

22. 債権管理(滞納整理用)

での納付書発行履歴(分納計画を削除して分納計画をやり直したものについては取得できません。)や納付履歴が一目でわかります。

<p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設 〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p> <p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p> <p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p>	<p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p> <p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p> <p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p>	<p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p> <p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p> <p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p>	<p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p> <p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p> <p>〒114-8542 東京都荒川区西日暮里5-1-1 株式会社 日暮里建設</p>
---	--	--	--

1. 生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

156 千人（2020（令和 2）年 1 月 1 日現在：156,810 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
888 人	683 世帯	0.566 %	76 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（社会福祉主事資格あり、うち 1 名社会福祉士資格あり）	9 人
非常勤職員等 →非常勤の内訳	3 人
就労支援員（ハローワーク勤務経験者）2011（平成 23）年頃から配置 ハローワーク同行など	1 人
健康管理支援員（保健師資格保有者）2015（平成 27）年頃から配置 服薬管理、通院有無の確認、必要に応じて現業員の依頼された健康管理に関する業務を実施	1 人
臨時職員（④の職員）2018（平成 30）年から配置。 週 4 日勤務。予算は総務課で計上。特に資格を持たない事務職。	1 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

次の事務を臨時職員が担当

- 法第 29 条に基づく金融機関及び生命保険会社への照会
- 戸籍照会
- 各種照会結果の入力（預貯金、生命保険、年金）
- 保護の開始・廃止通知の庁内関係部署への配達
- 保護決定調書、収入申告書等をケースファイルに綴る
- 保護決定（変更）通知等の送付
- 保護廃止（却下・取り下げ）ファイルの整理
- 収入申告書等の各種様式の印刷
- 返信用封筒の宛名印刷

→ 臨時職員が入ったことで現業員の負担は相当減ったと思う。

これらの事務をケースワーカーがやると、負担が大きい。調書や資料等をケースファイルに綴る作業も負担が大きい（特に基準改定、冬季加算、期末一時扶助等全ケースが変更を要する場合の保護決定調書など）。

いまの事務職は、2年目になるが、戸籍謄本が自分で読めるようになってきているので、どこに対して誰の調査をすべきか自分で判断できる。その点も助かっている。

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

- 不正防止のため基本的には毎年地区替えを実施
 - 常勤の現業員の人事ローテーションは4年～5年程度。他の関連のない部署でも働いている。社会福祉主事資格のある者が配置されるよう人事は考慮されている。福祉を専門的に学んでいる経歴がある者はあまりいない。
現業員が住む地区は担当しないよう振り分けている。
- ケースワーカーを3年程度経験した職員が面接員を兼務。
 - 実質として、生活保護担当課の経験が一番長い職員が面接員を兼務するようにしている。
- 医療担当や各種照会・調査事務の担当者を毎年入れ替え、常に複数の職員が各事務を処理できるように配慮
 - 漏れなく事務が行える体制を整えている。

3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容

- 就労準備事業

2017（平成29）年度から委託で実施しており、事業者は入札で毎年変わっている。現在は社会福祉協議会に委託。県内3ヵ所の事業者を指名して入札。価格競争のため委託先が変わる。生活保護世帯だけではなく、生活困窮世帯も利用。支援のメニューとして、コミュニケーション、講座への参加、ボランティア、就労相談が中心。定期的に外へ出て参加して貰うことがメイン。市として、メニューの細かい指定はしていない。単年度の委託のため、支援員が違う人物になってしまったり、メニューが変わったりしてしまうことが課題。現在16名程度が利用しており、うち5名が被保護者。
- 子どもの学習支援事業

2017（平成29）年度からの委託で、教員経験者に担当をお願いしたいため、シルバー人材センターに委託。教育委員会の経験者より、養護教員の経験者の方がうまく行っている。市の面積が広いこともあるが実施方法を集合型に限定にすると、場所の確保や交通費確保が困難でハードルが高い。家庭訪問型で、勉強を教えることと、家庭状況が把握できることが重要だと感じる。生活保護世帯のみが対象だったが、生活困窮者にも拡大した。現在5世帯に支援。生活保護世帯が4世帯、生活困窮世帯が1世帯。
- 両事業とも対象者をピックアップしてケースワーカーが対象者の希望を聞いて最終判断している。希望がないと実施できない。本人への説明や、やることの理解を得ることが難しい。
- 就労支援員、健康管理支援員などが関わったところも含めて、効果的な事例について
 - なかなか自立等に結びついておらず、廃止や就労に繋がるなどの結果に反映できない。

健康管理支援員はケースワーカーにできないことをやっていることで、支援のメニューが増えたことは良いことだと思う。その分、ケースワーカーの負担が減少したという認識はない。手が回らないところをサポートしている感じ。介護保険が始まる前と比較すると、支援の掘り下げるポイントが変化していて、複雑になっている感じを覚える。介護保険導入前は、高齢・障害・生活保護をすべて一人のケースワーカーがやっていた。現在は課が別れて、細かく支援できるものの、細かくて全体の把握が難しい。課題を抱えていない家庭はなく、すべて生活保護担当課が対応している。全体のコーディネートするのがケースワーカーで、そう考えると負担、かかる時間が増えている。

○ ケースワーカーに ICT（モバイル端末）を用意する取り組みについて

→ モバイル端末の管理と人的コントロールについて検討中。外部への個人情報の持ち出し方法などの点で未だ保留。ケースワーカー一人ひとりがモバイル端末を管理することやシステム構築やランニングコストでも予算が必要となるため効果的な運用を検討する必要がある。導入すると、ファイルの持ち出しなどができて、休日の緊急対応などができるので、良いと思われる。しかしながら、個人情報が入ったモバイル端末を常に管理する等で、気が休まるタイミングがなくなるという点などが課題になるとと思われる。

【ヒアリングを終えて】

業務委託・非常勤職員等の導入による丁寧な支援の展開

書類整理等の事務を行う正規雇用外職員を配置することで、ワーカーの事務量の負担軽減を図っている。自立支援に関しては、非常勤職員の就労支援員を配置してハローワークへの同行支援等を行っている。また、同様に保健師有資格者の非常勤職員である健康管理支援員を配置し、服薬管理を含めた健康管理を行っている。これらは業務量及び専門性の観点からワーカーでは行えなかった支援であるとの認識であった。外部委託により就労準備支援事業及び子どもの学習支援事業を行っている。学習支援事業は、地域性及び支援の導入目的を見定めた上で委託先を選定している。

正規雇用外職員及び業務委託を導入した効果やワーカーの負担軽減として特筆すべき事例はないとの当該市の評価であるが、ワーカーが専門的支援の必要性を見極め、関係機関と連携・調整をするコーディネーターの役割を果たすことで、個々の世帯の多岐にわたる生活課題に対応していた。

1. 生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

62,005 人 (世帯数 26,412 世帯)

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
691 人	549 世帯 (単身比率高)	1.11% 県内では低いほう	現在 7 人、78.4 ケース 世帯数は均一でなく経験年数により多少増減させており、新人ケースワーカーは少なく設定している

1 市 1 町 2 村が合併したため、577.6 km²と面積は非常に広い

③生活保護担当（現業）の構成

正規職員 ケースワーカー 年々保護世帯も増え市町村合併もあり、徐々に増員となった。 市町村合併以前はケースワーカー 5 名程度だった（現在は、保護世帯数はおおむね横ばい）	7 人
非常勤職員等 →非常勤の内訳	3 人
就労支援員：3 日勤務（自立支援プログラム開始時から不明だが、 現在勤務している嘱託職員は 2012（平成 24）年からで、OB ではなく 市役所で他の嘱託職員として事務されていた方）	1 人
生活困窮者自立支援（直営）	1 人
中国残留邦人の通訳支援（現在残留邦人は 8 帯）	1 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

- 担当ケース数については経験年数による配分を行っている（ベテランのケースワーカーに多く配分し、最大 87 ケース、最小 67 ケース）
- 共通で照会する事項については担当を決めて効率化（共通照会…課税調査（担当者が課税担当課への照会を一括取りまとめ、各ケースワーカーが突合用の表にそれぞれ入力し、その表で照会を実施する）、児童手当・児童扶養手当（担当者が各支払い月に手当給付担当課へ照会を実施）、公営住宅の家賃の確認（市営（24 世帯）、県営（52 世帯））に入っている人に対して年度当初等の家賃認定額改定の額を確認。）
- 共通照会とは、児童扶養手当の対象世帯が 17 世帯ある例で、個々のケースワーカーが照会作業を個別に行うと手当給付担当課職員も事務が煩雑になるため双方の負担軽減にあた

るのではないかという趣旨。固定資産税の減免対象者名簿も作成し、減免の漏れがないか年に一度チェックしている。生活保護世帯生徒就学援助事業による修学旅行準備金担当が、各担当ケースワーカーより申請書類を取りまとめ県に進達している。

- 58歳、60歳、65歳の年齢到達確認、58歳と60歳は年金事務所への調査、65歳は年金受給のタイミングなのでリストを発行している。(毎月)
- 通知担当：生活保護を受給されている人への注意喚起等をお知らせするための通知(3～4回)を作成する担当。今年度は年金生活者支援給付金も収入申告の対象となる旨付け加え通知した。
- ガソリン価格：通院・通勤で車を使っている人へのガソリンは統一単価としているため単価調査の担当がいる。(同月中でもガソリン価格が変動するため、各ケースワーカーが保護の認定を実施する日により単価の変動があっては公平ではないために統一単価とした。)

※生活保護に直接関係ない事業についても分担を分けている

【取り組みを行うきっかけ】各ケースワーカーが個別に行うより統一し実施した方が効率的と考え実施されたと思われるが、時期については不明。

【効果】取りまとめすることで忘れなくなる。担当がわかっているので一括でやることにより均一化、時期的にも公平にできる面がある。担当は年度当初に担当決めをしている。

- 地区ごとに担当決めしていると、同じ地区から続けて新規申請があった際に同時に申請処理を行わなければならない、新規申請処理数に片寄りが発生するため、(特定地域から申請が集中したことがあった)ローテーションをしている。A→B→C→D→E→F→G→A→B→…と。新規申請を受けたら、受けた者がその年度内は担当し、翌年度から地区の担当者へ変更している

【きっかけ】同じ地区からの新規申請が続くことが過去にあり、その際に事務作業の遅延が発生したことがきっかけとなっている。新規ケースへの対応は職員それぞれの業務状況を加味した上でローテーションを組み、一部の職員に新規申請ケースが集中しないように留意している。

※決定までの期間短縮(何とか30日厳守)を図る目的で新規申請の受付をローテーション化。銀行や保険会社からは14日どころか30日たっても回答がないところもある。回答がないまま決定した場合に、資産があった時の対応が大変である。そのためにも早めに回答をお願いしたい。4月から承諾書の送付が無くなっただけでもありがたい。(本年度も30日以内決定している。ローテーションはこのための取り組みで、表には申請日も記載し、初回訪問時は査察指導員が同席するようにしている。スーパーバイザーが受給者の状況把握をすることにより、担当ケースワーカーに的確な指示が出せるような体制をとっている。

- 新規申請については、問い合わせなど受給者とのやり取りも多く対応することが多い。負担が大きいケースワーカーについては順番を飛ばして対応する(精神的負担が大きいケースを担当している等の場合)こともある。ここ3～4年は一覧表(地区名・氏名・申請日・初回訪問日・通番号)を記したものを作成している。このほうがケースワーカーの負担軽減となり、迅速に決定処理ができ公平になるのでこの形をとっている。

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

- 近年、有資格者採用→4月の採用、社会福祉士を採用している 2014（平成26）・2017（平成29）・2018（平成30）年度と採用した職員を配置
- 求人時に社会福祉士を求人。現在ケースワーカー7名のうち3名が社会福祉士を保有している。市は定期的に社会福祉士を採用している（高齢者・障害者・包括支援センター等の他課でも有資格者を必要としており、毎回生活保護担当課に配属されることではない）
- 福祉事務所全体の人数は36名、うち社会福祉士5名（当課3名、他課2名）。社会福祉士採用のきっかけは法律改正に伴うものと考えられる（生活困窮者自立支援法等）

3. 業務を委託している場合、委託の具体的内容

- 職業訓練支援事業（協同組合連合会に依頼している）
- 対象者は稼働年齢であり単独で就労活動ができない方（支援をしたほうが早期就労に結びつく方）、意思・能力・経験が低い方。就労支援員が携わっても就労に結びつかない方はおり、数年継続して支援を行うこともあり
- 就労準備セミナー（職業訓練支援員事業）は5～2月、月1回座学で実施、職場見学（体験）会、面接会の実施など行っている。支援員が自宅訪問やハローワークに同行訪問することもある。（③の就労支援員とは違う）支援員は社会福祉主事取得者や実務経験者、各種専門職を条件としており、委託先の協同組合連合会から派遣されている。

【ヒアリングを終えて】

市の実情に合った柔軟な支援体制

ワーカーの担当ケース数を経験年数によって調整したり、新規ケースの初年度の担当は地区別ではなくローテーションで担当の割り振りを行うことで担当数の偏りを避けると同時に、初期対応の負担の公平化を図ったりしている。なお、新規ケースの初回訪問時はスーパーバイザーが同行し、保護受給者の顔を認識した上でスーパーバイズを行っている。

また、共通で照会する事項及び保護世帯に対する通知に関する事務は担当を決めて効率化を図る取り組みをしている。なお、これらの事務は生活保護行政と直接的な関係はないものや他部署の担当業務に関するものも行っている。

このようなきめ細かい柔軟な対応は、地理的条件及び人口規模、保護世帯数、ワーカー数等を含めた当該市の実情に合わせた取り組みと考えられる。近年は社会福祉士有資格の専門職採用も増加。正規雇用外職員は就労支援員と生活困窮者自立支援の担当、中国残留邦人の通訳の3名で、事務補助職員等は配置されていない。外部委託は職業訓練支援事業である。

1. 生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

43 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
546 人	448 世帯	1.24%	63 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	7 人
非常勤職員等 →非常勤の内訳	3 人
面接相談員	1 人
就労支援員（448 世帯のうち 1/3 程度（約 144 世帯）に関わっている）	1 人
レセプト点検員	1 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

- 市が広域であり、地区、地域別の業務量の差がある。ある地区を担当する人の負担が高くなりすぎないように、市町村合併前の地区で割らず、町内単位の担当制とし、細かく担当を分けている。
- ローテーション：申請は原則、地区担当制を採用。しかし業務負担が大きい新規申請の事務処理中に担当地区から別の申請相談があった場合には地区担当以外が受けるローテーションを組んでいる。これは新規申請の業務負担を緩和、分散する趣旨である。ローテーションは内規で決めており、2018（平成30）年度から実施している。2017（平成29）年度までは地区担当だけで回していたが、ちょうど同じタイミング、地区で新規の業務が重なったときにスーパーバイザーとケースワーカーが同時に解決をしたいと言い出したのがきっかけ。県に相談したところ、ローテーション式を紹介された。職員（管理職含め）異動があってもシステムとして回っており、家庭訪問等で担当者が不在時も、次は自分だと理解して対応している。2週間以内で初回訪問、実態をつかむ、結論を出すということは重なるわけがこうきつい。県下でもローテーションをとっている方が多いとのことだった。
- 副担当制：家庭訪問等で不在しているときにカバーする。8人で正副を4ペア。新人とベテランなど人ごとに組み合わせている。

- 面接相談員：県の事務監査でも高評価をいただいている。この人の存在が大きい。市の臨時職員、その前は民間で働いていた人。相手の話を聞く能力、状況を想像して真に困窮しているのか、緊迫性が把握できるところが優れている。現在7年目で、4月から会計年度職員として継続できるが、3年度くらいで更新できなくなるのが心配。自分で社会福祉主事任用資格を取得したほか、研修にも積極的に参加している。
- 就労支援員：家庭訪問の同行、ハローワークとのやりとりを頻繁にやってもらっている。市は県内でも求人率が低いほうの地域ではあるが、就労による収入増での保護廃止が（死亡の次に）多い。この支援員は粘り強さがすごい。何度断られても相手のペースでの伴走型の支援を行っている。
- 本市は面積が広く、遠方に行くときは事務効率を上げるために、同じ方向にあるいくつかの件をまとめて家庭訪問するなどの工夫をしている。
- チームとして、組織的にサポートしながら取り組んでいる。スーパーバイザーよりもむしろケースワーカーの先輩が、新人に対して日々のOJTとしてスーパービジョンを実施し、指導している。所管課長も生活保護担当であり、アドバイス等がある。
- 全体に、研修は県のものだけでは研修対象が限られるため、全国版のものにも積極的に参加している。研修の参加はモチベーションにつながっている。面接場面で実際にどうすればいいかがわかる。
- 初めてケースワーカーになる人は、別部署を経験している。社会福祉主事を持っている人が担当課に回る。異動してから主事研修を受ける場合もある。
- ここ数年、異動の人数は少なくなっている。過去に一度に半数が異動になったことの経験を踏まえ、一般より長めのサイクルにして欲しいと要望を出している。一般的には平均3～5年であるが、生活保護担当は5～7年。
- 連携を取った実践を意識している。基幹相談支援センターとの連絡が密にとっており、（引きこもりなどのケースに）良いアドバイスを必ずくれる。また、同じ建物の中に母子の所管課や包括支援センターがあり、よく連絡をとっている。

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

福祉職採用、社会福祉士・精神保健福祉士の有資格者採用は、市全体として実施していない。

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"> ○ 現在、市では業務委託は行っていない。 ○ 現場では債権回収が課題でありケースワーカーの負担になっている。返還金徴収がうまくいかず、そのうち遠方地に行き追えないとなる。事務処理も大量繰り越しになる。 ○ 市の水道課の債権回収事業が民間委託になったこともあるため、委託には制約があるが、社会福祉法人などであればできるのではないかと。 ○ 債権回収にケースワーカーが悩んでしまうのはまずいことなので、別に回収してくれる部分があればよい。債権回収の研修では、弁護士なら実行できるし、業務の軽減になるのではないかと。と言われた。
--

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	母子世帯
世帯の概要 (保護開始時の状況)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 母と子2人（次男は当初小学校高学年くらい。現在は中学生と高校生） ○ 本人（母）が相談に来た。本人は就労に困難さはなかったが、コンビニと工場の夜勤のダブルワークをしていた。しかし単価が安く、子どもが小さく夜の業務をしないですむようにしたいが、長年勤めていて辞めると言えない。そこで就労支援員がハローワークで正社員の口を探し、ケースワーカーと一緒に、強引にやらず粘り強く働きかけて彼女に納得してもらって、転職することができた。基本給も上がり、もうすぐ保護廃止になる見込み。子どもも成長し、もう少しだと励ましている。 ○ 長く関わっているケース（5年前後）のため、その間、担当ケースワーカーは数人交代している。就労支援員が3年間継続して関わることで、信頼感を維持した継続的な関わりが続いている。生活の変化を見続ける関係性、信頼感が大切だと考えている。
保護の種類	生活扶助、教育扶助、住宅扶助、生業扶助
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	<p>子どもに問題がないので、学校との連携は特に行っていない。</p> <p>なお、高校生は学校・部活が忙しいので、アルバイトは収入があることは少なく、支援があっても利用しない。進学準備給付金は喜んで受けている人が多い。</p>

<p>① 活用により肯定的な効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 個人的資質かもしれないが、懐が深く、利用者は就労支援員と話すことで母親的な信頼感をもっている。ケースワーカーは若い人も多いので、ケースワーカーだけで取り組むのとは違っていたと思われる。 ○ この利用者以外でも、一切就労にむけて動かなかった人が、この就労支援員が説得し、支援員同行でハローワークに行くようになって皆で驚いたことがあった。 ○ このケースに限らないが、保護開始から1年くらいが自立には重要ではないか。そのときに就労支援員がいることで就労に向けた動きが進むと感じている。 ○ 子どもは一緒に面接を受けていた。母親を応援している。子どもは自分が生活保護世帯だとわかっていた。次男は保護開始時小学5年生くらい。子どももお母さんをサポートしており、夜の仕事をなくなったのだけでもよかったと思われる。
<p>② 就労支援員との連携にあたって、ワーカーが留意して取り組んでいること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ケースワーカーが就労支援員を頼りにしている。就労支援員が就職情報を積極的にとり、ケースワーカーに情報提供している。的確に情報をもらえると信頼しているため、ケースワーカーは就労支援については心配しないで業務を行うことができる。 ○ ケースワーカーの力量の低下は感じるころはある。しかしこの就労支援員については、このままで進めたいと考えている。
<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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ このケースについては、ケースワーカーの精神的な負担の軽減に繋がったと考えられる。 ○ 本市のケースワーカーの事務量は他部署と比較し多いとは思わないが、人と接することによる心の負担は大きい。利用者と就労支援員との関係性の良さが、利用者とケースワーカーとの関係性によい影響を与えることがあった。

【ヒアリングを終えて】

適任者の配置とチームとして機能することで成果をあげる

市が広域であり、地区、地域別の業務量の差が大きいことから、いくつかの工夫をしている。新規申請が重なった場合は、地区担当以外がローテーションで担当する。家庭訪問は地域をまとめて行うようにすると共に、家庭訪問等で担当ワーカーが不在時に対応する副担当制をとっている。正規雇用外職員は面接相談員と就労支援員、レセプト点検員。外部委託は行っていない。

面接相談員及び就労支援員への職員からの信頼が厚く、支援の専門性及び丁寧さにより、成果もあがっている。ワーカーへのいい影響も与えている。課内におけるスーパーバイザーのみならず先輩ワーカーによるOJTなど組織的なサポート体制が構築されている。他部署や他機関との連携も密に取っている。人事異動のサイクルは一般の職員と比較して長くすることを依頼している。

1. 生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

344 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
4,887 人	3,752 世帯	1.42%	85.2 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	44 人
非常勤職員等 →非常勤の内訳	5 人
面接相談員	2 人
就労支援員（元ハローワーク職員）	1 人
生活支援相談員（中国帰国者等）	2 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

- 役割分担表を独自に作成し、事務の分散化や効率化に繋がった
- 新規採用職員には役所の内部（物品管理や処分等）の仕事にも取り組んでもらう
- 窓口及び電話対応の留守番制、昼当番の輪番制により、ケースワーカーの保護決定処理や訪問活動を行う時間を確保した。
- 全件台帳チェック表及びチェック項目を作成し、年2回(11月、3月)、被保護者のケース台帳の全件点検を行うことで、住宅契約書などの挙証資料の徴取漏れを防ぎ、積極的に訪問記録が回付されるようになった。

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

- 査察指導員（リーダー級職員）は、1年以上のケースワーカー経験を有するようになっている。（現在、査察指導員6人は、すべてケースワーカーを経て査察指導員となっている）
- 長期育児休業から復職する際は、子育て支援やワークライフバランスの観点から、事務職員（庶務担当、経理担当）として復職するように工夫している。
- なるべく業務に支障の無い範囲内で、男性の育児休業取得を促している（2019（令和元）年度は12月にケースワーカーの2名が2週間から3週間程度の育児休業を取得した）

3. 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	障害者・傷病者世帯
世帯の概要 (保護開始時の状況)	双極性障害、アルコール依存症を抱える引きこもりだが、大卒で 単身居宅生活はできると話す 60 代男性。市精神障害者アウトリー チ支援チームが関わり、入院中に同居の母が介護施設に長期入所 し、前居宅は契約解除。預貯金等は医療費等に消費してしまい、収 入はなく、医療等の支払に困窮するため、アウトリーチチーム職員 が同行して来所し、単身で保護申請となる。
保護の種類	生活扶助、教育扶助、住宅扶助
自立支援事業	地域生活移行支援事業、 精神障害者アウトリーチ支援事業
活用した社会資源、外部 委託など	精神障害者アウトリーチ支援チーム職員、病院の相談員 【精神障害者アウトリーチ支援事業の概要】 ○ 重篤な精神障害者が住み慣れた地域で生活を維持し、それを継 続していくためには、医療・保健・福祉の各分野の専門家チー ムによる包括的な支援が必要である。このため、精神障害者の 地域生活の維持継続を図り、医療及び生活面でサポートを行 うため、精神科医、看護師、作業療法士等の多職種によるア ウトリーチチームを 2015（平成 27）年 10 月に設置した。2018 （平成 30）年 10 月からは新たに臨床心理士も加え、引き続き 精神障害者が地域で自立し安心して過ごせるよう、アウトリー チチームによる精神科未受診者等への早期支援や、退院後の再 入院を防ぐ支援などを行う。 ○ 実施の概要 ・ 根拠法令等：精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 ・ 対象者精神疾患が疑われる未受診者、精神科医療の受診中断者 ・ 支援者数：2018（平成 30）年度は 73 人を支援 ・ 支援内容：対象者及び家族への訪問・相談対応 ・ 支援体制：精神科医、看護師又は保健師、精神保健福祉士、作 業療法士、臨床心理士等、医療・保健・福祉の各分野の 専門職 で構成するアウトリーチチームによる支援

<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 入院生活（療養）や自らが家を探すことなどにより、本当に単身居宅生活をしたいという気持ちが出てきてから退院及び居宅生活の開始となった。</p> <p>② 本人は（実際は難しいのに）早く居宅生活をしたいという焦りが見られたため、急がず少しずつ退院及び居宅生活の開始に向けて、自らが家を探すように留意しながら病院やアウトリーチ支援チームとの連携（情報交換等）に努めた。</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"> ・ ころの病気を抱える者がいる世帯に対して、精神保健福祉士なども支援することにより、ケースワーカー(女性)が他のケースを支援する時間を確保できた。 ・ 引きこもりの方の訪問支援をアウトリーチチームが実施する中で、社会資源につなげる際に生活が困窮している方については保護費の支給を検討することになるため、その際にアウトリーチチームから声がかかる。アウトリーチチームが申請時に同行することもあり、事前に連絡を取り合って連携を行っている。

【ヒアリングを終えて】

地域の社会資源の活用と働きやすい職場環境の整備

役割分担及び台帳等管理のチェックを課内全体で管理する体制を構築し、事務の分散化及び効率化及び必要書類の徴取漏れの防止に繋げている。具体的には、窓口業務及び電話対応の留守番制、昼当番の輪番制による保護決定処理事務や家庭訪問の時間確保、管理書類のチェック表作成と共に年2回の全件点検を設けている。ワーカー経験者を査察指導員として配置したり、新規採用職員は事務補助的な業務から教えたり、男性の育児休業取得を促したり、長期育児休業からの復職の際は事務職員として復職できるようにする等は、働きやすい職場環境づくりの一環と考える。

正規雇用外職員は面接相談員と就労支援員に加え、中国帰国者等の生活支援相談員を配置。外部委託は行っていないが、地域の社会資源との連携として当該市の精神障害者アウトリーチ支援事業における専門職との連携で精神障害を持つ受給者への支援で効果をあげている。

第5章 まとめ

1. 本研究事業の概要

1-1 本研究事業の目的

本研究事業の目的は第一に、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ること。

第二に、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ることであり、その方法は次の通りであった。

- ① 福祉事務所における人員体制（正規職員、正規外雇用職員等のすべての者）、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により、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について、ヒアリング調査を実施して収集、整理・分析を行う。

1-2 本研究報告書の概要

第1章では、本調査研究事業の概要として、2つの調査の概要や検討委員会の経過を報告した。

第2章では、福祉事務所や生活保護業務に従事する社会福祉主事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、2つの調査に向けた前提の確認を行った。

第3章では、福祉事務所の実施体制に関するアンケート調査の結果、第4章では、指定都市の福祉事務所や本庁、中核市や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掲載した。

そこで第5章では、次に示す本研究事業の4つの成果を、「まとめ」として報告したい。

- ① 生活保護を担当する現業員が担うべきソーシャルワークの機能のあり方を考えていく上で検討材料となる、ケースワーカーの業務である130項目の提示。
- ② アンケート調査から判明した、福祉事務所の人員体制、ケースワーク業務の役割分担、業務委託の状況、養成校や養成施設との連携・協働の状況等の整理と分析。
- ③ ヒアリング調査から判明した、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の整理と分析。
- ④ 今後の人材養成や人材確保の方向性を考えていく上で検討材料となる、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。

2. ケースワーカー業務の分析

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

アンケート調査を実施するにあたり最初に取り組んだのは、アンケート調査用紙のQ1-1「生活保護業務を担当する職員の職種または形態」の項目であり、具体的な「ケースワーカーの業務」を示すことであった。

現業員が行っている業務は多岐に渡っているが、業務に付随する細々とした事務作業を含めた業務内容の実態を把握することができる公的な資料はなく、業務分析の観点から現業員の業務負担の軽減や役割分担等に関する先行研究もなかった。そのため、本事業の目的を達成するにあたり、業務実態を客観的に把握することを目的とした業務分析の考え方や手法を援用し、調査項目の抽出及び調査票の設計を行った。

一般的に業務分析による実態把握の成果は、業務分析資料としてまとめることを想定したものであることから、調査結果を現業員の業務負担の軽減や環境整備、現業員が担うべきソーシャルワークの機能等について検討するための基礎資料とすることを目的とした本事業の目的に合致するため業務分析の方法を援用した。

業務分析における「業務」とは、実態としての業務活動そのものを表し、事務作業を含んだ用語であり、業務の内容（業務・業務機能）、処理方式、業務間を流れる情報、業務量等とされているが、今回は業務内容を明らかにすることに絞って作業を行った。

2-2 調査項目抽出の作業手順

業務分析での把握・整理のレベルは、業務区分と単位区分に分類される。単位区分とは、常識的判断によりその作業成果に対して価値が認められる最小単位であり、業務区分は単位区分がいくつか集合したもので、一つの区切りとして理解・判断できる業務の範囲となる。

本調査においては、保護業務の実施過程（相談受付から保護の停止・廃止まで）に沿って業務区分（大分類と中分類）と単位区分を設定した。なお、業務分析の基本となる単位区分は作業と動作に分解される。

調査項目の設定から調査票を完成させるまでの具体的な手順は以下の通りである。

① 生活保護業務に関する資料確認

生活保護の手続きの流れや実施過程等を把握するため、厚生労働省ウェブサイトや出版されている書籍等の収集と整理をした。

② 生活保護業務実態の棚卸調査

収集した資料をもとに、生活保護業務について業務区分と単位区分に分類する作業を行い、設問文・選択肢として文章化した。

選出した項目の妥当性、信頼性の確保、実態に即した項目が選出できているか、過不足等を確認することを目的として、検討委員が所属する2カ所の福祉事務所の所長、所員を対象にエキスパートレビューを実施し、項目の精査と過不足の確認等を行った。

③ 検討委員会による調査項目の決定

エキスパートレビューを踏まえて作成した調査項目案を、検討委員会委員で確認・検討して調査票案の形に整えた。

プレテストを実施して調査項目の最終確認を行い、再度検討委員会に諮って調査票の確定版を作成した。

2-3 ケースワーカーの業務を130項目に分析

第2章において、「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」と

指摘したとおり、現業員のケースワーク業務は多岐に渡っており、業務に付随する事務作業は多い。そのため各福祉事務所では、「ワーカーの手引き」「業務マニュアル」等といったものを独自に作成しているが、これらを作成する上での「指針」のようなもの、しかも最近の実態に即したものは見当たらない。

今回のアンケート調査票を作成するにあたり検討した以下の130項目は、どれもケースワーカーに求められている業務である。各福祉事務所の新規配属職員へはワーカー業務の説明資料に、中堅ワーカーにとっては業務の振り返りに、査察指導員にはスーパーバイズ等に活用して頂けるものを提示することができたと考えている。

業務分析レベル（中分類以降の項目は質問数を意味する）

実施過程	業務区分		単位区分
	大分類	中分類	
相談受付から申請受理まで	相談受付から申請受理までの業務	10項目	
保護決定から要否判定まで	保護決定のための調査と要否判定に係る業務	13項目	
保護の実施	保護の実施に係る業務	最低生活費の算定	6項目
		収入認定に係る業務	14項目
		一時扶助の認定に係る業務	7項目
		医療扶助の決定に係る業務	14項目
		医療扶助に関わる調査に係る業務	5項目
		介護扶助の決定に係る業務	14項目
		就労支援に係る業務	12項目
		健康管理支援に係る業務	6項目
		子どもがいる世帯への支援	10項目
		補足性の原理に即した他法・他施策の活用	8項目
保護の停止・廃止	保護の停止・廃止に係る業務	9項目	
その他	その他の生活保護業務	2項目	

3. アンケート調査結果の整理と分析

3-1 調査の概要

アンケート調査は前節に既述したとおりの手順で、生活保護法の決定、実施に関する業務とこれを担当する職員（または職種）についての質問項目を設定した。併せて調査票では、「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」等の関連する項目も設定した（調査票は、巻末資料として掲載）。

調査では福祉事務所の悉皆調査を目指し、1,247カ所に調査票を配付した。回収数858、回収率は68.8%であった。

調査票の「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」の「担当する圏域の人口規模」等に対する回答により、福祉事務所の設置主体別の割合、一福祉事務所あたりの平均所管人口、生活保護の受給動向等を見る限り、今回の調査で回答をいただいたサンプルは、福祉事務所の全体像を示していると判断した。

3-2 生活保護業務は誰が担っているのか

130項目の業務に対する質問及び生活保護業務を担当する職員の職種または形態については、以下の点が指摘できる。

- ① 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、それとも「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た上で、状態に応じたアドバイス（例：受診勧奨等）の実施、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の連絡調整業務、被保護者からの申請に応じた保護費の算定処理業務といった、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等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。

- ② このようなケースワーク業務には様々な事務業務が附随するため、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や正規雇用外職員が担当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。

- ③ 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、事務職員や正規雇用外職員以上に、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。

- ④ 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、また正規雇用外職員や外部委託職員の活用による、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。

- ⑤ 生活保護業務に関しては、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課題となっ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。

3-3 その他の回答から判明したこと

① 外部資源の活用状況

「生活保護業務における外部資源活用」（自由記述）で多かったのは「就労（準備）支援」「医療扶助・レセプト点検」「子ども・学修支援」「生活困窮世帯の支援」であった。その際の「個人情報保護への配慮」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。

② 現業員の負担が大きいと思われる事務または業務

「新規申請処理及びこれに付随する事務」「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」「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」「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」など、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た。

③ 現業員の負担軽減、業務に対するモチベーション向上

自由記述で回答を得たが、「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。特別な取り組みを行うということより、通常業務の中でのちょっとした工夫がなされていた。

④ 職員採用および配属

実施しているという回答は、「査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する」「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」「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」「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」が多かった。なお、「毎年度実施している」だけに限れば、「嘱託職員を採用する」が最も多い。

また、社会福祉法の規定上、福祉事務所をどのように組織して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。しかしながら、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。

⑤ 社会福祉士、精神保健福祉士への期待、養成校との連携

生活保護業務における社会福祉士（精神保健福祉士）への期待」について自由記述形式で回答を得たが、「専門性（知識・技術）がある（を期待する）」「専門性を活かしたケースワーク（対人援助）」とする回答の一方で、資格が必要ないとの回答も一定数ある。

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入れについては、8割以上で受入れ実績がなく、また、受入れ実績がある場合においても『5日以内』のものが約4割となっており、社会福祉士受験資格取得に係る受入れは進んでいない。さらに、「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」についても、ほとんどの福祉事務所で実施されたことがない現状が明らかとなった。

4. ヒアリング調査結果の整理と分析

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の取組み、生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取組み、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正規雇用外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。

調査対象は指定都市5カ所、中核市3カ所、一般市4カ所であった。ヒアリング調査から以下の点が指摘できる。

- ① 様々な事業の導入、監査における指摘事項の増加及び基準の厳格化への対応に加えて、多問題世帯の増加、リーマン・ショック以後の保護世帯数の増加の影響による膨大なケースワーク業務を遂行する中で、どの自治体も苦慮しながらも業務負担軽減のための様々な試行錯誤を行っていた。

多くの自治体で、業務の平準化に向けてのマニュアルや統一されたフォーマット等のツール作成に取り組んでおり、これが人事異動等に伴う業務の引継ぎや進行管理、業務負担軽減に貢献していた。しかし、このようなマニュアル化、平準化等は、主に法定受託事務を厳格に行うという観点からなされており、「ケースワーク業務として担うべき業務、必要な資質」といった内容が明確になっていない場合にはマニュアル化・平準化の結果、低い次元で「支援レベル」が設定されてしまう懸念がある。

これとは別の観点からのシステム開発の事例が、中核市Hの「訪問・ケース記録入力査察指導簿・進行管理支援システム」であると言える。システム開発のきっかけは厳格な給付管理であるが、全てのワーカーのケースワークの内容と質をサポートする観点から作成されたものであり、支援方法の平準化とケースワーク業務そのものの負担軽減に繋がっていた。

- ② 膨大な業務負担の軽減を目的として、多くの自治体で正規雇用外職員の雇用が進んでいた。

その種類は、専門領域の職員と事務補助の職員に大別される。事務補助職員は、法定受託事務を厳格に行うための必要な補助的な事務作業を分担し、ワーカーの業務負担軽減を図っていた。事務補助職員が経験を積むことで、全体的な業務分担がスムーズになる事例も報告された。専門領域の職員は、専門性の高い視点や情報を保護業務に活用できており、一定の業務負担軽減に成功していた。特に指定都市はそのスケールメリットを活かし、バリエーション豊かな専門領域の正規雇用外職員の雇用や業務委託を実施することで、重層的な支援を展開していた。

今回のヒアリング調査により、看護師や保健師等が正規雇用外職員の専門職として多くの自治体に配置されていることがわかった。健康管理支援員、医療扶助相談支援員等と自治体によって職名及び担当業務は異なっているが、適正受診や服薬管理等の医療との関連で生活支援を行っていた。医療専門職の配置は、これまでワーカーが抱えてきた「病気に対する理解が低い」「特に精神疾患を抱える方への対応に苦慮している」といった問題の解消ばかりでなく、必要な支援にも繋がっていた。他に精神疾患等の受給者への対応を担う専門職として、指定都市Aでは臨床心理士が心理ケア業務嘱託員として配置されていた。

年金事務に関する担当職員も、正規雇用外職員の専門職として多くの自治体に配置されている。職名は年金相談支援員、年金活用支援員、年金等調査担当職員等と自治体によって異なり、

勤務形態もさまざまであるが、業務内容は年金受給資格の調査や申請手続き等であり、複雑で煩雑な業務を分担し、生活保護制度の適正な運営及びワーカーの負担軽減に繋がっていた。

他に、正規雇用外職員の専門職として、特定の外国籍者に対応する相談員や通訳が配置されている自治体もある。

就労支援に携わる職員は、全ての自治体で正規雇用外職員又は外部委託契約職員として配置されている。正規雇用外職員は元ハローワーク職員が多く、勤務日数や勤務形態、配置されている職名、ワーカーとの連携の仕組みは自治体によって異なる。就労支援への取組み方法も自治体によって異なり、指定都市Bでは、正規雇用外職員の就労支援員と区役所内に配置されているハローワーク職員とワーカーが連携して就労支援を行っている。指定都市Cでは、福祉事務所に配置されている外部委託の就労支援員が就労支援を担い、別に雇用開拓員も外部委託している。いずれの自治体からも、単なる「就労指導」とは異なる、ハローワーク等への同行や受給者に時間をかけて丁寧に関わって信頼関係を築く等、ワーカーだけでは行うことのできない手厚い支援のエピソードが寄せられた。

- ③ 外部委託は、中核市1市、一般市の2市を除いて行っている。共通していたのは就労準備支援事業であり、他に子どもの学習支援に関する事業は5市で行っていた。

こうした正規雇用外職員の積極的雇用や外部への業務委託に対して、複数の自治体で「専門領域のことは任せればよい」といった「丸投げ」によるケースへの関与の希薄化、それに伴う専門職としてのワーカーが有する資質の低下が危惧されていた。また、専門領域の正規雇用外職員や業務委託先から専門的な情報や、支援についての提言がもたらされた際に、これらの精査及び支援の必要性の見極めを行うため、ワーカー及びスーパーバイザーに高い専門的知識や判断力が要求されている実態もみえた。加えて、ケースワーカーがケース全体のコーディネートを行うことの重要性も増していた。

- ④ 今回のヒアリング調査の対象は、指定都市5市、中核市3市、一般市4市と限られているが、正規雇用外職員の配置、リクルート方法や質の担保においても課題が残されていることがみえた。さらに、指定都市間と中核市間、一般市間で比較すると、国の補助金が設けられている事業においても自治体での取組み実態には差異があり、予算体制や地域の実情に加え自治体間格差が生じていると考えられる。

最後に、各自治体の地域性等の違いはあるが、今回のヒアリング調査で得られた正規雇用外職員や外部への業務委託の実際を参考に、法の目的に沿った本来のケースワーク業務を中心に据える業務分担や業務体制の構築の検討の材料としていただくと幸いである。

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

社会福祉士を養成する大学や指定養成施設（以下「養成校」とする）の増加と実習指導者の要件により、各養成校では実習施設の確保に苦勞しており、特に行政機関である福祉事務所での実習は非常に困難となっている。さらに実習を行う際においても、実習生が相談援助実習の目的で

ある「相談援助業務に必要となる資質・能力・技術の習得」ができず、「利用者と関わる場面が少なく実習課題が達せられなかった」と感じる人が多い状況が生じている。

本研究事業のアンケート調査は悉皆調査であり、回収率は68.8%と約7割の福祉事務所から回答が得られた。Q2-1-(2)の集計結果によると、2019(令和元)年に相談援助実習を受入れた福祉事務所は117カ所、受入れ延べ人数は320人であった。全回収数858カ所のうち13.6%の福祉事務所で実習が受入れられたと考えられる。しかし、日本ソーシャルワーク教育学校連盟(以下、ソ教連)の会員校273校の1校あたりでは1.19人であり、社会福祉施設へ配属された実習生と比較して相当少ない状況にある。

5-1 実習施設として福祉事務所の確保が困難な理由

5-1-1 社会福祉士養成校の増加

実習施設として福祉事務所の確保が困難な理由の第一は、福祉事務所数はそれほど変わらないにもかかわらず、養成校が増加している点である。次表は福祉事務所数と社会福祉士養成校数の推移であるが、これより1995(平成7)年から2016(平成28)年の21年間で、福祉事務所は1,191カ所から1,247カ所と56カ所増(1.05倍)であるのに対し、社会福祉士養成校数は96校から273校と177校(2.84倍)も増えていることがわかる。⁽¹⁾

養成校数はソ教連の加盟校数であるが、社会福祉士養成課程や精神保健福祉士養成課程をカリキュラムに入れている4年制大学は55校から196校と3.6倍に増えている。特に1998(平成10)年から2003(平成15)の5年間は毎年度15校程度のペースで増加したが、これは社会福祉系の学部・学科新設が文部科学省の抑制対象外とされて認可されてきたという経緯によるものである。

このように、福祉事務所数はほぼ横ばいである一方、養成校が増加したことから、既に実習を受入れている福祉事務所へ各養成校から実習依頼が集中する状況が発生し、実習先の確保が困難となっている。

福祉事務所数・社会福祉士養成校数の推移と社会福祉士有資格者現業員数

		1995(平成7)年		2002(平成14)年		2016(平成28)年有資格現業員			
福祉事務所	都道府県	338	1,191 カ所	329	1,193 カ所	208	1,247 カ所	140	3,250 人
	市	850		860		996		3027	
	町村	3		4		43		43	
社会福祉士 養成校	4年制大学	55	96校	137	213校	196	273校		
	短期大学等	30		38		10			
	養成施設	11		38		67			

[出典]『平成28年福祉事務所人員体制調査』厚生労働省2017年、『福祉事務所現況調査』厚生労働省から作成 養成校数は日本社会福祉士養成校協会および日本ソーシャルワーク教育学校連盟の加盟校

5-1-2 実習指導者の要件を満たす者が少ない福祉事務所

理由の第二は、社会福祉施設と比較すると福祉事務所には「実習指導者」の要件を満たす者が少ない点である。実習指導者の要件として、厚生労働省は次のように取得資格と経験年数で示している。⁽²⁾

- ① 社会福祉士の資格取得後、3年以上相談援助業務に従事した経験のある者で、社会福祉士実習指導者講習会の課程を修了した者
- ② 児童福祉司、身体障害者福祉司、社会福祉法第15条第1項第一号の所員（査察指導員）、知的障害者福祉司、老人福祉指導主事として、8年以上相談援助業務に従事した経験のある者

第2章及び前表に示したとおり、2016(平成28)年調査によると、福祉事務所の現業員総数18,183人に対し社会福祉士有資格者は3,250人と13.1%の保有率であり、この12年間で5.1倍も増えている。また、前表のとおり福祉事務所1,247ヵ所に対して3,250人であるから、単純計算では福祉事務所1ヵ所に社会福祉士有資格者が2.6人いることになる。しかし計算上は、市の福祉事務所は1ヵ所に3.0人になるが、町村の福祉事務所は1ヵ所に1.0人、都道府県福祉事務所(郡部)では0.7人といった状況である。また、有資格者が3人いたとしても、実習指導者の要件は「3年以上相談援助業務に従事した経験のある者」であり、さらに「実習指導者講習会の課程を修了した者」である。有資格者が社会福祉士養成や実習受入れに熱心でなければ、実習指導者講習会に参加申し込みはしないケースが多いと推察される。

5-1-3 福祉事務所での相談援助業務の縮小化

理由の第三は、福祉事務所において実習目的を達成する実習の展開が困難となってきたことである。介護保険制度や障害者の支援費制度への移行により、福祉事務所での相談援助業務が縮小化しており、実習生が相談援助業務の場面に触れることが少なくなっているからだ。

福祉事務所実習の方法としては、ワーカーが利用者に対して実際に行なっている相談援助場面に実習生を同席させて頂き、ワーカーが専門知識や専門技術をどのようにクライアントに対して活用しているのかを観察することから始まり、そこからクライアント理解について深め、さらにクライアントとの援助関係を考察することにある。

しかし福祉事務所では、社会福祉関連八法改正以後の社会福祉改革の動向により、相談援助業務が縮小化している状況にある。特に都道府県福祉事務所では業務の町村移譲により、相談援助業務の中心は生活保護法に関するものだけになってしまった。また市の福祉事務所においては生活保護法に関するものは継続されているが、高齢者福祉と障害者福祉の業務は、従来の利用者への相談援助業務から認定に関する事務处理的なものに変わってきている状況にある。

この状況により、福祉事務所実習において実習生がインテーク場面に同席することや、ワーカーとの同行訪問などの機会が少なくなり、ワーカーの観察や実習の目的の第一である利用者理解、利用者との援助関係の形成をふり返ることを困難にしている。そのために、実習プログラムも各担当職員による制度や現状の説明、福祉事務所が管轄する地域の関係機関（社会福祉施設や社会福祉協議会）の見学や行事への参加等の比重が高くなっている場合もある。特に相談援助業務の縮小化が進んでいる都道府県福祉事務所では、今後もこの傾向が高くなることが予想させる。

また、この点は福祉事務所実習の限界でもあるが、実習生が実習課題として考えイメージした対象者像と、現実の福祉事務所での実習を通して出会う対象者とのマッチングが、社会福祉施設での対象者とのマッチングよりも困難であることも指摘できる。実習生がワーカーと同行訪問することが可能な世帯や施設入所者の選定は容易でなく、プライバシー保護の観点から、インター

ク場面の同席や「ケース記録」を実習生が閲覧することを許可していない福祉事務所もあるのが現実である。

このように福祉事務所での相談援助業務の縮小化、それに伴う実習プログラムの制限等により、実習生が実習課題を達成するための展開が困難な状況になっていると指摘できる。

5-1-4 相談援助実習の受入れの現状

このような理由により、実習施設として福祉事務所の確保が困難な状況となっているが、他の社会福祉施設・機関と比較しながら福祉事務所実習の受入れの現状についてみていく。

次表の「2008年調査」は、2008（平成20）年12月に日本社会福祉士養成校協会（以下「社養協」とする）が実施した「卒業年次生376人の実習先」の結果である³⁾。実習先は「高齢者福祉関係施設（34.4%）」「相談機関（21.8%）」「障害者福祉関係施設（19.0%）」の順になっており、なかでも「特別養護老人ホーム」（20.4%）」「知的障害者福祉施設（13.1%）」「社会福祉協議会（12.0%）」が多く、この3施設（機関）で全体の45%を占めている。

また、「2011年調査」は、2011（平成23）年12月に社養協が実施した「養成校248校が確保している実習先」の結果である⁴⁾。実習先は「高齢者福祉関係施設（32.9%）」「障害者福祉関係施設（29.7%）」の順になっており、この2施設で全体の6割強となっている。2008年調査（実習配属先）とは単位（人数：施設数）が違うので正確とは言えないが、比較すると「児童福祉関係施設」と「相談機関」が減少しており、「福祉事務所」も同様に減らしている。

この2つの調査を実施した2008（平成20）年から2011（平成23）年12月は、「実習指導者要件」の経過措置期間中であり、特に大学等の養成校では社会福祉士の資格がない者も実習指導者として指導していた時期の調査である。それにもかかわらず、養成校全体で福祉事務所は2.8%しか確保できていない。これについて、2011年調査の結果分析では、「福祉事務所における実習指導者の不在が顕著となっている。福祉事務所は人事異動による実習指導者の不在化などの懸念から、受入体制の遅延化や急遽の受入辞退など、実習配属に大きな不安定要因を抱えている。福祉事務所における社会福祉士の配置義務化や、実習受入に関する強制的対応が不可能な中で、福祉事務所における実習をどのように確保・保証していくか、今後引き続き検討が必要である」⁵⁾と指摘している。

さて、「2019年調査」は、2019（令和元）年10～11月にソ教連が実施した「社会福祉士模擬試験の受験者へのアンケート調査」の結果（速報値）である。⁶⁾ 実習先は「障害者福祉関係施設（32.6%）」「高齢者福祉関係施設（31.1%）」の順になっており、この2施設で全体の6割強となっている。「福祉事務所」は「児童相談所」と同じ「行政相談所」との回答枝であったので、福祉事務所のみ比率は正確でないが、2008年・2011年調査や実習指導者の現状から予測すると3～4%程度であろう。

相談援助実習の実習配属先・確保先

	2008年調査		2011年調査		2019年調査	
	人	%	施設数	%	人	%
高齢者福祉関係施設	130	34.4	3,956	32.9	2,189	31.1
障害者福祉関係施設	71	19.0	3,567	29.7	2,301	32.6
児童福祉関係施設	61	16.2	1,467	12.2	1,115	15.8
相談機関	82	21.8	2,180	18.1	1,972	27.9
地域包括支援センター	5	1.3	431	3.6	1,574	22.3
社会福祉協議会	45	12.0	1,203	10.0		
福祉事務所	26	6.9	346	2.8	398	5.6
児童相談所	6	1.6	200	1.7		
医療機関	13	3.5	569	4.7	692	19.0
その他の施設・相談機関	19	5.1	293	2.4	550	7.8
合計	376	100.0	12,030	100.0	7,048	100.0

出典 2008年調査：日本社会福祉士養成校協会「福祉教育モニターアンケート調査結果」（2008年12月）

2011年調査：日本社会福祉士養成校協会「実習施設確保状況調査結果」（2011年12月）

2019年調査：日本ソーシャルワーク教育学校連盟「模擬試験受験者アンケート調査結果(速報値)」（2020年3月）

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

5-2-1 福祉事務所からみた実習の意義

少々古いアンケート調査の結果だが、福祉事務所からみた実習受入れの意義についてみていく。

次表の「2011年調査」は、2011（平成23）年度にA大学の実習生が配属された福祉事務所12カ所の実習指導者12人に対して実施したアンケート調査の結果である。⁽⁷⁾ また、「2002年調査」は、「社会福祉専門職における現場実習の現状とこれからのあり方に関する調査研究報告書」（平成14年3月：同研究会）の「機関・施設票」から一部引用した。この調査結果の回答数は229であり、内訳は相談機関14.8%、社会福祉協議会7.0%、社会福祉施設77.3%のため、社会福祉施設の意見が多く反映されている。⁽⁸⁾

2つの調査結果を比較して2011年調査が高いのは「後継者養成」（100.0%）と「社会的評価」（25.0%）である。それに対して低いのは「職員の意識活性化」（25.0%）と「第三者の目を入れる」（16.7%）であるが、社会福祉施設と違いサービス利用者が常時福祉事務所内にいないからであろう。なお、「大学との職務上の関係」（33.0%）は2011年調査のみの回答枝であり、これは社会福祉行政機関ならではの理由といえる。A大学の多くの教員が各市の審議会等に所属しており、審議会の所管部署を通して福祉事務所実習に依頼することも行なっている。

2011年調査では12人全員が「後継者養成としての意義」と回答しており、相談援助実習の受入れをこのように位置づけていると分かる。後述するが、福祉事務所実習を終えた多くの学生が「将来、福祉事務所のワーカーになりたい」と思い公務員試験を目指しているため、養成校も「福祉事務所実習を受入れることは後継者養成になる」と福祉事務所の実習指導者に自信をもって言えるようにする必要があろう。

実習受入れに対する福祉事務所側の認識 [複数回答]

単位：%

	2011年調査	2002年調査
専門職の後継者養成としての意義	100.0	68.6
広く社会福祉現場の理解者の養成としての意義	75.0	67.2
大学との職務上の関係（審議会委員等）があり受入れている	33.0	
実習生を受入れることで、現場では社会的評価を得られる	25.0	5.7
実習生が入ることで、職員の意識が活性化される	25.0	55.0
実践現場への第三者の目を入れることの効果	16.7	41.9
大学等からの依頼があったので、そのまま受入れている	16.7	25.3
特に積極的意義を認めているわけではないが時代の趨勢として	8.3	3.5
同地域の大学に協力するという行政機関の役割	8.3	
その他・回答なし	0.0	44.9
合計	n=12 (100.0)	n=229 (100.0)

出典 渋谷哲「福祉事務所における相談援助実習の理解と演習」P88 みらい 2013年

本調査研究事業の検討委員会での分析作業中に、福祉事務所からみた実習受入れの意義として次のような意見が得られた。

【一般市 社会福祉所管部署の部長】

本市では近年、ソーシャルワーカー養成校などからの実習依頼はほとんどないが、過去には毎年のように実習生を受入れていた実績がある。

福祉事務所では人の誕生から亡くなった後まで、世代や属性にかかわらず包括的、総合的な支援が求められ、さらに分野を超えたあらゆる社会資源の活用が求められる現場である。福祉の現場で働くことをめざす、次代を担う人材を育成するうえで、他にはない総合的な実習が可能であり、今後ますます必要となる、幅広い知識と多くの引き出しを持つことのできる人材を育てるためにも、最適な現場の一つであると考えている。

【指定都市 生活保護・生活困窮者支援所管部署の部長】

意識して「自分たちの業務を見てもらう、自分たちの業務を語る」ことは、現業員にとっても自身の業務について新たな気づきを得ることができ、専門知識や技術の向上にもつながると考えている。社会福祉士に求められる役割の幅は広がってきており、ケースワーカーではなくソーシャルワーカーを育てることが重要となっている。

公的責任に基づく福祉サービス等の提供や利用支援だけでなく、支給決定等を必要としない方や8050問題など、支援の狭間にある方や複合的な課題を抱える世帯への支援などを、地域のアセスメントを含めた地域福祉保健施策の推進とともに取り組むことも福祉事務所に期待されている。

このようなことから、福祉事務所における実習は、相談・面接・訪問等の個別支援における相談援助活動に関するだけでなく、権利擁護の視点やサービス向上のための支援、関係機関連携、地域福祉保健推進のための地域支援など多岐に渡るため、幅広い視点を持ったソーシャルワーカーを育てるという意味において大きな意義があると考えている。社会の変化（福祉的課題）に対応していくためには、福祉事務所におけるソーシャルワーカーの存在が重要であること実習を通して学ぶことは、そのような人材を育てていく第一段階であるとも考えられるため、将来に向けた人材育成という点でも効果があると考えている。

また、社会福祉職採用を行う自治体が増えている中、人材（受験者）の確保は自治体にとって大きな課題となっており、実習に来てもらうことで自分たちの自治体の魅力をアピールし、受験につなげるなどの効果も期待している。

5-2-2 福祉事務所におけるソーシャルワーク実習の課題

福祉事務所での実習を終えた学生たちは、ワーカーの姿から社会福祉の仕事に対する魅力が高まり、将来の進路選択に大きく影響している。特に実習先で「憧れる・尊敬できる・めざしたい」と感じたワーカーとの出会いが、社会福祉の仕事に対する魅力をさらに高めており、このようなワーカーと出会った実習生は本当に幸せである。ワーカーにとっては日々の業務が専門性に基づいた支援という意識がなくても、実習生たちは専門性を感じており見つけようと努力している。それが実習課題の一つであるからとも言えるが、少なくとも福祉事務所で実習を行なった学生のほとんどが、「〇〇さんのようなワーカーになりたい」と話している。

このことは調査でも示されている。次表は社養協による2008（平成20）年12月実施の「卒業年次生376人へのアンケート調査」で、「実習が就職にどのように影響したか」の結果である。⁹⁾

「実習先の福祉領域に就職したくなった」27.2%、「実習先の福祉領域に限らず、福祉領域に就職したくなった」61.4%と、実習に行ったことによって「福祉領域に就職したくなった」が9割弱（88.6%）と高い割合になっており、実習での体験が社会福祉の仕事への魅力として高まっており、就職に強い影響を与えていることがわかる。

実習の就職への影響

	人数	%
実習先の福祉領域に就職したくなった	98	27.2
実習先の福祉領域に限らず、福祉領域に就職したくなった	221	61.4
あまり福祉領域には就職したくないと思った	25	6.9
他領域に就職したいと考えるようになった	16	4.4
合 計	360	100.0

出典 「福祉教育モニターアンケート調査結果」社養協（2008年12月）

実習施設としての福祉事務所が置かれている状況には厳しいものがあるが、これは福祉事務所のみの問題ではなく、実習を依頼する社会福祉士養成校にも検討すべきことは多い。福祉事務所実習での実習指導教員の果たす役割は、実習生への指導にとどまらず、実習指導者が抱えている負担感や実習生が不足している学習内容について把握し、それに対処していくことである。このことを実習指導教員が認識して実習指導者と協働作業をしていけば、福祉事務所は継続的または新規に実習の受入れをしてくれると考えられる。

しかもこれについては、前述したがこの10数年で展望が少し開けてきたともいえる。社会福祉職の採用試験を導入する自治体が増えたことにより、社会福祉士有資格者は2016（平成28）年には3,250人、この12年間で5.1倍も増えており、実習先として依頼できる土壌が固まり始めたとも言える。

残された課題のひとつとしては、現業員の短期間による人事異動である。実習指導者が異動した場合、実習の依頼が不可能となるため、いかに福祉事務所と養成校が組織同士の継続した繋がり（例えば社会福祉士有資格者の実習指導者講習会への参加要請等）を維持していくかが課題である。

4-2-3 おわりに

養成校の学生が福祉事務所へ実習に行き、そこで「憧れ・尊敬・めざしたい」ワーカーと出会い、将来は実習先の福祉事務所で働きたいという思いは、実習を受入れている福祉事務所にとっても喜ばしいことである。ボランティアの場がない福祉事務所は学生にとって未知の世界なので、福祉事務所以外で実習を行なった学生が「将来は福祉事務所で働きたい」というのはあまり期待できないのが現実であり、福祉事務所からみれば、熱意ある新採用職員に来てもらうには学生の実習受入れが有効な手段である。福祉事務所や児童相談所等の行政機関に勤めている社会福祉士は、3年間のワーカー経験後に実習指導者講習会を受講して頂き、実習担当者としての要件を満たしてほしいと願っている。

- (1) 『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
- (2) 「通知 社会福祉士養成施設及び介護福祉士養成施設の設置及び運営に係る指針について」
2008 年 3 月 28 日 社援発第 0328001 号 厚生労働省社会・援護局長
- (3) 日本社会福祉士養成校協会『福祉教育モニターアンケート調査結果』2008 年
- (4) 日本社会福祉士養成校協会『実習施設確保状況調査結果』 2011 年
- (5) 前掲書(4)
- (6) 日本ソーシャルワーク教育学校連盟『模擬試験受験者アンケート調査結果(速報値)』2020 年
- (7) A 大学『平成 24 年度ソーシャルワーク実習の配属先』2012 年
- (8) 社会福祉専門職における現場実習の現状とこれからのあり方に関する調査研究会『同研究報告書』 2002 年
- (9) 前掲書(3)

【参考文献】

- 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
相談援助実習研究会編『はじめての相談援助実習』ミネルヴァ書房 2013 年
日本社会福祉士会編『社会福祉士実習指導者テキスト』中央法規 2008 年
日本社会福祉士会編『社会福祉士実習指導者のための相談援助実習プログラムの考え方と作り方』中央法規 2015 年
日本社会福祉士養成校協会編『相談援助実習指導・現場実習教員テキスト』中央法規 2015 年

參考資料

2020年2月3日

福祉事務所 所長 様

一般社団法人日本ソーシャルワーク教育学校連盟
会 長 白 澤 政 和
〈 公 印 省 略 〉

**厚生労働省令和元年度社会福祉推進事業
「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」に係る
研究協力について（お願い）**

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は本連盟の活動にご理解・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。また、皆様方におかれましては平素より生活保護業務の円滑な推進に取り組まれておりますことに、深く敬意を表します。さて、本連盟では、厚生労働省社会福祉推進事業による補助金を受け、標記調査を実施することといたしました。ご多忙のところ誠に恐縮ですが、趣旨をご理解のうえ、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

■ 事業の趣旨及び調査目的・方法 ■

本調査は、**社会福祉法（昭和26年法律第45号）に基づき設置されている福祉に関する事務所（福祉事務所）のすべてを対象にした悉皆調査**にて各事務所の状況等をお伺いし、生活保護業務の実施体制の現状や課題を把握することを目的として実施致します。

調査結果については、生活保護業務の負担軽減や現業員に期待されるソーシャルワークのあり方、業務体制（人材任用・活用等）の環境整備の検討等のための基礎資料といたします。なお、調査票へのご記入は、貴事務所としての意向を記載いただける方をお願いいたします。

■ 返送期限 ■ 2020（令和2）年2月21日（金）消印有効

■ 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 ■

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します。調査報告書等結果の公表において、各事務所を特定することは一切ありません。また、利用目的を超えた使用はいたしません。本調査への協力は任意であり、貴事務所の意向が尊重されます。本調査の趣旨及び調査目的をご一読いただき、同意が得られる場合のみ、別添の調査票をご返送ください。本調査票のご返送をもって調査協力への同意をいただいたものとします。

■ 本調査の内容・倫理・配布・回収に関するお問い合わせ先 ■

<p>（一社）日本ソーシャルワーク教育学校連盟 事務局（担当：添田・早坂） 〒108-0075 東京都港区港南4-7-8 都漁連水産会館5階 TEL：03-5495-7242 FAX：03-5495-7219 E-mail：suishin2019hogo@jaswe.jp</p>
--

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

2020年1月 一般社団法人 日本ソーシャルワーク教育学校連盟

＜ご記入にあたって＞

1. ご記入は、黒または青のボールペン・サインペンでお願いします。本調査票は8ページあります。
2. 調査票へのご記入は、貴事務所としての意向を記載いただける方をお願いいたします。
3. 本調査票への回答をもちまして、ご協力について同意いただいたものとします。
4. ご記入後は、**2月21日（金）まで**に、同封の返信用封筒にてご返送願います。
5. ご不明の点がございましたら日本ソーシャルワーク教育学校連盟事務局（TEL：03-5495-7242）までお問い合わせください。

※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。

I 生活保護業務の職員体制および業務の実施状況についてお伺いします。

問1-1 下表(1)～(5)の生活保護業務について、業務を担当する職員の職種または形態をお選びください。
(それぞれの項目について該当する職員すべての番号に○をつけてください)

【用語について】 現業員・・・正規雇用された地区担当員及び面接相談員とします
嘱託職員・・・現行の地方公務員法に基づく表記を使用しています

(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

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
⑩	申請書を受理する	1	2	3	4

(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

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	1	2	3	4
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	1	2	3	4

		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
③	扶養照会先を決定する	1	2	3	4
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	1	2	3	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	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	1	2	3	4

(3) 保護の実施に係る業務について

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	③ 最低生活費の算定処理を行う	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
収入認定にかかる業務	① 被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	1	2	3	4
	② 収入申告書を受理する	1	2	3	4
	③ 収入申告内容を精査する	1	2	3	4
	④ 申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	1	2	3	4
	⑤ 収入認定の処理（システム入力）を行う	1	2	3	4
	⑥ 収入認定に関する決定調書を回議する	1	2	3	4
	⑦ 追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	1	2	3	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	1	2	3	4
	⑨ 返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	1	2	3	4
	⑩ 収入申告書の徴収状況を管理する	1	2	3	4
	⑪ 収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	1	2	3	4
	⑫ 課税調査における収入申告額との突合作業を行う	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
認定にかかる一時扶助の業務	① 被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	③ 一時扶助にかかる申請書を受理する	1	2	3	4
	④ 申請内容を精査する	1	2	3	4

業務内容	現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他	
					一時扶助の認定にかかると業務
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	1	2	3	4	
⑥ 一時扶助費の算定処理を行う	1	2	3	4	
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	1	2	3	4	
医療扶助の決定にかかると業務	① 被保護者に医療扶助制度について説明する	1	2	3	4
	② 被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	⑩ 指定医療機関に医療券を郵送する	1	2	3	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	1	2	3	4
	⑫ 薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	1	2	3	4
	⑬ 指定薬局に調剤券を郵送する	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
医療扶助に関わる調査にかかると業務	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	⑤ 調査結果に関する台帳で管理する	1	2	3	4
介護扶助の決定にかかると業務	① 被保護者の生活状況やADLを把握する	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	⑦ 利用サービスに係る介護券を発行する	1	2	3	4
	⑧ 介護事業者に介護券を郵送する	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	⑩ 住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4

		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他	
就労支援にかか 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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	⑫	就労した場合の定着支援を行う	1	2	3	4
健康管理支援に かかる業務	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ないか把握する	1	2	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
子どもがいる世帯への支援	①	子どもの状況の把握する	1	2	3	4
	②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4

他法・他施策の活用 補正性の原理に則した			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
	④	受理した回答書の内容を精査する	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	1	2	3	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	1	2	3	4

4) 保護の停止・廃止に係る業務について

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4

(5) その他の生活保護業務について

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4

問 1-2 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り組み、委託する際の個人情報の保護への配慮方法など、具体的にご記入ください。

問1-3 職員の採用および配属に関する取り組み（下表1~9）の実施状況について、それぞれ当てはまる番号（回答欄）に○をつけてください。

	回答欄		
	毎年度実施している	場合がある	全く実施していない
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	1	2	3
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	1	2	3
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	1	2	3
4. 嘱託職員を採用する	1	2	3
5. 貴自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する	1	2	3
6. 貴自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する	1	2	3
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	1	2	3
8. 査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する	1	2	3
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	1	2	3
10. その他（具体的にご記入ください）			

問1-4 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についてご記入ください。

問1-5 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、当てはまる番号すべてに○をつけてください。（複数回答可）

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
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
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
4. 新規申請処理及びこれに付随する事務
5. 被保護世帯に対する定期訪問調査
6. 被保護世帯に対する臨時の訪問調査
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
8. 他機関・関係者との連携
9. 統計報告等の各種報告事務
10. その他（具体的にご記入ください）※上記1~9について具体的にご記入頂いても構いません。その場合は該当番号も併せてご記入下さい。

問1-6 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）ために取り組んでいることがあればご記入ください。

問1-7 現業員の業務遂行能力の向上のための取り組みについて、当てはまる番号すべてに○をつけてください。(複数回答可)

1. 国・都道府県が実施する研修会への参加 2. 事務所内での研修会や事例検討会の開催 3. 他福祉事務所等への派遣による実習 4. 連携・協働する関係機関・団体等の見学 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) 6. その他 ()
--

II 社会福祉士・精神保健福祉士養成校・養成施設との連携・協働の取り組みについてお答えください。

問2-1 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お伺いします。
 (1) 過去3年以内に実習を受け入れたことはありますか。「1. ある」と答えた方は、該当する年度ア～ウのすべてに○をつけてください。

1. ある (ア 2017年度 イ 2018年度 ウ 2019年度)	2. ない
--	-------

(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)をお答えください。

■人数 :	人			
■期間: 受け入れに当たり、通常どの程度の日数を設定していますか。当てはまる番号1つに○をつけてください				
1. 1～5日	2. 6～10日	3. 11～15日	4. 16～20日	5. 21日以上

問2-2 貴事務所では、社会福祉士または精神保健福祉士の養成校・養成施設と連携・協働した活動を実施していますか。(当てはまる番号1つに○をつけてください。ただし、実習受け入れは除きます)

1. 現在実施している	2. 今後予定している
3. 実施したことはあるが、現在は実施していない	4. 実施したことがない

問2-3 問2-2で1・2・3を選んだ方にお伺いします。連携・協働した活動の内容を具体的にご記入ください。

--

III 貴所が担当する地域や生活保護受給状況についてお答えください。

(1) 福祉事務所の設置区分(当てはまる番号1つに○をつけてください)

1. 都道府県	2. 市(中核市を含む)	3. 指定都市の区	4. 特別区	5. 町村
---------	--------------	-----------	--------	-------

(2) 担当する圏域の人口規模

	千人
--	----

(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	被保護世帯数	保護率
人	世帯	%

(4) 貴所の職員について、正規職員の数をお答えください。(令和2年1月1日現在)

現業員： 人	査察指導員： 人 ※いない場合は“0”と記入してください
---	--



現業員のうち、以下の有資格者の数をお答えください。(重複可)

1) 社会福祉主事	人	6) 看護師	人
2) 社会福祉士	人	7) 主任介護支援専門員	人
3) 精神保健福祉士	人	8) 介護支援専門員	人
4) 介護福祉士	人	9) 公認心理師	人
5) 保健師	人	1)～9)の資格を有していない	人

その他、生活保護業務の実施体制や現状についてご意見があればご記入ください

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
 本調査票は、返信用封筒(切手不要)に入れてご返送くださいますようお願いいたします。

今回の調査内容に関するヒアリング調査にご協力頂ける場合は連絡先をご記入ください。

福祉事務所名称	福祉事務所	
所在地	都道府県	市区町村
連絡先	TEL :	
	e-mail :	
担当者名	職名	

2020年2月3日

福祉事務所 所長 様

一般社団法人日本ソーシャルワーク教育学校連盟
会 長 白 澤 政 和
〈 公 印 省 略 〉

厚生労働省令和元年度社会福祉推進事業
「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」に係る
研究協力について（お願い）

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は本連盟の活動にご理解・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。また、皆様方におかれましては平素より生活保護業務の円滑な推進に取り組まれておりますことに、深く敬意を表します。さて、本連盟では、厚生労働省社会福祉推進事業による補助金を受け、標記調査を実施することといたしました。ご多忙のところ誠に恐縮ですが、趣旨をご理解のうえ、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

■ 事業の趣旨及び調査目的・方法 ■

本調査は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）に基づき設置されている福祉に関する事務所（福祉事務所）のすべてを対象にした悉皆調査にて各事務所の状況等をお伺いし、生活保護業務の実施体制の現状や課題を把握することを目的として実施致します。

調査結果については、生活保護業務の負担軽減や現業員に期待されるソーシャルワークのあり方、業務体制（人材任用・活用等）の環境整備の検討等のための基礎資料といたします。なお、調査票へのご記入は、貴事務所としての意向を記載いただける方をお願いいたします。

■ 返送期限 ■ 2020（令和2）年2月21日（金）消印有効

■ 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 ■

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します。調査報告書等結果の公表において、各事務所を特定することは一切ありません。また、利用目的を超えた使用はいたしません。本調査への協力は任意であり、貴事務所の意向が尊重されます。本調査の趣旨及び調査目的をご一読いただき、同意が得られる場合のみ、別添の調査票をご返送ください。本調査票のご返送をもって調査協力への同意をいただいたものとします。

■ 本調査の内容・倫理・配布・回収に関するお問い合わせ先 ■

（一社）日本ソーシャルワーク教育学校連盟 事務局（担当：添田・早坂） 〒108-0075 東京都港区港南4-7-8 都漁連水産会館5階 TEL：03-5495-7242 FAX：03-5495-7219 E-mail：suishin2019hogo@jaswe.jp

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

2020年1月 一般社団法人 日本ソーシャルワーク教育学校連盟

＜ご記入にあたって＞

1. ご記入は、黒または青のボールペン・サインペンでお願いします。本調査票は8ページあります。
2. 調査票へのご記入は、貴事務所としての意向を記載いただける方をお願いいたします。
3. 本調査票への回答をもちまして、ご協力について同意いただいたものとします。
4. ご記入後は、**2月21日（金）まで**に、同封の返信用封筒にてご返送願います。
5. ご不明の点がございましたら日本ソーシャルワーク教育学校連盟事務局（TEL：03-5495-7242）までお問い合わせください。

※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せよう願いたします。

I 生活保護業務の職員体制および業務の実施状況についてお伺いします。

問1-1 下表(1)～(5)の生活保護業務について、業務を担当する職員の職種または形態をお選びください。
(それぞれの項目について該当する職員すべての番号に○をつけてください)

【用語について】 現業員・・・正規雇用された地区担当員及び面接相談員とします
嘱託職員・・・現行の地方公務員法に基づく表記を使用しています

(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

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
⑩	申請書を受理する	1	2	3	4

(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

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	1	2	3	4
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	1	2	3	4

		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
③	扶養照会先を決定する	1	2	3	4
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	1	2	3	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	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	1	2	3	4

(3) 保護の実施に係る業務について

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	③ 最低生活費の算定処理を行う	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
収入認定にかかる業務	① 被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	1	2	3	4
	② 収入申告書を受理する	1	2	3	4
	③ 収入申告内容を精査する	1	2	3	4
	④ 申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	1	2	3	4
	⑤ 収入認定の処理（システム入力）を行う	1	2	3	4
	⑥ 収入認定に関する決定調書を回議する	1	2	3	4
	⑦ 追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	1	2	3	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	1	2	3	4
	⑨ 返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	1	2	3	4
	⑩ 収入申告書の徴収状況を管理する	1	2	3	4
	⑪ 収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	1	2	3	4
	⑫ 課税調査における収入申告額との突合作業を行う	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
認定にかかる一時扶助の業務	① 被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	③ 一時扶助にかかる申請書を受理する	1	2	3	4
	④ 申請内容を精査する	1	2	3	4

業務内容					現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
	⑤	⑥	⑦					
一時扶助の認定にかかわる業務	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	1	2	3	4		
	⑥	一時扶助費の算定処理を行う	1	2	3	4		
	⑦	決裁後、保護決定通知書の通知にかかわる一連の事務を行う	1	2	3	4		
医療扶助の決定にかかわる業務	①	被保護者に医療扶助制度について説明する	1	2	3	4		
	②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	4		
	⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	1	2	3	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	1	2	3	4		
	⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	1	2	3	4		
	⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
医療扶助に関わる調査にかかわる業務	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	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
	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	1	2	3	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	1	2	3	4		
	⑤	調査結果に関する台帳で管理する	1	2	3	4		
介護扶助の決定にかかわる業務	①	被保護者の生活状況やADLを把握する	1	2	3	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	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
	⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	1	2	3	4		
	⑧	介護事業者に介護券を郵送する	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
	⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	4		
	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	1	2	3	4		
	⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかわる一連の事務を行う	1	2	3	4		

		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他	
就労支援にかか 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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	⑫	就労した場合の定着支援を行う	1	2	3	4
健康管理支援に かかる業務	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ないか把握する	1	2	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
子どもがいる世帯への支援	①	子どもの状況の把握する	1	2	3	4
	②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4

他法・他施策の活用 補正性の原理に則した			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
	④	受理した回答書の内容を精査する	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	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	1	2	3	4
	⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	1	2	3	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	1	2	3	4

4) 保護の停止・廃止に係る業務について

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	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	1	2	3	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	1	2	3	4
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4

(5) その他の生活保護業務について

		業務を担当する職員 (補助的な業務を含む)			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
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	1	2	3	4
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	1	2	3	4

問 1-2 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り組み、委託する際の個人情報の保護への配慮方法など、具体的にご記入ください。

問 1-3 職員の採用および配属に関する取り組み（下表 1~9）の実施状況について、それぞれ当てはまる番号（回答欄）に○をつけてください。

	回答欄		
	毎年度実施している	場合がある	全く実施していない
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	1	2	3
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	1	2	3
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	1	2	3
4. 嘱託職員を採用する	1	2	3
5. 貴自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する	1	2	3
6. 貴自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する	1	2	3
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	1	2	3
8. 査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する	1	2	3
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	1	2	3
10. その他（具体的にご記入ください）			

問 1-4 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についてご記入ください。

問 1-5 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、当てはまる番号すべてに○をつけてください。（複数回答可）

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
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
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
4. 新規申請処理及びこれに付随する事務
5. 被保護世帯に対する定期訪問調査
6. 被保護世帯に対する臨時の訪問調査
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
8. 他機関・関係者との連携
9. 統計報告等の各種報告事務
10. その他（具体的にご記入ください）※上記 1~9 について具体的にご記入頂いても構いません。その場合は該当番号も併せてご記入下さい。

問 1-6 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）ために取り組んでいることがあればご記入ください。

問1-7 現業員の業務遂行能力の向上のための取り組みについて、当てはまる番号すべてに○をつけてください。(複数回答可)

1. 国・都道府県が実施する研修会への参加 2. 事務所内での研修会や事例検討会の開催 3. 他福祉事務所等への派遣による実習 4. 連携・協働する関係機関・団体等の見学 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) 6. その他 ()
--

II 社会福祉士・精神保健福祉士養成校・養成施設との連携・協働の取り組みについてお答えください。

問2-1 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お伺いします。
 (1) 過去3年以内に実習を受け入れたことはありますか。「1. ある」と答えた方は、該当する年度ア～ウのすべてに○をつけてください。

1. ある (ア 2017年度 イ 2018年度 ウ 2019年度)	2. ない
--	-------

(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)をお答えください。

■人数 :	人			
■期間: 受け入れに当たり、通常どの程度の日数を設定していますか。当てはまる番号1つに○をつけてください				
1. 1～5日	2. 6～10日	3. 11～15日	4. 16～20日	5. 21日以上

問2-2 貴事務所では、社会福祉士または精神保健福祉士の養成校・養成施設と連携・協働した活動を実施していますか。(当てはまる番号1つに○をつけてください。ただし、実習受け入れは除きます)

1. 現在実施している	2. 今後予定している
3. 実施したことはあるが、現在は実施していない	4. 実施したことがない

問2-3 問2-2で1・2・3を選んだ方にお伺いします。連携・協働した活動の内容を具体的にご記入ください。

--

III 貴所が担当する地域や生活保護受給状況についてお答えください。

(1) 福祉事務所の設置区分(当てはまる番号1つに○をつけてください)

1. 都道府県	2. 市(中核市を含む)	3. 指定都市の区	4. 特別区	5. 町村
---------	--------------	-----------	--------	-------

(2) 担当する圏域の人口規模

	千人
--	----

(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	被保護世帯数	保護率
人	世帯	%

(4) 貴所の職員について、正規職員の数をお答えください。(令和2年1月1日現在)

現業員： 人	査察指導員： 人 ※いない場合は“0”と記入してください
---	--



現業員のうち、以下の有資格者の数をお答えください。(重複可)

1) 社会福祉主事	人	6) 看護師	人
2) 社会福祉士	人	7) 主任介護支援専門員	人
3) 精神保健福祉士	人	8) 介護支援専門員	人
4) 介護福祉士	人	9) 公認心理師	人
5) 保健師	人	1)～9)の資格を有していない	人

その他、生活保護業務の実施体制や現状についてご意見があればご記入ください

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
 本調査票は、返信用封筒（切手不要）に入れてご返送くださいますようお願いいたします。

今回の調査内容に関するヒアリング調査にご協力頂ける場合は連絡先をご記入ください。

福祉事務所名称	_____ 福祉事務所		
所在地	都道府県	市区町村	
連絡先	TEL :		
	e-mail :		
担当者名	職名		

執筆者一覽

第1章	事務局
第2章	1 2-1 2-2-1 渋谷哲 2-2-2 2-3 片山睦彦・卷口徹
第3章	I 畑亮輔 II III 船水浩行
第4章	朝比奈朋子・増田和高
第5章	1 5 渋谷哲 2 事務局 3 畑亮輔・船水浩行 4 朝比奈朋子・増田和高

「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」
(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)

2020年3月31日発行

一般社団法人 日本ソーシャルワーク教育学校連盟

〒108-0075 東京都港区港南4-7-8 都漁連水産会館5階

電話:03-5495-7242 FAX:03-5494-7219

E-mail:jimukyoku@jaswe.jp Website:socialworker.jp