

## 2 民間委託の課題

本研究のアンケート調査の結果にみられるように、仮に生活保護業務の一部が民間委託であるとしても、現場ではそれに伴う問題に危惧を抱いている姿が明らかになった。その法的問題を抽出すれば、「適切な資格の確保」、「プライバシーの保護」などが挙げられよう。

### (1) 適切な資格の確保

利用者本位の立場で、多様な民間事業者の創意工夫を最大限活用しつつ、適格な民間事業者を公正に選定して委託事業を円滑かつ適正に実施することが重要である。このような観点から(1)仕様書の内容、(2)民間事業者の要件、(3)企画書の内容、(4)審査基準の内容、(5)契約書の内容に関する当面の方針が明確化される必要がある。

### (2) プライバシーの保護

生活保護業務全般が、高度な個人情報の管理の下に成り立っており、個人情報管理の徹底が求められるのはいうまでもない。これまでも、生活保護業務に携わる職員の守秘義務は、職務上知り得た個人情報や秘密に関する守秘義務を課している地方公務員法等で規定されてきた。

これに加え、2003年に制定された行政機関個人情報保護法では、「個人情報の取扱いに従事する行政機関の職員若しくは職員であった者又は前条第二項の受託業務に従事している者若しくは従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。」(同法7条)とされ、従事者の義務を規定している。ここにいう「個人情報」とは、「生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)」をいう(同法2条2項)。

また、行政機関の職員が職務上作成し、又は取得した個人情報であつて、当該行政機関の職員が組織的に利用するものとして、当該行政機関が保有する保有個人情報(ただし、行政文書(行政機関の保有する情報の公開に関する法律(平成11年法律第42号)第2条第2項に規定する行政文書をいう。以下同じ。)に記録されているものに限る。)については、「行政機関の長は、保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。」(同法6条1項)とされ、さらに、「前項の規定は、行政機関から個人情報の取扱いの委託を受けた者が受託した業務を行う場合について準用する。」とされる。同条は、職員及び受託者に対する監督についても含む趣旨であり、行政機関の職員、受託者及び受託業務従事者の国家公務員法等により、民間事業者を含めて受託者及び受託業務従事者については、行政機関と受託者との契約により、それぞれ担保されると解されているとされる<sup>24</sup>。民間事業者たる受託者は、6条の義務を負うとともに、個人情報取扱い事業者である場合は、あわせて個人情報保護法20条以

<sup>24</sup> 岡村久道『個人情報保護法』(商事法務, 2004年)319頁参照。

下の義務も負うこととなる。

民間委託にあたっては、行政機関と受託者との間に委託契約が締結され、その契約条項に業務上の守秘義務が課されることとなる。契約上の守秘義務の履行に対する行政機関の監視体制をいかに構築するかが課題として残る。

### (3) 成果の評価手法の確立

IV-1で示した民間委託の可能性のある業務は、主に自立援助業務であった。これら業務には、病状調査、安否確認、就労支援など業務の実施成果を必ずしも明示的に示すことができないものがある。これら業務の一部を委託するにあたって、その委託業務の受託者の実施成果を評価するスキームの確立が検討されるべきであろう。

### (4) 苦情解決の対応

これまで示した民間委託の可能性のある業務は、福祉的要素の強い業務である。これら業務のうち、被保護者の求めを要しない生活上の指導は、特に法律の根拠を必要としない行政指導として理解されるとすれば(III-2-(3))、行政指導は事実行為であるから、通説的には取消訴訟の対象となりえない。このため、相手方を救済する方法としては、損害賠償を求めることが予定されるが、自立援助業務については、損害賠償による権利保護は実効的にも望ましくない。このため、民間事業者などが行う被保護者の求めを要しない生活上の指導の苦情解決の対応を検討しなければならないであろう。

## V むすびにかえて

従来から、生活保護業務のなかで、指定医療機関からの診療報酬請求の内容点検については、多くの保護実施機関が民間の点検業者に委託をしていた。これに加え、すでに一部の地方公共団体では、民間委託をも視野に入れた生活保護業務のアウトソーシング化が検討されている。横浜市では、福祉保健センターサービス課保護担当に自立支援専門員を非常勤嘱託員として配置し、ケースワーカーと連携しながら稼働能力を有する被保護者に就労支援を行う「被保護者自立支援事業」を実施している。また、大阪市では、被保護世帯のうち、母子世帯に対する就労支援による自立支援のために、再就職支援事業を行っている民間事業者に、就職にかかる支援・決定・定着までの支援を総合的に委託をし、就労自立に近い被保護者への支援を行う「被保護母子世帯自立生活支援モデル事業」を実施している<sup>25</sup>。また、東京都新宿区では、NPO団体の運営する宿泊所に主任生活援助相談員及び生活援助相談員を配置し、日常生活に対する援助、地域および職場での対人関係に対する援助、家族・親族との交流促進、求職活動・就労支援に関する援助、アパートなどの住宅確保に関する支援などの相談援助活動をNPO団体の運営する宿泊所に委託を行う「宿泊所

<sup>25</sup> なお、八尾市では、自立支援モデル事業として「生活保護受給者母子世帯自立生活支援事業」を行っている。自立支援プログラムの検討において、個別処遇実施に職安のOBなどを母子就労支援員として雇用し、就労援助を行ったり、臨床心理士、精神保健福祉士などを自立支援カウンセラーとして雇用する方途を実施している。

入所者等相談援助体制強化事業」が行われている。

これら自治体の事業のほか、厚生労働省予算による生活保護費補助金の「退院促進個別事業」により、ケースワーカーでの対応困難な専門支援にかかわる地方公共団体における専門職員の雇用に対して、国から10割の補助金が支給されている。現在、キャリアカウンセラーや臨床心理士などが雇用されており、就労支援や精神障害者の退院支援などに役立っており、尼崎市や八尾市、岡山市など40～50自治体が同補助の対象となっている。

公的扶助論では、生活保護業務を給付業務とケースワーク業務を統合して行なうべきであるとする統合論とそれぞれ分けて行なうべきであるという分離論とがあり、大きな論争を呼んでいるようである<sup>26</sup>。筆者には、その本質的議論に参画する資格はないし、それは本稿の守備範囲を超えるものである。しかし、一点だけふれるとすれば、統合論であれば民間委託が不可能であり、分離論であれば民間委託が可能であるというように、議論は単純ではないということである。当面の課題である増え続ける処遇困難ケースによるケースワーカーの業務量増加に対する民間委託による業務軽減化は、財政難を理由とした人件費抑制のためだけに行われるべきものではないが、生活保護業務に新たな専門性を取り入れる可能性が開かれるのであれば、生活保護業務におけるケースワークの位置づけを十分に議論したうえで検討する余地は残されていると思われる。民間に委託するとしても、専門業務の質・量の適正化を図るために、質・量にかかる委託条件の明記とその統制手法の確立が不可欠となる。さらに、生活保護の決定過程や手続に、民間専門職や民間機関に委ねられるソーシャルワークの知見やプロセスを反映させる仕組みづくりが必要となる。

---

<sup>26</sup> いわゆる「仲村・岸論争」に通ずる論点である。「仲村・岸論争」につき、加藤園子「仲村・岸論争」真田是編『戦後日本社会福祉論争』（法律文化社、1979年）83～97頁を参照。

## 第5章 まとめ ―社会福祉行政分野における民間委託の可能性について

(増田 雅暢)

### 1 生活保護業務の民間委託に対する国の考え方

#### (1) 内閣府の調査

内閣府が2003(平成15)年10月に地方自治体に対して実施した、行政サービスの民間委託(アウトソーシング)に関する調査において、生活保護業務については、次のように、地方自治体から制度上の課題が指摘され、この業務を所管する厚生労働省からその対応の方向が示されている。

地方自治体(この調査では、富田林市と尾西市)からは、生活保護の決定及び実施の業務については、生活保護法第19条第1項及び同条第4項により、市長が行うこと、及びその委任はその管理下にある行政庁に限ると規定されているため、外部委託ができない、と指摘する。

一方、厚生労働省からは、民間委託への対応は困難とされ、その理由は次のとおりである。生活保護法の規定による保護の決定及び実施の判断は、国民の生存権に直接影響するものであるから、都道府県知事、市長等を実施主体としている。具体的に生活保護の事務を外部委託するとした場合、①生活保護の決定及び実施にあたっては、保護の実施機関は、要保護者の資産状況、健康状態等の調査ができることとされており、被保護者の個人情報が集約されること、②被保護者に対する保護費の返還命令等の行政処分ができることとされていることから、民間機関が実施することとは困難である。

国の考え方の背景は、次のようなものであろう。生活保護制度は、憲法25条で国民の全てに対して保障している生存権を具体化する制度であるから、国が責任をもって実施すべきものである。実施主体は、都道府県または市であるとしても、全国どの地域においても、同一の基準に基づき、国民の誰に対しても等しく生存権が保障される必要がある。したがって、生活保護法が制定されて以来、地方自治体における生活保護業務は、国の機関委任事務と位置付けられてきた。

90年代の地方分権推進の議論の中で、1999年、いわゆる地方分権一括法により地方自治法が改正され、機関委任事務は廃止されたが、その代わり法定受託事務と自治事務という概念が誕生した。生活保護業務は、基本的には第1号法定受託事務として位置付けられることとなった。<sup>1</sup> 児童福祉や障害者福祉等の他の福祉業務のほとんどが自治事務と位置付けられていることと比較すると、生活保護業務は国が本来果たすべき役割に関するものと認識され、国の関与が極めて強いという性格を有する。こうした生活保護制度の性格から、地方自治体という行政機関が自ら実施すべきものである。これに加え、低所得者である被保護者のプライバシーの確保、行政処分による保護費の返還命令権限等の関係から、地方

<sup>1</sup> 第1号法定受託事務とは、地方自治法2条9項1号に、「法律またはこれに基づく政令により都道府県、市町村又は特別区が処理することとされる事務のうち、国が本来果たすべき役割に係るものであって、国においてその適正な処理を特に確保する必要があるものとして法律またはこれに基づく政令に特に定めるもの」と規定されている。

自治体が行うことが当然であり、民間機関に委託実施することは不適當である。

## (2) さまざまな業務に分かれる生活保護業務

しかし、一口に地方自治体内の生活保護業務といっても、これまで述べてきたとおり、その内容は、1件の生活保護決定の流れをみても、さまざまな業務に分かれている。要保護者の訪問・相談、面接、申請受理、家庭訪問、関係先調査、要否判定、保護決定の通知、保護費の支給、相談援助という一連のプロセスである。1人の相談者が福祉事務所に現れてから、生活保護決定に至るまで、多くの業務と時間を要することになる。さらに、保護受給中、家族状況や収入等に変化が生じて、保護の変更が必要になれば、変更申請、家庭訪問、関係先調査、保護決定処理、保護費の支給変更等のプロセスが生じてくる。

申請受理や保護決定、保護費の支給といった業務は、法定受託事務であり、かつ、行政処分であって、地方自治体が自らの責任で行う業務である。一方、保護決定後の被保護者に対する相談・援助という業務は、地方自治法上でも自治事務と位置付けられており、生活保護の決定等の業務に比べて、地方自治体の裁量がある程度認められている。

## (3) 厚生労働省の専門委員会の報告

厚生労働省では、「生活保護制度の在り方に関する専門委員会」を設置して、平成15年度から生活保護制度の見直しについて検討を進めてきたが、平成16年12月、最終報告書が取りまとめられた。

同報告書では、生活保護基準の設定方法や加算の在り方について見直し案を提示するとともに、地方自治体が被保護者に対して自立支援プログラムを策定・実施すること等により、被保護者の自立支援に力を入れていくことを提案している。

すなわち、同報告書では、地方自治体は、自立支援プログラムの策定・実施に当たって、ハローワーク、保健所、医療機関等の関係機関との連携を深めるとともに、①就労支援、カウンセリング、多重債務問題、日常生活支援等に関する経験や専門知識を有する人材の活用、②社会福祉法人、民間事業者等や、民生委員、社会福祉協議会等との協力強化やアウトソーシングの推進、③救護施設等の社会福祉施設との連携等、地域のさまざまな社会資源を活用することにより、その独自性を生かした実施体制を構築することが必要である、と指摘されている（下線は筆者）。ここに、国（厚生労働省）においても、地方自治体における生活保護業務の中で、アウトソーシングが可能な業務があることを示唆している。

被保護者の自立支援事業については、現在、横浜市や大阪市など、いくつかの自治体において先駆的に取り組まれている。その中で、たとえば、大阪市の「大阪市被保護母子世帯自立生活支援モデル事業」は、被保護者の自立・就労支援を推進していくために、自立の可能性が高い母子世帯を対象にしたモデル事業であるが、自立支援プログラムの策定や、再就職支援にあたっては、民間会社等に委託して実施している。このように、実際に、生活保護業務の中で民間委託（アウトソーシング）が行われている分野が生まれているのである。

## 2 アンケート調査結果からみた民間委託の可能性

### (1) 民間委託に対する福祉事務所現業員の意識

本研究において実施した「生活保護業務の改善方策に関するアンケート調査」（以下、「アンケート調査」という。）では、生活保護業務を担当する職員（現業員）の民間委託に関する意識について、興味深い結果があらわれている。

選択肢にあげた生活保護業務のうち、民間委託の検討可能性があるとしてひとつでも選んだ人は、全回答者の60%に達している。予想よりも大きい数値である。保護の決定・変更を除く全ての業務を委託可能としている人は、全体の9.3%おり、さらに、保護決定・変更も含めて全ての業務を委託可能としている人も、全体の6.5%いる。なお、どの業務も委託不可と答えた人は、38%である。

民間委託の検討可能性がある業務のうち、選択肢の中で選択数が多い順にみると、「関係機関調査」（40%）、「サービス調整」（33%）、「保護申請処理」及び「家庭訪問」（25%）、「新規調査」（24%）、「保護変更」（12%）、「保護決定」（7%）となっている。<sup>2</sup> 保護決定まで民間委託するというのは、法制度上は不可能であるが、生活保護業務に携わる人たちの7%の人がそう考えているというのは、重要である。なお、自由回答欄をみると、「資産調査や扶養調査」「職業安定所への同行」「履歴書の書き方、面接などの就労支援」「レセプトチェックや介護券発行業務」など、具体的な事項の記述がみられる。

民間委託の効果については、相談援助の充実や、継続的支援体制の充実、業務の限定化・処理速度の向上等があげられている。

## （2）背景にある業務負担の増大

このように民間委託を可能とする人が多い背景には、地方自治体において生活保護を担当する職員（現業員）ひとりあたりの担当ケースが増大している、ということがあげられるのではないだろうか。アンケート調査によれば、全平均では、現業員ひとりあたりの担当ケースは73世帯であるが、郡部では53世帯、市部では75世帯となっている。従来の生活保護現業員の配置基準は、市部が80ケースに1人、郡部が65ケースに1人であった。郡部は、基準以下としても、市部では、基準以下は、回答数の50%にすぎず、81ケース以上90ケース以下が18%、91ケース以上が32%にもぼっている。<sup>3</sup>

近年、生活保護の被保護世帯数が上昇傾向にあり、平成15年度には、941,270世帯と過去最高となっている。<sup>4</sup> 他方、福祉事務所の現業職員数は、地方自治体の行政改革等から

---

<sup>2</sup> 全業務の中で最も時間を割いている業務を尋ねたところ、1位が「家庭訪問」（全回答者の43%）、2位が「相談・申請受理」（15%）、3位が「保護の変更」（12%）となっており、民間委託可能なものとして上位となった「関係機関調査」は1.1%、「サービス調整」は3.6%にすぎない。アンケートでは、業務負担が多いものを民間委託可能として選択したのではなく、民間委託しても問題がない業務を選択したものと推測できる。

<sup>3</sup> 事務の性格や制度は異なるが、介護保険制度において、要介護者の自立支援のためのケアマネジメント業務を行う介護支援専門員（ケアマネージャ）の担当数が、1人あたり月間40件と想定されていることに比しても、生活保護の現業員の担当数は過大ではないか、ということができる。

<sup>4</sup> 平成15年度の被保護人員数は、1,344,327人、保護率は10.5%となっている。被保護人員、保護率とも、平成7（1995）年を過去最低として、以後、上昇に転じて、現在に至っている。また、被保護世帯数は、保護率が20%を超えていた昭和20年代後半でも約70万世帯であったが、現在は、その約1.4倍の数となっている。この背景には、1世帯あたりの世帯人員の縮小や単独世帯の増加がある。

増加を抑制されるとともに、平成 11 年の地方分権一括法において現業員の必置規制の基準が緩和され、地方自治体の裁量が拡大している。この結果、特に、市部において、現業員に対する担当ケースが多いという結果になっているのではないかと推測される。

業務負担感について尋ねたところ、全回答者のうち、「非常に負担」が 37%、「多少負担」が 48%と、あわせて 85%以上を占めている。担当数が 90 ケース以上の場合には、「非常に負担」が 45%以上と大きくなっている。負担感の理由を尋ねると、「ケースの抱える問題が複雑」が回答者の 65%、「全体の業務量が多すぎる」が 47%、「十分な時間をかけて行うことができない」が 27%、「相談業務についての自身の専門性が不足」が 24%となっている。担当ケース数が 90 以上の場合には、「全体の業務量が多すぎる」が負担感の理由のトップとなり、63%の回答割合となっている。

相談援助の専門性やケース側の問題の複雑さも、業務のあり方を考える上で重要であるが、それ以前に、多くのケースを抱えざるを得ないという業務体制の問題も大きいといえることができる。これらの結果、厚生労働省の専門委員会でもこれから一層力を入れるべきとしている自立助長業務（自立助長のための指導及び関係機関とのサービス調整、家庭訪問等）についての自己評価を尋ねると、全体では「十分に行えている」はわずか 3.2%、「まあまあ行えている」が 39%にすぎず、「不十分」と感じている人が全体の 57%を占めている。

業務量が増加しても担当職員数が増えないという現状では、現業員が受け持っている業務のうち、一定部分を民間委託することにより、業務の負担軽減や、外部の専門家が有する専門性の活用等を図るという方法が考えられ、こうしたことが、現業員の意識の中でも、民間委託を可能と考える人の割合が高いという結果につながっているであろう。

### 3 民間委託にあたっての課題

#### (1) アンケート調査結果から見た民間委託の課題

アンケート調査では、民間委託が可能とする人に対して民間委託にあたっての問題点を尋ねたところ、サービスの質の観点からは、「ケースのプライバシーが侵害されやすくなる」（全体の 65%）、業務効率化の観点からは、「職員の配置人員が減らされ業務負担は変わらないか増える」（同 60%）への危惧が大きいという結果となっている。

また、「どの業務も委託できない」と答えた人の自由記述欄をみると、約 6 割の人が個人情報保護に関する問題を理由にあげている。個人情報の漏洩やプライバシー侵害が起こる可能性が大きくなることに危惧を感じている。次に、回答者の約 2 割の人は、生活保護法という法の理念や趣旨から、あくまでも公的責任において実施すべきということを理由に挙げている。同じ程度の割合で、生活保護の業務は一連のものであり、部分的に切り離すことができないとする考え方を理由にしている。さらに、部分的な委託をした場合、関係機関との連携が困難であることや、民間に対する不信感、委託先の専門性に対する疑念等も理由としてあげる人もいる。

#### (2) 法制度上の課題

生活保護の法的観点から、生活保護業務の民間委託の可能性と課題を分析したところ、保護の決定及び廃止の権限は、実施機関である都道府県知事、市長及び福祉事務所を管理

する町村長にあり、委任はその管理下にある行政庁に限ると限定されているため、現行法上では、その権限自体を民間に委託することは困難である（生活保護法 19 条）。保護開始決定にかかる事務である申請受理や訪問調査、要否判定、保護の決定、保護の見直し・廃止は、生活保護の決定・廃止の権限にかかる一連の業務としてとらえられ、保護実施主体の責任において行われるべきものである。

一方、自治事務とされている生活保護決定後の受給段階における相談及び助言業務（生活保護法 27 条の 2）は、自治事務として地域特性に応じた専門・個別的な援助が期待されるところであり、生活保護法においても民間委託は否定されていないものと考えられる。このほか、申請を受理する以前の受付段階の相談・助言、就労支援、決定・廃止に関する事務の中の郵送、資料整理などの定型的業務についても、民間委託の可能性のある業務といえる。

民間委託にあたっての法制度面の課題としては、①民間委託業者の公正な選定と適切な資格の確保（委託にあたっての要件や審査基準の確立等）、②プライバシーの保護（契約条項における守秘義務の明示と、それを履行するための監視方法の確立等）、③成果の評価手法の確立（業務の受託者の実施成果の評価方法の確立等）、④苦情解決の対応、などがあげられる。

#### 4 おわりに

生活保護制度は、「国民の最低限度の生活を保障する最後のセーフティネット」といわれ、わが国の社会保障制度の根幹を成す重要な制度である。国及び地方自治体（都道府県・市及び福祉事務所を設置する町村）は、公的責任の下に、保護要件に該当する国民に対して適切に生活保護を適用し、最低生活の保障と自立助長策を講ずる必要がある。しかし、他方、厳しい財政事情や行政改革等の観点から、被保護者の増大に伴い、単純に地方自治体の担当職員（現業員）を増加させていくということは困難である。

生活保護業務の一部を民間委託することは、事務処理の効率化を図ること、現業員の過大な負担を軽減し、業務の適切な遂行を図ること、外部の専門家の能力を活用すること、被保護者に対してきめ細かな相談・援助を行い、自立支援にむすびつけること等、さまざまなメリットがあるものと考えられる。

アンケート調査結果では、委託先として想定できる団体としては、社会福祉協議会（委託可能な業務をひとつでも選択した人のうち 54%が選択）、社会福祉法人（同 45%）、独立開業の相談援助職（社会福祉士、カウンセラー等）（同 30%）、民間非営利団体（同 22%）、民間企業（同 21%）の順となっている。

地域において個人で開業している「独立型社会福祉士」への民間委託の可能性を探ることも、本研究のねらいのひとつであったが、「相談・申請受理」や「家庭訪問」「サービス調整」について委託の可能性があると答えている人のうち、それぞれの項目で 3割から 4割の人は委託先として、独立型の相談援助職を選んでいる。このことから、外部の専門家の能力を活用しようとする意識がうかがえる。

90 年代以前においては、生活保護業務は地方自治体の現業職員が自ら実施すべきもので



あり、事務事業の一部民間委託という発想は全くなかったし、仮に議論の俎上に上がったとしても多くの反対があったものと考えられる。本研究において実施した福祉事務所職員に対する意識調査はこの主のものとしては、本邦初めての試みである。アンケート調査結果は、生活保護業務の民間委託をめぐっての意識のみならず、現在の福祉事務所の現業職員の業務実態を浮き彫りにしている。本研究の成果が、生活保護業務をはじめ、社会福祉行政分野における適切な民間委託導入の参考になるとともに、ひいては住民に対する福祉サービスの向上につながることを期待したい。

最後になりましたが、業務多忙のうちに、アンケート調査にご協力いただいた数多くの福祉事務所の職員の方々、和光市生活保護担当の方々、報告書の編集にあたりご協力いただいた賀山恭子氏に対して厚く御礼申し上げます。

## 【参 考 資 料】

- ① アンケート質問紙
- ② 意識調査の集計表
- ③ 自由回答一覧

## ① アンケート質問紙

## 「生活保護業務の改善方策に関する意識調査」ご協力をお願い

### ★ 本調査のねらい

皆様方におかれましては、平素から生活保護業務の円滑な推進に取り組まれているところであり、深く敬意を表します。

近年、生活保護を取りまく環境は、被保護者や被保護世帯の増大、生活保護費の増大、被保護世帯がかかえる問題の多様化・複雑化など、従来以上に難しい状況となっています。一方で、担当職員の配置数不足や専門性の課題などのため、個別の対応や保護の長期化防止に向けた支援が不十分ではないか、などの指摘もなされています。

厚生労働省では、昨年度から「生活保護制度の在り方に関する専門委員会」を開催し、生活保護制度の見直しについて検討を進めていますが、被保護者の自立助長を図るために、自立支援プログラムを導入し、自立・就労支援を推進すること、その実施にあたっては地域のさまざまな社会資源を活用することなどを議論しています。また、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2004」（平成16年6月閣議決定）の中では、行財政の効率化、住民サービスの向上等の観点から、地方公共団体の事務事業の民間委託等を推進することとされています。

そこで、本調査では、生活保護業務の現在の課題及び業務の効率化とサービス向上の観点から業務の一部の民間委託の可能性について、皆様方のご意見をおうかがいいたします。

本調査は、厚生労働省の試験研究機関のひとつである国立保健医療科学院・福祉サービス部が、厚生労働科学研究費補助金を得て実施するものです。調査結果につきましては、平成16年度中に報告書として取りまとめ、今後の生活保護行政の充実に資することを目的としています。

業務ご多忙のところ誠に恐縮ですが、どうぞ趣旨をご理解の上、ご協力いただきますよう、お願い申し上げます。なお、調査結果の公表にあたっては、回答者個人のプライバシーが侵害されることは絶対にならないことを申し添えます。

### ★ ご記入・ご返送にあたって

貴事務所の生活保護担当職員で、原則として生活保護業務の専任経験が2年以上の方（いらっしゃらない場合は、これに準ずる方）が、ご記入ください。記入に要する時間は、30分程度です。ご回答いただいた調査表は、同封の返信用封筒に入れ、平成16年12月24日（金）までに、ご投函ください。

### ★ 連絡先

ご不明な点は、下記の調査事務局まで、ファックスまたはE-mailにてお願いいたします。

国立保健医療科学院 福祉サービス部 事務局 担当 (栗田 仁子)  
〒351-0197 埼玉県和光市南2-3-6  
FAX 048-458-6715 E-mail kurita@niph.go.jp

## 【参 考】

生活保護制度は、「すべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長すること」を目的とします（生活保護法第1条）。本調査では、生活保護の業務を以下のような流れとして整理しています。

以下の設問は、こうした業務の流れを前提としてお答えください。

### 生活保護業務の流れ

#### 1、相談、申請受理の業務

面接（来所・自宅訪問、入院入所先など訪問）、  
経緯の確認、制度の趣旨説明  
一般的助言指導（他の方法の活用、扶養義務者からの援助検討など）、  
申請意思確認、申請受理、記録作成



#### 2、新規調査

家庭訪問（自宅、入院入所先など）、  
資産・健康面の調査（金融機関、生命保険会社、勤務先、  
医療機関、扶養義務者など）  
記録作成



#### 3、保護の決定

要否決定、要否通知、保護開始、記録作成



#### 4、家庭訪問及び関係機関調査

自立助長のための指導及び関係機関とのサービス調整  
生活状況の調査目的による家庭訪問  
関係機関の調査（社会保険事務所、職業安定所、事業主、  
保健所、医療機関、介護事業所など）、  
記録作成



#### 5、保護の変更

措置決定処理、保護費支給変更（追加支給、返納）、保護の停廃止



問7、それはどのような理由によるものですか。あてはまるものを、2つまで選んでください。

- ア. 処理件数が全体として多いため
- イ. 個々のケースの抱える問題が複雑で、その理解や援助方針の設定が難しいため
- ウ. 調査先となる関係機関が多いため
- エ. サービス調整のための関係機関調整が多いため
- オ. 作成しなければならない書類が多いため
- カ. その他 ( )

問8、あなたは今、現業員としての仕事をどの程度負担に感じていますか。一番あてはまるものを、1つだけ選んでください。

- 1、非常に負担である
- 2、多少負担である
- 3、それ程でもない
- 4、負担を感じない

問9、問8で1～3を選んだ方にうかがいます。それはどのような理由によるものですか。もっともあてはまるものを、2つまで選んでください。

- ア. 相談援助についての自身の専門性が不足していると感じているため
- イ. ケースの抱える問題が複雑であるため
- ウ. 援助のあり方に迷っても適切なスーパーバイズが得られないため
- エ. 十分な時間をかけて行うことが出来ないため
- オ. 全体として業務量が多すぎるため
- カ. 自分には向いていない業務であるため
- キ. その他 ( )

問10、あなたは今、他の職場へ異動したいと思っっていますか。一番あてはまるものを、1つだけ選んでください。

- 1、異動したいと強く思う
- 2、異動したいと多少は思う
- 3、異動したいとはそれほど思わない
- 4、異動したいとはほとんど思わない

ケースの自立を助長する援助を行うための業務について、おたずねします。

問11、あなたは、担当ケースの自立を助長する援助を行うための業務（「生活保護業務の流れ・4」にある、自立助長のための指導及び関係機関とのサービス調整、家庭訪問等）を、十分に行えていると思いますか。

- 1、十分に行えていると思う
- 2、まあまあ行えている方だと思う（→ 1、2を選んだ場合は問13へ）
- 3、あまり行えていないように思う
- 4、まったく不十分であると思う（→ 3、4を選んだ場合は問12もお答えください）

問12、問11で3、4に○をつけた方におたずねします。それは、どのような理由によるものですか。理由ア～エのそれぞれについて、あてはまるものを1つ選んでください。

ア. 担当件数が多くて十分なかかわりを持つことができないため

- [1. 非常にそう思う 2. わりとそう思う 3. あまり思わない  
4. ほとんど思わない]

イ. ケースごとの自立援助の方針が担当者（またはチーム）のなかで明確でないため

- [1. 非常にそう思う 2. わりとそう思う 3. あまり思わない  
4. ほとんど思わない]

ウ. 自立助長のための相談援助に関する専門的知識や技術が自分には足りないため

- [1. 非常にそう思う 2. わりとそう思う 3. あまり思わない  
4. ほとんど思わない]

エ. 他のケースワーカーも同程度の仕事をしており、このようなものと感じているため

- [1. 非常にそう思う 2. わりとそう思う 3. あまり思わない  
4. ほとんど思わない]

オ. その他：ア～エのほかに主な理由がある場合には、具体的に教えてください。

( )





問16、民間委託が可能であると、あなたがお考えになる場合、委託にはどのような利点や問題点があると考えられますか。サービスの質、業務の効率それぞれの面についてお答えください。

16-1：サービスの質の面での民間委託の利点・問題点

【利点】

ア. 生活保護制度が、住民にとってより身近になる

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

イ. ケースに対して専門的な知識・技術による支援が、より充実する

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

ウ. ケースへの継続的な支援体制が、より充実する

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

エ. ケースの援助にむけて福祉事務所と関係機関との連携が、よりすすむ

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

オ. その他の利点

(具体的に： )

カ. 思いつく利点はない

【問題点】

キ. 生活保護制度が悪用されやすくなる

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

ク. ケースのプライバシーが侵害されやすくなる

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

ケ. 福祉事務所自身の相談援助機能が低下する

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

コ. その他の問題点

(具体的に： )

## 16-2：業務の効率面での民間委託の利点・問題点

### 【利点】

ア. 福祉現場経験のない公務員が業務に習熟するまでの、時間的・金銭的費用がある程度節約される。

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

イ. 福祉事務所の業務範囲がより限定され、福祉事務所の業務の処理速度があがる

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

ウ. これまでと同じまたは安い費用で、ケース支援数の増加が期待できる

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

エ. その他の利点

(具体的に： )

オ. 思いつく利点はない

### 【問題点】

カ. 福祉事務所の配置人数が減らされ、福祉事務所職員の負担は変化がないか増える

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

キ. 委託先との連絡調整に時間がとられ、迅速なケース対応がかえって難しくなる

[1. そう思う 2. まあまあ思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない]

ク. その他の問題点

(具体的に： )

問17、民間委託にあたり整備されるべき法律上の問題には、どのようなものがあるとお考えですか。(自由記述)

問 18、問 13 で「8、どの業務も外部委託できない」と答えた方にうかがいます。  
できないとお考えになる理由は何ですか。(自由記述)

以下の設問は、すべての方におたずねします。

問 19、生活保護業務や生活保護行政のあり方について、日ごろお感じになっていることや、このアンケート調査についてのご意見など、ご自由にご記入ください。

問 20、あなたの担当ケースの内訳をご記入ください (H16.10.31 日現在)。

担当ケース総数	
高齢者世帯数	
母子世帯数	
障害者世帯数	
傷病者世帯数	
その他	

問 21、あなたの所属する福祉事務所が担当する生活保護受給状況をご記入ください (H16.10.31 日現在)。

管轄区域総人口		人
保護世帯数		世帯
保護人員		人
保護率		%
保護世帯の内訳と割合	高齢者世帯	%
	母子世帯	%
	障害者世帯	%
	傷病者世帯	%
	その他世帯	%

ご協力、大変ありがとうございました。