

3中健援第642号
令和3年4月28日



生活保護問題対策全国会議
代表幹事 尾藤 廣喜 様

中野区長 酒井 直人
(公印省略)

東京都中野区ケースワーク業務に関する公開質問状について (回答)

2021 (令和3) 年4月2日付文書でご質問の件については、別添のとおり回答いたします。

文書資料類の開示につきましては、中野区の情報公開制度をご利用いただくことになります。制度の概要及び請求方法については、中野区公式ホームページ (<https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/>) をご覧ください。

なお、意見交換を行うことは考えていません。

【連絡先】

〒164-8501 東京都中野区中野 4-8-1 中野区 健康福祉部 生活援護課
(高齢者居宅介護支援事業について) 生活保護担当課長 只野
電話 03-3389-1111 (内 4510)
(区の組織及び職員体制について) 生活援護課長 中村
電話 03-3389-1111 (内 4511)

回 答 書

第 1 高齢者居宅介護支援事業について

1 事業概要

① 事業の概要

「中野区高齢者居宅介護支援事業実施要綱（別紙1）」のとおり

② 総事業費

74,937,499円（2019年度決算）

③ 事業に関する国または都の補助金及び補助率

補助金の額18,734,000円 補助率3/4（2019年度決算）

④ 委託業務の範囲

「高齢者居宅介護支援業務委託仕様書（別紙2）」のとおり

⑤ 事業による人員配置（委託職員等の配置人数、役職）

責任者1名、サブリーダー2名、専門員11名 計14名

⑥ 高齢世帯に占める同事業の委託割合（保護世帯数/高齢世帯数/事業対象世帯数）

保護世帯数6,773/高齢世帯数3,654/事業対象世帯数1,650

（数字はいずれも2019年度の月平均）

⑦ 委託職員の担当ケース数

専門員1名あたり平均150世帯

⑧ 委託職員の資格要件および、社会福祉主事、社会福祉士、精神保健福祉士の各資格取得者の人数

・社会福祉主事2名、社会福祉士4名、精神保健福祉士0名（数字は2020年度のもの）

・資格要件については、「高齢者居宅介護支援業務委託仕様書（別紙2）」のとおり

2 事業実績

① 委託職員の訪問件数

延べ3,957件（2019年度）

② 委託職員が実施した端末による事務処理件数（年間）

12,652件（2019年度）

3 ケースワーカーと委託業者の業務分担について（業務実施にあたり、中野区において業務役割分担を整理した資料及び委託業務の業務手順に関する資料）

「高齢者居宅介護支援業務委託仕様書（別紙2）」のとおり

第2 中野区における生活保護行政全般について

1 生活保護行政全般

- ① 被保護世帯数、被保護人員、保護率
被保護世帯数6,773世帯、被保護人員7,627人、保護率22.3%
(数字はいずれも2019年度の月平均)
- ② 高齢、障害・傷病、母子、その他世帯の割合
高齢53.9%、障害・傷病33.0%、母子2.1%、その他11.0%

2 職員体制について

- ① 福祉事務所の組織体制図(2020年度)
別紙3のとおり
- ② 査察指導員、現業員(面接相談員・地区担当員)の各人数
査察指導員12名、現業員72名(2019年度)
- ③ ②のうち社会福祉主事、社会福祉士、精神保健福祉士の各資格取得者の人数
社会福祉主事49名、社会福祉士及び精神保健福祉士の資格取得者は未集計
- ④ ②の年齢別、在職年数別人数の内訳、平均在職年数、平均年齢
いずれも未集計
- ⑤ ケースワーカー一人あたりの持ちケース数
87.3世帯(ただし、高齢者居宅介護支援事業の委託対象世帯を除く)
- ⑥ 高齢者保護係に関する②～⑤の別掲
 - ② 査察指導員1名、現業員5名
 - ③ 社会福祉主事2名
 - ⑤ 平均330.0世帯

3 業務内容について

- ① 地区担当員の年間訪問計画数(2019年度)
12,460回(ただし、高齢者保護係担当分を除く)
- ② 地区担当員の年間訪問実績(2019年度)
訪問計画に基づく訪問数9,252回(ただし、高齢者保護係担当分を除く)
※臨時訪問については未集計
- ③ 高齢者保護係に関する①～②の別掲
いずれも未集計

中野区高齢者居宅介護支援事業実施要綱

2010年3月23日

要綱第33号

(目的)

第1条 この要綱は、生活保護法(昭和25年法律第144号。以下「法」という。)により保護を受けている65歳以上の者に対して、介護サービスの利用にかかる指導、援助等、高齢者特有の課題に対する支援、調査等を行う事業(以下「高齢者居宅介護支援事業」という。)を実施することにより、高齢者に対する生活保護の適正な実施を図ることを目的とする。

(対象者)

第2条 高齢者居宅介護支援事業の対象者は、法第6条第1項に規定する被保護者で、かつ、65歳以上の者のうち、中野区福祉事務所長(以下「福祉事務所長」という。)が高齢者居宅介護支援事業を実施する必要があると認める者(以下「対象者」という。)とする。

2 福祉事務所長は、世帯を単位として対象者を定めるものとする。

(事業の内容)

第3条 高齢者居宅介護支援事業の内容は次に掲げるとおりとする。

- (1) 対象者のケアプランの内容の確認等の各種福祉サービスの適正な受給に関する確認をすること。
- (2) 法第27条の2に基づき、対象者の求めに応じ、相談、助言等を行うこと。
- (3) 対象者の居住の実態又は入院入所等の状況を適切に把握するため、対象者の居住の場所を訪問すること(以下「訪問活動」という。)
- (4) 対象者の資産、能力等の活用を支援するため、資産、収入状況、扶養義務者の有無等に関して、書類及び現地における調査を行うこと。
- (5) 対象者の生活保護に係る事務処理の支援に関すること。
- (6) 前各号に掲げるもののほか、福祉事務所長が必要と認める業務。

(専門員の設置)

第4条 高齢者居宅介護支援事業を行うため、福祉事務所に中野区高齢者ケースワーク専門員(以下「専門員」という。)を置く。

2 専門員は、第6条の規定により事業の受託を受けた事業者(以下「受託者」という。)の職員のうち、福祉事務所長が認める者とする。

(専門員の活動の制限)

第5条 専門員は、第3条各号に掲げる事業を実施するにあたっては、福祉事務所長が交付

する専門員証を常に携帯しなければならない。

- 2 専門員は、対象者の求めに応じ、専門員証を提示しなければならない。
- 3 訪問活動は、次の各号に掲げる日以外の日の午前8時30分から午後5時までの間に行うものとする。
 - (1) 日曜日及び土曜日
 - (2) 国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日
 - (3) 12月29日から翌年の1月3日までの日(前号に掲げる日を除く。)
- 4 専門員は、対象者の居宅に立ち入る際は、その者の承諾を得るものとする。
- 5 専門員は、対象者に支給される生活保護費及びその者が所有する金銭、資産等を管理してはならない。
- 6 専門員は、対象者と第三者との間の民事上の問題に介入してはならない。

(事業の委託)

第6条 高齢者居宅介護支援事業は、社会福祉事業の運営について実績を有する事業者に委託して実施する。

(報告書の提出)

第7条 受託者は、毎月の事業運営の実績に関する報告書を作成し、その月の翌月において提出しなければならない。

(守秘義務)

第8条 受託者は、高齢者居宅介護支援事業において知り得た被保護者の個人情報を選らしてはならない。高齢者居宅介護支援事業の委託期間が終了した後も同様とする。

(補則)

第9条 この要綱に定めるもののほか、高齢者居宅介護支援事業の実施に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、2010年4月1日から施行する。

高齢者居宅介護支援業務委託仕様書

1 目的

本事業は、中野区高齢者居宅介護支援事業実施要綱に基づき、65歳以上の生活保護受給者の福祉サービスの利用にかかる相談・援助等、高齢者特有の課題に対する支援、調査を行い、対象者に対する生活保護の適正な実施を図ることを目的とする。

2 履行期間

平成31年(2019年)4月1日から平成32年(2020年)3月31日まで

3 履行場所

中野区役所内の指定場所及び生活保護受給者宅等

4 履行日及び時間

区役所開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、履行時間を超えて業務を行う場合は、受託者は区の許可を受けるものとする。

5 委託内容

(1) 委託する業務内容

以下に係る業務のうち、保護の決定を伴うものを除いた事実確認等の業務

- ① 生活保護受給者宅への訪問(定期訪問年2回および臨時訪問)、面談とその記録のシステム入力
- ② 担当する生活保護受給者の求めに応じ、相談・助言を行う事務(生活保護法27条の2に係る事務)、
- ③ 生活保護受給者や関係機関から、収入申告書、資産申告書、賃貸契約書、病状照会書等、保護の決定に必要な書類の徴取
- ④ ケアプランの点検をはじめとした介護扶助の適正化、及び各種福祉サービスの適正な受給を確認し、また担当者会の出席等、関係機関と連絡調整する事務
- ⑤ 医療券・介護券・要否意見書の発券事務の補助
- ⑥ 介護保険施設等の入所準備に係る事務、また施設等への同行
- ⑦ アルコール依存症等の回復施設等への入所準備に係る事務、また施設等への同行
- ⑧ 医療機関の入院、退院の準備に係る事務、また医療機関への同行
- ⑨ 世帯情報関係データ入力事務
- ⑩ 生活保護受給者の転居・引越しに係る事務の補助
- ⑪ 生活保護以外に、区が独自に生活保護受給者に支給する支援費に係る事務の補助
- ⑫ 生活保護受給者及び関係者からの窓口・電話問い合わせへの対応
- ⑬ 戸籍・年金等の調査事務の補助
- ⑭ 保護の変更事務のデータ入力補助
- ⑮ 業務の集計報告・引継書の作成

- ⑯ 国・都等からの調査への回答事務の補助
- ⑰ その他、担当する生活保護受給者に係る事務のうち、区が実施する業務とされているものを除いた業務の事実の確認、記録の作成、データ入力等の業務
- ⑱ 事業責任者、またはそれに準じる者による報告記録、データ入力等の内容確認

(参考)

区が実施する業務	
1	生活保護を新規に開始する事務
2	生活保護受給者の葬祭に関する事務
3	生活保護の停止・廃止・変更の決定に係る事務
4	生活保護法第63条、第78条による保護費の返還・徴収等に係る事務
5	現金を直接扱う事項及び現金の引き渡しに立ちあう事務

(2) 業務分担の基本的な考え方

- ① 委託する業務は介護扶助の適正化を主軸とし、生活保護業務のうち、区が実施する業務に記載があるものをのぞき、決定を伴わない業務のすべてとする。
- ② 業務の詳細については、区と受託者で協議するものとし、協議にあたっては、以下の項目を前提として協議する。
 - ア 生活保護法第27条に規定する指導及び指示については、委託していない内容であること。
 - イ 生活保護法第27条の2に規定する相談及び助言については、委託する内容であること。

(3) 業務の対象となる者

以下のいずれかに該当する生活保護受給者とし、業務1か月において上限1,650世帯を対象とする。生活保護廃止等による委託世帯数の減少分については新たな世帯を追加する等、適宜必要な調整を行う。

- ① 生活状況が安定していると区が判断する65歳以上の生活保護受給者
- ② 介護認定「要支援」又は「要介護」に認定されている65歳以上の生活保護受給者
- ③ その他区が認めた生活保護受給者

(4) 業務に従事する職員

受託者は本業務を確実に履行できる職員体制を整えること。

- ① 受託者は、業務に携わる者をあらかじめ区に届けること。
- ② 受託者は、従事職員の中から責任者を選任し、区に届けること。
- ③ 従事職員は責任者を含め、以下のアからウのいずれかの資格、経験を持つ者により構成すること。
 - ア 介護支援専門員
 - イ 介護福祉士、社会福祉士、社会福祉主事任用資格のいずれかの資格があり、社会福祉法に規定される社会福祉事業で実務経験のある者
 - ウ その他、区が適当と認めた者
- ④ 従事職員の構成にあたり、生活保護システムの入力補助及びワード・エクセルでの書類作成が含まれていることを考慮し、業務が遅滞なく実施できるように配慮すること。
- ⑤ 受託者は、可能な限り同一の職員をして、業務にあたらせるよう配慮すること。
- ⑥ 区は業務に従事する受託者の職員に対して、高齢者ケースワーク専門員証(以下、「専門員証」という。)を発行する。業務に従事する受託者の職員は、業務を遂行する場合においては常に専門員証を携帯し、対象者の求めに応じ、専門員証を提示する。
- ⑦ 受託者の職員が業務に従事する場合においては、高齢者ケースワーク専門員を名乗るものとする。

(5) 履行場所における留意事項

- ① 受託者は、区の指定する履行場所以外で事務処理を行ってはならない。
- ② 受託者は、業務処理の目的以外の目的により、履行場所に立ち入ってはならない。
- ③ 受託者は、履行場所で作成した書類については、その一切を履行場所以外に持ち出さない。ただし、区が認めた場合などはこの限りではない。
- ④ 受託者は、履行場所内に区の許可なく一切の物品を持ち込んではいない。
- ⑤ 受託者は、区役所本庁舎の管理規則に従うとともに、庁舎の管理の適正化を目的とした避難訓練などの保安業務に積極的に協力すること。

6 経費の負担区分

下表のとおり、業務に必要な経費を区分する。

ただし、下表にない経費について、区と受託者の協議により決定する。

		区	受託者
1	業務に必要な用紙・封筒類 (区指定様式)	○	
2	業務で使うパソコン・プリンター等	○	

3	業務で使う机・椅子	○	
4	進捗管理、労務管理等で使用する、事務用品、消耗品等		○
5	生活保護受給者訪問や病院・施設等への訪問同行における移動に係る経費		○
6	生活保護受給者宅への訪問で用いる自転車		○

7 使用を許可する設備等

区が受託者に提供する設備等は以下のとおりとする。設備等の使用は業務の遂行に限るものとし、区は受託者に対して負担を求めない。ただし、数量については、変更する場合がある。

		数量	単位	専用	兼用
1	相当の業務スペース	1	式	区分 不可	
2	コピー機	1	台		○
3	ファックス機	1	台		○
4	電話機	4	台	○	
5	シュレッダー	1	台		○
6	システム用パソコン	数	台	○	
7	システム用パソコン専用プリンター	1	台		○
8	書類整理保管用キャビネット	数	台		○
9	自転車保管場所	数	台分	○	

8 業務の引継ぎ

受託期間が満了し、又は契約が解除されたときは、速やかに事業に関する事務を整理し、区または区が指定する者に対して業務の引継を行うこと。ただし、受託者に変更がない場合はこの限りでない。

9 業務報告書等の作成及び提出

受託者は、毎月の業務終了後、区の定める書式・期日に従って業務報告書を作成し、区に提出すること。

10 委託料の支払方法

区は、毎月の月間業務報告書等に基づき検査を行い、検査合格の後、正当な請求のあった日から30日以内に当該月分の委託料を支払う。

11 留意事項

- (1) 受託者は、生活保護法第27条（指導及び指示）については委託されていないこと、生活保護法第27条の2（相談及び助言）については委託されていることを自覚し、本仕様及び生活保護法、その他の関係諸法令に基づき業務を履行すること。
- (2) 受託者は、生活保護業務の補助を担当するという自覚のもと、自主的に生活保護及び社会福祉の制度・法令等の理解・研鑽に努めること。また、受託者は受託者の従事職員の資質の向上に努めること。
- (3) 受託者は、業務の処理にあたっての不明な事項については、積極的に区に確認すること。
- (4) 受託者は、対象者の満足度を調査する等して、履行の状況を自己評価するとともに、区の求めに応じて評価結果を報告すること。
- (5) 受託者は、本仕様書の記載にかかわらず、担当する要保護者が緊急の事態に陥っている場合においては、緊急の危険を回避する最大限の処置を行うよう努めること。

12 電算入力補助等の業務について

受託者は、別添1「電算入力補助等の業務について」の規定を順守すること。

13 個人情報の扱いについて

- (1) 受託者は、別添2「個人情報の保護について」の規定を順守すること。
- (2) 受託者は、中野区役所本庁舎で行っているISMSの運用について、その趣旨を理解し、協力すること。
- (3) 受託者は、業務従事者及び業務管理責任者から、事業開始時に守秘義務遵守等についての誓約書を、また契約終了時には誓約事項確認報告書を徴取し、区に提出すること。

14 危機管理に関すること

- (1) 業務履行にあたっては、受託者は本契約書をもとに、緊急連絡先等危機管理に関するマニュアル及び個人情報の管理に関するマニュアルを整備し、受託者の職員に徹底し、その計画・実績を区に報告しなければならない。
- (2) 受託者は、区の作成する「暴力行為等にかかる対策マニュアル」及び「職員の結核感染に対する予防マニュアル」について、業務に従事する受託者の職員に徹底すること。
- (3) 大地震等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、区と受託者双方で協議を行い、解決に向けて努力すること。

又、新型インフルエンザ等感染症の流行により、本業務の遂行方法を変更しなければならなくなった場合、受託者はあらかじめ区に業務継続計画書を提出するとともに、区の承認を受けること。

15 ディーゼル車の使用について

受託者は本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、①都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成 12 年東京都条例第 215 号)他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること、②自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成 4 年法律第 70 号)の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

16 障害者に対する合理的配慮

受託者は業務の対象となる者のうち障害を有する者に対して合理的配慮を行うこと。

17 事務の監査

受託者は、区が指定する区の職員又は区が委託する外部機関による事務・会計監査の実施を受け入れること。

18 損害等の責任

受託者は、本業務の実施に関して、その責に帰すべき事由により区又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

19 協議

この仕様書に規定するもののほか、業務の内容等について疑義が生じたときは、区と受託者が協議して決定することとする。

電算入力補助等の業務について

1 総括的な事項

- (1) パソコン等電算機器の取り扱いにあたっては、関連法規とともに、区の条例、規則、要綱、手順書、通知等に従うものとする。
- (2) 区は、パソコン等電算機器に関連する区の通知等を遅滞なく受託者に伝えなければならない。
- (3) 区は、受託者に対し、電算入力等に係る業務について、操作説明の機会を確保するよう努めなければならない。

2 システムの取り扱いについて

- (1) 区は、受託者に、中野区生活保護に係る電算システム（以下生活保護システムと称する）の閲覧及び入力 of 許可を与えるものとする。
- (2) 区が受託者に与える生活保護システムの閲覧入力許可は、受託者の従事職員単位とする。
- (3) 受託者は、区が別に提供する生活保護システム入力マニュアルに従って、システムを操作しなければならない。
- (4) 受託者及び受託者の従事職員は、生活保護システムの概要、ID 及び詳細を第三者に一切漏らしてはならない。契約期間終了後も同様とする。
- (5) 生活保護システムを閲覧・入力する受託者の職員は、区の職員と同等の注意義務をもって操作を行わなければならない。

3 生活保護システム外のパソコンの取り扱いについて

- (1) 区は、受託者に、業務に使用するパソコンの使用を許可することができる。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたって、許可されたパソコン以外のパソコンを操作してはならない。
- (3) 受託者は、操作を許可されたパソコンに対し、一切のソフト・デバイス等を追加してはならない。

4 その他

- (1) 受託者は、履行場所内に、受託者又は受託者の従事職員が保有するパソコン等を区の許可なく持ち込んではいない。
- (2) 受託者は、履行場所において、パソコン等を使用した外部との通信を、区の許可なく行ってはならない。
- (3) 受託者は、別紙に記載する個人情報の保護についての契約条項を順守しなければならない。
- (4) 区は、履行場所において、受託者が電子メールを発信・受信する環境を提供することは行わないものとする。
- (5) 生活保護システム及びシステム外の利用を許可されたパソコンの故障の際の費用分担については区と受託者の協議による。
- (6) 前条の区と受託者の協議については、以下の項目を前提とする。
 - ①故障の原因が受託者の責による以下の場合については、受託者が修理費を負担する。
 - ア. 液体の付着
 - イ. 落下や物体の接触による衝撃
 - ウ. その他メーカーパソコンマニュアルにより禁止されている行為
 - ②故障の際の修理委託先については、区が指定する。

個人情報の保護について

- 1 受託者とその従事職員は、当該業務において知りえた個人情報を第三者に一切漏らしてはならない。
本契約期間終了後も同様とする。
- 2 受託者とその従事職員は、この契約の履行に関して必要な個人情報の内容を当該業務以外には一切利用してはならない。
- 3 受託者は、当該業務の全部または一部を第三者に委託してはならない。
- 4 受託者とその従事職員は、個人情報の全部又は一部を区の許可なく複写し、もしくは複製してはならない。
- 5 受託者とその従事職員は、当該業務における個人情報に関する資料を第三者に提供してはならない。
- 6 受託者は、この契約の履行後、又は契約違反等により契約を解除されたときは、区から提供された個人情報等の資料及び受託者が作成した業務にかかわる資料・文書・メモ等について、速やかに区に返還し、又は事前に区の承認を得て廃棄しなければならない。廃棄を行う場合は、当該資料に記録されている情報が判読できないように必要な処置を講ずる。
- 7 区は必要があるときは区の職員又は区が検査・監督業務を委託した者を立ち会わせて、受託者に対し、指示、その他の管理状況を検査又は監督をすることができる。
- 8 受託者は、契約の履行にあたり、個人情報にかかる事故が発生した場合には速やかに区へ報告しなければならない。
- 9 受託者は、業務を行うにあたって、責任者を明確にしなければならない。責任者は、当該業務にかかわる者全員にセキュリティにかかわる義務を徹底しなければならない。
区は、受託者の責任者及び従事職員のうち、当該業務の履行に不相当と認める者がいるときは、受託者に対してその交代及びその他必要な措置を求めることができる。
- 10 受託者とその従事職員は、当該業務における区が提供する使用機器について、区の許可なく、当該業務以外の一切の業務及び処理を行ってはならない。
- 11 受託者は、個人情報の保護と当該業務の適正かつ円滑な履行を図るため、当該業務の管理体制に必要な措置を講じなければならない。
- 12 受託者とその従事職員は、本件に違反した場合、契約解除及び損害賠償について区との協議に応じなければならない。
- 13 そのほか個人情報の取り扱いにあたっては、区の条例、規則、要綱、手順書、通知等に従うものとする。

生活援護課組織図

