

■ 現在実施している再発防止策

文書管理方法について

1. 收受方法

- ・福祉事務所では、収入申告書・一時扶助申請書・法第 29 条調査回答書等の各種申請書類等を、郵送、窓口受け取り、訪問時受け取り等の方法で、日々大量に收受している。以前は收受した申請書類等に收受印を押した後、地区担当員のデスクに置き、置かれた申請書類等の管理は地区担当員が一人で行っていた。そのため、いつ、どのような申請書類等を福祉事務所が收受しているかを組織的に把握していないだけでなく、申請書類の処理状況も地区担当員以外の職員が把握できなかった。
- ・2018（平成 30）年度以降、收受した申請書類等については收受方法に関わらず、一旦係共有 BOX に保管し、收受担当職員¹が共有 BOX にある申請書類等の情報を申請收受簿に記載した上で、各地区担当員に振り分ける形とした。申請收受簿には、受給者番号、受給者氏名、書類の種類、対象月を入力している。

2. 進行管理方法

- ・地区担当員が申請書類等を処理し、決裁が回付された際に査察指導員が申請收受簿に完了チェックを入力する。
- ・月の下旬に査察指導員が申請收受簿から未処理一覧を地区担当員毎に出力し、未処理については処理を行うよう指導する。
- ・その処理が完了した際には、報告させ処理状況を随時把握し未処理・処理漏れを防止している。

査察指導体制の整備

1. 査察指導台帳の整備

- ・以前は査察指導台帳を作成していたが、査察指導に必要な情報が入力されておらず、活用が出来ていなかった。
- ・2018（平成 30）年度から査察指導台帳を見直し、訪問状況²・意見書³の有効期限、査察指導員から地区担当員への指導事項の履行状況等の日々の査察指導に必要な情報を一つの帳票で管理できるようにし、査察指導員、管理職が共有している。

2. 進行管理方法

- ・査察指導員が査察指導台帳を適時確認するだけでなく、管理職が地区担当員の履行状況を確認し、業務の遅れなどを把握した際には査察指導員や他の職員のフォロー等、組織的な対応をとれるようマネジメントしている。

システムの利用改善

1. ケース記録について

- ・以前は、ケース記録の書式のみが定められており、ワードを利用して、地区担当員それぞれがワードに入力し印刷していたため、情報が紙ベースで管理されていた。また定型文書等も地区担当員それぞれが管理しており、係内で共有が出来ていなかった。
- ・2018（平成30）年度以降、順次ケース記録をシステムに入力することとし、印刷したものだけでなく、受給者の状況がケース記録としてシステムに蓄積されるようになり、担当者不在に対応する際も紙ベースで記録を探す必要がなくなり、効率化に繋がっている。
- ・またシステムでケース記録を入力する際に、定型文書を作成しシステム登録できるため、一時扶助⁴や収入認定処理⁵等の定型業務については定型文書化し事務軽減を図っている。

2. 一括処理の積極的な導入について

- ・従来は全世界同時に保護変更決定の処理が必要なもの（例：毎年の基準改定⁶、冬季加算⁷、期末一時扶助⁸等）については、システムで一括変更を行い、事務の軽減を図っていた。
- ・2019（平成31）年度からは、これに加えて介護保険料の認定処理についても、年度当初に一括入力を行う形にし、さらなる事務軽減を図っている。

意識啓発

1. 情報の発信について

- ・職員一人一人が抱えている困難な状況について発信できていなかった。困難課題に組織として取り組むよう査察指導員・管理職が意識し、個人面談や日々の声掛け等で係員と係長職、管理職のコミュニケーションを密にとるようにしている。また係員の課題を共有するために状況を発信することの大切さを係会議などの場で伝え、状況発信することで業務が円滑に進められること、複数の意見、アイデアを得られ結果的に状況が好転することなどを経験できるように意識的に係員全員の発言の場を設けている。

以上

¹ 現在は臨時職員を専従で配置している。

² 年2回以上の訪問が求められている。

³ おむつ代や通院の際にタクシーを利用する等の場合に医師からの意見書が必要。

⁴ 毎月定例で支給される保護費とは別に臨時的需要に対する費用の支給、おむつ代や通院時の移送費等。

⁵ 収入がある受給者の方の毎月の保護費の再計算。

⁶ 年1回保護基準の改定が行われると共に4月1日現在の年齢で保護費を計算する。

⁷ 冬季の暖房費用等に対応するため保護費に上乗せ加算を行う。

⁸ 年越しのための費用として12月の保護費が増額される。