

生活困窮者の自立支援対策に関する行政評価・監視 ＜勧告に対する改善措置状況（1回目のフォローアップ）の概要＞

【勧告先】厚生労働省 【勧告日】令和4年4月26日 【回答日】令和5年11月7日

！ 背景と目的

- ◇ 失業や病気、家族の介護に伴う離職など様々な理由から生活に困窮する者が存在。こうした者に対する早期の自立支援が重要とされ、平成27年4月から生活困窮者自立支援制度がスタート
- ◇ 制度導入から5年が経過した機会を捉え、生活困窮者に対する支援を担う福祉事務所設置自治体（都道府県、市、一部の町村）の現場実態を調査し、課題を整理

☑ 改善措置

- 厚生労働省に対し、福祉事務所設置自治体の取組が更に効果的に行われるよう、以下の事項を勧告
 - ① 支援会議の設置・運用方法、アプローチ方法、その効果などを示し、積極的なアウトリーチを促進
 - ② 評価の方法を実例とともに具体的に提示。制度全体の効果を分析、評価し、現場にフィードバック
 - ③ 統計システムを利用する上での現場の支障などを把握し、必要な改修・運用の見直し
- これらを踏まえ、厚生労働省は、以下の取組を実施
 - ① 福祉事務所設置自治体における支援会議の設置・運用状況に関する調査や支援制度全般に関する好事例の収集を行っており、令和5年度中に制度運用の改善に資する情報を周知予定
 - ② 福祉事務所設置自治体が自らの事業をより適切に評価し、必要な運用の見直しにつなげられるよう有識者等による検討会において制度全体の評価手法について検証する調査研究を行い、令和6年4月目途に公表予定。その結果等も踏まえ、各事業の手引等で改めて周知予定
 - ③ 統計システムの改善すべき機能について、複数の福祉事務所設置自治体からヒアリング等を実施し、この結果を踏まえシステムを改修

→ 総務省では、引き続き、厚生労働省の改善措置状況、それに伴う福祉事務所設置自治体の対応状況等のフォローアップを行う予定

1.生活困窮者の把握・アウトリーチの促進

制度の概要

- ◇ 福祉事務所設置自治体の関係部署（福祉、就労、教育、税務、住宅等）は、生活困窮者を把握したときは、生活困窮者自立支援制度の利用を勧奨するよう努めるものとされている（生活困窮者自立支援法（以下「法」）第8条）
- ◇ 関係部署が生活困窮者を把握し、制度主管部署に情報提供しようとしても、その本人の同意が得られないときには個人情報の目的外提供制限に抵触するため、本人の同意がない場合でも関係者が情報共有できる仕組みとして「支援会議」（法第9条）を設置できる。
- ◇ 厚生労働省は、これらを活用して、生活困窮者を把握し、積極的なアウトリーチを行うよう求めている。

勧告（主な調査結果）

- **支援会議の設置・運用方法、生活困窮者へのアプローチの仕方、取組の効果などを福祉事務所設置自治体に示し、生活困窮者に対する積極的なアウトリーチを促すこと。**

<主な調査結果>

- 調査した50団体（福祉事務所設置自治体）では、各関係部署において、対象となり得る者に対し自立支援制度の利用を勧奨。しかし、関係部署が把握した情報を制度主管部署と広く共有し、積極的なアウトリーチを行う団体は少ない（7/50団体）。
- 現場からは、アウトリーチについての課題や疑問の声が聴かれた。
 - * 生活困窮者本人が同意していない情報を得て、その者と接触すると不信感を抱かれ、関係がこじれる。
 - * 支援会議を頻繁に開催することは事務負担が重い。
 - * 本人の支援を受ける意思がないと支援が上手くいかないのではないかと。
- 一方、工夫してアウトリーチを行い、支援につなげている例あり

事例：水道料金滞納者に対しては、自立相談支援機関が直接接触すると不信感を抱かれると考え、情報提供元である水道関係部署から働きかけを行っている。

主な改善措置状況

支援会議の設置・運用状況に関する調査や支援制度全般に関する好事例を収集

<今後の予定>

- ・ 事例の収集結果などを踏まえ、制度運用の改善に役立つ情報※を令和5年度中に自治体に周知を行う。
※ 支援会議の設置や運用の具体的方法、生活困窮者への効果的なアプローチの仕方、取組の効果、好事例など
- ・ 今後、検討を進めている制度見直しの内容と上記情報をガイドライン等に追記するなどし、改めて自治体に周知を行う。
- ・ 上記の取組を通じて、生活困窮者に対する積極的なアウトリーチを促していく。

2.事業・制度の効果検証

制度の概要

- ◇ 厚生労働省は、生活困窮者自立支援制度に基づく支援事業の質の向上のため、各支援事業の手引において、支援事業ごとに目標・事業計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を、例示する評価指標を用いるなどして評価し、次年度以降の運営の改善にいかすことを福祉事務所設置自治体に求めている。

勧告（主な調査結果）

- **必要な運用の見直しにつなげられるよう、評価の方法を実例とともに具体的に提示すること。**
- **制度全体の効果を分析、評価し、その結果を現場の評価にも役立つようフィードバックすること。**

<主な調査結果>

- 支援事業ごとの評価の実施率は約4割。さらに評価結果を事業の改善につなげているものは少数（7/50団体）
- 評価未実施の理由
 - i) 評価手法や目標の設定方法が分からず、どう評価してよいか分からない。
 - ii) 自立相談支援事業の目的は、相談者が自立できるよう必要な支援を行うことであるため、量的な評価になじまない。
 - iii) 支援対象者の状況が多岐にわたる中、一律で目標値を設定して評価を行うことが困難 など
- 他方、現場では、各支援事業を総合した評価を指向する団体も存在

主な改善措置状況

各自治体が自らの事業をより適切に評価し、必要な運用の見直しにつなげられるよう、有識者等による検討会において **制度全体の評価手法について調査研究を実施**（令和6年4月をめどに公表予定）

<今後の予定>

研究結果などを踏まえ、自治体における事業の評価の実施に役立つ情報※を、手引などで改めて自治体へ周知を行う。

※ 各自治体における事業の評価方法や評価の実例など

3.統計システムの改善

制度の概要

- ◇ 厚生労働省は、生活困窮者自立支援に関する業務が効率的かつ円滑に行われるようにするとともに、法に基づく支援の実施状況を迅速に把握するため、「生活困窮者自立支援統計システム」（以下「統計システム」）を平成29年度から運用。厚生労働省は、全国の自立相談支援機関及び福祉事務所設置自治体に統計システムを利用した事務処理、支援実績の報告を求めている。

勧告（主な調査結果）

- 統計システムを利活用する上での業務上の支障など現場実態を把握し、改修や運用方法の見直しなどの措置を講ずること。
- 統計システムの改修に際しては、事前説明、照会など統計システムを利用する現場の実情に配慮した措置を講ずること。

<主な調査結果>

- 現場では、システムの仕様のため、支障や不要な手間_※が発生
 - ※ 無操作のまま一定時間が経過すると自動的にログアウトされ、それまで入力していた内容が消失してしまうなど
- 事前の説明や照会なくシステム改修がなされた結果、支援実績の分析・評価ができなくなった例も発生

主な改善措置状況

**統計システムの改善すべき機能について
複数の自治体からヒアリング等を実施
この結果を踏まえシステムを改修**

（改修事項等について、自治体へ事前に周知）

<今後の予定>

引き続き、自治体の意見等も踏まえながら、改修事項等の検討を行う。

生活困窮者の自立支援対策に関する行政評価・監視 ＜勧告に対する改善措置状況（1回目のフォローアップ）の概要＞

【調査の実施時期等】

- 1 実施時期 令和3年4月～4年4月
- 2 対象機関 調査対象機関：厚生労働省
関連調査等対象機関：福祉事務所設置自治体（50）、福祉事務所未設置自治体（9）、関係団体（37）

【勧告日及び勧告先】 令和4年4月26日 厚生労働省

【回答年月日】 令和5年11月7日 厚生労働省

【調査の背景事情】

- 失業や病気、家族の介護に伴う離職など様々な理由から、生活困窮に陥る者が存在する。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、解雇や雇止めが増え、生活困窮者の自立支援を行う窓口への相談や住居確保給付金の支給申請が増加している状況にある。
- 地方公共団体は、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）に基づく各種支援に取り組んでいるが、支援を必要とする者ごとにその事情に応じた対応が求められる中、国から制度の実施に必要な情報が示されず、試行錯誤の対応をしているとの指摘もある。
- この行政評価・監視は、こうした状況を踏まえ、NPO法人などの支援団体の活動を含め、生活困窮者の把握や自立支援に係る取組の現状を明らかにするとともに、生活困窮者の自立支援対策に関する課題の整理を行い、生活困窮者に適切な支援がより届くようにすることを目的として実施したものである。

勧告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況
<p>1 生活困窮者の把握 (勧告要旨)</p> <p>厚生労働省は、支援を必要とする者を把握し適切な支援を届ける観点から、支援会議の設置・運用方法、生活困窮者へのアプローチの仕方、取組の効果などを福祉事務所設置自治体に示し、生活困窮者に対する積極的なアウトリーチを促す必要がある。</p> <p>(説明)</p> <p><制度の概要></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 福祉事務所設置自治体の関係部署（福祉、就労、教育、税務、住宅等）は、生活困窮者を把握したときは、生活困窮者自立支援制度の利用を勧奨するよう努めるものとされている（法第8条）。 ○ 関係部署が生活困窮者を把握し、制度主管部署に情報提供しようとしても、その本人の同意が得られないときには個人情報の目的外提供制限に抵触するため、本人の同意がない場合でも関係者が情報共有できる仕組みとして「支援会議」を設置できる（法第9条）。 ○ 厚生労働省は、これらを活用して、生活困窮者を把握し、積極的なアウトリーチ（窓口に来訪しない者に対し、積極的に制度の利用、支援の受容を働きかける）を行うよう求めている。 <p><主な調査結果></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 調査した50団体（福祉事務所設置自治体）では、各関係部署において、対象となり得る者（生活保護が受けられなかった者、税・公営住宅の家賃・水道料金を複数月滞納している者、給食費が払えず滞納している者など）に対し自立支援制度の利用勧奨が行われていた。 ○ しかし、関係部署が把握した情報を制度主管部署と広く共有し、積極的なアウトリーチを行う団体は少ない（7/50団体）。 ○ 積極的なアウトリーチについて、現場からは、 <ul style="list-style-type: none"> ① 各関係部署が把握した情報は、個人情報の目的外提供に当た 	<p>→ 令和4年12月に社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会において取りまとめた「生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関するこれまでの議論の整理（中間まとめ）」において、「関係機関間で適切に情報共有を行い、アウトリーチを含めた早期の支援につなげることがますます重要となっており、支援会議は、その重要な基盤となるものであることから、将来的には全ての福祉事務所設置自治体での設置を目指しつつ、当面は、努力義務化する方向で検討を進めていくことが必要である」旨が示された。</p> <p>また、「支援会議を設置していない自治体が現時点で多数存在している背景や理由等を更に十分に把握等していくことが必要であり、その上で、その設置を促進していく上で効果的な方策や、必要な環境整備等についても、並行して引き続き検討していくことが必要である」旨が示された。</p> <p>厚生労働省では、これらも踏まえて、福祉事務所設置自治体における支援会議の設置・運用状況に関する調査や支援制度全般に関する好事例の収集を行った。その結果を踏まえ、支援会議の設置や運用の具体的方法、生活困窮者への効果的なアプローチの仕方、取組の効果、好事例など制度運用の改善に資する情報を、令和5年度中に全国会議等で福祉事務所設置自治体に周知する。</p> <p>また、今後、検討を進めている制度見直しの内容と上記情報を「生活困窮者自立支援法第9条第1項に規定する支援会議の設置及び運営に関するガイドライン」等に追記するなどし、改めて福祉事務所設置自治体に周知を行う予定である。</p> <p>このような取組を通じて、生活困窮者に対する積極的なアウトリーチを促していく。</p>

勧告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況
<p>らないよう慎重に取り扱う必要があるほか、支援会議を設置している場合でも「多くの庁内関係部署を構成員とする支援会議を頻繁に開催することは事務負担が重い」など会議運営上の負担がある</p> <p>② 生活困窮者本人が同意していない情報を得て、その者と接触すると、「どこで自分の情報を仕入れたのか」、「なぜ自分のことを知っているのか」など不信感を抱かれ、生活困窮者との関係がこじれてしまう</p> <p>③ 「支援を受けたい、他部署につないでほしい、という本人の希望を尊重している」、「本人の意思がないと支援も上手くいかない」、「支援の同意につながらない」など本人が情報提供を自ら望まない場合には支援の効果が得られないのではないかとといった課題や疑問の声が聴かれた。</p> <p>○ これに対し、積極的なアウトリーチを行う団体では、「本人が生活困窮状態にあることを理解していない場合がある」、「生活困窮者は精神状態や体調等の影響で、日によって（支援の要否の）主張が異なることがある」、「接触してみると支援を望む者も多い」といった生活困窮者の特性や経験知を踏まえたアプローチを行うことで支援につなげようとしていた。</p> <p>・事例 水道料金滞納者に対して、自立相談支援機関が直接行うと不信感を抱かれると考え、情報提供元である水道関係部署から働きかけを実施</p>	
<p>2 事業・制度の効果検証 (勧告要旨)</p> <p>厚生労働省は、福祉事務所設置自治体が自らの事業を適切に評価し、その結果を踏まえて必要な運用の見直しにつなげられるよう、評価の方法を実例とともに具体的に提示する必要がある。</p> <p>また、生活困窮者自立支援制度全体の効果について、制度の趣旨・目的に照らし、生活保護制度などとの関連も考慮した分析及</p>	<p>→ 厚生労働省では、福祉事務所設置自治体が生活困窮者自立支援制度を運用するに当たり、各年度における「新規相談受付件数」や「就労・増収率」等の5項目のKPIの目安値を示すとともに、各事業の手引の中で事業ごとの評価指標の項目例を具体的に記載することにより、PDCAサイクルに基づく事業実施を促している。</p>

<p style="text-align: center;">勧告事項</p>	<p style="text-align: center;">厚生労働省が講じた改善措置状況</p>
<p>び評価を行い、その結果を福祉事務所設置自治体での評価にも役立つようフィードバックする必要がある。</p> <p>(説明)</p> <p><制度の概要></p> <p>○ 厚生労働省は、生活困窮者自立支援制度に基づく支援事業の質の向上のため、各支援事業の手引において、支援事業ごとに目標・事業計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を、例示する評価指標を用いるなどして評価し、次年度以降の運営の改善にいかすことを求めている。</p> <p><主な調査結果></p> <p>○ 調査した 50 団体における事業評価の実施率は約 4 割であった。さらに評価結果を事業の改善につなげているものは少数 (7/50 団体) であった。</p> <p>○ 他方、現場では、各支援事業を総合した評価を指向する団体も存在した。</p> <p>○ 生活保護に至る前の段階にある生活困窮者の自立を支援する法の趣旨に鑑みれば、生活困窮者自立支援制度の効果について、生活保護制度などとの関連も考慮した分析、評価とその結果の現場へのフィードバックが必要と考えられる。</p>	<p>今般、勧告事項を踏まえ、令和 5 年度社会福祉推進事業において、各福祉事務所設置自治体が各事業の実施状況をより適切に評価し、必要な運用の見直しにつなげられるよう、有識者等による検討会において制度全体の評価手法について検証する調査研究を行うこととしている。その成果物等は令和 5 年度中に取りまとめられ、その後令和 6 年 4 月を目途に報告書等が公表される予定であり、福祉事務所設置自治体にも情報提供する。</p> <p>また、調査研究の結果等も踏まえ、各福祉事務所設置自治体における事業の評価方法や評価の実例などを、各事業の手引等で改めて周知する予定である。</p>
<p>3 生活困窮者自立支援統計システムの利活用</p> <p>(勧告要旨)</p> <p>厚生労働省は、生活困窮者自立支援の現場業務がより効率的に行われるようにする観点から、統計システムを利活用する上での業務上の支障など現場実態を把握し、改修や運用方法の見直しなどの措置を講ずる必要がある。</p> <p>また、統計システムの改修に際しては、福祉事務所設置自治体への事前説明、照会など統計システムを利用する側の事情に配慮した措置を講ずる必要がある。</p>	<p>→ 令和 3 年度社会福祉推進事業で、統計システムの機能のうち改善すべき点について、福祉事務所設置自治体からのヒアリング等により把握した。</p> <p>その結果を踏まえ、令和 4 年度に、検索条件の追加、自動的タイムアウト時間の修正、エラー通知方法の改善等機能拡充のための改修を行った。</p> <p>統計システムについては、以前より自治体からの照会に回答す</p>

勧告事項	厚生労働省が講じた改善措置状況
<p>(説明)</p> <p><制度の概要></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 厚生労働省は、生活困窮者自立支援に関する業務が効率的かつ円滑に行われるようにするとともに、法に基づく支援の実施状況を迅速に把握するため、「生活困窮者自立支援統計システム」(以下「統計システム」という。)を平成29年度から運用。厚生労働省は、全国の自立相談支援機関及び福祉事務所設置自治体に統計システムを利用した事務処理、支援実績の報告を求めている。 ○ 直近では、令和元年度に、統計システムに入力した情報の統計処理について、集計できる項目の拡充や項目を掛け合わせた集計(クロス集計)を可能とするなどの改修が行われている。 <p><主な調査結果></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 現場では、厚生労働省の用意した統計システムを用いて、相談者、支援対象者ごとに相談内容、支援内容や評価などを入力し、記録を確認しながら次の支援内容を検討するなど業務に利用しているが、統計システムの仕様のため、無操作のまま一定時間が経過すると自動的にログアウトされ、それまで入力していた内容が消失してしまうなどといった支障や不要な手間が生じていた。 ○ 事前の説明や照会なく統計システムの改修がなされた結果、それまで支援実績の集計などに使っていた帳票類が利用できなくなり、支援実績の分析・評価ができなくなった例もみられた。 	<p>る体制を整えているほか、令和4年度の統計システムの改修に当たっては、改修事項等について事前に福祉事務所設置自治体に対して周知を行った(「生活困窮者自立支援統計システムの運用にかかる対応依頼事項について(生活困窮者自立支援統計システムにおける月次報告及びバージョンアップに伴う対応)」(令和5年2月21日付け厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室事務連絡)。</p> <p>なお、今後も福祉事務所設置自治体の意見等も踏まえながら、改修事項等の検討を行っていく予定である。</p>