

## 委員会の議論のまとめ (1)本事案の原因・課題等、再発防止策をまとめるにあたり

### - 1. 仕組みづくりの重要性

#### ○ 委員会の議論

- ・市がまとめた報告書は、原因分析が意識のところに帰着してしまっている面がある。意識の問題に還元してしまうと、意識を持つとの解決策になってしまうが、そうできない環境があるから事故が生じた。仕組みの問題に還元していかないと解決できない。情報を発信しようではなく、自然に情報を発信することができる仕組みが必要である。どういう風に仕組みを作れば、より良くなるのかの議論が重要である。

### - 2. 段階的な実施

#### ○ 委員会の議論

- ・上記の再発防止策をすべて一度に実施することは難しい。特に日常業務に追われている現状では尚更のことである。
- ・相談援助（ケースワーク）と事務のあり方を示す取り組み、研修を通じてそれを職員に浸透させていく取り組みは現実的にもできることであるので、これらをファーストステップとして着手し、様々な業務改善の取り組み等を順次実施していくこととし、外部への働きかけなども合わせて、段階的に実施していく必要がある。
- ・業務との兼ね合いの中で段階的に実施しないと、逆に不適正業務が生じることにもつながりかねない。

### - 3. 組織への信頼感、安心感の創出

#### ○ 委員会の議論

- ・CWは被保護者に対して担当制となっていることから、被保護者に対する事務処理や対応の問題について自己責任的な感情を持つとはある。これは必ずしもCWの責任とは思えない事案であっても生じる。
- ・したがって、CW自身の「うっかり」「勘違い」「多忙さ」「判断困難」等により問題が生じた時に、SVや他のCWに「迷惑」をかけないように自己責任で解決を図ることで、長期未処理や不適正業務等が生じる可能性が高くなる。
- ・上記で、再発防止策を検討してきたが、これらの防止策は、CWが市、管理職、SVを信頼しなくては機能しない。どのような場合でも、CWは必ず守るということを管理職、SVは業務の場で示すべきである。市は人員体制問題の対応を通じて、CWに寄り添っていることを明らかにすべきである。
- ・いまの職員は5年経ったらすべて異動する可能性が高い。形式的な会議、マニュアルがあったとしても、CWに自分を守ってくれるという感覚がない状況だと、また同じことが起こる。この信頼感、安心感が無ければ不適正業務の防止は難しい。

## - 1. 倫理意識の向上、コンプライアンスを確立する取り組み

### ○原因・課題等

#### ○原因・課題等に関する議論

・市がまとめた報告書の記述は、事務処理が適切に行われていなかったことによる、被保護者の権利を侵害していたことが見えにくいものになっている。本来支給されるべき額が支払われなかったということは、生活保護が最低生活費の保障であるという観点からとらえて、生存権に対する人権侵害と捉えることができる。そうした事態を生じさせてしまった、職員の倫理観に対する記述も薄い。コンプライアンスが適切に行われていなかったことに関する認識が重要である。

### ○原因・課題等

職員の倫理観、コンプライアンス意識を向上する取り組みが行われていなかったことが問題である。

### ○再発防止策に関する論点

#### ①倫理綱領の策定、コンプライアンスを確立する取り組みの必要性について

生活保護制度の最も重要な最低生活保障が出来ていなかったということについて、職員の倫理観の向上と組織のコンプライアンスの向上のために、具体的にどのように取り組むべきか。

### ○再発防止策

#### ○再発防止策に関する議論

##### (倫理意識の向上・コンプライアンスの確立のために)

・この論点に関しては、3つの点からの取り組みがある。第1に、公務員としての倫理（国立市の倫理規定に基づくもの）、第2にコンプライアンス（法令遵守）、第3に社会福祉従事者・ケースワーカーとしての倫理（人権意識、自己決定の尊重、秘密保持等）である。これらの観点からの、それぞれの研修を通じて、改めて倫理観の向上を図っていく。

・これらの研修は改めて設けるのではなく、現在行われている研修をもとに、日常の業務の中で常に意識づけられるよう取り組んでいく。

・そのためにも、定期的な定着のためのフォローが必要となる。チェックリストによる職員の意識のチェックを実施し、管理職が職員の状態を確認・把握するとともに、管理職自身もチェックリストによるチェックを定期的に行う。

##### (同時に必要となる仕組みづくり)

・倫理綱領等が役に立つのは葛藤状態の際に、自分の行動指針になる時である。倫理観、コンプライアンスを確立することを基礎に据えることは重要なことであることを踏まえつつも、それのみでは再発防止をすることは難しいことも事実である。以下で述べるような、テクニカルな知識・技術を伝達し、情報を共有する仕組みづくりも適切に行うことが求められている。

#### ○再発防止策の考え方

- ・倫理意識の向上、コンプライアンスを確立する取り組みが必要である。
- ・日常業務の中で、それを浸透させる取り組みが必要である。
- ・ただ、それのみでは再発防止は難しい。以下で述べるような、テクニカルな知識・技術を伝達し、情報を共有する仕組みづくりも適切に行うことが求められている。

#### ○具体的な取り組み内容

- ・第1に、公務員としての倫理（国立市の倫理規定に基づくもの）、第2にコンプライアンス（法令遵守）、第3に社会福祉従事者・ケースワーカーとしての倫理（人権意識、自己決定の尊重、秘密保持等）をまとめること。
- ・それらに関するチェックリストを設け、常に意識づける取り組みを行うこと（例えば、定例的な課や係の会議の冒頭で常に確認するなど）。
- ・管理職自身も、チェックリストにより、そうした取り組みを組織で行ったことをチェックすること。

-2. 相談援助（ケースワーク）と事務のあり方を示す取り組み

○原因・課題等

○原因・課題等に関する議論

- ・相談援助（ケースワーク）と事務の業務の関係については、ヒアリングでも、市の報告書でも述べられている。そこでの相談援助（ケースワーク）とは何を指すのか。人によって相談援助（ケースワーク）と言っていることが一致していないのではないか。事務は明確であるが、相談援助（ケースワーク）は人によって異なる。生活保護の相談援助（ケースワーク）の標準的なあり方については全国的にも議論があり、厚労省も明確に示しているわけではない。相談援助（ケースワーク）と、仕事をした気になってしまい、事務の遅れが生じていたのではないか。
- ・また、記録、報告することとなる基準はあるのか。ないまま、それぞれの判断で行われていたのではないか。
- ・相談援助（ケースワーク）と事務処理の配分が個人に委ねられていることが問題であると言える。
- ・一方で、相談援助（ケースワーク）ができていないので事務処理ができていなかったということも言えよう。効果的な相談援助（ケースワーク）ができれば、効率的な事務処理ができることにつながる。両者は、対立関係ではなく、相互作用として捉えるべきである。相談援助（ケースワーク）をする経験、知識がないということが問題である。

○原因・課題等

組織として一定の基準がないまま、CWそれぞれが持つイメージに基づき、相談援助（ケースワーク）をはじめとする業務を行うことにより、事務の遅れが生じてしまったことが問題である。

○再発防止策に関する論点

②相談援助（ケースワーク）と事務の標準的なあり方、一定の指針を示す必要性について

国立市が考える相談援助（ケースワーク）、事務とは、どのようなものを管理職も含めた職員全体が共有して、生活保護行政に取り組みするためには、具体的にどうすべきか。

○再発防止策

○再発防止策に関する議論

（標準的な相談援助（ケースワーク）と事務を示す意味）

- ・生活保護行政は、最低生活保障としての金銭給付と、生活保護行政における相談援助（ケースワーク）によって成り立っている。
- ・生活保護行政の相談援助（ケースワーク）とはどのようなものか、どのような位置づけとなるのかということに関しては、金銭給付を中心とする権力的な要素を有する相談援助（ケースワーク）と社会福祉におけるソーシャルワークとの異同という点をはじめ、学問的に定説の無い問題である。
- ・また、相談援助（ケースワーク）の標準化は、ケースがあまりにも多様すぎるため、まとめることは非常に困難である。定型化することにより漏れるケースも生じることから、一義的には、事案ごとにCWとSV、福祉事務所内全体で検討できる状況を作ることが必要である。
- ・ただ、組織として、相談援助（ケースワーク）とはこういうものという方向性を示すことは、組織の共通認識を図るという点に必要なことである。ケースそれぞれ個別の違いはあるものの、方向性があるということは確認することができる。方向性も共有されていない組織では、新たに配属された職員は、何も示されない不安な状況の中で業務をすることとなり、従事するモチベーションを削ぐことにもつながりかねない。
- ・金銭給付を支援の中心とする生活保護の被保護者には、金銭給付を適切に行っていれば、特に対応を要しない方もいる。どのような場合に行政として支援が必要となるのか、必要ではないのか、ある一定の標準的な形を示すことは必要である。

（標準的な相談援助（ケースワーク）と事務を示す具体的な取り組み）

- ・その観点から、ここまでの作業の遂行が国立市が考える基本的な相談援助（ケースワーク）、事務処理であることを明示し、特殊な事案等についてはQ&A形式で作成し、都度ごとに職員が加筆修正していけばよい。
- ・緊急対応の際にどのように組織でサポートしていくのが明確だと、CWの安心感につながるため、そうした要素も加えていくとよい。
- ・オンラインマニュアル等の共有のあり方も検討の必要はあろう。訪問時に確認できるよう、ポータブル端末などの活用も考えられる。
- ・そのためには、まず大まかな業務・事務処理マニュアルの作成が求められる。すでに多くの自治体でマニュアルを作成している。国立市が独自でゼロから作るのではなく、他自治体で作成したマニュアルを参考にし、事務の軽減を図っていく。
- ・マニュアルと研修はセットである。こうしたことを定着させていくためにも、次の論点である研修体制の整備が重要である。

○再発防止策の考え方

- ・ケースが多様であるため、相談援助（ケースワーク）を標準化することは難しいが、組織として相談援助（ケースワーク）とはこういうものという方向性を示すことは、組織の共通認識を図るという点に必要なことである。
- ・そのために、国立市が考える基本的な相談援助（ケースワーク）、事務処理をまとめることが必要である。

○具体的な取り組み内容

- ・大まかな業務をまとめた、相談援助（ケースワーク）、事務処理マニュアルを作成すること（他自治体で作成したマニュアルを参考に）。
- ・特殊な事案等についてはQ&A形式で作成し、都度ごとに職員が加筆修正していけるようにすること。
- ・オンラインマニュアル等の活用のために、ポータブル端末の活用を検討すること。

## -3. 職員に対する研修、教育する体制を整備する取り組み

### ○原因・課題等

#### ○原因・課題等に関する議論

・研修が決定的に少ないことが問題である。道行きがわからないことをすることは不安である。そもそも相談援助（ケースワーク）とは何かという研修を行っているのか。新規で配属された場合に、生活保護とは何かという研修を行っているのか。簡単な業務でも都度ごとに確認をすることは時間を要し、作業が遅れることにつながる。適切な研修を行っていれば防ぐことができたのではないかと。他の自治体の例を聞いても、半日程度の研修ですぐに業務を行うということはあまり聞いたことがない。わからないまま業務を行い、わからない時に聞くことができない。そうしたものが積み重なったことにより、事故が生じた面もあったのではないかと。

### ○原因・課題等

職員の研修、教育体制が整っていないことが問題である。

### ○再発防止策に関する論点

#### ③研修、教育体制を整備する必要性について

研修・教育体制が不十分な状況を改善し、新しく配属された職員が基礎的な知識を学び業務に取り組むための仕組み作りをどのようにすべきか。

### ○再発防止策

#### ○再発防止策に関する議論

##### (研修プログラムの重要性)

・新任者研修の充実、中長期的な（内外の）研修プログラムをまとめることが重要である。その際、職員自らがどのような研修をしたいのかということをはっきり議論して作るということが重要である。その過程自体が研修となる。  
 ・一方で、研修は、職員との信頼関係を強めるためにも、組織的に管理職が主導となって実施した方がよい。上述のコンプライアンスの伝達マニュアルに基づく業務内容を明確に示し、業務の効率化・簡素化・標準化を目的とした行動を明確にする必要がある。

##### (新任者研修にあたって)

・新任者の研修においては、まず技術を教えることが先である。このようにやると簡単にできるなど、ハウツーを教えることが重要である。慣れるより習った方が早い。習ってから、見てもらいながら少しやってみるということが大事である。半日程度で現場に配属となると、個々の職員の能力により事務処理の滞留が生じる。数日間の研修を行った後、数か月を研修期間として位置づけ、フォローアップ、独自の研修体系の整備を行っていくことが必要となる。

##### (研修の方法)

・上述の標準的な業務のあり方の整理を踏まえて、相談援助（ケースワーク）はこのくらい、事務処理はこのくらいと整理して示し、ハンズオン型（体験型の学習）の研修にするとよい。事例に基づいてQ&A形式でまとめていくことにより、理解しやすく、困ったときに対応しやすいものとなる。  
 ・そのように組織で対処していくと、お互い言いにくい、質問しにくい風土は自ずと改善されていくことになる。

##### (管理職の役割)

・同時に、管理職の役割の研修も必要である。管理職として、上級職員が下級職員の相談や助言に応じるということが上級職員の役割である。日常的に、内部外部からスーパーバイズを受けられる環境の整備を図る必要がある。  
 ・また、研修は実施の義務より受講の義務の方が大事である。忙しいからこそ受講義務がないと研修を受けない。研修に行かせるのは管理職の責務として位置づける必要がある。

##### (参考となる研修)

・東京都社会福祉協議会では、新任研修、中堅研修、指導管理職研修という三段階に分かれている。それぞれの職員に求められる役割、キャリアデザインも含めた研修、職種別の研修となっている。それらも参考となろう。

##### (事例検討会の活用)

・また、次の論点とも重なるが、定期的な事例検討会（支援困難事例の報告、検討会等）を開催し、課題・成功事例の共有化、ノウハウ等の職員同士の伝授をする機会の創出もまた、日常的な研修のひとつと位置づけ、実施することが求められる。

### ○再発防止策の考え方

・組織として、研修、教育体制を整備することが必要である。特に初任者研修を適切に行わなければならない。  
 ・研修を受講させるのは管理職の責務である。  
 ・事例検討会の活用も、業務の中での職員の育成の機会、研修となる。

### ○具体的な取り組み内容

・新任者研修、中長期的な（内外の）研修プログラムをまとめること（特に新任者研修をまとめることが重要である）。  
 ・組織として必ず研修を受けさせるようにすること。  
 ・事例検討会を日常的な研修のひとつとして位置づけて、定期的の実施すること。

## -4. それぞれの業務を適切に管理する仕組み、風土をつくる取り組み

### ○原因・課題等

#### ○原因・課題等に関する議論

- ・今回の問題の原因は、CWの仕事に他人の目が入らなかったことにある。
- ・上司が忙しいなどの理由で、CWの課題を共有化できなかったことにあるのではないかと考えられる。どうすれば共有化することができるのか。市がまとめた報告書ではそのことが曖昧である。厳しい言い方をすれば、共有化できないのは、CWの上司に対する不信任感である。
- ・ヒアリング内容を見ると、管理する側は、時間外勤務を行っているのに、何とか回っているという風感じていた。一方でCW、SVは、業務があふれていたと感じていた。このズレはなぜ生じたのか。
- ・異動になった時に、未処理であるということを明示した引き継ぎはなされていたのか。
- ・組織論でも、組織文化は、人事評価等の管理がどのように行われているのかによって生じているとされる。組織づくりの課題がある。

### ○原因・課題等

それぞれの業務の状況を共有していない組織であったことが問題である。

### ○再発防止策に関する論点

#### ④それぞれの業務を適切に管理することができる、仕組み、風土づくりの必要性について

職員個人が抱える問題を組織全体で把握できる仕組み作りをどのようにしていくか。業務量、重要性、処理期間等を組織的に把握し、効率化を図るにはどのようにしていくか。状況を発信する職員意識の向上だけでなく、自然に状況を発信できる仕組みをどのように作っていくか。

### ○再発防止策

#### ○再発防止策に関する議論

##### (情報を共有するシステムをつくるにあたり)

- ・生活保護行政では様々な被保護者がおり、中には生活歴や長期の貧困により予測できない事案や国立市でこれまで経験したこのないような事案などが生じる可能性がある。また、扶助費の算定が複雑な場合、被保護者や関係者の協力が得られず関係資料の提出がないため事務処理が進まないことなども生じることがある。
- ・このような事案はCWの強いストレスになるとともに、事務懈怠等の不適正な生活保護業務が発生する原因でもあるが、生活保護行政の特色としてこのような事案を避けることは困難である。
- ・これらのCWの事務的、精神的負担の事案が生じたときに、SVや他のCWに発信できるシステムが必要となる。発信の仕組み、CWが抱え込まず職場内で発信できる課の風土を作ることが重要である。
- ・CWが抱え込まず職場内で発信できる課の風土を作るとは、課題を解決することができなくても、CWの精神的負担を軽減することができるようになり、事務処理の懈怠が生じないことにつながる。

##### (業務の棚卸し・業務量の調整)

- ・仕事が滞留する時はひとりで抱え込んでいる時である。滞留しているのではないかと、という他人からの指摘が重要で、その際に仕事の棚卸しをすることが重要となる。
- ・自分の職場でも、月1回、ファイルをこじあけて確認し、いつまでにやるかを明確にすることをしている。期限とやることを区切って明確にすることは、仕事を進める上で重要である。
- ・ソフトウェアの業界は、時間外勤務が多い業界であるが、その業界の調査では、期限から逆算して、1か月くらい前に、それぞれの担当がどのくらいのボリュームの業務量を持っているのかを管理する側と共有し仕事の配分を行う。そうした取り組みが求められる。
- ・CWが1か月処理をしてみても進まなかったら、SVとCWで次の1か月処理してみる。それでも解決しなかった場合に、さらに次の1か月で課長も交えて処理するなど、期間と紐づけた処理の対応基準を設けてもよい。

##### (業務改善の実施)

- ・課内で業務改善チームを設置し、業務負担の軽減、効率化、適正化を図っていく。フォーマルに設定し、働いている職員自らがつくることにより、改善することができる力をつけていくことにつながる。
- ・CWがやりにくさを感じている業務について、CW自身による業務改善の検討が必要である。

##### (定期的な事例検討会の実施)

- ・形式的なケース診断会議ではなく、CWが対応に苦慮しているケース、事務処理等について報告し、課内全体で話し合う場を設ける。
- ・直ちに解決手段が見つからない場合でも「困難さ」が課内で共有でき、CWのストレス対策になるとともに、現在の相談援助(ケースワーク)、事務処理の状況をSVが把握するのが容易となり、不適正な事案が生じる可能性が低くなる。
- ・またヒヤリハット、インシデント、事故の報告を活かすことにより、効率化の工夫と標準化の取り組みにつながる。その検討により、事故が起きる前の対応とできるように全体のシステムを見直すことにつながる事が期待される。

### ○再発防止策の考え方

- ・生活保護行政の特色として、事務懈怠等の不適正な生活保護業務が発生する原因となり、CWの強いストレスとなるような事案の発生を避けることは困難である。
- ・これらのCWの事務的、精神的負担の事案が生じたときに、CWが抱え込まず職場内で発信できる仕組み、組織の風土を作ることが重要である。

### ○具体的な取り組み内容

- ・業務の棚卸しを行い、組織として業務量を調整する仕組みを設けること。
- ・フォーマルに業務改善チームを設置し、業務負担の軽減、効率化、適正化を図っていくこと。
- ・CWが対応に苦慮しているケース、事務処理等について報告し、課内全体で話し合う場となる定期的な事例検討会の実施すること。
- ・事故の報告を活かすことにより、効率化の工夫と標準化の取り組みにつながる仕組みをつくること。

- 5. 人員体制を整える取り組み

○原因・課題等

○原因・課題等に関する議論

・業務の問題と量の問題はリンクしている。1CWあたり100世帯は適切だったのか。標準世帯は80世帯である。世帯数は、自治体の裁量であるとは言え、業務が回ることが前提である。回らないのであれば、80世帯として、その上でソフト面の事務改善を図る必要があるのではないか。

○原因・課題等

業務が回らないにも関わらずCWあたりの世帯数が、標準世帯に比して多かったことが問題である。

○再発防止策に関する論点

⑤人員体制の見直しの必要性について

仕事の量、進め方を検討する上で、社会福祉法に規定されている地区担当員の標準数を満たしていない状況を前提に議論を進めるのではなく、国立市として標準数の考え方をどのように整理していくべきか。

○再発防止策

○再発防止策に関する議論

(人員体制の見直しについて)

- ・生活保護業務において、CWひとり当たり何世帯を担当するのが妥当であるのかを科学的に算出することは困難である。しかし成立時の社会福祉事業法では、市部のCWひとり当たりの担当世帯数について80世帯を「定数」としている。その理由は、CWの人員の多少が直ちに福祉事務所の事業の成否に影響があるからとされている（木村忠二郎『社会福祉事業法の解説』時事通信社、1951年、なお著者の木村忠二郎は生活保護法制定時の厚生省社会局長）。2000（平成12）年に社会福祉事業法から現行の社会福祉法に改正する中で、80世帯が「標準数」となった。各自治体の生活保護行政の実情（面積、地域性等）を加味して当該自治体が適正な生活保護行政を行うために「標準数」と整理したと考えられる。
- ・不適正な業務が行われた期間は、CWひとり当たりの世帯数が124世帯から98世帯であった。国立市では「標準数」を超えた状況で不適正な業務が行われた以上、とりあえずはCWの担当世帯数を「標準数」として業務にあたるのが市の姿勢として必要ではないか。
- ・ケースの数が多すぎるとすることはストレスの原因となる。その軽減策が必要である。

(スペシャリストの養成について)

- ・福祉の現場で、知識、経験を積んでいく職員を育成するというためには、福祉職（資格の有無ではなく、福祉現場を中心に業務を行い、キャリアを積んでいく職）採用の職員を配置していくことが必要ではないか。経験のあるCWが新人者にノウハウを伝授することができるよう、一定の経験者がいるような状態であることが求められる。
- ・一定の経験年数のある職員が常にいて、新たな職員を育てることができる体制、そのためにどのくらいの職員がいる必要があるのか、異動の基準をどうするのかが重要である。
- ・日本の会社や行政組織はゼネラリストを養成していることが多い。ただ中にはスペシャリストが必要となることもある。生活保護行政をよく知っていて、その経験が豊富な人を養成することができないか。例えば、弁護士について、何でもできるという人は、何でもできるかわりにひとつに通じているわけではない。どんな事件も人並みになってしまいがちとなる。それだけは誰よりもできるという人も一人二人必要であることから、組織として養成できないか。

○再発防止策の考え方

- ・国立市では「標準数」を超えた状況で不適正な業務が行われた以上、とりあえずはCWの担当世帯数を「標準数」として業務にあたるのが市の姿勢として必要である。
- ・福祉現場を中心に業務を行い、キャリアを積んでいく職を組織的に養成していくことが必要である。

○具体的な取り組み内容

- ・CWの担当世帯数を「標準数」とすること。
- ・福祉現場を中心に業務を行い、キャリアを積んでいく職を組織的に養成していくこと。

### - 1. 継続的に外部委員会がフォローする体制の構築

#### ○再発防止策

##### ○再発防止策に関する議論

・本検証委員会が提起した再発防止策が具体的にどのように実施されているのか、確認することが必要ではないか。1年後、3年後に何ができていて、何ができていないのかをチェックし、それを再度業務に反映させていくことが必要である。

##### ○具体的な取り組み内容

・検証委員会を継続させ、年1回程度委員会を開催し、再発防止策の履行状況を確認する会を設けること。

### - 2. 生活保護利用者からの意見を聞く機会の設置

#### ○再発防止策

##### ○再発防止策に関する議論

・利用者からは、ケースワーカーの事務が行われていないということはわかってはいたはずではないか。言いづらい状況があることが問題である。当事者がどう思っているのかということは、業務改善を進める、問題を把握するための重要なツールである。どこまでできるかという課題があるが、検討が必要である。  
・無記名で投稿・郵送できる窓口や担当職員の設置、2、3年に一度でも利用者の実態調査を行うなどの工夫が求められる。

##### ○具体的な取り組み内容

・無記名で投稿・郵送できる窓口や担当職員の設置、2、3年に一度でも利用者の実態調査を行うなど、利用者から声を聞く機会を設けること。

### - 3. 厚生労働省への意見書の提出

#### ○再発防止策

##### ○再発防止策に関する議論

・不適正な事務処理である、事務懈怠に関する新聞記事検索をしたところ、何十もの記事がヒットした。新聞記事だけでそれだけの数である。表に出ていないことも含めるともっと多くあるだろう。生活保護制度は法定受託事務であるにも関わらず、地方自治体の福祉事務所に配置されると処分される可能性が高まるということはナンセンスな話である。  
・業務手続の量的増加・高度化・煩雑化等、生活保護実施手続き上の構造的な問題（月をまたいだ返金手続きの煩雑化等）も含まれているため、事務手続きの簡略化や問題が起きにくい構造にすることも重要である。これは一自治体の問題の範疇を超えており、厚生労働省による、生活保護業務の業務軽減、複雑な事務処理の簡素化の検討が必要である。問題が生じた地方自治体から発信していくことが重要である。

##### ○具体的な取り組み内容

・生活保護業務の業務軽減、複雑な事務処理の簡素化の検討をするよう、厚生労働省に地方自治体から発信していくこと。