

令和3年秋の年次公開検証（「秋のレビュー」）

（1日目）

地域福祉活動支援

令和3年11月8日（月）

内閣官房 行政改革推進本部事務局

○出席者

司 会：湯下行政改革推進本部事務局次長
牧島行政改革担当大臣
小林行政改革担当副大臣
山田行政改革担当大臣政務官
評価者：佐藤主光評価者（取りまとめ）、伊藤由希子評価者、滝澤美帆評価者、
松村敏弘評価者、横田響子評価者
府省等：厚生労働省、財務省

○湯下次長 それでは、秋のレビュー2021午後の部「地域福祉活動支援」の部を始めさせていただきます。

司会進行を進めさせていただきます、行革事務局の湯下でございます。よろしく願いいたします。

まず主催者側の紹介からさせていただきます。

行革担当大臣、牧島かれん、

行革担当副大臣、小林史明、

行革担当大臣政務官、山田太郎でございます。

主催者側を代表しまして、牧島大臣より挨拶申し上げます。

○牧島行政改革担当大臣 評価者の先生方、また、関係省庁御関係者の皆様、御協力いただきまして、誠にありがとうございます

秋のレビューの2コマ目に入りますけれども、このコマから御参加をいただいている方々もおられると思いますので、改めて今年の秋のレビューのポイントを冒頭でお話をしておきたいと思います。

これまでは予算の精査とか、無駄の排除といったものを秋のレビューの目的にされていたと思いますが、今年は違います。今年はコロナという歴史上稀に見る体験を私たちはしました。それによって、この有事を経験するに当たって、何をその有事から学ばなければならないのか、教訓としなければならないのかというところに大きなフォーカスを当てさせていただいております。

今までの組織とか、社会の在り方で良いのか、行政組織というものを再構築しなくて良いのかという観点で、秋のレビューに御参加をいただければと思います。

その際、アプローチとして申し上げておきたいのは、どこが悪かったとか、誰が悪かったかということではありませんということです。そうではなくて、今まで経験していなかったことを私たちは経験したわけですから、もっとこうできたら良かったねとか、こういう工夫がやれるのではないかとといったような、前向きな建設的な御議論にしていきたいということを冒頭申し上げさせていただきます。

私たちの使命としては、国民の命を守る、生活を守るという大きな課題があります。それに対して行政が何をすべきなのか、または行政の手続をデジタル社会にふさわしい形にどのようにしたらできていけるのか。充実した行政組織の在り方を検討していきたいと思えます。

二つの大きな柱に分けています。一つは感染再拡大に備えたコロナ対策の検証、そして、もう一つはデジタル社会の実現、この二つのテーマとこれから御議論いただくテーマは、重なり合う部分があると思えますので、この二つの大きな柱とともに課題を抽出して、整理をいただければと思えます。

さて、この時間は「地域福祉活動支援」についての議論となります。社会福祉協議会の皆様に本当に御苦勞いただいて、大変苦しい中、現場で窓口で対応に当たっていただいた、感謝の気持ちでございます。今般の感染症において、生活の維持が困難となる世帯への支援、この必要性が増大する中、非常に重要な役割を担っていただきました。

一方で、社会福祉協議会の皆様には、それ以外の業務・役割も多くございますので、こうした増大していった業務に対して、対応し切れなかったといったような現場の声があったとも聞いております。

今後発生し得る感染症の危機対応に備えること、社会福祉協議会の意義・役割、社会福祉協議会の関係機関の適切な役割分担をどうあるべきか、そうしたことも論点として課題を検証した上で、有意義な取りまとめにしていきたいと考えておりますので、どうぞ御協力をよろしくお願いいたします。

私からは以上です。

○湯下次長 ありがとうございます。

それでは、議論に先立ちまして、本テーマを御担当いただきます評価者を御紹介させていただきます。

「あいうえお」順で、伊藤由希子津田塾大学総合政策学部教授、
佐藤主光一橋大学国際・公共政策大学院教授、
滝澤美帆学習院大学経済学部教授、
松村敏弘東京大学社会科学研究所教授、
横田響子株式会社コラボ代表取締役、
よろしくお願いいたします。

なお、本テーマの取りまとめは佐藤先生にお願いしております。

出席省庁は厚生労働省、財務省でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、まず行革事務局の方から説明をお願いします。

○事務局 まず問題点等を説明させていただきます。

まず背景・問題意識につきましては、今般のコロナ禍の中で、生活困窮者への支援ニー

ズが非常に増大したと、それに応えるため、社会福祉協議会による生活福祉資金の特例貸付という、言わば既存の枠組みの特例という形を活用して対応してまいりました。

しかしながら、混乱の中、また、非常に社協に対する相談件数が大幅に増加した中、様々な利用者、社協双方から、これこれこういう問題があつて大変だったという声が多く寄せられております。例えば、利用者側ですと、申請に必要な条件が対応する窓口により異なると、社協の側からは、貸付業務が増大し対応し切れないといったような様々な声が上げられております。

これに基づきまして、論点でございますけれども、やはりここで起こったことでどのような課題が明らかになったか、それに対してどのように改善していくかということを中心といたしまして、今後さらにこのようなことが起こったときに、社協の意義・役割も踏まえてどうしていくのか、関係機関間でどのような連携をしていくのかといったことを議論していただきたいと思っております。

例えば、厚生労働省の通知がどうであったか、あるいは現場の状況をどのように吸い上げたか、あるいは制度そのものがこれで良かったのか等々といったこととなります。

事務局からは以上です。

○湯下次長 ありがとうございます。

続きまして、厚生労働省の方から説明をお願いいたします。

○厚生労働省 厚生労働省でございます。

それでは、資料に基づきまして、説明させていただきます。

1 ページ目を御覧ください。社会福祉協議会は、社会福祉法において地域福祉の推進を図ることを目的とする民間組織になっております。下の主な事業のところに書かれておりますように、地域福祉増進のためにボランティア、介護、障害サービスのほか、生活困窮者の支援、生活福祉資金の貸付け等、多岐にわたる業務を行っております。

参考1に書いてありますように、社協は全国47都道府県、各市町村、指定都市の行政区の各レベルで組織されております。

人口規模別の平均職員数の正規・非正規職員の割合は、参考2に書かれているとおりですが、概ね1対1となっておりまして、職員の平均年齢は4、50代が多いと承知しております。

また、日頃の業務は、市民からの相談などは面談や電話が中心、相談記録の作成などは主に1人1台の管理されるパソコンを中心に行われております。

2 ページ目を御覧ください。うち、緊急小口資金の特例貸付は、今般、コロナ対応で行った業務でございますけれども、新型コロナウイルスの影響により、収入が減少した世帯を対象に、緊急小口資金と総合支援資金により貸付けを行う仕組みでございます。制度の実施主体である社協の御尽力によりまして、制度開始から今日まで約300万件にわたる貸付

けを行い、コロナの影響により困窮する世帯を支援してまいりました。

生活福祉資金貸付制度をなぜ利用したかということですが、こちらは既存の制度として本則の貸付けを全国の社協で実施しておりまして、これを活用することによりまして、全国一律の迅速な対応が可能であると考えたこと、また、元々低所得者を対象としておりましたけれども、今回、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減少した方々にまで対象を拡大することによって、幅広い支援を行うことが可能となったからでございます。

なお、借り受けた方のうち、住民税非課税世帯には、こちら償還を一括免除するような仕組みも中に入れております。

この特例貸付についてなのですが、コロナの影響が長期にわたったことから、令和2年3月以降、累次にわたりまして申請受付期間を延長してきておりまして、今月末までの受付期間となっております。

また、一番下のところに書いてありますけれども、厚労省から実施主体である都道府県社協等に対しまして、定期的に説明会を開催し、変更の内容を説明してきたところでございます。

3ページ目を御覧ください。厚労省といたしましても、円滑にこの制度を運用するために努力をしてきましたけれども、それに伴いまして、改善した点というものを2点お伝えしたいと思います。

一点目は、従前、この事務に関し発出した通知は、厚労省のホームページに順次掲載してきましたけれども、改定が相次いだというようなことで、最新のQ&Aを探ることが困難であるなど、現場に不都合を生じるようなそうした結果になってしまいました。このため、まず令和3年7月5日からですけれども、最新のQ&Aをまとめたページというのを設置して、常に最新の情報が社協の現場にも確認できるようにいたしました。

続きまして4ページ目を御覧ください。改善の二つ目といたしまして、特例貸付の制度運用の改善につなげていくために、令和3年9月9日から意見フォームというものを設置いたしました。制度の趣旨やQ&Aに照らして、検討が必要と思われるような御意見に関しては、状況を確認しながら丁寧な対応を行うとともに、必要に応じてQ&A等の発出を行いまして、全国的な適切な運用の実施の周知徹底を図ることとしております。

最後、5ページを御覧ください。この特例貸付につきましては、実施いただいた社会福祉協議会の現場の御尽力もありまして、コロナ禍に苦しむ方の生活支援に大きな役割を果たしたというふうに思っております。

一方で、左側の円グラフにありますように、生活困窮者自立支援制度における相談支援業務の実施に負担や困難さを抱えているような割合が9割を超えるという結果になっております。社会福祉協議会からお伺いしている声についても、貸付業務で手いっぱいとなって、十分な相談支援を行うことができなかったことに葛藤している、外国人の方への対応が難しかった、あとは安定的な相談支援体制の確保をするなど、課題に関する声を多く頂いております。

厚労省といたしましては、足元の対応について、現場の声、利用者の方の声も聞きながら、この制度の運用改善に努めていくとともに、特例貸付の実施で明らかになった課題については、それを踏まえて、次なる危機が起きたときの対応に生かしていく必要があるのではないかと考えております。

以上です。

○湯下次長 ありがとうございます。

それでは、論点に従いまして議論を進めたいと思いますが、ここから先の議事進行は、佐藤先生の方をお願いしたいと思います。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

それでは、よろしく願いいたします。

この論点、一言でいえば、実はこの放送前に副大臣から御指摘があったので、なるほどと思ったのですが、一言で言えば、ガバナンス問題だと思います。つまり、国の政策が現場にちゃんと問題なく行き届いているかどうか、そして、それが利用者にとちゃんと利便性を与えているかどうかということなのだと思います。このところに何か目詰まりがあったのか。

つまり、よく言われるのですけれども、今回のコロナでよく分かったのは、政策形成と政策の実施の現場の乖離です。これは国と自治体の間でも起きたことでありますけれども、国はこうだと思っても、必ずしも現場はそう理解しているわけではないし、現場の状況を踏まえて制度設計がされているわけでもないということなのだと思います。そのことをよく表しているのは、通知の問題が一つあると思います。

それから、多くの申請が郵送で行われました。郵送が原則らしいのですが、郵送で行われたことは、デジタル化の時代においてはかなり遅れているかなと思いますし、300万件でしたっけ、それだけの規模の申請を郵送でやるのはなかなか壮大な話でありまして、何とかオンライン申請にしていくことが本来求められていたのか。つまりDXの問題ということもあると思います。

制度の立て付けとして、果たして社協にそこまで負担を求めて良かったのかどうか。つまり、こういう制度の実行体制自体に社会福祉協議会がどこまで関わるべきだったのかどうかということです。制度の立て付けに関わる話というのは、今後の危機に備えるという観点から見ても必要だと思いました。

そんな感じで、三つぐらいの柱はあるかなと思っておりますが、どなたから御意見などはありますか。伊藤先生、お願いします。

○伊藤評価者

平時は300億円足らずだった特例貸付業務がコロナ禍において1.3兆円に拡大したという

ことで、誰しも業務が60倍、70倍になると混乱するというのは、目に見えて大変だったと察するに余りある混乱だと思っておりますが、その急拡大した時点で何か即応的に取れる対応はなかったのかということが、一つの論点だと思います。

例えば、申請フォームをデジタル化する、それから、本人確認のプロシーチャーをデジタル化する、そして、外国人の方の相談も多かったということなので、多言語化するといったようなことは、国の政策として構築できなかったのか。ないしは、今後同じような急拡大が起こったときに備えて、何かしら資金を必要とされる方向けの窓口というのを何かしらデジタルで用意しておく必要があるのではないかということが、一つの教訓のように思いました。

そして、社協にこの業務を担当することが難しいと思われるもう一つの論点として、貸した後、回収する業務というのも社協に発生してくるのではないかという点です。貸すだけでも大変だったので、いわゆるここにも貸金業に終始してしまったとか、貸して終わりだった、免除して終わりだったということで、いくらか免除もあるということではあります。

今後の融資の枠組みを考えても、返す能力がある方には誠実に返済していただきたいということが、制度の立て付けや制度の維持のために必要であると考え、これを回収する業務として、社協に負わせるのではなくて、もう少し責任を一元化するというか、例えば、社協には個人の引っ越しの情報をトラックする仕組みもありませんし、収入が下がったかどうかということで、証憑書類を出してもらって判断するような事務能力も体制も整っていないことを考えると、今後どのように貸し付けた資金を、もちろん原資は国民の税金ですから、どうやって回収につなげていくのかということ、一つの論点としてもよろしいのかと思いました。

以上です。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

今の点なのですが、ちょっと時間軸的には今後の話になってしまうのですが、回収については、厚労省としてはどういう通知とか、どういう立て付けを社協に対してされているのでしょうか。

○厚生労働省 回収に関して償還を免除する通知というものは、今、検討中という形ではありますが、原則的には特例貸付の実施主体である社協が行っていただくと考えております。

それに関連する必要な事務費である債権管理事務費については、予算措置を行っているところでございます。

○佐藤評価者 今、伊藤先生からも指摘があったのですが、引っ越しの場合です。例えば、前の住所にいなかったとき、もちろん自治体であれば、今、住民基本台帳、マイナンバー

があるので、追いかけることは可能ですけれども、この場合は社協の間で連携を取れるのですか。それとも、返済の通知を出して、結局、所在不明で郵便が返ってきたときには、それでおしまいということになるのですか。

○厚生労働省 具体的な事務フローについては、今もまさに検討中でございますけれども、佐藤先生がおっしゃいますような引っ越した場合は、転居届を辿ってやっていく形になっております。

○佐藤評価者 問題は、借りた人がちゃんと社協に私は引っ越しますということを知っていてくれれば良いのですけれども、何もしないままにいなくなってしまうと、自治体は分かるのですが、社協は自治体に聞くわけにいかない、プライバシーですから。そのときはどうするのですか。つまり、この段階では追いかけれないですね。

○厚生労働省 先ほども申し上げましたように、具体的な事務フロー等々については、まだ検討中の部分もありますので、そういった状況が生じるということはこちらも承知しておりますので、どういう形が良いかということは対応していきたいというふうに思っております。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

さらに聞くと、もし返してくれなかったとき、もちろん非課税世帯の方々は返す必要がない、そこは分かっているのですけれども、本当は返す義務があるのに返してくれなかった場合は訴訟ものですね。裁判ですね。この裁判費用は、一件一件厚労省が出してくれると思っていいたいのですか。それとも、ここの辺りもまだ検討中なのですか。

○厚生労働省 具体的な中身としては検討中でございます。少額訴訟制度というような制度もございますけれども、全てがそういう制度に該当するののかということとか、どういった償還指導を行うことが適切かということもございますので、その中で取り組んでいきたいというふうに思っております。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

どうぞ。

○山田行政改革担当大臣政務官 最初の雑談の中での議論があったのですけれども、本当は整理しなければいけないのは、そもそも論として社会福祉協議会、いわゆる社福協がやるべき仕事だったのかどうかということかと思えます。

一方で、もっと翻ると、政治の責任も重たいと思うのですが、法律上の手当てがないか

ら、急にパンデミックな状態になってしまって、社福協の仕組みを都合よく使ってしまったのではないかという反省点もあるのではないかと思っているのです。

ちゃんとそこを整理しておかないと、これ以上、また何らかの形でこういった状況が起こったときに、また社福協がやるのかどうかということもありますし、今問われていた回収業務等を含めて、本当に社福協がこのまま継続してやっていくのか。

そうなった場合に、我々政治の方が社福協にお願いしている福祉の部分ですね、生活保護等も、要はおざなりになったりとかしてはまずいと思っています。今回は行政のレビューの会ですから、経緯も含めてですね、もしかしたら市区町村の窓口でできなかったのかどうか、なぜ社福協になったのか、ちょっとその辺りを是非レビューの機会なので、知りたいと思いますが、いかがですか。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

実は関連しているのです。規模的に結果論ですけれども、1.6兆円ぐらいになっています。多分もっと増えますよね。1.6兆円ははるかに大きいですが、普通、持続化給付金とか、家賃補助とか、Go Toトラベルなどは、民間事業者に委託していましたよね。募集をかけて。結果的にパソナだ、電通だというところが引き受けたわけです。ある意味、そういう形では民間に新規に委託をするという手段もあったと思うのですけれども、それをなぜわざわざ社協という形を使われているのか。

今の政務官の御質問に関わりますけれども、どういう経緯で社協ということになってしまったのか、もし御存知でしたらお願いします。

○厚生労働省 直接、制度開始したときには、担当はしておりませんでしたものですから、詳細なところは分かりませんが、令和2年3月の段階で学校の一斉休校等々がありまして、コロナが非常に拡大をしたと、その中で非常にお困りの方が増えてきた中で、どういう経済支援策を取れるかというような議論の下で、やはり優先すべきは迅速な対応と、全国一律での対応が必要になったということで、既存の制度を活用できるというようなことと、元々低所得者を対象としていたけれども、その対象をコロナの影響で収入が減少した方ということで拡大することによって、多くの方を救うことができるというそういったメリットから、社協にお願いすることになったと承知しております。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

次の論点に行く前にちょっと一言、確かに生活福祉資金という平時の仕組みをある意味特例措置にしたのだということですが、ただ、仕組みを見てみると、似て非なるものといえますか、元々社協の方々は、お金を借りに来た人たちに寄り添う形でいろんな生活指導をすると、でも、実際の特例措置では、生活指導は必ずしも要さないことになっています。

もちろん所得の証明で、所得が減少したという証明とか、こういったものも必ずしも要さないことになっているとすれば、来た方々に基本的には信頼してお金を貸しますという仕組みになってしまう。基本的に金貸し業になっているのです、そういう意味で言えば。

なので、元々特例措置と言いながらも、福祉資金とは、平時の仕組みとは全然違うものになってしまったよねというのと、果たして既存の仕組みを使ったと言ってよいのかどうか、社福の強みが生かされたと言ってよいのかどうかという、かなり違いますよねということ。

最後に、最初に全国一律だとおっしゃいましたが、地域差がばらばらに出てしまった、社協によって対応が違ったわけですから。利用者の声から、あるいは社福側からの声からも、制度の運用などについて正しい基準、情報が分からないという話になってきているということは、激しい地域差の存在を意味していると思うのです。結果的に全国一律にもならなかったということになることと、その立て付けは課題としてあったという気はするのです。

○厚生労働省 おっしゃいますように、全国一律でというような対応につきましては、厚労省の対応も十分でなかったというところはあったと思います。Q&Aの改定について、参考資料の方の一番最後の10ページにつけていますのでけれども、特に制度の特例貸付を開始して以降、いろいろな対応でこういう人はどうなのだ、こういう人はどうなのだというようなことを明らかにしなければいけなかったということもありまして、左側のところにありますように、3月、4月は本当にQ&Aを1週間に一遍ぐらいの形で改定をすることになってしまいました。

そういった改定が相次いだということもありまして、現場で取り組んでおられるような社協の皆さんにアップデートされたものをお伝えすることができなかったこと、ひいては、利用者の方々にも御迷惑をおかけするような事態が発生してしまったのではないかと考えております。

○佐藤評価者 松村先生、お願いします。

○松村評価者 繰り返しになって申し訳ないのですが、行政レビューでこういうことを言うてはいけないかもしれませんが、たしか今回は非常に急いでいたということもあり、やむを得なかった面もあったことは推測できます。全く同じことは次に起こらないと思いますけれども、似たようなことは今後も当然起こり得る。

このような事態だったら、金融機関に委託することも原理的にはあり得た、選択肢の一つとなり得たはず。社協の強みを生かせなかったという記憶が新しいうちに、もし今度起こったとすれば、こういう手段があり得るのではないかということ、次が起こる前に今から整理しておく必要がある。

もっと良い対応があったのではないかという点を指摘していることは認識していただいて、今から別のチャンネルを用意できないのかを、是非検討、準備していただきたい。

以上です。

○佐藤評価者 どうぞ。

○小林行政改革担当副大臣 二つあって、一点目は、今日来ていただいている皆さんが悪いのではなくて、事務局にもお願いなのですが、あと、厚労省の幹部にもお伝えいただきたいと思いますが、そもそも経緯が分からない人をここに出してくるというのは不誠実です。これは事務局からも言っていただいて、必要だったら厚労大臣に申し上げますけれど、かわいそうですよね。

そういう場ではないとこちらから説明をして、どうやったらうまくいくかということこれから議論しようと言っているのに、経緯が分からない人がここに座って説明するのは相当きついと思います。行革の捉え方を各省が何か嫌な場所と捉えてしまっているのは、根本的な要因としてあると思うのですが、ちゃんとした経緯が分かる人、意思決定ができる人をここに出してもらうように、明日以降は必ずお願いをしたいと思っています。

その上で、先ほどの御指摘のとおりだと思うのです。ですから、質問は、次どうするという議論は行われているのかということ、そういう議論にもしなっているとすれば、お話があるのかということをお教えいただきたいと思います。

○佐藤評価者 大臣、お願いします。

○牧島行政改革担当大臣 関連なのですが、例えば金融機関ではなくて、社会福祉協議会（社協）だったら何が違うのかということだと思っていて、リソースの課題はあったとしても、社協に対する信頼感とか、例えば社協だからこそ個人の情報のここまでの管理ができていう前提だったり、またはそれを共有できる仕組みがあるのかとか、社協ならではの権限とかがあるならば、だから金融機関ではないのだという整理ができるのか、それでも引越したら、情報共有とか、提供とかはできないというならば、その限界はどこなのかというところを整理いただくと良いなと思います。

○佐藤評価者 お願いできますか。

○厚生労働省 小林副大臣から頂きました、次どうするかという問題についてです。こちらは先月10月の末に生活困窮者自立支援制度という制度について、今後の法改正も見越した検討会を立ち上げたところでございます。

まさに今の社協の特例貸付は動いて進んでいるところですので、その事務が円滑に進ん

でいくことは前提としつつも、様々な有識者の方から本日頂いたような形で、相談支援を旨とする社協が特例貸付を行ったということが適切だったかどうかという問題提起は頂いたところです。

そういった声を踏まえまして、基本的には特例貸付が終了した後になるかと思えますけれども、次なる危機に向けてどういう体制が取れば良いかということは、検討すべき課題ではないかと考えております。

先ほど牧島大臣から頂いた、自治体でなくて、社協ができる事務についてなのですが、基本的には個人情報に関して自治体が持っているものを頂くことはできませんが、社協は先ほど申し上げましたように、生活困窮者の自立支援等々の相談支援を行っておりますので、言うなれば相談支援とセットで寄り添った対応ができるということが社協の強みかと思っております。

今回の対応は、これほど長期にわたって経済支援策を行わなければいけないという見通しが、当初我々にもなかったというようなことで、こういった形になってしまったということでございます。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

検討するといっても、時間がないということは理解されたほうが良いと思います。第六波がいつ来るか分からない。来月、再来月という話になる可能性もありますので、そのときにまだ検討していたら、ちょっと対応が遅いということです。

政府系金融機関も災害貸付などをやっているのですよね。条件は全く違いますけれども、例えば餅は餅屋といったもので、貸付業のところだけはむしろ金融機関がやって、生活に寄り添うというか、いろいろな生活指導のところは、もちろん社福にお願いするという、そういう役割分担があってよいのかなと思います。

個人情報をどうやって共有するかということも関わってくるのですが、これは個人情報の問題なので、大きな課題です。そこをうまく連携できれば、それぞれの強みを生かす体制になっていたのかなという気はします。

どうぞ。

○横田評価者 ありがとうございます。

次なる検討の中の一つに、オンラインでの申請というのもあろうかと思えます。私も事業者として厚労省さんにコロナ関連では、社会保険とか、いろいろ提出するものがあって、ダウンロードするものがあって、プリントアウトしてとかなり苦痛を感じるものの、年に1回だから良いかいつも飲み込んで対応しております。去年はGビズIDを使いオンライン完結ができるようになり、改善にほっとしていたところです。今回の小口資金に関しては、オンラインでもプリントアウトが必要。個人の方でプリンターを持っている方も限られていたりすると思うので、そういう中で今回はオンライン完結も考え得るのではないかと

と思うのです。社協さんに頼るのか、他の形に頼るのかは別として、オンライン完結の問題点、懸念があるのか、次はオンライン申請が可能なような体制に持っていけるのか、今の所感をお伺いしたいと思います。

○厚生労働省 特例貸付については、一部オンライン化のモデル実施のようなことを令和2年に行ったわけですけれども、平時と比べて別途郵送で来るものもあったものですから、それに対応するという形もありましたので、なかなかそこまでの対応が難しく、全国的なオンライン化の整備までは手が回らなかったということが実態でございます。

さはさりながら、オンラインで対応していくことの重要性というのも認識をしておりますので、こちらでどのようなシステム構築が必要になるかとか、今し方頂きましたようなオンライン化の課題整理を行いながら、今後に向けての検討は必要だと考えております。

○佐藤評価者 伊藤先生、どうぞ。

○伊藤評価者 事前勉強の際にも伺ったのですけれども、今回、貸付けをどのような方に行ったのかという情報の整理をお願いしたときに、男女比は6対4ぐらいです、ただ、職業もよく分かりません、年代もよく分かりませんという御回答で、これですと、次の制度をきめ細やかに組もうと思ったときに、ベースとなる情報がないのは非常にもったいないことだと思います。

ですので、この問題は、本当に今回の行政レビューのテーマ全体に関わることですけれども、どのような情報であっても、記録が残る仕組みを作っていただく必要が早急にあるのではないかと思います。

そして、ガバナンスの論点で言いますと、同質性を求められるべきところと、異質性というのですか、寄り添ったというか、個人の状態に合わせた支援をする部分は、おそらく切り分けるべきではないかと思います。回収の問題で自治体ごとに今ある自治体では逃げ得ができたり、ある自治体では厳しかったりということがあると、つまり、支払い能力の点ではなくて、手続的な観点で返済できない事例が続出するということもありますし、借りていらっしゃる本人にとっても、ある方は逃げ得ができて、ある方は真面目に返すというようなことで、非常に不公平感が出てしまう。

こういった点に関しては、地域でというような枠に捉われずに、同質的な管理、国の制度ですから、国で一括的にどういった方が返していないのか、返していない方の情報も、次の制度に役立てるべきだと思います。

一方で、異質性が求められるべきところというのですか、個々の置かれた状況は地域によっても違う、土地柄によっても違う、そういったところで行政として細かな手が打てない部分というのが、おそらく社協さんに委ねられるべきところなのかなと思います。その業務の切り分けを早急に行っていただきたいというふうに思っております。

○佐藤評価者 いかがでしょうか。

○厚生労働省 事前勉強会の際にもちょっとお話しさせていただきましたけれども、どのような方にお貸ししたかということについては、今、手前どもで持っている情報というのは、男女比程度のものでございますが、今後、償還を行っていくときに、どういう方にお貸ししたかという情報は、非常に重要になるというふうに思っております。

ですので、社協と協力をさせていただきながら、どういう方にお貸しをして、要すればどういう方が償還免除の対象となり、どういう方が償還免除の対象となっていないかというような分析的な部分も含めて検討したいと思っております。

○伊藤評価者 あと、事前勉強会の際に話に上った点なのですが、1995年の阪神大震災の際に兵庫県の社協が103億円を貸し付けて、そのうち42%の43億円程度は、15年後に未返済のままの状態であり、3億円は債権放棄したというようなニュースがありました。阪神大震災のような一回の震災のショックで仕事を失ったとか、生活再建ができなかったということのショックですらさえ、42%が返済できない状態になる。

今回の1兆6000億円の貸付けは、かなり長期にわたる仕事ができないとか、仕事に就けないといった方に寄り添うためのものであることを考えると、もしかしたら、これ以上の返済ができないような状態というのが出る可能性もあります。同時に免除措置も拡大してはいるものの、先ほどの話に戻りますけれども、規模も多く、対象となる方も全国にいらっしゃる。その中である地域だと楽だとか、ある地域だと厳しいということにならないように、今後気をつけていただきたいと思います。

○佐藤評価者 お願いします。

○厚生労働省 御指摘のとおりでございます。特例貸付の償還については、現在はまだ据置期間中ということで、償還は始まっておりませんが、全額国費の財源措置を行っております。ですので、償還に当たっても国が責任を有していることは言うまでもございませんので、社協と連携をして、特定の地域だけではなくて、償還に関しては、基本的には全国一律となるように、しっかりと進めていきたいというふうに考えております。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

お願いします。

○滝澤評価者 御説明を頂きまして、ありがとうございました。

私自身、マクロ経済学者なのですが、特例貸付の制度そのものについては、今回

は申し上げないものとして、制度は所与のものとしてのコメントです。それから、こうした支援事業を今後も社協の皆様を引き続きお願いする機会もあると思いますので、社協にお願いをすることを前提に、何か質問するというよりは、考えをお伝えしたいと思います。

お困りの方が沢山いらっしゃると思いますし、処理件数等を見ても、平均職員数が非常に少ない中で、沢山の業務を社協の皆様にはさせていただいているのではないかと思います。非常に御苦労されていたのではないかなとは思っていますので、今後も5ページ目にありますような現場の声に耳を傾け続けることが大事なのではないかと思いました。

現場の努力と最適化というものが、一国全体の経済の最適化につながるような仕組みを作っていくことも大事かと思えます。そうした意味で、先ほど来ずっと出ていますけれども、事務手続の簡素化、ICT技術で現場の労働を補える部分があれば、そこを早急に対応すべきだと思いますし、どなたがどういった仕組みを作るのかということを確認にして、仕組み作りを早急に進めていくべきだと思います。

私自身、もう一点だけお伝えしたいことは、情報の伝達が今回気になりました点です。社協からの声で、貸して終わり、免除して終わりではなくて、その人に応じた支援を考えないと、社協が貸付けを実施する意味はない、社協の存在価値はないのではないかなといったお声がありました。基本的にはコロナ前までは、必要な相談支援を行うことによって、貸付けを行うとか、そういったような思考様式、心理状態でいらしたのかもしれませんが。

一方で、コロナで家計が急変された方々は、急ぎ資金が必要ですから、それを政府が迅速に支援を行うことは至極当然の振る舞いだというふうに思います。

言葉を選ばずに申し上げれば、今回の貸付制度はある程度の返済免除、つまりは貸し付けたお金が返ってこないリスクを見込んであるものだと思いますので、困っている人を早急に見つけて、すぐに貸付けを行ってくださいという政府のポジションを、国が社協に関してこういうポジションにいるのだというようなことを明確に伝える必要があったのではないかなと思います。社協の皆様からヒアリングして、どのように伝えてもらったら政府の意向が伝わりやすいのかというところを、ヒアリングする必要があるのではないかと思います。

私からは以上です。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

最後の点は、まさに通知行政の課題であります。他の分野でもそうなので、ここだけではないのですが、通知が極めて曖昧で、例えば柔軟な対応と言われても、何が柔軟なのかとか、迅速な対応ってどれくらい早くするのかという話になってくるわけです。

結局、こうでなければいけない、だけど、しかしこういうときはこれで良いみたいになるのですが、例外規定は設けて、柔軟な対応は認めているのだけれども、現場は結構厳格に解釈してしまいます。例えば、今回も収入源を証明するには申立書だけで良いということを行っているかもしれないけれども、現場としては、原則は、収入源は源泉徴収票とか、

そういうものを見なければいけないことになっているので、そうすると原則に引っ張られると、作業に手間がかかるわけではないですか。

コミュニケーションがいつも通知は一方的で、言いました、ホームページに出しました、あとは国語の読解力で本人たちに何とか頑張るということになってしまうのですけれども、この辺で現場にフォローアップするというか、現場の理解度を確認するとか、そういったところっていうのはできないものなのですか。

○厚生労働省 御指摘のとおりでございまして、通知行政でやっておりますと、国からの発信は一方的なものになり、現場が困るような状況が今回も不幸ながら発生してしまった部分があるのかもしれない。

こちらといたしましては、通知の発出前に社協サイドと事前の確認というものをやった上で、定期的に行っております都道府県社協に向けた説明会の場でも、そういった御意見というのは伺っているところです。

特に当初、柔軟な対応というような曖昧な表現で現場が苦慮したというようなこともあったと思いますので、それ以降はなるべく現場に対応を一任してしまうようなことがないように、こちらがやってほしいことは明確に書いた上で、こういった対応も可能ですということは、なるべく表記をするような形に変更しているところでございます。そういった御意見も引き続きお伺いしながら、コミュニケーションに努めていきたいと思っております。

○佐藤評価者 政務官、お願いします。

○山田行政改革担当大臣政務官 コミュニケーションという観点では、実は午前中にも同じような議論が出たのですが、これは必ずしも今回だけのケースではないのかもしれない。私の事務所では、コロナ禍のときにコロナ対策サイトというのを独自で作りまして、掲示板を作ったのです。そうすると、その掲示板に社福協の関係だけで、3か月間で400件ぐらい、クレームというか、現場でやっていることが違うとか、怒鳴られたことまで含めてありました。毎回毎回、厚労省さんにリストを1週間に一度改善をしてもらいまして、逆通知を出すということをやりました。これが一議員の事務所で行っていたというのが現実でありまして、国全体で多分共通しているのは、現場の声をフィードバックする仕組みが全くないのです。ワンウェイになってしまっていることを痛切に感じまして、これは今回だけのケースではないので、現場で色んなことをやってみると、例外も含めて色んなことが起こります。それをつぶさに掲示板の形でも良いので吸い上げて、もちろん色んな意見もあるのですけれども、これは重要だと思うことについては、この部分は改善したよということをその掲示板に載せることで、信頼を作っていくことが一つ重要なことだと思います。

もう一つは、通知行政といった場合に、国と都道府県、都道府県と市区町村という横割りの問題も当時は課題だったと思います。通知をしてもらったのだけれども、どうしても都道府県社福協から市区町村社福協に届いていないというケースがかなりあったということは、我々もよく分かっています、この辺りをどうするのか。

それともう一つ、私も当時、厚労省さんから直接説明を受けたことをバージョンごとに分かりやすく動画を作って流したところ、かなりのユーチューブの視聴回数を得る結果となりました。実はバージョンが上がった度に大体5万件から10万件も見られる、それぐらい現場では情報に飢えていたというわけではないのですけれども、知りたがっていたことは間違いがないかと思っています。何でもかんでも動画を作れば良いわけではないですが、文章では伝わりにくいところもあるかと思っていますので、いわゆる組織の壁を越えて、直接ユーザーというか、国民と対象者に伝えていくという仕組みを作ることが必要ではないか。どんなに素晴らしい政策を作っても、伝わってなければ政治的には何の意味もないことが、今回の仕組みだったと思いますので、是非その辺りのPDCAのサイクルを回して、しかも、こういうパンデミックの危機的なときは、皆さんが疑心暗鬼になりますし、本当に生活で困っている人たちも出てきますから、速い回転で回せるかどうか、これにデジタルをかませっていくということを検討していただければ良いのではないかと思います。

○佐藤評価者 ありがとうございます。

どうぞ。

○小林行政改革担当副大臣 今日、とても前向きな意見も出ましたし、厚労省さんも問題意識は共有しているということだと思うのです。そのときに佐藤評価者がおっしゃっていたように、ガバナンス論に戻ると、厚労省としてやりたいと言って、社協さんに必ずやってもらえることができるという権限になっているのかというのが一つ目の質問です。

二つ目の質問は、先ほどのような相談入力フォームみたいなものをシステムとして調達することになるわけですが、そこも社協さん独自でやっていただくよりは、デジタル庁とか、厚労省と相談しながら作るほうが良いと思うのですけれども、そこもどういう意思決定権とか、予算の権限になっているのかということも1点伺いたいと思います。

○厚生労働省 政務官からお話しいただいたことについての回答をさせていただきますと、こちらはQ&Aの発出等々と併せて、厚労省から都道府県なり、社協なりに疑義があれば、厚労省に相談するよということをお願いするというような措置を取ってきました。また、政務官がお作りになられたような形でのものも参考にさせていただきながら、先ほど御説明させていただきました意見フォームを作成させていただいたという次第でございます。

紙ベースのやり取りだけだと、なかなか難しいということもございましたので、こちらは令和2年の早い段階で、申請に関しての動画を作成させていただいて、御用意いただき

たい書類、また、社協までどういう形で御申請いただければ良いかということについては、ユーチューブに載せていただき、活用させていただいたということをごさいます、こちらは非常に評価も頂いたということもありますので、今後ともしっかりやっていきたいと思っております。

小林副大臣から頂いたお話なのですけれども、社協と国との関係は、国と民間組織という関係上、指揮命令系統というのはございませぬ。何かをやっていただきたいという形でございますと、国の方からお願いして社協にやっていただくといった関係でございます。

財源についても、補助金というような形での対応になってございます。

○小林行政改革担当副大臣　そこがきつところなのです。なので、全社協、全国の各自治体にある社協を取りまとめている全社協と厚労省さんが話をしたとしても、それを確実にやってもらうことができないというガバナンスの関係の中で、どうするのかということに答えを出していかないと、関係性がきついなと思うのです。

ものすごく重要な国民接点をやっていただいている、国民の皆さんの一番きつところをサポートする役割をやっていただいているわけです。ですから、国の重要インフラのただ、そのインフラを国としては責任持って整理ができない状態をどういうふうに解消するのかというのは、実は今日の一つの大事な論点だと思っております。

多分厚労省さんとお話をしても、もどかしい部分が沢山あるのではないかと思いますので、是非そこに新しい答えを出せるようにしていただきたいし、今の議論もデジタル化は普通の福祉の業務で絶対必要なもので、社協の皆さんに統一のシステムを作ってくださいことは、必ずやらなければならないと思います。補助金の条件のつけ方とか、そういうものでガバナンスが効くのであれば、そういう知恵を出していただきたいのが一点です。

二点目は、今日、財政当局の皆さんがお越しなので、支援策が届かない問題にどう回答を出すかというのは、そろそろ財務省の皆さんとしても回答を出していただく必要あると思うのです。困っている人ほど情報を検索できない、でも、困っている人ほどそこに支援を届けなければならないときには、プッシュ型だと言われてはいますが、どうやってプッシュするのかということに財務省からまだ答えが出てきてないのです。

国の予算は5,000しかないのです。それが自治体にばらまかれて、枝番ができてということだとすると、予算にちゃんと番号を振って、マイナンバーのどの番号の人にこの番号の予算が届いたか、届いてないかということは、普通のシステム上は可能なものだと思います。そういうふうに少しデジタルを使って、本当に困っている人にどうやって情報を届けるのかという議論に少し検討して、答えを出していただきたい。その問題意識はお持ちですかというのが質問です。

○佐藤評価者 財務省さん、どうぞ。

○財務省 財務省です。

副大臣から御指摘いただきました点は、昨年の給付金の際も迅速に給付ができないということもありましたので、まさに財政当局としても、どうすれば、例えばデジタルをかませるとか、どのようにすれば迅速な給付ができるのか、プッシュ型でできるのか、という点は、大きな課題としてあると思います。

今まさに議論されている給付金などにつきましても、そういった課題がありますので、それをどうしていくかというのは、財政当局としても課題としてしっかり認識しております。

○佐藤評価者 よろしいでしょうか。ありがとうございます。

いわゆる金詰まり問題というか、国はお金を出したけれども、現場に金が届かないというのは、医療機関に対する緊急包括支援金のおきもそうだったのです。あれは実際に止まってしまいました。なので、その辺りの国から現場の支援しなければいけない人まで迅速にお金が行きわたる仕組みということです。

あとは、所得情報をどうやって捕捉するかは永遠の課題なのですが、日本はリアルタイムに所得情報を捕捉する仕組みがないので、それが海外との決定的な違いです。なので、結局、本人の申告に委ねるしかないけれども、本人は情報なければ証明するものが何もないと支援も受けられないことになってしまうので、これは日本の構造問題だと思います。

では、よろしいでしょうか。大体お時間になってきましたので、まとめのコメントにさせていただきます。できるだけ手短かに。

地域福祉活動支援ということで、今回、取り上げたのは、生活困窮者就労準備支援事業費等補助金です。これが正式名称なのです。社会福祉協議会というものは、地域福祉の主要な担い手であり、平時からですけれども、生活困窮者に対する相談支援の業務を担って、地域社会において非常に重要な役割を果たしている。我々は彼らの役割の重要性というのは、もちろん認めているというか、アプリシエートしているということです。

ところが、今回の新型コロナ感染症の拡大に際して、社福の平時の仕組みである生活福祉資金貸付というこの枠組みを使った特例貸付金というものについては、例えば厚労省さんからの通知の内容などが曖昧で、現場に混乱をもたらしたという懸念がある。また、通知が一方的で、厚労省や社福であるとか、関係機関の連携や、現場で何が起きているかという状況を把握して、利用者や社福の声を真摯に受け止める、そういう仕組みが十分ではなかったらろうということです。

本来、利用者に寄り添うのが社福の役割なのですが、結果的に迅速な貸付けを求めたという点において、社福の良いところを十分に引き出せなかったのではないかという

こと、それから、資金回収です。先ほどから懸念が出ていますように、貸付金の回収に関して実効性があるのかどうかというのは、かなり疑わしいということでもあります。今後を考えるに当たっては、お金を貸すという業務については、金融機関を利用するとか、そういったことも視野に入ってくるのかなと思います。

いずれにせよ、これを踏まえて国から社会福祉協議会と関係機関への通知の在り方、これはやはり見直さなければいけない。今回の事業だけではなく、厚労省さんからの通知は問題が多々あるので、これは見直したほうが良いだろうということと、具体的にはちゃんとフォローアップをすることなのだと思うので、そこで自分たちの意思が現場にちゃんと浸透しているかどうか、現場に混乱や誤解はないかどうかを定期的に検証するという仕組みが必要なのではないかとということでもあります。

そうでなければ、利用者の中で、あるいは社会福祉協議会の間で制度の公平性を担保することもできないだろう。先ほど御指摘がありましたけれども、例えばお金の回収についても、ある地域では厳しく、ある地域で緩いとなると、利用者の間でも不公平ということになりますし、そういったことは制度に対する信任を損なうという問題もありますので、是非公平性の観点ということは汲み取っていただければというふうに思います。

こういったことで、今後発生し得るというか、第六波ですけれども、感染症の危機対応に備える点においても重要であろうということです。

また、何度も出てきましたが、今回は郵送を原則とするという形の申請書の申込みは郵送を原則としていることです。紙ベースでやる限りにおいては、利用者の属性の把握とか、そういうデータ分析はかなり難しい。自分で入力しなければいけませんから。なので、そういったことも勘案すると、オンライン申請というのをこれから進めていくことは、日本社会、経済のデジタル化という大きな流れの中に即するものであろうということだと思います。

もちろんデジタル・ディバイドの方々もいらっしゃいますので、きめ細かい対応が必要なのは分かっているのですが、デジタル化というのを原則に、これから申請の在り方、制度の運用の在り方というのを考えたほうが良いのではないかとということです。

それから、今回、大きな課題として、こういう緊急時の貸付金に関して、社福を使うことが本来のあるべき姿だったのかどうかということやはり要検討だと思います。繰り返しますが、社会福祉協議会は、利用者の生活に寄り添って彼らの生活を支援するという、そこに彼らの強みがあるわけであって、単なる金の貸付業ではないわけですので、それは先ほども申し上げましたとおり、貸付けについては、例えば、政府系金融機関であるとか、そういった別の組織を使うであるとか、そういった形の工夫があつてよいのか。

具体的にはこういう危機に際して、いかに生活困窮者の方々を救うかということに関しては、厚労省を含めて各関係機関の連携というものがあつてよいだろう。その連携の視野は必ずしも厚労省と社会福祉協議会だけではなく、関係自治体、あるいは金融機関との間

にもネットワークとして広がっても良いのではないかということでもあります。

最終的に、我々としましては、第六波を見据えて対応しなければならないことを勘案しますと、抜本的な対応というものも必要だと思いますので、早急に検討するという事は言わないで、早急に何をやるかということを決めてくれということになってくるかと思えます。そこは厚労省さんが頑張ってくださいということです。

以上です。

○湯下次長 ありがとうございます。

それでは、事務局の方からニコニコ動画に寄せられた主なコメントにつきまして、御紹介したいと思います。

社協により対応がかなり異なったという話を聞く、
申請の対象になっているのか分かりにくかった、
国から柔軟に対応すべきと言われても、窓口は対応ができないのではないか、
東京都のレベルで債権回収できないのに、社協が回収できるのか疑問、
多くの問題がマイナンバー普及で解決するのではないか、
ネットを利用できるものは、原則、電子申請にすれば、負担はかなり軽減されるのではないか、

民間団体である社協にどれぐらいの裁量が認められるのか、はっきりしない、
デジタル庁をどのように活用するのかといったような様々な議論を頂きました。

最後に、事務局から一つお願いですけれども、私どもといたしましても、厚労省様は、非常に今コロナ対策で戦場だということを何度も聞かされておりますし、出席者も極力絞って、極力事前に問題点等もお知らせするようにいたしておりますので、できましたら、当時の状況は分からないという御回答ではなくて、今後、前任者などにもちょっとした確認ぐらいして、こちらの方に来ていただければと思います。

それでは、最後に、大臣からコメントをお願いいたします。

○牧島行政改革担当大臣 評価者の皆様、ありがとうございます。

今、お話がありましたとおり、通知の在り方の見直しをする、フォローアップをするところは、厚労省の皆様にご協力をいただきたい。お願いを申し上げます。

また、平時に社協の皆さんが果たしている役割は大変大きくて、相談に乗っていただける、そして、生活の支援もしていただけるという役割を果たしていただいています。その平時の役割、社協が持っている持ち味とか強みの部分が有事のときにどう生かせるのか、貸付けという業務だけを考えるならば、他の在り方もあるのかということでは、厚労省と関係省庁とも御議論をしていただくことをお願いいたします。

そして、申請のオンライン化や社協のデジタル化につきましては、デジタル社会推進会議の方でしっかり議論をするということで、私どものほうで引き受けてまいりたいと思

ます。

ありがとうございました。

○湯下次長 ありがとうございます。

以上をもちまして「地域福祉活動支援」のセッションについて終了いたします。どうもありがとうございました。