

3

外部委託で想定される 懸念・リスク

- 1) これまでの議論・文献等
- 2) 自治体・関係団体が
想定する留意点

1) これまでの議論・文献等

※時系列順（昇順）

(1) 「仲村・岸論争」に関する文献1)

①「仲村・岸論争」と呼ばれる論文

- a. 仲村優一. 公的扶助とケースワーク. 社会事業の諸問題.1956, 第4集, p.46-55.
- b. 岸勇. 公的扶助とケースワーク -仲村優一氏の所論に対して-. 日本福祉大学研究紀要. 1956, 第1号, p.8-14.
- c. 仲村優一. 公的扶助とケースワーク -岸氏の批判にこたえて-. 社会事業. 1958, 5月号, p.12-16.
- d. 岸勇. 再び仲村氏の「公的扶助ケースワーク論」に対して. 福祉研究. 1962, 第11号, p.66-74.
- e. 岸勇. 社会福祉主事に訴える. 福祉研究. 1962, 第12号, p.22-32.

②「仲村・岸論争」をテーマとした論文

- a. 加藤菌子. 仲村・岸論争. 戦後日本社会福祉論争. 真田是編, 法律文化社, 2005.
- b. 大友信勝. 「仲村・岸論争」から学び得たもの. 社会福祉研究. 2016, 第125号, p.17-25.

(2) 「分離論・一体論」に関連する文献

- a. 戸田典樹. 生活保護制度改革とケースワークの担い手を考える--いわゆる“分離論”“一体論（統合論）”の検討(第1回)--問題の所在と各報告と討論の概要--. 賃金と社会保障. 2005, No.1395, p.51-65.

(3) 生活保護制度全般・ケースワーク業務の内容等に関する文献

①論文

- a. 諸藤秀幸. 生活保護制度をめぐる最近の動向. 調査と情報. 2013, 第776号, p.1-12.
- b. 原田大樹. 「生活保護法」の適用(特集 条文の使い方から学ぶ行政法). 法学教室. 2014, 第408号, p.29-34.
- c. 桜井啓太. 福祉事務所の人員体制をめぐる近年の状況. 賃金と社会保障. 2020, No.1745-46(合併号), p.17-28.

②その他文献(調査研究報告書等)

- a. 一般財団法人日本総合研究所. 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(平成29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). 2018,
https://www.jri.or.jp/wp/wp-content/uploads/2018/04/h29_suishin_houkoku.pdf, (最終閲覧 2022-02-14).
- b. 一般財団法人日本総合研究所. 生活保護ケースワーカー等の研修のあり方に関する調査研究事業 報告書(平成30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). 2019,
<https://www.jri.or.jp/wp/wp-content/uploads/2019/04/2018CWkenshu.pdf>, (最終閲覧 2022-02-14).
- c. 一般財団法人日本総合研究所. 保護の実施機関における組織的運営管理のあり方に関する調査研究事業 報告書(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,
<https://www.jri.or.jp/wp/wp-content/uploads/2020/04/2019WOpermanage.pdf>, (最終閲覧 2022-02-14).

- d. 一般社団法人日本ソーシャルワーク教育学校連盟. 社会福祉事務所における生活保護業務の実施体制に関する調査研究事業 実施報告書(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, (最終閲覧 2022-02-14).

http://www.jaswe.jp/doc/20200331_suishin_fukushijimusho_houkoku.pdf,

(4) 行政サービスの外部委託に関する文献

①論文

- a. 若生幸也. 問われるガバナンスの確保 地方自治体における民間委託の再構築. 地方財務. 2016, 742, p.132-136.
- b. 稲沢克祐. 自治体における民営化の課題－アウトソーシング手法を中心に－. 地域問題研究. 2016, vol.90, p.3-9.
- c. 武藤博己. 行政サービスを外部化する場合の課題(人口減少時代における公共サービスのあり方). 都市とガバナンス. 2017, vol.27, p.36-43.
- d. 稲沢克祐. 業務改革の理論と実践：民間委託の論点整理(特集 研修紹介) -- (研修 これからの自治体業務改革：制度の動向と先進事例). 国際文化研修. 2019, 27(1), p.12-17.

②その他文献(調査報告書等)

- a. 関西情報・産業活性化センター. NPM の視点に基づく地方公共団体の効果的なアウトソーシング調査. 2005.
http://www.think-t.gr.jp/NPM/pdf/NPM_report_01.pdf, (参照 2022-02-14).
- b. 総務省. 地方公共団体における民間委託の推進等に関する研究会<報告書>. 地方公共団体における民間委託の推進等に関する研究会. 2007,
https://www.soumu.go.jp/main_content/000156783.pdf, (参照 2022-02-14).
- c. 総務省. 地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会報告書－ワークスタイルを変革する10のワークプレイス改革－. 地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会. 2012,
https://www.soumu.go.jp/main_content/000152618.pdf, (参照 2022-02-14).

(5) 生活保護業務の外部委託に関する文献

①論文

- a. 牧園清子. 生活保護と民間委託. 松山大学論集. 2013, 25(2), p.149-176.
- b. 桜井啓太. 生活保護ケースワーク業務の外部委託化提案の経緯とこれから(特集 生活保護ケースワーク業務の外部委託を問う). 賃金と社会保障. 2020, No.1754, p.4-22.
- c. 谷口伊三美. ケースワーカー業務の外部委託化：大阪市の実施体制から考える(特集 生活保護ケースワーク業務の外部委託を問う). 賃金と社会保障. 2020, No.1754, p.35-40.
- d. 吉永純. 生活保護ケースワーク民間委託の問題点：現行法制、給付とケースワーク、現場の意見を踏まえた考察(特集 生活保護ケースワーク業務の外部委託を問う). 賃金と社会保障. 2020, No.1754, p.23-34.
- e. 桜井啓太. 生活保護ケースワークの外部委託化提案の経緯と今後(特集 ケースワーク業務を手放していいの?). 公的扶助研究. 2020, 第 258 号, p.9-13.
- f. 谷口 伊三美. ケースワーカー業務の外部委託化：大阪市の実施体制から考える(特集 ケースワーク業務を手放していいの?). 公的扶助研究. 2020, 第 258 号, p.19-22.
- g. 吉永純. 生活保護ケースワーク民間委託の問題点：現行法制度、給付とケースワークの構造を踏まえた考察(特集 ケースワーク業務を手放していいの?). 公的扶助研究. 2020, 第 258 号, p.14-18.

- h. 小久保哲郎. ケースワーク外部委託化の論点(その 1)ケースワーク業務の外部委託化は法的に許されるのか：いま改めて立法経緯に立ち返り「国家責任の原理」を考える. 公的扶助研究. 2020, 第 259 号, p.38-42.
- i. 全国公的扶助研究会. 令和元年 12 月 23 日閣議決定「生活保護におけるケースワーク業務の外部委託化」についての全国公的扶助研究会の見解と意見 (ケースワーク外部委託化の論点(その 2)). 公的扶助研究. 2021, 第 260 号, p.27-31.
- j. 木藤孝祐. ケースワーク外部委託化の論点(その 3)先行事例としての福岡市委託事業について. 公的扶助研究. 2021, 第 261 号, p.40-43.
- k. 仲野浩司郎. ケースワーク外部委託化の論点(その 4)生活保護ケースワーク業務の委託化について考える：生活困窮者自立支援制度の現状と課題から. 公的扶助研究. 2021, 第 262 号, p.41-45.
- l. 上林陽治. ケースワーク外部委託化の論点(その 5)生活保護面接相談員はなぜ非正規化するのか. 公的扶助研究. 2021, 第 263 号, p.38-42.
- m. 浦野さとみ. ケースワーク外部委託の論点(その 6)中野区における生活保護ケースワーク業務の外部委託問題. 公的扶助研究. 2022, 第 264 号, p.38-41.

②専門職団体等による意見書・声明

- a. 日本ソーシャルワーカー連盟. 生活保護におけるケースワーク業務の外部委託化に対する声明. 2021, <http://jfsw.org/2021/09/18/2333/>, (最終閲覧 2022-02-16).
- b. 日本弁護士連合会. 生活保護におけるケースワーク業務の外部委託化に反対する意見書. 2021, https://www.nichibenren.or.jp/document/opinion/year/2021/210819_3.html, (最終閲覧 2022-02-16).

(6)生活保護業務の外部委託に係る検討に関する公表資料

- a. 内閣府. 行政サービスの民間開放等に係る論点について. 2003, <https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/minutes/2003/1126/item12.pdf>, (最終閲覧 2022-02-14).
- b. 内閣府. 規制改革・民間開放の推進に関する第3次答申-さらなる飛躍を目指して-. 規制改革・民間開放推進会議. 2006, https://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/old/minutes/meeting/2006/10/item_1225_04.pdf, (最終閲覧 2022-02-14).
- c. 内閣官房. 構造改革特区(平成 21 年度臨時)提案募集における提案の概要. 2010, <https://www.chisou.go.jp/tiiki/kouzou2/100413/sankou1.pdf>, (最終閲覧 2022-02-14).
- d. 内閣官房. 構造改革特区に関する検討要請の実施について(臨時・第4回). 2010, <https://www.chisou.go.jp/tiiki/kouzou2/kentou/100416/index.html>, (最終閲覧 2022-02-14).
- e. 厚生労働省. 生活保護制度に関する国と地方の協議(事務会合) 第4回議事要旨. 2011, <https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000001m952.html>, (最終閲覧 2022-02-14).
- f. 厚生労働省. 生活保護制度に関する国と地方の協議(事務会合) 第7回議事要旨. 2011, <https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000001w3ls.html>, (最終閲覧 2022-02-14).
- g. 厚生労働省. 生活保護制度に関する国と地方の協議に係る中間とりまとめ. 2011, <https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000001xvq6-att/2r9852000001xvrn.pdf>, (最終閲覧 2022-02-14).
- h. 内閣府. 地方分権改革に関する提案募集の結果及び関係府庁への検討要請について(平成 26 年度の提案募集方式における地方からの提案). 2014, https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/doc/tb_26_teian-zentai.pdf, (最終閲覧 2022-02-14).


- g. 厚生労働省. 生活保護制度に関する国と地方の協議に係る中間とりまとめ. 2011, <https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000001xvq6-att/2r9852000001xvrn.pdf>, (最終閲覧 2022-02-14).
- h. 内閣府. 地方分権改革に関する提案募集の結果及び関係府庁への検討要請について(平成 26 年度の提案募集方式における地方からの提案). 2014, https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/doc/tb_26_teian-zentai.pdf, (最終閲覧 2022-02-14).
- i. 内閣府. 関係府庁からの第1次回答一覧 厚生労働省(平成 26 年の提案募集について). 2014, https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/doc/tb_26_kaitou1_11_mhlw.pdf, (最終閲覧 2022-02-14).
- j. 厚生労働省. 生活保護制度に関する国と地方の協議(資料2 大阪府知事提出資料). 2017, <https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihovenfukushibu-Kikakuka/0000186854.pdf>, (最終閲覧 2022-02-16).
- k. 厚生労働省. 生活保護制度に関する国と地方の協議(参考資料1 生活保護制度に関する国と地方の実務者協議におけるこれまでの議論の整理). 2017, <https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihovenfukushibu-Kikakuka/0000186857.pdf>, (最終閲覧 2022-02-16).
- l. 厚生労働省. 生活保護制度の見直しについて(生活保護制度に関する国と地方の協議のとりまとめ). 2017, <https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihovenfukushibu-Kikakuka/0000186992.pdf>, (最終閲覧 2022-02-16).
- m. 内閣府. 地方分権改革に関する提案募集の結果及び関係府庁への検討要請について(令和元年の提案募集方式における地方からの提案), 2019 https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/doc/tb_r1_ichiran_unite1.pdf, (最終閲覧 2022-02-16).
- n. 内閣府. 内閣府と関係府省との間で調整を行う提案についての関係府省からの第1次回答 厚生労働省(令和元年の提案募集について). 2019, https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/doc/tb_r1_ka1_12_1_mhlw.pdf, (最終閲覧 2022-02-16).


(7) 労働者派遣・請負に関する文献

- a. 厚生労働省・都道府県労働局. 労働者派遣・請負を適正に行うためのガイド. 2015, <https://www.mhlw.go.jp/content/000852717.pdf>, (最終閲覧 2022-02-16).

(参考資料)国と地方の協議(平成29年)<1/4>

生活保護制度に関する国と地方の協議	
平成29年12月5日	資料2

 大阪府



大阪府広報担当
副知事 もずやん

生活保護制度に関する 国と地方の協議

**全国知事会代表
大阪府知事からの提案**

**I 効果的・効率的なケースワーク業務のあり方について
II 福祉事務所の体制整備について**

2017/12/5

PwC

(参考資料)国と地方の協議(平成29年)<2/4>

提案内容 I

～効果的・効率的なケースワーク業務のあり方について～

↓ **ケースワーカーの支援を稼働世帯の対応に重点化**

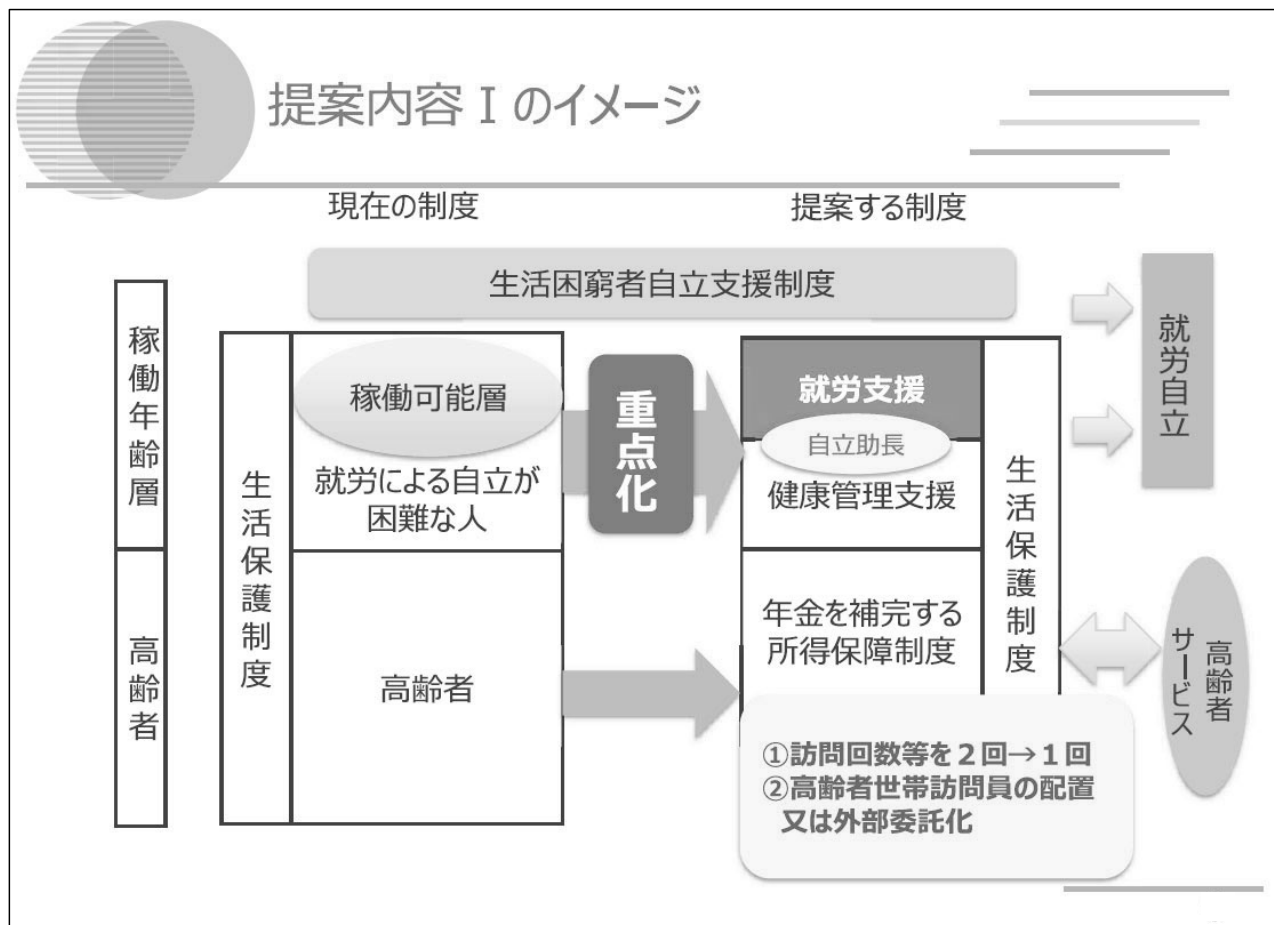
現行の生活保護制度を今後の高齢化の進展に見合った制度にするとともに、年金のみで生活する高齢者との公平性や稼働年齢層で就労していない者に対する国民感情なども踏まえ、制度の信頼を確立できるよう、ケースワーカーの人的資源を効率的・効果的に活用できる仕組みに再構築を行う。

ケースワーカーは、就労支援等による自立支援、健康管理支援や後発医薬品の使用促進等医療扶助の適正化、不正受給防止に向けた対応等稼働年齢層のケースワーク業務に重点化を図る。

一方、概ね65歳以上の高齢者世帯については、地域包括ケアシステムをはじめ、他法・他施策の高齢者サービスの活用を図り、①訪問や収入申告をこれまでの最低年2回から年1度のみとする、②高齢者世帯訪問員(仮称)の配置や高齢者世帯への訪問は外部委託できるようにするなどにより、ケースワーカーの業務を最少限度にし、年金を補完する所得保障制度に特化する。

PwC

(参考資料)国と地方の協議(平成29年)<3/4>



PwC

(参考資料)国と地方の協議(平成29年)<4/4>

(例) 門真市における提案内容 I のシミュレーション

◆ 門真市における平成27年4月時点の保護動向

	高齢者世帯	母子世帯	障がい世帯	傷病世帯	その他世帯	計
被保護世帯数	2,392	385	408	553	797	4,535
%	52.7%	8.5%	9.0%	12.2%	17.6%	-

◆ 門真市の生活保護実施体制 (平成27年4月1日現在)

	標準数	現員	不足数
査察指導員 (SV)	8	8	0
現業員 (CW)	56	36	20

※ケースワーカーが36名と、標準数56名に比して、**20名不足**している。
不足を補うため、非常勤CW(週4日勤務)を8名雇用、主に高齢者世帯を担当させて、ケースワーカーの負担軽減を図っている。

※府内の保護率の高い自治体においても、同様の対応により人員体制を補完している。

PwC

2) 自治体・関係団体が想定する留意点
【自治体】

高槻市健康福祉部福祉事務所生活福祉総務課

ヒアリング資料

外部委託について留意すべき点、必要性について

外部委託についての整理

○外部委託不可（すべきでない）※会計年度任用職員であれば可能と考えられる

- ・保護の決定等の処分に関すること。（公権力の行使）
- ・処分に繋がる指導・指示に関すること。

○外部委託可

支援的業務	事務的業務
面接相談業務	医療券発行
自立の助長に関する相談支援 （就労支援、家計管理、学習支援、健康管理等）	認定点検
債権管理	扶養調査等発送業務
その他、支援的業務全般	その他、事務的業務全般

外部委託を検討する際に留意すべき点

<全体事項>

- ・秘匿性の高い情報を多く扱うため、個人情報保護は特に注意が必要。

<支援的業務>

- ・委託業者の質の担保も含め、業者選定は非常に重要。（状況によっては命に直結）
（委託業者変更時の引継ぎや支援の継続性にも注意が必要）
- ・緊急時の対応について手順を決めておく必要がある。
- ・委託業者には査察指導（管理・教育・支持）が及ばない。
- ・信頼関係に影響が生じる事も想定される。（岸・仲村論争）

<事務的業務>

- ・業務の切り分けと責任の所在の明確化。
- ・事務の質の担保。

必要性

- ・債権管理業務が一番必要性（可能性）はあるが、費用対効果的には疑問が残る。
- ・公的扶助とケースワークは一体であるべき
- ・直営での会計年度任用職員の活用が課題も少なく、費用負担も抑えられる。
（会計年度任用職員よりも安い委託料は質の確保が困難）
- ・負担軽減のためには、委託、直営問わず、補助メニューの充実が必要。

その他

- ・業務負担軽減のために、より効率的なシステム化の導入検討をお願いしたい。
 - ・実施要領等をディープラーニングした AI 機能
 - ・各種申告書のアプリ化
 - ・訪問等の管理機能や認定等に関する論理チェック機能 等

2) 自治体・関係団体が想定する留意点
【関係団体】

全日本自治団体労働組合

ヒアリング資料

生活保護業務の外部委託の問題点について

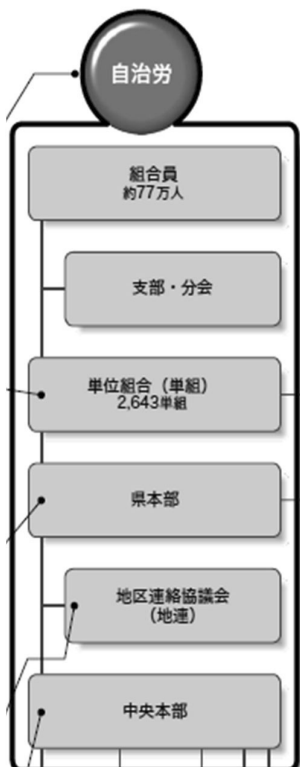
自治労総合政治政策局

社会福祉局長（社会福祉評議会事務局長）

門 崎 正 樹

全日本自治団体労働組合（自治労）

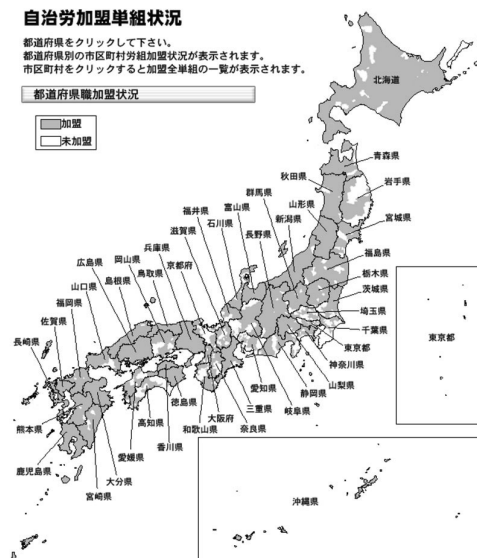
- ◇ 1954年に設立。全国の県庁、市役所、町村役場、一部事務組合などの地方自治体で働く職員のほか、福祉・医療に関わる民間労働者、臨時・非常勤等職員、公営交通労働者などの労働者など公共サービスに関連する組合が結集する労働組合。



自治労加盟単組状況

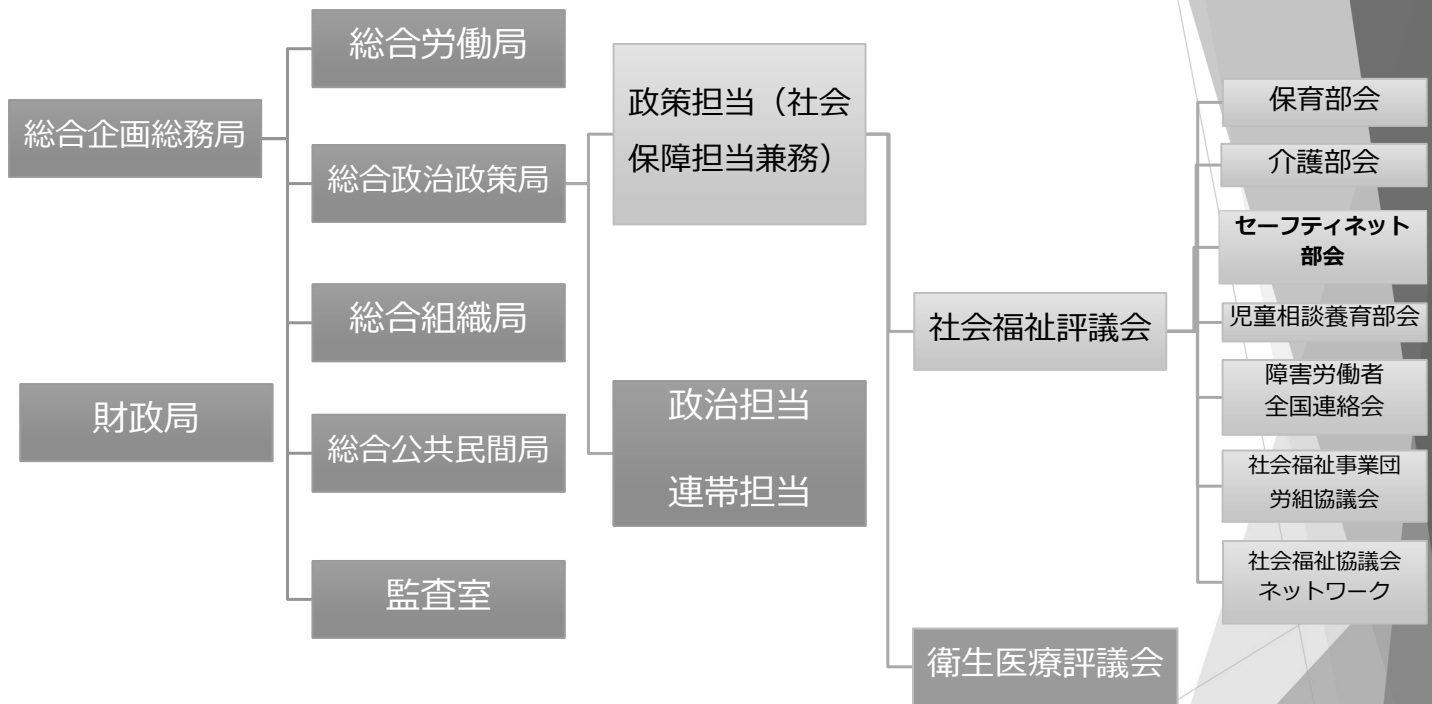
都道府県をクリックして下さい。
都道府県別の市区町村労働加盟状況が表示されます。
市区町村をクリックすると加盟全単組の一覧が表示されます。

都道府県労働加盟状況



※全国各地2643単組、約77万人の組合員(2021年1月時点)が加入。

全日本自治団体労働組合（自治労）



各部会は北海道、東北、北信、東海、近畿、中国、四国、九州、9つの地区連絡協議会から1名の幹事を選出。

2

生活保護業務の外部委託の問題点（法的な部分）

◇生活保護法第19条第4項

「保護を行うべき者（以下「保護の実施機関」という。）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。」

◇労働者派遣法違反（偽装請負）を招く危険性

生活保護業務は、個々のケースに状況に合わせた対応が必要であることから自治体職員と委託先職員との緊密な意思疎通（直接の指揮命令）が必然的に行われる可能性が高い。

3

生活保護業務の外部委託の問題点

- ◇契約業務事務の負担
 - ・公正な委託先の選定、質の確保・地域差
 - ・委託先への業務指導などの負担
- ◇個人情報の適正な管理
 - ・「生活保護受給」という秘匿性の高い個人情報
 - ・委託先が増えるほど、漏洩するリスクは増大
- ◇委託先の評価の指標
 - ・費用対効果や数値目標=生活保護廃止
- ◇委託先職員の官製ワーキングプア化の恐れ

4

現業職員（CW）の業務

- ◇生活保護申請者の実態調査、開始手続き
- ◇OA端末による生活保護費の決定・変更（毎月）
 - ・収入（稼働、年金・手当改定）、介護保険料、一時扶助費
- ◇家庭訪問・来所（年2、3、4、6、12回）
 - ・生活状況の確認と指導（通院、求職、扶養者交流）
 - ・一時扶助の申請受理（拳証書類の收受と台帳保管）
 - ・収入申告書、拳証書類、各種障害手帳の收受と台帳保管
 - ・年金・手当等の確認と台帳保管
- ◇各種調査・照会
 - ・扶養義務者照会、資産照会（預貯金調査、生命保険調査）
 - ・厚労省等の新たな取り組みや調査（ジェネリック促進等）
- ◇関係機関への連絡・調整
 - ・医療機関受診、包括支援センター
- ◇ケース記録（復命）

5

現業職員（CW）の業務負担軽減の必要性

◇ケースワーカーの不十分な配置状況

◇生活保護業務は「異動したくない職場」？

- 受給者（世帯）との面接等対応によるストレス
- 事務処理の複雑多様化による負担増

⇒ 結果、本当に必要なケースワークに時間を充てられない状況

◇委託や業務の細分化（分業）ではない業務（事務所処理等）のスリム化

- 世帯台帳のスリム化（各種拳証書類等のペーパーレス化）
- 統一的なシステム（デジタルDX）による事務処理の簡素化

例：他制度により保護の変更を要する業務のDX化により自動で保護変更
戸籍調査、収入（預貯金・生命保険）調査の簡素化等

6

生活保護業務の外部委託への意見

◇生活保護の現場レベルでは生活保護業務の外部委託を望む声は皆無

◇保護の決定・実施にかかる以外の業務を分業（細分化）することは考えられるが、地方自治体職員（正規職員または会計年度任用職員）が担うべき

外部委託の前に・・・

◇地方自治体が確実に標準定数を満たす配置を行う仕組みが必要

◇デジタルDX等による事務処理の負担軽減による余力を本来必要なケースワーク業務に充てるべき

7

◇2022-2023年度自治労運動方針 第3章 4.社会福祉労働者の取り組み

国が検討を進めているケースワーク業務の外部委託については、専門性の欠如による質の低下をもたらすとともに、個人情報流出の懸念や、保護費削減を目的とする受給抑制を生むおそれがあることから、反対の立場で取り組みます。また、ケースワーク機能の充実と自立支援にむけ、福祉事務所の人員体制の強化を求めます。

ご清聴ありがとうございました

4

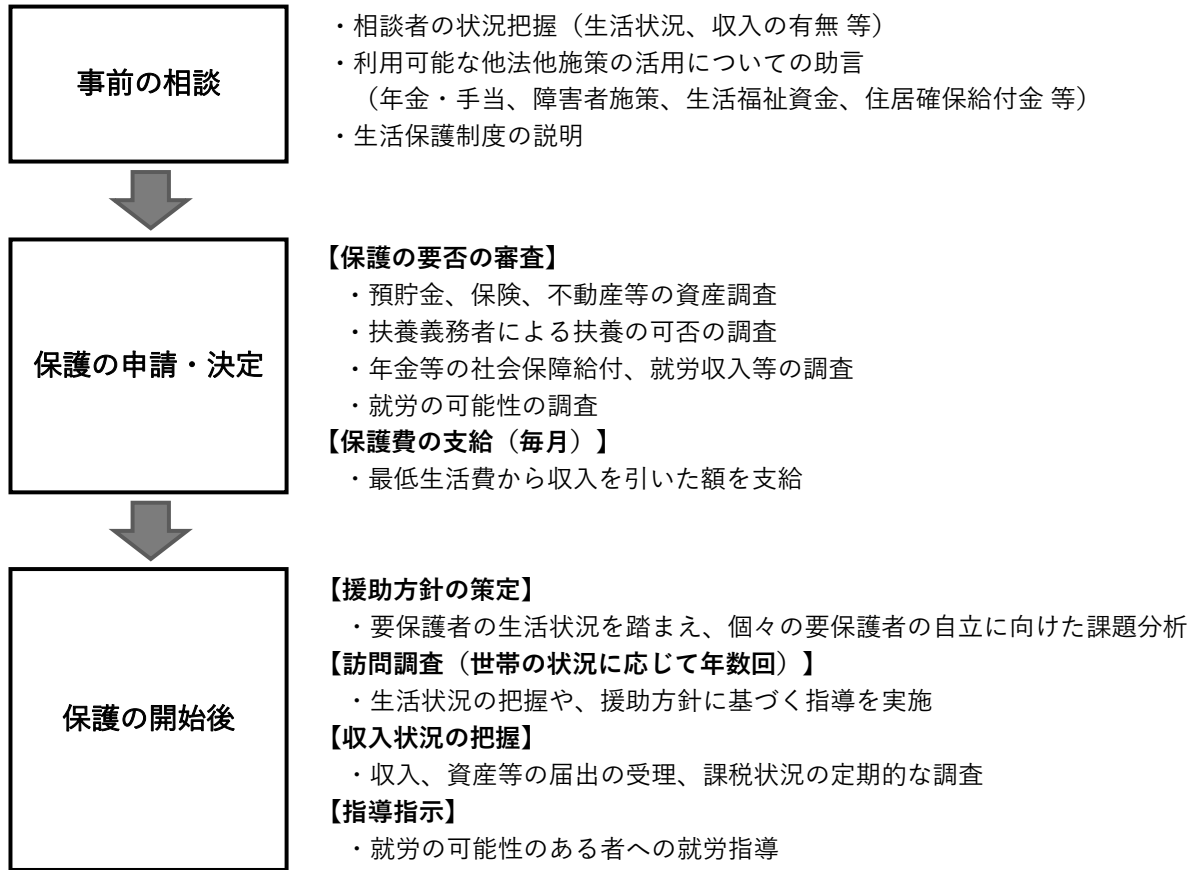
ケースワーク業務の プロセスごとの特性

- 1) CW業務のプロセスの整理
- 2) 業務プロセスごとの負担感
(調査結果)

4 CW業務のプロセスごとの特性整理

1) CW業務のプロセスの整理

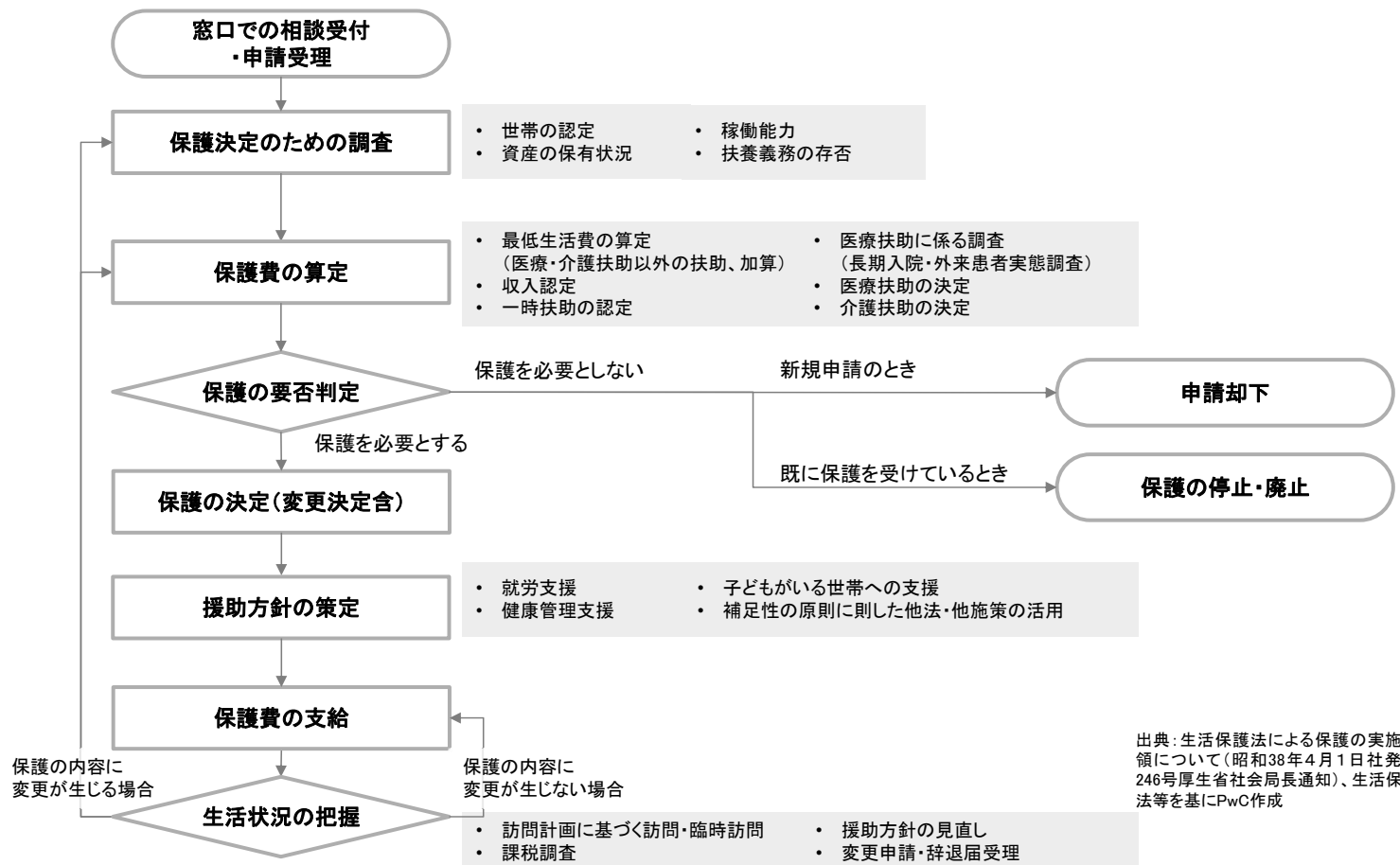
生活保護現業員（ケースワーカー）の業務内容



4 CW業務のプロセスごとの特性整理

1) CW業務のプロセスの整理

生活保護業務のフローチャート



出典：生活保護法による保護の実施要領について（昭和38年4月1日社発第246号厚生省社会局長通知）、生活保護法等を基にPwC作成

4 CW業務のプロセスごとの特性整理

1) CW業務のプロセスの整理

現業員が負担と感じる業務(平成30年調査)

- 新規申請処理、訪問調査活動、面談・相談対応等を現業員は負担と認識
→「新規申請処理」、「面談・相談対応」は令和元年調査でも該当。特に負担と推察

福祉事務所アンケート結果:現業員が負担と感じる業務(複数選択)

#	選択肢	回答数	割合
1	新規申請処理	1123	58.6%
2	訪問調査活動	1089	56.8%
3	生活困窮者からの面接相談、電話相談対応	974	50.8%
4	ケース記録の作成	971	50.7%
5	保護費の決定や支給事務	892	48.6%
6	関係機関等との調整や依頼	658	34.3%
7	国等への統計報告等の各種報告事務	607	31.7%
8	その他	165	8.6%

【参考】負担を感じる理由(自由記述から抜粋)

- 担当ケース数・業務量が多い
- 他業務との兼務が負担
- 困難ケースがある対応に苦慮
- 暴力の危険を感じる
- 訪問調査の距離が遠い、訪問がノルマ化
- 他法他施策の内容理解が困難
- 医療や年金関係の手続きが煩雑
- 人員不足、自転車やPC等のリソース不足
- 他課・他機関との連携が困難。丸投げされてしまうなど

アンケート調査概要

平成29(2017)年11～12月実施 回答対象:全国の福祉事務所現業員, 回答数:2,620/3,744 回答率:70.0%

出典:「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(一般財団法人日本総合研究所) p.49～

PwC

4 CW業務のプロセスごとの特性整理

1) CW業務のプロセスの整理

現業員の負担が大きい生活保護業務(令和2年調査)

- 新規申請の処理、申請に係る調査、面談・相談対応に係る事務が負担大
→「保護の入口」部分で現業員の負担が特に大きい。

福祉事務所アンケート結果: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(複数選択)

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

アンケート調査概要

令和2(2020)年2月実施 回答対象:全国の福祉事務所, 回答数:858/1,247 回答率:68.8%

出典:「福祉事務所における生活保護業務の実施体制に関する調査研究事業」実施報告書(一般社団法人日本ソーシャルワーク教育学校連盟, 2020) p.123

PwC

業務プロセス毎の負担感及び特性把握のためのアンケート調査 概要

調査の概要

- 生活保護に関わる業務のプロセス毎の負担感と各業務の特を把握し、外部委託の可能性を検討する際の参考情報とする目的で、自治体に対する簡易アンケート調査を実施した。

業務プロセスの設定

- 生活保護に関わる業務を、業務フローに沿って、71の業務(次ページ参照)に細分化・整理した。

調査対象・方法・実施時期

- 政令市、中核市を対象に生活保護担当課に対して電子メールにファイル添付する形で調査項目を送付、メールにて回収
- 令和4年10月～11月

回収結果

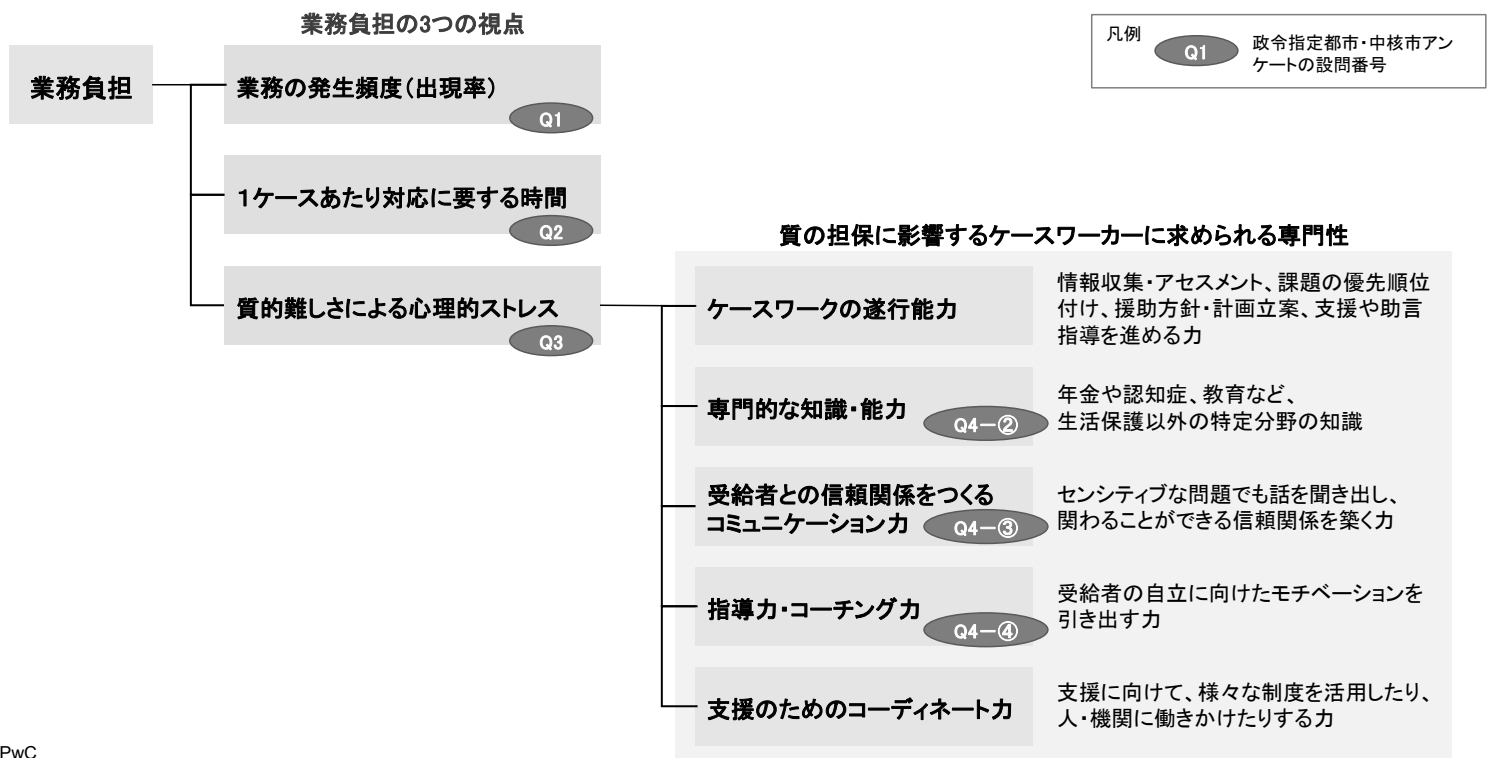
- 63自治体から回収

調査項目

- 業務プロセス毎の負担感
 - ✓ 業務の発生頻度(出現率)
 - ✓ 1ケースあたり対応に要する時間
 - ✓ 質的難しさによる心理的ストレス)
- 業務プロセス毎の特性
 - ① 強制力が働きやすい業務か
 - ② 専門知識が求められるか
 - ③ 被保護者からの信頼を要する業務か
 - ④ 指導力を要する業務か
 - ⑤ 判断のブレや恣意性が生じやすい業務か
 - ⑥ 機密性が高い情報を扱う業務か
 - ⑦ 職員しか利用できない端末や情報を利用する業務か

業務プロセス毎の負担感及び特性把握のためのアンケート調査 調査項目

- 自治体アンケート調査では、詳細化した業務プロセス毎の負担感と各業務の特性(公権力性、質の担保、個人情報の適切な管理、偽装請負となりやすい業務)について自治体の認識を把握。
- 質の担保については、ケースワーカーの専門性に関わる能力を意識して設問を設定。



生活保護に関わる業務

通番	大項目	中項目	小項目	細目	業務内容	
1	新規(変更)	窓口での相談受付・申請受理	窓口での相談受付	面接に関する説明	面接担当者の職務や守秘義務等、面接に関して必要な説明を行う	
2				主訴の聞き取り	相談者の主訴(生活課題・支援ニーズ)、生活歴等を聞き取る	
				(世帯状況)	同居者・子ども・高齢者・病気を有する人等の状況を聞き取る	
				(経済状況・就労状況)	就労状況や収入・資産など、経済面の状況や問題について聞き取る	
3					(居住環境・暮らしぶり)	住まいの状況や暮らしぶりなど、生活面の状況や問題について聞き取る
4		相談・聞き取り内容の記録	相談や聞き取りしたことの内容を記録にまとめる			
5		制度・申請手続き等の説明	状況の緊急性や優先度と生活保護申請意思を確認し、必要と考えられる場合、生活保護の申請手続きや保護決定までのプロセス等を説明する			
6	保護決定(変更)のための調査	相談者からの聴取(一次情報収集)	申請受理	申請受理	保護申請書及び資産申告書・収入申告書・給与証明書・家賃(地代)証明書・同意書を受理する	
7				世帯状況	相談者より同居者や同一生計の者の有無を聞き取る(観察する)	
					同居の子どもがいる場合、相談者より、子どもの教育・生活の状況や、教育にかかる費用、進学の手続き等について聞き取る	
					妊娠・出産の希望や予定がある場合、相談者より、その予定・状況や出産等にかかる費用の見込み額について聞き取る	
8				扶養義務	病気を患っている同居者がいる場合は、居宅訪問時に該当事者の病状・障害等の状況や医療の受診状況・介護サービスの利用状況について聞き取る	
					同居の高齢者がいる場合、相談者より、高齢者の心身状態や生活状況について聞き取る	
					相談者より扶養義務者の存否、扶養可能性を聞き取る	
9				経済状況①就労状況	相談者より、現在の本人・同居者の就労状況について聞き取る	
					相談者より、収入源・収入額等について聞き取る	
					年金受給者の場合、年金の種類や加入歴、年金受給状況、年金額等について聞き取る	
10				経済状況②収入	事業を営んでいる場合、事業の状況や事業場必要となる経費等について聞き取る	
					相談者より、通常かかっている生活費、一時的に必要な費用等について聞き取る	
					相談者より預貯金や資産の状況、活用(売却等)可否について聞き取る	
11				経済状況③生活費用	本人より、就労や求職活動への意向・意欲を聞き取る(観察する)	
					本人より、学歴、職歴、保有している資格免許等に就労に関連する能力等を聞き取る	
					本人より、稼働の可否、病状・障害等の状況や、医療の受診状況・介護サービスの利用状況を聞き取る(観察する)	
12				経済状況④資産	生活状況①暮らしぶり	相談者より、日常生活の状況(飲食、嗜好、生活リズム等)や生育歴を聞き取る
					生活状況②居住環境・住居費	相談者より、居住環境・住居費等について聞き取る
					他法他施策活用の状況	相談者より、現在利用している他法他施策の制度・事業等について聞き取る
13	稼働能力①意欲	聴取内容の記録	相談者から聴取した内容を記録にまとめる			
		世帯状況	居宅を訪問し、同居者や同一生計の者の有無を確認(観察)する			
			子どもがいる場合は、居宅訪問時に、該当事者の教育・生活の状況を確認(観察)する			
病気を患っている同居者がいる場合は、居宅訪問時に該当事者の病状・障害等の状況や医療の受診状況・介護サービスの利用状況について確認(観察)する						
14	稼働能力②職歴・資格等	高齢者がいる場合は、居宅訪問時に、該当事者の心身状態や生活状況、介護サービスの利用状況について確認(観察)する				
		経済状況②収入	居宅訪問時に、給与明細等就労による収入状況を確認する			
		居宅訪問時に、年金手帳・年金証書等を確認する				
15	稼働能力③疾病・障害	経済状況③生活費用	居宅訪問時に、水光熱費等の請求書等の確認等の方法により月々の費用を確認する			
		稼働能力②職歴・資格等	居宅訪問時に、所有している資格・免許等を確認する			
		生活状況①暮らしぶり	居宅訪問時に、日常生活の様子・暮らしぶりを確認(観察)する			
16	生活状況②居住環境・住居費	居宅訪問時に、住宅・居住環境の様子を確認(観察)し、契約書等により家賃・地代や修繕費・維持費等を確認する				
		調査・照会(情報の確認精査)	世帯状況	戸籍や住民基本台帳等を照会し、同居者や同一生計者に関する情報を確認・精査する		
			扶養義務	戸籍照会により扶養義務者の存在を確認・精査し、扶養義務者があり、扶養義務履行の可能性がある場合は扶養の可否について該当事者に照会し、意思確認する		
経済状況①就労状況	就労先に照会をして、就労の実態や収入の状況を確認・精査する					
17	生活状況③稼働能力	経済状況②収入	課税調査を行い、収入申告額と実際の収入額が一致しているか確認・精査する			
		年金事務所等に対し、年金加入歴や受給可能性について調査を依頼する				
		経済状況④資産	金融機関に対し、保有口座や預貯金額、不動産の有無等について調査を依頼する			
18	他法他施策活用	法務局や固定資産税課に対し、不動産の保有状況・資産価値等について調査を依頼する				
		不動産鑑定士等に照会し、保有資産の価値や活用(売却等)可否等について確認する				
		稼働能力③疾病・障害	医師等に照会をし、疾病・障害の状況、就労可否等について確認する			
19		他法他施策により給付されている手当・給付金や奨学金、貸付制度等の利用状況・利用額を確認する				

通番	大項目	中項目	小項目	細目	業務内容		
37	新規(変更)	保護費の算定	最低生活費の算定	生活扶助・加算の算定	生活扶助及び特定世帯の加算を算定する		
38				住宅扶助基準額の算定	実際に支払っている家賃・地代をもとに、住宅扶助基準額を算定する		
39				教育扶助基準額等の算定	保護世帯の子どもの通学状況を踏まえ、教育扶助基準額・高等学校等就学費を算定する		
40				医療扶助に係る調査	長期入院・外来患者に関する実態調査を実施する		
41				医療扶助の算定	診療等にかかる医療費の見込み額をもとに、要否判定に用いる医療費を算定する		
42				介護扶助の算定	介護サービスの利用にかかる費用の見込み額をもとに、要否判定に用いる介護費を算定する		
43				出産扶助の算定	妊娠の維持・出産のためにかかった費用(実費)をもとに、出産扶助の額を算定する		
44				生業扶助の算定	就労に必要な技能の修得等にかかる費用(高等学校等就学費用を含む)を算定する		
45				葬祭扶助の算定	葬祭にかかった費用(実費)をもとに、葬祭扶助の額を算定する		
46				一時扶助の認定	保護開始、出生、入学時などの際に、やむを得ず必要となった被服費・家具什器費・移送費・入学準備金・その他の費用(実費)をもとに、一時扶助の額を算定する		
47				収入認定	収入から控除額(基礎控除、必要経費等)を差し引いて収入認定額を決定する		
48				要否判定・保護の決定	保護決定	保護費の決定	最低生活費と収入認定額をもとに、保護の要否及び保護費の金額を決定する
49						判定結果の記録	要否判定とその根拠等を記録・報告する
50						保護開始の通知	申請者に保護開始決定を伝え、保護の程度を示した保護決定通知書を発行するとともに生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する
51		医療券等の発送 ※決定業務から切り離して行う場合、外部委託可	保護決定に基づき、医療券・調剤券・介護券等を封入封緘し、発送する				
52		支給開始までの支援	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				
53		申請却下	申請者に申請却下を伝え、引き続き生活に困難をきたす場合は相談・助言を行う旨を説明し、活用可能な社会資源や他法他施策の説明や紹介を行う				
54		援助方針の策定	(全般)	聞き取り・調査結果等を踏まえ、生活の自立に向けて必要な支援・援助を検討し、援助方針を策定する			
55			就労支援	生活の自立に向け、求職活動や就労のための援助方針を策定する			
56			健康管理支援	被保護者の健康状態の回復に向け、受診・治療・服薬・日常的な健康管理・生活習慣の改善等のための援助方針を策定する			
57		継続	保護費の支給		毎支給日に保護費の支給を行う		
58			援助方針に基づく支援の実施	(全般)	援助方針に沿って、生活の自立に向けて必要な支援・援助を行う		
59				就労支援	※外部委託可 支援方針に沿って、生活の自立に向け、求職活動や就労のための支援を行う		
60				健康管理支援	※外部委託可 支援方針に沿って、被保護者の健康状態の回復に向け、受診・治療・服薬・日常的な健康管理・生活習慣の改善等のための支援を行う		
61			助言・指導等	一般的な助言・指導		被保護者に対して必要な助言を行う	
62				法27条の2に基づく助言		被保護者からの相談に応じ、必要な助言を行う(法27条の2)	
63				口頭指導		生活の維持・向上その他保護の目的達成に必要な指導又は指示を口頭により行う(法27条)	
64				文書指導		生活の維持・向上その他保護の目的達成に必要な指導又は指示を文書により行う(法27条)	
65			生活状況の把握(モニタリング)	家庭訪問(定例訪問)による生活実態・支援ニーズの把握	世帯状況	同居者や同一生計の者の有無に変化がないか聞き取る(観察する)	
						子どもの教育・生活や、教育費用、進学予定等に変化がないか聞き取る(観察する)	
						妊娠・出産の希望・予定等に変化がないか聞き取る(観察する)	
						病気・障害等の状況や医療・介護の利用状況に変化がないか聞き取る(観察する)	
						高齢者の心身状態や生活状況に変化がないか聞き取る(観察する)	
						扶養義務	扶養義務者の状況・扶養可能性に変化がないか聞き取る(観察する)
					経済状況①就労状況	本人・同居者の就労状況・求職活動の状況等に変化がないか聞き取る(観察する)	
					経済状況②収入	本人・同居者の収入(年金、事業収入等含む)に変化がないか聞き取る(観察する)	
					経済状況③生活費用	日常生活費に変化がないか、一時的に必要な費用が生じていないか聞き取る(観察する)	
					経済状況④資産	預貯金や資産の状況に変化がないか(観察する)	
					稼働能力③疾病・障害	稼働の可否、病気・障害等の状況等に変化がないか聞き取る(観察する)	
					生活状況①暮らしぶり	日常生活(飲食、嗜好、生活リズム、身だしなみ)に変化がないか聞き取る(観察する)	
					生活状況②居住環境・住居費	居住環境・居住費等に変化がないか聞き取る(観察する)	
			他法他施策活用	他法他施策により給付される手当・給付金や支援等に変化がないか聞き取る(観察する)			
66			異動に関する届出受理	定例訪問等の結果、保護の要否や程度に係る変動がある場合は、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			
67			援助方針の見直し	自立に向けた援助方針について、必要に応じて適宜見直しを行う			
68		停・廃止	保護の停・廃止の決定		被保護者の状況の変化等に応じ保護の停止または廃止を検討・決定する		
69			保護開始の通知		保護が停・廃止となることを被保護者に説明し、通知を送付する		
70			保護停・廃止に向けた支援等		保護の停・廃止に伴い必要となる各制度の手続きや変更事項、不服申立制度等の説明、他法他施策への引継ぎ等の支援を行う		
71	返還金・徴収金の回収	※収納事務のみ外部委託可		保護の変更や停・廃止に伴い、あるいは、申請・届出が不適正であったことにより、返還や徴収金が生じた場合、返還金等の受け入れ・収納を行う			

4 CW業務のプロセスごとの特性整理

2) 業務プロセスごとの負担感(調査結果)

凡例 高...自治体アンケート(10段階評価)の結果、
回答平均7.5以上の業務が最多のプロセス
中...回答平均5以上の業務が最多のプロセス
低...回答平均5未満の業務が最多のプロセス

アンケート調査結果 ①業務プロセス毎の負担感

CWの業務プロセス (アンケート中項目ベースでの分類)		【Q1 出現率】 業務が生じる割合	【Q2 量的負担】 かかる時間の長さ	【Q3 心理的負担】 難易度やストレス	備考
窓口での相談受付・申請受理		高	低	低	複合的な課題を抱える ケースの困りごとを丁寧 に聞き、課題の整理・優 先順位付けを行うことに 意義
保護決定(変 更)のための 調査	相談者からの聴取 (一次情報収集)	高	低	中	
	家庭訪問による現況確認	中	低	低	
	調査・照会 (情報の確認精査)	高	低	低	
保護費の算定		低	低	低	
要否判定・保護の決定		高	中	中	
援助方針の策定		高	低	中	
保護費の支給		高	低	低	
援助方針に基づく支援の実施		低	中	中	複合的な課題を抱える ケースで、特定分野に強 い事業者の支援が受け られることに意義
助言・指導等		低	中	高	
生活状況の把握(家庭訪問)		高	高	中	現状で一定要件を満た す場合には、2回目以降 の訪問を委託可
異動に関する届出受理		低	低	低	
援助方針の見直し		高	低	低	
保護の廃止		低	低	中	
返還金・徴収金の回収		低	中	高	

PwC

4 CW業務のプロセスごとの特性整理

2) 業務プロセスごとの負担感(調査結果)

凡例 高...「当てはまる」とした回答が75%以上のプロセス
中...「当てはまる」が50%以上のプロセス
低...「当てはまる」が50%未満のプロセス

アンケート調査結果 ②各業務プロセスの特性

CWの業務プロセス (アンケート中項目)		【Q4 業務特性に関する評価】(回答者主観による)						
		①強制力が働 きやすい業務 か	②専門知識が 求められるか	③被保護者か らの信頼を要 する業務か	④指導力を要 する業務か	⑤判断のブレ や恣意性が生 じやすい業務 か	⑥機密性が高 い情報を扱う 業務か	⑦職員しか利 用できない端 末や情報を利用 する業務か
窓口での相談受付・申請受理		低	中	高	低	中	高	低
保護決定 (変更)の ための調 査	相談者からの聴取 (一次情報収集)	中	中	高	低	低	高	低
	家庭訪問による 現況確認	中	中	高	低	低	高	低
	調査・照会 (情報の確認精査)	中	中	低	低	低	高	中
保護費の算定		低	中	低	低	低	高	中
要否判定・保護の決定		中	中	中	中	低	高	中
援助方針の策定		中	中	中	中	中	高	中
保護費の支給		中	中	中	低	低	高	高
援助方針に基づく支援の実施		中	中	高	高	中	高	中
助言・指導等		高	中	高	高	中	高	中
生活状況の把握(家庭訪問)		中	中	高	高	高	高	低
異動に関する届出受理		中	中	低	中	低	高	低
援助方針の見直し		中	中	中	中	中	高	中
保護の廃止		高	中	中	中	低	高	中
返還金・徴収金の回収		高	中	高	高	低	高	高

PwC