

# 日野市生活保護事務適正化のための再発防止計画

2022年度～2026年度

日野市

2022年3月策定

## 1. 計画改定にあたって

市は、健康福祉部生活福祉課ケースワーカーによる生活保護事務の不適切処理を受け、平成27年に「日野市生活保護事務の適正化に関する第三者検討委員会（以下：「委員会」という）」を立ち上げました。委員会では、この事案に関する原因究明と今後の生活保護に関する事務執行のあり方について、客観的かつ公正な第三者の立場から検証を行い、再発防止の徹底を図るため、平成28年3月末、市長に「日野市生活保護事務適正化に関する第三者検討委員会報告書（以下：「報告書」という）」を提出しました。報告書にある再発防止策を早期に着実に実行し、これを組織として共有することで、二度とこのようなことが起こらないように、「日野市生活保護事務適正化のための再発防止計画について（平成28年度～30年度）」を策定し、事務の適正化と再発防止に取り組んできました。

計画策定から6年間の再発防止計画を着実に実施した結果、大きな成果を得ましたが、取り組み事項によっては、引き続き計画で管理をした方が効果があり、適正化を更に進めることで事故の再発防止をより強固にしていくためにも後継の計画を策定することとしました。

改訂にあたっては、計画に基づく適正な人員配置を行うように取り組んでまいりましたが、新型コロナ対策や様々な支援体制の構築などの市全体における課題対応や増加する保護世帯数に対し、増員が追い付かない状況が続いており、いまだ目標を達成することができない状況も考慮し、管理体制・実施体制について計画策定を行うことにしました。

また、これまで実施してきた計画の検証と評価、課題をもとに見直しを行い、さらに、委員会の総意として示された以下のことを引き継ぐものとししました。

- (1) 市の信用を失墜したことの反省と再発防止に全力を尽くす
- (2) 再発防止策を着実に実行することで市の信頼の回復を図る
- (3) 生活保護に携わる全ての職員が、やりがいと誇りを持てるよう体制を整え環境の充実を図る
- (4) 他の自治体に先駆ける業務水準の実践により市民福祉の向上を図る

## 2. 再発防止計画（H31～R3年度）の検証・評価・課題の抽出

### (1)実施方法(進行管理)

実施項目を以下のとおり管理し実施してきました

- ① 関係部署で連携し、実施状況の進捗確認と課題認識
- ② 定期的な市長までの進捗状況と課題の共有
- ③ 掲示板を活用した情報共有スペースの構築

#### 【評価】

PDCAによる事務処理・ケースワーク業務の実施状況を把握し、課題の抽出・解決に向けた検討を行うとともに、関係部署との課題認識や進捗状況を確認するとともに、定期的に市長まで報告を行い、状況や課題の共有を図るとともに、様々な改善策に取り組んできたことで、不適切な事務処理を減らしていくことができましたが、担当世帯数が標準の1.3～1.5倍の状況から、事務処理が追い付かず、処理の停滞や漏れ等をなくすことまでは出来ませんでした。

また、課内で共有すべき情報を、掲示板を活用して毎日更新することで、不在時の連絡事項や処理すべき事務などの確認を共有することができた。

#### 【課題】

情報共有について、一方通行による提供となっていることから今後は改善策や新たな取り組みなどに関する意見が出しやすい環境を整えていく必要がある。

### (2)人員体制の強化

これまでの人員配置状況は以下の通り

	H27.4	H31.4	R2.4	R3.4	R4.2
世帯数	1,703	2,035	2,096	2,185	2,205
必要な現業員数	21	25	26	27	28
現業員数（面接相談員含む）	17	21	22 (1)	22 (2)	21 (3)
配置基準による現業員過不足数	▲4	▲4	▲4	▲5	▲6
地区担当世帯数	114	119	116	115	122
現業員における福祉専門職数					
庶務係職員の職員数	3	4	5	5	5

※H28.4 現在現業員 3名増員

※社会福祉士 H29.4 に 2名配置・H30.4 に 1名配置

※H30.10 庶務係 1名増員

#### 【評価】

適正な人員配置を行うため、常に職員課と協議を行い、必要人員の確保に努めてきたが、新型コロナや市民生活の支援体制の構築など新たな業務による市全体の人員配置計画の見直しなどもあり、標準数（80世帯）に応じた人員配置を行うことはできなかった。

### 【課題】

計画策定時からいまだ標準数に対応した人員配置を行うことができない中で、健康管理支援事業などの新たな取り組みや複雑化する様々な対応などケースワーカーの負担が増加している。

働き方改革や様々な休暇制度の導入により、働きやすい職場づくりが求められている。

### (3) 研修体制の充実

研修体制を充実させ、職員のスキルアップを図った。

(ア) 社会福祉主事資格認定通信課程 前年度に新たに配属されたCWが受講

(イ) 外部スーパービジョンシステム実施 令和2年・3年と新型コロナウイルス感染拡大防止のため、規制期間中の開催を中止

(ウ) 面接相談業務への参加研修の実施 新たに配属された職員を中心に面接業務に同席

### 【評価】

社会福祉主事資格取得のための通信課程に参加し、職員個人のスキルアップを図ることで、ケースワークや事務処理の適正実施能力の向上を図ることができた。

外部スーパービジョンシステムを導入し、実際の対応事例をもとに研修を行うことで、様々な角度からの検証を行うことができるとともに、新人CWを中心とした面談を実施することで、仕事の悩みや職場の改善点を見つけ出すことができた。

### 【課題】

社会福祉主事資格取得のための通信課程受講中の配属1年の職員が異動した。

通常業務と並行して実施するため、職員の負担が多くなっている。

面接相談業務への参加については、日程の調整などから、全職員を対象に実施することができなかった。

### (4) 生活保護事務の適正実施

地区担当員の2年ごとの担当地区変更、査察指導員の半年から1年での変更を実施し、事務の透明化、チェック体制の強化を実施した。

本計画に基づくPDCAを実施し、自主的内部点検を実施した。

### 【評価】

定期的な地区担当変更や査察指導員の担当変更を行うことで、異なる目でのチェックが行われ、不適切な事務処理や事務の停滞を発見し、対策を講じることができた。

PDCAによる自主的内部点検、査察指導員による面談等を行うことで、事務や訪問の実施状況を把握することができた。

### 【課題】

適正実施に向けた取り組みによる職員への負担が大きいことから、実施方法の見直し等を行う必要がある。

不定期な人事異動や病休・育休などの取得による地区担当の見直しなどが職員の負担増となっている。

### 3. 計画期間について

これまで実施してきたことで、一定の成果が得られており、継続して実施していくことが重要であること、人員体制整備や援助技術向上、業務改善は、単年度で目標を達成するのが困難なものも含むことから、計画期間を2022年度～2026年度の5ヶ年計画とする

### 4. 計画の内容について

下記のとおり実施項目を整理し、それぞれに実施内容・目標を設定する

#### 1 人員体制

##### (1) 職員体制の整備

ケースワーカー1人あたりの担当世帯数を80世帯とする  
世帯数に応じて正確に業務量を把握し、庶務係職員・査察指導員の適正数を配置  
標準数のケースワーカー7人に対し査察指導員1人を維持する

##### (2) 生活保護事務の人事的な評価と異動基準の確立

ケースワーカーの業務に沿った人事評価を実施する  
経験年数のバランスの取れた配属となるよう、人事異動による職員体制の整備を行う

##### (3) 福祉の専門職の職員採用

福祉専門職を採用することで、全体のスキルアップを図る

#### 2 研修体制

生活保護業務の質の向上となる研修への積極的に参加する

##### (1) 有用な研修の積極的な受講

ケースワーカーの新任研修、現任研修には必ず参加する

##### (2) 社会福祉主事資格認定通信課程の受講

高度な専門技術を取得するため、全員が受講できるような環境とする

##### (3) 経験者や異動者の得意分野の情報共有が図れる研修会等開催

これまでの経験や他課での経験が生活保護ケースワーク業務に活かせる内容を情報共有し、更なる知識向上を図る環境を整え実施する

#### (4) スーパービジョンシステムの実施

高度な専門技術の取得のため、最低年4回は実施する  
職員の心身状態や仕事の仕方について第三者からの視点で発見ができるようにする

#### (5) 職場内倫理研修

在籍者に対して、半期に一度、倫理研修を実施する  
転入者に対して、着任時に必ず実施する

#### (6) 対人援助を所管する各課との相互研修

対人援助職場の孤立化防止を図り、面接相談員と地区担当員の相互の立場を理解し、連携が円滑に進むように業務交流する

### 3 生活保護事務適正化

#### (1) チェック体制の強化

生活保護事務におけるチェック体制を整備し、事務処理の遅延・失念防止対策を講じる  
ケースワーカーの日々の活動状況を誰でも分かるようにし、活動状況の透明性を図る  
課長又は課長が指定した者以外が生活保護システムの決裁処理を不正に行えないようにする  
保護世帯も収入認定の内容を確認・チェックができるようになり、透明性を図る

#### (2) 事務スペースの確保と整理整頓

適正人員に応じた事務スペースの確保  
支給決定や支払等の事務処理を滞留しないよう適正な生活保護事務を実施する仕組みを確立させる

#### (3) ルールの遵守

新型コロナ対策として新たに導入した電話訪問や書面通知等を活用した訪問・生活状況の把握に努め、訪問率向上を図る  
保護の決定や支払等の事務処理についてチェック体制を強化し、適正な生活保護事務を実施する

#### (4) 毎年実施される東京都の指導検査結果の業務への反映

市全体で指導状況や課題の共有を図る  
一覧表の内容を情報共有し、その改善策とノウハウの共有を図る

(5) ケースワーカーの担当地区の定期的な変更

〔 ケースワーカーの孤立化を防ぎ、生活保護事務の透明性と適正性、均質性を図る 〕

## 5. 進行管理について

実施状況に応じて効果的な点検と管理をし、実施状況の確認、検証、見直し作業を行い、効果的にPDCAサイクルが機能するように進行管理をおこなう。また、関係部署で連携し、実施状況の進捗確認と課題認識を行い、定期的に市長まで共有を行う。

(1) 実施状況の確認・検証：毎月

ケースワーカーが自主点検を実施し、査察指導員が必要に応じて面談を実施し、検証を行う

(2) 実施状況の改善対策の検討：毎月

査察指導員が検証を実施した後、庶務係長、所属長を交えて改善対策の検討を行う

(3) 改善対策の検討結果の報告：毎月

(2) で検討した結果について、福祉事務所長（部長）まで報告を行い、意見を求める

(4) 実施状況の報告：4半期ごと

4半期ごとの実施状況・検証結果・改善対策の検討結果、改善対策の実施状況をとりまとめ、市長まで報告する