

(4) 生活福祉の推進

生活の保障と自立の助長を目的とした生活保護制度、生活困窮者の個々の状況に応じた支援を行う生活困窮者自立支援制度、都区共同によるホームレスの自立支援、低所得者の生活安定に向けた支援、高齢者や障害者を始め、誰もが自由に行動し、社会参加できる「福祉のまちづくり」、質の高い安定した福祉サービスの提供を担う福祉人材の確保・定着など、対象者別の福祉を総合的・横断的に支える施策を進めていきます。

生活保護

生活保護制度は、憲法第 25 条の理念に基づき、国が生活に困窮する全ての国民に、その困窮の程度に応じて保護を行い、最低限度の生活を保障するとともに、自立を助長することを目的としています。

(福祉保健局生活福祉部保護課)

生活保護の仕組み

生活保護は、一般勤労世帯の消費支出などを基にして、厚生労働大臣が定める保護の基準によって保護が行われるものです。

保護は、生活扶助とその他の扶助（教育・住宅・医療・介護・出産・生業・葬祭）に分かれ、保護を受ける人の世帯構成や収入などの状況に応じて適用されます。保護費は原則として金銭で給付されますが、医療や介護は現物給付されます。また、保護施設に入所し保護を受ける場合もあります。平成 26 年度には、安定した職業に就いたこと等により保護を必要としなくなった方へ給付する就労自立給付金の創設など、自立を促進するための改正が行われました。

* 保護施設には、救護施設（10 か所）、更生施設（11 か所）、宿所提供施設（10 か所）があります（令和 2 年 12 月末現在）。

〈生活保護の現状〉

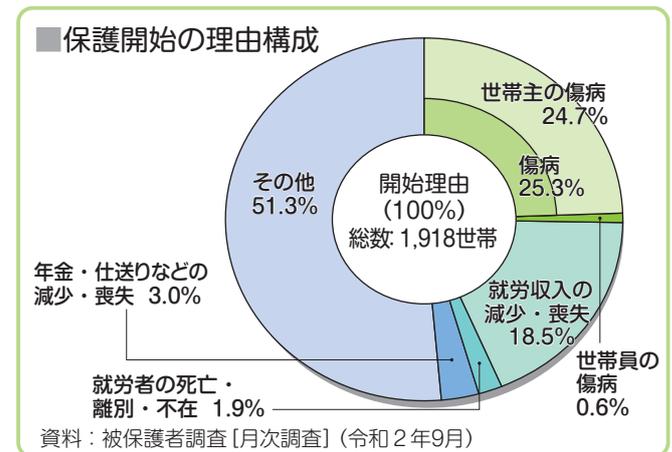
都内で保護を受けている人は、282,361 人、世帯数では 231,421 世帯、保護率（人口千人に対する比率）は 20.5%^{パーミル} です（令和 2 年 9 月現在）。

世帯類型別では、高齢者世帯が 54.6% で最も多く、傷病・障害者世帯が 25.2%、その他世帯が 16.3%、

母子世帯が 3.9% です。また、単身世帯が 84.0% と大半を占めています（令和 2 年 9 月現在）。

生活保護の相談・申請

生活保護は、保護を必要とする本人又は、その扶養義務者、同居の親族の申請に基づいて開始します。相談や申請の受付は、原則としてお住まいの地域を担当する福祉事務所（島しょ部は支庁）になります。



無料低額宿泊所における居住環境改善への取組

社会福祉法第 2 条第 3 項第 8 号に規定される無料低額宿泊所は、生計困難者に対して無料又は低額な料金で居室を提供し、日常生活支援などを行っています。

(福祉保健局生活福祉部保護課)

無料低額宿泊所における居住環境改善への取組

東京都は、社会福祉法に基づき無料低額宿泊所の設備の規模及び構造並びに福祉サービスの提供の方法、利用者等からの苦情への対応その他の無料低額宿泊所の運営について基準を定めた、「東京都無料低額宿泊所の設備及び運営の基準に関する条例」を令和 2 年 4 月に制定しました。

「日常生活支援住居施設」の認定

日常生活支援住居施設は、単独では居宅での生活が困難な状態である生活保護受給者を入居させ、その者の状態に応じた自立した日常生活及び社会生活を営むことができるよう利用される施設で、無料低額宿泊所の中から最低基準の遵守や人員の増配置等の一定の要件を満たすものを、東京都が認定します。

保護施設等の感染拡大防止対策等支援事業

新規

保護施設等における新型コロナウイルス感染症に係る施設内感染対策等の取組を推進することにより、必要な支援等を継続的に提供するための衛生管理体制及び事業継続体制を確保します。

(福祉保健局生活福祉部保護課)

生活困窮者自立支援制度

経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある方に対して、個々の状況に応じた支援を行い、自立の促進を図ることを目的としています。
 (福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

生活困窮者自立支援制度の仕組み

本制度は、区市(町村部については都)が実施主体となり、複合的な課題を抱える生活困窮者を幅広く受け止め、包括的な相談支援を行う自立相談支援事業(必須事業)と、本人の状況に応じた支援を行う各支援事業(任意事業)があり、自立相談支援事業を実施する機関において策定される自立支援計画に基づき、各種支援が行われます。

(必須事業)

①自立相談支援事業

就労その他の自立に関する相談支援、自立に向けた支援計画の作成等を実施します。

②住居確保給付金の支給

離職等又は休業等により収入を得る機会が減少し、離職等と同程度の状況で住居を失った方、又は失うおそれのある方に対し、家賃相当額を有期で給付します。

(任意事業) ※任意事業の実施については、自治体によって異なります。

①就労準備支援事業

一般就労に必要な訓練を、日常生活自立、社会生活自立段階から有期で実施します。

②一時生活支援事業

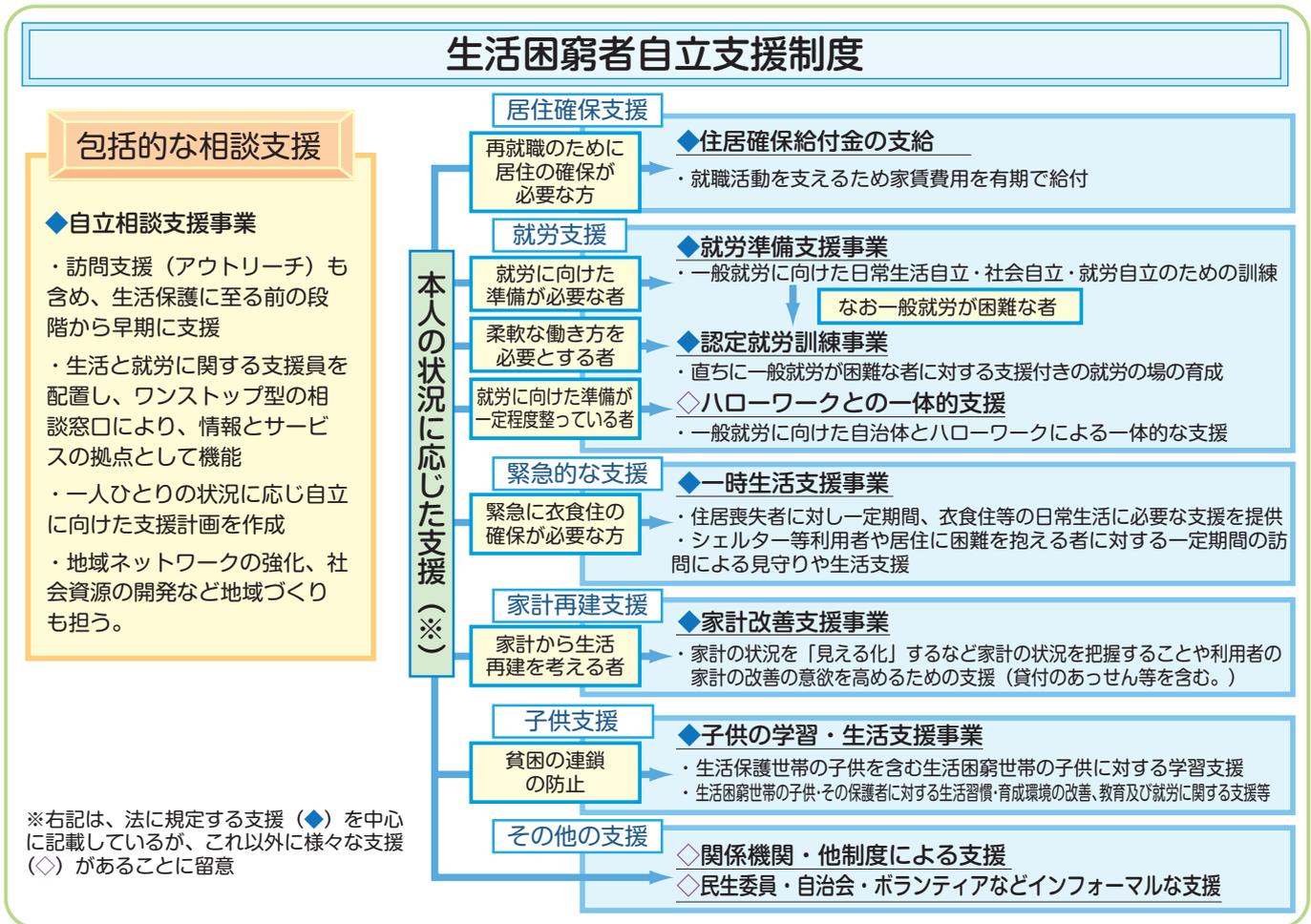
住居のない方に対して、一定期間宿泊場所や衣食の提供等を行います。

③家計改善支援事業

家計状況の把握や家計改善に向けた意欲の向上を図る支援、貸付けのあっせん等を行います。

④子供の学習・生活支援事業

生活困窮世帯の子供に対して、学習支援、生活習慣・育成環境の改善、保護者への進学助言等を行います。



上記に関する相談や申請は、最寄りの区役所、市役所、町村については西多摩福祉事務所及び各支庁が行っています。

生活福祉資金貸付事業

所得の少ない世帯、障害者や介護を要する高齢者のいる世帯に対し、資金の貸付けと必要な相談支援を行うことにより、その世帯の生活の安定と経済的自立を図ることを目的としています。（福祉保健局生活福祉部地域福祉課）

総合支援資金

失業等、日常生活全般に困難を抱えた世帯に対して、生活の立て直しのために継続的な相談支援と生活費や一時的な資金の貸付けを行う制度です。

福祉資金

日常生活を送る上で、又は自立した生活を送るために、一時的に必要であると見込まれる資金の貸付けを行う制度です。

教育支援資金

所得の少ない世帯の方が高等学校、大学等へ入学する際に必要な資金や就学に必要な資金の貸付けを行う制度です。

不動産担保型生活資金

一定の居住用不動産を有し、将来にわたりその住居に住み続けることを希望する低所得の高齢者世帯に対して、当該不動産を担保として生活資金の貸付けを行う制度です。

※上記各資金の相談や貸付申請は、お住まいの地区の社会福祉協議会で受け付けています。

新生活サポート事業

経済的理由によって生活困難な状況にある人たちに対して、生活相談を行うとともに、必要に応じて資金を貸し付けることにより、生活を支援する制度です。（福祉保健局生活福祉部地域福祉課）

多重債務者生活再生事業

生活再生への意欲があるにもかかわらず、多重・過剰債務で生活困難な状況にある人たちに対して、相談体制を整備するとともに、必要に応じて資金の貸付けを行います。

自立生活スタート支援事業 児童養護施設退所者等に対する自立支援資金貸付事業

社会的養護の必要な児童等が児童養護施設等を退所後、就学・就職するに当たり安定した生活基盤を築き、円滑な自立を実現するために必要な資金の貸付け及び相談援助を行います。

ひきこもり等社会参加支援事業

ひきこもりの状態にある方やその御家族に対する相談窓口を設置するとともに、講演会の開催、リーフレットの配布等により、普及啓発を行っています。（福祉保健局生活福祉部地域福祉課）

地域生活定着促進事業

高齢であり、又は障害を有するために福祉的な支援を必要とする矯正施設出所予定者、出所者等に対して、矯正施設、保護観察所等と連携・協働しつつ、矯正施設入所中から出所後まで一貫した相談支援を実施することにより、その社会復帰及び地域生活への定着を支援します。（福祉保健局生活福祉部地域福祉課）

低所得者・離職者対策

生活に困窮する低所得者や離職者が将来に向かって明るい展望を持ちながら安定した生活ができるよう、国や区市町村等と連携して効果的な施策を展開していきます。（福祉保健局生活福祉部地域福祉課）

子供サポート事業立上げ支援事業

生活困窮者世帯の子供に対して支援を実施する民間団体による事業の立上げ支援や、民間団体間の連携促進に取り組む区市町村を支援することにより、子供の学習・生活支援事業や子供の居場所創設事業（P.8参照）の充実を図ります。

受験生チャレンジ支援貸付事業

収入が一定水準以下である世帯の子供たちの進学に向けた取組を支援するため、中学3年生・高校3年生又はこれに準じる方（高校中途退学者、高卒認定試験合格者、定時制高校4年生、浪人生等）を養育している世帯に学習塾等の受講料や高校・大学等の受験料を無利子で貸し付けます。高校や大学等に入学した場合返済が免除になります。

住居喪失不安定就労者・離職者等サポート事業

住居を失い、インターネットカフェや漫画喫茶等で寝泊りしながら、不安定な仕事に就いている方や離職者等を対象として、区市等と連携して各相談業務を実施しています。①生活環境や健康状況等を把握する生活相談、②民間賃貸物件の情報提供、賃貸借契約支援、家賃保証支援、③職業相談、職業紹介、④住宅資金や生活資金の貸付け、⑤介護資格取得支援などです。これらのサポートを通じて利用者の自立した安定的な生活の促進を図っています。

フードパントリー設置事業

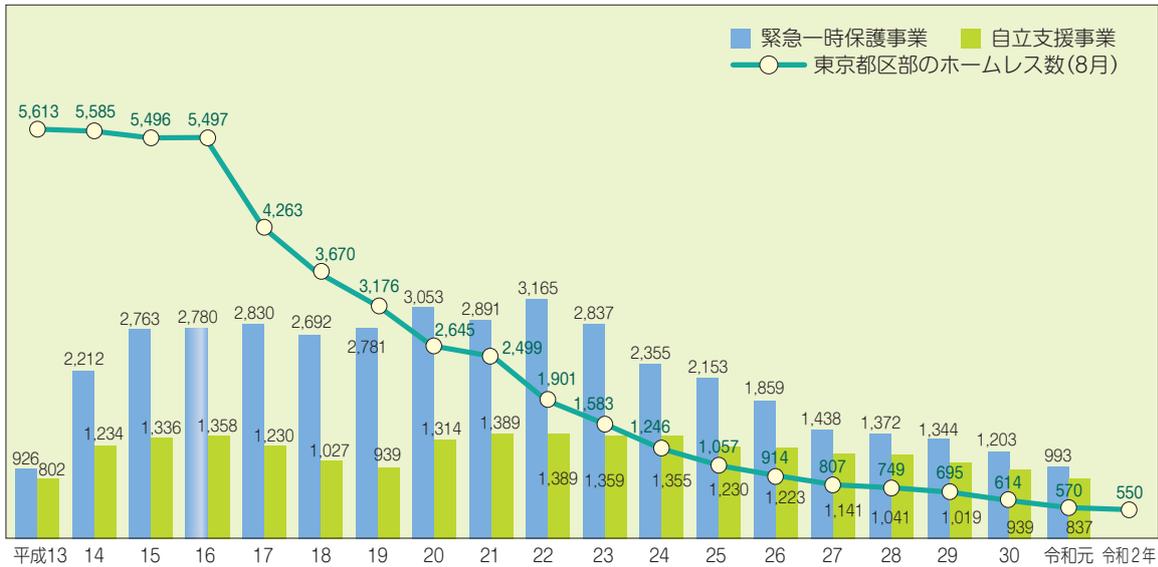
住民の身近な地域に「フードパントリー（食の中継地点）」を設置し、生活困窮者に対して食料提供を行うと同時に、生活困窮者から生活の状況や困りごと等を聴くことで、適切な相談支援機関等につなぐ取組を行う区市町村を支援します。

ホームレス対策

ホームレス問題は、ホームレスの方それぞれの個人的要因と、景気の低迷、地域コミュニティの希薄化などの社会的要因が重なって生じたものであり、問題の解決には福祉・就労・住宅・保健・医療などの分野にわたって総合的に取り組むことが必要です。東京都は、特別区と共同してホームレス対策に取り組んでいます。

(福祉保健局生活福祉部保護課)

■各事業の利用者数と23区内のホームレス数の推移



資料：福祉保健局「路上生活者概数調査」

(注) 緊急一時保護事業を行う緊急一時保護センターは、平成22年度から自立支援センターに順次統合し、平成24年度に統合廃止。

ホームレスの現状

23区内のホームレス数は、都区共同事業である自立支援システムや生活保護の適用などにより、平成11年度の5,798人をピークに以後漸減傾向にあります。令和2年8月調査では、対前年比20人減の550人となりました。一方、高齢層におけるホームレス生活の固定化・定着化の進行や路上生活まで至っていないホームレスとなるおそれのある方の存在などが課題となっています。

自立支援センター

都は特別区と共同して、ホームレスの自立支援システムを構築し、早期の社会復帰に向けた自立支援に取り組んでいます。

○緊急一時保護事業（心身の健康回復とアセスメント）
ホームレスを一時的に保護し、2週間程度食事などの提供、生活相談を行い、以後の自立支援事業につなぎます。

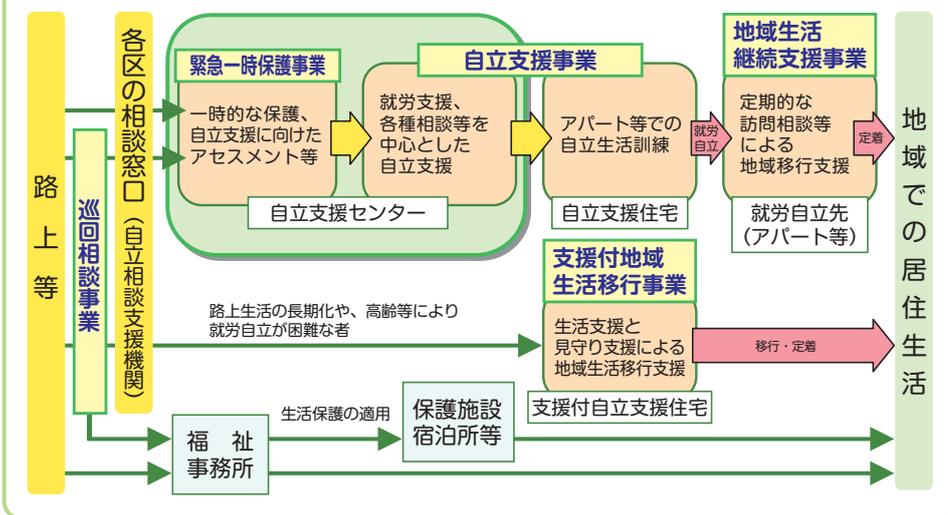
◇入所累計 993人、退所累計 1,005人
(令和元年度実績)

○自立支援事業（自立支援プログラム）

就労による自立を目指して緊急一時保護事業から通算して6か月程度入所し、生活相談や健康相談、ハローワークと連携した職業相談などの支援を行います。

◇入所累計 837人、退所累計 848人
⇒就労自立者 437人
(令和元年度実績)

■路上生活者対策事業の概要



巡回相談事業

ホームレスが生活している場所を巡回し、面接相談を行い、自立支援センターなどのホームレス対策事業の紹介を行っています。また、自立支援センターなどの退所者を対象に、生活状況の把握及び必要に応じた相談支援などのアフターケアを行い、再び路上生活者に戻らないよう支援しています。

支援付地域生活移行事業

路上での生活が長期化し、高齢化したホームレスに対し、重点的な相談を行うとともに、一時的なすまいにおいて、地域生活へ移行するために必要な見守りなどの支援を行うことにより、路上生活からの脱却を支援します。

山谷対策

台東区、荒川区にまたがる、いわゆる「山谷地域」の簡易宿所密集地を中心に生活している日雇労働者などに対して、雇用の安定、福祉や保健衛生の向上などに取り組んでいます。(福祉保健局生活福祉部保護課)

山谷地域の変容

山谷地域の簡易宿所の宿泊者数は、現在はピーク時の3分の1以下になっています。平均年齢は67歳を超えるなど高齢化が進行して、生活保護を受給する人の割合が増えています。

城北労働・福祉センター

関係機関と連携して、山谷地域の日雇労働者への職業紹介・労働相談・生活相談・医療相談・応急援護などを実施しています(運営は公益財団法人東京都福祉保健財団)。

電話 03-3874-8089

(福祉保健局生活福祉部保護課、産業労働局雇用就業部就業推進課)

戦争犠牲者への援護など

先の大戦における戦争犠牲者に対して、追悼式を行うとともに各種の援護を行っています。

(福祉保健局生活福祉部計画課)

追悼式

先の大戦で戦没された方々の慰霊を行うとともに、関係御遺族を慰藉するため、毎年、戦没者追悼式(8月15日)、南方地域戦没者追悼式(10月)、硫黄島戦没者追悼式を行っています。

旧軍人などに対する援護

旧軍人や戦没者の遺族、戦傷病者など戦争の犠牲になった方に対して、恩給や年金の相談・申請受付などを行っています(決定は総務省や厚生労働省が行います)。

戦傷病者に対しては、戦傷病者手帳を交付して、療養の給付や補装具の支給を行っています。

また、終戦時東京都に本籍のあった旧陸軍軍人・軍属の軍歴証明書を交付しています。

中国帰国者等に対する援護

中国などからの永住帰国者に対しては、都庁内に中国帰国者の相談窓口を設置し、中国語の相談通訳員が各種の相談に応じています。

平成20年度からは中国帰国者等の老後の生活の安定を図るため、区市(町村部は都)において支援給付等を実施しています。窓口には、中国語の話せる支援相談員が配置されています。

被災者への支援

東京都では、区市町村や関係機関と連携した予防・応急対策や復旧を行うため、全庁的な地域防災計画、東京の防災プランなどを策定するとともに、各局においても活動マニュアルを整備するなど、災害に対して迅速に対応できる体制整備に努めています。

災害救助用物資の備蓄・提供

災害の発生に備えて、アルファ化米・クラッカー・即席麺・毛布・敷物などの食料や生活必需品、乳幼児用として調製粉乳・乳児用液体ミルク・哺乳瓶を備蓄し、災害発生時には速やかに区市町村へ提供します。

また、民間事業者と「災害時における物資の調達支援協力に関する協定」を締結しており、災害時には、乳児用液体ミルクを緊急に調達し、提供します。

(福祉保健局生活福祉部計画課、少子社会対策部家庭支援課)

被災者への生活支援

自然災害によりその生活基盤に著しい被害を受けた世帯に対し被災者生活再建支援制度を実施しています。また、住宅、家財などに被害を受けた世帯に対し、生活の立て直しに資するために災害援護資金の貸付けを行います。(福祉保健局生活福祉部計画課)

福祉保健局職員による災害対策

応急救助活動として、救助物資の輸送や配分、避難

者の移送や避難所の運営支援、高齢者や障害者などの要配慮者対策に係る支援、義援金の募集や配分などを担っています。

災害時要配慮者対策の推進

区市町村が行う、要配慮者支援体制整備や緊急性・特殊性を有する在宅人工呼吸器使用者の災害対策を支援し、地域の取組を推進していきます。

(福祉保健局総務部総務課、保健政策部疾病対策課)

福祉のまちづくり

東京都では、高齢者や障害者を含めた全ての方が、安全、安心、快適に暮らし、訪れることができるまちづくりを推進しています。

(福祉保健局生活福祉部計画課)

福祉のまちづくり条例

条例では、建築物、道路、公共交通施設などを「都市施設」として定め、そのうち公共性の高いものを「特定都市施設」として、新設又は改修の際に施設を円滑に利用できるよう「整備基準」を遵守することとして届出を義務付けています。また、整備基準に適合する都市施設には、請求に基づき、「東京都福祉のまちづくり整備基準適合証」を交付しています。



福祉のまちづくり推進計画

福祉のまちづくりに関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、「東京都福祉のまちづくり推進計画 2019年度～2023年度」を策定し、区市町村、事業者、都民等と協働して、福祉のまちづくり施策の推進に積極的に取り組んでいます。

福祉のまちづくりの普及推進

福祉のまちづくりは、行政、事業者、都民が相互に協力して推進することが不可欠です。このため、「東京都福祉のまちづくり推進協議会」の運営、「福祉の

まちづくり功労者に対する知事感謝状の贈呈」、「とうきょうユニバーサルデザインナビ」の活用などを行っています。

また、福祉のまちづくり条例に適合した施設整備のほか、心のバリアフリーに向けた普及啓発や情報バリアフリーの充実など、区市町村が地域の実情に応じて主体的に実施するハード・ソフト両面の取組に対して支援しています。

ユニバーサルデザインのまちづくり緊急推進事業

障害者等を含む住民参加による建築物や公園等の点検を行い、その意見を踏まえた改修を行う区市町村を支援します。また、公共施設のトイレの洋式化や女子トイレの増設及び機能充実に向けた環境整備に取り組む区市町村を支援します。

心のバリアフリーサポート企業連携事業

心のバリアフリーの推進に向けて、従業員への普及啓発の実施等に自ら取り組むとともに、都や区市町村の取組に協力する企業を「心のバリアフリーサポート企業」として登録し、取組状況を公表します。

東京 2020 大会に向けたバリアフリー化の推進

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の成功に向けて、大会時におけるハード・ソフト両面のバリアフリー化の推進に向けた取組を行っています。

Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン

東京 2020 大会が障害の有無にかかわらず全ての人に参加しやすい大会となるよう、大会時のバリアフリー基準である「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」を踏まえ、競技会場や選手村などの会場や最寄駅から競技会場までのアクセシブルルート、情報発信・観客誘導等について、ハード・ソフト両面からバリアフリー化を推進していきます。

(オリンピック・パラリンピック準備局パラリンピック部)

備に当たり、「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」を踏まえるとともに、大会後の利用を見据えて、誰もが使いやすい施設にすることを目指し、障害のある人や学識経験者などからなる「アクセシビリティ・ワークショップ」を設置、そこで出された様々な意見を踏まえて、新規施設の整備や既存施設の改修を実施しました。

HP <https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/taikaiyunbi/torikumi/facility/accessibility-workshop/>
(オリンピック・パラリンピック準備局パラリンピック部)

東京 2020 大会都立競技施設におけるアクセシビリティ・ワークショップ

都は、東京 2020 大会に向けて、都立競技施設の整

福祉人材の確保・定着・育成

東京都では、今後の高齢者の増加等に伴う福祉人材の需要増加に対応するため、福祉人材の確保・定着・育成に取り組んでいます。

社会福祉士養成施設等の指定

社会福祉士、介護福祉士、介護福祉士実務者、社会福祉主事の養成施設等を指定しています。

都が指定した養成施設等の一覧は、福祉保健局ホームページに掲載しています。

HP <https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/koza/youseishisetsutouichiran.html>
(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

介護員などの養成研修の指定

介護員、移動支援従業者等を養成する研修事業者を指定しています。都が指定し一般公募を行っている研修は、福祉保健局ホームページに掲載しています。

HP <https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/joho/soshiki/seifuku/chiiki/oshirase/index.html>
(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

東京都福祉人材センター

福祉人材の確保・育成・定着の総合拠点として、福祉分野の就職相談・就労あっせんのほか、福祉の仕事に従事する方が安心して働き続けるための支援や、福祉人材のすそ野拡大のための普及啓発など、様々な取組を行っています。

○福祉人材の確保

福祉分野の無料職業紹介事業を中心に、合同就職説明会・面接会の開催、専門相談員によるキャリアカウンセリングや就職活動に役立つセミナー等を行っています。

○福祉人材の育成支援

小中規模の福祉施設・事業所に研修講師を派遣するほか、施設・事業所が自ら職場研修を企画・実施できるようアドバイスを行っています。

○福祉人材の定着支援

福祉の仕事に従事する方を対象に、職場の悩み等を相談できる相談窓口を設置するとともに、メンタルヘルス等に関する講習会を開催しています。

○福祉人材のすそ野の拡大

様々な世代の方に福祉の仕事に関心を持ってもらえるよう、小中高生を対象とした福祉施設での職場体験や学校訪問型セミナーのほか、専門員による大学への働きかけや、福祉を専門に学んでいない学生を対象とした助成金付のインターンシップを実施しています。

HP <https://www.tcs.w.tvac.or.jp/jinzai/>
電話 03-5211-2860

(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

福祉の仕事イメージアップキャンペーン

福祉の仕事の普及啓発を目的として、インターネット広告やSNS等による動画広告、情報発信など、福祉の仕事の魅力を発信するキャンペーンを展開します。
(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

介護福祉士修学資金等の貸付

○介護福祉士等修学資金の貸付

介護福祉士等の国家資格取得を支援するための貸付制度で、社会福祉施設で、5年間介護業務等に従事した場合に返還が免除されます。貸付けは、東京都社会福祉協議会で行っています。

○離職介護人材再就職準備金の貸付

離職した介護人材で、一定の知識・経験がある方が介護職員として再就職した場合、必要な資金を貸し付けます。社会福祉施設で2年間介護業務等に従事した場合に返還が免除されます。貸付けは、東京都社会福祉協議会で行っています。

(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

東京都福祉人材対策推進機構

福祉事業者、職能団体、養成施設、就労支援機関、区市町村等行政機関などが参画する東京都福祉人材対策推進機構において、東京都福祉人材センターと連携し、多様な人材が希望する働き方で福祉職場に就業できるよう、人材の確保・育成・定着のための方向性や具体策を検討し、施策の推進につなげていきます。

(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

「ふくむすび」による情報発信

福祉職場に関心のある方に、東京都福祉人材情報バンクシステム「ふくむすび」(Webサイト)への登録を促し、福祉事業者の職員募集や職場環境等に関する情報、都・区市町村の資格取得等に関する支援策や研修・イベント等の情報を発信します。

(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業

都が定める働きやすさの指標となるガイドラインを踏まえた職場環境の整備に取り組み、「働きやすい福祉の職場宣言」を行う事業所の情報を公表し、福祉人材の確保・定着を図ります。

(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

福祉・介護就労環境改善事業

福祉・介護人材の確保・定着のため、介護ロボットの導入やICTの活用により職員の負担を軽減し就労

環境を改善する福祉・介護事業所の取組に対して補助を行う区市町村を支援します。

(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

民生委員・児童委員

都内の各地域に配置され、地域で暮らしている高齢者・障害者、子育てに悩んでいる方、生活に困っている方などの福祉に関する様々な相談に応じ、必要な支援を行っています。

また、福祉事務所や児童相談所など関係機関に対する協力活動も行っています。

民生委員は児童委員を兼ねており、児童問題を専門的に担当する主任児童委員も配置され、児童虐待への対応など子供たちの健全育成に力を注いでいます。

都は民生委員・児童委員と連携し、高齢者の見守りや子供と家庭に関する支援体制の強化などに取り組んでいます。

東京都民生委員・児童委員の定数は10,361人、そのうち785人が主任児童委員です(令和元年12月現在)。

民生委員・児童委員の家の目印は、青い門標です。

(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)



民生委員・児童委員の門標



民生委員・児童委員キャラクター ミンジー

民生委員・児童委員活動環境整備事業

各地域で民生委員・児童委員に協力して活動する民生・児童委員協力員の配置、班体制等支え合いの仕組みの立ち上げ・運営、パンフレットや活動マニュアルの作成等、民生委員・児童委員の活動環境の整備に資する取組を行う区市町村を支援します。

(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

地域サポートステーション設置事業

高齢者・障害者・母子・子供等、誰もが気軽に立ち寄ることのできる、多世代の交流拠点を設置して、地域福祉の向上や地域づくりに取り組む区市町村を支援します。

(福祉保健局生活福祉部地域福祉課)

福祉人材の確保・定着・育成については、以下も参照ください。

保育人材の確保 P.7

介護・医療人材確保のための支援 P.26

(障害福祉) サービスを担う人材の育成・確保 ... P.41