

## 改善取組状況・措置結果報告書

小田原市福祉事務所

指 示 事 項	改善を行った時期	具 体 的 な 改 善 取 組 状 況 ・ 措 置 結 果
1 保護費窓口払いの縮減に向けた見直しについて	平成27年12月7日          平成27年12月24日	(1)従来より、被保護者本人の希望や無料低額宿泊所入居者においては運営する法人の希望に基づき、保護費の支給方法を窓口払いとしていた。  (2)保護費の12月支給日に、窓口払いであった被保護者リストを作成・課内供覧し、口座振替への切り替えを促した。なお、以降は毎月の支給日後に、窓口払いとなっている被保護者リストを作成し、継続して口座振替への切り替えを促している。  (3)保護係全職員が出席する所内会議(課長出席)において、監査での指摘をふまえ、査察指導員より改めて保護費の支給方法を口座振替へ切り替えるよう周知した。  (4)平成28年3月の保護費支給にあたっては、対象者2,447件に対し窓口払い267件、10.9%となり、監査直近月(10月)の対象者2,414件に対する窓口払い351件、14.5%に比べ縮減を図った。  (5)保護費の支給方法に関する所内基準を整備し、継続して窓口払い縮減に努めていく。
2 保護の実施体制の確保について	平成28年9月頃(予定)	(1)被保護世帯数は、緩やかではあるものの増加傾向が続いており、社会福祉法に規定された標準数に対し現業員の配置数が伴わず、現状として不足している。  (2)現業員は社会福祉法に規定された標準数に対し、平成27年4月時点で5名の不足であった。その後も被保護世帯数は増加傾向にあり、平成27年10月時点で6名の不足となった。平成27年12月に2名増員されたものの、平成28年1月時点では4名不足の状態となっている。  (3)平成28年度も引き続き、人事担当所管課に対して現業員の増員要求を行っていく。

(注)1 「改善事項」欄は、監査結果通知の指示事項(指示内容)より記載すること(留意事項等を記載する必要はない。)

2 「具体的な改善取組状況・措置結果」欄は、問題を生じさせている要因を分析するとともに、改善に向けた取組状況又は措置結果等を、各項目について具体的に記載すること。

## 改善取組状況・措置結果報告書

小田原市福祉事務所

指 示 事 項	改善を行った時期	具 体 的 な 改 善 取 組 状 況 ・ 措 置 結 果
(ア)保護の実施体制の確保について	平成27年9月頃(予定)	<p>(1)昨今の被保護世帯数の増加により、社会福祉法に規定された標準数に対し現業員の配置数が伴わず、現状として不足している。</p> <p>(2)現業員は社会福祉法に規定された標準数に対し、平成26年4月時点で6名不足であったが、平成26年5月に1名増員され5名の不足となった。しかし、被保護世帯数は依然として増加傾向にあり、平成26年12月時点では6名不足の状態となっている。</p> <p>(3)平成27年度も引き続き、人事担当所管課に対して現業員の増員要求を行っていく。</p>
(イ)適正な保護の決定事務の確保について	平成26年12月25日 平成27年1月27日	<p>(1)被保護世帯が増加傾向にある中で個々の世帯状況も複雑化しており、現業員が対応していくためには幅広い知識と経験が必要となっている。しかし、現状の現業員は社会福祉法に規定する標準数に達しておらず、一人ひとりの現業員が対応する被保護者数も標準数を大幅に上回っており、一人の現業員にかかる負担も大きくなっている。さらに複雑化する世帯状況に対応するだけの知識や経験も不足していることから、指摘に該当するような事例が散見されたと思われる。</p> <p>(2)平成26年5月からは、平成24年度から実施しているファイルチェック作業（現業員が相互にケースファイルをチェックし認定漏れや誤認定が無いように確認し合う作業）を継続して実施しており、約850件のケースファイルのチェックを実施した。指摘された事項については、査察指導員及びファイルチェック作業担当者により是正作業の進行管理を行っている。</p> <p>(3)保護係全職員が出席する所内会議（課長出席）を毎月開催しているが、監査後の平成26年12月25日及び平成27年1月27日の会議では、査察指導員より指摘された事項について周知し、改めて適切な処理を行うよう指示した。また、各現業員が個々の知識向上に努めるだけでなく、必要に応じOJTを実施し、組織として知識の向上を図るとともに、平成27年度においてもファイルチェック作業により、現業員が互いにケースファイルを確認し合う中で、認定誤りや不適切な事務処理が無いよう確認する作業を継続して実施する。</p>

(注)1 「改善事項」欄は、監査結果通知の指示事項(指示内容)より記載すること(留意事項等を記載する必要はない。)

2 「具体的な改善取組状況・措置結果」欄は、問題を生じさせている要因を分析するとともに、改善に向けた取組状況又は措置結果等を、各項目について具体的に記載すること。

## 改善取組状況・措置結果報告書

小田原市福祉事務所

指 示 事 項	改善を行った時期	具 体 的 な 改 善 取 組 状 況 ・ 措 置 結 果
1 保護の申請の取扱いについて	平成26年1月28日	<p>(1)無料低額宿泊所への入寮を紹介した居所のない保護申請者に対し、保護申請書類への記入を伝えたが、無料低額宿泊所への入寮が決定していないため、申請日時の記入をしないよう指示していた事例があった。また、この保護申請者が保護申請書類を提出した後に失踪したため、保護申請書類に収受印を押印せずに、未受理扱いとしていたことが判明した。</p> <p>(2)同様の事例を含め保護の申請権の侵害につながりかねない事例があるか、平成25年12月に過去1年間の保護相談記録等を検証した。申請書類への申請日時の記載や収受印の押印を現業員が相互に確認しあったところ、同様の事例はなかった。また、査察指導員が各現業員から申請書類を未受理扱いとした事例があるか個々に聞き取りを行ったところ、今回判明した特殊な事例のみであった。相談記録については現業員が相互に確認したところ、親族に扶養の可能性を確認してから来所するように誘導しているかのような記載等、保護の申請権の侵害が疑われる相談内容の事例があった。</p> <p>(3)保護係全職員(課長同席)が出席する平成26年1月28日の所内会議において、査察指導員より保護の相談者に対しては申請権の侵害が疑われるような指導を行わないよう指導し、適切に事務処理を行うよう注意喚起を行った。また、同年2月から現業員1年未満の職員(6名)を対象に、経験豊富な現業員から保護相談に関する講義を行い、面接相談員から保護相談業務に関する実地研修を行っている(実地研修は同年3月まで継続予定)。さらに同年2月から2年目の現業員(5名)を対象に、面接員から面接業務に関する実地研修を行っている(実地研修は同年3月まで継続予定)。</p>
2 保護の実施体制の確保について	平成26年9月頃(予定)	<p>(1)昨今の被保護世帯数の増加により、社会福祉法に定める標準数に対して現業員の配置数が伴わず、現状として不足している。</p> <p>(2)現業員は平成24年10月に1名、平成25年4月に2名が増員され、社会福祉法に定める標準数に対する不足数は平成24年4月時点の5名から2名となり多少なりとも確保できたが、被保護世帯数の増加により、平成26年1月時点で依然として3名の不足が生じている。</p> <p>(3)平成26年度も引き続き、人事担当所管課に対して現業員の増員要求をしていく。</p>

(注)1 「改善事項」欄は、監査結果通知の指示事項(指示内容)より記載すること(留意事項等を記載する必要はない。)

2 「具体的な改善取組状況・措置結果」欄は、問題を生じさせている要因を分析するとともに、改善に向けた取組状況又は措置結果等を、各項目について具体的に記載すること。

## 改善取組状況・措置結果報告書

小田原市福祉事務所

指 示 事 項	改善を行った時期	具 体 的 な 改 善 取 組 状 況 ・ 措 置 結 果
1 適正な保護の決定事務の確保について	平成25年1月より順次 取り組みを実施	<p>(1)保護世帯の増加や複雑化する世帯の状況に比例して現業業務が増大し、その内容も多岐に渡っていることから、幅広い知識と経験が要求されているため、現業員一人にかかる負担が大きくなっているが、それに対応するだけの知識、経験が不足しているために算定ミスが散見された。収入申告書の徴収については、未就労という観念から徴収を怠っている事例が散見された。また、重点的扶養能力者への実地調査については、保護申請後の戸籍調査の結果によって実施していたが、戸籍調査完了が保護開始決定後になることが多く、現業業務が中心となってしまうため、実地調査が行われていない事例が散見された。</p> <p>(2)平成25年1月に全ケースの収入認定及び加算認定の自主的内部点検を実施したところ、3件の誤認定が判明したため是正改善を行った。就労阻害要因のない稼働年齢層の被保護者の収入申告書については、書式を求職活動報告書と一体化し、就労支援員による支援を実施している被保護者については、定期的に求職活動報告書を徴収すると同時に収入申告書を徴収することとし、現業員による就労支援を実施している被保護者については、被保護者の来所時や現業員の訪問時に徴収することを徹底した。また、重点的扶養能力者については、保護申請時に提出される扶養義務者申告書により、管内の居住地が明らかな場合は、戸籍調査の結果を待たずに、保護開始決定前に実地調査を行うよう徹底を図った。保護受給中の被保護者に関しては、平成25年4月に管内に居住する全重点的扶養能力者をピックアップし、平成25年度実施方針に基づき、年に4回、休日を利用した一斉実地調査を実施することにより随時改善していく予定である。</p> <p>(3)平成25年度実施方針に基づき、査察指導員及び現業員が互いにケースファイルをチェックし、自主的内部点検及び互いの知識習得に努めていく。就労阻害要因のない稼働年齢層の被保護者の一覧を作成し、査察指導員が毎月収入申告書の徴収チェックを行うなどの進行管理を行う。管内に居住する重点的扶養能力者への実地調査については、一斉実地調査の事前に査察指導員がどの親族の調査を行うか具体的指示を行い、進行管理を行う。</p>

## 改善取組状況・措置結果報告書

小田原市福祉事務所

指 示 事 項	改善を行った時期	具 体 的 な 改 善 取 組 状 況 ・ 措 置 結 果
2 課税調査の実施について	平成25年1月より順次 取り組みを実施	<p>(1)保護世帯の増加に伴い、課税調査によって収入認定との差異が確認される事例も増え、現業員が生活保護法第29条に基づく調査(預貯金取引明細の照会、就労先への給与支払い照会等)の回答を得られないなどの理由により、平成23年度の課税調査で収入認定との差異が認められたケースについては、事実確認がなされないまま年度内に事務処理が終了していない事例が散見された。</p> <p>(2)平成25年1月に平成24年度の課税調査で既に事務処理が完了したのものも含め、収入認定との差異が認められた52件の進捗状況の再点検を行った。事務処理が完了していないケースについては、査察指導員が担当現業員に対し1件ごとに具体的指示を行い、3月までに事務処理を完了させた。また、平成23年度の課税調査分で事務処理が終了していなかった5件についても、査察指導員が担当現業員に具体的な指示を行い、事務処理を完了させた。</p> <p>(3)平成25年度については、例年どおり6月に課税調査を早期実施し、6月末から7月上旬に各担当現業員による収入認定との差異があるケースの確認を行い、不正受給対策チームにおいて差異が認められたケースの一覧表を作成する。査察指導員により現業員の事務処理の進行管理を行い、8月の収入認定に反映させるとともに、生活保護法第78条等の適用についても、遅くとも年度内に事務処理を完了させる。また、5月末までに、課税調査の実施から現業員の事務処理の流れや査察指導員の進行管理の方法等についてまでのマニュアルを所内で作成し、課税調査業務の整備を行う。</p>
3 保護の実施体制の確保について	平成25年9月頃(予定)	<p>(1)昨今の被保護世帯数の増加により、社会福祉法に定める標準数に対して現業員の配置数が伴わず、現状として不足となっている。</p> <p>(2)現業員は平成24年10月に1名、平成25年4月に2名が増員されたが、依然として社会福祉法に定める標準数に対して不足が生じている。</p> <p>(3)人事担当所管課に対し、現業員の増員要求をしていく。</p>

(注)1 「改善事項」欄は、監査結果通知の指示事項(指示内容)より記載すること(留意事項等を記載する必要はない。)

2 「具体的な改善取組状況・措置結果」欄は、問題を生じさせている要因を分析するとともに、改善に向けた取組状況又は措置結果等を、各項目について具体的に記載すること。

## 改善取組状況・措置結果報告書

小田原市福祉事務所

指 示 事 項	改善を行った時期	具 体 的 な 改 善 取 組 状 況 ・ 措 置 結 果
1 法27条に基づく指導指示及び指導指示違反による保護廃止等の取扱いについて	平成24年4月1日	<p>(1)急激なその他世帯の増加により、被保護者の状況も千差万別であるが、総じて、稼働能力を活用していない場合については、本人の意欲や過去の就労の経験等に大きな原因があると思われる。本来であれば、個別に状況を判断した上で適正な指導が必要であったが、求職活動をしっかりと行わないという現状に対する指示が一律になってしまった。また、従来に比べ、文書指導に該当する事例が散見されることから、ひとつひとつの事例に対して丁寧な対応が欠如していたと判断される。</p> <p>(2)所内会議において、文書指導に対する考え方、実際の手順等について再度確認を行った。また、4ヶ月に1回、文書指導の事例を所内会議において検証を行い、手続き、指示内容、その後の経過について確認をすることとした。</p> <p>(3)文書指導を実施したケースについては、個別に文書指導進行確認リストを作成し、査察指導員が管理をすることとした。</p>
2 適正な保護の決定事務の確保について	平成24年1月より順次取り組みを実施する。	<p>(1)昨今の急激な保護世帯の増加、そして複雑化する世帯の状況に比例してケースワーカー業務がますます増大し、その内容也多岐に渡っていることから、幅広い知識と経験が要求されている。そのため、ケースワーカー一人にかかる負担が大きくなっているが、それに対応するだけの知識、経験が不足しているために算定ミスが散見された。</p> <p>(2)扶助費の算定誤り等の減少を図るため、昨年度から実施しているケースワーカー研修会を充実させるとともに、保護係内だけでなく、部内研修(他課の職員が講師)への積極的な参加により、介護保険制度・年金制度等について学習をした。</p> <p>あわせて、昨年度から実施しているファイルチェック作業(ケースワーカーが相互にチェックを行い認定漏れや誤認定がないように確認)については、ケースワーカーの知識を向上させるとともに、該当ケースの問題点について迅速な対応を可能とした。</p> <p>また、障害手帳の有効期限を電算管理にすることで、手帳の有効期限切れによる障害者加算の誤認定を防止することとした。</p> <p>(3)算定ミスをなくすため、複雑な決定や希少な事例の場合には、通常のケースワーカーから査察指導員の間、事例ごとに精通したケースワーカーが確認を行うこととした。また、どうしても月末に締め処理が集中することから、査察指導員がファイルを確認する時間が少なくなることから、月初に可能な処理は月初に行うなど、ファイルの分散化による業務の均一化を図った。</p>

3 保護の実施体制の確保について	平成24年9月(予定)	<p>(1)昨今の保護世帯数の増加により、国の定めるケースワーカーの標準数に対して配置数が伴わず、現状として不足となっている。</p> <p>(2)平成22年4月の人事異動により3名、平成24年4月には2名が増員されたが、依然として標準数に対して不足を生じている。</p> <p>(3)人事当局に対して人員の増加について要求をしていく。</p>
------------------	-------------	--

(注)1 「改善事項」欄は、監査結果通知の指示事項(指示内容)より記載すること(留意事項等を記載する必要はない。)

2 「具体的な改善取組状況・措置結果」欄は、問題を生じさせている要因を分析するとともに、改善に向けた取組状況又は措置結果等を、各項目について具体的に記載すること。

## 改善取組状況・措置結果報告書

小田原市福祉事務所

指 示 事 項	改善を行った時期	具 体 的 な 改 善 取 組 状 況 ・ 措 置 結 果
1 適正な保護の決定事務の確保について	平成23年1月より順次 取り組みを実施する。	<p>制度に精通しているケースワーカーによる研修会を4回実施した。(今後も月1回程度実施していく予定)その中で他法他施策の活用などを行い、知識の向上を図った。また、平成22年度から実施している部内研修において、介護保険制度について学習をした。</p> <p>具体的な対応として、障害者自立支援法第58条の適用申請については、対象者のもれがないよう各ケースワーカーが定例の所内会議終了後など実施時期を決め、引き続き、レセプトの確認等を実施し、必要に応じて医療機関、嘱託医に意見を求めるように努めている。</p> <p>定期的な収入申告書の徴取については、収入申告書と求職状況報告書を同一にするなど様式変更を検討している。また、就労収入や年金収入がある者については、すべてのケースファイルをケースワーカーが相互にチェックを行い認定漏れや誤認定がないように確認をしている。</p>
2 保護の実施体制について	平成23年9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現業員(地区担当員)の充足の必要性については、福祉事務所長も理解しており、引き続き、人事当局に対して人員の増加について要求をしていく。</li> <li>・平成17年度及び平成19年度に現業員が各1名が増員され、平成20年には査察指導員が1名増員となるが、平成21年度末には、昨今の保護世帯数の増加により現業員の不足数は、国の定める標準数に対して6名の不足となった。</li> <li>・平成22年4月の人事異動により3名が増員されたが、依然として標準数に対して不足を生じていることから、引き続き、人事当局に要求をした結果、平成23年4月には、査察指導員が2名増員となった。(平成23年4月現在、査察指導員は標準数に対して2名増、ケースワーカーは5名減の状況)</li> </ul>

(注)1 「改善事項」欄は、監査結果通知の指示事項(指示内容)より記載すること。(留意事項を記載する必要はない。)

2 「改善を行った時期」欄は、改善に対する取り組みを行った時期(予定時期)を具体的に記載すること。

3 問題を生じさせている要因を分析するとともに、改善に向けた取組内容(方針)又は取組状況、措置結果を具体的に記載すること。改善の取り組みに対する資料がある場合、これを添付すること。



## 改善取組状況・措置結果報告書

指 示 事 項	改善を行った時期	具 体 的 な 改 善 取 組 状 況 ・ 措 置 結 果
1 適正な保護の決定事務の確保について	平成22年4月より順次取り組みを実施する。所内研修については、4月末に実施した定例の所内会議の中で実施した。今後は定期的に所内会議や別途研修のための会議を開催する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者自立支援法第58条の適用申請については、対象者のもれがないよう各ケースワーカーが定例の所内会議終了後など実施時期を決め、レセプトの確認等を実施し、必要に応じて医療機関、嘱託医に意見を求めるように努める。</li> <li>・他法他施策に対する理解を深めるために障害年金について所内研修を実施し、併せて、再度障害年金の受給有無について、定期的にケースファイルの見直しを実施する。また、新たな自立支援プログラムとして、障害年金申請プログラムを策定したため、取扱いについて研修を実施する。</li> <li>・新任のケースワーカーについては、被保護者に対する適切な指導を実施するために、研修等に参加するなど知識の構築に努め、実践の中での確かな判断ができるように所内で開催されるケース検討会議等に積極的に参加をしていく。</li> </ul>
2 保護受給中における指導指示について	平成22年4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法第27条に基づく指導指示の内容について、過去に実施した事例をもとに問題点を抽出し手続き及び指示内容について改善点を具体的に確認を行った。</li> <li>・今後、法第27条による指導・指示を行う場合には従前から実施していたケース検討会議を一層充実させるなど確認体制を強化していく。</li> </ul>
3 保護の実施体制について	平成21年9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現業員(地区担当員)の充足の必要性については、福祉事務所長も理解しており、引き続き、人事当局に対して人員の増加について要求をしていく。</li> <li>・平成17年度及び平成19年度に現業員が各1名が増員され、平成20年には査察指導員が1名増員となるが、平成21年度末には、昨今の保護世帯数の増加により現業員の不足数は、国の定める標準数に対して6名の不足となった。</li> <li>・平成22年4月の人事異動により3名が増員されたが、依然として標準数に対して不足を生じていることから、引き続き、人事当局に要求をしていく予定である。</li> </ul>

(注)1 「改善事項」欄は、監査結果通知の指示事項(指示内容)より記載すること。(留意事項を記載する必要はない。)

2 「改善を行った時期」欄は、改善に対する取り組みを行った時期(予定時期)を具体的に記載すること。

3 問題を生じさせている要因を分析するとともに、改善に向けた取組内容(方針)又は取組状況、措置結果を具体的に記載すること。改善の取り組みに対する資料がある場合、これを添付すること。

## 改善取組状況・措置結果報告書

改善事項	年月日	具体的な改善取組状況・措置結果
1 障害者自立支援法第58条の適用について、レセプトにおける傷病名の点検、主治医への病状調査などを実施することにより適用申請の検討を行うこと。	平成21年2月	所内会議で組織的な取組みについて検討をし、隔月で所内会議終了後にケースワーカーがレセプトチェックを実施することとした。障害者自立支援法の適用と思われる病名ものを抽出し対象者に手続きを指導する。平成21年2月分としてケースワーカーあたり3名程度の該当があったため手続きを進めている。
2 保護開始時及び必要な時点における調査確認により、年金受給資格を的確に把握すること。また、受給権を有すると見込まれる者に対しては、その活用について、すみやかに指導援助を行うこと。	平成21年3月	平成20年4月時点で障害者加算が認定されているものに対しては障害年金の受給可能性を調査したが、改めて加算が認定されているものだけでなく年金の取得の可能性のある者を抽出した。今後、個別に年金受給の可能性について調査を行う。また、ケースワーカーに障害年金申請のためのマニュアルを配布した。
3 収入がないと見込まれる場合でも、定期的及び必要時期に収入申告書を徴取し、収入状況を把握すること。	平成21年1月	収入のない者については、毎年6月に収入申告書の提出を指導しているが、提出がなされない被保護者もいる状況である。ケースワーカーごとに確認し催促をしている状況であるが、未提出のままの状態もあることから、チェックリストを作成し管理を徹底する。
4 最低生活費の認定漏れや誤りについて、組織的に十分に審査し、適切な事務処理を行うこと。	平成21年1月	複雑な決定については、複数の査察指導員においてチェックをすることとし、返還金やケース診断会議により検討した内容についても同様の扱いとすることにした。ケアレスミスについては、査察指導員が過去のミス进行分析し、ケースワーカーに周知するとともに査察指導員間においても確認のポイントを徹底することでその減少に取り組むこととする。
5 法第27条による指導指示は、被保護者に対して、生活の維持向上、その他保護の目的達成する上で、必要最小限度かつ期限内に実現の可能性のある内容により行うこと。	平成21年1月	法27条における指導については、被保護者の真摯な行動をその目的とし、自立に向けての結果を指導内容としないこととした。また、求職活動における活動状況などを数値として判断する場合に、程度の決定が一律でない場合には被保護者と調整し目標を定め、その内容により判断をする。
6 法第62条第3項による保護の停止廃止は、被保護者にとって不利益処分であることに留意し、権利を損なうことのないように客観的な調査確認により組織的に決定すること。	平成21年1月	法27条の指示事項を具体的かつ被保護者との調整により決定することで数値による判断が可能であると思われる。数値により判断できない部分については、ケース診断会議により慎重に検討をする。

## 改善取組状況・措置結果報告書

改善事項	年月日	具体的な改善取組状況・措置結果
7 決定通知は被保護者が決定処分の内容を理解し、不服申し立てなど被保護者の権利行使が速やかに行えるよう、理由をわかり易く明記すること。	平成21年1月	決定通知の文章については、生活保護法の条文だけでなく、具体的な内容を記載するように変更した。
8 本監査時点において現業員一人あたり平均96ケースを担当しており、標準数の80ケースを上回っている。今回の監査において、保護の適正運営を確保するための基本的かつ重要な事項に問題が認められたところであり、保護動向増加傾向であることにも留意し、適正な保護の実施体制を確保する観点から現業員の充足に努めること。	平成21年1月	現業員(地区担当員)の充足の必要性については、福祉事務所長も理解しており、引き続き、人事当局に対して人員の増加について要求をしていく。 平成17年度及び平成19年度に現業員が各1名が増員された(平成20年には査察指導員が1名増員)が、保護世帯数の増加により現業員の不足状況は依然として続いている。引き続き、人事当局に要求をしていく予定。

(注)1 「改善事項」欄は、監査結果通知の改善事項より記載すること。(留意事項を記載する必要はない。)

2 「改善を行った日時」欄は、改善に対する取り組みを行った時期(予定時期)を具体的に記載すること。

3 問題を生じさせている要因を分析するとともに、改善に向けた取組内容(方針)又は取組状況、措置結果を具体的に記入すること。改善の取り組みに対する資料がある場合、これを添付すること。