

八地生福第 1367 号

令和 3 年 3 月 25 日

大阪府知事 様

八尾市長 山本 桂右

令和 2 年度 生活保護法施行事務監査の措置結果について (報告)

平素は本市生活保護行政の運営にあたり格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

令和 3 年 2 月 25 日付社援第 2971 号にて通知のありました標記内容の措置結果につきまして、別添のとおり報告いたします。

八尾市公文書公開

開公書文公府府公公文書公開

1 保護廃止時の適切な取り扱いについて

保護廃止時の適切な取り扱いについて検討を行った結果、今後、以下のとおり実施してまいります。

(1) 「被保護者に対する安否確認マニュアル」及び「安否確認マニュアル概要版（現業員、査察指導員、管理職別）」を作成し、全ての職員に配付し、生活状況の把握において、理由もなく不在が続いている等、生活状況が不明であるケースに対して、現業員、査察指導員、管理職それぞれがどのように迅速に対応すべきかを全ての職員が理解するとともに、「安否確認マニュアル概要版（現業員、査察指導員、管理職別）」をチェックシートとして活用することで、対応すべき行動を漏らすことがないよう具体的な行動を明示しました。

(2) 現業員は、援助方針に基づいて訪問調査を実施し、その結果を確実にケース記録に記載すること、査察指導員は、ケース記録が確実に記載されているか含めケース審査を徹底し、必要に応じて適時、適切な指導を行うこと、またどのようなケースが定例若しくは臨時のケース診断会議において必ず協議、検討が必要になり、その後どのような事務処理を行わなければならないかということをも1月の「課長以下係長会議（生活支援課含む）」で管理職及び査察指導員により決定し、上記会議で報告のあった案件の情報共有を図るために行っている「係事務連絡会議」（毎月開催）にて査察指導員より全現業員に周知徹底を行いました。

なお、今後はケース診断会議の議事録を整備し、同会議で協議した案件の「概要」、「問題点」、「意見」、「判定結果」、「援助方針」等を項目として整理した電子ファイルを作成することで、現業員、査察指導員、管理職それぞれが協議した内容の把握及び情報共有できる体制の構築を図ります。これにより、類似した援助困難ケースが生じた時には、そのリストを検索し、過去の対応経過を参考にすることで、実施機関として対応の統一化を図るとともに、全体の問題として取り組みます。

(3) 辞退届が提出された場合については、「辞退チェックシート」の内容を改善するとともに、廃止決定処理時に同シートを管理職まで決裁を経ることで、自立の目途を十分に聴取しているか、医療費及び公費負担含む今後の生計の見通しについて説明し、保護を廃止することで直ちに急迫した状況に陥ることがないかを現業員、査察指導員、管理職それぞれが確認し、ケース診断会議を行います。

(4) 生活保護法第27条による指導指示を行う際には、必ずケース診断会議にて協議を行うこととし、指導指示内容及び期限の設定等が適正であるか組織的検討を行います。

(5) 所長等幹部職員及び査察指導員は、保護の適正実施を図るため、「保護の

実施要領 第10 保護の決定 5 保護の停廃止」及び「生活保護法施行事務監査の実施について 別紙生活保護法施行事務監査事項 7 面接相談の体制、保護の開始、廃止の状況 (3) 保護の廃止」を3月の「課長以下係長会議(生活支援課含む)」で確認し、「係事務連絡会議」(毎月開催)にて査察指導員より全現業員に周知徹底を行いました。

2 訪問調査活動の充実強化及び適切な援助方針の策定について

訪問調査活動の充実強化及び適切な援助方針の策定について検討を行った結果、今後、以下のとおり実施してまいります。

本所では、毎月上旬に前月分の「月間訪問計画書」及び「ケース訪問計画表」を現業員が提出し、査察指導員は「査察指導台帳」と照らし合しながら訪問調査活動の進捗管理を行ったうえで、毎月管理職まで決裁を行っておりますが、今後は、進行管理の強化を図るため、査察指導員が毎月初日に各現業員の「月間訪問計画書」を抽出、訪問予定世帯を示しながら現業員に対して配付します。現業員は、計画に基づく訪問調査活動を実施することを目標としながらも、世帯の状況等に応じて訪問計画を見直し、必要に応じて臨時訪問調査を実施するなど柔軟な対応を行ったうえで、当該月の訪問計画を立て、査察指導員に報告します。報告を受けた査察指導員は聴取した計画の進捗状況の管理を行い、毎月管理職まで決裁を行います。

また、現業員に対して、査察指導員よりケース記録を入力する際に選択する「種別」を確実に入力するよう徹底することに加え、現在「訪問」、「電話」、「来所」、「訪問以外」の4種類しかない「種別」の項目に、ケースワーク業務においてすべての被保護者に確認が必要である「収入申告」、「病状照会」、「扶養調査」、「援助方針」をシステムに追加することで、システム登録情報からでも状況確認を容易にできるよう改善します。また、査察指導員が毎月1回もしくは必要に応じて、これらの情報をシステムより抽出、作成したリストを進捗管理に活用することで、各業務の進捗状況を確認し、必要があれば現業員に対して迅速に指導を行えるようにするとともに、長期末訪問の把握及び解消を図ります。

上記取り組みによって、訪問調査活動の充実強化及び組織的進行管理、昨年度監査以降の長期末訪問の解消、訪問実施率の向上を図ります。

援助方針の策定については、訪問調査等により把握した被保護者の生活状況をもとに、訪問活動の内容を記録する際に必ず具体的な援助方針を策定するよう援助方針の関係通知、参考資料を1月の「課長以下係長会議(生活支援課含む)」で管理職及び査察指導員で確認し、「係事務連絡会議」(毎月開催)にて査察指導員より全現業員に周知徹底を行いました。また、援助方針のケース記録を

入力する際、必ず「種別」に「援助方針」を選択することを現業員に対して査察指導員が徹底し、システム登録情報から状況確認を容易に行えるよう改善することで、年1回以上援助方針の見直しを行っていないケースの把握、現業員への指導に努めます。

また、進級・進学等により世帯状況の変化が予想される世帯については、年度末に対象者を抽出し、訪問調査活動記録とは別に世帯状況の変化に応じた援助方針を策定しておりますが、今後も引き続き世帯の課題を踏まえた具体的な援助方針を策定するよう努めてまいります。

3 組織的運営管理及び査察指導機能の充実強化について

組織的運営管理及び査察指導機能の充実強化について検討を行った結果、今後、以下のとおり実施してまいります。

(1) 訪問調査活動の進捗管理の強化を図るため、2で記載した取り組みを確実に実施し、査察指導員は訪問未実施世帯の把握並びに現業員から訪問未実施である原因の聴取を行い、その原因によって、査察指導員の同行訪問、関係機関に対する連携依頼または関係機関を交えたケースカンファレンスの実施、病状把握を行ったうえでの適正な通院の助言指導、管理職と協議したうえでのケース診断会議の開催等の対応を行い、組織的な訪問調査活動の進捗管理及び査察指導機能の充実強化を図ります。

また、訪問調査活動を行った後は詳細なケース記録を同月内に記録することや、緊急で査察指導員、管理職等と協議した場合は必ずその内容を詳細に記録し、速やかに回付することとし、1月の「課長以下係長会議（生活支援課含む）」で管理職及び査察指導員で決定し、「係事務連絡会議」（毎月開催）にて査察指導員より全現業員に周知徹底を行いました。

(2) 査察指導員によるケース審査の徹底、現業員に対する適切な指導強化、並びに管理職による査察指導員の現業員に対する指導状況及び現業員の現業事務実施状況等の把握を図るため、下記のリストについて電子ファイル化を行い、現業員、査察指導員、管理職全てがいつでも必要に応じて確認し、適切な指導を行えるようにしました。

①課税調査において、本市にて課税されている生活保護受給者の課税情報を共通基盤から一括抽出したうえで、ケース番号や、名前、生年月日とのデータ結合を行うとともに、生活保護システムから抽出した前年度収入認定額を突合した各現業員別の課税調査台帳を作成しました。共通基盤にある課税情報と、生活保護システムにある前年度収入認定額を突合した課税調査台帳を用いることで、課税調査の正確性、事務効率の向上に加え、現業員の事務進捗状

況を査察指導員は必要に応じて定期的に、管理職までの決裁は9月、12月、3月の年3回経ることで組織的に把握し、迅速に指導を行えるようにしました。

②管理職まで決裁が必要な全てのケース（開始、廃止、入退院による生活費変更、世帯員削除や世帯分離等による世帯人員変更、法第78条及び法第63条による返還等）を対象とした「決裁一覧表」を作成しました。この「決裁一覧表」には「ケース番号」、「担当現業員名」、「変更種別」、「変更年月日」、「締切日」、「決裁回付日」等を入力することになりますが、この「決裁一覧表」を全職員がいつでも確認できるようにすることで、本市が抱えている事務全般の可視化を行い、全ての職員が他の現業員の抱えている事務進捗状況を把握できる状況にしました。このことで、査察指導員、管理職は各現業員の抱えている業務状況を的確に把握し、決裁が必要な案件を管理することができるため、適正な指導を行うことができ、現業員は他の現業員の業務状況を把握することで、必要に応じた相互協力を自発的に行うことができるなど業務の効率化を図るとともに様々な業務全般を実施機関全体の問題として取り組むことで、現業事務実施状況のチェック体制強化を図りました。

（3）保護決定に係る算定誤り等の組織的な再発防止策として、「臨時ケース診断会議の積極的な活用及び援助困難ケース等の確実なケース診断会議の開催」、「ケース診断会議の議事録の整備及び協議した案件の「問題点」や「処遇方針」等を項目として整理したリスト作成」、「ケース記録を入力する際に選択する「種別」の項目追加によるシステム登録情報からの状況確認や、その情報を抽出、作成したリストの活用」、「課税調査台帳の電子ファイル化」、「決裁一覧表の作成」という新たな取り組みを確実に実施し、保護の適正実施のための査察指導及び組織的運営管理についての具体的な改善を図ります。

（4）返還金等の納付額については、現業員が世帯の家計や生活状況について把握したうえで、ケース診断会議にて組織的に検討を行い、生活に支障が無いと考えられる範囲の金額を決定いたします。

4 実施体制の整備について

生活保護制度の適正な運営を図るためにも、実施体制を整備することの必要性は十分に認識しており、従前から人事担当課等に対しては現業員等の増員を強く要求してまいりました。

しかしながら、未だ現業員は社会福祉法に定める標準数に比して著しく不足している状況であり、査察指導員も厚生労働省が標準とする数に比して十分で

ない状況となっております。

今回ご指摘を頂きました内容を十分に踏まえ、人事担当課等とは現業員及び査察指導員等の増員について、具体的な協議を行い、今後も引き続き保護の適正実施のため、実施体制の整備を図ってまいります。

・また、職場研修を抜本的に拡充し、現業員、査察指導員、管理職全ての職員に対して、生活保護法の制度改正及びその内容、様々な援助困難ケースへの対応経過、関係部署の業務内容等から月1回テーマを決めた上で、研修を実施します。このことによって、職員の業務知識、スキルアップ、対応能力の向上等を図るとともに、様々な問題に対して組織的且つ統一した対応を行う体制づくりを進めます。

八尾市公文書公開