト点検は本庁で実施している。郵送業務は各福祉事務所でスーパーバイザーやケースワーカーが発送日を決めて実施。担当のケースワーカーでダブルチェックを行い、当番の係長が最終チェックをして封入・発送を行っている。担当と係長で責任をもって行っている。</li><li>○ キャリアカウンセラーについて：就労支援に当たる。市が業者と委託契約をしている（年度更新）、委託先は一般企業や派遣会社、NPO等で実績のあるところ、キャリアカウンセラーは面接を繰り返す中でその人に合った職種を照会。ハローワークとの連携もうまくなっている。区役所内にハローワークがあり、キャリアカウンセラーとハローワーク、ケースワーカーの三者連携が取れている。</li><li>○ 年金検討員について：生活保護受給者の年金資格の調査及び年金の裁定請求支援を行う。年金受給に至るまで対応。</li></ul> |
|---|

- チャレンジ就労体験事業（委託事業）：すぐに一般就労が困難な方（例：引きこもり等）等を対象とし、就労に向けた準備として、福祉施設等で就労体験を行う事業。生活保護受給者及び生活困窮者が支援対象となっており、成功体験を積み、それぞれの抱える自立に向けた課題を克服できるよう支援する。

※業者選定の基準：福祉事務所側の援助方針に沿った支援計画が立てられる事業者かどうか

※委託の際に譲れない部分は：生活保護受給者への支援に当たっては、デリケートな情報を扱うため、責任は福祉事務所にあると考えている。したがって、『判断』『決定』行為等、相手に直接関わる部分は福祉事務所の職員が行うべきであると考えている。

- 学習支援の取り組み

他部署の所管だが生活保護世帯等困窮世帯の子どもに対する学習支援（中3学習会）を公益財団法人に委託して実施している。各区にある青少年活動センターで週1回、生活保護受給者の方が多いが低所得の方を対象に学習支援を実施している。

- 高齢世帯の訪問

高齢世帯の訪問は、他の生活保護世帯と同様、ケースワーカーが実施している。地域包括支援センターと連携しており、特に注意する必要がある高齢世帯については、地域包括支援センターの職員との同行訪問や、同行訪問できなかった場合は、訪問時の情報共有等で連携している。見守りを要する場合、社会福祉協議会の事業である地域あんしん支援員に見守りの依頼をすることもある。必要に応じて各福祉事務所で依頼、連携している。

- 障害年金の申請における年金検討員の役割

ケースワーカー1人で障害年金の裁定請求手続きを支援するのは、かなり大変な事務である。そこで、各福祉事務所に派遣されている年金検討員に裁定請求支援を依頼する。障害年金以外の年金に関しても、支援を依頼することは可能であり、ケースワーカーの事務負担の軽減になっている。

- 医療扶助相談支援員の役割

医療扶助相談支援員は保健師資格を有する者を採用している。経験年数の浅いケースワーカーは健康管理指導がなかなかできず、特に精神疾患を抱える方への対応は、非常に苦慮しているところである。支援に苦慮する世帯については、医療扶助相談支援員に同行訪問や面談の同席を依頼し、必要な支援をしていくことができるので、ケースワーカーとしては支援が進めやすくなり、負担感が軽くなる。

- 非常勤嘱託職員の契約の更新

非常勤嘱託職員の雇用は毎年度更新の嘱託契約となる。関係性が近いだけに、1年ごとに替わるのはなかなか難しい。スーパーバイザーをしていたときに、年度替わりで医療扶助相談支援員が替わった時に被保護者とのトラブルが頻発した。特に精神疾患がある方は医療扶助相談支援員との関係性ができてから医療扶助相談支援員が替わるとハレーションが大きい。できるだけそういう大きな変化がないようにはしたい。基本的には継続で契約している。

- 事業委託・非常勤嘱託職員について

就労意欲喚起等支援事業（キャリアカウンセラー）は、2010（平成22）年8月から、年金検討員派遣事業は2010（平成22）年の7月から。また、医療扶助相談支援員（非常勤嘱託職員）が2015（平成27）年度当初からである。適正化推進支援員（非常勤嘱託職員）は不正受給の関係として警察OBを雇用し始めたのも2009（平成21）年度からであり、総じて2008（平成20）

年度以降、ここ 10 年の間の取り組みが多い。

○ 調査関係の書類封入

各福祉事務所ケースワーカーや係長が分担して実施している。ある福祉事務所では、係長が輪番で生活保護法第 29 条に基づく調査の発送作業を実施していた。毎月の保護費の決定通知書送付も大量の数になる。決定通知書の送付については、発送日を決めており、その日までにケースワーカーがダブルチェックと封入作業を行い、所定の場所に置き、当番の係長がとりまとめて発送する。

○ 就労支援のアプローチと職歴との関係

就労支援に携わった経験がある職員(キャリアカウンセラー)とケースワーカーでは、支援のアプローチが異なっている。ケースワーカーは就労「指導」の側面に重点を置くことが多いが、キャリアカウンセラーは、本人との面談を繰り返すなかで、職歴等から強みを引き出し、その人に合った職種を紹介している。また、各区役所・支所には福祉・就労支援コーナーが設置されており、そことキャリアカウンセラーとの連携がうまくいくと、就労支援がスムーズに進められる。

○ 多職種の連携による取組み

医療扶助相談支援員と年金検討員の連携した支援を行った事例もある。精神疾患のある方で、通院できていないが、病状的には定期通院後の診断書を提出すれば、障害年金を受給する可能性が非常に高いと思われる方の裁定請求支援を行ったものである。まずケースワーカーは、医療扶助相談支援員と同行訪問し、本人に病状の理解を求めたうえで通院指導を行った。通院開始し、主治医から障害年金の診断書を作成してもらった後は、年金検討員に障害年金の裁定請求に係る支援を依頼した。

○ 精神疾患のある方への支援の留意点

年金受給に至るまでの支援はかなり難しい。ケースワーカーと被保護者との関係はできても、障害年金の裁定請求支援の段階で、初めて年金検討員が支援に入ると、本人が「あの誰だ、信用できない」と主張し、トラブルになることもある。その場合は、医療扶助相談支援員に入ってもらおうと、比較的スムーズに進むことが多い。年金の受給に至れば、他法活用により生活保護費の支出も抑えられるという結果になる。

○ 指導援助の工夫

他法他施策や稼働能力の活用を被保護者に指導する際、工夫は絶対に必要であると感じる。ケースワーカー 1 人で指導するのは困難な場合があり、係長と相談して他法・他施策や稼働能力の活用に向けた指導を行う。係長から助言できることが多ければ、被保護者に提示する選択肢も増え、被保護者も、福祉事務所が提示した複数の支援施策の中から自身で選択したことに沿った指導を受けるため、比較的、話がまとまりやすい。それは実際、現場では感じる。例えば長期にわたって引きこもりが原因で、生活リズムの乱れや社会とかわることへの不安がある方に対しては、福祉事務所から提示する選択肢の中から、チャレンジ就労体験事業を勧める。チャレンジ就労体験事業の委託の担当者に依頼して面接を繰り返していただく。主な就労体験先は、福祉施設が多い。施設入所者の食事を運んだり、話し相手になる等の体験することが多い。生活保護の開始にあたっての相談は、8050 問題を抱えている世帯(80 代の親に 40 歳代後半から 50 歳代の子ども)からの相談が多い。平成初期の就職氷河期に就職に失敗したとか、正社員になれずに派遣社員として就労していたが解雇された等の申請が割とある。チャレ

ンジ就労体験事業から支援し、徐々に成功体験を積み重ねて一般就労に結び付けるために、最終的にハローワークにつないでいくのが理想と考えている。

○ 情報のフィードバックと集約の仕組み

情報共有については、ケースワーカーや係長によって温度差がある。同じ仕事をしていても、ケースワーカーと係長によって手法が異なり、連携がうまくいかないことがあるため、係長はその点留意しなければならない。

○ スーパーバイザーの業務負担

係長業務の負担が大きいと現場から聞いている。係長も基本的には保護費に誤りがないか確認する必要がある。しかし、雑多な事務に追われて、ケースワーカー業務に助言する時間が少なくなったという印象はある。問題事案ぐらいいか、個別の部分についてまで深く突っ込むことができなくなった。

○ 業務委託における留意点

業務の委託先を選定する際は、実績や具体的な支援の仕組みなどを重点的に確認している。例えばキャリアカウンセラーのプロポーザル時には、どのような業種の企業開拓を考えているか、生活保護受給者に対してはどのような視点で対応されるのかという点について重点的に確認する。被保護者の状況に応じた個別的な支援計画を立てられるかどうかという点についても具体的に確認している。ケースワーカーの業務を委託する際に、手放してはいけない部分があると感じている。被保護者と直接関わる業務は、職員がすべきではないかとは感じている。一方で必要な書類の受理のみの業務等、実施機関の判断が及ばない部分の事務は委託できるかもしれないと考えている。被保護者の話を聞いて必要な支援を判断し決定すること等、実施機関の判断や決定行為に関わる部分については、職員がしなければならないと考えている。

## 【ヒアリングを終えて】

### 社会資源をコーディネートし、活用することで自立支援に結びつける

業務定着、効率化のために業務マニュアルを作成。マニュアルにより業務の平準化を図るだけでなく、基本的な業務内容に加えて相談援助においておさえるべき福祉的概念もマニュアルに盛り込み、社会福祉の理念をもって業務を行うことができるように仕組み化していくことでワーカーの育成を図る。

また、補正性の原則に則り、他法・他施策を円滑に活用していくことを目的に年金検討員を正規雇用外職員として雇用。年金受給資格要件の調査や年金事務所との調整、申請に至るまでの裁定請求支援を正規雇用外職員に任せることができる体制を整備。

加えて、他部署と協働で学習支援を行う、高齢保護世帯への訪問や見守り等を地域包括支援センターや社会福祉協議会と連携して実施するなど、自治体・地域社会が有する社会資源を機能に応じてワーカーがコーディネートしていくことで重層的な支援を展開できている。

最低生活を保障するための手続きを可能な範囲で役割分担しつつ、自立支援に向けて様々な職種、社会資源を活用していくことで要保護者の選択肢を増やし、将来の進路を自己決定していけるようにワーカーは他職種と協働して取り組むことができていた。



## 6

## 中核市 F

## 1. 生活保護業務の現状

## ①担当する圏域の人口規模

451 千人
--------

## ②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
17,740 人	13,785 世帯	3.93%	116 ケース

## ③生活保護担当（現業）の構成

正規職員 ケースワーカー	119 人 (インテークワーカー11 人含)
非常勤職員等（臨時職員 11 人含む） →非常勤の内訳	74 人
学習支援相談員	2 人
債権管理担当員（保護廃止世帯の債権の取り立て対応、継続ケースは地区ケースワーカーやスーパーバイザー担当）	2 人
介護扶助相談員（みなし2号の管理、障害）	2 人
健康管理支援員	2 人
職業体験等相談員	1 人
自立支援相談員	3 人
退院促進支援員	4 人
年金活用支援員（年金をもらえそうな人をデータでピックアップしてケースワーカーへ提供する）	2 人
就労促進相談員（求職者への個別支援、平成14年から就労支援に特化した嘱託を独自にしている。6人からスタート。）	14 人
ケースワーク業務等補助員（高齢者20人（高齢者世帯のみ担当）・現在地保護担当1人）（2005（平成17）年から福祉事務所は1か所だったが、2018（平成30）年1月に2か所に分かれた。その際、南北でスキルがばらついていたため、そのサポートとして課長経験者がスーパーバイザーのサポート役として期限付きで配置。）	21 人
援助困難ケース等相談員	6 人
窓口案内業務対応要員（非常勤2人・臨時職員2人）	4 人
医療・介護等事務要員	2 人
医療介護担当事務要員（臨時職員）	1 人
事務支援員（臨時職員）	8 人

#### ④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

##### ■進行管理表

- 市では国の指示の前からデータ化をして独自の進行管理表をつくっている。進行管理表は毎年ブラッシュアップしている。進行管理表は下記業務量調査より以前から取り組んでいる。年度をまたぐケースの引継ぎに課題を感じて、2015（平成 27）年度にケースワーカーが声を上げて会議体（人材育成部会）を設立し、同部会内で作成した。データ化の情報項目もケースワーカーが作成し、進行管理表改善プロジェクトチームを作って改善している。
- データは業務の進捗管理のみで、スーパーバイザーとケースワーカーのみが共有できる。それをもとに年間の進行管理表、スーパーバイザーも共通の進行管理表を作成した（スーパーバイザー用はスーパーバイザーと課長のみ閲覧可能）。
- 通常のデータ入力のほか、2月から3月にかけて、データを抽出し引継ぎ票をつくる。これは年間のケース振り返り、対応漏れの洗い出し、担当の引き継ぎ等に使用する。スーパーバイザーが全ケースをチェックしてケースワーカーと事項や課題、対応を確認する。業務の棚卸の意味もあると思う。
- 以前は紙の台帳の人や、エクセルで管理する人などばらばらだった。ケースワーカーは、統一のフォーマットによるデータ化、訪問や事務等の進捗管理に抵抗はなかった。データ化によりスーパーバイザーの進行管理の負担は増加している。
- 委託業務（就労支援や就労準備など）は別のフォーマットで管理しており、リンクはしていないが突合は可能。

##### ■業務量調査→マニュアル

- ケースワーカーがなぜ訪問できないのか、何に困っているのかなど要因分析を行うことを目的に、2018（平成 30）年7月、1か月間ケースワーカーの業務量調査を行った。組織的に全ケースワーカーの行動分析をした。その結果、地区担当ケースワーカーは一人当たり 120～130 世帯を担当している（国：80）実際に訪問に行っている人と行っていない人がいたので、よい事例（コンピテンシー）、良い進め方をしている職員を把握し、業務量分析を生かしてマニュアル化した。スケジュール管理やチームのサポート体制など。マニュアルはスーパーバイザー用とケースワーカー用を作成。
- 訪問に時間を割くことが困難な理由及び状況として、面談が電話、来所に割く時間、ケース記録、事務処理、金銭処理、返還金の計算処理、急を要するが雑多な仕事に手を取られており、定期的に訪問に時間を割けないケースワーカーがいることがわかった。
- 市ではケース数が他市に比べて多い（リーマン・ショック以後、急激に世帯数は増加したが、全国的な動向と同様に、昨年度から減少傾向）。仕事の進め方を工夫していたが、訪問実績が上がらないことに困っていた。訪問を適正に行うため、マニュアル等を導入することにより今年度は訪問回数が年平均3回程度に改善した。国基準では年4回となっているが、市では県から実施体制の改善を指導されていた。本年度末で年3回、今後は4回に近づくよう取り組んでいく。
- 担当ケース数について：職員は増えていたが、全国3位くらいまで担当するケース数が増

え、1人当たり150～160ケース担当していた。50人以上人数が不足。ここ数年、高齢世帯は増えているが世帯人員は減っているため、ケースワーカー1人当たりのケース数は微減。(全国の統計と同じような傾向)

■今後の課題

- 1人当たりのケース数が多いこともありスーパーバイザーがオーバーフローしている。スーパーバイザーの増員も要望している。

■事務委託

- 事務委託は行っていない。単年度のアルバイト職員(更新する人もいる)で行っている。主な業務は生活困窮者自立支援法の補助金対象業務で適正実施のための、生活保護法第29条に基づく収入・資産調査、扶養義務調査など。

## 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

■福祉職採用(社会福祉士、精神保健福祉士有資格者)

- 市では1998(平成10)～2001(平成13)年の4年間福祉職採用を行うも、2003(平成15)～2004(平成16)年度に採用凍結するなど、総合職の早期育成が必要となり、福祉職採用が見送られていた。しかし、高齢化が進み福祉需要が更に増大していく中で、総合的な福祉相談に対応できる職員の確保が必要と考え、2015(平成27)年度より福祉職採用を再開。生活困窮、障害、高齢、保健、こどもの各分野に福祉職が配属され、生活保護部門には現在36人(スーパーバイザー2人、ケースワーカー34人)が所属している。しかし、毎年10数人を福祉職採用しているため育成する側の負担が大きい。また、中断していた期間、スーパーバイザーの育成も間が空いてしまうため、あと6～7年くらいはフォローする現スーパーバイザーの負担が大きい。
- 市では一般的な事務職は10年で3か所のジョブローテーションが基本とされており新規採用職員も3～4年で人事異動となるが、ケースワーカーについては専門性確保の観点から在職期間は通常よりは長め(6年目以上)にするように申し入れている。3、4年目から新任の指導を担う。福祉職は福祉の職場を回るようにしている。
- 20年前は福祉職の採用があっても育成する意識も環境もなかった。今は育成のため、業務中に福祉職だけの会議体や勉強会が認められている。しかし、担当件数による評価は、件数が上がると成果がある、とわかりやすいが、福祉的な視点からの支援は評価されづらい。事務的にではなく、バランスよく見極めるスーパーバイザーが必要。福祉職が引っ張っていくべきと思うが、要領よくやることで楽にうまく回ることができるので、福祉職もそちらに引っ張られがち。そこをどう引き戻すか、福祉の意義役割をわかってほしいという趣旨で勉強会などを行っている。

■スーパーバイザー

- ケースワーカーもスーパーバイザーも、社会福祉主事は100%所持。スーパーバイザーはケースワーカー経験者のみ。スーパーバイザーは係長級で福祉職採用者は2名。係長になる年齢とタイミングが合うとスーパーバイザーになる。

○ ケースワーカーの質・分業化の影響

ケースワーカーのスキルが絶対に下がっていく。今のケースワーカーは生活保護の仕事しかしてないため、地域とのつながりが薄く社会資源への知識も乏しい。非常勤職員や嘱託がやってくれるというような感じになっていることもある。ケースワーカーのスキル、社会福祉士とかソーシャルワーカーとしての知識も技術も力量も、大きく落ちているのではないかと考えられる。困ったら非常勤職員や嘱託職員に聞けばいいということがあり、逆に被保護者との信頼関係を築きにくくなっているのではないかと考えられる。自立支援プログラム等は支援の質のレベルを一定に保ちそれを届けるためにスタートしているものだが、現在支援の一定のレベルというのが低くなりすぎており、誰でもできる仕事がケースワーカーの仕事になってしまっているのではないかと考えられる。平準化という名のもとに変な形になってきている印象。ケースワーカーが全てやろうと思っても知識やスキル不足から非常勤や嘱託職員を活用しないとできないので、全てをやろうというケースワーカーは今、表れてきていないのではないかと考えられる。たまたま埋まらないため非常勤や嘱託職員を雇用しているだけであって、本来はやはりケースワーカーを入れるべきだと考えているが、標準数を確保することは現実的には厳しい状況である。

○ 福祉職を採用・雇用する意味

目につくところがある方については支援の取り組みを促されているが、そこに引っ掛からない人への支援については現在ケースワーカーが全く対応できていないのではないかと考えられる。以前は傷病世帯で言えば3か月に1回程度病状把握に行ったり、入院中に面会に行ったりして信頼関係を構築していたが、現在はそのようなことはほとんどやれていない。直接、人からありがたいと言われることでこの仕事のモチベーションが上がる。現在の関わり方ではケースワーカーを続けたいという気持ちに繋がらず、この仕事を楽しめるというところには達していないのではないかと考えられる。現在、福祉職採用をしているが、ソーシャルワークの理念を持ってやれるような仕組みを構築しないと、福祉職を雇用している意味がなくなる。このままそぎ落とした仕事をしていくのであれば、事務職でもできる。何のために福祉職が従事しているのかという点をもっと理解する必要がある。

○ 保健師の活用

健康管理支援員は保健師が担当し、医療介護の適正化についての業務を担う。頻回受診や向精神薬のチェックを行っている。1月から健康管理支援が必須になったが、市では国に先んじて5～6年前から配置している。ケースワーカーは病気についての理解が低いので、健康管理支援員は対象者への指導に対する助言やケースワーカーの対応に同席したり、訪問したりする。また、市の保健部門が実施している健康増進事業健診を受けてもらう人を100人ほどピックアップする作業を行っている。健診情報データを見たり、病院とのやり取りをしたり、病院に通院していない人の病状把握などして、その情報をケースワーカーに繋いでおり、個別支援に繋げている。

○ SIB (ソーシャル・インパクト・ボンド)

アウトリーチによる引きこもり支援を行っている団体からの声掛けにより、トップダウンで委託していた。3年ほど実施した後どうするかが全くなく、吸い上げたものを何につなぐ

かが現場でクレームになった。その後、事業予算はついていない。段階的なステップアップのしくみを参考に、就労準備支援事業で仕組みを作ろうというところ。引きこもり支援は生活保護のほうではなく子ども担当部署で行われる見込み。29歳までとしているが、その後の年齢は市の課題となっている。SIBの報告書は、一番いい形で効果が出た場合について書かれている。そこでは一部、就労準備につながったケースがあったが、実際に仕事につながったのはゼロだった。そのような支援を受けた人への支援を、年度が明けて、ケースワーカーが彼らと同じようにできるかという、できない。

#### ○ 嘱託職員の位置づけについて

嘱託職員は、ケースワーカーの補助をするが、一部はケースワーカー、嘱託職員と分けて行っている仕事もある。委託事業（就労準備など）のパイプ役をしている嘱託職員もいる。2つの福祉事務所の現在地保護担当ワーカーの調整役として、嘱託定数には入っていないオーバー配置の嘱託職員もいる。高齢世帯の訪問業務は、基本的には嘱託職員が担っている。実際にケースワーカーの代わりに訪問に行き、状況を観察して支援を一緒に考える役割を行っている。ただし、高齢世帯では、話題や困りごとによって話す相手が違うことで信頼関係の醸成に影響を及ぼしているのではないかと。ケースによっては嘱託職員の状況把握だけでケースワーカーが訪問しないまま生活状況の相談対応を行い、保護費の計算や一時扶助の決定をしている場合がある。

### 3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容

#### ■業務委託

- 事業として業務委託しているのは生活困窮の就労準備（NPO）と学習支援（民間学習塾）のみ。
- 就労支援及び準備事業は嘱託職員（非常勤の内部職員）で行っている。
- 他の嘱託職員で専門性が求められる業務は国からの補助が付くためできるだけ採用している。
- 高齢者世帯の支援を専門に行う嘱託職員を採用している。採用当初は期間限定を想定してスタートしたものであるが、正規職員の定数増がない中で高齢世帯が増えているため、来年度は嘱託職員定数1人増。

#### 【生活困窮者等就労準備支援事業】

直ちに一般就労に就くことが難しい生活保護受給者と生活困窮者に対して、一般就労に従事する準備としての基礎能力の形成を図るため、支援段階に応じてセミナー及びボランティア・職業体験等を組み合わせて計画的に支援を行う。

#### 【生活困窮者学習支援事業】

生活保護世帯や生活困窮世帯の小学4年生から中学3年生に対して、居場所を確保するとともに、学習への動機付けを含めた補助学習や体験学習などの学習支援を行い、高等学校等の進学に繋げ、学歴や能力が原因で生活保護を受給するという「貧困の連鎖」を防止する。また、

本事業を利用していた高校生に対しては、中退防止に取り組み、子どもの保護者に対しては、養育に関するアドバイスを行う。

○ 業務の切り分けによるケースワーカーの意識の変化

ケースワーカーの課題として、嘱託職員の仕事は自分の仕事ではないという認識があり、嘱託職員から聞いたことで直接訪問せずに進めるなど、ケースワーカーにケースをコーディネートするという意識が少ないことがある。分業化することでケースワーカーのスキルやソーシャルワーカーとしての知識も技術も力量も落ちており、何より肝心な利用者との信頼関係が十分に培われなくなっている。国は責任をもって、その人の自立についてどう考えているのか、ケースワーカーに何を求めるのかを教えてほしい。財源を理由に正規職員が雇えず、業務の外部委託や嘱託化が進んでいくのは怖さを感じる。嘱託の専門員の意見に助けをもらいながら、しかし嘱託職員の専門的観点に引きずられず、総合的な判断はケースワーカーが責任を持って決定すべきであり、それに耐えうる人材を配置してほしい。人と信頼関係を結び、一緒に喜び、ありがとうと言ってもらえるようなことがない。モチベーションにもつながらない。ソーシャルワークの理念をもってやれる仕組みをつくらないと、福祉職を採用するメリットがないということになりかねないと危機感を感じる。

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

<学習支援の事例>

・市の学習支援事業は2015（平成27）から実施。小学校4年生から中学校3年生の居場所づくりと学力アップ、学習への動機づけ。市内4か所、80人程度。教室に所属した子どもは100%高校進学している。しかし待機者もいる。

被保護者・被保護世帯の類型	父子世帯
世帯の概要 (保護開始時の状況)	父、内縁の妻、長女、長男で平成X年12月保護開始：父の精神疾患で失業。 平成X+1年4月、妻と長女（当時高校生）が家出して父子世帯となる。長男（当時中学生）が学習支援教室につながった。父は頼りにしていた妻と長女の家出がショックで、寝たきりで生活するのがやっとなりで、学校進学について対応ができない。
保護の種類	生活扶助、教育扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	学習支援
関わっている非常勤嘱託職員	学習支援相談員（つなぎ役として教室訪問などを行う。教員経験や保育士経験などがある人が多い）
活用した外部委託	学習支援事業の委託先（生活困窮者学習支援事業：民間学習塾）

<p>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</p> <p>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>	<p>① 学業に向かう意識の向上、勉強する居場所づくり、学力アップによる高校受験合格。行けば学習できる環境が確保され、意欲が増して市内でも上位の公立高校に進学できた。今高校一年生。</p> <p>② 適切な社会資源（学習支援教室）の説明、意識付け、繋ぎ。情報共有。調整担当チームがあり、何か問題等があった場合の委託業者との調整や情報収集、教育委員会と情報共有を行っている。</p>
<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"> <li>・ ケースワーカーは、案内をして学習支援教室につないだ（そこまでケースワーカーの仕事は終わったという意識）。その後、嘱託職員が毎月教室の出欠や催し物の出欠をチェックし報告。子どもが教室に行けばケースワーカーにいろいろな情報が入ってくる状況。</li> <li>・ 委託先は2018（平成30）年4月からプロポーザル方式により選択。学力向上が必要だという視点から選ばれた。</li> <li>・ 居場所機能については継続的に助言を行っている。</li> <li>・ 専門的な支援（学習支援や進学に関する知識）について、ケースワーカーが持っていなくても、委託先にお問い合わせできるという心理的安心感がある。</li> <li>・ 細かな状況確認をケースワーカーが直接行わなくてもよいような仕組みであるため業務負担の軽減となっている。</li> <li>・ 安定的な学習支援教室運営のため、ケースワーカーが被保護者に説明しやすい。</li> <li>・ 高校進学という目標を提示しやすい（進学率100%のため）。</li> </ul>

## 【ヒアリングを終えて】

### ワーカーが情報を集約できるかたちでの業務分担と業務効率化

現業員が積極的に関与してケースワーク業務の進行管理ツールや、事務処理効率化に向けた情報共有ツールを统一的に作成。業務量調査や「良い介入事例」としての情報を蓄積しデータ化することで、スケジュール管理やサポート体制の充実に資することを目的としたマニュアルを作成している。

正規雇用外職員に関しては職業体験等相談員、学習支援相談員、債権管理を行う相談員、退院促進支援員、年金活用支援員等を配置し、それぞれの領域ごとに専門性が発揮できるような人材配置を行う。また、年々高齢保護世帯が増加していくことを背景に、市の単独事業として高齢保護世帯への訪問を専門とする正規雇用外職員を配置。

年2回の訪問と記録を当該嘱託員が担当することによりワーカーの業務負担軽減に加え、未訪問ケースの解消、定期的な関わりと情報収集が実現している。関連領域と適切に役割分担しつつ、ワーカーがそれらの情報を集約し、支援に活かすことができる体制整備に力を入れていた。

## 7

## 中核市 G

## 1. 生活保護業務の現状

## ①担当する圏域の人口規模

424 千人

## ②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
2,322 人	1,728 世帯	0.547%	96 ケース

## ③生活保護担当（現業）の構成

正規職員 ケースワーカー	18 人
非常勤職員等 →非常勤の内訳	18 人
面接相談員（特別任用職員 来年度から会計年度任用職員へ）	3 人
危機管理担当職員（週4日）	3 人
就労支援員（この名称で実施し始めたのは2010（平成22）年度より）	2 人
就学支援員（小学校5年生以上が対象）	2 人
年金等調査担当職員	1 人
医療相談員	2 人
レセプト点検員	1 人
医療事務担当	1 人
事務担当臨時職員	2 人
通訳（ポルトガル語） ブラジル人がよく集まる地区があり、割合としても多い。自動車関係の発展の際に人を呼び込んだ経緯。専属の通訳。	1 人

※全て実数

## ④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

特別任用職員が以下の業務を実施している・

- 新規申請事務（相談・相談記録作成・生活保護法第29条の調査回答・扶養義務調査等）
  - ※ システム入力作業まで。本人特定・住所がわかった段階での扶養義務照会は地区担当ワーカーが実施
  - ※ 依頼文書発送等は特別任用職員
- 被保護者の定期事務（一時扶助申請書の収受、医療券や介護券の発行前のチェック等）
- 就労支援（面接指導、ハローワークとの調整等）
- 訪問時の同行支援、進路支援



訪問や進路支援はワーカーの業務であるが、被保護者の状況に応じて特別任用職員が訪問に同行したり、進路支援を一緒に行っている。

福祉施設で相談経験がある方等を募るが、勤務条件・給与条件で来ていただける方が限られる。入ってから覚えてもらうイメージ。職員同士が教えあいながら業務をしているが、有資格者だと望ましいと考えている。

## 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

- 地区担当は原則2年でローテーションを実施している
- 職員は配属後2年以内を目安に社会福祉主事の資格取得をしている
- 事務職として採用された職員が事務を担っている

### 【人事・職員体制に関する状況】

- ケースワーカーの異動は毎年3～4名(うち有資格者1～2名)。毎年1～2名は新人が配属される(福祉系大学卒もいる)。担当は生活保護のみであり、生活困窮やホームレス関係は他部署が担当している。2014(平成26)年度より「社会福祉主事を持っていることが望ましい」とはしている。現業員18名中、9名が新卒。非常勤職員は危機管理のみ週4日勤務、あとは週5日勤務。通訳も課内に置き専任としている。
- 現業員18人中の2名(ベテラン)が新規の申請と施設の入所者に関する事務を専門で担当している(新規申請の件数は20件/月程度)。
- 就労支援員は2010(平成22)年度から配置しているが社会福祉士資格所持者はいない。現業員新規採用中、2名が社会福祉士保持者(男女各1名)。ワーカー18名の比率は男:女=11:7。社会福祉士の採用がないため、実習生の受入れは行っていない。おおむね4年で他部署へ異動している(人事ルーティン)。特別任用職員の配置等については総務で対応してくれている。
- 業務分担について  
システム入力作業までを面接相談員(特別任用職員)に、本人特定ができて住所も判明した段階で、扶養義務照会を実施するのは地区担当ケースワーカー。照会発行依頼、依頼文書等は面接相談員が担当し、調べ切れた状況からケースワーカーが対応する。
- 扶養義務照会について  
全て照会しないと決定しないということはしていない。後から照会作業を実施している。ほとんどが14日以内に決定している。
- 有資格者の人事について  
4～5年ほど配属されたらすぐ転勤になるため、2～3年くらいの新人といっても差し支えないくらいのキャリアの人が、新規に配属された人の教育を行わなくてはならないケースが発生している。有資格者は現状の4～5年ではなく、配属期間がより長期になることが望ましい。
- 就労支援に関する実績:  
2018(平成30)年度、廃止された件数が全体で252件あったうち、就労・収入の改善による者が67件(26.5%、収入増加・就職・定期収入がこれから見込まれる、等)。

○ 精神疾患を有する方への支援の困難さ

住まいを見つけるのが難しい。トラブルが起きるとということが少なからずある。市では市営住宅を設置しているが、単身者の入居は難しい。

3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容

レセプト点検（一部） 生活困窮者自立支援制度の相談事業等は他の所属で担当し、社協等に委託(平成 27 年度より)
---

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	その他の世帯
世帯の概要 (保護開始時の状況)	単身のその他の世帯 市内で働いていたが、仕事を解雇された。生活に困窮して生活保護を申請。
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
関わっている非常勤嘱託職員	就労支援員
活用した外部委託	なし
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) 就労意欲の継続、早期の自立 (2) 就労支援員と情報を共有し、本人の能力に応じた仕事につなげる。就労することのメリットを伝える。
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	就労支援員を配置することで、事務の効率に繋がっている。 働きによる収入の増加による廃止 2018（平成 30）年度 76 件(全体 252 件) 26.5% 2019（令和元）年度(1月1日現在) 48 件（全体 205 件） 23.4%

## 【ヒアリングを終えて】

### 小回りの利く体制でチーム一丸となって業務に取り組む

正規雇用外職員として面接相談員や事務職員を雇用することで分業化を図り、業務負担の軽減、効率化を図る。また、外国人労働者が多いという地域性を考慮し通訳を専任とする正規雇用外職員を配置している点が特徴。

その他、就労支援員や就学支援員、医療相談員等を正規雇用外職員として雇用し業務分担を行っており、正規雇用外職員雇用の際は公募制をとっている。

採用後は、ワーカーが中心となって業務を正規雇用外職員に伝えていくことになるが、その際に「教え、教えてもらう関係性」を築くことで相互の業務理解を深めていた。

マンパワー不足や、異動に伴うベテランワーカーの転属により、部署内の新人ワーカーが増えている現状を課題としつつも、ワーカーと正規雇用外職員が相互に業務を補完し合いながらチーム一丸となって業務に取り組むことができていた。

## 1. 生活保護業務の現状

## ①担当する圏域の人口規模

221 千人

## ②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
3,494 人	2,760 世帯	1.6%	81.2 ケース

## ③生活保護担当（現業）の構成

正規職員 ケースワーカー	34 人
非常勤職員等（以下、週 29 時間勤務、1 日 6 時間）	10 人
→非常勤の内訳	
面接相談員（社会福祉士有資格者）	1 人
生活相談員（元警察 OB・粗暴対応）	1 人
年金調査員（元社会保険事務所勤務経験者）	1 人
レセプト点検員（医療事務経験者。過誤請求等処理）	1 人
債権管理嘱託員（返還金、償還金の督促状、廃止後に債権の相続者への文書通知手続など主務の管理者の補助）	1 人
就労支援員（元ハローワーク職員）	2 人
嘱託医（内科、精神科、歯科）	3 人

## ④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

## ○ 非常勤職員等を配置

国の補助の対象となるものは募集をかけて定員要求をして雇用していく形式をとった（一部補助金が支給されている）。ケース数が標準数になって数年。数名欠員が出ていたところによく追いついてきた。システム化について役所の中にプログラミングができる職員が3年前に配置され効率化を図った。記録の入力支援、システム間での情報共有、他法との連携システムを構築（具体的には手帳更新切れ防止にシステムからリストで出すプログラミング化を図った。）し、負担軽減を図れた。インタビュー回答者は6年間ケースワークをした経験があるが、その時このシステムがあったらよかったと実感している。困難ケースをも含めた記録がデータベースに入っていて、一年目の新任職員も過去の事例を参考に記録を作ることができる。

○ ケースワーカー目線のシステムの構築

エクセルとアクセスの機能で通常事務の効率化を図ってきた。「訪問・ケース記録入力査察指導簿・進行管理支援システム（資料参照）」

返還金が発生しにくくなるようなことを考えて欲しいとのオーダーから作成。2017（平成29）年7月に着手し、3か月間システムづくりに徹した。稼働前、ケースファイルは紙ベースで保護費計算のみシステムを利用していた。ケースファイルが目の前のPCにあるかのように情報が集約されていることを目指した。担当以外の者が電話に出てもすぐに対応できる。現在は現業員34人で入力・利用している。システム構築を担った職員がシステムを管理している。監査はケースファイルで監査するので「読みやすくなった」という感想があった。

○ 新規申請処理

地区担当制から輪番制に変更した。開始処理・決裁後、保護費支給後に地区担当に引き継ぐ形になっている。これまでケース数は少ない地区で5件／年、多い地区で30件／年の偏りがあったものが、現在は押しなべて12件／年。予測できる輪番制で休みの調整も可能となった。

## 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

原則ない。人事管理は予想外の異動もある。社会福祉士はいない。社会福祉主事がおり、通信教育（全社協）で取得する。総合担当制によるトータル管理といったものもない。市町村合併により事務経験のない職員も異動してくる。実習の受入実績もない。異動周期は通常3～5年、インタビュー回答者は11年（直営：困窮者支援部分を含めて）。

### 【ケースワーカー目線のシステム構築】

- 過去の記録を参考に1年目の職員でもベテランのような記録作成ができるようになった。記録以外にも面接の段取りの仕方などを学ぶなど、システム活用の広がりを見せている。システムを活用することにより、尋ねる人によって意見・方法が違ふといったことがなくなった。今まではファイルが何万個とあったものを、一つのデータベースに入れたのでファイルは増えず、長期間経過しても呼び出せる。
- ケースファイルは個人情報が多数含まれているため基本的には持ち出しできない。ケースワーカー業務の大部分が訪問し状況照会や聞き取りを実施し、記録を行う業務。就労が可能と見込まれる人には毎月訪問、寝たきりのような方の場合、ほとんど生活体系は変わらないので年に1～2回の訪問等、ケースの状況に応じて訪問管理をしている。その訪問管理も従来は全部手作業で紙媒体の訪問計画で印をつけ効率良くやっていたが、集計は大変だった。訪問する方がどんな人なのかまず調べないと行って何を話せばいいのかも分からず、メモを取る際も気付きが少なくなることや、聞くべき事項について訪問後に思い出すことがよく生じていた。記録を書く際、一人ひとりWordやExcelで記録していたが、データベースに登録することにより、ファイルの管理から解放された。記録は約2年強で約6万件。文書管理しなくてもよいのはかなり大きなメリット。

- システムは文字検索で全件検索可能。ケースによってパターンも違うが過去の記録を検索できる。処理方法を知ってすぐそれにとりかかることができ、記事もそれを参考に書くことができるようになり、効率がかなり良くなった。訪問時に情報の詰まった1枚の帳票が出るようにした。これによりその帳票にメモして帰ることで訪問後の記録を書くための支援にもなる。話をするのも困らなくなった。対象者をデータベースから選んで出力するだけですぐ訪問できる。
- システムは査察指導員が進行管理しやすいように訪問状況や未記録チェックも可能。指示、解決の期限の提示等ができる。便利ではあるがケースワーカーを管理・拘束する側面もある。
- システム化に至った経過
 

当時の部長からの依頼による。職員のミス（不明な点を放置、障害の情報不足による返還金発生等）が発生した際、「役所の情報を活用しケースワーカーが楽に業務ができるようにし、返還金の発生を減らしてほしい」と要請があった。テストは2017（平成29）年7月実施、設置して3年が経過。ケースワーカーが生活保護業務に必要なことを網羅し、計算や法律改正による追加されたもの等を全て踏襲するシステムの構築ではなく、あくまでもサポート部分に特化したものとして運営する必要がある。法改正についてシステム開発者が負うようになったら大ごとなので、役割分担をきっちりすることが望ましい。最終的には生活保護システムがこの考えを取り入れてもらえたらと思っている。
- システム更新のタイミング
 

レセプト情報も全部システムから検索できるようにした。現行システムだと債権情報が見にくかったため、表示方法をまとめた画面を作成し機能を上げている。しかしながら、役所の職員なのでこのシステムに頼られたら異動できなくなる。新しいシステムに入れ替えたなら、そこにケースワーカー目線の思いが乗れば現行システムはいらなくなる、そういうことを目指しているが実際には難しい。
- 非常勤職員用のフォーマット
 

データベースは同じで別の Excel を作り、その人に合った仕事、様々な文書が来るのを担当に振り分けるチェックに特化した画面を作った。プログラムを開いた際に見るところは同じ。仕事に簡単になるよう予測入力を導入しており、担当者がすぐわかる。基本的なシステムデータは、現行システムから取り込むのみ。そのためボタンを押したら全部取り込めるように作っている。毎日最後帰る前にボタンを押して帰る流れでほとんど処理はできている。月に一度、障害担当課からのデータや税からのデータも取り込んでいる。ケースワーカー、査察指導員目線で全体的に流れを良くしていく考えが既存のシステムにはない。保護費計算やそれに付随するケースファイルの記録ができる等、単体機能だけに特化しており全体の流れをとっているのではない。
- 事例（データシステムを年金調査員がうまく活用・整理して年金受給者が増えた）
 

掘り起こし作業。特に障害年金は確認した際に初診日がいつで、受給が可能であり請求させてみなさいというのが結構ある。請求し忘れや、年金受給権の有無、何カ月欠けている、基礎的調査が漏れた等、一時期に全件見直した。カラ期間があるから受給権がある等様々な条件があり、調べて整理していった。整理するのみであると整理を実際に行った職員しか分からないため、職員全員に浸透するまでに時間がかかった。この作業に関してわかりやすく説明してくれたのが年金調査員。年金調査員に尋ねることにより、表面的な知識を刷新する

ことができ、また年金事務所では聞きにくいことも直に年金調査員に聞け、知識を深めるのに役立った。広く浅いのが生活保護業務だが、深い部分についても現業員に教えてくれた。自ら調べて現業員を呼んで指導したり、申請に関して助言したりする等のやりとりもシステムで追跡が可能。年金生活者支援給付金もある程度該当者リストを事前に作り、給付の可能性があるか早めにチェックしており、国からデータが来る時にはチェック済である場合もある。ある程度金額も見込めるようになり、今月満60歳に到達する人のリストから年金の加入状況を確認し漏れがないかチェックできる。査察の指示機能のところでの漏れ分を「請求しっぱなしで止まっている、早急に確認を」というメッセージを残すことも可能。システムを使って、査察を入れた本人しか消去できないメッセージを永続的に残るような機能を搭載している。

### 3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容

<p>就労支援事業直営。就労準備支援は民間企業（2017（平成29）年度入札、以後随契。近隣自治体が先行実施していたことから）、健康管理支援事業は民間企業（随契・ジェネリックの頃からデータヘルスの取り組み支援の実績があったことから。2019（令和元）年9月に補正をかけて2021（令和3）年から実施予定）に委託している。</p>
--

### 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・被保護世帯の種類	高齢者世帯（単身世帯・2人以上の世帯）、障害者・傷病者世帯（特定の事例ではない）
世帯の概要（保護開始時の状況）	高齢世帯や障害世帯
保護の種類	特定の事例ではないため該当なし
自立支援事業	その他
関わっている非常勤嘱託職員	年金調査員
活用した外部委託	なし
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組んでいること	<p>年金調査員は元社会保険事務所職員。経費削減上でもかなり活躍している。隣接する年金事務所に通い、ケース対象者の確認など積極的に起こっている。特に障害年金の申請し忘れなど調査して整理している。</p> <p>現業員全員が年金に関する知識を深め浸透するまで情報提供し、データから掘り起こして対象者の年金獲得を促している。従来から国保年金のリストは出ていたが、システム化を図ったことで現業員がデータベースから抽出して年金生活者への給付金に関する予防的措置ができるようになった。それにより国からの通知後は突合するだけで確認ができています。</p>

	例) システムからケースを確認した年金調査員が 60 歳になった方の受給申請漏れを個別チェックして現業員に指導する等。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国からの通知が来てからのリスト照合作業について、予防的作業がしやすくなった</li> <li>・現業員への年金に関する助言などにより現業員が年金受給に関する知識を得るようになった</li> <li>・システム施行により職員間でケース情報を共有できるようになり、手続き漏れが減った</li> </ul>

## 【ヒアリングを終えて】

### システム+コミュニケーションでケースワーク業務に取り組む

自治体職員が自らプログラムを組むことで、記録入力支援、情報共有、手帳更新切れが危惧される者のリストアップ等をシステム化し、業務負担軽減に成功。システムを活用することで、実際に年金受給者が増えるなどの効果も見られた。また、支援困難ケースを含め、記録がデータベース化されたことで新任ワーカーも過去のケースを参照して記録を作成することができるようになり、面接の仕方の段取りを学ぶ等教育・指導ツールとしても活用されている。

正規雇用外職員については、社会保険事務所勤務経験者を年金調査員として雇用することで年金受給資格要件の確認や裁定請求支援を任せただけでなく、現業員とのコミュニケーションを図ってもらうことでワーカーが年金に関する知識や情報を得る機会を創出できていた。

システム化や正規雇用外職員との協働について、ワーカーがそのプロセスにコミットメントすることで「ケースワーク目線」を大切にシステム構築を目指していた。



# 訪問・ケース記録入力 査察指導簿・進行管理支援システム

## 目次

1. このシステムについて	1
2. ケース情報の管理	3
・世帯員情報	4
・他課連携情報	5
・その他の情報	6
3. 訪問計画について	7
・訪問計画の流れ図	8
・訪問計画の変更	9
・訪問計画の一覧	10
・訪問計画の変更ルール	11
4. 訪問してみよう	12
5. 市内出張予定表の印刷	13
6. 訪問から帰ってきたら結果登録	14
7. 外勤が終わったらケース記録を忘れずに	15
8. 訪問だけじゃないよ（機能紹介）	16
9. 就労支援で訪問カウント	17
10. 【善後処理】ケース記録の作成支援	18
・画面説明（上）	19
・画面説明（中）	20
・登録・印刷・その他の機能	21
・収入申告書・毎月用・求職用について	22
・フルセットテンプレートについて	23
11. ケース診断会議を行う	24
・入力支援機能	25
・入力必須事項について	26
・入力が終わったら	27
・ケース診断内容種類区分	28
12. 就労（準備）支援事業	33
13. 【月初月末処理】訪問予定・結果作成支援	35
14. 査察指導や管理からのお知らせ、スケジュール管理	36
15. 査察指導員用 指導簿・担当CW管理画面	38
16. 査察指導の仕方	39
17. 管理Gからのお知らせ・一括登録	40
18. 訪問率・統計を見よう	41
19. 面接・相談記録システム	42
20. レセプトの参照	47
21. 他情報履歴	48

## このシステムについて

1. 何のために作ったの？  
新システムでは、ケース記録や査察指導簿、訪問計画管理等をシステムで行うことを検討しています。どんなシステムなら使いやすい？ どんなシステムならわかりやすい？ 簡単？ どうすれば進捗管理ができるようになるのか。はたまた、実際に使えるのか、問題点はないのか。とらええずやってみようと思っ作りしました。

みなさんにも使ってもらって、どんな案を出してもらって、少しでも良いシステム導入に繋げたい。でも、テストだけで入力するの大変！ 忙しいのに並行入力なんてできませんよね。なので、新システムへのデータ移行もできる形でデータベース設計しました。確実とは言えませんが、このシステムで入力したケース記録・査察指導は引き継げるとしています。

2. どこにあるの？  
みなさんの共有フォルダ、seisienの中に、Systemフォルダを作っています。その中に、この「訪問・摘録支援システム」があります。



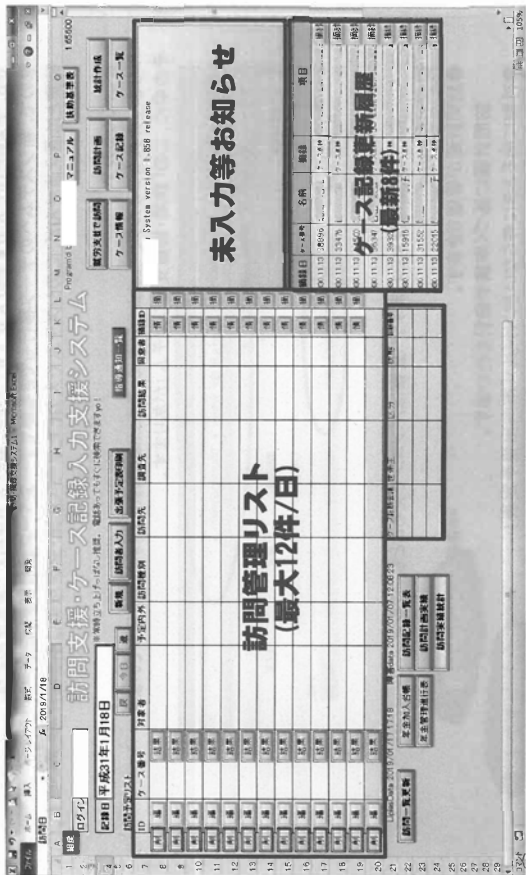
すぐに査察に伝えられます。査察はパソコンで見ることができます。

3. 何ができますの？
  - 訪問計画が管理できます。
  - 訪問計画に基づく申請や統計も行います。
  - 外勤に出るときに作らないといけない「市内出張予定表」  
ケース番号を入れるだけで作成できます。  
査察のパソコン画面から、その情報が見れます。
  - 訪問に必要なデータが記載された、メモ用紙が印刷出来ます。  
ケース番号・名前。だけじゃなく、民生委員名、電話番号、返還・徴収金残高、住宅扶助額、医療・介護券発行状況、このシステムで入れた、前回のケース記録(文記録)や、収入申告書受領状況、緊急連絡先、担当者のメモ、方針も印刷されるようになります。
  - 「よし、外勤しよう！」思い立ったから、ケース番号を入れるだけで、すぐ外勤できるよ！  
ペタレンケースワーカーさんみたくですね！(笑)
  - ケース記録が作れます。豊富なテンプレートを選んで修正するだけ。  
スムーズに早く、全員が同じ様式で作ることができ、データベースに保存します。統計作成支援も  
複数の記事を一齐に出す事もできます。簡易な記事はまとめて決裁も可。
  - 外勤が終わったら、結果を入れます。金えたのか不在だったのか、不在連絡票を置いたのか。  
月初にする「統計」も、自動で計算します。(担当異動等対応していないものもあります)
  - 査察指導員の査察指導簿機能も作成。査察からの指導や、管理係からの連絡(年金有り等)も、画面を立ち上げたら出てきます。忘れません。  
査察も管理も進捗状況が分かかります。

## 1. このシステムについて

メイン画面はこんな感じです。  
普通のエクセルに思えますが、派山ボタンが有り、データはすべてデータベースに保存されます。誰かが使ったら開けないということはなく、みんなが同時に使えます。

起動すると、パソコンのログイン情報から職員番号を読み取って、CW専用の画面になります。つまり、他の人がログインしたパソコンでは使用できません。



また、このエクセルファイルはコピーして使えません。規定の場所で開いてください。

訪問する人を入れていくと、「訪問管理リスト」に表示されます。このリストに表示されているのが一日分の訪問になります。

(仕様の注重点)  
仕様制限により、1日に登録できる人数は12名までとなっています。1日に12名以上訪問しないように工夫して訪問計画を考えていただけると助かります。また、訪問を午前と午後を分けたい... には対応していません。1日で考えてください。このため、記録を書くとともに、1つの記事で午前業務・午後業務等を書き分けてください。

## 2. ケース情報の管理

にはないデータを管理するページです。

このシステムの根幹となるメインの画面で、援助方針や担当者のメモ、マル秘情報、収入種別・資産情報のほか、資産申告や同意書を受領した日や緊急連絡先など、パッと見て、そのケースの状況が分かるような画面構成になっています。業務に役立つ多数の情報を記録できます。この画面を充実させることが重要です。

ケース情報画面の中央部分は、この画面で入力する項目が多数あります。ケースワークの要となる情報がどっさり、ここを確実に埋めていくことが大事です。

担当者メモは、訪問や電話、その他事実ごとに、たびに、ちよちよこと書き足したりすると、次回訪問のためになりますし、気が付いたことを書いておくと、引継ぎ資料にも必ず、何らかのメッセージを入れてください。随時書き換え替えも忘れずに。

不労収入(年金や手当などの有無、稼働(働いている?)の有無、固定資産の有無、車やバイクの有無、生命保険の有無、保護歴、住宅連(？DK等)、住宅面積、浴室有無、○暴の該当は、新規開始時や変動のあったときは必ず入力しましょう。この項目で、統計を取ったり、随時調査のリスト作成を行います。

初回訪問を行うと、資産申告書や確認書・同意書といった年で聴取る書類をもらうことになります。これを行った日を入力します。「取得」ボタンで、今日の日付が自動で入ります。

病状調査を行った場合は、年月日を入れておくと便利です。

※項目枠の「未色」の項目は、や台帳から引張ってきている変更できない項目です。



## 世帯員情報の管理

世帯員情報の世帯員を「ダブルクリック」すると、世帯員情報が現れます。年金や心身の状況等、個人の情報はこちらで管理します。

【年金情報】 年金の加入月や基礎年金番号を管理します。調査したときは必ず入力。年金加入記録台帳は、このデータを元にします。

【企業年金(基金)情報】 企業年金がある人は、年金額を入れます。

【世帯員情報】 世帯員個々の学歴や職業・心身の状態などを入れます。(診断会議出力項目)

【就労支援】 就労支援(求職活動)の支援期間(半年毎)や支援での来所日を記録します。

【準備支援】 が行う、就労準備支援(研修)の参加状況です。(入力 )

【年金受付票】 年金事務所に調査や手続きに行く際、最初に提出する年金相談受付票を作成します。

