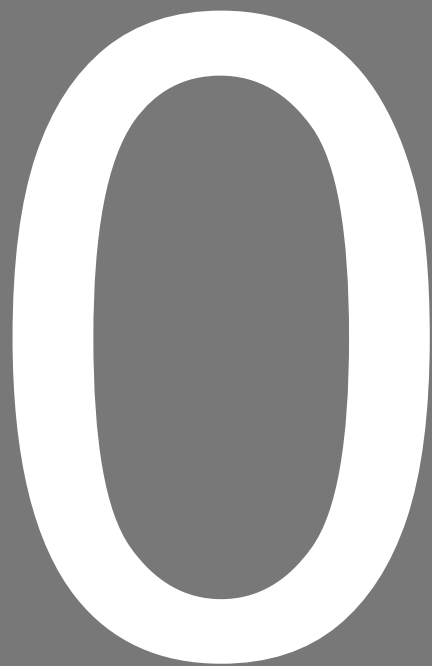


付属資料



調査研究の概要

- 1) 背景と目的
- 2) 調査研究の進め方
- 3) 市川市プレゼン資料
～R元年度地方分権改革に
関する提案とその背景

1) 本調査研究の背景・目的

■ 背景

- 「令和元年の地方からの提案等に関する対応方針(令和元年12月23日閣議決定)」がなされ、ケースワーク業務の外部委託に関し、以下のような方針が示された

【令和元年の地方からの提案等に関する対応方針】(令和元年12月23日閣議決定)(該当部分抜粋)

(16) 生活保護法(昭25法144)

(iv) ケースワーク業務の外部委託については、以下のとおりとする。

- 福祉事務所の実施体制に関する調査結果や地方公共団体等の意見を踏まえつつ、現行制度で外部委託が可能な業務の範囲について令和2年度中に整理した上で、必要な措置を講ずる。
- 現行制度で外部委託が困難な業務については、地方公共団体等の意見を踏まえつつ、外部委託を可能とすることについて検討し、令和3年度中に結論を得る。その結果に基づいて必要な措置を講ずる。

■ 目的

- このような背景を踏まえ、生活保護に関する業務の外部委託に対する基本的な考え方、外部委託が可能な業務の条件、委託先選定等における条件・留意事項等を取りまとめること
- ✓ 外部委託が可能と考えられる業務の範囲もしくは条件
- ✓ 委託先選定時の留意事項(委託先の能力・実績面の条件／委託(契約)形態／担当者の条件 等)
- ✓ 外部委託時の業務運用のあり方(業務遂行状況の報告／委託成果の評価方法／指揮命令のあり方 等)

PwC

《参考》保護の実施機関における業務負担軽減に向けた方策について (令和3年3月31日付け事務連絡 厚生労働省社会・援護局保護課)

2 業務の外部委託について

(1) 外部委託の考え方

現行法において、保護の決定又は実施に関わる、いわゆる公権力の行使に当たる業務について、民間事業者への外部委託(以下単に「外部委託」という。)を行うことは認められない。このことは、生活保護法(昭和25年法律第144号。以下「法」という。)第19条第4項において、保護の実施機関は「保護の決定及び実施に関する事務の全部又は一部を、その管理に属する行政庁に限り、委任することができる」とされていることから明らかである。

他方、保護の実施機関においてケースワーカーが行う一連の業務には、保護の決定又は実施に関与せず、明らかに公権力の行使に当たらない業務が相当程度存在する。例えば、被保護者就労支援事業及び被保護者健康管理支援事業の事務の全部又は一部は外部委託が可能である旨が法に明記されているが、これら以外の業務についても、委託元と委託先との間に、作業における指揮命令系統が発生しないことを前提に、以下に挙げる業務については、外部委託が可能と考えている。

なお、「令和元年の地方からの提案等に関する対応方針」(令和元年12月23日閣議決定)において、「現行制度で外部委託が困難な業務については、地方公共団体等の意見を踏まえつつ、外部委託を可能とすることについて検討し、令和3年度中に結論を得る。その結果に基づいて必要な措置を講ずる。」とされていることを踏まえ、引き続き必要な検討を行う予定であるので申し添える。

(2) 事例1：通知書類等に係る封入封緘や発送等の事務について

毎月の定例処理によりシステムから一括発行される、保護決定通知書、医療券、調剤券、介護券、要否意見書、返還金納付書等に係る、封入封緘や発送といった事務については、当該事務のみを切り離して行うことを前提に、外部委託することが可能と考えられる。

また、法第29条に基づく調査や、戸籍調査に係る依頼書についても、調査対象や調査内容の決定から切り離され、単に封入封緘や発送といった事務のみを行う場合は、同様と考えて差し支えない。

(3) 事例2：生活保護費の返還金等に係る収納事務について

地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律(令和2年法律第41号)の規定により、一部改正された法及び関係政省令が令和2年10月1日から施行されたことにより、生活保護費返還金等(法第63条の規定による返還金、法第77条の規定による徴収金、法第78条の規定による徴収金及び生活保護に起因する不当利得の返還金をいう。以下同じ。)の円滑な納付及び各福祉事務所の事務負担の軽減に資するよう、生活保護費返還金等の収納事務の私人委託が可能となっている。

この委託先については、コンビニエンスストアや資金決済事業者といった、収納業務に係るノウハウを持つ事業者が想定されるところであり、既に一部の自治体においては、コンビニエンスストアにおける収納に向けて準備作業を進めていると承知している。

なお、この改正により、法第78条の3の規定により私人委託を可能とした生活保護費返還金等の収納の事務については、単に返還義務者から生活保護費返還金等を受け入れる行為のみを指すものであり、例えば、行政処分として行われる生活保護費返還金等の決定、公売、差押え、督促、立入調査等を私人に委託することを可能としたものではないので、留意すること。

PwC

2) 本調査研究の進め方

- 生活保護に関する制度や法律、業務に詳しい学識経験者、行政法や労働法等の関係領域の法律に詳しい学識経験者や有識者、生活保護の実務を担う自治体職員で構成される研究会を設置した
- そこでの議論を通じて、生活保護を取り巻く業務を細分化して捉えなおし、個々の業務の特性をおさえるとともに、外部委託の活用に対し慎重な立場の意見・考え方において懸念されている事項や、類似業務を含め外部委託を活用した事例における課題や行われた配慮・工夫、得られた成果等に関し文献調査や有識者ヒアリングを行い、生活保護制度を利用する受給者に対する支援を向上させる観点から検討を行った
- なお、研究会での議論に必要な情報として、以下のような情報の収集・整理を行った
 - 生活保護業務を取り巻く現状認識を共有するための既存統計等の整理
 - 被保護者数・被保護者像
 - 業務遂行体制、人的資源の状況
 - 生活保護を取り巻く政策潮流の整理
 - 社会保障政策の潮流(主として文献サーベイ)
 - 自治体業務のアウトソーシングに関する政策潮流(有識者ヒアリング)
 - 関連制度・事業における外部委託の先行事例(自治体ヒアリング)
 - 外部委託で想定される懸念事項・リスクの整理
 - これまでの議論・文献等における指摘事項の整理
 - 外部委託に慎重な考え方を持つ自治体や関連団体へのヒアリング
 - 生活保護に関してケースワーカーが担う業務の特性整理
 - 生活保護に係る業務プロセスの業務整理
 - 各業務プロセス毎の特性／業務負担の実態整理(先行研究サーベイ、自治体アンケート)

PwC

研究会・ヒアリング会の開催実績

会 議	日 程	議 題
第1回研究会	8月5日(木) 10:00～12:30	- 本調査研究の概要について【問題意識等の共有】 - 生活保護制度の実態について【現状認識の共有】 - 生活保護業務の外部委託に関するこれまでの議論・分権における指摘事項【情報共有】
第2回研究会	8月26日(木) 10:00～12:30	- 自治体所属委員による生活保護業務の現況報告(東京都、横浜市、大阪府) - 生活保護に関わる業務の詳細と業務負担について【情報共有】 - 生活保護業務の外部委託に関する懸念事項・リスク【ディスカッション】
有識者ヒアリング	10月7日(木) 14:00～15:00	自治体のアウトソースに関する経緯等について(関西学院大学 稲沢教授)
第1回ヒアリング会	10月12日(火) 8:45～10:30	- 令和元年度地方分権改革に関する提案とその背景(千葉県市川市) - 自治体からみた外部委託への期待と留意点等について(東京都新宿区、福岡県福岡市)
第2回ヒアリング会	11月1日(月) 13:00～14:00	- 外部委託をする際に検討が必要な点等について(大阪府高槻市) - 生活困窮者自立支援における相談支援の内容及、求められる人員・能力等(社会福祉法人一路会 市川市生活サポートセンターそら)
第3回研究会	11月1日(月) 14:00～15:30	外部委託の必要性と懸念事項・リスクについて【ディスカッション】
第3回ヒアリング会	11月9日(火) 15:00～16:00	- 生活困窮者自立支援における相談支援の内容及、求められる人員・能力等(社会福祉法人うきは市社会福祉協議会) - 外部委託をする際に検討が必要な点等について(全日本自治団体労働組合)
第4回研究会	11月9日(火) 16:00～17:00	- 生活保護を取り巻く社会保障政策の潮流とケースワーク業務への影響【意見交換】 - これまでの議論やヒアリングを踏まえた外部委託の留意点・リスク【意見交換】
第5回研究会	12月6日(月) 12:15～14:30	- 生活保護におけるケースワーカーの役割と相談助言・自立支援の位置づけについて(新保委員) - ケースワーク業務のプロセスごとの特性を踏まえた外部委託の可能性と留意点【ディスカッション】 - 外部委託を行う際の留意事項(委託先選定／モニタリング・評価／業務運営・指揮命令等)【ディスカッション】
委員個別ヒアリング	12～1月	検討のとりまとめ(案)について
第6回研究会	1月24日(月) 9:30～12:00	検討のとりまとめ(案)について
(最終)	2～3月	(メール回付・持ち回りによる委員最終調整)

PwC

R元年度地方分権改革 に関する提案とその背景

令和3年10月12日
市川市 生活支援課・行政経営課

目 次

1. 市川市について
2. 市川市からの提案内容
3. 提案に至った社会的背景
4. 提案に至ったケースワーカーの
実務的背景

1. 市川市について



1. 市川市について

- 人口 492,283人（令和3年3月末）
- 面積 56.39km²
- 特徴 江戸川をはさんで東京に隣接するベッドタウン



上：市街地の街並み
左：特産品のなし

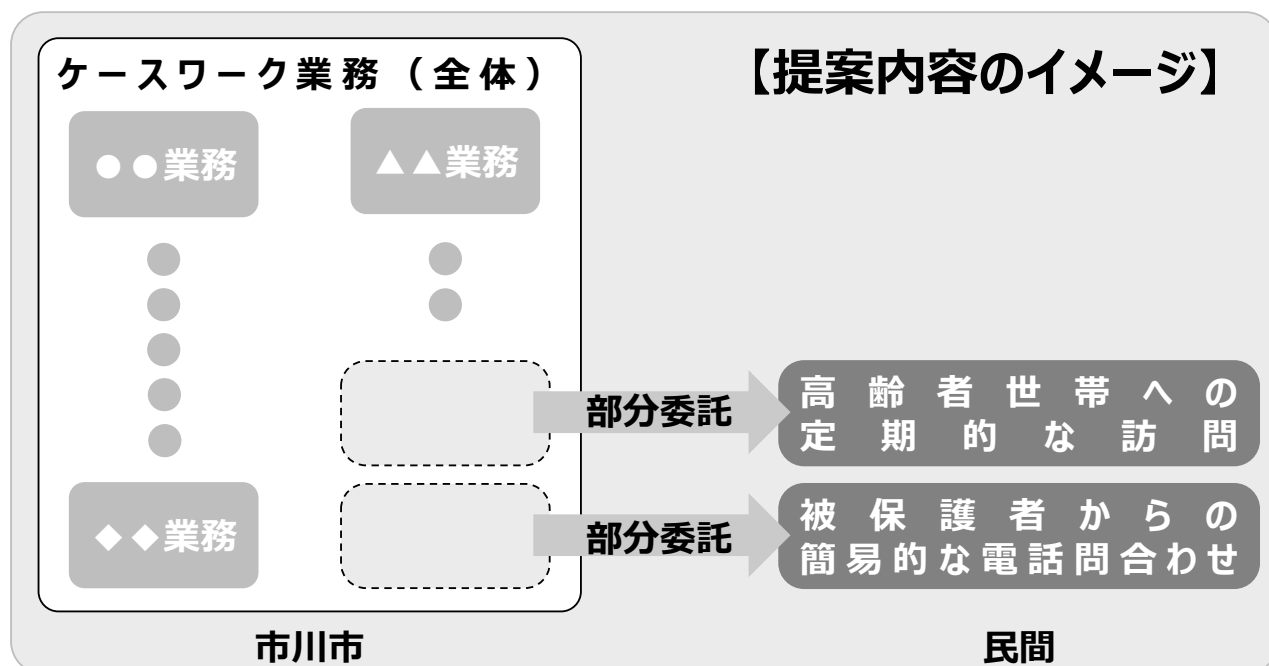


2. 市川市からの提案内容

2. 市川市からの提案内容

令和元年6月、地方分権改革に関する提案として、ケースワーク業務の一部委託化を提案

ケースワーク業務のうち、①高齢者世帯への定期的な訪問や
②被保護者からの簡易な電話問い合わせなど、一部業務を外部委託する。



2. 市川市からの提案内容

提案に至った具体的な支障事例

ケースワーカーには、被保護者の生存権を保障する支援のほか、自立への指導、不正受給の防止等、**多様な役割**が求められている

しかしながら

被保護者は**年々増加**しており、ケースワーカーの負担が増加

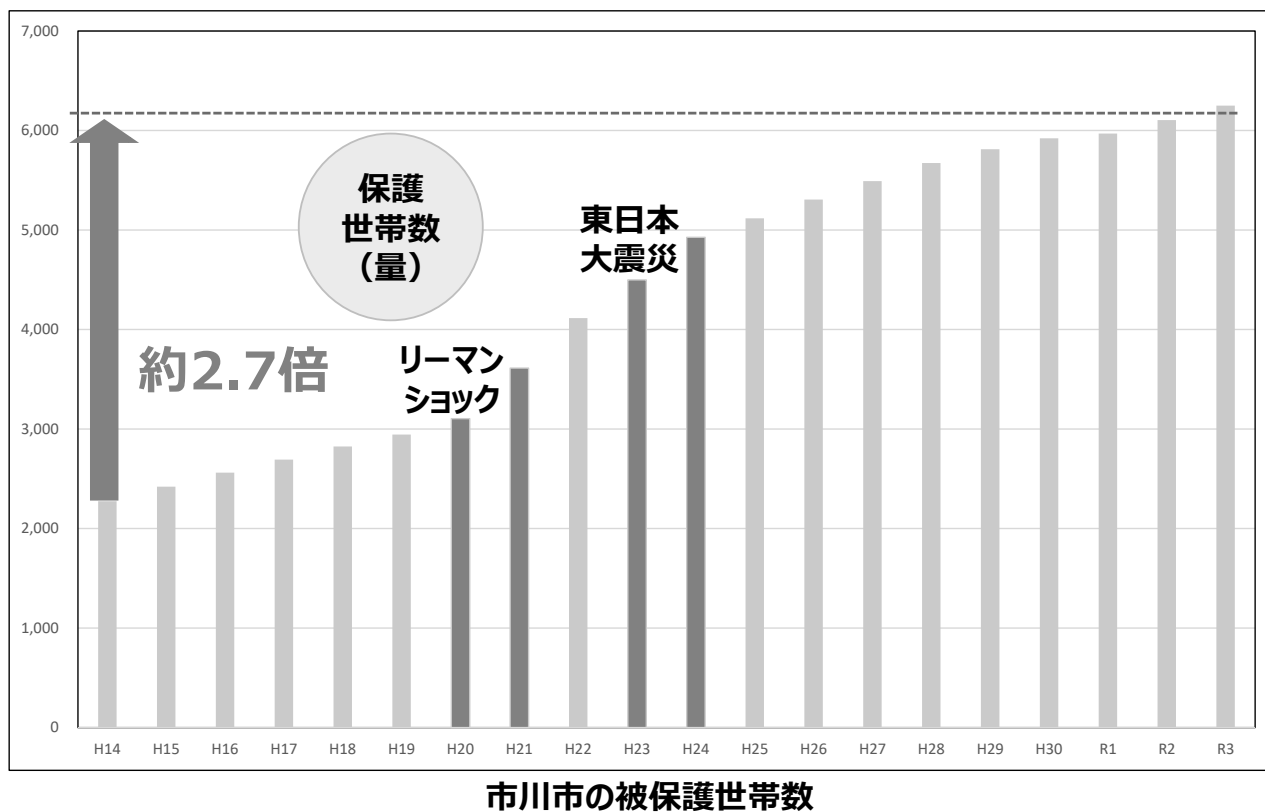
十分な支援を行うことが難しくなってくる可能性がある

3. 提案に至った社会的背景

3. 提案に至った社会的背景

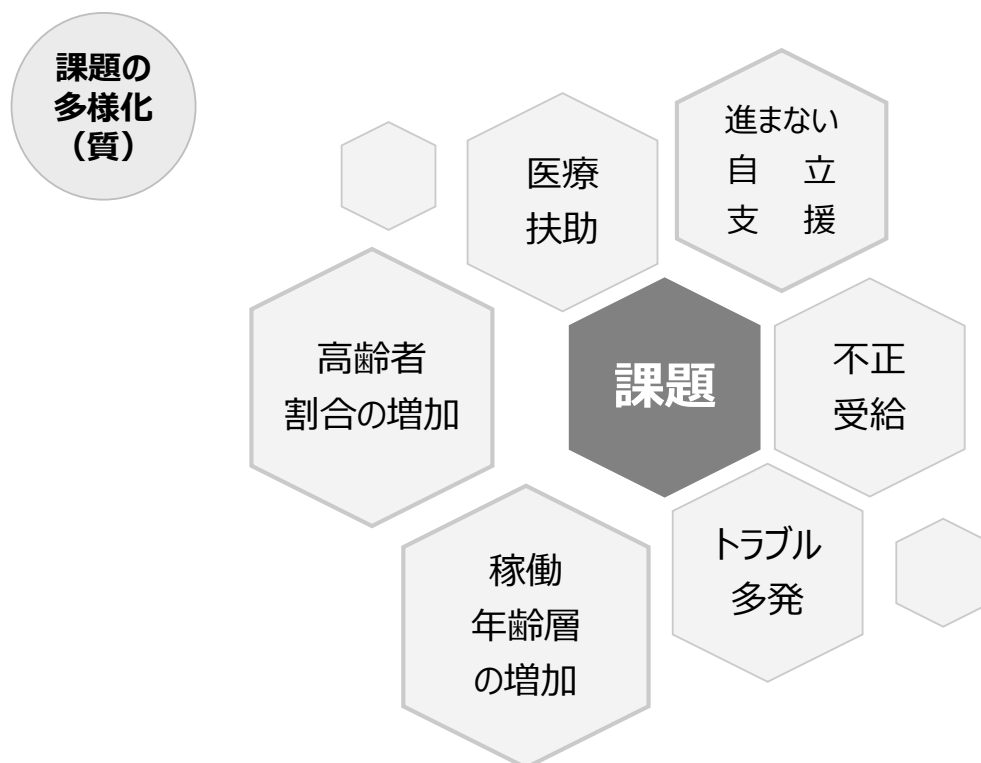
3. 提案に至った社会的背景（被保護世帯の増加と課題の多様化）

本市では、平成14年度以降、この20年間で被保護世帯は約2.7倍に増加している。



3. 提案に至った社会的背景（被保護世帯の増加と課題の多様化）

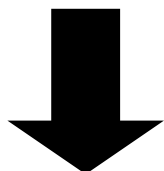
被保護世帯の増加とあわせて、被保護世帯をめぐる課題は多様化し、確実な支援の必要性が高まっている。



3. 提案に至った社会的背景（行財政改革と職員減）

本市を取り巻く状況は、バブル崩壊やリーマンショック等による景気の低迷、少子高齢化に伴う社会保障経費の増大、都市基盤の再整備、これらに伴う財政難により、非常に厳しい状況であった。

山積する行政課題（景気低迷、少子高齢化、都市基盤整備、財政難）



持続可能な行政運営を進めるため、職員数の削減、公共施設の民営化、業務のアウトソーシング等に取り組んできた。

減量的な改革

ひと

職員数の削減

もの

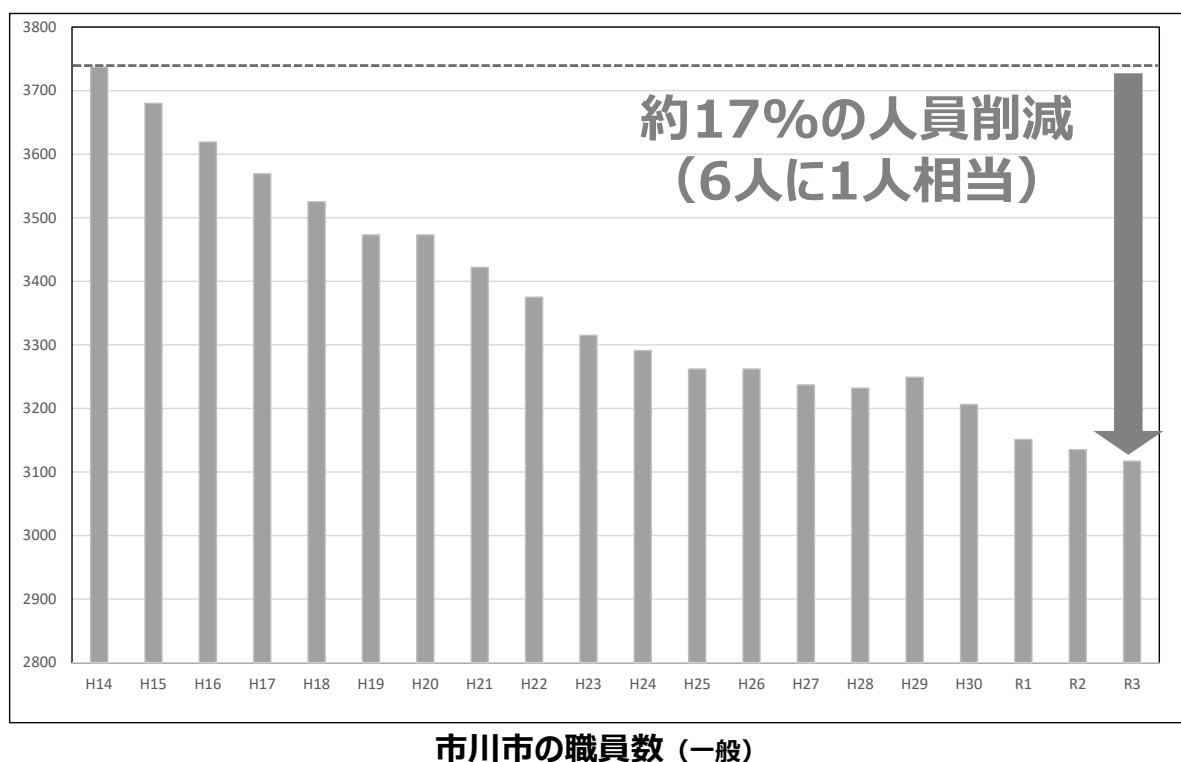
公共施設の
民営化

仕事

アウトソーシング

3. 提案に至った社会的背景（行財政改革と職員減）

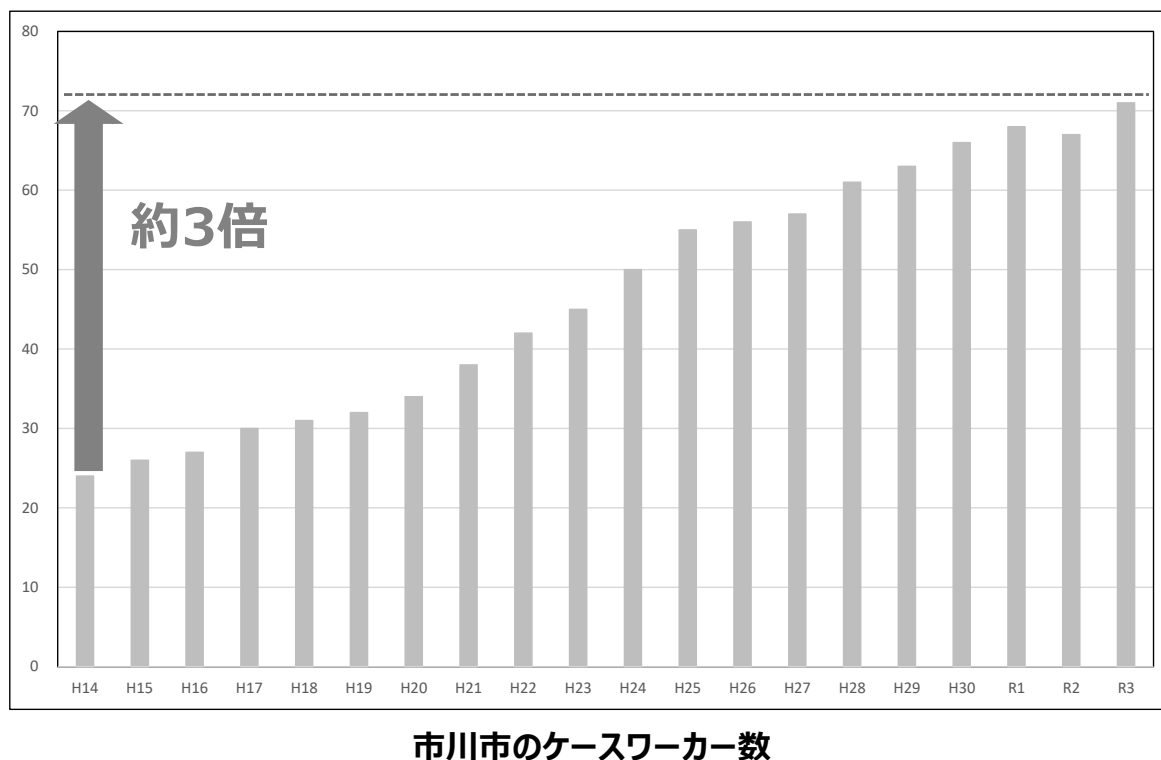
取り組んできた行財政改革の中で、特に職員数については大幅な削減を行い、この20年間で一般職員を17%削減した。



市川市の職員数（一般）

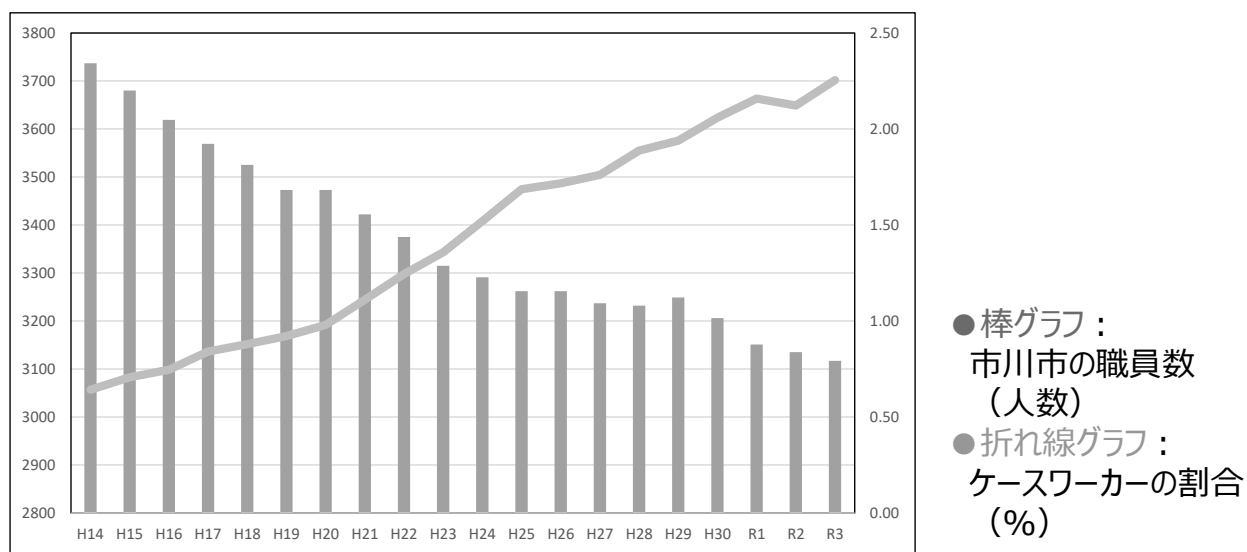
3. 提案に至った社会的背景（ケースワーカーの増員）

職員の大幅削減を行った中においても、被保護世帯の増加を受け、この20年間で、ケースワーカーを約3倍に増員する等の取組みをしてきた。



3. 提案に至った社会的背景（ケースワーカーの増員）

職員数全体を削減する一方でケースワーカーを増員した結果、職員数に占めるケースワーカーは0.6%から約2.2%と上昇した。



H14 0.6%

CW数 約25人
職員数 約3,700人

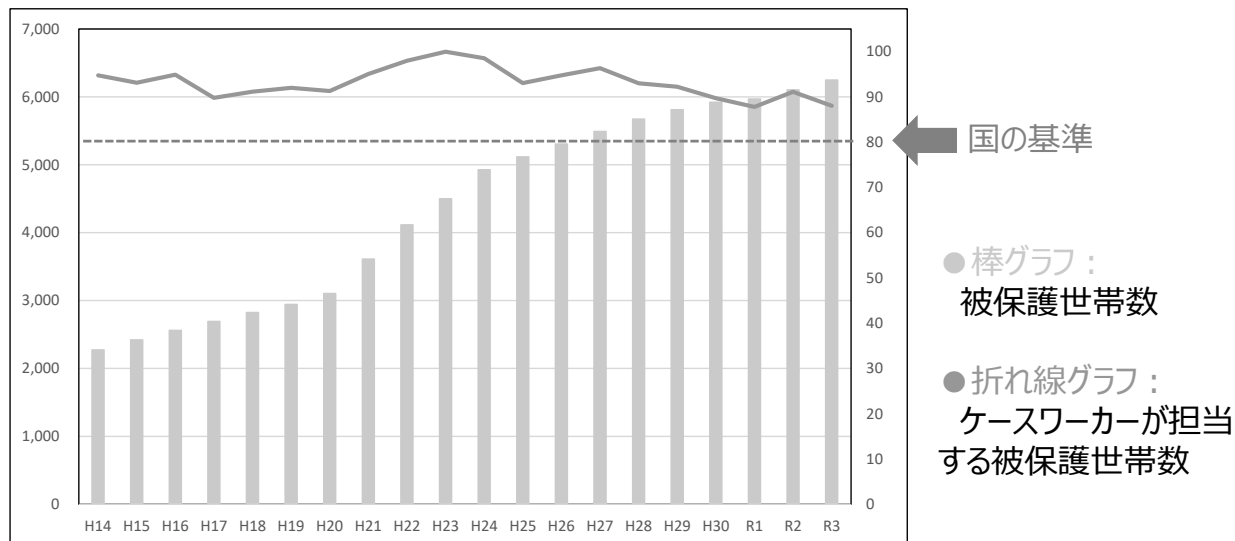
**CW割合
3倍以上**

R元 2.2%

CW数 約70人
職員数 約3,150人

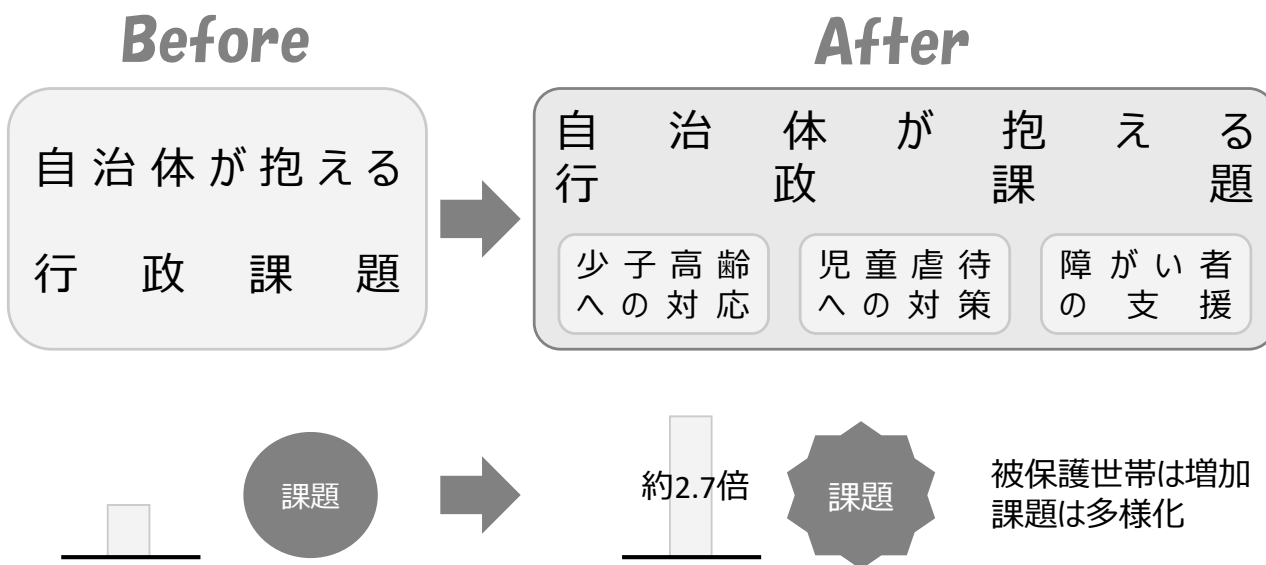
3. 提案に至った社会的背景（ケースワーカーの増員）

国の基準では、ケースワーカーが担当する被保護世帯は、1人あたり80世帯と定められているが、職員数全体を削減する中でケースワーカーを増員する工夫により一定の改善はしているものの、未だ基準を超過している状況から脱せない。



3. 提案に至った社会的背景（視点の転換）

- 自治体が抱える行政課題は、福祉分野を中心に拡大する一方であり、この間も、生活保護においては、被保護世帯は増加、課題は多様化を続け、このままでは被保護者に十分な支援を行うことに支障をきたす可能性があった。



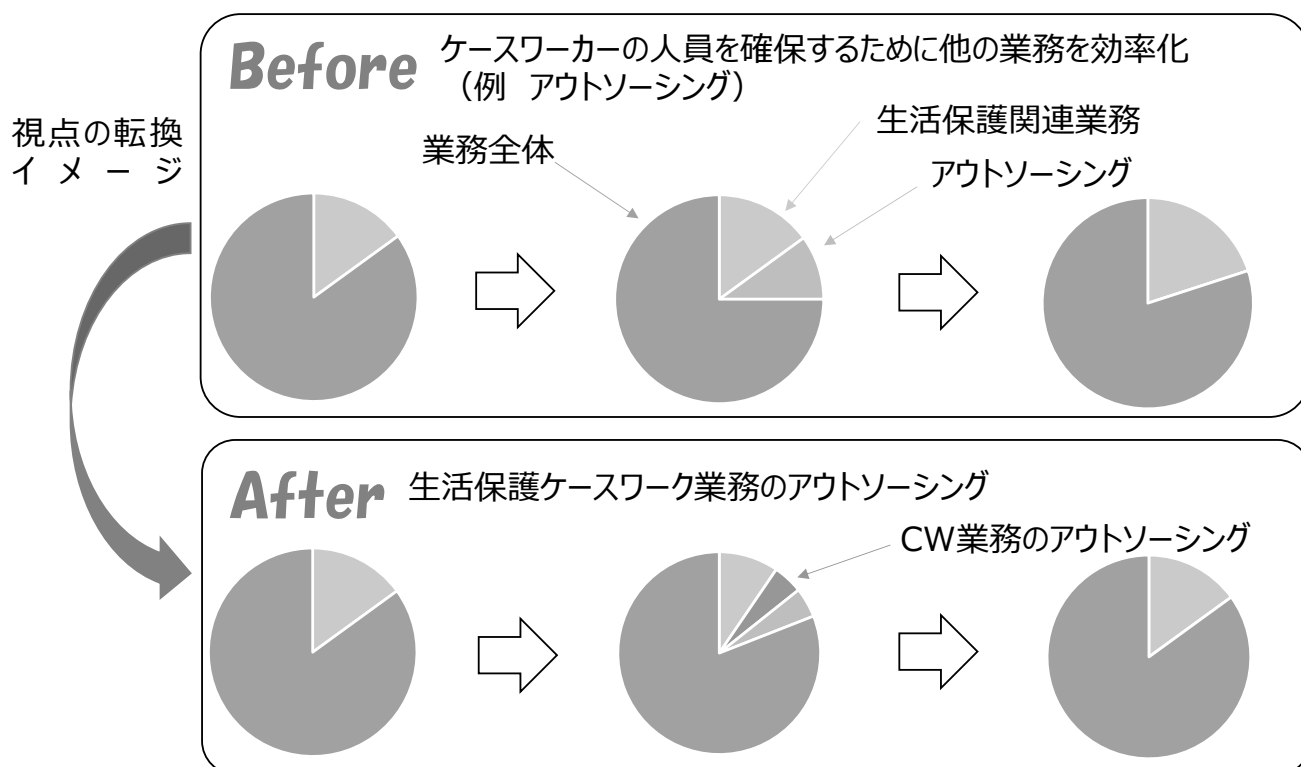
十分な支援を行うことに支障をきたす可能性が出てきた。

3. 提案に至った社会的背景（視点の転換）

職員数を削減している中で、ケースワーカーの増員等の取組みを進めてきたが、止まらない被保護世帯の増加、課題の多様化にどう対応するか

3. 提案に至った社会的背景（視点の転換）

被保護者に十分な支援を行うため、更に行財政改革のギアを一段上げるべく、視点を転換した。ケースワーカーの人員を確保するために他の業務の効率化を行うのではなく、生活保護ケースワーク業務のアウトソーシングについて提案を行った。



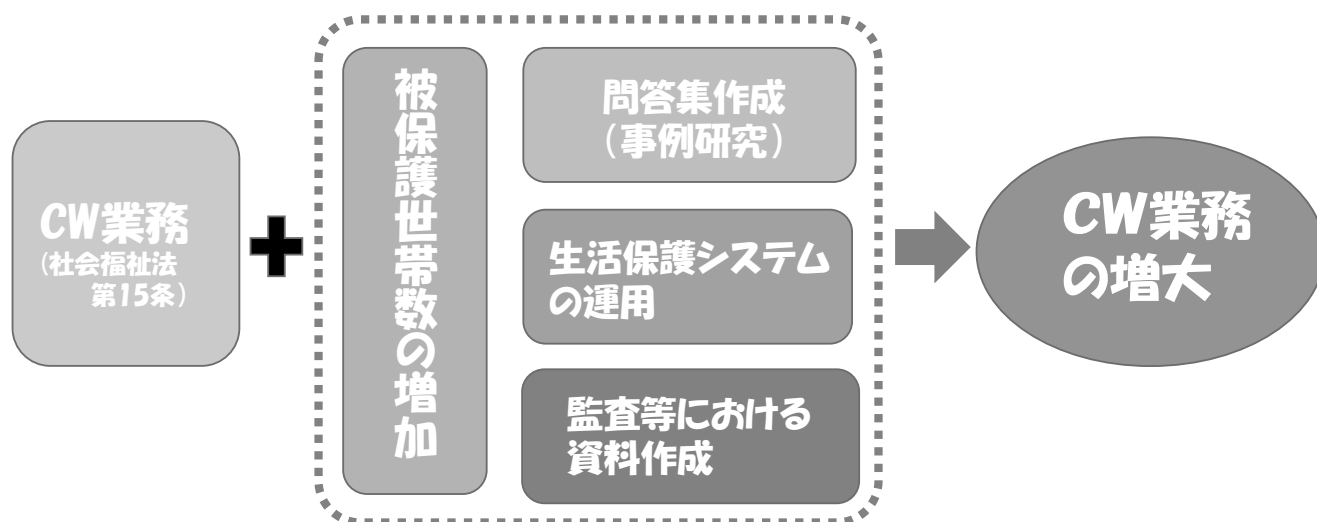
4. 提案に至ったケースワーカーの実務的背景

4. 提案に至ったケースワーカーの実務的背景（ケースワーカー業務の多様化）

社会福祉法におけるケースワーカー業務は、同法第15条において定義されているが、問答集の作成（事例研究）、生活保護システムの運用、監査対応等の業務が増大化している。

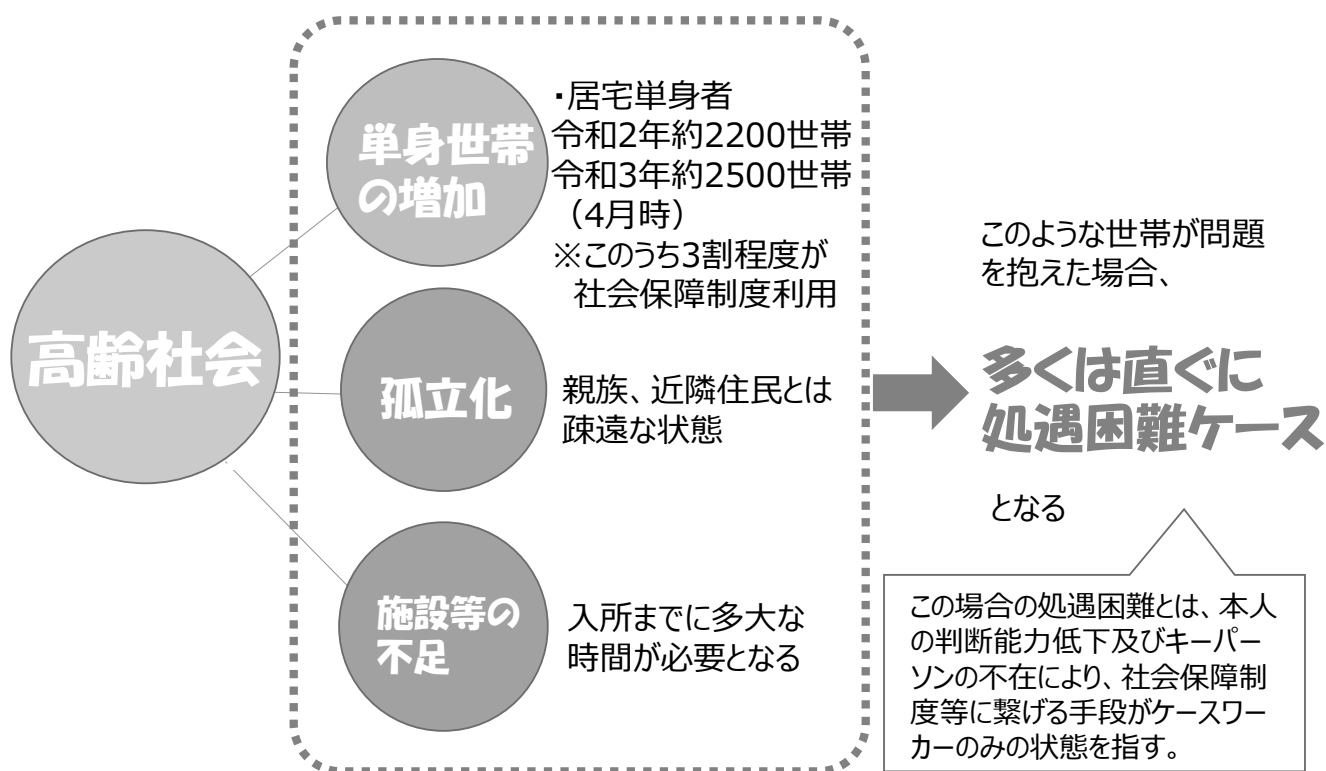
社会福祉法 第15条

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。



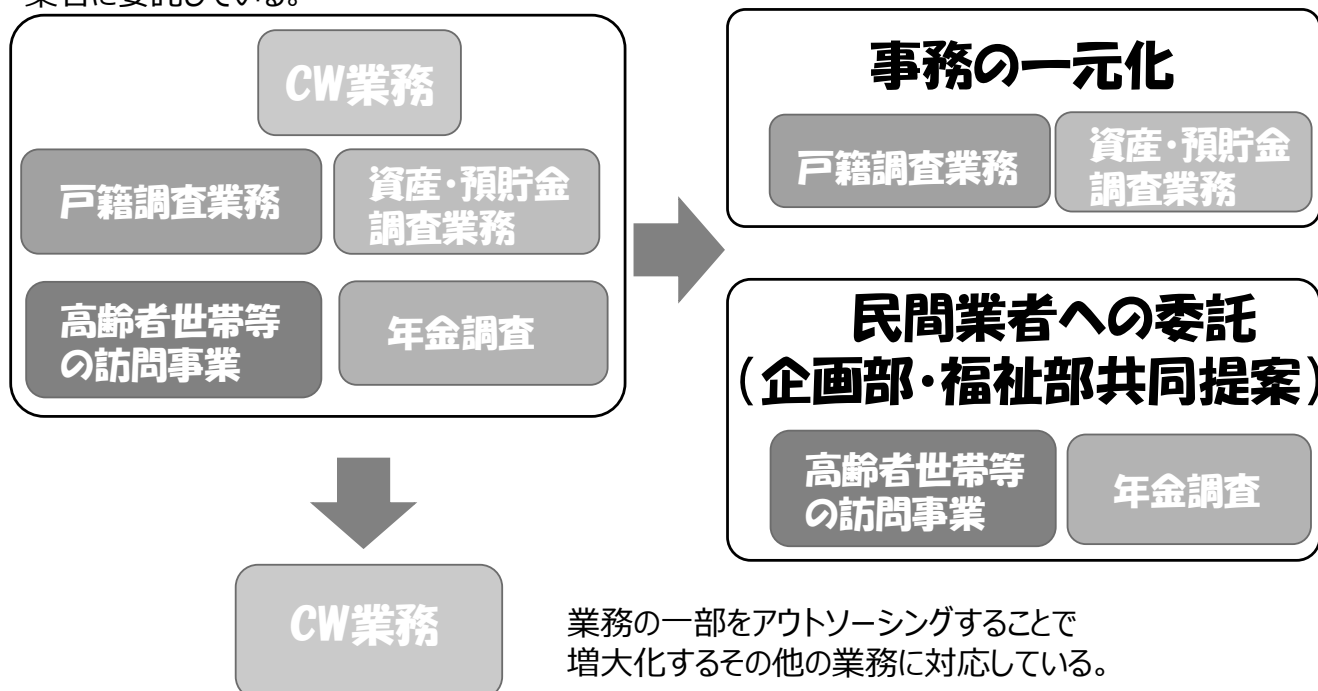
4. 提案に至ったケースワーカーの実務的背景（被保護者世帯の変遷）

現生活保護法制定時（昭和25年）から70年が経過している。現在の日本が抱える高齢化社会は、生活保護においても同様である。（生活保護受給世帯の約半数は高齢世帯）



4. 提案に至ったケースワーカーの実務的背景（本市におけるケースワーク業務の改善）

- ・平成27年度より、扶養調査を行うために必要な戸籍調査業務、資産及び預貯金調査業務（生活保護法第29条調査）を会計年度職員の採用等により、事務の一元化を行っている。
- ・企画部、福祉部の共同提案により、令和2年度から自立支援プログラムを活用し、高齢者世帯（約3,000世帯）のうち650世帯を選定し、訪問業務等及び年金受給権の調査を民間業者に委託している。



補足(第1回ヒアリング会 質問への回答)

#	カテゴリ	補足事項	説明
1	体制等	福祉職の採用状況	本市では福祉職の採用は行っていない。
2	委託の業務範囲	分権提案時に想定していた委託の内容のうち、自立支援プログラムによる委託では達成できないこと	分権提案した業務は、 ①高齢者世帯への定期的な訪問、 ②被保護者からの簡易的な電話問合わせ、 の2業務であり、後者については、自立支援プログラムによる委託では達成できない内容であるとする。
3	委託先への指示・管理方法	委託に関し、偽装請負の問題が生じないよう留意していること	受託者へ執務場所を提供しているが、委託者とは別の場所で執務を行っている。また、受託者には責任者を常駐させ、査察指導員から責任者に対し業務の依頼を行っている。
4	既存外部委託の仕組みの課題	自立支援プログラムにおける外部委託に関して、通知や実施要領の規定に対するご意見や具体的な改正要望	自立支援プログラムにおける外部委託を導入した自治体に対しては、社会福祉法第16条による現業員1人当たりの世帯数に関して80世帯と限定せず、緩和措置が行える等の記載加筆を望む。
5	委託効果	①委託を開始する前に期待した効果および効果測定の方法 ②委託で予見している問題点 ③委託先選定の際の観点・プロセス、専門性のチェックの実施方法	委託効果については ①CWの負担軽減と ②それに伴う支援業務の安定的な継続による自立助長と不正受給抑止を期待し、効果測定については時間外や休暇の取得状況等を想定していた。 ※補足 ・「時間外や休暇の取得状況」はケースワーカーによるものを想定 ・②は、雑務が減ることにより確保した時間を「自立の助長や不正受給抑制」につなげる、より重要な業務を掛けられるという主旨
6	委託効果	外部委託によるCW数の増減や業務量・質への影響に関する考え方	委託効果として、①CWの負担軽減と②それに伴う支援業務の安定的な継続による自立助長と不正受給抑止を期待したものであり、委託化がCW数の削減に直結する構図を描いていたものではない。 (本市では、委託化後もCW数は増加している。)

1

生活保護業務に関する 実態

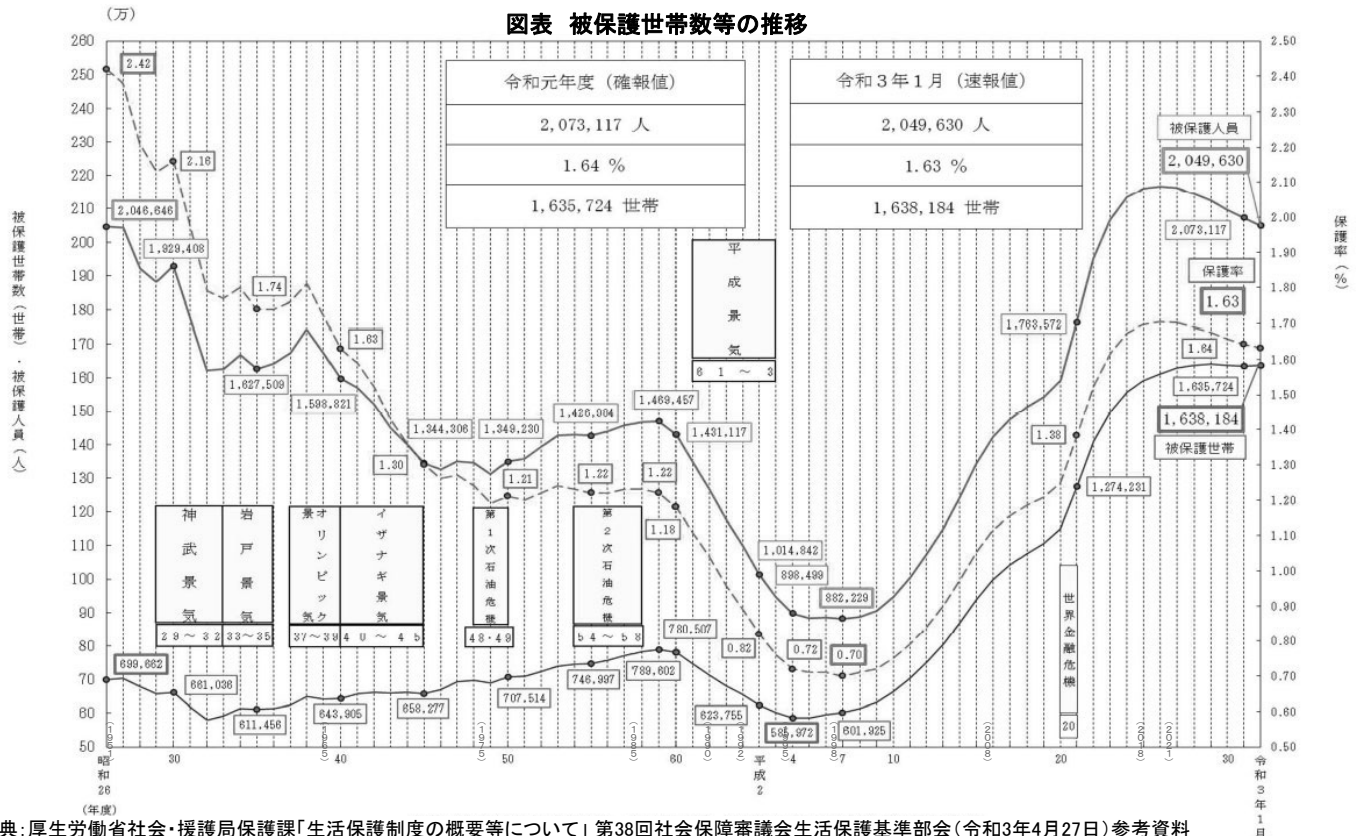
- 1) 受給者数の推移と
受給者像の変化
- 2) 生活保護業務の
体制・業務内容の変化

1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

被保護世帯の推移

- 被保護者数は、2008(平成20)年の世界金融危機以降、終戦直後と同水準の200万人超で高止まっている。
- 被保護世帯数も、世帯の小規模化を背景に、平成景気(バブル期)以降、被保護者数とほぼ同じ軌道で増加している。

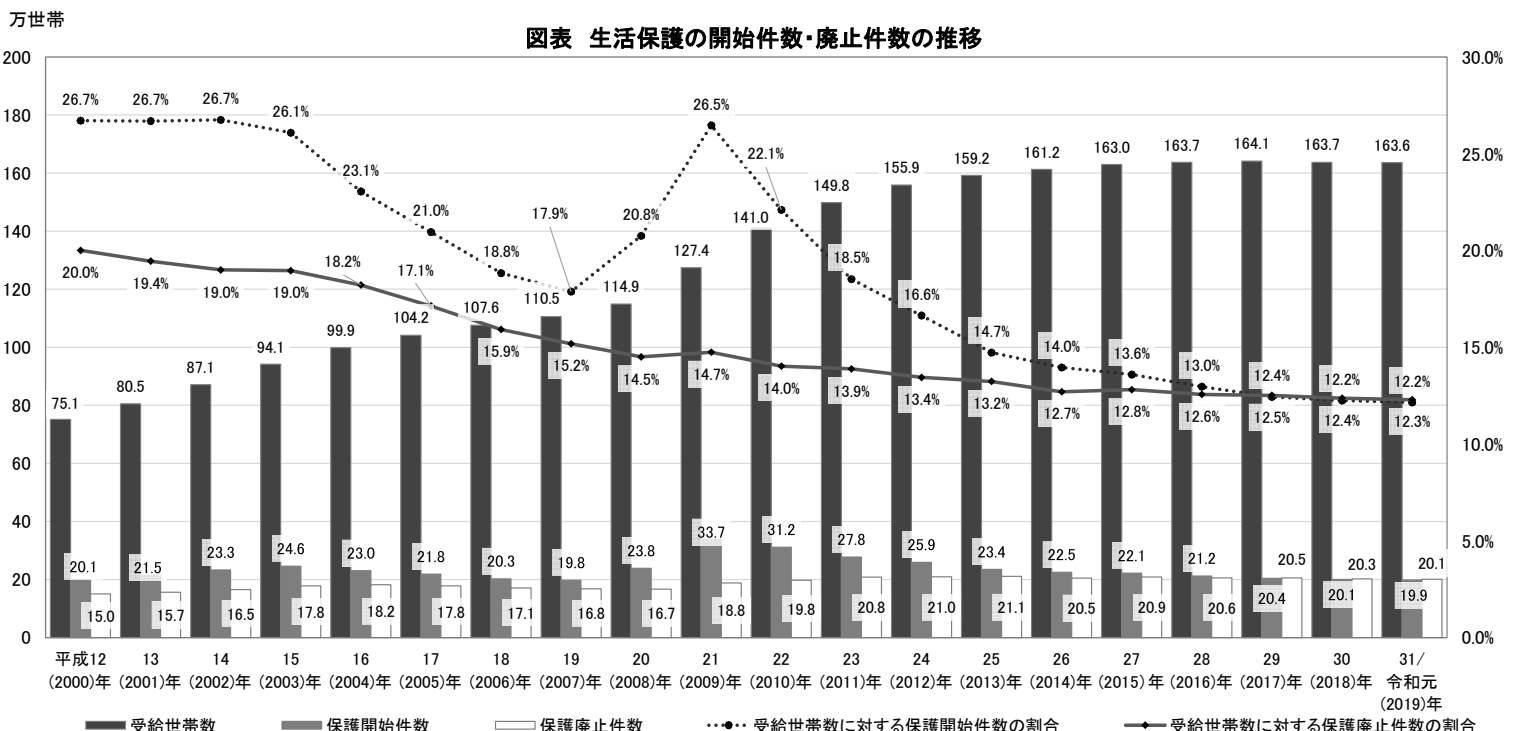


1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

生活保護開始件数・廃止件数の推移

- バブル崩壊後から世界金融危機までは保護開始件数が廃止件数を上回っていたが、平成27(2015)年頃からはほぼ同水準となり、平成29(2017)年以降、若干ではあるが廃止件数が開始件数を上回る状況となっている。



1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

《参考》直近の生活保護受給世帯数・申請件数・保護開始世帯数の推移

- 新型コロナウイルス感染症による影響が生じた令和2年度以降の状況をみると、生活保護受給世帯数が163万世帯程度であるのに対し、月次の保護開始世帯数は約1.5万世帯。保護を開始する世帯数に比べて受給を継続する世帯数が100倍以上多い

図表 生活保護の受給世帯数・申請件数・開始件数の推移

■生活保護受給世帯数

	令和2(2020)年												令和3年
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	
生活保護受給世帯数(万世帯)	163.3	163.5	163.5	163.6	163.7	163.7	163.5	163.6	163.7	163.6	163.8	163.8	
対前年同月比(%)	▲0.2	▲0.1	0.01	0.1	0.1	▲0.03	▲0.1	0.002	▲0.1	▲0.03	0.1	0.2	
対前月比(%)	▲0.2	0.1	▲0.04	0.1	0.02	0.01	▲0.1	0.02	0.1	▲0.02	0.1	0.004	

■保護の申請件数

	令和2(2020)年												令和3年
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	
保護の申請件数	16,115	21,030	21,486	17,981	17,190	19,650	17,451	18,998	18,621	19,072	17,308	20,061	
対前年同月比(%)	▲3.5	7.4	24.9	▲9.7	▲4.4	▲11.1	▲4.1	1.7	1.8	2.7	6.5	7.2	
対前月比(%)	▲13.9	30.5	2.2	▲16.3	▲4.4	14.3	▲11.2	8.9	▲2.0	2.4	▲9.2	15.9	

■保護開始世帯数(決定件数)

	令和2(2020)年												令和3年
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	
保護開始世帯数	15,043	18,713	19,362	16,906	15,142	16,036	14,766	16,613	16,928	16,905	17,272	16,072	
対前年同月比(%)	▲3.2	6.4	14.9	7.5	▲6.3	▲14.5	▲7.8	3.6	▲3.4	2.6	4.0	8.2	
対前月比(%)	1.2	24.4	3.5	▲12.7	▲10.4	5.9	▲7.9	12.5	1.9	▲0.1	2.2	▲6.9	

※令和2年4月以降は速報値、資料:「被保護者調査(月次調査)」(厚生労働省)

PwC 出典:厚生労働省社会・援護局保護課「生活保護制度の概要等について」第38回社会保障審議会生活保護基準部会(令和3年4月27日)参考資料

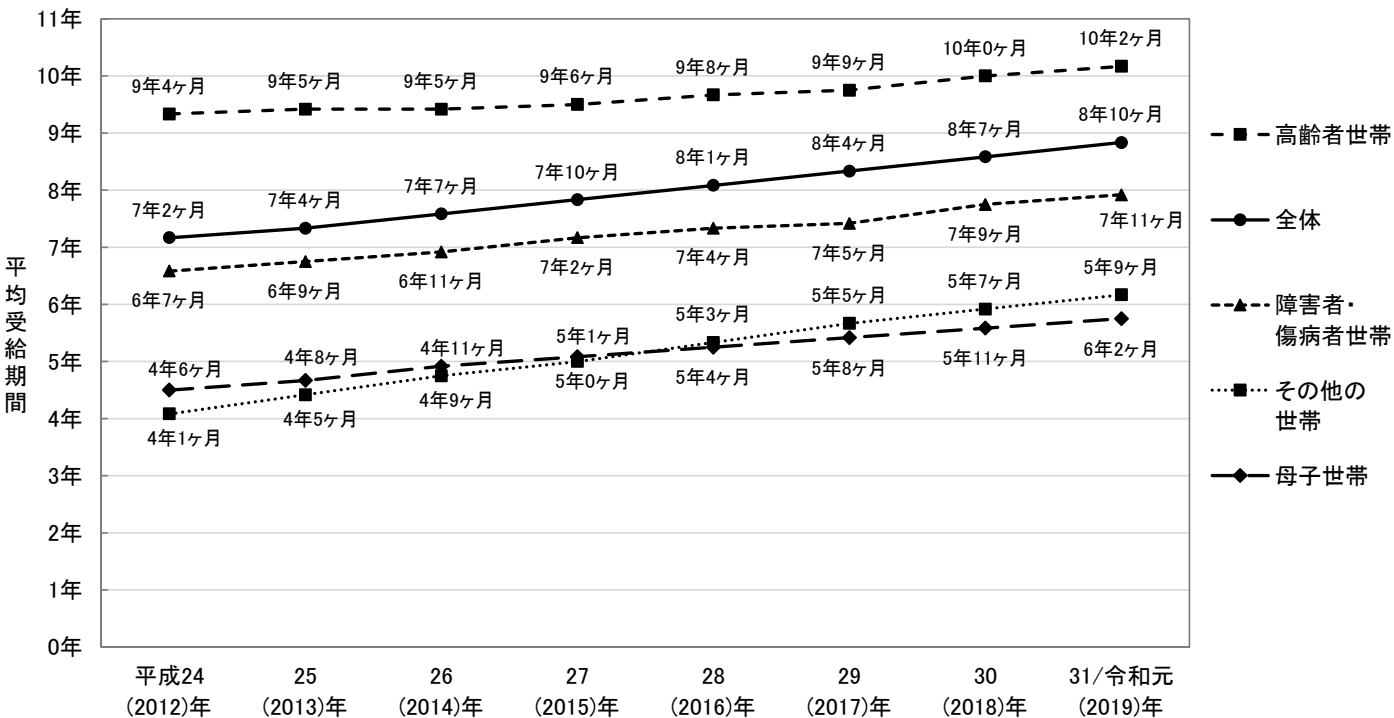
1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

世帯類型別の平均受給期間

- 全ての世帯類型で平成24(2012)年以後平均受給期間が長くなっている。
- 高齢者世帯は平均受給期間が最も長く、平成30(2018)年には平均受給期間が10年を超えている

図表 世帯類型別の平均受給期間の推移



PwC 出典:被保護者調査を基にPwC作成

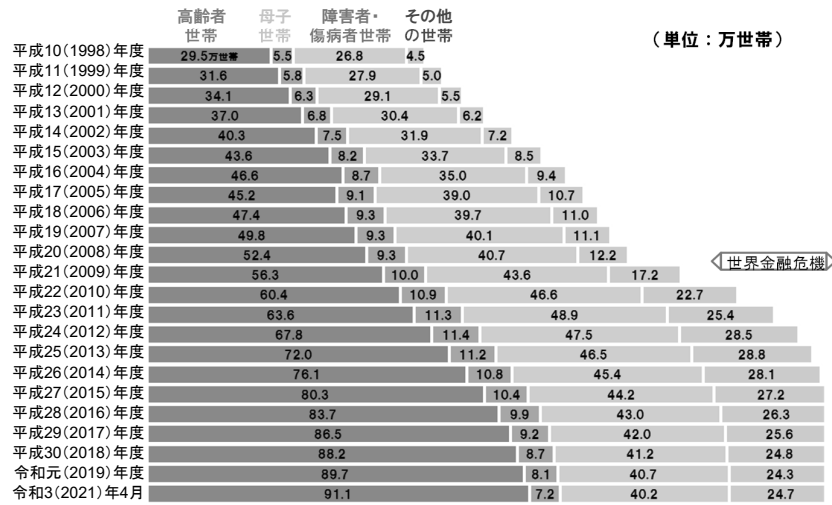
1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

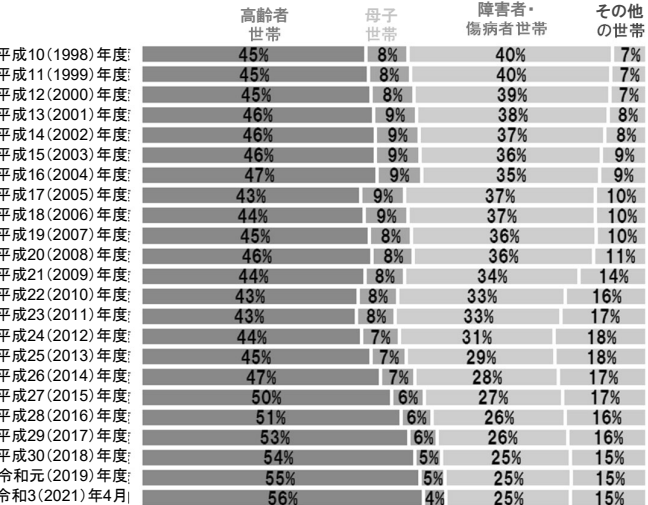
被保護世帯の世帯類型

- 「高齢者世帯」は長期的に増加傾向。その90%超が単身世帯(令和3(2021)年4月)。
- 「その他の世帯」は世界金融危機以後に増加し、その後も金融危機以前の水準には戻っていない。

■ 世帯類型別の生活保護受給世帯数の推移



■ 世帯類型別の構成割合の推移



※ 高齢者世帯の92.0%が単身世帯(令和3年4月)。
注: 世帯数は各年度の1か月平均であり、保護停止中の世帯は含まない。
資料: 被保護者調査 月次調査(厚生労働省)(平成23年度以前は福祉行政報告例)(令和3年4月分は速報値)

世帯類型の定義

- 高齢者世帯: 男女とも65歳以上(平成17年3月以前は、男65歳以上、女60歳以上)の者のみで構成されている世帯か、これらに18歳未満の者が加わった世帯
- 母子世帯: 死別・離別・生死不明及び未婚等により現に配偶者がいない65歳未満(平成17年3月以前は、18歳以上60歳未満)の女子と18歳未満のその子(養子を含む。)のみで構成されている世帯
- 障害者世帯: 世帯主が障害者加算を受けているか、障害・知的障害等の心身上の障害のため働けない者である世帯
- 傷病者世帯: 世帯主が入院(介護老人保健施設入所を含む。)しているか、在宅患者加算を受けている世帯、若しくは世帯主が傷病のため働けない者である世帯
- その他の世帯: 上記以外の世帯

PwC 出典: 厚生労働省社会・援護局保護課「生活保護制度の概要等について」第38回社会保障審議会生活保護基準部会(令和3年4月27日)参考資料

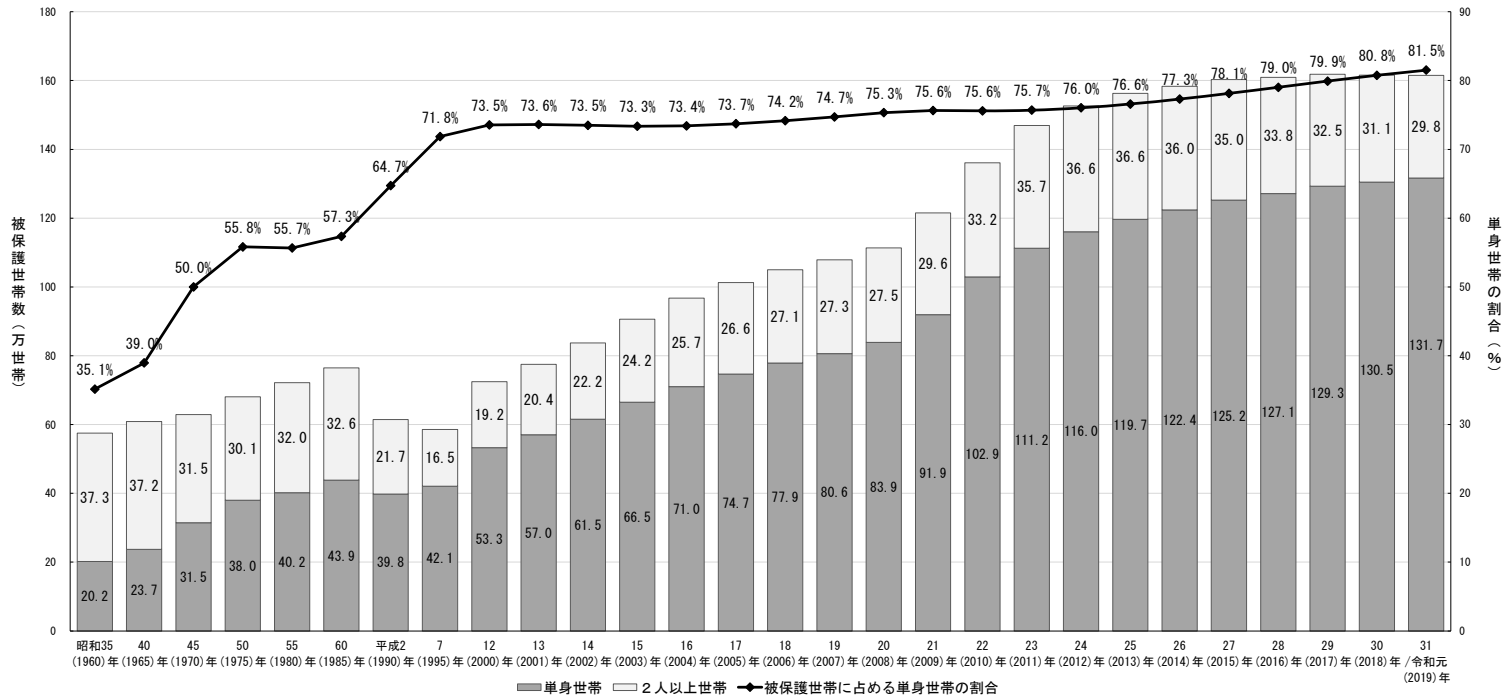
1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

被保護世帯数に占める単身世帯

- 被保護者世帯では、昭和35(1960)年以降、単身世帯が増加傾向にある。特に、昭和40年代や、昭和60(1985)年以降平成7(1995)年にかけて増加率が高く、単身世帯が急増した。
- 平成7(1995)年以降増加率は逡減したが、平成28(2018)年には被保護世帯に占める単身世帯の割合が8割を超える水準となった。

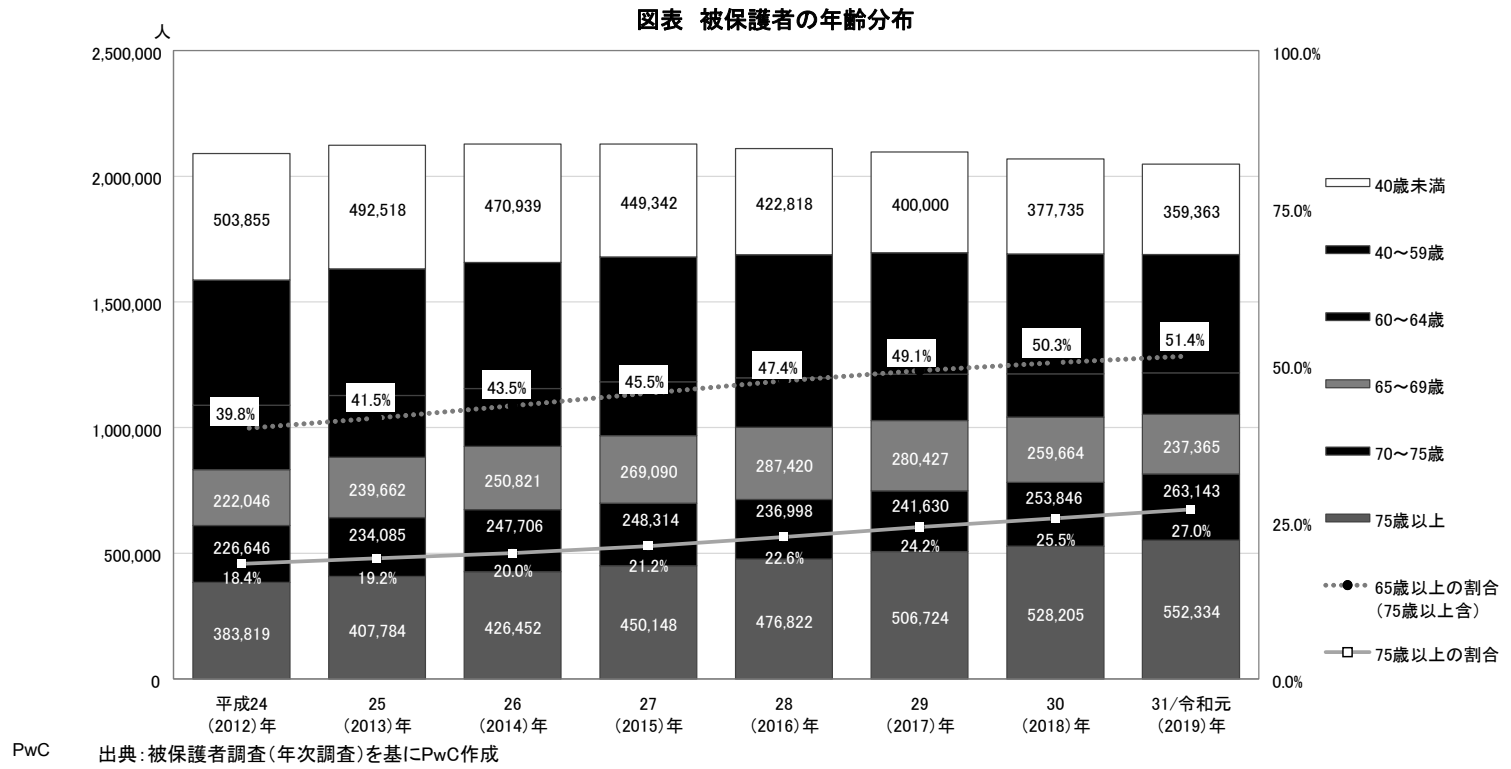
図表 単身世帯数及び割合の推移



PwC 出典: 被保護者調査を基にPwC作成

被保護者の年齢分布

- 被保護者に占める65歳以上の割合は、平成24(2012)年以後増加傾向にあり、平成30(2018)年からは被保護者の50%以上を占めている。
- 中でも、75歳以上の後期高齢者の割合が被保護者の25%以上を占めている。



《参考》被保護者の性・年齢階級別 年金受給状況

- 65歳以上(総数)では、年金受給者が7割を占め、受給している年金も老齢・退職年金が8割以上を占めている。
 - 男女別にみると、男性は女性に比べて年金受給者の割合が低く、70歳以上でも6割弱にとどまっている。
- 60～64歳の被保護者は、年金受給者が4割、受給なしが6割となっており、受給者の7割が老齢・退職年金受給者である。
- 60歳未満の被保護者では、年金受給者は1割程度であり、その大半は障害年金の受給者で占められている。

図表 被保護者の性・年齢階級別 年金受給状況

		総数					平均年齢	男					平均年齢	女					平均年齢	
		60歳未満	60～64歳	65～69歳	70歳以上	60歳未満		60～64歳	65～69歳	70歳以上	60歳未満	60～64歳		65～69歳	70歳以上					
		(人)	(人)	(人)	(人)	(人)		(人)	(人)	(人)	(人)	(人)		(人)	(人)	(人)				
総数(実人員数)	A	2,047,645	829,971	164,832	237,365	815,477	59.0	1,012,335	414,983	103,275	144,099	349,978	58.0	1,035,310	414,988	61,557	93,266	465,499	60.0	
受給有り(実人員数)	B	861,278	94,900	67,853	170,163	528,362	71.0	386,619	47,683	37,270	97,684	203,982	69.0	474,659	47,217	30,583	72,479	324,380	73.0	
	B/A	42.1%	11.4%	41.2%	71.7%	64.8%	—	38.2%	11.5%	36.1%	67.8%	58.3%	—	45.8%	11.4%	49.7%	77.7%	69.7%	—	
	老齢・退職年金等	C	660,794	—	46,248	146,252	468,294	75.0	291,424	—	25,779	84,561	181,084	72.0	369,370	—	20,469	61,691	287,210	77.0
	(のべ人員数)	C/B	76.7%	—	68.2%	85.9%	88.6%	—	75.4%	—	69.2%	86.6%	88.8%	—	77.8%	—	66.9%	85.1%	88.5%	—
	(再)老齢基礎年金のみ	D	167,107	—	2,769	25,473	138,865	78.0	57,315	—	1,531	13,629	42,155	75.0	109,792	—	1,238	11,844	96,710	79.0
(のべ人員数)	D/B	19.4%	—	4.1%	15.0%	26.3%	—	14.8%	—	4.1%	14.0%	20.7%	—	23.1%	—	4.0%	16.3%	29.8%	—	
障害年金等	E	143,759	91,357	16,130	15,274	20,998	54.0	72,396	46,636	9,061	7,964	8,735	53.0	71,363	44,721	7,069	7,310	12,263	54.0	
	(のべ人員数)	E/B	16.7%	96.3%	23.8%	9.0%	4.0%	—	18.7%	97.8%	24.3%	8.2%	4.3%	—	15.0%	94.7%	23.1%	10.1%	3.8%	—
	(再)障害基礎年金のみ	F	105,544	71,821	11,846	8,960	12,917	52.0	51,713	35,877	6,373	4,498	4,965	51.0	53,831	35,944	5,473	4,462	7,952	53.0
	(のべ人員数)	F/B	12.3%	75.7%	17.5%	5.3%	2.4%	—	13.4%	75.2%	17.1%	4.6%	2.4%	—	11.3%	76.1%	17.9%	6.2%	2.5%	—
	遺族年金	G	43,968	2,188	1,434	3,627	36,719	78.0	3,817	333	126	374	2,984	74.0	40,151	1,855	1,308	3,253	33,735	78.0
(のべ人員数)	G/B	5.1%	2.3%	2.1%	2.1%	6.9%	—	1.0%	0.7%	0.3%	0.4%	1.5%	—	8.5%	3.9%	4.3%	4.5%	10.4%	—	
その他	H	102,010	1,503	10,578	29,814	60,115	72.0	55,884	797	6,057	18,875	30,155	71.0	46,126	706	4,521	10,939	29,960	73.0	
	(のべ人員数)	H/B	11.8%	1.6%	15.6%	17.5%	11.4%	—	14.5%	1.7%	16.3%	19.3%	14.8%	—	9.7%	1.5%	14.8%	15.1%	9.2%	—
受給無し(実人員数)	I	1,186,367	735,071	96,979	67,202	287,115	50.0	625,716	367,300	66,005	46,415	145,996	51.0	560,651	367,771	30,974	20,787	141,119	49.0	
	I/A	57.9%	88.6%	58.8%	28.3%	35.2%	—	61.8%	88.5%	63.9%	32.2%	41.7%	—	54.2%	88.6%	50.3%	22.3%	30.3%	—	

出典：令和元(2019)年度被保護者調査 年次調査(個別調査)令和元年7月末日現在 4-5 被保護人員—平均年齢、年金の受給状況・性・年齢階級・都道府県—指定都市—中核市別

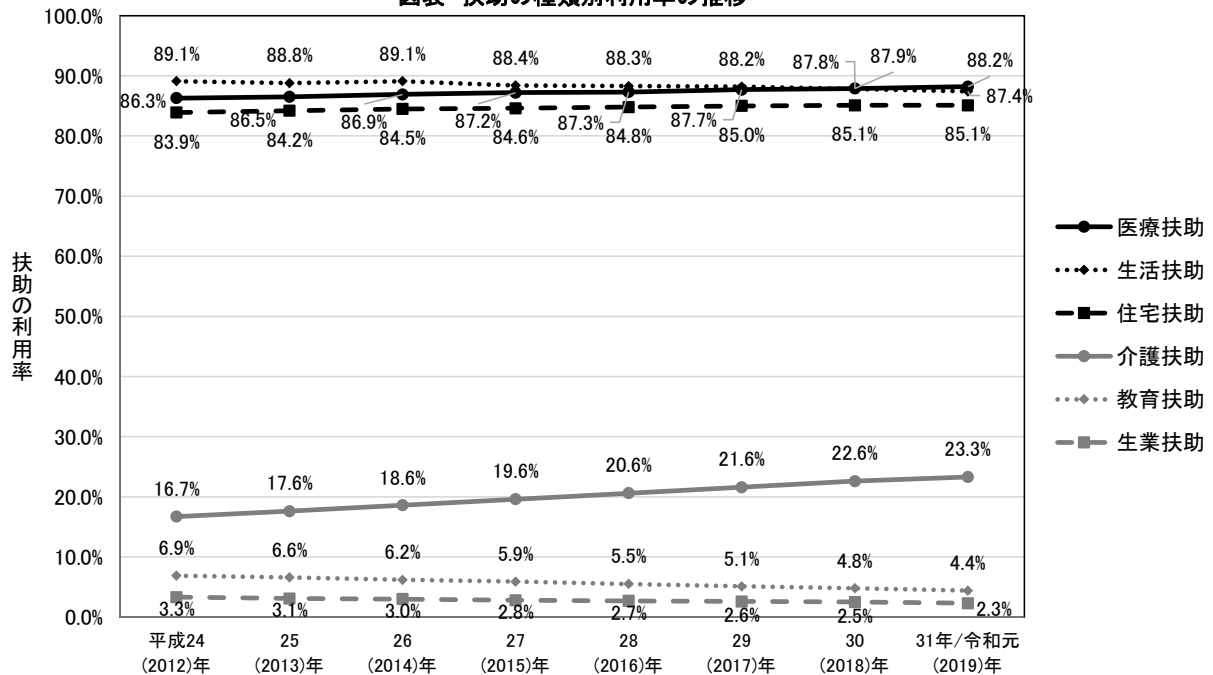
1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

扶助の種類別利用率

- 生活扶助、医療扶助は、一貫して85%を超える高い利用率となっている。
- 住宅扶助は、緩やかに上昇傾向にあり、生活扶助、医療扶助に迫る利用率となっている。
- また、利用率の上昇が最も大きいのは、介護扶助で、毎年1%程度ずつ利用率が高まっている。

図表 扶助の種類別利用率の推移



出典：被保護者調査（月次調査）を基にPwC作成

注：扶養の利用率は、扶助世帯数（1ヶ月平均）÷被保護世帯数（1ヶ月平均）で算出

「出産扶助」利用率は各年0.01%程度、「葬祭扶助」利用率は各年0.2%程度とわずかであるため、図表には表示していない

PwC

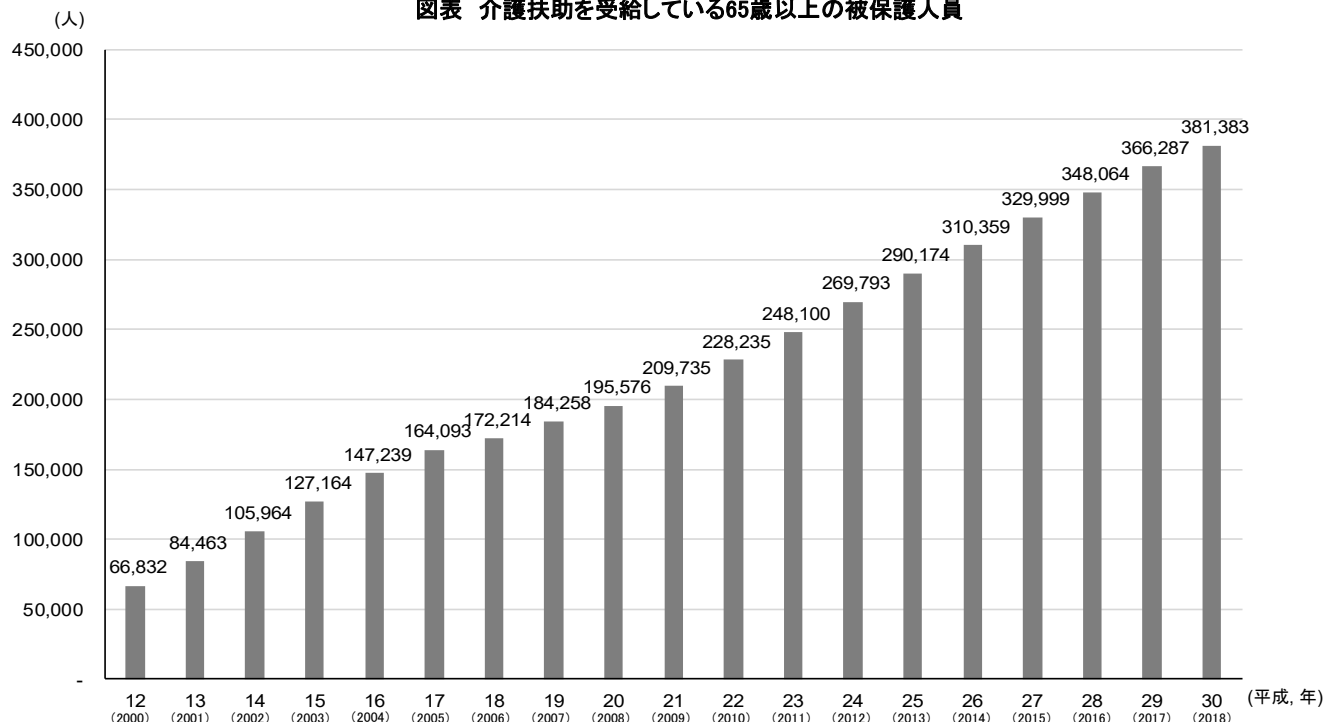
1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

65歳以上被保護者の介護扶助受給状況

- 平成12(2000)年以降、介護扶助を受給している65歳以上の被保護人員は着実に増加し続けている。

図表 介護扶助を受給している65歳以上の被保護人員



出典：被保護者調査（月次調査）を基にPwC作成

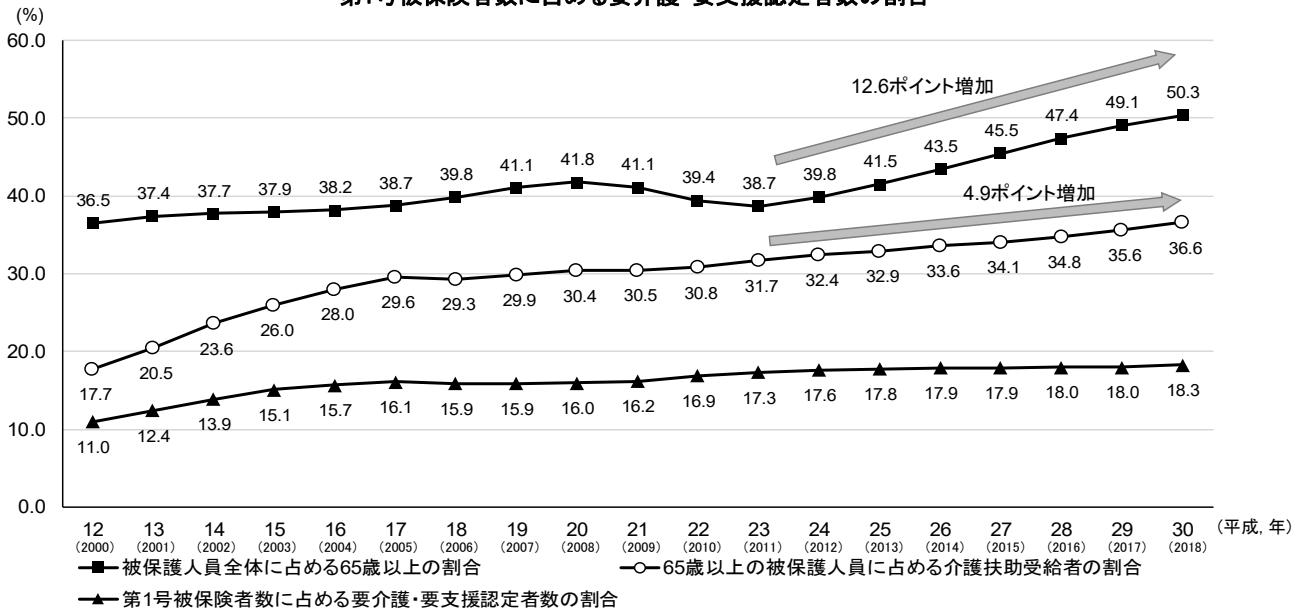
注：1ヶ月平均のデータ

PwC

65歳以上被保護者の介護扶助受給状況

- 平成23(2011)年から平成30(2018)年にかけて、65歳以上の被保護人員に占める介護扶助受給者の割合は4.9ポイント増であるのに対し、被保護人員全体に占める65歳以上の割合は11.6ポイント増加している。

図表 被保護人員に占める65歳以上の割合、65歳以上の被保護人員に占める介護扶助受給者の割合
第1号被保険者数に占める要介護・要支援認定者数の割合



出典: 被保護者調査、介護保険事業状況報告を基にPwC作成

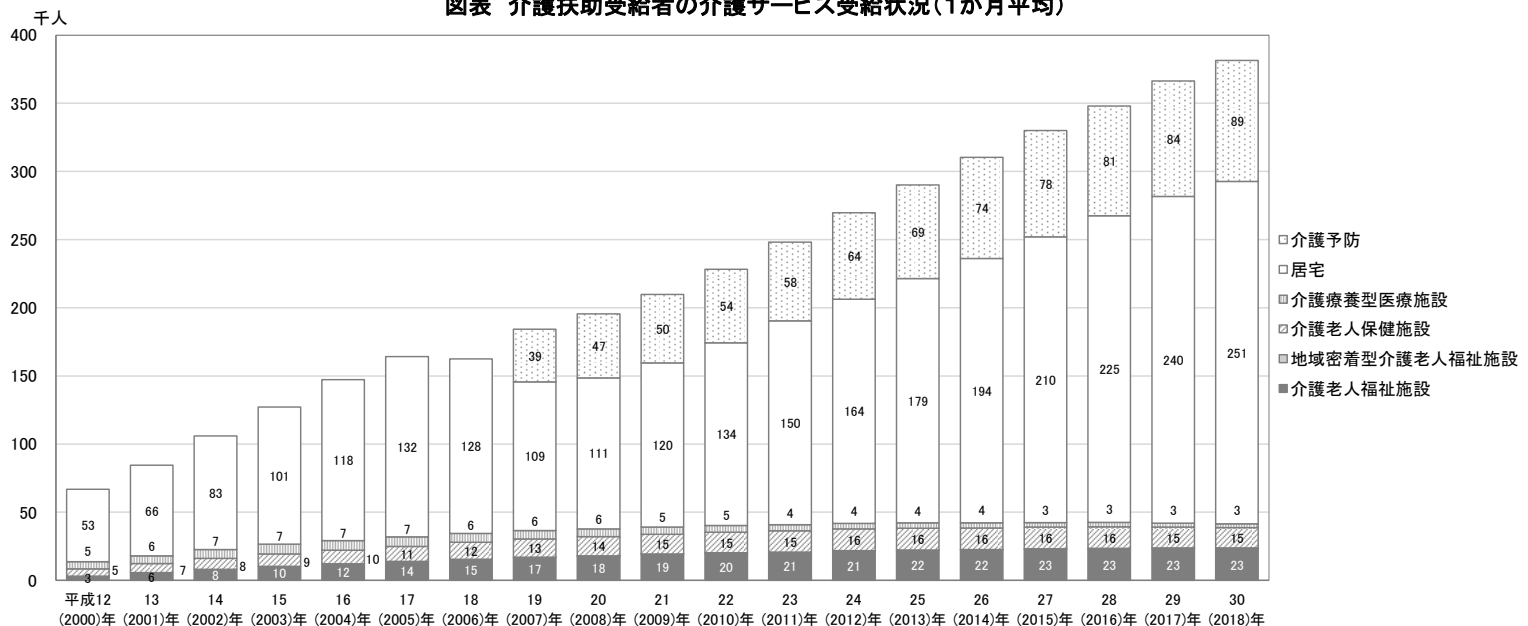
注: 「被保護人員に占める65歳以上の割合」は65歳以上の被保護人員÷全被保護人員、「65歳以上の被保護人員に占める介護扶助受給者の割合」は介護扶助受給者数÷65歳以上の被保護人員、「第1号被保険者数に占める要介護・要支援認定者数の割合」は要介護・要支援認定者数÷第1号被保険者数で算出。ただし、介護扶助受給者数は月次調査の1ヶ月平均の値、要支援・要介護認定者数および第1号被保険者数は年度末の値、年次調査(7月1日時点)の値を使用している

PwC

介護扶助受給者の介護サービス受給状況

- 介護保険制度が施行された平成12(2000)年当初は、施設入所者が21%、在宅のサービス利用者が79%を占めていたが、直近平成30(2018)年時点では、施設入所者が1割強、在宅のサービス利用者が66%、介護予防サービス利用者が23%と、比較的軽度なサービス利用者の割合が高くなっている様子がうかがわれる。

図表 介護扶助受給者の介護サービス受給状況(1か月平均)



出典: 国立社会保障人口問題研究所「『生活保護』に関する公的統計データ一覧 30 施設・居宅別介護扶助人員の年次推移」

原出典: 平成23(2011)年度以前は厚生労働省大臣官房統計情報部「社会福祉行政報告例」、平成24(2012)年度以降は、厚生労働省社会・援護局保護課「被保護者調査」月次調査、「平成30年度 被保護者調査」月次調査(第17表 介護扶助人員、月・1か月平均×施設介護—居宅介護—介護予防、単給—併給別)

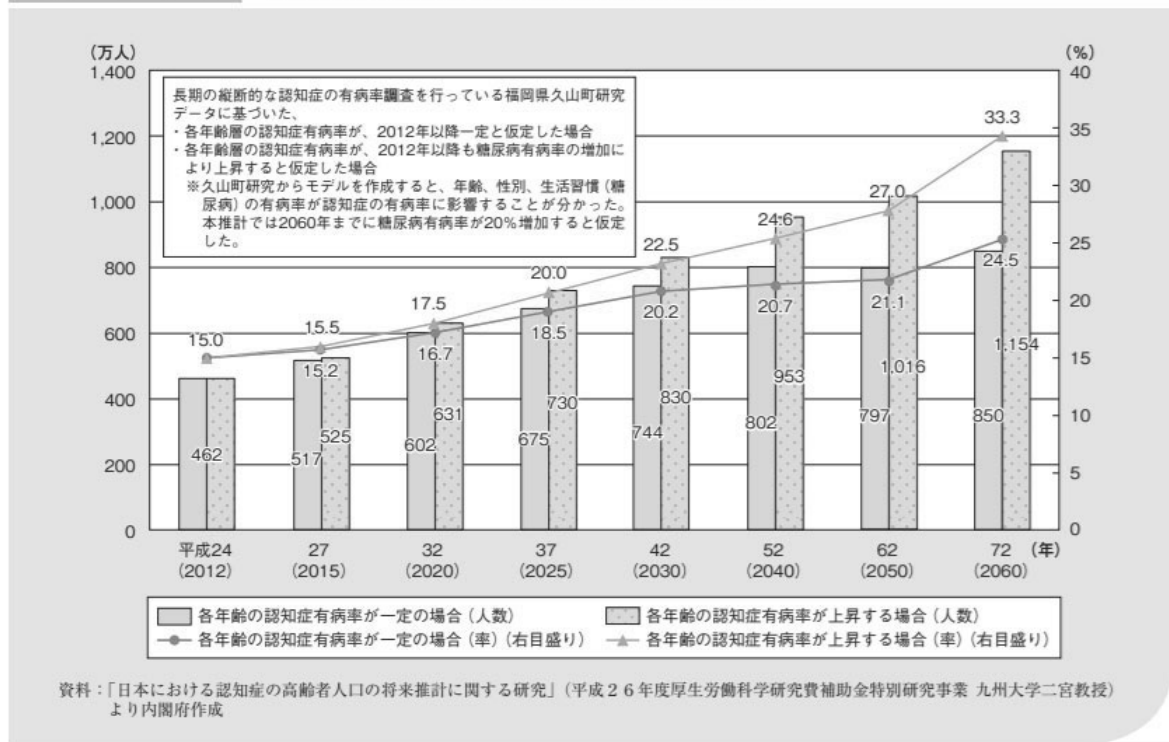
PwC

65歳以上の認知症患者数の推計

※生活保護受給者以外を含む高齢者全体の傾向

- 65歳以上の認知症患者は今後増加していくと推計されている。

図1-2-3-2 65歳以上の認知症患者の推定者と推定有病率



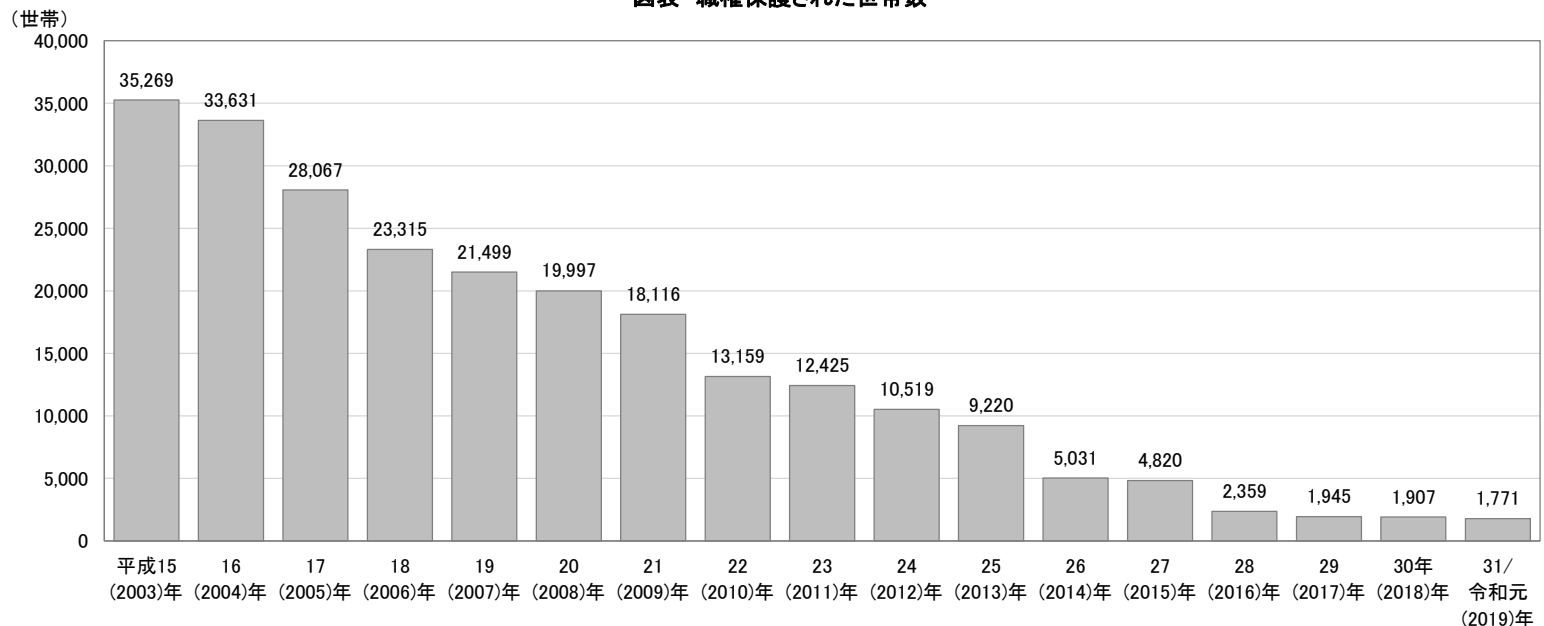
PwC

出典：内閣府「平成29年版高齢社会白書」

職権保護された世帯数

- 平成15(2003)年から平成31/令和元(2019)年にかけて、要保護者が急迫した状況にあるときに実施する職権保護の世帯数は減少している。
- 職権保護が適用される主要なケースとしてホームレスのケースがある。

図表 職権保護された世帯数



PwC

1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

サービス付き高齢者向け住宅・住宅型有料老人ホームにおける介護サービス利用の状況(大阪府調査結果より)

※生活保護受給者以外を含む高齢者全体の傾向

- 財政制度等審議会(平成29年5月25日)において、サービス付き高齢者向け住宅や住宅型有料老人ホームでは、受給者1人あたり単位数が高い(大阪府調査結果)ことが報告された。

介護報酬改定に向けた論点(在宅サービス)

資料Ⅱ-1-14

【論点】

- 「改革工程表(2016改定版)」においては、「生活援助を中心に訪問介護を行う場合の人員基準の緩和やそれに応じた報酬の設定」のほか、「通所介護などその他の給付の適正化」についても、「関係審議会等において具体的内容を検討し、平成30年度介護報酬改定で対応」とされている。
- 通所介護については、規模が小さいほど、個別機能訓練加算^{※1}の取得率が低くなる一方で、サービス提供1回当たりの単位数は高くなる傾向にあり^{※2}、規模が小さい事業所に通う利用者にとっては、機能訓練などの質の高いサービスを受ける割合が低いにもかかわらず、高い費用を支払う結果となっている。
 - ※1 個別機能訓練加算(Ⅰ)46単位/日:生活意欲が増進されるよう、利用者による訓練項目の選択を援助、身体機能への働きかけを中心に行うもの。
 - 個別機能訓練加算(Ⅱ)56単位/日:生活機能の維持・向上に関する目標(1人で入浴できるようになりたい等)を設定、生活機能にバランスよく働きかけるもの。
 - ※2 規模が小さいほど、サービス提供1回当たりの管理的経費が高いことが考慮され、基本報酬が高く設定されていることが要因と考えられる。
- また、大阪府の調査結果によると、介護サービス事業所の指定を受けていない大阪府内の「サービス付き高齢者向け住宅」や「住宅型有料老人ホーム」^{※3}においては、外部の在宅サービス利用に係る受給者1人あたり単位数が非常に高くなっている。
 - ※3 これら高齢者向けの住まいでは、自宅で生活している場合と同様に、訪問・通所介護などの在宅サービスの利用が想定される。

通所介護の事業所規模別比較

	個別機能訓練加算取得事業所率 [※]		1回当たり単位数 [平成27年度実績] (1単位=10分)
	加算Ⅰ	加算Ⅱ	
小規模	12.7%	26.7%	783単位
通常規模	22.2%	32.7%	754単位
大規模Ⅰ	40.3%	41.3%	763単位
大規模Ⅱ	55.8%	42.5%	735単位

※「介護保険総合データベース(平成27年10月審査分)」から抽出した給付データを基に、同月中に1回でも加算を取得している事業所は、「加算取得事業所」と計上。
出所:厚生労働省「平成27年度介護給付費等実態調査」「介護保険総合データベース(平成27年10月審査分)」

受給者1人当たりのサービス利用単位数の比較(1か月当たり)



※パーセント(%)表記は、区分支給限度基準額(在宅サービスに係る1か月間の保険給付上限)に対する比率。
出所:厚生労働省「平成28年度介護給付費等実態調査(平成28年5月審査分)」。
大阪府高齢者保健福祉計画推進審議会専門部会報告書「大阪府における介護施策の現状と課題、対応の方向性について」

【改革の方向性】(案)

- 機能訓練などの自立支援・重度化防止に向けた質の高いサービス提供がほとんど行われていないような場合には、事業所の規模にかかわらず、基本報酬の減算措置も含めた介護報酬の適正化を図るべき。
- 大阪府の調査を参考にしつつ、「サービス付き高齢者向け住宅」や「住宅型有料老人ホーム」といった高齢者向けの住まいを中心に、必要以上に在宅サービスの提供がなされていないか、平成30年度介護報酬改定に向けて実態調査を行った上で、給付の適正化に向けた介護報酬上の対応を検討すべき。

PwC 出典:財政制度等審議会(平成29年5月25日)資料
※社会保障審議会介護給付費分科会(平成29年7月5日)資料中にも被引用

1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

サービス付き高齢者向け住宅・住宅型有料老人ホームにおける介護サービス利用の状況(大阪府調査結果より) ※財政審資料(前頁)出典データ

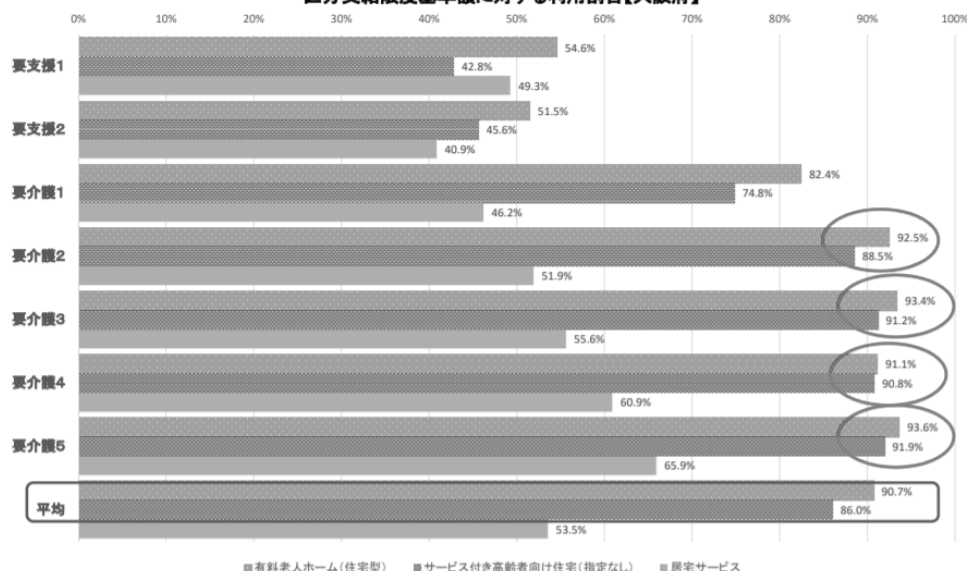
※生活保護受給者以外を含む高齢者全体の傾向

- 住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の入居者は、要介護2以上の場合、区分支給限度額の9割以上の介護給付を受けている。

4. (3). ⑦ 調査結果その5(区分支給限度基準額に対する利用割合)

○有料(住宅型)、サ高住(指定なし)の区分支給限度基準額に対する割合は、ほぼ9割。

区分支給限度基準額に対する利用割合【大阪府】



※大阪府調べ。居宅サービスについては平成28年6月データ。有料、サ高住については平成28年9月データ。

74

PwC 出典:大阪府高齢者保健福祉計画推進審議会専門部会報告書「大阪府における介護施策の現状と課題、対応の方向性について」

1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

サービス付き高齢者向け住宅・住宅型有料老人ホームにおける介護サービス利用の状況(大阪府調査結果より) ※財政審資料(前頁)出典データ ※生活保護受給者以外を含む高齢者全体の傾向

- ただし、区分支給限度額の9割を使っている、それ自体が問題なのではなく、利用者本位のサービスの提供がなされているかに問題の本質がある、と報告されている。

(参考①) 高齢者住まいにおける介護サービス利用についての考え方

- 介護サービス面から言えば、区分支給限度額の約9割を使っているからといって、直ちに問題があるといえるわけではない。あくまで、利用者本位のサービス提供がなされているかの問題であり、保険者においては、まずはケアプラン・チェックを行うことにより、不断の適正性の確認が必要。
- 財政面から考えた場合、住宅型有料・サ高住(指定なし)は、要介護3以上では特養よりも介護費を要することが多い。一方で、平均的な有料・サ高住の入居者の要介護度の構成を考慮すると、軽度者が多い有料・サ高住の方が、「平均の介護費」でみれば、特養より安くなっている。
- 地域における将来の高齢者の住まいニーズに対しては、
 - ① 定期巡回・随時対応型サービス・小規模多機能型居宅介護などの充実により在宅介護の限界点を高めていく取組
 - ② 必要な特養を整備をしていくこと、
 - ③ 適切なケアプラン・チェック等を行いつつ、民間活力を活用し、住宅型有料、サービス付き高齢者向け住宅の整備を進めていくこと、
 - ④ 民間活力を活用しつつも、包括報酬の特定施設(介護付き有料等)の指定により、対応していくこと、
 - ⑤ 同様に、定期巡回・随時対応型サービス事業所の併設により、地域に開かれた対応を考えていくことなど、様々な対応方策が考えられる。
- 今後、単身独居の中重度の要介護者の増加を念頭に、高齢者(とその家族)の希望・ニーズを的確にとらえつつ、各自治体において、地域の実情に応じ、上記①～⑤を適切に組み合わせながら、住まいニーズへの対応を考えていく必要がある。

PwC 出典:大阪府高齢者保健福祉計画推進審議会専門部会報告書「大阪府における介護施策の現状と課題、対応の方向性について」

77

1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

在宅単身高齢者と高齢者向け住まい入居者の介護サービス利用実績の比較(野村総研調査より)

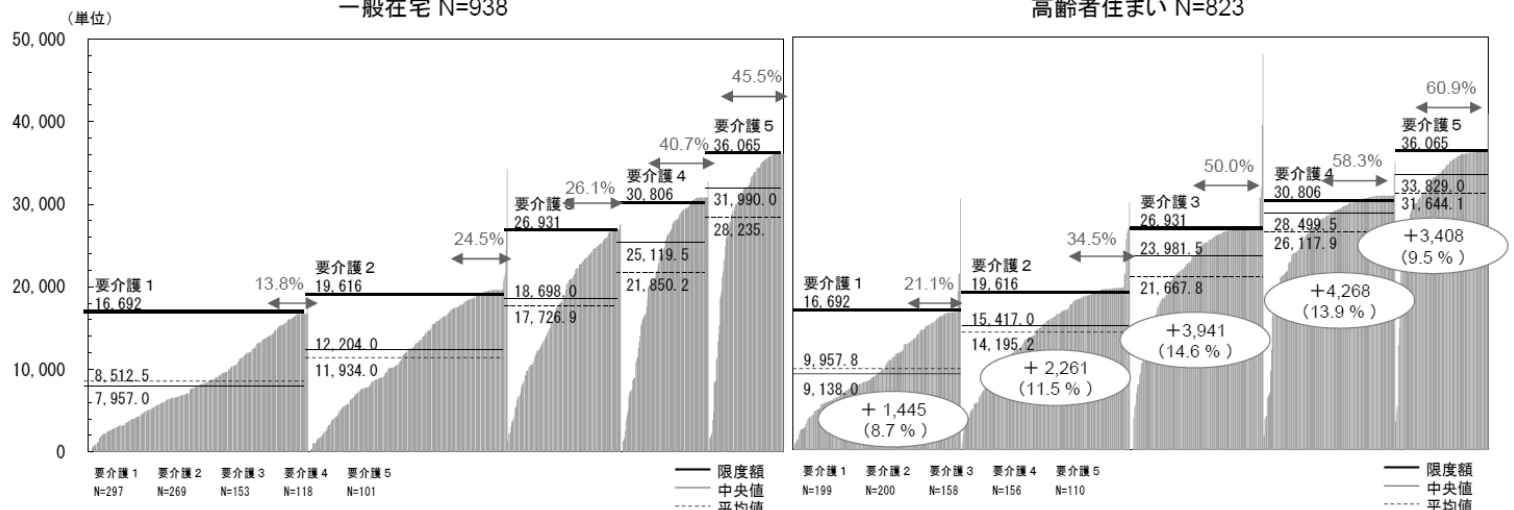
※生活保護受給者以外を含む高齢者全体の傾向

- 野村総研調査では、高齢者向け住まい入居者は、在宅単身高齢者に比べ、区分支給限度額の90%以上のサービスを利用している人の割合が高い傾向が見られると報告されている。

図表 平成29(2017)年7月の利用サービス単位数
＜限度額管理対象総単位数＞

一般在宅 N=938

高齢者向け N=823



出典:株式会社野村総合研究所「高齢者向け住まいの入居者の介護サービスの利用の実態に関する調査研究報告書」

ケアマネジャーに対するアンケートにより、在宅単身高齢者と特定施設入居者生活介護の指定をとっていない有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の平成29(2017)年7月の介護保険サービス利用実態を把握したもの

注1: グラフ上、円内の数値は、各要介護度における平均値の差(「高齢者向け住まいの入居者の平均単位数」-「一般在宅のサービス利用者(全体)の平均単位数」、カッコ内の数値は区分支給限度額に対する平均値の差の額

注2: グラフ上の矢印で示した数値は、各要介護度において、区分支給限度額の90%以上の単位数を利用しているケースの割合

PwC

1 生活保護業務に関する実態

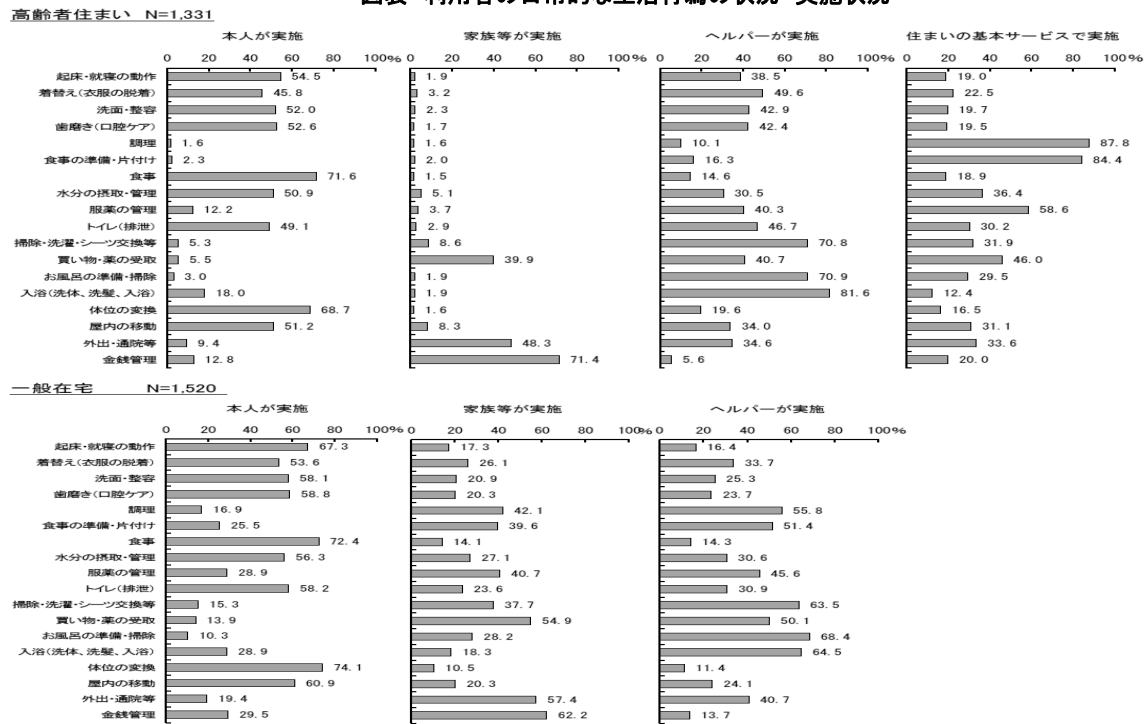
1) 受給者数の推移と受給者像の変化

在宅単身高齢者と高齢者向け住まい入居者の介護サービス利用実績の比較 (野村総研調査より)

※生活保護受給者以外を含む高齢者全体の傾向

- 高齢者住まい入居者で区分支給限度額の90%以上のサービスを利用している人の割合が高い要因として、高齢者住まい入居者の場合、在宅単身高齢者に比べ、日常生活において家族等の関与が少ないことが影響していると指摘されている。

図表 利用者の日常的な生活行為の状況 実施状況



PwC

出典:株式会社野村総合研究所「高齢者向け住まいの入居者の介護サービスの利用の実態に関する調査研究報告書」p.41

1 生活保護業務に関する実態

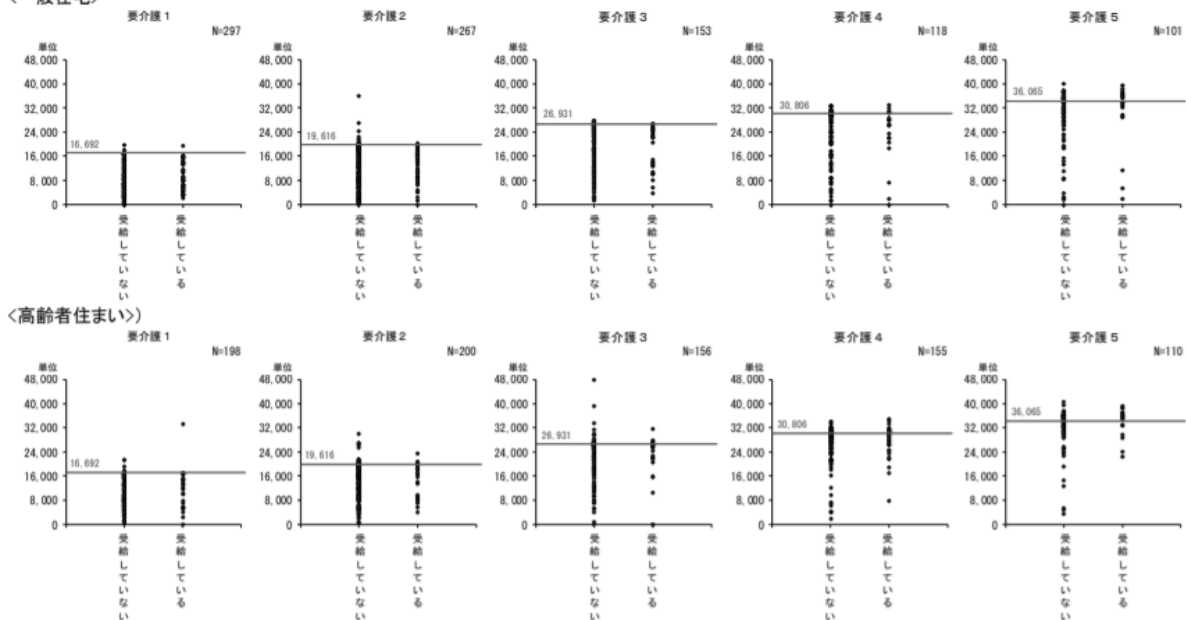
1) 受給者数の推移と受給者像の変化

在宅単身高齢者と高齢者向け住まい入居者の介護サービス利用実績の比較 (野村総研調査より)

- 生活保護受給状況との関係では、生活保護を受給していない方が、合計単位数が多い傾向がある一方で、生活保護を受給している方が、合計単位数の分散が小さく、区分支給限度額に近い利用が多い傾向がある。
- この傾向は、一般在宅、高齢者住まいに共通して見られている。

◆生活保護の受給
<一般在宅>

図表 生活保護受給状況別・要介護度別合計単位数



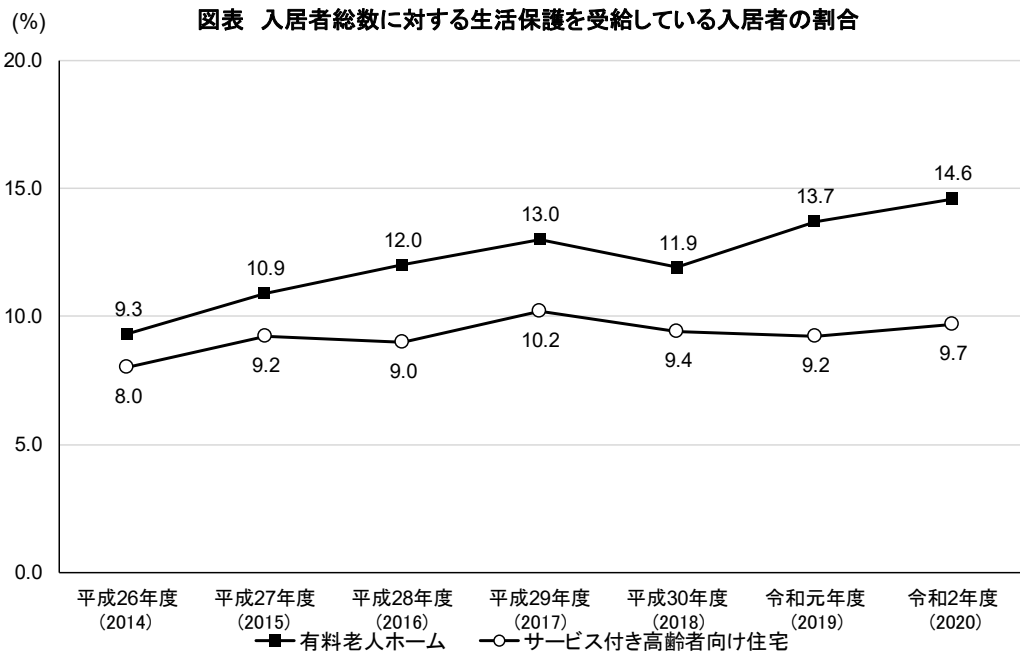
出典:株式会社野村総合研究所「高齢者向け住まいの入居者の介護サービスの利用の実態に関する調査研究」p.81

注:縦軸の合計単位数は、限度額管理対象単位数+居宅療養管理指導単位数

PwC

サービス付き高齢者向け住宅・住宅型有料老人ホーム入居者の生活保護受給状況（野村総研・PwC調査より）

- 野村総研・PwC調査によると、令和2(2020)年度において、有料老人ホームの入居者の14.6%、サービス付き高齢者向け住宅の入居者の9.7%が生活保護を受給している。



出典：株式会社野村総合研究所「平成26年度 高齢者向け住まいが果たしている機能・役割等に関する実態調査」、「平成27年度 高齢者向け住まいの実態調査」、「平成28年度 高齢者向け住まい及び住まい事業者の運営実態に関する調査研究」、「平成29年度 高齢者向け住まいにおける運営実態の多様化に関する実態調査研究」PwCコンサルティング合同会社「平成30年度 高齢者向け住まいにおける運営実態の多様化に関する実態調査研究」、「令和元年度 高齢者向け住まいにおける運営実態の多様化に関する実態調査研究」、「令和2年度 高齢者向け住まいにおける運営形態の多様化に関する実態調査研究」 ※通称：定点調査

サービス付き高齢者向け住宅・住宅型有料老人ホーム入居者の生活保護受給状況（野村総研・PwC調査より）

- 大阪府調査では、サービス付き高齢者向け住宅・住宅型有料老人ホーム入居者のうち、生活保護を受給している割合は46.3%に上る。

4. (3). ④ 調査結果その2(生保受給比率)

※ 住民票の所在地から被保険者番号を特定した結果、住民票を移している方に生保受給者が多く含まれている可能性に留意が必要。

【入居者のうち、捕捉できた生活保護受給者数】

	大阪市	堺市	池田市	八尾市	河内長野市	箕面市	羽曳野市	泉南市	岬町	合計
有料老人ホーム(介護型)	271	9	0	17	0	41	5	0	0	343
有料老人ホーム(住宅型)	2 233	512	3	149	18	26	25	4	2	2 972
サービス付き高齢者向け住宅(特定施設入居者生活介護)	224	0	0	4	0	0	0	0	0	228
サービス付き高齢者向け住宅(指定なし)	927	434	5	197	19	37	41	0	0	1 660
合計	3 655	955	8	367	37	104	71	4	2	5 203

【生活保護受給率】

(単位：パーセント)	大阪市	堺市	池田市	八尾市	河内長野市	箕面市	羽曳野市	泉南市	岬町	合計
有料老人ホーム(介護型)	19.8	5.2	0.0	22.7	0.0	15.8	10.4	0.0	-	17.0
有料老人ホーム(住宅型)	63.6	60.7	8.3	61.1	64.3	40.0	51.0	44.4	100.0	62.1
サービス付き高齢者向け住宅(特定施設入居者生活介護)	59.6	-	-	8.2	-	-	-	-	-	53.6
サービス付き高齢者向け住宅(指定なし)	40.3	46.2	7.7	43.8	38.0	27.8	58.6	0.0	0.0	41.3
合計	48.4	48.8	5.6	44.9	28.5	22.7	42.5	13.8	50.0	46.3

出典：大阪府高齢者保健福祉計画推進審議会専門部会報告書「大阪府における介護施策の現状と課題、対応の方向性について」
注：調査方法の詳細については本資料内「(参考)大阪府調査の調査方法について」スライドを参照

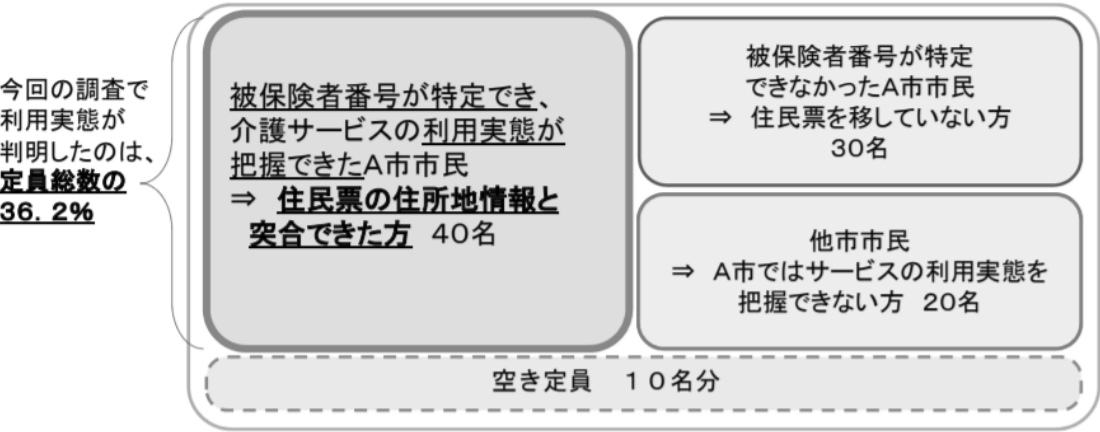
《参考》大阪府調査の調査方法

4. (3). ③ 今回調査による捕捉率のイメージ

○ 今回の大阪府の調査では、有料・サ高住入居者の被保険者番号を特定するために、住民票の住所地情報と、サ高住所住所とが一致するデータを用いて分析を行った。
しかし、持ち家がある方などで住民票を移していない方や、元々、他市住民であり、他市の住所地特例の適用を受けている方のサービスの利用実態等は、今回の調査では、把握できていない。

A市の高齢者住まいBの例(あくまでイメージ)

定員100人 入居率9割と仮定



(参考)
○ 介護サービスの利用実態を捕捉するためには、併設の居宅介護支援事業所のケアプラン点検を行う方法も考えられる。ちなみに、平成26年3月末の国交省調査によると、サービス付き高齢者向け住宅に「居宅介護支援事業所」が併設されている割合は28.5%。なお、併設事業所は、当該高齢者住まい居住者以外のケアプランにも携わっている可能性がある。
○ 各保険者は、認定調査の際に、認定調査員が高齢者住まいの訪問を行っている。しかし、データベース上に反映される仕組みとはなっていないと思われる。

《参考》野村総研・PwC調査(定点調査)の調査方法

図表 調査対象・方法、発送数等の一覧

	野村総合研究所				PwCコンサルティング		
	平成26 (2014)年度(注)	27 (2015)年度	28 (2016)年度	29 (2017)年度	30 (2018)年度	31/令和元 (2019)年度	2 (2020)年度
調査対象	1年以上運営実績がある全国の有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅						
調査方法	悉皆調査	標本調査 (無作為抽出、 抽出率:80.0%)	標本調査 (無作為抽出、 抽出率:75.0%)	標本調査 (無作為抽出、 抽出率:75.0%)	標本調査 (無作為抽出、 抽出率:70.0%)	標本調査 (無作為抽出、 抽出率:35.9%)	標本調査 (無作為抽出、 抽出率:34.3%)
発送・回収方法	郵送により調査票を送付・回収、ただし一部の大手事業者からは本社管理部よりデータで回答を入手						
発送数	12,688 件	12,070 件	12,393 件	13,043 件	13,021 件	7,500 件	7,500 件
有効回答数	6,369 件	6,092 件	4,968 件	5,887 件	5,510 件	3,116 件	3,106 件
有効回答率	50.2 %	50.5 %	40.1 %	45.1 %	42.3 %	41.5 %	41.4 %

出典:株式会社野村総合研究所「平成26年度 高齢者向け住まいが果たしている機能・役割等に関する実態調査」、「平成27年度 高齢者向け住まいの実態調査」、「平成28年度 高齢者向け住まい及び住まい事業者の運営実態に関する調査研究」、「平成29年度 高齢者向け住まいにおける運営実態の多様化に関する実態調査研究」
PwCコンサルティング合同会社「平成30年度 高齢者向け住まいにおける運営実態の多様化に関する実態調査研究」、「令和元年度 高齢者向け住まいにおける運営実態の多様化に関する実態調査研究」、「令和2年度 高齢者向け住まいにおける運営形態の多様化に関する実態調査研究」 ※通称:定点調査
注:平成26(2014)年度のみ1年以上運営実績がある有料老人ホームと、平成26(2014)年4月1日時点で登録を行っているサービス付き高齢者向け住宅を調査対象としている

《参考》野村総研調査の調査方法

調査対象	単身の一般在宅の介護保険サービス利用者	「高齢者向け住まい」に入居するサービス利用者
調査対象自治体	外付けサービス型で介護サービス提供を行っているサービス付き高齢者向け住宅と住宅型有料老人ホームの合計の施設数が50施設以上、かつ、定員(住戸)数が2,000室(戸)以上の自治体 該当自治体は、施設数「図表 調査対象自治体の選定」を参照	
回答者	調査対象自治体35市に立地する、 高齢者向け住まい併設・隣接以外の居宅介護支援事業所の介護支援専門員(ケアマネジャー)が回答	調査対象自治体35市に立地する、 高齢者向け住まい併設・隣接の居宅介護支援事業所の介護支援専門員(ケアマネジャー)が回答
調査方法	居宅介護支援事業所宛に郵送配布・郵送回収	
調査期間	平成29年8月21日～9月25日(同日着分まで有効)	
調査対象ケース	「図表 調査対象となる居宅介護支援事業所数及びケースの選定条件」の列「ケース選定条件」を参照	

図表 調査対象自治体の選定

抽出条件		該当自治体数 (居宅介護支援事業所数)	該当自治体		
施設数	定員(住戸)数				
50 施設以上	2,000 室(戸)以上	35 自治体 (10,634)	名古屋市 大阪市 札幌市 旭川市 福岡市 宮崎市 横浜市 熊本市 大分市 鹿児島市 北九州市 和歌山市	堺市 青森市 岡山市 東大阪市 京都市 前橋市 広島市 那覇市 仙台市 松山市 神戸市 高崎市	川崎市 弘前市 高松市 千葉市 下関市 新潟市 金沢市 函館市 さいたま市 浜松市 八尾市

PwC 出典:株式会社野村総合研究所「高齢者向け住まいの入居者の介護サービスの利用の実態に関する調査研究」p.5

《参考》野村総研調査の調査方法

図表 調査対象となる居宅介護支援事業所数及びケースの選定条件

事業所タイプ	調査対象事業所数	回収数 (回収率)	ケース選定条件	分析対象 ケース数
B-1 一般居宅介護 支援事業所	1,111	469 (42.2%)	● 要介護1～5各1ケース、合計5ケース ・ 該当する要介護度の方がいない場合、その要介護度については回答不要 ・ 要介護認定の新規申請または変更申請を行っているケースは除く ● 平成29年4月1日以前から介護保険サービスを利用して、かつ、平成29年4月1日以降にケアプランを更新した単身の在宅高齢者を、ケアプラン更新日が早い順に抽出	1,520
B-2 高齢者住まいに 併設・隣接する 居宅介護支援 事業所	1,111	394 (35.5%)	● 要介護1～5各1ケース、合計5ケース ・ 該当する要介護度の方がいない場合、その要介護度については回答不要 ・ 要介護認定の新規申請または変更申請を行っているケースは除く ● 平成28年8月1日以降に入居した単身の入居者を、入居日が早い順に抽出 ・ 夫婦入居等は除く。単身者の2人部屋入居は含む	1,331
計	2,222	863 (38.8%)		2,851

注)調査票を分類するため、表中に示したとおり「B-1」「B-2」のコードを振って実施した。「B」は、同時期に実施される他の調査と区別するための記号であり、それ自体に意味はない。

PwC 出典:株式会社野村総合研究所「高齢者向け住まいの入居者の介護サービスの利用の実態に関する調査研究」p.6

1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

生活困窮者自立支援制度における相談内容

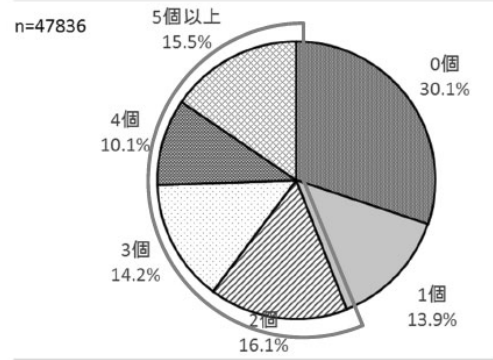
- ・ 類似事業である生活困窮者自立支援制度では、新規相談者の抱える課題は経済的問題に限らず多岐にわたっている。
- ・ 新規申請者のうち、抱える課題が2個以上の者が過半数、4個以上の者が4分の1を占めることが示されている。

図表 生活困窮者自立支援制度における相談者の状況

1. 新規相談者の特性(抱える課題)



2. 左の各項目の該当個数



(出典)平成28年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関における支援実績の分析による支援手法向上に向けた調査研究事業」(みずほ情報総研株式会社)。調査対象118自治体の平成28年4月～平成28年12月の新規相談受付47,836ケースについてグラフ化したもの。

PwC 出典:社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会(第2回)(平成29年6月8日)「自立相談支援のあり方について」

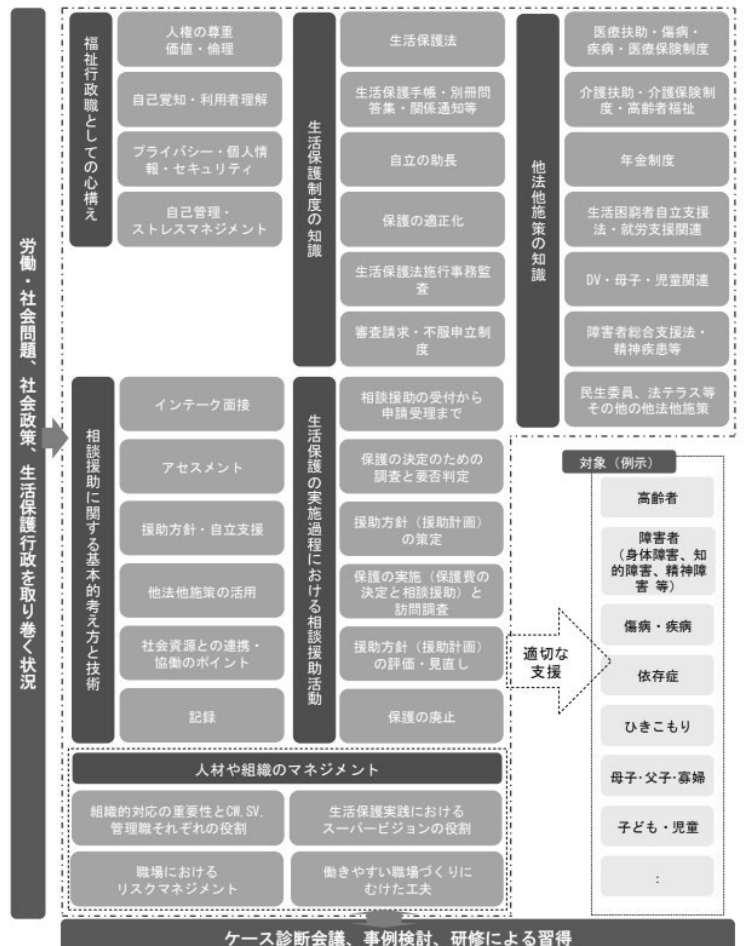
1 生活保護業務に関する実態

1) 受給者数の推移と受給者像の変化

生活保護ケースワーカーに求められる資質

- ・ 先行研究においてまとめられた生活保護業務の実践における知識・体系のイメージでは、ケースワーカーに求められる知見は、「福祉行政職としての心構え」、「相談援助に関する基本的考え方と技術」、「人材や組織のマネジメント」、「他法他施策の知識」等、多岐にわたるとされている。

図表 生活保護業務の実践における知識・体系のイメージ



出典:一般財団法人日本総合研究所「平成30年度社会福祉推進事業生活保護ケースワーカー等の研修の在り方に関する調査研究事業報告書」p.45

上記のほか、「生活保護担当職員の資質向上に関する提言」(生活保護担当職員の資質向上検討委員会)(平成15年)でもCWに求められる専門性について言及されている。

現業員充足率の状況

- 平成2(1980)年度をピークに現業員充足率は減少をはじめ、平成17(2005)年度以後充足率は100%を下回っている。

図表 現業員数及び現業員の配置標準数の推移

年度	総 数			現業員数が標準数を満たしている福祉事務所		現業員数が標準数に不足している福祉事務所		現業員の充足率 (A/B)
	福祉事務所数	現業員数 (A)	標準数 (B)	事務所数	標準数を超える人員の合計	事務所数	標準に不足する人員の合計	
昭和55(1980)年	1,162	10,416	9,562	1,039	—	123	—	108.9%
60(1985)年	1,175	10,989	9,918	1,057	—	118	—	110.8%
平成2(1990)年	1,196	10,349	8,008	1,190	—	6	—	129.2%
7(1995)年	1,198	9,277	7,444	1,179	—	19	—	124.6%
12(2000)年	1,200	10,102	9,283	1,053	—	147	—	108.8%
17(2005)年	1,225	12,449	12,709	956	971	269	1,231	98.0%
22(2010)年	1,255	15,251	16,625	885	753	370	2,127	91.7%
27(2015)年	1,274	18,153	20,017	899	776	375	2,640	90.7%
令和2(2020)年	1,281	18,978	20,260	956	1,026	325	2,308	93.7%

出典：規制改革・民間開放推進会議「福祉・保育WGヒアリング 厚生労働省説明資料」（平成18年11月16日）、厚生労働省集計データ
注：現業員充足率は図表中の現業員数及び標準数を基にPwCにて計算・加筆

市部郡部別 現業員充足率

- 市部郡部別に充足率を比較すると、総じて市部福祉事務所の方が充足率が低く80～90%で推移している。
- 他方、都道府県福祉事務所では平成25(2013)年以後、充足率は100%を超えている。

1. 市部福祉事務所 図表 市部郡部別の現業員1人あたり担当世帯数

年度		23 (2011)年	24 (2012)年	25 (2013)年	26 (2014)年	27 (2015)年	28 (2016)年	29 (2017)年	30 (2018)年	31/令和元 (2019)年
被保護実世帯数 (市部のみ。福祉事務所設置町村を含まない)	A	1,411,962	1,471,292	1,504,215	1,525,056	1,542,253	1,549,718	1,553,968	1,551,315	1,550,004
標準数	B=A/80	17,650	18,391	18,803	19,063	19,278	19,371	19,425	19,391	19,375
生保担当ケースワーカー数(市町村所属)	C	14,126	14,846	15,385	15,864	16,309	16,834	17,067	17,239	17,454
充足率	C/B	80.0%	80.7%	81.8%	83.2%	84.6%	86.9%	87.9%	88.9%	90.1%

2. 都道府県(郡部)福祉事務所

年度		23 (2011)年	24 (2012)年	25 (2013)年	26 (2014)年	27 (2015)年	28 (2016)年	29 (2017)年	30 (2018)年	31/令和元 (2019)年
被保護実世帯数 (郡部のみ。福祉事務所設置町村を含む)	D	86,413	87,218	87,631	87,284	87,490	87,326	86,886	86,107	85,721
標準数	E=D/65	1,329	1,342	1,348	1,343	1,346	1,343	1,337	1,325	1,319
生保担当ケースワーカー数(都道府県所属)	F	1,292	1,335	1,355	1,344	1,372	1,428	1,434	1,415	1,422
充足率	F/E	97.2%	99.5%	100.5%	100.1%	101.9%	106.3%	107.3%	106.8%	107.8%

算定方法：標準数は被保護実世帯数に対し、市部福祉事務所では80：1、郡部福祉事務所では65：1の割合でそれぞれ算定
充足率は被保護実世帯数から算出した標準数を生保担当ケースワーカー数で除して算出した
出典：生保担当ケースワーカー数は総務省自治行政局公務員部給与能率推進室「地方公共団体定員管理調査結果」、被保護実世帯数は被保護者調査（平成24年度以後）及び福祉行政報告例（平成23年度）を基にPwC作成
注：「地方公共団体定員管理調査結果」は職員数を都道府県単位または市町村単位で計上している都合上、福祉事務所設置町村（令和3年4月1日時点 46町村）に所属する生保担当ケースワーカーは上表「1. 市部福祉事務所」の「生保担当ケースワーカー数」に計上されている点に留意

現業経験1年未満の現業員の状況

- 現業経験1年未満の現業員の割合は、昭和55(1980)年度から増加の傾向。経験の少ない現業員の配置が増えている。

図表 現業経験1年未満の現業員割合の推移

年度	現業員の総数 (A)	現業経験1年未満の者の数 (B)	割合 (B/A)
昭和55(1980)年	10,416	1,971	18.9%
60(1985)年	10,989	2,252	20.5%
平成2(1990)年	10,349	2,109	20.4%
7(1995)年	9,277	2,061	22.2%
12(2000)年	10,102	2,325	23.0%
17(2005)年	12,449	3,122	25.1%
22(2010)年	15,251	4,221	27.7%
27(2015)年	18,153	4,147	22.8%
令和2(2020)年	18,978	4,119	21.7%

PwC

出典：規制改革・民間開放推進会議「福祉・保育WGヒアリング 厚生労働省説明資料」(平成18年11月16日)、厚生労働省集計データ
割合はPwCにて計算・加筆

市部郡部別 現業員の経験年数(平成28(2016)年調査)

- 平成28(2016)年調査においては、現業員の経験年数が3年未満の割合が過半数を占めている。
- 経験が3年未満の現業員の割合は市部と郡部の間に大きな差は生じていない。

図表 生活保護担当現業員の経験年数

区分		生活保護担当現業員(常勤)				
		総数	1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
実数(人)	総数	(13,881) 18,183	(3,526) 4,300	(5,262) 6,905	(2,880) 3,762	(2,213) 3,216
	郡部	(1,246) 1,353	(269) 357	(481) 500	(212) 184	(284) 312
	市部	(12,635) 16,830	(3,257) 3,943	(4,781) 6,405	(2,668) 3,578	(1,929) 2,904
構成比(%)	総数	(100.0%) 100.0%	(25.4%) 23.6%	(37.9%) 38.0%	(20.7%) 20.7%	(15.9%) 17.7%
	郡部	(100.0%) 100.0%	(21.6%) 26.4%	(38.6%) 37.0%	(17.0%) 13.6%	(22.8%) 23.1%
	市部	(100.0%) 100.0%	(25.8%) 23.4%	(37.8%) 38.1%	(21.1%) 21.3%	(15.3%) 17.3%

注：文章および表中の()内は平成21(2009)年10月1日時点(福祉事務所現況調査)の数値
出典：厚生労働省「平成28年 福祉事務所人員体制調査について」(調査時期：平成28年10月)

《参考》現業員の時間外勤務の状況

1. 先行調査結果より

先行調査の福祉事務所を対象としたヒアリングでは、以下の状況の福祉事務所において時間外労働は平均で20時間と示されている

- ・ 人口：100,721人（H30.3.31時点）
- ・ 被保護世帯数：607世帯（H30.3.31時点）
- ・ ケースワーカー：8名

（以下、ヒアリング結果抜粋）
■組織および人員体制や業務の状況について
・ 時間外労働は平均で20時間となっているが、職員によってまちまちである。仕事が早い現業員のそばに仕事があり早くない職員を配置し、業務の進め方について指導を受けられるようにしている。指導を円滑化するため、席替えも実施している。

ヒアリング調査概要：生活保護現業員のスキル向上を図る取組や業務負担・精神的な負担軽減の取組実態等の把握を目的としたヒアリング
出典：一般財団法人日本総合研究所「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報告書」

2. 指定都市・中核市アンケート調査結果より

政令市・中核市アンケートでは、時間外労働は「0～10時間」との回答が多いが、全庁と比べると保護担当課の方が多い傾向が見られる

(1) 保護担当課一人あたり時間外勤務時間数

時間外勤務時間数	n
0時間以上10時間未満	19
10時間以上20時間未満	3
全体	22

(2) 保護担当課と全庁の一人あたり時間外勤務時間数の差

時間外勤務時間数の差	n
保護担当課がより多い	4
0時間以上10時間未満	4
全庁が多い	1
全体	5

アンケート調査概要
・ 調査目的 CWの時間外勤務・休職者の状況や業務プロセスごとの特性を把握する
・ 調査対象 全国の政令指定都市（20自治体）及び中核市（62自治体）の生活保護担当課
・ 調査期間 令和3（2021）年10月22日～11月18日
・ 有効回答 63/82（うち指定都市16、中核市47） 有効回答率 76.8%
注1：「（1）保護担当課一人あたり時間外勤務時間数」は、アンケートで回答のあった保護担当課全体の時間外勤務時間数（時点任意）を、保護担当課の職員数計（正規職員及び会計年度任用職員）で除して算定した。（2）における全庁の一人あたり時間外勤務時間数も同様に算定した
注2：（2）について、全庁でなく一部部局の職員数、時間外勤務時間数を回答した自治体があるため、保護担当課と全庁との差でない場合が含まれる
PwC 出典：指定都市・中核市アンケートの回答結果を基にPwC作成

《参考》現業員の休職者の状況

1. 指定都市・中核市アンケート調査結果より

政令市・中核市アンケートでは、休職者割合は「0%以上3%未満」との回答が多いが、全庁と比べると保護担当課の方が求職者の割合が高い傾向が見られる

(1) 保護担当課の休職者割合

休職者割合	n
0%以上3%未満	20
3%以上5%未満	4
5%以上	2
全体	26

(2) 保護担当課と全庁の休職者割合の差

休職者の割合の差	n
保護担当課の割合が高い	4
0%以上3%未満の差	3
3%以上5%未満の差	0
5%以上の差	1
全庁の割合が高い	2
全体	6

アンケート調査概要
・ 調査目的 CWの時間外勤務・休職者の状況や業務プロセスごとの特性を把握する
・ 調査対象 全国の政令指定都市（20自治体）及び中核市（62自治体）の生活保護担当課
・ 調査期間 令和3年10月22日～11月18日
・ 有効回答 63/82（うち指定都市16、中核市47） 有効回答率 76.8%
注：「（1）保護担当課の休職者割合」は、アンケートで回答のあった保護担当課全体の休職者数（時点任意）を、保護担当課の職員数計（正規職員及び会計年度任用職員）で除して算定した。（2）における全庁の休職割合も同様に算定した
出典：指定都市・中核市アンケートの回答結果を基にPwC作成

2

生活保護を取り巻く 政策潮流

- 1) 生活保護を取り巻く社会保障
政策の潮流
- 2) 自治体業務の外部委託に
関する政策潮流
- 3) 関連制度・事業における
外部委託の先行事例

1) 生活保護を取り巻く社会保障政策の潮流

		(経済情勢等)	社会保障制度の特徴	生活保護制度・関連制度	その他制度
昭和21年	1946年	日本国憲法施行 第一次ベビーブーム	戦後の緊急援護期と基盤整備 (昭和20年代)	10月 旧生活保護法施行 初めて要保護者に対する 生活保護の国家責任を明文化	失業保険法施行
22年	1947年			8月「マーケット・バスケット方式」採用	医療法施行
23年	1948年		○戦後の混乱からの復興のため、 生活保護制度を中核に、生活 困窮者への緊急支援という「救 貧施策」に力が注がれた。	5月 現生活保護法施行(生活保護法全文改正)	社会保障審議会勧告(社会保障制度を、①社会保険、② 国家扶助、③公衆衛生及び医療、④社会福祉に分類) 医療法改正(医療法人制度の創設)
24年	1949年			5月 生活保護法改定 生活保護の実施機関である 福祉事務所が発足	地方税法改正(国民健康保険税の創設)
25年	1950年				
26年	1951年				
27年	1952年				
28年	1953年				
29年	1954年	神武景気	国民皆保険・皆年金の確立 (昭和30年代)	第1次適正化(緊縮財政を根拠とした医療扶助削減と外国人 保護の実態把握)	
30年	1955年				
31年	1956年		○高度経済成長や国民の生活 水準の向上等に合わせ、救済 対策に加え、疾病や老齢等に より貧困になることを防ぐ「防貧 施策」の重要性が増し、社会 保険方式による国民皆年金・ 皆保険が確立された。	仲村・岸論争(～1963年)	
32年	1957年	岩戸景気			国民健康保険法改正(国民皆保険)
33年	1958年				国民年金法改正(国民皆年金)
34年	1959年			10月 朝日訴訟 第一審判決 → 翌年以降の基準改定	
35年	1960年	高度経済成長期		4月「インゲル方式」採用	国民皆年金・皆保険制度の確立
36年	1961年				
37年	1962年	オリンピック景気			老人福祉法制定 国と自治体の福祉に関する役割・責務の 母子福祉法制定 明確化
38年	1963年			第2次適正化(稼働年齢層に対する自立助長の促進)	
39年	1964年			4月「格差縮小方式」採用	
40年	1965年	イザナギ景気	社会保障給付の拡充		
41年	1966年		(昭和40年代から石油危機まで) ○高度経済成長と人口増加に 支えられ、社会保障各制度で 給付の充実や制度の拡充等 が行われた。	5月 朝日訴訟最高裁判決(健康で文化的な最低生活の認 定は大臣の合目的裁量権の範囲、生活保護の受給権は 一身専属)	
42年	1967年				
43年	1968年				
44年	1969年				
45年	1970年				
46年	1971年	第二次ベビーブーム			児童手当法施行
47年	1972年				
48年	1973年	第一次石油危機			「福祉元年」 老人福祉法改正(医療費自己負担無料化)、健康保険法 改正(高額療養費制度)、年金制度改正(水準引き上げ等)
49年	1974年				雇用保険法施行
50年	1975年		社会保障制度の見直し期		
51年	1976年		(昭和50年代から平成まで)		
52年	1977年				
53年	1978年		○石油危機以降の財政悪化に より「財政再建」が目標とされ、 社会保障費の適正化、給付と 負担の公平、安定的・効率的 な制度基盤の確立等の観点 から、社会保障制度の見直し が行われた。	「123号通知の発出」 → 第3次適正化(不正受給の防止と自立助長の強化)	
54年	1979年	第二次石油危機			
55年	1980年				
56年	1981年	国際障害者年			
57年	1982年				
58年	1983年	国連・障害者の十年			老人保健制度の創設・一部負担の導入
59年	1984年			4月「水準均衡方式」採用	健康保険法等改正(被用者定率1割負担制度の導入)
60年	1985年				第一次医療法改正(医療計画の仕組みの導入) 男女雇用機会均等法、労働者派遣法施行
61年	1986年	平成景気(バブル期)			年金制度改正(基礎年金制度の創設)
62年	1987年				
63年	1988年				
64年/平成元年	1989年	消費税導入、1.57ショック	少子高齢社会に対応した制度 構築		高齢者保健福祉推進十か年戦略(ゴールドプラン)策定
2年	1990年				老人福祉法改正
3年	1991年		(1990年代～2000年代前半)		育児休業法施行
4年	1992年		○少子高齢化の進行に対応し、 高齢者向け施策の充実と、 「世代間の公平性」等を キーワードに各制度の見直し が行われた。	4月 加藤訴訟 秋田地裁判決(保護費のやりくりによる預貯金 の保有容認)	第二次医療法改正(病院機能分化等)
5年	1993年				パートタイム労働法施行
6年	1994年				新高齢者保健福祉推進十か年戦略(新ゴールドプラン)、子育て 支援のための総合計画(エンゼルプラン)策定 年金制度改正(厚生年金支給開始年齢引き上げ) 高齢者雇用安定法改正、雇用保険法改正
7年	1995年	阪神・淡路大震災			社会保障制度審議会勧告「社会保障体制の再構築」
8年	1996年				
9年	1997年				第三次医療法・健康保険法改正(被用者自己負担見直し等)
10年	1998年				
11年	1999年	国際高齢者年			
12年	2000年				第四次医療法改正 「健康日本21」、「重点的に推進すべき少子化対策の具体的 実施計画について」(新エンゼルプラン)策定 介護保険制度創設 「措置」から「契約(サービス)」へ 地方分権一括法施行
13年	2001年	厚生労働省発足(省庁再編)			
14年	2002年				健康保険法等改正(利用者負担3割に統一) 少子化対策プラスワン
15年	2003年			分離論(清水)・一体論(吉永)(～2005年) 11月 行政サービスの民間開放等に係る論点について 12月 生活保護のあり方に関する専門委員会中間取りまとめ (老齢加算の廃止等を提言)	少子化社会対策基本法、次世代育成支援対策推進法 制定

		(経済情勢等)	社会保障制度の特徴	生活保護制度・関連制度	その他制度
16年	2004年	初の「骨太の方針」閣議決定	「社会保障の持続性」担保のための構造改革の推進 (2000年代後半～)	3月 学資保険訴訟 最高裁判決 → 学資保険の保有容認 4月 老齢加算の段階的廃止(～2006年) 12月 生活保護のあり方に関する専門委員会報告書	年金制度改正(保険料水準固定、マクロ経済スライドの導入) 高年齢者雇用安定法改正(65歳までの雇用確保の義務化)
17年	2005年		○「財政健全化」が重視される中で、「社会保障の持続性	母子加算の段階的廃止(～2009年) 自立支援プログラムの導入	介護保険法改正(介護予防、地域密着型サービスの創設等) 障害者自立支援法制定 「地域生活移行」「就労支援」
18年	2006年		の確保」をキーワードに、社会保障各制度において「給付と負担の見直し」が行われた。	12月 規制改革・民間開放の推進に関する第三次答申	医療制度改革(後期高齢者医療保険制度の創設等)
19年	2007年	世界金融危機	○自助／共助／公助の見直しの中で、自立を支援するための支援制度が創設された。	自立支援プログラムにおいて、全自治体で「就労支援」に関するプログラムを策定 12月 「福祉」から「雇用」へ推進5か年計画	
20年	2008年				後期高齢者医療保険制度施行
21年	2009年	政権交代		11月 母子加算の復活	年金制度改正(国庫負担1/2に)
22年	2010年			3月 構造改革特区提案	子ども手当の支給
23年	2011年	東日本大震災		10月 求職者支援制度の創設(職業訓練等の充実) 12月 生活保護制度に係る国と地方の協議 中間取りまとめ	「社会保障・税一体改革案」
24年	2012年				「社会保障・税一体改革」関連法成立 障害者総合支援法制定
25年	2013年			生活保護法平成25年改正(被保護者就労支援事業、就労自立給付金、被保護者の健康保持増進等への努力義務、不正・不適正受給対策の強化、後発医薬品の使用促進を法に明記)	
26年	2014年			7月 地方分権提案	医療介護総合確保推進法制定
27年	2015年		多様な生活困難に対する包括的支援強化へ(2015年～)	4月 生活困窮者自立支援制度施行 被保護者就労支援事業施行	女性活躍推進法制定 国民健康保険制度改革(財政運営の都道府県単位化等)
28年	2016年		○単なる貧困だけでなく、「世帯」	7月 「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部」を設置 「地域共生」「伴走的支援」等がキーワードに	
29年	2017年		が問題の多様性・複雑化等に対応するため、行政以外を含む多様な関係主体の連携による	10月 「居住支援法人」制度の創設 12月 生活保護制度に係る国と地方の協議 生活保護制度の見直しについて	介護保険制度改正(包括的支援体制、共生型サービス創設等) 住宅セーフティネット法改正
30年	2018年		「包括的な支援」が重視されるようになった。	生活保護法平成30年改正(進学準備給付金、被保護者健康管理支援事業、後発医薬品使用原則化、無料低額宿泊施設の規制強化、日常生活支援住居施設) 重層的支援体制整備のモデル事業開始	働き方改革関連法成立
31年/令和元年	2019年			12月 令和元年の地方からの提案等に関する対応方針	幼児教育・保育の無償化
2年	2020年	コロナウィルスショック		4月 無料低額宿泊施設の規制強化、日常生活支援住居施設施行	
3年	2021年			重層的支援体制整備事業本格導入 1月 被保護者健康管理支援事業施行	

出典)厚生労働白書(平成11年「社会保障と国民生活」、平成23年「社会保障の検証と展望 ～国民皆保険・皆年金制度実現から半世紀～」、令和2年「令和時代の社会保障と働き方を考える」等より作成

2) 自治体業務の外部委託に関する政策潮流

『今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に関する検討会』
ヒアリング
2021年10月7日

自治体業務の外部委託に関する 政策潮流について

関西学院大学専門職大学院経営戦略研究科
教授 稲沢 克祐

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

1 自治体業務外部委託が検討されてきた経緯

- ① 1960年代～1970年代：現業部門（ごみ収集・庁舎清掃等）における業務委託
- ② 1980年代～1990年代：「民間活力」の名による民営化と規制緩和によって、規模を拡大
- ③ 2001年以降「官から民へ」という包括的な動き
- ④ 2003年：指定管理者制度導入（公の施設の管理に関する規制緩和：使用許可権限）
- ⑤ 2005年：集中改革プラン
- ⑥ 2006年～：競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（市場化テスト法）
- ⑦ 2013年～：PPP／PFIアクションプラン（包括的民間委託、指定管理者、PFI、コンセッション方式）

2 外部委託の必要性、ねらい

- コスト効率性の点で民間は官に優越するという前提
- 官が担う領域を狭めて官のコストを縮減という効果
- 民間から見れば投資機会の拡大

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

3 外部委託の効果

- ① 経費の節減
- ② 事務処理の迅速化・効率化
⇒ 臨時的・短期的な大量の事務処理に効率的に対応できること
- ③ 専門家の知識・技術等の活用
- ④ 行政サービスの質の向上
- ⑤ 住民の自治意識の高揚
⇒ コミュニティ施設管理の住民委託の例
- ⑥ 行財政の簡素化
⇒ 経費節減による財政健全化、単純労務職員の減少による定員管理の簡素化

(出所：小原(1995年)81-85頁を参考に稲沢作成)

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

4 外部委託のメリット・デメリットの検討

- ① 経費の節減⇔同一委託先と継続的な委託契約になっている場合
- ② 事務処理の効率化
- ③ 専門家の高度な知識・技術の活用
- ④ 行政サービスの質⇔緊急時等の対応の迅速性、平等・公正な運営
- ⑤ 住民の自治意識の高揚
- ⑥ 行財政の簡素化
- ⑦ 責任の所在：自治体と委託先との責任分担の不明確化
- ⑧ 行政の民主性：議会による民主的統制への課題
- ⑨ 行政の総合性：委託による業務の個別化⇔総合性の必要性
- ⑩ 秘密の保護

(出所) 自治省(1989年)14～16頁を参考に稲沢作成

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

5 1990年代以降、対象と手法の「多様化」

(1) 対象の多様化の背景

- ① 財政悪化への対応策としての人員削減と効率化
- ② 周期的現象
- ③ 国際的潮流としてのNPM(New Public Management)改革
- ④ ガバナンス論から、地方や現場への権限委譲、市場、委託あるいは他の主体との協働・連携
- ⑤ 産業化の進展
- ⑥ 「民は効率的であり、官は非効率」という新保守主義のイデオロギー

(出所) [宮川／山本(2009年)29-30頁から稲沢抜粋]

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

(2) 1990年代以降の外部委託手法の特徴

- ①包括性
- ②委託等の形態：性能発注／総合評価／複数年度契約
- ③規制改革
- ④官民競争

図表 1 自治体における外部委託手法

外部委託手法	包括性の有無	委託等の形態 (発注方法／評価方法／契約期間)	規制改革の有無	官民競争の有無
業務委託	包括性なし	仕様発注／価格評価／単年度契約	なし	なし
包括的民間委託	業務包括的	性能発注／総合評価／複数年度契約	なし	なし
指定管理委託	施設管理運営 業務包括的	性能発注／総合評価／複数年度協定	制度そのもの	財団等との競争
P F I	施設等包括的	性能発注／総合評価／複数年度契約	行政財産貸付等	P S Cなど内包
市場化テスト	業務包括的	性能発注／総合評価／複数年度契約	あり	あり

(稲沢作成)

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

6 外部委託する際の留意事項

(1) 事業者選定方法

- 入札か⇒契約か、入札以外か（プロポーザル方式・コンペ方式）⇒随意契約か
- 価格評価か、総合評価か

図表 2 事業者等選定の手続等の分類

事業者等決定方法		評価方法		契約
入札	一般競争入札	価格点	公共契約に一般的な価格競争方式	契約
	総合評価 一般競争入札	価格点＋非価格点 による総合点	価格と価格以外の要素を加えて評価 する競争方式	
入札 外	プロポーザル方式	非価格要素	「委託先」として最も適切な技術力、 経験などを有する者を選定する方式	随意契約
	コンペ方式	提案内容	「企画案」を検討して選定する方式	

(稲沢作成)

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

(2) 外部委託における事業者評価

図表 3 評価の3段階

時点別分類	説 明
事前評価	事業者選定の評価。この事前評価による結果を担保するために、サービスレベル（次スライド 図表 4）およびモニタリング項目に基づきモニタリングを行う。
中間評価 (事中評価)	ほとんどの場合、契約期間は複数年となると考えられるので、契約期間の途中に、中間的な評価を実施することが望ましい。
事後評価	契約期間終了後に、契約期間を通して適切なサービス水準が達成されていたか、また、サービスの質の維持向上やコストの削減にどれだけの効果があったかを検証する。 しかし実際は、この評価に基づき、再委託等の方針を決定するため、契約期間終了前の適当な時期に評価を行うこととなる。

(稲沢作成)

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

(3) サービスレベル

図表 4 委託におけるサービスレベル設定の例(市役所窓口関連業務)

サービスレベル	モニタリング 周期	確保すべきレベル	最高評価レベル
ア 処理誤り率	毎日測定 年算定	2%以下(2016年度) 個別仕様書参照(2019年度)	0.5%以下(2016年度) 個別仕様書参照(2019年度)
イ 市民満足度	年測定	58%以上(2016年度) 65%以上(2019年度)	80%以上(2016年度) 80%以上(2019年度)
ウ 研修実施回数 (2016年度のみの項目)	毎月測定 年算定	年間12回以上	確保すべきレベルに達し、 かつ参加率90%以上
エ 個人情報の漏えい・ 紛失件数	随時測定 年算定	0件(2016年度、 2019年度 共通)	—
オ 現金事故	随時測定 年算定	0件(2016年度、 2019年度 共通)	—

(出所) 豊中市(2016年度)10頁および豊中市(2019年度)13頁を基に稲沢作成

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

(4) 外部委託におけるコスト算定

① フルコスト・リカバリーの考え方

板橋区 指定管理者制度における事例(人件費の積算方法) : 板橋区(2020年)12頁

② 受託者と自治体職員の業務の範囲

例 : 住民票の写し交付

受 付 → 作 成 → 発 行 → 後処理 → 完 了
 0.75分 1.25分 0.30分 0.20分 = 2.50分

※作成部分には、住民基本台帳ネットワークシステムへのアクセス(自治体職員の所掌)が含まれることから、予定価格算出の際に除外する必要がある。

I 自治体業務の外部委託に関する政策潮流について

7 外部委託の際の課題（総務省調査（2014年）等※を基に）

- ① 外部委託期間の長期化と、それに伴う受託者の固定化
⇒ 一方で、委託期間が短期である場合、雇用の不安定性
- ② 自治体によるモニタリングの実効性が低下する懸念（業務のブラックボックス化）
⇒ 委託事業内容によっては、第3者をモニタリング機関とする方法
- ③ 業務の民主的統制の低下
⇒ 議会の予算審議・決算審査で、どこまで統制が可能か

※総務省(2014年)「地方自治体における行政運営の変容と今後の地方自治制度改革に関する研究会報告書 平成26年3月」（総務省ホームページ）

稲沢克祐(2016年)「自治体における民営化の課題と対策ーアウトソーシング手法を中心にー」 『地域問題研究 No. 90』（一般社団法人 地域問題研究所）

II 保護業務を外部委託するとした際の参考事例

- 1 委託元と委託先との間に、作業における指揮命令系統が発生しないことを前提に、外部委託が可能と考えられる業務事例（「保護の実施機関における業務負担軽減に向けた方策について」 厚生労働省社会・援護局保護課 令和3年3月31日付事務連絡）

事例1：

- ① 通知書類等に係る封入封緘や発送等の事務について毎月の定例処理によりシステムから一括発行される、保護決定通知書、医療券、調剤券、介護券、要否意見書、返還金納付書等に係る、封入封緘や発送といった事務
- ② 生活保護法第29条に基づく調査や、戸籍調査に係る依頼書について、調査対象や調査内容の決定から切り離され、単に封入封緘や発送といった事務のみを行う場合

Ⅱ 保護業務を外部委託するとした際の参考事例

事例 2 :

生活保護費返還金等（法第 63 条の規定による返還金、法第 77 条の規定による徴収金、法第 78 条の規定による徴収金及び生活保護に起因する不当利得の返還金をいう。以下同じ。）の円滑な納付及び各福祉事務所の事務負担の軽減に資するよう、生活保護費返還金等の収納事務の私人委託

⇒ 上記事例 1 および 2 については、

地方税債権回収を例とした、民間委託が可能な業務（次スライド）が参考になるのではないかな。

Ⅱ 保護業務を外部委託するとした際の参考事例

【民間委託が可能な業務（税債権回収を例に）】

- ① 公権力の行使に当たらない業務についての民間委託の例
 - 滞納者に対する電話による自主的納付の呼びかけ業務
 - コンビニエンスストアによる収納業務
- ② 徴税吏員が行う公権力の行使（公売・差押え・督促・立入調査など）に関連する補助的な業務についての民間委託の例
 - インターネットオークションによる入札関係業務
 - 不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
 - 公売対象となる美術品等の見積価額算出のための鑑定業務
 - 差押え動産の専門業者による移送・保管業務
 - 納税通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の業務
 - 調査で収集した経由の性状分析業務

Ⅱ 保護業務を外部委託するとした際の参考事例

2 生活保護法（被保護者就労支援事業）

第55条の7 保護の実施機関は、就労の支援に関する問題につき、被保護者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行う事業（以下「被保護者就労支援事業」という。）を実施するものとする。

2 保護の実施機関は、被保護者就労支援事業の事務の全部又は一部を当該保護の実施機関以外の厚生労働省令で定める者に委託することができる。

論点 被保護者就労支援事業の「成果」を、どのように設定・測定し、委託料額を支払うか。

⇒ 成果連動型民間委託契約方式の事例

【事例①】岡山県岡山市（内閣府事例集）

事業名称：岡山市生涯活躍就労支援事業（岡山市生涯かつやく支援センター）

事業概要：高齢者等の健康維持及び自立を目指し、高齢者等に対して就労や社会参加に向けた支援を行うとともに、雇用先の企業等に対しても高齢者等の雇用を積極的に行うよう意識改革や労働条件の見直し等の働きかけを実施

Ⅱ 保護業務を外部委託するとした際の参考事例

【事例②】千葉県佐倉市（内閣府事例集）

事業名称：引きこもり等の社会的孤立者へのアウトリーチによる就労に向けたステップアップ支援

事業概要：就労意欲の喚起、さらには就労による自立を目指して、引きこもり等の社会的孤立状態の人にマンツーマンのアウトリーチを実施

【事例③】兵庫県尼崎市（日本財団、特定非営利活動法人日本ファンドレイジング協会）

SIB パイロット事業 尼崎市におけるアウトリーチ事業

事業概要：生活保護世帯の若者就労支援

文献

- ・ 板橋区(2020年)「指定管理者制度の運用に関する指針(令和2年3月改定版)」(板橋区ホームページ)
- ・ 稲沢克祐(2018年)「業務改革の理論と実践－民間委託の論点整理－」『国際文化研修第104号』(全国市町村国際文化研修所)
- ・ 稲沢克祐(2016年)「自治体における民営化の課題と対策－アウトソーシング手法を中心に－」『地域問題研究 No. 90』(一般社団法人 地域問題研究所)
- ・ 小原昇(1995年)『行政事務の外部委託－労働関係上の留意点－』(学陽書房)
- ・ 自治省(1989年)『市町村事務事業の外部委託の考え方と運用』(自治日報社)
- ・ 総務省(2014年)「地方自治体における行政運営の変容と今後の地方自治制度改革に関する研究会報告書 平成26年3月」(総務省ホームページ)
- ・ 豊中市(2016年度)(2019年度)「豊中市窓口関連業務委託仕様書」(豊橋市ホームページ)
- ・ 内閣府「成果連動型民間委託契約方式(PFS: Pay For Success)ポータルサイト」
- ・ 日本財団、特定非営利活動法人日本ファンドレイジング協会(2016年)「ソーシャルインパクトボンドパイロット事業(尼崎市におけるアウトリーチ事業)成果報告と提言」(<https://www.nippon-foundation.or.jp/media/archives/2018/news/articles/2016/img/63/4.pdf>)
- ・ 宮川公男／山本清編著(2009年)『行政サービス供給の多様化』多賀出版

3) 関連制度・事業における外部委託の先行事例
【地域生活安定事業】

新宿区福祉部生活福祉課

ヒアリング資料

新宿区地域生活安定促進事業について

■新宿区の状況

- ・被保護世帯数…8,807 世帯　・被保護人員数…9,940 人
- ・保護率…28.8%(令和 3 年 6 月末現在)
- ・CW 数…92 名(令和 3 年 4 月現在)
- ・1CW あたり…96.1 世帯担当

■生活保護業務の外部委託についての新宿区の考え

CW 業務本体は区職員が行うものである。

ただし、会計年度任用職員や委託等で、CW 業務を補完している。

■事業実施の背景

- ・路上生活者概数調査(東京都が年 2 回発表(1 月と 8 月調査))

平成 16 年 8 月 1,102 人ピーク。平成 18 年時点 370 人程度(23 区で 1～2 位)

※令和 3 年 1 月 115 人(23 区最多)

※路上生活者の再路上化を防ぐことを主たる目的として地域生活安定促進事業が計画された。

元路上生活者の被保護者の対応は難しい点が多く、CW だけでは援助に限界があり、きめ細かな対応が必要となっていた。そこで、専門性・経験を持った団体のノウハウを取り入れることにより、CW 業務を補完し、被保護者が地域社会で安定した自立生活を送れるよう丁寧な支援ができるようにしている。

■経緯

平成 19 年 4 月から事業実施。(新宿区独自事業)

- ①地域生活安定促進事業(区内訪問サポート)…区内の宿泊所等入所している被保護者対象
- ②地域生活安定促進事業(区外訪問サポート)…区外の宿泊所等入所している被保護者対象
- ③宿泊所等入所者相談援助事業 …日常生活の見守り等も含む

令和 3 年 4 月から「地域生活安定促進事業」として統合。

- ・宿泊所等で生活している被保護者対象

【実施にあたって】細かな点は仕様書にて定めている。

■目的

地域生活安定促進事業は、宿泊所、簡易宿所及びこれらに準ずる施設等（以下「宿泊所等」という。）で生活する者並びに民間賃貸住宅において生活する者のうち、ホームレスだった生活保護受給者に対して、宿泊所等または民間賃貸住宅への訪問による相談援助及び各種手続き等への同行援助等を行うことにより、地域社会で安定した自立生活を送れるように支援することを目的としている。

■ 利用に関して

- ・利用期間は原則 6 ヶ月。必要と認める場合は更に 6 ヶ月延長(最長 12 ヶ月)可。
- ・地域生活安定促進事業による訪問は、家庭訪問の回数にはカウントできない。

■ C Wからの依頼例(別紙チラシ)

・相談援助事業(相談支援)

①日常生活に対する相談援助

食生活、洗濯、掃除、安全管理等に課題がある者への支援

②健康管理に関する相談援助

服薬管理、通院等に課題のある者へ支援

③金銭管理に関する相談援助

お金の使い方、家計管理に課題のある者への支援

④社会生活等に関する相談援助

対人関係、他の支援機関との調整、利用手続きに課題のある者への支援

⑤就労に関する相談援助

求職活動及び就職に必要な知識・技能を修得するための活動に関する相談援助

⑥住民登録、就籍届、マイナンバー取得等の行政サービスに関する相談援助

⑦地区担当員との支援調整

・居宅生活移行支援事業(転宅支援)

①転居先の希望聴取

②不動産会社への同行や現地確認、契約手続等の助言

③移行支援に必要な情報の収集、情報提供

・地域生活安定支援事業(定着支援)

①訪問や電話による見守り支援

②食事・服薬・金銭管理・室内の衛生管理状態の確認

③地域での社会資源の情報提供

・その他支援に必要な各種手続きの同行支援

■実績(令和 3 年 3 月末・新規依頼数合計 185 人)

①地域生活安定促進事業(区内訪問サポート)…119 人

②地域生活安定促進事業(区外訪問サポート)… 14 人

③宿泊所等入所者相談援助事業 … 52 人

※令和 2 年 10 月から日常生活支援住居施設の認定が実施され、支援内容が重複するケースは事業終了としている。

【特出できる点】

- 事業者の事務所が福祉事務所内にある。(相談員 5 名)
 - ・1F：生活福祉課内にデスク設置 2F：保護担当課フロアに事務室を設置
 - ・相談員と CW の連携がとりやすい、面接に同席できる等の利点がある。
- 相談員の資格：社会福祉士、精神保健福祉士等、または生活相談援助業務等、特定の経験を有しており、必要な能力を有すると区が認めたもの
- 公募型プロポーザル方式により事業者選定を行うことにより、委託先に対する信頼性等は高くなる。

【現場からのメリット・デメリット】

■ 良い点

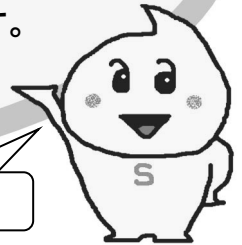
■ 悪い点

しんじゅくく

新宿区

ちいきせいかつあんていそくしんじぎょう 地域生活安定促進事業

しんじゅくく ない
新宿区内へのアパート転宅や転宅後の安定した地域生活をサポートいたします。
じっさい
実際にみなさんのお住まいを訪問し、ご要望などをお聞きしながら、さまざまな
ちいきじょうほう ていきょう かくしゅてつづ じょうげん どうこう こま しえん おこ
地域情報の提供や各種手続きの助言、同行など細やかな支援を行なっています。



さぼくん

たとえばこんな
お悩みはありませんか？

けんこう 健康

- ☐ 体調が悪いのでどこか通院したいんだけど…
- ☐ 栄養バランスの良い食事って？
- ☐ 害虫を効果的に駆除したいんだけど…
- ☐ リズムある健康的な生活がしたい！



かね お金

- ☐ 月々の金銭管理のやりかたを教えてください。
- ☐ 生活扶助の家具什器費ってどれくらいの金額なの？

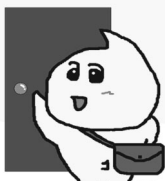


てつづ 手続

- ☐ 携帯電話を持っていないので、どうやったら契約が出来るの？
- ☐ 住民票がどこにあるのか分からないので、住所設定をしたい。
- ☐ 戸籍や年金のことについて、教えてください。

くら

- ☐ 地区のゴミ出しのやりかたがよくわからなくて…
- ☐ 電化製品が買いたいの、いろいろ相談してもいいかな？
- ☐ 隣の部屋の物音がうるさくて困っているんだけど…



ほか 他にも生活に関するさまざまな
お悩みやご相談があれば
気軽に声を掛けください！

相談援助

(相談支援)

◎宿泊所は一時的な仮の住まいです。

◎アパートに転宅に必要な住民登録や住所変更、携帯電話の手続きを支援します。
(例: 身分証明書の発行手続き、法テラスを活用した債務整理など)

居宅移行支援

(転宅支援)

◎アパート探しに関して何か相談がある場合は、一緒に解決を目指しましょう。

(例: 不動産屋に同行したり、物件の情報を提供します)

◎アパート転宅後も、地域での生活が安定するようサポートします。

生活安定支援

(定着支援)

◎アパートに転宅して約3ヶ月～6ヶ月の間、訪問をすることで、個別のニーズの聞き取りや生活でお困りのことがないかがいます。

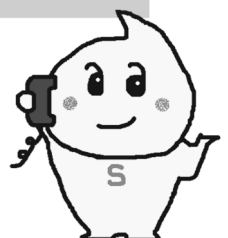
(例: 生活で困ったことの相談や、食事、金銭管理や掃除の仕方についてサポートします)

◎その他必要に応じて、担当ケースワーカーから依頼のある各種手続きや病院での病状把握などの同行支援も行います。

新宿区地域生活安定促進事業のお問い合わせは…

TEL/03(5273)3826(新宿区役所第二分庁舎2階)まで(平日8:30～17:00)

※この事業は、新宿区が社会福祉法人特別区社会福祉事業団に委託して実施しています。



補足(第1回ヒアリング会 質問への回答)

#	カテゴリ	補足事項	説明
1	体制等	①CWの平均年齢、②CWの平均経験年数、③ ①②の背景にある自治体でのジョブローテーションやCW配置の考え方	①33.3歳 ②4.1年 ③ジョブローテーションの基本は4年（例外もあり、数十年にわたり勤務しているCW等もいる）また、人事課へは、社会福祉主事・社会福祉士資格有の者の人員配置要求をしています。
2	体制等	福祉職の採用状況	「採用有」 常勤職員155人中、福祉職配置人数35人（福祉職の割合22.5%） (係長級職員(庶務・医療含)20人中、福祉職1人) (課長級職員2人中、福祉職1人)
3	体制等	生活保護担当課と全庁での時間外勤務時間の比較データ	時間外勤務については各所属が予算内で管理しているため、データはありません。
4	実態面	自立支援プログラムに同意が得られない人の割合	詳しいデータはありませんが、10%程度と推測されます。
5	委託の業務範囲	新宿区地域生活安定促進事業の対象者の考え方	当事業はホームレス対策から派生している事業です。 一般高齢者は他制度等とつながりのない高齢者を対象に、孤独死対策の一つとして「単身高齢者見守り事業」を実施しています。(会計年度任用職員による電話連絡と家庭訪問(プログラムとしてカウントしている)を実施)
6	委託の業務範囲	新宿区地域生活安定促進事業での訪問を定期訪問の回数にカウントしない理由	元ホームレスだったケースの地域生活を安定させる事業であり、まだ「安定ケース」ではなく、CWが責任をもって援助を行うためです。
7	委託先への指示・管理方法	委託に関し、偽装請負の問題が生じないよう留意している点	位置づけが「CWの補完」として徹底されているため、特に注意している点はありません。ただし、同執務室にて職務を行うことが多いため、委託先リーダーである主任相談員を通じて業務指示をするようにしています。
8	委託効果	①委託を開始する前に期待した効果および効果測定の方法 ②委託で予見している問題点 ③委託先選定の際の観点・プロセス、専門性のチェックの実施方法	①ケースの路上からの脱却、地域社会での安定した生活の営みの継続を期待。 ②特にありません ③従事職員の資格要件の明確化 (別添、要綱・仕様書添付します)
9	既存外部委託の仕組みの課題	自立支援プログラムにおける外部委託に関して、通知や実施要領の規定に対する意見や具体的な改正要望	今のところ、特にありません。

仕様書

1 目的

地域生活安定促進事業は、宿泊所、簡易宿所及びこれらに準ずる施設等（以下「宿泊所等」という。）で生活する者並びに民間賃貸住宅において生活する者のうち、ホームレスだった生活保護受給者に対して、宿泊所等または民間賃貸住宅への訪問による相談援助及び各種手続き等への同行援助等を行うことにより、地域社会で安定した自立生活を送れるように支援することを目的とする。

2 契約期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

3 履行場所

新宿区が指定する場所

4 業務委託内容

（1）地域生活安定促進事業業務の実施に関すること。

ア 対象者

（ア）相談援助事業

宿泊所等で生活する生活保護受給者で、この事業による支援が必要であると認められる者

（イ）居宅生活移行支援事業

宿泊所等入所者で、居宅生活が可能と認められ、この事業による支援が必要と認められる者

（ウ）地域生活安定支援事業

居宅生活移行支援事業の支援を受け、アパート生活を始めた者並びに民間賃貸住宅において生活する者のうちホームレスであった生活保護受給者であって、この事業による支援が必要と認められる者

イ 支援期間

原則6か月とする。ただし、甲が必要と認める場合はさらに6か月延長できる。

ウ 事務所の設置

事務所は福祉事務所内に設置するものとする。開設時間は平日午前8時30分から午後5時までとする。（原則として「新宿区の休日定める条例」に規定する区の休日を除く。）

エ 相談支援員の配置

相談支援員を5ポスト以上、そのうち1ポストは主任相談支援員として業務責任者を配置すること。

オ 支援の内容

(ア) 相談援助事業

①日常生活に対する相談援助

食生活、洗濯、掃除、安全管理等に課題がある者への相談援助

②健康管理に関する相談援助

服薬管理、通院等に課題のある者へ相談援助

③金銭管理に関する相談援助

お金の使い方、家計管理に課題のある者、負債問題がある者への相談援助

④社会生活等に関する相談援助

対人関係、他の支援機関との調整、利用手続きに課題のある者への相談援助

⑤就労に関する相談援助

求職活動及び就職に必要な知識・技能を修得するための活動に関する相談援助

⑥住民登録、就籍届、マイナンバー取得等の行政サービスに関する相談援助

行政手続きについて不安や困難がある者への同行支援や相談援助

(イ) 居宅生活移行支援事業

①転居先の希望聴取

②不動産会社への同行や現地確認、契約手続等の助言

③移行支援に必要な情報の収集、情報提供

(ウ) 地域生活安定支援事業

①訪問や電話による見守り支援

②食事・服薬・金銭管理・室内の衛生管理状態の確認・状況改善に向けた助言等

③地域での社会資源の情報提供

(エ) 前各号の支援に必要な各種手続きの同行支援、助言等

(2) その他業務に関すること

ア 主任相談支援員及び相談支援員の資格要件等

社会福祉士、精神保健福祉士等の資格を有している者、又は生活相談援助業務等、特定の経験を有しており必要な能力を有すると甲が認めた者。

イ 支援対象者との面談

支援対象者との面談を必要に応じて随時行うこと。また、甲との連絡・調整を併せて行うこと。

ウ 相談支援員の研修

乙は、本事業の円滑な履行を図るため、相談支援員に対して必要な教育訓練を実施すること。また、乙は甲の要請に応じ、国等が実施する養成研修等へ相談支援員を参加させること。人数や期間等については、別途甲と協議を行う。

エ 危機管理

乙は、業務中に災害・事件・事故・その他トラブルが発生した場合の対処方法及び連絡体制等についてルールを定めるとともに、相談支援員に対して周知を徹底しておくこと。また、事件・事故等が発生した場合には、速やかに甲に報告し、指示を受けること。

カ 傷害・賠償責任保険への加入

乙は、同行支援の実施にあたり、適切な傷害・賠償責任保険に加入すること。

キ 年間実施計画の作成

乙は、年間実施計画を作成し、事業実施前に甲の承認を得ること。年間実施計画には、相談支援実施計画、居宅移行支援実施計画書、地域生活安定実施計画書、相談支援員の研修計画、事務所の配置図、名簿、個人情報管理体制、危機管理体制、その他必要事項を盛り込むこと。なお、年間実施計画の内容に変更がある場合は、乙は、事前に変更内容について甲と協議すること。

ク 支援状況の記録、記録物の保管

乙は、支援状況について記録し、適切に保管の上、甲が提出を求めた場合、速やかに応じること。

5 連絡会の開催及び月間業務報告

乙は、本事業の円滑な履行を図るため、甲との連絡会を概ね月に1回程度開催し、実施状況及び実績について報告をすること。

6 報告事項

(1) 乙は、契約の履行状況について、当月分について翌月10日までに、業務実施完了報告書(第1号様式)、地域生活安定促進事業利用者数報告書(第2号様式)、地域生活安定促進事業実績報告書(第3号様式)及び地域生活安定促進事業事業実績報告書(日報)(第4号様式)により甲に報告すること。

(2) 乙は、以下の事項について甲に書面をもって報告すること。

ア 支援対象者への支援計画と進捗状況

イ その他、事業の効果測定に必要となる資料の収集及び作成

(3) 乙は、業務完了後、速やかにその業務結果を完了届(第5号様式)及び地域生活安定促進事業実績報告書(第3号様式)により甲に報告し、了承を得ること。

7 契約代金の請求及び支払い

- (1) 甲は乙に対し、業務の執行に要する経費として、別に定める基準により委託料を支払うものとする。
- (2) 乙は、甲に対し前項に定める委託料の請求を請求書（第6号様式）により行うものとする。
- (3) 前項による支払いは毎月とし、甲は正当な請求があった日から30日以内に乙に代金を支払うものとする。

8 その他注意事項

- (1) 乙は、個人情報に関しては、新宿区個人情報保護条例の規定を遵守するとともに、個人情報の紛失、漏洩及び散逸等を未然に防止すること。なお、個人情報ファイルを保管するキャビネットの鍵は、甲乙双方で保管すること。
- (2) 乙は、感染症等に対する措置として、国・関係団体等が示すガイドラインに準じて事業を実施すること。なお、相談支援員等が感染症に罹患した、または罹患が懸念される場合は速やかに甲に報告すること。
- (3) 乙は、相談支援員の健康管理に十分留意し、業務に支障が出ないようにすること。
- (4) 乙は、新宿区環境マネジメントの取り組みに協力すること。
- (5) 乙は、契約の履行にあたっては、「新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領」にある障害者への配慮等の実践に努めること。
- (6) 事業実施に際して、この仕様書上、疑義が生じた場合また、定めのない事項については、甲乙協議とする。

地域生活安定促進事業実施要綱

平成 19 年 4 月 2 日 19 新福生生一第 4 号
改正 平成 21 年 3 月 18 日 20 新福生庶第 2972 号
改正 平成 23 年 4 月 1 日 23 新福生施第 65 号
改正 令和 3 年 1 月 14 日 2 新福生施第 553 号

(目 的)

第 1 条 この要綱は、宿泊所、簡易宿所及びこれらに準ずる施設等（以下「宿泊所等」という。）並びに民間賃貸住宅において生活する者のうち、ホームレスだった者で生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）第 6 条第 1 項に規定する被保護者（以下「宿泊所等入所者」という。）に対して、宿泊所等への訪問による相談援助及び各種手続き等への同行援助（以下「相談援助事業」という。）を行うことにより、宿泊所等入所者が地域社会で安定した自立生活を送れるよう支援し、再び路上に戻ることがないようにすることを目的とする。

(用語の定義)

第 2 条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 宿泊所とは、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 2 条第 3 項第 8 号による事業を行う施設をいう。
- (2) 簡易宿所とは、旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号）第 2 条第 4 項に定める施設をいう。
- (3) これらに準ずる施設等とは、民間団体がアパート等を借り上げて支援を行う施設等をいう。

(事業の実施)

第 3 条 区長は、次号に定める対象者に対して、社会福祉法第 14 条に規定する福祉に関する事務所（以下「福祉事務所」という。）の長（以下「福祉事務所長」という。）の行う保護の決定、援助方針等に基づき、次に掲げる相談援助事業を実施する。

- (1) 食生活、健康管理、金銭管理等、日常生活に対する相談援助
 - (2) 地域及び職場での対人関係に関する相談援助
 - (3) 求職活動及び就職に必要な知識・技能を修得するための活動に関する相談援助
 - (4) 居宅生活移行に向けた相談援助
 - (5) 居宅生活移行後、安定した地域生活を送るための相談援助
 - (6) 前各号の相談援助に必要な各種手続きの同行援助
 - (7) その他、地域生活での自立に必要な相談援助
 - (8) 居宅生活移行支援のための環境整備
- 2 前項各号に規定する事業は、原則として宿泊所等入所者が入所する宿泊所等への訪問により行う。ただし、必要に応じて福祉事務所生活福祉課及び保護担当課窓口、その他の関係機関、宿泊所等入所者の関係先等、区の指定する場所においても行うこととする。
- 3 相談援助事業は、福祉事務所の地区担当員及び第 9 条に基づき受託した事業者等が緊密に連携し、他の自立支援プログラムの活用等を含め第 1 条に規定する目的実現のために実施するものとする。

(対象者)

第4条 本事業の対象者は、下記のいずれかに該当する者で相談援助を希望する者とする。

- (1) 宿泊所等入所者のうち、基本的な生活習慣が十分に確立していない者。
- (2) 宿泊所等において生活している者のうち、居宅生活移行に向け支援等が必要な者。
- (3) 地域社会で安定した自立生活が送れるよう支援が必要と認められる者。
- (4) その他、支援が必要と思われる者。

(利用申請)

第5条 本事業を利用しようとする者は、地域生活安定促進事業利用申請書（第1号様式。以下「申請書」という。）により区長に申請し、その承認を受けなければならない。

(相談援助の決定)

第6条 区長は、前条による申請があった場合は、福祉事務所長の行う保護の決定、援助方針等に基づき、利用者を決定する。

(支援期間)

第7条 支援期間は6か月を基本とし、期間終了後に支援状況の確認を行う。その結果、支援を継続する場合は、さらに6か月まで継続できるものとする。原則1年間とする。

(事業の終了)

第8条 区長は、前条による利用決定者が次の各号のいずれかに該当するときは相談援助事業を終了することができる。

- (1) 生活保護受給者でなくなった場合。
- (2) 転宅先が区外となった場合。
- (3) 地域社会における自立の目途が立ち、支援が必要ないと判断した場合。

(事業の委託)

第9条 区長は、本事業の実施について民間事業者等に委託して行うことができるものとする。

(委 任)

第10条 この要綱の実施に必要な事項は、別に福祉事務所生活福祉課長が定める。

附 則

この要綱は、平成19年4月2日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、令和3年4月1日から施行する。
- 2 施行日以後において本事業を利用しようとする者が、この要綱の施行の際、現にこの要綱による改正前の地域生活安定促進事業実施要綱第4条による対象者及び宿泊所等入所者相談援助事業実施要綱第6条第1項による利用者決定を受けている場合（宿泊所への通所による相談援助の利用者決定を受けている者を含み、当該利用時において現に当

該利用者決定の効力を有する場合に限る。)は、当該者を改正後の要綱による利用者決定を受けている者とみなす。

(宿泊所等入所者相談援助事業実施要綱の廃止)

- 3 宿泊所等入所者相談援助事業実施要綱（平成 15 年 6 月 27 日 15 新福生第 1454 号福祉部長決定 28 新福生施第 662 号改正）は、廃止する。

年 月 日

新 宿 区 長 宛

地域生活安定促進事業利用申請書

新宿区地域生活安定促進事業実施要綱による相談援助事業の利用を申請します。

記

申請者	氏 名	
	生年月日	年 月 日（ 歳）
申請の理由		

私は、地域生活安定促進事業の利用にあたり、新宿区福祉事務所で管理している自己情報を地域生活安定促進事業の受託事業者、及び新宿区福祉事務所が支援を行う上で必要と認める関係機関に必要かつ最小限の範囲で提供すること、地域生活安定促進事業の受託事業者が支援を行う上で得る自己情報を、新宿区福祉事務所に提供することに同意します。

年 月 日

氏名

（福祉事務所使用欄）

No.

依頼決裁欄	
査察指導	地区担当

3) 関連制度・事業における外部委託の先行事例
【被保護高齢者訪問・サポート強化事業】

福岡市保健福祉局生活福祉部保護課

ヒアリング資料

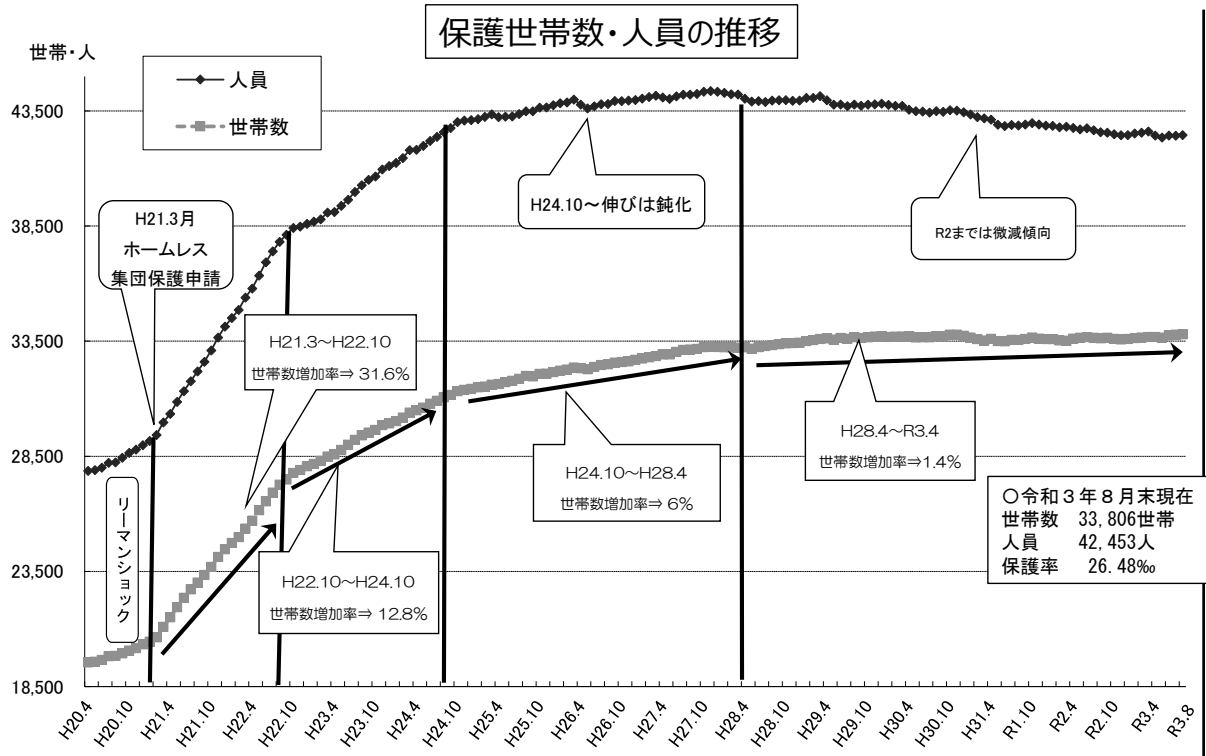
令和3年10月12日
福岡市保健福祉局生活福祉部保護課

福岡市被保護高齢者訪問・サポート強化事業について

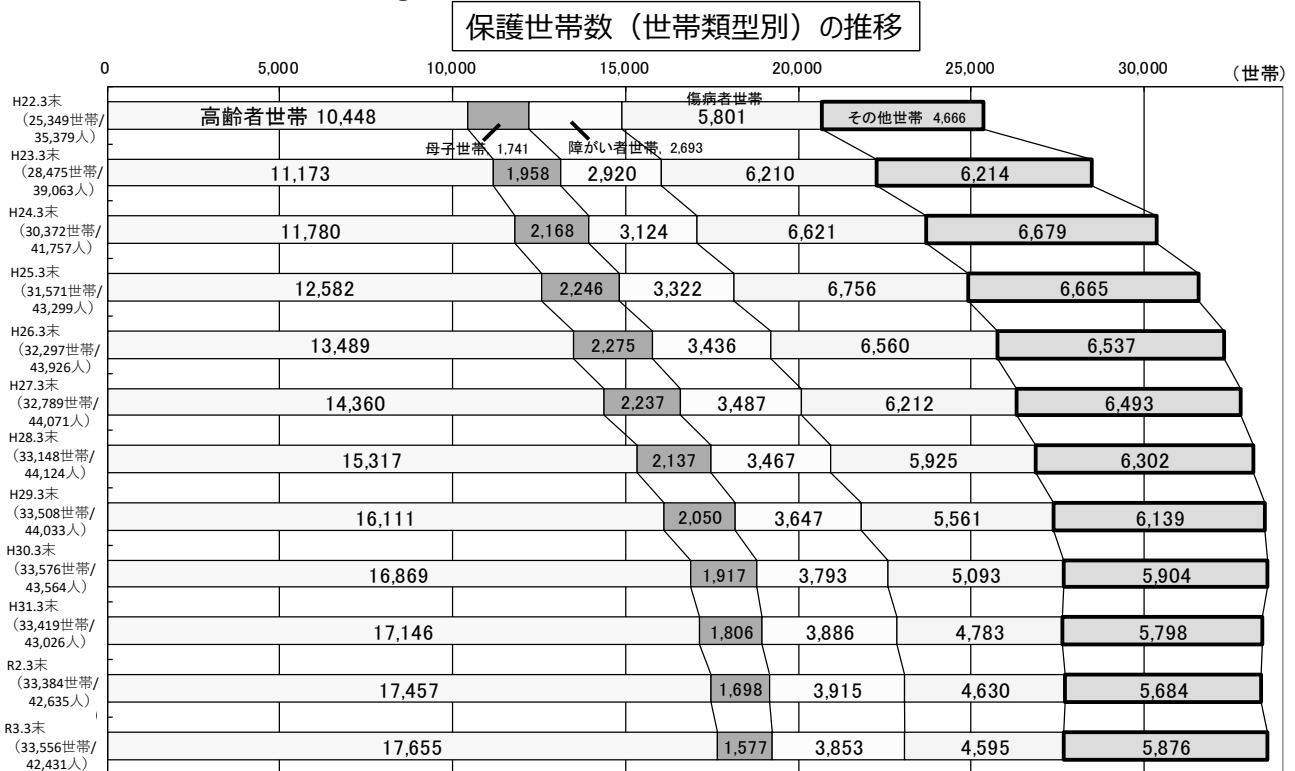


	大項目	小項目
1	生活保護の状況	a. 被保護世帯・人員 b. 受給者属性や利用扶助に関する地域性とその理由
2	外部委託について (外部委託のねらい)	a. 基本情報（外部委託している業務・委託先・契約方法・開始年度・実績額・実績件数） b. 外部委託を必要とした背景 －業務量増（例：職員不足、時間外勤務の増、メンタルヘルスによる休職者の増）、困難事例の増、求められる専門性の高まり、など c. 外部委託の実施状況 ①現状、どの業務を誰が運営しているかという業務の全体像 ②指揮命令や業務報告に関するルール d. 外部委託化の検討状況について ①外部委託に際し検討した課題、検討結果 ②委託先選定の考え方現受託先のほか委託先になりうる機関がいるか ③委託業務の範囲をどう決めたか ④委託先（法人・担当者）に求める資格要件、その担保方法 ※求める保有資格、人員体制、実績など e. 委託先（法人・担当者）に求める運営上の注意点 －個人情報管理方法など f. 貴自治体自身が外部委託運営上気を付けていること －委託先に対する指揮命令の方法、日ごろのコミュニケーションなど g. 外部委託したことによるメリット・デメリット（今後予見されるものも含む） －受給者視点と行政視点での整理－予期していなかったメリット・デメリットについても付記

■ 1-a. 被保護世帯・人員①



■ 1-a. 被保護世帯・人員②



■ 1－b. 受給者属性や利用扶助に関する地域性とその理由

- 福岡市は7つの行政区（東区、博多区、中央区、南区、城南区、早良区、西区）に分かれており、それぞれの区に福祉事務所を設置して、保護を実施している。
- 受給者属性については、区ごとに多少の差はあるものの、市全体としては概ね国の動向と同様であり、利用扶助についても特筆すべき地域性は見られない。

■ 2－a. 基本状況（外部委託している業務・委託先・契約方法・開始年度・実績額・実績件数）

○外部委託している業務

- 事業名 被保護高齢者訪問・サポート強化事業
- 委託概要 高齢者世帯が自立した居宅生活を送ることができるよう、各区保護課に介護等の専門知識を持つ「生活支援相談員」3名を配置し、支援を行う。
- 対象世帯 生活状況に問題がなく、本事業に同意した高齢者世帯（各区480世帯程度）
- 国庫補助 事業費の1/2（自立支援プログラム）

○委託先

区	事業者名
東、博多	株式会社 アソウ・ヒューマニーセンター
中央、南、城南、早良	一般社団法人 福岡市医師会
西	一般社団法人 九大学研都市圏の新しい暮らしをつくる協会

○契約方法

- プロポーザル方式（初年度のみ）
- 次年度以降は業務を良好に履行した場合は更新（最大2回、通算3年）

○開始年度

➤ 事業経緯

- ・令和元年5月から南区と早良区でモデル実施。（一社）福岡市医師会に業務委託。
- ・令和2年4月から全区展開の予定だったが、9月までは2区（南区、早良区）のみの実施にとどまった。

（原因）

- ・公募期間が短く従事者の確保が困難
- ・事業者の資格要件を社会福祉法人などの介護事業などを行う法人に限定
- ・従事者を介護や福祉分野の有資格者や経験者に限定

➤ 現在

- ・令和2年8月に再公募し、10月から全区で本格実施

○実績額

年度	予算	決算
令和元年度	31,836,000円	28,893,000円
令和2年度	108,337,000円	70,646,636円
令和3年度	122,937,000円	119,311,896円

※実績額は委託料、役務費（電話料金）で、令和3年度決算は委託料のみ

○実績件数

➤ 委託業務

- ・実施世帯 480世帯／区
- ・業務（従事）内容
 - ・受給者世帯への家庭訪問、電話、来所等の対応
 - ・生活状況や健康状態の把握、医療機関への通院状況等の確認、扶養義務者等との交流状況の聴取
 - ・介護サービスの利用状況等の確認
 - ・福祉及び介護サービスの利用支援、生活全般の相談助言
 - ・訪問や対応記録を作成し、CWに引継

年度	実施世帯数	訪問・電話・来所				生活状況等の把握、相談対応
		訪問	電話	来所	合計	
令和元年度※1	675世帯	2,099回	920件	138件	3,157件	1,644件
令和2年度※2	2,772世帯	3,479回	2,147件	229件	5,855件	13,258件
令和3年度 (令和3年7月末現在)	3,235世帯	1,404回	1,422件	198件	3,024件	8,415件

※1 モデル実施 2区（R1.5～R2.3）

※2 本格実施 7区 ただし、R2.4～R2.9は2区で実施

令和2、3年度は緊急事態宣言、まん延防止等重点措置期間中は家庭訪問を中止

■ 2－b. 外部委託を必要とした背景

- 福岡市における生活保護受給世帯数は近年、横ばいで推移しているが、保護受給世帯に占める高齢者世帯は半数以上で、そのうち9割以上が単身世帯。
- 扶養義務者や近隣住民などとの交流が途絶えたり、希薄となっている世帯も多く見られ、さらに、高齢者が抱える課題が複雑化しており、福祉・介護サービスのニーズは高まっているが、CWの経験年数が比較的短い現状では対応が難しい状況。

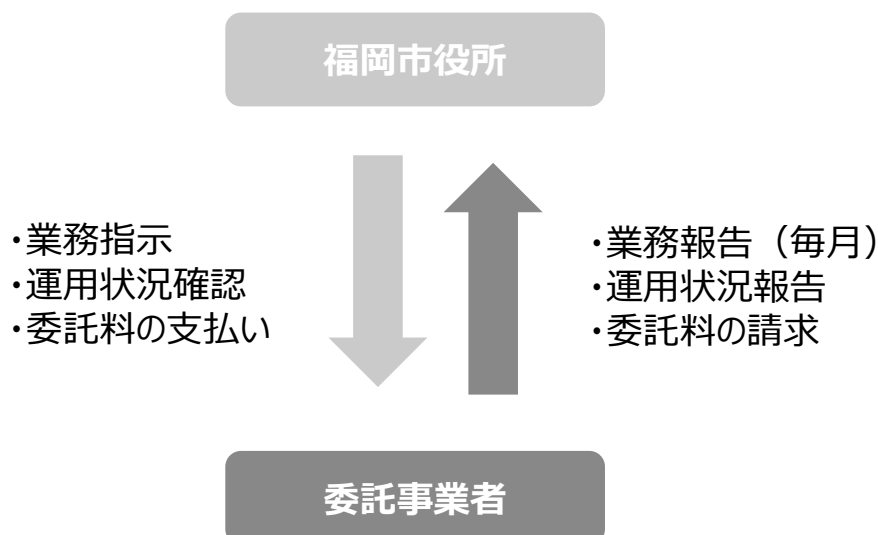


- 生活実態、健康状態、他者との交流状況を把握したうえで、高齢者支援の知見やノウハウを有する事業者への外部委託により、高齢者が抱える様々な課題に対し、専門的知見から居宅生活継続に向けたアプローチを行い、高齢者支援を強化。
- 副次的に、CWの負担軽減につながるため、CWは能力がありながら就労に至っていない「その他世帯」の支援に注力できる。

■ 2－C. 外部委託の実施状況

①業務の全体像

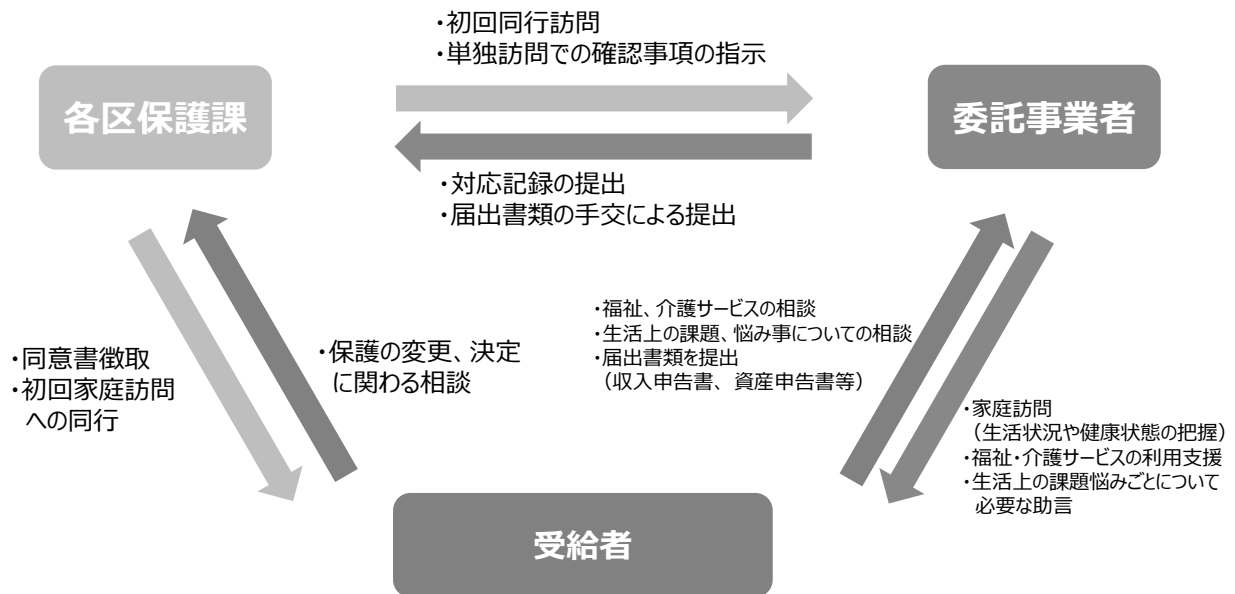
- 委託契約に関する業務の流れ



■ 2-C. 外部委託の実施状況

① 業務の全体像

- 事業実施に関する業務の流れ（保護の変更、決定など公権力の行使にあたる業務は除く）



② 指揮命令や業務報告に関するルール

業 務	区保護課 (ケースワーカー)	委託事業者 (生活支援相談員)
1 対象世帯の選定	支援対象世帯の選定（各区480世帯） 同意書徴取	
2 個票の作成		支援対象世帯の個票作成
3 同行訪問の実施	支援対象世帯への同行訪問（初回のみ） 生活支援相談員を紹介	
4 単独訪問の実施前の確認	・収入申告書等の徴取 ・生活実態の把握 ・健康状態の確認 などを指示	
5 単独訪問の実施	ケースワーカーと生活支援相談員が実施時期を協議	・生活実態、健康状態の聴取 ・提出書類の預かり 預かった書類を手交
6 電話対応等の実施		電話・来所対応
7 対応記録の作成		・5または6で対応した記録を作成、提出 ・必要に応じて個票を修正
8 援助方針の策定	対応記録を参考に援助方針を策定	

次年度になった時は2まで戻って繰り返し

訪問のたびに繰り返し

■ 2-d. 外部委託の検討状況について

①外部委託に際し検討した課題、検討結果

- 本事業は、対象者への訪問・相談に対する助言等、対象者との良好な関係を継続的に築くことが不可欠であり、適切な実施体制や社会福祉事業の実績などを有する事業者の有無、委託可能かどうかを検討した結果、外部委託が可能と判断した。

②委託先選定の考え方

- 事業実施について、質の確保など、確実に事業を実施できる事業者を判断するため、価格競争ではなく、提案に基づく選定（プロポーザル方式）を実施。
- 本事業は、対象者との信頼関係の構築が第一に求められ、事業者が毎年変わることは業務の性質上望ましくないため、業務を良好に履行したと認められる場合は、次年度から2か年度は契約を更新できることとした。

③業務委託の範囲をどう決めたか

- 先行事例である練馬区を参考に、公権力の行使に当たらない範囲の業務を委託することとした。

■ 2-d. 外部委託の検討状況について

④委託先（法人・担当者）に求める資格要件、その担保方法

令和元年度（モデル実施）
令和2年度（4月～9月）

- 委託事業者の要件
高齢者支援に関して専門的知識や経験を有し、本市内に事務所を有する
・社会福祉法人
・一般・公益社団法人
・一般・公益財団法人
・特定非営利活動法人
- 担保方法
・国若しくは地方公共団体から直接請け負った福祉事業に係る業務の実績を有する、上記法人
- 生活支援相談員の資格要件
高齢者支援に関する知識を有する
・介護福祉士
・社会福祉士
・介護支援専門員の資格を有する者
・高齢者への支援経験を2年以上有する、介護職員初任者研修若しくは訪問介護員養成研修（ホームヘルパー）2級以上を修了した者

★課題

- ・公募から履行までの期間が短い
- ・事業者の資格要件を社会福祉法人など、介護事業などを行う法人に限定
- ・従事者を介護や福祉分野の有資格者や経験者に限定

令和2年度（10月～現在）

- 委託事業者の要件
高齢者支援に関して専門的知識や経験を有し、本市内に事務所を有する
・社会福祉法人
・一般・公益社団法人
・一般・公益財団法人
・特定非営利活動法人
・その他の法人（株式会社を含む）
- 担保方法
・国若しくは地方公共団体から直接請け負った福祉事業に係る業務の実績を有する、上記法人
- 生活支援相談員の資格要件
高齢者支援に関する知識を有する
・介護福祉士
・社会福祉士
・介護支援専門員の資格を有する者
・保健師
・看護師
・高齢者への支援経験を2年以上有する、准看護師又は介護職員初任者研修若しくは訪問介護員養成研修（ホームヘルパー）2級以上を修了した者

■ 2-e. 委託先（法人・担当者）に求める運営上の注意点

○生活支援相談員の業務範囲

- 生活支援相談員は、公権力の行使に当たる業務（保護の開始・廃止・変更、指導、保護費の返還等）への対応は行わず、CWに引き継ぐ。

○生活支援相談員の安全対策

- 次に掲げる行為により、支援の継続が困難となったときは、直ちに支援対象世帯から除外する。
 - ・暴行、傷害等の行為（未遂を含む。）
 - ・刃物等の身体に危害を被る可能性のある道具の表示
 - ・つきまとい、脅迫、暴言、誹謗中傷等の行為
 - ・金銭又は食料の提供、食事の介助等の業務以外の要求
 - ・その他生活支援相談員が事業の継続を困難と認める行為

○個人情報管理方法

- 生活支援相談員による生活保護システムの利用を禁止。
- 受給者に関する個人情報の共有等は、必ず本市所有のパスワード付USBの使用を義務付けており、電子メールは禁止している。
- 受給者に関する資料の福祉事務所外への持ち出しを禁止している。
- 受給者から預かった書類は速やかにCWに必ず手交する。

■ 2-f. 自治体自身が外部委託運営上、気を付けていること

- 福岡市役所、各区保護課、各事業者を対象とした全体会議を実施し、情報共有を図っている。コロナ禍で会議が実施できない場合は、書面にて情報共有を図っている。
- 各区では定期的にミーティングを行い、CWと情報共有を図っている。
- 各委託業者には日頃から、疑義や、業務の進捗具合について定期的に報告を求めている。
- 業務の指示系統を明確にし、区保護課職員が、生活支援相談員に直接業務の指示をしないよう徹底している。

■ 2-g. 委託したことによるメリット・デメリット（今後予見されることも含む）

○受給者から見たメリット・デメリット

- メリット
 - ・介護サービスの活用助言や各種福祉制度の紹介の充実により、最適な介護サービスが利用できる。
 - ・病状や服薬に関する相談に対して専門的アドバイスを受けられるので、安心した日常生活を送ることができる。
- デメリット
 - ・担当者が複数存在するのでわかりづらい。

○行政から見たメリット・デメリット

- メリット
 - ・高齢者支援に強みを持っている事業者に委託することで、被保護者が抱える様々な問題に対し、専門的な知見から自立継続に向けたアプローチを行うことができ、高齢者支援を強化できる。
 事例）・長い間、介護サービスの利用に難色を示していた受給者が、活用助言により、介護サービスの利用につながっている。
 ・生活支援相談員は介護や福祉施策に関する制度を熟知しており、受給者に応じた支援の提供により安心につながっている。
 - ・結果として、対象世帯に対する業務の軽減により、CWは自立が期待できる「その他世帯」の支援に注力できる。
 事例）・生活支援相談員の単独訪問により、CWの家庭訪問に費やす時間を削減できている。
- デメリット
 - ・年度当初は、対象世帯選定や委託事業者との同行訪問調整、人事異動や担当校区の交代など繁忙期と重なるため、一時的に業務が多忙となる。

○予期していなかったメリット・デメリット

- メリット
 - ・新型コロナウイルスや、ワクチン接種の相談について対応できた。
- その他
 - ・生活支援相談員は受給者との信頼関係構築や生活状況の確認のため、家庭訪問の実施に積極的であるが、コロナ禍でCWの家庭訪問を自粛していることから、受給者の状況が見えないことへの不安が大きい。

補足(第1回ヒアリング会 質問への回答)

#	カテゴリ	補足事項	説明
1	体制等	自治体でのジョブローテーションやCW配置の考え方	新規採用職員については、採用10年で異なる職務を3か所以上経験できるよう、また、そのうち少なくとも1か所は対市民的な職務を経験できるよう異動を行うこととしており、採用後1か所目や2か所目で保護課に配属される職員が多い。
2	体制等	福祉職の採用状況	福祉職の採用を行っている。 令和3年は9名で福祉職の割合は2.7%。
3	体制等	生活保護担当課と全庁でのメンタルヘルス休職者数および時間外勤務時間の比較データ	データなし。
4	実態面	自立支援プログラムに同意が得られない人の割合	正確な数字は把握していないが、同意が得られない世帯は約2割である。 (コロナ禍を理由に断られたケースを含む。)
5	委託先の選定要件	3つの委託先事業者の強みや特徴	先行実施していた医師会については医療や介護に関する専門性が高い。 他の2事業者については、昨年10月からの事業開始であり、コロナ禍で十分な訪問活動ができなかったため、比較検討できるだけの実績がない。
6	委託先への指示・管理方法	生活保護相談員に直接指示が生じ得るリスクの高い業務・場面	CWと相談員が家庭訪問の打合せをする際に、CWが収入申告書、資産申告書等の徴取を相談員に依頼することなど、意図しない直接的な業務の指示に当たる場面があると思われる。
7	委託効果	①委託を開始する前に期待した効果および効果測定の方法 ②委託で予見している問題点 ③委託先選定の際の観点・プロセス、専門性のチェックの実施方法	①【期待する効果】高齢者が抱える様々な課題に対し、専門的知見から居宅生活継続に向けたアプローチを行い、高齢者支援を強化する。 【効果測定】定量的効果ではなく、定性的効果を測定することとしているが、具体的は方法については検討中。 ②生活支援相談員の質の確保。 ③企画提案書、業務実績書を提出させ、提案に基づく選定を行った。(別紙提案競技実施要領、仕様書のとおり。)
8	既存外部委託の仕組みの課題	自立支援プログラムを活用する高齢者世帯では、一定の要件を満たす場合に個別支援プログラムへの参加状況の報告や関係機関との連絡を2回目以上の家庭訪問とみなすとされているが、この通知や実施要領の規定に関する意見や具体的な改正要望	日常生活に問題のある世帯についてはCWが対応しており、(ア)、(イ)のような一定の要件を設けることは必要であるが、(ア)、(イ)の要件を同時に満たす世帯は限られるため、要件緩和の余地があると考え。
9	既存外部委託の仕組みの課題	上記以外にも自立支援プログラムにおける外部委託に関して、通知や実施要領の規定に対するご意見や具体的な改正要望	個別支援プログラムの対象世帯類型について、生活状況に問題のない高齢者世帯以外の世帯類型にも範囲を拡大して欲しい。

令和2年度被保護高齢者訪問・サポート強化事業 提案競技実施要領

1 事業及び委託概要

- (1) 事業名 被保護高齢者訪問・サポート強化事業
- (2) 事業目的 生活保護を受給している高齢者保護世帯に対し、生活支援相談員が居宅を訪問し、生活状況の把握や安否確認、福祉ニーズの把握と利用支援、社会的孤立の防止など、支援対象者世帯の日常生活・社会生活の自立を促し、世帯が地域の中で孤立せず、安心して暮らせるようにすることを目的とする。
- (3) 委託内容 仕様書のとおり
- (4) 履行期間 令和2年10月1日 から 令和3年3月31日 まで
ただし、業務を良好に履行したと発注者が認める場合は、次年度から2か年度は初年度の契約の相手方と随意契約することがある。
- (5) 委託費の上限
東区・博多区・中央区・城南区・西区 各7,750千円
注) 委託費の上限は消費税及び地方消費税を含む。

2 提案競技の参加要件

提案競技の参加要件は、以下のすべてを満たしていること。

- (1) 本事業の趣旨を十分に理解し、適切、公正、中立、かつ、効果的に委託業務を実施できること。
- (2) 社会福祉法（昭和26年法律第45号）第2条に規定する社会福祉事業に係る業務又は国若しくは地方公共団体から直接請け負った福祉事業に係る業務の実績を有する社会福祉法人、一般社団法人、公益社団法人、一般財団法人、公益財団法人又は特定非営利活動法人その他の法人（株式会社等を含む。）であること。
なお、上記の者を対象とした複数の者による共同事業体でも可とする。共同事業体により提案競技に参加する場合は、代表者（他の者は構成員とする。）を定め、代表者の出資比率は構成員中最大であること及び共同事業体内の責任分担を明確にすること。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に該当するものではないこと。
- (4) 提案競技の募集の公示日から第1位優先交渉事業者決定の日（第1位優先交渉事業者がなかったときは、この提案競技の終了を宣言した日）までの間に、本市から福岡市競争入札参加停止等措置要領（以下「措置要領」という。）に基づく競争入札参加停止の措置又は排除措置を受けている期間がある者ではないこと。
※ 措置要領が掲示されているホームページアドレス
<http://keiyaku.city.fukuoka.lg.jp/law/index.html>
- (5) 提案競技の募集の公示日から第1位優先交渉事業者決定の日（第1位優先交渉事業者がなかったときは、この提案競技の終了を宣言した日）までの間に、措置要領別表第1、第2及び第3の各号に規定する措置要件に該当しない者であること。

- (6) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立てがなされている者（更生手続開始の決定がなされ、その後、更生手続終結の決定がなされた場合を除く。）、民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てがなされている者（再生手続開始の決定がなされ、その後、再生手続終結の決定がなされた場合を除く。）、破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続開始の申立てがなされている者、会社法（平成17年法律第86号）に基づく特別清算開始の申立てがなされている者又は手形交換所による取引停止処分を受けている者その他の経営状態が著しく不健全であると認められる者ではないこと。
- (7) 市町村税を滞納していない者であること。
- (8) 消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。
- ※ 第1位優先交渉事業者に決定された後、契約締結までの間に、措置要領別表第1、第2及び第3の各号に規定する措置要件に該当した場合又は本市に提出した書類若しくは電子ファイルに虚偽の記載をし、若しくは重要な事実について記載をしなかったことが判明したときは、契約の相手方としないことがある。

3 提案競技の参加手続き

(1) 委託内容及び提案競技等に関する質問の受付

本件は、委託説明会は実施しないため、本要領及び仕様書等を熟読のうえ、質問事項があれば質疑書を提出すること。

提出書類：質疑書（様式第1号）

提出期限：令和2年7月17日（金曜日） 17時まで（必着）

提出方法：持参、郵送、FAX又は電子メール

提出先：福岡市保健福祉局生活福祉部保護課

（FAX：092-711-4232 電子メール：hogo.PHWB@city.fukuoka.lg.jp）

回答方法：福岡市保健福祉局生活福祉部保護課及び福岡市ホームページに7月27日（月曜日）までに公表する。

(2) 提案競技参加申し込み及び提案競技の企画提案書の提出

提出書類：下記のとおり

下記イ～エについては、令和2年2月1日以降に発行された原本（コピー等は不可）を提出すること。

共同事業体で応募する場合は、下記イ～ク、シ、セ及びソについて、代表者及びすべての構成員の書類を提出すること。

また、「令和元・2・3年度福岡市・水道局・交通局競争入札有資格者名簿」に登載されている者又は「福岡市・水道局・交通局特定調達契約等に係る競争入札有資格者名簿」に登載されている者であり、かつ、当該登載の有効期間内にこの提案競技の募集の公示日が含まれている者にあつては、下記イ～クの提出を免除する。

なお、履行場所（福祉事務所）が異なる複数の提案競技に参加する場合は、下記ア、サ及びスを除く書類の提出を免除する。ただし、提案競技ごとに異なる企画提案書を提出する場合は、企画提案書は提出すること。

ア 提案競技参加申込書（様式第 2 号）

イ 登記事項（全部）証明書

注 1）法務局が発行した「現在事項全部証明書」又は「履歴事項全部証明書」を提出すること。一般財団法人民事法務協会の「登記情報提供サービス」によるものは不可とする。

注 2）役員全員の氏名が記載されていることを確認すること。

ウ 市町村税を滞納していないことの証明書

注 1）福岡市内に主たる事務所（本店）・従たる事務所（営業所）等を有する者については、福岡市が発行する納税証明のうち、「市税に係る徴収金（本税及び延滞金等）に滞納が無いことの証明」がなされているものを提出すること。

注 2）福岡市内に主たる事務所・従たる事務所等を有しない者については、所在地の市区町村が発行する証明書で、直近 2 年分の市町村税の滞納がないことが確認できるものを提出すること。

エ 消費税及び地方消費税の納税証明書

注 1）主たる事務所の所在地の所轄の税務署発行の証明書を提出すること。

注 2）証明書の種類は「納税証明書（その 3）」、「その 3 の 2」又は「その 3 の 3」とすること。

オ 委任状（様式第 3 号）

注 1）この提案競技に係る本市との取引及びその後の手続きを代理人（従たる事務所の長等）に行わせる場合は委任状を作成し提出すること。

注 2）委任状の委任事項については、削除することはできない。

カ 誓約書（様式第 4 号）

注）主たる事務所の所在地、商号又は名称及び代表者の役職名並びに氏名を記入すること。また、印鑑は実印を使用すること。

キ 役員名簿（様式第 5 号）

注 1）代表者及び役員（エの委任状を提出する場合は代理人を含む。）の氏名、読み仮名、生年月日及び性別を記入すること。

注 2）役員とは、社会福祉法人、一般社団法人、公益社団法人、一般財団法人、公益財団法人、特定非営利活動法人の理事又は株式会社等の取締役等をいう。監査役、監事、事務局長は含まない。

注 3）この情報は、福岡市の事務事業から暴力団等を排除するために、福岡県警察本部に照会するために使用する。

ク 直近 2 年分の財務諸表の写し

注）貸借対照表、正味財産増減計算書（損益計算書）、収支計算書、財産目録など（法令上作成義務のないものを除く。）の写しを提出すること。

ケ 共同事業体協定書（様式第 6 号）

注）共同事業体で応募する場合のみ提出すること。

コ 共同事業体連絡先一覧（様式第 7 号）

注）共同事業体で応募する場合のみ提出すること。

サ 企画提案書（８部）

注１）提案書の様式は次のとおりとする。

- ・ A４版，横書き

- ※ 用紙の向きは縦横いずれも可とする。また，文字等の色は問わない。

- ・ 20ページ以内

- ※ 表紙，裏表紙及び他の提出書類はページ数に含まない。また，企画提案書は両面印刷とすること。

- ・ 表紙にタイトル（被保護高齢者訪問・サポート強化事業業務委託 企画提案書）及び商号又は名称（共同事業体で応募する場合は共同事業体名）を記載すること。

注２）履行場所（福祉事務所）が異なる複数の提案競技に参加し，同一の企画提案書を使用する場合は，企画提案書に代わって企画提案申出書（様式第８号）を１部提出すること。

シ 業務実績書（様式第９号）

注１）社会福祉法第２条に規定する社会福祉事業に係る業務又は国若しくは地方公共団体から直接請け負った福祉事業に係る業務の実績を記載すること。

注２）国若しくは地方公共団体から直接請け負った福祉事業に係る業務の実績のうち，共同事業体による業務の場合は，出資割合に応じた契約金額及び共同企業体の他の構成員の商号又は名称を記載すること。

ス 見積書（様式第10号）

注）上限金額は各区7,750千円（消費税及び地方消費税を含む。）とする。

セ 法人の事業内容が分かる書類・パンフレット等

ソ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会から使用を許諾されたプライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム認証（ISO/IEC 27001）を取得している場合は，それを証する書類の写し

提出期限：令和２年８月７日（金曜日） 17時まで（必着）

提出方法：持参又は郵送

※ 郵送する場合は，配達記録が残る次の方法により行うこと。

- ア 郵便局による一般書留，簡易書留又はレターパックプラス（レターパックライトは不可）

- イ 総務省の認可を受けた信書便事業者が行う信書便で，かつ，本市の受領印又は署名により確実に届いたことが証明できるもの

4 提案競技の辞退

提案競技参加申し込み及び提案競技の企画提案書の提出後，従事者の確保ができないなど，やむを得ない事由が生じた場合は，提案競技の実施までに当該事由の詳細を記載した辞退届（様式第11号）を福岡市保健福祉局生活福祉部保護課に持参により提出すること。

この場合において，提出した後の辞退の取消又は撤回は認めない。

5 提案競技の実施

(1) 日時 令和2年8月7日(月曜日)10時以降(詳細な時間は別途通知する。)

(2) 場所 福岡市市民福祉プラザ(ふくふくプラザ) 502研修室
福岡市中央区荒戸三丁目3番39号

(3) 実施方法

- ・説明資料は企画提案書のみとし、スクリーン、プロジェクターの使用は認めない。
- ・提案時間は30分以内(提案説明は20分、質疑応答は10分以内)とする。
- ・提案説明者は2名以内とする。
- ・提案の際に使用するノートパソコン等の機材(机及び椅子を除く。)は、すべて提案者が持参すること。
- ・福岡市保健福祉局生活福祉部保護課が同時期に実施する、履行場所(福祉事務所)が異なる複数の提案競技に参加する場合において、企画提案書の内容が同一であるものについては、提案競技を省略することがある。

6 選定方法

(1) 評価項目及び評価基準

評 価 項 目		評 価 基 準	配 点	
1	実施方針 (基本コンセプト)	事業実施に対する姿勢及び業務内容の理解があるか。	5	
2	支援対象世帯宅への訪問、 来所、電話対応を行うにあ たったの工夫点	支援対象世帯宅への訪問、来所、電話対応を行うにあたっての工夫点について、適切な内容となっているか。	15	
3	訪問、来所、電話対応にお ける相談内容への助言等を行 うにあたっての工夫点	訪問、来所、電話対応における相談内容への助言や、「自立した居宅生活の支援」に向けた介護予防等の視点での助言を行うにあたっての工夫点は、適切な内容となっているか。	25	
4	事実確認、補助記録の作成 を行うにあたっての工夫点	事実確認、補助記録の作成を行うにあたっての工夫点は、適切な内容となっているか。	10	
5	推 進 体 制	執行体制について	実際に業務を行うスタッフの実務者数、職種経験年数、知識技術向上の取組、研修体制、雇用形態内容等はどうなっているか。	10
		管理体制について	業務管理体制は十分か。また、従事者を育成できる体制となっているか。	5
		市・福祉事務所との 推進体制について	事業所を本市に設けるなど、市・福祉事務所との連絡体制及び連携体制は十分か。	10
		個人情報保護	個人情報保護の取組み・体制は十分か。	5
6	実績	社会福祉事業等（特に高齢者に対する介護等の事業）の業務実績は十分か。	10	
7	提案金額	提案金額の妥当性及び経済性はどうか。	5	
合 計			100	

(2) 選定委員

福岡市があらかじめ組織する「被保護高齢者訪問・サポート強化事業 業者選定委員会」にて行う。

(3) 優先交渉事業者選定方法

提出書類と提案競技により審査を行い、総合評価点の最高得点者を本委託業務に適した第1位優先交渉事業者とし、それ以外の者は、総合評価点が高い順番に対応した優先交渉の順位とする。

なお、総合評価点の同じ者が2人以上あるときは、各評価委員の選定項目3及び4の点数の合計が高い事業者を上位と決定するものとする。

7 結果の通知

提案競技の審査の結果については、令和2年8月21日（金曜日）までに、提案競技を行ったすべての者に対して下記の内容を通知する。

- ・ 自己の総合評価点
- ・ 第1位優先交渉事業者及び第2位優先交渉事業者の商号又は名称及び総合評価点

8 優先交渉事業者決定後の手続き

(1) 仕様書等の協議

6(3)により第1位優先交渉事業者となった者と、企画提案書の内容をもとに最終的な仕様等を決める協議（提出された企画提案書の内容は仕様書から除くことはできない。）を行うものとする。

なお、第1位優先交渉事業者となったことで、履行場所（福祉事務所）が異なる他の案件の優先交渉を辞退する場合は、7により通知を受けた日の翌日までに優先交渉辞退届（様式第12号）を福岡市保健福祉局保護課に持参により提出すること。この場合において、提出した後の辞退の取消又は撤回は認めない。

(2) 契約手続き

8(1)による協議の結果、契約内容詳細について合意に達した場合は、業務委託契約の締結に向けた手続きを行うものとする。

なお、業務委託契約の手続きにおいては、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の16の規定による契約保証金の納付が必要となることがある。

(3) 協議不調の場合の取扱い

第1位優先交渉事業者との協議において契約締結に至らない場合は、第2位優先交渉事業者となった者（第2位優先交渉事業者と契約締結に至らない場合は、その次点の者）と8(1)及び(2)の手続きを行うものとする。この場合において、優先交渉の辞退は、福岡市保健福祉局保護課から協議を行う旨の連絡を受けた日の翌日までにすること。

9 失格要件

次のいずれかに該当するときは、失格とする。また、(4)に該当するときは、履行場所（福祉事務所）が異なる他の提案競技についても失格とする。

- (1) 仕様書を満たさない提案又は法令に反する提案を行ったとき
- (2) 提出書類に不備があったとき
- (3) 契約手続きに向けた必要な手続きを行わないとき
- (4) 選定委員等に対する不当な行為が認められたとき

10 留意事項

- (1) 提案競技の参加等に係る一切の費用は、すべて参加者の負担とする。
- (2) 交付した一切の書類は、他の目的のために使用することを禁止する。
- (3) 提案競技及び契約に用いる言語は、商号又は名称、商標等の固有名詞を除き日本語とし、通貨は円とする。また、日時は日本国の標準時とし、単位は計量法（平成4年法律第51号）によるものとする。
- (4) 提出された企画提案書、証明書等の一切の書類は返却しない。
- (5) 提出された企画提案書の内容は、契約を締結した場合において提案した者が履行できるものであること。
- (6) 本実施要領に定めのない事項については、福岡市保健福祉局生活福祉部保護課において定めるものとする。

11 問い合わせ先

福岡市中央区天神一丁目8番1号 福岡市役所12階
福岡市保健福祉局生活福祉部保護課 池田・横山

令和２年度 被保護高齢者訪問・サポート強化事業業務委託（〇〇区） 仕 様 書

1 目的

単身世帯化が進み、扶養義務者との交流が疎遠となるなど社会的に孤立しがちな被保護高齢者世帯に関して、地区担当員（ケースワーカー）による訪問活動に加えて、訪問支援相談員（以下「相談員」という。）が居宅訪問することにより、安否を確認するとともに生活状況を把握し、必要に応じて相談助言や福祉サービス等に関する情報を提供するなど、自立した在宅生活を支援するもの。

2 履行期間

令和２年10月１日 から 令和３年３月31日 まで

3 履行場所

- ・福岡市中央区天神一丁目８番１号（保健福祉局生活福祉部保護課）
- ・福岡市〇〇区〇〇 〇丁目〇番〇号
（〇〇区保健福祉センター保護課。以下「福祉事務所」という。）

4 支援対象世帯

履行場所のうち、福祉事務所において、所管内に居住する65歳以上の被保護者のみで構成され、かつ、福祉事務所が選定した世帯のうち、本委託による支援に同意する世帯（以下「支援対象世帯」という。）を対象として実施する。

なお、支援対象世帯数は480世帯程度とし、年度中途での支援対象世帯の入れ替えを可能とする。

5 業務内容

（１）居宅訪問の実施

支援対象世帯の居宅に、福祉事務所の地区担当員との同行訪問を年１回、受注者単独による定期訪問を年２回以上（ただし、令和２年度については年１回以上）、その他必要に応じて臨時の訪問を実施すること。

- ・地区担当員との同行訪問は、発注者が同行訪問を要しないと判断した場合は、実施しないことができる。
- ・定期訪問は、概ね６か月以内に１回は実施するものとし、連続した月には実施しないものとする。

また、実施の時期は必要に応じて発注者と協議するものとし、支援対象世帯の入れ替えの都合上、発注者が年２回の訪問を要しないと判断した場合は、年１回の実施とすることができる。

（２）居宅訪問時の業務

- ・生活状況及び安否の確認
- ・健康状態、医療機関への通院状況等の確認

- ・介護サービスの利用状況等の確認
 - ・扶養義務者との交流状況の確認
 - ・支援対象世帯の生活状況等に応じた福祉及び介護サービスの利用に関する支援
 - ・収入申告書等の福祉事務所あての提出書類の預かり及び地区担当員への受け渡し
※必要に応じて、発注者の指示に基づく収入申告書等の書類の交付を行う。
 - ・その他支援対象世帯の生活全般に関する相談及び助言
- (3) 支援対象世帯からの電話及び福祉事務所への来所時の対応
- ・必要に応じて、地区担当員に対応を引き継ぐものとする。
- (4) 関係機関又は福祉事務所との連絡会議等の出席
- (5) 上記(2)、(3)及び(4)の対応等の記録作成及び地区担当員への必要事項の伝達
- ・受注者は、別に掲げる項目を満たした様式を用いて、対応記録を作成し地区担当員に報告すること。
- (6) 上記(1)から(5)までのほか、業務の実施にあたり必要となる業務

6 人員配置及び実施体制等

- (1) 相談員として、「高齢者支援に関する知識を有する、介護福祉士、社会福祉士、保健師、看護師又は介護支援専門員の資格を有する者」又は「高齢者への支援経験を2年以上有する、准看護師又は介護職員初任者研修若しくは訪問介護員養成研修（ホームヘルパー）2級以上を修了した者」を福祉事務所に配置すること。
- また、相談員の数は原則として常勤3名（常勤換算による配置も可とする。）とし、各相談員の支援担当世帯は原則として固定すること。
- (2) 相談員のうち、業務を統括するリーダーを1名選任し、配置すること。
- また、リーダーは「高齢者支援に関する知識を有する、介護福祉士、社会福祉士、保健師、看護師又は介護支援専門員の資格を有する者」を選任すること。
- (3) 配置する相談員の名簿を提出すること。
- また、履行期間中に相談員を変更する場合は、事前に発注者に報告すること。
- (4) 午前9時から午後5時までの間（休憩時間及び福祉事務所の閉庁日を除く。）は少なくとも相談員1名を福祉事務所に配置し、支援対象世帯からの連絡等に対応できる体制とすること。

7 対応記録の項目

5(5)に定める対応記録は、次に掲げる項目を満たすものとする。

- (1) 居宅訪問時
- ・居宅訪問の種類（同行訪問、定期訪問又は臨時訪問）
※臨時訪問の場合は、訪問の目的も記載すること。
 - ・居宅訪問の日時及び面接の相手方の氏名等（世帯の続柄でも可とする。）
 - ・福祉事務所におけるケース番号
 - ・健康状態（本人の申し出及び課題点等）
 - ・日常生活における運動及び身の回りの動作等（本人の申し出及び課題点等）
 - ・日常生活におけるコミュニケーションの状況等（本人の申し出及び課題点等）

(2)

- ・医療機関への通院状況等（医療機関名、頻度及び課題点等）
 - ・介護サービスの利用状況等（介護事業所名、頻度及び課題点等）
 - ・扶養義務者との交流状況等（扶養義務者の氏名又は続柄、交流の頻度、交流の手段及び課題点等（扶養義務者がいない場合を除く。））
 - ・収入申告書等の福祉事務所あての提出書類の預かり状況及び発注者の指示した収入申告書等の書類の交付状況
 - ・その他発注者、福祉事務所及び地区担当員への連絡事項等
- (2) 支援対象世帯からの電話及び福祉事務所への来所時の対応
- ・対応の経緯（支援対象世帯からの電話又は福祉事務所への来所）
 - ・対応の日時及び相手方の氏名等（世帯の続柄でも可とする。）
 - ・福祉事務所におけるケース番号
 - ・対応の内容（本人の申し出、地区担当員への引き継ぎ事項及び課題点等（該当がないものを除く。））
- (3) 関係機関又は福祉事務所との連絡会議等の出席
- ・会議等の経緯（主催者等）
 - ・会議等の日時及び参加者
 - ・福祉事務所におけるケース番号
 - ・会議等の内容（議題、今後の方針及び課題点等）

※上記(1)から(3)までにおける「課題点等」とは、支援対象世帯の社会生活又は日常生活の自立に向けた課題及び相談員の所見のことをいう。

8 業務に係る費用及び区分

本件の業務に係る費用は、支援対象者に負担を求めてはならない。また、発注者と受注者において、業務に係る費用を次のとおり区分する。

		発注者	受注者
1	業務に直接必要な用紙・封筒類・書籍等	○	
2	業務で使用するパソコン・プリンター・配線・インターネット接続等		○
3	業務で使用（携帯）する名札 ※発注者が用意する従事者証を除く		○
4	支援対象世帯宅及び関係機関への訪問、支援対象世帯との諸手続き同行の際の移動に要する経費 ※支援対象世帯の世帯員自身の移動に要する経費を除く		○
5	支援対象世帯宅への訪問で用いる自転車等の交通用具 ※交通用具の保管場所は発注者と協議し決定する		○

9 使用を許可する設備等

発注者が受注者に無償で貸与する福祉事務所内の設備は次のとおりとする。また、設備等の使用は業務の実施に必要な場合に限るものとする。

なお、数量については発注者の都合により変更する場合がある。

		数量	単位	専用	兼用
1	業務に必要なスペース ※発注者の都合により複数箇所となる ことがある	1	式		○
2	コピー機	1	台		○
3	ファックス機	1	台		○
4	電話機	2	台	○	
5	電話回線	1	回線	○	
6	机及び椅子	3	台	○	

10 個人情報の保護

受注者は、別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守しなければならない。

11 一括委任又は一括下請の禁止及び再委託

受注者は、業務を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ発注者の書面による承諾を得なければならない。

12 業務実施報告書等の提出

受注者は、業務を実施した月の翌月末までに、発注者が指定した様式により事業の計画及び実施経過について報告を行うものとする。この場合において、事業実施に疑義が生じた場合や、協議を要する事項があった場合は、適宜協議するものとする。

ただし、緊急の場合はこの限りではない。

13 受注者の責務

受注者は、業務を実施するうえで次の法令を遵守すること。

- (1) 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和60年法律第88号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）及び労働関係諸法令

- (2) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (3) 福岡市個人情報保護条例（平成17年条例第103号）
- (4) 福岡市暴力団排除条例（平成22年条例第30号）
- (5) その他関係法令

14 その他

- (1) 発注者は、受注者の業務の履行状況を適宜調査・確認し、報告を求めることができるものとし、かつ、必要に応じて改善を求めることができるものとする。
- (2) 相談員が業務に従事するときは、発注者が発行する従事者証を常に携帯し、支援対象者又は業務に関係する者から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。また、相談員が退職等により業務から外れる場合は、従事者証を発注者に返却しなければならない。
- (3) 業務の実施において疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、発注者と協議のうえ実施すること。

別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受注者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。特に、個人情報については、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

（１） 個人情報

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

（２） 情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（ＯＡソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ ネットワーク及び情報システムに関連する文書

（３） 機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

（４） 完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

（５） 可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受注者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

4 従業員の監督等

受注者は、その従業員に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・ 委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。
- ・ 個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、福岡市個人情報保護条例（平成17年条例第103号）に規定する罰則が適用される場合があること。

- ・上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。

5 作業場所の制限

受注者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、発注者の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受注者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受注者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、発注者の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受注者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、発注者が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受注者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、発注者の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10 再委託の制限

受注者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、発注者の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、発注者の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、発注者の指示に従い、発注者に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

発注者は、受注者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

13 事故等発生時の報告

受注者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

発注者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除

発注者は、受注者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約を解除することができる。この場合において、受注者に損害を生じることがあっても、発注者はその責めを負わないものとする。

3) 関連制度・事業における外部委託の先行事例
【生活困窮者自立支援事業等の委託】

市川市生活サポートセンターそら

ヒアリング資料

今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に関する調査研究 ヒアリング調査

2021年11月1日

市川市生活サポートセンターそら(so-ra)

主任相談支援員 朝比奈ミカ



市川市の特徴



場所：千葉県北西部の葛南地域に位置

人口：491,816人（1年で+1,494人）

高齢化率：21.3%

面積：56.39km²

★世帯の7割は一人世帯か二人世帯

★京葉工業地帯の工場や物流拠点がある

★全国で22番目に外国籍住民が多い

交通網が充実している

（JR総武線・京葉線・武蔵野線、京成本線、東京メトロ東西線、都営新宿線、北総線）



市川市生活サポートセンターそら(so-ra)の運営



「社会福祉法人一路会」が相談事業の実績により随意契約で受託。
「認定NPO法人生活困窮・ホームレス自立支援ガンバの会」
「企業組合We need」と協力して運営。



生活支援課内に窓口を開設。
月～金の9時～17時、常勤換算13名の職員を配置して対応。



必須事業に加え、就労準備支援、家計再建支援、一時生活支援事業を一括して運営。

事業受託の経過

- 法人は、市川手をつなぐ親の会がお金を出し合って設立した知的障害福祉の専門法人。平成16（2004）年度から、障害児者相談事業の実績を引き継ぎ、千葉県中核地域生活支援センター事業を受託し、「がじゅまる」の名称で活動。毎年、単年度契約を結んで創設以来、一貫して受託、運営にあたってきた。
- がじゅまるの相談者は、当初は障害のある人が7割を超えていた。障害者支援課はもとより、生活保護を受給する世帯のなかで障害のある人たちへの対応に困っていた生活保護ケースワーカーとの連携は日常的で、がじゅまるの相談支援業務に一定の評価を得ていた。
- 中核センター事業が自立相談支援事業のモデルの一つとして紹介されたこともあり、市川市に対しては法施行前から積極的に受託に向けた協議を申し入れ。社会福祉協議会やホームレス支援団体にも呼びかけ、勉強会等を重ねてきた。
- 初年度当初は年間予算1千万で必須事業のみでスタート。10月補正で3つの任意事業が加わり、その後、毎年、予算増が図られてきた。
- ホームレス支援（H27～）及び就労支援（R2～）の各団体から2名ずつの職員出向を受け入れ。ノウハウやネットワークの提供を受けながら、事業運営にあたっている。

2019年4月～2020年3月の相談実績

内 容	件
新規相談受付件数	601
プラン作成件数(再プランを含む)	186
住居確保給付金	21
一時生活支援事業	13
家計改善支援事業	95
就労準備支援事業	1
自立相談支援による就労支援	109
ハローワークとのチーム面接	67
就労者数(一般就労総数)	140

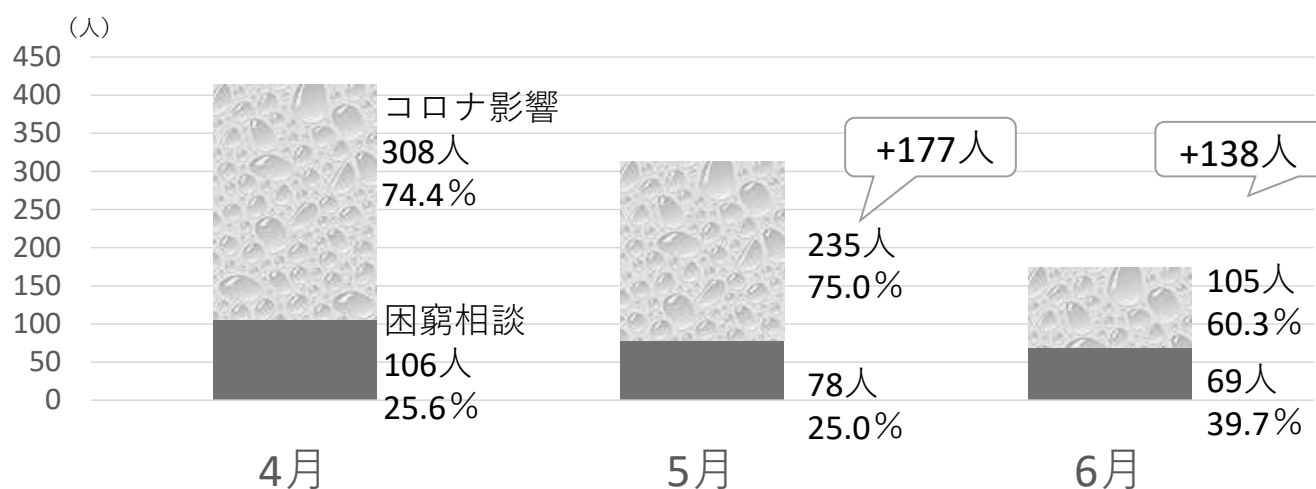
2020年4月～2021年3月の相談実績

内 容	件
新規相談受付件数	1,737
プラン作成件数(再プランを含む)	562
住居確保給付金	460
一時生活支援事業	13
家計改善支援事業	43
就労準備支援事業	0
自立相談支援による就労支援	386
ハローワークとのチーム面接	257
就労者数(一般就労総数)	156

2021年4月～2021年9月の相談実績

内 容	件
新規相談受付件数	384
プラン作成件数(再プランを含む)	286
住居確保給付金	234
一時生活支援事業	6
家計改善支援事業	24
就労準備支援事業	2
自立相談支援による就労支援	262
ハローワークとのチーム面接	124
就労者数(一般就労総数)	91

2020年4～6月 新規相談者数の推移



* 5月13日以降、住居確保給付金の減収者申請は市が直接対応することとなり、そらは新規相談者として受理せず。ただし、電話・来所の申請相談には対応。(5月177件・6月138件)

コロナ禍による相談支援の対応の変化

対応項目	2019年度 (月平均)	2020年度 (月平均)	2021年度 (月平均)
新規相談者数	50.0人	144.7人	64.0人
延べ相談件数	770.6件	881件	817件
来所面談	109.3件	178.2件	177.8件
訪問・同行支援	131.1件	80.7件	104.6件

* 2021年度の相談者急増の期間、電話は2回線のまま。電話がつながらずに窓口に来所者が多く来所。

* 住居確保給付金は直接の来所面談を維持、離職者のみ就労支援とあわせてプラン作成。

* 減収者の来所予約は最長で2か月先。

相談支援業務の受託のために法人に求められる要件

- 相談支援業務に関する実績
- 人材の確保と育成に関する姿勢
- 公共性や、地域福祉の増進に関する意識の高さ
- 法令順守の意識、リスクマネジメントの体制
- 適切な運営管理を行える本部の事務体制
- その自治体の地域性や社会資源の状況を理解していること、もしくは、理解しようと努力する姿勢

相談支援業務を遂行するために職員に求められること（資格や能力、知識など）。資格等を満たすために法人として行っている、或いは質の担保の仕組み（受講させている研修や経験者の採用など）

- 何よりも重要な資質は、自分一人で相談支援が完結することではなく、チームの一員であるという意識、自覚が持てること。指摘を受け入れ、自らを振り返ることができること。同僚と率直なコミュニケーションを図ることができること。
- 社会福祉士や精神保健福祉士など、相談支援を主にする資格だけでなく、介護福祉士やヘルパー等、「ケア」を主にする資格者も重用。チームの母数が一定以上であれば無資格・無経験者も育成していくことができる。
- その事業所のチーム全体としての編成が、どうであるかが重要。年齢や性別のバランスだけでなく、さまざまな経験や背景があることで、得意を持ち寄るとともに互いを補い合い、全体としてさまざまなニーズに対応することができる。
- 3～4人のチーム編成として各チームのリーダーを定め、自分のチームの職員に目配りを依頼。
- 内部研修は、グループスーパーバイズが日常的に行われるよう、事例検討やケースカンファレンスを定例化。加えて、DVや依存症等のトピックで外部講師を招いて研修を設定。
- 外部研修の受講は積極的に奨励。

行政への報告や情報共有に際して、円滑な連絡調整や指揮命令で工夫していること

- 月2回の「支援調整会議」及び月2回の「打ち合わせ」で定期的に情報共有（ただし、コロナ禍による相談者の急増で打ち合わせは休止中）。
打ち合わせでは、新規受理と終結ケース（プラン作成以外の相談のみ／他機関へのつなぎ）の確認とともに、地域づくりの活動等について報告。
- 一時生活支援のケースの進捗については、別途、個別に報告、相談することで、相談支援員の動きが具体的に伝わることを意図。
- 毎日、職員の業務時間の内訳を各事業ごとに窓口／事務／外出／会議等の項目別に記録し、月報とともに提出。→予算積算の根拠に活用
- 行政からの事務連絡や協議内容は、所内打ち合わせやリーダー打ち合わせにより職員全体に周知。
- 外部機関からの依頼への対応は、課長宛てに書面で提出するなどして情報が伝わるように意図。

私見

- 行政の福祉部局で行われている相談支援業務の外部委託の問題を、行政の効率化や負担軽減の視点だけで議論すべきではない。
- 権限を有する生活保護CWが行う相談支援は、保護受給者にとって何らかの緊張を伴うものになりやすく、援助関係に影響を与える可能性がある。そこに権限を持たない民間の相談支援員が介在することによって、幅をもって保護受給者の生活に関わり、揺れを受け止め、見守ることができる。
- 孤立の問題は保護受給者も例外ではなく、そのことによって抱える生活課題は深刻化している。保護受給者の相談支援ニーズに対応するには、厚みのある体制が必要であり、生活保護CWの資質や抱えるケース数等の問題だけに帰するものではない。
- 行政職員の有する権限は極めて重要であり、住民の立場に立ってその権限が効果的に機能するための公民の役割分担の在り方を丁寧に議論する必要があるのではないか。

3) 関連制度・事業における外部委託の先行事例
【生活困窮者自立支援事業等の委託】

社会福祉法人うきは市社会福祉協議会

ヒアリング資料

令和3年11月9日 15:00～

今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に

関する調査研究（ヒアリング会）

うきは市社会福祉協議会の 相談支援業務について

うきは市社会福祉協議会 地域福祉課

相談支援係 地域福祉活動コーディネーター 権藤 俊介

うきは市・うきは市社協の概要

- ▶ うきは市 人口 28,592 名（令和3年9月末現在）
- ▶ 職員数 77 名（うち、相談支援係は正規8名、契約2名、パート・アルバイト5名）
- ▶ 生活困窮者自立支援事業担当者 7名（全員正規雇用・全員が複数事業を兼務）
- ▶ 令和2年度 生困相談件数（自立相談支援分）
 - ①相談対応総数... 606件
 - ②新規相談者... 106件
 - ③新規個別支援計画策定数... 64件



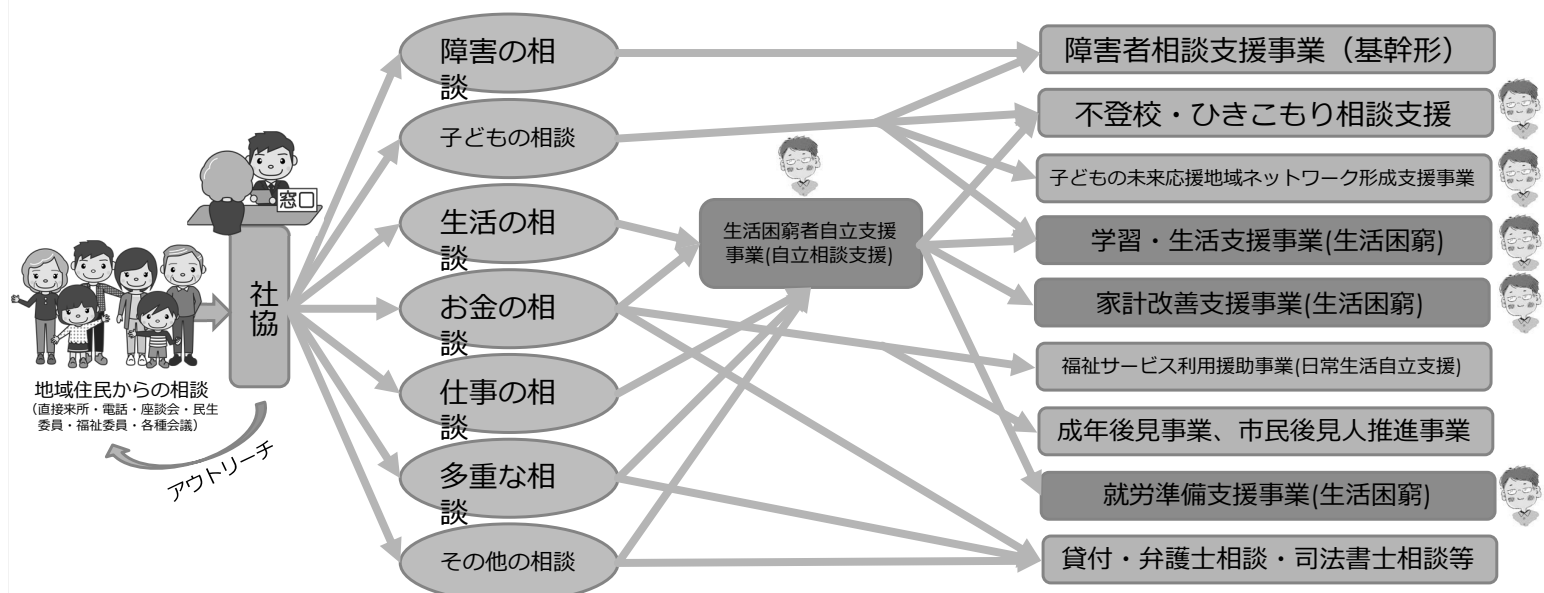
令和2年度は令和元年度に比べ、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、相談件数は約1.4倍。個別支援計画策定数も約6倍まで増加。特例貸付も含めて、現在も対応に追われている。

うきは市社協が担っている相談支援業務

- ▶ **生活困窮者自立支援事業（自立相談支援・就労準備・家計改善・学習生活支援）**
- ▶ **福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）**
- ▶ 成年後見事業、市民後見人推進事業
- ▶ **うきは市障害者相談支援センター（基幹）**
- ▶ **不登校・ひきこもり対策相談支援事業**
- ▶ **子どもの未来応援地域ネットワーク形成支援事業**
- ▶ **高齢者等住まい・生活支援事業**

⇒ 上記で太文字になっている事業は全て市受託事業。子ども・障がい・高齢・生活困窮など幅広い相談支援業務を受託し、運営している。

市民からの相談フローチャート(相談支援)



相談支援業務として

- ▶ まずは一旦窓口で「受け止める」
- ▶ 受け止め時、内容についてしっかりアセスメント・状況把握をおこなった上で、困りごとや課題の最優先順位を決め、相談主訴に対してフィットする相談支援事業の担当者が主体として対応。
- ▶ 複合的な課題を抱えている場合、関係する担当者と協議の場を作り、課題の整理整頓を実施。社協外も含めた支援策の調整を行う。
- ▶ より必要性・専門性の高い相談へ繋ぐ（弁護士相談・法テラス等）
- ▶ 生活困窮者支援では現金給付の部分は担っていない（住宅確保給付・生活困窮者自立支援金）為、市担当所管（福祉事務所保護係）へとアセスメント後に繋ぎ。

生活保護との関わり

- ▶ 生活困窮相談にて来所された際に、生活保護申請が妥当であり、本人が希望した場合にはインテーク・アセスメントを実施した上で、生活保護担当者へと連絡し、担当者と事前協議。その後、本人と同行申請を実施。
- ▶ 生活保護受給相当の状況で、その日の生活や食事のままならない状況もある場合、フードバンク支援やライフレスキュー事業（県内社福が拠出金を捻出し、現物支給を実施するもの）、保護つなぎ貸付等を活用し、受給に至るまでの生活を支える。（生活保護担当者とも協議）
- ▶ 保護費支給後も、生活状況に対しての見守りが必要な場合、伴走型支援を展開する事も。

市との契約状況について

- ▶ 成果制ではなく、事業としての年間契約制。4期に分けて振込を実施。
- ▶ 契約書・仕様書などで資格要件等については設定。また事業報告等についても同じく契約書にて記載をしている。
- ▶ 事業によっては一部分を委託元の市が実施し、協働の動きを作る事も。
(ex.該当事業の協議会等については行政が実施等)
- ▶ 個人情報保護等の取り決めについても、契約書・仕様書に紐づけている。また職員は規定に個人情報等取扱規定が定められており、社会福祉士や精神保健福祉士であれば更に国家資格における行動規範もある為、守らなければならない基本事項である。
- ▶ 成果物の提出は各事業の契約書・仕様書によって異なるが、毎月報告書を提出すると共に、これとは別に半期・年度末で状況をまとめ、提出するのがスタンダード。

相談支援業務を担う機関・職員に求められる要件

- ▶ 機関に求められる要件
 - ①スーパーバイズが機能する体制作り
 - ②相談者の利益を第一に、多面的なビジョンで考えをすり合わせる機会構築。
 - ③職員に対するメンタルヘルス対策が十分にとられている。
- ▶ 機関と行政に求められる要件
 - ①兼務の縮小化（委託先の職員が複数事業と兼務。質の低下につながる）
 - ②ビジョンの統一と協働の意識（一部業務を市が担う事も）

相談支援業務を担う機関・職員に求められる要件

▶ 職員に求められる要件

- ①事業を遂行する事だけではなく、地域との繋がり作りを。
- ②出来るだけ市の関係会議に参加し、情報を得る。
- ③資格取得（ただし取得をゴールとせず、学びを続ける）