

5 生活困窮者自立支援統計システムの利活用

【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、①個々の支援対象者の支援状況等を入力し、全国統一の様式⁴⁴で記録・出力する業務支援機能、②入力した情報を統計処理し、厚生労働省に支援実績（新規相談受付件数、プラン作成件数、就労・増収者数等）を報告する統計機能などを持つ「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 年度から運用している。

厚生労働省は、全ての自立相談支援機関及び福祉事務所設置自治体に対し、統計システムを活用し、支援内容の記録及び毎月の支援実績の報告を行うよう求めている⁴⁵。

直近では、令和元年度に、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。

【調査結果】

調査した 50 福祉事務所設置自治体では、新規に相談を受け付けたり、支援や評価を実施するなどした場合、その内容を統計システムに入力し、入力した記録を確認しながら支援内容を検討するなどのほか、管内の支援実績を集計して分析を行うなど、統計システムを活用し業務を行っていた。

しかし、業務上、統計システムを利活用する中で、以下のとおり、支障や不要な手間が生じている実態がみられた。

なお、厚生労働省は、令和 3 年にヒアリングや委託事業により、福祉事務所設置自治体に対し統計システムの改善要望の調査を行っており、4 年度に検索機能や統計データの集計機能の拡充などを図る予定としている。

（入力関係）

- 年間数千を超える新規相談を受け付けており、新規相談の登録を含め業務の必要の都度、入力、検索などを行っているが、統計システムに同時にログインできる端末台数が 1 自立相談支援機関当たり 9 台までとなっている。9 台がログイン中に 10 台目がログインした場合、先にログインしていた端末が強制的にログアウトされ、同端末で作業中の入力内容が消失してしまい、一から入力し直す必要がある。

⁴⁴ 相談者の氏名、住所、年齢、性別などの基本情報や相談内容などを記録する相談受付申込票、相談者の状況を整理し課題や対応方針などを記録するインターク・アセスメントシート、利用する事業など支援計画の内容などを記録するプラン兼事業等利用申込書、支援計画の目標達成状況や事業の利用実績などを記録する自立相談・評価シート、行った支援の内容を記録する支援経過記録シートなど

⁴⁵ 「生活困窮者自立支援統計システムの本格運用にあたって」（平成 29 年 3 月 30 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）（資料 5-①）

- 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ため、一から入力し直す必要がある（令和4年度に自動的にログアウトするまでの時間の延長とその際に自動保存するよう改修予定）。
- 統計システムに登録するために必ず入力しなければならない項目の一つである「初回面談時の状態像」⁴⁶は、初回面談だけでは、必要な情報が取得しきれない場合が多い。このため、その情報を把握できるまで統計システムで相談者の記録を入力、管理することができず、別途管理する手間が発生する。
- 支援対象者の過去の職歴は就労支援を行う上で重要な情報であり詳細に記録する必要があるが、直近の3件しか入力できず、別途管理が必要となっており、手間がかかる。
- 家計改善支援を行う上で、支援対象者の収入額を正確に把握することが重要となる。月々の収入額は必ずしも一定ではなく幅があることが多いが、金額欄に幅を持たせた額の入力ができない。収入額に幅のある中でどの額を入力するかが悩ましいだけでなく、特定の額を入力したのために、誤った支援を行うことにもつながりかねない。

（出力関係）

- 支援対象者によっては、相談受付申込票の項目に記録された情報量（文字数）が多いことがある。関係者で今後の対応を検討するために印刷して共有する場合、印刷領域に制限があり、情報量が多い場合には全ての記録内容が印刷されない。その結果、記録の確認が円滑に進まない。

（統計・分析関係）

- 統計システムを使って、解消した課題の内容、訪問支援・電話連絡件数などを集計するなどし、今後の施策展開や体制の検討などを行っていたが、令和元年度のシステム改修で、従来の帳票類が利用できなくなった。事前に何らの説明もなく困っている。

このほか、統計システムの機能拡充に関する要望が多数みられたが、これらは資料5-②に整理している。

統計システムは、厚生労働省が法に基づく支援実績を把握するだけでなく、福祉事務所設置自治体が支援対象者の属性や支援の経過、内容などを記録し、自立支援業務に活用してもらうことを目的とするものである。そうであれば、統計システムの改修に際しては、福祉事務所設置自治体に事前に仕様変更に関する説明や照会などを行うことが求められる。

⁴⁶ 自己意欲、自己肯定感、社会参加の段階を4段階で判断しインテーク・アセスメントシートに登録するもの。例えば、自己意欲に関しては、①就労、家事、身の回りのことなどに対して意欲が持てない、②好きなことに対しては意欲がある、③②に加え、就労や地域活動などの社会参加に関心がある、④社会参加を行おうとしている又は行っているの4項目から選択する。

しかし、調査した福祉事務所設置自治体によれば、令和元年度のシステム改修に際し、そうした機会はなかったという。

福祉事務所設置自治体が統計システムを利用して業務を行い、分析などを行う上で、支障や不要な手間が生じている実態はできる限り速やかに解消していく必要がある。

また、統計システムの機能や操作に関して、機能説明書などはあるが、どのようなデータ分析ができ、分析結果をどう活用するか、各地の活用実例などを提供してほしいとの要望もみられた。

【所見】

したがって、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。

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。