

生活保護業務の効果的・効率的実施 及び不正受給対策について

1. 生活保護業務の効果的・効率的実施について

生活保護現業員（ケースワーカー）の業務内容（例）

事前の相談

- ・相談者の状況把握（生活状況、収入の有無等）
- ・利用可能な他法他施策の活用についての助言（年金・手当、障害者施策、生活福祉資金、住居確保給付金等）
- ・生活保護制度の説明



保護の申請・決定

【保護の要否の審査】

- ・預貯金、保険、不動産等の資産調査
- ・扶養義務者による扶養の可否の調査
- ・年金等の社会保障給付、就労収入等の調査
- ・就労の可能性の調査

【保護費の支給（毎月）】

- ・最低生活費から収入を引いた額を支給



保護の開始後

【援助方針の策定】

- ・要保護者の生活状況を踏まえ、個々の要保護者の自立に向けた課題分析

【訪問調査（世帯の状況に応じて年数回）】

- ・生活状況の把握や、援助方針に基づく指導を実施

【収入状況の把握】

- ・収入、資産等の届出の受理、課税状況の定期的な調査

【保護申請書の受理】

- ・一時扶助等の保護申請書の受理

【助言・指導】

- ・就労の可能性のある者等への助言・指導

生活保護ケースワーカー数等の状況

- 生活保護の実務を担うケースワーカーについては、平成23年から約4千人増、また、1人当たり担当世帯数は減少。
ケースワーカーの配置については、社会福祉法の標準数(※)を踏まえて必要な交付税措置を行うとともに、自治体に対する指導監査において必要な人員体制を確保するよう助言指導。

※ ケースワーカーの配置は、社会福祉法において市部80世帯に1人、郡部65世帯に1人を「標準」として定められている。

○ケースワーカーの配置状況

| | ①ケースワーカー数 | ②被保護世帯数 | ケースワーカー1人当たり担当世帯数 (②/①) |
|---------|----------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 平成23年4月 | 15,429人 | 1,456,855世帯 | 94.4世帯 |
| 令和3年4月 | 19,195人 (+3,766人) | 1,638,787世帯 (+181,932世帯) | 85.4世帯 (▲9.0世帯) |

※ 出典：地方公共団体定員管理調査及び被保護者調査(平成23年4月は福祉行政報告例)

※ 令和3年4月被保護世帯数は速報値

※(注)地方公共団体定員管理調査結果に基づく平成23年4月のケースワーカー数には、東日本大震災により一部未調査であった11市町村の数が含まれていないため、厳密にはこの数字よりも若干多い可能性がある。

(参考) 地方交付税算定上の基礎となる人口20万人(市部人口10万人) 当たりケースワーカーの数

※括弧内は前年度からの増員数

| | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | R2 | R3 | R4 |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 都道府県(郡部) | 22人 | 22人 | 23人 | 23人 | 23人 | 24人 | 24人 | 24人 | 24人 | 24人 |
| ※人口20万人当たり | (+3) | (±0) | (+1) | (±0) | (±0) | (±1) | (±0) | (±0) | (±0) | (±0) |
| 市部 | 15人 | 16人 | 16人 | 16人 | 16人 | 16人 | 16人 | 16人 | 16人 | 17人 |
| ※人口10万人当たり | (+2) | (+1) | (±0) | (±0) | (±0) | (±0) | (±0) | (±0) | (±0) | (+1) |

ケースワーカーの経験年数

○ 平成28年の調査では、ケースワーカーの経験年数が3年未満の割合が、61.6%に上っている。

| 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年10月1日時点（福祉事務所現況調査）の数値

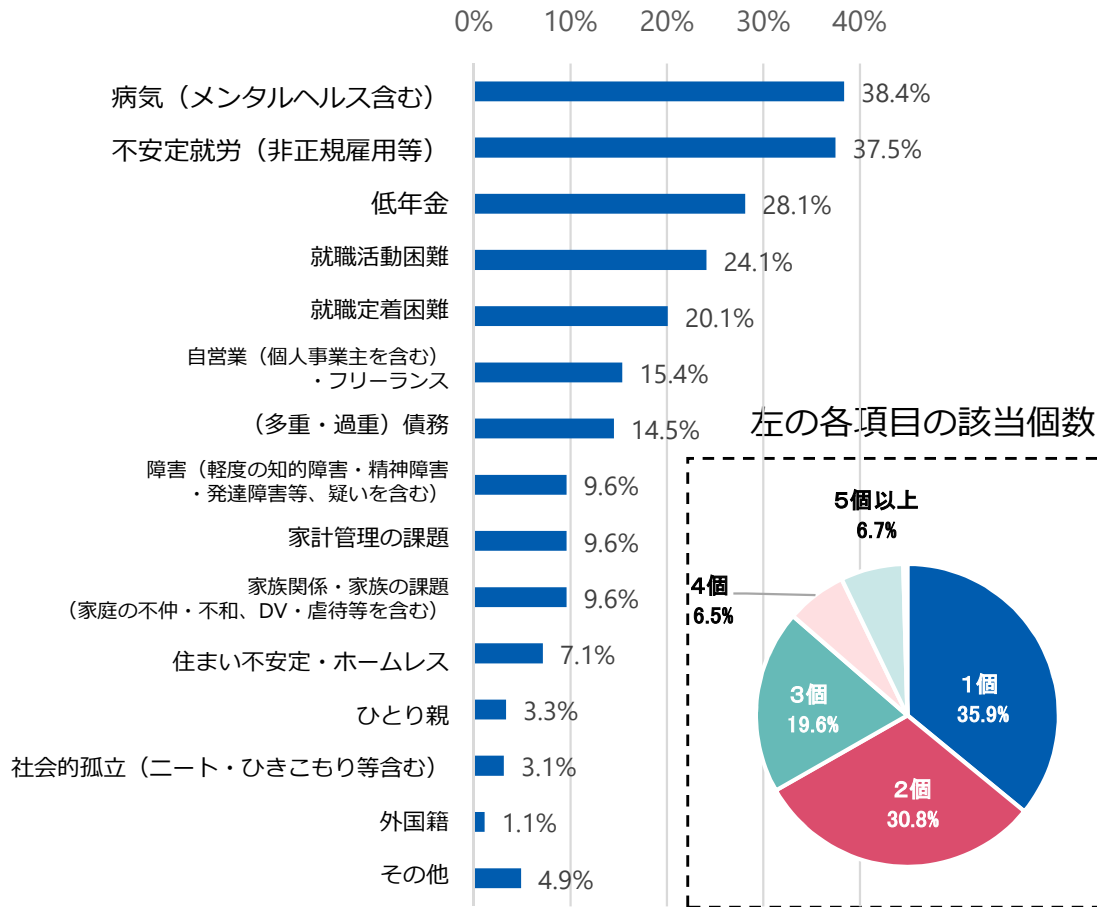
出所：平成28年 福祉事務所人員体制調査について（調査時期：平成28年10月）（厚生労働省）

被保護世帯が抱える課題

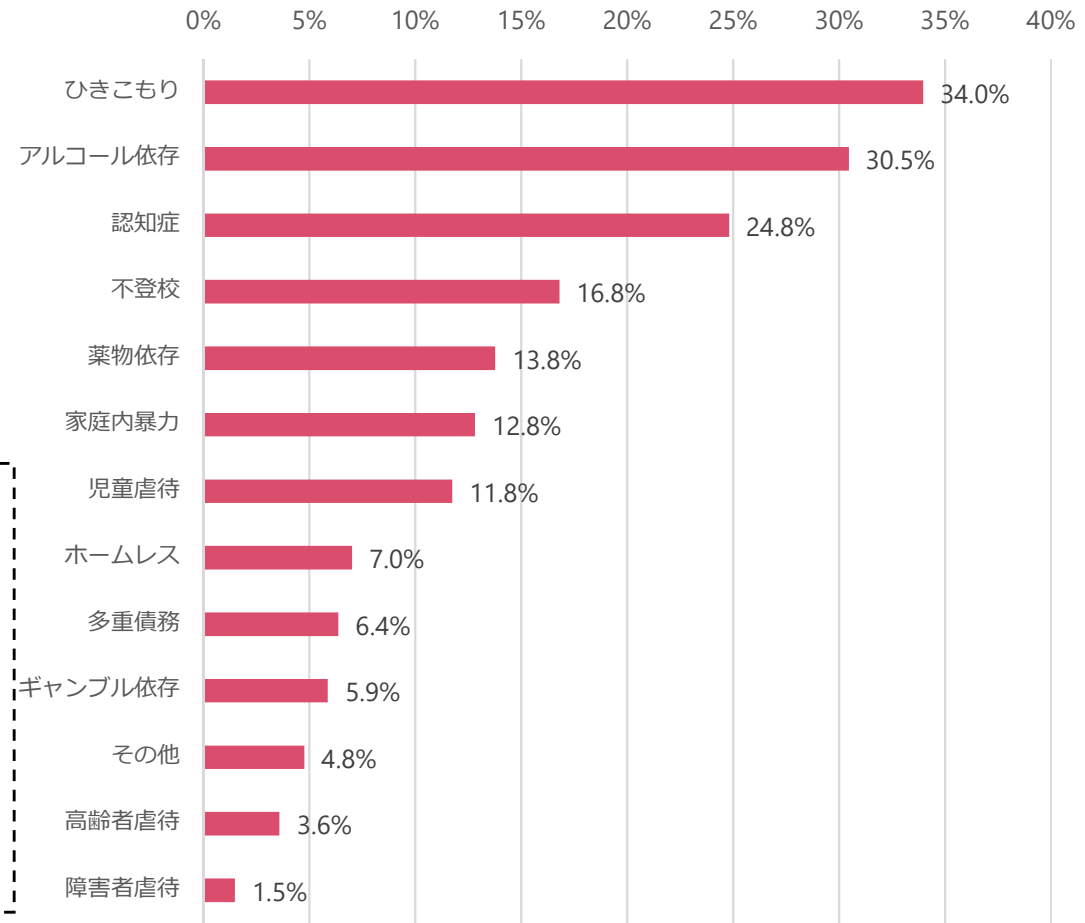
(1.福祉事務所へのアンケート、2.ケースワーカーへのアンケート)

被保護世帯の抱える課題は多岐にわたり、複数の課題を抱える世帯も多い。

1. 新型コロナウイルス感染症の影響により生活保護の申請につながった代表的なケースの特徴 (回答のあった448例について集計)



2. 担当経験があり、支援に困難さを感じたケースの割合



※1. 令和3年度社会福祉推進事業「新型コロナウイルス感染症等の影響を踏まえた生活困窮者支援のあり方に関する調査研究事業」アンケート調査 (北海道総合研究調査会) 福祉事務所に対し、新型コロナウイルス感染症の影響により生活保護の申請につながった代表的なケースをイメージして1事例を選んでいただき、調査票への回答を依頼。「相談者の特徴 (家族が抱える (世帯としての) 特徴含む)」として、あてはまるもの全てを選択する形式で回答。

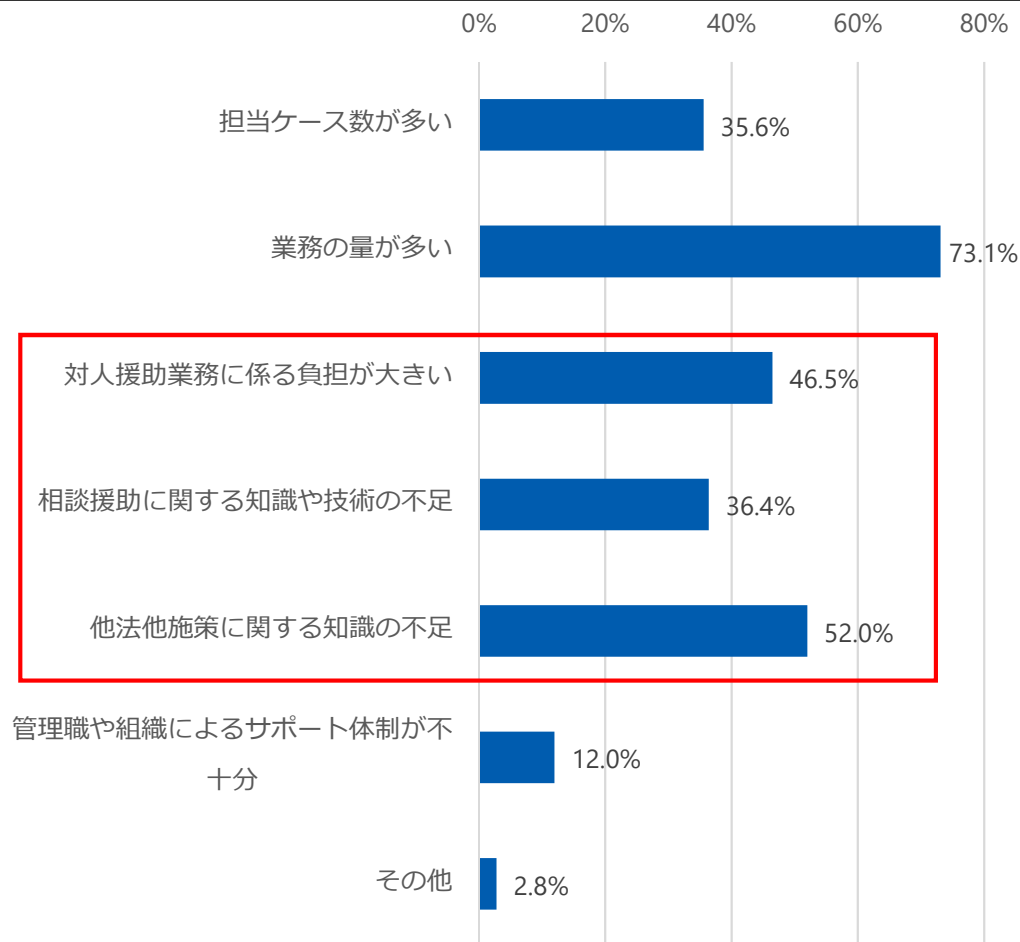
※2. 平成29年度社会福祉推進事業「自治体の社会福祉行政職員の業務や役割及び組織体制等の実態に関する調査研究事業」(一般財団法人日本総合研究所) 報告書より、ケースワーカーにアンケート調査を実施。

ケースワーカーが負担や困難さを感じる業務

(1.2.ケースワーカーへのアンケート)

現状、ケースワーカーの多くが、他法他施策や相談援助に関する知識等の不足を背景に、業務負担を感じており、とりわけ相談援助の実施の局面を中心に困難を抱えている。

1. 業務負担を感じる理由



2. ケースワーク業務の援助段階別を感じる困難さ (困難さを感じる割合が70%以上のもの)

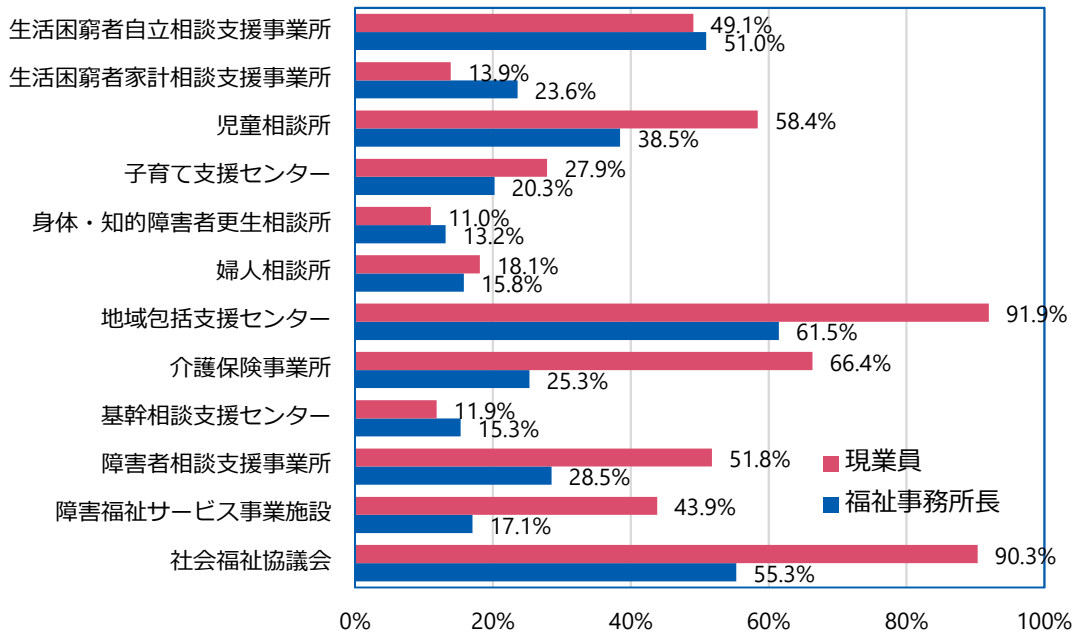
| |
|---|
| 1 受付～申請処理 |
| 2 調査と要否判定 |
| 収集した情報に基づいてニーズを把握し、申請者・世帯の能力や良い面を検討する (70.3%) 保護が却下となった相談者を支援し、今後の生活の目途をたてられるようにする (70.4%) |
| 3 援助方針の策定 |
| 被保護者が生活上の問題を自分の言葉で表現し、それに向き合えるよう支持的に関わる (70.8%) 被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える(75.5%) |
| 4 保護の実施 |
| 被保護者の就労に向けた具体的な相談援助(社会資源の活用も含む)を行う(77.2%) 被保護者が自立した日常生活を送ることができるよう、具体的な相談援助を行う (77.9%) 被保護者が地域社会の一員として生活を送ることができるよう具体的な相談援助を行う (82.4%) 被保護者からの相談や要望・苦情を受け止め、適切に対応する(79.5%) 課題を抱える子どもがいる世帯に対して、学校などの関係機関と連携して対応する (79.6%) 関係者からの情報提供や苦情、相談を受け止め、速やかに対応する(79.3%) |
| 5 訪問調査 |
| 6 評価・見直し |
| 被保護者の強さ・力・可能性を、被保護者や関係者と共有する(70.2%) |
| 7 保護の廃止 |

※ 1, 2. 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」(一般財団法人日本総合研究所)報告書よりケースワーカー向けアンケート調査 3: ケースワーカーが感じる業務負担として業務量の多さを指摘した回答者に業務の内容を選択させたもの。2: カッコ内の数値は困難さを感じる割合。

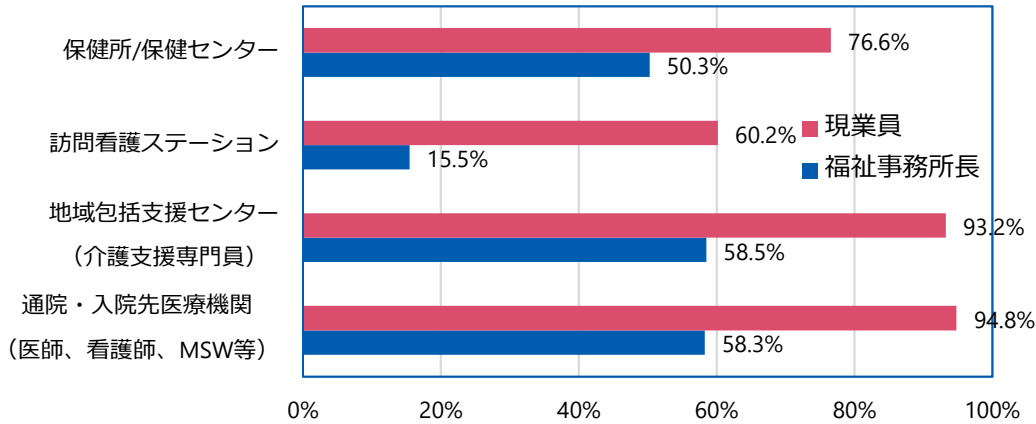
福祉事務所と自立相談支援機関等の関係機関との連携状況 (ケースワーカー、福祉事務所長へのアンケート)

ケースワーカーが連携したことがある主な機関・団体等として、地域包括支援センターや、社会福祉協議会、通院・入院先医療機関、ハローワーク、民生委員・児童委員等が挙げられている。

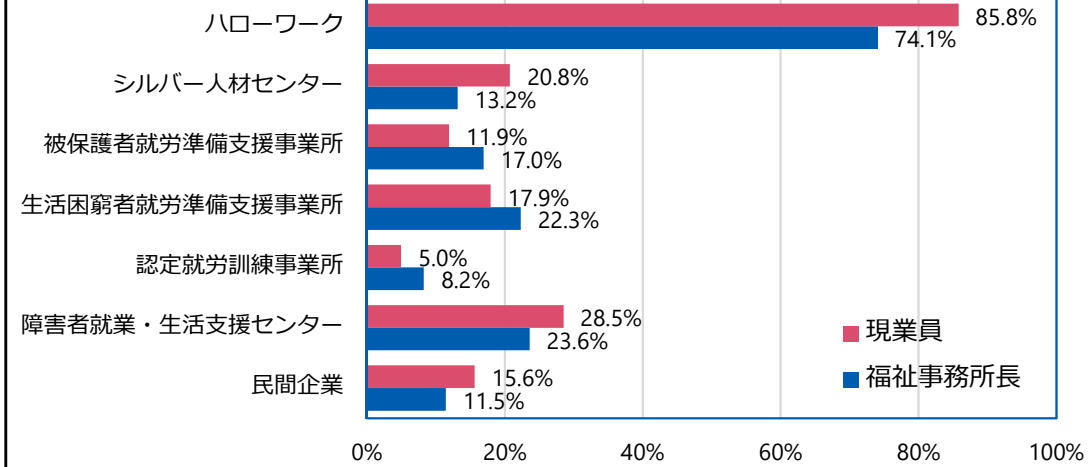
①福祉各法担当機関



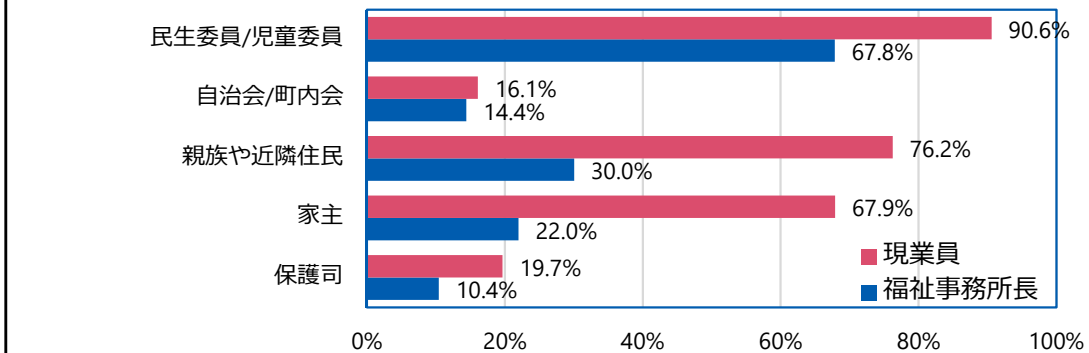
②保健・医療機関



③就労関連機関



④地域



現業員：連携したことがある機関・団体等 (n=2,620)

福祉事務所長：連携・協働関係が必要な団体等 (n=873)

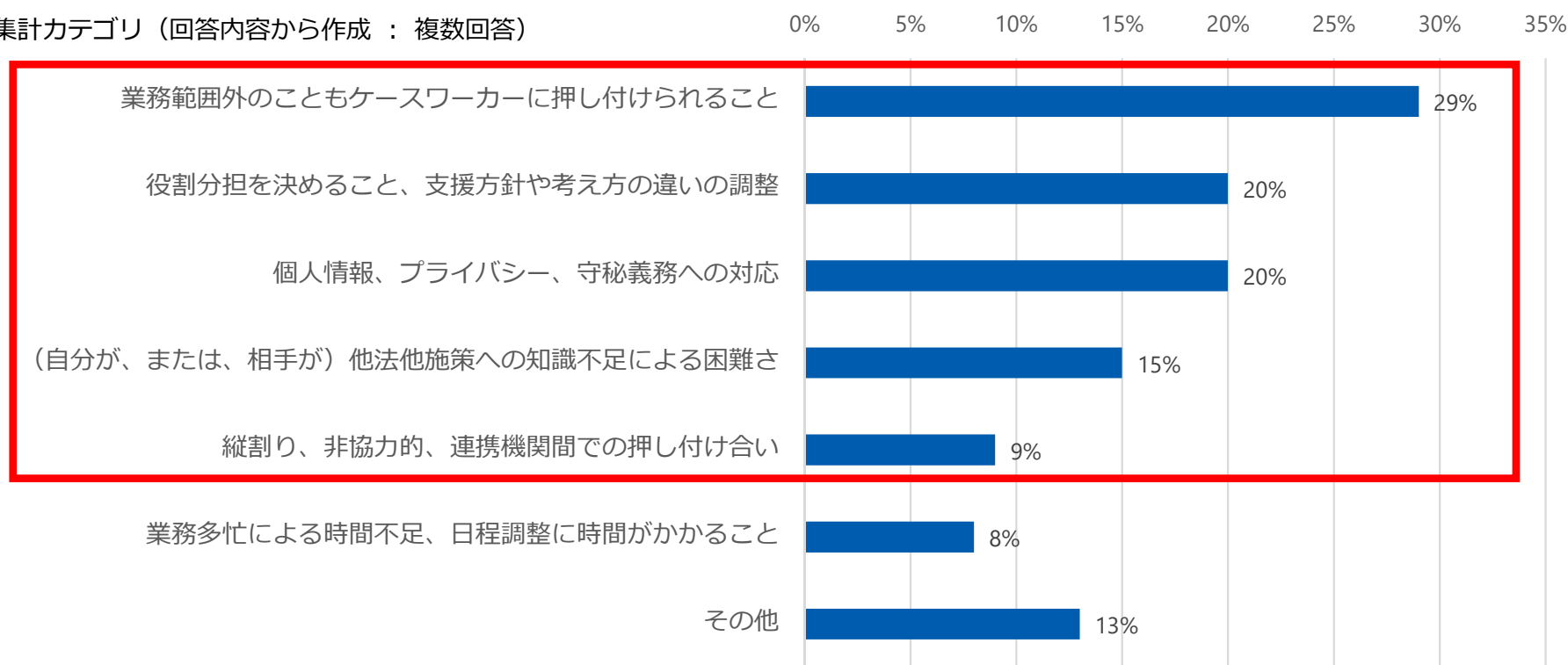
※ 平成29年度社会福祉推進事業「自治体の社会福祉行政職員の業務や役割及び組織体制等の実態に関する調査研究事業」(日本総合研究所)報告書より抜粋

関係機関との連携にあたっての課題 (ケースワーカーへのアンケート)

関係機関と連携する上では、「業務範囲外のことでもケースワーカーに押し付けられる」ことや「役割分担、支援方針の考え方や違いの調整」が必要になること、「個人情報、プライバシー、守秘義務への対応」が必要になること、「連携機関間での押し付け合いになる」等の課題があることが指摘されている。

関係機関との連携にあたっての課題 (n=976)

集計カテゴリ (回答内容から作成 : 複数回答)



※ 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」(一般財団法人日本総合研究所) 報告書より

※ 全国の福祉事務所のケースワーカー(各福祉事務所ごと3名ずつ)を対象に、アンケート調査を実施。

「他機関・団体等との連携を行う上で困難さを感じるがあれば、下欄にご記入ください」という質問項目についての回答内容をカテゴリ化し集計(複数回答)。

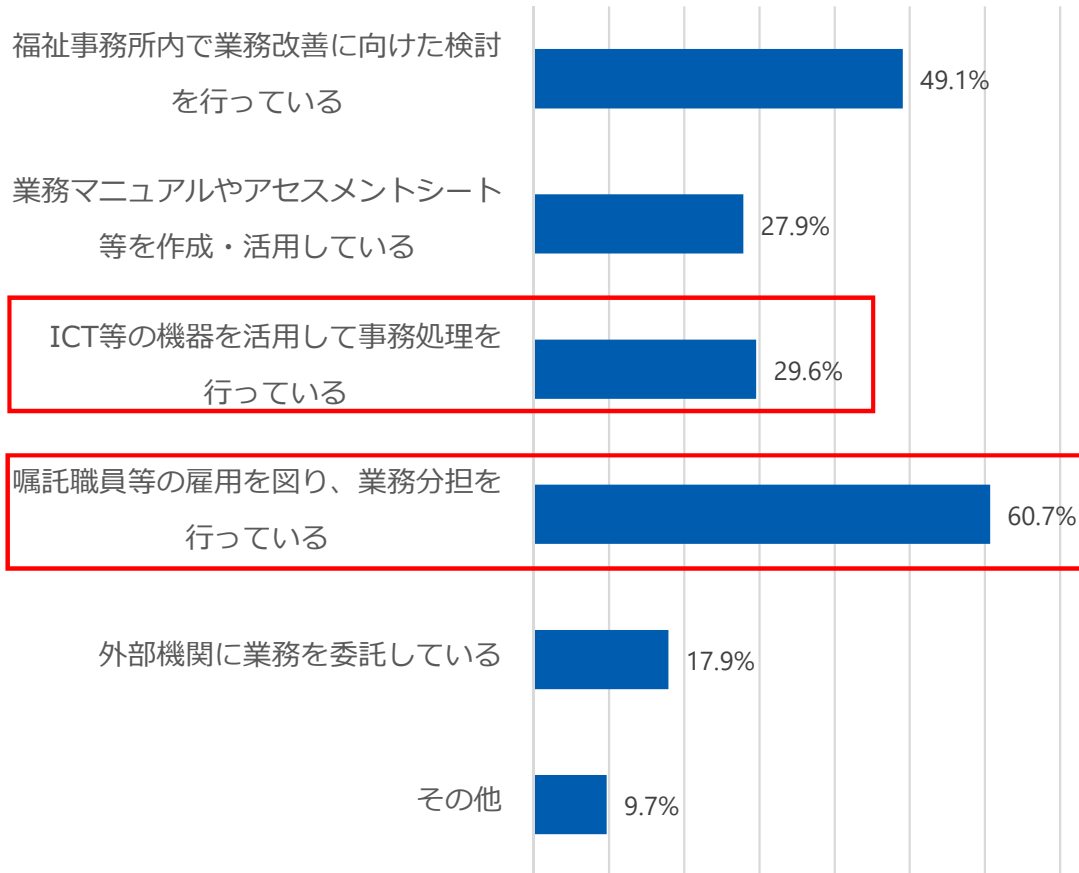
業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた取組や工夫

(福祉事務所長への調査)

業務改善に向けた取組として、「嘱託職員の雇用を図り、業務分担を行っている」との回答が最多。組織的な対応を検討したり、マニュアル等の作成・活用や、ICTの活用を図っている事例も存在。

1. 業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた取組や工夫

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70%



2. 業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた取組や工夫の例

福祉事務所内での業務改善に向けた検討の実施

4人グループで班編成。SVIに相談する前にグループ内で情報共有と具体的方策を検討。ケース診断会議の他にグループ会議を開催し、問題の討議や解決のための検討等を行う。ケース検討会にすべての現業員が参加して情報共有。困難ケースについては全所態勢で臨む。業務検討委員会を設置。検討結果を福祉事務所の人員体制に係る人事当局への提案につなぐ。

業務マニュアルやアセスメントシート等の作成・活用

家庭訪問や収入申告の状況確認のためのエクセルファイルを作成・利用。開始時、3ヶ月時点、援助方針策定時等のチェックシートを活用。本庁作成マニュアルを簡素化した福祉事務所独自の業務マニュアルの作成

ICT等の機器を活用した事務処理

統計処理やミスのチェック機能の付加。ケース記録、照会文書等を電子化し電子決裁。タブレットを利用した訪問活動による事務作業の効率化および会議資料のペーパーレス化（訪問先での過去の訪問記録や扶養調査等の各種情報の確認、領収書等の撮影等）

嘱託職員等の雇用による業務分担

嘱託職員の例として、就労支援員、面接相談員、子供の就学支援員、レセプト点検、年金調査、医療扶助相談、健康管理支援（保健師等）、援助困難ケース対策 等

その他

福祉事務所内外での独自研修の実施 等

マイナンバー制度による情報連携について

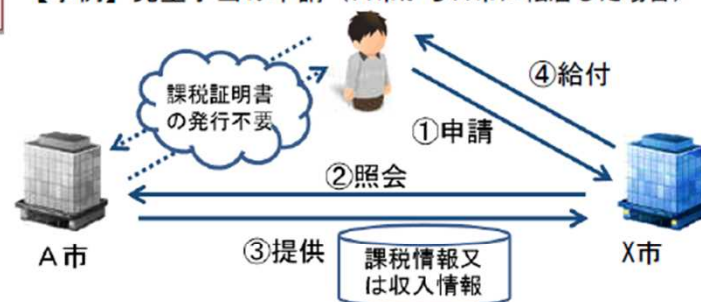
マイナンバー制度における「情報連携」とは、各種手続の際に住民が行政機関等に提出する書類（住民票の写し、課税証明書等）を省略可能とする等のため、マイナンバー法に基づき、異なる行政機関等の中で専用のネットワークシステム（情報提供ネットワークシステム）を用いた個人情報のやり取りを行うことをいう。

地方税関係情報（住民税の課税情報又はその算定の基礎となる収入情報）

⇒社会保障の給付、保険料の減免を受ける際、所得要件の審査に利用。
⇒住民が申請する際、課税証明書等の証明書類が不要に！

- 児童手当法による児童手当の支給に関する事務
- 介護保険料の減免の申請に関する事務 等

【事例】児童手当の申請（A市からX市に転居した場合）

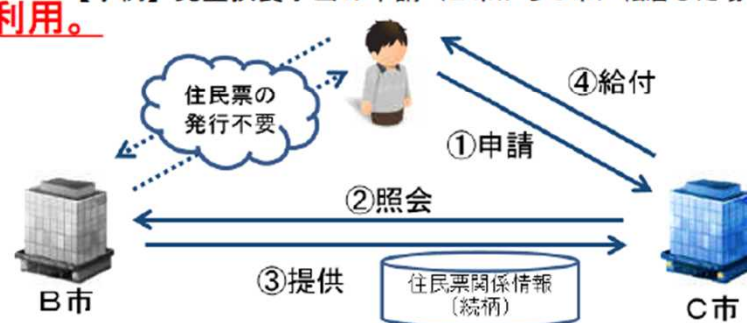


住民票関係情報（続柄など住民票に記載される基本4情報（住所、氏名、生年月日、性別）以外の情報）

⇒社会保障の給付、保険料の減免を受ける際、世帯が同一であるかの審査に利用。
⇒住民が申請する際、住民票の写しが不要に！

- 児童扶養手当法による児童扶養手当の支給に関する事務
- 健康保険法による保険給付の支給に関する事務 等

【事例】児童扶養手当の申請（B市からC市に転居した場合）

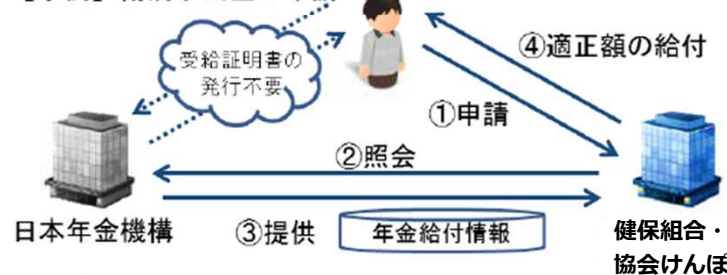


他の社会保障給付に関する情報

⇒社会保障給付の申請があった際、審査・併給調整に利用。
⇒住民が申請する際、年金の受給証明書等の提出が不要に！

- 健康保険法による保険給付の支給に関する事務
- 労災保険法による保険給付の支給に関する事務 等

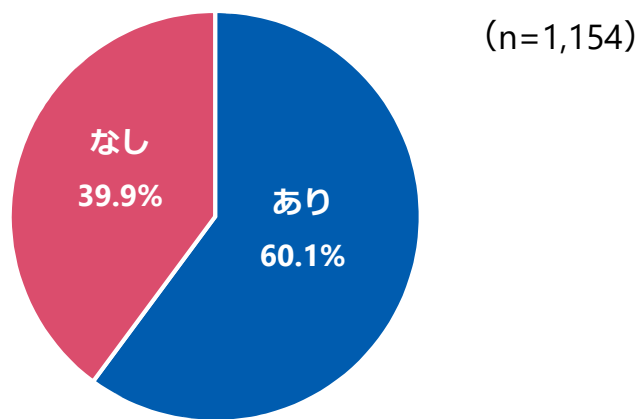
【事例】傷病手当金の申請



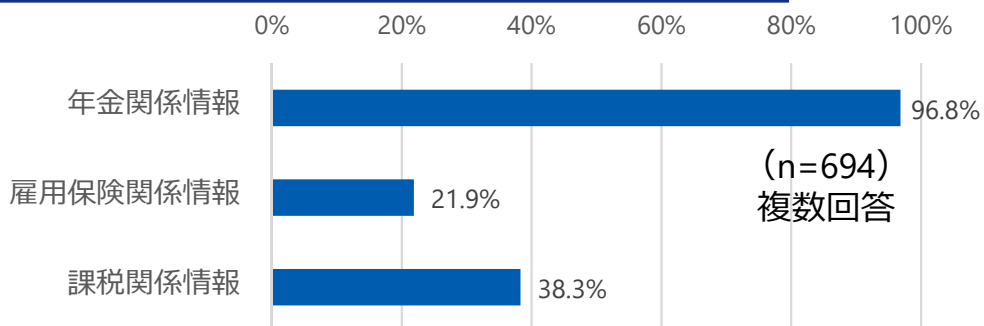
生活保護業務におけるマイナンバー情報連携の取組状況①

マイナンバー情報連携を用いて情報を取得したことがある福祉事務所は、全体の約6割。取得情報は年金関係情報が最も多く、課税関係情報が続く。他自治体での保護受給歴を取得したと回答した自治体も存在。利用場面については、申請時と毎月の収入認定業務で情報連携が使われていることが多く、その他課税調査時、年金額改定時や返還金等が発生した際にも利用されている。

1. 情報連携による情報取得の有無



2. 利用したことのある情報の種類



3. 情報連携の利用場面

(n=694)
複数回答

| | | 申請時 | 課税調査時 | 毎月の収入認定時 | 返還、徴収時 |
|---------------------------|----------|-------|-------|----------|--------|
| 管内の住民の場合 | 年金関係情報 | 80.4% | 58.4% | 63.7% | 61.4% |
| | 雇用保険関係情報 | 18.9% | 8.5% | 13.4% | 15.4% |
| | 課税関係情報 | 0.0% | 0.3% | 0.0% | 0.0% |
| 市外に住民票がある方や 転居直後の住民の場合 | 年金関係情報 | 62.4% | 42.5% | 47.0% | 15.6% |
| | 雇用保険関係情報 | 15.6% | 6.5% | 9.7% | 12.0% |
| | 課税関係情報 | 20.3% | 33.9% | 6.5% | 11.7% |

【その他利用したことのある情報の例】 (自由回答)

- ・他自治体での生活保護の受給履歴、社会保険関係情報、介護保険関係情報、年金生活者支援給付金、児童手当、自立支援医療（精神通院）の適用状況 等

生活保護業務におけるマイナンバー情報連携の取組状況②

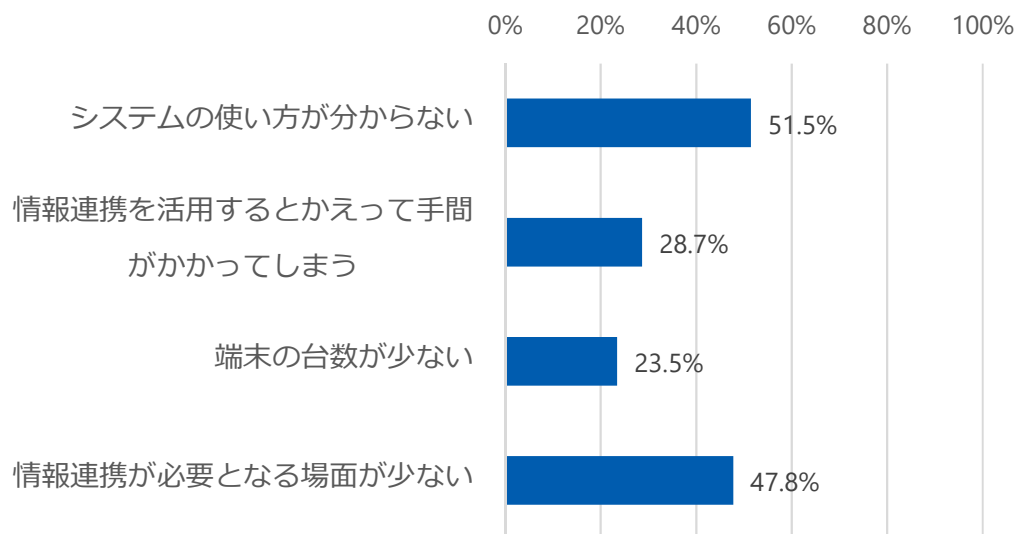
情報連携を行っていない理由としては「システムの使い方が分からない」が最多、次いで「情報連携が必要となる場面が少ない」との回答。

また、利用し始めるきっかけを質問したところ、「マニュアルの整備」が最多。その他、「改修費用の補助」や「端末の導入」等の回答があがっている。

※ 年金関係情報に特化した情報照会マニュアルは既に厚労省において作成・各自治体に配布済み。

1. 情報連携を行っていない理由

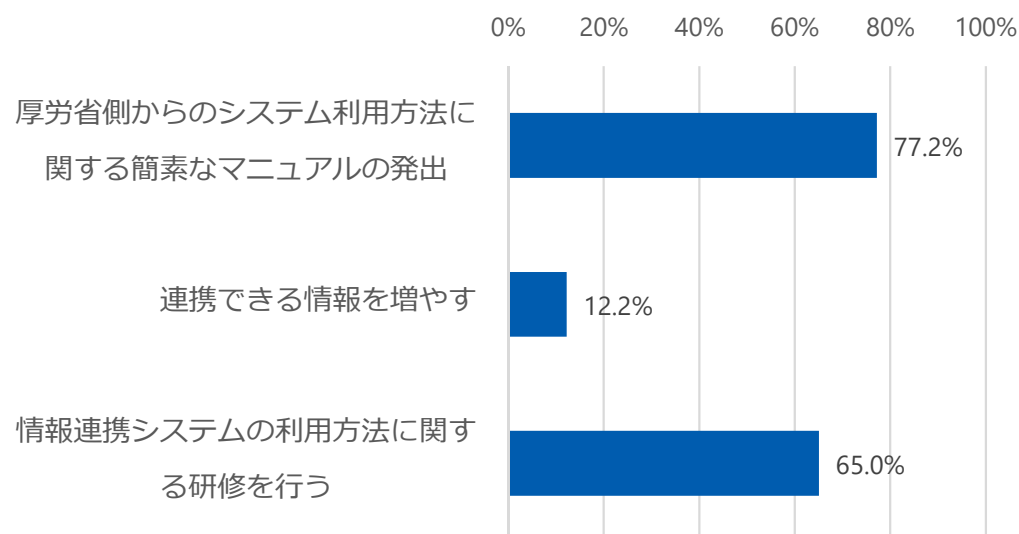
(n=460)
複数回答



【その他情報連携を行っていない理由の例】（自由回答）

- ・被保護者からマイナンバーの提供を受けていない
- ・システム端末が導入されていない 等

2. 今後情報連携を活用するきっかけ



【その他情報連携を活用するきっかけの例】（自由回答）

- ・改修費用の補助、端末の導入、金融機関の口座情報や生命保険の加入状況等の情報連携 等

2. 不正受給対策について

不正受給の状況

- 不正受給件数及び金額は、ここ数年は減少傾向にある。
- 内容の約6割は稼働収入の無申告や過小申告。

(1) 不正受給件数、金額等の推移

| 年 度 | 不正受給 件 数 | 金 額 | 1件当たり の 金 額 |
|-----|-------------|------------|----------------|
| | 件 | 千円 | 千円 |
| H23 | 35,568 | 17,312,999 | 487 |
| H24 | 41,909 | 19,053,722 | 455 |
| H25 | 43,230 | 18,690,333 | 432 |
| H26 | 43,021 | 17,479,030 | 406 |
| H27 | 43,938 | 16,994,082 | 387 |
| H28 | 44,466 | 16,766,619 | 377 |
| H29 | 39,960 | 15,530,019 | 389 |
| H30 | 37,234 | 14,005,954 | 376 |
| R1 | 32,392 | 12,960,895 | 400 |
| R2 | 32,090 | 12,646,593 | 394 |

(注)生活保護法施行事務監査の実施結果報告を集計したもの。

(2) 不正受給の内容

| 内 訳 | 令和2年度 | |
|---------------|--------|-------|
| | 実数 | 構成比 |
| | 件 | % |
| 稼働収入の無申告 | 15,878 | 49.5 |
| 稼働収入の過小申告 | 3,551 | 11.1 |
| 各種年金等の無申告 | 5,678 | 17.7 |
| 保険金等の無申告 | 771 | 2.4 |
| 預貯金等の無申告 | 387 | 1.2 |
| 交通事故に係る収入の無申告 | 391 | 1.2 |
| その他 | 5,434 | 16.9 |
| 計 | 32,090 | 100.0 |

(注1)生活保護法施行事務監査の実施結果報告を集計したもの。

(注2)「その他」の主なものとして、資産収入の無申告、仕送り収入の無申告などがある。

平成25年生活保護法改正における不正・不適正受給対策の強化等

生活保護の不正事案に対しては、適正な保護の実施や、制度への国民の信頼を確保するためにも、厳正な対応が必要であり、福祉事務所の調査権限の拡大や罰則の引上げ等を実施。【施行期日：平成26年7月1日】

主な改正内容

(1) 福祉事務所の調査権限の拡大

- 「資産及び収入」に限定されている調査事項について、就労や求職活動の状況、健康状態、扶養の状況等を追加。また、調査対象者に過去に保護を受給していた者を追加 (※)保護受給期間中の事項に限る
- 福祉事務所が行う官公署等への情報提供の求めに対して回答を義務付ける
(※)回答義務の対象の例
自動車の所有状況(運輸局の自動車登録情報)など資産の状況に関するものや、市町村民税、児童手当、失業等給付、国民年金など収入の状況に関するもの

(2) 罰則の引上げ及び不正受給に係る返還金の上乗せ

- 不正受給の罰則について「3年以下の懲役又は30万円以下の罰金」から「3年以下の懲役又は100万円以下の罰金」に引上げ
- 不正受給に係る徴収金について100分の40を乗じた金額を上乗せすることを可能とする

(3) 不正受給に係る返還金の保護費との調整

- 確実な徴収を図る観点から、地方自治体が生活保護受給者に対して不正受給に係る徴収債権を有している場合、本人からの申し出を受け、保護の実施機関が最低限度の生活の維持に支障がないと認めるときは、保護費と調整することを可能とする

(4) 扶養義務者に対する報告の求め

- 福祉事務所が必要と認めた場合には、その必要な限度で、扶養義務者に対して報告するよう求めることとする
※要保護者がDV被害を受けている場合など、真に保護が必要な者に対する保護の妨げとなるおそれがある場合は除く。

資力がある場合の返還金等の保護費との調整について

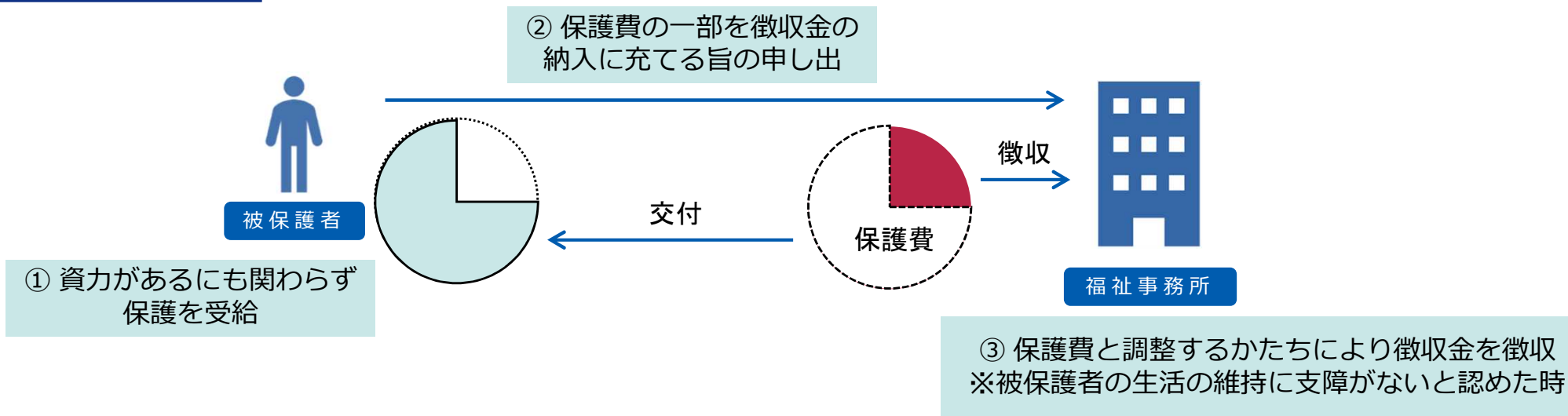
(平成30年生活保護法改正で対象拡大)

- 保護の実施機関は、被保護者が保護費の交付を受ける前に、その一部を徴収金の納入に充てる旨を申し出た場合において、被保護者の生活の維持に支障がないと認めたときは、保護費と調整するかたちにより徴収金を徴収することができる(法第78条の2)。

対象となる徴収金

- 急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けた場合の返還金のうち、保護に要する費用を支弁した都道府県・市町村の長が徴収することとした場合の徴収金(法第77条の2) ← 平成30年改正で対象に追加
 - ※ 保護の実施機関の責めに帰すべき事由によって、保護金品を交付すべきでないにもかかわらず、保護金品の交付が行われたために生じた返還金を除く。(例:被保護者から適時に収入申告書等が提出されていたにもかかわらず、これを保護費の算定に反映できなかった場合)
- 不実の申請その他不正な手段により保護を受け、又は他人をして受けさせた場合の徴収金(法第78条)

調整のイメージ



※ 制度改正(平成30年10月1日施行)前は、生活保護法第63条に基づき、受けた保護費の範囲で保護の実施機関が定める額を返還することとしていたが、この返還金については、保護費との調整を行う規定が存在しなかったことから、被保護者が金融機関への口座振込等を行う手間や、振り込み忘れ等による返還金の回収漏れが生じるなど、被保護者と保護の実施機関の双方に負担が生じているという課題があった。

不正受給の未然防止・早期発見に向けた保護の実施機関の取組

不正受給の発生要因の多くを稼働収入等の無申告や過少申告が占めることから、保護の実施機関に対し、以下のような取組を実施するよう求めている。

収入申告の必要性・申告義務の周知

- すべての資産、収入、生計の状況、世帯の構成等について正確に申告するとともに、申告内容に変動があった場合は速やかに届け出る義務があることを周知。
- 届出義務について、開始時、及び継続ケースについて年1回以上、世帯主及び世帯員等に説明。
- 高校生等未成年者のいる世帯に対する周知。 ⇒ 各種控除等の適用も合わせ周知

生活実態の把握

- 訪問調査の確実な実施 ⇒ 定期的かつ必要な頻度・回数の訪問による世帯の生活実態の把握
- 稼働能力の適切な評価 ⇒ 訪問調査等により得た被保護者の現状を踏まえ、年齢や病状のみではない、稼働能力の組織的な評価・判断
- 年金加入状況、年金受給権の把握（年金調査表、年金加入状況管理進行表、年金の受給見込み確認表等を整備し、実施機関で組織的に管理）

収入申告書の徴取・内容確認及び審査

- 定期的な申告の徴取 ⇒ 就労可能な者は毎月（又は3月毎）、就労困難と判断される者は最低年1回
- 収入申告に応じない者に対する組織的対応 ⇒ ケース診断会議等における検討、27条指導指示、保護の停廃止
- 申告内容の確認 ⇒ 関係先調査の実施等

課税調査の徹底

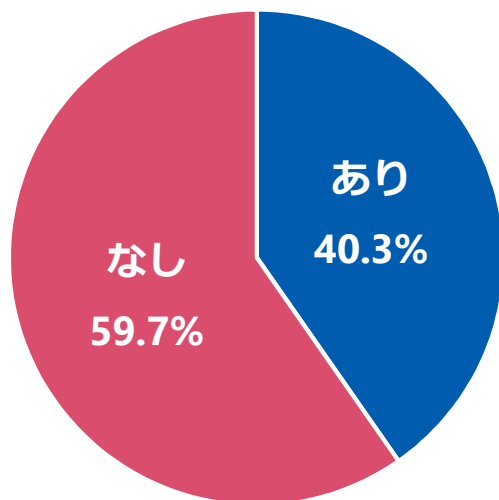
- 実施月 ⇒ 課税資料確定後速やかに実施
- 対象者 ⇒ 前年中に保護を受けていた者全員（廃止ケース、住民票が管外にある者、高校生等の未成年者も対象）
- 調査方法 ⇒ 突合一覧表の作成、収入申告額の事前入力等の工夫
- 事後処理 ⇒ 継続収入のある場合、8月分の保護費に反映。
⇒ 78条の適用は年度内に実施。
- 上記について組織的な実施・進行管理が重要

複数の福祉事務所で保護を受給する不正行為の防止について

複数の福祉事務所で保護費を受給する不正行為の事例があると回答した自治体は、回答数の40.3%。
住民票の所在地が実際の居住地とは異なる場合に、住民票所在地の自治体に保護受給の有無の確認を行う等の対応をしたことがある自治体は、回答数の81.4%。

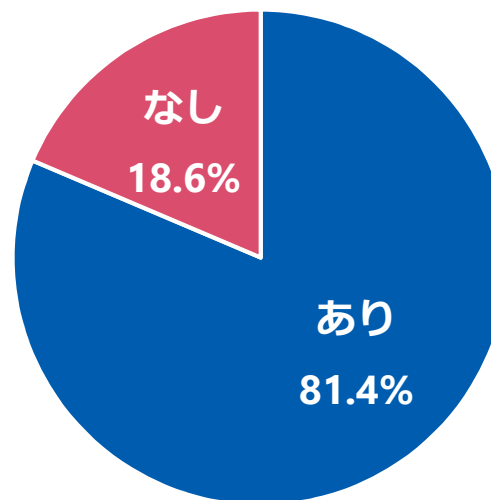
1. 事例の有無

(n=129)



2. 住民票所在地自治体への確認等の有無

(n=129)



3. 重複受給事案の例

- 郡部福祉事務所において保護申請・開始となった被保護者について、被保護者の姉に扶養能力調査を行ったところ、隣の市福祉事務所からも扶養能力調査が行われており、隣市において保護受給中であることが判明。
- ある市から生活保護を受給しているにもかかわらず、別の市に生活保護を申請し、生活保護費を不正に受給した疑いで逮捕。

※出典 1・2 令和3年度生活保護担当指導職員ブロック会議でのアンケート調査

※出典 3：令和元年度社会福祉推進事業「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」（日本総合研究所）報告書、その他報道事案

特に御議論いただきたい事項

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 結果概要①

（令和3年度生活困窮者準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分））

（事業実施主体：PWCコンサルティング合同会社）

業務負担軽減に関する基本的な考え方

- 生活保護に関わる業務の見直しにあたっては、要保護者の生活状況や困難な状態をよりよく理解し、より適切な支援や助言を行うという、「ケースワーク」の質向上の観点から議論する必要がある。
→ ケースワーカーの物理的な負担の軽減よりも、ケースワークに必要な専門的な知識を外部から取り入れ、ケースワーカーが自信を持って安心して業務にあたり、質の高いケースワークにつながることを目指すべきである。
- 特に、専門的な知識を要する問題や多様な問題が複雑に絡んでいる課題を解決するためには、福祉事務所以外の他機関との連携によって、それらの機関が有する専門性を統合し支援に活用されることが望ましい。
- それにより本来のケースワーク業務に充てられる時間を確保しやすくなり、生活保護における支援の質を高めることができるとともに、結果的にケースワーカーの業務負担の軽減にもつながると考えられる。

生活保護に関わる業務の負担軽減方策の全体像

- 方策として、直接雇用（正規職員の増員、会計年度任用職員の活用）を増やすという考え方等がある。
- 関係機関等との連携を適切に行うための会議体等を制度上明確に位置付けることも必要と考えられる。
- 定型的な業務はICT等を活用し業務の効率化を図ることも必要であり、国を挙げて推進すべきである。
- 生活保護に関わる業務の外部委託は、こうした方策を検討してなお業務負担の軽減が十分でない判断される場合の手段、また、外部機関が保有する知見を活用する方が質が高まると考える場合の手段として位置づけられるべきである。

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 結果概要②

（令和3年度生活困窮者準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分））

（事業実施主体：PWCコンサルティング合同会社）

外部委託の活用の検討（外部委託の対象とする業務の検討）

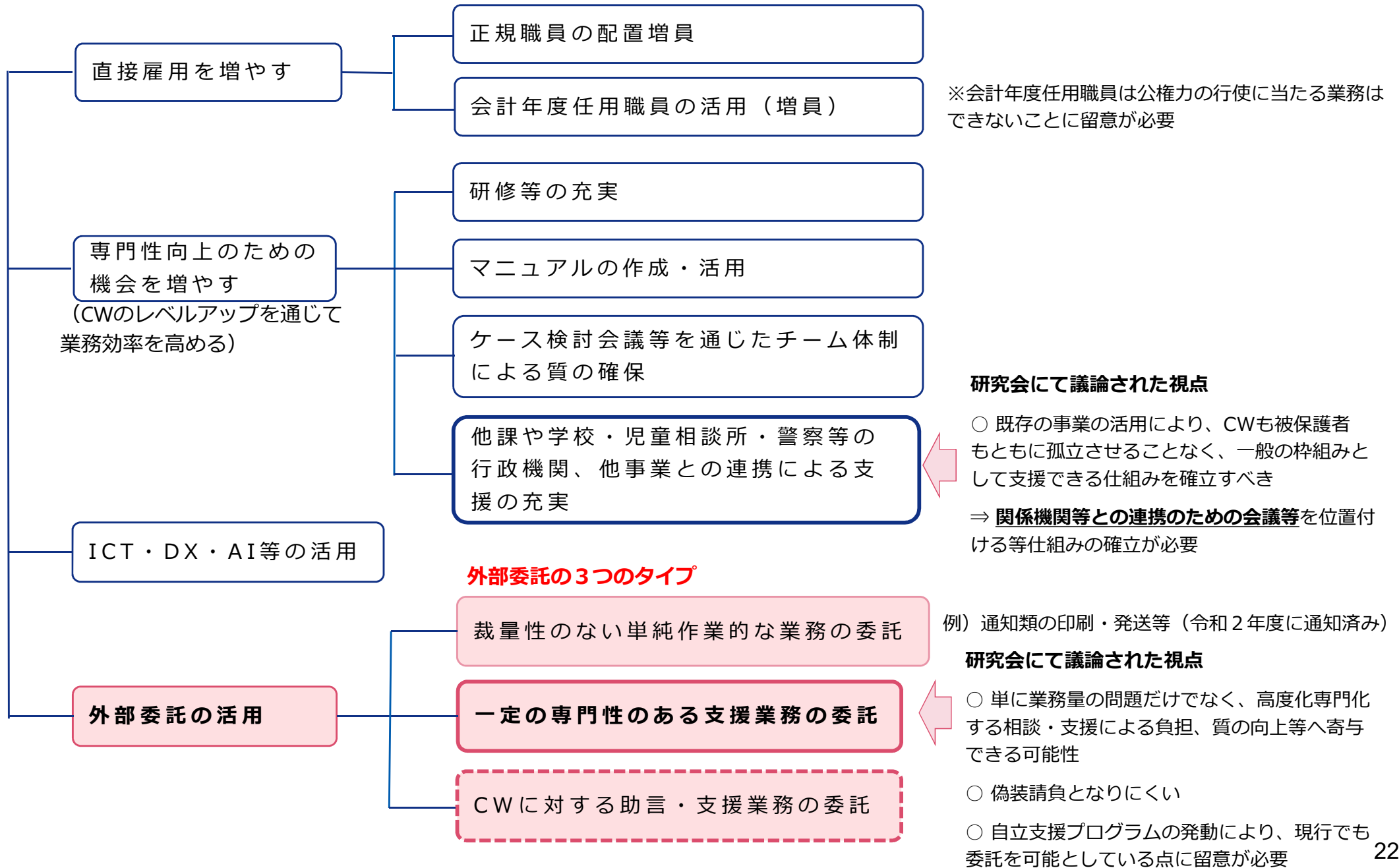
- 生活保護の決定または実施に直接的に関わる業務は除き、類似性の高い業務の先行事例があり、かつ、一定の業務負担軽減効果が見込める業務という観点から、①窓口初期対応業務、②助言・支援系業務、③定期訪問系業務に検討対象を絞り、研究会で議論を行った。
- ②助言・支援系業務については、就労支援、健康管理支援は既に事業化され、外部委託が可能となっているほか、自立支援プログラムを活用することにより、多様な内容の業務が外部委託可能となっており、自立支援プログラムを活用した自立の助長のための助言・支援系業務について、外部委託を充実させていくことはあり得ると考えられる。
- ③定期訪問系業務については関係機関との連携等を活用する観点から、
 - ・自立支援プログラムにおける個別支援プログラムを活用する場合の高齢者世帯の対象要件について、現状では「（ア）自己の能力によって家計管理や服薬等の健康管理等が行われており、日常生活に支障がない」かつ「（イ）配食サービス等を活用した見守り支援や安否確認が定期的に行われており、緊急時に関係者との連絡可能な体制が整っている」とされているが、これをいずれかの要件を満たしている場合であっても対象とすることや、
 - ・支援関係者が参集する会議体にケースワーカーが参加する場合には、その場での情報共有について、自立支援プログラムを活用した場合における家庭訪問と同様に取り扱うこと、
 - ・被保護者就労支援事業、被保護者健康管理支援事業を実施する関係機関との情報共有について、自立支援プログラムを活用した場合における家庭訪問と同様に取り扱うこと
 といった形で現在の運用を改め、被保護者の定常的な状態を知る立場にある専門機関との情報連携を効果的に行うことにより、支援の質を維持しつつ、業務負担の軽減を図ることができると考えられる。
- 一方で、①窓口初期対応業務については間接的にであっても保護の決定に関わるものであり、行政からの委託の形で民間事業者が関与することは望ましいとは言えない。しかし、行政からの委託とは異なる形で要保護者の相談に寄り添い、困窮からの脱却を支援・擁護（アドボケート）する立場で民間の相談支援機関が関わることについては可能性があると考えられる。

委託先選定時の留意事項等

- 委託先の選定にあたっては、受託者の能力要件や確保すべき業務水準を設定し、遂行能力や遂行プロセスの適切性を評価できる方法を選択することが必要である。
- 外部委託開始後は、業務の遂行状況を適切な周期でモニタリング・評価することが必要である。外部委託の終了時の報告においても、成果のみではなく業務遂行の状況や対応実績の報告とすることが望ましい。

生活保護に関わる業務の負担軽減方策の全体像

（「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報告書」より引用）



7. 事務負担の軽減について

現状と基本的な方向

- ケースワーカーの配置は、全国的に社会福祉法に定める標準数（市部80世帯に1人、郡部65世帯に1人）を下回る状況が続いている。これら配置に当たっては、必要な交付税措置を行うとともに、自治体に対する指導監査において、保護の運用上の課題が認められる場合には、必要な人員体制を確保するよう助言指導を行っている。
- ケースワーカーが真に必要な業務に重点化できるようにするために、事務負担の軽減が課題となっている。また、この点については、より適切な支援や助言を行うという、ケースワークの質向上の観点からも議論を行っていく必要がある。
- 現在、自立支援プログラムの活用による助言・支援の外部委託や、被保護者就労準備支援事業や被保護者健康管理支援事業の外部委託が認められているが、ケースワークの質向上と負担軽減を両立するため、これらの取組を効果的に実施していく必要がある。

具体的な議論

- 被保護者の多様で複雑な課題を解決するにあたって、ケースワーカーのみで支援にあたることは難しいため、ケース診断会議等を通じた組織的な支援方針の検討や、関係他機関との連携等のチームアプローチ等により、支援の質の確保と負担軽減を図ることが有効である。このとき、他機関の関与を引き出すため、会議体を設置し、ケースワーカーとの役割分担を明確にするといった手法をとることも考えられる。
- また、他機関との連携を通じて被保護者の生活実態をより丁寧に把握し、ケースワークの質向上を図るため、他制度における会議体に参画した場合に、訪問調査活動を柔軟に取り扱うことも考えられる。
- 全てのケースについて関係機関との連携を行うまでの必要はなく、連携して課題を解決することが必要なケースに絞ることが効率的・効果的である。
- 事務の合理化が考えられる分野として、定型的な業務のデジタル化や医療券・調剤券等の電子化、各種調査の効率化等について、意見が挙げられた。
- 生活保護に関わる業務の外部委託を検討するにあたっては、事業者が行う支援の質の確保や、いわゆる「偽装請負」の防止等に留意が必要である。
- 特に小規模自治体では、社会的資源や対象者の少なさから、外部委託の活用が困難な場合があるため、広域的な対応も考えられる。

8. 生活保護費の適正支給の確保策等について

現状と基本的な方向

- 不正・不適正受給対策については、平成25年の法改正において、福祉事務所の調査権限の拡大、罰則の引上げや不正受給に係る返還金の上乗せ規定の導入を行ったほか、福祉事務所が必要と認めた場合には、その必要な限度で、扶養義務者に対して報告するよう求めることとする等、対策を強化した。
- また、平成30年の法改正においては、資力がある場合の返還金について、保護費との調整を可能とする等の改正を行った。
- 引き続き、必要な方に必要な保護を行うとともに、制度の信頼性を担保するため、現在発生している問題事例に応じて対策を講じていく必要がある。

具体的な議論

- 不正・不適正受給となる事案には収入の無申告や過少申告が多く、本人が申告の必要性に気づかないようなケースもあるため、ケースワーカーが丁寧に説明を行う、ICT・マイナンバー制度における情報連携（情報提供ネットワークシステム）等の利活用を通じて福祉事務所の側でも効率的に収入の状況を把握できるようにする、といった対応が考えられる。
- 複数の福祉事務所で保護を受給する事案の防止のため、住民票上の住所地と異なる自治体で保護申請があった場合、状況に応じて住民票所在自治体に保護受給確認をすることが考えられる。一方で、この確認にあたっては、住民票がない者や偽名を利用する者には効果がないことに留意が必要という意見があった。
- 平成30年の法改正において、居住地特例の対象として、新たに特定施設入居者生活介護を行う特定施設を追加したところ。この範囲を拡大した場合には、遠方の施設に入所した際の訪問調査の負担も課題になるところではあるが、地域間の公平な負担の観点、実務を行う上でのわかりやすさの観点から、基本的には、介護保険制度の住所地特例の対象範囲と平仄を合わせて、対象範囲を特定施設入所者全体に拡大することが適当という意見があった。

特にご議論いただきたい点

(事務負担の軽減)

- ケースワーカーの業務負担軽減のあり方については、ケースワークの質の向上の観点から議論を行っていくことが重要ではないか。
- 被保護者の多様で複雑な課題を解決するため、関係他機関との連携を図るとともに、自立支援プログラムや関連事業を積極的に活用することで、ケースワークの質の向上と業務負担軽減の両立を目指すべきではないか。
- マイナンバー情報連携等、ICT等を活用した事務負担軽減策を進めるべきではないか。

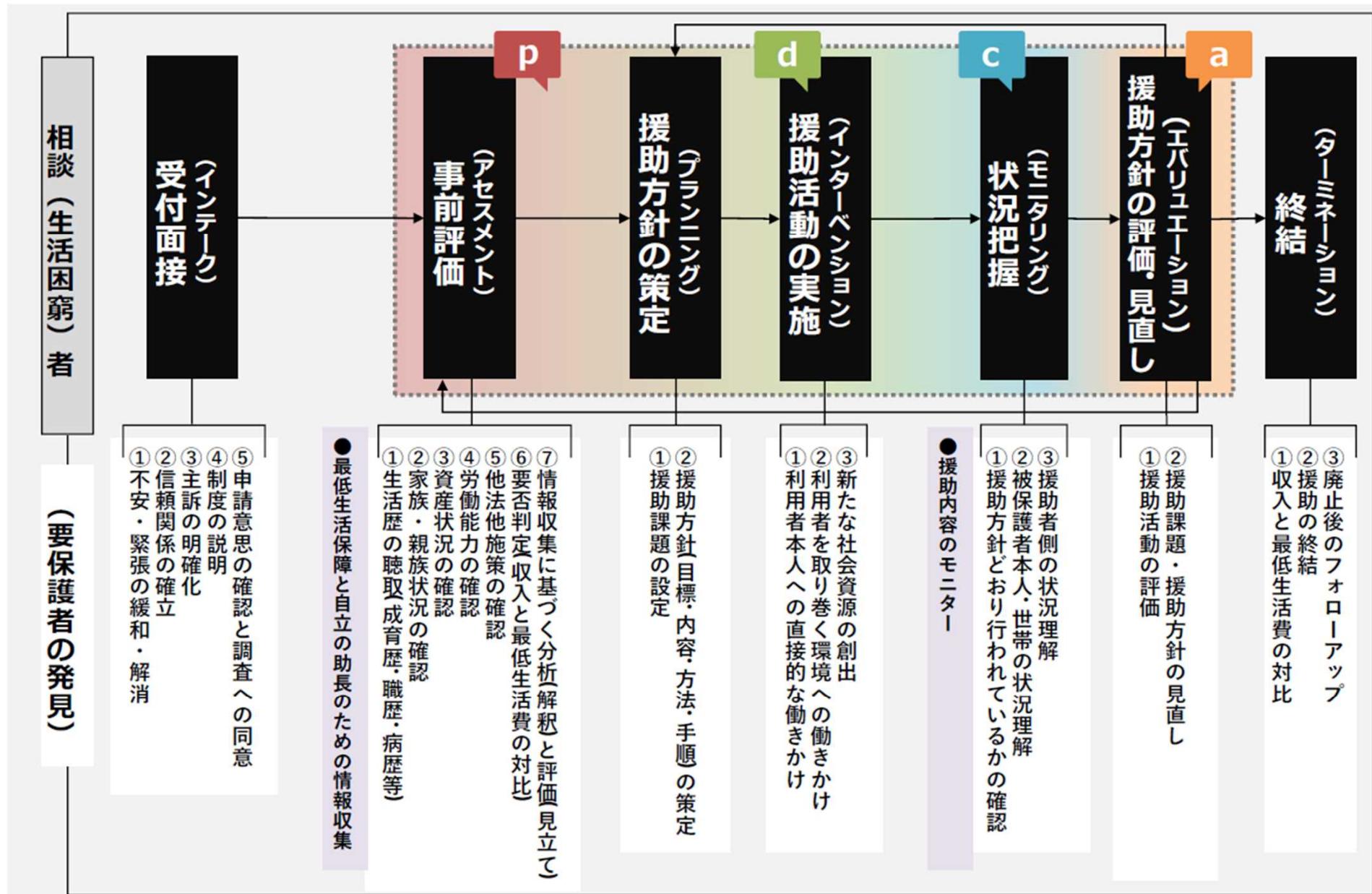
(不正受給対策)

- 生活保護費の不正受給の未然防止・早期発見を図るための更なる方策としてどのようなものが考えられるか。
- 複数の福祉事務所で保護を受給する事案を防止するため、業務の負担にも留意しつつ、どのような取組が必要と考えるか。
(例：住民票上の住所地と異なる自治体で保護申請があった場合、状況に応じて住民票所在自治体に保護受給確認をすること等)
- ICT等を活用した不正受給対策として、どのような取組が考えられるか。

参考資料



生活保護制度における相談援助活動の枠組み



出典：岡部卓『新版 福祉事務所ソーシャルワーカー必携 生活保護における社会福祉実践』社会福祉法人全国社会福祉協議会,2014年,p43をもとに一部編集

ケースワーカーが負担や困難さを感じる業務（具体例）

（ケースワーカーへのアンケート）

ケースワーカーからは、他機関との連携面での課題に加え、指導困難ケースへの対応での負担感や、訪問調査活動での負担等、様々な局面で負担や困難さを感じているとの回答が寄せられている。

| 回答の分類 | 回答例 |
|---------------|---|
| 担当ケース数・業務量が多い | ・事務処理や相談業務、電話対応にかなり時間を割かれ、十分な訪問活動ができない状況にある。 |
| 兼務による負担 | ・ケースと別に医療・介護も兼務しているため、報告等含め業務が多い。 |
| 困難ケース対応 | ・無茶な要望をしてくるケース、あえて理解をしても従わないケースがある。 ・話が前に全く進まないまま1日中振り回されることがあり、仕事が計画的に進められない。 |
| 危険性 | ・自分の生活圏内の人を担当することになるため、恨みをかって家族に危害が加えられる心配がある。 ・63条・78条や指導指示など、相手に不利になることも行わなくてはならないため不安がある。 |
| 訪問調査 | ・就労者が日中いない。 ・訪問先への距離が遠く、訪問に行くだけで1日や半日かかる場合がある。 |
| 他法他施策活用 | ・保険・税務・登記等の専門性を帯びた話について、知識不足で対応できないことが多い。 |
| 医療関係 | ・身元引受人がいない場合に、医療機関等から署名や手続きを求められることがある。 |
| 他機関連携 | ・社会資源が少ない地域を担当しており、深刻な状態のひきこもりや軽労働ができそうでも就労につながらない等、複雑なケースへの対応や事務処理に時間がかかることが多い。 ・身近なところに医療、精神保健など専門知識を持つ人が少なく、技術支援を受けたいときに受けられない。 ・被保護者に身寄りがない場合、本人の「何」を「誰」がするかという問題で揉めることが多い。 ・関係機関等から家族同様、又はそれ以上の対応を求められることがある。 |
| その他 | ・年金関連の負担、組織体制、身寄りのない受給者が死亡したときの手続き等 |

関係機関等との連携強化が必要な理由 (福祉事務所長へのアンケート)

福祉事務所長からは、様々な関係機関との連携強化が必要との回答が寄せられている。

| 分類 | 主な回答 |
|----------------|--|
| 高齢者関連 | 高齢者世帯が増加しており、地域での見守りや生活支援サービスの適切な利用の観点から、地域包括支援センターとの連携は重要である。 |
| 精神障害への対応・サポート | 稼働対象年齢世帯では、障害を抱えていることも多く、専門家のサポートもかせないと考えている。 |
| 就労支援 | 就労指導において、生活習慣から身につける必要がある者も多く、就労準備支援事業所との連携できめ細かく指導を行う必要があるため。 近年高齢世帯の保護割合が8割を超える状況となっており、地域での支援体制や就労、生きがい面から、シルバー人材センターとのつながりが必要となっている。 |
| 保護前後の体制作り | 特に、生活困窮者（自立、家計）相談をしている事業所及びハローワーク等との連携は強化して、生活保護にならない体制、生活保護から抜ける体制をつくる必要がある。 |
| 住宅関連 | 最近の新規申請者の傾向として、他管内から派遣会社の寮に居住し就労開始したが、1か月程度で働けなくなり、居所を失い申請に至るケースが多い。このため、新たな居所の確保が困難なケースが多くなってきている。 |
| DV、児童虐待、貧困対策 | ひとり親、DVケース等への支援を行なううえでも児童福祉所管、学校等との連携は重要である。 教育委員会：子どもたちの健康に関する情報は、主に学校にあり、福祉部門と共有する必要性がある。 |
| 警察との連携強化 | 職員に対する暴力行為、不当要求行為が増加傾向にあるため、警察との連携強化は必要と考える。 |
| 弁護士・法テラスとの連携強化 | 法テラス：多額の負債を抱えた生活保護受給者の債務整理を進めることが、生活保護から脱する上で必要なため。 |
| その他 | 高齢者世帯が多い小規模離島地域のため、判断能力が不十分な方をサポートする社会福祉協議会の日常生活自立支援事業の専門員・生活支援員との連携が今後重要と考えている。 3法しかもたない郡部福祉事務所では、提供できるサービスは少なく、町役場や関係機関と協働することで、支援の充実を図る。 |

他機関との連携に関する外部機関や有識者からの意見の例

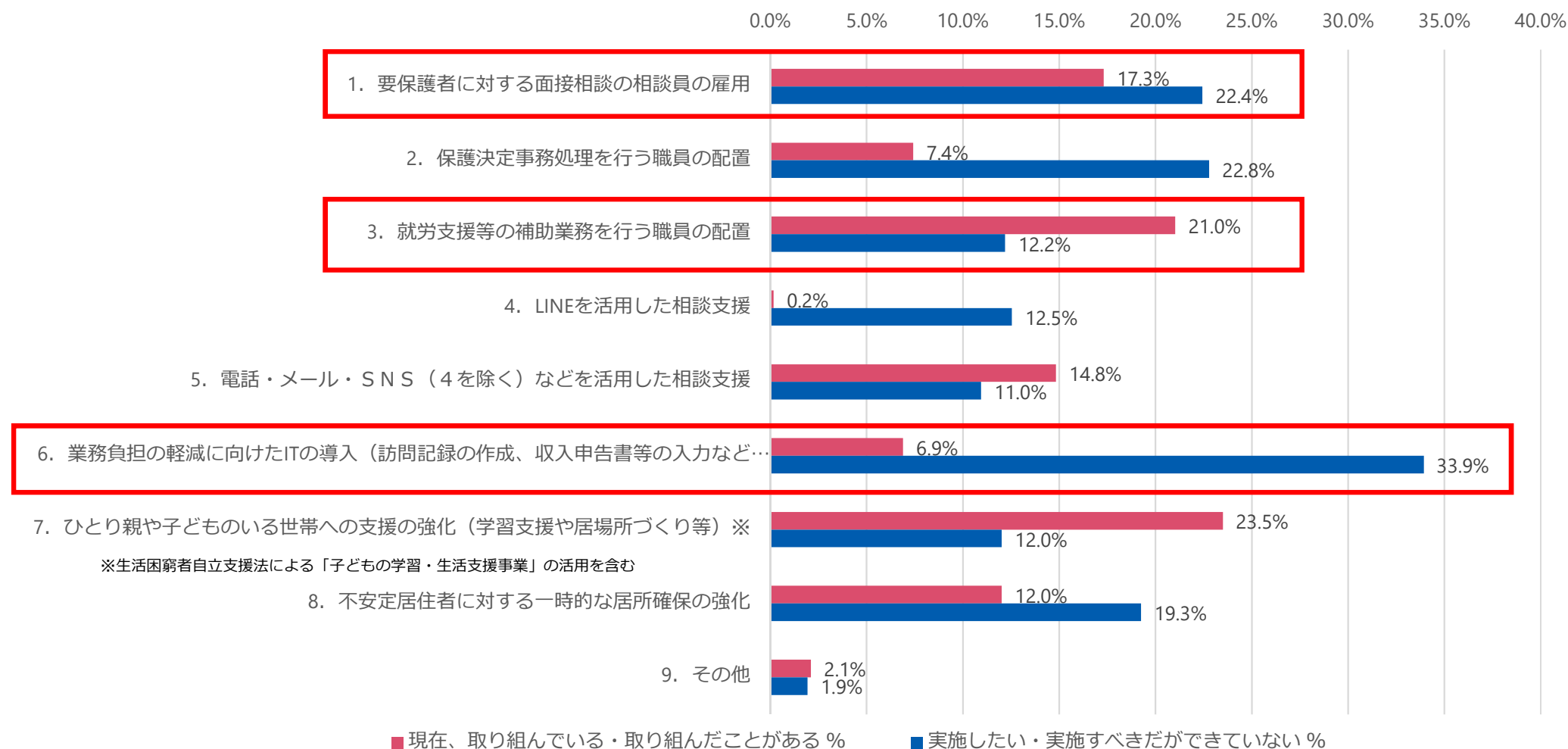
社会福祉協議会等の外部機関や有識者へのヒアリング調査において、福祉事務所やケースワーカーと他機関との連携を更に図るため、それぞれの機関の業務や役割の相互理解を進めることや、連携先の担当者との間で緊密な意思疎通を図ることが必要との意見があった。

- ・ 社会福祉協議会では生活福祉資金事務や生活支援コーディネーター、コミュニティ・ソーシャル・ワーカー、精神障害者等の金銭管理等、連携を図った方がよい施策があると思われるが、あまり連携・活用は図られていなかったと思われる。
- ・ ケースワーカーは「（被保護者が）就労できない、続かない」といったところに支援の困難さを感じているように思われるが、その背景にある理由までは追えていないような印象がある。また、就労だけが支援の出口ではなく、ボランティアなど本人の状況に応じて様々な出口があり得るのではないかと思うが、なかなかそういった取組も進みづらいように感じる。
- ・ 連携に際しての様々な課題の一番の原因は「相手のことや相手の業務を知らない」といったことであると思われる。（保健福祉事務所で）保健と福祉が統合された際、相互理解を進めるために、お互いの業務を説明するという研修を行った。他機関との連携を進めるためには、ケースワーカーも自分たちの役割を説明する必要があるだろう。
- ・ 他機関との連携により対象者に支援を行う際は、連携先の担当者との密なやり取りが必要。社会福祉協議会ははじめ関係機関に足を運び、相手のことをよく知り、支援に活かしてほしい。

コロナ禍に伴う相談体制の強化等の取組状況 (福祉事務所へのアンケート)

コロナ禍に伴う相談体制の強化に向け、福祉事務所では、面接相談や就労支援の補助を行う職員の雇用や、ITの導入等に取り組んでいる。

相談体制の強化等取組状況 (n=566)



※ 令和3年度社会福祉推進事業「新型コロナウイルス感染症等の影響を踏まえた生活困窮者支援のあり方に関する調査研究事業」報告書より福祉事務所（生活保護担当部署）に対するアンケート調査（北海道総合研究調査会）

事業概要

新型コロナウイルス感染症の影響による要保護者からの生活保護に関する面接相談及び保護の決定の件数の増加に対応するため、必要な方へ必要な生活保護が滞りなく決定されるように、福祉事務所における保護決定等の体制の強化を図る。

事業の必要性

生活保護制度は最後のセーフティネットであり、福祉事務所には生活保護を必要とする方へ迅速かつ適正な決定を実施する責務がある。今般の新型コロナ感染症拡大時においては、生活保護を利用する者の急激な増加や雇用環境の悪化の影響により、相談、申請及び保護の決定などの件数の更なる増加も見込まれ、さらには保護決定後の就労支援等、福祉事務所が処理すべき業務量も増大することになる。このような状況に対応するためには、福祉事務所の面接相談から保護の決定や、その後、早期に生活保護を脱却するための自立支援までの就労支援等による一連の業務に対する人員の配置を充実する必要がある。

事業内容

福祉事務所が行う以下の業務に従事する非常勤職員の雇い上げ費用等に対する補助を行う。

- ・要保護者に対する面接相談業務
- ・保護の決定事務処理、就労支援等の補助業務

福祉事務所(保護の実施機関)



相談員増による対応

保護決定事務処理を行う事務員増による対応

就労支援等の補助業務を行う事務員増による対応

迅速かつ適正な保護決定、
保護決定後の就労支援等
を行う体制を強化

面接相談件数の増

保護の決定事務処理件数の増

生活保護業務デジタル化による効率化手法開発・検証事業

【要旨】

令和3年度補正予算 284,537千円

- 生活保護業務においては、手書きによる訪問記録の作成や、収入申告書等のシステムへの入力など多くの事務処理作業を行っており、支援が必要な被保護者に対するきめ細かなケースワークを実施するためにも、こうした業務の効率化や負担の軽減が必要である。
- また、被保護者の自立の助長の観点から行う訪問調査活動について、担当世帯数の増加等による業務負担が生じており、新型コロナウイルス等の感染拡大防止の観点からも、こうした対面により実施している業務のオンライン化等を推進する必要がある。
※「デジタル・ガバメント実行計画」(令和元年12月20日閣議決定)において、生活保護業務も含めて自治体の業務プロセス・情報システムの標準化に取り組むこととされており、基幹システムについては令和4年8月までに標準仕様を決定することとしている。
- このため、従前の試行的取組を踏まえた新たな自治体の試行的取組を促進し、効率化の効果が高かった取組の反映・横展開を行うとともに、生活保護業務プロセス及び基幹システムの標準化について調査研究を行い、更なる業務負担の軽減を図る方策を検討し、業務効率化の取組を推進する。

【事業内容】

1. 自治体の試行的取組への補助(定額補助)

- 以下のテーマに沿った自治体の取組に対して補助(1テーマ当たり3自治体を想定) ※テーマに変更があり得る。
 - ・ アプリケーションの開発による各種届出書類のオンライン化
 - ・ タブレット等の導入による、遠隔地(施設、離島等)の被保護者とのオンライン面談の実施等
 - ・ 各種申請書等のAI-OCR及びRPA(※)の導入による電子化と取得データの分析(※) Robotic Process Automation: ソフトウェアのロボットにより業務工程の自動化等を行う技術
 - ・ 関係先調査の電子化に係る効果測定、問題点の整理
 - ・ その他事業(自治体の創意工夫による取組)
- 実施自治体は、デジタル化等への課題や業務効率化の効果について、定量的に検証し、国へ報告。

【補助対象者】都道府県、市、福祉事務所設置自治体

【所要額】 190,800千円(1自治体当たり 12,720千円 × 15自治体程度)

2. 調査研究委託事業

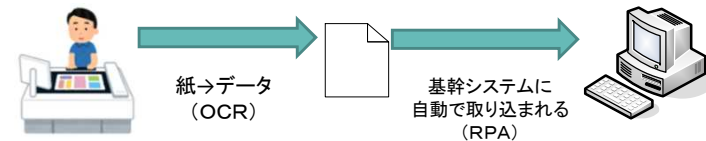
- 令和4年8月までに決定する生活保護業務標準仕様書の作成及び制度改正等による標準仕様書改訂に向けた調査研究

【所要額】 93,737千円

【事業スキーム等】

【1. 自治体の試行的取組への補助(導入イメージ)】

○OCRやRPAを活用した各種書類の自動データ化



○タブレットを活用した面談、家庭訪問



【2. 調査研究委託事業(事業スキーム)】

