

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|---|-------|---|------|---|
| 1 | 福祉総務課 | <p>一般的には、活動指標は「どれだけ頑張ったのかを示すもの」、成果指標は「頑張った成果がどれだけ出たのかを示すもの」ということになる。入所率は、施設の稼働状況を測る意味で重要な指標であり、上記【確認した状況】に記載した担当課の考え方についても一定の合理性は認められると思われる。しかし、入所率や入所者数は、担当課及び指定管理者が頑張って高めたり増やしたりすることができるものではなく、また、入所率が高いことや入所者が多いことが市にとって望ましいことなのか、という点でも、活動指標や成果指標として他にもっと適切なものが無いだろうかと思われる。</p> <p>静岡市救護所の平均入所率は、令和元年度も令和2年度も98%という非常に高い水準で、常にほぼ定員いっぱいの入所者がいることになる。令和2年度の平均入所率の計算資料では、12か月のうち3か月が、月初時点の入居者が50人になっていた。このような状況が日常的であると考え、入所したくても空きがない場合もかなりあるが、そのような場合は、要保護者の体の状態や年齢などに合わせて、病院、介護施設、他市町の救護所、その他民間の施設などへの受入対応をしている。</p> <p>このような状況を考えると、当事業の活動指標は救護所に新規に受入れた要保護者の数、成果指標は受入施設の待機者を作らないことなどを検討してもいいのではないかと考える。</p> | 対応済 | <p>指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。</p> <p>加えて、福祉総務課では令和3年度事務事業総点検表について再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。</p> <p>救護所運営事業についても、活動指標を「新規受入者数」に、成果指標を「空きなしを理由に入所できなかった者0人」に修正しました。</p> |
| 2 | 福祉総務課 | <p>当事業のような対象件数が非常に少ない業務については、ケースワーカー(地区担当者)が要保護者の対応窓口になるとしても、業務に関する情報や経験をできるだけ集約させた方が効率的である。</p> <p>この点、本庁・福祉総務課から各区・生活支援課への指導などは担当査察指導員に対してのみ行われているが、担当ケースワーカーは所属する区の指揮命令系統の中だけでは孤立しやすい。たとえば、本庁・福祉総務課から各区・生活支援課への指導や情報伝達のやりとりに担当ケースワーカーも直接参加させることで、各区に点在する担当ケースワーカー同士の情報交換もできるようにするなど、少しでも業務に関する情報や経験を集約させるような工夫をしてもいいのではないかとと思われる。</p> | 対応済 | <p>要保護世帯向け不動産担保型生活支援資金にかかる連絡体制については、福祉総務課からは各区生活支援課の担当査察指導員に対して進捗状況等の取りまとめを依頼していましたが、担当ケースワーカーについても回覧・照会ルートに加えることで、進捗状況の把握や助言指導を行う方法に改め、制度理解の促進や業務経験の共有を図っています。</p> |
| 3 | 福祉総務課 | <p>当事業の対象者は限定されており、活動指標は対象者に対して説明を行う回数(世帯数)、成果指標は新たに貸付けが実行された世帯数とするのが、より直接的で客観的な指標になると考える。</p> | 対応済 | <p>指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。</p> <p>加えて、福祉総務課では令和3年度事務事業総点検表について再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。</p> <p>要保護者世帯向け不動産担保型生活支援資金補助金についても、活動指標を「貸付対象世帯へ制度説明を行う回数」に、成果指標を「貸付制度利用を望む世帯への対応率」に修正しました。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|---|-------|---|------|---|
| 4 | 福祉総務課 | <p>当事業は、前記1(1)概要の注記コメントのとおり、事業の活動内容がA-08生活保護扶助費と一体である。事務事業評価で、1つの活動を支出する費用の内容(扶助費と諸経費)で2つの事業に分けるのであれば、当事業については、ケースワーク業務を支えるためのコストという面に着目して評価し、活動指標と成果指標もそれに沿ったものにした方がわかりやすい。しかし、今回、諸経費の内容を検証したが、個々の旅費や事務用品費などはケースワーク業務に伴い不可避免的に発生するようなものばかりで、これらを政策的に削減・抑制することを指標にすることはあまり馴染まないと考えた。</p> <p>一方、これまでの指標としていた、各区の生活保護業務が滞りなく行われている状態が確保されていることを目指すという視点で考えると、生活保護業務に滞りがある状態(エラー事案)を明確にして、これをゼロに抑えることを指標にしてもいいのではないかと考える。たとえば、生活保護法第24条では保護申請から開始決定までの日数を原則14日以内、調査等に時間がかかる場合でも30日を超えてはならないとされているが、この上限日数30日を超えることをエラー事案と捉えるのであれば、活動指標は年間の保護開始決定件数(母集団)、成果指標は30日超過事案をゼロにすること、となる。担当課は、できるだけ客観的な数値等で評価できるような見直しを検討すべきである。</p> | 対応済 | <p>指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。</p> <p>加えて、福祉総務課では令和3年度事務事業総点検表について再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。</p> <p>生活保護法施行事務費についても、活動指標を「新任职員への研修の実施」に、成果指標を「保護決定の遅延案件0件」に修正しました。</p> |
| 5 | 福祉総務課 | <p>当事業の生活支援給付とA-08の生活保護費の支給は、根拠法令が異なるため、会計上の支出も明確に区別されているが、内容的には類似点が多く、業務としては一体的に行われている。事務事業評価では、形式的な違いを重視して2つの事業に分けているので、できるだけ、当事業のために特別に求められる対応などについて評価し、活動指標と成果指標もそれに沿ったものにした方がわかりやすい。</p> <p>当事業のために特別に求められる対応としては、事業費の中で報償費として計上されていた中国語の対応ができる支援・相談員による訪問・支援があり、令和2年度の実績としては、4回行われている。担当課は、活動指標を訪問・支援活動の回数、成果指標をそれらの活動の対象者数とするなど、できるだけ直接的に当事業を評価できるような見直しを検討すべきである。</p> | 対応済 | <p>指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。</p> <p>加えて、福祉総務課では令和3年度事務事業総点検表について再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。</p> <p>中国残留邦人生活支援事業についても、活動指標を「訪問・支援活動の回数」に、成果指標を「支援依頼に応じられなかった件数0件」に修正しました。</p> |
| 6 | 福祉総務課 | <p>活動指標は、年度内の経済状況の変化によって目標値と実績値に大きな乖離が生じることはあるとしても、給付金の支給者数(=就労支援者数)で測る方が、望ましいと考える。</p> | 対応済 | <p>指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。</p> <p>加えて、福祉総務課では令和3年度事務事業総点検表について再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。</p> <p>生活困窮者住居確保給付金事業についても、活動指標を「支給決定者数」に修正しました。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|---|-------|---|------|---|
| 7 | 福祉総務課 | <p>当事業は、要保護者に対して生活保護費を支給する業務であるが、現状の活動指標や成果指標は、市が単に生活保護費を支給するだけでなく、就労支援などによって自立し、生活保護が必要ではなくなる人を増やそうと努力していることを示そうとしているという点で評価できる。</p> <p>しかしながら、上記1(4)活動指標の実績値を見てもわかるように、就労支援を受けている被保護者は毎年600人程度である。一方、当事業が対象にしている被保護世帯は7,587世帯、実人員は9,467人(令和3年3月末時点)であり、当事業の活動や成果を測る指標としては、ボリューム感が大きくかけ離れてしまっている。当事業の活動や成果のボリューム感を直接的に示すのであれば、被保護世帯数や被保護者数などの方がわかりやすい。ただし、これらの数字は、市の努力ではなく、経済状況によって増減することや、増えることが必ずしも良いわけではないことなどを考慮すると、活動指標(活動の量)は被保護世帯数で測りつつ、成果指標としては家庭訪問の回数として、前年度実績を参考に目標設定して、それを上回るようにしていくなどの見直しを検討してもいいのではないかとと思われる。</p> | 対応済 | <p>指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。</p> <p>加えて、福祉総務課では令和3年度事務事業総点検表について再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。</p> <p>生活保護扶助費についても、見直しを行いました。被保護世帯数や被保護者数は景気状況等に影響を受けること、家庭訪問は生活保護業務の中で当然に実施しなければいけないものであり、被保護世帯数が減れば訪問回数は減る性質があり、必ずしも前年度を上回る事もないこと、生活保護の目的である自立の助長について、就労支援は最も重要である支援であることから、引き続き、活動指標を「就労支援による就労支援者数」に、成果指標を「就労支援による就労者数」としています。</p> <p>ただし、ボリューム感がかけ離れているという点は、「事業概要欄」に被保護世帯数を新たに記載するようにして対応することとしました。</p> |
| 8 | 福祉総務課 | <p>一般的には、活動指標は「どれだけ頑張ったのかを示すもの」、成果指標は「頑張った成果がどれだけ出たのかを示すもの」であり、事業評価上、明確に分けて捉えることが望ましい。現状、活動指標と成果指標にしている「健康管理支援による支援対象者数」は、どれだけの人に対して支援ができたのかを示すという意味で成果指標であると考えられる。</p> <p>一方、活動指標については、当事業の実際の業務を行っているのは委託者であり、担当課の活動量を直接的に評価できる指標の設定はかなり難しいと言える。当事業の業務は、前記1(1)の概要の主な事業内容にある、まず、㉞レセプトによるデータ分析とケースワーカーによるリストアップで対象者を実施し、㉟選定された対象者に対して、家庭訪問、保健指導、受診支援、検診受診等の支援が行われる、というものである。ただし、㉞で対象者に選定されたとしても、本人からの希望が無く、㉟の支援を受けない人もいる。このような業務の流れを考えた場合、当事業の活動指標は対象者の数、成果指標は支援を受けた人の数とすることも考えられる。</p> | 対応済 | <p>指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。</p> <p>加えて、福祉総務課では令和3年度事務事業総点検表について再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。</p> <p>被保護者健康管理支援事業についても、活動指標を「健康管理支援による支援対象者数」に、成果指標を「健康管理支援による支援を受けた者の数」に修正しました。</p> |
| 9 | 福祉総務課 | <p>上記【確認した状況】②の記録日・面接受付日については、面接受付簿が所長以下の全役職者の決裁書類となっており、面接相談の中には、緊急な判断を要するものもあることから、1日単位で作成・決裁するのが望ましい。したがって、面接受付簿の書式・フォームも1日単位で作成することを前提にしたものに見直すべきである。</p> <p>また、【確認した状況】③の決裁印欄は想定される役職者・担当者の人数分を設け、当日、不在で確認や決裁ができなかった人については枠に斜線を引くなど、実施記録としての結果を明確に残すように見直すべきである。なお、現在の書式・フォームは、何日か分の面接相談記録をまとめて記載することを想定し、1枚に15件分を記載できるようになっているが、1日単位で作成するのであれば、件数を減らし、その分、決裁印欄のスペースを大きくすることは十分に可能であると考えられる。</p> <p>ただし、【確認した状況】④の状況を考えると、これらの見直しは、福祉管理システム自体を見直す際に合わせて実施するのが実務的である。</p> | 対応済 | <p>面接受付簿については、各区生活支援課の面接相談員が1日単位でまとめたものを回付しており、日ごとの出力もシステム上可能になっています。また、決裁欄についても、ゴム印などを活用して適時対応しているため、現システムの改修予定はありません。</p> <p>また、システム標準化に伴う新システムへの変更が控えていますが、国から示された仕様を全国一律で使用するようになり、自治体独自の変更はできないため、新システムが現行の仕様と異なり不都合がある場合は、運用により対応していきます。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------|---|----|----|----|---------|---|---|--|--|-------|--|---|--|--|----------------|--|--|--|--|-------|--|--|---|--|-------------------|--|---|---|----|-----------|--|---|---|----|---------|--|--|---|----|-------------|---|--|---|--|----------------|---|---|--|----|---------|--|--|---|----|-----------------------------|---|---|--|----|-------------------------------------|---|---|--|----|---------------------|---|---|--|----|-----|---|--|--|----|---------|---|---|--|----|---------------|--|--|--|--|-------------------------------|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 10 福祉総務課 | <p>面接相談や申請受理の件数は、毎年度、市のホームページでも公表しており、そのための集計が必要であるが、集計作業は、面接受付簿の入力データである福祉管理システムから期間を選定して実行することができる。</p> <p>面接相談件数や申請受理件数は、担当課がコントロールできるものではなく、集計結果を業務管理に活用するのは難しい面がある。単に月次結果を確認するだけであるならば、月ごとにエクセルファイルに集計する必要があるのかどうか、作業を見直してもいいと考える。</p> | 対応済 | <p>意見のあった月単位の集計結果のエクセルファイルについては、特定の面接相談員が自身の業務実績を把握するために独自で作成しているものであり、福祉総務課や各区生活支援課が作成を指示しているものではありません。</p> <p>当該意見を面接相談員に伝えましたが、引き続き自身の実績把握等のためにもファイルの集計は続けていきたい意向であったため、見直しは行わないこととしました。</p> <p>なお、3区の申請件数などは福祉総務課で集計・報告しており、必要に応じて各区生活支援課にも情報提供を行っています。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p><3区の面接相談記録の状況> ○:該当、△:必要に応じて使用、×:無いもの</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>葵</th> <th>駿河</th> <th>清水</th> <th>意見</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>面接相談申込票</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>記録用紙名</td> <td></td> <td>△</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>面接記録票 (1枚目の表面)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>面接相談票</td> <td></td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>相談種別 (来所・電話相談の区別)</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> <td>※1</td> </tr> <tr> <td>受付者名、受付時間</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> <td>※2</td> </tr> <tr> <td>相談申込年月日</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> <td>※2</td> </tr> <tr> <td>相談への紹介等のルート</td> <td>×</td> <td></td> <td>×</td> <td></td> </tr> <tr> <td>相談者の住所、電話番号、本籍</td> <td>×</td> <td>×</td> <td></td> <td>※3</td> </tr> <tr> <td>世帯主の本籍地</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> <td>※3</td> </tr> <tr> <td>世帯主の生年月日、年齢、職業・学年、収入月額、他法適用</td> <td>×</td> <td>×</td> <td></td> <td>※4</td> </tr> <tr> <td>世帯構成員の続柄、氏名、生年月日、年齢、職業・学年、収入月額、他法適用</td> <td>×</td> <td>×</td> <td></td> <td>※4</td> </tr> <tr> <td>扶養義務者の続柄、氏名、住所・電話番号</td> <td>×</td> <td>×</td> <td></td> <td>※4</td> </tr> <tr> <td>保護歴</td> <td>×</td> <td></td> <td></td> <td>※5</td> </tr> <tr> <td>援護金支出履歴</td> <td>×</td> <td>×</td> <td></td> <td>※6</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><3区で共通している項目></td> </tr> <tr> <td colspan="5">世帯主の氏名・現住所電話番号、相談者の氏名・世帯主との関係</td> </tr> <tr> <td colspan="5">面接年月日、相談目的、相談経路、面接担当者、世帯分類</td> </tr> <tr> <td colspan="5">住宅状況 (住宅の形式・家賃・滞納の有無)、負債、急迫状態の判断、制度説明の状況と必要性、申請意思、面談結果</td> </tr> </tbody> </table> | 項目 | 葵 | 駿河 | 清水 | 意見 | 面接相談申込票 | ○ | ○ | | | 記録用紙名 | | △ | | | 面接記録票 (1枚目の表面) | | | | | 面接相談票 | | | ○ | | 相談種別 (来所・電話相談の区別) | | × | × | ※1 | 受付者名、受付時間 | | × | × | ※2 | 相談申込年月日 | | | × | ※2 | 相談への紹介等のルート | × | | × | | 相談者の住所、電話番号、本籍 | × | × | | ※3 | 世帯主の本籍地 | | | × | ※3 | 世帯主の生年月日、年齢、職業・学年、収入月額、他法適用 | × | × | | ※4 | 世帯構成員の続柄、氏名、生年月日、年齢、職業・学年、収入月額、他法適用 | × | × | | ※4 | 扶養義務者の続柄、氏名、住所・電話番号 | × | × | | ※4 | 保護歴 | × | | | ※5 | 援護金支出履歴 | × | × | | ※6 | <3区で共通している項目> | | | | | 世帯主の氏名・現住所電話番号、相談者の氏名・世帯主との関係 | | | | | 面接年月日、相談目的、相談経路、面接担当者、世帯分類 | | | | | 住宅状況 (住宅の形式・家賃・滞納の有無)、負債、急迫状態の判断、制度説明の状況と必要性、申請意思、面談結果 | | | | | | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「面接・保護台帳チーム」が他の意見(意見12~14、17、18、31)と併せて対応にあたり、各区の書式について意見を踏まえた修正を行いました。</p> <p>また、面接相談業務については、生活保護の入り口であり、申請権の侵害等の不適切な助言が行われないよう、福祉総務課もしくは厚生労働省保護監査官による生活保護法施行事務監査を毎年各区福祉事務所に対して行っており、その際に面接相談の適正実施についても確認し、不適切な事例がないか確認するとともに、必要に応じて是正するよう指導を行っています。</p> |
| 項目 | 葵 | 駿河 | 清水 | 意見 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 面接相談申込票 | ○ | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 記録用紙名 | | △ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 面接記録票 (1枚目の表面) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 面接相談票 | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 相談種別 (来所・電話相談の区別) | | × | × | ※1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 受付者名、受付時間 | | × | × | ※2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 相談申込年月日 | | | × | ※2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 相談への紹介等のルート | × | | × | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 相談者の住所、電話番号、本籍 | × | × | | ※3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 世帯主の本籍地 | | | × | ※3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 世帯主の生年月日、年齢、職業・学年、収入月額、他法適用 | × | × | | ※4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 世帯構成員の続柄、氏名、生年月日、年齢、職業・学年、収入月額、他法適用 | × | × | | ※4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 扶養義務者の続柄、氏名、住所・電話番号 | × | × | | ※4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 保護歴 | × | | | ※5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 援護金支出履歴 | × | × | | ※6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <3区で共通している項目> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 世帯主の氏名・現住所電話番号、相談者の氏名・世帯主との関係 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 面接年月日、相談目的、相談経路、面接担当者、世帯分類 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 住宅状況 (住宅の形式・家賃・滞納の有無)、負債、急迫状態の判断、制度説明の状況と必要性、申請意思、面談結果 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|------|--|----|---|----|---|----|--|----|-------------------------------------|----|---|----|---|-----|--|
| 11 | 福祉総務課 | <p>上表の記載項目の違いなどについて、以下の見直しを提案したい。 なお、※1～※6は、上表の右端の意見欄に対応している。</p> <table border="1"> <tr> <td>※1</td> <td>令和元年度から、電話による相談についても記録面接相談にカウントするようになったため、相談種別(来所・電話相談の区別)を明記しておいた方がいいと思われる。</td> </tr> <tr> <td>※2</td> <td>葵・駿河区は記録用紙名が「面接相談申込票」となっていて、面接相談の申込受付と、面接相談の記録が一体になっているため、相談申込年月日も記入されるが、清水区の記録用紙名は「面接相談票」で面接相談の記録だけなので相談申込年月日はない。実務上、面接相談の申込時点で記録する必要が無ければ、清水区の書式でいいと思われる。</td> </tr> <tr> <td>※3</td> <td>清水区の書式での「本籍」の記載欄は、相談者の氏名・住所・電話番号の記載欄とセットになっているように見えるが、世帯主の本籍の記載欄が無い。確認すべき情報は、相談者の本籍ではなく、世帯主の本籍であり、書式・フォームのレイアウトを見直した方がいい。</td> </tr> <tr> <td>※4</td> <td>葵区・駿河区にも世帯構成、扶養義務者について記載する欄があるが、具体的な記載項目については明示されていない。 世帯構成員については、生活保護が原則として世帯単位で認められていることに鑑みると、世帯の状況を確認に聞き取り、記録するためには、清水区の書式・フォームが望ましい。 一方、扶養義務者については、面接相談では詳細な情報を聞き取ることが難しいという意見なので、葵区・駿河区の書式・フォームが実務的である。</td> </tr> <tr> <td>※5</td> <td>保護歴については、葵区でも確認されているので、加えた方がいいと考える。</td> </tr> <tr> <td>※6</td> <td>清水区では、授産金支出履歴の欄を設けている。これは、面接相談の際に、申請の受理をしない場合でも、緊急授産金を支給するケースがあり、それが、複数回行われる場合もあるので、年間に支給できる残金も把握できるようにしている。 緊急授産金の制度は市共通であり、葵区や駿河区でも追加を検討してもいいと考える。</td> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>面接相談記録は、現在、3区がそれぞれの様式をもっているが、後述する面接相談業務のマニュアルや研修資料の整備と併せて、3区で書式・フォームを揃えるのが望ましい。</td> </tr> </table> | ※1 | 令和元年度から、電話による相談についても記録面接相談にカウントするようになったため、相談種別(来所・電話相談の区別)を明記しておいた方がいいと思われる。 | ※2 | 葵・駿河区は記録用紙名が「面接相談申込票」となっていて、面接相談の申込受付と、面接相談の記録が一体になっているため、相談申込年月日も記入されるが、清水区の記録用紙名は「面接相談票」で面接相談の記録だけなので相談申込年月日はない。実務上、面接相談の申込時点で記録する必要が無ければ、清水区の書式でいいと思われる。 | ※3 | 清水区の書式での「本籍」の記載欄は、相談者の氏名・住所・電話番号の記載欄とセットになっているように見えるが、世帯主の本籍の記載欄が無い。確認すべき情報は、相談者の本籍ではなく、世帯主の本籍であり、書式・フォームのレイアウトを見直した方がいい。 | ※4 | 葵区・駿河区にも世帯構成、扶養義務者について記載する欄があるが、具体的な記載項目については明示されていない。 世帯構成員については、生活保護が原則として世帯単位で認められていることに鑑みると、世帯の状況を確認に聞き取り、記録するためには、清水区の書式・フォームが望ましい。 一方、扶養義務者については、面接相談では詳細な情報を聞き取ることが難しいという意見なので、葵区・駿河区の書式・フォームが実務的である。 | ※5 | 保護歴については、葵区でも確認されているので、加えた方がいいと考える。 | ※6 | 清水区では、授産金支出履歴の欄を設けている。これは、面接相談の際に、申請の受理をしない場合でも、緊急授産金を支給するケースがあり、それが、複数回行われる場合もあるので、年間に支給できる残金も把握できるようにしている。 緊急授産金の制度は市共通であり、葵区や駿河区でも追加を検討してもいいと考える。 | 全体 | 面接相談記録は、現在、3区がそれぞれの様式をもっているが、後述する面接相談業務のマニュアルや研修資料の整備と併せて、3区で書式・フォームを揃えるのが望ましい。 | 対応済 | |
| ※1 | 令和元年度から、電話による相談についても記録面接相談にカウントするようになったため、相談種別(来所・電話相談の区別)を明記しておいた方がいいと思われる。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※2 | 葵・駿河区は記録用紙名が「面接相談申込票」となっていて、面接相談の申込受付と、面接相談の記録が一体になっているため、相談申込年月日も記入されるが、清水区の記録用紙名は「面接相談票」で面接相談の記録だけなので相談申込年月日はない。実務上、面接相談の申込時点で記録する必要が無ければ、清水区の書式でいいと思われる。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※3 | 清水区の書式での「本籍」の記載欄は、相談者の氏名・住所・電話番号の記載欄とセットになっているように見えるが、世帯主の本籍の記載欄が無い。確認すべき情報は、相談者の本籍ではなく、世帯主の本籍であり、書式・フォームのレイアウトを見直した方がいい。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※4 | 葵区・駿河区にも世帯構成、扶養義務者について記載する欄があるが、具体的な記載項目については明示されていない。 世帯構成員については、生活保護が原則として世帯単位で認められていることに鑑みると、世帯の状況を確認に聞き取り、記録するためには、清水区の書式・フォームが望ましい。 一方、扶養義務者については、面接相談では詳細な情報を聞き取ることが難しいという意見なので、葵区・駿河区の書式・フォームが実務的である。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※5 | 保護歴については、葵区でも確認されているので、加えた方がいいと考える。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※6 | 清水区では、授産金支出履歴の欄を設けている。これは、面接相談の際に、申請の受理をしない場合でも、緊急授産金を支給するケースがあり、それが、複数回行われる場合もあるので、年間に支給できる残金も把握できるようにしている。 緊急授産金の制度は市共通であり、葵区や駿河区でも追加を検討してもいいと考える。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全体 | 面接相談記録は、現在、3区がそれぞれの様式をもっているが、後述する面接相談業務のマニュアルや研修資料の整備と併せて、3区で書式・フォームを揃えるのが望ましい。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 福祉総務課 | <p>清水区は、同じものを何力所にも綴じるケースがあり、無駄やムラがあるが、一方で、葵区や駿河区のやり方は、面接相談記録を移動させるので、ファイル方法のルールを明確にして運用も徹底しないと、探しにくくなるという点で注意が必要である。その点、駿河区では、今回の監査で、申請受理されたものが面接相談記録簿に残っているケースが複数検出されており、必ずしも、ルールが徹底されていない様子も見受けられた。 面接相談は、相当の期間が経過してから、突然、再相談を受ける場合もある。そのような場合でも、前回までの記録を課内の他の職員が速やかに参照できるように、ファイル方法のルールの明確化と運用の徹底が必要である。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。 プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11～14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19～26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。 当該意見については、「面接・保護台帳チーム」が他の意見(意見11、13、14、17、18、31)と合わせて対応にあたり、各区で定めたルールの徹底を周知しています。</p> | | | | | | | | | | | | | | |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|---|------|--|
| 13 | 福祉総務課 | <p>面接相談の正確な記録を残すためには、次のような見直しを検討すべきである。</p> <p>①回答欄の選択肢に「不明」を追加する 相談者は、必ずしも、要保護者本人とは限らず、また、相談者が明確に答えられないケースも少なくないと思われる。現在の回答欄の選択肢には、「有」と「無」だけのものが多く、どちらにもチェックできないため、結果的に空欄になってしまうことが多いのではないかと考える。相談者が明確に答えられなかった項目については、明確に「不明」と記録するように回答欄の選択肢に「不明」を加えておくべきである。</p> <p>②記録の残し方についてのルール等の整備 面接相談は、面接相談員の手が足りない場合にケースワーカーなどが実施する場合もあるが、記録の残し方や気を付けるべき言い回しなどのマニュアルが整備されていない。その結果、記録を残す作業に時間がかかり、ミスも起きやすい状況にある。一方、今回の監査で確認された検出事項(前述のⅡ, サンプルした個別案件の状況(P71~)参照)を見ても、記載漏れや記載ミスが検出される場所はかなり限定されている。 記録の残し方については、たとえば、確認不要と判断したものは斜線を引き、必要に応じてその理由を付記するなどのルールを明確にしておく、留意すべき表現については記載例を用意しておく、記載漏れや記載ミスが起きやすい部分について作成後のチェックリストを用意しておく、などの整備を進めるべきである。</p> <p>③面接相談の方法の見直し 上記①②の見直しをしても、なお確認漏れが残るようであれば、面接相談の方法について、たとえば、次のような見直しも検討すべきである。 ⑦面接相談は、3区とも面接相談員が1人で対応し、記録も行っているが、さらに記録者を同席させて、確認漏れがないように適宜フォローする。 ただし、記録者の業務をケースワーカーが行うとさらに業務がひっ迫するので、会計年度任用職員の事務職員の追加採用と活用をあわせて検討すべきである。 ⑧こちらが確実に確認したい事項を記載した質問表を相談者に渡し、相談者に質問表に回答を記載してもらいながら話を進めるようにする。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「面接・保護台帳チーム」が他の意見(意見11、12、14、17、18、31)と合わせて対応にあたり、意見の①及び②については各々修正等を行い対応しました。</p> <p>意見のうち、③の記録者の同席については、複数の職員が対応であると相談者が相談しづらい雰囲気につながるおそれがあるため、現状の面接相談員1人での対応を継続することとし、記録の回付時に査察指導員が記入漏れ等のチェックを強化することで対応しています。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-------|--|------------|--|------------------|---|---|--|-----|---|---|-----------|------|---|---|------------|--|------|------|---|------|-------|------|-----|---|-----|-------|---------------|---|-----|-------|------|------|---|-----|------|-----|---|--|------|--|--|-----------|--|--|--|-----|--|
| 14 | 福祉総務課 | <p>上記【確認した状況】のような不整合が起きる部分は、制度説明の必要性和説明の有無、申請意思の有無と面接結果(申請受理、相談のみ)に集中している。</p> <p>下図⑦の現在の面接相談記録の様式では、不整合になる回答を選択しても気づきにくい、下図⑧の見直し案のように、回答欄を左側から右側に展開していくように並べることで、このような不整合はなくなると思われる。面接相談記録の様式の見直しを検討すべきである。</p> <p>⑦現在の様式</p> <table border="1"> <tr> <td>制度説明</td> <td>説明</td> <td>有(保護のしおり等 配布・活用)</td> <td>・</td> <td>無</td> </tr> <tr> <td></td> <td>必要性</td> <td>有</td> <td>・</td> <td>無 無の理由()</td> </tr> <tr> <td>申請意思</td> <td>有</td> <td>・</td> <td>無 (確認方法:)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>面接結果</td> <td>申請受理</td> <td>・</td> <td>相談のみ</td> <td>理由()</td> </tr> </table> <p>⑧様式の見直し案</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">制度説明</td> <td rowspan="2">必要性</td> <td>有</td> <td>⇒説明</td> <td>有 ⇒方法</td> <td rowspan="2">保護のしおり等 配布・活用</td> </tr> <tr> <td>無</td> <td>⇒理由</td> <td>無 ⇒理由</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">面接結果</td> <td rowspan="2">申請意思</td> <td>有</td> <td>⇒結果</td> <td>申請受理</td> <td rowspan="2">⇒理由</td> </tr> <tr> <td>無</td> <td></td> <td>相談のみ</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="4">申請意思の確認方法</td> </tr> </table> | 制度説明 | 説明 | 有(保護のしおり等 配布・活用) | ・ | 無 | | 必要性 | 有 | ・ | 無 無の理由() | 申請意思 | 有 | ・ | 無 (確認方法:) | | 面接結果 | 申請受理 | ・ | 相談のみ | 理由() | 制度説明 | 必要性 | 有 | ⇒説明 | 有 ⇒方法 | 保護のしおり等 配布・活用 | 無 | ⇒理由 | 無 ⇒理由 | 面接結果 | 申請意思 | 有 | ⇒結果 | 申請受理 | ⇒理由 | 無 | | 相談のみ | | | 申請意思の確認方法 | | | | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「面接・保護台帳チーム」が他の意見(意見11~13、17、18、31)と合わせて対応にあたりました。</p> <p>現在の書式は、監査時のチェック項目に呼応するように作成した書式であったことから、意見にあった書式の見直しは行いませんでしたが、回付時に査察指導員が記入漏れ等のチェックを強化する事で不整合がおきないように対応しています。</p> <p>また、面接相談業務については、生活保護の入り口であり、申請権の侵害等の不適切な助言が行われないよう、福祉総務課もしくは厚生労働省保護監査官による生活保護法施行事務監査を毎年各区福祉事務所に対して行っており、その際に面接相談の適正実施についても確認し、不適切な事例がないか確認するとともに、必要に応じて是正するよう指導を行っています。</p> |
| 制度説明 | 説明 | 有(保護のしおり等 配布・活用) | ・ | 無 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 必要性 | 有 | ・ | 無 無の理由() | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 申請意思 | 有 | ・ | 無 (確認方法:) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 面接結果 | 申請受理 | ・ | 相談のみ | 理由() | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 制度説明 | 必要性 | 有 | ⇒説明 | 有 ⇒方法 | 保護のしおり等 配布・活用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 無 | ⇒理由 | 無 ⇒理由 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 面接結果 | 申請意思 | 有 | ⇒結果 | 申請受理 | ⇒理由 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 無 | | 相談のみ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 申請意思の確認方法 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | 福祉総務課 | <p>生活保護の申請は、国民に無差別平等に保障される権利であり(生活保護法第2条)、いつでも行うことができる。そのため、面接相談員等が何かしらの理由をつけるなどして申請自体をさせない行為(いわゆる水際作戦)は違法であり、たとえ却下されることが明白であったとしても、相談者の申請の意思が固い場合には、申請を受け付ける必要がある。</p> <p>他方で、相談者が、生活保護制度を理解するとともに円滑かつ適切な申請を行うことができるように、担当者は、相談者に対して適切な助言をすることも求められる。</p> <p>この助言は、申請権を侵害するようなものであってはならない。言い換えれば、申請をするかしないかは、専ら相談者自身の自由意思による判断に基づく必要があり、相談者の助言は、そのための判断材料を提供する役目に終始しなければならない。</p> <p>今回の監査で、担当者が、申請をするかどうか、または、申請のタイミングを事実上決めていくかのように読みとれる記載が検出された。助言の結果、相談者自身が申請をしないという判断に至った場合には、たとえば、「～という助言をしたところ、相談者がこれを受けて、本日は申請をせずに、～を検討したうえで再度申請したいと申し出た」などという記載になっているべきであると考える。</p> | 対応済 | <p>面接相談業務については、生活保護の入り口であり、申請権の侵害等の不適切な助言が行われないよう、福祉総務課もしくは厚生労働省保護監査官による生活保護法施行事務監査を毎年各区福祉事務所に対して行っており、その際に面接相談の適正実施についても確認し、不適切な事例がないか確認するとともに、必要に応じて是正するよう指導を行っています。</p> <p>意見で示された「申請のタイミングを事実上決めていくかのように読みとれる記載」があれば不適切な助言となるため、令和4年度の生活保護法施行事務監査では当該記載にも着目して監査を実施しました。申請のタイミングを決めているような事例は確認できませんでしたが、記載漏れと思われるような不適切な記録がいくつかあり、是正を指導することとなりました。</p> <p>それを踏まえて実施した令和5年度の生活保護法施行事務監査では、3区福祉事務所すべてで面接相談についての指摘はなかったため、適正に実施することができていると判断しています。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|--|------|---|
| 16 | 福祉総務課 | 面接相談は、面接相談員が不在の場合や複数の相談案件が重なった場合には、ケースワーカーなども対応することもあるので、課内で知識や経験を共有し、一定の品質レベルを担保するようにマニュアルや研修資料を整備する必要がある。 | 対応済 | 令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。 プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。 当該意見については、「研修・マニュアルチーム」が他の意見(意見37、39、46)と併せて対応にあたり、面接マニュアル及び面接相談チェックリストを作成しました。 |
| 17 | 福祉総務課 | 施行細則の様式が形骸化している点については、本庁・福祉総務課が各区の状況を確認して、施行細則の様式、または、運用方法を見直すべきである。運用方法の見直しとしては、たとえば、施行細則には記載すべき項目だけを列記するにとどめて、書式・フォームについては各区の判断に委ねる、といったやり方に変更することも考えられる。 そして、これらの見直しを行う際に、特に強く提案したいのは、保護台帳と保護開始時のケース記録に記載する項目の整理・峻別である。【確認した状況】③の保護台帳の更新漏れが多い要因の1つは、前記の表のとおり、記載項目が多すぎてメンテナンスが追い付かない点にあると考えられる。保護台帳は、保護開始時に作成されるが、継続的な更新が必要となる保護台帳の記載項目は必要最低限の情報に絞り込み、それ以外は保護開始時のケース記録に記載することで更新に係る業務負担を軽減させるべきである。なお、保護台帳に記載する必要最低限の世帯情報は、現状の保護台帳の書式の1枚目の上半分に記載されている項目(前表の1ページ目の項目)くらいに集約できるのではないかとと思われる。 また、現状のシステム環境下においては、保護台帳と援助方針は世帯別に1つのエクセルファイルで作成し、世帯構成員の年齢などの基本情報をリンクさせて、同時に更新させるような仕組みに変えていけるといいと考える。 | 対応済 | 令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。 プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。 当該意見については、「面接・保護台帳チーム」が他の意見(意見11~14、18、31)と合わせて対応にあたりました。 静岡市生活保護法施行細則に定める保護台帳については、生活保護法施行細則準則について(平成12年3月31日社援第871号厚生社省社会・援護局長通知)で示された様式に沿っているため、静岡市生活保護法施行細則の様式を改めるのではなく、運用を改める方法で検討しました。 保護台帳及び新規ケース記録に記載する項目が多すぎることで事務負担になっているということ踏まえ、保護台帳及び新規ケース記録の書式にエクセルシートを用い、重複する記入箇所を自動入力させる関数、金額を入れる箇所を自動計算する関数、プルダウンによる入力の省略可などの機能を加え、保護台帳等の作成にかかる事務の簡略化を図りました。 |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|--|------|---|
| 18 | 福祉総務課 | <p>次のような記載ルールの明確化と徹底をすべきである。</p> <p>①記載すべき内容が無ければ「該当なし」や「不明」と明記する。</p> <p>②保護台帳と保護開始時のケース記録で記載項目に重複があるものについては、保護台帳と開始時のケース記録のどちらか一方に記載し、もう一方には「記載書類(保護台帳またはケース記録)参照」と明記する。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「面接・保護台帳チーム」が他の意見(意見11~14、17、31)と併せて対応にあたり、保護台帳及び新規ケース記録の書式にエクセルシートを用い、重複する記入箇所を自動入力させる関数を加え、保護台帳等の作成にかかる事務の簡略化を図るとともに、記入漏れ等について発生しないように努めました。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|--|------|---|
| 19 | 福祉総務課 | <p>次のような見直しを検討すべきである。</p> <p>①保護開始日、世帯構成の追加／葵区・駿河区 清水区の書式では保護開始日と世帯構成について記載する欄があり、世帯構成には、例えば「世帯主、妻、長男」のように同居する世帯のメンバーの属性が書かれているが、葵区・駿河区の書式にはこのような記載欄が無い。 保護開始日も世帯構成も、被保護世帯の基本情報として援助方針に記載しておいた方がいいと思われる。</p> <p>②記入日・設定日／清水区 ケースワーカーは、年明けから年度末にかけて担当する全世帯分の援助方針の更新作業を行っている。これは、「生活保護法による実施要領について(厚生労働省の局長通知)」で、「援助方針の見直しは、…少なくとも年に1回以上行うこと」が求められているからである。 清水区の書式では、実際の更新日を「記入日」として記載し、有効期限として翌年度末を記載しているのに対して、葵区・駿河区の書式では更新基準日という意味で年度末日を「設定日」として記入し、次の更新基準日が翌年度末であることは明らかであるので、有効期限の記入欄は無い。 清水区の「記入日」の方が、実際に更新作業を行った日を示すので、正確な記録としては意味がある。しかし、たとえば令和3年1月に更新作業が行われているものについては、更新日が令和3年1月、有効期限が令和4年3月末となり、上記の局長通知の形式要件から外れているような外観になる。また、担当世帯数が多いので、事務手続上、1月頃から更新作業を行うとしても、更新後、年度末までに重要な見直し事項が発生すれば適宜追加更新して、次年度の担当者に引き継ぐべきものであることから、更新基準日を年度末と設定している葵・駿河区の方が実務的なものかもしれない。</p> <p>③決裁欄の追加／清水区 葵区・駿河区の書式には、決裁欄(課長・指導員・担当)があるが、清水区の書式には、記入者欄(=担当者)だけで上席者の決裁欄が無い。上席者による承認の記録を残すために、決裁欄を追加すべきである。</p> <p>④就労の可否の追加／清水区 葵区・駿河区の書式には、就労の可否欄があるが、清水区の書式には無い。被保護者が就労できるかどうかは援助方針の中心部分である援助内容を検討するうえで重要な情報であり、明確にわかるように記載欄を追加すべきである。 ただし、葵区・駿河区の書式にも見直すべき点があるので、下記(3)の【意見21】に後述する。</p> <p>⑤未充足ニーズ・一覧の見直し／清水区 未充足ニーズ(未達成目標)は、清水区で抽出した16世帯の援助方針を見た限りでは、あまり積極的にコメントされているようには見受けられなかった。 また、一覧(手当等の該当事項のチェック欄)はケースの情報把握をする点で一覧性に優れているため、非常に有効な手段に思えるが、上記の16世帯で検証してみると、更新漏れも多く、ケースワーカーによっては、あまり重要視されていない可能性があるように思われる。指導員にヒアリングしても、ここに注目する人と、そうでない人がいるため、本来、期待されている機能はあまり活用できていない印象を受けた。 課内で使用状況を確認して、見直しを検討してもいいかと思われる。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「援助方針チーム」が他の意見(意見19~26)と合わせて対応にあたり、援助方針の書式の見直しについて検討しました。</p> <p>事務の効率化、漏えいリスク、外部監査人意見による修正点のメリット並びにデメリット、書類の見やすさ等の様々な視点でそれぞれの意見について検討を重ね、最終的に統一的な援助方針の書式及び記載例を作成しました。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|---|------|---|
| 20 | 福祉総務課 | <p>本来、被保護世帯に対する援助の内容や手間の掛け方は、訪問格付による家庭訪問の回数(1年に、12回、4回、2回、1回)にある程度比例するはずなのに、援助方針の書きぶりは、ほとんど均等でメリハリがない。特に、【確認した状況】③のように、生活状況の変化を見守るだけに近い高齢者世帯については、援助方針の「課題・目標・援助内容」欄に書けるほどの積極的な内容はほとんどなく、書式・フォームの記載欄を形式的に埋めているようなものが多く、かえって、援助方針の重要性を形骸化させているようにも思える。</p> <p>あらためて、「援助方針は何のために作るのか?」という援助方針の作成目的を考えてみると、教科書的に言えば、個々の被保護世帯の状況を適切に把握して、必要な援助を検討し、実行していくため、ということになるかと思われる。そして、援助方針の「課題・目標・援助内容」は、課題や目標を整理したうえで、必要な援助内容を検討しているプロセスを可視化する部分になる。</p> <p>上記の作成目的に照らせば、本来、援助方針で重点的に検討すべきなのは、被保護世帯が経済的に自立し、生活保護から卒業していくために効果的な“援助”である。一方、高齢者世帯や障害者世帯など、出口がほとんど見込めないような世帯に対して行われている生活状況や病状の変化の見守りは、重要なケースワーク業務であっても、援助方針の「課題・目標・援助内容」欄に書けるほどの積極的な内容はほとんどなく、備考欄に留意事項などを書き込むだけでも十分ではないかと思われる。</p> <p>そのように考えると、「課題・目標・援助内容」に記載すべきものは、かなり絞り込まれるはずである。さらに、世帯の基礎情報や留意事項として記載する項目を明確にして、この世帯にとって何が重要な援助なのか、世帯の中の誰に対する援助なのかという、世帯情報と「課題・目標・援助内容」との関連性をわかりやすくまとめるのが、実務的である。</p> <p>以下、(3)から(8)では、援助方針に記載すべき内容について気になった項目として、次の6項目についてコメントし、具体的な見直し案も示したい。</p> <p>(3)就労に関する情報 (4)同居する子供に関する情報 (5)63条・78条債権 (6)親族等との交流に関する情報 (7)自動車保有に関する情報 (8)負債に関する情報</p> <p>具体的な見直し案①(P128)・・・(3)と(4)に関する見直し 具体的な見直し案②(P132)・・・(5)から(8)に関する見直し</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「援助方針チーム」が他の意見(意見19~26)と合わせて対応にあたり、援助方針の書式の見直しについて検討しました。</p> <p>事務の効率化、漏えいリスク、外部監査人意見による修正点のメリット並びにデメリット、書類の見やすさ等の様々な視点でそれぞれの意見について検討を重ね、最終的に統一的な援助方針の書式及び記載例を作成しました。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|---|------|---|
| 21 | 福祉総務課 | <p>次のような見直しや検討をすべきである。</p> <p>①医療要否意見書の日付の記載 医療要否意見書の有効期間の上限は原則3か月、慢性疾病で継続通院の場合は6か月となっている。援助方針に意見書の日付を記載することで、援助方針の更新時に有効期限内の医療要否意見書の入手漏れを予防する牽制効果もあるかもしれないが、援助方針を定期的に更新する基準日を年度末とし、その時点における有効期間の情報を示すことを原則とするのであれば、医療要否意見書の日付は必ずしも必要ではないと考える。現状、援助方針に医療要否意見書の日付を記載しているのは葵区のみであるが、記載することによる有効性と業務の効率性について、検証してもいいと考える。</p> <p>②記載対象者の選別と明確化 援助方針の中で、世帯構成員の情報(氏名・年齢)を明記したうえで、「就労の可否」について記載をすべき対象者を選別し、それを明確にすべきである。 では、どのような人について、就労の可否の記載が必要なのか、と言えば、㊦稼働年齢層で、かつ、㊧就労していない人、ということになる。そして、就労の可否判定が重要な意味を持つ場合にのみ、備考欄等に、病名や医療機関名を記載するような見直しを提案したい。 さらに、㊨就労の意思がある人、という項目も加えて、就労可で、就労意思もあるのに、思うように働けていない人については、課題・目標・援助内容を丁寧に記載し、そうでない人については、課題・目標・援助内容は記載しないで、備考欄に簡単なコメントをすることで、上記(2)【意見20】の援助方針のメリハリを利かせることができると考える。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「援助方針チーム」が他の意見(意見19~26)と合わせて対応にあたり、援助方針の書式の見直しについて検討しました。</p> <p>事務の効率化、漏えいリスク、外部監査人意見による修正点のメリット並びにデメリット、書類の見やすさ等の様々な視点でそれぞれの意見について検討を重ね、最終的に統一的な援助方針の書式及び記載例を作成しました。</p> |
| 22 | 福祉総務課 | <p>援助方針の中に「世帯主及び世帯構成員の状況」に年齢を明記し、課題や援助内容を記載すべき子供を明確にすることで上記【確認した状況】の①②の問題は解消され则认为。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「援助方針チーム」が他の意見(意見19~26)と合わせて対応にあたり、援助方針の書式の見直しについて検討しました。</p> <p>事務の効率化、漏えいリスク、外部監査人意見による修正点のメリット並びにデメリット、書類の見やすさ等の様々な視点でそれぞれの意見について検討を重ね、最終的に統一的な援助方針の書式及び記載例を作成しました。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|--|------|---|
| 23 | 福祉総務課 | <p>上記の現状について、次のような見直しをすべきである。</p> <p>①当世帯に63条・78条債権が存在するという情報を上席者や後任の担当者に確実に伝えるためには、毎年更新される援助方針に明確に記載しておくのが望ましい。</p> <p>②ただし、1つの世帯で複数の債権が発生する事例もあり、債権発生額や月々の回収額などを記載すると紙面スペースにも制約があるので、援助方針には債権の有無だけを記載し、詳細な情報は、「法63条リスト」「法78条リスト」に記載するのが実務的である。</p> <p>③この点、清水区の援助方針の「一覧」のチェック欄に上記②の債権の有無を示す機能が期待されるが、実際の運用では、機能していないことを示しており、課内で運用方法を検証する必要がある。「一覧」のチェック欄ではなく、世帯に関する基本情報・確認事項といった、目につきやすい場所に移動させてもいいかもしれない。(後述(8)の次の援助方針の見直し案②(P132)参照)</p> <p>④なお、福祉総務課主催の内部研修資料の記載例には、78条債権が「課題・目標・援助内容」欄に記載されているが、債権の回収は担当課の課題や目標であって、当該世帯に対する援助でもないし、「債権を回収できるようにしっかり指導する」程度のコメントでは、実質的な内容が無いので、課題・目標・援助内容には記載する必要はないと考える。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「援助方針チーム」が他の意見(意見19~26)と合わせて対応にあたり、援助方針の書式の見直しについて検討しました。</p> <p>事務の効率化、漏えいリスク、外部監査人意見による修正点のメリット並びにデメリット、書類の見やすさ等の様々な視点でそれぞれの意見について検討を重ね、最終的に統一的な援助方針の書式及び記載例を作成しました。</p> |
| 24 | 福祉総務課 | <p>3区の援助方針で親族等との交流に関する情報について記載している事例は、いずれも研修資料の記載例にあるような形式的なコメントを各項目の枠にはめ込んでいるだけで、実質的な意味があると思えたコメントは無かった。</p> <p>援助方針に親族等との交流に関する情報を記載・更新する実質的な目的が、特に、単身世帯において緊急の入院や死亡があった場合の連絡先を把握しておくことにあるのだとすれば、「課題・目標・援助内容」として記載する必要は無く、交流者の氏名・連絡先を世帯に関する基本情報・確認事項として記載する欄を設ければ十分である。(後述(8)の次の援助方針の見直し案②(P132)参照)</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「援助方針チーム」が他の意見(意見19~26)と合わせて対応にあたり、援助方針の書式の見直しについて検討しました。</p> <p>事務の効率化、漏えいリスク、外部監査人意見による修正点のメリット並びにデメリット、書類の見やすさ等の様々な視点でそれぞれの意見について検討を重ね、最終的に統一的な援助方針の書式及び記載例を作成しました。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|--|------|---|
| 25 | 福祉総務課 | <p>自動車を保有しているケースについては、定期的に保有の可否判断が行われるほか、事故が起きた時のリスクを考えた場合の対応として、車検や保険の有効期限のモニタリングや運転者の運転能力についても気を配り、そのことを記録に残しておくべきである。そのため、備考欄に自由に記入できるような形よりも、世帯の基本情報・確認事項として、自動車保有の有無、判断(容認・保留・処分指示)、更新時に有効期限内の車検証、保険証券との確認をしたチェック項目欄などを設けた方がいいと考える。(後述(8)の次の援助方針の見直し案②(P132)参照)</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「援助方針チーム」が他の意見(意見19~26)と合わせて対応にあたり、援助方針の書式の見直しについて検討しました。</p> <p>事務の効率化、漏えいリスク、外部監査人意見による修正点のメリット並びにデメリット、書類の見やすさ等の様々な視点でそれぞれの意見について検討を重ね、最終的に統一的な援助方針の書式及び記載例を作成しました。</p> |
| 26 | 福祉総務課 | <p>負債に関する情報を援助方針に積極的に記載しなければいけないという運用にはなっていない背景には、福祉事務所の立場としては、保護開始時に負債整理の案内や指導を行うものの、負債の返還は、基本的に被保護者自身の問題であって、あまり立ち入らないという意識が働いているように思える。</p> <p>しかし、保護費からの借金返済は法律違反ではないものの、保護制度の趣旨には反するものとして扱われていることや、たとえ一般的な感覚ではそれほど多額であるとは言えない金額であっても、被保護者にとっては一括返済できず、数年間にわたって返済負担が残るものであること、さらに、負債の増加や急激な減少は未申告収入を捉える意味でもモニタリングすべきであることから、返済は本人の問題だから踏み込まないという意識は、少し見直さなければいけないように思える。そして、その確認の意味でも、援助方針に、世帯の基本情報・確認事項として直近確認日の残高を記載する欄を設けた方がいいと考える。(下表:援助方針の見直し案②参照)</p> <p>ただし、目的が、上記のとおり、負債の増加や急激な減少など異常な兆候のモニタリングであり、設定日現在の残高の把握ではないことを考えれば、毎年入手することになっている資産申告書の直近分の記録をもって、直近データでの検証が行われている証跡を残せばいいのではないかと考える。資産申告書は自己申告であり、証拠能力も無く、入手は形式的なもので、むしろ、同時に入手する29条調査の同意書の方が主目的であるようにも思えるが、そのような感覚だと、どうしても負債についての前期との残高比較などの手続は見過ごされてしまい、ただ入手してファイルされるだけになりやすい。また、適正に前期との残高比較などの手続が行われたとしても、その記録を残すような書式がない。それらのことを総合的に考えると、援助方針に直近確認日の残高を記載する(更新時には前年度の残高と比較することになる)、というのが実務的ではないかと考える。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「援助方針チーム」が他の意見(意見19~26)と合わせて対応にあたり、援助方針の書式の見直しについて検討しました。</p> <p>事務の効率化、漏えいリスク、外部監査人意見による修正点のメリット並びにデメリット、書類の見やすさ等の様々な視点でそれぞれの意見について検討を重ね、最終的に統一的な援助方針の書式及び記載例を作成しました。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-----------------------------|--|------|---|
| 27 | 清水福祉事務所生活支援課 | <p>平日の日中は子供が学校に通っていたり、逆に引きこもりであったり、となかなか本人と会うのが難しい状況もあると思うが、親が収入未申告を繰り返していたり、精神的に不安定な状態のケースでは、親を介して説明資料を渡しても、ほとんど実効性が無い。</p> <p>短期的には、63条・78条債権の発生を未然に防ぎ、被保護者と担当ケースワーカー双方の事後的な負担を減らすために、中長期的には、子供の経済的自立を促し、世帯分離等で保護対象者を減らしていくために、就労ができそうな子供がいる世帯については、できる限り、子供に対して直接指導することに力点を置くべきではないかと思われる。これについては、査察指導員等との意見交換の中で、ケースワーカーが数か月に1度訪問する程度では、なかなか思春期の子供は心を開かず、素直に話を聞こうとしないという現実があることや、世帯主である親が子供に生活保護を受けていることを隠しているケースもあって、子供に対して積極的な指導を躊躇してしまうといった難しさがあることを聞くことができ、このような問題の解決方法として、子供に関する問題の専門家の活用という手段もあるという意見も得ている。</p> <p>子供に指導するタイミングとしては、高校生からアルバイトを始める事例が多いことから、中学卒業から高校入学の年次の対象者を絞り込んで、専門家の活用を検討してもいいのではないかと思われる。</p> | 対応済 | <p>毎年度ケース訪問の初回時に世帯に対し収入申告義務についての説明を行い、生活保護法第61条に係る確認書を取得していますが、世帯に新たに稼働年齢層になった者がいる場合には直接本人と面談し、アルバイト収入の申告義務・未成年者控除・就労関係費の必要経費認定について説明した上で、生活保護法第61条に係る確認書を取得することを徹底することとしました。</p> <p>また、引きこもり等でケースワーカーとの面談が困難な未成年者については、スクールソーシャルワーカーや引きこもり支援事業者等の関係機関と連携し、収入申告義務の説明等を実施することを検討しています。</p> <p>上記については、令和4年4月28日実施のケースワーカー会議にて、課内全ケースワーカーに周知済みです。</p> |
| 28 | 葵福祉事務所生活支援課 清水福祉事務所生活支援課 | <p>ケース記録は、基本的に内部資料であるが、万が一、担当者や担当課、福祉事務所、市の責任を問われるような問題が生じた場合には、実施された手続が適正だったのかどうかを立証する証拠資料になるものである。そして、法的な証拠としては記録されていなければ、やっていないものとみなされる、ということを理解しておくべきである。そのような視点からは、脇が甘いと感じるケース記録がある。ケースワーカーに対して、ケース記録の作成業務の負担を増やすようなことは言いたくは無いが、もう少し、自分自身や組織を守るために、ガードを固めるような意識をもつべきだと思う。また、若くて実務経験の少ないケースワーカーも多いので、課としても、意識を醸成するような指導や研修を行うべきである。</p> | 対応済 | <p>【葵福祉事務所】 ケース記録は、手続が適正であることを立証する証拠資料となること、記録されていなければやっていないものとみなされることを重点に、ケース記録の目的と意義を、係内会議にて各ケースワーカーに周知しました。 また、新任ケースワーカー用マニュアルに上記の内容を追加し、毎年度4月当初の研修にて、新任ケースワーカーに周知しています。</p> <p>【清水福祉事務所】 手続を実施した際には必ずケース記録に記録すること及び記録内容は実施した手続が適正であったことを立証する証拠資料になることを意識し記録するよう、令和4年4月28日実施のケースワーカー会議において周知しました。 また、新人職員を中心に生活保護業務の基礎知識を含めた専門研修を年6～8回実施し知識の向上に努めています。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|-----|--|------|---|
| | <p>(i)方針が明確にならない理由 「任意保険の加入を自動車の保有容認の要件とすべき」という方針が明確に示しにくい理由は、任意保険が、文字通り、本人の意思で任意に加入するものであるにもかかわらず、これを実質的に強制することは、被保護者の権利を著しく侵害するものだという見解に基づいていると推察する。</p> <p>(ii)生活保護制度における自動車保有・使用に関する基本的な考え方 生活保護制度は、基本的に、被保護者の生活する権利を尊重するための制度であるが、自動車の保有や運転に関しては、事故を起こした時の責任能力が求められることを考慮して、被保護者の“権利”は、まず、運転者が果たすべき“義務”を果たしたうえで、認められるべきものであることを明確にしておくべきである。 運転者が果たすべき“義務”という点については、車検切れ、老朽化・整備不良、自賠責保険や任意保険への未加入、高齢ドライバーや障害者・傷病者の運転能力などが留意すべき点になる。 生活保護制度において、自動車の保有については、基本的には認められておらず、一定の要件を満たした場合だけに限定されているが、上記の運転者が果たすべき“義務”については、要件として列挙されていないこともあり、被保護者の“権利”保護に偏る恐れがあることに留意すべきである。</p> <p>(iii)実施機関として市・福祉事務所に望まれる対応 上記(ii)の基本的な考え方に沿えば、実施機関である市・福祉事務所が、運転者が果たすべき“義務”を十分に守られているかどうかを慎重に検討することによって、今までよりも自動車保有が容認される範囲が狭くなることが予想される。 そのことによって、自動車保有が認められなくなり、不便を強いられる被保護者も出るかもしれないが、運転者として果たすべき“義務”を果たしていない者が自動車を運転していることを黙認・放置することの危険性を考えれば、別の形で扶助することを検討するのが市・福祉事務所に望まれる対応であると言える。 また、事故リスクを考えた場合、被害者になりやすいのは、言うまでも無く、被保護者と同じ生活エリアで暮らす市民であり、市民の立場からは、市・福祉事務所に対して被保護者に自動車の保有・運転を認めるのであれば、運転者が果たすべき“義務”についての確認を十分に行うことが望まれる。 さらに、市・福祉事務所が組織として、職場として、そこで働く職員を守るという点からは、実際の運用を現場レベルの判断に任せる前に、まず、市としての運用方針を明確に定めて、職員に伝えることが必要である。</p> | | <p>包括外部監査の結果を受け、厚生労働省に任意保険の加入を自動車の保有の要件とする独自運用は認められるのかを確認したところ、同省社会・援護局保護課自立推進・指導監査室の生活保護監査官から、独自運用を認める旨の通知は発出していないため、独自運用は認められないが、保証能力を考えると任意保険の加入が望ましいのは言うまでもなく、保有を容認した場合は任意保険の加入率を限りなく100%になるよう指導してほしいとの回答がありました。 また、政令市及び東京都に対し、任意保険の加入を自動車の保有の要件としているか等の照会を行ったところ、20の自治体のうち15の自治体が要件とはしていませんでしたが、すべての自治体で任意保険の加入指導を行っていること及び資産を保有する被保護者に対し半数以上の自治体が文書で通知していることが分かりました。 以上のことから、以下の点を市の方針として、令和4年8月19日付けで福祉総務課長から各区福祉事務所生活支援課長宛て通知しました。 ・任意保険の加入については自動車の保有要件とはできないこと ・保有を容認した場合は、任意保険の加入について強く指導し、容認した者すべてが任意保険に加入しているように努めること</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|---|------|-------|
| 29 | 福祉総務課 | <p>(iv)任意保険の加入は義務なのか 自動車事故が発生した時には、当然、被害者に対して経済的な補償をする必要がある。任意保険は、自賠責保険だけでは必要十分な経済的な補償ができないから、それを補填するために加入するものであるが、本人に資力があれば、必ずしも加入する必要はないという意味で任意ということである。被保護者については、資力が無いのだから、任意保険に未加入であるということは、事故を起こしても被害者に対して経済的な補償をする意思が無い、ということになり、運転者の果たすべき義務を放棄しているのと同じである。したがって、被保護者にとって、任意保険の加入は義務と考えるべきである。</p> <p>(v)被保護者にとって任意保険の加入は不利益なのか まず、任意保険の保険料は生活保護費の計算上、必要経費として認められているという点で、経済的な不利益は無いと考える。 また、実際に任意保険に加入している被保護者にとっても、任意保険の加入が自動車保有・使用の必須要件になっていることを明確にした方が不当な誤解や偏見を避ける意味でも望ましいと考える。</p> <p>(vi)任意保険への加入を拒む者への対抗策 今回の監査で、静岡市内で自動車の保有・使用が認められている被保護者については、全員、任意保険に加入していることを確認した。ほとんどの人が任意保険の加入に理解を示し、現場の指導もできているので、あえて、任意保険の加入を自動車保有・使用の容認要件として明確に示す必要もないようにも思える。 しかし、問題は、任意保険の加入に理解を示さず、加入を拒む者に対して、どう対処するか、という場面である。指導には法的強制力もなく、使用目的や資産価値などの形式的要件に該当すれば、自動車保有・使用の否認の決定を示す根拠が必要になる。運転者の果たすべき義務を放棄しているような者を排除する形式的な要件を明確にしておく必要がある。</p> <p>(vii)結論 上記の(i)から(vi)を整理すると、任意保険の加入を自動車保有・使用の要件として明確に示したとしても、被保護者の権利を不当に侵害することは無く、むしろ、市民社会で共生するために必要なルール化ではないかと考える。 したがって、被保護者が自動車を運転し、事故を起こした時のリスクを考えた場合、事故の被害者だけでなく、事故を起こした被保護者や生活保護制度を支える関係者を守る意味でも、福祉事務所が任意保険の加入を保有条件とすることを明確に示すべきであると考えている。</p> | 対応済 | |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|----------|---|------|-------|
| 30 | 3区の生活支援課 | <p>上記の【確認した状況】の事案は、本来は、資産を保有しているので、保護期間中に資産を処分・換金して、支給した保護費を63条債権として返還してもらうべき世帯である。しかし、既に保護廃止になっているので、その後で資産を処分・換金しても63条債権として返還請求することはできない。問題は、保護期間中に住居以外の不動産が売却されていたとしても、担当課は把握できなかったのではないか、ということであり、定期的な土地家屋名寄帳の確認を検討すべきである。</p> <p>ただし、ヒアリングの中で、住居以外の不動産を持つ被保護世帯は相当数あり、評価額等で対象を絞り込まないと実務工数がかなり増えてしまうことと、被保護者にとっては不動産を処分・売却しても63条債権として返還しなければならないため、メリットが無く、積極的に売却しようとしなため、調査によって得られる効果(=売却事実の検出)がほとんど期待できないという見方もある。</p> <p>したがって、実務的な対応としては、担当課として見過ごすことが許容できないと考えるレベルの金額基準を設け、その金額以上の評価額のケースについては、定期的に土地家屋名寄帳の確認を行うような運用を検討すべきである。</p> | 対応中 | |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|--|------|--|
| 31 | 福祉総務課 | 代筆がある程度予想される文書については、あらかじめ、代筆者の署名欄と本人の確認印欄などを設けておくべきである。 | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「面接・保護台帳チーム」が他の意見(意見11~14、17、18)と合わせて対応にあたりました。</p> <p>今回意見のあった収入申告書、資産申告書については、静岡市生活保護法施行細則に書式にその様式を定めており、静岡市生活保護法施行細則は生活保護法施行細則準則について(平成12年3月31日社援第871号厚生社省社会・援護局長通知)で示された様式に沿っているため、静岡市生活保護法施行細則の様式を改めるのではなく、運用を改める方法で検討しました。</p> <p>このため特段代筆者欄の記載は設けていませんが、記入例に代筆の場合を新たに示すことにより対応しているところです。</p> |
| 32 | 福祉総務課 | <p>保護開始が令和2年10月、前回の全国一斉の民生委員の改選時期は令和元年12月、次の全国一斉の民生委員の改選時期は令和4年12月なので、改選時期を待つことなく、できるだけ速やかに対応すべきである。</p> <p>また、保護台帳の民生委員の記載欄には、被保護者自身の住所・氏名が記載されているが、本来、民生委員に期待される相談や見守りという役割が当事者自身ではできないので、少なくとも、保護開始の時点で被保護者を担当する民生委員については近隣地区の人にやってもらうなどの調整をするべきだったと考える。</p> | 対応済 | <p>民生委員の就任の要件としては社会奉仕の精神に富み、社会福祉の活動に理解と熱意がある者等であり、生活保護を受け始めたからといって交代しなければならないといったものではありません。</p> <p>また、民生委員に就任しているということは、社会福祉にかかる相談機関等については熟知しているということであり、民生委員本人が当事者となった場合の対応についても熟知しているということであると考えます。</p> <p>加えて、定期的開催している地区民児協などで他の地区の民生委員と交流・報告する場があり、本人の様子も含め、本人の担当する地区の様子について、他の民生委員もある程度把握することができるため、行政が、民生委員本人が保護を受けたことをもって、本人の担当を他の民生委員に代わってもらうような調整を行うことは、本人が望まない限りは不要であると考えます。</p> |
| 33 | 福祉総務課 | <p>上記【確認した状況】表⑥から、区によって訪問格付の判断基準の運用に違いがある可能性があることが確認できた。</p> <p>特にボリュームゾーンである訪問格付がBとなるかCとなるかの判定は、訪問回数が4回か2回かに違ってくるので、区全体で積み上げると回数にかなり差が生じてくると思われる。</p> <p>福祉総務課及び3区の生活支援課は、合同の査察指導員会議などを行い、各区の運用状況を事例検証し、駿河区については訪問格付が過重になっていないかどうか、逆に清水区については訪問格付を上げて訪問回数を増やす必要が無いかなどを検証すべきである。</p> | 対応済 | <p>令和4年度から、福祉総務課及び3区生活支援課の課長及び査察指導員による会議を年3回実施するようにしました。</p> <p>当該会議を実施する事により、各区で抱えている課題や好事例の共有が行われるため、事務の平準化に資する取組であると考えています。</p> <p>また、福祉総務課もしくは厚生労働省保護監査官による生活保護法施行事務監査を毎年各区福祉事務所に対して行っており、その際に訪問実績等についても確認する項目があり、極端な訪問格付けの設定がなされていないか等について確認しています。</p> <p>なお、葵区については、指摘08の是正改善報告のとおり取組を進め、令和4年度からは3区とも同程度の格付け割合になっています。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|---------------|--|----------------|------|-----|--|--|------|------|----|------|------|----|-----|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|----|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|------|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|-----|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|------|--|--|--|--|--|--|--|----|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|------|---------------|---------------|-----------------|----------------|-----|-----|-------|------------|---|-----|-----|-------|------------|--------|-----|-----|-------|------------|--------|-----|-----|-------|------------|--------|-----|-----|-------|------------|---------|-----|-----|-------|------------|---------|
| 34 福祉総務課 | <p>前記 I 2.静岡市の生活保護債権の状況(1)(2)にあるように、現在の市の集計データでは、「調定」に前年度未からの繰越、当年度の新規発生、債権区分の異動の入り絡りが混在している。同(2)の表では、債権額合計ベースで作成することで債権区分の異動の影響を排除しているが、保護費からの天引きによる債権の返還・徴収を積極的に進めるのであれば、下図のように区分異動による増減も明確になるようにデータの集計方法や表示方法を見直してもいいのではないかと考える。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">債権区分</th> <th rowspan="2">期首残高</th> <th colspan="2">増加</th> <th colspan="3">減少</th> <th rowspan="2">期末残高</th> </tr> <tr> <th>当期発生</th> <th>異動</th> <th>当期回収</th> <th>不納欠損</th> <th>異動</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8">B債権</td> </tr> <tr> <td>63条</td> <td></td> <td></td> <td>**</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B債権計</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">C債権</td> </tr> <tr> <td>63条</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>△**</td> <td></td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C債権計</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | 債権区分 | 期首残高 | 増加 | | 減少 | | | 期末残高 | 当期発生 | 異動 | 当期回収 | 不納欠損 | 異動 | B債権 | | | | | | | | 63条 | | | ** | | | | | ... | | | | | | | | B債権計 | | | | | | | | C債権 | | | | | | | | 63条 | | | | | | △** | | ... | | | | | | | | C債権計 | | | | | | | | 合計 | | | | | | | | 対応済 | <p>生活保護債権の基本的な徴収方針として、制度上可能なものについては、生活保護費からの充当を原則として、徴収強化にあたっています。</p> <p>保護費からの天引きするために、法第63条返還金について、法第77条の2を適用している件数(区分異動による増減の件数)、実際に保護費からの天引きを行っている件数、天引きを行った金額については、各区生活支援課が管理している債権管理台帳をもとに集計し、年々その件数・金額を伸ばしているところです。</p> <p>【参考】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>実績年度</th> <th>充当実施者数 (人)</th> <th>実施延べ件数 (件)</th> <th>充当による納付額 (円)</th> <th>納付額前年度比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H29</td> <td>340</td> <td>3,751</td> <td>19,144,077</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>352</td> <td>3,965</td> <td>18,905,637</td> <td>98.75%</td> </tr> <tr> <td>R01</td> <td>333</td> <td>4,006</td> <td>18,200,822</td> <td>96.27%</td> </tr> <tr> <td>R02</td> <td>336</td> <td>4,075</td> <td>18,122,059</td> <td>99.57%</td> </tr> <tr> <td>R03</td> <td>406</td> <td>4,788</td> <td>19,857,511</td> <td>109.58%</td> </tr> <tr> <td>R04</td> <td>438</td> <td>5,340</td> <td>20,201,539</td> <td>101.73%</td> </tr> </tbody> </table> | 実績年度 | 充当実施者数 (人) | 実施延べ件数 (件) | 充当による納付額 (円) | 納付額前年度比 (%) | H29 | 340 | 3,751 | 19,144,077 | - | H30 | 352 | 3,965 | 18,905,637 | 98.75% | R01 | 333 | 4,006 | 18,200,822 | 96.27% | R02 | 336 | 4,075 | 18,122,059 | 99.57% | R03 | 406 | 4,788 | 19,857,511 | 109.58% | R04 | 438 | 5,340 | 20,201,539 | 101.73% |
| 債権区分 | 期首残高 | | | 増加 | | 減少 | | | | 期末残高 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 当期発生 | 異動 | 当期回収 | 不納欠損 | 異動 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B債権 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 63条 | | | ** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B債権計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C債権 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 63条 | | | | | | △** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C債権計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実績年度 | 充当実施者数 (人) | 実施延べ件数 (件) | 充当による納付額 (円) | 納付額前年度比 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H29 | 340 | 3,751 | 19,144,077 | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H30 | 352 | 3,965 | 18,905,637 | 98.75% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R01 | 333 | 4,006 | 18,200,822 | 96.27% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R02 | 336 | 4,075 | 18,122,059 | 99.57% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R03 | 406 | 4,788 | 19,857,511 | 109.58% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R04 | 438 | 5,340 | 20,201,539 | 101.73% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 35 福祉総務課 | <p>現在、債権回収活動の指標として算出している分納率は、次のような計算で算出している。</p> $\text{天引きのあるもの} \dots \frac{\text{天引き予定} + \text{納付予定}}{\text{債権全体} - \text{強化月間中の催告を実施しなかった債権}}$ $\text{天引きの無いもの} \dots \frac{\text{納付予定}}{\text{債権全体} - \text{強化月間中の催告を実施しなかった債権}}$ <p>上記の計算は、あくまでも内部的な活動の成果を測るための指標の計算であり、分母を債権全体で測るべきなのか、強化月間中の活動を測る意味で、催告の対象債権に限定するのか、あるいは、分納に天引き予定も含めるべきかどうか、など、いろいろな解釈ができる余地がある。また、今後、活動を継続する中で、解釈や分納率の定義づけを見直すことも考えられる。</p> <p>現状の市の管理資料を見る限り、エクセルファイルに計算式が組まれ、基礎データを入力すると分納率が算出できるようになっているが、分納率をどのようにとらえようとしているのか、という解釈や定義づけについては明確に示されていない。</p> <p>今後、集計に関わる各区の生活支援課の債権担当者が交替した場合や、指標の見直しを検討する場合のためにも、分納率の解釈や定義づけを明確にしておくのが望ましいと考える。</p> | 対応済 | <p>分納率については、天引きの有無にかかわらず、生活保護を受給している者で発生している生活保護債権数のうち、債務承認による分納誓約若しくは保護費からの充当を行っている数によって分納率を算出するようにしています。</p> <p>また、事務担当者が変更となったとしても、解釈や定義については、本庁においては事務引き継ぎ書の中で明確にしており、各区においては、各区の状況を確認する際の回答書式に細かく記載しております。</p> <p>なお、令和2年度は62.86%であった分納率については、令和3年度は72.42%、令和4年度は75.21%と年々数字を上昇させており、令和8年度までに83.00%を達成することを目標にしており、静岡市債権管理委員会でもその取り組みについて承認を受けています。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|--|------|---|
| 36 | 福祉総務課 | 将来のシステム変更の環境が整った場合に、速やかに対応が図れるように、まずは法的な整理を十分に検討し、システム変更に備えるべきである。 | 対応済 | <p>生活保護債権の移管について、その法的な整理について政策法務課と協議しています。</p> <p>生活保護債権については、生活保護法第78条で「保護を支弁した都道府県又は市町村の長は、その費用の全部又は一部を、その者から徴収する」と規定されており、市長に徴収権限が与えられています。</p> <p>本市では「市長の権限の一部の事務を委任及び補助執行に関する規則」において、その市長の権限を福祉事務所に委任しています。このため、各区福祉事務所長名で徴収決定し、各区福祉事務所生活支援課の職員が徴収事務を行っています。</p> <p>このため、本来は市長に権限がある事務であるため、費用徴収決定した福祉事務所と、現に保護を受けている福祉事務所が異なる場合において、費用徴収決定した福祉事務所が徴収事務を担う必要はなく、現に保護を受けている福祉事務所が徴収事務を担う事も可能であるため、債権の移管自体は法的な面では問題ないと整理しています。</p> <p>しかし、現行の福祉システムが債権の移管に対応していないため、福祉事務所間の債権移管は行っていませんが、システム標準化に伴い新システムが導入された際には、債権移管についても実施することを検討していきます。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|---|------|---|
| 37 | 福祉総務課 | <p>上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。</p> <p>①2年次、3年次の研修メニューや教材を整える アンケートの回答からは、研修内容の充実を求める意見があったが、3区とも初任時研修は行っているが、2年次、3年次を対象にした研修はない。生活保護の業務範囲は広く、まだ経験していない事例も多いと思われる2年次、3年次の人向けの研修があってもいいのではないかとと思われる。 一方で、ケースワーカーは年次ごとに業務内容が変わるわけでもなく、逆に、業務年数に関係なく担当するケースによって、経験する事例も違うので、年次別に研修メニューや教材の内容を分けることは実務的ではない。そのため、たとえば、研修メニューやテーマは初任時研修のものと同じであっても、2年次以降は、講師の説明を一方向的に受ける講義形式から受講者が自分たちの意見を話し合うディスカッション形式に変えてみたり、後輩に教える立場で考えてみたりする、などの形式を変えるだけでも、研修内容の理解がより深まるのではないかとと思われる。</p> <p>②課内会議の中で行われる説明会を、研修という形に整える 3区とも課内会議の中で業務に関する説明会なども行われているが、ケースワーカーからは実務的な研修の充実を求める意見があり、ケースワーカーには研修を受けているという認識は低いように思われる。その理由としては、研修という形式で行われていない点や、説明者から一方向的に情報を伝達する形式が多い点があると思われる。 課内会議の中で、情報伝達的な部分と勉強会・研修会的な部分を明確に分けて、後者については、研修という形に整えて、メンバーで事例検討などをディスカッションする時間を設けることや、年間の研修計画を策定し、メニューについても、ケースワーカーの要望を反映させていくことで、実務に即した研修が充実している印象が変わるのではないかと考える。 また、働き方の多様化、育休や時短勤務などによって、会議や研修に参加できない人もいるので、研修参加者の記録をとり、未受講者のフォローをしておくことが重要である。</p> <p>③3区の研修委員会・グループの活動を連携させる 上記①②の見直しを進めるうえで、中心的な役割を担うのが各区の研修委員会・グループであるが、3区がバラバラで活動するのではなく、情報交換や研修資料の作成を連携しながら進めていくのが効果的であると考え。</p> <p>④外部研修の組織的な活用 外部研修については、全員が参加できるわけではないので、参加者が受講後に課内会議等で課内メンバーに対してフィードバックを確実に行うような体制にすべきである。</p> | 対応済 | <p>生活保護業務について、2年次、3年次で業務内容が初年度と変わるような性質はないため、2年次、3年次研修を本庁で主催することは予定していないが、各区生活支援課で実施している生活保護事務に関わる研修について、2年次、3年次以後の業務経験が豊富な職員がその講師を担う方法で、受講者のみでなく、講師自身の識見も深めるような方法をとっています。 他にも、令和4年度は、発達障害支援センターきらり、静岡市暮らし・仕事相談支援センター、ケアマネージャーや、関係他部署の職員を講師に招くなどの外部講師による研修も実施し、課内の精神保健福祉士資格を有する職員を講師とする専門研修等も実施するなどその取り組みを広げています。 また、養生活支援課では困難事例についての事例検討会についてケースワーカーのみで実施するなど、研修の方法についても工夫して取り組んでいます。 これらの取組については、生活保護法施行事務監査を通じて福祉総務課でも把握しており、各区生活支援課の取組で有益であるような研修については、他の生活支援課に対して伝え、研修内容の展開に努めているところです。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-------|---|----------------------|-------|---|---|---|---|--|--|--|--|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-----|--|
| 38 | 福祉総務課 | <p>上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。</p> <p>①書式の見直し 上記【確認した状況】の①③については、担当課内で検討・対応できる問題である。特に、収入申告書は、定期的に被保護者に記載・提出を求める書類であり、無用な手間や不正確な回答を避けるために、書きやすさ、わかりやすさを考慮すべきである。</p> <p>②ケース記録の作成・決裁方法の検討 ケース記録は、1回あたりの記録が数行程度の場合も多く、前回までの記録用紙をプリンターに差込印刷して、追加のコメントを印字するか、別の紙に印刷して切り貼りする、といった効率の悪い方法で作成されており、ぜひ見直しをしたい部分である。将来的には、書類作成・決裁の電子化という形で解決を図ることが予想されるが、それまでの方法として、たとえば、ケース記録に直接押印するのではなく、下図のようなケース記録の押印記録用紙を別に用意して、ケース記録は、データファイルに変更履歴を残しながら、記録を加えていき、ケースファイルには最新分を印刷したものを差し替えていく、などの方法を検討すべきである。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">ケース記録の押印記録用紙 / 令和3年度</td> <td style="width: 5%;"> </td> <td style="width: 5%;"> </td> <td style="width: 5%;"> </td> <td style="width: 5%;"> </td> <td style="width: 5%;"> </td> <td style="width: 5%;"> </td> <td style="width: 5%;"> </td> <td style="width: 5%;"> </td> <td style="width: 5%;"> </td> </tr> <tr> <td>ケースNo. ****</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>ケース記録の日付</td> <td colspan="9" style="text-align: center;">押印欄</td> </tr> <tr> <td></td> <td>所</td> <td>課</td> <td>S</td> <td>S</td> <td>S</td> <td>S</td> <td>担</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>長</td> <td>長</td> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> <td>V</td> <td>当</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4月15日</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5月12日 (診断会議)</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td style="text-align: center;">印</td> <td></td> </tr> </table> <p>③3区の書式の統一(外部に出る資料) 私たち外部の人間から見ると、同じ静岡市内なのに、区によって違う書式が使われていることに強い違和感を覚えるが、アンケート結果を見ると、生活保護業務は、基本的に区の福祉事務所内で完結するため、同じ静岡市内でも他区との書式の違いに気付かない、あるいは、気にならないというのが現場で働く人の意見として多いということがわかる。ケースワークに関する事務作業を均質化させる意味でも、3区で書式を揃えることが望ましいが、外部に出ない資料であれば、多少の差異やアレンジは許容されると考える。 一方で、ケアマネージャーなどの外部関係者から書式の違いを指摘されている点については、外部関係者からの一種のクレームであり、重く受け止めなければならない。区によって書式が異なることについて、外部の人間には、上述のような違和感を与えるだけでなく、区によって、保護の認定や取扱いにも違いがあるのではないか、という不信感を与えている、ということに留意する必要がある。外部に出る書類については、基礎データを集約し、宛名となる各区福祉事務所長宛の部分だけを変えるだけにするなど、早急に整理をすべきである。</p> | ケース記録の押印記録用紙 / 令和3年度 | | | | | | | | | | ケースNo. **** | | | | | | | | | | ケース記録の日付 | 押印欄 | | | | | | | | | | 所 | 課 | S | S | S | S | 担 | | | | 長 | 長 | V | V | V | V | 当 | | | 4月15日 | / | / | / | / | / | / | 印 | 印 | | 5月12日 (診断会議) | 印 | 印 | 印 | 印 | 印 | 印 | 印 | 印 | | 対応済 | <p>保護台帳、保護開始ケース記録の書式については、プロジェクトチームの「面接・保護台帳チーム」でその見直しを行ったところです。(意見17の措置状況等のとおり)</p> <p>ケース記録の作成・決裁方法については、令和8年度のシステム標準化に伴い電子化されていくところですが、外部監査人に提案いただいた決裁方法では、決裁箇所と押印箇所が離れており、記録を見返したときに承認状況が確認しづらいという課題がある事から、従来の方法を継続することとしました。</p> <p>3区の書式については、静岡市生活保護法施行細則で定められていることや、大半の通知については生活保護システムにより出力することが可能であるため、3区の書式に変更が生じないと認識していますが、文書管理システム等で担当が作成し発出するようなものについては、3区に違いが生じる可能性があるため、福祉総務課が毎年行う生活保護法施行事務監査において確認を行い、異なる書式を取り扱っている場合は是正するよう指導していきます。</p> |
| ケース記録の押印記録用紙 / 令和3年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ケースNo. **** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ケース記録の日付 | 押印欄 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 所 | 課 | S | S | S | S | 担 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 長 | 長 | V | V | V | V | 当 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4月15日 | / | / | / | / | / | / | 印 | 印 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5月12日 (診断会議) | 印 | 印 | 印 | 印 | 印 | 印 | 印 | 印 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|--|------|---|
| 39 | 福祉総務課 | <p>上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。</p> <p>①3区のマニュアル担当者の活動を連携させる アンケート結果から、業務マニュアルがよく利用されている点の他に、学習方法としてOJTを挙げる人が多い点、ケースワーカーには経験年数が浅い人が多い点を考えると、研修と同様に、業務マニュアルの充実・整備を業務の品質管理の基本と位置づける必要があると考える。 これに対して、【確認した状況】④のとおり、3区にはマニュアル担当者があるが、3区の担当者が独立的に活動している。上記1. 研修についての【意見37】③の研修委員会・グループの活動と同様に、3区が連携してマニュアルの整備を進めていくべきである。</p> <p>②マニュアルの中で、市として統一させる部分と各区で裁量をもって運用する部分を明確に分ける 上記①で、3区のマニュアル担当者が連携して、3区の業務マニュアルを比較検討していく作業を進めていくと、ある程度1つの形に収斂していく一方で、揃えきれない部分が残ることが予想される。 3区の共同作業では、【確認した状況】③で、区ごとのケースワークの判断に相違が出ることを懸念する声があるように、静岡市として相違があってはいけない部分を揃えることと、他区との違いが残る部分については、そのことを明確にすることを目指すべきである。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「研修・マニュアルチーム」が他の意見(意見16、37、46)と合わせて対応にあたり、①、②の意見を基に、生活保護業務のフローチャート、面接相談、保護申請・廃止などについての3区統一の実務マニュアルを作成しました。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|-------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|--|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|----|--|--|--|--|--|--|--|-----|---------|----|---|--|--|--|--|--|--|-----|------|---|---|--|---|---|--|--|--|-----|----------|--|---|---|--|--|--|---|---|-----|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|-----|--|
| 40 | 福祉総務課 | <p>上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。</p> <p>①業務内容の他区との比較・分析 アンケート結果では、上記【確認した状況】の①③に記載したように、手間のかかる業務や14日以内に受給決定ができない要因となっている業務について、区によって特徴がみられるものがある。これらの業務について、他区よりも手間や時間がかかっている要因を検証することで、効率化につながる可能性があると考えます。</p> <p>②作業の記録と分析 新規案件について、下図のようなガントチャート(縦軸に作業する手続、横軸に日付)に手続別の開始日と終了日の記録を取ることで、各手続にかかった日数を視覚的に把握することができる。そして、対象となる新規案件について、予定と実績を比較したり、他の記録と比較したりすることで、どの手続に時間がかかっていたのか、各手続の開始時をスムーズにできたのか、スムーズにできたケースとそうでないケースの違いはどこにあるのか、などの事後検証を行い、改善を何度か繰り返すことで、作業日数の短縮化が図れると思われる。また、たとえば、係内で、初任者のOJTも兼ねてこのような事後検証と改善を行うことで、共同して作業日数を短縮化させるような取り組みを検討してもいいのではないかと考える。</p> <table border="1" data-bbox="468 934 1439 1381"> <caption>ガントチャート例</caption> <p>△:開始(予定)、▲:開始(実績)、○:終了(予定)、●:終了(実績)</p> <thead> <tr> <th rowspan="2">手続</th> <th colspan="8">日程</th> </tr> <tr> <th>①4/10</th> <th>②4/11</th> <th>③4/12</th> <th>④4/13</th> <th>⑤4/14</th> <th>⑥4/15</th> <th>⑦4/16</th> <th>⑧4/17</th> <th>...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>申請書受理</td> <td>▲●</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>届付資料の確認</td> <td>▲○</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>戸籍調査</td> <td>△</td> <td>▲</td> <td></td> <td>○</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>資産調査(銀行)</td> <td></td> <td>△</td> <td>▲</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>○</td> <td>●</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table> <p>③戸籍調査を行う会計年度任用職員の採用の検討 ⇒ D 人事に関する問題【意見52】(P211)参照</p> | 手続 | 日程 | | | | | | | | ①4/10 | ②4/11 | ③4/12 | ④4/13 | ⑤4/14 | ⑥4/15 | ⑦4/16 | ⑧4/17 | ... | 申請書受理 | ▲● | | | | | | | | ... | 届付資料の確認 | ▲○ | ● | | | | | | | ... | 戸籍調査 | △ | ▲ | | ○ | ● | | | | ... | 資産調査(銀行) | | △ | ▲ | | | | ○ | ● | ... | ... | | | | | | | | | ... | 対応済 | <p>当該意見にかかわらず、本市の法定期限内決定率(14日以内に受給決定する率)については低い状況であり、「令和4年度静岡市生活保護業務実施における重点事項」に定めるとともに、生活保護法施行事務監査にて指摘するなどの方法により改善を進め、法定期限内決定率をあげるような取り組みを進めてきました。</p> <p>これにより、戸籍調査や資産調査が未了の状態(調査をしていないのではなく、調査書を送ったが回答が得られていない状態をいいます。)であっても法定内の決定を行うよう方法をシフトしたところであるため、外部監査人の示したガントチャートの活用は行っていません。</p> <p>なお、本市の法定期限内決定率については、令和3年度末時点で47.6%であったのに対し、令和4年度末では72.3%と改善しています。</p> |
| 手続 | 日程 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ①4/10 | ②4/11 | ③4/12 | ④4/13 | ⑤4/14 | ⑥4/15 | ⑦4/16 | ⑧4/17 | ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 申請書受理 | ▲● | | | | | | | | ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 届付資料の確認 | ▲○ | ● | | | | | | | ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 戸籍調査 | △ | ▲ | | ○ | ● | | | | ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 資産調査(銀行) | | △ | ▲ | | | | ○ | ● | ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | | ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|----------|---|------|---|
| 41 | 3区の生活支援課 | <p>上記【確認した状況】④の記録を行うタイミングについては、できるだけ早く記録するのが望ましいことは言うまでも無く、訪問日からケース記録の作成・報告に10日以上もかけているケースワーカーに対しては、査察指導員がケース記録を確認する際に、厳しく指導する必要がある。</p> <p>また、記録の遅延者が集中している葵区については、業務の進め方を経験者が初任者に教え、伝えていく中で、組織全体に緩さが醸成されていたのではないかとと思われる。追加的に査察指導員にヒアリングしたところ、葵区では、月末近くに予定している訪問を短い日程でこなしているような様子が見られるということである。訪問日程を月末に集中させると、訪問時には勤務時間内に記録ができず、翌月初には計算作業などに追われ、それが落ち着いてからになると、記録は10日以上後になるといった悪循環になっていることが考えられる。こうなると、個別の指導ではなく、組織的な業務の見直しも必要で、月内における訪問時期を見直し、たとえば、係内のケースワーカー同士で訪問日と報告日の間隔のチェックをし合うなどの取り組みを一定の期間行うことなども検討すべきである。</p> <p>なお、これらの取り組みを進めるなかで、記録の重要性についても、あわせて指導することが重要である。ケースワーカーは、数多くのケースを担当し、現場業務や指導における判断や裁量が任されているわけであるが、自分がやれば業務をやったことになる、という思い違いが起きやすいのではないかとと思われる。組織にとってのケースワーク業務は、ケースワーカーがただ実施すればいいのではなく、実施したことを記録に残し、それを上席者である査察指導員及び課長に報告して初めて、業務が行われたことになる。言い換えると、記録に残し、報告されていないと、第三者から見るとやっていないのと同じであるということ、だから、実施したことを正確に記録することは自分自身や組織を守る意味でも重要であることを繰り返し指導していく必要がある。</p> | 対応済 | <p>【葵福祉事務所】 訪問日が月末に集中していることから、記録回付が遅延する悪循環が発生していたため、課内会議にて是正方法を検討し、係会議にて査察指導員からケースワーカーに対し、月初から中旬にかけても訪問日を振り分けるよう指示を出すこととしました。 意見の「係内のケースワーカー同士で訪問日と報告日の間隔のチェックをし合うなどの取り組み」については、ケースワーカーの負担増加が懸念されるため、代替として査察指導員が訪問の報告を受けた際に、訪問日と報告日のチェックを行い、10日を超えることのないよう指導をしています。 なお、ケース記録の重要性については、手続きが適正であることを立証する証拠資料であること、記録されていないとやっていないものと同じであることを重点にケース記録の目的と意義を、実施したことを正確に記録することは自分自身や組織を守る意味でも重要であることを、係内会議にて各ケースワーカーに周知しました。 また、新任ケースワーカー用マニュアルに上記の内容を追加し、毎年度4月当初の研修にて、新任ケースワーカーに周知しています。</p> <p>【駿河福祉事務所】 当該業務については、令和4年度に査察指導員が訪問記録の回付があったかどうかをチェックできるよう補助簿を改修し、対応しています。また、記事の報告が遅れたケースワーカーに対し、その都度指導を行うことにより、早期にケース記録の作成・報告がなされるよう取り組んでいます。さらに、令和5年度以降は、新任ケースワーカーに対し実施する研修においても、早期の訪問記録の報告の必要性について周知を行っています。</p> <p>【清水福祉事務所】 訪問日を含め3開庁日以内にケース記録を作成し、起案を回し始めることを定め、課内に周知し、実施しています。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|----------|---|------|---|
| 42 | 3区の生活支援課 | <p>上記【確認した状況】①③のケースワーカーの多くが、担当しているケースに不正受給の疑いを感じている一方で、実態把握の難しさや限界を感じている、という回答結果は、ある程度、予想していたものであり、検討の余地も少ないと思われる。一方、②の預金通帳の確認に関する回答結果が、区によって、かなり差があったことについては、検討する必要があると考えている。</p> <p>預金通帳の確認は、資金の動きを確認する基本的な手続であり、被保護者に対して、収入の申告を正確に行わせるための一種の牽制効果もある。しかし、不正受給の実態把握の難しさの理由として、アンケートで最も多く挙げられていたのが現金収入の捕捉であり、これは預金通帳を確認してもわからないものである。だから、預金通帳の確認は、ただやればいいのか、どのようなケースに対してやるべきなのか、どのように行うのが効果的なのか、ということが重要になる。</p> <p>アンケート結果を受けて、追加的に各区の状況を確認したところ、運用実態は、次のような状況である。</p> <p>①駿河区では、過去から収入申告書や資産申告書とあわせて、基本的に全世帯に対して通帳のコピーの提出も求める運用が行われてきている。</p> <p>②葵区と清水区では、上記①の駿河区のような運用は無く、査察指導員の指示やケースワーカーの判断によって必要に応じて通帳の確認が行われている。しかし、どのようなケースに対して行うべきなのか、どのようなタイミングで行うべきなのか、ということは具体的に例示・明示されていない。</p> <p>③預金通帳の確認では、収入面(未申告収入)にだけ注目していて、支出面(振込先、時期、頻度)にはあまり注目していない人もいる。</p> <p>預金通帳の確認をどのようなケースに対して行うべきなのか、という点については、たとえば、直近数年の間に78条債権が検出されているケースや勤務実態が不規則・不定期なケースなどが考えられる。また、確認時期については、資産申告書の提出とあわせて行うことで被保護者への負担感を減らすことや、課税調査の対象期間から外れた時期を狙うことなどが考えられる。まずは、このようなことを課内会議等で検討し、運用することを求めたい。</p> | 対応済 | <p>【葵福祉事務所】 預金通帳の確認をどのようなケースに対して行うべきか、課内会議で検討した結果、前年に78条債権が検出されているケース、就職・離職を繰り返すケース、賞与収入が見込まれたが申告がないケースに対し行うこととしました。 なお、確認時期については、毎年6月の資産申告書の提出とあわせて行うことにより、被保護者の負担感を軽減します。</p> <p>【駿河福祉事務所】 当該業務については、収入申告書及び資産申告書とあわせて、基本的に全世帯に対して通帳の写しの提出を求めており、今後もこの取り組みを継続していきます。 今後は、今回の御意見を踏まえて、過去3年において、法第78条に基づく費用徴収を実施したケースについては重点的に出入金の状況についてチェックを行うなど、引き続き不正受給の防止に努めていきます。</p> <p>【清水福祉事務所】 生活保護法第29条に係る資産調査における、通帳記載等の挙証資料確認については、以下の条件で実施することとしています。</p> <p>①直近数年に生活保護法第78条に係る徴収対象となったケース ②勤務実態が不規則・不定期なケース ③申告書提出が滞っていたり、挙証資料の添付なしで申告を行ってくるケース ④年金、保険金等の手続を指示しているが、進捗について長く報告が無いケース ⑤収入申告・資産申告や課税台帳照合時に疑義が生じたケース ⑥その他、担当ケースワーカーや査察指導員が必要と認めたケース</p> <p>確認については、年1回の全ケースに対する資産申告書の提出勧奨時に併せて実施するとなると、挙証資料を要する者と要しない者の選別等の事前事務が煩雑になり、また、誤封入誤発送を誘発しかねないため、挙証資料が必要であると判断した都度、個別に実施する形とします。このことは対象者に対面・電話等で提出理由の説明や提出物の指示を個別・具体的に実施できる利点もあり、また、多くの場合は、訪問調査時に説明・提出依頼を同時に行うことになるため、対象ケース及びケースワーカーへの負担感もあまり生じないと考えています。</p> <p>なお、ケースに挙証資料を提出するよう指示するのに併せて、必要に応じて生活保護法第29条に基づき勤務先や銀行・保険業者等への照会も並行して実施しています。これにより、福祉事務所への連絡が滞りがちなケースや、資料提出を忌避しているケースについても、収入・資産保有状況の捕捉をより早期に行うことができます。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|----------|---|------|---|
| 43 | 3区の生活支援課 | <p>被保護者に対する指導指示をケース記録などの正式資料に記録していない人が葵区に多いが、これは、前述の7. 訪問業務の【確認した状況】④にある、訪問後に記録するまでに時間がかかっている人の多さにも関連しているように思われる。</p> <p>訪問後の記録の早期化とあわせて、被保護者に対する指導指示の記録の徹底についても、見直しをする必要がある。</p> | 対応済 | <p>【葵福祉事務所】 訪問記録を作成するまでに時間が掛かっていたケースワーカーが、被保護者に対する指導指示をした際に、ケース記録の時系列のどこに指導指示の記録を作成すれば良いかといった手間を嫌い、個人のメモに記録して管理するといった状態が確認されました。 訪問記録の早期化とあわせ、指導指示の記録の徹底についても、指導指示マニュアルを用い、係内会議にて各ケースワーカーに周知しました。</p> <p>【駿河福祉事務所】 当該業務については、令和5年度に全ケースワーカーに対し、「記録の目的と意義」「記録を書く上での基本姿勢」「記録をまとめる上でのポイント」「記録を取扱うための心構え」について研修を実施しました。 今後も、定期的に研修等を実施し、記録の重要性の周知、指導指示事項の記録の徹底等を図っていきます。</p> <p>【清水福祉事務所】 査察指導員は査察指導簿の訪問予定月を確認し、必要な訪問記録の記載がなされていない場合には、ケースワーカーに記録の記載と決裁を速やかに行うことを指導しています。 また、その他のケースワークに関するケース記録への記載についても、生活状況の変化(病院や施設への入退院や入退所)や一時扶助費の支給等の事象が発生する毎に必要なに応じて査察指導員がケースワーカーに対し、ケース記録記載に関する指導を行っています。 意見41の対応と併せ実施しています。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|----------|--|------|---|
| 44 | 3区の生活支援課 | <p>上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。</p> <p>①問題のある被保護者に対する対応の明確化 被保護者の中には、暴言や暴力、セクハラなどの問題行為がある者がいる。区の窓口での対応であれば、その場にいる複数の職員で対応できるが、被保護者を訪問する場合などは特に留意が必要となる。 アンケート結果を受けて、追加的に各区の状況を確認したところ、3区とも、問題のある被保護者宅の訪問には、適宜、査察指導員や訪問支援員が同行するなどの対応も図っているが、どのような場合に適用するのか、ということはまだあまり明確になっていない。 単独訪問を避ける、あるいは、訪問前後に査察指導員に連絡を入れる、などの対応をすべき状況(被保護者本人の状態、問題行動の内容、訪問先の状況など)を明確にし、課内のメンバーで共有すること、そして、その状況に該当することが確認された場合には速やかに報告し、今後の対応を検討する、といった取り組みを検討すべきである。</p> <p>②査察指導員会議の定期的な開催 アンケートの回答から、査察指導員からの指示や助言の内容が、人によって、あるいは、日によって違うことに不満を感じている意見が数件あった。指示や助言の内容が途中で変わること、ケースワーカーが被保護者から責められるようなことがあるとすれば、信頼関係が毀損し、ケースワーカーのモチベーションの低下にもつながるため、このような意見は無視できないと考える。 査察指導員の指示や助言が、人によって、または、日によって違うということが起きる原因としては、次のような問題が考えられる。</p> <p>③査察指導員自身の経験不足 ①過去のケースワークの経験から現在のやり方等へのアップデートが不十分 ②査察指導員同士のコミュニケーション不足 ④他の区で業務を経験した人が異動してきた場合に前の区と現在の区でのやり方の違いについて整理が不十分 ⑤上記④の前提として、3区で業務の進め方や考え方に細かな違いが多いこと</p> <p>これらの問題の解決法の1つとして、3区の査察指導員会議を定期的に行い、その会議の中でも、上記のケースワーカーからの意見もくみ取ることで、考え方や業務の進め方を揃えていくような工夫が必要である。</p> | 対応済 | <p>【葵福祉事務所】 ①問題のある被保護者に対する対応の明確化について 被保護者の暴言や暴力、セクハラなどの問題行為については、様々なパターンや程度があり明確な基準を設けることが困難であるため、暴言や暴力、セクハラ、あるいはそれに類する問題行為があった場合は、その程度に関わらず、世帯訪問時は査察指導員や訪問支援員が同行することとしています。 また、問題行為が発生した際は、課内会議、係会議で情報共有を行い、以降の対応を検討することとしています。</p> <p>②査察指導員会議の定期的な開催について 査察指導員の経験不足を補うため、課内においては査察指導員同士のコミュニケーションを積極的に取るよう意識し、指導方法の食い違いが起こらないよう注意することとしています。 3区の業務や進め方については、3区査察指導員会議に福祉総務課を加えた4課会議を年4回実施し、指導方法の食い違いが出ないよう擦り合わせを実施することとしました。なお、議題に関しては、ケースワーカーからも募っています。</p> <p>③職場の環境等の検証について 係会議の場でケースワーカーの困りごとや悩みを聞く時間を設け、集めた情報を課内会議で共有することで、職場の雰囲気や風通しの改善を図ることとしています。</p> <p>【駿河福祉事務所】 ①問題のある被保護者に対する対応の明確化については、毎年度実施するケースワーカー向けの研修資料に、複数対応や査察指導員と同席(同行訪問)して対応すべき状況を明記しました。令和6年度以降は、上記の資料を使用し研修を実施していきます。</p> <p>②従来より、3区査察指導員に福祉総務課を加えた4課会議を年4回実施しています。今後は、本会議において各区の指示内容の確認やケースワーカーからの意見の共有を図っていきます。</p> <p>③上記の4課会議において、各区の状況について情報共有し、職場環境等の改善に繋げていきます。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|---|------|--|
| | | <p>③職場の環境等の検証</p> <p>上記の【確認した状況】⑤で、業務にやりがいを感じる人の数が区によってかなり差があることがわかった。業務の内容や担当する世帯数、被保護者の状況については、3区で大きな差はないと思われるので、それら以外の要因が影響していることが考えられる。たとえば、職場の雰囲気、上司と部下とのコミュニケーション、係内での作業の分担や連携などの職場環境によって、働きやすさや大変さが変わる場合がある。また、職場全体の被保護者への対応が丁寧か、雑かという違いがあるとした場合、雑な対応をしていると業務そのものもつまらない業務に思えてくる、というようなこともあるのかもしれない。いずれにしても、業務内容そのものへの不満であれば、解消は難しいが、職場環境については、自分たちで変えることが可能である。</p> <p>職員のモチベーションの低下は、業務の品質の低下や不正などの問題の発生につながりやすい。また、やりがいの無い職場という意識やイメージの固定化は、人事異動の際の不人気職場というイメージの固定化にもつながってしまう。その意味で、今回のアンケートで結果の良くなかった清水区だけでなく、市全体の問題として、たとえば、3区の査察指導員が、互いに他の区の職場環境等の比較検証や職員の面談などを行うことを検討すべきである。</p> | | <p>【清水福祉事務所】</p> <p>①区の窓口等で問題行為があった被保護者はもちろん、その他必要と認められる場合には、単独訪問を避けるようにしています。また、後述するケースワーカー会議において、問題行為がある被保護者の情報については職員で共有するようにしています。</p> <p>②各区で抱えている問題や異なった考え方ややり方について情報共有し、極力、業務の進め方を統一していくよう、令和4年度から年4回の予定で3区及び福祉総務課が参加し「3区課長・SV会議」を開催しています。</p> <p>③上記に記載の「3区課長・SV会議」が各区で持ち回りで開催されているため、その際に他の区の職場環境等の確認を行っています。また、令和3年度まで、ケースワーカー全員出席のもと実施していたケースワーカー会議について、出席職員が発言しやすいよう係ごとの実施に変更しコミュニケーションを図るようにしました。</p> |
| 45 | 福祉総務課 | <p>上記の【確認した状況】でデジタル化、ペーパーレス化を望む声が多い点については、上述の2.業務で使用する書式でのケース記録の作成・印刷の実態を見ても、現場の職員が不満に感じていることをよく理解できる。一方で、インターネットで検索すれば、ケースワーカーがタブレット端末を持って非保護世帯に訪問し、電子署名などもタブレット端末上で入手するようなことを実践している自治体の事例もある。</p> <p>この点について、本庁・福祉総務課は、以下の2点から、当面の間、静岡市での導入が難しいという意見を持っている。</p> <p>①現在使用している福祉管理システムが、当初の使用予定期限に達しておらず、更新時期を繰り上げてまで実行する切迫した状況ではない</p> <p>②デジタル庁が創設され、自治体のシステムの統一化・標準化を進めていく動きがあるため、今後の動向を見守る必要がある</p> <p>上記①②は、いずれも、合理性が認められると思われるが、このような状況を現場の職員にも十分に説明したうえで、今できることを検討していくべきである。</p> | 対応済 | <p>当該意見を受け、令和4年5月31日実施した令和4年度第1回3区・課長SV会議(福祉総務課と各区生活支援課の査察指導員が参集し、懸案事項等を共有することを目的とした会議)にて、生活保護システムについて、①、②のような状況であることを説明し、生活支援課内で共有するよう依頼しています。</p> <p>また、システム標準化に向け、各区生活支援課からシステムに強い職員を選出してもらい、標準化に向けたベンダーとの打ち合わせ等に参画してもらいながら準備を進めているところです。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-------|---|------|---|
| 46 | 福祉総務課 | <p>上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。</p> <p>①面接相談業務のマニュアルを整える 面接相談員は、前職を含めて、これまでの知識や経験をもとに、いわゆる即戦力となれる人材を採用しているため、ケースワーカーのように初任時研修や業務マニュアルが整備されてこなかったように思われる。しかし、【確認した状況】①のとおり、生活保護業務の実務経験がない人も採用されており、面接相談員の手が足りない場合には、人生経験の少ないケースワーカーも面接相談業務を担うこともある。</p> <p>面接相談は、その後の手続の方向性を決める重要な手続であり、生活保護以外の制度の活用の助言も必要となる。さらに、対応方法や記録の表現にも注意しないと、申請権の侵害をしてしまったような誤解を与えてしまうという業務リスクがあることを考えると、面接相談業務のマニュアルを用意し、初任時には、そのマニュアルをもとに学習する体制が必要である。なお、研修資料ではなく、マニュアルとしているのは、即戦力として短期間に業務を理解するためには、より実践的な資料で学ぶ方が効率的であると考えからである。</p> <p>②ケースワーカーの研修への参加 アンケート結果から面接相談員からもケースワーカーからも生活保護業務に関連する制度や専門領域(医療・介護等)、事例研究などの内容の研修を要望する声を確認された。この点について、追加的に各区の状況をヒアリングしたところ、3区とも、面接相談員も課内会議の中で行われる説明会や勉強会には参加することになっているものの、面接相談と重なってしまい、参加できなくなることが多いとのことであった。</p> <p>課内会議が業務時間内で行われる以上、面接相談が優先されるのはやむを得ないが、課内会議の中で行われる説明会を研修という形にして、年間研修計画も明確にしておけば、課内会議は4つの係別に行われることから、複数の候補日からの選択や一時的に面接相談を他の人にやってもらうなどのスケジュール調整がしやすくなるのではないかとと思われる。</p> <p>ケースワーカーに対するアンケート結果の1.研修についての【意見37】に記載した、課内会議の中での説明会を研修という形に整える見直しを進めるうえで、面接相談員も参加しやすくすることも意識すれば、上記の要望にも応えていけると考える。</p> | 対応済 | <p>令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。</p> <p>プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11~14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19~26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。</p> <p>当該意見については、「研修・マニュアルチーム」が他の意見(意見16、37、39)と合わせて対応にあたり、三区統一の実務マニュアルを作成しました。実務マニュアルには、面接時に確認すべきこと、面接相談チェックリストなども盛り込んでおり、面接相談業務に対するマニュアルとして活用しています。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|----------|--|------|---|
| 47 | 3区の生活支援課 | <p>アンケートの回答から、相談者からの暴言などについて不安やストレスを感じているという声が1件あったが、ケースワーカーの約半数からそのような回答があったのと比べると少ない印象がある。これは、面接相談では相談者側が相談を求めているという状況であるのに対して、ケースワークではケースワーカー側が被保護者に対して要求や指導を行うことも多く、働きかける側と受ける側が逆であるという点や、人生経験の豊富な面接相談員に対して、ケースワーカーは若い人が多く、被保護者からはマイナス感情を持たれやすいという違いがあるのだと考える。</p> <p>しかし、相談者の中にも一定割合の粗暴な人がいることは事実であり、面接相談員が安全に業務を行うための措置は必要である。面接相談は、専用のスペースにおいて、1人で対応しているが、記録者または過去の記録や参考資料を探すための補助者という形でもう1人同席することを検討すべきではないかと考える。これまで、相談者にプレッシャーをかけないという配慮もあって面接相談員が1人で対応しているという話を伺っているが、記録者または補助者であることを明確に伝えたり、席を少し離して相談者と対面するのは面接相談員だけにしたりすることで相談者への圧迫感は緩和されるのではないかと思われる。</p> <p>なお、この記録者の業務をケースワーカーが担うことになると、さらに業務がひっ迫するので避けるべきであり、基本的には、面接相談員相互でサポートしあうか、他の事務作業を行う会計年度任用職員の兼務や追加採用の検討も必要であると考え。したがって、現在の人員体制では、面接相談を常に2人体制で行うことは、現実的ではないので、相手の状況によって、いつでも2人体制を採れるようにしておくために次のような準備をしておくことが実務的であると考え。</p> <p>⑦面接相談を始める時に2人体制を採るべきであると判断するためのチェックポイントを明確にしておくこと ④面接相談の途中から同席が必要と判断した場合の他の職員への伝え方や相手への説明方法などをマニュアル化しておくこと</p> | 対応済 | <p>【葵福祉事務所】 面接相談時に、暴言や暴力、セクハラなどの問題行為があった際は、直ちに、相談継続が困難であることを伝え、面接室から退避することとしています。 問題行為を繰り返さないことを、相談者が約束した場合は、面接相談員2人体制、必要に応じ面接相談員と査察指導員の2人体制で相談を継続することとしています。</p> <p>【駿河福祉事務所】 来所者の相談を実施するにあたり、相談者からの暴言等があった際の対応について、面接相談員及び職員に次のとおり周知等を行いました。 ・面接相談時は、常に入り口を解放しておくこと ・相談業務は、面接相談室近辺に職員が在席している状態で実施すること ・面接相談室に防犯ブザーを設置 ・暴言等以外で複数での対応が必要と判断した場合、一旦離席し、指導員等同席のうえ相談を継続すること</p> <p>【清水福祉事務所】 面接相談は現状1人体制ですが、保護申請に至る相談の場合には調査担当のケースワーカーが一時的に相談に同席します。また、相談のみの場合であっても必要に応じて査察指導員が同席することとしています。 ⑦、④ともに生活保護担当職員に対する「行政対象暴力対応マニュアル」に則り対応するようにしています。</p> |
| 48 | 人事課 | <p>上記の指摘1を検討するにあたり、申請されている残業時間ではなく、市庁舎の入退室記録やパソコンのログを確認するなど実際の勤務状況を確認して検討をしていくべきだと考える。</p> | 対応済 | <p>令和5年4月分から入退庁簿と時間外実績簿を突合した書類を静岡庁舎及び清水庁舎に勤務する所属長に送付し、勤務時間と退庁時間に乖離がある場合については職員の勤務実態を確認するため実態調査を実施しています。 今後は、パソコンのログを活用して、各所属長は時間外勤務申請と異なる部分を職員に確認させることを考えています。</p> |
| 49 | 人事課 | <p>ケースワーカーの数を社会福祉法の標準通りにすることが難しいのであれば、経験年数の長い職員や専門職員を計画的に配置することなど、量ではなく、質でカバーすることも考えられる。しかし、静岡市の場合、法律上の標準数(80世帯に1人)をかなり下回る人数であるにもかかわらず、ケースワーカーの平均経験年数も非常に短く、業務リスクが高い状況にあると言える。</p> <p>さらに、3区の職員の経験年数を比較すると、葵区については、全体の3分の3が初任者で、かつ、ベテラン職員が非常に少ない状況になっており、ほかの2区と比べても、極端にバランスが悪い状況になっている。</p> <p>人事課は、職員の経験年数のバランスを十分に確認し、業務リスクに配慮した人事異動を行うべきである。</p> | 対応済 | <p>今回のご意見を踏まえ、ケースワーカーの人事異動については、令和4年4月以降、職員の適性や人材育成を踏まえ在課期間を可能な限り長くする対応や、困難事例へ対応できるよう、ケースワーカー経験者を再配置する対応を行っております。 その結果、静岡市全体のケースワーカーの平均経験年数は、令和3年4月時点の「1年11月」から、令和5年4月時点では「2年1月」と長くなっております。</p> |

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

| | |
|-----|------|
| 意見 | 52項目 |
| 対応済 | 51項目 |

(令和6年4月25日時点)

| | 担当課 | 意見の概要 | 対応状況 | 対応の内容 |
|----|-----|--|------|---|
| 50 | 人事課 | <p>生活保護業務の現場実務は、非保護世帯が抱えている問題が多様であったり、切迫した生活困窮者の保護に的確な判断が求められたりという状況がある。そのため、査察指導員には、通常の管理業務以上に業務の実務経験が必要とされると考える。このような査察指導員の業務をケースワーカーの未経験者に担わせるのは、本人に過重な負担を強いるだけでなく、直属のケースワーカーにも、福祉事務所内の生活福祉係4係全体の人員配置にも大きな負担を与えることから、できるだけ避けるべきである。</p> <p>一方で、市全体には、ケースワーカーの実務を経験している者がかなりおり、人事異動の際に、「(原則として)ケースワーカー経験者を配置する」というルールやチェックポイントがあっても人選にそれほど支障がないのではないかと考える。</p> | 対応済 | <p>今回のご意見を踏まえ、査察指導員の人選については、令和4年4月1日付け定期人事異動から経験者を配置しております。</p> <p>令和5年度時点で、本市では、各区役所福祉事務所生活支援課に、査察指導員を4人ずつ合計12人配置しており、全員がケースワーカー経験者です。</p> |
| 51 | 人事課 | <p>生活保護業務の事務監査を適切に行うためには、生活保護業務の経験者が行うことが望ましく、逆に、未経験者に業務を担わせるのは、本人に過重は負担を強いることになることから、できるだけ避けるべきである。</p> <p>上記3【意見50】の査察指導員と同様に、人事異動の際に、「(原則として)ケースワーカー経験者を配置する」というルールやチェックポイントがあっても人選にそれほど支障がないのではないかと考える。</p> | 対応済 | <p>今回のご意見を踏まえ、福祉総務課生活支援・自立推進系の職員の人選については、令和4年4月1日付け定期人事異動から生活保護業務の経験者を必ず配置するよう、チェックを行っております。</p> <p>過去の職員の配置状況は、次の通りです。</p> <p>【令和3年度】 生活支援・自立推進系の6人中3人が生活保護業務経験者 ※同係では、生活保護業務の他に、福祉電算システム業務を所管しており、生活保護業務未経験者ではあるが、福祉電算システム業務に精通した職員を配置していた。</p> <p>【令和4年度】 生活支援・自立推進系の6人中3人が生活保護業務経験者 ※同係では、生活保護業務の他に、福祉電算システム業務を所管しており、生活保護業務未経験者ではあるが、福祉電算システム業務に精通した職員を配置していた。</p> <p>【令和5年度】 生活支援・自立推進系の4人中4人が生活保護業務経験者 ※福祉電算システム業務の所管が、他係に移管されたため、全員が生活保護業務経験者となるよう配置した。</p> |
| 52 | 総務課 | <p>ケースワーカーの人数を弾力的に増やすことが難しいのであれば、現在のケースワーカーの人数を維持しつつ、追加的に各区で戸籍調査を行う会計年度任用職員の採用について、検討すべきである。</p> | 対応済 | <p>増加する被保護世帯数の状況を勘案し、令和5年度は葵区に4人、駿河区に3人、清水区に3人、ケースワーカーを増員し、更に、戸籍調査を行う会計年度任用職員についても、各区に1人ずつ増員しました。</p> <p>今後も引き続き、生活保護業務に従事する職員の適正配置に取り組んでまいります。</p> |