「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

厚 生 労 働 省

令和元年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業

〈実施報告〉

2020 年 3 月

日本ソーシャルワーク教育学校連盟
JAPANESE ASSOCIATION FOR SOCIAL WORK EDUCATION

はじめに

昨今、生活困窮をはじめとして複合化・複雑化する生活課題を抱える国民が増加しているなかで、支援を必要とする住民の増加等による福祉事務所の業務負担の増加が懸念されており、ソーシャルワーカーの働きやすい環境整備が急務とされている。

さらに、各自治体は包括的相談支援体制における協働の中核機能を担う必要性が指摘されており、自治体においても保健福祉部局の横断的な連携も含めた包括的相談支援体制の構築が求められている。また、具体的な援助場面においては、相談の背景には個人や世帯が抱える複合的な生活課題が潜在化していることも多く、適切な課題の把握と内外の組織・機関等との連携が今後益々重要になるものと考えられる。

このような状況を踏まえ本事業は、現在の生活保護業務の実施体制を把握するとともに、本調査結果を生活保護において現業員が担うべきソーシャルワークの役割や機能等のあり方、そして今後の方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として実施したものである。

本事業では、生活保護業務に従事する職員のあり方、内外の社会資源を活用する方向性の検討に向けた論点整理を実施するとともに、2 つの調査を実施した。

第 1 は、全ての福祉事務所を対象としたアンケート調査である。

直近の「厚労省福祉事務所現況調査」及び平成 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調査結果」を活用し、内容の重複を避けた調査項目の選定を行い、現状を詳細に把握するための項目を設定した。

第 2 は、ヒアリング調査である。

福祉事務所のケースワーカーの業務実態や課題を把握するとともに、業務効率化や職員負担の軽減、援助の質向上につながる取組み（業務委託や関係機関等との連携強化等）に関する実態を把握した。

前者は社会福祉主事をはじめとする職員のあり方や内外の社会資源を活用する方向性を検討するための基礎資料として、後者は職員の負担軽減や援助の質向上につながる方法を検討するための基礎資料になるものである。これらの結果をもとに、今後の福祉事務所の環境整備に関する検討がさらに一歩進むことを願っている。

本事業の実施にあたって協力を頂いた福祉事務所各位に深く感謝申し上げるとともに、引き続きご協力をお願い申し上げる次第である。

2020 年 3 月

一般社団法人　日本ソーシャルワーク教育学校連盟

目　次

第１章　調査研究の概要----------1
１ 事業の背景と目的----------2
２ 調査の種類と実施方法----------2
２－１ 調査の種類----------2
２－２ アンケート調査----------3
２－３ ヒアリング調査----------3
３ 検討委員会の構成及び開催----------4
３－１ 検討委員会----------4
３－２ 検討委員会の開催----------4
３－３ その他の会議、作業部会等の開催----------5
４ 報告書の構成----------5

第２章　福祉事務所における生活保護業務の実施体制----------6
１ 福祉事務所の実施体制----------7
１－１ 地方公共団体の役割----------7
１－２ 福祉事務所の業務と組織----------9
２ 福祉事務所の専門職----------12
２－１ 福祉事務所の職員----------12
２－２ 専門職の資格要件と任用方法----------15
２－３ 現業員・正規雇用外職員の業務と外部委託----------19

第３章　生活保護業務における職員の実施体制に関する実態調査（アンケート調査）----26

第４章　生活保護業務における実施体制等に関する事例調査（ヒアリング調査）--------153
１　ヒアリング先一覧----------154
２　ヒアリング項目----------154

第５章　まとめ----------239
１　本研究事業の概要----------240
１－１　本研究事業の目的----------240
１－２　本研究報告書の概要----------240
２　ケースワーカー業務の分析----------240
２－１　生活保護の業務分析手法を踏まえたアンケート調査項目の設計-241
２－２　調査項目抽出の作業手順----------241
２－３　ケースワーカーの業務を 130 項目に分析----------241
３　アンケート調査結果の整理と分析----------242
３－１　調査の概要----------242
３－２　生活保護業務は誰が担っているのか----------243
３－３　その他の回答から判明したこと----------244
４　ヒアリング調査結果の整理と分析----------245
５　福祉事務所におけるソーシャルワーク実習の現状と課題----------246
５－１　実習施設として福祉事務所の確保が困難な理由----------247
５－２　福祉事務所におけるソーシャルワーク実習の意義と課題-------250

参考資料----------254

執筆者一覧----------273

第１章　調査研究の概要

１　事業の背景と目的

生活困窮をはじめとして複合化・複雑化する生活課題を抱える国民が増加しているなかで、支援を必要とする住民・世帯の増加等による福祉事務所の業務負担の増加が懸念されており、ケースワーカーの働きやすい環境整備が必要になっている。

さらに、各自治体は包括的相談支援体制における協働の中核機能を担う必要性が指摘されており、自治体組織においても福祉保健部局の横断的な連携も含めた包括的相談体制の構築が求められている。具体的な援助場面においては、相談の背景には個人や世帯が抱える複合的な生活課題が隠れていることも多く、適切な課題の把握と内外の組織・機関等との連携がますます重要になっていくと考えられる。

このような状況を踏まえ、本研究事業では福祉事務所における人員配置や業務体制、取組みの実態等を把握し、効果的・効率的な相談援助業務体制（人材活用等）の推進や、業務環境整備の検討のための基礎資料を取りまとめた。

さらに、生活保護において現業員が担うべきソーシャルワークの機能のあり方や今後の人材養成の方向性を検討するための基礎資料を取りまとめた。

本研究事業は、以下の３点を中心に実施した。

① 福祉事務所における人員体制（正規職員、正規外雇用職員など生活保護業務に関わるすべての者）、ケースワーク業務のあり方、役割分担等に関する悉皆調査を行い、整理・分析を行う。
② 生活保護関連事業の各種団体への業務委託の状況等に関する悉皆調査を行い、整理・分析を行う。
③ 生活保護業務のうち、ケースワーク業務から切り離して行うことがワーカーの負担軽減や生活保護受給者への効果的な支援につながる業務等に関する事例を収集し、整理・分析を行う。

２　調査の種類と実施方法

２-１　調査の種類と倫理的配慮

本研究事業では以下の調査を実施した。

① アンケート調査
② ヒアリング調査

本調査における倫理的配慮と個人情報に関する取り扱いについては、調査協力依頼書に調査の趣旨及び目的を記載し、調査協力は任意であり、同意が得られる場合のみ調査票を返送いただくようにした。また、以下について明記し、本調査票の返送をもって調査協力への同意をいただいたものとした。

・回答は統計的に処理し、収集したすべての情報は本連盟が厳重に管理を行い、本調査事業のデータとしてのみ使用する。
・調査報告書等結果の公表において、各福祉事務所を特定することは一切ない。
・利用目的を超えた使用はしない。

2-2　アンケート調査

全国の福祉事務所を対象に、生活保護業務の担当状況、職員の任用及び採用、現業員の業務負担、外部委託への考えに関する実態を把握した。

（1）調査対象、実施方法

全国の福祉事務所（都道府県、市[指定都市・中核市含む]、特別区、町村）1,247 か所を対象とした悉皆調査。

調査票は、福祉事務所長に送付した（福祉事務所としての意向を回答できる方）。

郵送による自記式・無記名調査とした。

（2）調査時期・期間

2020(令和２)年２月

（3）回収状況

配布数	1,247 ヵ所
回収数	858 ヵ所
回収率	68.8　%

2-3　ヒアリング調査

ヒアリング調査では、生活保護業務の現状、現業員の負担軽減や業務の効率化のために取組んでいること、生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取組んでいること、業務を委託している場合の具体的内容、ケースワーカーが業務を遂行するにあたり非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例について聞き取りを行った。

（1）調査対象　以下の市の福祉事務所を対象とした

指定都市：５ヵ所

中核市：３ヵ所

一般市：４ヵ所

（2）調査時期・期間　2020(令和２)年２月

ヒアリング対象先及び実施日時は以下の通りである。なお、各福祉事務所に検討委員会委員及び日本ソーシャルワーク教育学校連盟職員の２名体制で訪問し、共通のヒアリングガイドを用いて、対面式で１時間から２時間程度で聞き取りを行った。

訪問先	ヒアリング実施日	本報告書通し番号
指定都市Ａ	2020 年２月５日	1
指定都市Ｂ	2020 年２月６日	2
中核市Ｆ	2020 年２月 10 日	6
一般市Ｉ	2020 年２月 12 日	9
一般市Ｊ	2020 年２月 17 日	10
中核市Ｇ	2020 年２月 18 日	7
一般市Ｋ	2020 年２月 18 日	11
指定都市Ｃ	2020 年２月 20 日	3

一般市Ｌ	2020 年２月 25 日	12
中核市Ｈ	2020 年２月 26 日	８
指定都市Ｄ	2020 年２月 27 日	４
指定都市Ｅ	2020 年２月 28 日	５

※ヒアリング実施順

３　検討委員会の構成及び開催

生活保護業務に従事する職員のあり方や活用の方向性の検討に向けた論点の整理を行うため、学識経験者及び行政職員による検討委員会を設置し、調査項目やヒアリング項目の設計、報告書作成等を行った。

３－１　検討委員会

検討委員会は、以下７名（五十音順、敬称略）で構成し計３回実施した。また、web 会議を随時実施した。

氏　名	所　属
朝比奈　朋子	東京成徳大学　准教授
片山　睦彦	藤沢市福祉健康部　部長
渋谷　哲	淑徳大学　教授　　本検討委員会委員長
畑　亮輔	北星学園大学　准教授
船水　浩行	東海大学　教授
巻口　徹	横浜市健康福祉局生活福祉部　部長
増田　和高	武庫川女子大学　講師

オブザーバー

厚生労働省社会・援護局　保護課

課長補佐　　天野　吉臣

係長　　大沼　史英

３－２　検討委員会の開催

開催回	開催日	検討・報告内容
第１回	2019 年８月 27 日	・事業の目的及び方法、進め方等について ・アンケート調査の内容、考え方について ・ヒアリング調査の内容について

第２回	2020 年２月１日	・アンケート調査の実施状況について ・ヒアリング調査の実施について ・報告書作成について
第３回	2020 年３月 20 日	・アンケート調査の結果と分析について ・ヒアリング調査の結果と分析について ・報告書案について

３-３　その他の会議、作業部会等の開催

会議、作業等	開催日	検討・報告内容
Web 会議	2019 年 10 月 21 日	調査項目の検討
Web 会議	2019 年 10 月 31 日	調査項目の検討
検討委員自治体ヒアリング（横浜市）	2019 年 11 月 12 日	調査項目、調査票についてエキスパートチェック
Web 会議	2019 年 11 月 20 日	調査項目、調査票について
検討委員自治体ヒアリング（藤沢市）	2019 年 11 月 25 日	調査項目、調査票についてエキスパートチェック
作業部会	2019 年 12 月 20 日	調査票の設計
作業部会	2020 年３月４日	調査票の執筆に関する打ち合わせ

※この他、委員間で調査内容の検討や作業を実施

４　報告書の構成

本報告書は全５章で構成し、第２章に福祉事務所における生活保護業務の実施体制、第３章にアンケート調査の結果、第４章にヒアリング調査の結果を掲載した。第５章では２つの調査結果の取りまとめを行った。また、最後に参考資料として、アンケート調査に係る調査票、ヒアリング調査時に使用したヒアリングガイド、集計表を掲載した。

第２章では、生活保護業務に従事する社会福祉主事や福祉事務所の業務実態に関する先行研究や調査結果等から、現状における論点や課題を整理し、実態調査に向けた前提の確認を行った。

第３章では、全ての福祉事務所を対象に行った、福祉事務所の実施体制に関するアンケート調査の結果をまとめた。

第４章では、指定都市福祉事務所及び本庁、中核市、一般市の福祉事務所を対象に行ったヒアリング調査の結果をまとめた。

第５章では、アンケート調査及びヒアリング調査の結果から、生活保護業務の効果的・効率的な体制や業務環境整備ならびに人材養成のあり方等について考察を行い、本調査研究事業によって明らかになったことを整理した。

第２章　福祉事務所における生活保護業務の実施体制

１　福祉事務所の実施体制

１－１　地方公共団体の役割

１－１－１　国と地方公共団体の関係

福祉事務所の業務は、その法律や制度ごとに厚生労働省の各局・部が担当している。生活保護法に関しては社会・援護局であり、生活保護法の施行と要保護者の保護に関しては「保護課」が、生活保護業務に対する監査や指導に関しては「自立推進・指導監査室」が担当している。

国と地方自治体の関係については、2000（平成 12）年施行の「地方分権一括法（地方分権の推進を図るための関係法律の整備等に関する法律）」により整理されたが、生活保護制度に関しては、厚生労働大臣は生活保護の実施について、地方自治体の首長に対して法定受託事務として委託しており、委託された首長は保護の実施を福祉事務所長に委任しているという関係である。

なお、地方分権一括法により、従来「機関委任事務」（地方自治体が国の代行事務を行い、国に包括的な指揮監督権がある事務。1999 年に廃止）であった生活保護法は、最低生活保障に関する事務は全国一律に実施する必要があるため「法定受託事務」（地方自治体が行う事務のうち、国や他の自治体から委託されて行う事務）となり、相談援助に関する事務（法 27 条の２）は地方自治体が個々のケースに対応できるよう「自治事務」（法定受託事務以外の事務）となった。

１－１－２　都道府県の役割

（1）　都道府県（本庁と相談援助機関）

各都道府県には社会福祉各法を所管する担当部署が庁舎内にあり、本庁とは別に都道府県が設置・運営する福祉事務所や児童相談所といった相談援助機関がある。例として以下に千葉県の組織図（社会福祉各法に関する業務の部署のみ記載）を示す。

千葉県組織図（2020[令和２]年３月現在）　※ただし一部省略

本庁 ──健康福祉部
- 健康福祉政策課（政策立案）
- 健康福祉指導課（生活保護）
- 児童家庭課　（児童福祉・母子父子寡婦福祉）
- 高齢者福祉課　（高齢者福祉・介護保険）
- 障害福祉課　（身体障害者・知的障害者・精神保健福祉）

相談援助機関		
	福祉事務所（健康福祉センター）	４ヵ所
	保健所（健康福祉センター）	13 ヵ所
	児童相談所	６ヵ所
	身体・知的障害者更生相談所（障害者相談センター）	２ヵ所
	婦人相談所（女性サポートセンター）	１ヵ所
	精神保健福祉センター	１ヵ所

このように、千葉県では社会福祉に関する法律や制度ごとに所管する担当部署が庁舎内、いわゆる本庁に置かれている。生活保護法を所管するのは「健康福祉指導課」であり、その業務は生活保護法に規定されている次の業務である。

1）福祉事務所への事務監査（法第 23 条）
2）保護施設への運営指導（法第 43 条）
3）医療費の審査（法第 53 条）
4）不服申立ての裁決（法第 65 条）

（2） 都道府県の設置する福祉事務所

社会福祉法第 14 条第１項には、「都道府県及び市（特別区を含む）は、条例で、福祉に関する事務所を設置しなければならない」と規定しており、各都道府県には「福祉事務所を設置していない町村」の業務を担当するために、「郡」（複数の町村を範囲とする）に１ヵ所程度の福祉事務所（以下「郡部福祉事務所」）を設置（2019[平成 31]年４月現在 216 ヵ所）している。なお、郡部福祉事務所の担当する町村の範囲や組織については、各都道府県が定める条例で規定されている。

１－１－３ 市・特別区の役割

都道府県と同じように、社会福祉法第 14 条第１項において、「市・特別区は福祉事務所を設置しなければならない」と規定されており、各市・特別区は、その区域を管轄する福祉事務所（以下「市部福祉事務所」）を設置（2019[平成 31]年４月現在 999 ヵ所）している。

一般的には各「市」に１ヵ所の福祉事務所が設置されているが、人口の多い市では複数設置されており、担当する区域や設置数については、各市・特別区が定める条例で規定されている。

また、指定都市と中核市は都道府県の事務を一部担当するよう、生活保護法第 84 条の２に「大都市等の特例」が規定されている。よって指定都市では、市役所内に「都道府県事務の一部を担当」する部署(いわゆる本庁の生活保護法所管部署)があり、各区役所内に市部福祉事務所を設置している。

１－１－４ 町村の役割

（1） 町村の設置する福祉事務所

社会福祉法第 14 条第３項では、「町村は、条例で、その区域を所管区域とする福祉に関する事務所を設置することができる」と規定している。

全国で福祉事務所を設置している町村は 2019(平成 31)年４月現在 45 ヵ所だけで、ほとんどの町村には設置されていない。よって、これら設置していない町村の業務を担当するのが、都道府県が設置している「郡部福祉事務所」である。

（2） 福祉事務所を設置していない町村

福祉事務所を設置していない町村も、郡部福祉事務所の生活保護の実施について協力することになっており、その内容は生活保護法第 19 条第６項と第７項に規定されている。

1） 急迫した要保護者がいた場合は、応急的処置として保護を行う
2） 要保護者や被保護者の生活変動を発見した時は、郡部福祉事務所へ通報する
3） 保護の開始や変更の申請を受理した時は、５日以内に郡部福祉事務所へ送付する

4) 郡部福祉事務所の依頼により、被保護者への保護金品を交付する
5) 郡部福祉事務所の依頼により、要保護者に関する調査を行う

1-2 福祉事務所の業務と組織

1-2-1 福祉事務所の業務

(1) 郡部福祉事務所と市部福祉事務所の業務

福祉事務所が担当する業務は、社会福祉法第 14 条に規定されている。

社会福祉法 第 14 条第５項

> 都道府県の設置する福祉に関する事務所は、生活保護法、児童福祉法及び母子及び父子並びに寡婦福祉法に定める援護又は育成の措置に関する事務のうち都道府県が処理することとされているものをつかさどるところとする。

社会福祉法 第 14 条第６項

> 市町村（特別区を含む）の設置する福祉に関する事務所は、生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法に定める援護、育成又は更生の措置に関する事務のうち市町村が処理することとされているものをつかさどるところとする。

この規定から、郡部福祉事務所は生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法に関する業務を担う「福祉三法事務所」（ただし昭和 20 年代に制定された「福祉三法」とは異なる）、市部福祉事務所は「福祉六法事務所」という性格をもっている。

郡部福祉事務所が担当していない「老人福祉法・身体障害者福祉法・知的障害者福祉法」は町村役場が担当していることから、町村の住民は、その相談内容によって担当部署が異なっていることになる。なお市や特別区、福祉事務所を設置している町村に居住している場合は、全て居住地の福祉事務所が担当することになる。

このように福祉事務所の業務は、福祉六法または福祉三法に関するものであるが、市部福祉事務所では、介護保険法に関する事務（申請受理や認定調査、介護認定審査会等）、精神障害者への援助や売春防止法に基づく女性保護、民生・児童委員や社会手当等の業務も担当していることが多い。

ここで留意したいのは、法律によって単純に業務の区分けをしておらず、町村も業務を担当していることである。例えば「町村の児童福祉法に関する業務は郡部福祉事務所なので、町村は全く担当していないのか」という問いに対しては、実際に町村は児童福祉法に定める保育所や社会手当の事務を行なっており、業務によっては町村が担当しているのが現状である。

(2) 福祉事務所業務の変遷

郡部福祉事務所と市部福祉事務所の業務範囲が異なることは前述したが、1990（平成２）年ごろまでは同じであった。昭和 20 年代に「社会福祉三法」が施行され、昭和 30 年代に「社

会福祉六法」が整備された以後は、両福祉事務所とも「社会福祉六法」を担当していた。

しかし、1990（平成２）年の福祉関連八法の改正により、老人と身体障害者の施設入所措置権が町村に移譲されたことに伴い、郡部福祉事務所は老人福祉法と身体障害者福祉法を除いた「福祉四法事務所」となった。さらに、2003（平成 15）年に知的障害者福祉法の業務も町村に移譲されたので、現在の「福祉三法事務所」となったのである。

それに対して、市部福祉事務所は昭和 30 年代から変わることなく、昔も今も「福祉六法事務所」ということになる。

１-２-２　福祉事務所の組織

(1)　条例に基づく設置

社会福祉法第 14 条第１項のとおり、福祉事務所は次のような条例により設置されている。

福祉事務所設置条例の例

○○市福祉に関する事務所設置条例　　○○市条例□号

第１条　社会福祉法第 14 条の規定に基づき、福祉に関する事務所（以下「福祉事務所」）を設置する。

第２条　福祉事務所は○○市福祉事務所と称し、○○市△△に置く。

第３条　福祉事務所は、生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法に定める援護、育成又は更生の措置に関する事務のほか、次に掲げる事務をつかさどる。

⑴　社会福祉法の施行に関すること

⑵　民生委員法の施行に関すること

⑶　その他社会福祉に関する事務のうち市長が必要と認めること

第４条　福祉事務所は○○○○部のうち、○○○課、○○○課、○○○課及び○○○課とし、福祉事務所長は○○○○部長がその任にあたる。

第５条　福祉事務所の管轄は、○○市の市域とする。

(2)　市部福祉事務所の組織

後述の一覧は福祉事務所の組織図で、各自治体のホームページを参考に作成したものである。

千葉県君津市を例にすると、条例で「福祉事務所は保健福祉部のうち、厚生課、子育て支援課、高齢者支援課及び障害福祉課とし、福祉事務所長は保健福祉部長がその任(兼務)にあたる」と規定しており、市役所の内部組織として位置づけられている。これは市役所の「厚生課・子育て支援課・高齢者支援課・障害福祉課の総称」が福祉事務所であると理解すればよい。よって、市役所に行っても福祉事務所の看板や案内を見ることは少なく、また単独の建物で設置されていることは少ないので、住民から見れば「福祉事務所に相談に行く」というより、「市役所の福祉課に行く」といった感覚になっている。

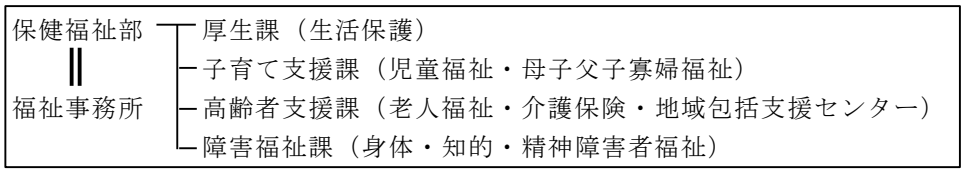
広島県安芸郡の府中町は、全国 45 の町村が設置している福祉事務所のひとつであり、町役場の福祉保健部が福祉事務所と位置づけられている。

千葉市は指定都市であり、６つの行政区に分かれているが、市の条例で「各区に福祉事務所を設置する」と規定されているので、千葉市には６ヵ所設置されている。そのうち緑区福祉事務所では「緑区保健福祉センター」という名称で４課から組織されている。これは市に義務設置のある「福祉事務所」と、地域保健法第 18 条により市町村に任意設置のある「保健センター」を統合したものである。

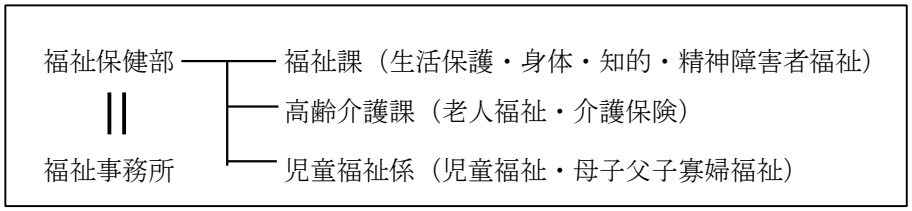
なお、特別区は指定都市と同様な組織であり、区によっては数ヵ所の福祉事務所を設置しており、中核市の多くは君津市と同様な組織である。

【市部福祉事務所組織図　（2020[令和２]年３月現在)】※ただし一部省略

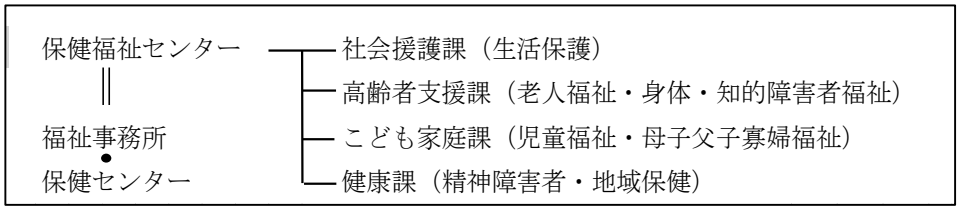
①　千葉県君津市（市）



②　広島県安芸郡府中町（町村）



③　千葉市緑区（指定都市）

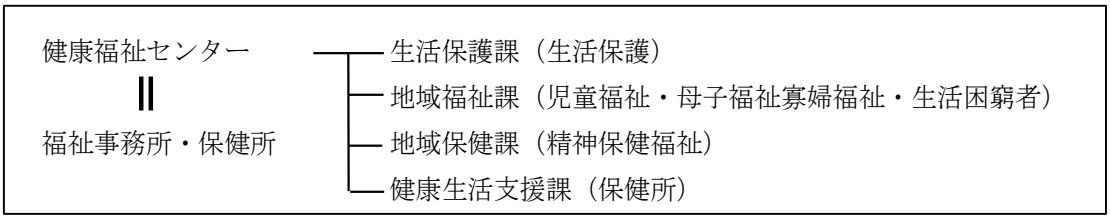


⑶　郡部福祉事務所の組織

近年の組織形態としては、都道府県に義務設置のある「福祉事務所」と、地域保健法第５条により義務設置のある「保健所」を統合して、「○○県保健福祉センター」「△△県福祉保健センター」等の名称で都道府県の合同庁舎内に設置されていることが多い。しかし、合同庁舎は近隣の市に設置されていることが多いので、町村の住民は管轄している福祉事務所や保健福祉センターの名称や場所を知らずにいることが多い。

【郡部福祉事務所組織図　（2020[令和２]年３月現在)】※ただし一部省略

千葉県山武郡（都道府県）



２　福祉事務所の専門職

２-１　福祉事務所の職員

２-１-１　福祉事務所の職員体制

福祉事務所の職員とその職務は以下の通りである。[1]

福祉事務所の職員と職務

所　員　等	職　　務
所 長	・都道府県知事・市町村長(特別区長を含む)の指揮監督を受け所務を掌理
査察指導員	・所長の指揮監督を受け、現業事務の指導監督を行う**(社会福祉主事)**
現業員	・所長の指揮監督を受け、援護・育成・更生の措置を要する者等の家庭を訪問又は訪問しないで、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行う**(社会福祉主事)**
老人福祉指導主事	・老人福祉法第６条に基づき、現業員に対する指導監督を行うため査察指導員を補職する**(社会福祉主事)**
身体障害者福祉司	・身体障害者福祉法第 11 条の２に基づき、都道府県の身体障害者福祉は身体障害者更生相談所に必置、市及び町村の福祉事務所では任意設置 ・身体障害者福祉の業務を行う、現業員に対する指導監督を行うため査察指導員を補職する ・**社会福祉主事**で当該分野の２年以上の経験者、**社会福祉士**等であること
知的障害者福祉司	・知的障害者福祉法第 13 条に基づき、都道府県の知的障害者福祉司は知的障害者更生相談所に必置、市及び町村の福祉事務所では任意設置、市部及び町村の福祉事務所は任意設置 ・知的障害者福祉の業務を行う、現業員に対する指導監督を行うため査察指導員を補職する ・**社会福祉主事**で当該分野の２年以上の経験者、**社会福祉士**等であること
家庭児童福祉主事及び家庭相談員	・児童福祉事業従事２年以上等の社会福祉主事から任用される ・家庭児童相談室業務(子育て全般、不登校、児童虐待、非行等の相談)を行っている

児童・母子担当 **母子自立支援員**	・家庭児童相談室で担当する以外の家庭児童福祉に関する業務、保育・母子保護・助産、及び母子及び父子並びに寡婦福祉法に基づく業務を行っている
女性相談員	・**婦人相談員**のこと(売春防止法、DV 法に基づく業務を行っている)
事務員	・所長の指揮監督を受け、所の庶務を行う

資料　社会福祉法、社会福祉六法等の関連法令から作成

２-１-２　社会福祉法上の現業員・査察指導員に関する規定

社会福祉法第 15 条では、福祉事務所の組織を次のように規定している。

(組織)

第 15 条　**福祉に関する事務所には、長及び少なくとも次の所員を置かなければならない。ただし、所の長が、その職務の遂行に支障がない場合において、自ら現業事務の指導監督を行うときは、第１号の所員を置くことを要しない。**

1. 指導監督を行う所員

2. 現業を行う所員

3. 事務を行う所員

2　所の長は、都道府県知事又は市町村長（特別区の区長を含む。以下同じ。）の指揮監督を受けて、所務を掌理する。

3　指導監督を行う所員は、所の長の指揮監督を受けて、現業事務の指導監督をつかさどる。

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。

5　事務を行う所員は、所の長の指揮監督を受けて、所の庶務をつかさどる。

6　第１項第１号及び第２号の所員は、社会福祉主事でなければならない。

下線で表示した箇所が、福祉事務所における生活保護制度の実施に携わる専門職としての、指導監督を行う職員（査察指導員）と現業を行う所員（現業員）に関する規定であり、それらの専門職は「社会福祉主事でなければならない」と規定している。

２-１-３　生活保護法上の補助機関の規定

生活保護法第 19 条では、生活保護制度に関わる業務の実施機関を福祉事務所と規定し、同法第 21 条において、具体的な同制度の運用実施に携わる補助機関を次のように規定している。

(補助機関)

第 21 条　**社会福祉法に定める社会福祉主事は、この法律の施行について、都道府県知事又は市町村長の事務の執行を補助するものとする。**

ここで、「事務の執行を補助する」とは、社会福祉主事の資格をもつ査察指導員や現業員が、都道府県知事又は市町村長の名において行う事務を内部的に補助するものであり、具体的な生活保護制度実施の事務や相談援助に携わることを意味している。

２-１-４　現業員の役割

現業員とは、福祉事務所において社会福祉六法に関する相談援助を行なっているソーシャルワーカーのことであり、社会福祉法第 15 条第４項では、「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」と規定されている。

福祉事務所の各課には相談援助を担当するソーシャルワーカー(現業員)が配置されているが、措置制度から介護保険制度や障害者自立支援制度への移行、また専門の相談援助機関として児童相談所や障害者更生相談所、地域包括支援センター等が別に設置されているため、クライエントに対してソーシャルワーク活動を担う業務は、生活保護制度を担当する現業員が多いといえる。

なお、同法では社会福祉六法を担当するワーカーを「現業員」と規定しているが、実際の福祉事務所では生活保護法を担当するワーカーは「ケースワーカー」「地区担当員」と呼ばれている。

２-１-５　査察指導員の業務

査察指導員とは現業員の指導監督を行う職員であり、社会福祉法第 15 条第３項では、査察指導員の行う役割を「現業事務の指導監督をつかさどる」と規定している。よって、査察指導員は現業員の行う業務の「スーパーバイザー」の役割を持っており、現業員が各福祉法の目的や理念に沿った業務を行うことを、スーパービジョンを通して支えている。

このように同法では、ソーシャルワーカー（現業員）のスーパーバイザーを査察指導員と位置づけているが、実際の福祉事務所では生活保護法を担当するソーシャルワーカーの指導監督を行なう者を指すことが一般的である。

なお、老人福祉指導主事・身体障害者福祉司・知的障害者福祉司・家庭児童指導主事等も表で示したが、これは査察指導員と同様な職務であり、各福祉領域を担当するソーシャルワーカーのスーパーバイザーとしての役割を担っている。しかし、実際の福祉事務所では、この「職名」で任用されている者は少なく、多くは行政組織での高齢福祉係長・障害福祉係長・子ども家庭福祉係長等がスーパーバイザーとしての役割を担っている。

２-１-６　職員の定数

職員の定数については社会福祉法第 16 条に(各地方自治体の)「条例で定める」とされているが、現業員の数については同条各号に標準数として以下のとおり規定されている。

① 郡部福祉事務所は、被保護世帯数が 390 以下であるときは６人。被保護世帯数が 65 を増すごとに１人の増。

② 市・指定都市・特別区の設置する福祉事務所は、被保護受給世帯数が 240 以下であるときは３人。被保護世帯数が 80 を増すごとに１人の増。

③ 町村の設置する福祉事務所は、被保護受給世帯数が 160 以下であるときは２人。被保護世帯数が 80 を増すごとに１人の増。

この定数は 1951(昭和 26)年に制定された社会福祉事業法で規定されたものであり、生活保護法、児童福祉法、身体障害者福祉法といった福祉三法体制の時代である。定数の基準に保護受給世帯数をとっているが保護受給世帯への援助だけでなく、要保護者、児童、身体障害者への援助

を含めた現業員の定数として規定されたものである。その後の社会福祉六法体制により、1968（昭和 43)年から生活保護以外の福祉五法担当現業員の増員措置がなされたが、これは法律上の規定でなく、地方交付税上での予算措置であった。このような増員措置により、社会福祉法第 16 条に規定されている現業員の数は、一般的に生活保護法に関する現業員の数となっている。なお、従来は上記の現業員の数は法定の最低数とされていたが、地方分権一括法による本法の改正により、2000（平成 12）年度以降は標準配置数とされ、各自治体においては、地域の実情に応じて適切な人員配置が求められている。

２-２　専門職の資格要件と任用方法

２-２-１　社会福祉主事（任用）資格

(1)　資格と任用資格

一般的に「資格」は、資格試験を受けたり講習会を受講して取得できるが、「任用資格」は、その仕事に就いたときに資格として効力がでたり、職名として使われる資格である。知的障害者福祉司任用資格や児童指導員任用資格のように、社会福祉の分野には任用資格がいくつかある。

社会福祉主事資格は、福祉事務所で査察指導員や現業員として従事する時に必要な資格で、その業務に就いている（任用されている）期間のみ社会福祉主事の資格名を使うことができる。ただ、資格の名称ではあるが福祉事務所によっては職名として使われていることもあり、少々複雑なところがある。なお、老人ホームの生活相談員や社会福祉協議会の福祉活動専門員として従事するにも必要な資格なので、社会福祉専門職の最も基本的な資格といえる。

(2)　社会福祉主事資格の要件

社会福祉法第 15 条第６項には、「査察指導員と現業員は社会福祉主事でなければならない」とあり、資格取得者でなければその業務を担うことができないと規定されているが、その資格要件は社会福祉法第 19 条に規定されている。

第 19 条　社会福祉主事は、都道府県知事又は市町村長の補助機関である職員とし、年齢 20 年以上のものであって、人格が高潔で、思慮が円熟し、社会福祉の増進に熱意があり、かつ、次の各号にいずれかに該当するもののうちから任用しなければならない。

1　学校教育法に基づく大学、旧大学令に基づく大学、旧高等学校令に基づく高等学校又は旧専門学校令に基づく専門学校において、厚生労働大臣の指定する社会福祉に関する科目を修めて卒業した者

2　都道府県の指定する養成機関又は講習会の課程を修了した者

3　社会福祉士

4　厚生労働大臣の指定する社会福祉事業従事者試験に合格した者

5　前各号に掲げる者と同等以上の能力を有すると認められる者として厚生労働省令で定める者

第１号は大学や短期大学において、厚生労働大臣の指定する社会福祉に関する科目 34 科目のうち３科目以上履修した者である。大学等で３科目以上を履修していれば社会福祉主事として任用されることから「３科目主事」と言われている。この指定科目の中には「法学・心理学・社会学・

教育学・倫理学」といった大学や短期大学での一般教養科目として単位修得できるものも含まれており、社会福祉に関する専門科目を履修しなくても、「法学・経済学・社会学」の「３科目主事」も存在し得るような経過措置が 60 年以上も継続されている。

第 2 号の養成機関は、全国に 37 施設(2019[令和元]年４月現在)指定されており、多くは専門学校(高等学校を卒業した者で２年以上の課程)での養成となっている。第４号の社会福祉事業従事者試験は現在まで実施されたことはなく、第５号は精神保健福祉士の有資格者が該当する。

(3)　社会福祉主事資格の保有率

このような要件により社会福祉主事の「任用資格」が取得できるが、この資格は社会福祉法第 19 条に「補助機関である職員」とあるように、地方自治体の職員採用試験に合格し福祉事務所に配属された時に「社会福祉主事」と称することができるということである。社会福祉法第 15 条第６項に「査察指導員と現業員は社会福祉主事の資格が必要」と規定されているが、資格を取得していない者も査察指導員や現業員として配属されている現実がある。

次表は、査察指導員および現業員の総数と資格（社会福祉主事・社会福祉士・精神保健福祉士）取得の状況である。なお、社会福祉法第 19 条第１項第３号及び第５号により、社会福祉士と精神保健福祉士の資格取得者は社会福祉主事資格の取得者となる。[2] [3] [4]

査察指導員・現業員数と資格取得状況（常勤職員）　　各年度 10 月 1 日現在　　単位:人

		総 数	担当別数		資格別取得者数		
					社会福祉主事（%）	社会福祉士	精神保健士
2016 年（平成 28 年	査察指導員	3,762	生保担当	3,120	2,580　(82.7)	270	52
			生保以外	642	316　(49.2)	12	3
	現業員	24,786	生保担当	18,183	14,914　(82.0)	2,458	440
			生保以外	6,603	2,846　(43.1)	792	229
2009 年（平成 21 年）	査察指導員	3,221	生保担当	2,596	1,937　(74.6)	80	7
			生保以外	625	309　(49,4)	24	6
	現業員	19,406	生保担当	13,881	10,299　(74.2)	641	66
			生保以外	5,525	2,791　(50.5)	305	135
2004 年（平成 16 年）	査察指導員	3,031	生保担当	3,031	2,343　(77.3)	―	―
			生保以外			―	―
	現業員	19,581	生保担当	11,372	8,519　(74.9)	318	―
			生保以外	8,209	3,501　(42.6)	310	―

［出典］『平成 28 年 福祉事務所人員体制調査』厚生労働省 2017 年、『平成 21 年 福祉事務所現況調査』厚生労働省 2010 年、『平成 16 年 福祉事務所現況調査』厚生労働省 2005 年から作成

生活保護担当の査察指導員は、総数 3,120 人に対し有資格者は 2,580 人で 82.7%の保有率である。保有率は 1994(平成６)年まで 80%代であったが、1999(平成 11)年 75.1%、2004(平成 16)年 77.3%、2009(平成 21)年 74.6%と、この 10 数年間は 70%台であった。また、生活保護担当の現業員は、総数 18,183 人に対し有資格者は 14,914 人で 82.0%の保有率である。保有率は 2004(平

成 16)年 74.9%、2009(平成 21)年 74.2%と、査察指導員と同様この 10 数年間は 70%台であった。

このような資格保有率をみていくと、社会福祉法第 15 条第６項の「査察指導員と現業員は社会福祉主事の資格取得者」といった規定は遵守されておらず、約２割の者がいわゆる「３科目主事」にも該当しないのが実態である。

しかし、この 10 数年で展望が少し開けてきたともいえる。生活保護担当の現業員の資格保有率は前述したとおり、この 10 数年間は 70%台であったが、2016(平成 28)年は 82.0%である。また、現業員の社会福祉士有資格者は 2004(平成 16)年 628 人(3.2%)、2009(平成 21)年 946 人(4.9%)、2016(平成 28)年 3,250 人(13.1%)と、この 12 年間で 5.1 倍も増えているが、これは社会福祉専門職の採用試験を新たに実施し始めた自治体が増えているからである。受験資格は社会福祉主事任用資格、社会福祉士、精神保健福祉士、実務経験あり等と自治体により様々であるが、これにより３資格の保有率が高まったといえる。

(4)　社会福祉主事資格を要件とするか否かに関する意見

1960～1970 年代には多くの自治体において、社会福祉主事資格者を対象とした専門職採用試験を実施して配属を行なってきたが、その後はほとんどの自治体が一般行政職採用の職員を福祉事務所に配属している状況にあり、社会福祉の仕事に熱意ある者だけが従事しているわけではない。クライエントと関わる仕事が自分にあわないので、「すぐにでも異動したい」「３～５年で異動があるので、それまでの辛抱」といった声が聞こえているのが現状である。仮に福祉事務所の配属期間中に、通信教育による社会福祉主事資格の取得をすすめても、人事異動があるため無資格のまま過ごす者も多い。確かに現業員の少ない自治体では、専門職採用をしても配属可能なポストが限られている現実もあるが、このような課題は児童相談所の児童福祉司も同様の状況である。

しかし社会福祉法第 19 条には、「社会福祉主事は社会福祉の増進に熱意がある者を任用しなければならない」とあり、社会福祉に関心があり、専門的知識や技術を学んだ者がソーシャルワーカーとして従事することが、クライエントへの自立支援に少しでも結びつくと考えられる。

このような考え方がある一方、社会福祉法第 15 条第６項の「査察指導員と現業員は社会福祉主事の資格取得者」といった規定の見直しを求める意見もある。次に示すのは「生活保護に関する実態調査結果報告書」(総務省行政評価局、2014[平成 26]年８月)に報告された「社会福祉主事資格に関する福祉事務所幹部職員の意見」[(5)]であり資格要件について意見は分かれている。

> 生活保護業務を実施するにあたって必要となる一定程度の識見を担保する上で社会福祉主事資格は必要である。それぞれのケースで問題や状況も異なることから、現業員は色々な科目を学んでいることが重要である。
> なお、当市は福祉職の採用を始めたが、これまでより長く活躍してくれるだろうと期待している。
>
> (福祉事務所課長)

> 当方では福祉職職員の採用を行っており、社会福祉主事に必要な資格は採用時点で取得済みとなっている。
> 現業員にとって人を捉える目、視点等が重要であり、社会福祉主事の資格を持った人材は必要であると考える。
>
> (福祉事務所課長)

現業員は事務職員ではなく、現業業務において適切な指導等を行うには対人折衝能力等が必要であるため、社会福祉法第 15 条第 6 項の規定を削除して社会福祉主事の資格を保有しない者でも配置できるように仕組みを変えることは現実的ではない。社会福祉主事の資格の有無により業務に必要な能力（対人折衝能力等）を適切に測られるようにするなど、現行の仕組みで力量を持った者を現業員として配置できるような仕組みにした方が良いと考える。（福祉事務所長）

修得した知識や技法を活かせる社会福祉主事の有資格者が生活保護業務に携わることは理想とするところである。しかし、有資格者が少ない現況にあっては、有資格者のみで生活保護行政を運営することになれば、人事の硬直化を招き、柔軟な福祉事務所の運営実施を妨げることになってしまいかねないと推察する。

また、2005（平成 17）年度から導入した自立支援プログラムのように、近年の生活保護事務は、担当職員個人の努力や経験等に依存した取組みだけでなく、担当職員の経験等を組織全体として共有し、被保護世帯に対する支援等を組織的に取り組むことになっている。こうした取組みが、現業員の知識や経験の不足を補い、各福祉事務所の生活保護事務の実施に役立っていると感じている。

生活保護行政の携わる職員には、生活保護制度利用者の周辺にある社会資源を活かせるコーディネイト力を問われているものと思う。（指定都市本庁課長）

現業員、査察指導員のいずれについても社会福祉主事資格の有無による業務処理能力の差はない。職務経験で資格取得できるようにすることを検討してもよいのではないか。（福祉事務所主幹）

資格はあくまでも現業員としての能力の目安に過ぎず、いわゆる三科目主事と言われるように現業業務にとって必要な知識を担保するものではないため、意欲・資質を有する者ならば資格を有していなくても問題ない。（福祉事務所長）

２-２-２　正規雇用外職員（非常勤職員・嘱託職員・臨時職員）

(1)　正規雇用外職員を任用した背景

多くの自治体では福祉事務所に限らず、繁忙期や正規職員に欠員が生じた場合への対応、あるいは正規職員の業務を補完する役割を担うために、正規雇用外職員(非常勤や嘱託、臨時)を任用している。

それは生活保護の部署も同様であり、この 10 年間に及ぶ保護率の急激な上昇が特に影響している。保護率は 1995(平成７)年度の７‰を境に上昇し、世界金融危機後の 2009(平成 21)年度には 13.8‰と２倍になり、2017(平成 29)年２月には 16.9‰、被保護世帯数は約 164 万世帯、被保護人員は約 214 万人となった。この被保護世帯の急激な上昇に対して常勤の現業員を配置することはできず、各福祉事務所では正規雇用外職員の任用によって定数の確保を図った。

また、2005(平成 17)年度より「自立支援プログラム」の策定と実施がされ、専門知識を有する者を正規雇用外職員として積極的に採用し始めたことも理由のひとつである。

2016(平成 29)年 10 月現在、現業員総数 26,650 人に対して常勤 24,786 人、非常勤 1,864 人であり、7.0%の現業員が非常勤である。[6]この現業員が非常勤でも可能となったのは、2007(平成 19)年４月の社会福祉法改正によるものである。改正前の第 19 条は、「社会福祉主事は事務吏員又は技術吏員とし」と規定されており、常勤の正規職員である「吏員」しか従事できなかったが、改

正後は「社会福祉主事は都道府県知事又は市町村長の補助機関である職員」、つまり「福祉事務所の職員」と改正されたので非常勤でも可能となった。

(2)　職務の内容と勤務形態

神奈川県の藤沢市福祉事務所を例にすると、非常勤職員や嘱託職員としては「面接相談員、就労支援員、子ども支援員、女性相談員、医療・介護業務員、健康管理支援員」を任用しており、正規職員の業務を補完しつつ専任的業務を担っている。勤務形態は週３～４日で複数配置をしている職もある。採用は福祉事務所が直接募集しており、専門性や経験を重視して面接で選考を行うことが多い。なお、労働対価は報酬（月額）であり、業務の内容および労働時間によって報酬単価は異なっている。

なお、臨時職員については軽微な事務補助のために任用している。具体的には、郵送物や帳票類の整理、現業員の調査業務の事務補助、医療や経理の軽微な事務処理等を担っている。採用は市役所の人事部署で行っており、名簿登録された者から選考して配属している。勤務形態はフルタイムとパートタイムがあり、労働対価は賃金（時給）である。

(3)　地方公務員法および地方自治法の改正

正規雇用外職員の任用は地方公務員法の規定に基づくが、全国の自治体において正規職員の定員管理が厳しい状況にあるなか、多様化する行政需要に対応するために正規雇用外職員の数が増加を続けている。一方で、実際の運用が必ずしも同法の趣旨に沿っていない実態があり、任用上や処遇上の課題が指摘されてきた。

そのため国は、地方公務員の正規雇用外職員についての任用および手当給付の適正を確保するために、地方公務員法および地方自治法の一部を改正し、2020(令和２)年４月１日から施行することになった。この改正により従来の正規雇用外職員の多くが新たに「会計年度任用職員」（フルタイムとパートタイムあり）として位置づけられることになった。

藤沢市福祉事務所の場合、⑵で例示した正規雇用外職員は全て「一般職」の会計年度任用職員となり、特別職の非常勤職員としては嘱託医（内科、精神科、歯科）のみが存在することになる。

２-３　現業員・正規雇用外職員の業務と外部委託

２-３-１　現業員による相談援助活動

(1)　現業員業務の質的変化と業務量の増加

現業員の業務が従来と比較して多忙な理由は、複雑な生活課題を抱えた被保護世帯の増加による「業務の質的変化」と介護保険制度施行後の「事務量の増加」といえる。

現業員は被保護世帯の最低生活を保障するとともに、自立に向けての相談援助を行っているが、被保護世帯のなかには多様な生活問題を抱えていることが多い。具体的にはアルコール・薬物・ギャンブルの依存症、精神疾患等による社会的入院、DV（ドメスティック・バイオレンス)、児童虐待、発達障害、不登校、リストラ、借金・自己破産、自殺、多重債務、ホームレス、地域生活の中で孤立している高齢者や障害者等である。そのため自立に向けての支援が困難になり、結果として十分な支援が行われず、保護期間の長期化につながったりしている。

しかし、これらの生活課題を抱える世帯が増加したというより、社会的な関心の高まりや理解促進により課題が表面化してきた、対応を迫られるようになってきたといった面が大きいといえるだろう。

一方で現業員の事務量の増加は明らかである。25～30 年前と比べると、適正化の推進により関係先調査や課税調査、挙証資料の徴収の徹底が図られるようになり、事務量とともに書類の量も確実に増加している。

2000(平成 12)年の介護保険制度の施行に伴う介護扶助の導入により、事務量は飛躍的に増加したといえる。介護保険制度施行前であれば施設入所やヘルパー派遣などの高齢者に対する福祉サービスの提供は、必要に応じて老人福祉法担当のワーカーに引き継ぎ、老人福祉法に基づく措置で決定されていた。しかし介護扶助導入後は、介護支援専門員（ケアマネジャー）という新たな専門職が導入されたものの、被保護者のサービス利用の決定はすべて介護扶助という形で事務処理を行なわなくてはならず、それが膨大な事務量の増加を招いた。また、介護支援専門員や介護サービス事業所との緊密な連携、保険者（介護保険所管課）との連絡調整も重要な業務となった。

そして、介護サービス提供基盤が年々強化される一方で、サービスの種類や仕組みも複雑化しており、現業員には介護保険制度に関する高度な知識が求められ、意識も大きな変革が求められることになった。なお、福祉事務所によっては被保険者以外の者（いわゆる「みなし２号」）に対する要介護認定調査を現業員が行っており、これも負担増となっている状況がある。

(2)　現業員業務の意義

現業員の業務は様々な生活課題や困難を抱える世帯に対して、経済的支援を基盤としつつ、その置かれている生活状況に応じて、あらゆる社会資源を活用しながら日常生活自立や社会生活自立、そして就労自立（経済的自立）に向けてソーシャルワークするものである。

そして、その過程においては、保護受給に至った経過や抱えている生活課題が異なる被保護者一人ひとりが、尊厳を持ってその人らしく暮らせるよう個別化を徹底し、支援者として関係性を築きながら、その人生に向き合い、時には家族のように寄り添うことも必要となる。

これは自治体業務の他の職場では経験することのできない、市民の「生きる」ことへの密着した関わりであり、現業員自身がそこから学ぶことは多く、また、支援を通じた多種多様な関係者との協力関係も大きな財産となり、大げさに言えば人として成長することが実感できる仕事でもある。

しかし、様々な過去や背景を持ち、壮絶な人生を歩んできた（歩んでいる）クライエントも多く、関係性を築いたり信頼を得ることが難しいことがある。クライエントとの関係性が築けなければ支援を円滑に進めることはできないし、生活保護制度の運用にも支障が生じることもある。

それでもあきらめずに向き合い続け、関係性を築くことができたと感じたとき、どんな形であれ感謝の意が示されたとき、そして、クライエントのエンパワメントに貢献していることが実感できたときが、現業員業務のやりがいを感じる瞬間でもある。稀にではあるが、長年にわたり疎遠になっていた被保護者と家族・親族が、生活保護の受給をきっかけに関係が再開したときなどは、我が事のような喜びを感じることもある。

また、生活保護の現業員は他の福祉５法の業務を担当する職員とは異なり、高齢者・障害者・子どもといった対象者が限定されておらず、生活困窮状態にある全ての方々の人生の一端に関わることになり、そのことが現業員業務の面白さにつながっている。特に被保護者の自立支援に関

わり、目標とした自立が達成できたときの喜びは大きい。就労を支援した人が就職したり、アルコール依存の人が断酒に成功して自立したりするといった体験は現業員活動の醍醐味である。

就労支援専門員などの専門職が配置されていない時代は、現業員自らが支援の中心となり様々な社会資源を活用して支援を行っていた。現在は他制度へ移行したが、中国残留邦人の世帯や中卒無職の子どもとハローワークへ同行するなど苦労しながら支援していた時代がある。現在の現業員は事務量が増大した結果、こういった本来ワーカーの喜びにつながるような業務に時間を割くことがかなわず、それを就労支援専門員などの専門職に委託している現実がある。よって、現在の現業員に求められているのは、支援のコーディネートを行う機能であるともいえる。

(3)　現業員業務の課題

現業員には「生活保護制度を正しく適用する」という重要な職務がある。保護開始時における資産調査や扶養調査、他法他施策の活用、そして毎月の収入認定や扶助費の算定、臨時的需要への対応、法 63 条の返還金や法 78 条の徴収金の収納や債権管理など、極めて重要な事務処理が多く、なおかつ被保護世帯の理解と協力が得られなければ進まないものが多い。

これらの事務に追われ、家庭訪問や課題解決のための活動に影響が生じてジレンマを感じている現業員や、逆に被保護者への対応に追われて事務処理が遅滞しストレスを感じている現業員がいる。事務処理が追い付かずに抱え込みつぶれてしまいバーンアウトする現業員が近年増大しているため、現業員の事務量をいかに減少させ、本来のソーシャルワーク業務に力を注げる体制をつくっていくかが重要な課題である。一方で、現業員には基本的な事務処理のスキルが求められていることも事実として認識したうえで、そのような観点に立った人材育成（教育現場を含む）も必要である。

被保護者の中には、アルコールや薬物、ギャンブルなどの依存症、精神疾患、パーソナリティ障害などで苦しむ人など、高度な支援や治療を必要とする人も現実として多く、現業員自身も苦悩していることが少なからずある。現業員の大変さは喜びの裏返しでもある。複雑な生活課題が顕在化してきている世帯に対して、「どのように関わっていいのかわからない」といったことからくるといえる。支援がうまくいかなかったり、良好な関係が築けないときに悩むことが多いが、それがストレスとなり溜まっていくことがある。このため、現業員の専門性の確保のための仕組み、つまり専門職採用や人材育成の仕組みと、現業員を孤立させない仕組み、つまり査察指導機能の充実が求められる。

さらに、専門資格を有する者の中には「支援者としての価値観」と「制度の適用者としての責務」との間で葛藤が生じて苦悩する者もおり、この両者のバランス感覚も現業員に求められる重要な資質といえる。

２−３−２　正規雇用外職員による相談援助活動や事務補助

【神奈川県藤沢市の例】

藤沢市福祉事務所で任用している正規雇用外職員と主な業務内容は以下のとおりである。なお、健康管理支援員を除き専門資格を要件とはせず、関連実務の経験を重視して任用している。

①　面接相談員

相談業務は現業員も行うが、インテークを専門に行う面接相談員を２名、いずれも福祉事務所OBを任用して配置している。窓口での相談援助が主であり、アウトリーチが必要な場合は現業員が現場へ行っている。

②　就労支援員

ハローワークの専門援助部門との連携を中心に、就労可能な被保護者の就職からアフターフォローまで、現業員業務を補完する役割を担う就労支援員を配置している。従来は２名配置していたが、ハローワークの常設窓口を福祉事務所の隣に誘致し、そこに相談員が常駐していることから、現在はハローワークOBを１名任用して配置している。なお、無料低額宿泊所の入所者等へは訪問相談・指導も行っている。

③　子ども支援員

引きこもりや不登校、虐待をはじめ、様々な困難を抱える子どものいる世帯に寄り添い、きめ細かな支援を行うために子ども支援員を２名配置している。家庭訪問はもちろん、学校や医療機関などへの同行訪問も行い、児童相談所や学校、スクールソーシャルワーカー、学習支援事業所等と連携しながら、現業員業務の重要な一翼を担っている。なお、生活困窮者自立支援事業との一体的実施により、被保護世帯以外の生活困窮世帯にも対応している。

④ 女性相談員

DVをはじめとする様々な困難を抱える女性の相談に応じ、婦人相談所や民間シェルター、他自治体の関係機関等と連携し、身体的安全や居住先の確保等を支援する女性相談員を３名配置している。生活保護受給の有無は関係なく支援している。なお、DV被害者の安全に配慮し、相談窓口としての存在を積極的には公表していない。

⑤ 医療・介護業務員

医療機関や介護サービス事業所に対し、医療券や調剤券、介護券の発行、要否意見書の発行などを専門に行う医療・介護業務員を１名配置している。なお、これらの業務は正規職員も行っており補完的役割を担っている。

⑥ 健康管理支援員

糖尿病をはじめとする生活習慣病の予防や重症化防止のための個別指導、健康診断の受診勧奨など、被保護者の健康管理を支援する健康管理支援員を１名、2019(令和元)年度から新たに配置している。これらの業務は医療扶助費の抑制という観点からも極めて重要であるが、現業員の苦手な領域であり、専門性が求められるため保健師を任用している。

【神奈川県横浜市の例】

横浜市は指定都市のため各区に福祉事務所を設置しているが、そこで任用している正規雇用外職員と主な業務内容は以下のとおりである。なお、債務管理事務補助嘱託員を除き専門資格を要件とはせず、関連実務の経験を重視して任用している。

①　保護担当事務嘱託員（各区に配置。現業員６人に１人の基準を設けている）

現業員の業務のうち主に事務処理的なものについて補助している。具体的には金融機関等への関係先調査、戸籍謄本等の発行依頼、扶養照会等の業務に関する依頼書の作成や発送・整理、課税状況調査、医療券の送付やレセプトの整理、頻回受診者リストの整理、介護券の送付等である。

② 就労支援専門員（各区に複数配置。全市で 68 名）

就労支援プログラムの対象者（稼働能力を有する被保護者）に対して、現業員と連携しながら就労支援をしており、ハローワーク勤務経験者や相談援助業務経験者を採用している。具体的には求職の相談や求人情報の提供、求職方法の支援や「無料職業紹介事業実施要綱」に基づいての求人紹介、ハローワークや企業面接への同行、求人情報の現業員への提供や現業員への就労支援方法の現業員へのアドバイス等である。

③ 教育支援専門員（各区に１名配置）

被保護世帯の中学生に高等学校等への進路支援、高等学校等の在学生への通学支援を、現業員と連携しながら実施している。具体的には高等学校等に関する情報提供や受験準備状況の確認、進学に必要な手続きの支援、進学に向けての意欲喚起、高等学校等の就学に関する生活保護上の取扱いや各種貸付制度の説明、不登校やひきこもり等の通学に課題がある者への相談機関の利用勧奨や同行等である。

④ 年金相談専門員（18 区を 10 ブロックに分け各１名配置。本庁が採用）

被保護者のうち年金受給資格の確認が必要な者に対して、現業員と連携しながら、年金受給資格の可否の検討や調査、年金裁定請求手続き、被保護者や現業員への年金に関するアドバイス等の支援をしている。

⑤ 債務管理事務補助嘱託員（全市で４名配置。本庁が採用）

被保護者が死亡し債務管理が必要な場合に、相続人特定のための挙証資料請求のための業務を補助している。

⑥ 保健師（保健師もしくは看護師。現在のところ３区のみ。本庁から委託し、委託業者から派遣されている）

40～64 歳の被保護者のうち生活習慣病の治療を受けておらず、直近１年間で健康診査を受けていない者に対しての健康支援をしている。具体的には現業員が対象者を選定し、保健師が面接や電話で健診の受診勧奨。必要に応じて健康診査表の記入や医療機関の予約。健診後は検査データを確認して対象者に見通し等の説明をするなどの健康支援をしている。

２−３−３　外部委託による相談援助活動の補完

正規雇用外職員による相談援助活動が「現業員業務を補完」する位置づけであるのに対し、外部委託業務は、支援の「つなぎ先」あるいは「出口施策」的な位置づけといえる。

外部委託している事業の中には、本来の現業員の業務範囲に含まれる事業（例えば家計相談支援事業）ばかりではなく、そもそも現業員が担うことを想定していない業務（例えば学習支援事業、就労準備支援事業、就労訓練事業、求人開拓業務）がある。いずれも被保護者の自立に大きく影響する事業であるが、現業員業務のあり方を検討する際には、両者は区別して考える必要がある。

【神奈川県藤沢市の例】

藤沢市福祉事務所で外部委託している主な業務内容は以下のとおりである。なお、生活困窮者自立支援事業との一体的実施により、被保護世帯以外の生活困窮世帯にも対応している。

① 就労準備支援事業

就労を目指しているが、直ちに一般就労が難しい状況にある被保護者に対して、寄り添いながら日常生活自立や社会生活自立に向けた支援を行うとともに、就労体験や中間的就労などの受入れ先の調整や開拓を行うなど、段階的な自立支援を実施する業務を専門機関に委託している。

② 子どもの学習・生活支援事業

養育環境に課題があったり家庭内に学習できる場所がなかったりするなど、学習面や生活環境に課題のある子どものために、学習支援事業の業務を専門機関に委託し、市内３か所の事業所で実施している。この事業は単なる学習の場ではなく、子どもの居場所や仲間づくりの場という側面もあり、不登校や発達障害の子どもを含め様々な困難を抱える子どもに対応している。ボランティアによる支援や農福連携による食材提供を受けての食育（子ども食堂）も行われている。

【神奈川県横浜市の例】

横浜市福祉事務所で外部委託している主な業務内容は以下のとおりである。なお、生活困窮者自立支援事業との一体的実施により、被保護世帯以外の生活困窮世帯にも対応しているものが多い。

① 寄り添い型学習支援事業（全 18 区で実施）

実施主体は各区で運営は NPO 法人や株式会社等に委託している。事業内容としては中学生を対象とした高校進学に向けた学習意欲の向上や、学力の向上に向けた支援である。

また、高校に通っていない人も含めた高校生世代に対し、進学や就職に関する講座などを開催している。あわせて居場所等の提供を行い、高校に通っている子どもが継続的に通えるよう支援している。

② 寄り添い型生活支援事業（13 区で実施）

学習支援事業は学習支援と同時に「居場所の確保」や「生活支援」も目的の一つとされているが、横浜市では学習支援事業とは別事業で実施している。実施主体は各区で運営は民間法人等に委託している。事業内容としては食事作りや生活指導を通しての生活支援、居場所としての役割などである。

③ 就労準備支援事業

15 歳以上の就労支援対象者のうち、就労経験が浅く長期間仕事に就いてない等により直ちに求職活動を始めることが困難な方に対して、就労意欲の喚起と基礎就労能力の形成を目的として「事前講座」と「職場実習」を実施している。実施主体は市で運営は民間法人等に委託している。

④ 就労訓練事業

一般就労の継続や定着を目標としているが、一定の課題があり中々就職に結びつかない者、あるいは就労が継続できない者、または、就労準備支援事業の利用は終了したが、一般就労を目指すにあたってはまだ支援が必要な者を対象としている。訓練事業の形態としては非雇用型と雇用型があり、段階的な支援付きの就労の機会を提供している。民間法人等の自主事業と位置付けられており、市は認定事務等を実施している。

また、横浜市では「就労訓練支援センター」を設置し、利用者を受入れる認定就労訓練事業所がより円滑に事業を実施できるよう、事業所向けの支援や区との利用調整等の支援を実施している。センターの運営は民間法人に委託している。

⑤ 家計改善支援事業

保護廃止が見込まれる被保護世帯のうち、この事業の利用が効果的と考えられる世帯や、大学等への進学を検討しており世帯分離が見込まれる世帯が対象である。具体的には家計表の作成や出納管理の支援、滞納金の解消や各給付金制度の利用に向けた支援、債務整理への支援、修学資金の捻出に向けた支援等をしている。実施主体は市で運営は民間法人に委託している。

なお、2020(令和２)年度からは家計改善支援を実施することが効果的と考えられる世帯へと対象を拡充する予定である。

⑥ 自立安定化支援事業（転居支援事業・横浜市の単独事業）

簡易宿所や無料低額宿泊所、法的位置づけのない施設を居所としている被保護者のうち、民間賃貸住宅や市営住宅への転居希望者を対象としている。具体的には契約や引っ越し等に関する「転居支援」と、体験アパートの利用や転居した住宅でのルール、家賃支払い等の家計、地域との連絡調整等に関する「自立安定化支援」の２つを実施している。実施主体は市で運営は民間法人に委託している。

⑦ 無料職業紹介事業における求人開拓業務

各福祉事務所が職業安定法による無料職業紹介所として指定を受け、被保護者の希望条件や稼働能力に応じた求人開拓、職業紹介を実施する事業である。職業紹介自体は嘱託職員である就労支援専門員が行っているが、求人開拓業務については民間法人に委託している。また、就業意識の向上や意欲喚起を目的とした就職支援セミナーの実施を委託している。

【注】

(1) 渋谷哲編『低所得者への支援と生活保護制度　第４版』P130 みらい 2017 年
(2) 『平成 28 年 福祉事務所人員体制調査』厚生労働省 2017 年
(3) 『平成 21 年 福祉事務所現況調査』厚生労働省 2010 年
(4) 『平成 16 年 福祉事務所現況調査』厚生労働省 2005 年
(5) 『生活保護に関する実態調査結果報告書』「社会福祉主事資格に関する福祉事務所幹部職員の意見」　総務省行政評価局　2014 年
(6) 前掲書(2)

【参考文献】

相澤譲治編『八訂 保育士をめざす人の社会福祉』 みらい 2018 年
植戸貴子編『ソーシャルワークの基盤と専門職』 みらい 2010 年
川上昌子編『新版 公的扶助論』 光生館 2007 年
厚生労働統計協会編『国民の福祉と介護の動向』厚生労働統計協会 各年度
厚生省社会局編『福祉事務所運営指針』全国社会福祉協議会 1953 年
厚生省社会局編『新福祉事務所運営指針』全国社会福祉協議会 1971 年
渋谷哲『福祉事務所における相談援助実習の理解と演習』 みらい 2013 年
渋谷哲編『低所得者への支援と生活保護制度　第４版』 みらい 2017 年

第３章　生活保護業務の実施体制に関する実態調査（アンケート調査）

【調査の概要】

●調査の対象者　全国の福祉事務所（都道府県・市・中核都市・指定都市の区・特別区・町村）

●調査の方法　配布・回収ともに郵送による調査を実施

アンケート用紙に回答（無記名・自記式）　※回答者は福祉事務所長に一任（福祉事務所としての意向を回答できる方）

●調査の期間　2020年2月

●配布数・回収数

配布数	1,247	か所　※悉皆調査
回収数	858	か所　※無効票1票除く
回収率	68.8	%

●調査の主体　一般社会福祉法人日本ソーシャルワーク教育学校連盟

●調査の前提　調査票冒頭において、下欄の内容を依頼をした。

※調査項目に示した業務の中には、法定受託事務に該当し民間への委託が困難な業務が含まれております。本調査においては、貴所の実施体制、外部資源や人材の活用に関するご意向やお考えについてご回答ください。また、保護の実施過程にかかる全ての業務を項目化できていないものもあります。あらかじめご了承くださいますようお願いいたします。

●用語・略記

「現業員」･･･正規雇用された地区担当員及び面接相談員
「嘱託職員」･･･現行の地方公務員法に基づく表記を使用
「現業員以外」･･･「事務職員」「嘱託職員」「その他」
「SV」･･･査察指導員　※「その他」＝「SV・その他の職員」
「Ｎ」･･･回答数
「ＳＡ」･･･単数回答形式の設問
「ＭＡ」･･･複数回答形式の設問
「ＳＱ」･･･付問（副問）
「ＮＡ」･･･無回答

●その他　Q1-1(担当職員の職種または形態：MA）を3分類（SA化)した集計を加えた。

・カテゴリー1･･･「現業員のみ担当」
・カテゴリー2･･･「現業員と現業員以外（事務職員等）の両方が担当」
・カテゴリー3･･･「現業員以外のみ担当」（事務職員・嘱託職員・その他）
※「その他」＝「SV・その他の職員」

Ⅰ　　生活保護業務の職員体制および業務の実施状況について

Q１－１　生活保護業務を担当する職員の職種または形態

本調査では、福祉事務所における生活保護業務の実施体制の現状を明らかにすることを目的としている。

Ｑ１－１では、生活保護業務全般について各福祉事務所のどのような職員（現業員・事務職員・嘱託職員・その他）が担当しているのかを把握するための質問を設定した。

生活保護業務としては、「生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務」、「保護の決定のための調査と要否判定に係る業務」、「保護の実施に係る業務」、「保護の停止・廃止に係る業務」、そして「その他の保護業務」の５点を設定し、計130業務に関する質問を設けた。以下において、各業務の担当職員の状況とその特徴を報告する。

Q１－１－（１）　生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

はじめに、Ｑ１－１－（１）「生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務」では、生活保護担当窓口を訪れた相談者への受付相談に関する10項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において90%程度（91.9%～93.4%）、事務職員が担当している福祉事務所は全ての項目において7%程度（6.8%～8.7%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は項目によって25.6%～31.8%と多少の差異があり、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%程度（8.9%～12.7%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において60%程度（55.2%～61.5%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は項目によって31.2%～37.8%と多少の差異があり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において7%程度（6.6%～8.1%）となっていた。

このように、生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務では、現業員が担当している福祉事務所が多いものの、現業員のみが担当している福祉事務所は60%程度であり、40%程度の福祉事務所では現業員以外の職員も担当している状況が示された。その中でも、「⑩申請書を受理する」は現業員のみが担当している福祉事務所（61.5%）が最も多かった業務となっており、「③相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所（44.8%）が最も多かった業務となっていた。

これらのことから、被保護者となる前の相談者への窓口対応では、現業員以外の職員も対応していることが比較的多い状況が明らかとなった。ただし、「申請書を受理する」といった厳格な対応が必要となる業務においては、やはり現業員が担当していることが多く、とりわけ嘱託職員が担当している福祉事務所は少ない傾向にあることがうかがわれた。

Q1－1－（1） 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について　　**複数回答**

（回答数）

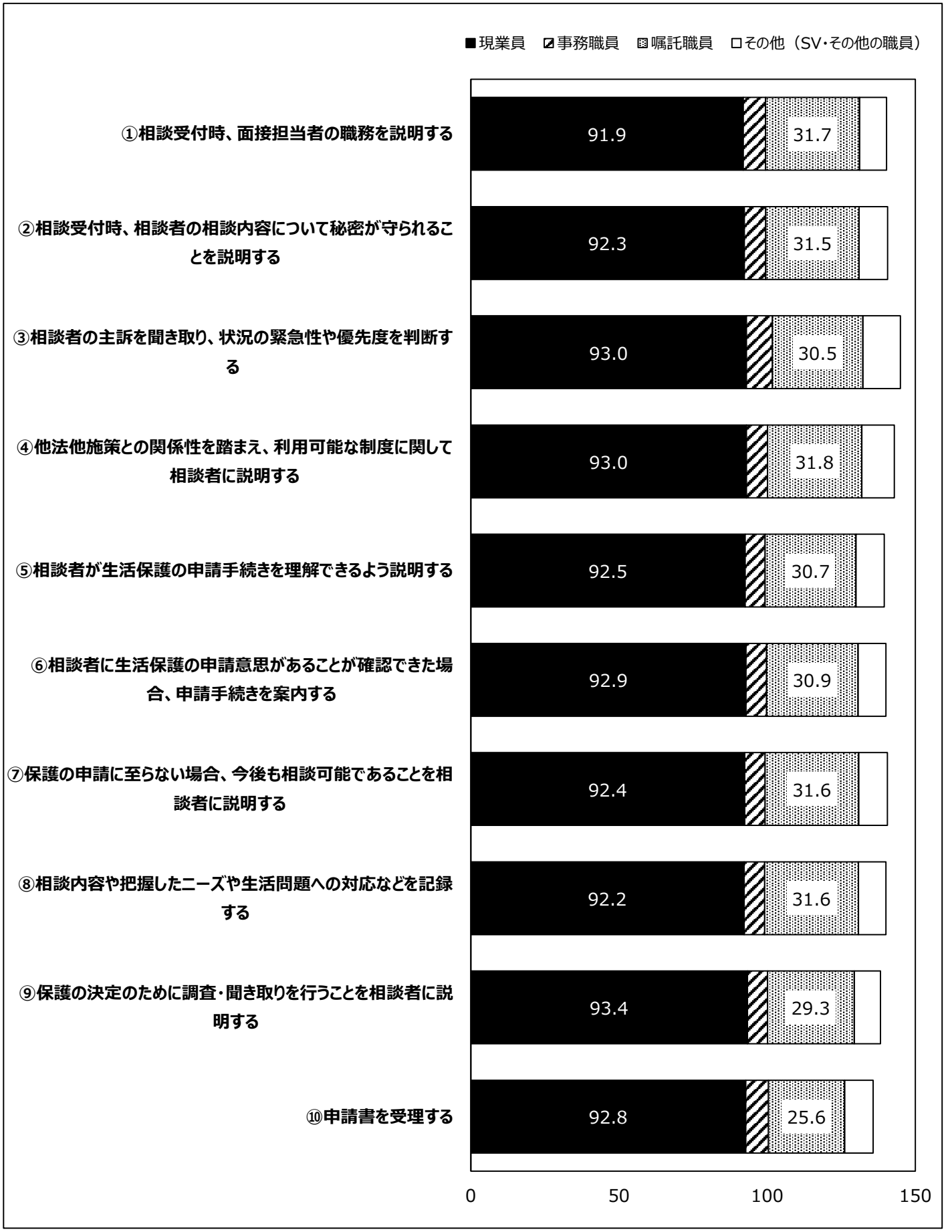
		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	858	788	64	272	78	1
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	858	791	62	270	82	1
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	798	75	262	109	0
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	798	61	273	94	0
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	794	58	263	82	0
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	797	59	265	81	0
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	793	59	271	83	0
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	791	60	271	80	0
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	801	58	251	76	0
⑩	申請書を受理する	858	796	66	220	83	0

（NAを除いた集計・%）

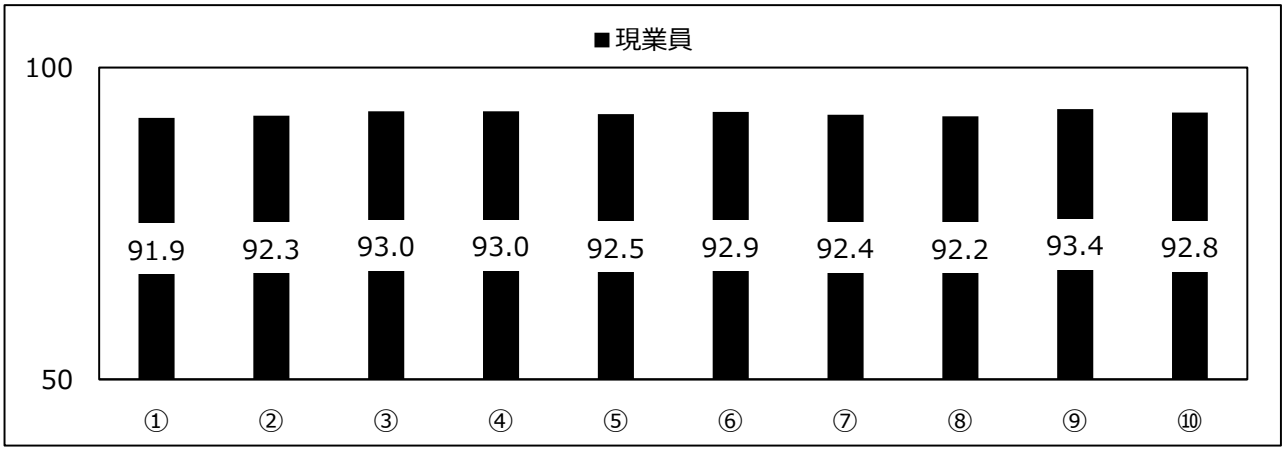
		■担当職員の職種または形態					
		全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	事+嘱+そ
①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	857	91.9	7.5	31.7	9.1	48.3
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	857	92.3	7.2	31.5	9.6	48.3
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	93.0	8.7	30.5	12.7	52.0
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	93.0	7.1	31.8	11.0	49.9
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	92.5	6.8	30.7	9.6	47.0
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	92.9	6.9	30.9	9.4	47.2
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	92.4	6.9	31.6	9.7	48.1
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	92.2	7.0	31.6	9.3	47.9
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	93.4	6.8	29.3	8.9	44.9
⑩	申請書を受理する	858	92.8	7.7	25.6	9.7	43.0

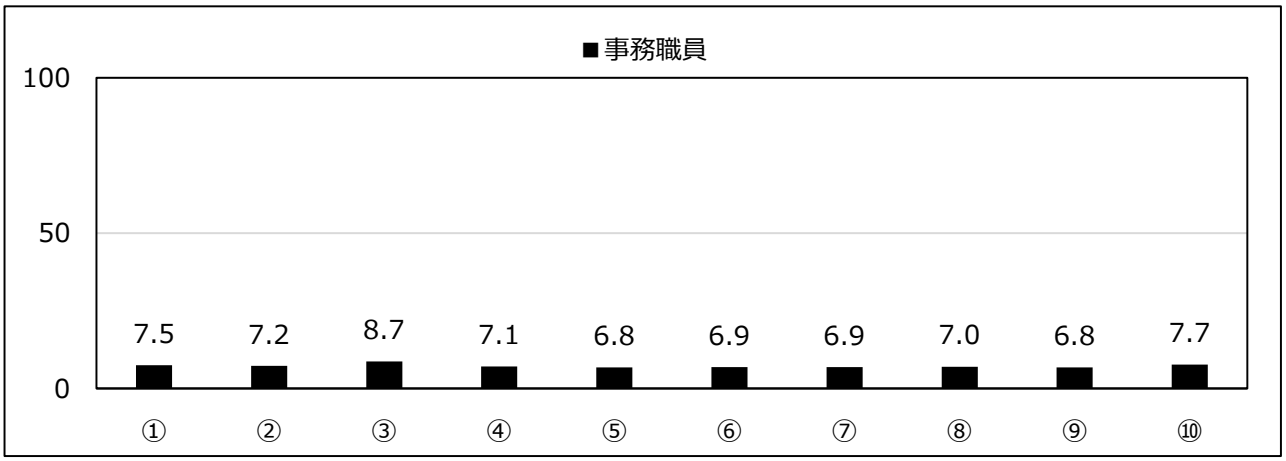
Q1－1－（1） 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

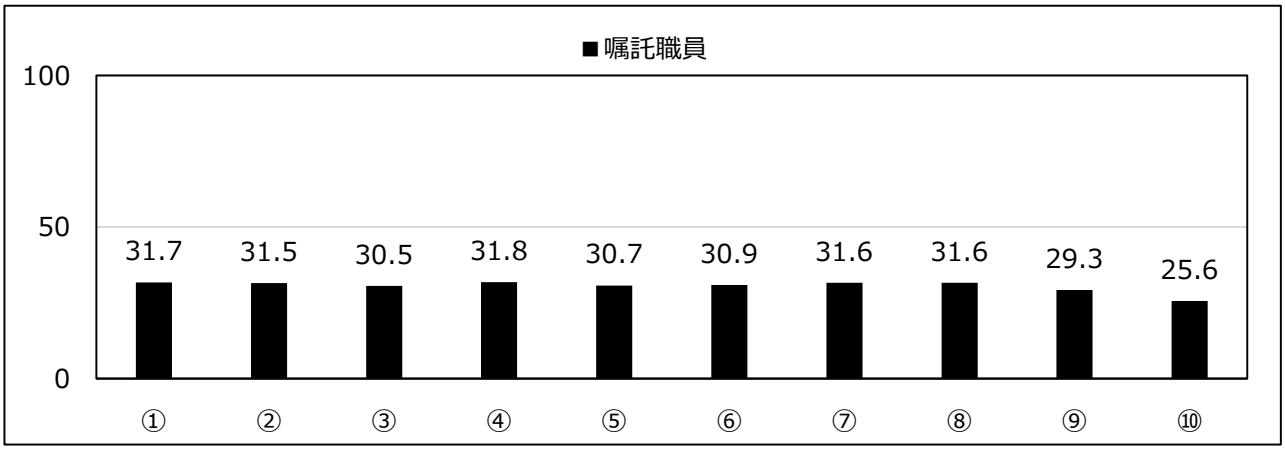
複数回答

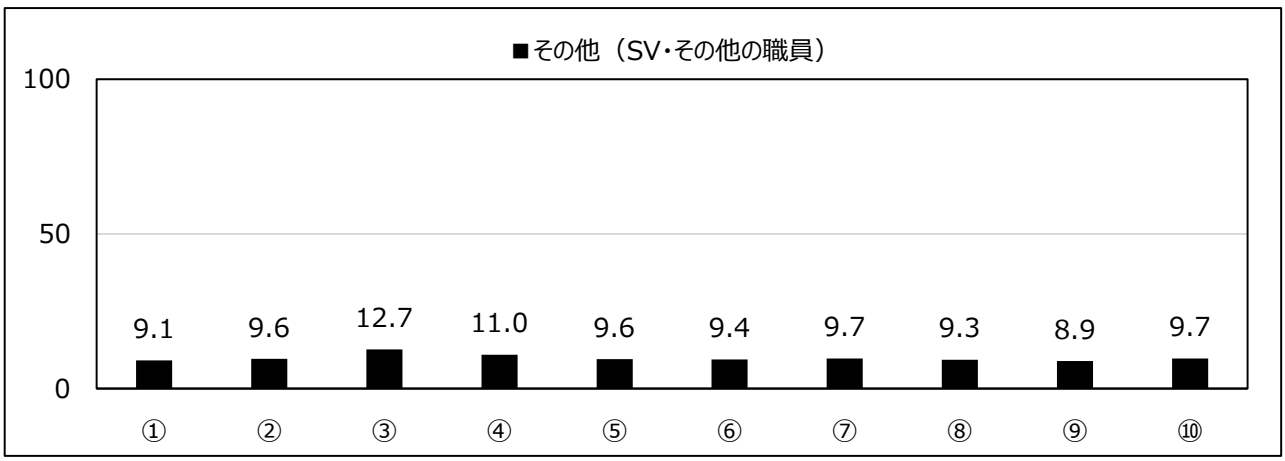


Q１－１－（１） 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について　　※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（1） 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について　　**単数回答・3区分**

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」　（回答数）

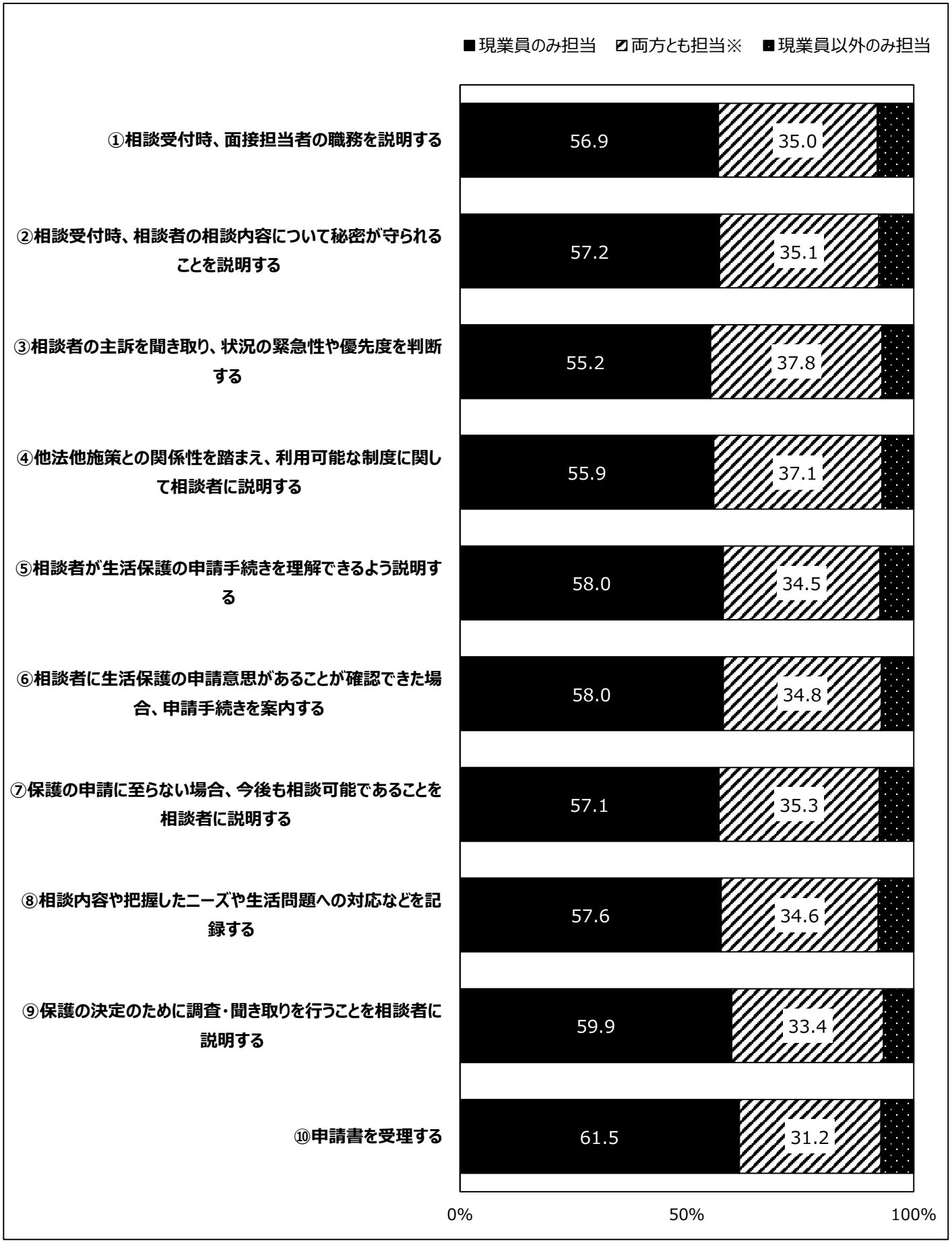
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	858	488	300	69	1
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	858	490	301	66	1
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	474	324	60	0
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	480	318	60	0
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	498	296	64	0
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	498	299	61	0
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	490	303	65	0
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	494	297	67	0
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	514	287	57	0
⑩	申請書を受理する	858	528	268	62	0

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態			
		全体N	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当
①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	857	56.9	35.0	8.1
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	857	57.2	35.1	7.7
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	55.2	37.8	7.0
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	55.9	37.1	7.0
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	58.0	34.5	7.5
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	58.0	34.8	7.1
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	57.1	35.3	7.6
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	57.6	34.6	7.8
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	59.9	33.4	6.6
⑩	申請書を受理する	858	61.5	31.2	7.2

Q1－1－（1） 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

単数回答・3区分



Q１－１－（２） 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

Ｑ１－１－（２）の、「保護の決定のための調査と要否判定に係る業務」では、相談者より保護申請を受けた際に保護決定を行うための調査等に関する13項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は項目によって80.9%～99.4%と多少の差異があった。事務職員が担当している福祉事務所も項目によって2.2%～18.2%と多少の差異があり、嘱託職員が担当している福祉事務所も項目によって4.9%～26.1%と多少の差異があった。その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%程度以下となっていた（2.1%～10.3%）であった。

また、これらの業務の担当形態としても、項目によって大きな差異が見られ、現業員のみが担当している福祉事務所は、「⑩把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する」では90.5%となっていたが、「⑦各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を封入・発送する」「⑧各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する」ではそれぞれ54.3%、53.4%であった。また現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって8.8%～31.7%と差異があり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所も項目によって0.6%～19.1%と差異が見られた。

これらのことから、保護の決定のための調査と要否判定に係る業務では、「⑩把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する」や「⑪申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する」といった保護開始にあたっての中核的な業務は現業員のみが担当している福祉事務所が多い状況が明らかとなった。ただし、保護の決定には多くの業務があるため、細かな業務の切り出しを行い、上記のように「⑦各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を封入・発送する」「⑧各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する」といった事務的な業務を現業員以外の職員が担当している福祉事務所が多い状況も確認することができた。

Q1－1－（2） 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

複数回答

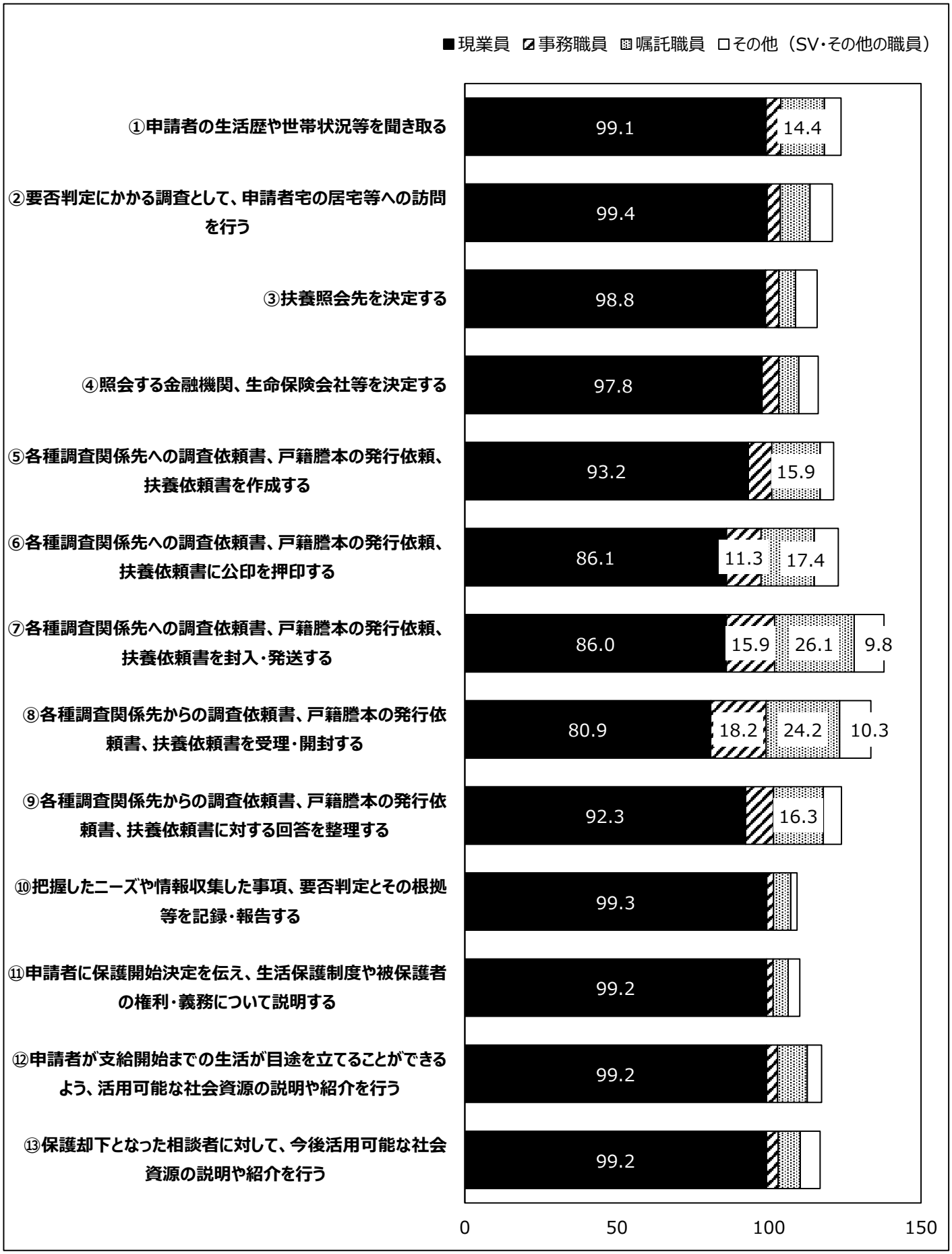
（回答数）

		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	858	848	41	123	47	2
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	858	850	37	83	63	3
③	扶養照会先を決定する	858	847	38	47	61	1
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	858	838	47	56	55	1
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	858	799	66	136	38	1
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	858	736	97	149	68	3
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	858	737	136	224	84	1
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	858	693	156	207	88	1
⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	858	791	79	140	51	1
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	858	851	19	48	18	1
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	858	849	19	42	33	2
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	850	31	84	40	1
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	850	33	62	56	1

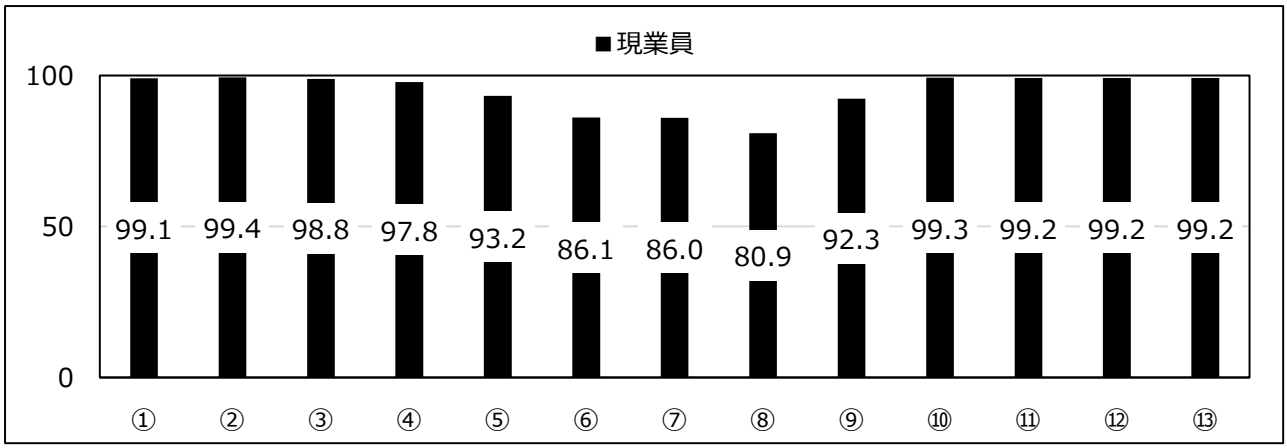
		N	（NAを除いた集計・%）				事+嘱+そ
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	856	99.1	4.8	14.4	5.5	24.6
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	855	99.4	4.3	9.7	7.4	21.4
③	扶養照会先を決定する	857	98.8	4.4	5.5	7.1	17.0
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	857	97.8	5.5	6.5	6.4	18.4
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	857	93.2	7.7	15.9	4.4	28.0
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	855	86.1	11.3	17.4	8.0	36.7
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	857	86.0	15.9	26.1	9.8	51.8
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	857	80.9	18.2	24.2	10.3	52.6
⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	857	92.3	9.2	16.3	6.0	31.5
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	857	99.3	2.2	5.6	2.1	9.9
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	856	99.2	2.2	4.9	3.9	11.0
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	99.2	3.6	9.8	4.7	18.1
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	99.2	3.9	7.2	6.5	17.6

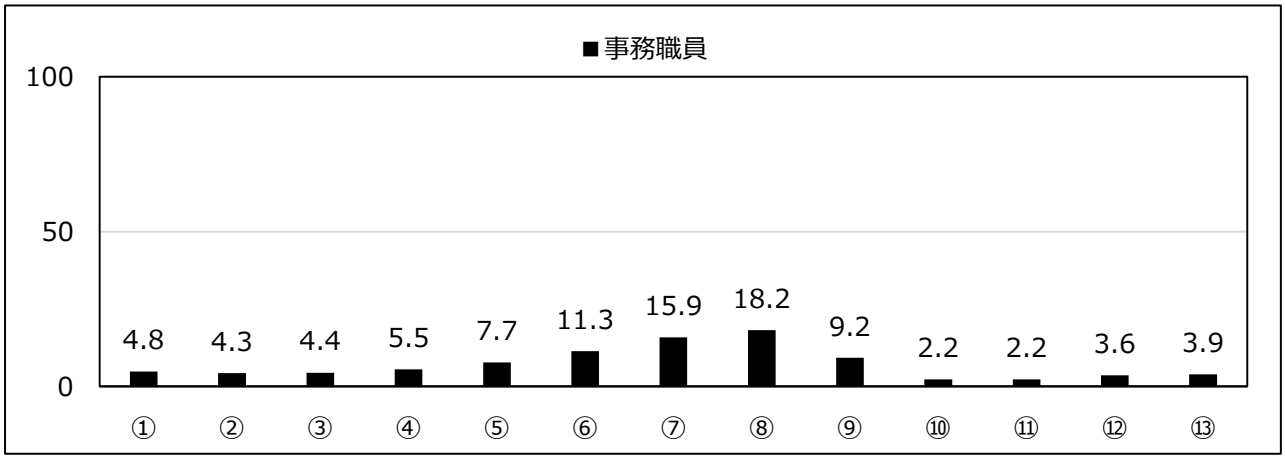
Q1－1－（2） 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

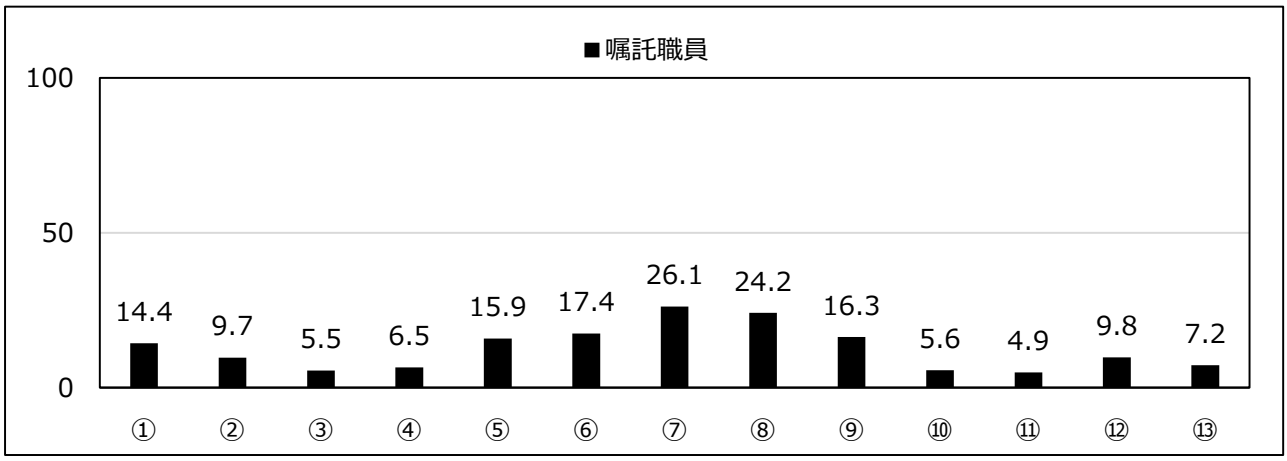
複数回答

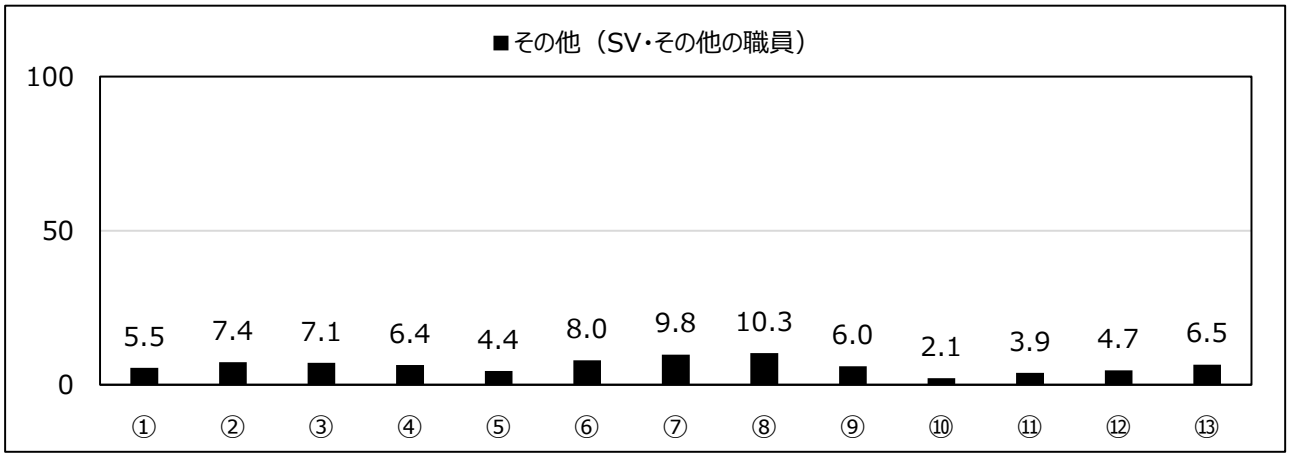


Q１－１－（２） 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について　　※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（2） 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

単数回答・3区分

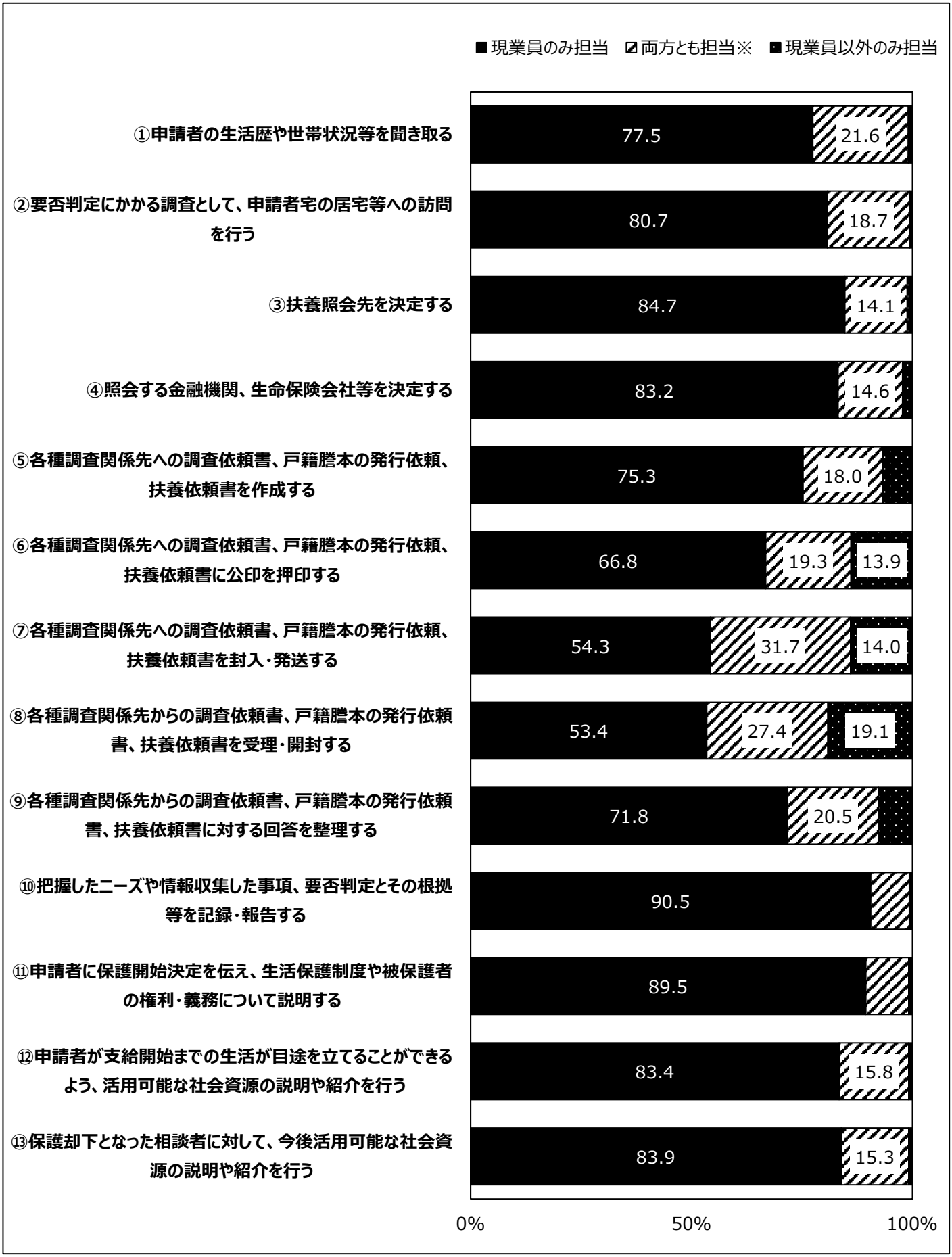
※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 （回答数）

		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	858	663	185	8	2
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	858	690	160	5	3
③	扶養照会先を決定する	858	726	121	10	1
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	858	713	125	19	1
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	858	645	154	58	1
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	858	571	165	119	3
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	858	465	272	120	1
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	858	458	235	164	1
⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	858	615	176	66	1
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	858	776	75	6	1
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	858	766	83	7	2
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	715	135	7	1
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	719	131	7	1

		N	（NAを除いた集計・%）		
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	856	77.5	21.6	0.9
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	855	80.7	18.7	0.6
③	扶養照会先を決定する	857	84.7	14.1	1.2
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	857	83.2	14.6	2.2
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	857	75.3	18.0	6.8
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	855	66.8	19.3	13.9
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	857	54.3	31.7	14.0
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	857	53.4	27.4	19.1
⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	857	71.8	20.5	7.7
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	857	90.5	8.8	0.7
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	856	89.5	9.7	0.8
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	83.4	15.8	0.8
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	83.9	15.3	0.8

Q1－1－（2） 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

単数回答・3区分



Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について

■A 最低生活費の算定

Ｑ１－１－（３）－Ａの、保護の実施に係る業務における「最低生活費の算定」では、保護開始時や世帯状況の変更があった場合等の最低生活費の算定に関する6項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において96%以上（96.3%～99.2%）、事務職員が担当している福祉事務所は項目によって3.3%～15.4%と多少の差異があり、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%以下（3.6%～9.0%）、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において5%前後（1.6%～7.1%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において80%～90%と多く、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は項目によって8.3%～21.9%と多少の差異があり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目においてごくわずか（0.8%～3.7%）となっていた。

このように、最低生活費の算定に関する業務では、現業員が担当している福祉事務所が非常に多い状況が示された。その中でも、「③最低生活費の算定処理を行う」は現業員のみが担当している福祉事務所（90.7%）が最も多かった業務となっており、「⑤決裁後、保護決定通知書の通知に係る一連の事務を行う」や「⑥届け出が不適正だった場合、法第63条、第77条の2、第78条等の決定に関する一連の事務を行う」といった事務に関する業務は現業員以外の職員も担当している福祉事務所（それぞれ78.1%、77.2%）が多くなっていた。

これらのことから、最低生活費の算定では、被保護世帯の調査や最低生活費の算定処理といった業務はほぼ現業員が担当しているものの、被保護者からの届け出の受理や事務的な処理については現業員以外の職員も対応できるようにしている福祉事務所があることが明らかとなった。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■A 最低生活費の算定　　**複数回答**

（回答数）

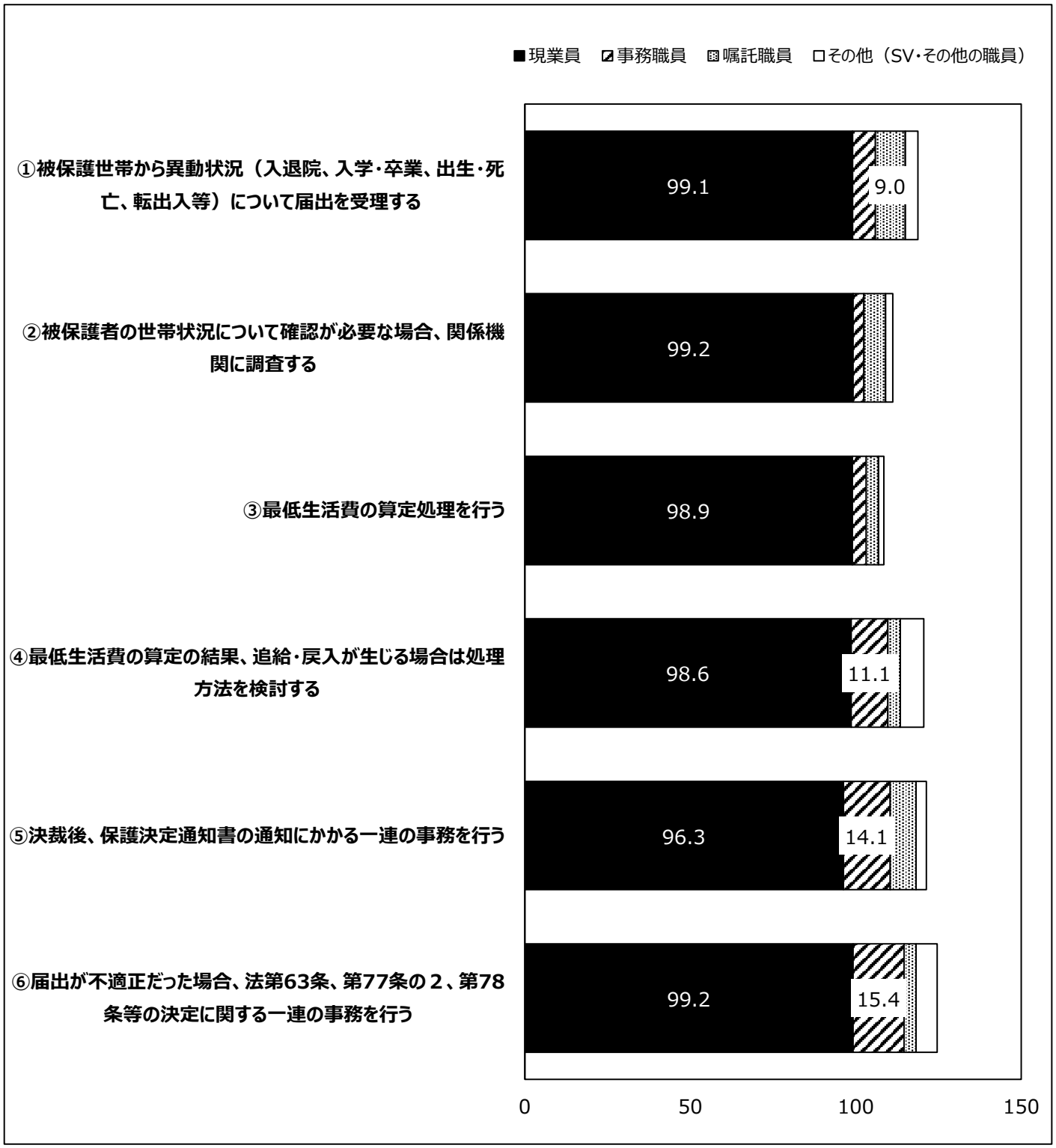
		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	858	849	59	77	33	1
②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	858	850	28	56	19	1
③	最低生活費の算定処理を行う	858	848	36	32	14	1
④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	858	844	95	32	61	2
⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	825	121	67	27	1
⑥	届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	850	132	31	55	1

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態					
		全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	事+嘱+そ
①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	857	99.1	6.9	9.0	3.9	19.7
②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	857	99.2	3.3	6.5	2.2	12.0
③	最低生活費の算定処理を行う	857	98.9	4.2	3.7	1.6	9.6
④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	856	98.6	11.1	3.7	7.1	22.0
⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	96.3	14.1	7.8	3.2	25.1
⑥	届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	99.2	15.4	3.6	6.4	25.4

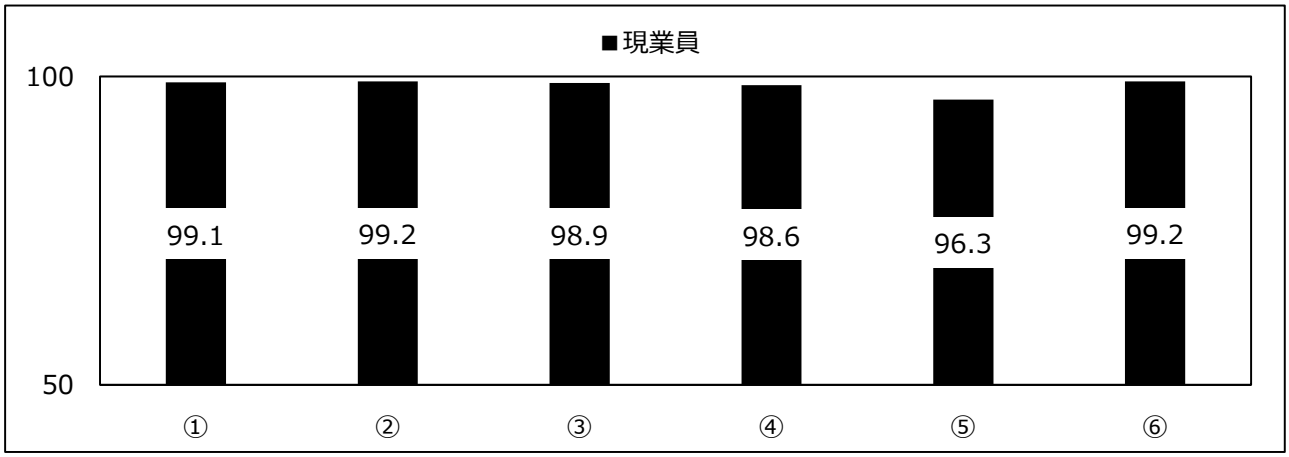
■A 最低生活費の算定

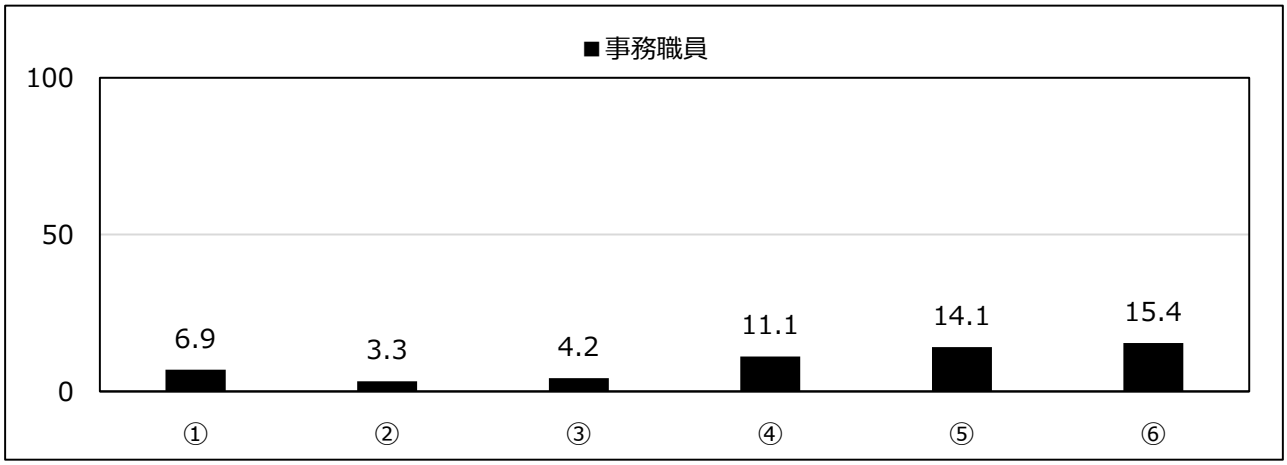
複数回答

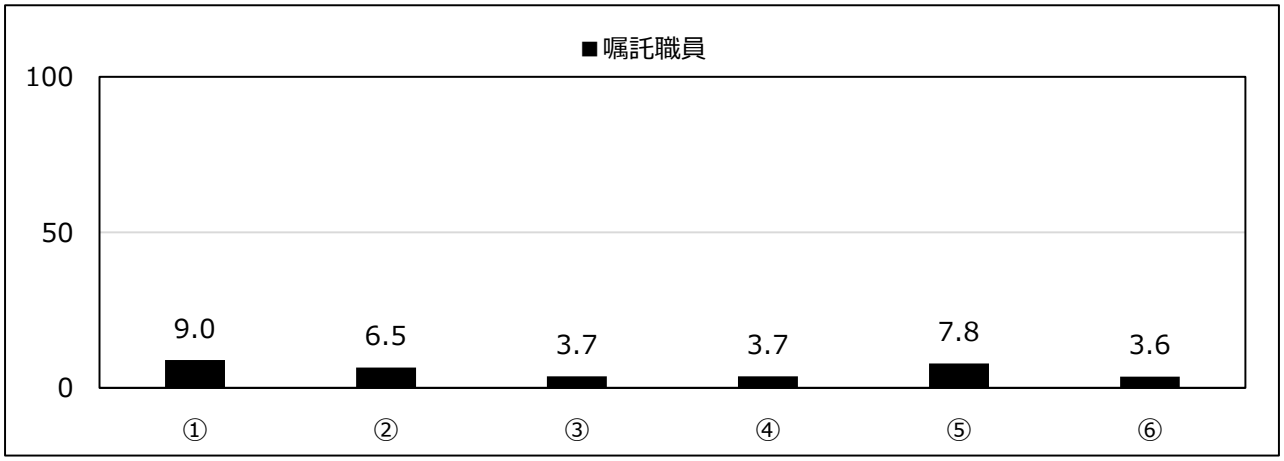


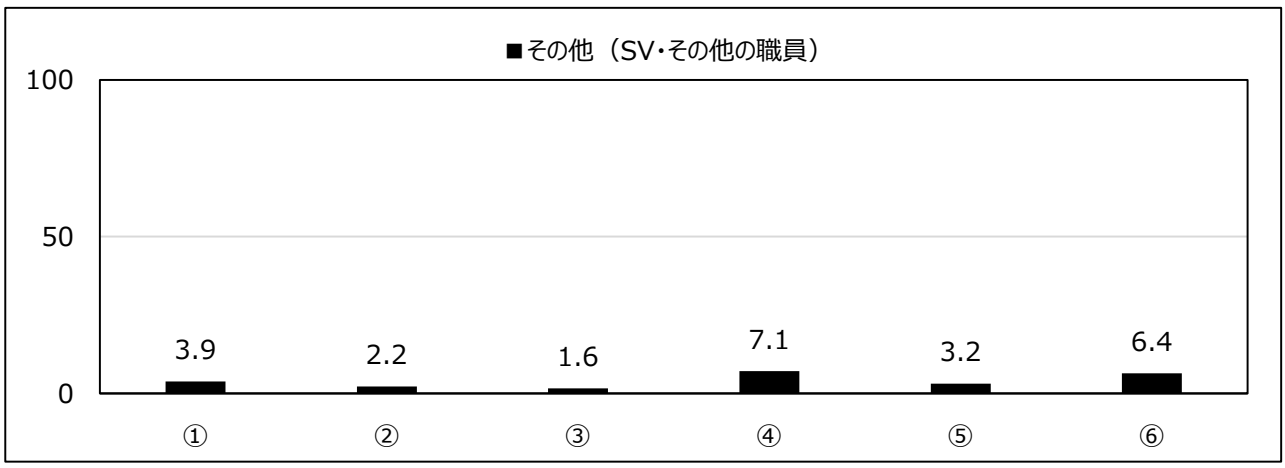
■A 最低生活費の算定

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■A 最低生活費の算定　　**単数回答・3区分**

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」　（回答数）

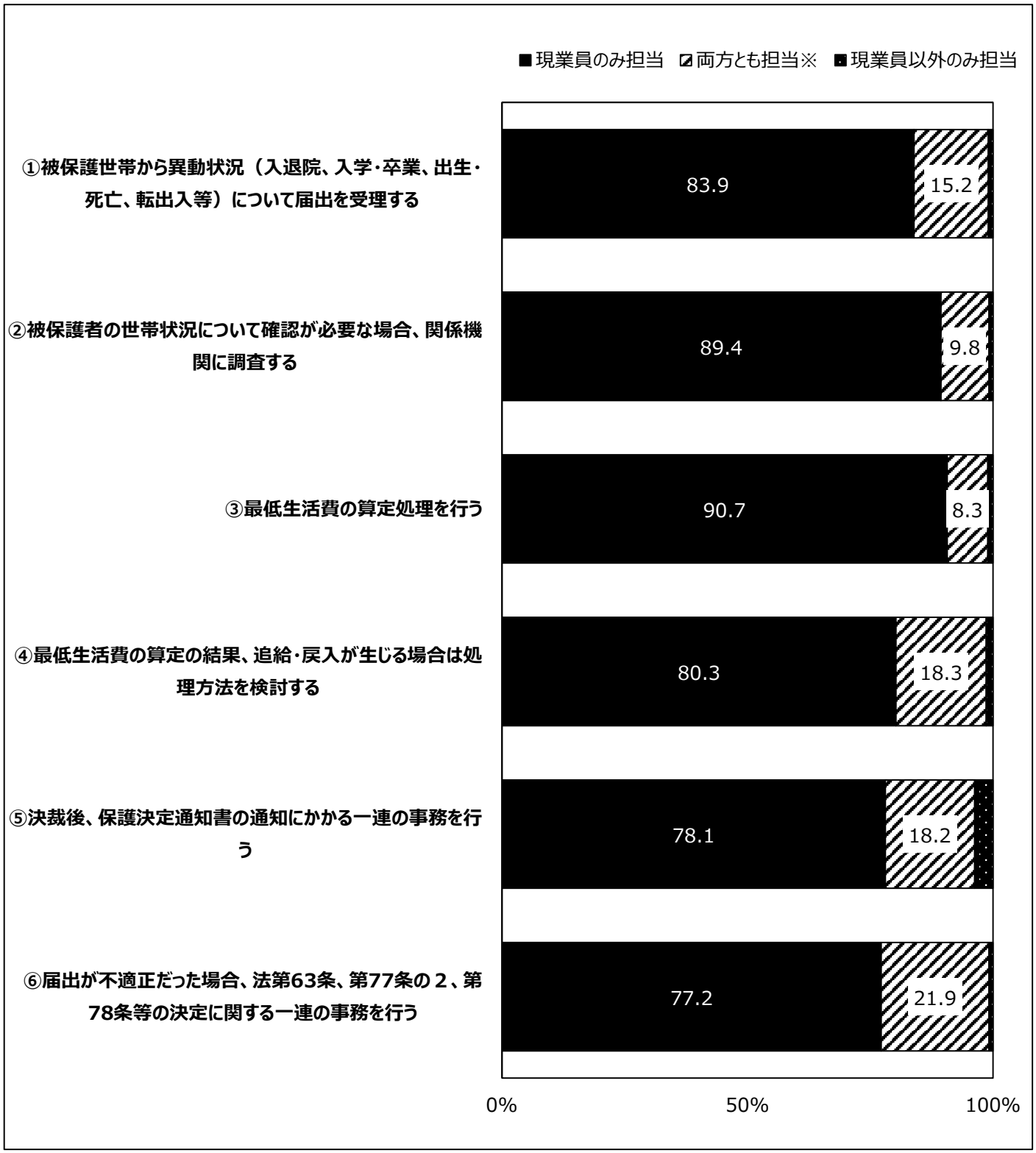
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	858	719	130	8	1
②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	858	766	84	7	1
③	最低生活費の算定処理を行う	858	777	71	9	1
④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	858	687	157	12	2
⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	669	156	32	1
⑥	届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	662	188	7	1

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態			
		全体N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	857	83.9	15.2	0.9
②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	857	89.4	9.8	0.8
③	最低生活費の算定処理を行う	857	90.7	8.3	1.1
④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	856	80.3	18.3	1.4
⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	78.1	18.2	3.7
⑥	届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	77.2	21.9	0.8

■A 最低生活費の算定

単数回答･3区分



Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■B 収入認定に係る業務

Q１－１－（３）－Bの、保護の実施に係る業務における「収入認定に係る業務」では、被保護者からの就労等による収入の申告受理や認定に関する14項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において90%以上（90.1%～99.2%）、事務職員が担当している福祉事務所は項目によって2.6%～27.3%と差異があり、嘱託職員が担当している福祉事務所は一部の項目を除いて5%程度（3.7%～15.3%）、その他の職員が担当している福祉事務所も一部の項目を除いて5%程度（2.0%～11.8%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって66.6%～92.8%と差異があり、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって6.1%～23.7%と差異が見られたが、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は1項目を除いて5%以下（0.8%～9.9%）となっていた。

このように、収入認定に係る業務では、ほとんどの福祉事務所において現業員が担当しているものの、現業員のみの担当なのか現業員以外の職員も担当しているのかは業務によって異なる状況が示された。その中でも、「⑤収入認定の処理（システム入力）を行う」は現業員のみが担当している福祉事務所（92.8%）が最も多かった業務となっており、「⑨返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所（33.4%）が最も多かった業務となっていた。

これらのことから、収入認定に係る業務では最低生活費の算定と同様に、「収入認定の処理を行う」という処理執行は、現業員のみが担当する福祉事務所がほとんどだが、「②収入申告書を受理する」や「⑨返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する」といった事務的な業務は、現業員以外の職員も対応している福祉事務所が一定数存在することがわかる。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■B 収入認定に係る業務　　**複数回答**

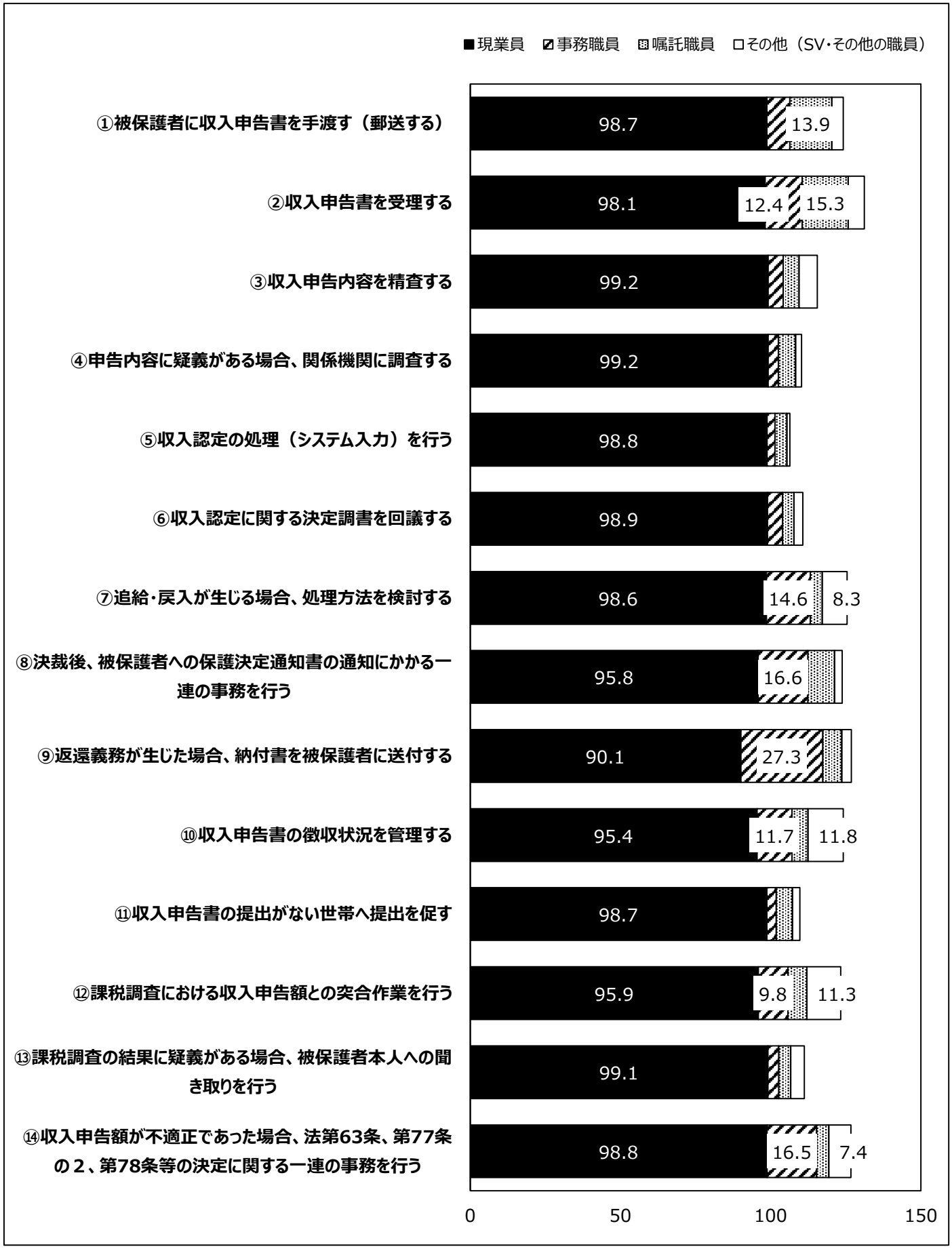
（回答数）

		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	858	846	66	119	33	1
②	収入申告書を受理する	858	841	106	131	46	1
③	収入申告内容を精査する	858	850	43	45	52	1
④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	858	850	29	49	17	1
⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	858	847	22	34	9	1
⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	858	848	43	32	26	1
⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	858	845	125	34	71	1
⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	821	142	76	22	1
⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	858	772	234	54	27	1
⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	858	818	100	45	101	1
⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	858	846	27	46	21	1
⑫	課税調査における収入申告額との突合作業を行う	858	822	84	54	97	1
⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	858	849	31	34	39	1
⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	847	141	35	63	1

		N	（NAを除いた集計・%）				事+嘱+そ
①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	857	98.7	7.7	13.9	3.9	25.4
②	収入申告書を受理する	857	98.1	12.4	15.3	5.4	33.0
③	収入申告内容を精査する	857	99.2	5.0	5.3	6.1	16.3
④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	857	99.2	3.4	5.7	2.0	11.1
⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	857	98.8	2.6	4.0	1.1	7.6
⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	857	98.9	5.0	3.7	3.0	11.8
⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	857	98.6	14.6	4.0	8.3	26.8
⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	95.8	16.6	8.9	2.6	28.0
⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	857	90.1	27.3	6.3	3.2	36.8
⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	857	95.4	11.7	5.3	11.8	28.7
⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	857	98.7	3.2	5.4	2.5	11.0
⑫	課税調査における収入申告額との突合作業を行う	857	95.9	9.8	6.3	11.3	27.4
⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	857	99.1	3.6	4.0	4.6	12.1
⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	98.8	16.5	4.1	7.4	27.9

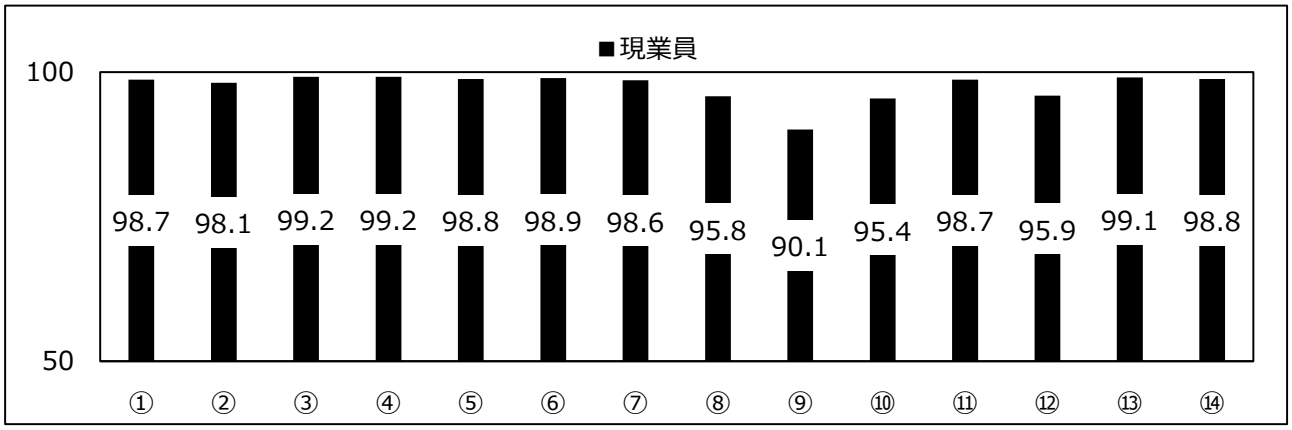
■B 収入認定に係る業務

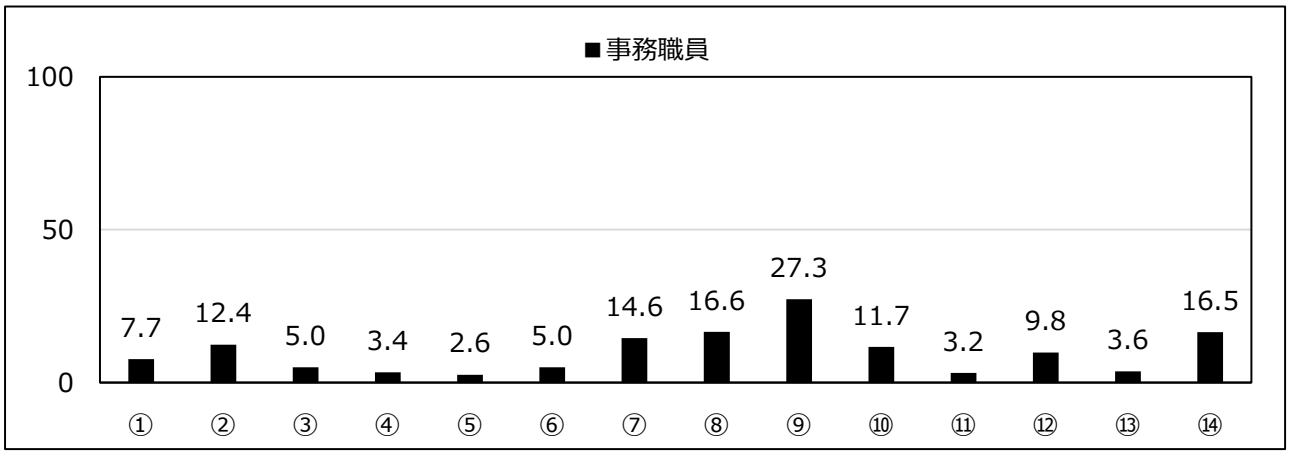
複数回答

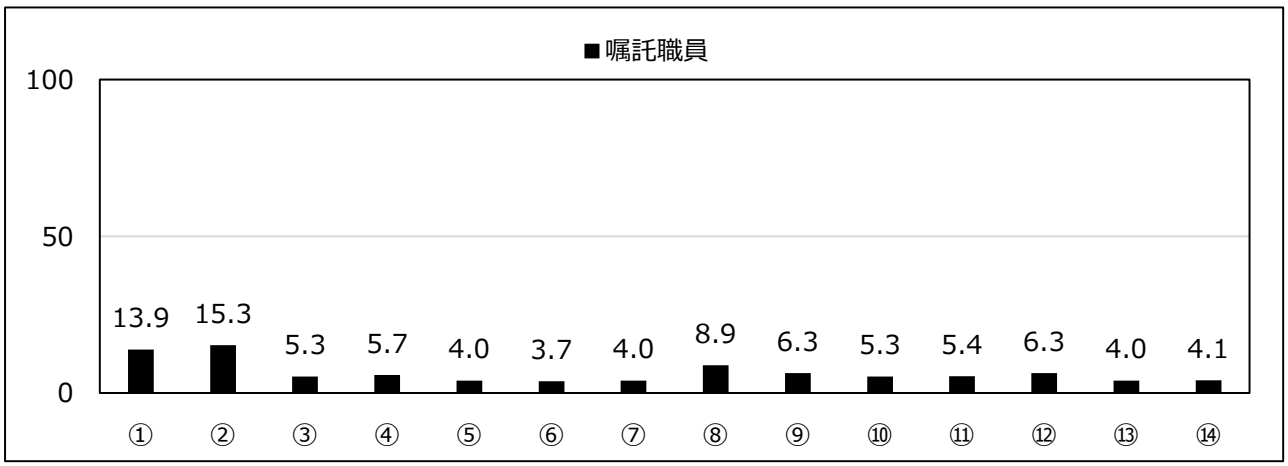


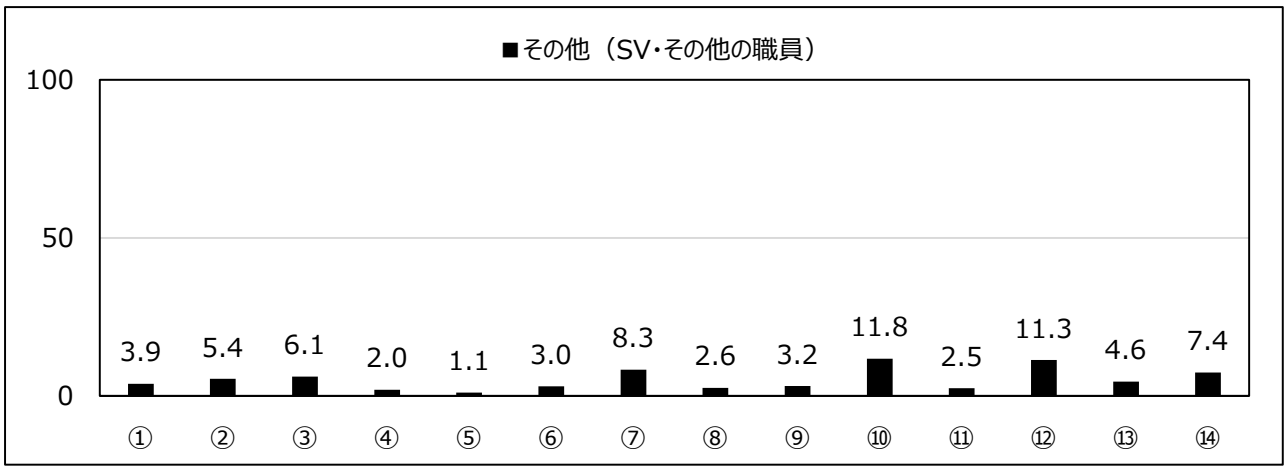
■B 収入認定に係る業務

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■B 収入認定に係る業務

単数回答･3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 （回答数）

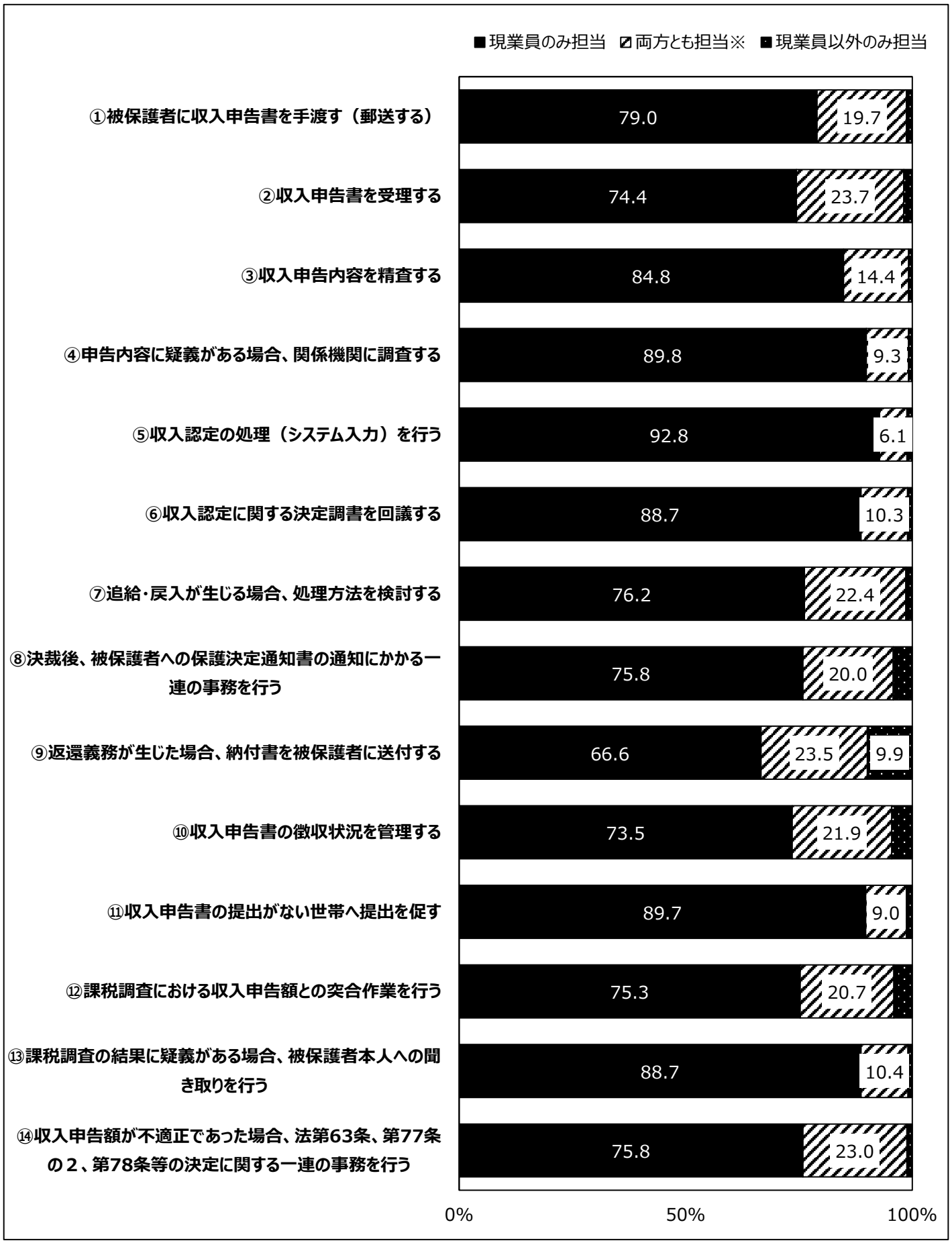
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	858	677	169	11	1
②	収入申告書を受理する	858	638	203	16	1
③	収入申告内容を精査する	858	727	123	7	1
④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	858	770	80	7	1
⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	858	795	52	10	1
⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	858	760	88	9	1
⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	858	653	192	12	1
⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	650	171	36	1
⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	858	571	201	85	1
⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	858	630	188	39	1
⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	858	769	77	11	1
⑫	課税調査における収入申告額との突合作業を行う	858	645	177	35	1
⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	858	760	89	8	1
⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	650	197	10	1

（NAを除いた集計・%）

		全体N	現業員のみ	両方とも	現業員以外のみ
①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	857	79.0	19.7	1.3
②	収入申告書を受理する	857	74.4	23.7	1.9
③	収入申告内容を精査する	857	84.8	14.4	0.8
④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	857	89.8	9.3	0.8
⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	857	92.8	6.1	1.2
⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	857	88.7	10.3	1.1
⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	857	76.2	22.4	1.4
⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	75.8	20.0	4.2
⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	857	66.6	23.5	9.9
⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	857	73.5	21.9	4.6
⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	857	89.7	9.0	1.3
⑫	課税調査における収入申告額との突合作業を行う	857	75.3	20.7	4.1
⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	857	88.7	10.4	0.9
⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	75.8	23.0	1.2

■B 収入認定に係る業務

単数回答・3区分



Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について

■C 一時扶助の認定に係る業務

Ｑ１－１－（３）－Ｃの、保護の実施に係る業務における「一時扶助の認定に係る業務」では、被保護者に対する一時扶助の認定・支給に関する7項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において95%以上（95.6%～99.3%）、事務職員が担当している福祉事務所は項目によって3.6%～16.0%と差異があり、嘱託職員が担当している福祉事務所は項目によって4.3%～11.2%と若干の差異があり、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において1項目を除いて5%以下（2.0%～9.7%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって多少の差異はあるものの、概ね80～90%程度（75.2%～89.4%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も10%～20%程度（9.9%～20.4%）であり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において5%以下（0.7%～4.4%）となっていた。

このように、一時扶助の認定に係る業務では、現業員が担当している福祉事務所が多いものの、またほとんどの業務で現業員のみが担当している福祉事務所が80%以上となっており、現業員のみが担当している状況が示された。その中でも、「⑤申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する」、「⑥一時扶助日の算定処理を行う」は現業員のみが担当している福祉事務所（それぞれ89.4%、88.4）が多かった業務となっており、「⑦決裁後、保護決定通知書の通知に係る一連の事務を行う」は現業員以外の職員（とりわけ事務職員）も担当している福祉事務所（24.8%）が最も多かった業務となっていた。

これらのことから、やはり一時扶助においても、「算定処理を行う」という処理執行や「関係機関に調査をする」という調査業務は現業員が担っており、事務的な業務は事務職員を中心とするその他の職員が分担している状況が示された。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■C 一時扶助の認定に係る業務　　**複数回答**

（回答数）

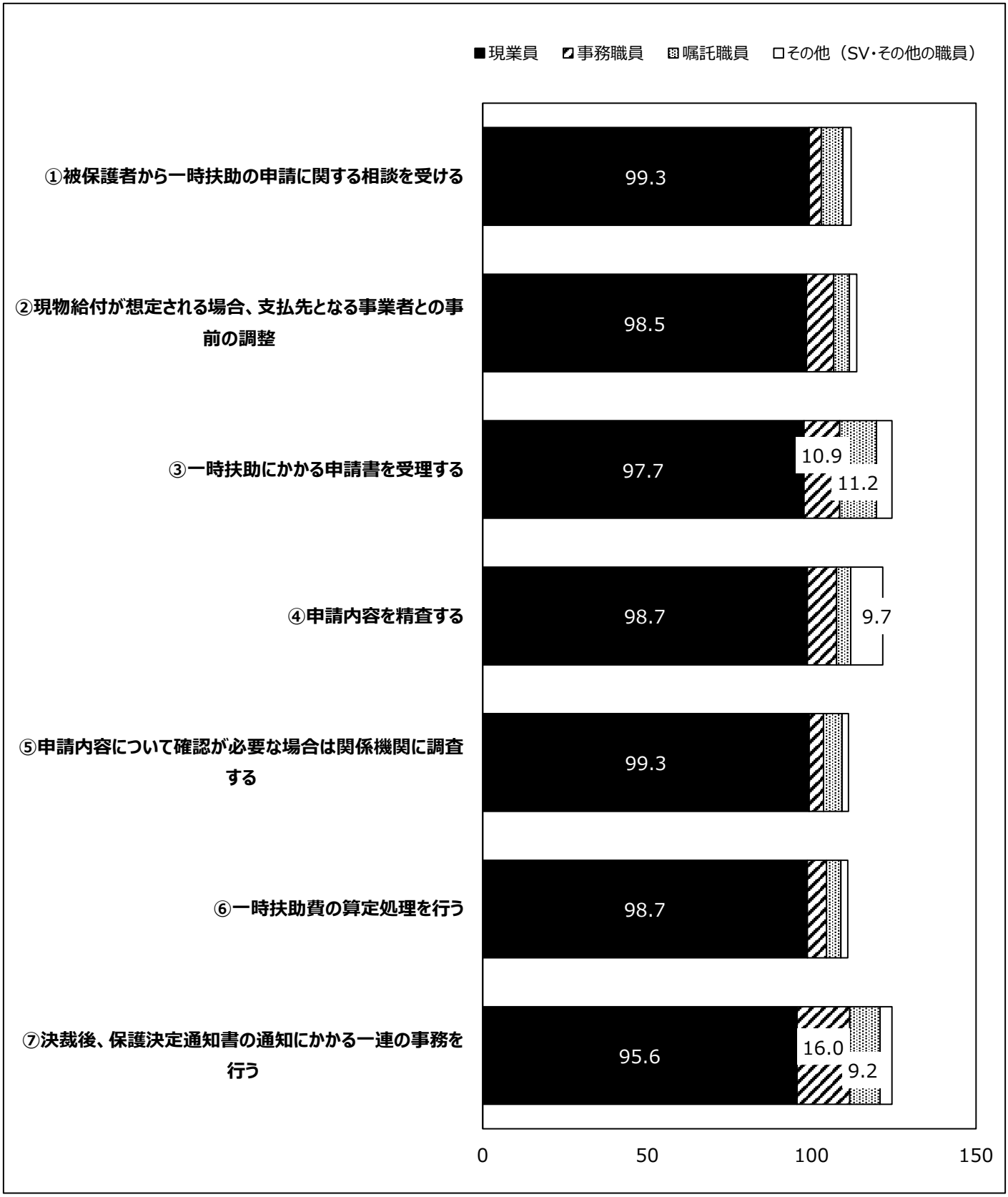
		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	858	849	31	56	22	3
②	現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	858	841	70	41	19	4
③	一時扶助にかかる申請書を受理する	858	836	93	96	40	2
④	申請内容を精査する	858	845	76	37	83	2
⑤	申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	858	851	37	48	17	1
⑥	一時扶助費の算定処理を行う	858	846	50	37	18	1
⑦	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	817	137	79	31	3

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態					
		全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	事+嘱+そ
①	被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	855	99.3	3.6	6.5	2.6	12.7
②	現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	854	98.5	8.2	4.8	2.2	15.2
③	一時扶助にかかる申請書を受理する	856	97.7	10.9	11.2	4.7	26.8
④	申請内容を精査する	856	98.7	8.9	4.3	9.7	22.9
⑤	申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	857	99.3	4.3	5.6	2.0	11.9
⑥	一時扶助費の算定処理を行う	857	98.7	5.8	4.3	2.1	12.3
⑦	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	855	95.6	16.0	9.2	3.6	28.9

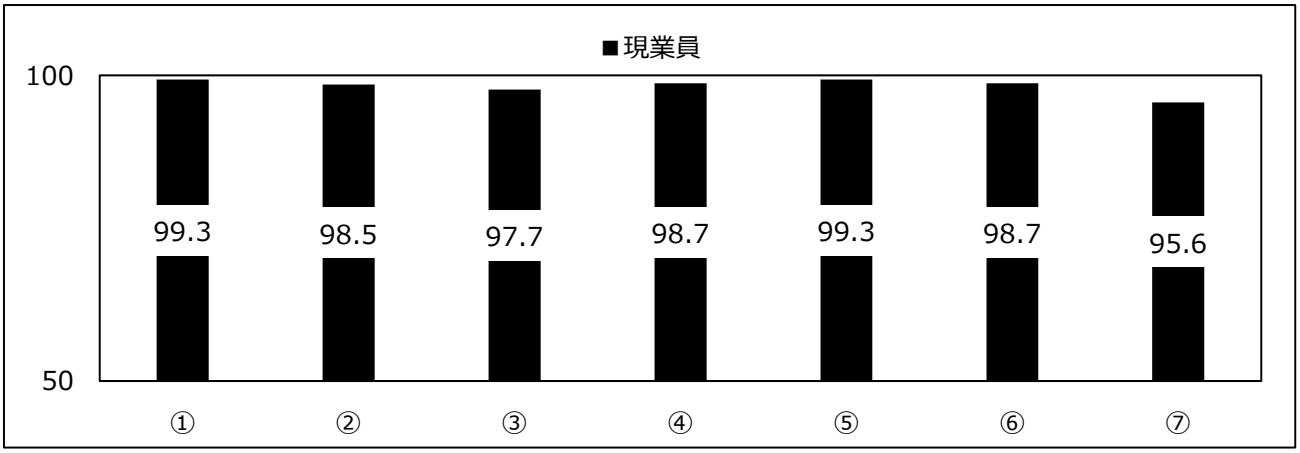
■C 一時扶助の認定に係る業務

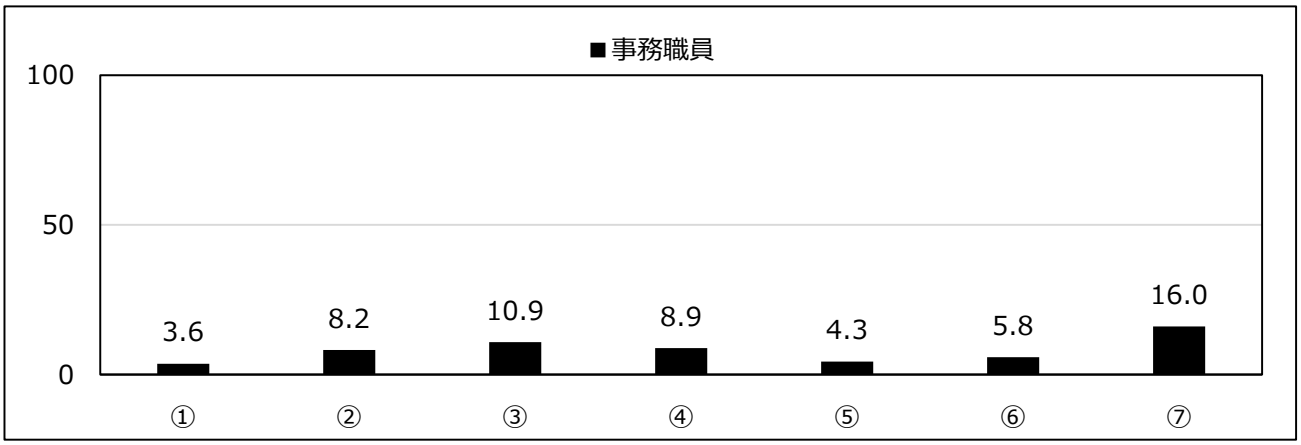
複数回答

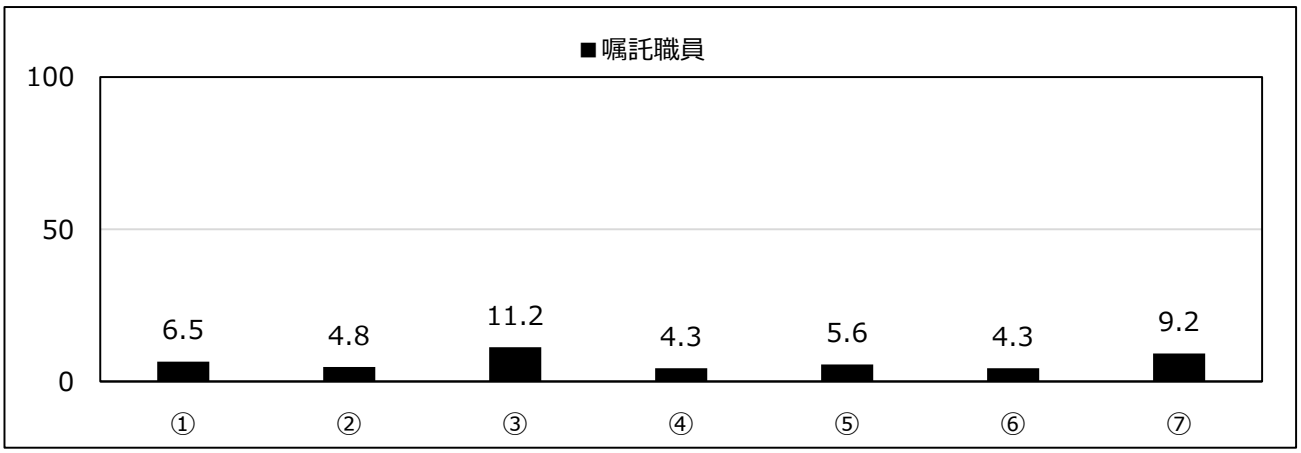


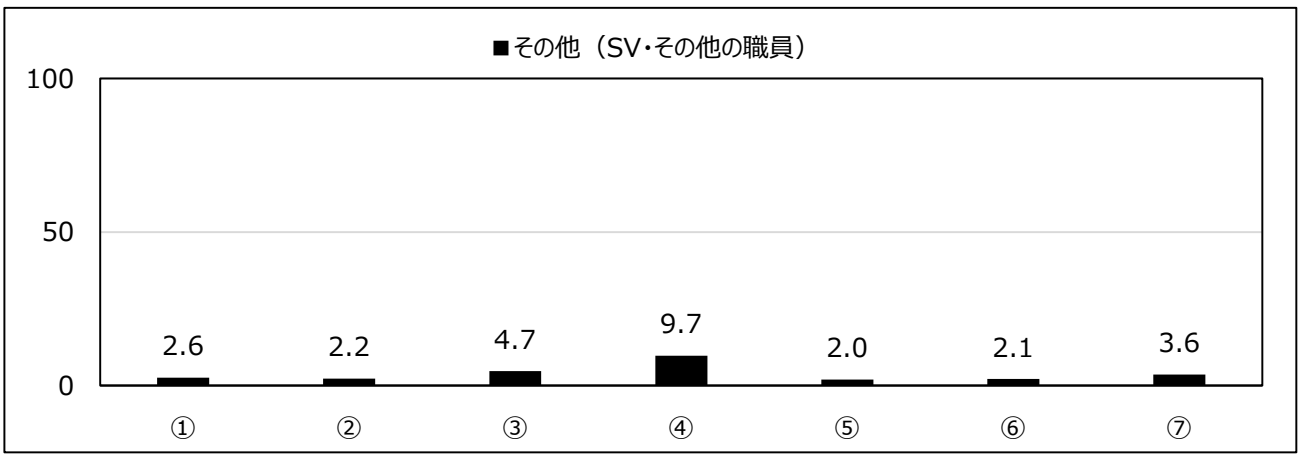
■C 一時扶助の認定に係る業務

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■C 一時扶助の認定に係る業務

単数回答・3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 （回答数）

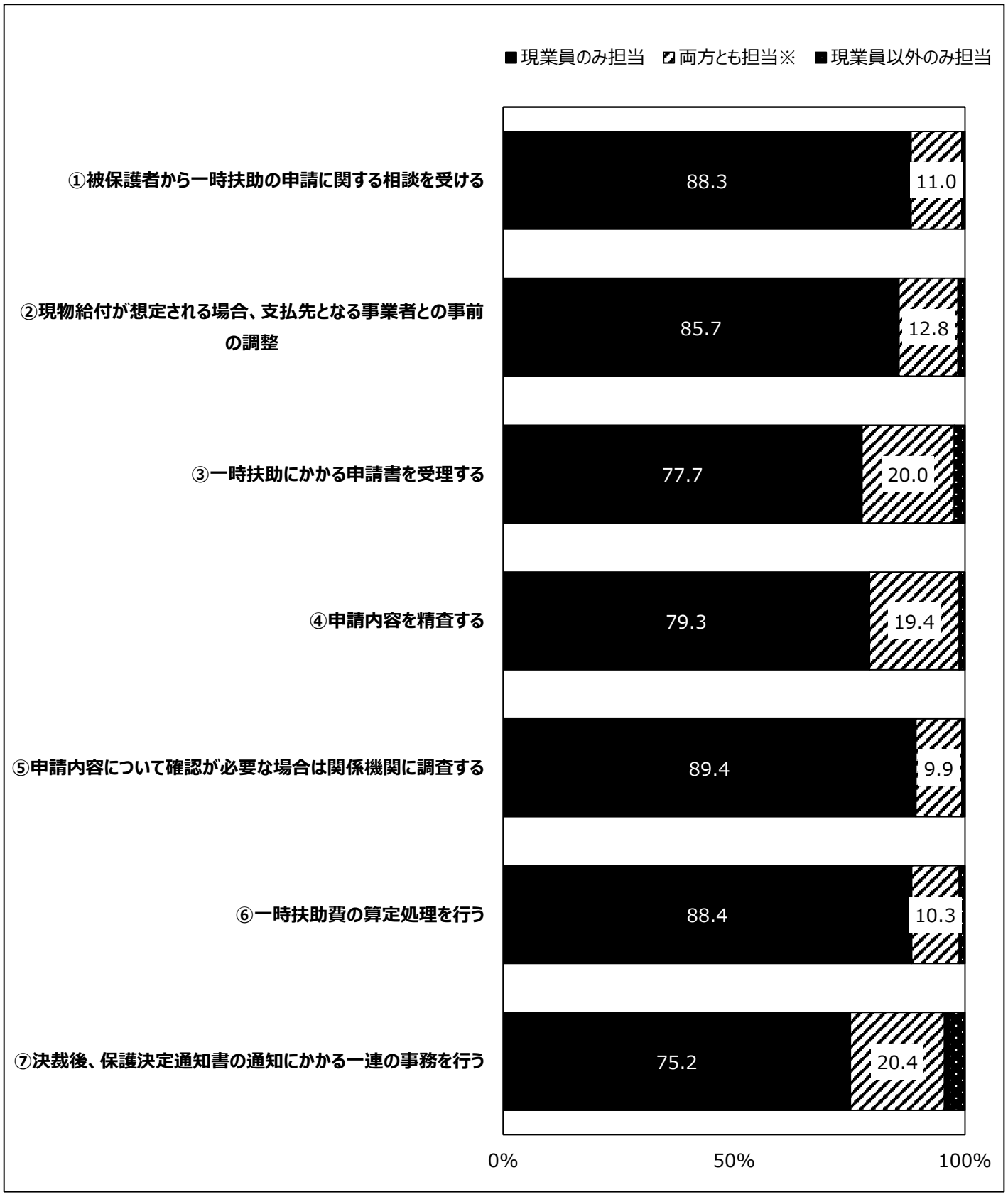
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	858	755	94	6	3
②	現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	858	732	109	13	4
③	一時扶助にかかる申請書を受理する	858	665	171	20	2
④	申請内容を精査する	858	679	166	11	2
⑤	申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	858	766	85	6	1
⑥	一時扶助費の算定処理を行う	858	758	88	11	1
⑦	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	643	174	38	3

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態			
		全体N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
①	被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	855	88.3	11.0	0.7
②	現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	854	85.7	12.8	1.5
③	一時扶助にかかる申請書を受理する	856	77.7	20.0	2.3
④	申請内容を精査する	856	79.3	19.4	1.3
⑤	申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	857	89.4	9.9	0.7
⑥	一時扶助費の算定処理を行う	857	88.4	10.3	1.3
⑦	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	855	75.2	20.4	4.4

■C 一時扶助の認定に係る業務

単数回答・3区分



Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について

■D 医療扶助の決定に係る業務

Ｑ１－１－（３）－Ｄの、保護の実施に係る業務における「医療扶助の決定に係る業務」では、被保護者への説明から支給決定や医療機関等との連絡調整等の医療扶助に関する14項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は項目によって49.5%～99.1%と大きな差異があり、事務職員が担当している福祉事務所も項目によって6.2%～51.2%とかなり大きな差異が見られた。また嘱託職員が担当している福祉事務所も項目によって差異が見られたものの（11.7%～32.1%）、現業員や事務職員のような差異は見られなかった。その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%程度（4.4%～11.2%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所も項目によって21.8%～79.2%と大きく異なる状況となっており、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は項目によって19.4%～37.9%、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所も項目によって0.9%～50.5%と、内容によって担当職員がかなり異なる業務であることが示された。

このように、医療扶助の決定に係る業務では、それぞれの業務をある程度細分化して質問項目を設定したことの影響も考えられるが、現業員のみならず、事務職員や嘱託職員も担っている現状が明らかとなった。その中でも、「①被保護者に医療扶助制度について説明する」、「②被保護者の健康状態、通院状況等を把握する」、「③受診が必要と思われる見受診の被保護者に受診を勧奨する」のような被保護者と直接関わる業務や、「⑤被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する」、「⑥被保護者からの相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う」のような医療機関との調整に係る業務は現業員が担っていることが多い状況が確認できた（それぞれ①79.2%、②74.1%、③78.2%、⑤75.8%、⑥78.6%）。他方で、「⑩指定医療機関に医療券を郵送する」、「⑬指定薬局に調剤券を郵送する」等に代表される事務的な業務は、積極的に現業員以外の職員も担当していることも把握することができた（⑩77.5%、⑬78.2%）。

これらのことから、医療扶助の決定に係る業務においては、現業員が主に担当する業務は被保護者への相談支援や、医療機関との連絡調整であることが分かった。これは、医療扶助の決定が最低生活費の算定や収入認定のような算定処理という処理執行ではなく、医療券の発行という業務で医療扶助の決定を行っていることが影響していると考えられる。結果として、医療券の発行や郵送等に係る事務的な業務も多くなるため、それらを現業員以外の職員が担当し、業務負担を分散させている福祉事務所が多い状況があることがうかがわれる。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■D 医療扶助の決定に係る業務　　**複数回答**

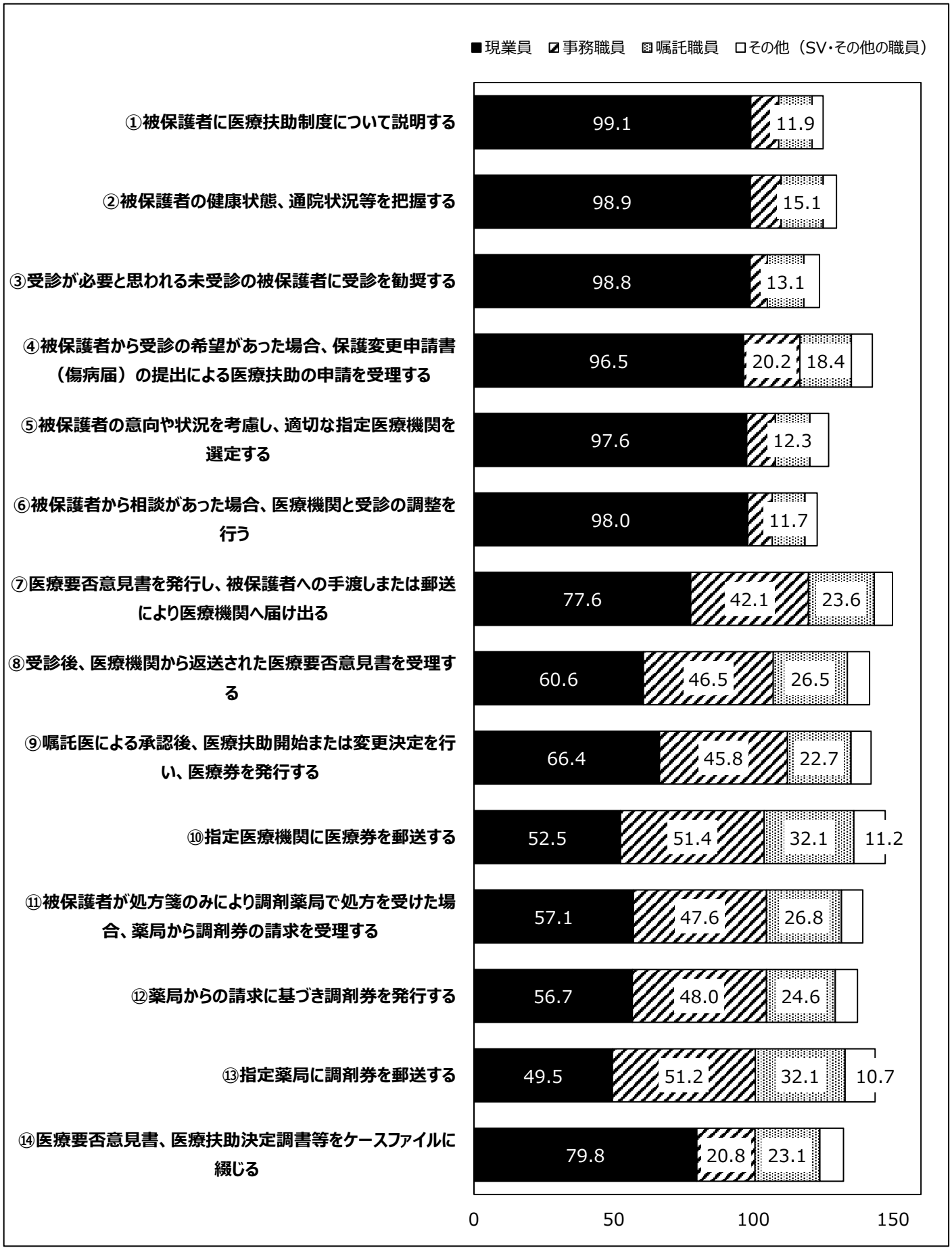
（回答数）

		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	被保護者に医療扶助制度について説明する	858	849	86	102	34	1
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	858	848	94	129	41	1
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	858	847	53	112	48	1
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	858	822	172	157	64	6
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	858	818	86	103	57	20
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	858	828	74	99	37	13
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	858	665	361	202	56	1
⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	858	519	398	227	68	2
⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	858	567	391	194	62	4
⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	858	449	440	275	96	2
⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	858	489	408	230	66	1
⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	858	484	410	210	68	4
⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	858	424	438	275	92	2
⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	858	683	178	198	73	2

		N	（NAを除いた集計・%）				事+嘱+そ
①	被保護者に医療扶助制度について説明する	857	99.1	10.0	11.9	4.0	25.9
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	857	98.9	11.0	15.1	4.8	30.8
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	857	98.8	6.2	13.1	5.6	24.9
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	852	96.5	20.2	18.4	7.5	46.1
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	838	97.6	10.3	12.3	6.8	29.4
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	845	98.0	8.8	11.7	4.4	24.9
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	857	77.6	42.1	23.6	6.5	72.2
⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	856	60.6	46.5	26.5	7.9	81.0
⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	854	66.4	45.8	22.7	7.3	75.8
⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	856	52.5	51.4	32.1	11.2	94.7
⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	857	57.1	47.6	26.8	7.7	82.1
⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	854	56.7	48.0	24.6	8.0	80.6
⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	856	49.5	51.2	32.1	10.7	94.0
⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	856	79.8	20.8	23.1	8.5	52.5

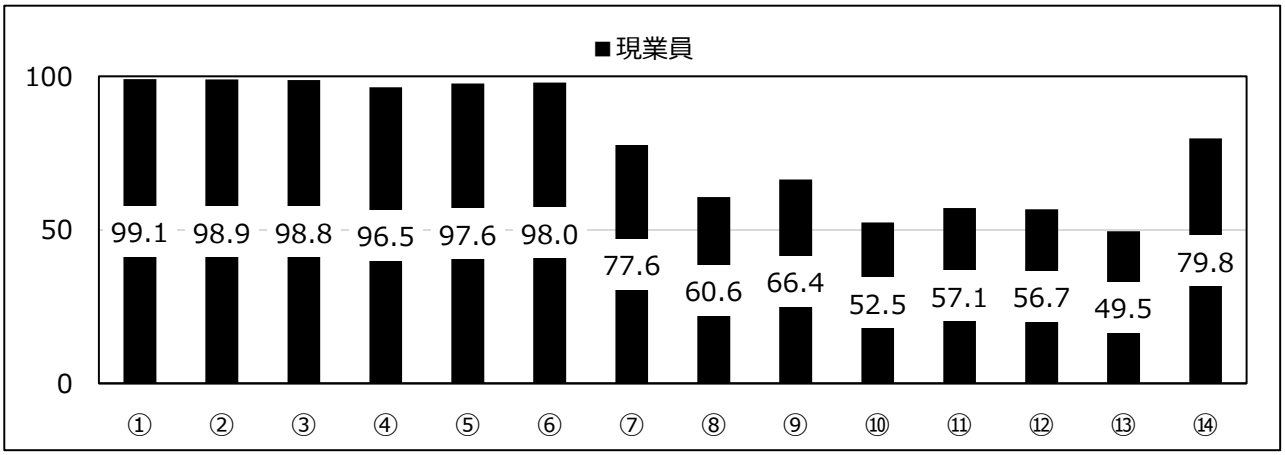
■D 医療扶助の決定に係る業務

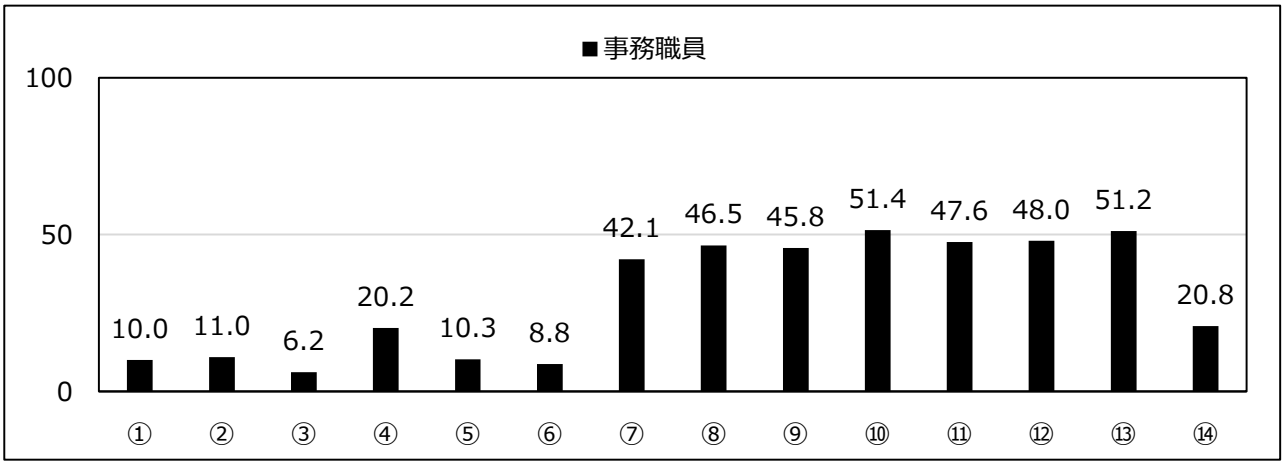
複数回答

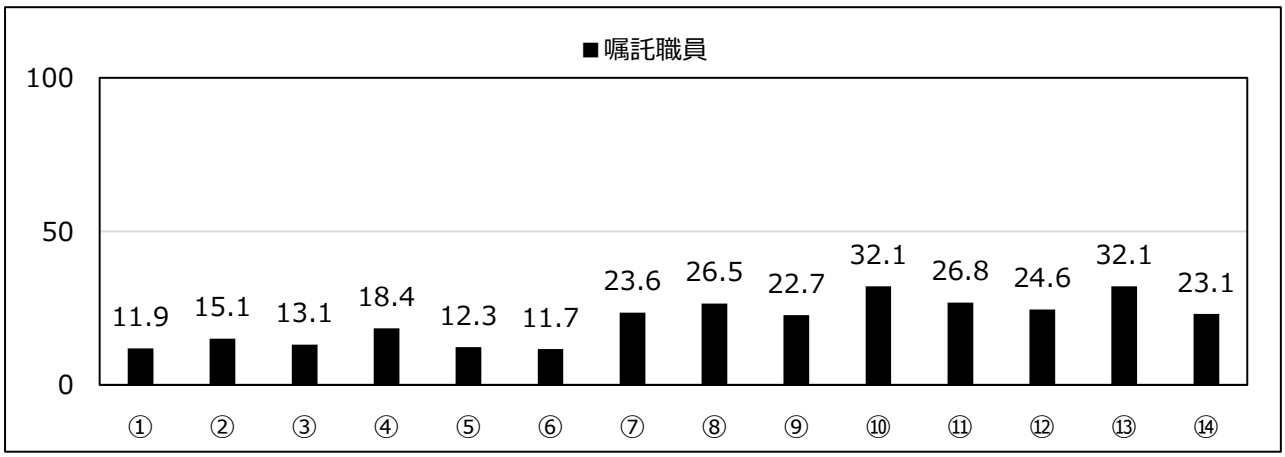


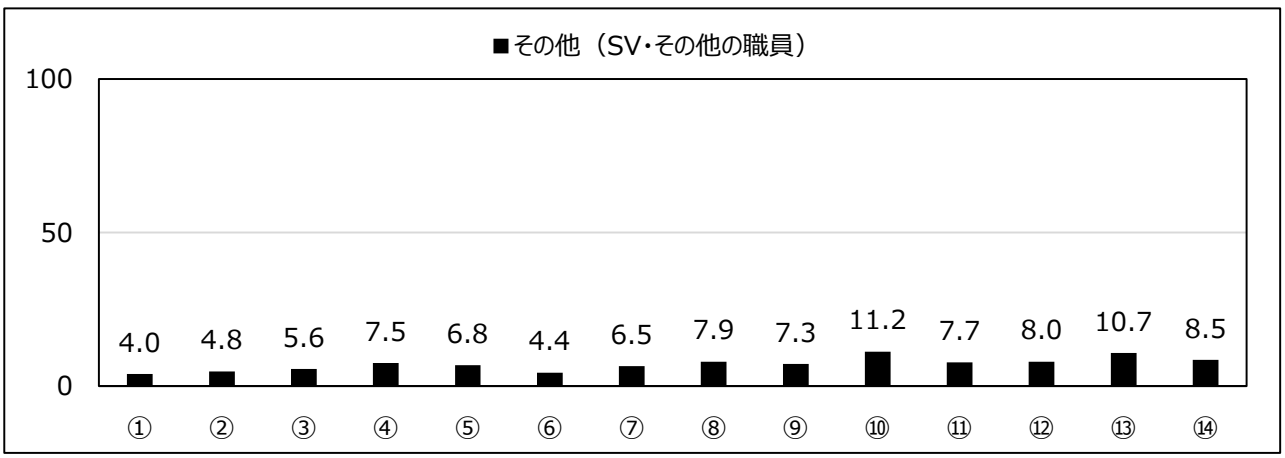
■D 医療扶助の決定に係る業務

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■D 医療扶助の決定に係る業務　　**単数回答・3区分**

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」　（回答数）

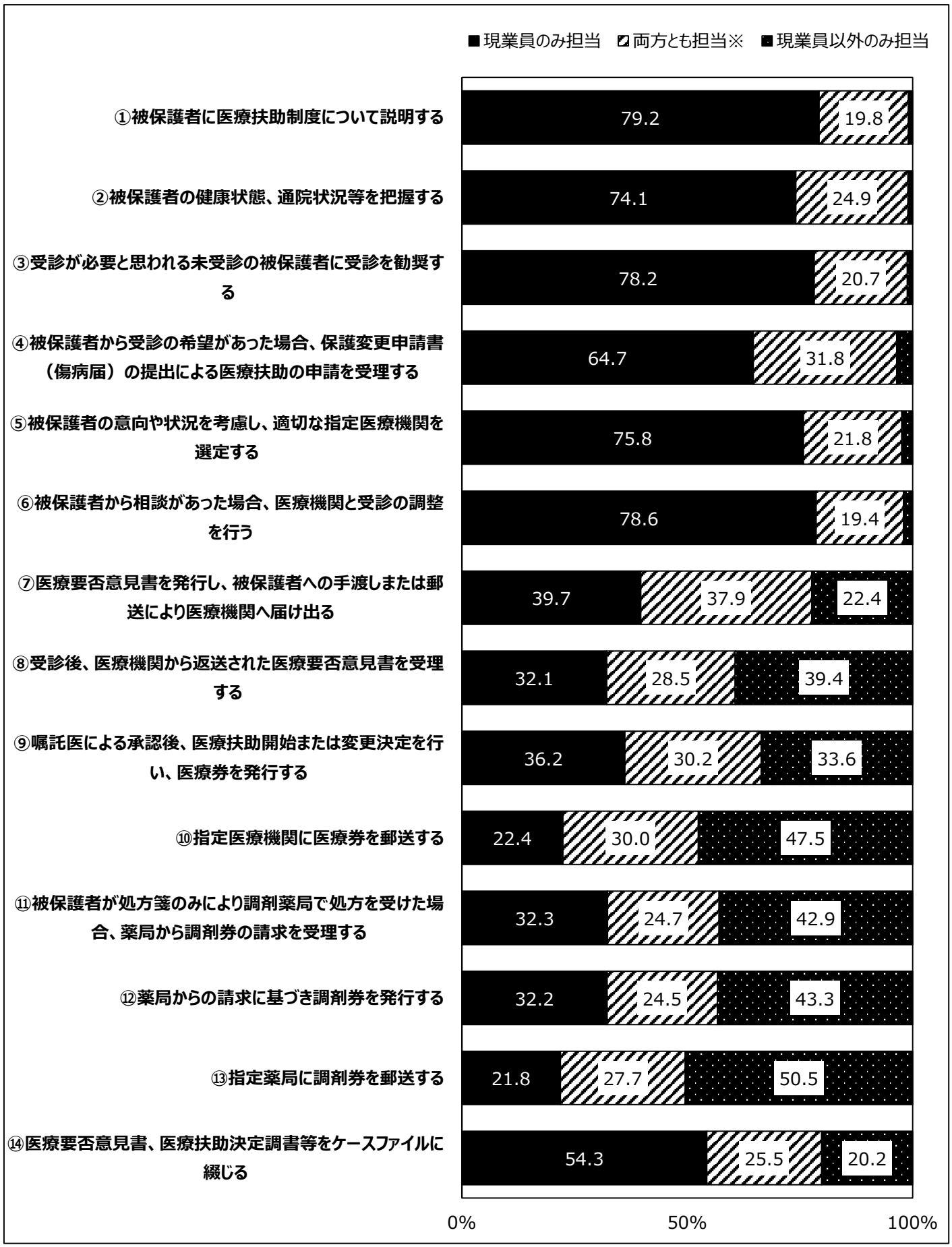
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	被保護者に医療扶助制度について説明する	858	679	170	8	1
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	858	635	213	9	1
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	858	670	177	10	1
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	858	551	271	30	6
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	858	635	183	20	20
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	858	664	164	17	13
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	858	340	325	192	1
⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	858	275	244	337	2
⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	858	309	258	287	4
⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	858	192	257	407	2
⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	858	277	212	368	1
⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	858	275	209	370	4
⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	858	187	237	432	2
⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	858	465	218	173	2

（NAを除いた集計・%）

		N	現業	両方	以外
①	被保護者に医療扶助制度について説明する	857	79.2	19.8	0.9
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	857	74.1	24.9	1.1
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	857	78.2	20.7	1.2
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	852	64.7	31.8	3.5
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	838	75.8	21.8	2.4
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	845	78.6	19.4	2.0
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	857	39.7	37.9	22.4
⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	856	32.1	28.5	39.4
⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	854	36.2	30.2	33.6
⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	856	22.4	30.0	47.5
⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	857	32.3	24.7	42.9
⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	854	32.2	24.5	43.3
⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	856	21.8	27.7	50.5
⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	856	54.3	25.5	20.2

■D 医療扶助の決定に係る業務

単数回答・3区分



Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■E 医療扶助の関わる調査に係る業務

Q1－1－（3）－Eの、保護の実施に係る業務における「医療扶助に関する調査に関わる業務」では、被保護者のうち長期入院・長期外来患者の実態調査に関する5項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は項目によって66.0%～97.1%と差異が見られ、事務職員が担当している福祉事務所も項目により7.5%～33.5%と差があったが、嘱託職員が担当している福祉事務所は1項目を除いて15%程度（7.0%～18.4%）であり、その他の職員が担当している福祉事務所も全ての項目において10%程度（6.5%～10.3%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は1項目を除いて50%～60%程度（46.2%～80.5%）であり、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は全ての項目において20%～30%程度（16.6%～28.7%）、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は項目によって2.9%～34.0%と差が見られる結果となっていた。

そのなかでも、医療扶助に関する調査に関わる業務では、「③嘱託医調査や主治医調査、またはその両方を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する」「④把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う」といった被保護者の状態把握と援助方針の見直しといった被保護者への支援に関わる業務は現業員が担当している福祉事務所が多いことが分かった。また「①長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする」や「②リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う」は事務職員や嘱託職員などの現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多くなっていた（それぞれ①53.9%、②48.0%）。

これらのことから、医療扶助に関わる調査では、まず現業員以外の職員が書類等から調査対象者をリストアップし、その後調査対象となった被保護者への調査や調査結果に基づく支援については現業員が担うという役割分担が行われている状況が明らかとなった。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■E 医療扶助の関わる調査に係る業務　　**複数回答**

（回答数）

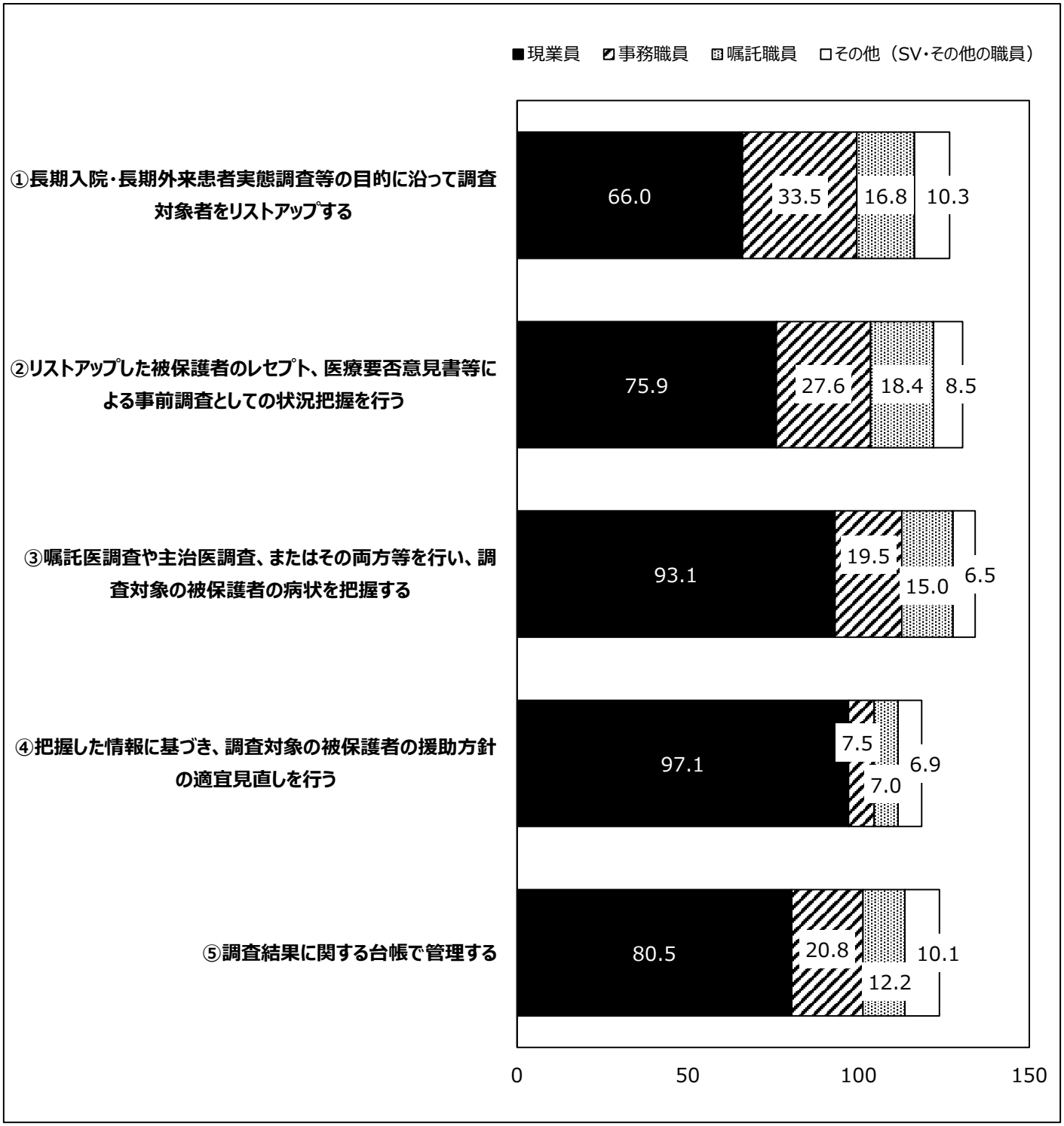
		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	858	562	285	143	88	7
②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	858	646	235	157	72	7
③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	858	796	167	128	56	3
④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	858	831	64	60	59	2
⑤	調査結果に関する台帳で管理する	858	684	177	104	86	8

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態					
		全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	事+嘱+そ
①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	851	66.0	33.5	16.8	10.3	60.6
②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	851	75.9	27.6	18.4	8.5	54.5
③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	855	93.1	19.5	15.0	6.5	41.1
④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	856	97.1	7.5	7.0	6.9	21.4
⑤	調査結果に関する台帳で管理する	850	80.5	20.8	12.2	10.1	43.2

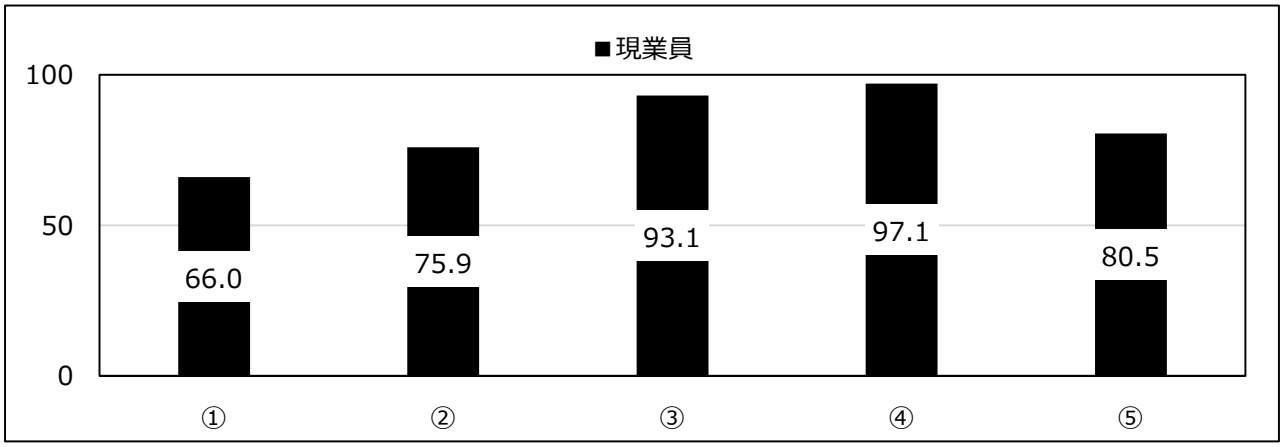
■E 医療扶助の関わる調査に係る業務

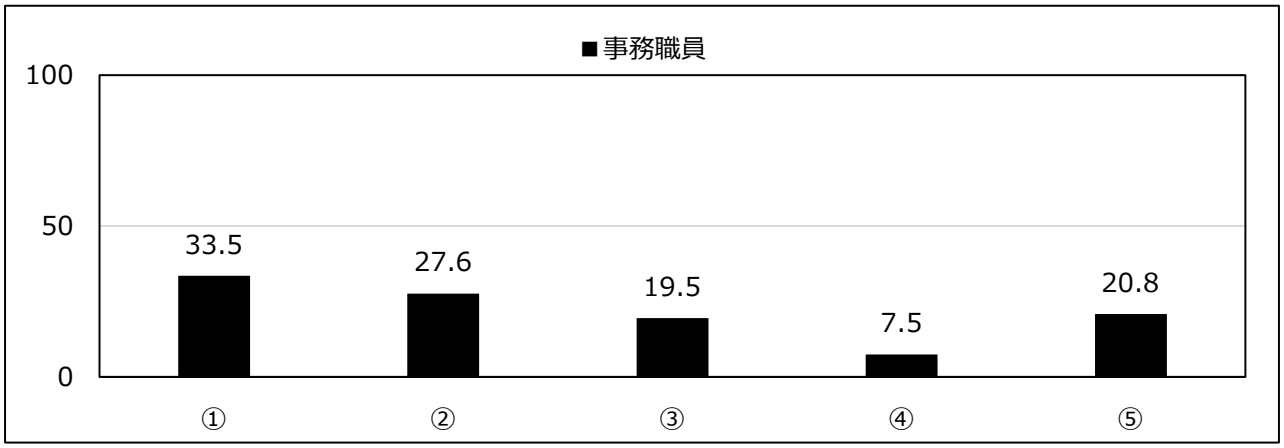
複数回答

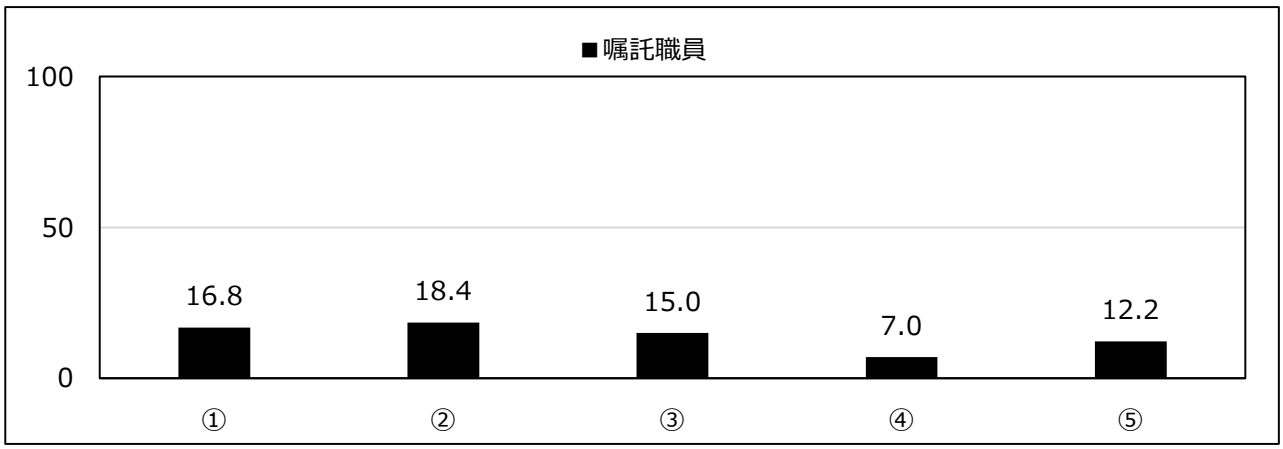


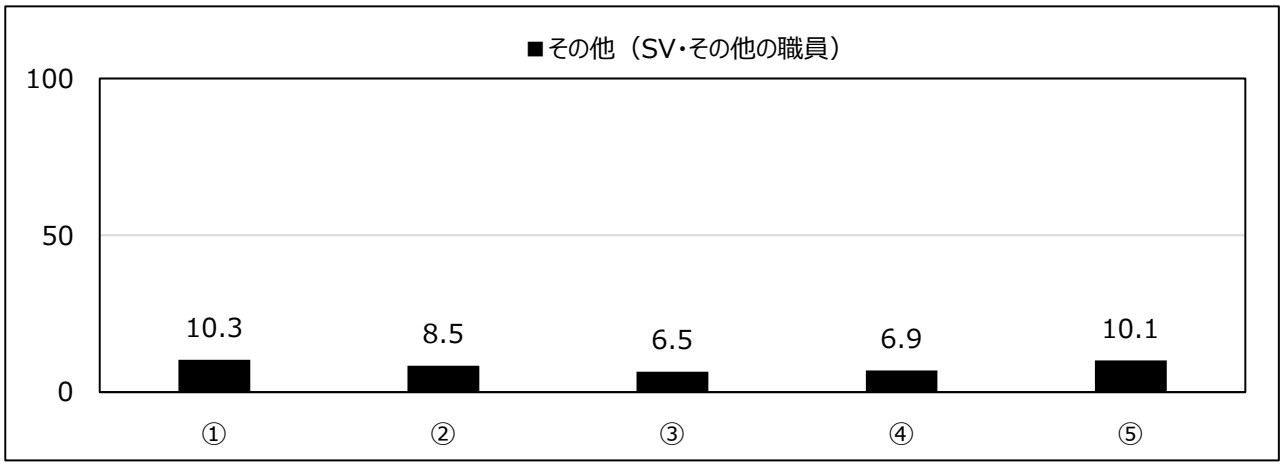
■E 医療扶助の関わる調査に係る業務

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■E 医療扶助の関わる調査に係る業務

単数回答・3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 （回答数）

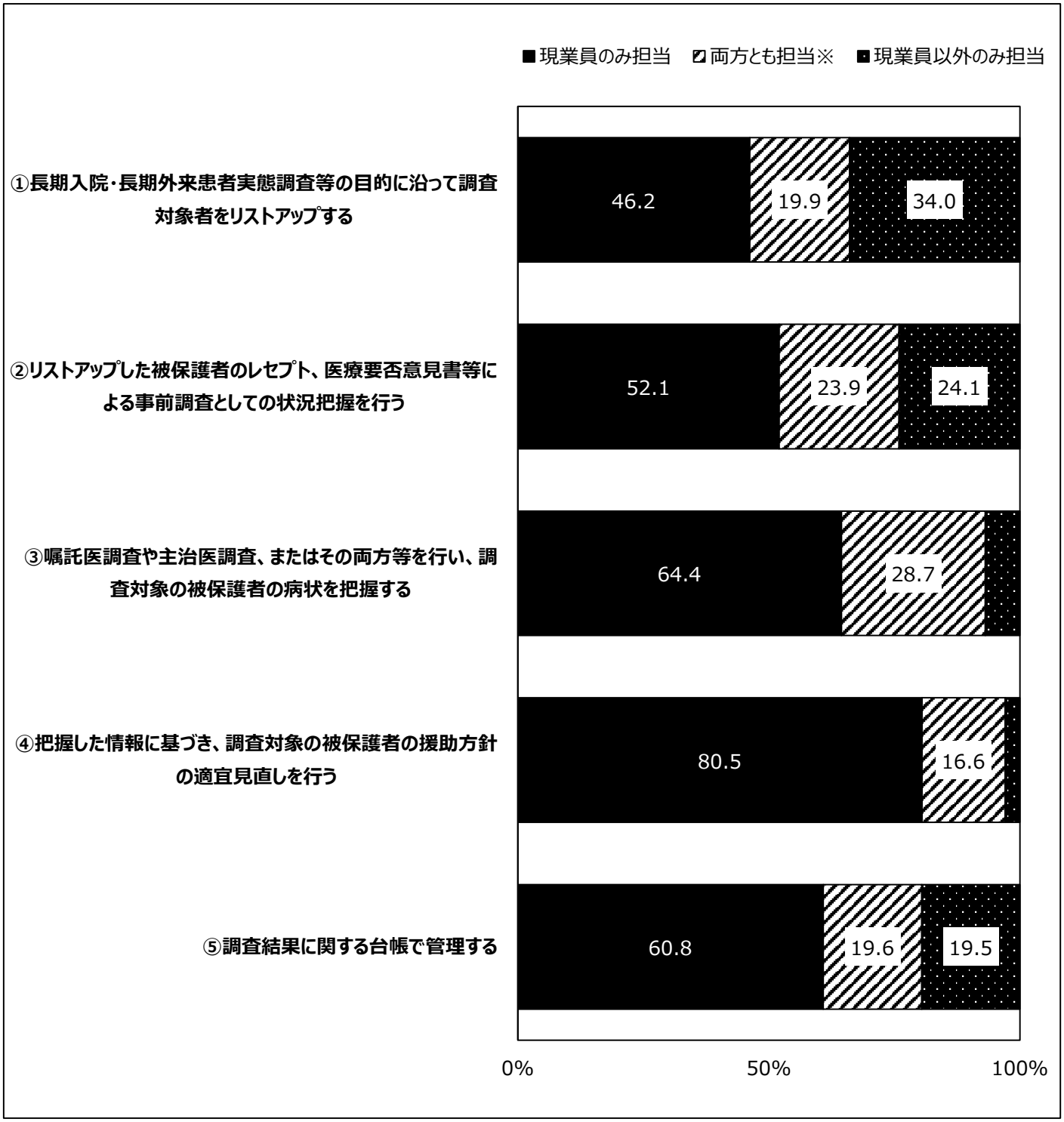
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	858	393	169	289	7
②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	858	443	203	205	7
③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	858	551	245	59	3
④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	858	689	142	25	2
⑤	調査結果に関する台帳で管理する	858	517	167	166	8

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態			
		全体N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	851	46.2	19.9	34.0
②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	851	52.1	23.9	24.1
③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	855	64.4	28.7	6.9
④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	856	80.5	16.6	2.9
⑤	調査結果に関する台帳で管理する	850	60.8	19.6	19.5

■E 医療扶助の関わる調査に係る業務

単数回答・3区分



Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について

■F 介護扶助の決定に係る業務

Ｑ１－１－（３）－Ｆの、保護の実施に係る業務における「介護扶助の決定に係る業務」では、被保護者への説明から支給決定や介護事業者等との連絡調整等の介護扶助に関する14項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は2項目を除いて80%以上（53.2%～98.9%）、事務職員が担当している福祉事務所は先と逆に2項目を除いて15%程度以下（3.0%～48.0%）であり、嘱託職員が担当している福祉事務所も2項目を除き10%程度以下（3.9%～28.9%）、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において概ね10%前後（3.2%～16.1%）となっていた。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所も上記同様の2項目を除いて80%程度（27.3%～83.8%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は全ての項目において概ね15%～25%であり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は上記同様の2項目を除いて多くが10%以下（1.1%～46.8%）となっていた。

このように、介護扶助の決定に係る業務では、その多くを現業員が担当している福祉事務所が多いものの、「⑦利用サービスに係る介護券を発行する」と「⑧介護事業者に介護券を郵送する」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所（それぞれ⑦58.9%、⑧72.8%）がかなり多い業務となっていた。加えて、これらの業務は現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所が多いこともその特徴である（それぞれ⑦39.0%、⑧46.8%）。

介護扶助の決定では、介護券の発行と郵送という業務のように、現業員が担当する業務と現業員以外の職員が担当する業務を分担している状況が見られた。これは医療扶助の決定に係る業務と同様の傾向であるものの、そのような現業員以外の職員が担当する業務が、医療扶助の決定と比較して少ないことも示された。設定した質問項目の内容による影響も考えられるが、介護扶助の決定においては、医療扶助の決定以上に被保護者との直接的な関わりや介護事業者との連絡調整といった業務が多い傾向にあり、結果として現業員が担当する業務が多くなっている状況があることがうかがわれた。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■F 介護扶助の決定に係る業務　　**複数回答**

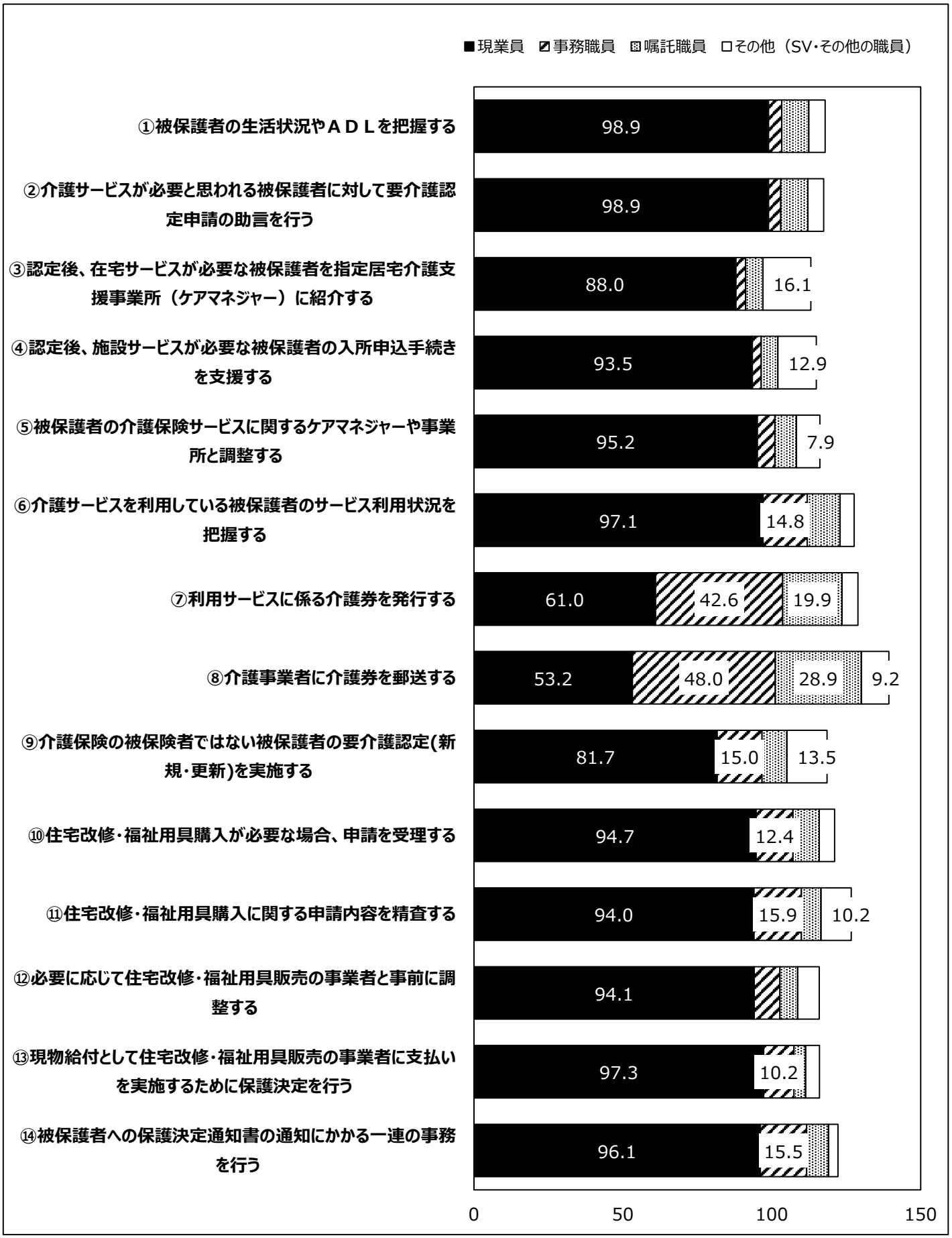
（回答数）

		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	被保護者の生活状況やＡＤＬを把握する	858	845	38	77	47	4
②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	858	847	35	78	45	2
③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	858	730	27	48	134	28
④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	858	787	25	47	109	16
⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	858	807	50	61	67	10
⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	858	831	127	94	41	2
⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	858	521	364	170	46	4
⑧	介護事業者に介護券を郵送する	858	455	410	247	79	3
⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	858	691	127	71	114	12
⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	858	809	106	75	44	4
⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	858	803	136	56	87	4
⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	858	802	73	51	62	6
⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	858	832	87	33	40	3
⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	823	133	63	27	2

		N	（NAを除いた集計・%）				事+嘱+そ
①	被保護者の生活状況やＡＤＬを把握する	854	98.9	4.4	9.0	5.5	19.0
②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	856	98.9	4.1	9.1	5.3	18.5
③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	830	88.0	3.3	5.8	16.1	25.2
④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	842	93.5	3.0	5.6	12.9	21.5
⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	848	95.2	5.9	7.2	7.9	21.0
⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	856	97.1	14.8	11.0	4.8	30.6
⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	854	61.0	42.6	19.9	5.4	67.9
⑧	介護事業者に介護券を郵送する	855	53.2	48.0	28.9	9.2	86.1
⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	846	81.7	15.0	8.4	13.5	36.9
⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	854	94.7	12.4	8.8	5.2	26.3
⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	854	94.0	15.9	6.6	10.2	32.7
⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	852	94.1	8.6	6.0	7.3	21.8
⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	855	97.3	10.2	3.9	4.7	18.7
⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	856	96.1	15.5	7.4	3.2	26.1

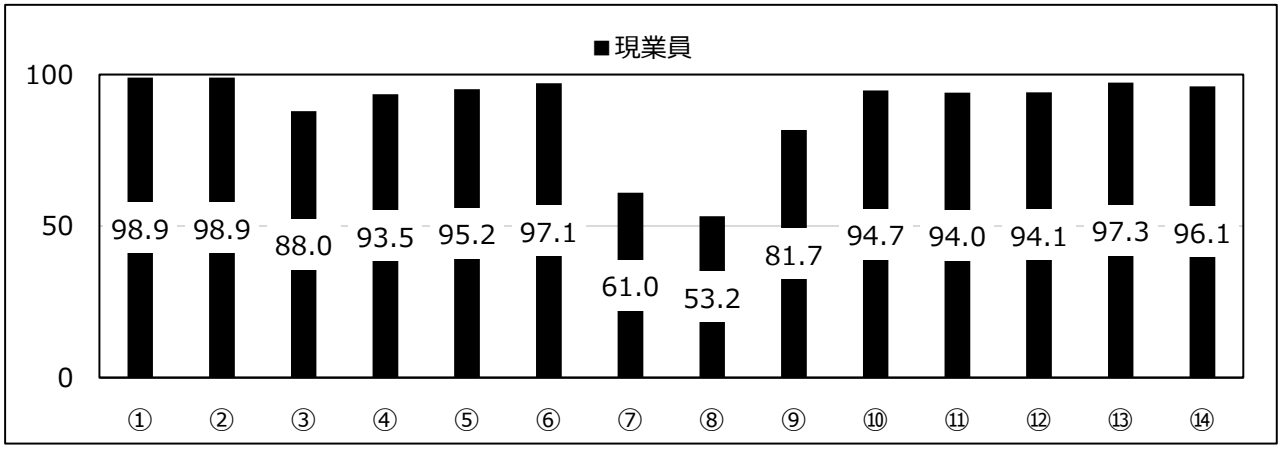
■F 介護扶助の決定に係る業務

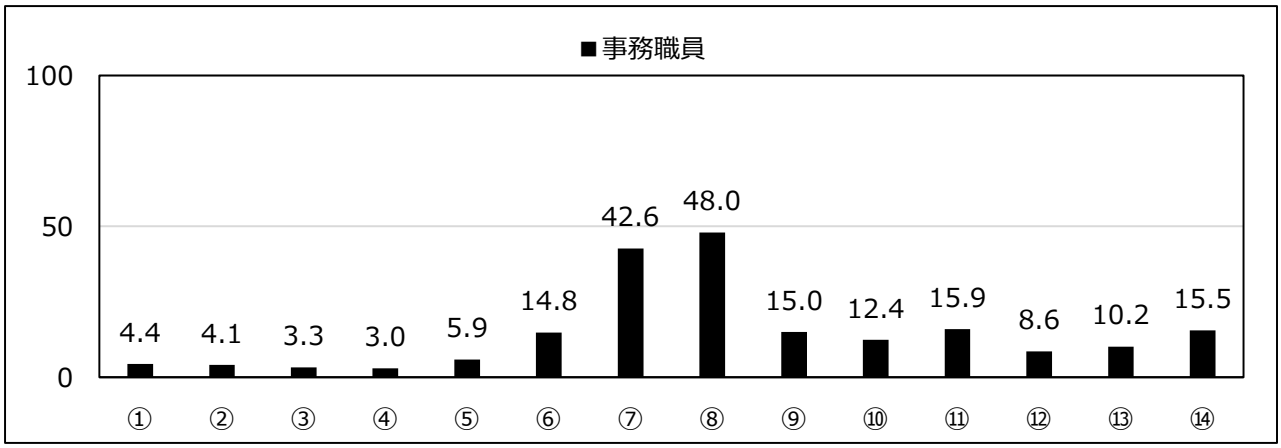
複数回答

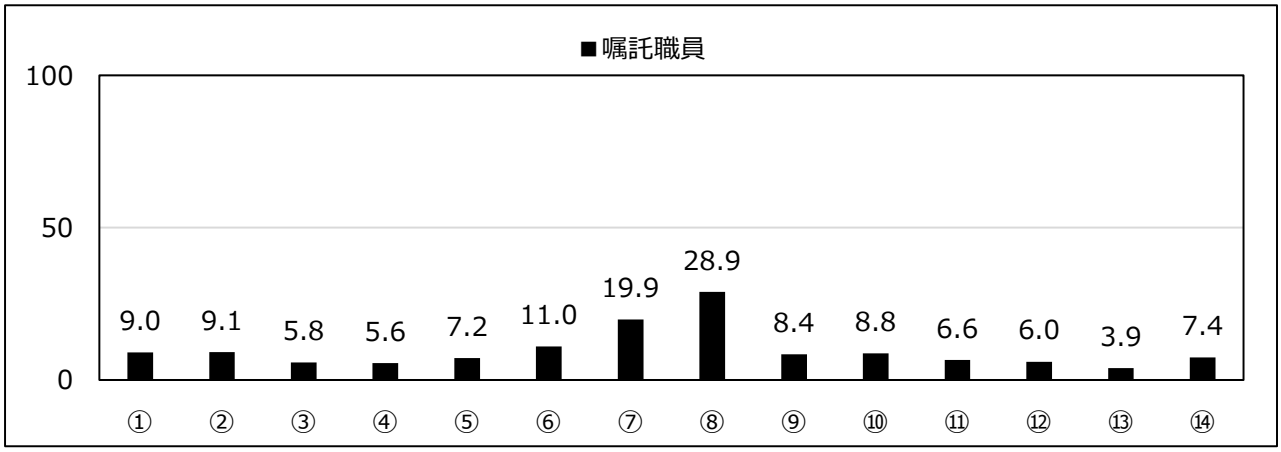


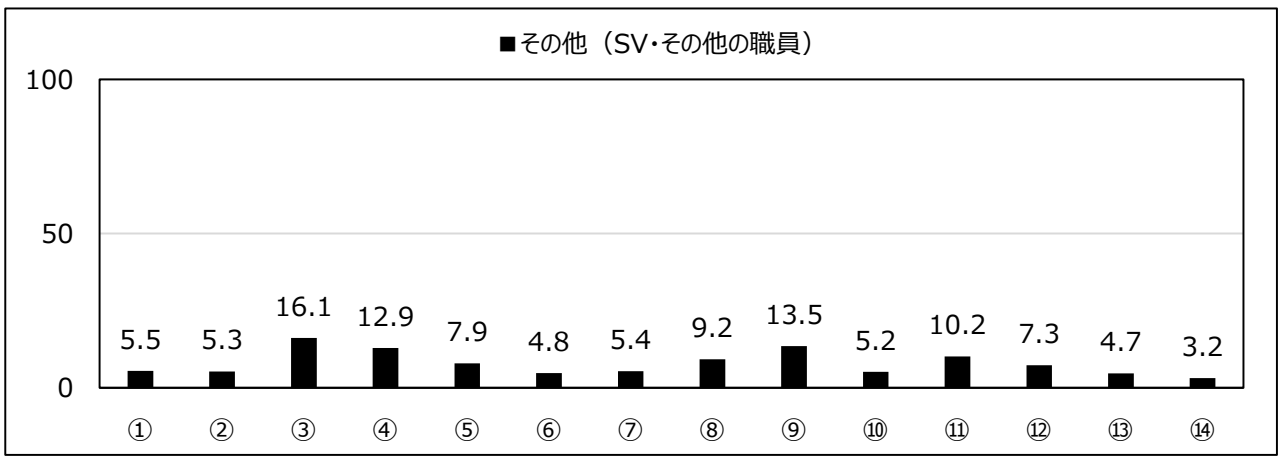
■F 介護扶助の決定に係る業務

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■F 介護扶助の決定に係る業務　　**単数回答・3区分**

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」　（回答数）

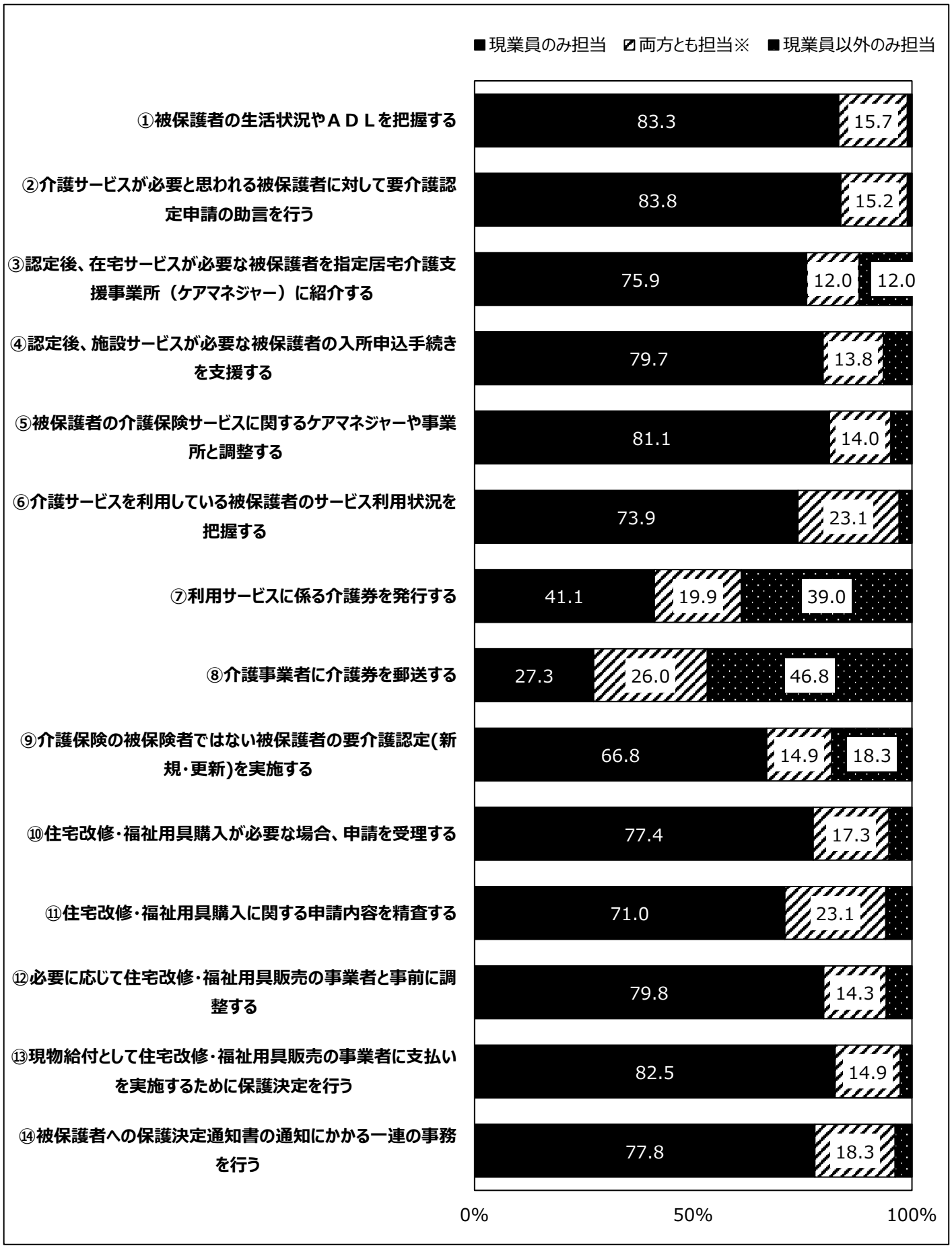
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	被保護者の生活状況やＡＤＬを把握する	858	711	134	9	4
②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	858	717	130	9	2
③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	858	630	100	100	28
④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	858	671	116	55	16
⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	858	688	119	41	10
⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	858	633	198	25	2
⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	858	351	170	333	4
⑧	介護事業者に介護券を郵送する	858	233	222	400	3
⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	858	565	126	155	12
⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	858	661	148	45	4
⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	858	606	197	51	4
⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	858	680	122	50	6
⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	858	705	127	23	3
⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	666	157	33	2

N　（NAを除いた集計・%）

①	被保護者の生活状況やＡＤＬを把握する	854	83.3	15.7	1.1
②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	856	83.8	15.2	1.1
③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	830	75.9	12.0	12.0
④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	842	79.7	13.8	6.5
⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	848	81.1	14.0	4.8
⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	856	73.9	23.1	2.9
⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	854	41.1	19.9	39.0
⑧	介護事業者に介護券を郵送する	855	27.3	26.0	46.8
⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	846	66.8	14.9	18.3
⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	854	77.4	17.3	5.3
⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	854	71.0	23.1	6.0
⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	852	79.8	14.3	5.9
⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	855	82.5	14.9	2.7
⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	856	77.8	18.3	3.9

■F 介護扶助の決定に係る業務

単数回答・3区分



Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■G 就労支援に係る業務

Q１－１－（３）－Gの、保護の実施に係る業務における「就労支援に係る業務」では、就労支援プログラムの実施を中心とした被保護者に対する就労支援に関する12項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において80%以上（83.9%～98.5%）、事務職員が担当している福祉事務所は全ての項目において5%程度（3.9%～8.5%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は項目によって23.1%～52.8%と差異があり、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%～20%程度（8.2%～18.9%）となっていた。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって29.5%～68.5%と大きな差異があり、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって29.2%～54.4%と差異が見られたものの、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は1.5%～16.1%と多少の差異がありつつも全体的に少ない傾向であった。

このように、就労支援に係る業務では、現業員が担当している福祉事務所が多いものの、現業員のみが担当している福祉事務所は最も多い業務（③就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する）でも68.5%であり、かなり多くの業務を現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多い状況が示された。とりわけ、嘱託職員が担当している福祉事務所が多いことが、就労支援に係る業務の特徴として示された。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■G 就労支援に係る業務　　**複数回答**

（回答数）

		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	845	48	266	73	0
②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	840	73	278	143	0
③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	858	837	33	198	70	1
④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	858	838	52	222	86	3
⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	858	807	55	292	110	5
⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	858	790	40	363	96	1
⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	858	770	47	417	134	2
⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	720	39	453	162	0
⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	858	773	45	378	117	6
⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	858	736	48	429	155	3
⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	858	811	55	326	136	2
⑫	就労した場合の定着支援を行う	858	719	34	403	154	8

		N	（NAを除いた集計・%）				事+嘱+そ
①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	98.5	5.6	31.0	8.5	45.1
②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	97.9	8.5	32.4	16.7	57.6
③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	857	97.7	3.9	23.1	8.2	35.1
④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	855	98.0	6.1	26.0	10.1	42.1
⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	853	94.6	6.4	34.2	12.9	53.6
⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	857	92.2	4.7	42.4	11.2	58.2
⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	856	90.0	5.5	48.7	15.7	69.9
⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	83.9	4.5	52.8	18.9	76.2
⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	852	90.7	5.3	44.4	13.7	63.4
⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	855	86.1	5.6	50.2	18.1	73.9
⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	856	94.7	6.4	38.1	15.9	60.4
⑫	就労した場合の定着支援を行う	850	84.6	4.0	47.4	18.1	69.5

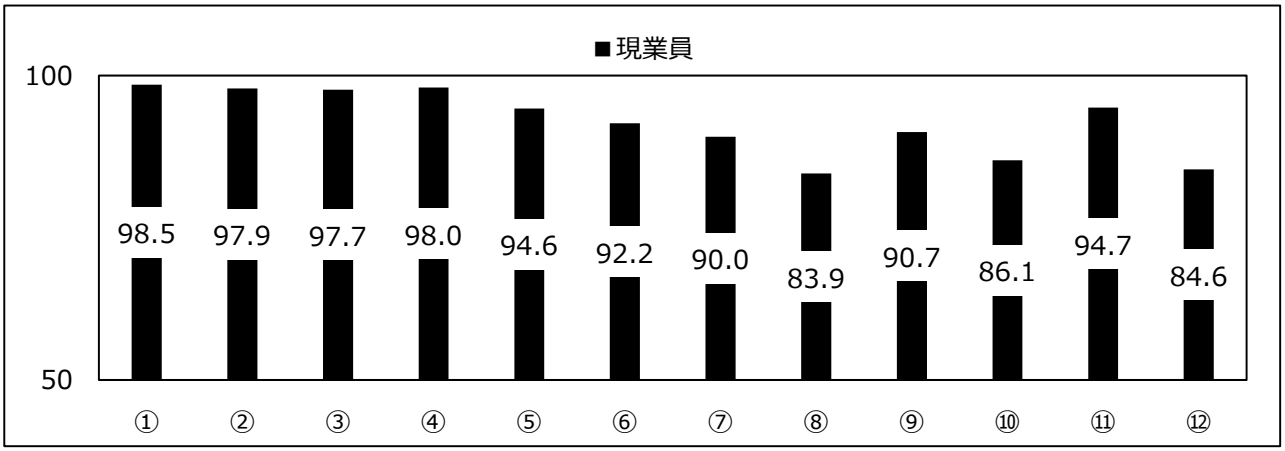
■G 就労支援に係る業務

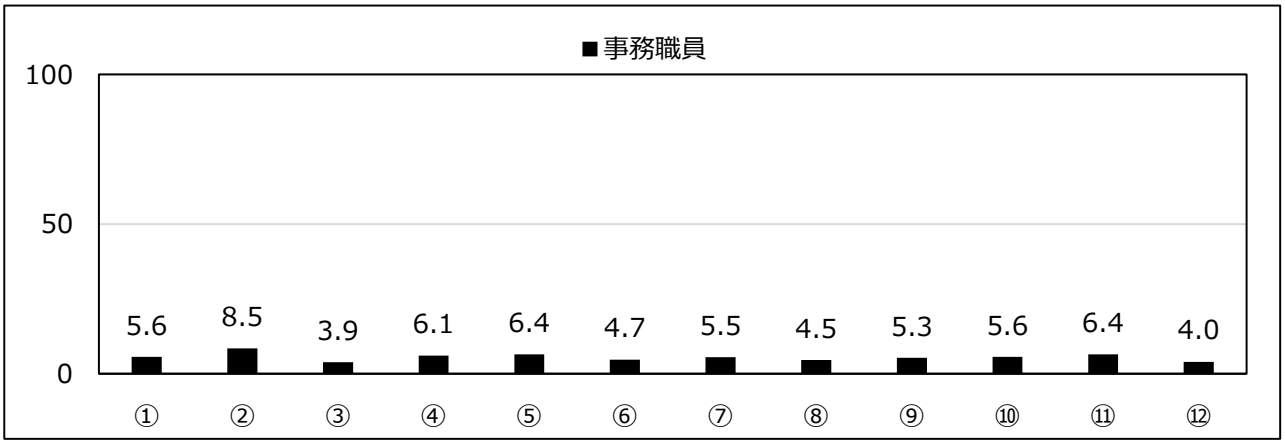
複数回答

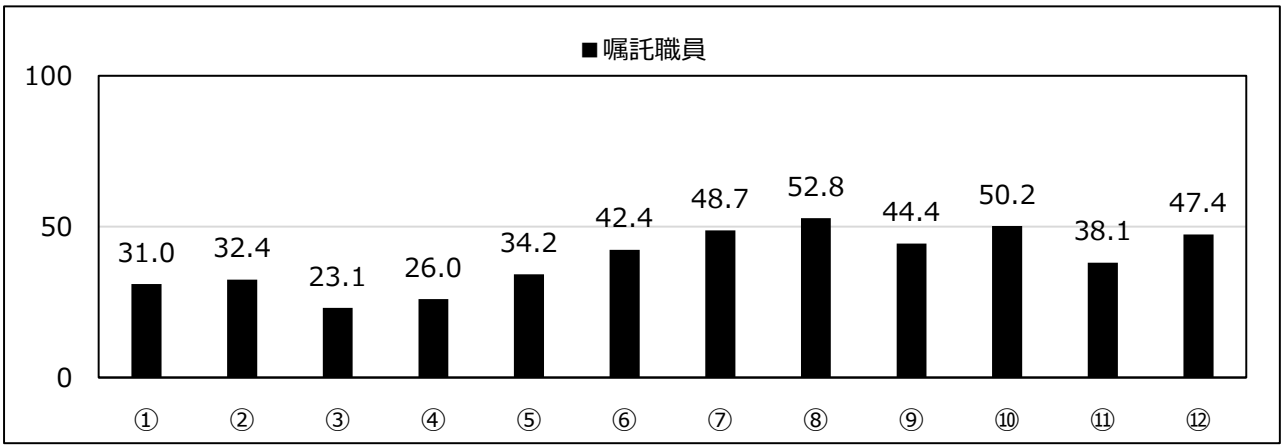


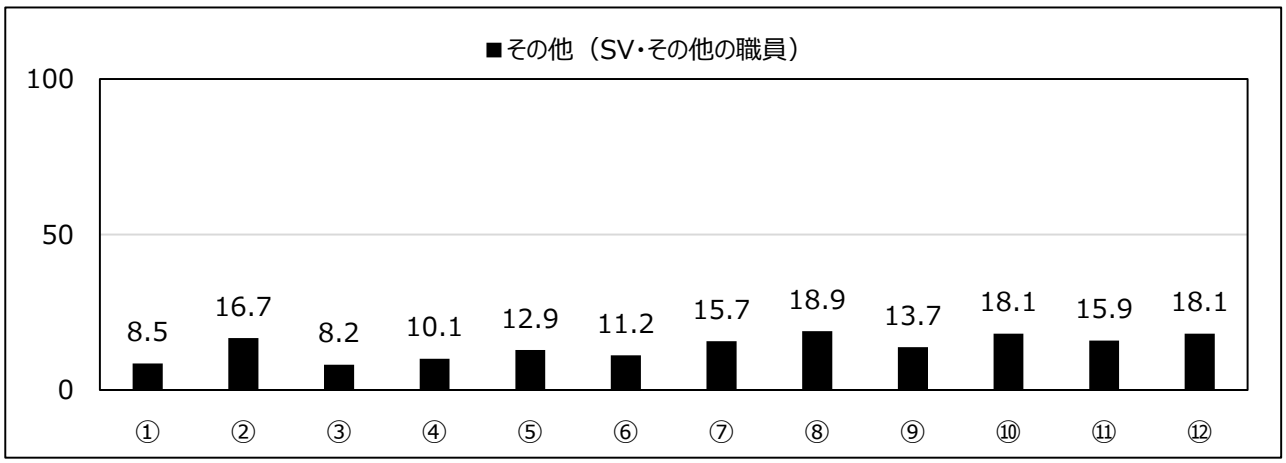
■G 就労支援に係る業務

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について

■G 就労支援に係る業務　　**単数回答・3区分**

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」　（回答数）

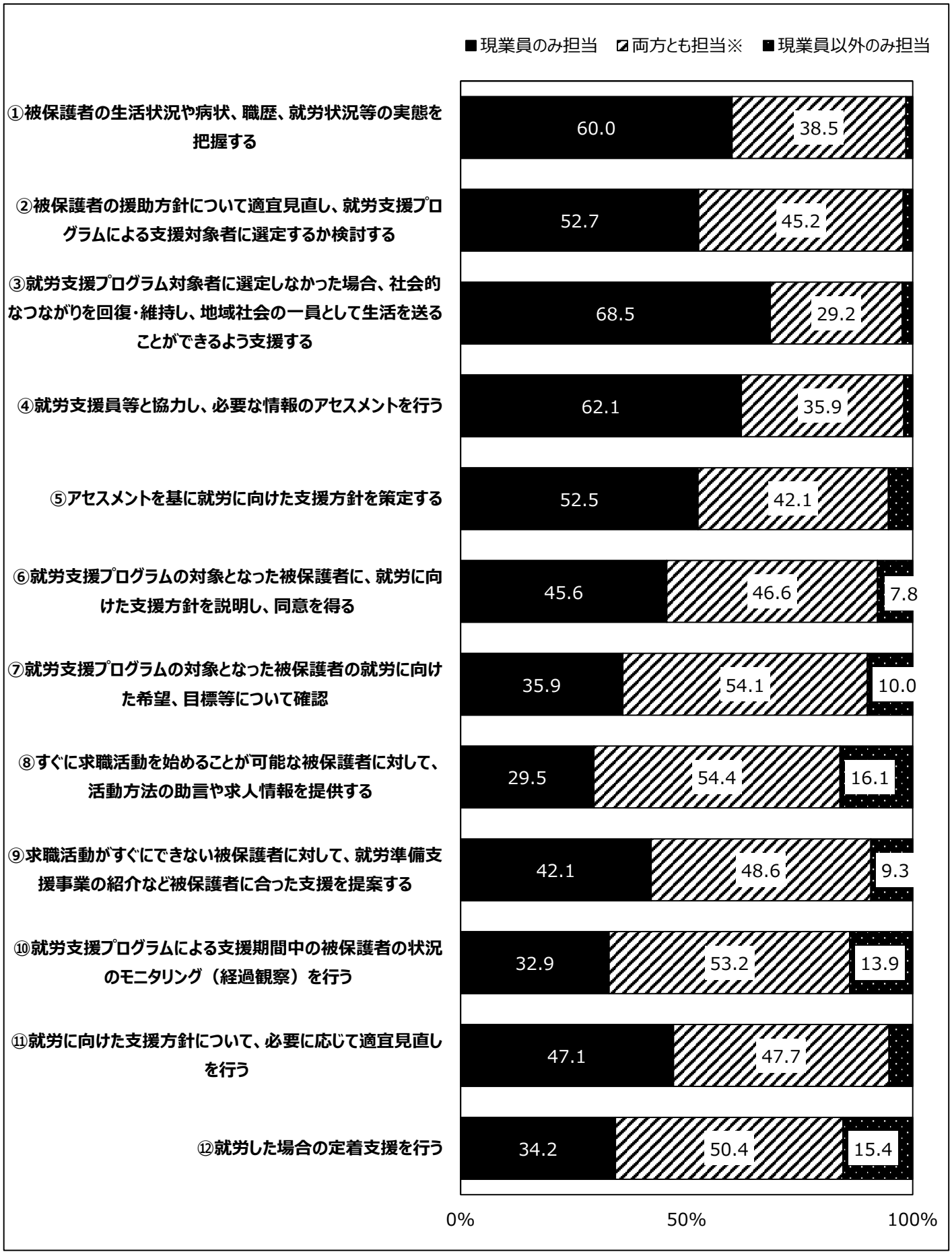
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	515	330	13	0
②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	452	388	18	0
③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	858	587	250	20	1
④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	858	531	307	17	3
⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	858	448	359	46	5
⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	858	391	399	67	1
⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	858	307	463	86	2
⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	253	467	138	0
⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	858	359	414	79	6
⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	858	281	455	119	3
⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	858	403	408	45	2
⑫	就労した場合の定着支援を行う	858	291	428	131	8

（NAを除いた集計・%）

①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	60.0	38.5	1.5
②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	52.7	45.2	2.1
③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	857	68.5	29.2	2.3
④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	855	62.1	35.9	2.0
⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	853	52.5	42.1	5.4
⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	857	45.6	46.6	7.8
⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	856	35.9	54.1	10.0
⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	29.5	54.4	16.1
⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	852	42.1	48.6	9.3
⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	855	32.9	53.2	13.9
⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	856	47.1	47.7	5.3
⑫	就労した場合の定着支援を行う	850	34.2	50.4	15.4

■G 就労支援に係る業務

単数回答・3区分



Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について

■H 健康管理支援に係る業務

Ｑ１－１－（３）－Hの、保護の実施に係る業務における「健康管理支援に係る業務」では、被保護者の生活習慣病予防に向けた支援や受診勧奨等の健康管理支援に関する6項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は1項目のみ80%以下だったが、それ以外の項目においてはほぼ90%程度（78.1%～96.6%）であり、事務職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%前後（6.9%～16.9%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目において18%程度（15.6%～18.9%）、その他の職員が担当している福祉事務所は項目によって9.7%～22.4%と若干の差異が見られた。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって49.7%～69.9%と差異が見られ、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は全ての項目において30%程度であり、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は1項目を除いて概ね10%以下（3.4%～21.9%）となっていた。

このように、健康管理支援に係る業務では、現業員が担当している福祉事務所が多いものの、現業員のみが担当している福祉事務所は全ての項目で70%以下であり、業務によっては30%～50%程度の福祉事務所で現業員以外の職員も担当している状況が示された。その中でも、「③健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う」と「④健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多かった業務（それぞれ③50.3%、④43.6%）となっていた。そのなかでも、現業員以外の職員として、事務職員や嘱託職員以上にその他（SV・その他の職員）の職員が担当していることが多い業務であることが、大きな特徴となっていた（③22.4%、④19.6%）

これらのことから、健康管理支援では、現業員以外の職員も対応していることが比較的多い状況が明らかとなった。また、被保護者の状態把握や受診勧奨といった被保護者と直接かかわる業務は、現業員のみが担当していることが多いのは他の業務と同じ傾向である。ただし、被保護者の受診結果データの分析や健康診査の結果に基づく予防支援では、嘱託職員以上にSVを含むその他の職員が担っているという傾向があり、健康管理支援に係る業務の特徴として明らかとなった。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■H 健康管理支援に係る業務　　**複数回答**

（回答数）

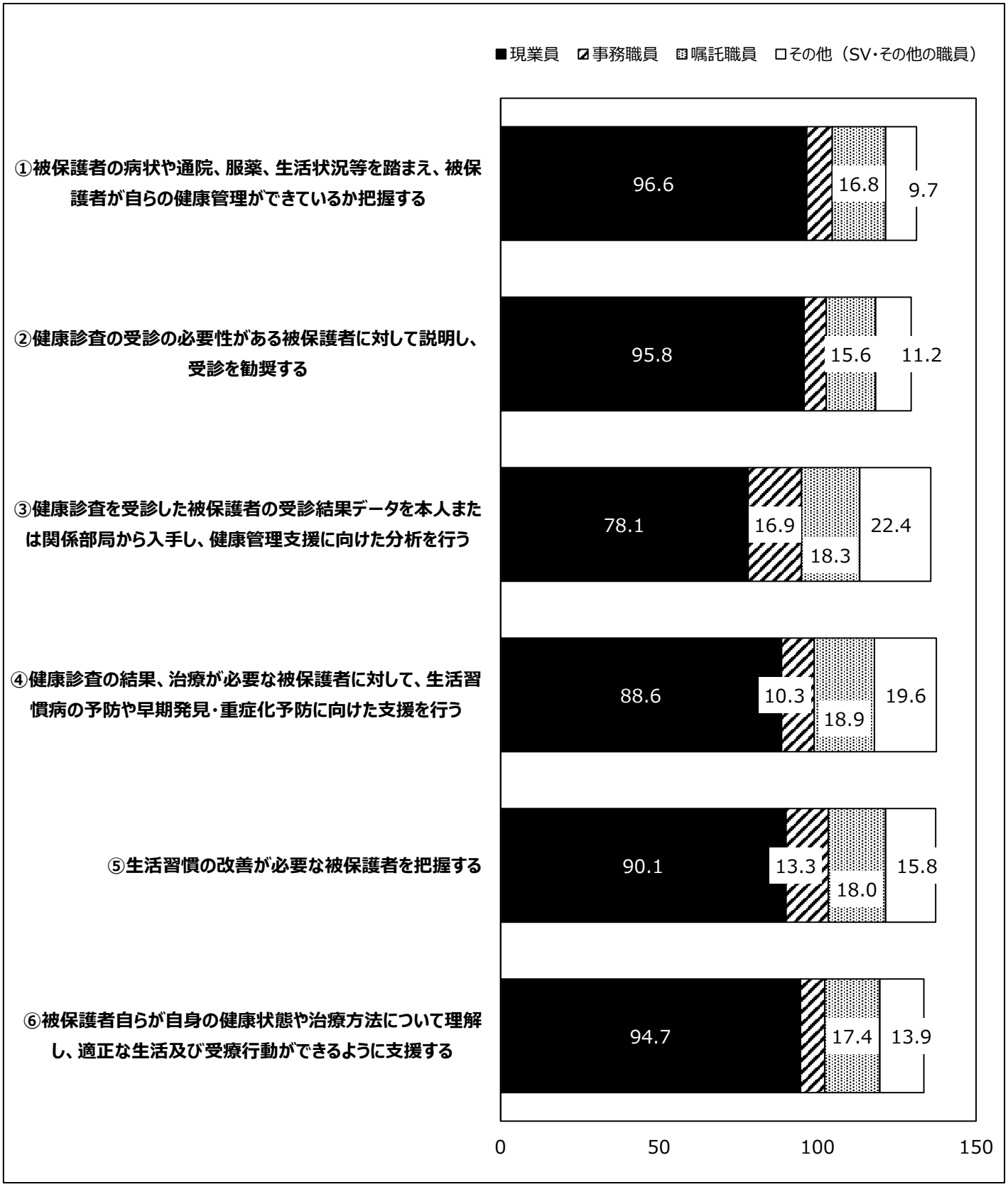
		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	858	793	66	138	80	37
②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	858	775	56	126	91	49
③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	858	588	127	138	169	105
④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	858	679	79	145	150	92
⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	858	719	106	144	126	60
⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	858	762	61	140	112	53

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態					
		全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	事+嘱+そ
①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	821	96.6	8.0	16.8	9.7	34.6
②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	809	95.8	6.9	15.6	11.2	33.7
③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	753	78.1	16.9	18.3	22.4	57.6
④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	766	88.6	10.3	18.9	19.6	48.8
⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	798	90.1	13.3	18.0	15.8	47.1
⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	805	94.7	7.6	17.4	13.9	38.9

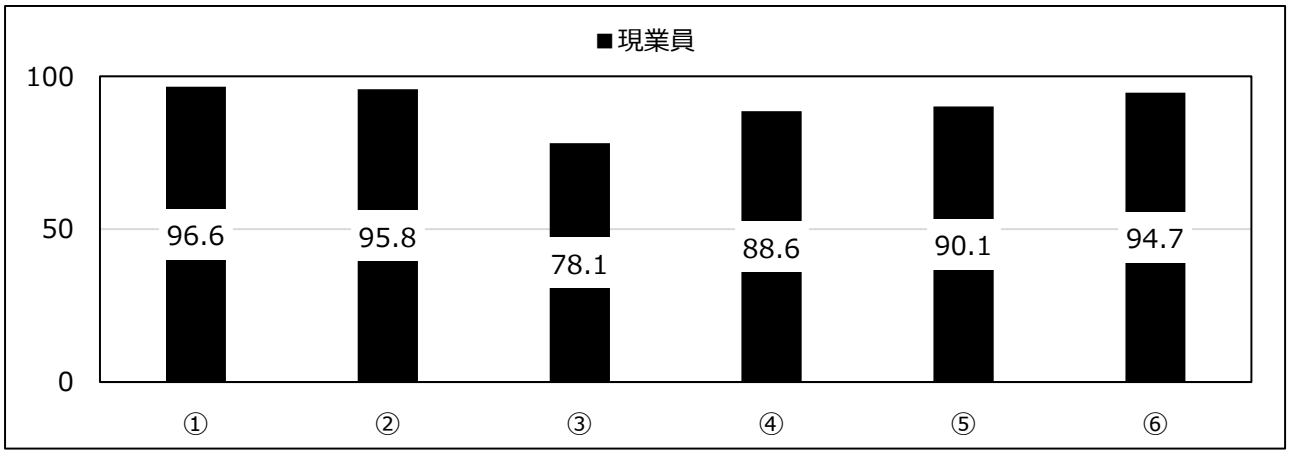
■H 健康管理支援に係る業務

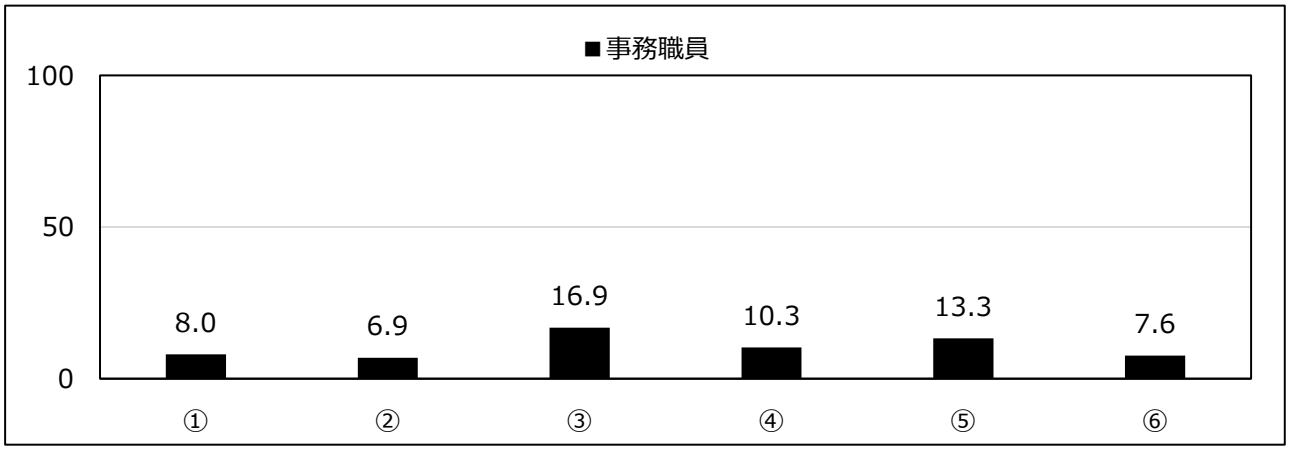
複数回答

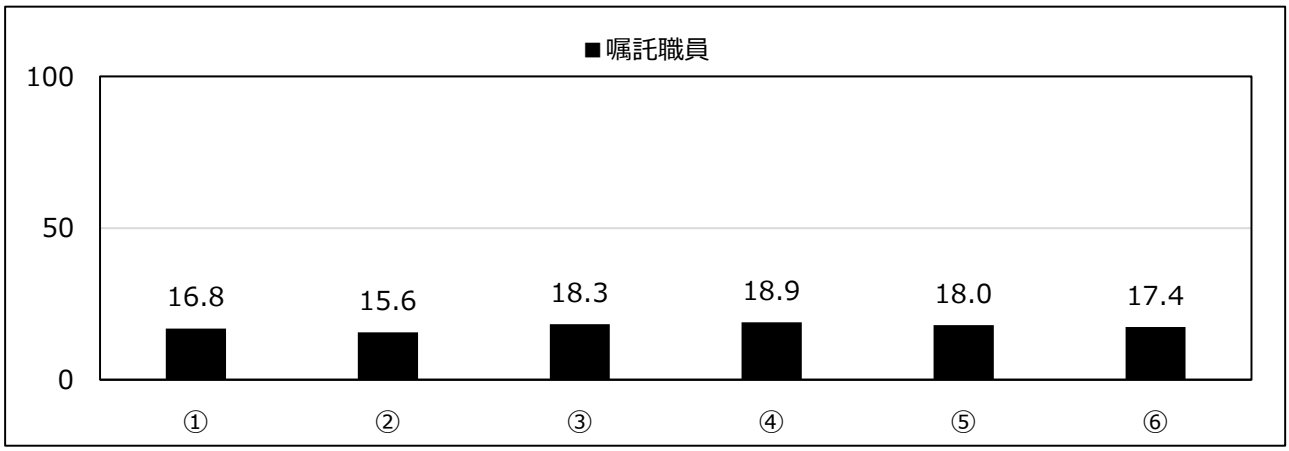


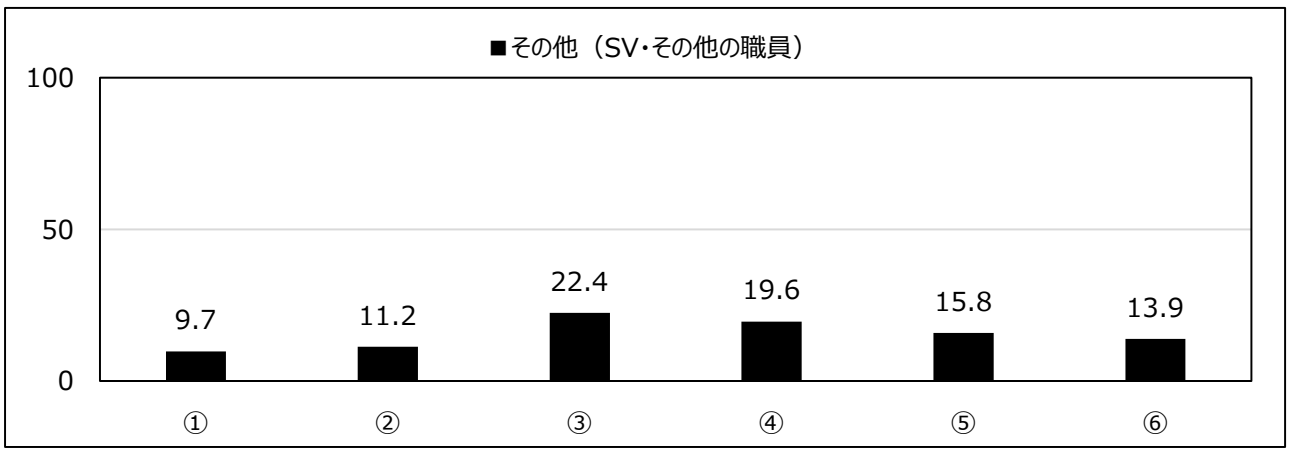
■H 健康管理支援に係る業務

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■H 健康管理支援に係る業務　　**単数回答・3区分**

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」　（回答数）

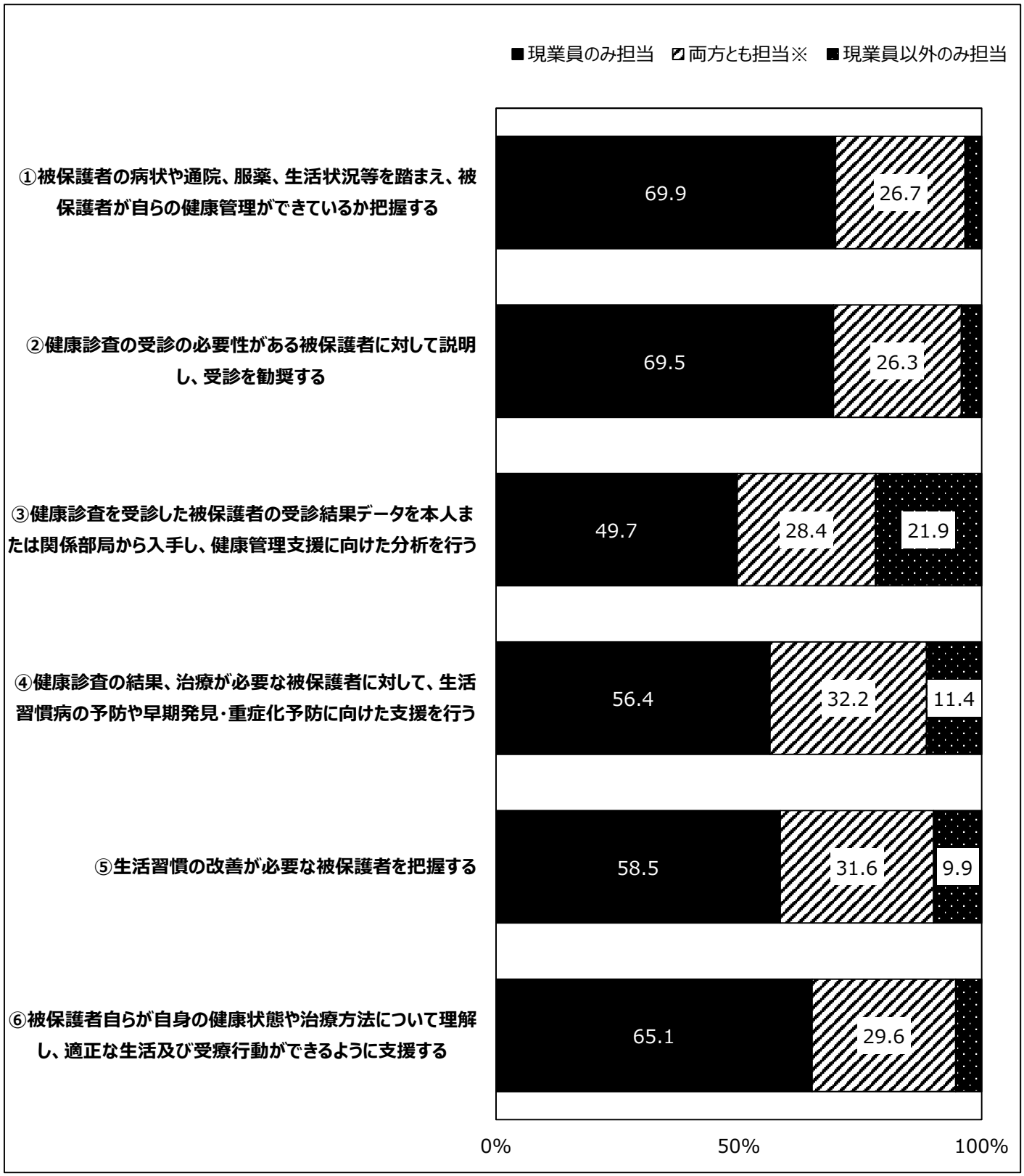
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	858	574	219	28	37
②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	858	562	213	34	49
③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	858	374	214	165	105
④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	858	432	247	87	92
⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	858	467	252	79	60
⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	858	524	238	43	53

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態			
		全体N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	821	69.9	26.7	3.4
②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	809	69.5	26.3	4.2
③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	753	49.7	28.4	21.9
④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	766	56.4	32.2	11.4
⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	798	58.5	31.6	9.9
⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	805	65.1	29.6	5.3

■H 健康管理支援に係る業務

単数回答・3区分



Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について

■Ⅰ 子どもがいる世帯への支援

Ｑ１－１－（３）－Ⅰの、保護の実施に係る業務における「子どもがいる世帯への支援」では、子どもがいる被保護世帯に対する進学・就学や虐待防止に向けた支援等に関する10項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において95%以上（95.7%～99.2%）、事務職員が担当している福祉事務所は1項目を除いて10%以下（2.9%～11.7%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%程度（7.1%～11.1%）、その他の職員が担当している福祉事務所は項目によって3.7%～26.1%と差異がある結果であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって58.7%～87.4%と差異があり、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって11.6%～38.5%と差異がみられたものの、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において5%以下（0.8%～4.3%）となっていた。

このように、子どもがいる世帯への支援は、全ての業務において現業員が担当している福祉事務所がほとんどだが、現業員のみが担当している福祉事務所は業務によって差異があり、現業員と現業員以外の職員が協力して担当している状況が示された。その中でも、「⑤大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する」は現業員のみが担当している福祉事務所が最も多く（87.4%）、「⑧被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する」や「⑨被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する」は現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多い（それぞれ⑧41.3%、⑨36.2%）ことが示された。またこれらの業務においても、健康管理支援と同様に、事務職員や嘱託職員以上に、SVを含むその他の職員が担当している福祉事務所が多い（それぞれ⑧26.1%、⑨22.9%）ことも、大きな特徴となっていた。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■I 子どもがいる世帯への支援　　**複数回答**

（回答数）

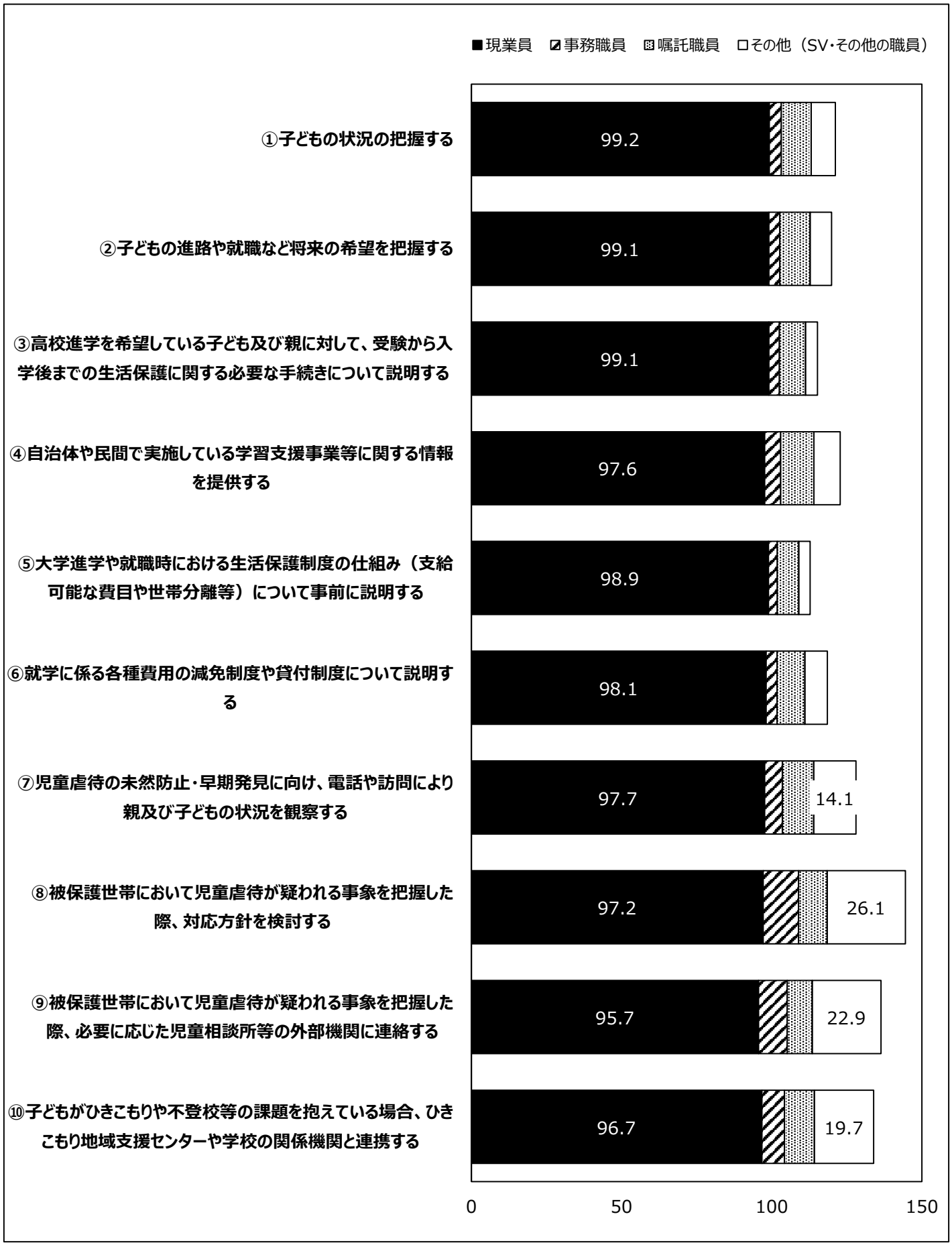
		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	子どもの状況の把握する	858	846	34	85	69	5
②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	858	846	31	86	61	4
③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	858	845	30	74	34	5
④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	858	826	45	94	74	12
⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	858	845	25	61	32	4
⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	858	836	31	79	64	6
⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	858	832	50	89	120	6
⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	858	828	100	81	222	6
⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	858	815	81	71	195	6
⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	858	824	64	85	168	6

（NAを除いた集計・%）

		全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	事+嘱+そ
①	子どもの状況の把握する	853	99.2	4.0	10.0	8.1	22.0
②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	854	99.1	3.6	10.1	7.1	20.8
③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	853	99.1	3.5	8.7	4.0	16.2
④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	846	97.6	5.3	11.1	8.7	25.2
⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	854	98.9	2.9	7.1	3.7	13.8
⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	852	98.1	3.6	9.3	7.5	20.4
⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	852	97.7	5.9	10.4	14.1	30.4
⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	852	97.2	11.7	9.5	26.1	47.3
⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	852	95.7	9.5	8.3	22.9	40.7
⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	852	96.7	7.5	10.0	19.7	37.2

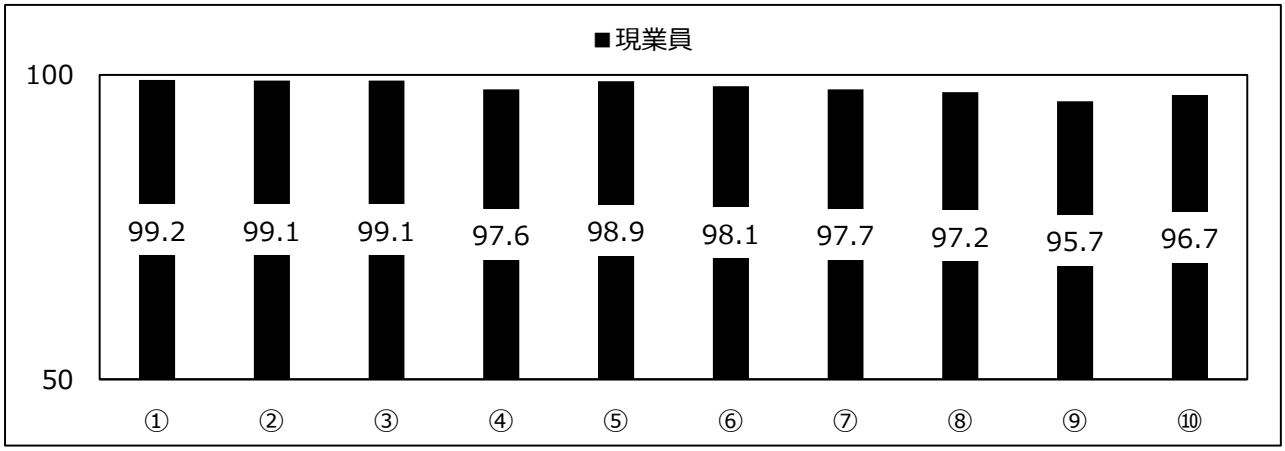
■Ⅰ 子どもがいる世帯への支援

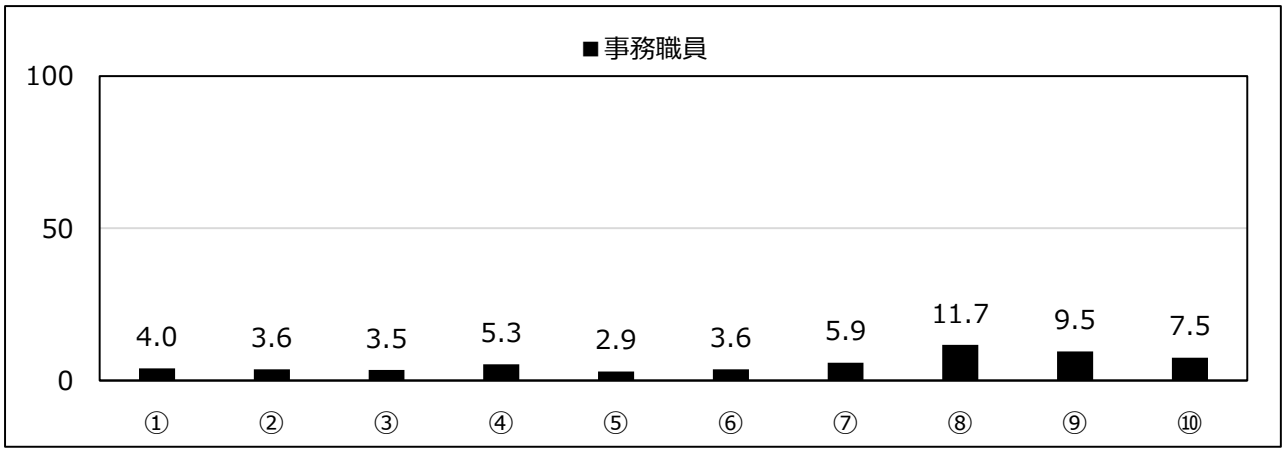
複数回答

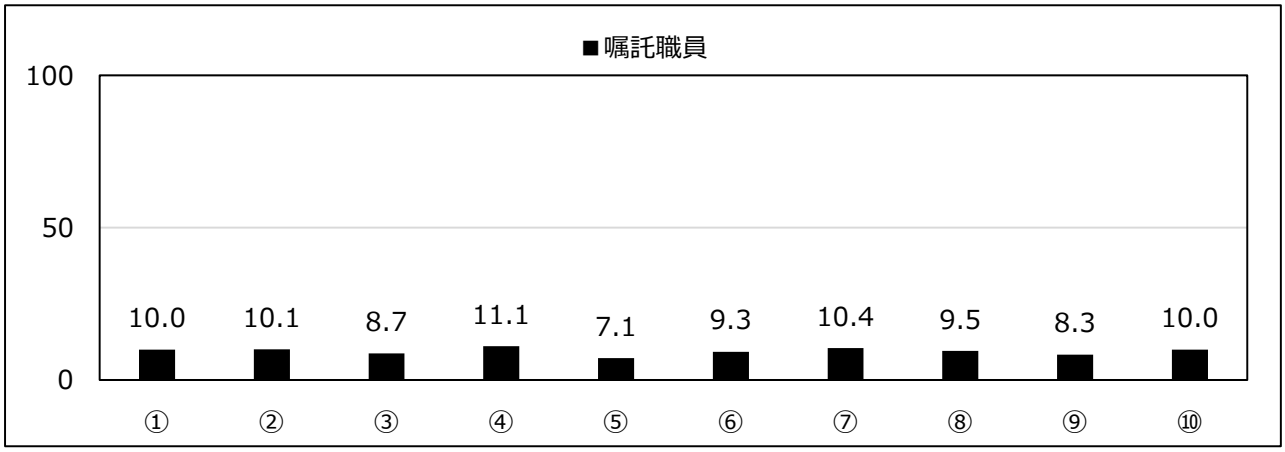


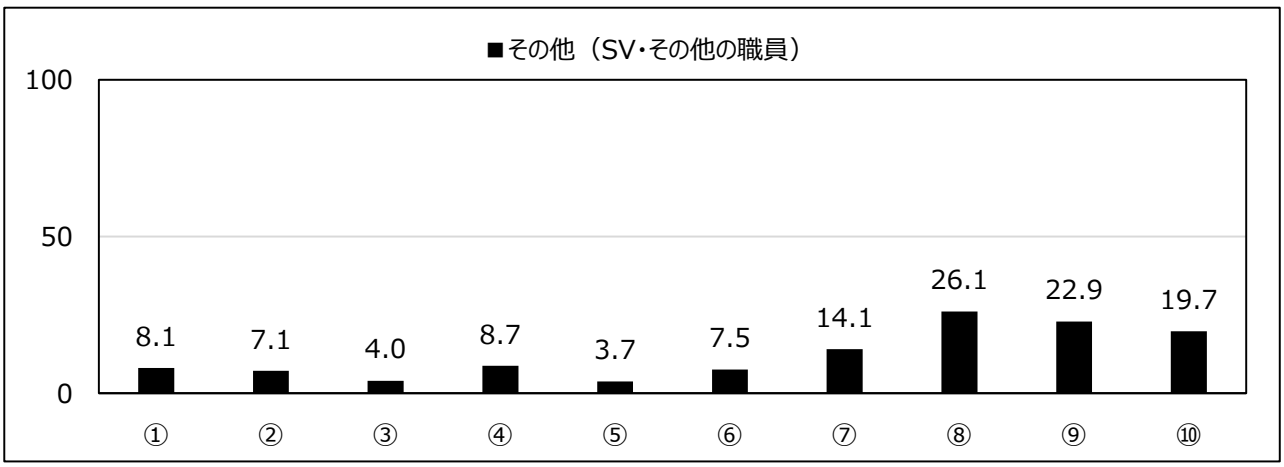
■Ⅰ 子どもがいる世帯への支援

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■I 子どもがいる世帯への支援

単数回答･3区分

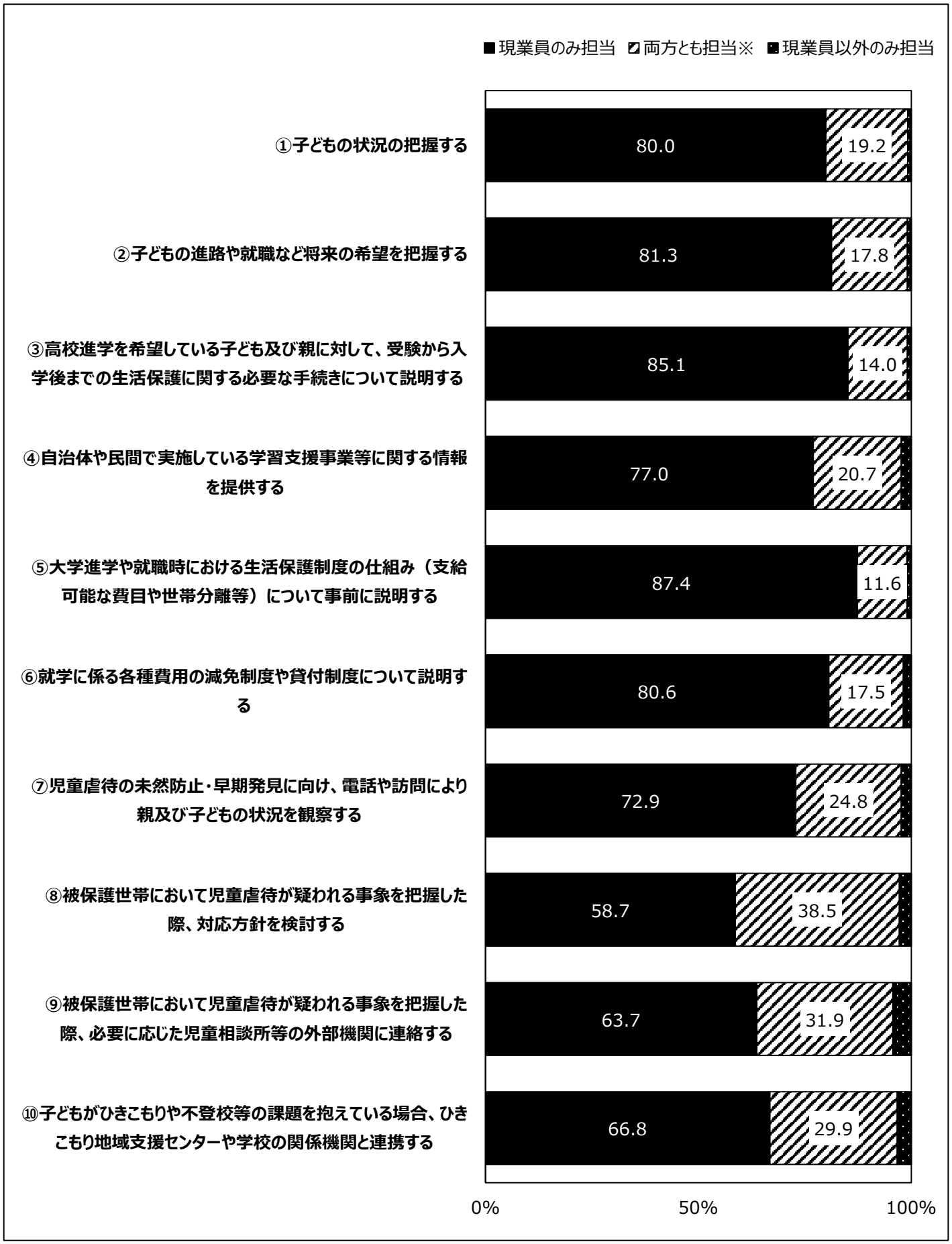
※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 （回答数）

		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	子どもの状況の把握する	858	682	164	7	5
②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	858	694	152	8	4
③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	858	726	119	8	5
④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	858	651	175	20	12
⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	858	746	99	9	4
⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	858	687	149	16	6
⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	858	621	211	20	6
⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	858	500	328	24	6
⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	858	543	272	37	6
⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	858	569	255	28	6

（NAを除いた集計・%）

		全体N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
①	子どもの状況の把握する	853	80.0	19.2	0.8
②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	854	81.3	17.8	0.9
③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	853	85.1	14.0	0.9
④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	846	77.0	20.7	2.4
⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	854	87.4	11.6	1.1
⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	852	80.6	17.5	1.9
⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	852	72.9	24.8	2.3
⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	852	58.7	38.5	2.8
⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	852	63.7	31.9	4.3
⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	852	66.8	29.9	3.3

単数回答・3区分


■現業員のみ担当 ▨両方とも担当※ ■現業員以外のみ担当
①子どもの状況の把握する
80.0
19.2
②子どもの進路や就職など将来の希望を把握する
81.3
17.8
③高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する
85.1
14.0
④自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する
77.0
20.7
⑤大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する
87.4
11.6
⑥就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する
80.6
17.5
⑦児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する
72.9
24.8
⑧被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する
58.7
38.5
⑨被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する
63.7
31.9
⑩子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する
66.8
29.9
0%
50%
100%

Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について

■J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

Ｑ１－１－（３）－Ｊの、保護の実施に係る業務における「補足性の原理に則した他法・他施策の活用」では、被保護者の他法・他施策の活用に向けた年金を中心する確認等の業務に関する8項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において90%以上（93.3%～99.1%）、事務職員が担当している福祉事務所は1項目を除いて5%程度（2.7%～11.6%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目によって4.3%～18.4%と若干の差異があり、その他の職員が担当している福祉事務所は全ての項目において10%以下（2.9%～9.6%）であった。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は項目によって73.1%～86.4%と若干の差異があり、それに応じて現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所も項目によって12.3%～23.8%と多少の差異がみられたが、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において5%程度（0.9%～6.7%）となっていた。

このように、子どもがいる世帯への支援と同様に、補足性の原理に則した他法・他施策の活用も、全ての業務において現業員が担当している福祉事務所がほとんどだった。しかし、「③年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する」、「④受理した回答書の内容を精査する」、「⑥被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う」「⑧遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する」などの業務では現業員以外の職員も担当している福祉事務所が一部確認された。また業務によって事務職員、嘱託職員の担当状況が異なり、多様な役割分担がなされている状況がうかがわれた。

これらのことから、他法・他施策を活用するためには、被保護者の状況をしっかりと把握しておくことが必要であるため、ほとんどの業務を現業員が担当しつつも、業務によって事務職員と嘱託職員との分担をしている状況が明らかとなった。とりわけ、「⑥被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う」という、被保護者に寄り添った支援を嘱託職員が担当している福祉事務所が最も多かった（18.4%）。この結果から、嘱託職員が多様な役割を担っている状況が推察された。

Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用　　**複数回答**

（回答数）

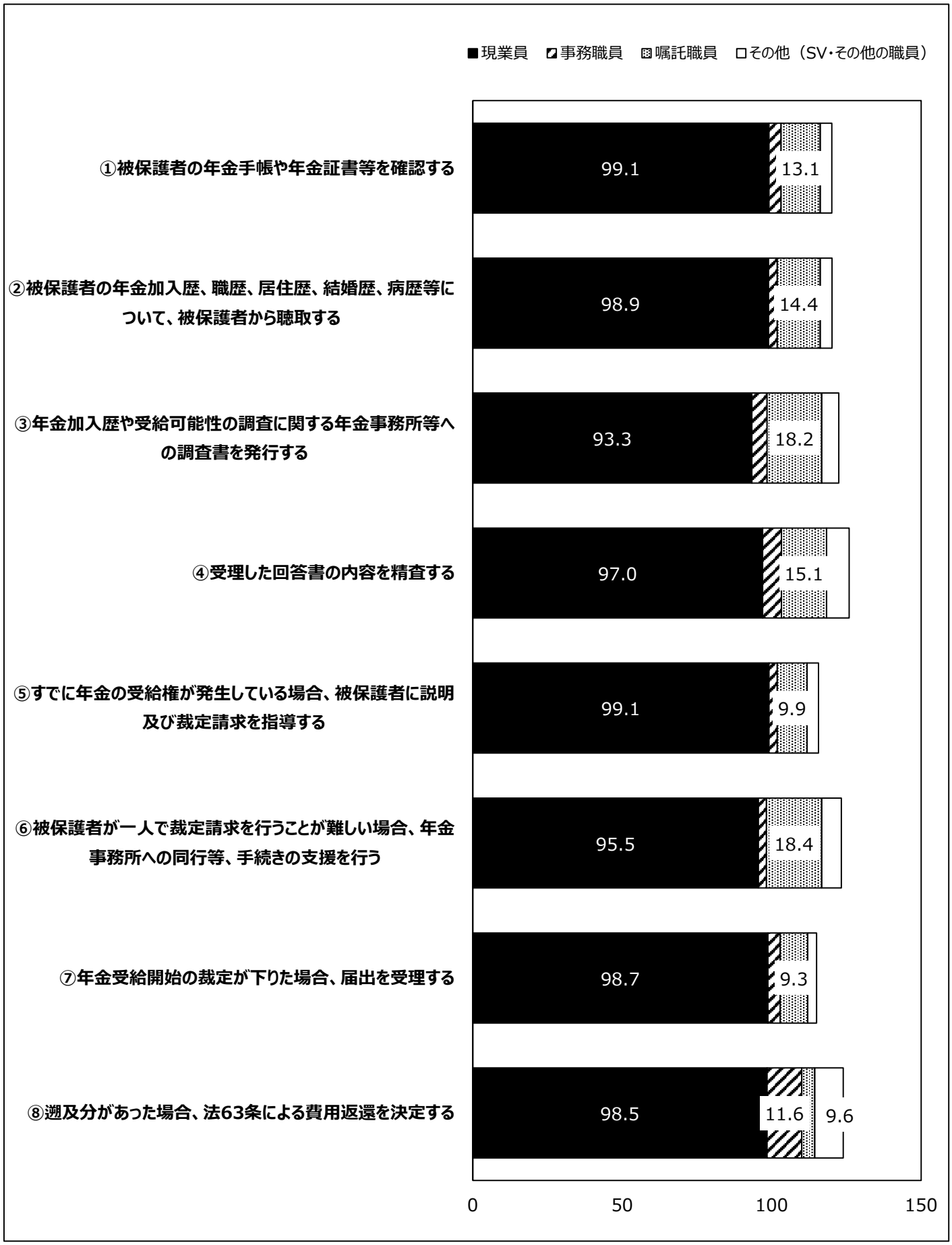
		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	858	848	35	112	33	2
②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	858	847	25	123	34	2
③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	858	799	44	156	49	2
④	受理した回答書の内容を精査する	858	830	54	129	65	2
⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	858	848	24	85	33	2
⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	858	813	23	157	56	7
⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	858	843	35	79	25	4
⑧	遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	858	843	99	37	82	2

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態					
		全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	事+嘱+そ
①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	856	99.1	4.1	13.1	3.9	21.0
②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	856	98.9	2.9	14.4	4.0	21.3
③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	856	93.3	5.1	18.2	5.7	29.1
④	受理した回答書の内容を精査する	856	97.0	6.3	15.1	7.6	29.0
⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	856	99.1	2.8	9.9	3.9	16.6
⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	851	95.5	2.7	18.4	6.6	27.7
⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	854	98.7	4.1	9.3	2.9	16.3
⑧	遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	856	98.5	11.6	4.3	9.6	25.5

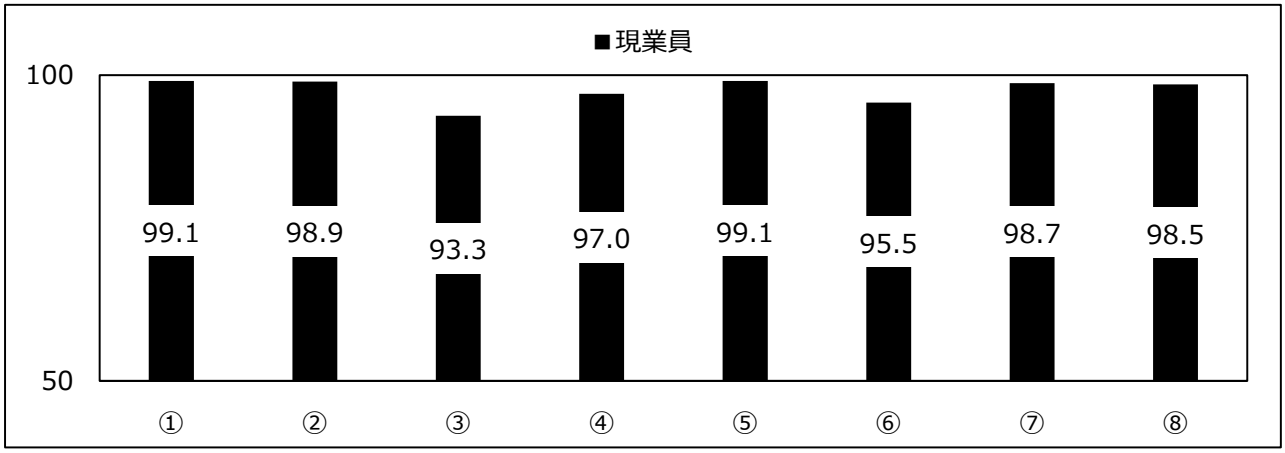
■J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

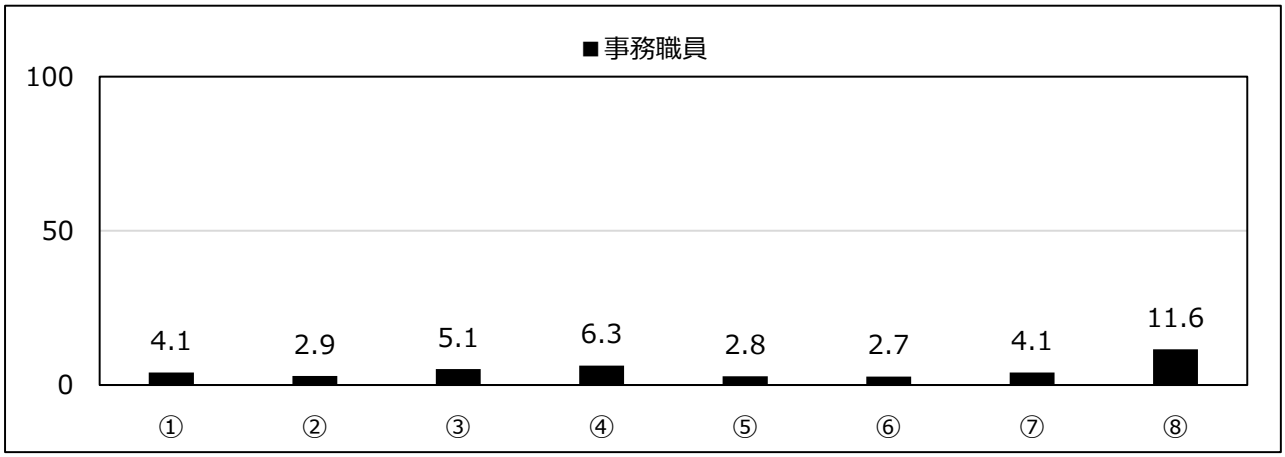
複数回答

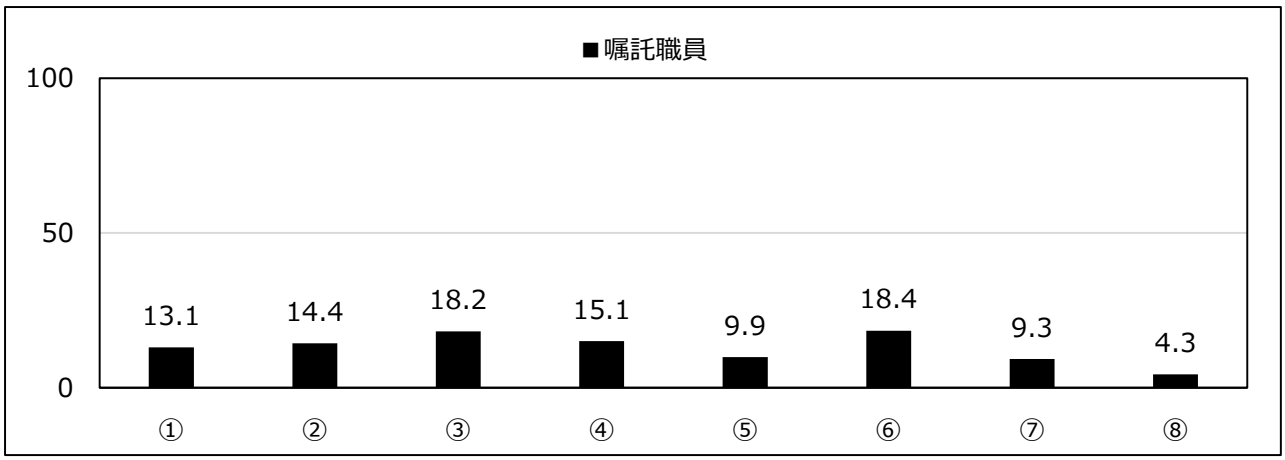


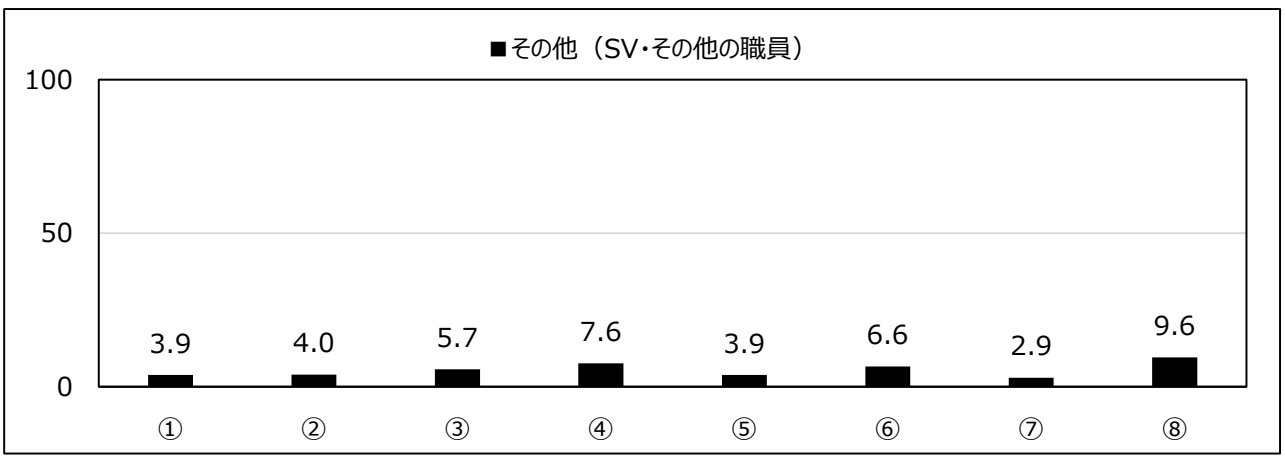
■J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－（3） 保護の実施に係る業務について

■J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

単数回答・3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」 （回答数）

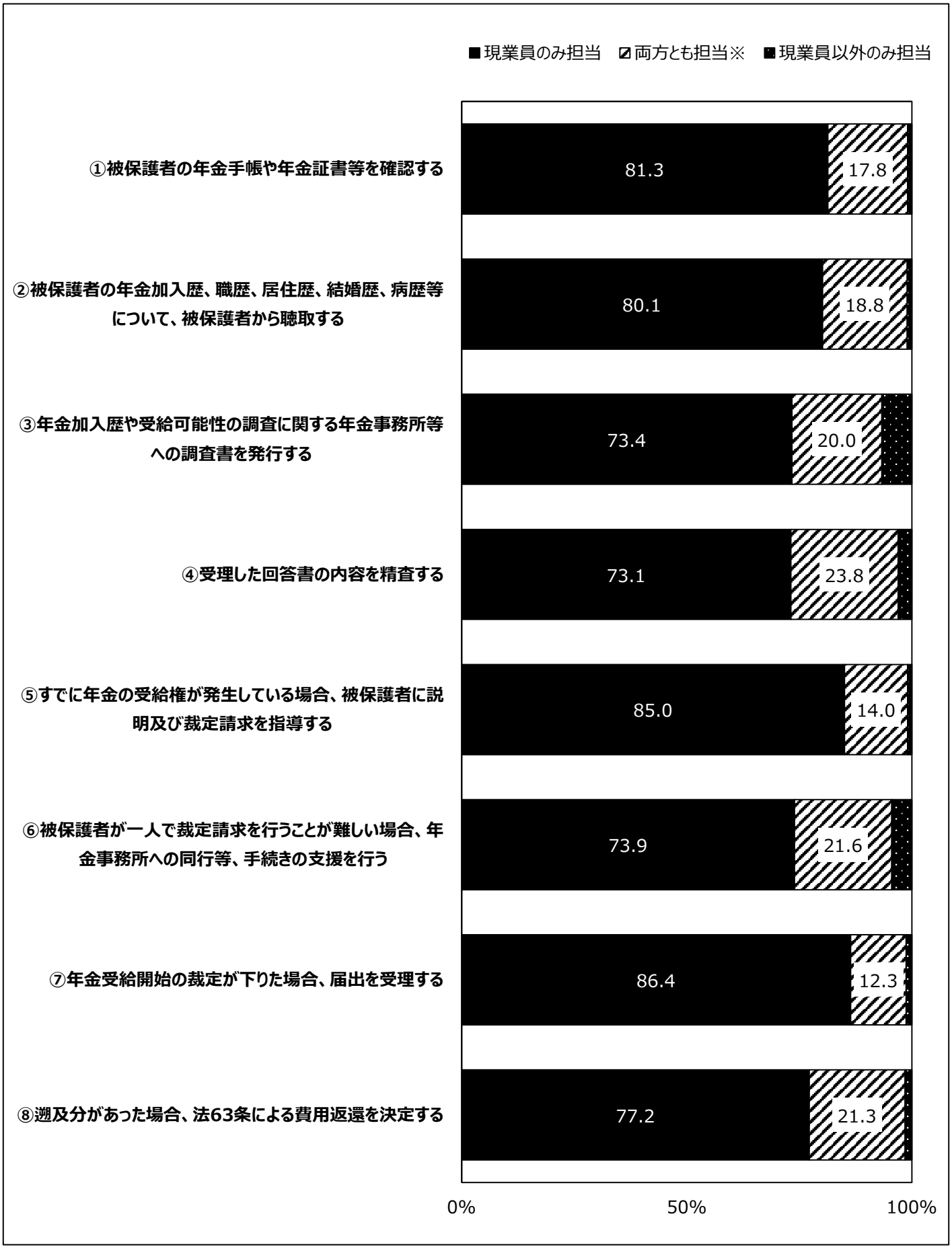
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	858	696	152	8	2
②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	858	686	161	9	2
③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	858	628	171	57	2
④	受理した回答書の内容を精査する	858	626	204	26	2
⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	858	728	120	8	2
⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	858	629	184	38	7
⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	858	738	105	11	4
⑧	遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	858	661	182	13	2

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態			
		全体N	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当
①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	856	81.3	17.8	0.9
②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	856	80.1	18.8	1.1
③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	856	73.4	20.0	6.7
④	受理した回答書の内容を精査する	856	73.1	23.8	3.0
⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	856	85.0	14.0	0.9
⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	851	73.9	21.6	4.5
⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	854	86.4	12.3	1.3
⑧	遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	856	77.2	21.3	1.5

■J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

単数回答・3区分



Q１－１－（４）保護の停止・廃止に係る業務について

Ｑ１－１－（４）「保護の停止・廃止に係る業務」では、被保護者の保護の停止・廃止の決定やその後の対応に関する9項目を設定した。

調査の結果、これらの業務について、現業員が担当している福祉事務所は全ての項目において97%以上（97.8%～99.3%）であり、事務職員が担当している福祉事務所は1項目を除いて10%以下（2.9%～10.6%）、嘱託職員が担当している福祉事務所は全ての項目において5%程度（4.3%～6.1%）、その他の職員が担当している福祉事務所も1項目を除いて10%以下（2.8%～17.5%）となっていた。

また、これらの業務の担当形態として、現業員のみが担当している福祉事務所は2項目を除いて80%以上（70.1%～90.7%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所は1項目を除いて15%程度（8.6%～29.2%）、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所は全ての項目において1%程度（0.7%～2.2%）となっていた。

このように、保護の停止・廃止に係る業務では、現業員が担当している福祉事務所が多く、また現業員のみが担当している福祉事務所も多いことが示された。その中において、「①被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する」という業務は、現業員以外の職員も担当している福祉事務所が最も多くなっており（29.9%）、その次に現業員以外の職員も担当している福祉事務所が多い業務は「⑦所内、自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する」であった（20.2%）。またこれらの業務を担当する現業員以外の職員としては、事務職員や嘱託職員以上に、SVを含むその他の職員が多いことが示された（それぞれ①17.5%、⑦8.4%）。

これらのことから、保護の停止・廃止という非常に厳格な判断が求められる業務においては、現業員がほぼ担当している状況にあることが分かる。そのなかでも、最も難しい業務の一つと考えられる保護の停止・廃止の検討や、保護の停止・廃止決定後の支援においては、SV等の職員が現業員をサポートしている福祉事務所があることが明らかとなった。

Q１－１－（４）保護の停止・廃止に係る業務について　　**複数回答**

（回答数）

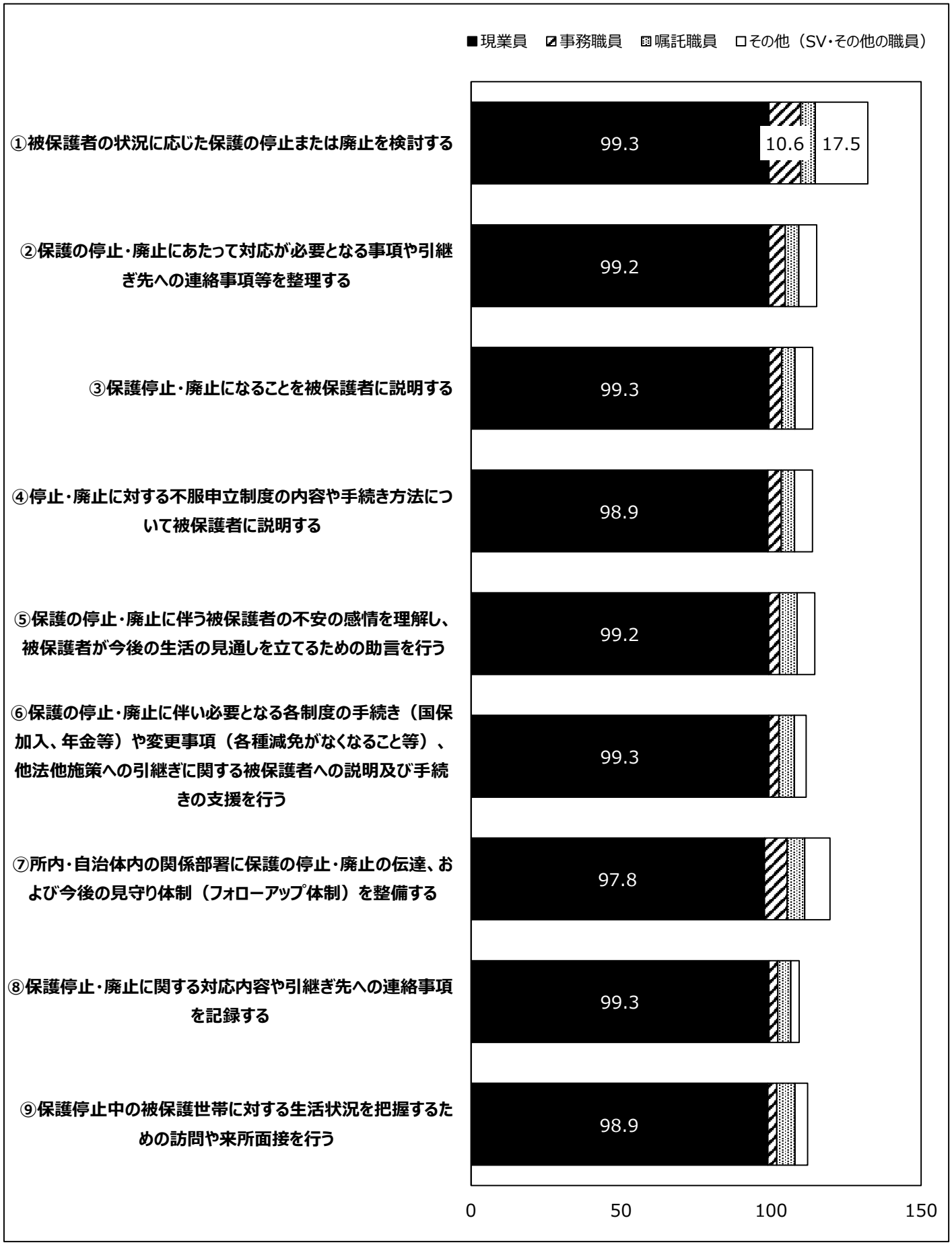
		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	858	851	91	41	150	1
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	858	850	47	39	51	1
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	858	851	36	38	51	1
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	858	848	38	38	51	1
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	858	850	31	50	51	1
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	858	851	28	44	34	1
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	858	838	65	50	72	1
⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	858	851	25	37	24	1
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	858	848	25	52	36	1

（NAを除いた集計・%）

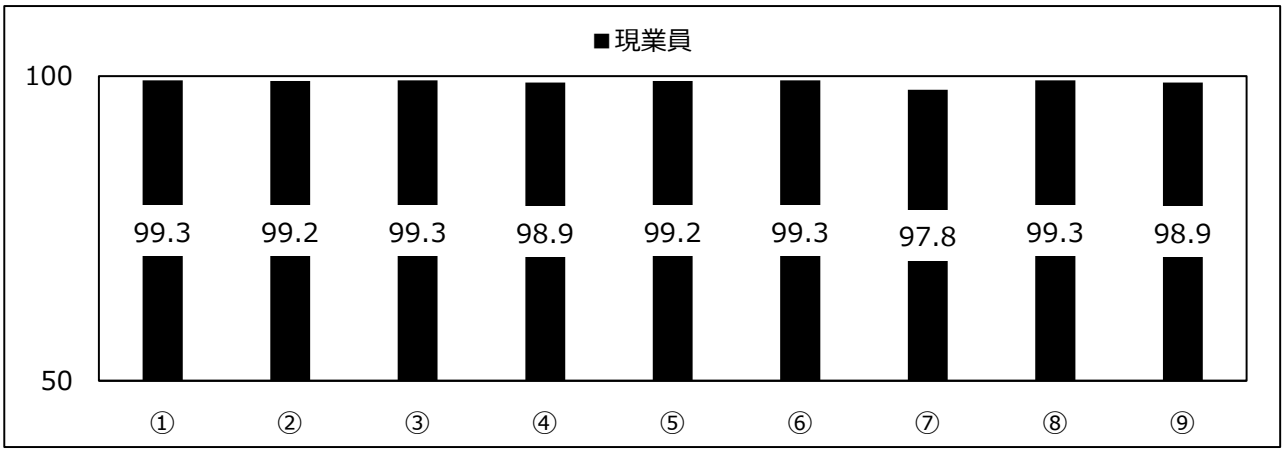
		全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	事+嘱+そ
①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	857	99.3	10.6	4.8	17.5	32.9
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	857	99.2	5.5	4.6	6.0	16.0
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	857	99.3	4.2	4.4	6.0	14.6
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	857	98.9	4.4	4.4	6.0	14.8
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	857	99.2	3.6	5.8	6.0	15.4
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	857	99.3	3.3	5.1	4.0	12.4
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	857	97.8	7.6	5.8	8.4	21.8
⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	857	99.3	2.9	4.3	2.8	10.0
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	857	98.9	2.9	6.1	4.2	13.2

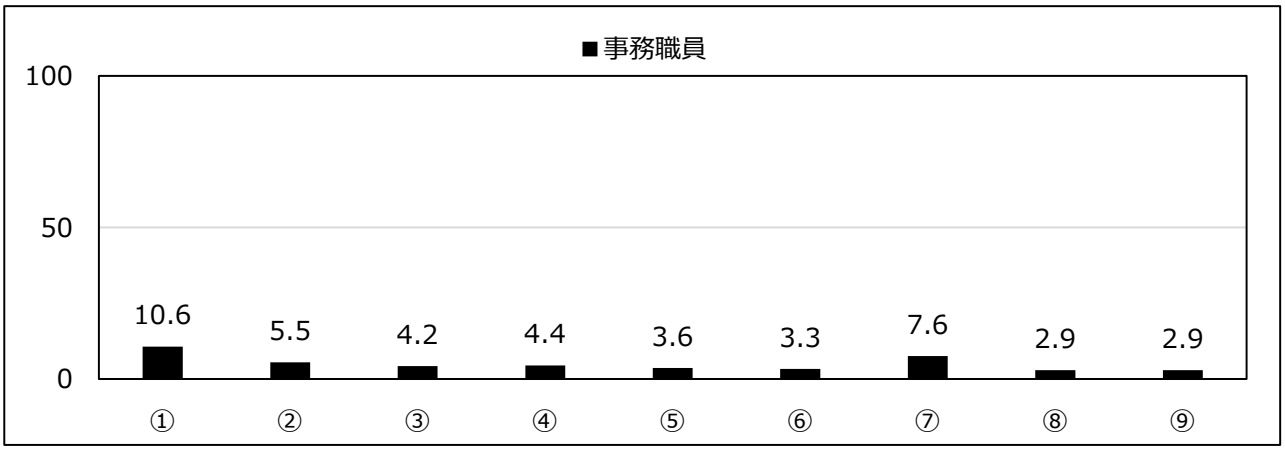
Q1－1－(4) 保護の停止・廃止に係る業務について

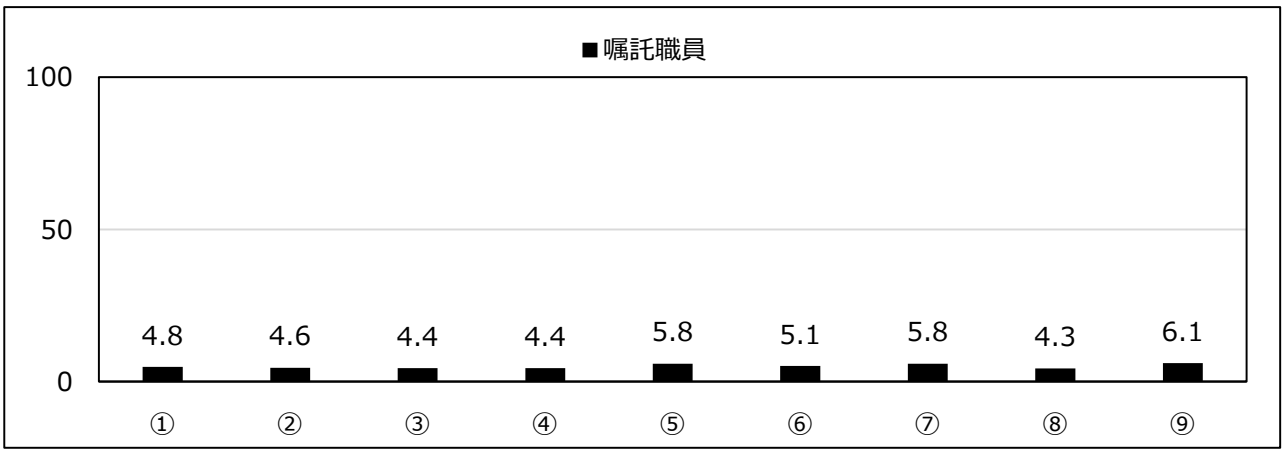
複数回答

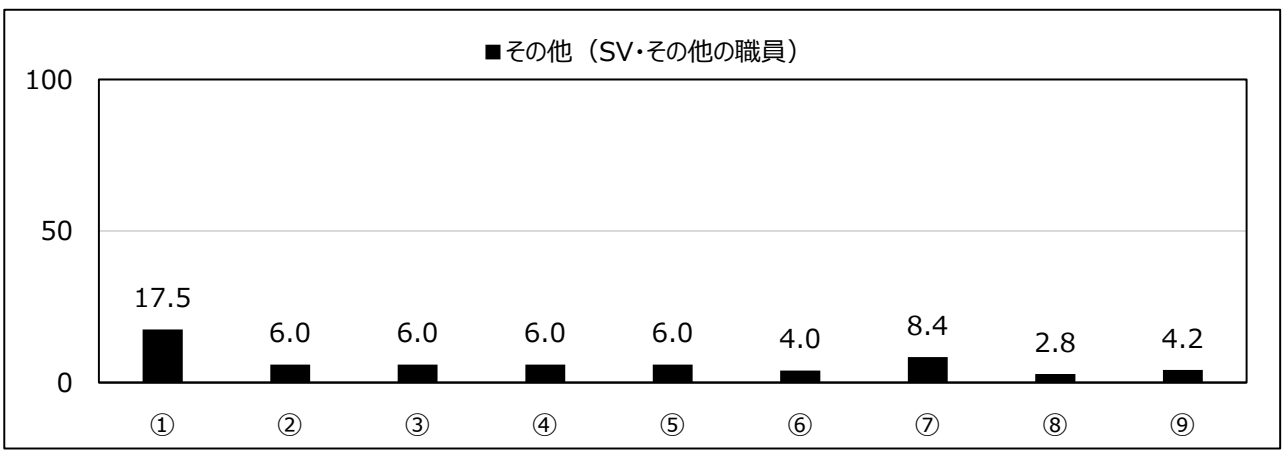


Q１－１－（４）保護の停止･廃止に係る業務について　　※担当職員別のグラフ（ＭＡ）









Q1－1－(4) 保護の停止・廃止に係る業務について　　**単数回答・3区分**

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」　(回答数)

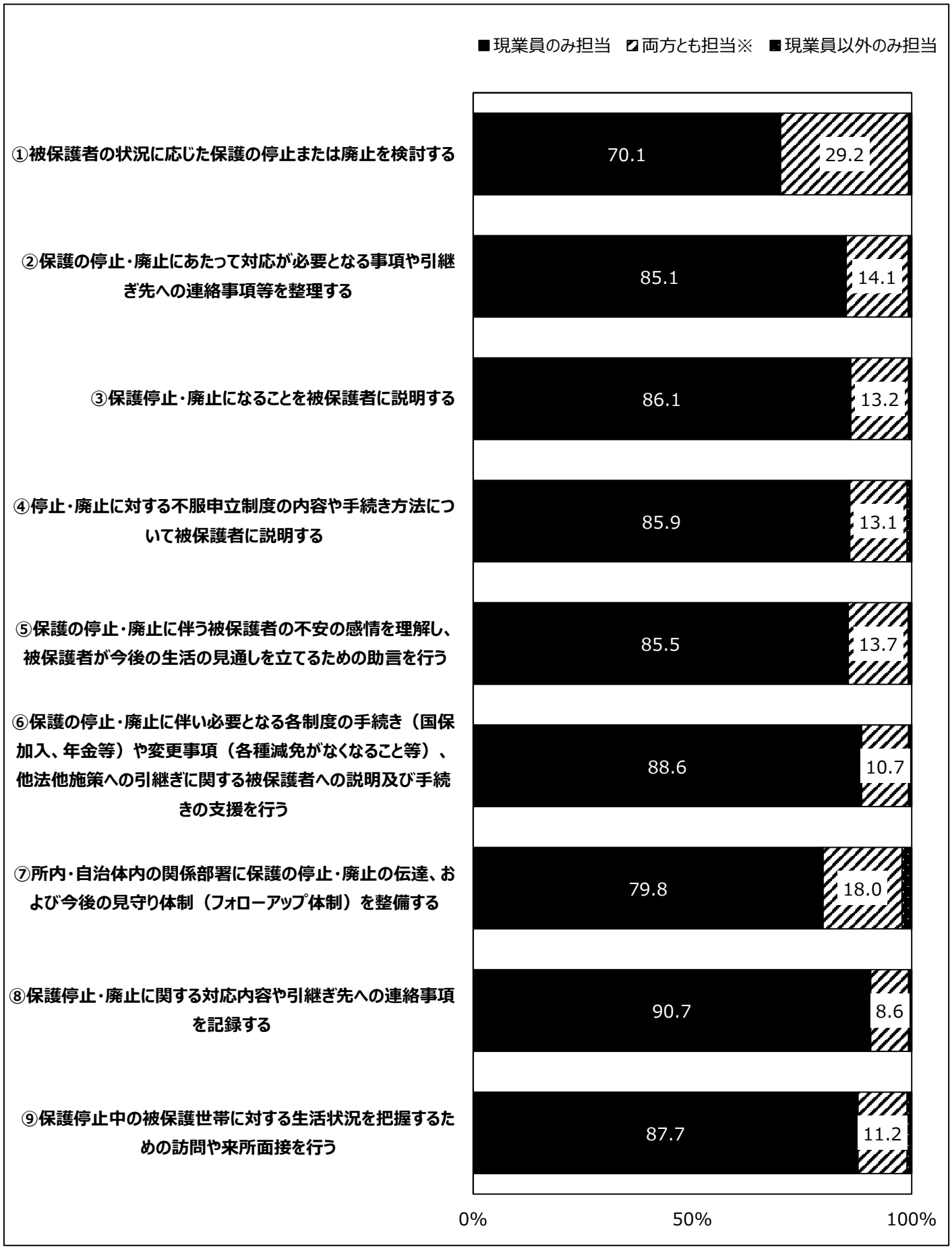
		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	858	601	250	6	1
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	858	729	121	7	1
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	858	738	113	6	1
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	858	736	112	9	1
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	858	733	117	7	1
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	858	759	92	6	1
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	858	684	154	19	1
⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	858	777	74	6	1
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	858	752	96	9	1

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態			
		全体N	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当
①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	857	70.1	29.2	0.7
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	857	85.1	14.1	0.8
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	857	86.1	13.2	0.7
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	857	85.9	13.1	1.1
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	857	85.5	13.7	0.8
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	857	88.6	10.7	0.7
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	857	79.8	18.0	2.2
⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	857	90.7	8.6	0.7
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	857	87.7	11.2	1.1

Q１－１－（４）保護の停止・廃止に係る業務について

単数回答・3区分



Q１－１－（５）その他の生活保護業務について

Ｑ１－１－（５）「その他の生活保護業務」では、法第63条・第78条に基づく債権回収と被保護者宅への訪問調査（定例訪問）の2項目を設定した。

調査の結果、「『①法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金』の債権を回収する」では現業員が担当している福祉事務所は74.2%であり、事務職員が担当する福祉事務所も52.2%と多い状況が明らかとなった。それに対して、「②被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う」では、98.7%の福祉事務所で現業員が担当しており、現業員以外の職員が担当する福祉事務所は少ない状況が示された。

また、これらの業務の担当形態としても、「『①法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金』の債権を回収する」は、現業員のみが担当している福祉事務所（33.6%）、現業員と現業員以外の職員の両方が担当している福祉事務所（40.5%）、現業員以外の職員のみが担当している福祉事務所（25.8%）、それぞれ一定数存在していた。それに対して「②被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う」では、現業員のみが担当する福祉事務所が80.0%であり、現業員以外の職員も担当している福祉事務所は20.0%となっていた。

このように、法第63条・第78条に基づく徴収金の債権回収では、現業員以外の職員の担当としている福祉事務所が多く、被保護者宅への定例訪問は現業員のみが担っている福祉事務所が多い状況が明らかとなった。これらから、業務の性質に応じて現業員以外の職員を業務担当とすることで、現業員の負担軽減に取り組んでいる福祉事務所が多く存在することが示された。

Q1－1－(5) その他の生活保護業務について

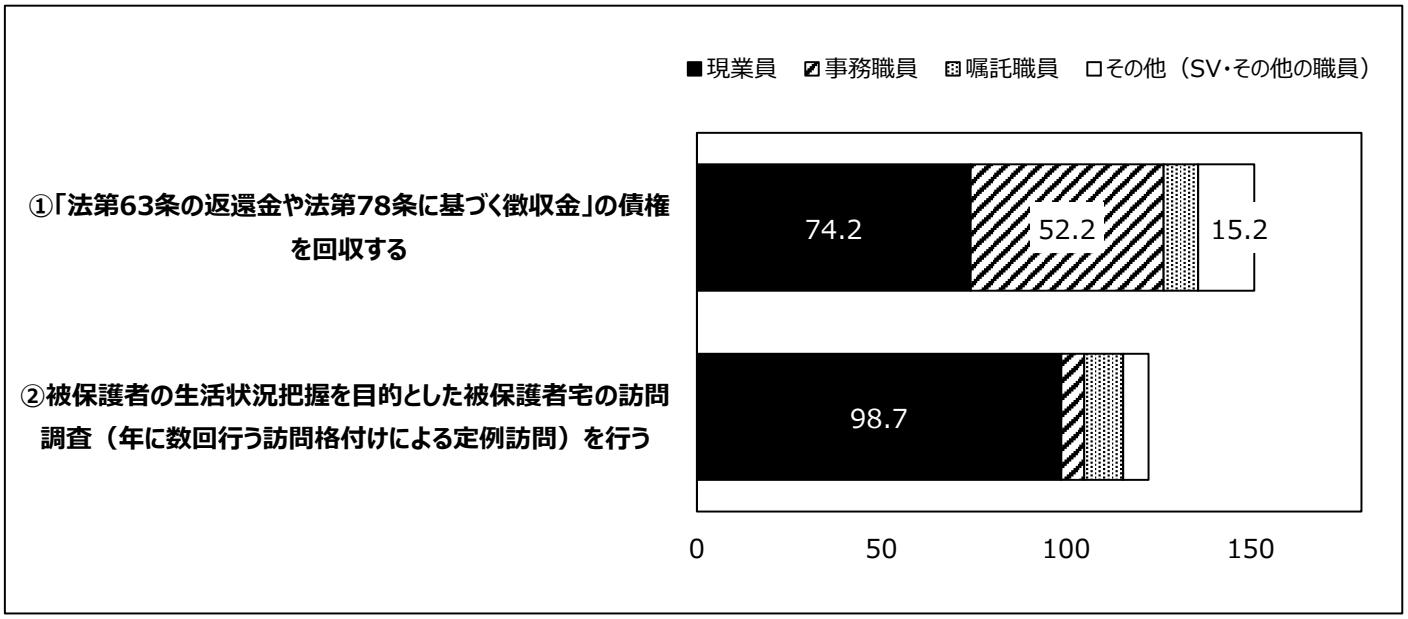
複数回答

(回答数)

		■担当職員の職種または形態					
		全体	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	NA
①	「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	858	635	447	80	130	2
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	858	846	53	90	59	1

(NAを除いた集計・%)

		■担当職員の職種または形態					
		全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）	事+嘱+そ
①	「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	856	74.2	52.2	9.3	15.2	76.8
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	857	98.7	6.2	10.5	6.9	23.6



Q１－１－（５）その他の生活保護業務について

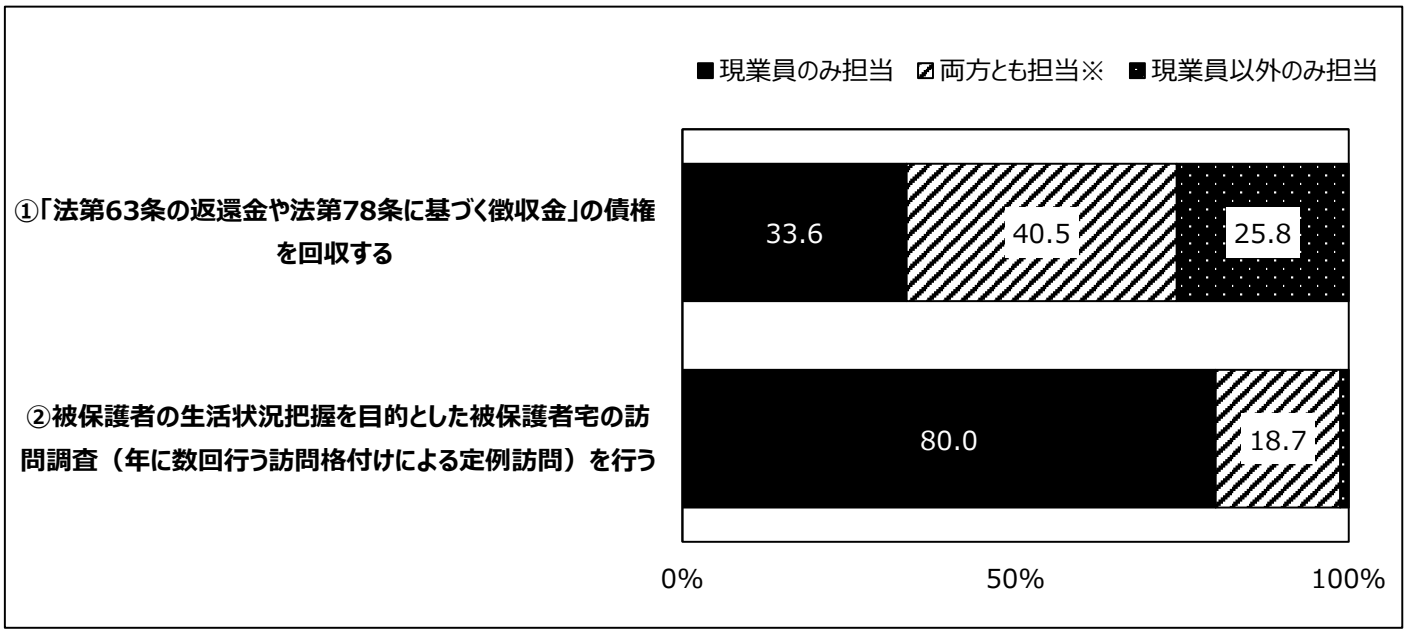
単数回答･3区分

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」　（回答数）

		■担当職員の職種または形態				
		全体	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当	NA
①	「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	858	288	347	221	2
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	858	686	160	11	1

（NAを除いた集計・%）

		■担当職員の職種または形態			
		全体N	現業員のみ担当	両方とも担当※	現業員以外のみ担当
①	「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	856	33.6	40.5	25.8
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	857	80.0	18.7	1.3



■Q1-1 「生活保護業務を担当する職員の職種または形態」の全体の傾向

以上見てきたように、多くの福祉事務所では、生活保護業務の大半を現業員が担当している現状がありつつも、“現業員のみ”が担当しているのか、“現業員以外の職員も”担当しているのかは、業務によって特徴があることが明らかとなった。

具体的には、被保護者の状態を把握し、状態に応じたアドバイス（例：受診勧奨等）をしたり、被保護者への支援として医療機関・介護事業所等の他機関と連絡調整を行ったり、被保護者からの申請に応じて保護費の算定処理を行うという、まさに被保護者に対する個別支援、ケースワークといえる業務は現業員のみが担当している傾向が強いことが示された。

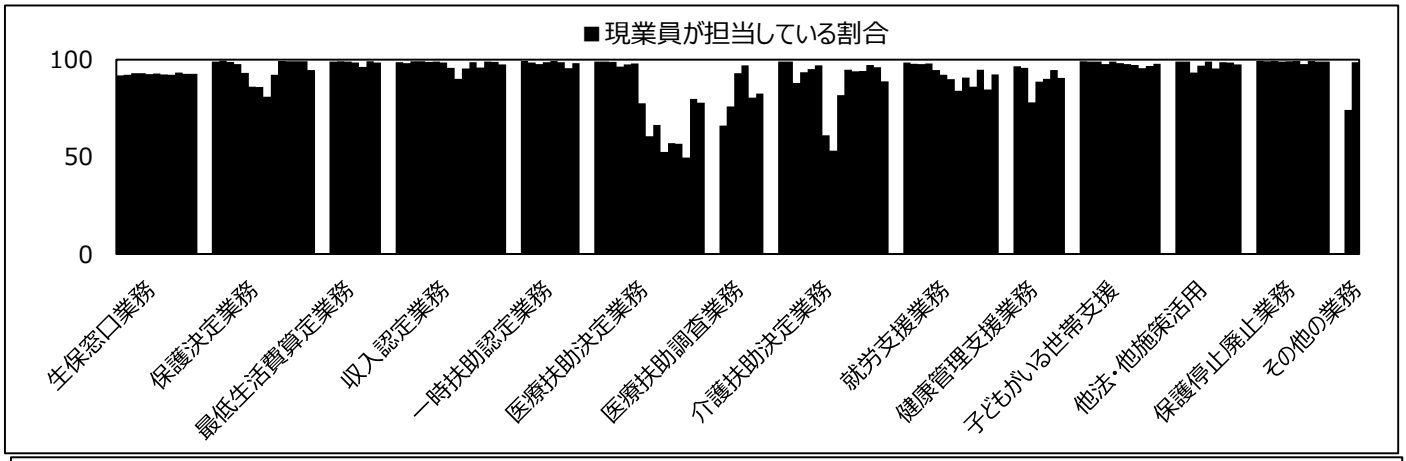
ただし、上記のようなケースワーク業務には様々な事務業務が付随するため、これらの事務的業務を細かく切り出し、内容に応じて事務職員、嘱託職員の担当としている福祉事務所が一定数以上存在している状況があることも確認された。

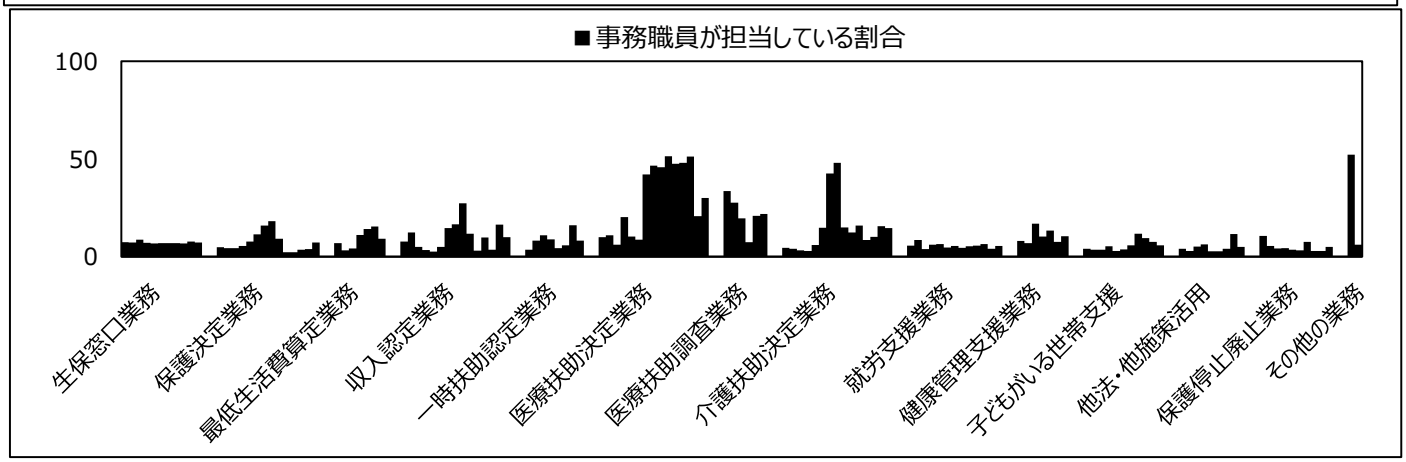
さらに、生活保護業務のなかでも、被保護者に関するデータの分析、保護の停止・廃止といった検討等、俯瞰的な視点から慎重に状況を判断することが求められるような業務に関しては、事務職員や嘱託職員以上に、SVを含むその他の職員が担当している福祉事務所が存在していた。

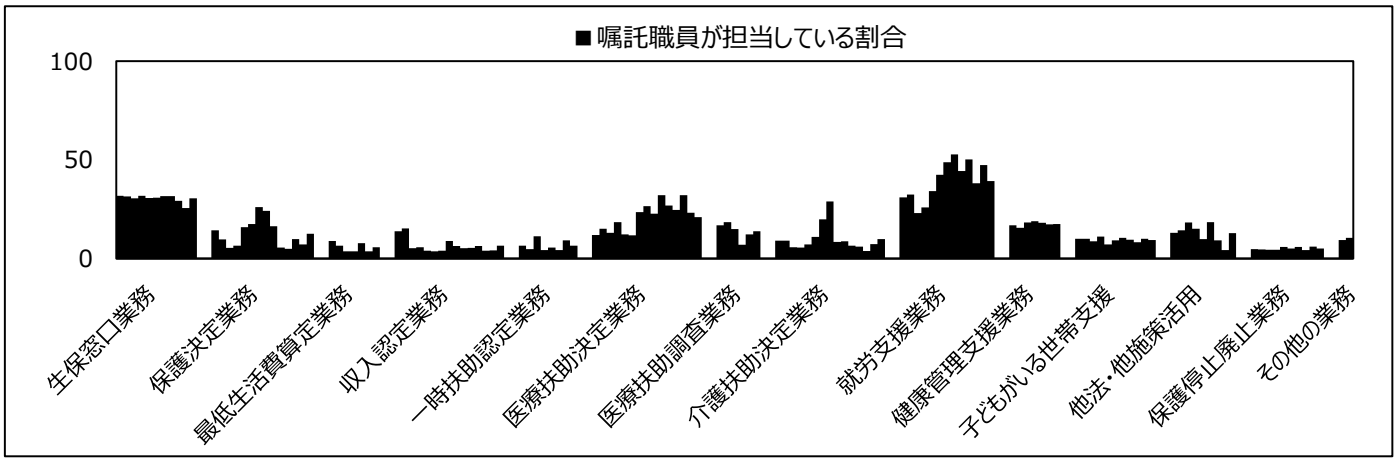
加えて、就労支援や健康管理支援に係る業務においては、現業員以外の職員がその多くを担当している現状が明らかとなった。これは、自治事務として各自治体による裁量が広く認められているため、積極的に業務の切り分けを行い、現業員の負担軽減、また外部職員の活用による専門性の高い支援の実現に取り組んでいる状況があると考えられる。

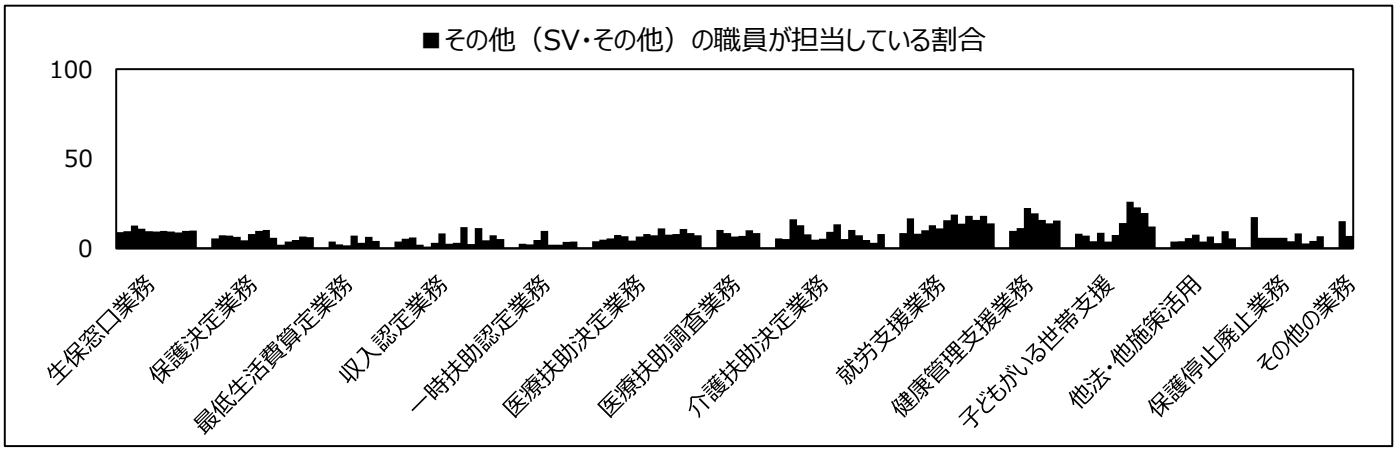
生活保護業務に関しては、もちろん法定受託事務として各福祉事務所で担わなければならない業務が多くある。しかし、被保護者の増加など、生活保護業務による現業員の負担が問題視されている状況がある中で、いかに現業員の負担を軽減すべきかに関する検討は喫緊の課題といえよう。このような状況において、各福祉事務所では業務の切り出し等を行うことで、現業員の負担の軽減、支援の質向上に取り組んでいる状況があることが推察された。

※担当者別のグラフ（ＭＡ）

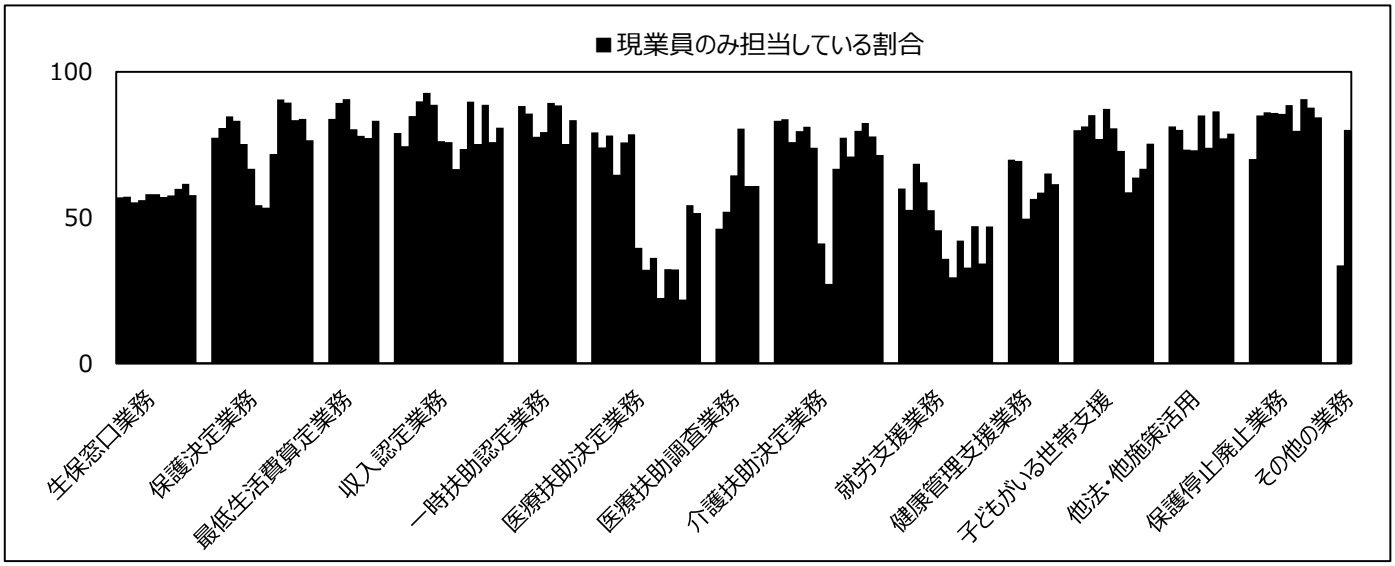

■現業員が担当している割合
100
50
0
生保窓口業務
保護決定業務
最低生活費算定業務
収入認定業務
一時扶助認定業務
医療扶助決定業務
医療扶助調査業務
介護扶助決定業務
就労支援業務
健康管理支援業務
子どもがいる世帯支援
他法・他施策活用
保護停止廃止業務
その他の業務

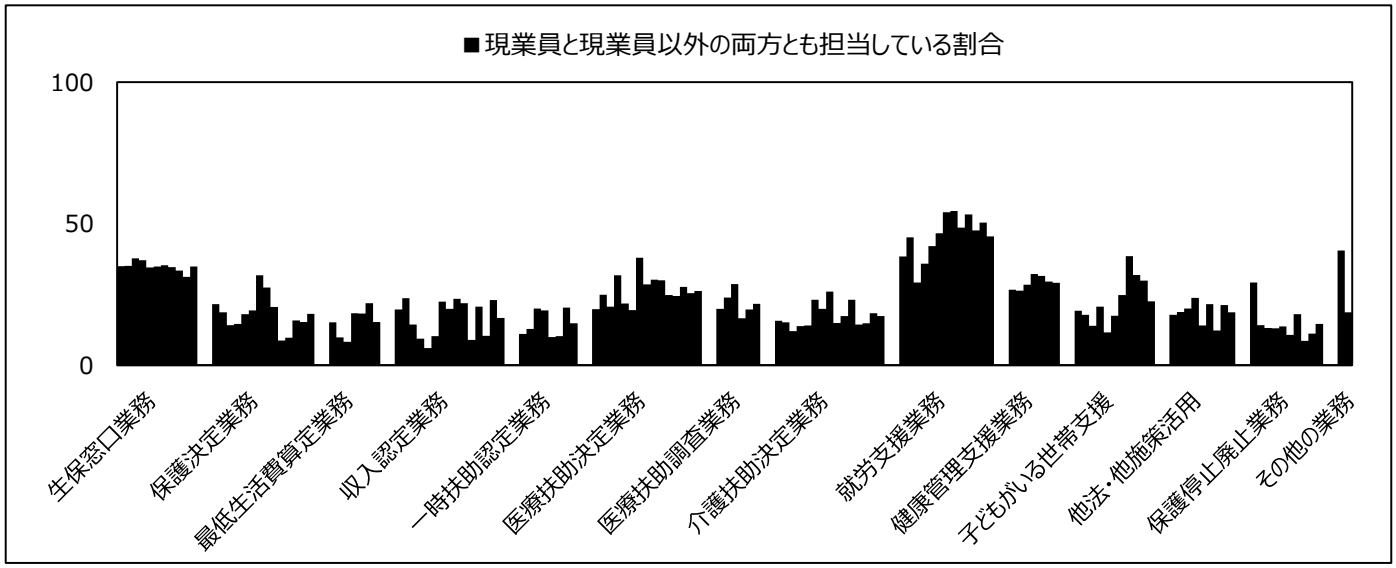

■事務職員が担当している割合
100
50
0
生保窓口業務
保護決定業務
最低生活費算定業務
収入認定業務
一時扶助認定業務
医療扶助決定業務
医療扶助調査業務
介護扶助決定業務
就労支援業務
健康管理支援業務
子どもがいる世帯支援
他法・他施策活用
保護停止廃止業務
その他の業務

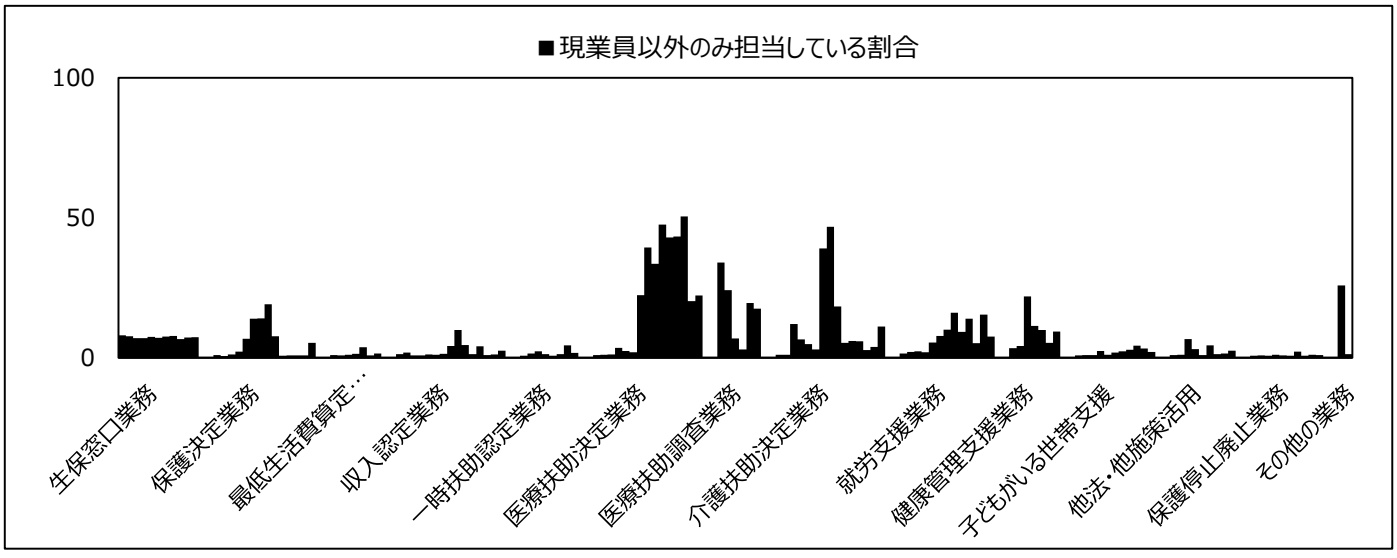

■嘱託職員が担当している割合
100
50
0
生保窓口業務
保護決定業務
最低生活費算定業務
収入認定業務
一時扶助認定業務
医療扶助決定業務
医療扶助調査業務
介護扶助決定業務
就労支援業務
健康管理支援業務
子どもがいる世帯支援
他法・他施策活用
保護停止廃止業務
その他の業務


■その他（SV・その他）の職員が担当している割合
100
50
0
生保窓口業務
保護決定業務
最低生活費算定業務
収入認定業務
一時扶助認定業務
医療扶助決定業務
医療扶助調査業務
介護扶助決定業務
就労支援業務
健康管理支援業務
子どもがいる世帯支援
他法・他施策活用
保護停止廃止業務
その他の業務

※担当者別のグラフ（ＳＡ）


■現業員のみ担当している割合
100
50
0
生保窓口業務
保護決定業務
最低生活費算定業務
収入認定業務
一時扶助認定業務
医療扶助決定業務
医療扶助調査業務
介護扶助決定業務
就労支援業務
健康管理支援業務
子どもがいる世帯支援
他法・他施策活用
保護停止廃止業務
その他の業務


■現業員と現業員以外の両方とも担当している割合
100
50
0
生保窓口業務
保護決定業務
最低生活費算定業務
収入認定業務
一時扶助認定業務
医療扶助決定業務
医療扶助調査業務
介護扶助決定業務
就労支援業務
健康管理支援業務
子どもがいる世帯支援
他法・他施策活用
保護停止廃止業務
その他の業務


■現業員以外のみ担当している割合
100
50
0
生保窓口業務
保護決定業務
最低生活費算定…
収入認定業務
一時扶助認定業務
医療扶助決定業務
医療扶助調査業務
介護扶助決定業務
就労支援業務
健康管理支援業務
子どもがいる世帯支援
他法・他施策活用
保護停止廃止業務
その他の業務

Q1-2　生活保護業務における外部資源活用や業務委託の現在の取組み、委託する際の個人情報の保護への配慮

Ｑ１－２では、「生活保護業務における外部資源活用や業務委託の現在の取組み、委託する際の個人情報の保護への配慮」として自由記述形式で回答を求め、延べ262件の回答を得た。

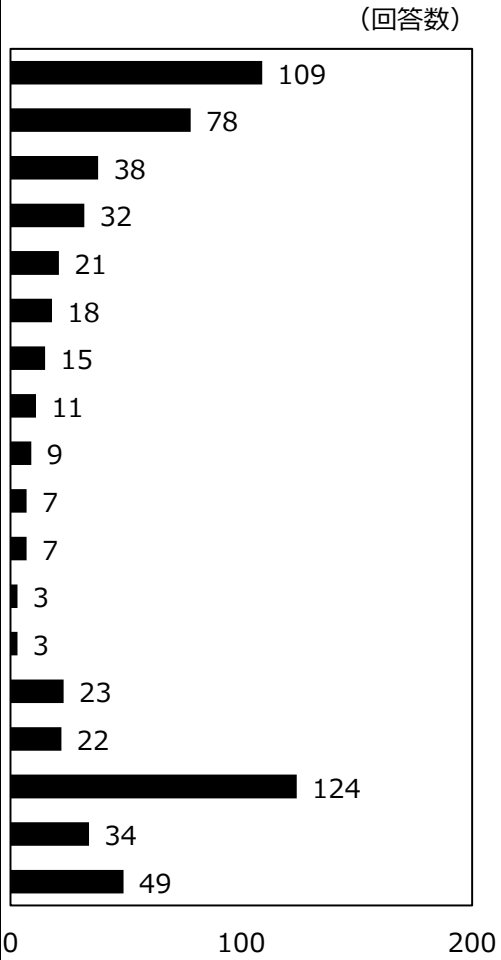
以下において、回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。その結果、「外部資源活用や業務委託」をしているものとして最も多かったのはやはり「就労（準備）支援」で、以下「医療扶助・レセプト点検」「子ども・学習支援」「生活困窮世帯の支援」の順となっている。その際の「個人情報の保護への配慮」として最も多いのは「業務委託契約書の締結・文書において明記」であった。

Q1-2　生活保護業務における外部資源活用や業務委託の現在の取組み、委託する際の個人情報の保護への配慮（記述回答）

※回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。

■分類結果　（重複回答）

		回答数	%
外部資源活用や業務委託	就労（準備）支援	109	41.6
	医療扶助・レセプト点検	78	29.8
	こども・学習支援	38	14.5
	生活困窮世帯の支援	32	12.2
	資産調査・年金調査	21	8.0
	健康管理支援	18	6.9
	金銭管理支援	15	5.7
	社会復帰・社会参加支援	11	4.2
	介護認定調査	9	3.4
	住宅関連の支援	7	2.7
	相談関連	7	2.7
	債権管理・回収業務	3	1.1
	事務作業	3	1.1
	電算システムの委託・保守	23	8.8
個人情報保護	本人の了承・同意書を徴取	22	8.4
	業務委託契約書の締結・文書において明記	124	47.3
	個人情報保護法・条例等に基づく対応	34	13.0
	情報管理上の具体的な内容　※	49	18.7
全体（回答数）		262	100.0



■外部資源活用や業務委託の主な回答

●就労支援において、ハローワークと連携して福祉サービスと職業紹介を一体的に提供する「ジョブスポット」を各区に設置したり、無料職業紹介事業を業務委託して実施している。寄り添い型生活・学習支援事業を業務委託して実施している。委託する際には、契約書に個人情報取扱特記事項を適用し、あらかじめ受託者等の従事者に誓約や研修を行うことで個人情報の保護を図っている。
●就労支援員、健康管理支援員、長期入院患者退院促進支援員、年金調査支援専門員は、外部委託の職員であるが、ケースワーカーと連携し業務を行っている。
●外部業務委託：生活保護受給者就労支援業務。生活困窮者就労準備支援事業。学習支援事業。生活困窮者自立相談支援制度。レセプト点検業務。診療報酬明細書審査支払業務。介護給付費明細審査支払事務。個人情報の保護については、仕様書に記載することで対処。
●医療扶助相談指導員、就学支援員、資産管理専門員について業務委託を行っている。個人情報の取り扱いについては、市の「個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」に基づき取り扱うこととしている。
●就労支援事業、長期入院被保護者社会復帰促進事業、年金受給資格調査支援事業について、業務委託している。粗暴ケースへの対応のため、警察OBを非常勤職員で配置している。
●一般就労が難しい被保護者に対し就労継続支援事業所を利用した就業準備支援事業の実施。引きこもりがちな被保護者に対し社会福祉協議会が行っている引きこもり支援事業の活用。
●現在民間職業紹介プログラムの事業者に依頼。及び年金調査に関する事務を社会保険労務士に委託。契約時に知りえた個人情報を保護するように指示している。
●レセプト点検業務を委託している。レセプト点検員には守秘義務を課し、個人情報の保護に努めている。
●年金調査、医療扶助相談等の嘱託員を活用し、就労支援事業の委託を行うなど、外部資源の活用を行っている。個人情報の保護については、正規職員と同様の取り扱いを求めている。
●生活保護に至らないケースについて困窮者支援として委託して実施している。住居探しや仕事探しなどの面で連携している。
●法テラスとの連携による福祉事務所内無料法律相談（同意書の徴取）。
●有料職業紹介事業者との協働による就労支援。生活困窮世帯等の子ども学習・生活支援事業を委託している。
●定型的な業務における人材派遣の活用、就労支援、金銭管理、生活状況の把握等における社会福祉法人への業務委託の推進に取り組んでいる。

■個人情報管理上の具体的な内容

（業者の設定）

●プライバシーマークの取得を条件としている。
●プライバシーおよびISO/IEC27001を取得している業者に限定、データの受け渡しは、プライバシーガード便を使用。
●セキュリティーが万全なシステムであり、全国的な委託業者であることから安全性に信頼がある。
●プライバシーマークまたはセキュリティマネジメントシステム認証適合性評価制度における認定を取得している事業者を選定。
●事業者を選定するときの評価項目にプライバシーマーク等の取得を設けている。
●委託業者の個人情報保護に対する取りくみ内容やブライバシーマーク取得についての確認を行っている。
●委託先は守秘義務のある弁護士事務所とした。

（契約に際し留意していること）

●契約検査課と確認しながら行っている。
●情報担当課との個人情報保護の取り決め。
●庁内第三者委員会である個人情報保護審査会に諮問し答申を受けている。
●事前の注意伝達を徹底している。
●セキュリティ対策の確認実施。
●保有個人情報外部提供証人決定通知を発行し、目的外使用を禁止するなど適正に取り扱うようにしている。
●施錠ができる保管庫に保管されているか等、適切な取り扱いがなされているかの確認等を行っています。
●個人情報の保管場所について事前に届け出を提出してもらい、承認したうえで契約を締結している。
●トラブルの際の責任の所在を明らかにしている。
●あらかじめ受託者等の従事者に誓約や研修を行うことで個人情報の保護を図っている。

●業者から個人情報の取扱責任者を指定させ、その者を中心に個人情報を扱う際の注意事項に関して指導している。
●再委託の原則禁止。
●個人情報保護についても説明を行い、事業所で年1回研修を受講した職員のリストも提出してもらっている。

（委託業務の担当職員について）

●臨時・嘱託職員の採用時に、市情報セキュリティポリシーの教育およびセキュリティ対策における指示を行い、同意書を徴収。
●就労支援員が活動しているが、個人情報の保護については、細心の注意をおこなうようにと協議している。

（業務上の対策）

●通常業務のPCと分けている。
●個人情報の取り扱いはメールやFAXでのやり取りは行わない。
●膨大な個人情報のやりとりについてはUSBによる手渡しで行っている。
●レセプトの送受信する際は、匿名化ツールを使用して配慮している。
●データの受け渡しはセキュリティサービスを利用し機密を保持している。
●業者の施設で点検分は被保護者を特定できないように匿名化し、セキュリティ便を用いて運搬する。
●照会先へ個人情報を送付する際にメールの添付ファイル等のデータにパスワードを付する。
●データは施錠可能な所定の位置に行わせている。
●持出データ内訳書の作成。
●業務は生活保護担当事務室で実施。
●点検室を設け情報漏洩防止をしている。
●点検は市役所内で行い、外部へ持ち出さないことを徹底している。
●事務所内で作業を行ってもらい、不要な外部持ち出しが発生しないように配慮している。
●原則として福祉事務所内執務室から持ち出さない、他の執務室へ運搬する場合は、十分に梱包したうえで2名以上で行う。
●個人情報については、庁外への持ち出しを最小限とし、持ち出す場合には、個人情報持出管理簿にて、管理を行っている。
●業務は事務所内で行い個人情報の持ち出しがないようにしている。
●個人情報のデータは課内のパソコンでのみ作業を行うこととし、個人情報流出のリスクを下げている。
●委託業者の専門相談員のみが、一元的に管理する体制をとっている。

（情報の内容の管理）

●提供する情報についても、相手ごとに最小限にしている。
●現業員、支援員、本人の3者面談を行うことで、支援員への個人情報の提供は最低限の氏名、住所にとどめている。
●業者が関係機関に照会する際に、SVが調査目的・内容を確認。
●担当ケースワーカー、係長、課長に業務日誌等で報告をもとめ、情報の共有化、個人情報の管理につとめている。

（本人に関すること）

●個人情報は本人相談のため問題なし。
●本人に同意を得たうえで情報を収集している。同意がない場合は、本人に助言して自分で行動してもらうようにしている。
●個人情報を、「どの支援者に」「どの情報を」提供するかを明確にしている。

Q１－３　　職員の採用および配属に関する取組みの実施状況について

Q１－３「職員の採用および配属に関する取組みの実施状況について」は、いずれの設問でも、回答を得た858自治体のうち50を上回る「無回答」があったため、これらを除いてその状況を概観する。

8割を超える実施がなされていたのは、「⑧査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する」（「毎年度実施している」27.8%と「できる場合とできない場合がある」63.6%を合わせて91.4%）、「①現業員については社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属する」（31.9%＋51.0%＝82.9%）、「⑤自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する」（5.2%＋76.7%＝81.9%）、「⑥自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する」（9.4%＋72.3%＝81.7%）となっている。なお、「毎年度実施している」だけに限れば、「④嘱託職員を採用する」が最も多くなっている。

福祉事務所をどのように組織し、人員配置を行うかは、設置自治体に委ねられているということが伺える。しかし、法令上の要件である社会福祉主事を要件としての採用、配属を全く実施していないという自治体が一定数存在する現状は、福祉事務所発足以来抱え続けている課題とはいえ、問題視せざるを得ない。

Q１－３　職員の採用および配属に関する取り組みの実施状況について

単数回答

（回答数）

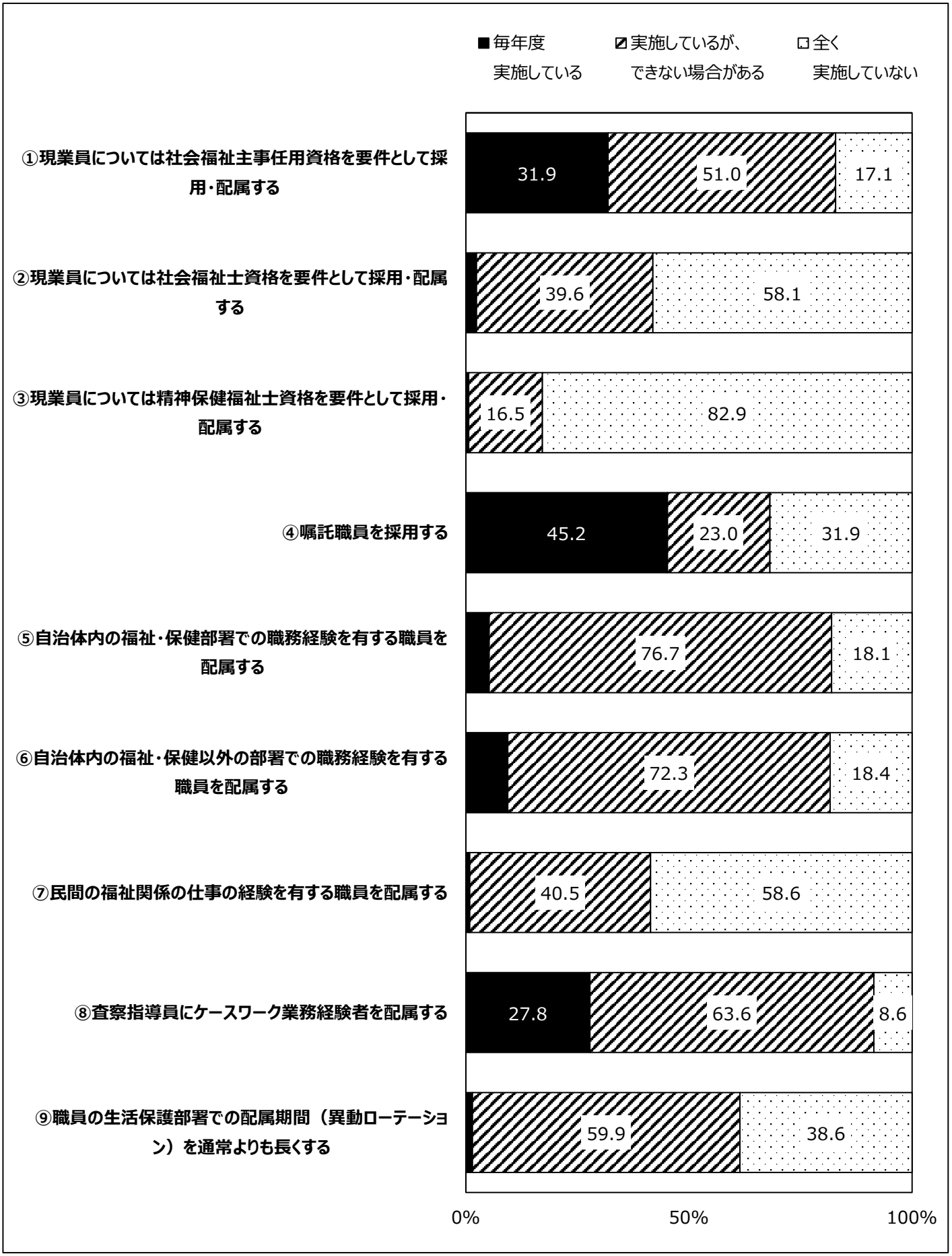
		全体	毎年度実施している	できる場合とできない場合がある	全く実施していない	NA
①	現業員については社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属する	858	257	411	138	52
②	現業員については社会福祉士資格を要件として採用・配属する	858	19	318	467	54
③	現業員については精神保健福祉士資格を要件として採用・配属する	858	5	133	667	53
④	嘱託職員を採用する	858	364	185	257	52
⑤	自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する	858	42	616	145	55
⑥	自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する	858	75	578	147	58
⑦	民間の福祉関係の仕事の経験を有する職員を配属する	858	7	325	470	56
⑧	査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する	858	224	513	69	52
⑨	職員の生活保護部署での配属期間（異動ローテーション）を通常よりも長くする	858	12	480	309	57

（NAを除いた集計・%）

		全体N	毎年度実施している（A）	できる場合とできない場合がある（B）	全く実施していない	実施しているA+B
①	現業員については社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属する	806	31.9	51.0	17.1	82.9
②	現業員については社会福祉士資格を要件として採用・配属する	804	2.4	39.6	58.1	41.9
③	現業員については精神保健福祉士資格を要件として採用・配属する	805	0.6	16.5	82.9	17.1
④	嘱託職員を採用する	806	45.2	23.0	31.9	68.1
⑤	自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する	803	5.2	76.7	18.1	81.9
⑥	自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する	800	9.4	72.3	18.4	81.7
⑦	民間の福祉関係の仕事の経験を有する職員を配属する	802	0.9	40.5	58.6	41.4
⑧	査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する	806	27.8	63.6	8.6	91.4
⑨	職員の生活保護部署での配属期間（異動ローテーション）を通常よりも長くする	801	1.5	59.9	38.6	61.4

職員の採用および配属に関する取り組みの実施状況について

単数回答

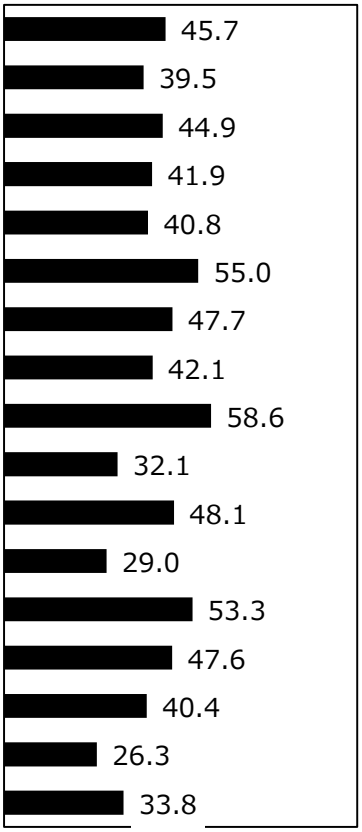


■選択肢4:「嘱託職員を採用する」×被保護人員数（区分）別のクロス集計

■被保護人員数（区分）別のクロス集計　　※ＮＡ省略

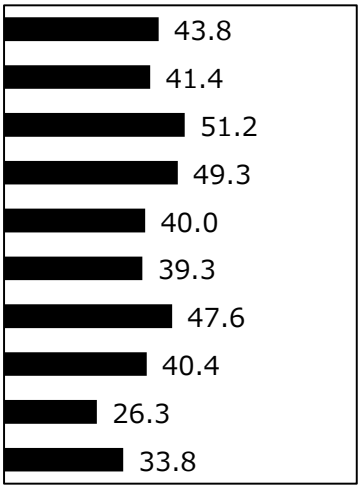
※クロス集計	全体		■嘱託職員を採用する					
			毎年度実施している		できる場合とできない場合がある		全く実施していない	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
-50人未満	35	100.0	16	45.7	8	22.9	8	22.9
50-100人未満	38	100.0	15	39.5	9	23.7	11	28.9
100-200人未満	89	100.0	40	44.9	20	22.5	27	30.3
200-300人未満	93	100.0	39	41.9	22	23.7	29	31.2
300-400人未満	76	100.0	31	40.8	22	28.9	18	23.7
400-500人未満	40	100.0	22	55.0	11	27.5	6	15.0
500-600人未満	44	100.0	21	47.7	5	11.4	16	36.4
600-700人未満	38	100.0	16	42.1	7	18.4	12	31.6
700-800人未満	29	100.0	17	58.6	2	6.9	10	34.5
800-900人未満	28	100.0	9	32.1	6	21.4	10	35.7
900-1000人未満	27	100.0	13	48.1	6	22.2	8	29.6
1000-1500人未満	62	100.0	18	29.0	15	24.2	21	33.9
1500-2000人未満	45	100.0	24	53.3	8	17.8	11	24.4
2000-3000人未満	63	100.0	30	47.6	9	14.3	20	31.7
3000-4000人未満	47	100.0	19	40.4	13	27.7	12	25.5
4000-5000人未満	19	100.0	5	26.3	7	36.8	7	36.8
5000人以上	68	100.0	23	33.8	9	13.2	28	41.2
NA	17	100.0	6	35.3	6	35.3	3	17.6
全体	858	100.0	364	42.4	185	21.6	257	30.0

※グラフは「毎年度実施」の%



■上表のまとめ

200人未満	162	100.0	71	43.8	37	22.8	46	28.4
200-400人未満	169	100.0	70	41.4	44	26.0	47	27.8
400-600人未満	84	100.0	43	51.2	16	19.0	22	26.2
600-800人未満	67	100.0	33	49.3	9	13.4	22	32.8
800-1000人未満	55	100.0	22	40.0	12	21.8	18	32.7
1000-2000人未満	107	100.0	42	39.3	23	21.5	32	29.9
2000-3000人未満	63	100.0	30	47.6	9	14.3	20	31.7
3000-4000人未満	47	100.0	19	40.4	13	27.7	12	25.5
4000-5000人未満	19	100.0	5	26.3	7	36.8	7	36.8
5000人以上	68	100.0	23	33.8	9	13.2	28	41.2

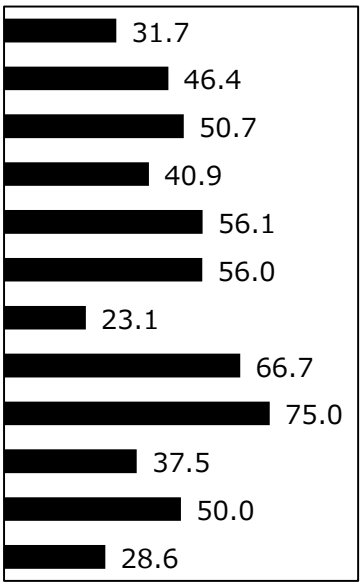


■選択肢4：「嘱託職員を採用する」の正規職員数別のクロス集計

■現業員数（区分）別のクロス集計　　※ＮＡ省略

※クロス集計	全体		■嘱託職員を採用する					
			毎年度実施している		できる場合とできない場合がある		全く実施していない	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
5人未満	300	100.0	95	31.7	51	17.0	131	43.7
5-10人未満	235	100.0	109	46.4	42	17.9	71	30.2
10-20人未満	136	100.0	69	50.7	33	24.3	27	19.9
20-30人未満	66	100.0	27	40.9	23	34.8	12	18.2
30-40人未満	41	100.0	23	56.1	10	24.4	6	14.6
40-50人未満	25	100.0	14	56.0	5	20.0	4	16.0
50-60人未満	13	100.0	3	23.1	6	46.2	3	23.1
60-70人未満	9	100.0	6	66.7	2	22.2	1	11.1
70-80人未満	8	100.0	6	75.0	1	12.5	1	12.5
80-90人未満	8	100.0	3	37.5	4	50.0	1	12.5
90-100人未満	6	100.0	3	50.0	3	50.0	0	0.0
101人以上	7	100.0	2	28.6	5	71.4	0	0.0
NA	4	100.0	4	100.0	0	0.0	0	0.0
全体	858	100.0	364	42.4	185	21.6	257	30.0

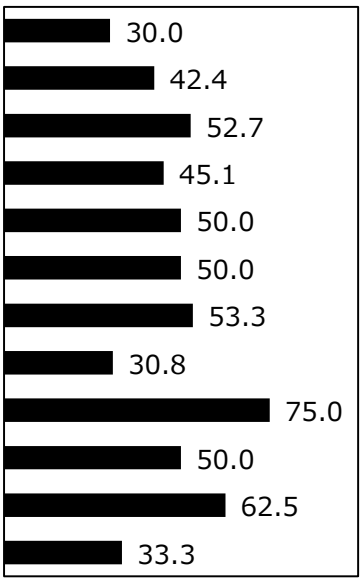
※グラフは「毎年度実施」の%



■「現業員及び査察指導員数」（区分）別のクロス集計　　※ＮＡ省略

※クロス集計	全体		■嘱託職員を採用する					
			毎年度実施している		できる場合とできない場合がある		全く実施していない	
5人未満	227	100.0	68	30.0	36	15.9	105	46.3
5-10人未満	264	100.0	112	42.4	47	17.8	88	33.3
10-20人未満	148	100.0	78	52.7	33	22.3	31	20.9
20-30人未満	71	100.0	32	45.1	25	35.2	10	14.1
30-40人未満	46	100.0	23	50.0	14	30.4	8	17.4
40-50人未満	28	100.0	14	50.0	5	17.9	6	21.4
50-60人未満	15	100.0	8	53.3	3	20.0	2	13.3
60-70人未満	13	100.0	4	30.8	6	46.2	3	23.1
70-80人未満	8	100.0	6	75.0	1	12.5	1	12.5
80-90人未満	6	100.0	3	50.0	2	33.3	1	16.7
90-100人未満	8	100.0	5	62.5	2	25.0	1	12.5
101人以上	15	100.0	5	33.3	10	66.7	0	0.0
NA	9	100.0	6	66.7	1	11.1	1	11.1
全体	858	100.0	364	42.4	185	21.6	257	30.0

※グラフは「毎年度実施」の%



Q1-4　　生活保護業務における社会福祉士および精神保健福祉士に対する期待

Ｑ１－４では、「生活保護業務における社会福祉士および精神保健福祉士に対する期待」について自由記述形式で回答を求め、延べ379件の回答を得た。

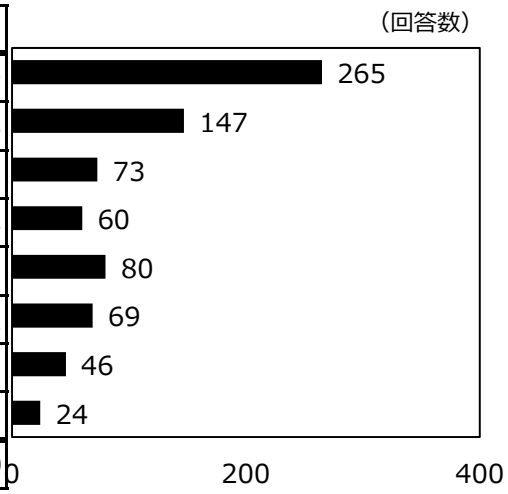
回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。その結果、「専門性（知識・技術）がある（を期待する）」が最も多く265件、次いで「専門性を活かしたケースワーク（対人援助）」147件となっている。複雑多様化する被保護者の抱える問題に対応できる、あるいは期待されていることが分かる。一方で、資格が必要ないとの回答も一定数ある。

Q1-4　　生活保護業務における社会福祉士および精神保健福祉士に対する期待（記述回答）

※回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。

■分類結果　　（重複回答）

	回答数	%
専門性（知識・技術）がある（期待する）	265	69.9
専門性を活かしたケースワーク（対人援助）	147	38.8
ソーシャルワーク・他法他施策や社会資源の活用	73	19.3
困難ケースへの対応・助言・同行訪問	60	15.8
障がい者・精神疾患者・ひとり親世帯等への支援	80	21.1
組織力の底上げ・リーダー的存在・CWへの助言	69	18.2
有資格者の配属が望ましい	46	12.1
資格は必須ではない	24	6.3
全体（回答数）	379	100.0



■主な回答

●現業員は一般行政職のため、被保護者との対応で未経験的な困難な案件が発生したときに、専門的な意見を伺って解決につなげたい。
●当市では毎年社会福祉士の資格を有する専門職を採用しています。一般職でなく専門職としての支援を期待しています。現職で活躍している専門職はとても熱心です。
●一定の知識と経験を有しているため、各福祉課総合相談係及び各保護係に2名配置するよう計画している。また、福祉関連職等の養成を目的とする福祉関係学校等の実習受け入れを行うことにより、社会福祉実習指導者として研鑽を積むとともに、未来の福祉事務所職員を育成している。
●一般職の現業員にはない専門職としての視点や技術（面接等）を用いたケースワークにより、被保護者のエンパワーメントを高める等、個々の状況に応じた自立への支援が期待できる。またそれらを一般職の現業員に広め、職場全体の意識や技術が高まることを期待する。
●ソーシャルワーク視点でのケースワークの展開。支援を通して把握した課題を制度の改正提案、不足する施策の拡充、など個別支援から政策への反映。
●引きこもりや独居老人の増加等、様々な困難ななかで生活に困窮している被保護者に対して、きめ細かな支援を実施するためにも、専門的知識を有する社会福祉士や精神保健福祉士に対する期待は高まっている。

■主な回答（続き）

●近年被保護者をとりまく環境は経済的困窮のほか高齢化、引きこもり、アルコールや薬物依存、家族からの孤立等、多様化かつ複雑化しており、自立更正には自助努力に限界がある。医療機関や障がい者相談所、生活困窮者自立支援事業所等の関係機関と連携のもとケースワーク業務を行うも、ケースワーカーにおいては、より専門的知識及び技術が求められており、その点で社会福祉士、精神保健福祉士の配置は期待できる。
●個人が抱える問題が複雑化、多様化していることから、社会福祉士・精神保健福祉士による専門的支援・介入が今後ますます重要になると思われる。
●社会福祉士は福祉や医療に関しても専門的知識を有しており、CWが受給者に対して単に保護費の支給にとどまらず支援していくうえで、各種福祉制度がますます複雑化し多岐にわたっているなかで、その専門知識を活かして業務にあたれば、よりよいケースワークができる。受給者のなかには精神疾患がある方がおりCWはその対応に苦慮している。精神疾患に知見をもった精神保健福祉士が相手の症状に応じた専門的見地にたって対応することができれば少しでもスムーズに対応ができると思われる。
●生活保護業務は他のさまざまな福祉制度と連携を図る必要があり、福祉制度の深い専門知識をもつ社会福祉士・精神保健福祉士は適正な業務実施に活躍してもらえることが期待できる。また、他の現業員のスキルアップにも貢献してもらうことを期待する。
●生活保護部署に初めて配属された際でも一定の知識を有しており、特に対人援助のスキルが非常に高いと思います。また生活や療養課題に対しての支援方針や手法を組み立てることが可能で、他のＣＷのモデルとなりえるので生活保護部署で大いに期待できます。
●専門的な知識を活用したケースワークを行い処遇困難ケースへの対応において適切な解決能力を持っていることを期待します。
●対人援助（相談・支援）において基盤となるスキルを有することから、一般職をOJTで数年かかって養成するのに比べて効果的・効率的な支援や事務所運営ができることが期待される。
●地区担当員のケースワークにおいて、社会福祉の広範な知識と専門職としての支援のスキルに大いに期待するところがある。面接指導員については、精神保健福祉士による面接相談のスキルをいかした相談者のパーソナリティや阻害要因の把握、医療機関受診の連携等に期待するところが大きい。
●当事者の抱えている問題点を専門職からみてアセスメントし支援につなげていくこと。
●被保護者の立場を理解し気持ちに寄り添った支援を行うことができること。
●多様化、複雑化する地域課題への専門的なアプローチ。他の専門職や各施設・機関等との連携（中心的な役割として）。個別の相談援助のほか、自殺防止、引きこもり、成年後見制度の利用支援、高齢者虐待対策の中心的役割を担ってほしい。
●多様化している被保護者の自立支援を行う上で福祉専門職である社会福祉士・精神保健福祉士は、各ケースのスーパーバイズをしていただき、現場のケースワーカーの支援を行っていただくことを期待している。
●複雑化した課題を受けとめる福祉機関との連携だけでなく、医療、保健、雇用、就労、住まい、司法、教育など、多様な分野と連携した支援を包括的に提供していくこと。
●福祉に関する専門的知識を身に着けていることから、業務において、その力を発揮してもらい、将来的には地域保健福祉センターの中核を担う職員に育ってほしい。
●生活困窮に至った傷病、障がい、家族歴、生活歴、学歴、職歴など申請時点の直接的な原因以外の要因等を理解し寄り添おうとする心構え。それらを分析し援助方針を策定し、援助できる専門的技術。生活保護制度だけでなく、福祉・社会保障・医療など横断的な制度にかかる知識と関係機関との連携を行える知識と人脈。
●福祉制度全般を理解してうえでの被保護者や相談者の支援が可能となる。精神疾患のある受給者・相談者が多くなっているため、精神疾患に関する知識のある精神保健福祉士がいることで支援がしやすくなる。
●福祉全般にかかる知識を習得している社会福祉士、精神保健福祉士の採用により、迅速な判断や対応が期待できる。また、精神疾患や悩みを抱えている被保護者も多く、被保険者や対応に苦慮しているケースワーカー等へのアドバイスが的確に行える。
●保護課の社会福祉職（社会福祉士・精神保健福祉士の有資格者含む）が主催する課内研修（年4回）を行っている。課内研修を通して現業員のケースワーク技術向上や制度や関係機関の機能理解が深まることを期待している。
●被保護者の自立にむけて、生活の維持向上を支援するうえで、社会福祉士・精神保健福祉士の配置はのぞましいと思われますが、生活保護業務を適正に執行するうえで、必ずしも不可欠とは考えておりません。
●資格があるからといって特にSV、CWの業務に差がでるとは考えていない。資格の有無に関係なくSV、CWは有資格者と同等の知識を有しておくべきであるし、常に自己研鑽しているし指導している。

Ｑ１－５　　現業員の負担が大きいと思われる事務または業務について

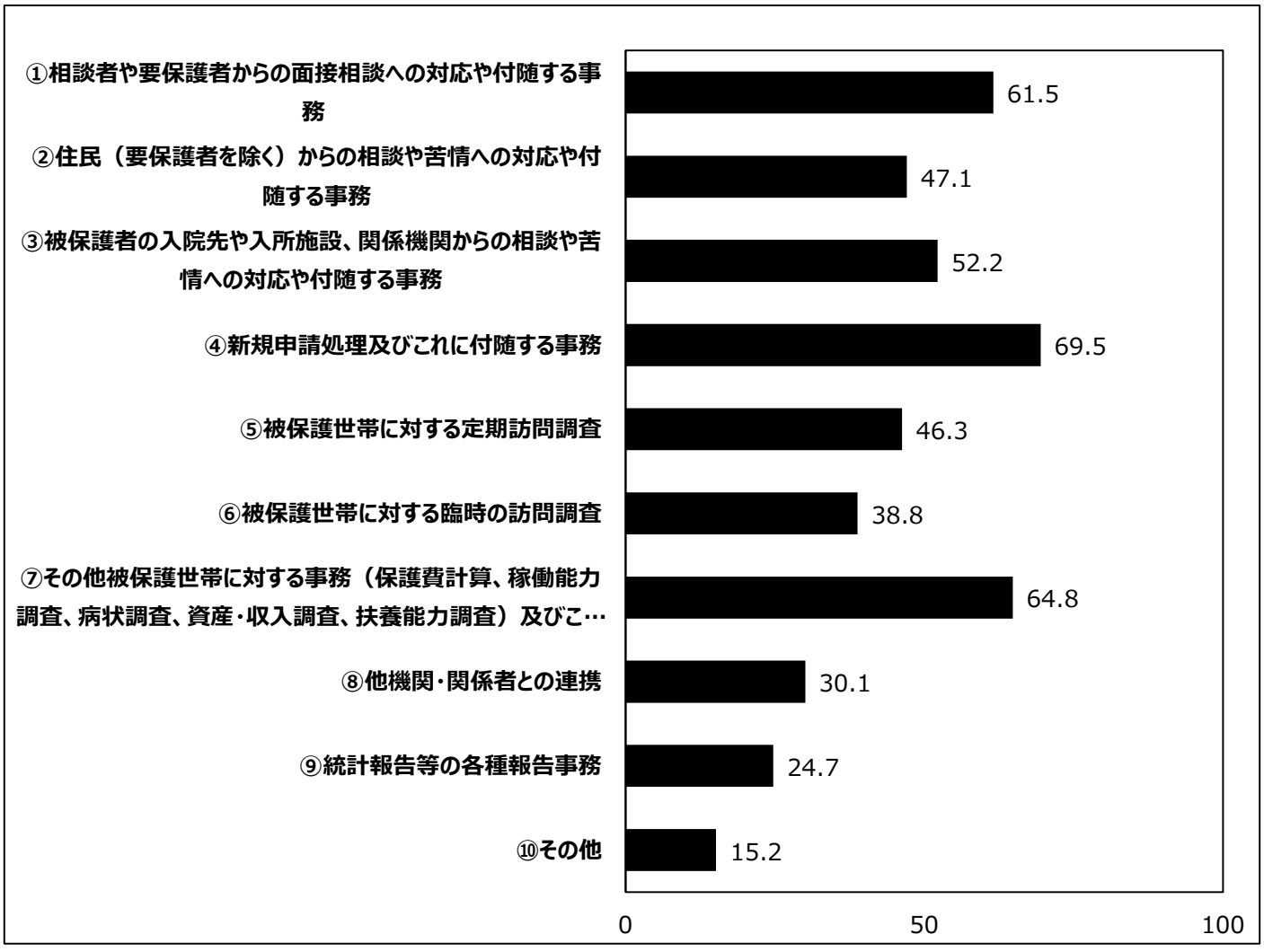
Ｑ１－5では、「 現業員の負担が大きいと思われる事務または業務」について１０項目を設定し、複数回答で回答を得た。

結果を見ると、回答自治体の過半数を超えたものは、「④新規申請処理及びこれに付随する事務」（69.5%）、「⑦その他被保護世帯に対する事務（保護費計算、稼働能力調査、病状調査、資産・収入調査、扶養能力調査）及びこれらに付随する事務」（64.8%）、「①相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務」（61.5%）、「③被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務」（52.2%）であった。法定受託事務である保護の決定及び実施に係る内容が中心となっている。

Q１－５　　現業員の負担が大きいと思われる事務または業務について　　**複数回答**

		回答数	%
①	相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務	528	61.5
②	住民（要保護者を除く）からの相談や苦情への対応や付随する事務	404	47.1
③	被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務	448	52.2
④	新規申請処理及びこれに付随する事務	596	69.5
⑤	被保護世帯に対する定期訪問調査	397	46.3
⑥	被保護世帯に対する臨時の訪問調査	333	38.8
⑦	その他被保護世帯に対する事務（保護費計算、稼働能力調査、病状調査、資産・収入調査、扶養能力調査）及びこれらに付随する事務	556	64.8
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
	NA	13	1.5
	全体	858	100.0

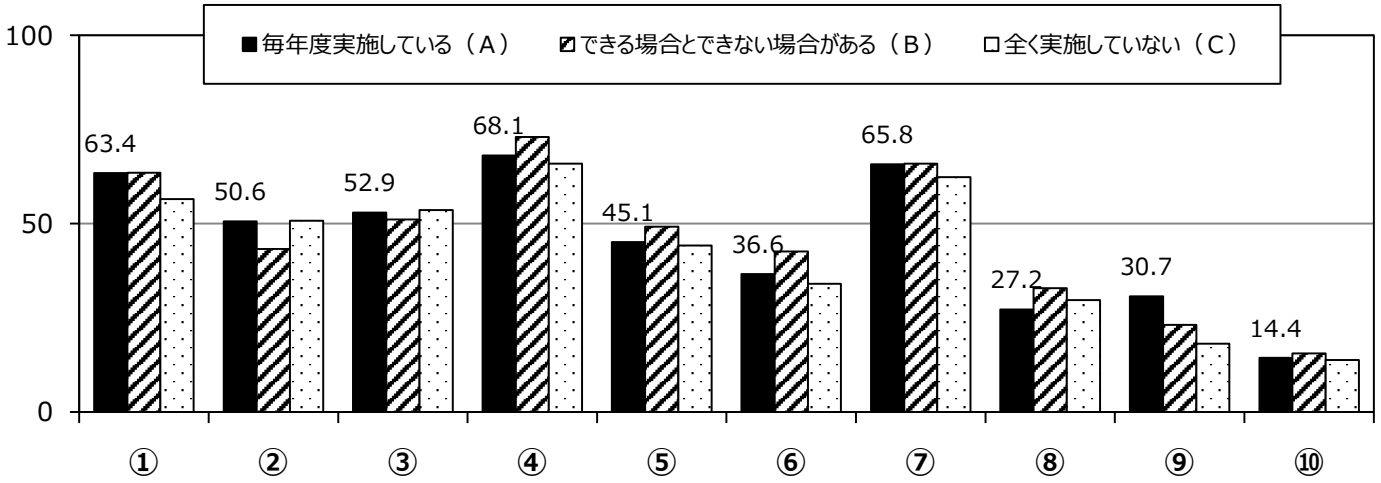
回答の計（NAを除く）	3862	450.1



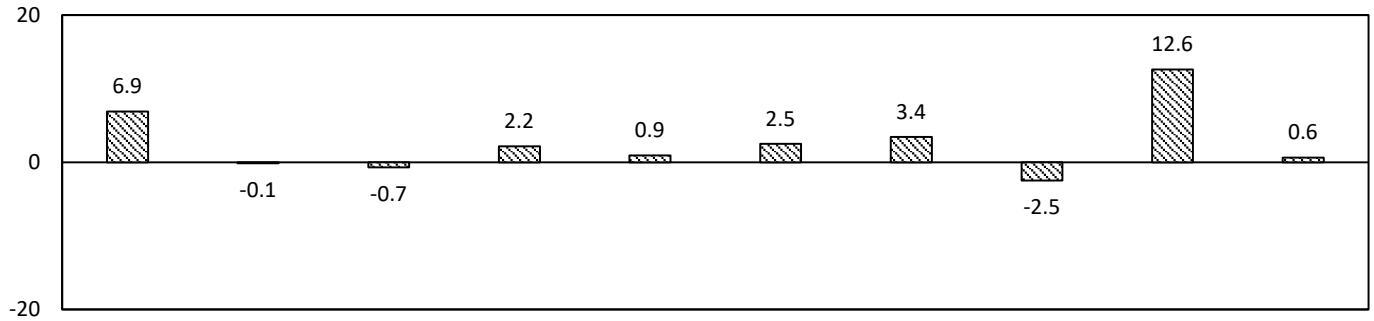
Q1－５　「現業員の負担が大きいと思われる事務または業務」のクロス集計

■「社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属（Q1-3の選択肢①）」の有無別のクロス集計　※ＮＡ省略

	※クロス集計	全体		■社会福祉主事を要件として採用・配属					
				毎年度実施している（A）		できる場合とできない場合がある（B）		全く実施していない（C）	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
①	相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務	528	61.5	163	63.4	261	63.5	78	56.5
②	住民（要保護者を除く）からの相談や苦情への対応や付随する事務	404	47.1	130	50.6	178	43.3	70	50.7
③	被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務	448	52.2	136	52.9	210	51.1	74	53.6
④	新規申請処理及びこれに付随する事務	596	69.5	175	68.1	300	73.0	91	65.9
⑤	被保護世帯に対する定期訪問調査	397	46.3	116	45.1	202	49.1	61	44.2
⑥	被保護世帯に対する臨時の訪問調査	333	38.8	94	36.6	175	42.6	47	34.1
⑦	その他被保護世帯に対する事務及びこれらに付随する事務	556	64.8	169	65.8	271	65.9	86	62.3
⑧	他機関・関係者との連携	258	30.1	70	27.2	135	32.8	41	29.7
⑨	統計報告等の各種報告事務	212	24.7	79	30.7	95	23.1	25	18.1
⑩	その他	130	15.2	37	14.4	64	15.6	19	13.8
	全体	858	100.0	257	100.0	411	100.0	138	100.0
	回答の計（NAを除く）	3862	450.1	1169	454.9	1891	460.1	592	429.0

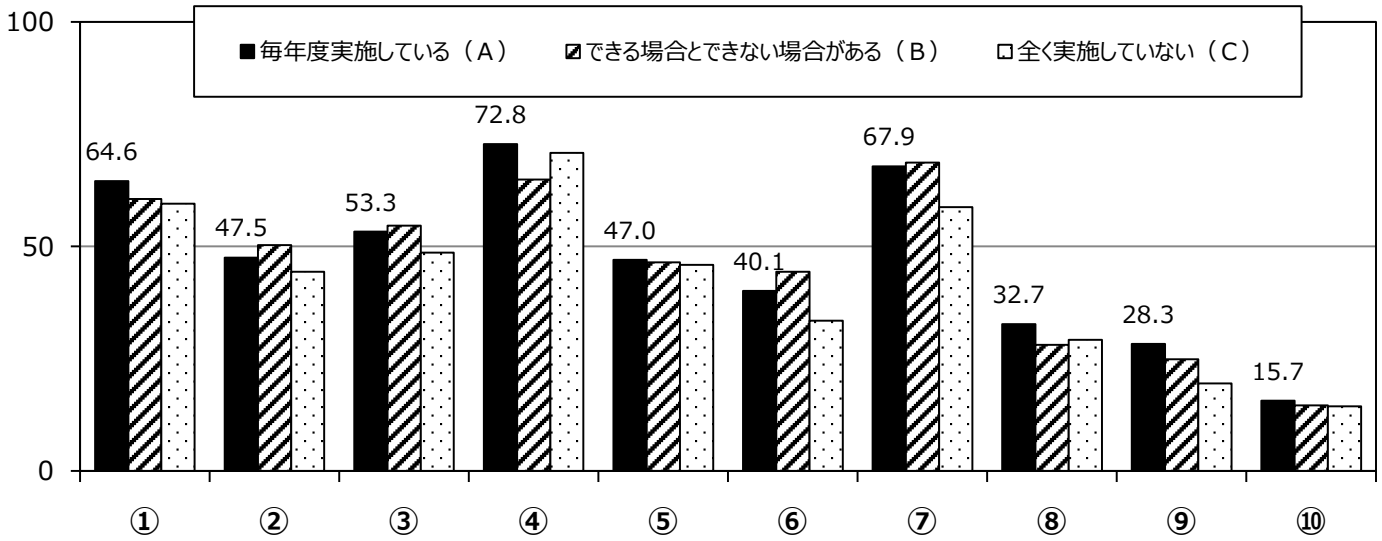


■上のグラフの差（毎年度実施・A－全く実施せず・C）

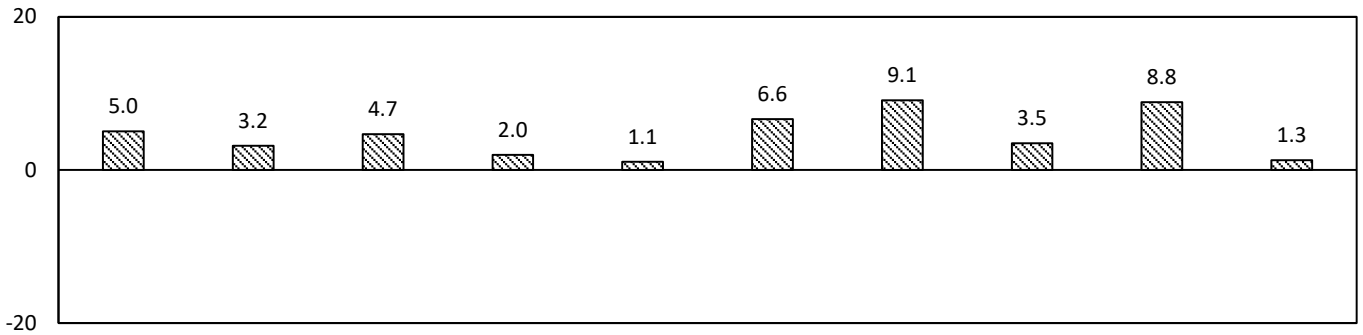


■「嘱託職員を採用（Q1-3の選択肢④）」の有無別のクロス集計　　※ＮＡ省略

	※クロス集計	全体		■嘱託職員を採用					
				毎年度実施している（A）		できる場合とできない場合がある（B）		全く実施していない（C）	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
①	相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務	528	61.5	235	64.6	112	60.5	153	59.5
②	住民（要保護者を除く）からの相談や苦情への対応や付随する事務	404	47.1	173	47.5	93	50.3	114	44.4
③	被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務	448	52.2	194	53.3	101	54.6	125	48.6
④	新規申請処理及びこれに付随する事務	596	69.5	265	72.8	120	64.9	182	70.8
⑤	被保護世帯に対する定期訪問調査	397	46.3	171	47.0	86	46.5	118	45.9
⑥	被保護世帯に対する臨時の訪問調査	333	38.8	146	40.1	82	44.3	86	33.5
⑦	その他被保護世帯に対する事務及びこれらに付随する事務	556	64.8	247	67.9	127	68.6	151	58.8
⑧	他機関・関係者との連携	258	30.1	119	32.7	52	28.1	75	29.2
⑨	統計報告等の各種報告事務	212	24.7	103	28.3	46	24.9	50	19.5
⑩	その他	130	15.2	57	15.7	27	14.6	37	14.4
	全体	858	100.0	364	100.0	185	100.0	257	100.0
	回答の計（NAを除く）	3862	450.1	1710	469.8	846	457.3	1091	424.5



■上のグラフの差（毎年度実施・A－全く実施せず・C）



Q1-6　現業員の心理的負担や身体的負担の軽減、業務に対するモチベーションを高める（維持する）取組み

Ｑ１－６では、「現業員の心理的負担や身体的負担の軽減、業務に対するモチベーションを高める（維持する）取組み」について自由記述形式で回答を求め、延べ382件の回答があった。

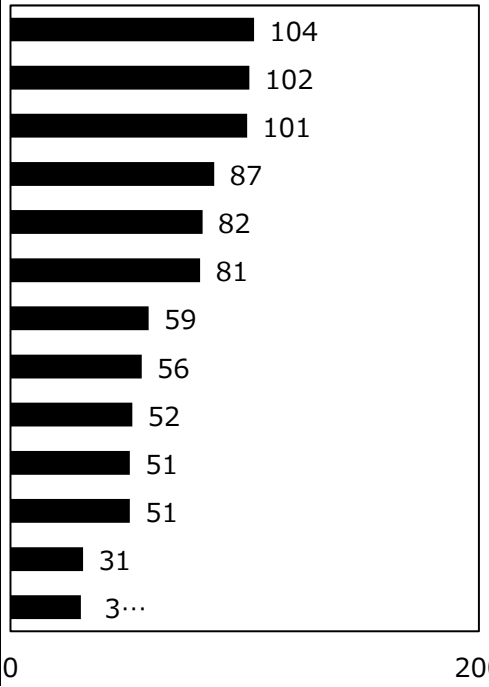
回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。100件を超える回答があったのは、「相談しやすい環境づくり・声かけ・密なコミュニケーション」「情報や課題の共有・意見交換・面談」「 管理職・査察指導員の助言・指導・相談」であった。特別な取組みということより、通常業務の中でのちょっとした工夫がなされている。

Q1-6　　現業員の心理的負担や身体的負担の軽減、業務に対するモチベーションを高める（維持する）取組み（記述回答）

※回答全体から主な（頻出）キーワードを抽出し、それをもとに分類項目を設定し集計した。

■分類結果　　（重複回答）

	回答数	%
相談しやすい環境づくり・声かけ・密なコミュニケーション	104	27.2
情報や課題の共有・意見交換・面談	102	26.7
管理職・査察指導員の助言・指導・相談	101	26.4
困難ケース・多忙時の支援	87	22.8
チーム対応・組織対応	82	21.5
複数職員での対応（同行訪問・同席）	81	21.2
研修・研究会への参加勧奨	59	15.4
人事上の配慮（異動期間・担当がえ・人的配置）	56	14.7
ケース会議・調整会議	52	13.6
抱え込ませない・孤立させない	51	13.4
業務改善・業務の効率化・標準化・平準化	51	13.4
メンタルヘルス・懇親会・レクリエーション	31	8.1
休暇取得・時間外勤務の減	30	7.9
全体	382	100.0



■主な回答

●定期的な声かけ、面談、ケース検討の打ち合わせや複数で対応することによって負担を軽減。オンオフの切り替えを積極的に行うなど。
●職場内のコミュニケーションと情報の共有化。処遇困難ケースは随時ケース診断会議を開催し組織で対応。
●事務の効率化や改善による時間外業務の削減、査察指導員の助言指導により身体的負担および精神的負担の軽減につとめている。また、新規採用職員については、先輩職員がOJTとして1年間継続して指導を行っている。なお、現在の業務が今後、行政の職員としてどのように役立つかを説明しモチベーションの維持につとめている。
●課全体で一体感をもち、共有し支えあえる職場づくりのため、課内研修の充実、意見交換会、交流イベントを実施している。
●所内研修の実施、業務の平準化、援助困難ケースへの複数対応、上司・同僚からのOJT、職場環境改善委員会の設置（事務所内の環境整備やレクリエーション）、ＳＶの同席面接、同行訪問、庁内パソコンによる情報の共有化。
●CWが一人で問題を抱え込まないようにまわりに対する報連相を徹底させている。
●問題が生じた際に一人で抱えこまないように、日々の報告や相談の体制づくり。適切なふりかえりの時間をもつことでのストレスの軽減。事務負担の減に向けた事務改善の取り組みの検討。
●困難ケースを一人で抱え込まないよう係会議、ケース検討会議など、係内・ＣＷ同士の意見交換の場を月1回以上設定している。
●各現業員が問題を抱え込まないように組織内で情報共有し、助言しあえる職場環境づくりに取り組んでいる。また、処遇困難ケースについては、査察指導員が同行訪問するなどして組織的に対応できるよう取り組んでいる。
●処遇困難ケースに対しては担当現業員だけが問題を抱えるのではなく、他現業員や査察指導員と情報共有し組織的に対応することにより、現業員の負担の軽減に努めている。

■主な回答（続き）

●困難ケースに対するSV対応。ケース診断会議を活用し福祉事務所の判断としてCW個人の決定としない。年次休暇の積極的な取得。CW、SVなど気軽に相談できる環境づくり。
●困難ケースについて悩みを共有し個人で抱え込まないようにする。年休を計画的に取得させ、リフレッシュするように誘導する。
●査察指導員が指示的機能を発揮し、必要に応じて事務分担の見直しや研修を行うなど、職員間の連携と意識向上を行っている。
●平成30年度より通常1班に1名の査察指導員を2名配置する組織体制へ変更した。査察指導員による適切な進捗管理の促進、処遇困難ケースに対する支援強化により、現業員の業務の抱え込み防止やメンタルケアの充実強化を図っている。
●生活福祉業務支援アドバイザー、生活福祉業務担当弁護士を設置することにより、判断の難しい案件や困難ケースの対応についてCWへの助言や負担の軽減を行っている。
●CWの業務負担をいくらかでも軽減するという点で、原則、面接は専任職員で対応。新規調査は、担当地区で受けるのではなく、CW3-4人による輪番制（これにより月に1回あたりの処理となる）をしき、ケース記録の記載等において、CWが事例ごとに画一的に事務処理できるサブシステムを構築し、業務進行を容易にしている。
●新規申請数が担当地区により偏りがあるため、輪番制を採用し、現業員間の事務処理数の平準化を図っている。
●指導員は現業員に対して、声かけを積極的に行い、現業員の心理的、身体的な負担の状況を確認している。また、心身をリフレッシュするために休暇を積極的に取得するように指導している。
●生活保護事務の軽減：生活保護事務センターを設置。ICTを導入することで一括集約化・効率化を図る。援助困難な対象者への支援方法の見直しによるCWの負担軽減：弁護士配置、精神保健福祉相談員の配置、警察OBの配置。組織風土改革のなかで職員のモチベーションの維持向上：職員の志（クレド）を策定し、業務における判断、行動のよりどころ（理念と行動指針）を策定した。
●現業員から業務改善の声があがり統一した書式や訪問、処理などの管理表データ、年度替わりの引継ぎなどを作成。進捗管理や作業を統一することでＳＶからもみて分かるような仕組みづくりを行っている。現業員が先輩職員として各種研修を企画し新人育成や職場内での知識、技術向上に動機付けをしている。他市の生活保護現業員と交流研修を行い、自らの業務を振り返り、新しい視点を取り入れるような関係づくりを行っている。
●月2回、事例や事務の検討会を行い情報共有を行うことで現業員の心理的負担の軽減を図っている。定期訪問達成率や健康診査受診率を数値化し、業務に対するモチベーションを高めている。学習支援および住宅支援の外部委託により、現業員の心理的、身体的負担の軽減を図っている。
●現業員が大幅に不足している状態で業務の水準を維持できるよう、標準化・平準化・効率化を進めているが、負担の軽減には至っていない。まず人員体制の整備が第一であり、人材の確保が前提であることから、頭を悩ませている。
●業務が多岐にわたり量も過大であることがケースワーカーの心理的・身体的負担の要因の一つであることから、専門的な知識を有する精神保健福祉士や保健師を嘱託雇用して生活後受給者の支援に係る業務の一部を担わせることによりケースワーカーの負担の軽減を図っています。

Q1－７　　現業員の業務遂行能力の向上のための取組みについて

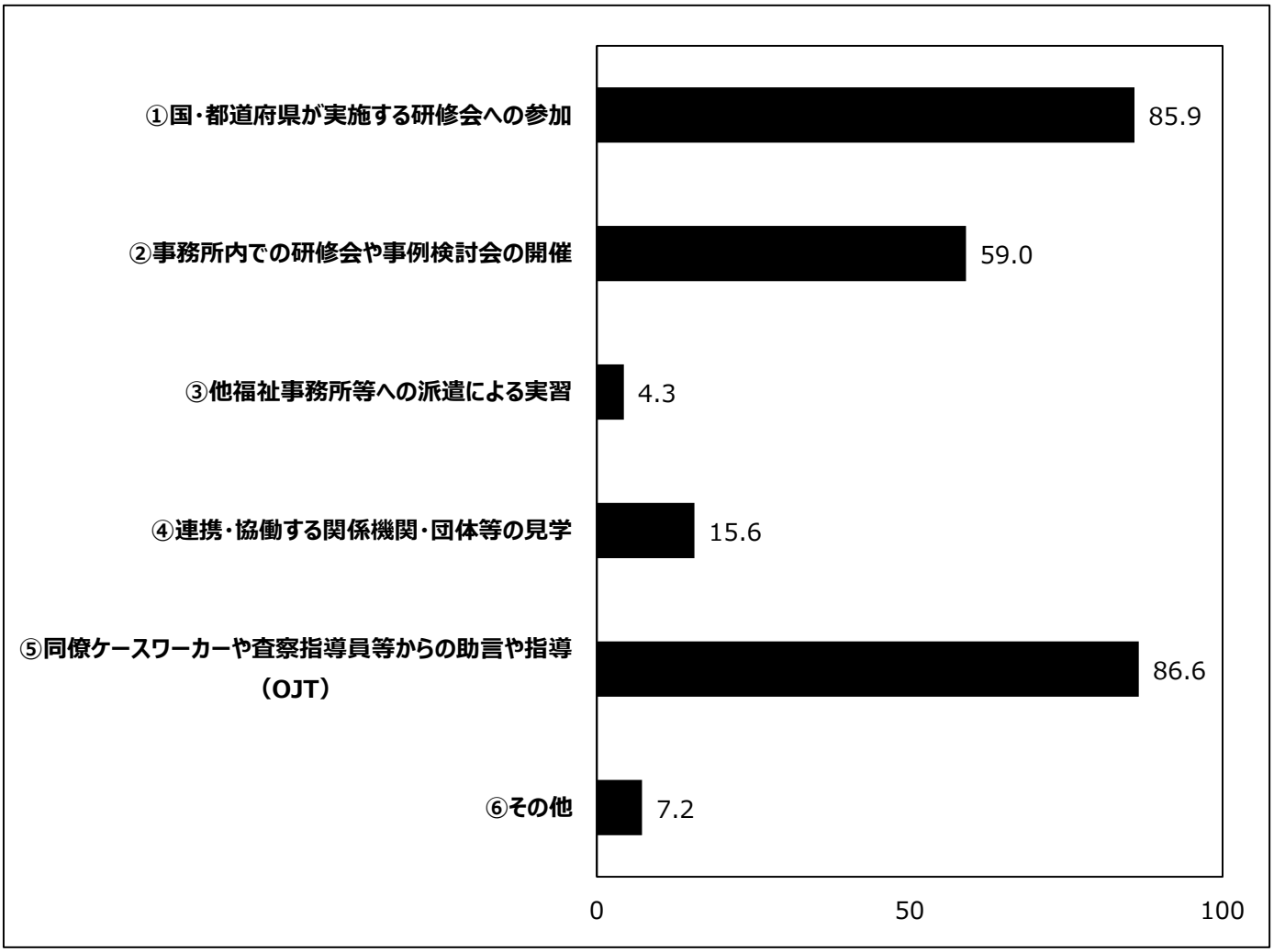
Q1－７では、「現業員の業務遂行能力の向上のための取組み」について６項目を設定し、複数回答 で回答を得た。

結果を見ると、過半数の回答を得たのは、「⑤同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導（OJT）」（86.6%）、「①国・都道府県が実施する研修会への参加」（85.9%）、「②事務所内での研修会や事例検討会の開催」（59.0%）であった。身近な範囲での取組みが中心となっている。

Q1－7　　現業員の業務遂行能力の向上のための取り組みについて　　**複数回答**

		回答数	%
①	国・都道府県が実施する研修会への参加	737	85.9
②	事務所内での研修会や事例検討会の開催	506	59.0
③	他福祉事務所等への派遣による実習	37	4.3
④	連携・協働する関係機関・団体等の見学	134	15.6
⑤	同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導（OJT）	743	86.6
⑥	その他	62	7.2
	NA	10	1.2
	全体	858	100.0

回答の計（NAを除く）	2219	258.6



Ⅱ　社会福祉士・精神保健福祉士養成校・養成施設との連携・協働の取組みについて

Ｑ２－１では、生活保護の部署における社会福祉士養成課程の現場実習の受け入れ状況に関する質問を設定した。以下において、社会福祉士・精神保健福祉士養成校・養成施設との連携・協働の取組みをみたい。

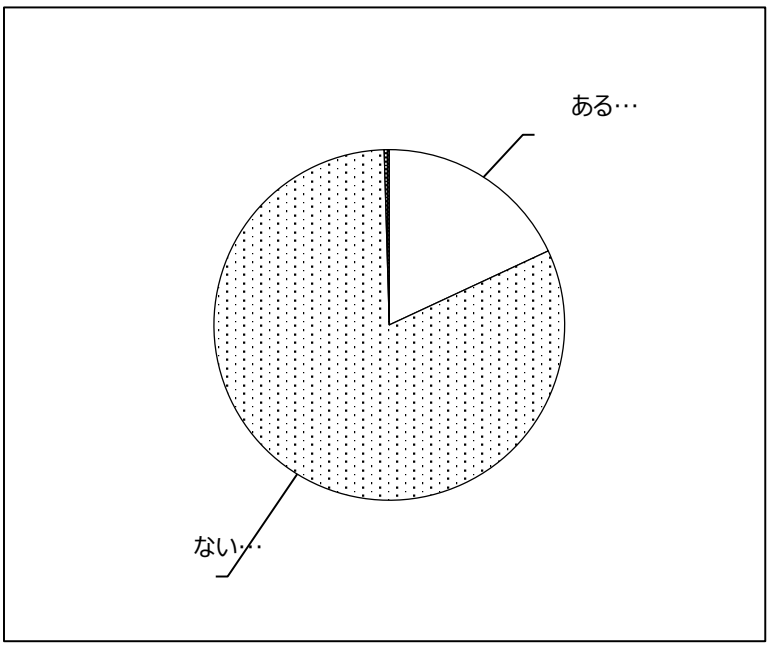
まず、Ｑ２－１「生活保護の部署における社会福祉士養成課程の現場実習の受入れについて」では、8割以上で受入れ実績がなく、また、受け入れているとしても、5日以内のものが約4割と、社会福祉士受験資格取得に係る受入れは進んでいない。

また、Ｑ２－２「社会福祉士又は精神保健福祉士養成校・養成施設と連携・協働した活動の実施の有無」についても、ほとんどが実施したことがないという現状にある。

Ｑ２－１　生活保護の部署における社会福祉士養成課程の現場実習の受入れについて

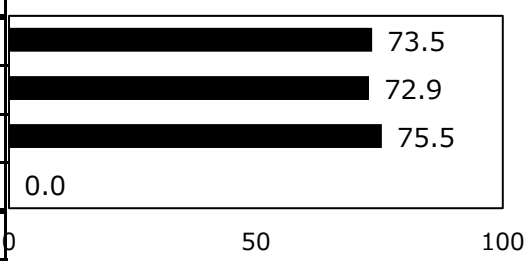
Ｑ２－１－（１）　過去3年以内に実習を受け入れたことはあるか。

	回答数	%
ある	155	18.1
ない	699	81.5
NA	4	0.5
全体	858	100.0



■受け入れた年度　（MA・SQ）

	回答数	%
2017年度	114	73.5
2018年度	113	72.9
2019年度	117	75.5
NA	0	0.0
全体	155	100.0



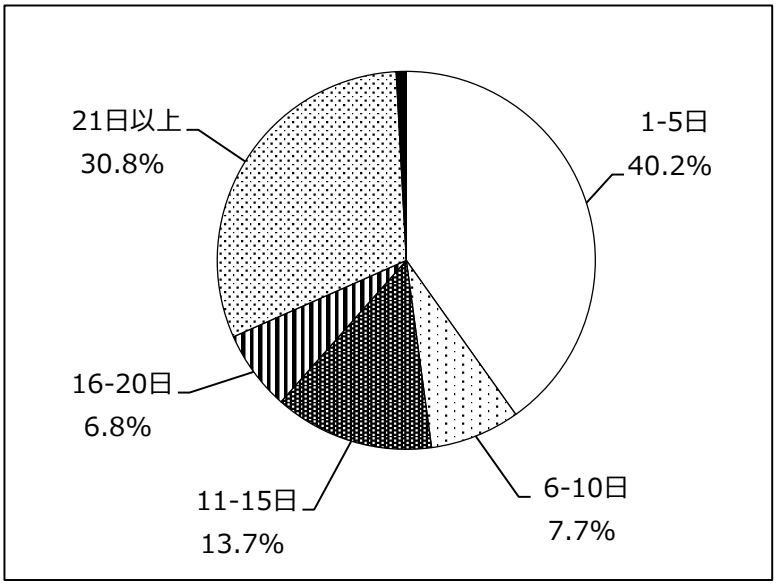
Q２－１－（２）　2019年度の社会福祉士養成課程の実習生の受け入れ実績（延べ人数･期間）

■受け入れた延べ人数　（SQ）

※2019年度のみ	回答数	%
1人	32	27.4
2人	39	33.3
3人	12	10.3
4人	9	7.7
5人	5	4.3
6人	3	2.6
7人	2	1.7
8人	2	1.7
9人	1	0.9
10人	2	1.7
11人	1	0.9
12人	1	0.9
13人	1	0.9
NA	7	6.0
全体	117	100.0

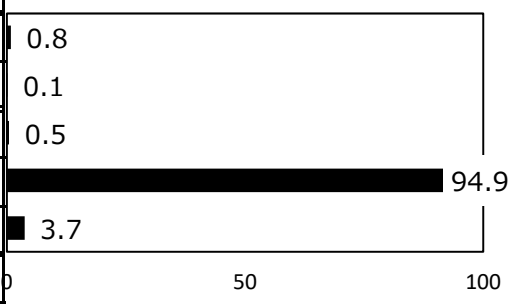
■通常の受け入れ期間　（SQ）

※2019年度のみ	回答数	%
1-5日	47	40.2
6-10日	9	7.7
11-15日	16	13.7
16-20日	8	6.8
21日以上	36	30.8
NA	1	0.9
全体	117	100.0



Q２－２　　社会福祉士又は精神保健福祉士養成校･養成施設と連携･協働した活動の実施の有無

	回答数	%
現在実施している	7	0.8
今後予定している	1	0.1
実施したことはあるが、現在は実施していない	4	0.5
実施したことがない	814	94.9
NA	32	3.7
全体	858	100.0



Ⅲ　　福祉事務所が担当する地域や生活保護受給状況について

Ⅲ「福祉事務所が担当する地域や生活保護受給状況について」では、回答する福祉事務所が担当している地域の状況（設置区分、担当圏域の人口規模）や、保護の状況（被保護人員数、被保護世帯数、保護率）、保護部署の正規職員数について回答を求めた。

Ⅲ－（１）による、本調査の回答を得た「福祉事務所の設置区分」は、都道府県120（14.0%）、市（中核市を含む）566（66.0%）、指定都市108（12.6%）、特別区17（2.0%）、町村47（5.5%） となっている（回答のまま）。法令上の用語である「設置主体」ではなく「設置区分」という形で回答を求めたこと等から、一部所管地域と理解しての回答が含まれていることが推測されるが、厚生労働省ホームページ に掲載の設置主体別の福祉事務所数の割合とほぼ一致しており、サンプルとして妥当と考えられる。

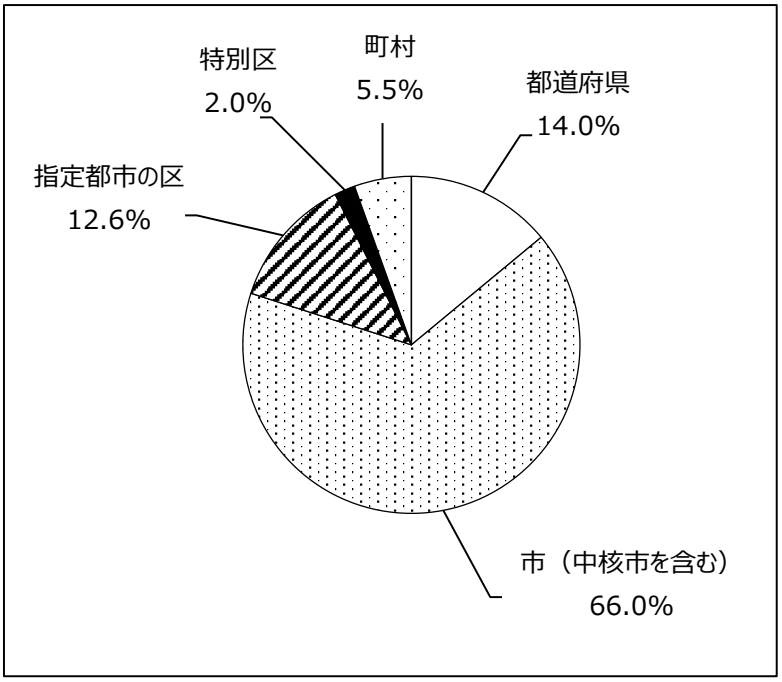
Ⅲ－（２）による、「担当する圏域の人口規模」は、５－10万人未満248（28.9%）、10－20万人未満（19.9%）、3－5万人未満154（17.9%）となっている。福祉事務所の所管人口の全国平均は、おおむね10万人であり、こちらもサンプルとして妥当と考えられる。

Ⅲ－（３）の「担当する圏域の保護実施の状況」については、回答を得た自治体の1世帯当たりの被保護人員平均は、1.27人、保護率の平均1.56%となっている。いずれも、被保護者調査（令和元年12 月分概数）とほぼ同程度の数値となっている。

Ⅲ－（４）の「正規職員数」の「現業員の有資格者数」については、現業員の社会福祉主事、社会福祉士、精神保健福祉士の資格保有状況は、それぞれ84.6%、14.4%、2.1%で、厚生労働省「福祉事務所人員体制調査」（平成28年10月1日実施）と同程度の数値となっている。また、査察指導員の配置について、1名の回答が最も多いが、現業員数10人未満の回答が約6割であることから、「社会福祉事業法の施行について」（昭和26年発社第56号）による「現業員７名につき１名」に近い配置されているものと推察できる。

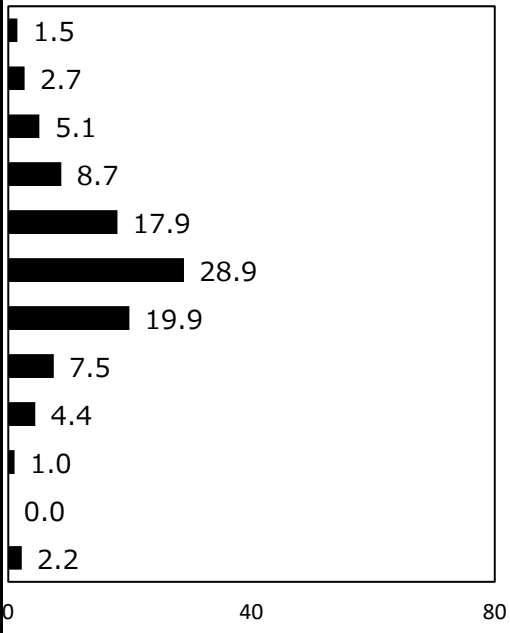
Ⅲ－（１）　福祉事務所の設置区分

	回答数	%A
都道府県	120	14.0
市（中核市を含む）	566	66.0
指定都市の区	108	12.6
特別区	17	2.0
町村	47	5.5
NA	0	0.0
全体	858	100.0



Ⅲ－（２）　担当する圏域の人口規模

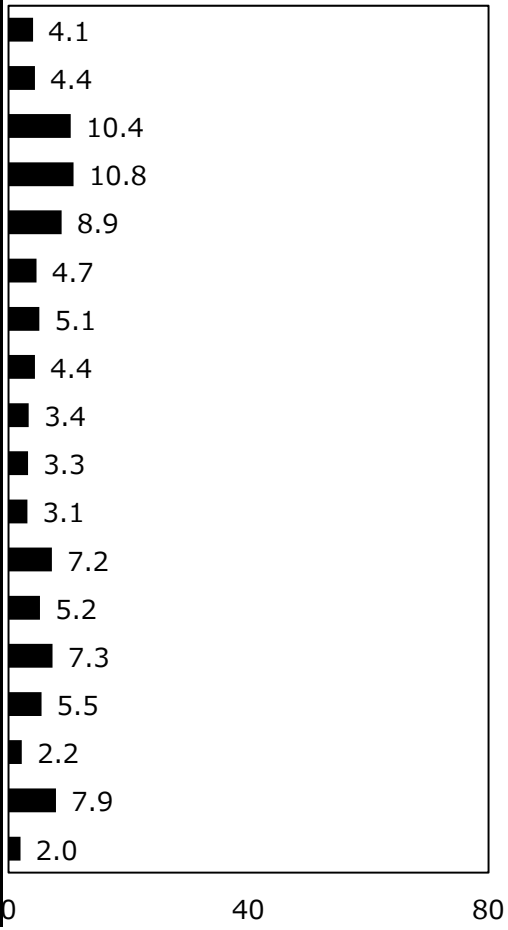
	回答数	%
5000人未満	13	1.5
5000-1万人未満	23	2.7
1-2万人未満	44	5.1
2-3万人未満	75	8.7
3-5万人未満	154	17.9
5-10万人未満	248	28.9
10-20万人未満	171	19.9
20-30万人未満	64	7.5
30-50万人未満	38	4.4
50-100人未満	9	1.0
100万人以上	0	0.0
NA	19	2.2
全体	858	100.0



Ⅲ－（３）　担当する圏域の保護の状況（令和2年1月1日現在）

■被保護人員（区分）

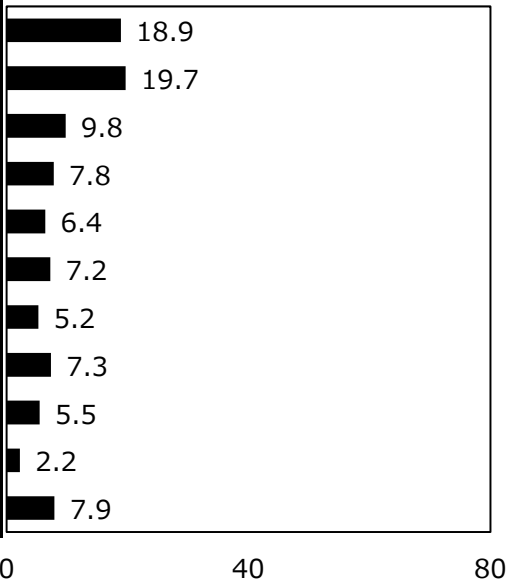
	回答数	%
50人未満	35	4.1
50-100人未満	38	4.4
100-200人未満	89	10.4
200-300人未満	93	10.8
300-400人未満	76	8.9
400-500人未満	40	4.7
500-600人未満	44	5.1
600-700人未満	38	4.4
700-800人未満	29	3.4
800-900人未満	28	3.3
900-1000人未満	27	3.1
1000-1500人未満	62	7.2
1500-2000人未満	45	5.2
2000-3000人未満	63	7.3
3000-4000人未満	47	5.5
4000-5000人未満	19	2.2
5000人以上	68	7.9
NA	17	2.0
全体	858	100.0



平均（NA除く）	1587.8	人

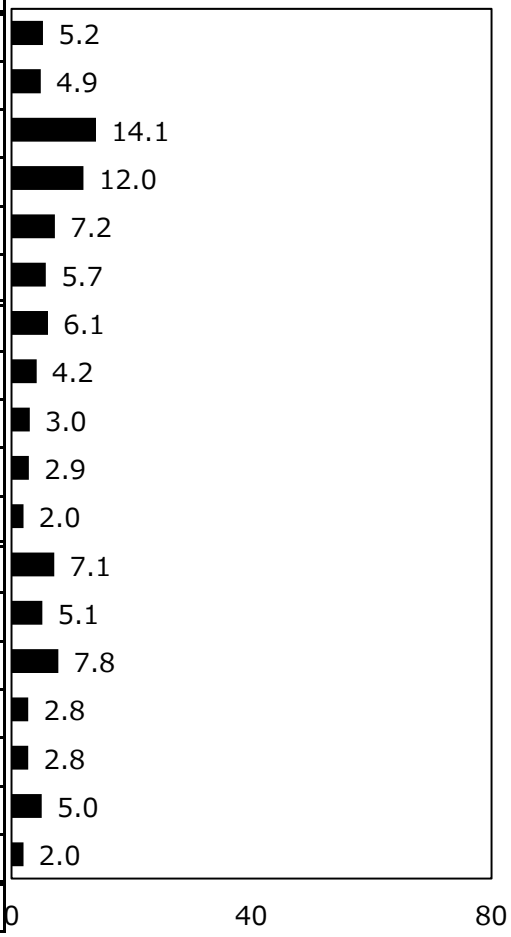
■上表のまとめ

	回答数	%
200人未満	162	18.9
200-400人未満	169	19.7
400-600人未満	84	9.8
600-800人未満	67	7.8
800-1000人未満	55	6.4
1000-1500人未満	62	7.2
1500-2000人未満	45	5.2
2000-3000人未満	63	7.3
3000-4000人未満	47	5.5
4000-5000人未満	19	2.2
5000人以上	68	7.9



■被保護世帯数（区分）

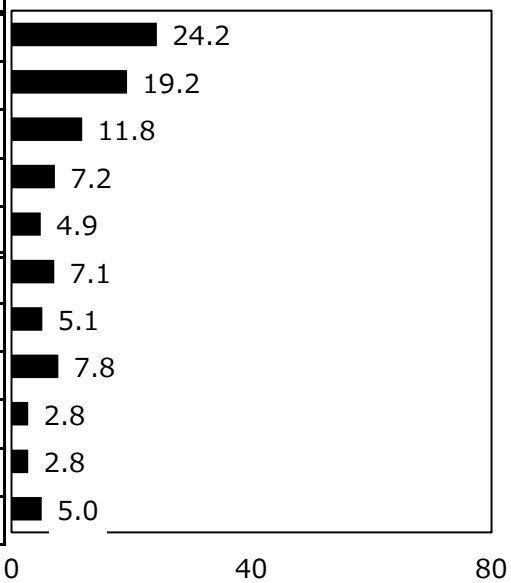
	回答数	%
50世帯未満	45	5.2
50-100世帯未満	42	4.9
100-200世帯未満	121	14.1
200-300世帯未満	103	12.0
300-400世帯未満	62	7.2
400-500世帯未満	49	5.7
500-600世帯未満	52	6.1
600-700世帯未満	36	4.2
700-800世帯未満	26	3.0
800-900世帯未満	25	2.9
900-1000世帯未満	17	2.0
1000-1500世帯未満	61	7.1
1500-2000世帯未満	44	5.1
2000-3000世帯未満	67	7.8
3000-4000世帯未満	24	2.8
4000-5000世帯未満	24	2.8
5000世帯以上	43	5.0
NA	17	2.0
全体	858	100.0



被保護世帯・平均（NA除く） A	1254.5	世帯
被保護人員・平均（NA除く） B	1587.8	人
1世帯当たりの被保護人員・平均B/A	1.27	人

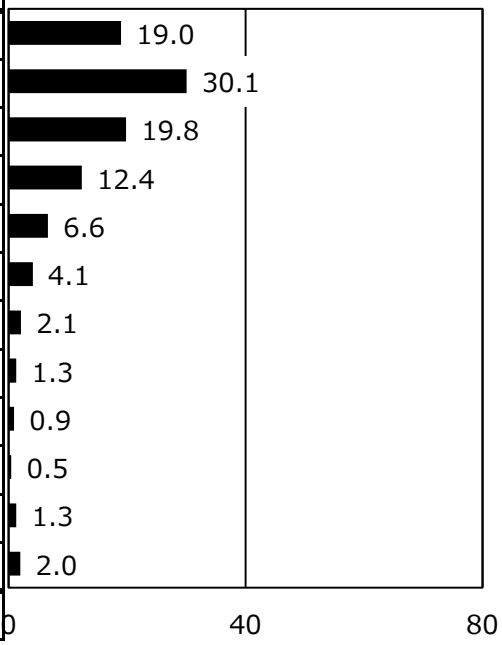
■上表のまとめ

	回答数	%
200世帯未満	208	24.2
200-400世帯未満	165	19.2
400-600世帯未満	101	11.8
600-800世帯未満	62	7.2
800-1000世帯未満	42	4.9
1000-1500世帯未満	61	7.1
1500-2000世帯未満	44	5.1
2000-3000世帯未満	67	7.8
3000-4000世帯未満	24	2.8
4000-5000世帯未満	24	2.8
5000世帯以上	43	5.0



■保護率･%（区分）

	回答数	%
0.5%未満	163	19.0
0.5-1.0%未満	258	30.1
1.0-1.5%未満	170	19.8
1.5-2.0%未満	106	12.4
2.0-2.5%未満	57	6.6
2.5-3.0%未満	35	4.1
3.0-3.5%未満	18	2.1
3.5-4.0%未満	11	1.3
4.0-4.5%未満	8	0.9
4.5-5.0%未満	4	0.5
5.0%以上	11	1.3
NA	17	2.0
全体	858	100.0



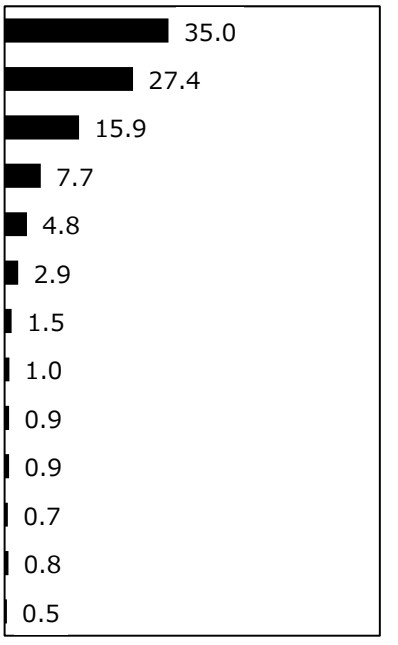
全体の保護率（被保護人員数／人口）	1.56	%

※人口は千人単位で質問している。　　N= 841

Ⅲ－（４）　正規職員数（令和2年1月1日現在）

■現業員数（区分）

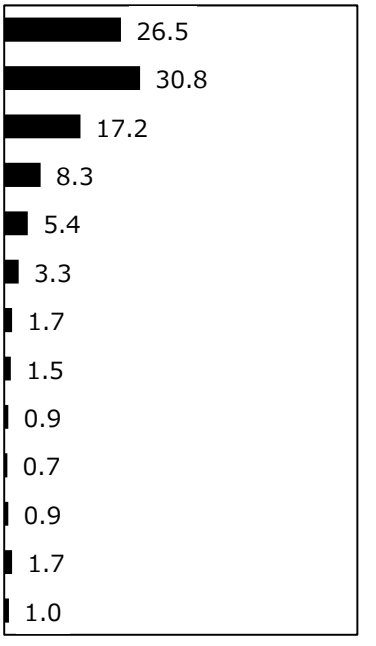
	回答数	%
5人未満	300	35.0
5-10人未満	235	27.4
10-20人未満	136	15.9
20-30人未満	66	7.7
30-40人未満	41	4.8
40-50人未満	25	2.9
50-60人未満	13	1.5
60-70人未満	9	1.0
70-80人未満	8	0.9
80-90人未満	8	0.9
90-100人未満	6	0.7
101人以上	7	0.8
NA	4	0.5
全体	858	100.0



平均（NA除く）	14.5	人

■「現業員及び査察指導員数」（合計･区分）

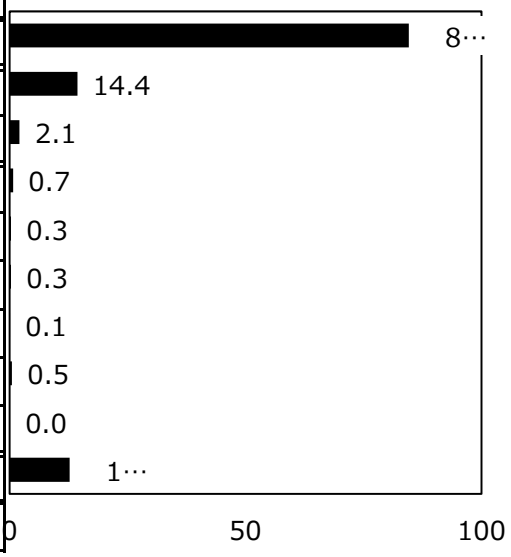
回答数	%
227	26.5
264	30.8
148	17.2
71	8.3
46	5.4
28	3.3
15	1.7
13	1.5
8	0.9
6	0.7
8	0.9
15	1.7
9	1.0
858	100.0



17.1	人

■現業員の有資格者数　（重複回答・人）※有資格者・現業員数ともに有効回答のみ集計。

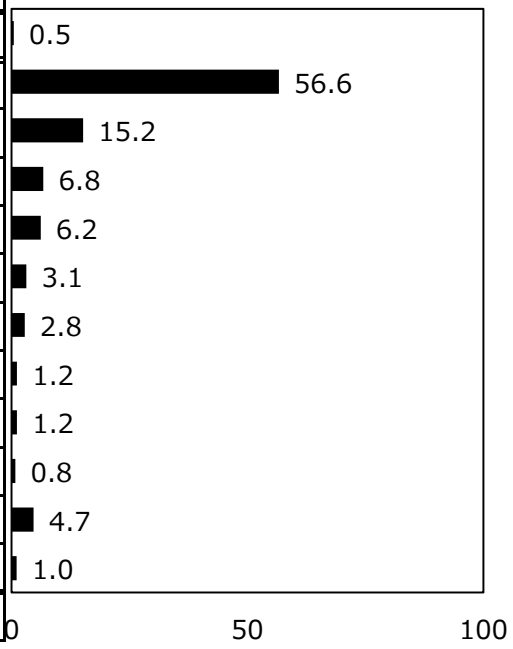
	人	%
社会福祉主事	9822	84.6
社会福祉士	1668	14.4
精神保健福祉士	243	2.1
介護福祉士	86	0.7
保健師	34	0.3
看護師	35	0.3
主任介護支援専門員	8	0.1
介護支援専門員	57	0.5
公認心理師	5	0.0
上記の資格はもっていない	1476	12.7
現業員数	11607	100.0
N=	824	
有資格者数（現業員数-もっていない）	10131	87.3



■査察指導員数（区分）

	回答数	%
いない	4	0.5
1人	486	56.6
2人	130	15.2
3人	58	6.8
4人	53	6.2
5人	27	3.1
6人	24	2.8
7人	10	1.2
8人	10	1.2
9人	7	0.8
10人以上	40	4.7
NA	9	1.0
全体	858	100.0

平均（NA除く）	2.6 人



【参考・まとめ】 ■Q1-1「生活保護業務を担当する職員の職種または形態」の集計結果一覧 **複数回答**

※130業務の一覧

（NAを除いた集計・%）

※130業務の内容	■担当職員の職種または形態				
	全体N	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）

現業員 → その他

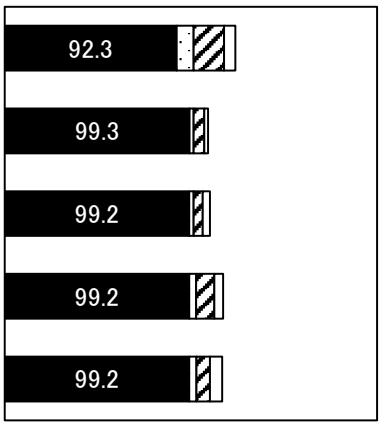
■ Q1－1－（1） 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	857	91.9	7.5	31.7	9.1	91.9
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	857	92.3	7.2	31.5	9.6	92.3
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	93.0	8.7	30.5	12.7	93.0
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	93.0	7.1	31.8	11.0	93.0
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	92.5	6.8	30.7	9.6	92.5
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	92.9	6.9	30.9	9.4	92.9
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	92.4	6.9	31.6	9.7	92.4
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	92.2	7.0	31.6	9.3	92.2
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	93.4	6.8	29.3	8.9	93.4
⑩	申請書を受理する	858	92.8	7.7	25.6	9.7	92.8

■ Q1－1－（2） 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

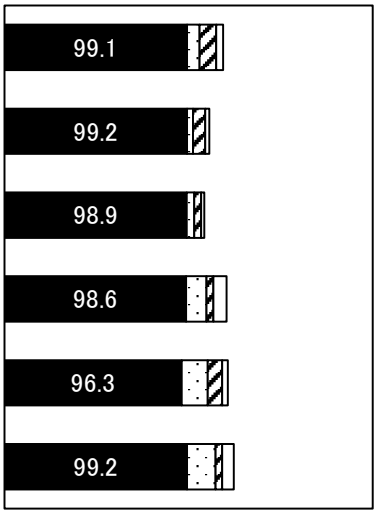
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	856	99.1	4.8	14.4	5.5	99.1
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	855	99.4	4.3	9.7	7.4	99.4
③	扶養照会先を決定する	857	98.8	4.4	5.5	7.1	98.8
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	857	97.8	5.5	6.5	6.4	97.8
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	857	93.2	7.7	15.9	4.4	93.2
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	855	86.1	11.3	17.4	8.0	86.1
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	857	86.0	15.9	26.1	9.8	86.0
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	857	80.9	18.2	24.2	10.3	80.9

⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	857	92.3	9.2	16.3	6.0
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	857	99.3	2.2	5.6	2.1
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	856	99.2	2.2	4.9	3.9
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	99.2	3.6	9.8	4.7
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	857	99.2	3.9	7.2	6.5



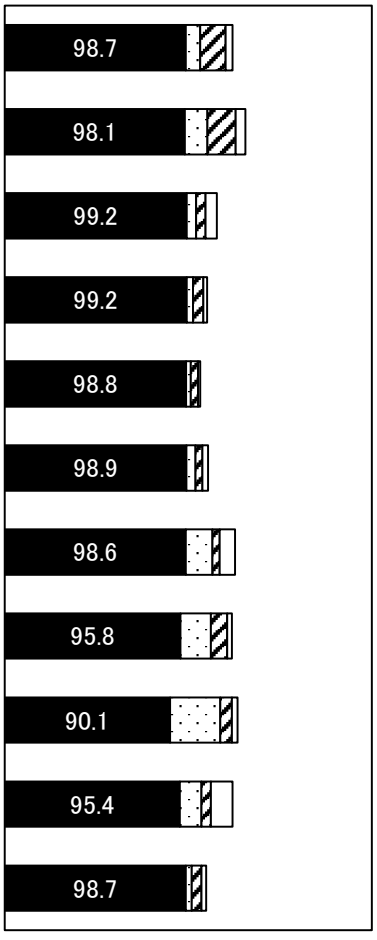
■ **Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■A 最低生活費の算定**

①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	857	99.1	6.9	9.0	3.9
②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	857	99.2	3.3	6.5	2.2
③	最低生活費の算定処理を行う	857	98.9	4.2	3.7	1.6
④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	856	98.6	11.1	3.7	7.1
⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	96.3	14.1	7.8	3.2
⑥	届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	99.2	15.4	3.6	6.4

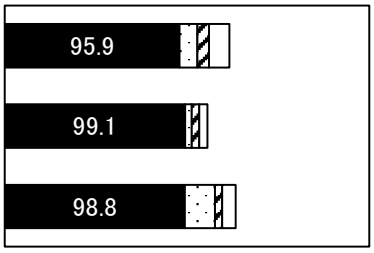


■ **Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■B 収入認定に係る業務**

①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	857	98.7	7.7	13.9	3.9
②	収入申告書を受理する	857	98.1	12.4	15.3	5.4
③	収入申告内容を精査する	857	99.2	5.0	5.3	6.1
④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	857	99.2	3.4	5.7	2.0
⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	857	98.8	2.6	4.0	1.1
⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	857	98.9	5.0	3.7	3.0
⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	857	98.6	14.6	4.0	8.3
⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	857	95.8	16.6	8.9	2.6
⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	857	90.1	27.3	6.3	3.2
⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	857	95.4	11.7	5.3	11.8
⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	857	98.7	3.2	5.4	2.5

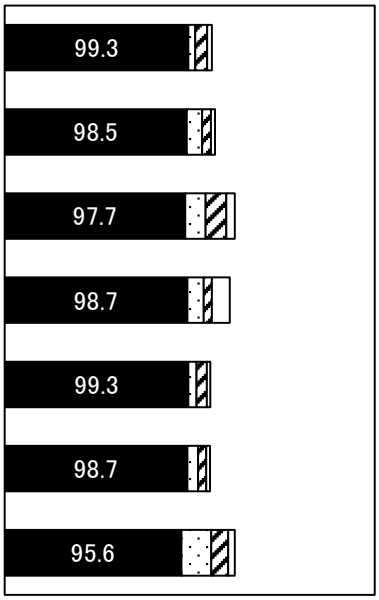


⑫	課税調査における収入申告額との突合作業を行う	857	95.9	9.8	6.3	11.3
⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	857	99.1	3.6	4.0	4.6
⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	857	98.8	16.5	4.1	7.4



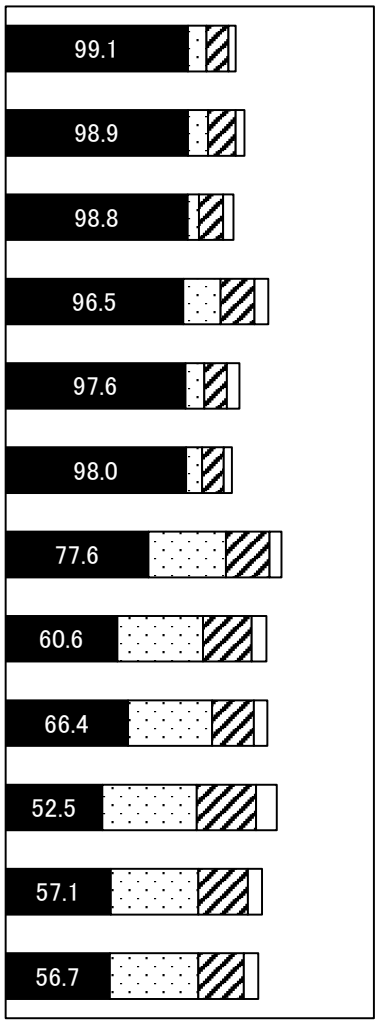
■ **Ｑ１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■C 一時扶助の認定に係る業務**

①	被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	855	99.3	3.6	6.5	2.6
②	現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	854	98.5	8.2	4.8	2.2
③	一時扶助にかかる申請書を受理する	856	97.7	10.9	11.2	4.7
④	申請内容を精査する	856	98.7	8.9	4.3	9.7
⑤	申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	857	99.3	4.3	5.6	2.0
⑥	一時扶助費の算定処理を行う	857	98.7	5.8	4.3	2.1
⑦	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	855	95.6	16.0	9.2	3.6

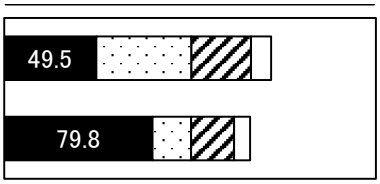


■ **Ｑ１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■D 医療扶助の決定に係る業務**

①	被保護者に医療扶助制度について説明する	857	99.1	10.0	11.9	4.0
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	857	98.9	11.0	15.1	4.8
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	857	98.8	6.2	13.1	5.6
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	852	96.5	20.2	18.4	7.5
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	838	97.6	10.3	12.3	6.8
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	845	98.0	8.8	11.7	4.4
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	857	77.6	42.1	23.6	6.5
⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	856	60.6	46.5	26.5	7.9
⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	854	66.4	45.8	22.7	7.3
⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	856	52.5	51.4	32.1	11.2
⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	857	57.1	47.6	26.8	7.7
⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	854	56.7	48.0	24.6	8.0

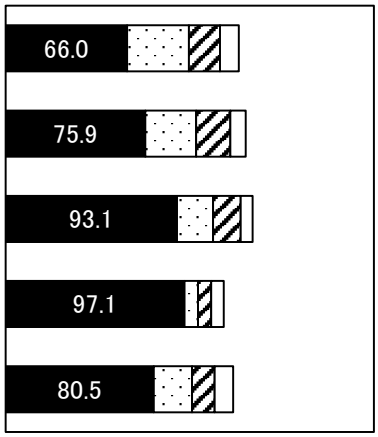


⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	856	49.5	51.2	32.1	10.7
⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	856	79.8	20.8	23.1	8.5



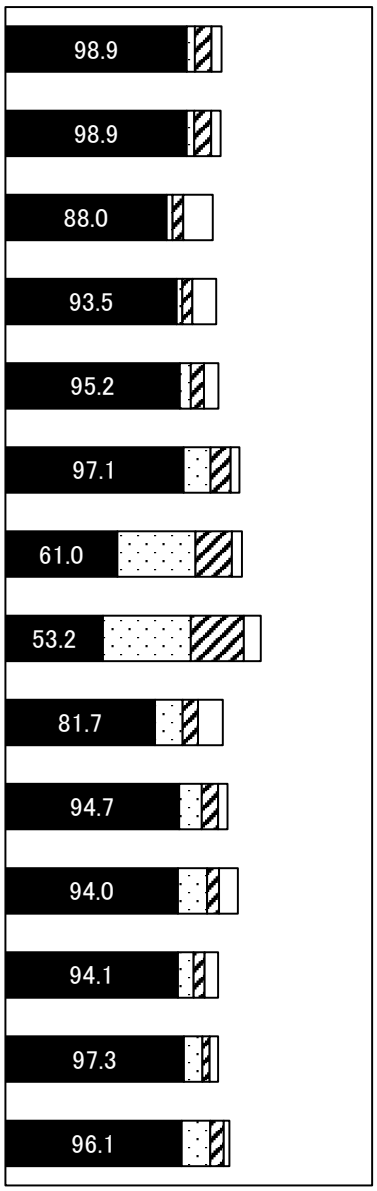
■ **Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■E 医療扶助の関わる調査に係る業務**

①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	851	66.0	33.5	16.8	10.3
②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	851	75.9	27.6	18.4	8.5
③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	855	93.1	19.5	15.0	6.5
④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	856	97.1	7.5	7.0	6.9
⑤	調査結果に関する台帳で管理する	850	80.5	20.8	12.2	10.1



■ **Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■F 介護扶助の決定に係る業務**

①	被保護者の生活状況やＡＤＬを把握する	854	98.9	4.4	9.0	5.5
②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	856	98.9	4.1	9.1	5.3
③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	830	88.0	3.3	5.8	16.1
④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	842	93.5	3.0	5.6	12.9
⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	848	95.2	5.9	7.2	7.9
⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	856	97.1	14.8	11.0	4.8
⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	854	61.0	42.6	19.9	5.4
⑧	介護事業者に介護券を郵送する	855	53.2	48.0	28.9	9.2
⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	846	81.7	15.0	8.4	13.5
⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	854	94.7	12.4	8.8	5.2
⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	854	94.0	15.9	6.6	10.2
⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	852	94.1	8.6	6.0	7.3
⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	855	97.3	10.2	3.9	4.7
⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	856	96.1	15.5	7.4	3.2



■ Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■G 就労支援に係る業務

①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	98.5	5.6	31.0	8.5	98.5
②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	97.9	8.5	32.4	16.7	97.9
③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	857	97.7	3.9	23.1	8.2	97.7
④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	855	98.0	6.1	26.0	10.1	98.0
⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	853	94.6	6.4	34.2	12.9	94.6
⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	857	92.2	4.7	42.4	11.2	92.2
⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	856	90.0	5.5	48.7	15.7	90.0
⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	83.9	4.5	52.8	18.9	83.9
⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	852	90.7	5.3	44.4	13.7	90.7
⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	855	86.1	5.6	50.2	18.1	86.1
⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	856	94.7	6.4	38.1	15.9	94.7
⑫	就労した場合の定着支援を行う	850	84.6	4.0	47.4	18.1	84.6

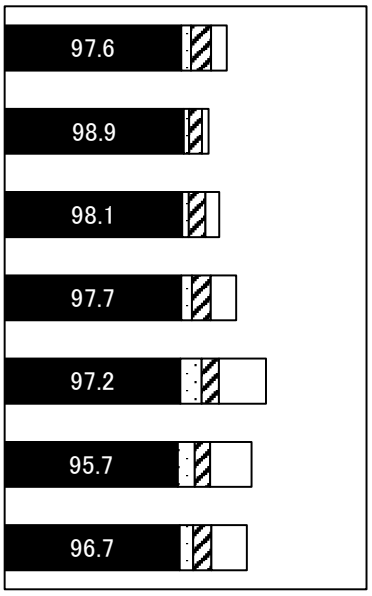
■ Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■H 健康管理支援に係る業務

①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	821	96.6	8.0	16.8	9.7	96.6
②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	809	95.8	6.9	15.6	11.2	95.8
③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	753	78.1	16.9	18.3	22.4	78.1
④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	766	88.6	10.3	18.9	19.6	88.6
⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	798	90.1	13.3	18.0	15.8	90.1
⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	805	94.7	7.6	17.4	13.9	94.7

■ Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■I 子どもがいる世帯への支援

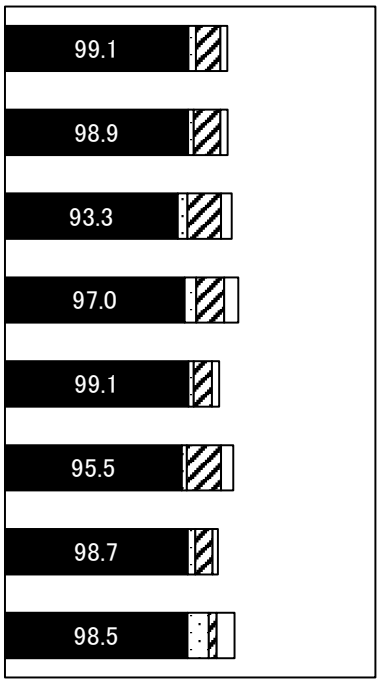
①	子どもの状況の把握する	853	99.2	4.0	10.0	8.1	99.2
②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	854	99.1	3.6	10.1	7.1	99.1
③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	853	99.1	3.5	8.7	4.0	99.1

④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	846	97.6	5.3	11.1	8.7
⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	854	98.9	2.9	7.1	3.7
⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	852	98.1	3.6	9.3	7.5
⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	852	97.7	5.9	10.4	14.1
⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	852	97.2	11.7	9.5	26.1
⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	852	95.7	9.5	8.3	22.9
⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	852	96.7	7.5	10.0	19.7



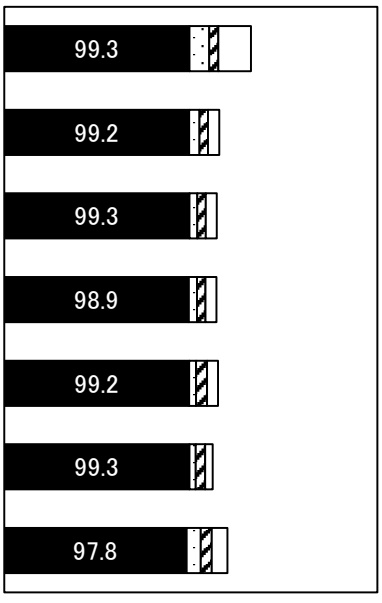
■ Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■J 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	856	99.1	4.1	13.1	3.9
②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	856	98.9	2.9	14.4	4.0
③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	856	93.3	5.1	18.2	5.7
④	受理した回答書の内容を精査する	856	97.0	6.3	15.1	7.6
⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	856	99.1	2.8	9.9	3.9
⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	851	95.5	2.7	18.4	6.6
⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	854	98.7	4.1	9.3	2.9
⑧	遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	856	98.5	11.6	4.3	9.6

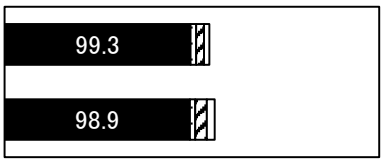


■ Q１－１－(４)　保護の停止・廃止に係る業務について

①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	857	99.3	10.6	4.8	17.5
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	857	99.2	5.5	4.6	6.0
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	857	99.3	4.2	4.4	6.0
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	857	98.9	4.4	4.4	6.0
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	857	99.2	3.6	5.8	6.0
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援	857	99.3	3.3	5.1	4.0
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	857	97.8	7.6	5.8	8.4

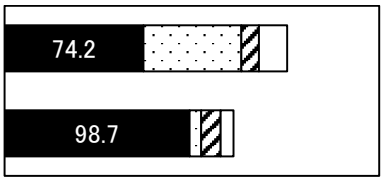


⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	857	99.3	2.9	4.3	2.8
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	857	98.9	2.9	6.1	4.2



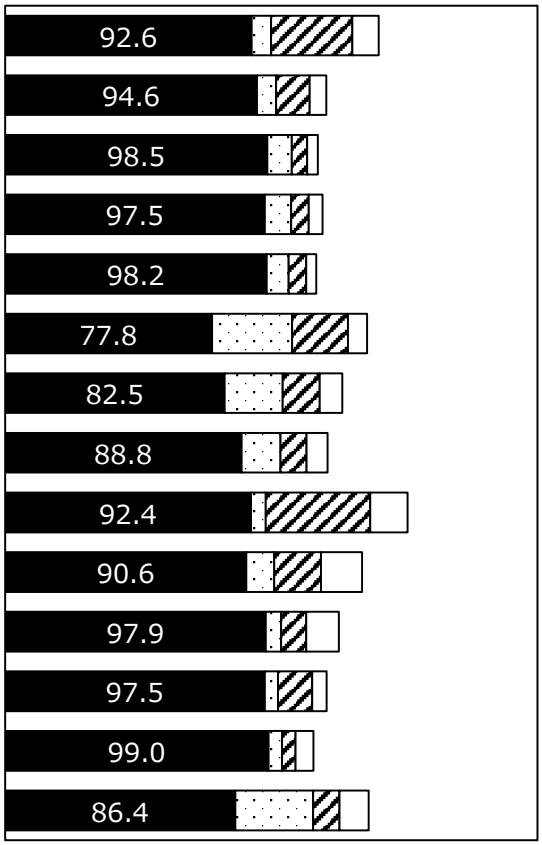
■ Q１－１－(５)　その他の生活保護業務について

①	「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	856	74.2	52.2	9.3	15.2
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	857	98.7	6.2	10.5	6.9



■参考：業務分類別の「平均値」の比較（全体の傾向）　（ＭＡ・%）

	分類	現業員	事務職員	嘱託職員	その他（SV・その他の職員）
	生保窓口業務（10項目）	92.6	7.3	30.5	9.9
	保護決定業務（13項目）	94.6	7.2	12.6	6.3
実施	最低生活費算定業務（6項目）	98.5	9.2	5.7	4.1
実施	収入認定業務（14項目）	97.5	9.9	6.6	5.2
実施	一時扶助認定業務（7項目）	98.2	8.2	6.6	3.8
実施	医療扶助決定業務（14項目）	77.8	30.0	21.0	7.2
実施	医療扶助調査業務（5項目）	82.5	21.8	13.9	8.5
実施	介護扶助決定業務（14項目）	88.8	14.5	9.8	7.9
実施	就労支援業務（12項目）	92.4	5.5	39.2	14.0
実施	健康管理支援業務（6項目）	90.6	10.5	17.5	15.5
実施	子供もがいる世帯支援（10項目）	97.9	5.8	9.4	12.2
実施	他法他施策活用（8項目）	97.5	5.0	12.8	5.5
	保護停止廃止業務（9項目）	99.0	5.0	5.0	6.7
	その他の業務（2項目）	86.4	29.2	9.9	11.0
	全体（130項目）	92.5	11.4	15.2	8.2



※130業務の一覧

（NAを除いた集計・%）

※「両方とも担当」とは、「現業員と現業員以外の両方が担当」

※「現業員以外」とは、「事務職員」「嘱託職員」「その他（SV・その他）の職員）」

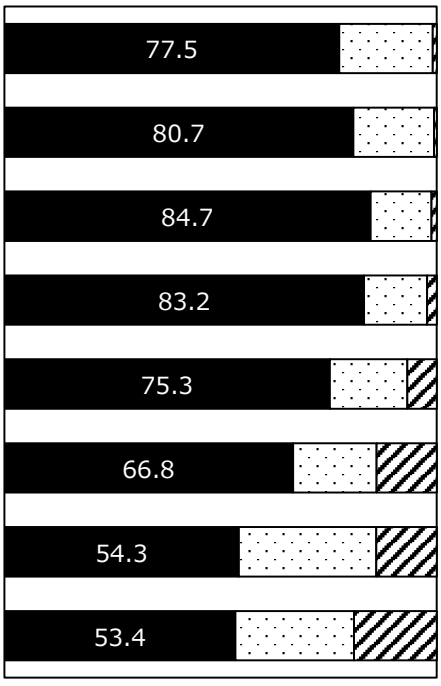
■ Q1－1－（1） 生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

	※130業務の内容	担当職員の職種または形態 全体N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	858	56.9	35.0	8.1
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	858	57.2	35.1	7.7
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	858	55.2	37.8	7.0
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	858	55.9	37.1	7.0
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	858	58.0	34.5	7.5
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	858	58.0	34.8	7.1
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	858	57.1	35.3	7.6
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	858	57.6	34.6	7.8
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	858	59.9	33.4	6.6
⑩	申請書を受理する	858	61.5	31.2	7.2

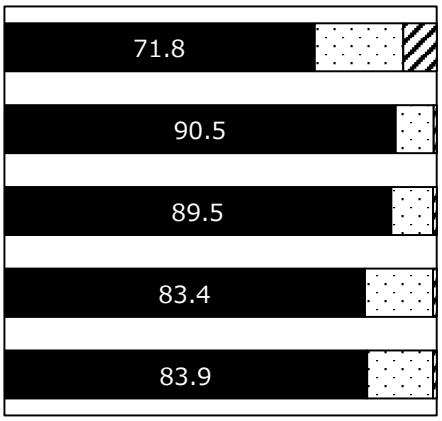


■ Q1－1－（2） 保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

	※130業務の内容	担当職員の職種または形態 全体N	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	858	77.5	21.6	0.9
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	858	80.7	18.7	0.6
③	扶養照会先を決定する	858	84.7	14.1	1.2
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	858	83.2	14.6	2.2
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	858	75.3	18.0	6.8
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	858	66.8	19.3	13.9
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	858	54.3	31.7	14.0
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	858	53.4	27.4	19.1

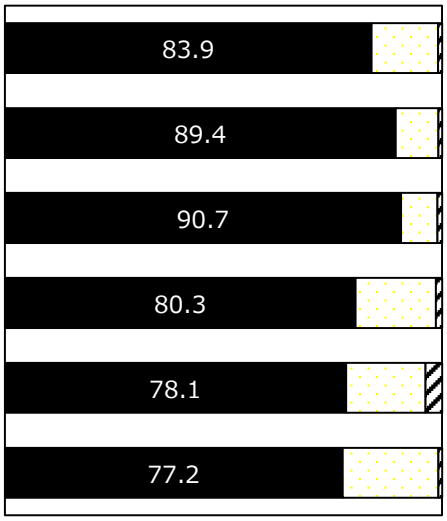


⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	858	71.8	20.5	7.7
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	858	90.5	8.8	0.7
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	858	89.5	9.7	0.8
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	83.4	15.8	0.8
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	858	83.9	15.3	0.8



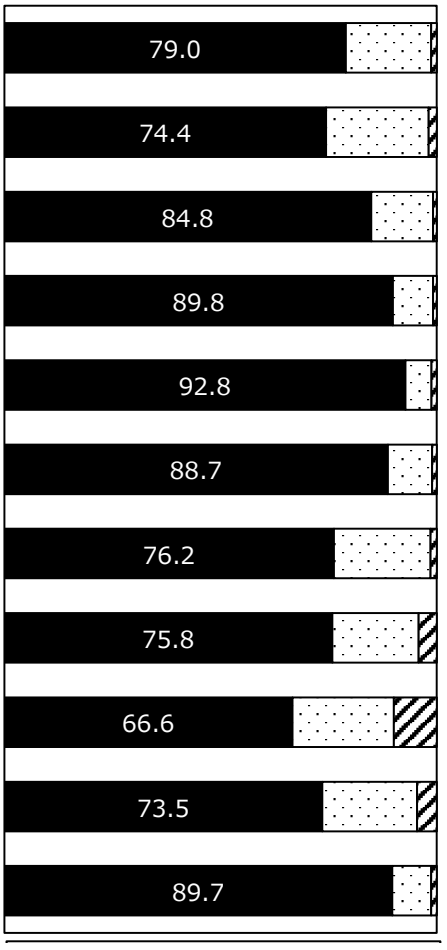
■ **Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■A 最低生活費の算定**

①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	858	83.9	15.2	0.9
②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	858	89.4	9.8	0.8
③	最低生活費の算定処理を行う	858	90.7	8.3	1.1
④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	858	80.3	18.3	1.4
⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	78.1	18.2	3.7
⑥	届出が不適正だった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	77.2	21.9	0.8

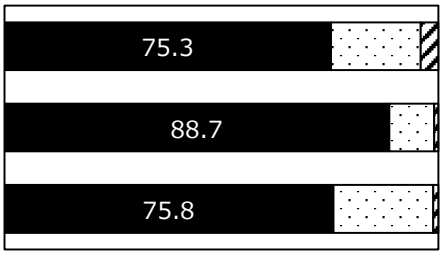


■ **Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■B 収入認定に係る業務**

①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	858	79.0	19.7	1.3
②	収入申告書を受理する	858	74.4	23.7	1.9
③	収入申告内容を精査する	858	84.8	14.4	0.8
④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	858	89.8	9.3	0.8
⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	858	92.8	6.1	1.2
⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	858	88.7	10.3	1.1
⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	858	76.2	22.4	1.4
⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	75.8	20.0	4.2
⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	858	66.6	23.5	9.9
⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	858	73.5	21.9	4.6
⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	858	89.7	9.0	1.3

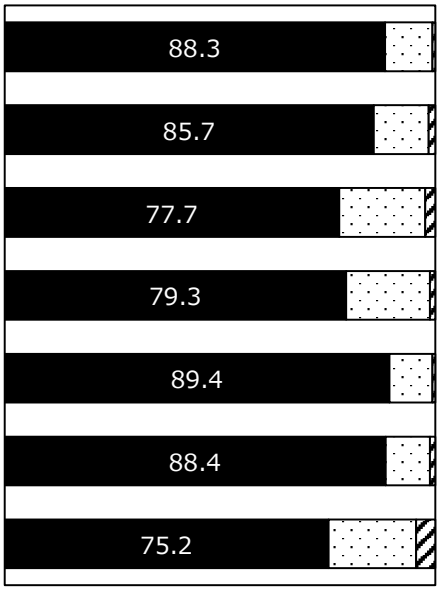


⑫	課税調査における収入申告額との突合作業を行う	858	75.3	20.7	4.1
⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	858	88.7	10.4	0.9
⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第63条、第77条の２、第78条等の決定に関する一連の事務を行う	858	75.8	23.0	1.2



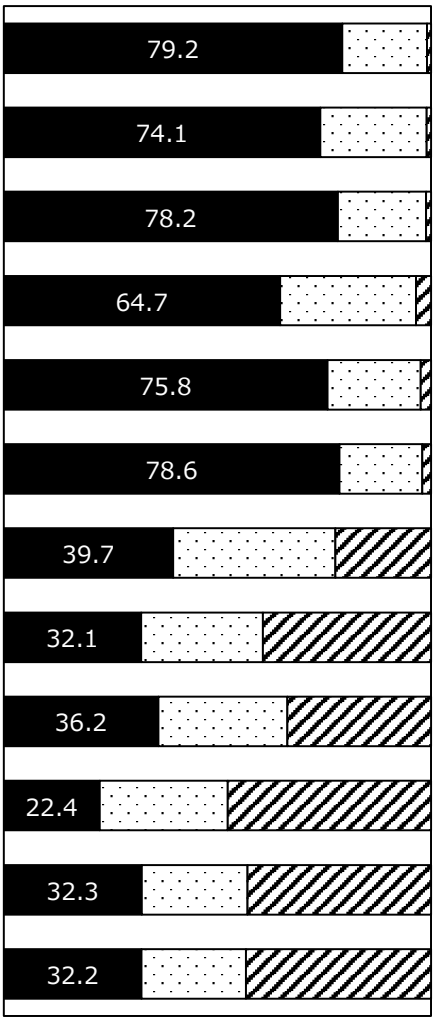
■ **Ｑ１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■C 一時扶助の認定に係る業務**

①	被保護者に医療扶助制度について説明する	858	88.3	11.0	0.7
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	858	85.7	12.8	1.5
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	858	77.7	20.0	2.3
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	858	79.3	19.4	1.3
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	858	89.4	9.9	0.7
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	858	88.4	10.3	1.3
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	858	75.2	20.4	4.4

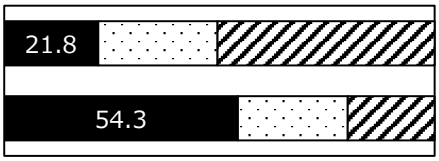


■ **Ｑ１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■D 医療扶助の決定に係る業務**

①	被保護者に医療扶助制度について説明する	858	79.2	19.8	0.9
②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	858	74.1	24.9	1.1
③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	858	78.2	20.7	1.2
④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	858	64.7	31.8	3.5
⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	858	75.8	21.8	2.4
⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	858	78.6	19.4	2.0
⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	858	39.7	37.9	22.4
⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	858	32.1	28.5	39.4
⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	858	36.2	30.2	33.6
⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	858	22.4	30.0	47.5
⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	858	32.3	24.7	42.9
⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	858	32.2	24.5	43.3

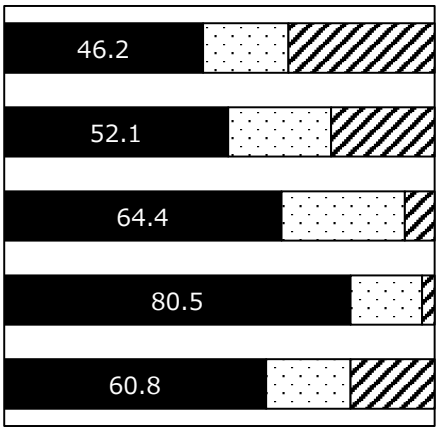


⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	858	21.8	27.7	50.5
⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	858	54.3	25.5	20.2



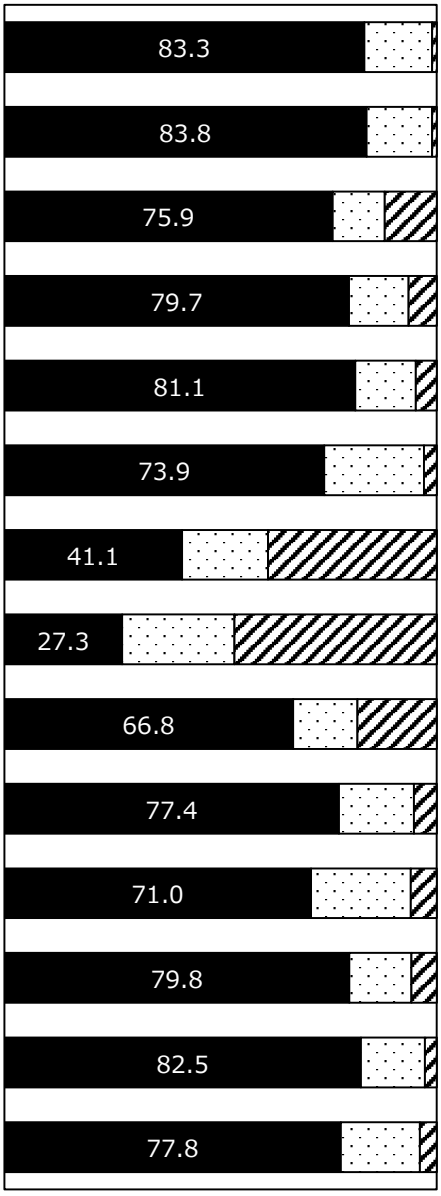
■ **Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■E 医療扶助の関わる調査に係る業務**

①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	858	46.2	19.9	34.0
②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	858	52.1	23.9	24.1
③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	858	64.4	28.7	6.9
④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	858	80.5	16.6	2.9
⑤	調査結果に関する台帳で管理する	858	60.8	19.6	19.5



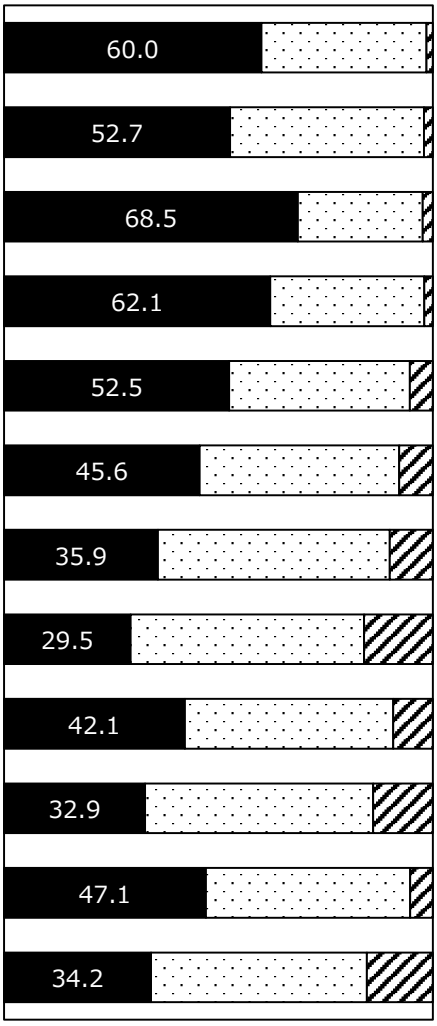
■ **Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■F 介護扶助の決定に係る業務**

①	被保護者の生活状況やＡＤＬを把握する	858	83.3	15.7	1.1
②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	858	83.8	15.2	1.1
③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	858	75.9	12.0	12.0
④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	858	79.7	13.8	6.5
⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	858	81.1	14.0	4.8
⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	858	73.9	23.1	2.9
⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	858	41.1	19.9	39.0
⑧	介護事業者に介護券を郵送する	858	27.3	26.0	46.8
⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	858	66.8	14.9	18.3
⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	858	77.4	17.3	5.3
⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	858	71.0	23.1	6.0
⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	858	79.8	14.3	5.9
⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	858	82.5	14.9	2.7
⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	858	77.8	18.3	3.9



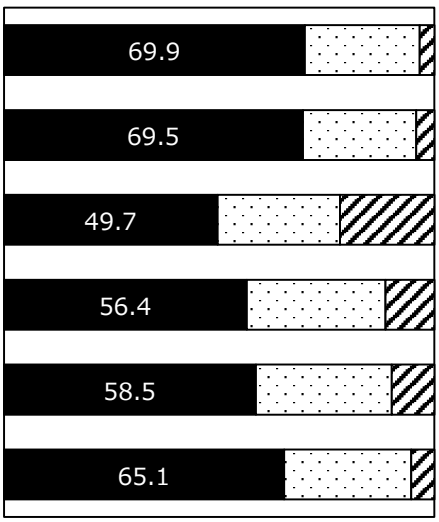
■ Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■G 就労支援に係る業務

①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	858	60.0	38.5	1.5
②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	858	52.7	45.2	2.1
③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	858	68.5	29.2	2.3
④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	858	62.1	35.9	2.0
⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	858	52.5	42.1	5.4
⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	858	45.6	46.6	7.8
⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	858	35.9	54.1	10.0
⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	858	29.5	54.4	16.1
⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	858	42.1	48.6	9.3
⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	858	32.9	53.2	13.9
⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	858	47.1	47.7	5.3
⑫	就労した場合の定着支援を行う	858	34.2	50.4	15.4



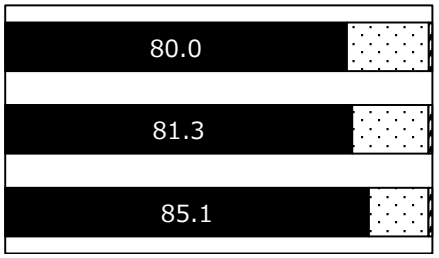
■ Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■H 健康管理支援に係る業務

①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	858	69.9	26.7	3.4
②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	858	69.5	26.3	4.2
③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	858	49.7	28.4	21.9
④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	858	56.4	32.2	11.4
⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	858	58.5	31.6	9.9
⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	858	65.1	29.6	5.3

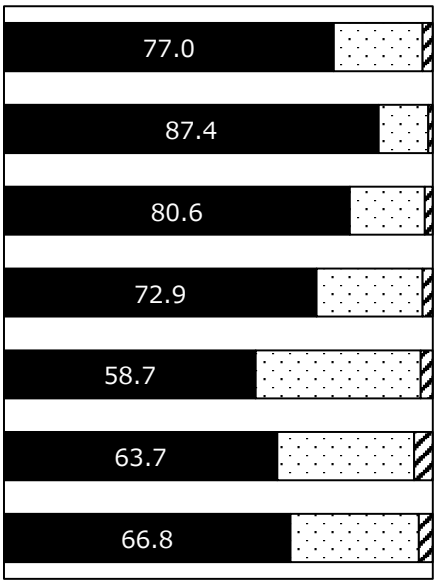


■ Q１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■I 子どもがいる世帯への支援

①	子どもの状況の把握する	858	80.0	19.2	0.8
②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	858	81.3	17.8	0.9
③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	858	85.1	14.0	0.9

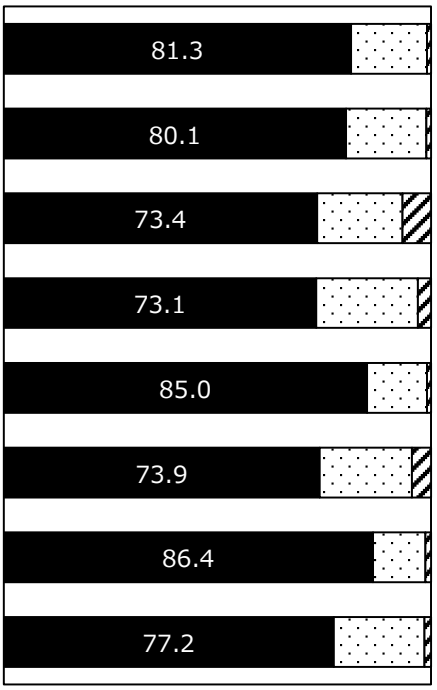


④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	858	77.0	20.7	2.4
⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	858	87.4	11.6	1.1
⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	858	80.6	17.5	1.9
⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	858	72.9	24.8	2.3
⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	858	58.7	38.5	2.8
⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	858	63.7	31.9	4.3
⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	858	66.8	29.9	3.3



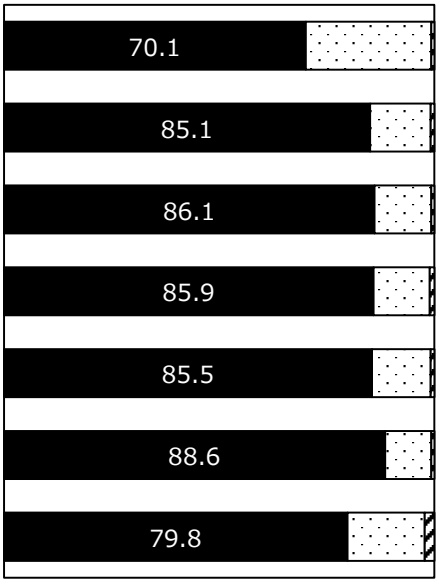
■ Ｑ１－１－（３） 保護の実施に係る業務について　　■Ｊ 補足性の原理に則した他法・他施策の活用

①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	858	81.3	17.8	0.9
②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	858	80.1	18.8	1.1
③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	858	73.4	20.0	6.7
④	受理した回答書の内容を精査する	858	73.1	23.8	3.0
⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	858	85.0	14.0	0.9
⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	858	73.9	21.6	4.5
⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	858	86.4	12.3	1.3
⑧	遡及分があった場合、法63条による費用返還を決定する	858	77.2	21.3	1.5

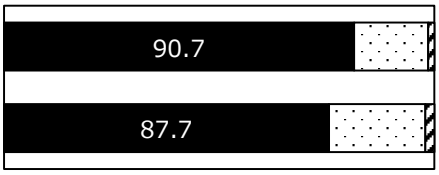


■ Ｑ１－１－(４)　保護の停止・廃止に係る業務について

①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	858	70.1	29.2	0.7
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	858	85.1	14.1	0.8
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	858	86.1	13.2	0.7
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	858	85.9	13.1	1.1
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	858	85.5	13.7	0.8
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援	858	88.6	10.7	0.7
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	858	79.8	18.0	2.2

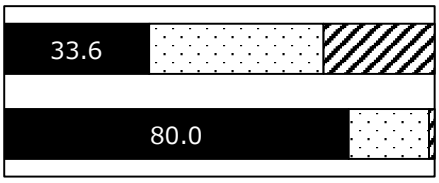


⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	858	90.7	8.6	0.7
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	858	87.7	11.2	1.1



■ Q１－１－(５)　その他の生活保護業務について

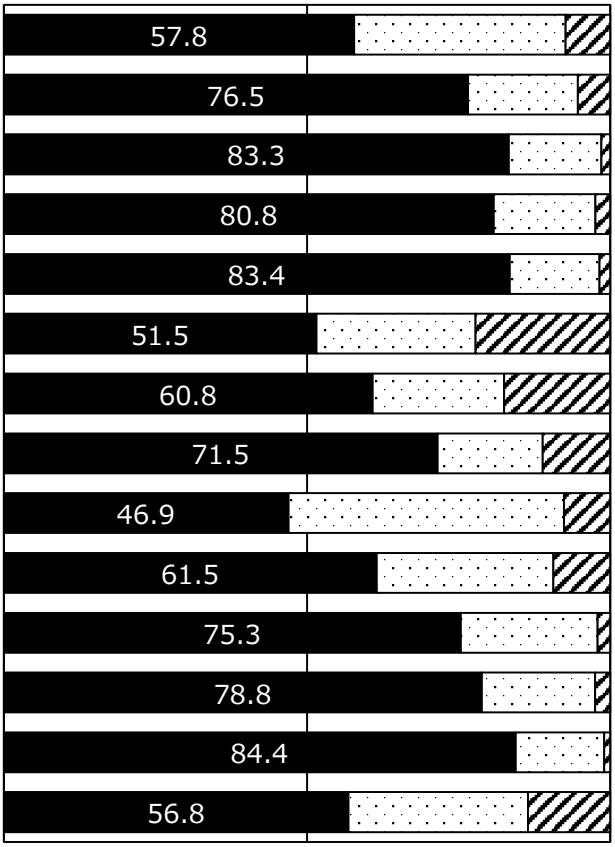
①	「法第63条の返還金や法第78条に基づく徴収金」の債権を回収する	858	33.6	40.5	25.8
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	858	80.0	18.7	1.3



■参考：業務分類別の「平均値」の比較（全体の傾向）　（ＳＡ・%）

	分類	現業員のみ担当	両方とも担当	現業員以外のみ担当
	生保窓口業務（10項目）	57.8	34.9	7.4
	保護決定業務（13項目）	76.5	18.1	5.4
実施	最低生活費算定業務（6項目）	83.3	15.3	1.5
実施	収入認定業務（14項目）	80.8	16.7	2.5
実施	一時扶助認定業務（7項目）	83.4	14.8	1.8
実施	医療扶助決定業務（14項目）	51.5	26.2	22.2
実施	医療扶助調査業務（5項目）	60.8	21.7	17.5
実施	介護扶助決定業務（14項目）	71.5	17.3	11.2
実施	就労支援業務（12項目）	46.9	45.5	7.6
実施	健康管理支援業務（6項目）	61.5	29.1	9.4
実施	子供もがいる世帯支援（10項目）	75.3	22.6	2.1
実施	他法他施策活用（8項目）	78.8	18.7	2.5
	保護停止廃止業務（9項目）	84.4	14.6	1.0
	その他の業務（2項目）	56.8	29.6	13.6
	全体（130項目）	69.3	23.2	7.5

※「両方とも担当」＝「現業員と現業員以外の両方が担当」



第４章　生活保護業務の実施体制に関する事例調査（ヒアリング調査）

１　ヒアリング先一覧

指定都市　５ヵ所
中核市　　３ヵ所
一般市　　４ヵ所

指定都市	①指定都市Ａ
	②指定都市Ｂ
	③指定都市Ｃ
	④指定都市Ｄ
	⑤指定都市Ｅ
中核市	⑥中核市Ｆ
	⑦中核市Ｇ
	⑧中核市Ｈ
一般市	⑨一般市Ｉ
	⑩一般市Ｊ
	⑪一般市Ｋ
	⑫一般市Ｌ

２　ヒアリング項目

主なヒアリング項目は以下の４点である。アンケート調査では十分に把握することが困難な現業員の業務内容や内外の資源活用に関する具体的な事例の収集を行った。

１．生活保護業務の現状
２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取組んでいること
３．業務を委託している場合、委託の具体的内容
４．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例
５．その他

1　指定都市 A

１．生活保護業務の現状

①福祉事務所数

7　ヵ所

②ヒアリング調査先

A市生活保護業務の所管部署（本庁）

③担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
22,910 人	18,397 世帯	2.43%	83～85 ケース

④生活保護担当（現業）の構成

正規職員　ケースワーカー	220 人
非常勤職員等	88 人
→非常勤の内訳	
（嘱託）生活保護支援業務員	21 人
（嘱託）医療扶助適正化相談・指導員（看護師(NS)）	10 人
（嘱託）介護扶助適正化相談・指導員（ケアマネジャー(CM)）	８人
（嘱託）生活保護不正受給防止対策員（県警 OB）	２人
（嘱託）生活保護適正化推進調査員（調査員）	４人
（嘱託）心理ケア業務嘱託員（臨床心理士(CP)）	10 人
（嘱託）年金受給資格調査員	４人
（嘱託）就労支援専門員（嘱託）　※本年度でポスト廃止予定	２人
（委託契約に基づく）キャリアカウンセラー（民間）	21 人
（委託契約に基づく）求人開拓員（民間）	８人
（委託契約に基づく）社会福祉士（社会福祉士）	２人

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

○　有資格者の採用や委託による専門職の配置。専門職がいることにより、適切なアセスメントや判断ができる。 ○　昨今求められる判断が高度化しており、事務職だけで判断するのは困難であると感じている。弊害としてケースワーカーが専門職にケースを任せきりにしてしまい、ケースへの関

与が希薄になりがち。またケースワーカーにも一定程度必要とされる専門性が失われていく点も気がかり。

- 新規採用職員に関して、先輩職員が１年間ついて生活保護業務だけではなく普段の生活一般のフォローを行う（市の人事制度：ブラザー・シスター制度）
- 臨床心理士の担当エリアローテーションを意図的に長くして、同じ区に長期間配置。現業員とは別に年単位のスパンで長期的な視野で関わる職員がいることによる成功事例あり。

【業務状況、人事、人員体制等に関する意見】

- ケースワーカーを取り巻く現況
  事務量が膨大に増えており、監査にて指摘を受ける基準が厳しくなっている。決定に関する専門性もどんどん上がっている上、瑕疵があってはならないため忙しさは常にある。
- 配置、異動について
  ケースワーカー業務を担当してから３年で一人前、５～６年くらいで少し自信が持てた感がある。自信を醸成するには場数を踏むことが必要と考える。新たに生活保護行政に携わる者、介護や保険などの福祉部門の経験者やケースワーカー経験者をバランスよく配置して行く必要がある。福祉職採用はしているが枠が小さいため、生活保護部門に配属される人数は少ない。
- ケースワーカーが民間のケアマネジャーと対等に言い合えるような知識を持つことは難しいため、その部分については専門職の活用が望ましいと判断し配置を進めてきた経緯がある。
- 精神面での課題を抱えた受給者の心理的なフォローアップの必要性から、臨床心理士による心理ケア事業を導入している。
- 他の自治体に比べると専門職の配置している割合が高く、バリエーションが多いのではないか。
- キャリアカウンセラーの雇用形態は、市内の人材派遣会社によるジョイント・ベンチャー（以下、JV）形式を採用している。契約の仕様書を作成している。当時、キャリアカウンセラーのノウハウを持っている業者がなく、一社単独では対応が困難なため、それを乗り切るため JV 形式にすることになった。区によってどこの業者からキャリアカウンセラーが派遣されるかはばらばらだが、市とのやり取りは JV のトップがやっている。
- ケースワーカーはキャリアカウンセラーとの連携の流れとして、初回はケースワーカーとキャリアカウンセラーと同席した顔合わせとして面談を行い、例えば、「これからこの方（キャリアカウンセラー）があなたの就労支援を受け持ちます。ケースワーカーは生活保護担当として生活状況に対応し、就労支援は専門家のキャリアカウンセラーが行う。キャリアカウンセラーの話には丁寧に耳を傾けてください。」という説明を行う。キャリアカウンセラーは、それから大体月１～２回のペースで面談を繰り返し、トラブルがなければケースワーカーは入らずに、キャリアカウンセラーと利用者が日時を調整して次を決め、面談をし、求人を見せ、マッチングをする。最初は自分がどのような仕事をしたいのかということから始めていく。ケースワーカーには実施報告が毎回上がってきて、それを確認して課長に決裁を上げる。それをマニュアル化しているが、基本的には 0JT で実施し、その都度方法を説明して引き継ぎをしている。

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

被保護者就労支援事業

就労可能と判断された被保護者に対し、被保護者就労準備支援担当者が個別の課題に応じて、就労意欲喚起のための研修や市内事業所等での就労体験を実施した上で求職活動につなぐ等のきめの細かい支援を行う。2010（平成 22）年から実施。キャリアカウンセラーと求人開拓員がおり、個別の支援や求人の開拓に取り組んでいる。

精神病院の長期入院患者退院促進事業（社会福祉法人へ業務委託）

【外部資源の活用や委託等に関する意見】

○ 公権力の行使にあたる処分について

公権力の行使にあたる行為については委託化に馴染まないと考えている。公権力の行使にあたる行為については正規職員であるケースワーカーが行うというのが大前提であると考えている。公権力の行使に当たらないとされる業務（外部委託が可能な業務や調査、例えば 29 条調査の依頼文を作成及び送付、電算処理の実行等、作業的なもの）をどこまで任せられるか、整理されることをとても期待している。現場として「ここは委託していい」「ここは駄目」という点が明確にされると現場として非常に助かる。

○ 就労支援を取り巻く状況と課題

被保護者就労支援事業の進展により、就労阻害要因が少ない方がどんどん自立し、就労阻害要因が多く就職が難しい方（キャリアカウンセリングの活用の段階に達していない人、履歴書の書き方を学ぶところや生活リズムを整えることからスタートする人、まず受診が必要な方等）が残って長期化している点が課題。このような方には本来、被保護者就労準備支援事業による支援の対象とすべきであると考えるが、同事業の対象者は年間で 30 人程度であり対象者が限られるため、キャリアカウンセラーが支援している場合もあれば、ケースワーカーが直接支援するケースもある。

○ 委託、アウトソーシングの弊害

委託等により専門的業務をアウトソーシングすることが定着すると『専門的なところは専門職に任せている』として、ケースワーカーが専門職に任せきりになってしまい、専門分野におけるケースワーカーの知見が育たないという弊害が生じている。専門職を活用する場合であっても、ケースワーカーには専門職の提案内容を理解できる最低限度の知識が必要だと考えている。

○ ケースワーカーの専門性担保

専門職を活用する場合であってもケースワーカーが手綱を握っているということは意識啓発をしていかなくてはならない。ケースをきちんとコントロールするためにある程度の知識が必要であるため、年々研修内容を増やすなど、対応を進めている。

○ 地域の社会福祉士との関わり

病院の医療連携室にいるソーシャルワーカーが真っ先に思いつく。長期入院患者退院促進や、介護施設や在宅に移る際にソーシャルワーカーの力量が大きく関わる。ケースワーカーとソーシャルワーカーのどちらが対応するかという点で『そちらがやるべき』と双方が主張するケースもある。円滑な連携がなされたケースは共通認識と役割分担に関するお互いの配慮があったものと思われる。

○　医療や看護に関する業務について

看護師とケアマネジャーを配置することで、医療扶助と介護扶助の適正化について大きな効果が出ていると考えている。具体的には、レセプト検討事業において、専門家でないとわかりにくい問題の抽出は看護師に任せ、問題の解決をケースワーカーが行う形を採っている。この重複・頻回受診等の是正により、医療扶助の適正化が推進されることとなり、大きな効果が得られている。ケアマネジャーは、民間のケアマネが作成した居宅介護サービス計画等に、生活保護制度における必要最小限度の視点を付加するためのアドバイスをしている。

４．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった事例

被保護者・被保護世帯の類型	母子世帯
世帯の概要 （保護開始時の状況）	母親(40～50 代、疾患等により稼働できず)と子ども(20～30 代)の世帯。長いケースだと中学から 30 歳程度まで引きこもっているケースもあり。親が生活に困り保護の申請に訪れた際、子どもの同居が判明し訪問へ。母親から保護に必要な事項の大多数は聴くことが可能であったため、保護開始。子どもへのアプローチと共に母親への就労支援を実施。母親が精神疾患に罹患しており仕事を探しているというケースもあった。
保護の種類	生活扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	就労促進事業、その他（心理ケア事業）
関わっている非常勤嘱託職員	臨床心理士（ケースワーカーに同行訪問して子どもへの支援）
活用した外部委託	キャリアカウンセラー(母親への就労支援)
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	臨床心理士：５年任期で採用しており、長期的スパンでかかわることが可能。継続した声がけを行った結果、引きこもっていた子どもとコミュニケーションが徐々にとれるようになった。臨床心理士による支援が医療機関受診につながった成功事例が各区にある。ケースワーカーが入れ替わる中、継続したかかわりができている。

活用によって、ケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化	○ 専門職からの意見を決定に活かすことができ、組織内でコンセンサスを得やすい。 ○ ケースワークを進めるのが難しい局面（ケースワーカーが「手詰まり感』を感じる状況）において、膠着した状況を変える関わりを専門職が行うことにより状況に変化が生まれ、結果としてケースワークをより円滑に進めることが可能になったケースがある。 ○ 専門的知識や多面的な情報収集が可能になる、要保護者の状態を専門的見地からアセスメントし、適切なサービスの内容や量を検討する際に有益な情報提供されることで適切な補助に繋がる。

【ヒアリングを終えて】

関連領域が重層的に関わるバリエーション豊かな連携体制

心理的ケアや就労支援等に関して専門分野の嘱託や委託を進め、連携を介して専門性の厚みをもたせつつ、ワーカーが最低生活の維持及び自立支援のための状況把握と保護の決定に専念できるよう役割分担を図っている。

就労支援においては、介入初期からワーカーとキャリアカウンセラーが同席して要保護者にそれぞれの役割紹介を行い、就労意欲喚起のための研修や就労体験を通した求職活動、求人開拓を行っていくなど、切れ目ない支援が展開できるように取り組んでいる点が特徴である。

また、保護等の適正化を図る観点から看護師やケアマネジャー有資格者を相談・指導員として雇用することで、医療、介護領域における専門的な現状分析や情報収集を可能としている。

ワーカーが行う相談援助を核としつつ多くの関連領域と効果的に連携していくことにより、昨今複雑化しているケースへの対応や必要性判断のための材料を豊かにしていくことで、従来ワーカーが抱えこんできたケースの膠着状態や手詰まり感の打破につなげていた。

2　指定都市 B

１．生活保護業務の現状

①福祉事務所数

５ヵ所

②ヒアリング調査先

B 市生活保護業務の所管部署（本庁）

③担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの 平均ケース数
18,157 人	13,915 世帯	1.67％(16.65‰)	84.8 ケース（2019（平成 31）年４月１日現在）

※所属はしているが産休・育休者も含めた人数

④生活保護担当（現業）の構成

正規職員　ケースワーカー	159 人
非常勤職員等	80 人
→非常勤の内訳	
再任用職員（ケースワーカー・面接担当）	６人
嘱託ケースワーカー（週 30 時間勤務）	10 人
就労支援相談員（嘱託職員）	23 人
警察 OB（嘱託職員）同行訪問、窓口粗暴者対応等	５人
嘱託事務補助	18 人
臨時職員事務補助	18 人
※事務専門正規職員もいる（主事ではない）	

⑤現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

- 生活保護システム端末を用いたイントラネット（専用サーバを設けて区ごとにネットワーク化し、ケースワーカーの負担軽減、業務効率化を図っている）
- スーパーバイザーによるケース管理など、事務の効率化による負担軽減。
- 就労支援の相談、医療扶助の事務、介護扶助の事務は嘱託（事務）職員を活用し、ケースワーカーの負担軽減につなげている。
- 嘱託ならびに臨時職員が戸籍調査の事務作業の補助などを行い、ケースワーカーの負担軽減を図っている。

・常勤・嘱託に関わらず、ケースワーカーに対してのフォローをスーパーバイザーや周囲の先輩ケースワーカーが組織的に実施している。

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

・2011（平成 23）年度から福祉職員の採用を開始。（福祉関連業務全般を担う職員。生活保護業務に特化したものではない。）
・応募資格は３資格（社会福祉士資格取得・大学にて特定科目のうち３種を履修し卒業(見込含)・社会福祉法に基づき指定された社会福祉主事の養成機関の課程修了(見込含)者）またはそれに準じると認めるもの。専門職を増やす意向。採用枠は少ないが、それなりに応募がある。
・生活保護担当課はケースワーカーの先輩から教えてもらいやすい職場。昔からその傾向がある。
・異動平均年数は３年、長くて５年程度。現在の SV はケースワーカー経験者。福祉事務所は事務職が１回は行く職場ということが多い。

○　嘱託職員の雇用の状況について

正規職員が足りないところを嘱託のケースワーカーが補っている。社会福祉士有資格者が前提ではあるがケースワーカー業務経験のある人はいなかった。ケースワーク補助ではなく、正規職員のかわりに雇い、人手不足を補っている。嘱託ケースワーカーはエリア担当で担当件数はおおむね 60 ケース程度に軽減している。就労支援専門員として嘱託職員を配置することにより、就労支援を手厚く実施している。

○　再任用職員について

基本的に元ケースワーカー・スーパーバイザーで、面接を担当していることが多いが、中にはケースワーカーとして業務を行っている者もいる（地区担当として 80 ケース以上もっている者もいる)。人により短時間雇用・フルタイムと勤務時間も異なる。

○　ケースワーカーの業務状況について

ケースワークは個々の担当者による業務であるが、生活困窮者自立支援法に関する業務や生活保護法にからむ資産や戸籍などのいろいろな調査など業務は減っていない。ケースワーカーが全部やろうとするところを非常勤職員が事務を補助する。資産調査では、新たにネット銀行なども出現するなど資産把握が難しくなっている。マイナンバーで事務作業が軽減されるようになるとよい。法律も制約が多く、新たに業務が増えるという状態。覚えることがとにかく多いと感じる。高齢者世帯は外部委託し正規職員は課題が多いケースだけを担当するということも考えられるが、課題が多い世帯ばかり担当すると病気休暇の取得となるリスクも考えられる。

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

・ケースワーク業務は委託していない。就労準備支援は外部委託している。
・独自の取組としてハローワークと協定を締結し、各区役所にハローワーク職員（ナビゲーター）が配置されて就労支援を実施している。ケースワーカーはナビゲーターと福祉事務所の就労支援相談員と連携して就労支援をしている。
・嘱託ケースワーカーは正規職員のケースワーカーとほぼ同様の業務をしている。

４．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった事例

被保護者・被保護世帯の類型	障害者・傷病者世帯
世帯の概要 （保護開始時の状況）	20 代男性。単身生活。父からの虐待が原因で実家を出たが居所がなく、児童相談所の支援も受けて共同生活援助グループホームに入所。２年前から保護開始。心臓病で身体障害１級。かつては就労意欲がなくほとんど外出もしない生活状況であった。
保護の種類	生活扶助、教育扶助、住宅扶助
自立支援事業	就労相談支援事業所の活用 職場内就労支援相談員による支援
関わっている非常勤嘱託職員	嘱託ケースワーカー、就労支援相談員
活用した外部委託	就労相談支援事業所の活用
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	① グループホーム入所後は自室にこもってゲームばかりしている状態で、他人との交流を嫌っていた。ケースワーカーからの勧めで就労支援に参加するようになってから、少しずつだが就労に対し前向きな行動がみられるようになってきた。 ② 関係者から本人への指導援助が円滑に実施され、かつ本人のやる気も持続させるように配慮している。たとえば就労相談事業所と主の面談時にケースワーカーも同席して情報共有したり、本人が無断欠席したときにはケースワーカーから約束を守ることの大切さ等を説諭したりしている。 ハローワーク職員を交えた会議、就労相談支援会議を丁寧に実施することにより、どう判断すべきか迷った際や対象者への対応が適切に行えている。
活用によって、ケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化	担当の嘱託ケースワーカーだけで就労指導を行っても限界があるが、複数の関係者が関わることで担当ケースワーカーの負担が軽減されるだけでなく、社会資源の有効活用にもつながっていると思われる。

【ヒアリングを終えて】

ケースワーカーのフォローを組織全体で行う

職位を超えて、組織全体としてスーパーバイザー及び先輩ワーカーがワーカーたちのフォローを行う環境が構築されている。職員体制では、正規雇用外職員として元スーパーバイザー及びワーカーの再任用職員が主に面接担当として配置されていたり、社会福祉士有資格者の正規雇用外職員がワーカー業務を行う者として配置されていたりと、重層的な人員配置が行われている。

これらの職員とは別に事務補助の正規雇用外職員が配置されていて、事務量の負担軽減がなされている。就労支援に関して、正規雇用外職員である就労支援相談員に加えて、市とハローワークの協定締結により、ハローワーク職員が福祉事務所に配置され、就労支援相談員と連携した就労支援を行っている。

3 指定都市 C

１．生活保護業務の現状

①福祉事務所数

５ヵ所

②ヒアリング調査先

C市生活保護業務の所管部署(本庁)

③担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
20,947 人	16,986 世帯	2.14%	90 ケース

④生活保護担当（現業）の構成

正規職員　ケースワーカー	187 人
非常勤職員等	106 人
→非常勤の内訳	
現業員補助　業務効率化事業（非常勤職員）	12 人
病状調査補助員(看護師)(嘱託職員)	２人
自立支援関係(就労支援事業及び就労準備支援事業)	
就労支援員(民間委託)	15 人
就労準備支援員(民間委託)	２人
雇用開拓員(民間委託)	６人
学習・生活支援事業（民間委託）	１人
医療・介護関係　医療扶助相談・指導員(嘱託職員)	７人
健康管理(看護師)（嘱託職員：看護師）	４人
適正実施関係　収入資産(非常勤職員)	16 人
年金調査(嘱託職員)	８人
特別指導・安全管理　特別指導員(嘱託職員) ※警察 OB　不当要求等対応支援	５人
その他　住居確保給付金相談支援員兼就労支援員(嘱託職員)	６人
住民確保給付金支給事務補助員（非常勤職員）	６人
支援相談員（中国残留邦人通訳）(嘱託職員)	３人
給付業務補助職員（非常勤職員）	１人
嘱託医（医科）	７人

嘱託医（精神）	６人

⑤現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

・現業員補助関係以外に、民間等へ委託している事業がある。
・各事業は、スーパーバイザーがとりまとめをしている。

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

・福祉職採用を行っている。毎年一定数がケースワーカーとして配属されているが、ケースワーカー全体でみると、事務職の割合が高いのが現状である。
・人事ローテーションは３年程度で異動するケースが多く、比較的 20 代の若い職員が多い印象がある。
・社会福祉主事任用資格がない職員が配属された場合に関しては、社会福祉主事資格認定通信課程に係る研修受講費用について予算措置し、社会福祉主事資格を有しない者の資格取得に努めている。※社会福祉士・精神保健福祉士の有資格者は、ケースワーカー全体の約 14%である。

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

被保護者に対する就労支援事業及び就労準備支援事業、家計改善支援事業並びに学習・生活支援事業は、株式会社等の民間事業者に委託して実施している。

４．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例

被保護者・被保護世帯の類型	障害者・傷病者世帯
世帯の概要 （保護開始時の状況）	40 代女性、単身、結婚歴無。脳梗塞を患い、後遺症として歩行時には杖を利用。
保護の種類	生活扶助・住宅扶助・医療扶助
自立支援事業	被保護者に対する就労支援事業、生活保護受給者等就労自立促進事業
関わっている非常勤嘱託職員	なし
活用した外部委託等	被保護者に対する就労支援事業、ハローワーク
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	①支援開始後、３か月半で就職した。苦手意識があった面接については、就労支援員による支援を受けることで、不安を解消できた。また、就労支援員が障害者手帳の取得を支援したことで、ハローワークに障害者求職登録を行うことが可能となり、応募案件の範囲拡大を図ることができた。 絶縁状態の肉親に、入社時に必要な身元保証人のお願いをする際も、就労支援員の助言・指導により、お願いの手紙作成を行い、承諾が得られた。

	②本事例は、就労支援員が中心となって、求職活動に関連する諸々の手続きを支援し、好事例となったものである。
活用によって、ケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化	障害者手帳の取得や身元保証人のお願い等は、就労支援員が配置される前までは、ケースワーカーが支援してきたため、ケースワーカーの大きな負担軽減につながった。

【生活保護業務の実施状況について】

○ 業務効率化事業（非常勤職員、嘱託職員を雇用）の実施

非常勤職員（資格を求めておらず福祉事務所が採用）の実施業務は、窓口対応の一部、新規開始ケースの資産調査、戸籍調査等の扶養義務調査の一部、資料整理（市内３区に計 12 名を配置）。病状調査員（資格職〔看護師〕）の業務は、医療機関を訪問して医師へ被保護者の病状等についてヒアリングを行う。（市内２区に各１名配置）

○ 委託の契約期間について

被保護者に対する就労支援事業及び就労準備支援事業は一つの契約で民間企業へ単年度にて委託し実施している。今後は複数年契約も見据えている。学習・生活支援事業は昨年度までは直営で実施していたが、法改正を受け、民間企業に委託することとなった。

○ 学習・生活支援事業の実施状況

市内６区で実施している。会議室等に子どもたちを集めて、講師１人に対して子ども３人程度で勉強を教えている。平日開催は週２回、土曜日開催は週１回の頻度で実施している。生活保護受給者と生活困窮者を対象にしており、定員を 140 人と設定している。

○ 医療扶助の実施状況

相談指導員は健康管理、後発医薬品の利用促進及び頻回受診の是正等に関する業務を実施しており、看護師資格を有している。

○ 市単独事業として実施

一般財源で嘱託医雇用。

○ 業務の分業化とケースワーカーの負担感

標準世帯数が、社会福祉法上 80 世帯のところ市は 90 世帯近くを１人で担当している。外部委託し、業務を分業化してはいるが、負担感を感じるという声は依然として多い印象を受けている。就労支援に関して言えば、事業を委託した場合とそうでない場合を比較すれば、間違いなくケースワーカーの負担は軽減されているとは思う。例えば、就労支援員がＡさんに対して就労支援をする際に、委託でない場合はケースワーカーがハローワークに同行する等の対応をすることが必要になる。現状は、委託していることで就労支援員がハローワークに同行したり、面接の対策を行う等の支援を行うことができている。ケースワーカーがこれらの全てを行う場合は当然ながらその負担は大きい。

○ 市単独事業の補助金対応について

市単独事業の業務効率化事業も、補助金が入るのであれば、非常にもありがたい。今これは市の単独事業でやっているが、仮に補助金が入れば全区この取り組みを拡充することが検討できる。そうなるとケースワーカーの負担感のさらなる軽減につながるのではないか。

○ 被保護者に対する就労支援事業及び就労準備支援事業の成果
被保護者に対する就労支援事業はある程度の成果を上げることができている。同事業は、委託契約において一定数の就労支援数に達しない場合は一定額を減額することとしている。就労者数が一定数を超えればインセンティブで加算し、超えない場合は一定額を減額することとしている。また、定着率についても一定割合を下回ったら減額する契約となっている。就労準備支援事業として直ちに就職することが困難な者に対する支援事業も実施している。被保護者に対する就労支援事業と同一の契約で同一業者に委託しており、相互の連携が円滑にできている。

○ 就労準備支援事業の実践例
生活困窮者に対する就労準備支援事業と生活保護受給者に対する就労準備支援事業をそれぞれ別々の業者に委託している。この事業では、ボランティア体験や農業体験、セミナーの開催等を実施しており、直ちに就労が難しい者への支援を行っている。生活保護受給者の中には、携帯電話がない者もいるが、ケースワーカーが携帯電話を取得するための支援等を行うことは難しい側面がある。現状は、被保護者に対する就労支援事業の就労支援員が携帯電話取得に向けた支援を行っている他、面接準備等も行っており、ケースワーカーの負担軽減につながっている。

○ 経験年数・平均年齢
スーパーバイザーの平均経験年数が１年３カ月、年齢が 44.1 歳。現業経験のないものはゼロ。地区担当員の平均年齢が 30.2 歳。経験年数、１年未満の者が 52 名。社会福祉主事資格のない者が 31 名。それなりに一定数いる形。

【業務負担の軽減や委託等について】

○ ケースワーカー業務のうちで、行政職員が担うべき権力的行為ではない業務については補助メニューを設けていただきたい。住民サービスに直接つながればよいが、今日の財政状況から自治体単独で実施した際、単なる職員の負担軽減であると税金の使いみちとして説明することが困難。事務員を配置したにことによる経済的効果及び市民に還元できているのかという指標作りや効果額の計測などに非常に苦労している。

○ 情報収集については、専門家が実施するとケースワーカーが収集する情報より深く広いものが集まってくるため、ケースワーカー側に吸収できるだけの知識が必要となる。専門家による情報収集があまり深く広くされてしまうと、ケースワーカーが対応しきれない場合もあるためバランスよく情報収集を行うことや整理が必要。

【ヒアリングを終えて】

業務分析を基にした非常勤職員等・業務委託の積極的な活用

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

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

4 指定都市 D

１．生活保護業務の現状

① 福祉事務所数

18 ヵ所

② ヒアリング調査先

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

③担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
1,793 人	1,486 世帯	1.72%	92.9 ケース

＜保護の現状の補足＞

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

④生活保護担当（現業）の構成

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

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

⑤現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

○嘱託職員の雇用によるケースワーカー業務の補助、分業化
嘱託職員の業務は、本来ケースワーカーがやるものだと思うが、それを分業することでワーカーの負担を軽減している。

○自立支援事業の展開
事業を切り分けしつつ展開して、ほかの専門職も入れている。市でプログラムを組み立てて、委託・自前など色々な組み合わせをしてやっている。

○ジョブスポットの連携
ハローワークの担当者２名が常駐している。ハローワークの端末等を活用し、担当者がケースごとの担当制になっており、被保護者に合った求人情報を提供している。

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

○有資格者の採用
社会福祉主事任用資格を採用要件としている。社会人採用（相談援助実務５年）で即戦力の人材も採用している。

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

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

【人員配置や人事等に関する情報】

○地区担当制

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

○年金相談員の配置

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

○嘱託職員

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

○分業の現状と課題

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

○福祉職採用と配置

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

○本庁と区との関係

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

○議会との関係

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

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

○寄り添い型学習支援事業　18 区で委託先と方法は異なる。

中学生の進学に向け、学習意欲の喚起や学力の向上などの支援が目的。定員 25 名（区により異なる）。特定非営利活動法人に委託。Ｙ区は中学１年生から使用できる。水曜日・金曜日の２回。保護者を入れて３者面談などもしている。

○寄り添い型生活支援事業　現在 13 区で展開。

学習だけではない生活習慣を身に着けることが目的。これも区により異なる。食事づくりや生活指導など。定員 20 名。一軒家を借りて実施している。公益財団法人に委託。小中学生とその保護者を対象。事業者と利用者報告会の意見交換をしている。事業の実施効果について学習支援は見えやすいが、生活支援は見えにくい。効果測定はしているが、財政当局への説明が難しい。

○就労準備支援事業

生活困窮者対象にしていたものを生活保護受給者にも拡大して実施。市一括で特定非営利活動法人と委託契約を締結。一般就労にすぐに結びつかない方（引きこもり状態の方等）が就労意欲の喚起や、一般就労に向けた支援などの就労前訓練をする。１日３時間程度を繰り返す。ケースワーカーではできない部分。Ｙ区では受講者はいない。このほかに他の区が独自でやっている事業もある。社会福祉法人に委託しているもので、２か月の間に、生活講座、社会講座、実技講座として清掃の実習などをやっている。

○家計改善支援事業

企業組合に委託。相談員を派遣してもらい、カウンターで相談を受けてもらう。家計簿の作成支援、債務整理に向けた支援を実施。現在は廃止が見込まれる者と大学等に進学の見込みのある世帯などに限定しているが、2020（令和２）年度は対象者を広げる方向である。場合により、法テラスなどと連携して債務整理を進めたりする。

○自立生活安定化支援事業

簡易宿所や無料低額宿泊所などからアパートへの入居支援を企業組合に委託している。体験アパート（物件）は３つ借りており、そこに一定期間住んでもらい、見守って、その後転居をするなどの見極めを行っている。

【実施事業の情報】

○学習支援と生活支援事業

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

○就労準備支援事業

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

○自立生活安定化支援事業

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

４．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例

【事例１】

被保護者・被保護世帯の類型	その他の世帯（50 代）
世帯の概要 （保護開始時の状況）	平成Ｘ年９月開始、平成Ｘ＋１年 11 月廃止。 日雇い仕事に従事していたが、重度の蜂窩織炎（ほうかしきえん）で入院し、医療費が払えず保護開始。退院後、就職活動ができるくらいまで回復。自らハローワークに登録して就職活動を行うなど意欲が高かったため、当初は就労支援員につながらず、ケースワーカーによる支援を行っていた。ところが本人が希望する食肉加工のしごとになかなか採用されずショックを受け、一人での就職活動に限界を感じていた。
保護の種類	生活扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	就労支援プログラム（就労支援専門員による就労支援事業）
関わっている非常勤嘱託職員	就労支援専門員
活用した外部委託	なし
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	平成Ｘ＋１年５月に就労支援専門員につなぎ、職種は本人の意思を尊重して食肉加工で限定し活動。不採用が続き、なかなか就労に至らなかったが、就労支援専門員の粘り強い支援により希望通り食肉加工の仕事で採用。この職場も当初は本人が就労に難色を示していたが、就労支援専門員の説得で就職を決意。通い始めると、とても働きやすい職場と本人もよろこび、最終的に保護廃止につながり、就労自立給付金も認定した。

【事例２】

被保護者・被保護世帯の類型	障害者・傷病者世帯（30 代）

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

【事例３】

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

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

【事例４】

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

【事例５】

被保護者・被保護世帯の類型	その他の世帯（祖母 50 代、孫 10 代の障害世帯）
世帯の概要 （保護開始時の状況）	Ｘ年８月保護開始。以前は精神疾患のある孫の母（祖母の娘）も同居していたが、Ｘ＋18 年３月に大量服薬により死去。孫が発見者だった。孫は不登校気味であり、祖母も母も精神疾患があり養育能力に乏しかったため、見守り目的にＸ＋18 年秋より寄り添い型生活支援事業の利用を開始した。
保護の種類	生活扶助、教育扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	その他（子どもに関する支援プログラム「教育支援専門員による教育支援事業」「寄り添い型生活支援事業」）
関わっている非常勤嘱託職員	教育支援専門員
活用した外部委託	公益財団法人
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	母の遺体を発見した孫は精神的に不安定であり、現在は事業所が安心できる居場所になっている、祖母の養育能力は乏しく、孫の居場所となっている事業者と区（生活保護担当課、子ども家庭担当課）、学校が連携して孫の生活状況を見守っている。教育支援専門員は連携の中心的役割を担い、速やかな情報共有が図れている。今月も、家で暴れた孫に祖母が薬を飲ませてしまうという事件が起きたが、すぐに学校から子ども家庭担当課をとおして、教育支援専門員に情報が入り、教育支援専門員から事業所への情報を共有し、午後に事業所に来た孫の様子をよく観察する等の見守りができた。

【ヒアリングを終えて】

アイディアとプログラムを前提とする業務連携

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

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

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

5 指定都市 E

１．生活保護業務の現状

①福祉祉事務所数

14 ヵ所

②ヒアリング調査先

E 市生活保護業務の所管部署(本庁)

③担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
42,685 人	32,250 世帯	2.91%	86.7 ケース

④生活保護担当（現業）の構成

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

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

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

⑤現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

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

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取組んでいること

- ○ 2012（平成 24）年度から福祉職採用を開始。受験資格については社会福祉主事資格を所持している者、厚生労働大臣の指定する養成機関又は講習会の課程を修了した者、社会福祉士又は精神保健福祉士としている。令和元年度の新規採用職員を含めると、合計で 90 名の福祉職を採用している。採用人数は毎年 10 名前後。福祉職の異動範囲については、福祉部局と決まっている。
- ○ 生活福祉課に配属されている一般事務職員についても、社会福祉主事資格を有していない者に対しては資格取得を進めている。異動のサイクルについて、新規採用職員は２～３年、その後は５年である。異動の範囲については、福祉分野に限らない。一般事務職員の中には、転任試験を受けて福祉職となることもある。福祉職は児童分野・高齢者分野・障害分野・生活保護分野を５年程度のサイクルで異動しながら福祉のスペシャリストへ。生活福祉課から他部局への異動後に、再度生活保護業務を希望する者は少ない。

○ 生活保護の現業活動に関しては正規職員が行い、欠員が発生した際のみ臨時職員を雇用している。

＜就労意欲喚起等支援事業について＞

全福祉事務所にキャリアカウンセラーを配置して実施している。委託先はプロポーザル方式で選定し、毎年度契約している。

＜年金検討員について＞

各福祉事務所に年金についての専門的知識を持った年金検討員を派遣する。福祉事務所の規模に応じて派遣日数を決定し派遣している。派遣する検討員については１人の職員が２つ以上の福祉事務所を兼務することもある。人数ではなく必要日数で派遣をすることとしている。

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

＜新任ケースワーカー向けのマニュアル整備について＞

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

○ ケースワーカーの事務負担について

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

○ 福祉職採用者の配属について

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

○ 社会福祉主事資格取得の勧奨

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

○ 人事異動

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

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

○ レセプト点検は本庁で実施している。郵送業務は各福祉事務所でスーパーバイザーやケースワーカーが発送日を決めて実施。担当のケースワーカーでダブルチェックを行い、当番の係長が最終チェックをして封入・発送を行っている。担当と係長で責任をもって行っている。

○ キャリアカウンセラーについて：就労支援に当たる。市が業者と委託契約をしている（年度更新）、委託先は一般企業や派遣会社、NPO 等で実績のあるところ、キャリアカウンセラーは面接を繰り返す中でその人に合った職種を照会。ハローワークとの連携もうまくいっている。区役所内にハローワークがあり、キャリアカウンセラーとハローワーク、ケースワーカーの三者連携が取れている。

○ 年金検討員について：生活保護受給者の年金資格の調査及び年金の裁定請求支援を行う。年金受給に至るまで対応。

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

※業者選定の基準：福祉事務所側の援助方針に沿った支援計画が立てられる事業者かどうか
※委託の際に譲れない部分は：生活保護受給者への支援に当たっては、デリケートな情報を扱うため、責任は福祉事務所にあると考えている。したがって、『判断』『決定』行為等、相手に直接関わる部分は福祉事務所の職員が行うべきであると考えている。

○　学習支援の取り組み

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

○　高齢世帯の訪問

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

○　障害年金の申請における年金検討員の役割

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

○　医療扶助相談支援員の役割

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

○　非常勤嘱託職員の契約の更新

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

○　事業委託・非常勤嘱託職員について

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

年度以降、ここ 10 年の間の取り組みが多い。

- 調査関係の書類封入

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

- 就労支援のアプローチと職歴との関係

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

- 多職種の連携による取組み

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

- 精神疾患のある方への支援の留意点

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

- 指導援助の工夫

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

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

○ 情報のフィードバックと集約の仕組み

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

○ スーパーバイザーの業務負担

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

○ 業務委託における留意点

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

【ヒアリングを終えて】

社会資源をコーディネートし、活用することで自立支援に結びつける

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

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

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

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

6 中核市 F

１．生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

451 千人

②担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
17,740 人	13,785 世帯	3.93%	116 ケース

③生活保護担当（現業）の構成

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

④現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

■進行管理表

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

■業務量調査→マニュアル

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

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

■今後の課題

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

■事務委託

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

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

■福祉職採用（社会福祉士、精神保健福祉士有資格者）

○　市では 1998（平成 10）～2001（平成 13）年の４年間福祉職採用を行うも、2003（平成 15）～2004（平成 16）年度に採用凍結するなど、総合職の早期育成が必要となり、福祉職採用が見送られていた。しかし、高齢化が進み福祉需要が更に増大していく中で、総合的な福祉相談に対応できる職員の確保が必要と考え、2015（平成 27）年度より福祉職採用を再開。生活困窮、障害、高齢、保健、こどもの各分野に福祉職が配属され、生活保護部門には現在 36 人（スーパーバイザー２人、ケースワーカー34 人）が所属している。しかし、毎年 10 数人を福祉職採用しているため育成する側の負担が大きい。また、中断していた期間、スーパーバイザーの育成も間が空いてしまうため、あと６～７年くらいはフォローする現スーパーバイザーの負担が大きい。

○　市では一般的な事務職は 10 年で３か所のジョブローテーションが基本とされており新規採用職員も３～４年で人事異動となるが、ケースワーカーについては専門性確保の観点から在職期間は通常よりは長め（６年目以上）にするように申し入れている。３、４年目から新任の指導を担う。福祉職は福祉の職場を回るようにしている。

○　20 年前は福祉職の採用があっても育成する意識も環境もなかった。今は育成のため、業務中に福祉職だけの会議体や勉強会が認められている。しかし、担当件数による評価は、件数が上がると成果がある、とわかりやすいが、福祉的な視点からの支援は評価されづらい。事務的にではなく、バランスよく見極めるスーパーバイザーが必要。福祉職が引っ張っていくべきと思うが、要領よくやることで楽にうまく回ることができるので、福祉職もそちらに引っ張られがち。そこをどう引き戻すか、福祉の意義役割をわかってほしいという趣旨で勉強会などを行っている。

■スーパーバイザー

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

○　ケースワーカーの質・分業化の影響

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

○　福祉職を採用・雇用する意味

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

○　保健師の活用

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

○　SIB（ソーシャル・インパクト・ボンド）

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

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

○　嘱託職員の位置づけについて

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

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

■業務委託

○　事業として業務委託しているのは生活困窮の就労準備（NPO）と学習支援（民間学習塾）のみ。

○　就労支援及び準備事業は嘱託職員（非常勤の内部職員）で行っている。

○　他の嘱託職員で専門性が求められる業務は国からの補助が付くためできるだけ採用している。

○　高齢者世帯の支援を専門に行う嘱託職員を採用している。採用当初は期間限定を想定してスタートしたものであるが、正規職員の定数増がない中で高齢世帯が増えているため、来年度は嘱託職員定数１人増。

【生活困窮者等就労準備支援事業】

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

【生活困窮者学習支援事業】

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

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

○　業務の切り分けによるケースワーカーの意識の変化

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

４．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例

＜学習支援の事例＞

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

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

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

【ヒアリングを終えて】

ワーカーが情報を集約できるかたちでの業務分担と業務効率化

現業員が積極的に関与してケースワーク業務の進行管理ツールや、事務処理効率化に向けた情報共有ツールを統一的に作成。業務量調査や「良い介入事例」としての情報を蓄積しデータ化することで、スケジュール管理やサポート体制の充実に資することを目的としたマニュアルを作成している。

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

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

7 中核市 G

１．生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

424 千人

②担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
2,322 人	1,728 世帯	0.547%	96 ケース

③生活保護担当（現業）の構成

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

※全て実数

④現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

特別任用職員が以下の業務を実施している・

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

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

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

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

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

【人事・職員体制に関する状況】

- ○　ケースワーカーの異動は毎年３～４名(うち有資格者１～２名)。毎年１～２名は新人が配属される(福祉系大学卒もいる)。担当は生活保護のみであり、生活困窮やホームレス関係は他部署が担当している。2014 (平成 26) 年度より「社会福祉主事を持っていることが望ましい」とはしている。現業員 18 名中、９名が新卒。非常勤職員は危機管理のみ週４日勤務、あとは週 5 日勤務。通訳も課内に置き専任としている。
- ○　現業員 18 人中の２名(ベテラン)が新規の申請と施設の入所者に関する事務を専門で担当している（新規申請の件数は 20 件/月程度)。
- ○　就労支援員は 2010（平成 22）年度から配置しているが社会福祉士資格所持者はいない。現業員新規採用中、２名が社会福祉士保持者（男女各１名)。ワーカー18 名の比率は男：女＝11：７。社会福祉士の採用がないため、実習生の受入れは行っていない。おおむね４年で他部署へ異動している(人事ルーティン)。特別任用職員の配置等については総務で対応してくれている。
- ○　業務分担について

  システム入力作業までを面接相談員（特別任用職員）に、本人特定ができて住所も判明した段階で、扶養義務照会を実施するのは地区担当ケースワーカー。照会発行依頼、依頼文書等は面接相談員が担当し、調べ切れた状況からケースワーカーが対応する。
- ○　扶養義務照会について

  全て照会しないと決定しないということはしていない。後から照会作業を実施している。ほとんどが 14 日以内に決定している。
- ○　有資格者の人事について

  ４～５年ほど配属されたらすぐ転勤になるため、２～３年くらいの新人といっても差し支えないくらいのキャリアの人が、新規に配属された人の教育を行わなくてはならないケースが発生している。有資格者は現状の４～５年ではなく、配属期間がより長期になることが望ましい。
- ○　就労支援に関する実績：

  2018（平成 30）年度、廃止された件数が全体で 252 件あったうち、就労・収入の改善による者が 67 件（26.5%、収入増加・就職・定期収入がこれから見込まれる、等)。

○　精神疾患を有する方への支援の困難さ

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

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

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

４．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例

被保護者・被保護世帯の類型	その他の世帯
世帯の概要 （保護開始時の状況）	単身のその他の世帯 市内で働いていたが、仕事を解雇された。生活に困窮して生活保護を申請。
保護の種類	生活扶助、住宅扶助、医療扶助
自立支援事業	就労促進事業
関わっている非常勤嘱託職員	就労支援員
活用した外部委託	なし
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	⑴　就労意欲の継続、早期の自立 ⑵　就労支援員と情報を共有し、本人の能力に応じた仕事につなげる。就労することのメリットを伝える。
活用によって、ケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化	就労支援員を配置することで、事務の効率に繋がっている。 働きによる収入の増加による廃止 2018（平成 30）年度　　76 件(全体 252 件)　26.5% 2019（令和元）年度(１月１日現在)　48 件（全体 205 件） 23.4%

【ヒアリングを終えて】

小回りの利く体制でチーム一丸となって業務に取り組む

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

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

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

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

8 中核市 H

１．生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

221 千人

②担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
3,494 人	2,760 世帯	1.6%	81.2 ケース

③生活保護担当（現業）の構成

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

④現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

○　非常勤職員等を配置

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

○　ケースワーカー目線のシステムの構築

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

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

○　新規申請処理

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

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取組んでいること

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

【ケースワーカー目線のシステム構築】

○　過去の記録を参考に１年目の職員でもベテランのような記録作成ができるようになった。記録以外にも面接の段取りの仕方などを学ぶなど、システム活用の広がりをみせている。システムを活用することにより、尋ねる人によって意見・方法が違うといったことがなくなった。今まではファイルが何万個とあったものを、一つのデータベースに入れたのでファイルは増えず、長期間経過しても呼び出せる。

○　ケースファイルは個人情報が多数含まれているため基本的には持ち出しできない。ケースワーカー業務の大部分が訪問し状況照会や聞き取りを実施し、記録を行う業務。就労が可能と見込まれる人には毎月訪問、寝たきりのような方の場合、ほとんど生活体系は変わらないので年に１～２回の訪問等、ケースの状況に応じて訪問管理をしている。その訪問管理も従来は全部手作業で紙媒体の訪問計画で印をつけ効率良くやっていたが、集計は大変だった。訪問する方がどんな人なのかまず調べないと行って何を話せばいいのかも分からず、メモを取る際も気付きが少なくなることや、聞くべき事項について訪問後に思い出すことがよく生じていた。記録を書く際、一人ひとりWordやExcelで記録していたが、データベースに登録することにより、ファイルの管理から解放された。記録は約２年強で約６万件。文書管理しなくてもよいのはかなり大きなメリット。

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

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

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

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

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

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

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

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

４．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例

被保護者・被保護世帯の類型	高齢者世帯（単身世帯・２人以上の世帯）、障害者・傷病者世帯（特定の事例ではない）
世帯の概要（保護開始時の状況）	高齢世帯や障害世帯
保護の種類	特定の事例ではないため該当なし
自立支援事業	その他
関わっている非常勤嘱託職員	年金調査員
活用した外部委託	なし
①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取組んでいること	年金調査員は元社会保険事務所職員。経費削減上でもかなり活躍している。隣接する年金事務所に通い、ケース対象者の確認など積極的に起こっている。特に障害年金の申請し忘れなど調査して整理している。 現業員全員が年金に関する知識を深め浸透するまで情報提供し、データから掘り起こして対象者の年金獲得を促している。従来から国保年金のリストは出ていたが、システム化を図ったことで現業員がデータベースから抽出して年金生活者への給付金に関する予防的措置ができるようになった。それにより国からの通知後は突合するだけで確認ができている。

	例）システムからケースを確認した年金調査員が 60 歳になった方の受給申請漏れを個別チェックして現業員に指導する等。
活用によって、ケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化	・国からの通知が来てからのリスト照合作業について、予防的作業がしやすくなった ・現業員への年金に関する助言などにより現業員が年金受給に関する知識を得るようになった ・システム施行により職員間でケース情報を共有できるようになり、手続き漏れが減った

【ヒアリングを終えて】

システム＋コミュニケーションでケースワーク業務に取り組む

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

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

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

生活保護業務　ケースワーカー・査察指導員用

訪問・ケース記録入力
査察指導簿・進行管理支援システム

取扱説明書

目　　次

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

201

このシステムについて

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

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

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



すぐに査察に伝えられます。 査察はパソコンで見ることもできます。

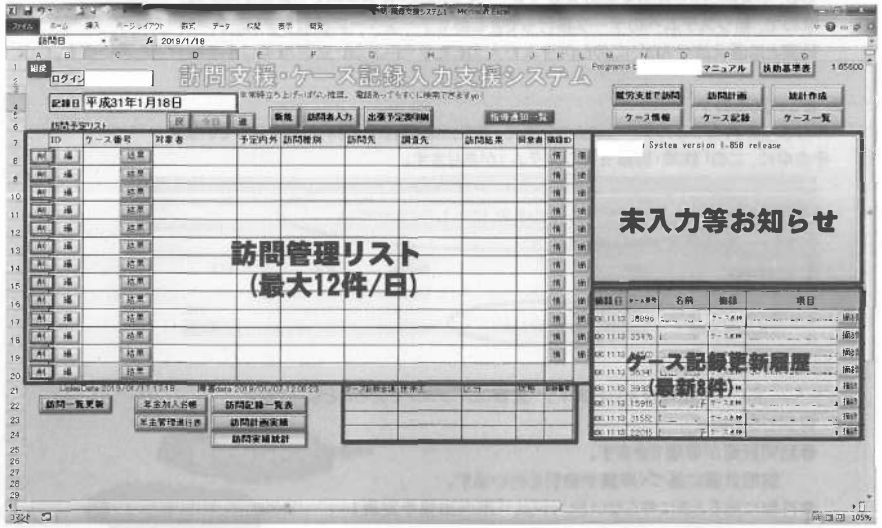
3．何ができるの？
●訪問計画が管理できます。
訪問計画に基づく申請や統計も行います。
●外勤に出るときに作らないといけない「市内出張予定表」
ケース番号を入れるだけで作成できます。
査察のパソコン画面から，その情報が見れます。
●訪問に必要なデータが記載された，メモ用紙が印刷出来ます。
ケース番号・名前。だけじゃなく，民生委員名，電話番号，返還・徴収金残高，住宅扶助額，
医療・介護券発行状況，このシステムで入れた，前回のケース記録（文記録）や，収入申告書受領状況，
緊急連絡先，担当者のメモ，方針も印刷されるようになります。
「よし，外勤しよう！」思い立ったら，ケース番号を入れるだけで，すぐ外勤できるようになります。
ベテランケースワーカーさんみたいですね！（笑）
●ケース記録が作れます。 豊富なテンプレートを選んで修正するだけ。
スムーズに早く，全員が同じ様式で作ることができ，データベースに保存します。
複数の記事を一斉に出す事もできます。 簡易な記事はまとめて決裁も可。
●外勤が終わったら，結果を入れます。 会えたのか不在だったのか，不在連絡票を置いたのか。
月初にする「統計」も，自動で計算します。（担当異動等対応していないものもあります。）
●査察指導員の査察指導簿機能も作成。 査察からの指導や，管理係からの
連絡（年金有り等）も，画面を立ち上げたら出てきます。 忘れません。
査察も管理も進行状況が分かります。

市内出張予定表
外勤用メモ用紙
摘録作成管理
統計作成支援も
査察指導
進行管理

1．このシステムについて

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

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



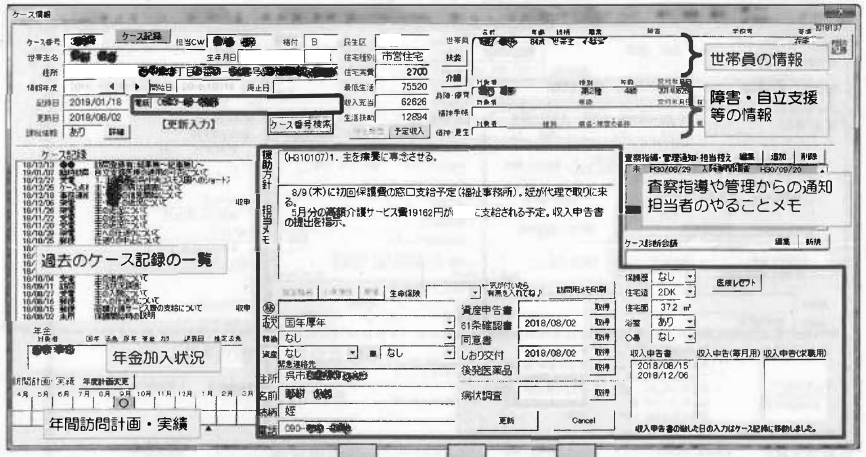
また，このエクセルファイルはコピーして使えません。 規定の場所で開いてください。

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

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

2. ケース情報の管理

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



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

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

不労収入(年金や手当など)の有無，稼働(働いている？)の有無
固定資産の有無，車やバイクの有無　，　生命保険の有無
保護歴，住宅造(？DK等)，住宅面積，浴室有無，〇暴の該否
は，新規開始時や変動のあったときは必ず入力しましょう。
この項目で，統計を取ったり，随時調査のリスト作成を行います。

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

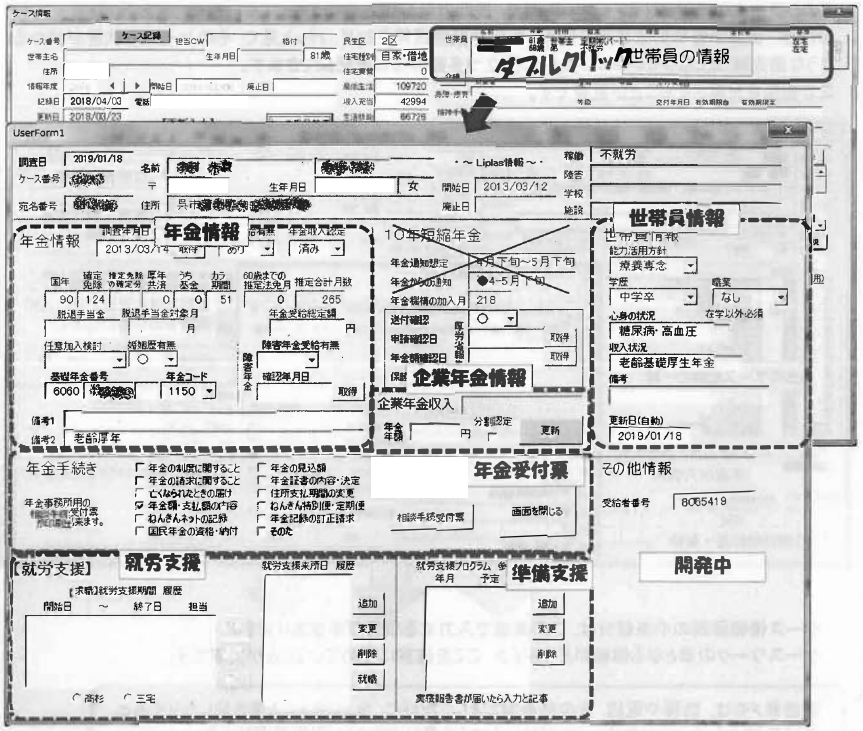
病状調査を行った場合は，年月日を入れておくと便利です。



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

世帯員情報の管理

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



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

【企業年金(基金)情報】 企業年金がある人は，年金額を入れます。

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

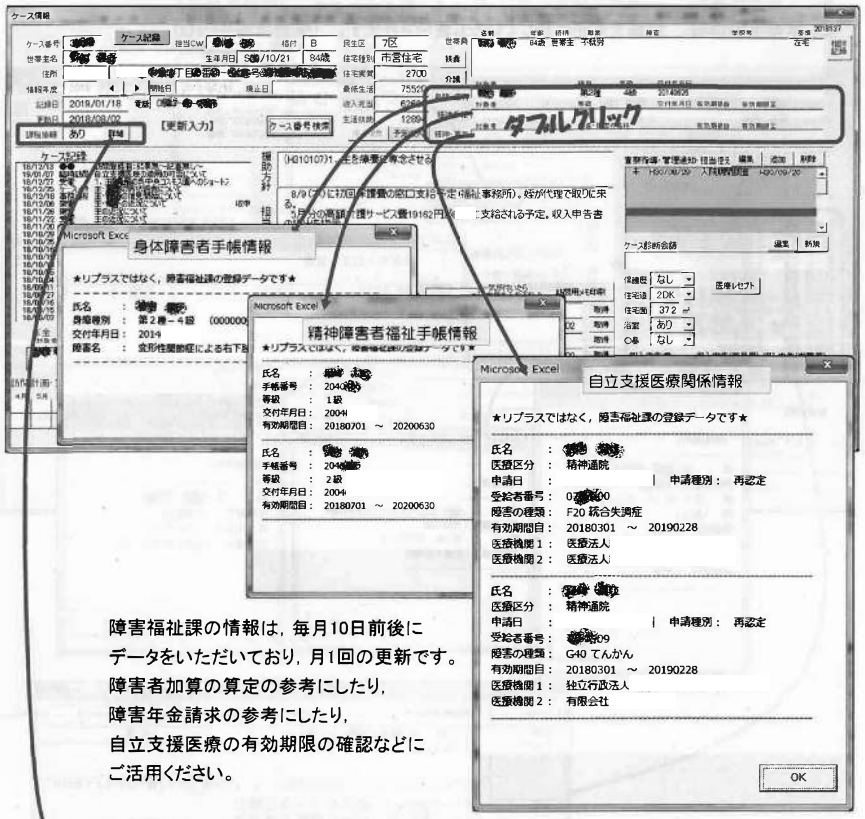
【就労支援】 就労支援(求職活動)の支援期間(半年毎)や支援での来所日を記録します。

【準備支援】　　が行う，就労準備支援(研修)の参加状況です。(入力　　)

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

他課連携情報

市民税課が管理する，税金算出に係る「賦課情報」，　障害福祉課の管理する，「身体障害者手帳情報」・「精神手帳情報」・「精神通院・更生医療情報」を　見ることができます。
ケース情報に表示があったら，みてみましょう。



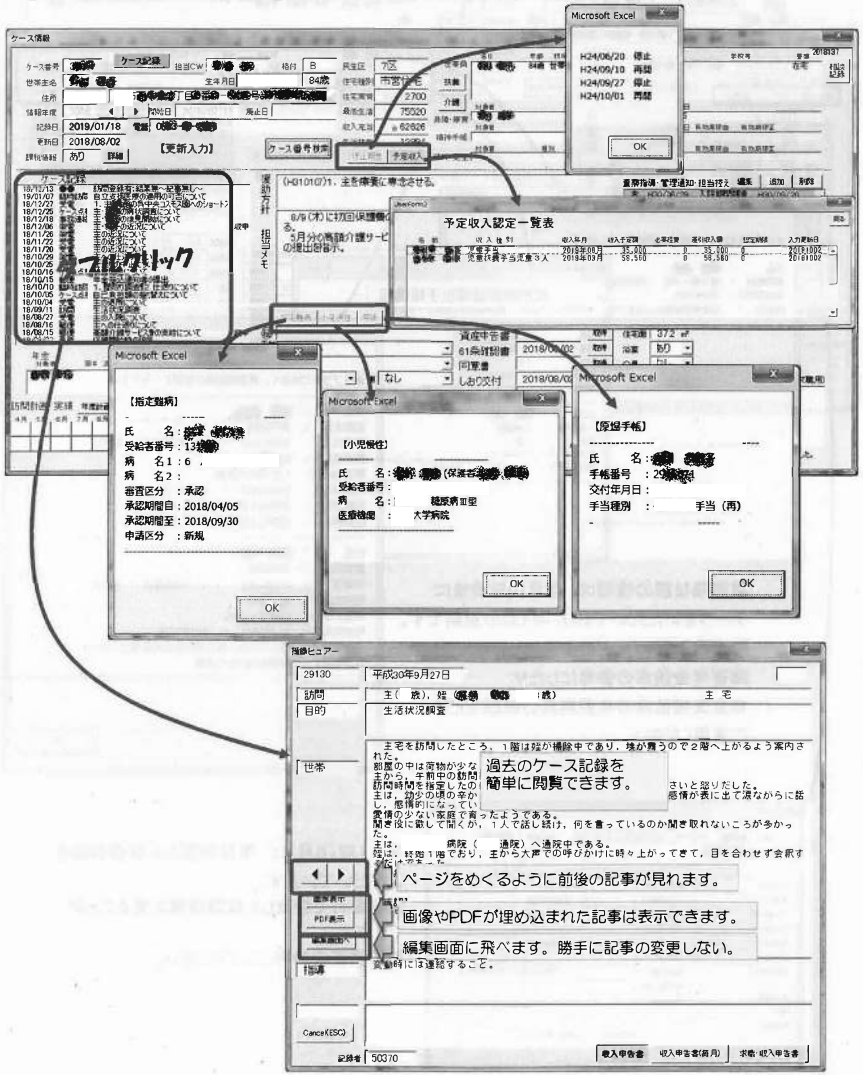
障害福祉課の情報は，毎月10日前後に
データをいただいており，月1回の更新です。
障害者加算の算定の参考にしたり，
障害年金請求の参考にしたり，
自立支援医療の有効期限の確認などに
ご活用ください。



年に1度(6月)に，市民税課から賦課情報を
いただいています。
宛名番号で合致した賦課情報を見ることが
できます。
課税調査の参考にしてください。

その他の情報

他にもいろんな情報を見ることができます。
① 停止・再開履歴　過去に，保護の停止や再開があった場合に履歴が見れます。
② 予定収入情報　未来の収入予定を見ることができます。
③ 指定難病情報　指定難病を受けていたら表示されます。(保健所提供Data)
④ 小児慢性情報　小児慢性医療を受けていたら，表示されます。(保健所提供Data)
⑤ 原爆手帳情報　原爆手帳を所持していたら表示されます。(保健所提供Data)



3. 訪問計画について

市では，年度当初に年間訪問計画を立てます。
別途定めた格付ルールに基づき，担当ケースをA～Dのケースに分類しています。
世帯の生活状況を把握するために，分類に応じたペースで生活状況調査を定期的に行います。
Aケースなら，毎月（隔月），Bケースなら4ヶ月に1度，Cケースなら半年に1度等。
年度当初に，全ケースの訪問計画を立てて，その計画をベースに訪問調査を行います。

紙の年度訪問計画実施状況には，訪問計画を立てた月に「○」（黒丸）をしています。
毎月月初に，その訪問計画に基づき，当該月の訪問予定者に，「○」（赤丸）をしていきます。
当該月に訪問できなかった(不在で会えない場合も含む。)際は，翌月以降に繰り越して
訪問予定（赤丸）が立ちます。

訪問に関しては，次の3つの分類で訪問区分を分けています。
1）予定内訪問　：　当月の訪問予定世帯に，生活状況調査として行う訪問。
2）予定外訪問　：　当月の訪問予定外だが次月に訪問計画となっている世帯に前倒しで行く訪問。
3）臨時訪問　　：　訪問計画・訪問予定とは別に，他の業務のために行う訪問。
　　当月訪問予定の世帯に2回訪問した際は，1回は「予定内」。もう1回は「臨時」となります。

この流れは，システム上でも再現されており，年間訪問計画と訪問実績を参照し，
毎月の訪問予定者は，自動的に計上されます。

（例）6月の訪問計画と訪問実績の関係について

A：生活状況調査ではない訪問は，すべて臨時訪問とし，年間・月間の訪問計画に影響しない。

B：前月に定期訪問に変わる予定外訪問をした場合，月別訪問計画からは外れる。（一ヶ月前までに限定）

→年間訪問計画は変更せずに，予定外で定期訪問を行ったため6月には予定(赤丸)は立たない。

→既に計画上の訪問をしているため，もし6月に訪問した場合は臨時訪問となる。

D：5月で訪問予定だった人に訪問できなかった(不在含む。)場合，6月の当月訪問予定に追加する。

	4月 計画	4月 実績	5月 計画	5月 実績	6月 計画	6月 実績	7月 計画	7月 実績	8月 計画	8月 実績	9月 計画	9月 実績	10月 計画	
Aさん		△			◎									臨時案件で4月に訪問した場合，当月訪問計画は消えない。
Bさん				㊨	○									定期訪問に変わる訪問を5月にした場合，当月訪問予定にしない。
Cさん					◎	◎								
Dさん			◎		○	◎								前月計画分の未実施は，未実施追加分として月別計画に追加する。

年間計画数(○)	0	1	3	(年間訪問計画は当月予定が変わっても変更しない。
追加予定数(㊩)	0	0	1	(前月訪問予定の未実施の場合は，当月追加訪問予定として追加する。
月別予定数	0	1	3	(月別訪問予定は，年間計画－予定外訪問済み＋前月未実施
予定分実績(◎)	0	0	2	当月訪問計画にある人の生活状況調査訪問のみ対象。
予定外実績(㊨)	0	1	0	翌月に訪問計画のある人に生活状況調査訪問した実績。
臨時実績(△)	1	0	0	臨時訪問は別で実績をとる。（CWの業務把握のため。）
訪問数計	1	1	2	0
月別訪問率		0.0	66.7	月別の訪問率は，当月予定分の訪問件数 ÷ 月別の予定数
年間訪問率		100.0	75.0	

●月間の訪問率　：　（訪問予定した世帯のみで集計）
予定分の訪問件数(E) ÷ 月別訪問計画数(C)
で算出し，上記では66．7%

●年間の訪問率　：　（生活状況調査のみで集計）
調査訪問件数の合計(D) ÷ 年間訪問計画数(A)
で算出する。

○＝年間訪問計画
㊩＝訪問未実施による追加リスト
◎＝世帯状況調査の実績（予定内）
㊨＝世帯状況調査の実績（予定外）
△＝臨時的訪問の実績

訪問計画の流れを図示すると，次のようになります。

訪問計画・実施状況表の例

このような管理をします。システムで，訪問の分類を，「予定内」，「予定外」，「臨時」の3つの種類で記録しなければなりません。

臨時訪問がいくらしても訪問率には反映しない。

前月訪問していても臨時訪問ならカウントせず

翌月に計画があると，繰るため１００％にはならなくなる

	4月 計画	4月 実績	5月 計画	5月 実績	6月 計画	6月 実績	7月 計画	7月 実績	8月 計画	8月 実績	9月 計画	9月 実績	10月 計画	10月 実績	11月 計画	11月 実績	12月 計画	12月 実績	1月 計画	1月 実績	2月 計画	2月 実績	3月 計画	3月 実績	計画日数	計画上訪問日数	訪問率	実訪問日数
A1さん	○	◎	○	◎	◎	◎	○	◎	○	◎	○	◎	○		○	◎	○	◎	○	◎	○	◎	○	◎	12	11	91.67	11
A2さん			○	◎			○	◎			○	◎			○	◎	△	◎	○	◎			○	◎	6	6	100.00	7
A3さん	○	◎			○	×	◇	㊩	◎	○	×	◇	㊩	◎	○	×	◇	㊩	◎	○			○	◎			6	6	100.00	6
B1さん				㊨	◇	㊩					○	×	◇	㊩	×	◇	㊩	○	◎				○	◎	4	3	75.00	3
B2さん			○	◎			㊨	◇	㊩						○	◎					○	◎			4	4	100.00	4
B3さん	○	◎					○	◎				△	○		廃止										3	2	66.67	3
C1さん		△		△	○	×						○			◇	㊩	◎		△		△	○	◎		3	2	66.67	6
C2さん			○	◎				△			○	◎						△		○	◎				3	3	100.00	4
C3さん	○	◎							○	◎							○	◎							3	3	100.00	3
D1さん					○	◎				△							○	◎				△			2	2	100.00	4
D2さん															開始				○	◎					1	1	100.00	1

未実施だと，次の計画に繰るまで，当月予定は追加される。

年間計画数(○)	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	47		
追加予定数(㊩)	0	0	0	1	0	1	1	3	0	0	0	0	6	← 計画を行けなかった分	
月別予定数	4	4	4	4	3	5	5	6	5	4	4	3	51	← 計画分＋追加分－前取り分	
予定分実績(◎)	4	4	2	4	2	4	0	5	5	4	4	3	41	← 訪問計画に則った実績	
予定外実績(㊨)	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	← 訪問計画前取りは一ヶ月を限度とする	
臨時実績(△)	1	1	0	1	1	1	0	0	2	1	1	0	9	← 委任状もらいに行くとか～の件数	
訪問数計	5	6	2	6	3	5	0	5	7	5	5	3	52	← CWの働きはここを見る。	
月別訪問率	100.0	100.0	50.0	100.0	66.7	80.0	0.0	83.3	100.0	100.0	100.0	100.0	80.4	← 毎月の研修る指標はここ。	
年間訪問率	100.0	112.5	84.6	100.0	90.0	91.7	78.6	87.1	88.9	90.0	90.9	91.5	87.2	← 年間の目標はここ。	

時系列では翌月予定分を訪問することで，一時的に１００％を超えることもある。

予定分・予定外の実績　(4＋5＋2＝11)
年間計画数(横計)　(4＋4＋5＝13)

年間計画数で割るため。
必ず最後は最大が１００％以下となる。

よーく覚えて，効率よく訪問し，訪問率アップを目指しましょう。

システム上で訪問計画の状況，実績の状況を見るのは，メイン画面の下のボタンから。

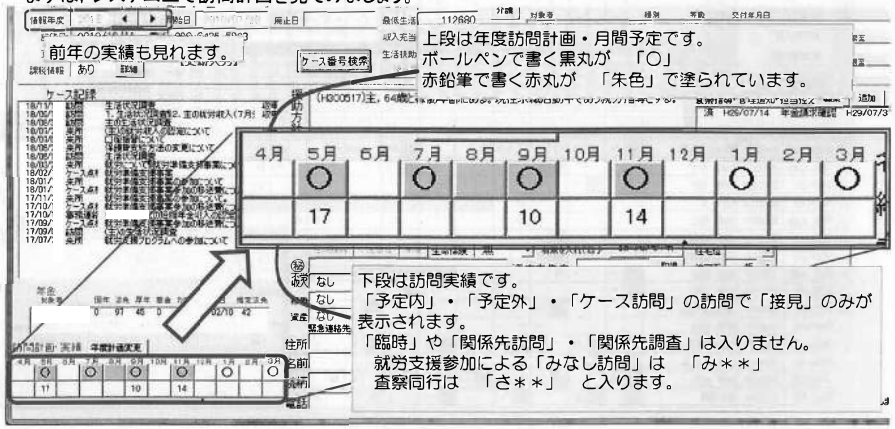
訪問記録一覧表　：：　当月又は前月の，訪問登録と実績の一覧です。
訪問計画実績　：：　年間訪問計画と訪問計画上の実績（予定内・予定外訪問）の一覧です。
訪問実績統計　：：　生活支援課内の職員の訪問実績表です。

毎月の予定と実績を比べたり，
担当ケースの訪問状況を確認したり，
他のCWと比較してみたり。
あなたの行う訪問調査の計画に
お役立てください。

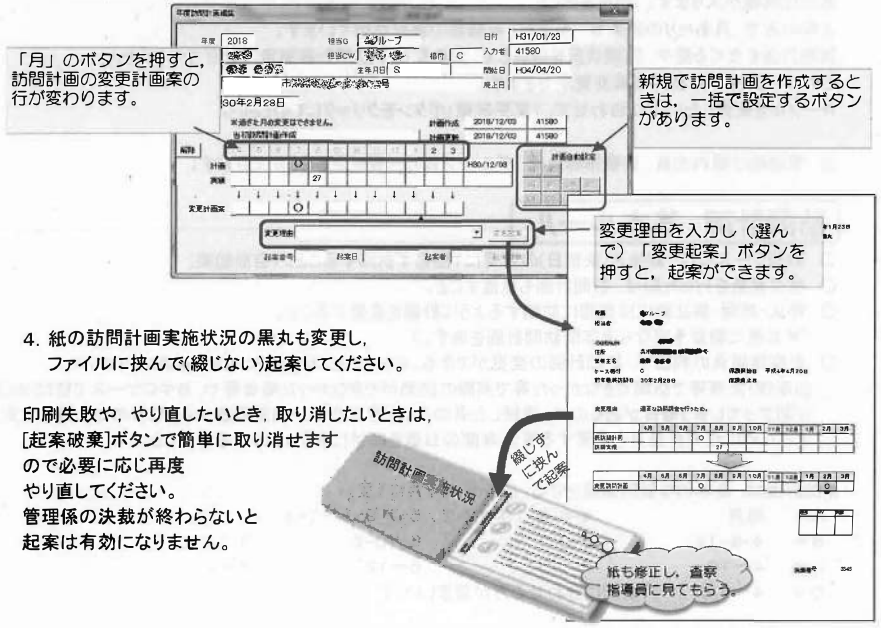


3.1. 訪問計画の変更について

訪問計画は，年度当初に前年度最終計画月とケース格別に応じて自動的に割り振りを行います。
まずは，システム上で訪問計画を見てみましょう。



訪問計画を変更するには，ケース情報画面の左下，「訪問計画・実績」枠にボタンがあります。
[年度計画変更]ボタンをクリックすると，編集画面が立ち上がります。

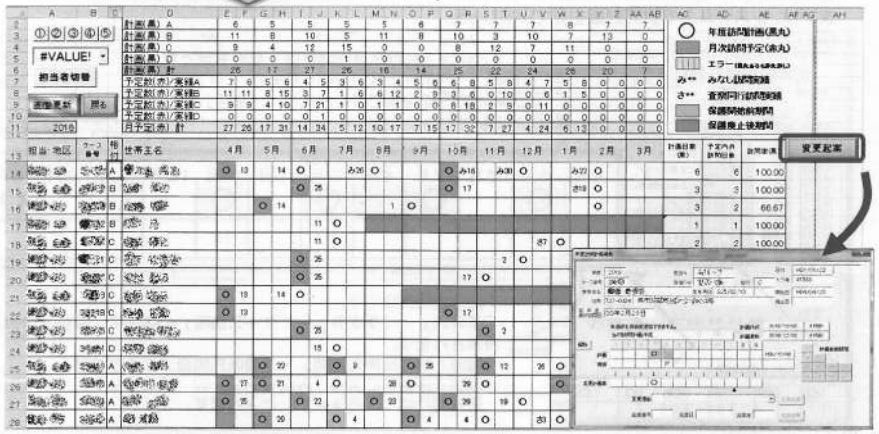


4．紙の訪問計画実施状況の黒丸も変更し，
　ファイルに挟んで(綴じない)起案してください。

印刷失敗や，やり直したいとき，取り消したいときは，
[起案破棄]ボタンで簡単に取り消せますので必要に応じ再度
やり直してください。
管理係の決裁が終わらないと
起案は有効になりません。

訪問計画の一覧を見る。

メイン画面から，訪問計画実績　ボタンを押して，訪問計画一覧画面を見てみましょう。



ここでは，担当者持ちケース全件の一覧が表示されます。
右上に例示がありますが，　黒丸は年間計画。 赤塗りは月の予定。
数値は実績が入ります。(臨時を除く)
上部の表で，月あたりの黒丸数，赤塗数，実績数の集計が出ています。
訪問計画を立てる際や，実績状況を確認して，次の訪問や訪問計画策定に役立ててください。
このページからも，訪問計画変更ができます。
カーソルを変更したい人に合わせて，「変更起案」ボタンをクリックしてください。

※　管理職は課内全員，査察指導員は，グループ員の一覧を見ることができます。

訪問計画　基本ルール

- ○ 新規ケースには，開始月(決裁日)の翌月に1回必ず訪問すること。(自動起案)
- ○ 格付変更を行った際は，訪問計画も見直すこと。
- ○ 停止・再開・廃止時には実際に訪問するように計画を変更すること。
  (半年後に調査予定なら半年間訪問計画を消す。)
- ○ 査察指導員の判断で，訪問計画の変更ができる。※在宅の方の訪問計画は基本，等間隔で作成する。
  諸事情・災害等で訪問できなかった等で実際の訪問ができなかった場合等や，BやCケースで訪問間隔が詰まってしまう場合があるので，連続した月のあまり意味の無い訪問調査から，意味のある調査に変更するために訪問計画月を変更する等。(年間の日数を格付に合うように考慮すること。)

・訪問計画は，基本的な訪問間隔を守る。(4ヶ月・6ヶ月に1度)

A＝	毎月	4-6-8-10-12-2	5-7-9-11-1-3	
B＝	4-8-12	5-9-1	6-10-2	7-11-3
C＝	4－10	5－11	6－12	7－1
D＝	4～9月 （一斉訪問に合わせる方が望ましい。）			

206

3.2. 訪問計画の変更のルール

事例詳細		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
例：7月開始ケース（開始決裁日が7月） 始月の翌月（8月）に1度訪問する。その訪問を基準に A2　隔月 B　4ヶ月おき C　6ヶ月おき を基本に設定する。 Dケースは状況に応じて年に1度を設定する。	A2				開始	○		○		○		○	
	B				開始	○	8月に訪問する。			○			
	C				開始	○						○	
	D				開始		Dケースは制約にとらわれず適正な月を選択		○				

例：8月に格付変更するケース

格付変更月の翌月から変更を行う。最後の訪問計画月から格付による間隔を空けて設定することを基本とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A1→B	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	△	←→			○			
						9月から変更し4ヶ月おきに変更						
B→C		○				○				○		
		○	←		△		→	○				
						9月から変更し6ヶ月おきに変更						
C→A2			○				○				○	
			○	←	△	→	○	○		○		○
						9月から変更し隔月に変更						

停止期間中は，訪問計画を変更することを認めても良い。

例：6月中に停止したケース

停止日の翌月から変更可能。
停止期間中も調査が必要な場合は訪問計画を設定する。
　例：6ヶ月後に調査
再開時は，再開日の翌月から格付による再設定を行う。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	○		○		○		○		○		○	
	○		○	←					○			
			停止									
	○		○					○		○		○
							再開					

例：10月中に廃止したケース

廃止日の翌月以降に設定している訪問計画を削除する。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○					
				廃止日の翌月から削除			廃止					

その他，臨時訪問により定期訪問調査の間隔を空けたい。未訪問（接見）により間隔がつんのめった。
計画より2ヶ月前に訪問することとなったが初回訪問で生活状況調査を行ったため，今後の間隔を変更したい，
被保護者の都合により，訪問月を変更したい。 等々。
CWと査察指導員が協議し，査察指導員の判断で，臨機応変に訪問計画を変更することができます。
但し，格付に応じた年間訪問計画日数に変更が無いようにすること。（適正な訪問率算出のため。）

※ ○月1日付の変更については，前月末に変更があったものとして差し障りない。

(注1)格付変更，停止・再開・廃止による訪問計画の変更は， その決裁時に一緒に回すこと。
(注2)開始時による訪問計画作成は，自動起案され，地区担当に渡されるので
　起案が届いたら紙台帳にも追加して起案する。

4. 訪問してみよう

さて，訪問計画も勉強したし，訪問してみましょう。

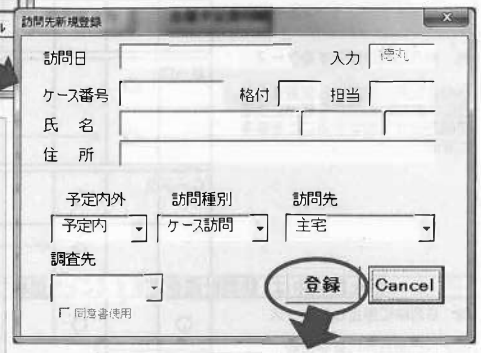


起動したてのメイン画面を見てください。
記録日は，デフォルトでは「当日」が表示されます。

まずは訪問する人を入れてみましょう♪

このボタンから，訪問するケースを入力します。

ケース番号を入力して[Enter]　(OKクリックでも可)



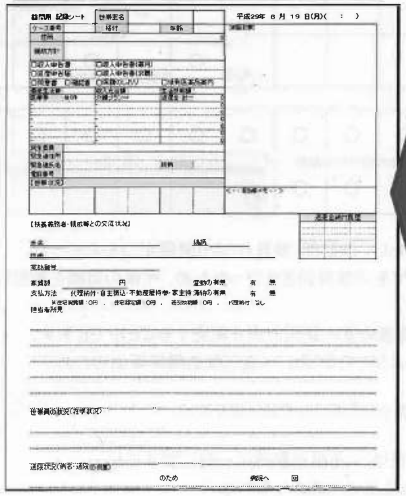
ケース番号が正しければ，情報が表示され，

予定内外・訪問種別・訪問先を
いれる画面が出ます。

普段の訪問だったら，すぐ[登録]でOK！
予定内外は自動で選択されています。

赤丸の人　　＝ 予定内
翌月黒丸の人 ＝ 予定外

登録したら，すぐにメモ用紙が
「印刷プレビューされます。」
印刷して良かったら印刷してね♪

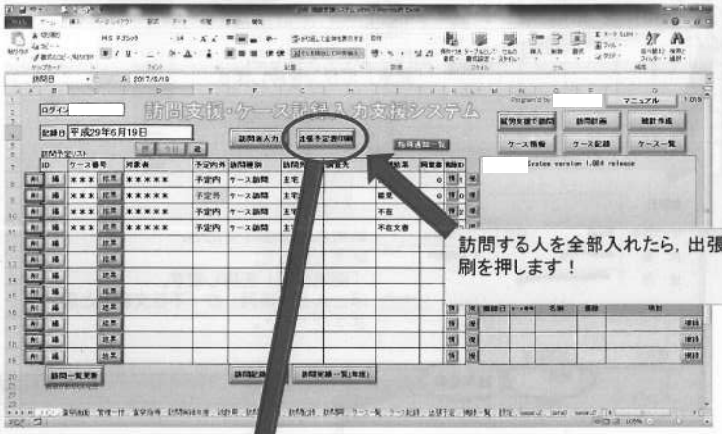


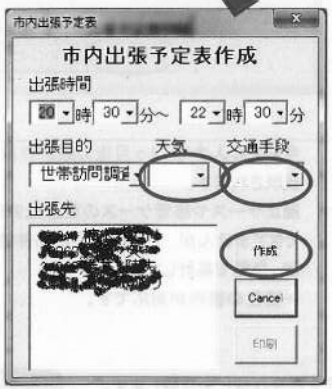
左のような，訪問用シートが印刷されます。
一斉訪問時用のメモ用紙をベースに，前日の
システムの情報から，ケース番号・氏名・格付・
年齢・住所，返還金の有無，医療券・介護券の
発行状況，返還金等の有無に納付履歴や
住宅扶助費の金額が印刷されるほか，
前回の摘録や担当者のメモ，査察指導項目
等も印刷されます。
これを持ってすぐに訪問に行ける！
そんな帳票を目指してみました。
ナカナカムツカシイデスケドネ。。。
初心者が，少しでもベテラン
ケースワーカーみたいに
なれますように！(祈)

**☆訪問は，「必ず」訪問登録を
してから訪問してください。**

5. 市内出張予定表の印刷

ケース番号を入力するだけで，今から訪問する人たちのリストができました。
訪問にあったら便利なメモ用紙も印刷しましたね？
では，訪問してみましょう！
・　・　・　・　・　・　・　・　・　・・・・　　と その前に。。
訪問に行くことを，残しておかないと，「あれ，あいつどこへ行ったんだ！？」となりますね。
市内出張予定表を作成しましょう。　簡単ですから必ず行ってください。

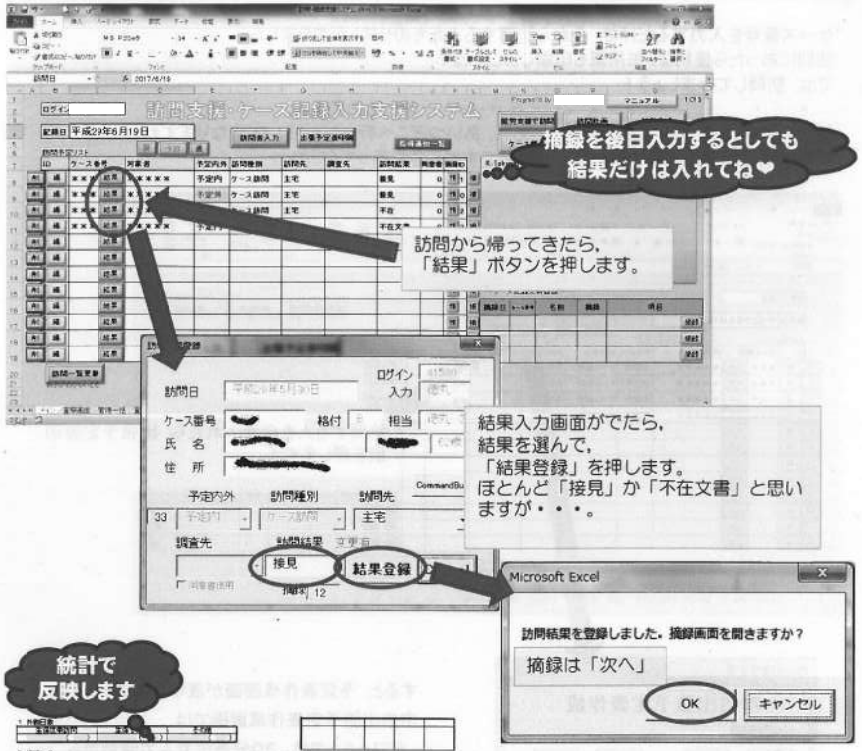




すると，予定表作成画面が表示されます。
市内出張予定表作成画面では，
　デフォルトでは，30分単位で入力時刻から
2時間がセットされます。
訪問予定時間が違う場合は，変更してください。

あとは，「天気」と「交通手段」を選んで
「作成」を押すだけで・・・・
イメージ画面を作成します。
「印刷」すれば「市内出張予定表」のできあがり。
書かなくていいんです♪
「印刷」したら，査察のパソコンからも確認
できます。 どこ行ったんだ！？とはなりません。
では，行ってらっしゃい！
お気をつけて♪

6. 訪問から帰ってきたら結果登録





今までの入力は，1ヶ月後の統計作成に
反映されます。
廃止ケースや移管ケースの集計は対応
できてませんが，それ以外の訪問件数
は，自動で集計します。
←橙色の箇所が対応です。

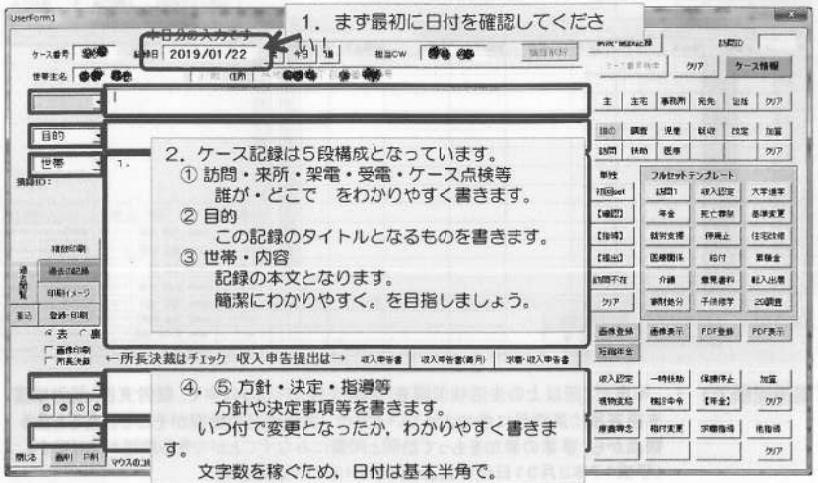
訪問の登録と，実績の登録は，統計だけでなく，毎月の訪問予定者作成にも反映します。
訪問を入れ忘れたら，翌月の訪問予定者に上がってしまいます！
訪問率も下がっちゃいます。 必ず，訪問したら結果を入れてください。

訪問計画上の訪問（予定内・予定外）と臨時訪問の区別をしっかり理解してくださいね。

7. 外勤が終わったらケース記録を忘れず

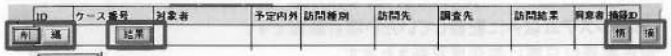
書き忘れると，画面が真っ赤になります。

摘録の入力画面です。
主　とか　いろいろボタンを押してみてください。
まだまだ発展途上ですが，素早く入力ができるように。と考えて作ってみました。
ひな形となる摘録を精査していけば，もっともっと使いやすく・便利に，
そして，誰がやっても同じようになる。課内統一もできてきます。



☆摘録画面の詳細は，後に紹介します。

摘録は，訪問登録データと連結管理しています。
訪問したけど，記事かいてね～わ～～。ってのを次回立ち上げたときに，
「未入力」ですよ～～～　って教えてくれます。
但し，仕様上，訪問登録をする前にケース記録を書いてしまったり，日付を間違えて書いてしまうと
訪問登録との連携ができず，いつまで経っても記事を書いていないことになってしまいます。
訪問の記事を書くときは，次のボタンから書くようにしてください。



結果　訪問結果を入れたときに，「摘録」画面を開きますか？で，「OK」を押した画面で書く。
摘　訪問した対象者の行の「摘」ボタンでひいライタ画面で書く。
このことで，訪問登録とケース記録が「連携」状態となり，訪問の記事を書いたこととなります。

その他のボタンの意味は，
編　訪問登録情報を変更します。 予定内外と臨時訪問を間違えた，宛先を間違えた等に。
削　訪問登録を間違えた，または，行く予定だったけど行けなかった等に。
情　その行のケースのケース情報画面を開きます。 検索もケース番号も入れずにすぐ開きます。

8. 訪問だけじゃないよ♪

訪問してないけど，ケース記録やケース情報は使いたいよ！！！！っていうか，ケースワーク業務全てに役に立つシステムになってきました。
メイン画面から，色々な機能画面に遷移することができます。



「就労支援で」・　年度で2回以上の生活状況調査(定期)を行ったものの中で，就労支援・就労準備支援事業に真面目に参加されている方は，生活状況の把握がそこで行えると言う観点から，事業の参加をもって訪問と同義にみなすことができる規程があります。
（平成17年3月31日付け社援発第0331003号局長通知）
この規程に基づいて，事業参加の理由で訪問登録する場合に使います。

「訪問計画」・・毎月の訪問計画予定表を作成できます。
訪問結果も入れていけば自動で結果も記入されていきます。

「統計作成」・・毎月作成する統計の作成支援します。
きちんと入れていれば，かなりの項目が自動で計算できる(はず)
※廃止や移管があると，統計が狂います。個別で修正してください。

「ケース情報」・　システム以外に記録していたい項目画面です。
申告書受付日等は毎年度更新されます。
担当者の引き継ぎ等のためにも，利活用が求められます。

「ケース記録」・毎度おなじみの文記録作成画面に転移します。
豊富なテンプレートで，皆さんの業務を支援します。

「ケース一覧」・多くの情報を3行に納めた，受け持ちケースの一覧が作成できます。
このシートは保護はかけていませんので，コピーしてもらっても良いです。
が，基本の管理は，このシステムに情報を入れてくださいね。
担当者引き継ぎや，ご自身のケース管理のために利用してください。

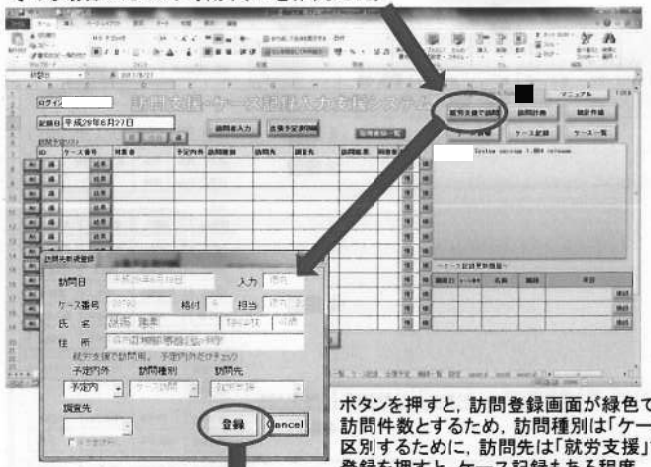
9. 就労支援で訪問カウント

規程により当該年度で2回以上訪問した世帯で，就労支援に毎月きちんと参加している人は，訪問にカウントすることができます。

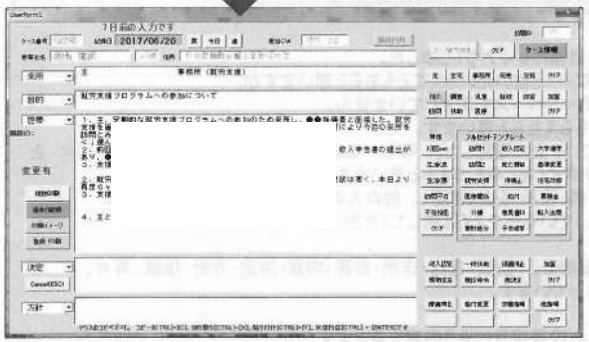
そんな世帯の主が，就労支援にやってきた！ ちゃんと，CWに面接に来てくれれば良いですが，就労支援だけで帰ってしまうこともありますけども。。。

規程では，訪問2回以上と就労支援に参加しか書いてないため，就労支援の個票が回ってきたら，訪問カウントできると考えられます。

そんな場合のために，専用ボタンを作りました。



ボタンを押すと，訪問登録画面が緑色で立ち上がります。
訪問件数とするため，訪問種別は「ケース訪問」
区別するために，訪問先は「就労支援」で固定されます。
登録を押すと，ケース記録もある程度
入力された状態で立ち上がります。



数パターンの記事が
すでに入力されています。

追加削除を行って
記録を完成させてください。

統計では通常の訪問と
同等に扱いますが
内部では区別され
「みなし訪問」として
表示されます。

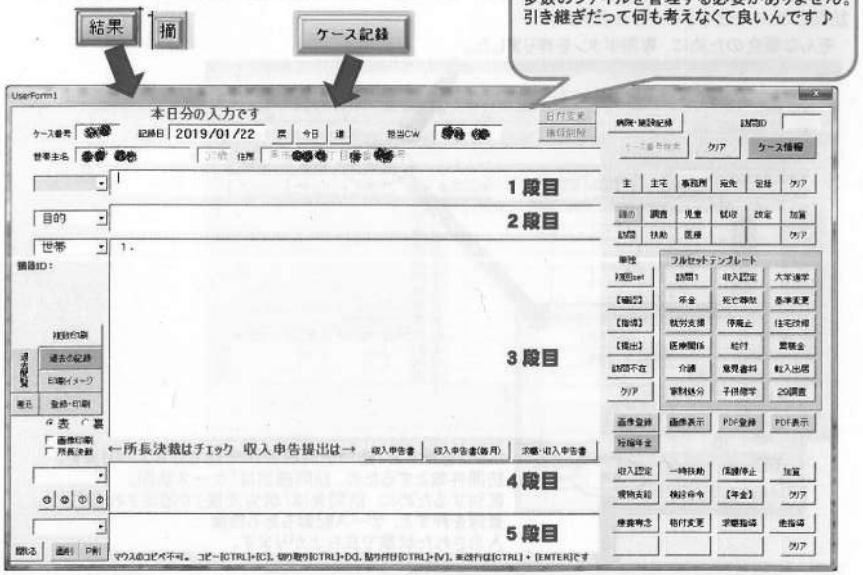
※ ただし，訪問計画上の定期訪問と置き換える場合は，できる限り面接しましょう。
Aケースなのに，年に2回しか訪問しなかったなんてこともあり得るため，
この規程にとらわれずに，適宜，世帯訪問も行うように心がけてください。

10.【普段の処理】ケース記録の作成支援

「ケース記録入力支援機能」を説明します。
「訪問」した際，「来所」された際，「調査」した際。逐一，経過記録を残せるように頑張って工夫しました！

「訪問」した際は訪問結果を入れるところから。
「来所」や「調査」など，随時入れたいときは右上のボタンから
ケース記録入力画面に飛ぶことができます。

1ケース番号で1日1つ書けます。
ファイルの保存はデータベースにされます。
多数のファイルを管理する必要がありません。
引き継ぎだって何も考えなくて良いんです♪



※ ぱっと見てわかりやすい。を目標にレイアウトしました。
特殊なケースでは，6段～7段・・・と使いたいってこともあると思いますが，
仕様により，5段落までしかデータベースを用意していません。
文章に工夫をして，記入してもらえたらと思います。
午前に年金事務所訪問して，午後に電話した。 等も， 2段目のタイトルに 1.○△ 2.□× と
2行に分けて書く等，わかりやすく書く事もできると思います。
画面上側の，ケース情報（名前・住所）をよく確認し，他の人の記事にしてしまわないように，
いつの。だれの。 記事を書いているかをよく確認してください。

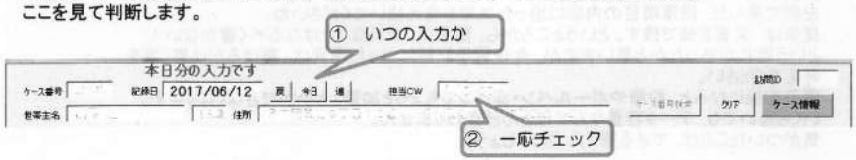
左の列は，ケース記録の段落項目。 訪問・電話・来所・世帯・内容・決定・方針・指導。等々。
基本的に選ぶだけでOKになっています。

真ん中の列は，文章列。 左の段落項目に合う内容を書きます。

右側の列は，文章テンプレートを詰め込んだボタンになっています。
右側の中の，青色で囲まれたボタンは，2段目～4段目の内容をセットにしたテンプレートです。
きっと便利。

【画面説明・上】

上段は，ケース情報になっています。 誰の記事を書くのか。 いつの記事を書くのか。
ここを見て判断します。



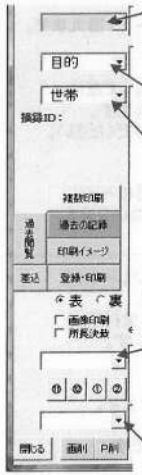
⓪ ケースが選ばれていない場合は，「ケース番号検索」ボタンから始めます。
この画面に飛んでくる前に，大抵ケース番号は選ばれているはずなので，その場合は
ボタンが押せなくなっており，左側に，ケース情報が表示されています。

① 記録を書く日にちを決めます。
書いた日じゃないよ！
訪問した日・来所した日・電話があった日。事件が判明した日。等々。
できれば，物事が起きたその日に記事が書けたらいいですね♪

② ケース情報をよく確認。
世帯主名・住所・担当CW ほんとに自分の担当のその人か。 よく見てくださいね。

【画面説明・左】

左段は，段落項目になっています。 訪問したのか。来所したのか。電話したのか，あったのか。
郵便が来たのか，ケース診断なのか，ケース点検なのか。



【1段目】
訪問 ・ 来所 ・ 架電 ・ 受電 ・ ケース点検 ・ ケース診断 ・ 郵便
の中から選べます。
ケース点検・ケース診断では，1段目の本文は空白スペースになります。

【2段目】
目的 しか選べません。 他に何かありましたっけ？

【3段目】
世帯 ・ 内容
のどちらかを選べます。
県のケース記録の書き方で，書き方例を見ると，
訪問や来所等世帯の記事は「世帯」
文書や調査事項などの記事は「内容」
となっている模様です。 合わせて統一できたらいいですね♪

【4段目】
決定 ・ 方針 ・ 指導 ・ 関係者
の中から選べます。
このボタンは，「H**.**.1付，」を
さっと表示してくれる便利ボタンです。

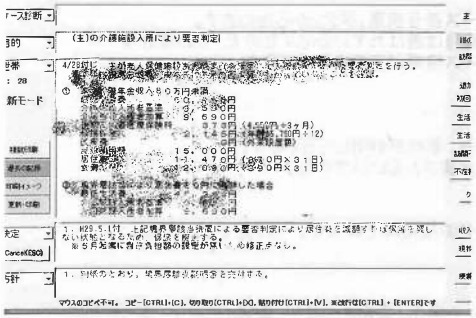
1～3段目までは入力必須項目です。
4～5段目は，その記事に応じて利用してください。
※文面が空白（スペースじゃない）の場合は，段落名称も保存されません。

【5段目】
4段目と同様。 2つ以上の事項が
あるときに使います。

※ 4段目を空けて，5段目に書く人が居ますが，上詰めで4段目の方に書くようにしてください。

【画面説明・中】

画面中央は，文面入力欄になります。
左側で選んだ，段落項目の内容に沿った文章を考え抜いてくださいね。
従来は，文書を紙で残す。というところから，簡潔に，余計なことはなるべく書かない！
という流れがあったかと思いますが，今後電子記録になった場合は，書けるだけ書く事を
考えてください。
電子記録になると，鉛筆やボールペン・赤ペンでちょっと加筆。とかができなくなります。
いくら書いても，データ容量なんてほとんど変わりません。
気がついたことは，できる限り入力しましょう。



1段目　誰が　誰に。
2段目　何をしたのか。
後から記事を探すとき，
この一行で探しやすいように
3段目　内容
できる限り詳しく。
印刷レイアウトでは，
数値で始まる行は，左詰め。
それ以外は1文字下がって
自動でレイアウトされます。
4段目　できれば4行以内で。
5段目　できれば3行以内で。

【画面説明・右】
画面右側は，入力支援ボタンです。
段落ごとに，少しでも入力が早くなるように用意しています。 足らなかったら HelpMe～ to まで。



1段目
それぞれのボタンを押すと，1回目は「誰が。」で左に。
次は「誰に。」 でスペースを空けて入力されます。
主の年齢も自動で記入します。ここから選んでください。

2段目
「誰の」 から始めます。 主の～～ 主の妻の～～
「訪問」ボタンでいきなり，生活状況調査がはいります。

3段目
3段目単独（左側）とフルセット（右側）のテンプレートが
あります。 ※フルセットテンプレートは後述
初回セット は 家賃確認・緊急連絡先確認・交付物の
記事が，書いた物に追加できるようになってます。

機能ボタン
記事に「写真」や，「PDF」ファイルを登録できます。
写真は記事と一緒に印刷ができます。
「短縮年金」ボタンは，短縮年金裁定請求用です。

4段目
収入認定，一時扶助，保護停止，加算
現物支給，検診命令，その他決定 でよく使われる
テンプレートが開きます。

5段目
療養専念，格付け変更，求職指導，その他指導
でよく使われるテンプレートが開きます。

ケース記録の登録・印刷・その他の機能



【摘録ID】ケース記録のデータベース上のIDになります。

【過去の記録】
過去の全てのケース記録を，表形式で印刷プレビューできます。
印刷プレビューで，全体の流れを読むのもよし，印刷してもよし。

【過去閲覧】
過去のケース記録から，コピペして作成したい場合等につかいます。
過去の記録ビュアーが立ち上がるので，コピーしたい記事を探し，
ドラッグ等して，コピーができます。（[CTRL]+[C]） ※キーボードのみ

【複数印刷】
複数のケース記録を，同時に印刷することができます。



複数印刷ボタンを押すと，
とりまとめ印刷画面が開きます。
印刷したいケース記録を(複数)
選択して，印刷することが
できます。
複数ページにまたがることが多い
ですが，・表・裏の設定は
この前の画面でします。

【印刷イメージ】
書いているケース記録の，印刷イメージを確認するためのボタンです。
とりあえず，改行される位置とか見たいとかって時に使います。

【登録・印刷】
書いているケース記録を，データベースに登録(上書)し，印刷画面を
表示します。
このとき，記事に「収入申告」という文字があった場合は，収入申告
フラグをチェックして，必要なエラーを出すときがあります。

便利!!

【差込】
差し込み印刷用の印刷ボタンです。
ケース記録を，毎回1行目から出力していくと，ケースファイルの紙の量が
とんでもなく増えていきます。 ○行目から印刷したいって時に使用すると
その場所から罫線無しで印刷でき，2ページ目からは罫線付きのページで
出力されます。
使ってない人を見たら，教えてあげてください！
※プリンターの差し込み印刷を行うとずれることが多いので，
これで印刷したのを，差し込みコピーすると，綺麗に収まります。

便利!!

【・表・裏】
出力するケース記録のとじしろを，表面（左余白大），裏面（右余白大）の
切り替えができます。
ケースファイルのとじしろを確実に確保しましょう。

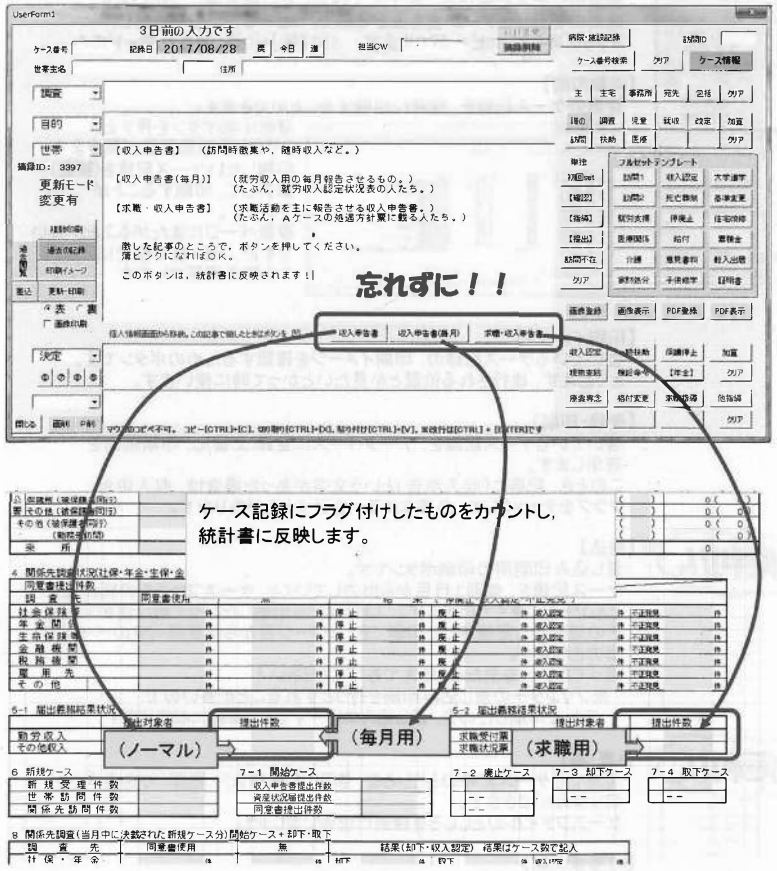
【□画像印刷】
登録した写真等，画像を印刷するときに，チェックを入れます。

【□所長決裁】
所長決裁を行うときにチェックを入れます。

**行数の縮減や，差し込み印刷を多用し，ケースファイルの肥大化を
少しでも押さえましょう。**

収入申告書・毎月用収入申告書・求職活動兼収入申告書 について

訪問した際，来庁された場合，郵便で送ってきた等，収入申告書を徴することがありますよね！
収入申告書を受け取った記事を書くときには，ケース記録の収入申告書等ボタンを押して，
受け取った記録を残しておきましょう。
ケース記録にフラグ付けした記録は，ケース情報画面で集約して出てくるだけでなく，統計作成
でも活用されます。
ケースに応じた収入申告徴収のタイミングがあると思います。
ケース情報画面を見れば，最近提出されてないなぁ？ ってのも分かるようになります。



では，勤労収入の提出対象者を把握していないため，出てきた数値を各自で予定内・予定外で
割り振ってください。

※訪問登録・結果登録・ケース記録，ケース情報（資産申告書日付） がすべて
入力できていたら，統計書の橙色の部分はあっという間にできます。

【フルセットテンプレートについて】
事例別に2～4段目の内容がセットになったテンプレートです。
ボタンを押すと，選択メニューが出るので，タイトルから似合う行を選んで，選ばれた文章を
ダブルクリックすると，フォームに反映されます。

訪問１	基本テンプレート初回	子供修学	入学準備の指導
	基本テンプレート随時		入学準備金提出
	警戒心をあらわに		学童服支給
	新聞雑誌が散乱		校外活動参加費
	糖尿病で通院		高校進学希望承認
	寝起き顔		高校入学考査料
訪問２	まだなし・・・。		高校の入学経費
就労支援	就労支援で来訪（継続）		高校入学給付金の精算
	就労支援で来訪（終了）		修学調査で扶助費の精算
	就労支援で残念		バス定期
	就労への思い	大学進学	高校卒業後の進路について
医療関係	傷病届の提出		大学進学の伴う世帯分離について
	入院について(1月以内)		大学進学について
	退院について		大学進学に伴う転出ついて
	要否意見書で入院確認	基準変更	入院に ついて
	要否意見書で通院のみ		退院について
介護	介護プラン（包括）		介護保険料加算の認定
	介護プラン（支援事業所）		長期入院による家賃の認定検討
家財処分	家財処分１	住宅改修	住宅改修について1
	家財処分２		介護設備改修
収入認定	給与当月分		介護設備改修
	給与１ヶ月前分		設置の事後確認
	就労外の収入	累積金	開始時の手持ち金
	亡父の未支給年金		日用品費が余る
	年金額改定で収入認定変更		加算を支給停止
	県民共済入院給付金		日用品・障害加算支給停止
	臨時福祉給付金１		
	臨時福祉給付金２		
	所得税還付金		
死亡葬祭	母の葬祭費の認定等		
	死亡について		
	入院及び死亡に係る事務		
	引き取り手のないご遺体の葬祭扶助の支給等について		
停廃止	逮捕・拘留による		
	ケース点検・廃止		
	公判状況		
	刑の確定による廃止		
	停止からの再開		
	再開要否判定		
	手持ち金による廃止		
	手持ち金による停止		
給付	おむつの給付１		
	おむつの給付２		
	めがねの給付		
	必要な股装具Ｃ（軟性）の支給について		
	あん摩・マッサージ		
	福祉用具等の給付		
意見書料	診断書料を検診命令で		
	診断書料を扶助		
	指定難病意見書料		
	自立支援系意見書料		

2017/6/12現在，この表の数だけ
テンプレートがあります。
随時追加していきますので，これはよく使うよ！！
みんなにも使ってほしい！というのがあったら
徳丸まで申し出てください。

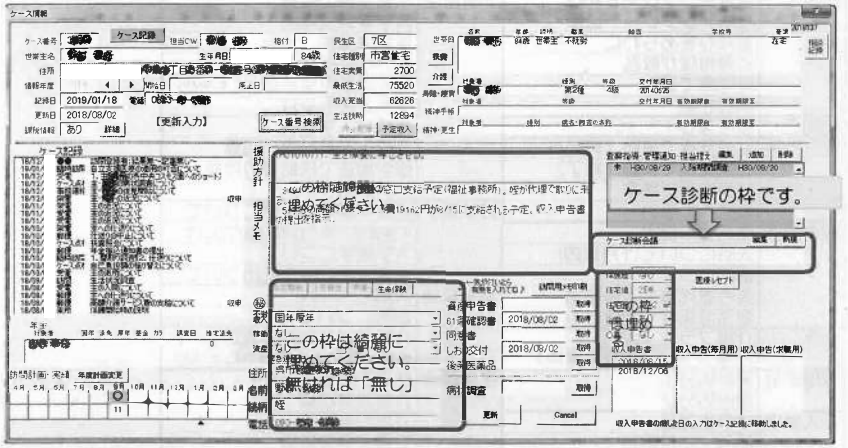
文面も，印刷帳票も，みんなファイルを取り込んで
少しずつ様式が違う現状。

ファイルの削減と，様式統一化を進めましょう。



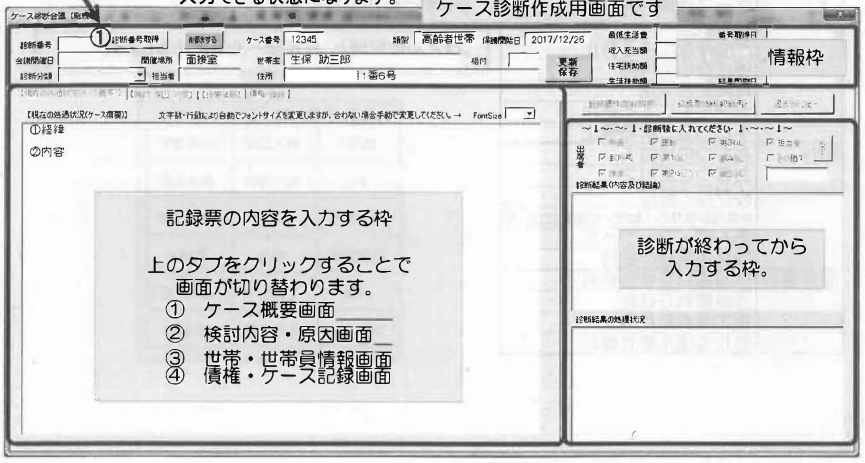
11. ケース診断会議を行う

ケース診断会議を行う場合は，　　で入力します。



ケース診断会議の様式作成の支援を行うとともに，ケースファイルの情報をデータ化することを目的としていますので，ケース情報画面，世帯員情報画面等，多々埋めてもらう必要があります。
既に入れている方は，ササっと様式が作れます。
ケース診断会議を行う前に，ケース情報の援助方針，メモ，収入・稼働・資産・車等々を埋めましょう。

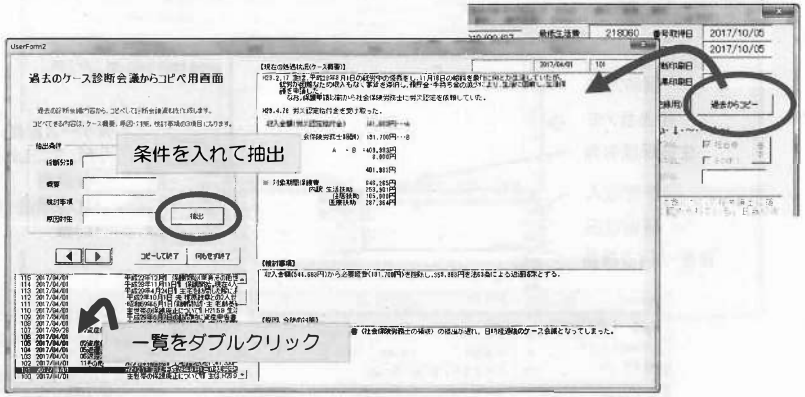
新規　ボタンからスタートします。 ボタンを押すと，下の画面が立ち上がります。
この画面を開いただけでは，まだ入力できません。
① 開催日(ケース診断を行う日) と 診断分類(世帯認定(開廃等)や返還決定など。を選んで，
【診断番号取得】ボタンを押します。 すると，診断番号(ケース診断簿で管理するため。)を取得し，
入力できる状態になります。



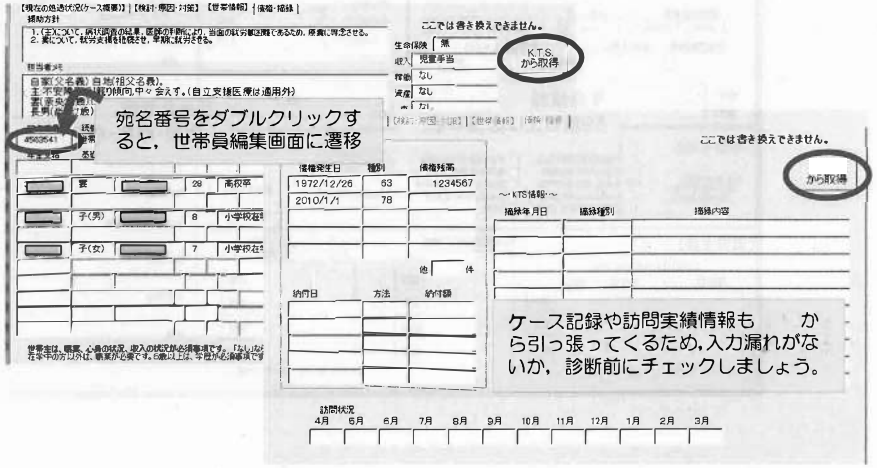
【入力支援機能】

を利活用していれば，（近い将来は新規受付も対応予定。）世帯情報，世帯員情報をほとんど入力することなく，課題の概要と検討内容・原因・対策を入力するだけで診断会議記録票が作成できます。

「過去からのコピー」ボタンを押すと，コピペ用画面が立ち上がります。
概要や検討事項・原因対策の項目に，検索ワードを入れて「抽出」すると，ベースにしたい過去の診断が一覧で表示されます。「コピーして終了」ボタンを押すと，選択されたケース診断をコピペしてくれます。
ただ，過去からコピーは，どうも動作が遅くて，不具合も。。。

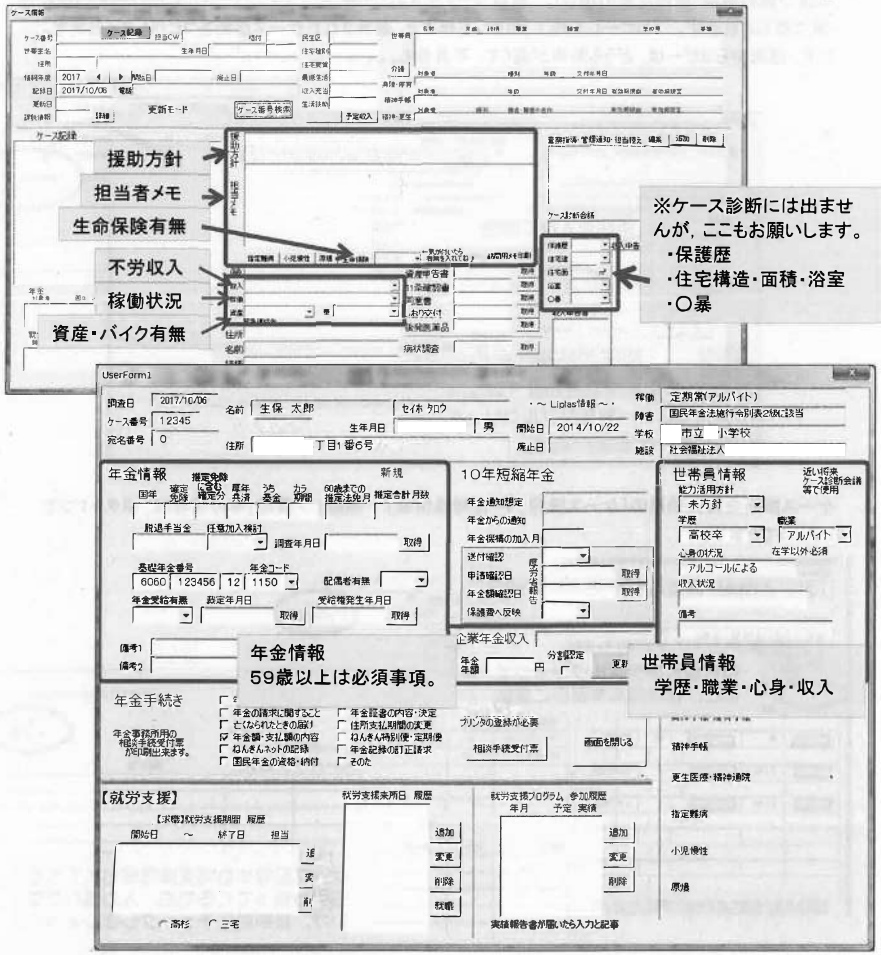


ケース診断会議記録票の「ケース情報」や「世帯員情報」，「摘録」，「債権」等の情報は，ボタン1つで引っ張ってきます。



【入力必須事項について】

将来のデータ移行も見据え，新規で受け付けたときには本来入れるだろう項目を　　の入力項目に増やしました。
ケース診断会議の記録票に出力されますので，まずは，ケース診断会議に提出する案件から入力をしていただきますようお願いします。



【ケース診断会議の内容を書く】

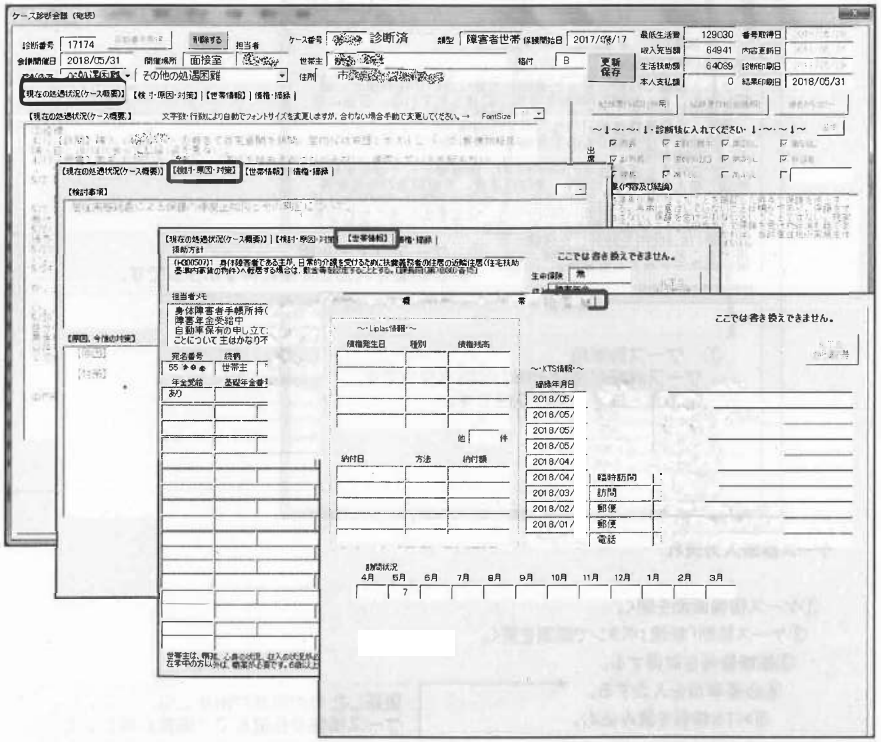
ケース診断会議の画面は，4つのマルチページからなっています。

① 現在の処遇状況（ケース概要）
　ケース診断会議を行うにあたった現状・内容・状況を書きます。

②検討・原因・対策
　ケースの処遇検討案・原因・今後の対策等を書きます。

③世帯情報
　世帯及び世帯員の状況のページですが，個々では入力できず，既に入力されたものを取り込みます。

④債権・摘録
　債権の状況や，過去のケース記録の既に入力されたものを取り込みます。

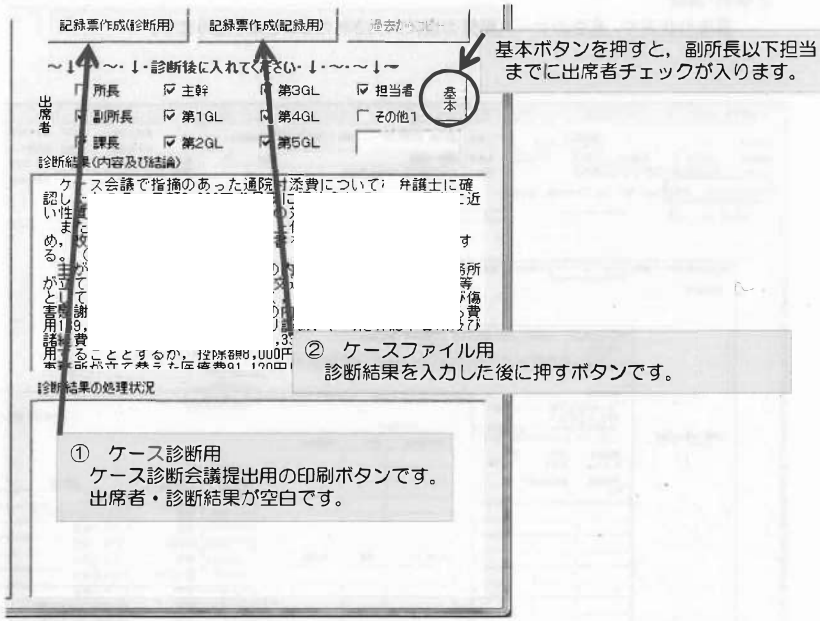


【入力が終わったら】

記録表作成(診断用)ボタンを押します。
　印刷した時点で，概要や検討・原因等の入力はできなくなります。（修正するときは，印刷日を消します。）
　印刷した新帳票にてケース診断会議を行ってください。

【ケース診断会議が終わったら】

　診断用を印刷すると，会議の出席者や診断結果を入力することができるようになります。
その後，診断結果を入れると，（記録用）（ケースファイル綴じ用）の印刷ができるようになります。



ケース診断入力流れ

①ケース情報画面を開く。
②ケース診断「新規」ボタンで画面を開く。
③診断番号を取得する。
④必要事項を入力する。
⑤　情報を読み込む。
⑥「更新保存」ボタンを押す。
⑦診断用印刷ボタンを押す。
⑧ケース診断会議に臨む。
⑨診断参加者・結果を入力する。
⑩記録用印刷ボタンを押す。
⑪ケースファイルに編綴する。

更新したものを呼び出すには，
ケース情報から選んで「編集」ボタンです。

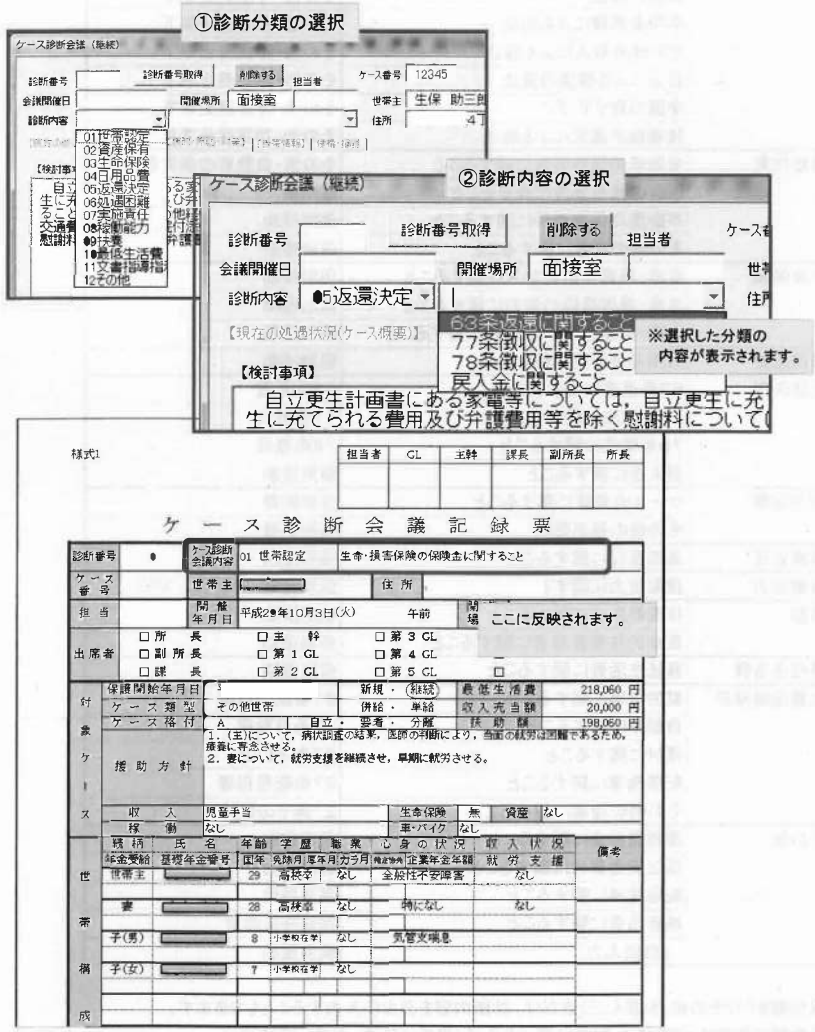
診断内容種類

診断分類	診断内容	県監査提出分類の割振
01世帯認定	世帯編入に関すること	個別援助
	保護の辞退による廃止	その他-辞退廃止
	保護の停止	その他-停止廃止取下
	手持金累積による廃止	その他-停止廃止取下
	その他の収入による廃止	その他-停止廃止取下
	自立による保護の廃止	その他-停止廃止取下
	申請の取り下げ	その他-停止廃止取下
	指導指示違反による廃止	その他-指導指示違反
02資産保有	自動車の保有要件に関すること	その他-自動車の保有要件
	原付の保有要件に関すること	個別援助
	不動産の保有要件に関すること	個別援助
	その他の資産に関すること	個別援助
03生命保険	生命・損害保険の加入に関すること	個別援助
	生命・損害保険の解約に関すること	個別援助
	生命・損害保険の保険金に関すること	個別援助
04日用品費	日用品費の支給停止	個別援助
05返還決定	63条返還に関すること	63条返還
	77条徴収に関すること	77条徴収
	78条徴収に関すること	78条徴収
	戻入金に関すること	個別援助
06処遇困難	ケースの資質に関すること	援助困難
	その他の処遇困難	援助困難
07実施責任	実施責任に関すること	個別援助
08稼働能力	稼働能力に関すること	個別援助
09扶養	扶養義務者に関すること	個別援助
	重点的扶養義務者に関すること	個別援助
10最低生活費	最低生活費に関すること	個別援助
11文書指導指示	就労指導に関すること	27条就労指導
	自動車に関すること	27条自動車
	原付に関すること	27条その他
	転居指導に関すること	27条転居指導
	その他の指導に関すること	27条その他
12その他	国税還付金に関すること	個別援助
	福祉資金貸付に関すること	個別援助
	転居費用に関すること	個別援助
	検診命令に関すること	指導検診命令
	（自由入力）	個別援助

診断分類を「12その他」を選んだときだけ，診断内容を自由に入力することもできます。
診断会議を作成する際は，上記の分類になるべく当てはめて，作成してください。
過去の診断を目安に分類を作成していますが，これ以外にもある場合は，別途報告してください。
（少ない案件は「12その他」で対応）

ケース診断会議の内容分類について、従来の様式をベースに作成していましたが、現在の県監査への提出資料の分類と乖離があることが分かったため、分類の方法を新たに変更します。

ただし，県監査の分類名称では，分類の区分があいまいで，そのまま利用すると入力の際に判断に迷うことが想定されるため，別紙の割り振り表のとおりの分類とします。



ケース診断会議(継続)用 新様式

様式1

担当者	GL	主幹	課長	副所長	所長

ケース診断会議記録票

No 0

ケース番号		世帯主	[redacted]	住所	
担当		開催年月日	平成29年10月3日(火) 午前	開催場所	面接室
出席者	□所長 □副所長 □課長	□主幹 □第1GL □第2GL	□第3GL □第4GL □第5GL	□担当者 □ □	

対象ケース	保護開始年月日		新規・継続	最低生活費	218,060 円
	ケース類型	その他世帯	併給・単給	収入充当額	20,000 円
	ケース格付	A	自立・要看・分離	扶助額	198,060 円
	援助方針	1.(主)について，病状調査の結果，医師の判断により，当面の就労は困難であるため，療養に専念させる。 2.妻について，就労支援を継続させ，早期に就労させる。			
	収入	児童手当	生命保険	無	資産 なし
	稼働	なし	車・バイク	なし	

ケース情報画面の入力項目

世帯員情報画面の入力項目

世帯構成	続柄	氏名	年齢	学歴	職業	心身の状況	収入
	年金受給	基礎年金番号	国年	免除月 厚年月	カラ月	確定出産 企業年金年額	就労支援
	世帯主	[redacted]	29	高校卒	なし	全般性不安障害	なし
	妻	[redacted]	28	高校卒	なし	特になし	なし
	子(男)	[redacted]	8	小学校在学	なし	気管支喘息	
	子(女)	[redacted]	7	小学校在学	なし		

6歳以上は学歴が必須です。在学含む。
在学中以外は職業が必須。なしを含む。
世帯主は心身の状況・収入状況。特に無しを含む。

返還金

発生日	種類	残高
H29.04.	78	93,896
H24.09.	78	827,666

ケース記録履歴

H29.09.	訪	
H29.09.	郵	
H29.09.	訪	
H29.09.	郵便	病状等の調査について(回答)
H29.10.	ケース診断	第三者行為被害における慰謝料等の受領について

ケース記録より

納付履歴

納付日	方法	金額
		5,000
H29.09.05	相殺	5,000
H29.09.05	相殺	20,000
H29.10.05	相殺	20,000
H29.10.05	相殺	5,000

情報より

訪問登録より

訪問履歴

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
			31	10	5						

ケース診断会議内容						
	1 世帯認定	2 資産保有	3 生命保険	4 日用品費	5 返還決定	6 処遇困難
	7 実施責任	8 稼働能力	9 扶養	10 最低生活費	11 その他	

31 ページ

診断内容の面

現在の処遇状況(ケース概要)

平成24年2月 日 保護開始。
平成28年4月 日 長男 市立 小学校に入学。
平成28年7月 日 長男 が上級生3人から
長男は精神的にもショックを受け，7/ から眼
主及び妻，法テラスに相談 弁護士を選ぶて相
平成28年9月 日 とり
主についての捜 出さ
平成28年12月 長男の件について担当する旨の連絡あり。長男の医療費につ
いて，当初，第三
弁護士からの
て替えることと
平成29年1月 日
平成29年7月 日
方でとりまとめ
平成29年8月 日
平成29年9月 日 が定める弁護費用及び諸経費 176,600円が確定した旨の連
絡あり。
これにより，主 は 125,480円
別冊問答集問13-5 法第6条に基づく 返還額の決定

ケース概要，検討事項，原因等は1枠となります。
セルを利用した形の表などは作れません。
フォントサイズは文面が多いと自動で変更しますが，
合わない場合は 画面で修正してください。

フォントサイズ

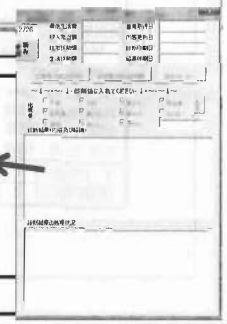
検討事項

自立更生計画書に基づく家電等については，自立更生に充
く慰謝料については，法第6条を適用し，納付書を交付して返
所へ，それ
主へ，それ
更生のた

原因，今後の対策

本案件は，長男の第三者行為被害における慰謝料等の受
今後は，自立更生に充てられる費用が適正に使用されて
入
する家電製品等の現物確認を行うこととし，返還金につ

診断結果(内容及び結論)



32 ページ

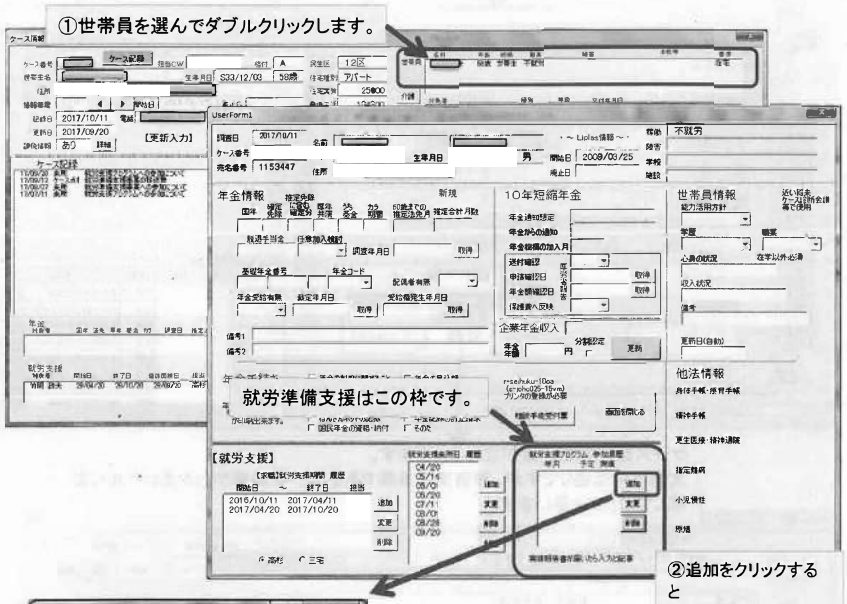
12. 就労(準備)支援事業

市就労準備支援事業の実績報告の取り扱いについて

29年9月より　市就労準備支援事業が始まりました。

支援内容については割愛しますが、従来からの就労支援と同様、ケース記録への登録、参加状況の登録を行う必要があります。

への登録は、次のとおり行ってください。　（現在は、　　が一括して入力しています。）



※ケース記録にも、準備支援事業の実績報告の提出があった旨を記載すること。
（実績収受年月日）

課長協議

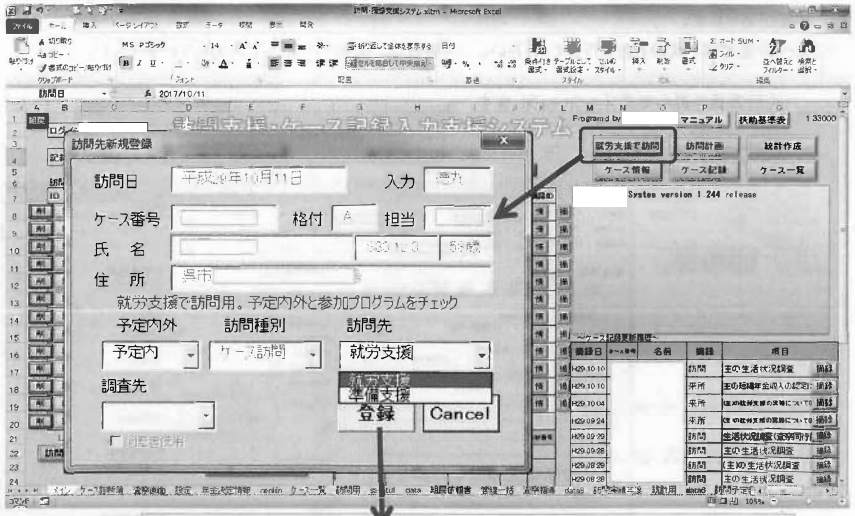
2日以上訪問している世帯で、就労準備支援事業に参加したことを訪問カウントとする場合は実績収受した月（9月分は10月）の訪問月とする。

訪問2回以上している場合に、訪問カウントとする方法。

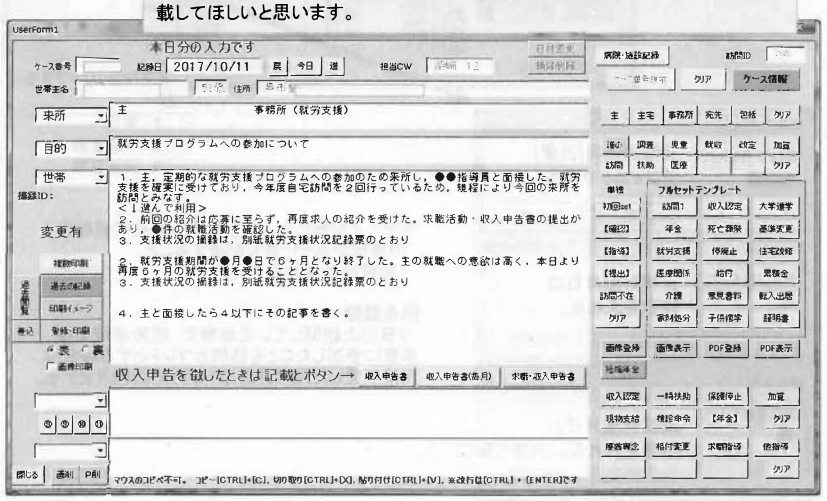
就労支援事業と同様、青いボタンを押します。

訪問先の項に、従来からの「就労支援」 か、新しい「準備支援」かを選べるようになっています。

ケース記録の書き方は、　　班に決めてもらうことにします。



ケース記録編集画面が立ち上がります。
文面は今迄通りですが、準備支援事業であること・参加率がわかるレベルに記載してほしいと思います。



13.【月初・月末処理】訪問予定・結果の作成支

1. 毎月，月初に作る「訪問予定実施状況表」は，年間訪問計画と訪問実績によって
自動的に対象者を選定して作成します。
　このため，作成月の前月の，訪問登録と訪問結果が全て入力し終わっていないと，
作成してはいけません！

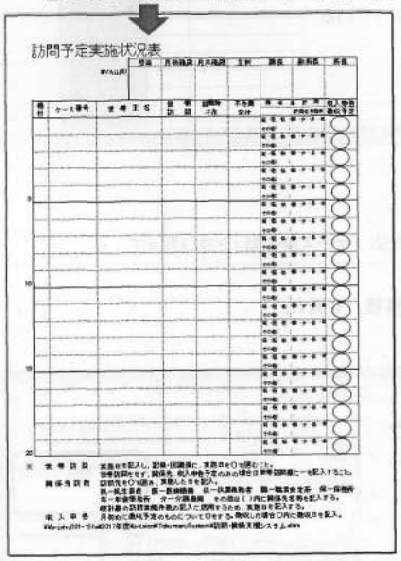




① 訪問計画をたてる「年月」を確認します。
標準で，当該月がセットされています。

② 「自動作成」ボタンを押します。
もし，想定していない人が登録されていたり
登録されるべき人が登録されていなかったら
年間訪問計画や実績を見直してください。
例外的に登録・削除したい場合は，
管理係まで連絡してください。

③ 訪問予定実施状況表を印刷します。
月初の統計決裁用の帳票を出します。
再度，訪問予定者が合っているかを
チェックしてください。
並び順は「地区」→「格付」→「ケース番号」です。



入力期間は，前月の4～5日前～当月の5日頃です。
毎月それまでに作成を行えるようにしてください。

※ 入力期間を過ぎると，訪問予定の追加削除等
ができなくなります。

日々，訪問する前に訪問登録。
訪問から帰ってきたら，すぐに結果登録。
これをきちんとしていたら，何も悩まず
ボタン1つで，月初処理が終わります。

【月末】
訪問登録と・結果を全て入力したら，
上記「訪問予定実施状況表」ボタンを押すと，
左の帳票に，結果が記入されて出力できます。

※担当者入れ替え等があると，若干変な
出方をする可能性があります。
仕様に付きご了承ください。

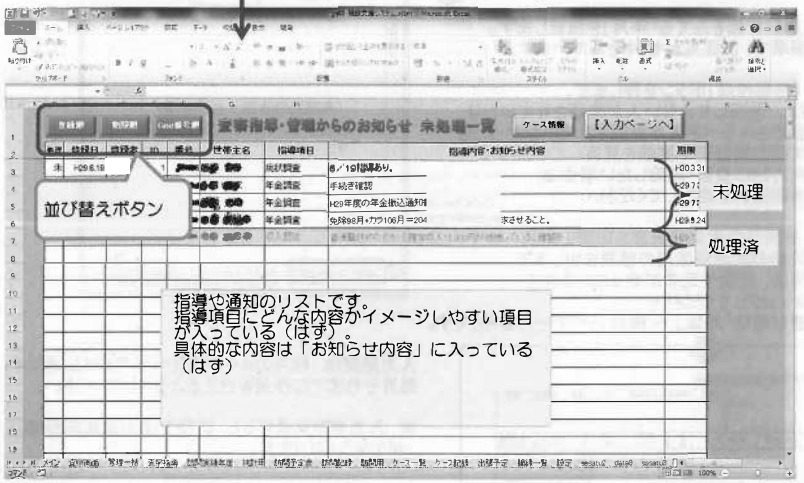
14. 査察指導や管理からのお知らせ・スケジュール管理

査察指導や，管理からの依頼・各CWが期限設定した事項の未処理があると，
起動画面の上に，ピンク色で，「指導通知未処理有」 と出ます。



緑の「指導通知一覧」ボタンを押すと，

画面が切り替わって，次の画面が出ます。

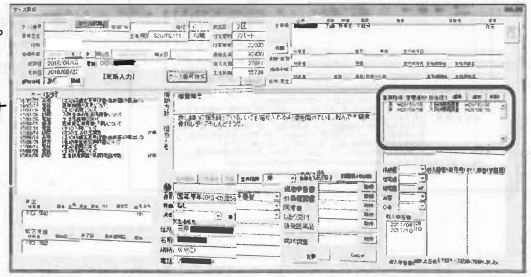


初期表示は，指導や通知が登録された順です。

何からやろうか。と思ったときは，「期限順」で並び替えたり，「ケース番号順」で並び替えて
何をしよう。 って考えてみてください。

当該ケースの行を選択してから， 上の橙色の「ケース情報」 を開くと，
ケース情報画面を開くことができます。

ケース情報画面の右真ん中。
赤枠の範囲が，指導の一覧になります。
期限を過ぎると赤色表示になります。

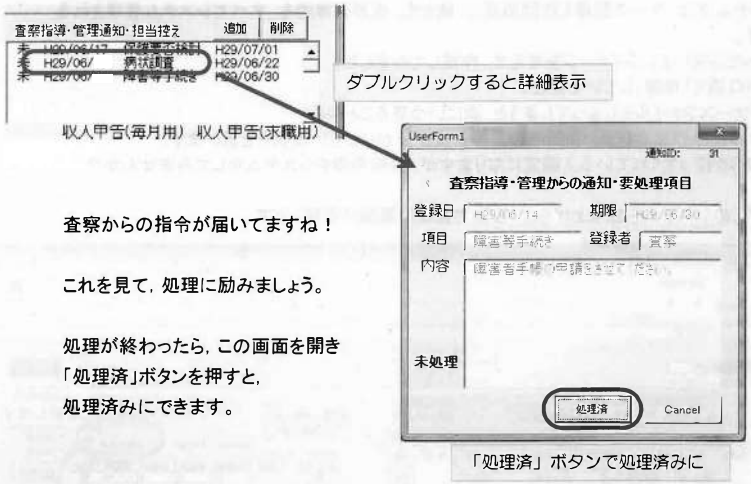


自分が覚えとく用の通知を入れられます
追加・削除で，自分への指導。
使い方によって，スケジュール管理が
できます。

詳しくは次ページで。

では，指導の内容を見てみましょう。

ケース情報画面の右中の画面。 期限が過ぎていたら，赤色表示になっています。



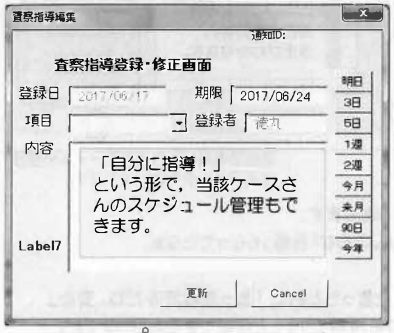
査察からの指令が届いてますね！

これを見て，処理に励みましょう。

処理が終わったら，この画面を開き
「処理済」ボタンを押すと，
処理済みにできます。

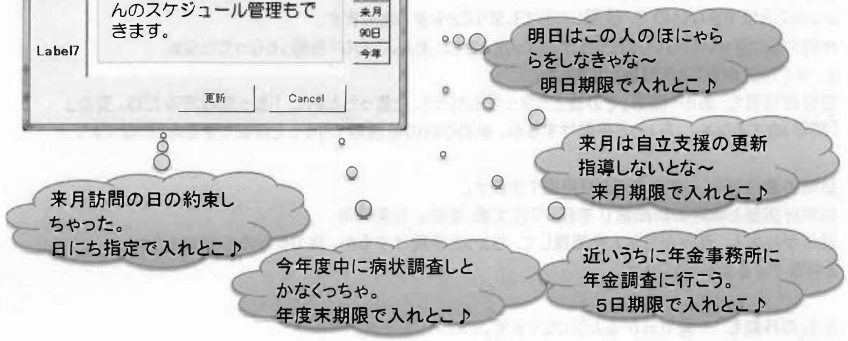
もちろん，査察の画面からみても，処理済になります。
査察を安心させてあげましょう♪

「追加」ボタンを押すと，下の画面になり，自分が覚えておくように自分に指導ができます。



指導「項目」を選んで期限を入れて
（ボタンで簡単に）
内容を書いて「更新」ボタンで登録します。

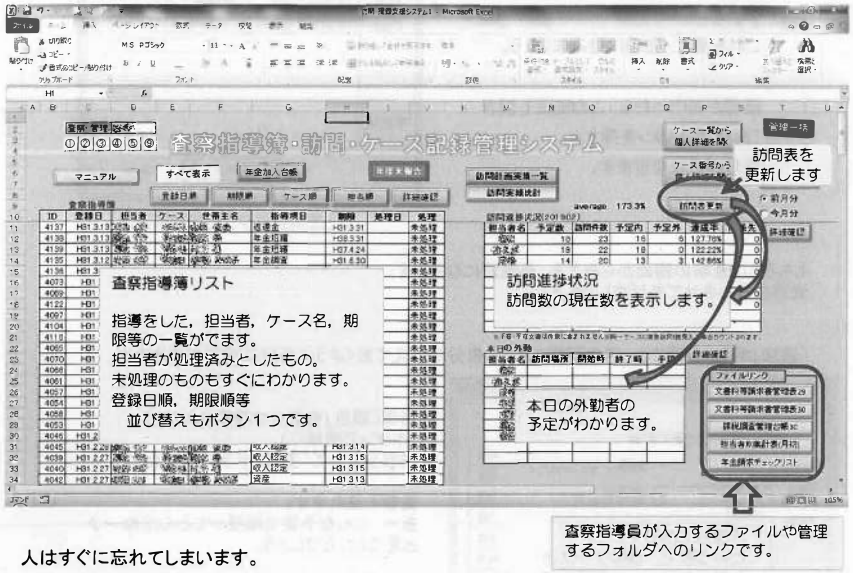
査察も見れます。
あ～ こんな予定で頑張ってるんだね～♪
と見てくれるでしょう。



15. 査察指導員用　指導簿・担当CW管理画面

新システムでは，ケース記録も訪問処理も，統計も，査察指導簿も，すべてシステム管理される予定です。
こうなったら良いというイメージを考えて，作成してみました。
付箋や口頭で「指導」している現在。
CWがケースファイルをしまってしまうと，次にいつ見ることやら。
みんなの指導の進捗状況，訪問率の進捗状況が分かりづらい現状だと思います。
この　　を使ってくれている人限定になりますが，査察指導をシステム化してみませんか？

査察がこのシステムを立ち上げると，自動で査察用画面が遷移します。



人はすぐに忘れてしまいます。
2つのことはできないので，後回しにしてしまうことも多々あります。
今何やらなきゃいけないんだっけ？となったときに，あぁ。こんな「指導」もらってたなぁ。
と，すぐに分かることを目標にしました。
査察指導員も，あの「指導」その後どうなったんだろう。と思ったときに，「あっ処理済みだね。安心」
「期限」きてるなぁ。 ちょっと手助けするか。他のCWの応援頼もうか。と判断できるようになります。

訪問の進捗率も，リアルタイムで把握できます。
訪問計画数と実際の訪問数（「不在・不在文書」を除いた実件数。）
遅れがちな人，進みがちな人を把握して，ちょっと手助けするか。他のCWの応援頼もうか。
と判断できるようになります。

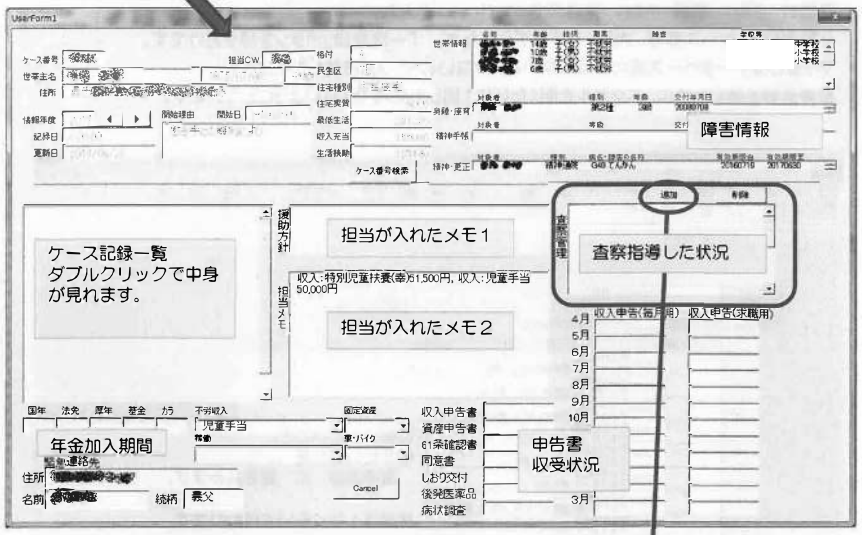
本日の外勤も，一覧で分かるようになります。
どこ行ってるんだっけ。 いつ頃帰ってくるんだっけ。 紙どこやったっけ？　とはなりません♪

16. 査察指導の仕方

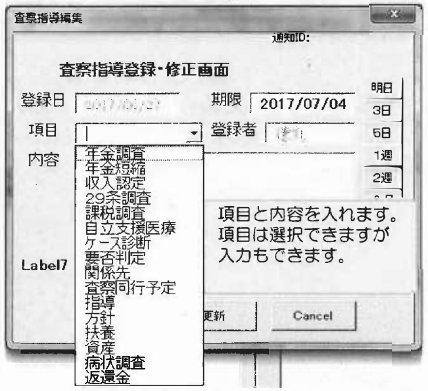


決裁ケースファイルが回ってきたときに，
右上の大きな橙色のボタンをクリックします。
ケース番号が分からなかったら，一覧からも選べます。

対象ケース番号を入れる，または選択すると
ケース情報が表示されます。
リプラスの情報と，担当CWが入れたメモやケース記録の一覧，
収入申告の徴集日等が出ます。



決裁をみて，CWに「指導」したいな～～と思ったら，
査察管理の中の，「追加」 をクリックします。



どんな「指導」か 項目から選び，
内容を つらつら～～と書いて，
いつまでに処理をしてもらいたいか，
期限をボタンで入れます。
（直接入力も可）

あとは，「更新」を押すだけで
「指導」完了です。

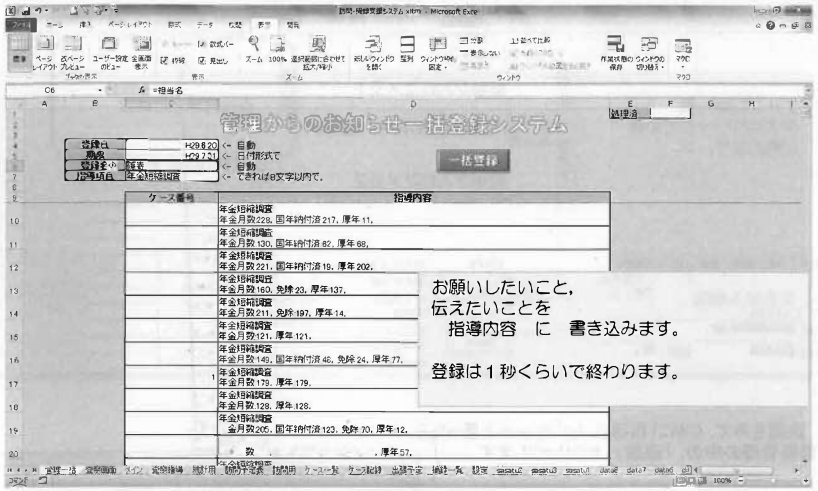
担当者がエクセルを開くと，
指導がきているのが分かります。

あとは，メイン画面で進捗状況を「にやにや」
しながら確認しましょう♪
やさしく，ケースワーカーさんをサポートしましょう。
※一覧をダブルクリックで，編集もできます。

17. 管理Gからのお知らせ・一括登録

査察指導・個人期限の機能に，管理から一括登録できます。
臨時福祉給付金 の処理指導をいつまでにお願いしたい！ リストもらったから
それぞれのケースにそれぞれの担当者に一括でお知らせし，期限もつけたい。
と言った場合に，管理Gの人が開くと，一括登録画面が開きます。

登録日（自動） 期限（手動） 指導項目（タイトル） を入れ，
一覧表に， ケース番号 内容 をずらずら入れて，「一括登録」ボタンを押すだけです。
やり直しはデータベース直に修正しないといけないので，よく確認してください。
重複登録を防ぐために，エクセルを開くたびに1回しか処理できないようにしています。

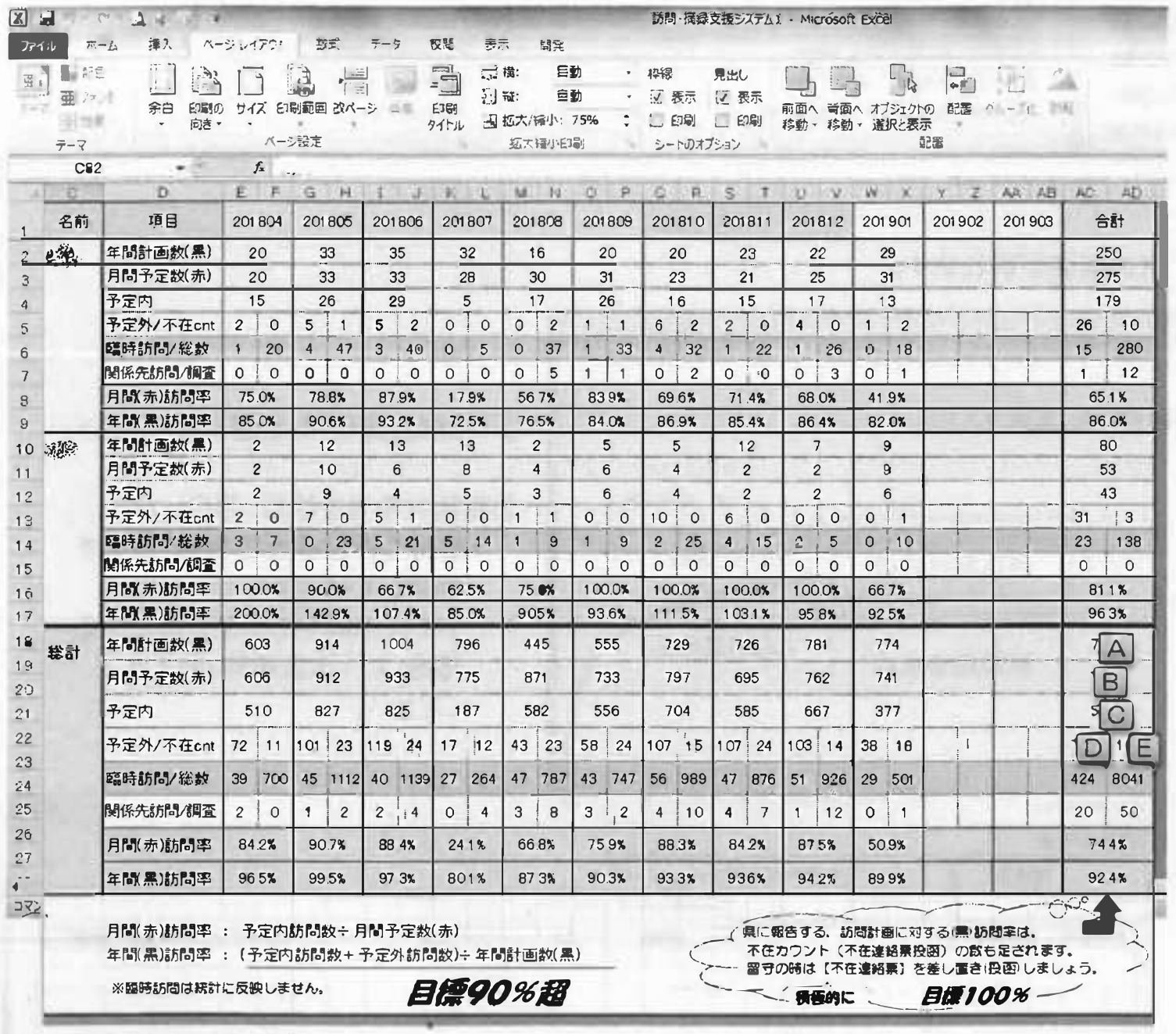


18. 訪問率・統計を見よう

訪問計画・訪問実績の統計（現状）をいつでも見ることができます。

メイン画面から　**訪問実績統計**　をクリックします。

次のような，課内全員の現状を見ることができます。



名前	項目	201804	201805	201806	201807	201808	201809	201810	201811	201812	201901	201902	201903	合計
[illegible]	年間計画数(黒)	20	33	35	32	16	20	20	23	22	29			250
	月間予定数(赤)	20	33	33	28	30	31	23	21	25	31			275
	予定内	15	26	29	5	17	26	16	15	17	13			179
	予定外/不在cnt	2 0	5 1	5 2	0 0	0 2	1 1	6 2	2 0	4 0	1 2			26 10
	臨時訪問/総数	1 20	4 47	3 40	0 5	0 37	1 33	4 32	1 22	1 26	0 18			15 280
	関係先訪問/調査	0 0	0 0	0 0	0 0	0 5	1 1	0 2	0 0	0 3	0 1			1 12
	月間(赤)訪問率	75.0%	78.8%	87.9%	17.9%	56.7%	83.9%	69.6%	71.4%	68.0%	41.9%			65.1%
	年間(黒)訪問率	85.0%	90.6%	93.2%	72.5%	76.5%	84.0%	86.9%	85.4%	86.4%	82.0%			86.0%
[illegible]	年間計画数(黒)	2	12	13	13	2	5	5	12	7	9			80
	月間予定数(赤)	2	10	6	8	4	6	4	2	2	9			53
	予定内	2	9	4	5	3	6	4	2	2	6			43
	予定外/不在cnt	2 0	7 0	5 1	0 0	1 1	0 0	10 0	6 0	0 0	0 1			31 3
	臨時訪問/総数	3 7	0 23	5 21	5 14	1 9	1 9	2 25	4 15	2 5	0 10			23 138
	関係先訪問/調査	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0			0 0
	月間(赤)訪問率	100.0%	90.0%	66.7%	62.5%	75.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%			81.1%
	年間(黒)訪問率	200.0%	142.9%	107.4%	85.0%	90.5%	93.6%	111.5%	103.1%	95.8%	92.5%			96.3%
総計	年間計画数(黒)	603	914	1004	796	445	555	729	726	781	774			A
	月間予定数(赤)	606	912	933	775	871	733	797	695	762	741			B
	予定内	510	827	825	187	582	556	704	585	667	377			C
	予定外/不在cnt	72 11	101 23	119 24	17 12	43 23	58 24	107 15	107 24	103 14	38 18			D E
	臨時訪問/総数	39 700	45 1112	40 1139	27 264	47 787	43 747	56 989	47 876	51 926	29 501			424 8041
	関係先訪問/調査	2 0	1 2	2 4	0 4	3 8	3 2	4 10	4 7	1 12	0 1			20 50
	月間(赤)訪問率	84.2%	90.7%	88.4%	24.1%	66.8%	75.9%	88.3%	84.2%	87.5%	50.9%			74.4%
	年間(黒)訪問率	96.5%	99.5%	97.3%	80.1%	87.3%	90.3%	93.3%	93.6%	94.2%	89.9%			92.4%

月間(赤)訪問率 ： 予定内訪問数÷月間予定数(赤)
年間(黒)訪問率 ： (予定内訪問数＋予定外訪問数)÷年間計画数(黒)
※臨時訪問は統計に反映しません。
目標90%超

県に報告する，訪問計画に対する(黒)訪問率は，
不在カウント（不在連絡票投函）の数も足されます。
留守の時は【不在連絡票】を差し置き(投函)しましょう。
積極的に　**目標100%**

月間(赤)訪問率	C ÷ B
年間(黒)訪問率	C ＋ D ÷ A

目指すところの訪問率は，毎月の訪問率を参考にしてください。
不在連絡票を差し置きした訪問も通達により訪問とみなすとされているため　市の訪問率は
不在連絡票の訪問分を足したもので訪問率を計算しています。
他の人と比べたり，訪問率を上げる試みを色々試してみてください。

査察指導員は，この数字を見て，
おっ大変なケースを抱えてるな。
頑張ってるなと判断してください。

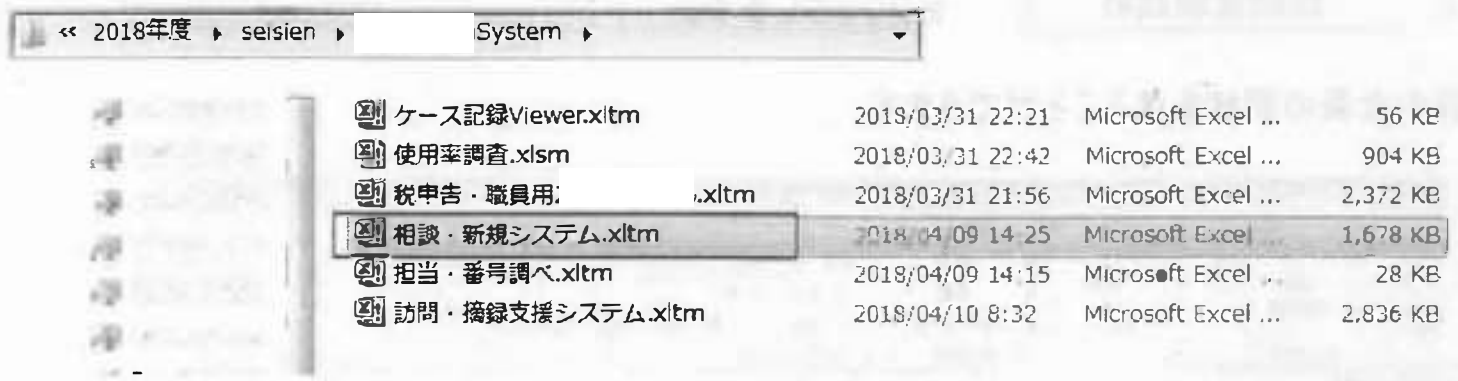
統計では，同じ月に同じ人に何度訪問しても1回と計算します。

但し，CWの負担を把握するためにも，全訪問回数を E に示しています。

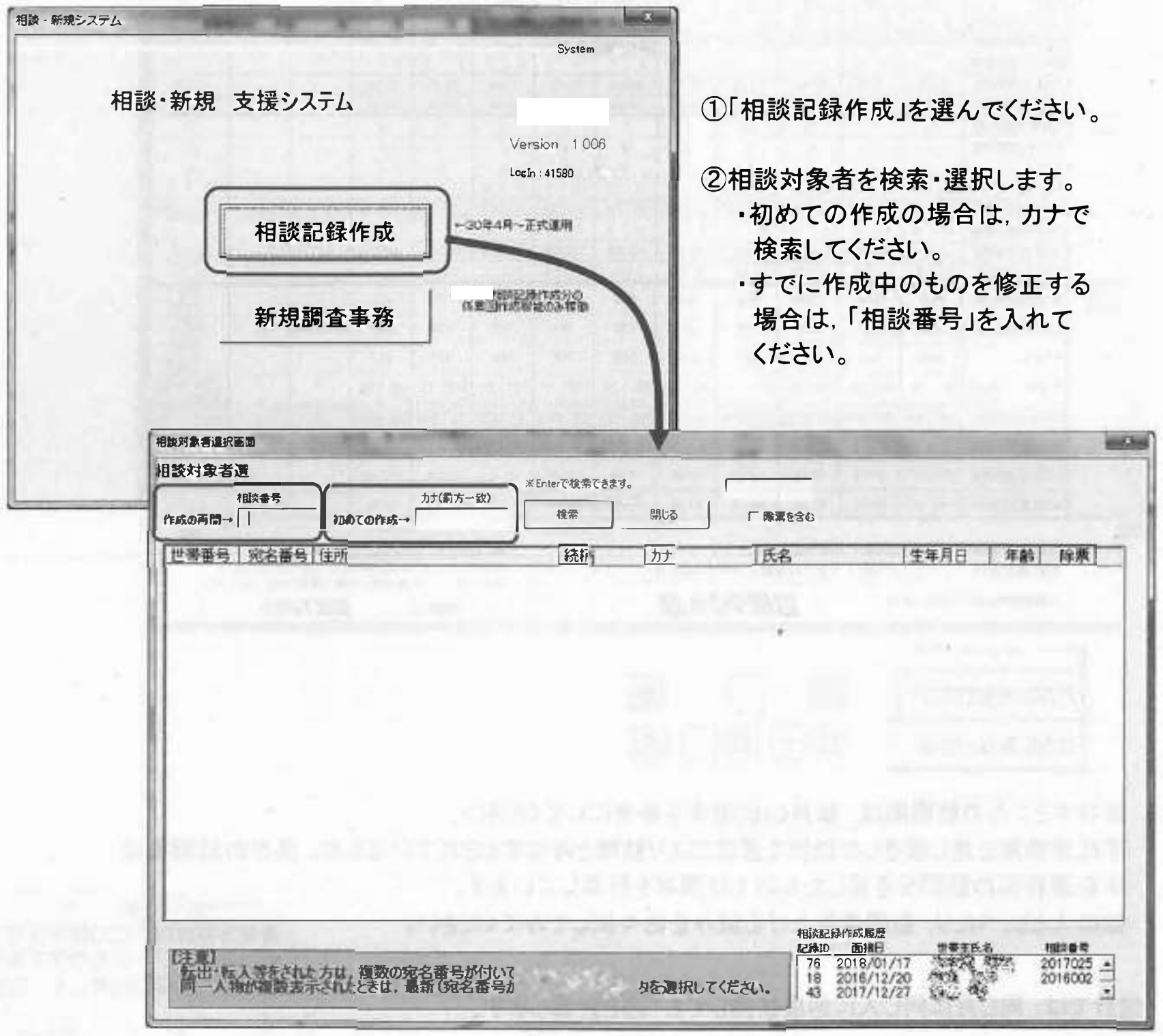
19. 面接記録票の作成

個々でエクセルを使って作成していた，相談受付・面接記録票を　　に変更します。

面接記録票に記載される情報を，データベースで管理し，後からの閲覧や抽出業務に役立てます。



起動すると，次の画面が現れます。



①「相談記録作成」を選んでください。

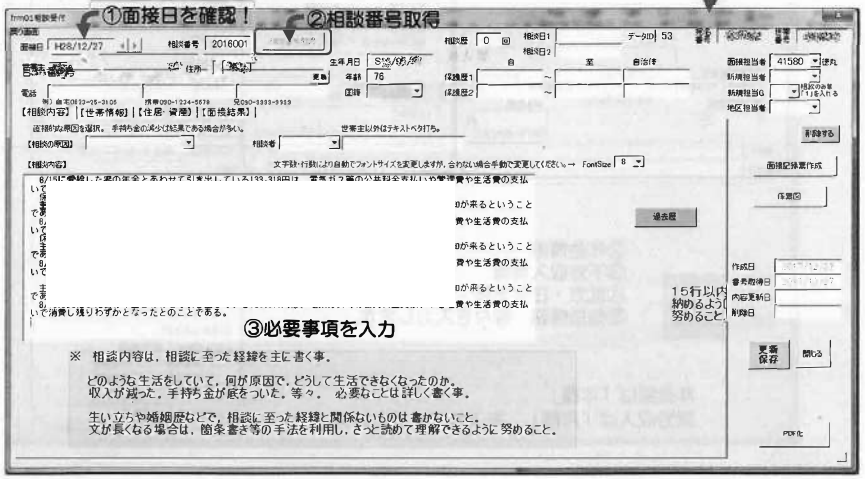
②相談対象者を検索・選択します。
- 初めての作成の場合は，カナで検索してください。
- すでに作成中のものを修正する場合は，「相談番号」を入れてください。

相談作成ページ

初めての作成で，対象者が選択されると，次のような画面になります。
住民票の世帯情報が表示されるので，世帯員情報から世帯員をクリックで選んでください。
住民票の続柄から世帯主を持ってきていますが，不具合等により，うまく世帯主がとれていない場合は
世帯員情報で選択し，「世帯主変更」ボタンで世帯主を変更してください。

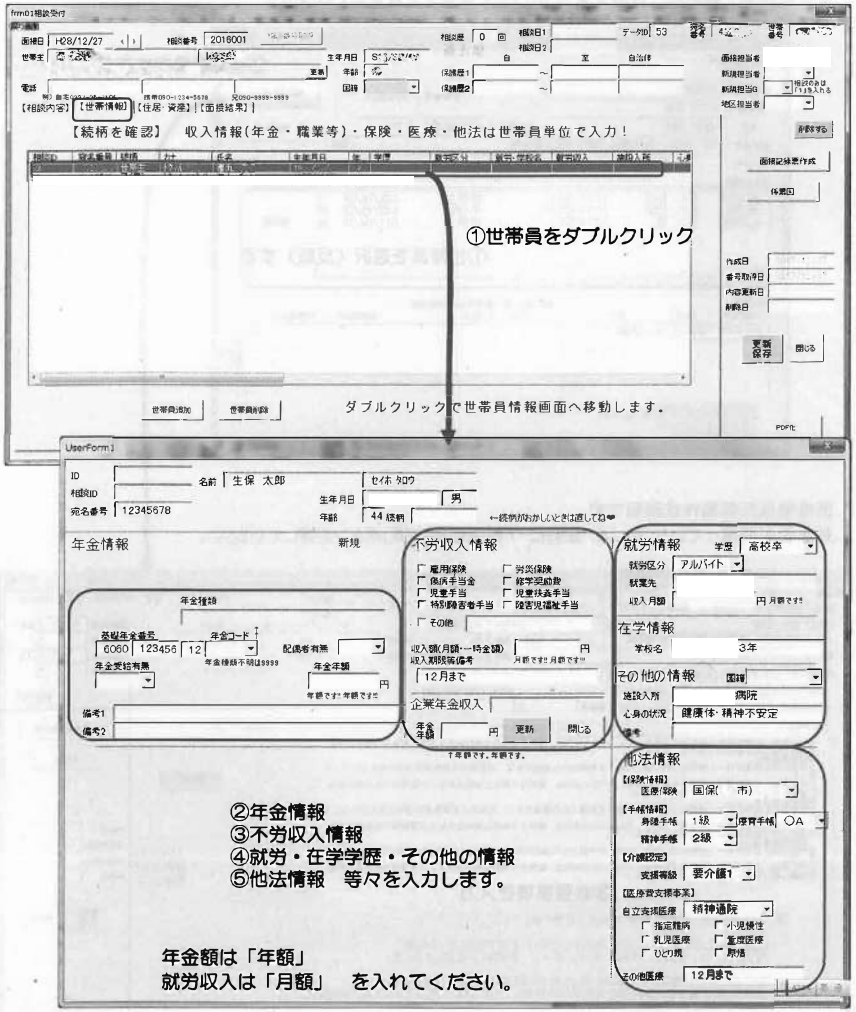


面接相談記録票作成画面です。
対象者が間違っていなければ，最初に 「相談番号取得」ボタンを押してください。

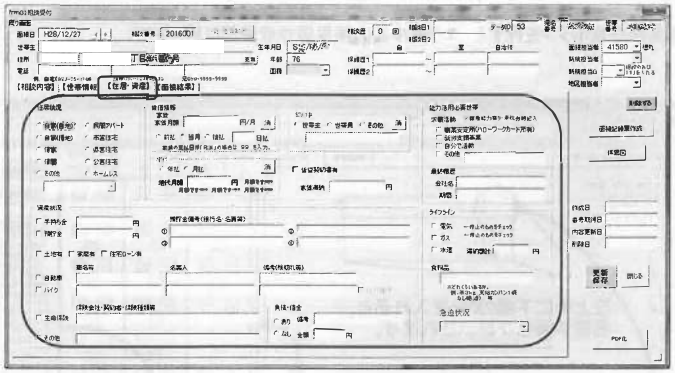


世帯員の個別情報は，世帯員をダブルクリックすることで，別画面が開きます。

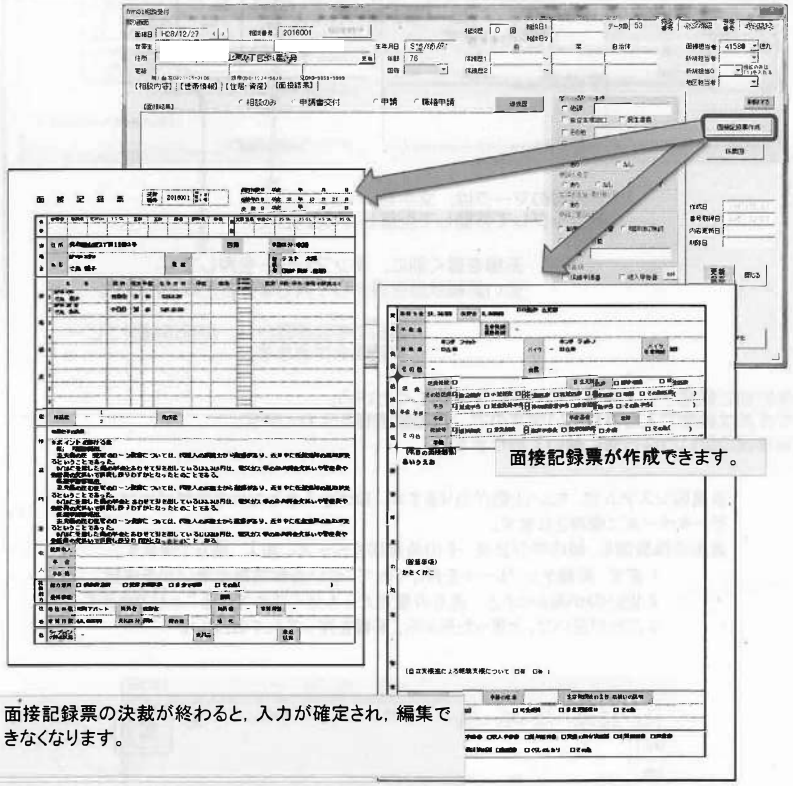
年金情報，就労状況，不労収入，障害などの他法・個人に係る情報は，この世帯員画面から入力します。



相談者の住居情報・資産情報等を入力します。



面接結果を入力し，相談・申請区分等を入力します。

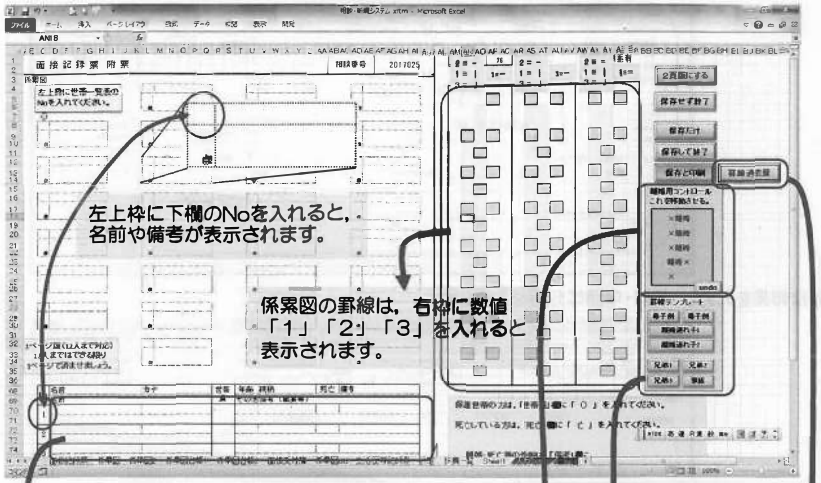


面接記録票の決裁が終わると，入力が確定され，編集できなくなります。

以後，　　ケース照会画面からも照会できます。

係累図の作成

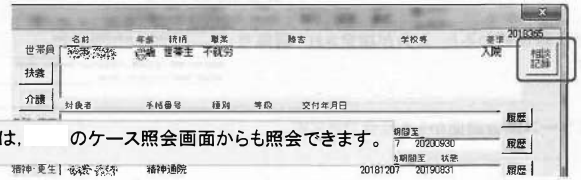
係累図作成ボタンを押すと，エクセル表の係累図作成画面に移ります。



係累図に登場する人物は，こちらに入力してください。
世帯員は自動で入力されていますので，扶養義務者を入力します。
備考欄の使い方は右側に書いてあります。

係累図システムは，ちょっと癖がありますが，数値を入れるだけで罫線がかけ，
データベースに保存されます。
過去の係累図も，随時呼び出せ，その係累図をベースに加工，修正できます。

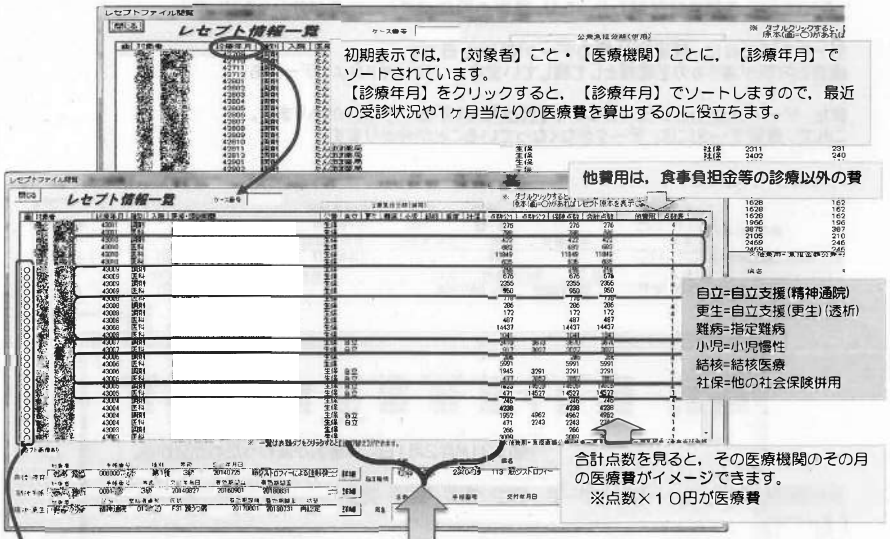
1 まず，罫線テンプレートを押してみて，近い罫線情報が無いかを確認。
2 近いのが無かったら，過去の履歴からも当てはめてみることができます。
3 これが良いな。と思った所から，罫線を作ってみてください。

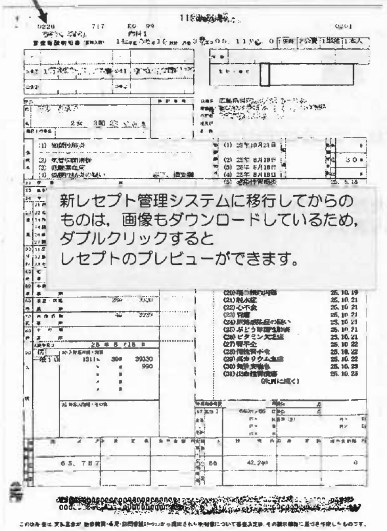


決裁後は，　　のケース照会画面からも照会できます。

20. レセプトの参照

要否判定等で，医療費の計算を行う場合，直近3年間のレセプト情報を見ることができます。
ケース照会画面の「レセプト情報」ボタンを押すと，レセプトの一覧が表示されます。





下段は，他課連携による障害者手帳（身体・精神）自立支援医療・指定難病・原爆医療の情報です。
医療情報と見比べてチェックしましょう。
申請から受給開始までに時間がかかる指定難病などについては，　　(他法情報)への入力漏れに気が付くきっかけになると思われます。
また，自立支援(精神)を持っているのに使ってない！？ 社保を使っているな！？　とかとか。

21. 他法情報履歴

追加機能

毎月，障害福祉課から，身障手帳・療育手帳，精神手帳，自立支援情報のデータをいただいており，　　のケース情報画面で，最新情報を載せていましたが，過去履歴も表示できるようにしました。
これにより，手続き状況がわかったり，障害の程度が変わったのが分かったりします。

データの照会日は，障害福祉課のデータ切り出し日です。
過去と内容が違うものを履歴として残しています。（　　よりデータあり）

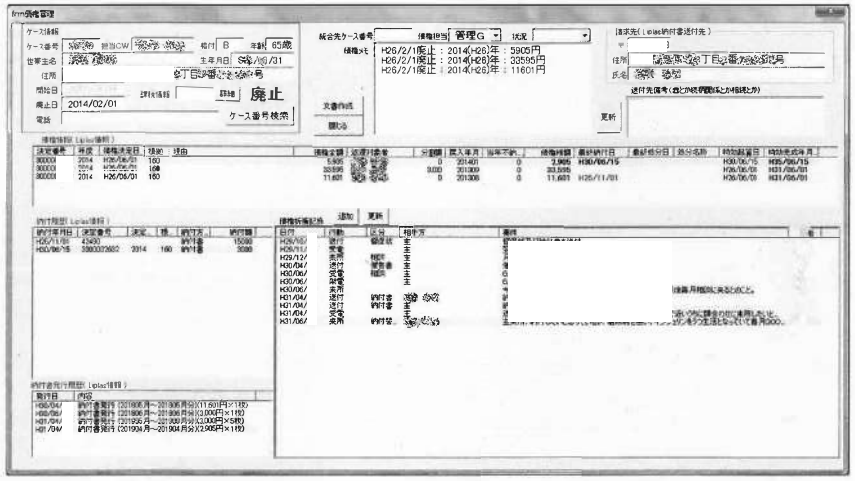
また，ケース照会画面に出てこないが【履歴】には存在する場合があります。
これで，最新データには，データがなくなっていることが分かります。



※障害福祉課からは，毎月10日前後にデータを提供いただいており，その間に2つ以上の手続きがあった場合は，履歴がとれていない場合もあります。

22. 債権管理(滞納整理用)

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



9 一般市Ⅰ

１．生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

156 千人（2020（令和２）年１月１日現在：156,810 人）

②担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
888 人	683 世帯	0.566　%	76 ケース

③生活保護担当（現業）の構成

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

④現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

次の事務を臨時職員が担当

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

→　臨時職員が入ったことで現業員の負担は相当減ったと思う。

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

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

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

○　不正防止のため基本的には毎年地区替えを実施

→　常勤の現業員の人事ローテーションは４年～５年程度。他の関連のない部署でも働いている。社会福祉主事資格のある者が配置されるよう人事は考慮されている。福祉を専門的に学んでいる経歴がある者はあまりいない。

現業員が住む地区は担当しないよう振り分けている。

○　ケースワーカーを３年程度経験した職員が面接員を兼務。

→　実質として、生活保護担当課の経験が一番長い職員が面接員を兼務するようにしている。

○　医療担当や各種照会・調査事務の担当者を毎年入れ替え、常に複数の職員が各事務を処理できるように配慮

→　漏れなく事務が行える体制を整えている。

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

○　就労準備事業

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

○　子どもの学習支援事業

2017（平成 29）年度からの委託で、教員経験者に担当をお願いしたいため、シルバー人材センターに委託。教育委員会の経験者より、養護教員の経験者の方がうまく行っている。市の面積が広いこともあるが実施方法を集合型に限定にすると、場所の確保や交通費確保が困難でハードルが高い。家庭訪問型で、勉強を教えることと、家庭状況が把握できることが重要だと感じる。生活保護世帯のみが対象だったが、生活困窮者にも拡大した。現在５世帯に支援。生活保護世帯が４世帯、生活困窮世帯が１世帯。

○　両事業とも対象者をピックアップしてケースワーカーが対象者の希望を聞いて最終判断している。希望がないと実施できない。本人への説明や、やることの理解を得ることが難しい。

○　就労支援員、健康管理支援員などが関わったところも含めて、効果的な事例について

→　なかなか自立等に結びついておらず、廃止や就労に繋がるなどの結果に反映できない。

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

○　ケースワーカーに ICT（モバイル端末）を用意する取り組みについて

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

【ヒアリングを終えて】

業務委託・非常勤職員等の導入による丁寧な支援の展開

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

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

10 一般市Ｊ

１．生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

62,005 人　（世帯数　26,412 世帯）

②担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

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

１市１町２村が合併したため、577.6 ㎢と面積は非常に広い

③生活保護担当（現業）の構成

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

④現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

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

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

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

※生活保護に直接関係ない事業についても分担を分けている

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

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

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

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

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

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

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

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

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

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

【ヒアリングを終えて】

市の実情に合った柔軟な支援体制

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

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

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

11 一般市 K

１．生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

43 千人

②担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
546 人	448 世帯	1.24%	63 ケース

③生活保護担当（現業）の構成

正規職員　ケースワーカー	７人
非常勤職員等	３人
→非常勤の内訳	
面接相談員	１人
就労支援員（448 世帯のうち 1/3 程度(約 144 世帯)に関わっている）	１人
レセプト点検員	１人

④現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

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

- 面接相談員：県の事務監査でも高評価をいただいている。この人の存在が大きい。市の臨時職員、その前は民間で働いていた人。相手の話を聞く能力、状況を想像して真に困窮しているのか、緊迫性が把握できるところが優れている。現在７年目で、４月から会計年度職員として継続できるが、３年度くらいで更新できなくなるのが心配。自分で社会福祉主事任用資格を取得したほか、研修にも積極的に参加している。
- 就労支援員：家庭訪問の同行、ハローワークとのやりとりを頻繁にやってもらっている。市は県内でも求人率が低いほうの地域ではあるが、就労による収入増での保護廃止が（死亡の次に）多い。この支援員は粘り強さがすごい。何度断られても相手のペースでの伴走型の支援を行っている。
- 本市は面積が広く、遠方にいくときは事務効率を上げるために、同じ方向にあるいくつかの件をまとめて家庭訪問するなどの工夫をしている。
- チームとして、組織的にサポートしながら取り組んでいる。スーパーバイザーよりもむしろケースワーカーの先輩が、新人に対して日々の 0JT としてスーパービジョンを実施し、指導している。所管課長も生活保護担当であり、アドバイス等がある。
- 全体に、研修は県のものだけでは研修対象が限られるため、全国版のものにも積極的に参加している。研修の参加はモチベーションにつながっている。面接場面で実際にどうすればいいかがわかる。
- 初めてケースワーカーになる人は、別部署を経験している。社会福祉主事を持っている人が担当課に回る。異動してから主事研修を受ける場合もある。
- ここ数年、異動の人数は少なくなっている。過去に一度に半数が異動になったことの経験を踏まえ、一般より長めのサイクルにして欲しいと要望を出している。一般的には平均３～５年であるが、生活保護担当は５～７年。
- 連携を取った実践を意識している。基幹相談支援センターとの連絡が密にとっており、（引きこもりなどのケースに）良いアドバイスを必ずくれる。また、同じ建物の中に母子の所管課や包括支援センターがあり、よく連絡をとっている。

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

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

３．業務を委託している場合、委託の具体的内容

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

４．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例

被保護者・被保護世帯の類型	母子世帯
世帯の概要 （保護開始時の状況）	○　母と子２人（次男は当初小学校高学年くらい。現在は中学生と高校生） ○　本人（母）が相談に来た。本人は就労に困難さはなかったが、コンビニと工場の夜勤のダブルワークをしていた。しかし単価が安く、子どもが小さく夜の業務をしないですむようにしたいが、長年勤めていて辞めると言えない。そこで就労支援員がハローワークで正社員の口を探し、ケースワーカーと一緒に、強引にやらず粘り強く働きかけて彼女に納得してもらって、転職することができた。基本給も上がり、もうすぐ保護廃止になる見込み。子どもも成長し、もう少しだと励ましている。 ○　長く関わっているケース（５年前後）のため、その間、担当ケースワーカーは数人交代している。就労支援員が３年間継続して関わることで、信頼感を維持した継続的な関わりが続いている。生活の変化を見続ける関係性、信頼感が大切だと考えている。
保護の種類	生活扶助、教育扶助、住宅扶助、生業扶助
自立支援事業	就労促進事業
関わっている非常勤嘱託職員	就労支援員
活用した外部委託	子どもに問題がないので、学校との連携は特に行っていない。 なお、高校生は学校・部活が忙しいので、アルバイトは収入があることは少なく、支援があっても利用しない。進学準備給付金は喜んで受けている人が多い。

① 活用により肯定的な効果	○ 個人的資質かもしれないが、懐が深く、利用者は就労支援員と話すことで母親的な信頼感をもっている。ケースワーカーは若い人も多いので、ケースワーカーだけで取り組むのとは違っていたと思われる。 ○ この利用者以外でも、一切就労にむけて動かなかった人が、この就労支援員が説得し、支援員同行でハローワークに行くようになって皆で驚いたことがあった。 ○ このケースに限らないが、保護開始から１年くらいが自立には重要ではないか。そのときに就労支援員がいることで就労に向けた動きが進むと感じている。 ○ 子どもは一緒に面接を受けていた。母親を応援している。子どもは自分が生活保護世帯だとわかっていた。次男は保護開始時小学５年生くらい。子どももお母さんをサポートしており、夜の仕事でなくなったのだけでもよかったと思われる。
② 就労支援員との連携にあたって、ワーカーが留意して取り組んでいること	○ ケースワーカーが就労支援員を頼りにしている。就労支援員が就職情報を積極的にとり、ケースワーカーに情報提供している。的確に情報をもらえると信頼しているため、ケースワーカーは就労支援については心配しないで業務を行うことができる。 ○ ケースワーカーの力量の低下は感じるところはある。しかしこの就労支援員については、このままで進めたいと考えている。
活用によってケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化	○ このケースについては、ケースワーカーの精神的な負担の軽減に繋がったと考えられる。 ○ 本市のケースワーカーの事務量は他部署と比較し多いとは思わないが、人と接することによる心の負担は大きい。利用者と就労支援員との関係性の良さが、利用者とケースワーカーとの関係性によい影響を与えることがあった。

【ヒアリングを終えて】

適任者の配置とチームとして機能することで成果をあげる

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

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

12 一般市Ｌ

１．生活保護業務の現状

①担当する圏域の人口規模

344 千人

②担当する圏域の保護の状況（2020（令和２）年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率	地区担当ワーカーの平均ケース数
4,887 人	3,752 世帯	1.42%	85.2 ケース

③生活保護担当（現業）の構成

正規職員　ケースワーカー	44 人
非常勤職員等	５人
→非常勤の内訳	
面接相談員	２人
就労支援員（元ハローワーク職員）	１人
生活支援相談員（中国帰国者等）	２人

④現業員の負担軽減や業務の効率化のために取り組んでいること

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

２．生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取り組んでいること

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

３．ケースワーカーが業務を遂行するにあたり、非常勤嘱託職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった事例

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

①活用によりどのような肯定的な効果が被保護者に起きたか ②活用・連携に当たり、ケースワーカーが留意して取り組んでいること	① 入院生活（療養）や自らが家を探すことなどにより、本当に単身居宅生活をしたいという気持ちが出てきてから退院及び居宅生活の開始となった。 ② 本人は（実際は難しいのに）早く居宅生活をしたいという焦りが見られたため、急がず少しずつ退院及び居宅生活の開始に向けて、自らが家を探すように留意しながら病院やアウトリーチ支援チームとの連携（情報交換等）に努めた。
活用によって、ケースワーカーの業務負担軽減や効果的な支援につながった変化	・こころの病気を抱える者がいる世帯に対して、精神保健福祉士なども支援することにより、ケースワーカー(女性)が他のケースを支援する時間を確保できた。 ・引きこもりの方の訪問支援をアウトリーチチームが実施する中で、社会資源につなげる際に生活が困窮している方については保護費の支給を検討することになるため、その際にアウトリーチチームから声がかかる。アウトリーチチームが申請時に同行することもあり、事前に連絡を取り合って連携を行っている。

【ヒアリングを終えて】

地域の社会資源の活用と働きやすい職場環境の整備

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

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

第５章　まとめ

１． 本研究事業の概要

１-１　本研究事業の目的

本研究事業の目的は第一に、福祉事務所における人員配置や業務体制、取組みの実態等を把握し、効果的・効率的な相談援助業務体制（人材活用等）の推進や、業務環境整備の検討のための基礎資料を取りまとめること。

第二に、生活保護において現業員が担うべきソーシャルワークの機能のあり方や今後の人材養成の方向性を検討するための基礎資料を取りまとめることであり、その方法は次の通りであった。

① 福祉事務所における人員体制（正規職員、正規外雇用職員等のすべての者)、ケースワーク業務のあり方、役割分担等に関する悉皆調査を行い、整理・分析を行う。

② 生活保護関連事業の各種団体への業務委託の状況等に関する悉皆調査を行い、整理・分析を行う。

③ 生活保護業務のうち、ケースワーク業務から切り離して行うことにより、ワーカーの負担軽減や生活保護受給者への効果的な支援につながる業務等に関する事例について、ヒアリング調査を実施して収集、整理・分析を行う。

１-２　本研究報告書の概要

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

第２章では、福祉事務所や生活保護業務に従事する社会福祉主事の業務実態に関する先行研究や調査結果等から、現状における論点や課題を整理し、２つの調査に向けた前提の確認を行った。

第３章では、福祉事務所の実施体制に関するアンケート調査の結果、第４章では、指定都市の福祉事務所や本庁、中核市や一般市の福祉事務所を対象に行ったヒアリング調査の結果を掲載した。

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

① 生活保護を担当する現業員が担うべきソーシャルワークの機能のあり方を考えていく上で検討材料となる、ケースワーカーの業務である 130 項目の提示。

② アンケート調査から判明した、福祉事務所の人員体制、ケースワーク業務の役割分担、業務委託の状況、養成校や養成施設との連携・協働の状況等の整理と分析。

③ ヒアリング調査から判明した、ケースワーク業務から切り離して行うことがワーカーの負担軽減や生活保護受給者への効果的な支援につながる業務等に関する事例の整理と分析。

④ 今後の人材養成や人材確保の方向性を考えていく上で検討材料となる、福祉事務所におけるソーシャルワーク実習の現状と課題。

２． ケースワーカー業務の分析

２-１　生活保護の業務分析手法を踏まえたアンケート調査項目の設計

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

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

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

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

2-2　調査項目抽出の作業手順

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

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

調査項目の設定から調査票を完成させるまでの具体的な手順は以下の通りである。

① 生活保護業務に関する資料確認

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

② 生活保護業務実態の棚卸調査

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

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

③ 検討委員会による調査項目の決定

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

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

2-3　ケースワーカーの業務を 130 項目に分析

第２章において、「現業員の業務が従来と比較して多忙な理由は、複雑な生活課題を抱えた被保護世帯の増加による『業務の質的変化』と介護保険制度施行後の『事務量の増加』といえる」と

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

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

業務分析レベル（中分類以降の項目は質問数を意味する）

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

3． アンケート調査結果の整理と分析

3-1 調査の概要

アンケート調査は前節に既述したとおりの手順で、生活保護法の決定、実施に関する業務とこれを担当する職員（または職種）についての質問項目を設定した。併せて調査票では、「外部資源

活用や業務委託の現在の取組み、委託する際の個人情報の保護への配慮」等の関連する項目も設定した（調査票は、巻末資料として掲載)。

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

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

3-2　生活保護業務は誰が担っているのか

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

① 多くの福祉事務所では、生活保護業務の大半を現業員が担当している現状がありつつも、「現業員のみ」が担当しているのか、それとも「現業員以外の職員も」担当しているのかは、業務によって特徴があることが明らかとなった。

具体的には、被保護者の状態を把握した上で、状態に応じたアドバイス（例：受診勧奨等）の実施、被保護者への支援として医療機関・介護事業所等の他機関との連絡調整業務、被保護者からの申請に応じた保護費の算定処理業務といった、まさに被保護者に対する個別支援、ケースワークといえる業務等は現業員のみが担当している傾向が強いことが示された。

② このようなケースワーク業務には様々な事務業務が附随するため、これらの事務的業務を細かく切り出し、内容に応じて事務職員や正規雇用外職員が担当している福祉事務所が一定数以上存在している状況があることも確認された。

③ 生活保護業務のなかでも、被保護者に関するデータの分析、保護の停止・廃止といった検討等、俯瞰的な視点から慎重に状況を判断することが求められるような業務に関しては、事務職員や正規雇用外職員以上に、SV を含むその他の職員が担当している福祉事務所が存在していた。

④ 就労支援や健康管理支援に係る業務においては、現業員以外の職員がその多くを担当している現状が明らかとなった。これは、自治事務として各自治体による裁量が広く認められているため、積極的に業務の切り分けを行い、現業員の負担軽減、また正規雇用外職員や外部委託職員の活用による、専門性の高い支援の実現に取組んでいる状況があると考えられる。

⑤ 生活保護業務に関しては、法定受託事務として各福祉事務所で担わなければならない業務が多くある。しかし、被保護者の増加など、生活保護業務による現業員の負担が課題となっている状況がある中で、いかに現業員の負担を軽減すべきかに関する検討は喫緊の課題といえよう。このような状況において、各福祉事務所では業務の切り出し等を行うことで、現業員の負担の軽減、支援の質向上に取組んでいる状況があることが推察された。

3-3　その他の回答から判明したこと

①　外部資源の活用状況

「生活保護業務における外部資源活用」（自由記述）で多かったのは「就労（準備）支援」「医療扶助・レセプト点検」「子ども・学修支援」「生活困窮世帯の支援」であった。その際の「個人情報の保護への配慮」として最も多いのは「業務委託契約書の締結・文書において明記」であった。

②　現業員の負担が大きいと思われる事務または業務

「新規申請処理及びこれに付随する事務」「その他被保護世帯に対する事務（保護費計算、稼働能力調査、病状調査、資産・収入調査、扶養能力調査）及びこれらに付随する事務」「相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務」「被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務」など、法定受託事務である保護の決定及び実施に係る内容が中心となっていた。

③　現業員の負担軽減、業務に対するモチベーション向上

自由記述で回答を得たが、「相談しやすい環境づくり・声かけ・密なコミュニケーション」「情報や課題の共有・意見交換・面談」「 管理職・査察指導員の助言・指導・相談」であった。特別な取組みを行うということより、通常業務の中でのちょっとした工夫がなされていた。

④　職員採用および配属

実施しているという回答は、「査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する」「現業員については社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属する」「自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する」「自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する」が多かった。なお、「毎年度実施している」だけに限れば、「嘱託職員を採用する」が最も多い。

また、社会福祉法の規定上、福祉事務所をどのように組織して人員配置を行うかは、設置自治体に委ねられているということが伺える。しかしながら、法令上の要件である社会福祉主事を要件としての採用、配属を全く実施していないという自治体が一定数存在する現状は、福祉事務所発足以来抱え続けている課題とはいえ、問題視せざるを得ない。

⑤　社会福祉士、精神保健福祉士への期待、養成校との連携

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

生活保護の部署における社会福祉士養成課程の現場実習の受入れについては、８割以上で受入れ実績がなく、また、受入れ実績がある場合においても『５日以内』のものが約４割となっており、社会福祉士受験資格取得に係る受入れは進んでいない。さらに、「社会福祉士又は精神保健福祉士養成校・養成施設と連携・協働した活動の実施」についても、ほとんどの福祉事務所で実施されたことがない現状が明らかとなった。

４． ヒアリング調査結果の整理と分析

ヒアリング調査では、生活保護業務の現状、現業員の負担軽減や業務の効率化のための取組み、生活保護業務に関する人事管理上の工夫や取組み、業務を委託している場合の具体的内容、ケースワーカーが業務を遂行するにあたり正規雇用外職員の活用または外部委託によって、被保護者・被保護世帯の問題解決や効果的な支援につながった具体的な事例について聞き取りを行った。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

５　福祉事務所におけるソーシャルワーク実習の現状と課題

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

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

本研究事業のアンケート調査は悉皆調査であり、回収率は 68.8%と約７割の福祉事務所から回答が得られた。Ｑ２－１－⑵の集計結果によると、2019(令和元)年に相談援助実習を受入れた福祉事務所は 117 ヵ所、受入れ延べ人数は 320 人であった。全回収数 858 ヵ所のうち 13.6%の福祉事務所で実習が受入れられたと考えられる。しかし、日本ソーシャルワーク教育学校連盟(以下、ソ教連)の会員校 273 校の 1 校あたりでは 1.19 人であり、社会福祉施設へ配属された実習生と比較して相当少ない状況にある。

５-１　実習施設として福祉事務所の確保が困難な理由

５-１-１　社会福祉士養成校の増加

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

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

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

福祉事務所数・社会福祉士養成校数の推移と社会福祉士有資格者現業員数

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

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

５-１-２　実習指導者の要件を満たす者が少ない福祉事務所

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

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

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

５-１-３　福祉事務所での相談援助業務の縮小化

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

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

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

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

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

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

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

５－１－４　相談援助実習の受入れの現状

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

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

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

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

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

相談援助実習の実習配属先・確保先

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

出典　2008 年調査：日本社会福祉士養成校協会「福祉教育モニターアンケート調査結果」(2008 年 12 月)
2011 年調査：日本社会福祉士養成校協会「実習施設確保状況調査結果」(2011 年 12 月)
2019 年調査：日本ソーシャルワーク教育学校連盟「模擬試験受験者アンケート調査結果(速報値)」
(2020 年３月)

５-２　福祉事務所におけるソーシャルワーク実習の意義と課題

５-２-１　福祉事務所からみた実習の意義

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

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

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

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

実習受入れに対する福祉事務所側の認識　［複数回答］　　単位:%

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

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

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

【一般市　社会福祉所管部署の部長】

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

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

【指定都市　生活保護・生活困窮者支援所管部署の部長】

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

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

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

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

５-２-２　福祉事務所におけるソーシャルワーク実習の課題

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

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

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

実習の就職への影響

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

出典　「福祉教育モニターアンケート調査結果」社養協（2008 年 12 月）

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

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

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

４-２-３　おわりに

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

⑴『平成 28 年 福祉事務所人員体制調査』厚生労働省 2017 年
『平成 21 年 福祉事務所現況調査』厚生労働省 2010 年
『平成 16 年 福祉事務所現況調査』厚生労働省 2005 年
⑵「通知　社会福祉士養成施設及び介護福祉士養成施設の設置及び運営に係る指針について」2008 年３月 28 日　社援発第 0328001 号　厚生労働省社会・援護局長
⑶ 日本社会福祉士養成校協会『福祉教育モニターアンケート調査結果』2008 年
⑷ 日本社会福祉士養成校協会『実習施設確保状況調査結果』 2011 年
⑸ 前掲書⑷
⑹ 日本ソーシャルワーク教育学校連盟『模擬試験受験者アンケート調査結果（速報値）』2020 年
⑺ Ａ大学『平成 24 年度ソーシャルワーク実習の配属先』2012 年
⑻ 社会福祉専門職における現場実習の現状とこれからのあり方に関する調査研究会『同研究報告書』 2002 年
⑼ 前掲書⑶

【参考文献】

渋谷哲『福祉事務所における相談援助実習の理解と演習』みらい　2013 年
相談援助実習研究会編『はじめての相談援助実習』ミネルヴァ書房　2013 年
日本社会福祉士会編『社会福祉士実習指導者テキスト』中央法規　2008 年
日本社会福祉士会編『社会福祉士実習指導者のための相談援助実習プログラムの考え方と作り方』中央法規　2015 年
日本社会福祉士養成校協会編『相談援助実習指導・現場実習教員テキスト』中央法規　2015 年

参考資料

2020 年２月３日

福祉事務所 所長 様

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

厚生労働省令和元年度社会福祉推進事業
「福祉事務所における生活保護業務の実施体制に関する調査研究事業」に係る
研究協力について（お願い）

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

■ 事業の趣旨及び調査目的・方法 ■

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

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

■ 返送期限 ■　　2020（令和２）年２月 21 日（金）消印有効

■ 本調査における倫理的配慮と個人情報に関する取り扱いについて ■

回答は統計的に処理し、収集したすべての情報は本連盟が厳重に管理を行い、本調査事業のデータとしてのみ使用します。**調査報告書等結果の公表において、各事務所を特定することは一切ありません。また、利用目的を超えた使用はいたしません。**本調査への協力は任意であり、貴事務所の意向が尊重されます。**本調査の趣旨及び調査目的をご一読いただき、同意が得られる場合のみ、別添の調査票をご返送ください。**本調査票のご返送をもって調査協力への同意をいただいたものとします。

■ 本調査の内容・倫理・配布・回収に関するお問い合わせ先 ■

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

厚生労働省　令和元年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業）

福祉事務所における生活保護業務の実施体制に関する調査

2020 年 1 月　　一般社団法人　日本ソーシャルワーク教育学校連盟

＜ご記入にあたって＞

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

※調査項目に示した業務の中には、法定受託事務に該当し民間への委託が困難な業務が含まれております。本調査においては、貴所の実施体制、外部資源や人材の活用に関するご意向やお考えについてご回答ください。また、保護の実施過程にかかる全ての業務を項目化できていないものもあります。あらかじめご了承くださいますようお願いいたします。

Ⅰ　生活保護業務の職員体制および業務の実施状況についてお伺いします。

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

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

（１）生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

		業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	1	2	3	4
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	1	2	3	4
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	1	2	3	4
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	1	2	3	4
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	1	2	3	4
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	1	2	3	4
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	1	2	3	4
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	1	2	3	4
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	1	2	3	4
⑩	申請書を受理する	1	2	3	4

（２）保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

		業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	1	2	3	4
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	1	2	3	4

		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
③	扶養照会先を決定する	1	2	3	4
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	1	2	3	4
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	1	2	3	4
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	1	2	3	4
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	1	2	3	4
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	1	2	3	4
⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	1	2	3	4
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	1	2	3	4
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	1	2	3	4
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	1	2	3	4
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	1	2	3	4

（３）保護の実施に係る業務について

			業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
最低生活費の算定	①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	1	2	3	4
	②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	1	2	3	4
	③	最低生活費の算定処理を行う	1	2	3	4
	④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	1	2	3	4
	⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	1	2	3	4
	⑥	届出が不適正だった場合、法第 63 条、第 77 条の２、第 78 条等の決定に関する一連の事務を行う	1	2	3	4
収入認定にかかる業務	①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	1	2	3	4
	②	収入申告書を受理する	1	2	3	4
	③	収入申告内容を精査する	1	2	3	4
	④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	1	2	3	4
	⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	1	2	3	4
	⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	1	2	3	4
	⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	1	2	3	4
	⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	1	2	3	4
	⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	1	2	3	4
	⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	1	2	3	4
	⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	1	2	3	4
	⑫	課税調査における収入申告額との突合作業を行う	1	2	3	4
	⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	1	2	3	4
	⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第 63 条、第 77 条の２、第 78 条等の決定に関する一連の事務を行う	1	2	3	4
一時扶助の認定にかかる業務	①	被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	1	2	3	4
	②	現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	1	2	3	4
	③	一時扶助にかかる申請書を受理する	1	2	3	4
	④	申請内容を精査する	1	2	3	4

			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
一時扶助の認定にかかる業務	⑤	申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	1	2	3	4
	⑥	一時扶助費の算定処理を行う	1	2	3	4
	⑦	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	1	2	3	4
医療扶助の決定にかかる業務	①	被保護者に医療扶助制度について説明する	1	2	3	4
	②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	1	2	3	4
	③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	1	2	3	4
	④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	1	2	3	4
	⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	1	2	3	4
	⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	1	2	3	4
	⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	1	2	3	4
	⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	1	2	3	4
	⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	1	2	3	4
	⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	1	2	3	4
	⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	1	2	3	4
	⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	1	2	3	4
	⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	1	2	3	4
	⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	1	2	3	4
医療扶助に関わる調査にかかる業務	①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	1	2	3	4
	②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	1	2	3	4
	③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	1	2	3	4
	④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	1	2	3	4
	⑤	調査結果に関する台帳で管理する	1	2	3	4
介護扶助の決定にかかる業務	①	被保護者の生活状況やＡＤＬを把握する	1	2	3	4
	②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	1	2	3	4
	③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	1	2	3	4
	④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	1	2	3	4
	⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	1	2	3	4
	⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	1	2	3	4
	⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	1	2	3	4
	⑧	介護事業者に介護券を郵送する	1	2	3	4
	⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	1	2	3	4
	⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	1	2	3	4
	⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	1	2	3	4
	⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	1	2	3	4
	⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	1	2	3	4
	⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	1	2	3	4

			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
就労支援にかかる業務	①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	1	2	3	4
	②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	1	2	3	4
	③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	1	2	3	4
	④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	1	2	3	4
	⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	1	2	3	4
	⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	1	2	3	4
	⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	1	2	3	4
	⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	1	2	3	4
	⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	1	2	3	4
	⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	1	2	3	4
	⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	1	2	3	4
	⑫	就労した場合の定着支援を行う	1	2	3	4
健康管理支援にかかる業務	①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	1	2	3	4
	②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	1	2	3	4
	③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	1	2	3	4
	④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	1	2	3	4
	⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	1	2	3	4
	⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	1	2	3	4
子どもがいる世帯への支援	①	子どもの状況の把握する	1	2	3	4
	②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	1	2	3	4
	③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	1	2	3	4
	④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	1	2	3	4
	⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	1	2	3	4
	⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	1	2	3	4
	⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	1	2	3	4
	⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	1	2	3	4
	⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	1	2	3	4
	⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	1	2	3	4
補足性の原理に則した他法・他施策の活用	①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	1	2	3	4
	②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	1	2	3	4
	③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	1	2	3	4

			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
補足性の原理に則した他法・他施策の活用	④	受理した回答書の内容を精査する	1	2	3	4
	⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	1	2	3	4
	⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	1	2	3	4
	⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	1	2	3	4
	⑧	遡及分があった場合、法 63 条による費用返還を決定する	1	2	3	4

4）保護の停止・廃止に係る業務について

		業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	1	2	3	4
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	1	2	3	4
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	1	2	3	4
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	1	2	3	4
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	1	2	3	4
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	1	2	3	4
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	1	2	3	4
⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	1	2	3	4
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	1	2	3	4

（5）その他の生活保護業務について

		業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	「法第 63 条の返還金や法第 78 条に基づく徴収金」の債権を回収する	1	2	3	4
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	1	2	3	4

問１－２　生活保護業務における外部資源活用や業務委託の現在の取り組み、委託する際の個人情報の保護への配慮方法など、具体的にご記入ください。

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

	回答欄		
	毎年度実施している	できる場合とできない場合がある	全く実施していない
1. 現業員については社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属する	1	2	3
2. 現業員については社会福祉士資格を要件として採用・配属する	1	2	3
3. 現業員については精神保健福祉士資格を要件として採用・配属する	1	2	3
4. 嘱託職員を採用する	1	2	3
5. 貴自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する	1	2	3
6 貴自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する	1	2	3
7. 民間の福祉関係の仕事の経験を有する職員を配属する	1	2	3
8. 査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する	1	2	3
9. 職員の生活保護部署での配属期間（異動ローテーション）を通常よりも長くする	1	2	3
10. その他（具体的にご記入ください）			

問１－４　生活保護業務における社会福祉士および精神保健福祉士に対する期待についてご記入ください。

問１－５　現業員の負担が大きいと思われる事務または業務について、当てはまる番号すべてに○をつけてください。（複数回答可）

1. 相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務
2. 住民（要保護者を除く）からの相談や苦情への対応や付随する事務
3. 被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務
4. 新規申請処理及びこれに付随する事務
5. 被保護世帯に対する定期訪問調査
6. 被保護世帯に対する臨時の訪問調査
7. その他被保護世帯に対する事務（保護費計算、稼働能力調査、病状調査、資産・収入調査、扶養能力調査）及びこれらに付随する事務
8. 他機関・関係者との連携
9. 統計報告等の各種報告事務
10. その他（具体的にご記入ください）※上記 1～9 について具体的にご記入頂いても構いません。その場合は該当番号も併せてご記入下さい。

問１－６　現業員の心理的負担や身体的負担の軽減、業務に対するモチベーションを高める（維持する）ために取り組んでいることがあればご記入ください。

問１－７　現業員の業務遂行能力の向上のための取り組みについて、当てはまる番号すべてに〇をつけてください。（複数回答可）

1. 国・都道府県が実施する研修会への参加
2. 事務所内での研修会や事例検討会の開催
3. 他福祉事務所等への派遣による実習
4. 連携・協働する関係機関・団体等の見学
5. 同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導（OJT）
6. その他

（　　）

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

問２－１　生活保護の部署における社会福祉士養成課程の現場実習の受け入れについてお伺いします。

（１）過去３年以内に実習を受け入れたことはありますか。「1. ある」と答えた方は、該当する年度ア～ウのすべてに〇をつけてください。

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

（２）2019 年度の社会福祉士養成課程の実習生の受け入れ実績（延べ人数・期間）をお答えください。

■人　数　：　　人

■期間：受け入れに当たり、通常どの程度の日数を設定していますか。当てはまる番号１つに〇をつけてください

1. １～５日　　2. ６～１０日　　3. １１～１５日　　4. １６～２０日　　5. ２１日以上

問２－２　貴事務所では、社会福祉士または精神保健福祉士の養成校・養成施設と連携・協働した活動を実施していますか。（当てはまる番号１つに〇をつけてください。ただし、実習受け入れは除きます）

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

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

Ⅲ　貴所が担当する地域や生活保護受給状況についてお答えください。

（１）福祉事務所の設置区分（当てはまる番号１つに〇をつけてください）

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

（２）担当する圏域の人口規模

千人

（３）担当する圏域の保護の状況（令和２年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率
人	世帯	%

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

現業員：　　人	査察指導員：　　人 ※いない場合は“０”と記入してください

現業員のうち、以下の有資格者の数をお答えください。（重複可）

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

その他、生活保護業務の実施体制や現状についてご意見があればご記入ください

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

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

福祉事務所名称	福祉事務所
所　在　地	都道府県　　市区町村
連　絡　先	ＴＥＬ：
	e-mail：
担当者名	職名

2020 年２月３日

福祉事務所 所長 様

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

厚生労働省令和元年度社会福祉推進事業
「福祉事務所における生活保護業務の実施体制に関する調査研究事業」に係る
研究協力について（お願い）

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

■ 事業の趣旨及び調査目的・方法 ■

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

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

■ 返送期限 ■　　2020（令和２）年２月 21 日（金）消印有効

■ 本調査における倫理的配慮と個人情報に関する取り扱いについて ■

回答は統計的に処理し、収集したすべての情報は本連盟が厳重に管理を行い、本調査事業のデータとしてのみ使用します。**調査報告書等結果の公表において、各事務所を特定することは一切ありません。また、利用目的を超えた使用はいたしません。**本調査への協力は任意であり、貴事務所の意向が尊重されます。**本調査の趣旨及び調査目的をご一読いただき、同意が得られる場合のみ、別添の調査票をご返送ください。**本調査票のご返送をもって調査協力への同意をいただいたものとします。

■ 本調査の内容・倫理・配布・回収に関するお問い合わせ先 ■

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

厚生労働省　令和元年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業）

福祉事務所における生活保護業務の実施体制に関する調査

2020 年 1 月　　一般社団法人　日本ソーシャルワーク教育学校連盟

＜ご記入にあたって＞

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

※調査項目に示した業務の中には、法定受託事務に該当し民間への委託が困難な業務が含まれております。本調査においては、貴所の実施体制、外部資源や人材の活用に関するご意向やお考えについてご回答ください。また、保護の実施過程にかかる全ての業務を項目化できていないものもあります。あらかじめご了承くださいますようお願いいたします。

Ⅰ　生活保護業務の職員体制および業務の実施状況についてお伺いします。

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

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

（１）生活保護担当窓口での相談受付から申請受理までの業務について

		業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	相談受付時、面接担当者の職務を説明する	1	2	3	4
②	相談受付時、相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	1	2	3	4
③	相談者の主訴を聞き取り、状況の緊急性や優先度を判断する	1	2	3	4
④	他法他施策との関係性を踏まえ、利用可能な制度に関して相談者に説明する	1	2	3	4
⑤	相談者が生活保護の申請手続きを理解できるよう説明する	1	2	3	4
⑥	相談者に生活保護の申請意思があることが確認できた場合、申請手続きを案内する	1	2	3	4
⑦	保護の申請に至らない場合、今後も相談可能であることを相談者に説明する	1	2	3	4
⑧	相談内容や把握したニーズや生活問題への対応などを記録する	1	2	3	4
⑨	保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを相談者に説明する	1	2	3	4
⑩	申請書を受理する	1	2	3	4

（２）保護の決定のための調査と要否判定に係る業務について

		業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	申請者の生活歴や世帯状況等を聞き取る	1	2	3	4
②	要否判定にかかる調査として、申請者宅の居宅等への訪問を行う	1	2	3	4

		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
③	扶養照会先を決定する	1	2	3	4
④	照会する金融機関、生命保険会社等を決定する	1	2	3	4
⑤	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を作成する	1	2	3	4
⑥	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書に公印を押印する	1	2	3	4
⑦	各種調査関係先への調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼、扶養依頼書を封入・発送する	1	2	3	4
⑧	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書を受理・開封する	1	2	3	4
⑨	各種調査関係先からの調査依頼書、戸籍謄本の発行依頼書、扶養依頼書に対する回答を整理する	1	2	3	4
⑩	把握したニーズや情報収集した事項、要否判定とその根拠等を記録・報告する	1	2	3	4
⑪	申請者に保護開始決定を伝え、生活保護制度や被保護者の権利・義務について説明する	1	2	3	4
⑫	申請者が支給開始までの生活が目途を立てることができるよう、活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	1	2	3	4
⑬	保護却下となった相談者に対して、今後活用可能な社会資源の説明や紹介を行う	1	2	3	4

（３）保護の実施に係る業務について

			業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
最低生活費の算定	①	被保護世帯から異動状況（入退院、入学・卒業、出生・死亡、転出入等）について届出を受理する	1	2	3	4
	②	被保護者の世帯状況について確認が必要な場合、関係機関に調査する	1	2	3	4
	③	最低生活費の算定処理を行う	1	2	3	4
	④	最低生活費の算定の結果、追給・戻入が生じる場合は処理方法を検討する	1	2	3	4
	⑤	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	1	2	3	4
	⑥	届出が不適正だった場合、法第 63 条、第 77 条の２、第 78 条等の決定に関する一連の事務を行う	1	2	3	4
収入認定にかかる業務	①	被保護者に収入申告書を手渡す（郵送する）	1	2	3	4
	②	収入申告書を受理する	1	2	3	4
	③	収入申告内容を精査する	1	2	3	4
	④	申告内容に疑義がある場合、関係機関に調査する	1	2	3	4
	⑤	収入認定の処理（システム入力）を行う	1	2	3	4
	⑥	収入認定に関する決定調書を回議する	1	2	3	4
	⑦	追給・戻入が生じる場合、処理方法を検討する	1	2	3	4
	⑧	決裁後、被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	1	2	3	4
	⑨	返還義務が生じた場合、納付書を被保護者に送付する	1	2	3	4
	⑩	収入申告書の徴収状況を管理する	1	2	3	4
	⑪	収入申告書の提出がない世帯へ提出を促す	1	2	3	4
	⑫	課税調査における収入申告額との突合作業を行う	1	2	3	4
	⑬	課税調査の結果に疑義がある場合、被保護者本人への聞き取りを行う	1	2	3	4
	⑭	収入申告額が不適正であった場合、法第 63 条、第 77 条の２、第 78 条等の決定に関する一連の事務を行う	1	2	3	4
一時扶助の認定にかかる業務	①	被保護者から一時扶助の申請に関する相談を受ける	1	2	3	4
	②	現物給付が想定される場合、支払先となる事業者との事前の調整	1	2	3	4
	③	一時扶助にかかる申請書を受理する	1	2	3	4
	④	申請内容を精査する	1	2	3	4

			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
一時扶助の認定にかかる業務	⑤	申請内容について確認が必要な場合は関係機関に調査する	1	2	3	4
	⑥	一時扶助費の算定処理を行う	1	2	3	4
	⑦	決裁後、保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	1	2	3	4
医療扶助の決定にかかる業務	①	被保護者に医療扶助制度について説明する	1	2	3	4
	②	被保護者の健康状態、通院状況等を把握する	1	2	3	4
	③	受診が必要と思われる未受診の被保護者に受診を勧奨する	1	2	3	4
	④	被保護者から受診の希望があった場合、保護変更申請書（傷病届）の提出による医療扶助の申請を受理する	1	2	3	4
	⑤	被保護者の意向や状況を考慮し、適切な指定医療機関を選定する	1	2	3	4
	⑥	被保護者から相談があった場合、医療機関と受診の調整を行う	1	2	3	4
	⑦	医療要否意見書を発行し、被保護者への手渡しまたは郵送により医療機関へ届け出る	1	2	3	4
	⑧	受診後、医療機関から返送された医療要否意見書を受理する	1	2	3	4
	⑨	嘱託医による承認後、医療扶助開始または変更決定を行い、医療券を発行する	1	2	3	4
	⑩	指定医療機関に医療券を郵送する	1	2	3	4
	⑪	被保護者が処方箋のみにより調剤薬局で処方を受けた場合、薬局から調剤券の請求を受理する	1	2	3	4
	⑫	薬局からの請求に基づき調剤券を発行する	1	2	3	4
	⑬	指定薬局に調剤券を郵送する	1	2	3	4
	⑭	医療要否意見書、医療扶助決定調書等をケースファイルに綴じる	1	2	3	4
医療扶助に関わる調査にかかる業務	①	長期入院・長期外来患者実態調査等の目的に沿って調査対象者をリストアップする	1	2	3	4
	②	リストアップした被保護者のレセプト、医療要否意見書等による事前調査としての状況把握を行う	1	2	3	4
	③	嘱託医調査や主治医調査、またはその両方等を行い、調査対象の被保護者の病状を把握する	1	2	3	4
	④	把握した情報に基づき、調査対象の被保護者の援助方針の適宜見直しを行う	1	2	3	4
	⑤	調査結果に関する台帳で管理する	1	2	3	4
介護扶助の決定にかかる業務	①	被保護者の生活状況やＡＤＬを把握する	1	2	3	4
	②	介護サービスが必要と思われる被保護者に対して要介護認定申請の助言を行う	1	2	3	4
	③	認定後、在宅サービスが必要な被保護者を指定居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）に紹介する	1	2	3	4
	④	認定後、施設サービスが必要な被保護者の入所申込手続きを支援する	1	2	3	4
	⑤	被保護者の介護保険サービスに関するケアマネジャーや事業所と調整する	1	2	3	4
	⑥	介護サービスを利用している被保護者のサービス利用状況を把握する	1	2	3	4
	⑦	利用サービスに係る介護券を発行する	1	2	3	4
	⑧	介護事業者に介護券を郵送する	1	2	3	4
	⑨	介護保険の被保険者ではない被保護者の要介護認定(新規・更新)を実施する	1	2	3	4
	⑩	住宅改修・福祉用具購入が必要な場合、申請を受理する	1	2	3	4
	⑪	住宅改修・福祉用具購入に関する申請内容を精査する	1	2	3	4
	⑫	必要に応じて住宅改修・福祉用具販売の事業者と事前に調整する	1	2	3	4
	⑬	現物給付として住宅改修・福祉用具販売の事業者に支払いを実施するために保護決定を行う	1	2	3	4
	⑭	被保護者への保護決定通知書の通知にかかる一連の事務を行う	1	2	3	4

			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
就労支援にかかる業務	①	被保護者の生活状況や病状、職歴、就労状況等の実態を把握する	1	2	3	4
	②	被保護者の援助方針について適宜見直し、就労支援プログラムによる支援対象者に選定するか検討する	1	2	3	4
	③	就労支援プログラム対象者に選定しなかった場合、社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援する	1	2	3	4
	④	就労支援員等と協力し、必要な情報のアセスメントを行う	1	2	3	4
	⑤	アセスメントを基に就労に向けた支援方針を策定する	1	2	3	4
	⑥	就労支援プログラムの対象となった被保護者に、就労に向けた支援方針を説明し、同意を得る	1	2	3	4
	⑦	就労支援プログラムの対象となった被保護者の就労に向けた希望、目標等について確認	1	2	3	4
	⑧	すぐに求職活動を始めることが可能な被保護者に対して、活動方法の助言や求人情報を提供する	1	2	3	4
	⑨	求職活動がすぐにできない被保護者に対して、就労準備支援事業の紹介など被保護者に合った支援を提案する	1	2	3	4
	⑩	就労支援プログラムによる支援期間中の被保護者の状況のモニタリング（経過観察）を行う	1	2	3	4
	⑪	就労に向けた支援方針について、必要に応じて適宜見直しを行う	1	2	3	4
	⑫	就労した場合の定着支援を行う	1	2	3	4
健康管理支援にかかる業務	①	被保護者の病状や通院、服薬、生活状況等を踏まえ、被保護者が自らの健康管理ができているか把握する	1	2	3	4
	②	健康診査の受診の必要性がある被保護者に対して説明し、受診を勧奨する	1	2	3	4
	③	健康診査を受診した被保護者の受診結果データを本人または関係部局から入手し、健康管理支援に向けた分析を行う	1	2	3	4
	④	健康診査の結果、治療が必要な被保護者に対して、生活習慣病の予防や早期発見・重症化予防に向けた支援を行う	1	2	3	4
	⑤	生活習慣の改善が必要な被保護者を把握する	1	2	3	4
	⑥	被保護者自らが自身の健康状態や治療方法について理解し、適正な生活及び受療行動ができるように支援する	1	2	3	4
子どもがいる世帯への支援	①	子どもの状況の把握する	1	2	3	4
	②	子どもの進路や就職など将来の希望を把握する	1	2	3	4
	③	高校進学を希望している子ども及び親に対して、受験から入学後までの生活保護に関する必要な手続きについて説明する	1	2	3	4
	④	自治体や民間で実施している学習支援事業等に関する情報を提供する	1	2	3	4
	⑤	大学進学や就職時における生活保護制度の仕組み（支給可能な費目や世帯分離等）について事前に説明する	1	2	3	4
	⑥	就学に係る各種費用の減免制度や貸付制度について説明する	1	2	3	4
	⑦	児童虐待の未然防止・早期発見に向け、電話や訪問により親及び子どもの状況を観察する	1	2	3	4
	⑧	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、対応方針を検討する	1	2	3	4
	⑨	被保護世帯において児童虐待が疑われる事象を把握した際、必要に応じた児童相談所等の外部機関に連絡する	1	2	3	4
	⑩	子どもがひきこもりや不登校等の課題を抱えている場合、ひきこもり地域支援センターや学校の関係機関と連携する	1	2	3	4
補足性の原理に則した他法・他施策の活用	①	被保護者の年金手帳や年金証書等を確認する	1	2	3	4
	②	被保護者の年金加入歴、職歴、居住歴、結婚歴、病歴等について、被保護者から聴取する	1	2	3	4
	③	年金加入歴や受給可能性の調査に関する年金事務所等への調査書を発行する	1	2	3	4

			現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
補足性の原理に則した他法・他施策の活用	④	受理した回答書の内容を精査する	1	2	3	4
	⑤	すでに年金の受給権が発生している場合、被保護者に説明及び裁定請求を指導する	1	2	3	4
	⑥	被保護者が一人で裁定請求を行うことが難しい場合、年金事務所への同行等、手続きの支援を行う	1	2	3	4
	⑦	年金受給開始の裁定が下りた場合、届出を受理する	1	2	3	4
	⑧	遡及分があった場合、法 63 条による費用返還を決定する	1	2	3	4

4）保護の停止・廃止に係る業務について

		業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	被保護者の状況に応じた保護の停止または廃止を検討する	1	2	3	4
②	保護の停止・廃止にあたって対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する	1	2	3	4
③	保護停止・廃止になることを被保護者に説明する	1	2	3	4
④	停止・廃止に対する不服申立制度の内容や手続き方法について被保護者に説明する	1	2	3	4
⑤	保護の停止・廃止に伴う被保護者の不安の感情を理解し、被保護者が今後の生活の見通しを立てるための助言を行う	1	2	3	4
⑥	保護の停止・廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎに関する被保護者への説明及び手続きの支援を行う	1	2	3	4
⑦	所内・自治体内の関係部署に保護の停止・廃止の伝達、および今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整備する	1	2	3	4
⑧	保護停止・廃止に関する対応内容や引継ぎ先への連絡事項を記録する	1	2	3	4
⑨	保護停止中の被保護世帯に対する生活状況を把握するための訪問や来所面接を行う	1	2	3	4

（5）その他の生活保護業務について

		業務を担当する職員（補助的な業務を含む）			
		現業員※	事務職員	嘱託職員※	その他
①	「法第 63 条の返還金や法第 78 条に基づく徴収金」の債権を回収する	1	2	3	4
②	被保護者の生活状況把握を目的とした被保護者宅の訪問調査（年に数回行う訪問格付けによる定例訪問）を行う	1	2	3	4

問１－２　生活保護業務における外部資源活用や業務委託の現在の取り組み、委託する際の個人情報の保護への配慮方法など、具体的にご記入ください。

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

	回答欄		
	毎年度実施している	できる場合とできない場合がある	全く実施していない
1. 現業員については社会福祉主事任用資格を要件として採用・配属する	1	2	3
2. 現業員については社会福祉士資格を要件として採用・配属する	1	2	3
3. 現業員については精神保健福祉士資格を要件として採用・配属する	1	2	3
4. 嘱託職員を採用する	1	2	3
5. 貴自治体内の福祉・保健部署での職務経験を有する職員を配属する	1	2	3
6 貴自治体内の福祉・保健以外の部署での職務経験を有する職員を配属する	1	2	3
7. 民間の福祉関係の仕事の経験を有する職員を配属する	1	2	3
8. 査察指導員にケースワーク業務経験者を配属する	1	2	3
9. 職員の生活保護部署での配属期間（異動ローテーション）を通常よりも長くする	1	2	3
10. その他（具体的にご記入ください）			

問１－４　生活保護業務における社会福祉士および精神保健福祉士に対する期待についてご記入ください。

問１－５　現業員の負担が大きいと思われる事務または業務について、当てはまる番号すべてに○をつけてください。（複数回答可）

1. 相談者や要保護者からの面接相談への対応や付随する事務
2. 住民（要保護者を除く）からの相談や苦情への対応や付随する事務
3. 被保護者の入院先や入所施設、関係機関からの相談や苦情への対応や付随する事務
4. 新規申請処理及びこれに付随する事務
5. 被保護世帯に対する定期訪問調査
6. 被保護世帯に対する臨時の訪問調査
7. その他被保護世帯に対する事務（保護費計算、稼働能力調査、病状調査、資産・収入調査、扶養能力調査）及びこれらに付随する事務
8. 他機関・関係者との連携
9. 統計報告等の各種報告事務
10. その他（具体的にご記入ください）※上記 1～9 について具体的にご記入頂いても構いません。その場合は該当番号も併せてご記入下さい。

問１－６　現業員の心理的負担や身体的負担の軽減、業務に対するモチベーションを高める（維持する）ために取り組んでいることがあればご記入ください。

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

1. 国・都道府県が実施する研修会への参加
2. 事務所内での研修会や事例検討会の開催
3. 他福祉事務所等への派遣による実習
4. 連携・協働する関係機関・団体等の見学
5. 同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導（OJT）
6. その他

（　　）

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

問２－１　生活保護の部署における社会福祉士養成課程の現場実習の受け入れについてお伺いします。

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

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

（２）2019 年度の社会福祉士養成課程の実習生の受け入れ実績（延べ人数・期間）をお答えください。

■人　数　：　　人

■期間：受け入れに当たり、通常どの程度の日数を設定していますか。当てはまる番号１つに○をつけてください

1. １～５日　2. ６～１０日　3. １１～１５日　4. １６～２０日　5. ２１日以上

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

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

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

Ⅲ　貴所が担当する地域や生活保護受給状況についてお答えください。

（１）福祉事務所の設置区分（当てはまる番号１つに○をつけてください）

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

（２）担当する圏域の人口規模

千人

（３）担当する圏域の保護の状況（令和２年１月１日現在）

被保護人員	被保護世帯数	保護率
人	世帯	%

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

現業員：　　人	査察指導員：　　人 ※いない場合は“０”と記入してください

現業員のうち、以下の有資格者の数をお答えください。（重複可）

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

その他、生活保護業務の実施体制や現状についてご意見があればご記入ください

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

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

福祉事務所名称	福祉事務所
所　在　地	都道府県　　市区町村
連　絡　先	ＴＥＬ：
	e-mail：
担当者名	職名

執筆者一覧

第１章　事務局

第２章　１　２－１　２－２－１　渋谷哲

２－２－２　２－３　片山睦彦・巻口徹

第３章　Ⅰ　畑亮輔

Ⅱ　Ⅲ　船水浩行

第４章　朝比奈朋子・増田和高

第５章　１　５　渋谷哲

２　事務局

３　畑亮輔・船水浩行

４　朝比奈朋子・増田和高

「福祉事務所における生活保護業務の実施体制に関する調査研究事業」

（厚生労働省　令和元年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金社会福祉推進事業）

2020年3月31日発行

一般社団法人　日本ソーシャルワーク教育学校連盟

〒108-0075　東京都港区港南４－７－８　都漁連水産会館5階
電話：03－5495－7242　FAX：03－5494－7219
E-mail：jimukyoku@jaswe.jp　　Website：socialworker.jp