

## 令和3年度国立市生活保護行政等運営審議会

日時：2022（令和4）年3月7日（月）19：00～

場所：くにたち市民総合体育館2階会議室

## 次 第

1. 開 会
2. 会長の互選について
3. 審議会の設置について
4. 令和2年度国立市生活保護業務適正化に関する調査検証委員会以降の取り組みについて
5. 国立市による次年度の取り組みについて
6. 各委員からの意見
7. 副市長からの意見
8. その他
9. 閉会

以上

### 【配布資料】

- 資料1 国立市生活保護行政等運営審議会条例
- 資料2 運営審議会設置の経緯
- 資料3 総括
- 資料4 援助方針&面接相談会議について
- 資料5－1 職員に対する研修、教育体制を整備する取り組みについて
- 資料5－2 相談援助部門新規配属職員合同研修計画
- 資料6－1 生活保護受給者向け利用者アンケートの実施について
- 資料6－2 生活保護利用者アンケートのお願い
- 資料7 スタディクーポン事業について
- 資料8－1 次年度の取組みについて
- 資料8－2 相談保護係 係会議運営マニュアル（案）
- 資料8－3 生活福祉ライン\_管理職&SVチェックリスト（案）
- 資料8－4 家具什器費チェックリスト
- 資料8－5 申請時訪問チェックリスト
- 資料9 事前打ち合わせまとめ

## 次第1【開会】

### ○事務局

定刻となりましたので、これより令和3年度国立市生活保護行政等運営審議会を開会いたします。

なお、現時点で本運営審議会会長が選出されておりませんので、会長が選出されるまでの間につきましては、国立市健康福祉部長が進行役を務めさせていただきたいと思っております。よろしく願いいたします。議事に先立ちまして、国立市副市長の竹内光博より御挨拶をさせていただきたいと思っております。

### － 副市長より挨拶 －

### ○副市長

皆さん、改めまして、こんばんは。副市長の竹内でございます。本日はお忙しい中、また、コロナ禍の中、御出席いただきまして誠にありがとうございます。

今日は、これまでの調査検証委員会の次のステップということで、組織を改組して新たに生活保護行政等運営審議会として始まるということでございます。調査検証委員会につきましては、望外の成果を得て、議会をはじめとする関係者の皆さんには非常に大きな評価をいただいております。実際の生活保護行政のイメージをした形で、展開していると思っております。その上で、本日このようにお集まりいただき、さらに御議論、御審議いただき、御意見をいただき、国立市の生活保護行政の一層の推進と向上に向けて努力してまいりたいと思っております。本日はよろしく御議論お願いいたします。

## 次第2【会長の互選】

○事務局 それでは、本審議会の会長の選出に入りたいと思っております。

国立市生活保護行政等運営審議会条例第5条第1項では、委員の皆様の間で互選により会長を選出することとなっております。委員の皆様の中で自薦他薦の方がいらっしゃいましたら、挙手の上、御発言をお願いいたします。

○委員 先生を推薦いたします。

○事務局 皆様、御異議ございませんでしょうか。

(異議なし)

○事務局 それでは承認といたします。会長が決定いたしました。会長になりました先生に、一言御挨拶を賜りたくお願いいたします。

○会長 今回、組織が変わりましたが、引き続き国立市の生活保護行政が市民にとってより有意義で役に立つ、そして職員の方々が意欲を持って仕事ができるような支援システムができるように行っていきたく思います。御協力のほど、よろしく願いいたします。

### － 職務代理者の選出 －

○事務局 次に、第5条第3項の規定に「会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、会長があらかじめ指定した委員が会長の職務を代理する」とありますので、職務を代理する委員を会長に指定していただきます。

○会長 それでは、先生、よろしく願いいたします。

○委員 分かりました。

○事務局 皆様、この件について御異議ございませんでしょうか。

(異議なし)

○事務局 では、この件につきましても承認とさせていただきます。よろしくお願いたします。

－ 事務局より配布資料の確認 －

- ・資料1・・・国立市生活保護行政等運営審議会条例
- ・資料2・・・運営審議会設置の経緯
- ・資料3・・・総括資料
- ・資料4・・・援助方針・面接相談会議について
- ・資料5-1・・・職員に対する研修、教育体制を整備する取り組みについて
- ・資料5-2・・・相談援助部門新規配属職員合同研修計画
- ・資料6-1・・・生活保護受給者向け利用者アンケートの実施について
- ・資料6-2・・・生活保護利用者アンケートのお願い
- ・資料7・・・スタディクーポン事業
- ・資料8-1・・・次年度の取り組みについて
- ・資料8-2・・・相談保護係 係会議運営マニュアル (案)
- ・資料8-3・・・生活福祉ライン\_\_管理職&SVチェックリスト (案)
- ・資料8-4・・・家具什器費チェックリスト
- ・資料8-5・・・申請時訪問チェックリスト
- ・資料9・・・事前打ち合わせまとめ

**次第3【審議会設置の経緯について】**

○会長 それでは運営審議会の経緯について、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局 始めに本審議会は、委員5人以内で構成すると条例で定められております。令和元年度調査検証委員会の委員であります委員にも引き続き委員就任の依頼をいたしましたところ、昨年度に引き続いて、現在も在外研究期間中ということで、今回の運営審議会についても御辞退ということになりました。

令和4年度についてお受けしていただけるということですので、本年の審議会については委員4人構成での開催となります。次年度からは、また改めて5人での開催となります。

委員会設置の経緯については、運営審議会条例と資料2「運営審議会設置の経緯について」をご確認ください。

○会長 次に本審議会の公開並びに会議録の取扱いなど、今後の会議の運営につきまして皆様の御承認をいただきたいと思っております。事務局から説明をお願いします。

○事務局 会の基本的な事項につきましては、資料1の条例に記載されております。御同意いただきたい点につきましては、次の4点となります。

1、会議は原則公開とすること。2、会議内容を録音して会議録として残すこと。3、会議録は市のホームページ等で公表すること。4、審議会中、記録のため写真を撮影させていただくことがあること。以上となります。

○会長 お諮りいたします。ただいま御説明のあった点につきまして、御異議ございませんか。

(異議なし)

○会長 では、この件につきましては承認とさせていただきます。

#### 次第4【令和2年度国立市生活保護業務適正化に関する調査検証委員会以降の取り組みについて】

○会長 それでは事務局から説明をお願いします。

○事務局 配付いたしました資料に沿って、昨年3月の調査検証委員会以降の取組について御説明いたします。

最初に資料No. 3をご覧ください。こちらにつきましては、調査検証委員会での再発防止策等について御議論いただいたものを、今年度どのような形で対応をしていったのか総括的にまとめたものとなります。

1 ページ目、今年度の体制図になります。調査検証委員会の議論も踏まえ、毎年度3月にケースワーカーと査察が全員集まり、次年度の体制、業務の進め方などを議論しております。その議論に基づいてまとめたものが下の矢印の中になります。今年度につきましても、査察2名プラス査察1名の体制として、査察1名のほうで業務改善を行い、査察2名のほうで実際の日常的な業務を行う形になります。

下部記載のケースワーカーにつきましては、それぞれのプラスの役割を割り振り、業務改善担当、新規配属職員の教育担当、諸事務担当、調査回答担当等というような形になります。

右側は、地区担当制の整理ということで、昨年度お伝えしました地区というのが、国立市でいうと東地区ですとか、谷保地区とかという形式から、市全体でアトランダムに分ける形にして、ケースワーカーごとの世帯数が変わらない形で対応しており、その形を今年度も継続して行いました。新規開始時担当についても、輪番制で、順番にケースワーカーに割り振られる形になり、ケースワーカーごとの世帯数が変わらない対応を取っています。

そのため、下部に記載いたしました、ケースワーカー個人と地区担当の業務執行体制ではなく、組織全体で全ての世帯を見ていく体制としました。インテークにつきましては、都度ごとに査察が指名する方式に変更し、どの職員もインテークができるようにしていく体制としました。最後にあります前年度のプロジェクトチームの発表を基に、新規開始世帯に関する援助方針を組織として議論する援助方針会議を定期的を開催するような取組を行ってきました。

次ページになります。調査検証委員会の報告書で御指摘いただいたこと、国立市が今実施している再発防止策についてまとめたものとなります。

右側が2021（令和3年）度中に行った取組になります。それぞれ昨年度から継続して行っていることですが、反省点として、定期的な対応ができなかったということがあります。定例的にやるべきことを明示できなかったことによって、随時対応になってしまった、という点が反省点と考えております。

3 ページ目になります。調査検証委員会の中で、(1)として、倫理意識の向上、コンプライアンスを確立する取組となりますが、前年度に引き続き一つ一つ行っていました。定着させるための定期的なフォローについて、係会議の定例化等、定例的な取組が出来ていなかったということが、今年度の反省点としてまとめております。

4 ページ目になります。(2)相談援助（ケースワーク）と事務のあり方を示す取組について、昨

年度はマニュアル作成等を行っていましたが、今年度はマニュアルが増えてはならず、随時の対応になってきたところがあります。こちらについては、チェックリスト等の共通化、マニュアル化をどう図っていくのかということが、次年度の課題となります。

5 ページになります。職員に対する研修、教育体制を整備する取り組みが、次の再発防止策として掲げていますが、今年度も多くの研修等を行いました。先生にも度々御足労いただき研修を行いました。

6 ページになります。研修を行った後に、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という形についてとなります。こちらも、日々の声かけ等はおこなっておりましたが、役割の明確化や定例化というものをもう少しやるべきだったということが、今年度の反省として考えております。未処理ボックスを用いて、書類のたまり具合に応じた形で組織的な対応を行っておりますが、随時対応になってしまい、実際にやるべき時期や内容のルール化などの取組が必要だったと感じております。

7 ページになります。人員体制を整える取り組みとして、1つが、世帯に対してのケースワーカーの人数、いわゆる定員管理部門の考え方と、もう一つが人事的な考え方になります。どういう職員が配置され、その職員がどのように異動していくのかということについて、まとめられているところとなります。こちらについては、定員管理部門である政策経営課と人事部門である職員課との調整を行っております。

8 ページとなります。この5つの取組以外のものについて、3つ御提言をいただいております。継続的に外部がフォローする体制の構築、利用者からの意見を聞く機会の設置、厚生労働省へ意見書の提出の3点です。まず、継続的に外部がフォローする体制の構築については、本審議会について今年度9月に条例制定を経て設置されました。利用者からの意見を聞く機会は、会長と共同研究という形で取り組んでおります。詳細は後ほど説明いたします。厚生労働省への意見書の提出につきましては、毎年度同じような形で提言しているところとなります。

まとめとしましては以上となります。

**○事務局** 続いて、資料4について説明いたします。こちらは令和3年度の新たな取組になります。今年度から援助方針会議・面接相談会議という会議を始めました。ケースワーカーは様々な経験の職員がおり、何人かのケースワーカーから、受給している方の援助方針について組織的に全体で共有・検討したいという声があったことから、そのような会議の開催について検討しました。

国立市では、就労支援員、面接相談員等、複数の専門的な知識を持つ支援員が配置されていることから、各支援員も参加した中で、ケースワーカーだけではなく組織的に新たに生活保護を受け始める方をどのように支援していくかということを検討する場として、援助方針会議を位置づけました。会議の設置に当たっては、ケースワーカーによるプロジェクトチームをつくって、児童相談所の進行管理会議を視察する等、運営方法を検討しました。

結果として、その週に新たに生活保護が開始される世帯について、今後の援助方針を検討することとしました。会議の出席方法についても、ケースワーカーの経験年数の差を考慮し、1年目の職員には多くの意見を聞いてもらうという研修も兼ね、担当のケースワーカーのほか、書記担当ケースワーカーを輪番で決め、合わせて2名のケースワーカーが出席しています。担当ケースワーカーは担当の方の検討が終わったら、次のケースワーカーに交代するという形で出席することにしました。

次に、面接相談会議について、新規に生活保護の相談に来た方の進行管理となります。新規の生活

相談を受けた方の中には、生活に困っているけれど生活保護の申請に至らなかった方や、今困っていても、数か月後には生活に困ることが予想される状況の方もいます。そのような方について、今後の支援をどのようにしていくか組織的に進行管理をしていくこととし、隔週で開催しています。

両会議とも新たに始めたため、出席人数や、出席方法、会議時間をどのようにするかという課題のほか、新規の相談が重なって急遽会議に出られないことや開催できないということがありました。そのため、次年度以降どのように運営していくかということ、2月中に係員の意見を取りまとめたところです。今後改めてプロジェクトチームで、来年度にむけて検討会議を行う予定です。

続いて、資料5-1と5-2になります。こちらは研修等の取組についてまとめたものです。昨年度の取組として、相談保護係、生活保護部門の係会議に、相談援助業務を行っている他係の係長に講師を依頼し、色々な係の役割を説明してもらっていました。今年度は同じ研修にすると、同じ内容を同じ職員が聞くことになってしまうため、令和3年度の開催方法を検討して、いい場ではあるという職員の声もあったため、子ども家庭部と健康福祉部の両部で相談援助の仕事に新たに配属された職員、異動者や新規採用者も含めた職員を対象に合同研修会という形で研修を行うことにしました。

内容は昨年度と同様で、毎月色々な係の係長が講師となり、それぞれの係の支援内容、業務内容の説明のか、このような相談者が来た時はないでくださいという連携について説明してもらっています。

今年度は市役所内だけでなく、社会福祉協議会のコミュニティーソーシャルワーカー、権利擁護事業を担当している係長にも講師となってもらいました。

この研修は今年度始めたものであるため、受講した職員に、受講対象者の選定がどうだったか、仮に来年新しく配属された職員にどのような研修を行うと良いと思うかというアンケートを行いました。それを受け、今年度中に来年度はどうように開催するか検討する予定です。

資料5-2の表は、今年度の研修の実績になります。一部追加があります。資料5-2の上の表、第8回（3月）に事例検討会の予定ですが、子ども家庭部長も出席し、最後に研修の総括を行う予定です。下部の講師担当名簿は、講師に登壇した各係長です。また、今年度は15人職員が対象で出席しています。おおむね8割から9割ぐらいの出席率でした。

次はケースワークや保護の決定を行っている相談保護係と経理や医療扶助、介護扶助を担当している庶務係、その2系の研修の計画です。昨年度、一昨年度の調査検証委員会で、管理職や査察指導員が受講させたい研修だけではなく、職員が受けたい研修も実施したほうが良いという御意見もありましたので、2系の職員にアンケートを取り、一番多く希望があった研修を実施しました。それが第4回の派遣村の共同代表様の研修です。また、第6回についてはケースワーカーから、精神しょうがいのある方への関わり方についての研修を受けたいという希望があったため、実施したことになります。この研修では当事者の方が来てくださり、非常に良い研修になりました。

続いて資料6-1と6-2になります。6-1は総括資料でも説明しました、生活保護を受けている方の意見を聞く機会を設けるため、今年度利用者アンケートを実施したことの概要になります。会長にもお声かけいただき、共同研究という形で実施しました。資料6-2は「生活保護利用者アンケートのお願い」という送付状と、実際に送付した調査票になります。

資料6-1に記載のとおり、発送が12月17日、発送数922通、締め切りは1月14日という形で実施しました。回答は1月24日現在、324通、回収率35.1%となります。また、締め切り後も数通届いておりますので、実際のところ330を超えているかと思われます。現在、単純集計の結果が集計業者から届い

ていますので、そちらをまとめて、3月末に一旦報告書が完成する予定です。次年度以降、会長と一緒に詳細な分析をしていければと考えています。

続いて、資料7、スタディクーポン事業の説明です。スタディクーポンとは、学習塾等の費用の支払いに使えるクーポン券を給付する事業になります。以前から東京都内では、被保護者等自立促進事業という都の補助事業で、学習塾代を生活保護費とは別に支給していました。その事業は受給者の方が塾代を現金で支払ったあと、領収書を市に提出して学習塾代を支払ったから支給してくださいと申請し、それを受けて現金を支給するという形でした。そのため、立て替えの負担が大きいという面がありました。そのことから、塾に行かない、塾代の申請をしないという形になっていた可能性があるのではないかと考え、立て替え払いが必要ないクーポン券を交付し、先払いの負担をなくして、お子さんたちが塾に行きやすくなるようこの事業を始めました。

このクーポン券の交付とともに、塾を利用しない方や利用の仕方が分からない方、塾の必要性が分からない方、親御さん自身が塾に行ったことがないような方等がいるため、それらの方にお子さんが勉強して高校に行く、高校に進学することで将来役に立ちます、という働きかけや利用者支援をセットで行い、お子さんたちの学習機会の増加を図っています。

**○会長** 今の説明で何か質問等がありますか。

では、私から。資料3、7ページの人員体制について。恐らく国立市の職員定数が厳しい中で令和2年度中に増員があり、社会福祉法の標準数により近い良い形になってきたと思いますが、令和3年中には、ケースワーカーが過員配置による12人、仮に次の4月に定員である11人となると87～88世帯ということですが、分かりにくかったので、再度説明をお願いします。

**○事務局** こちらの考え方ですが、厚生労働省による処理基準及び旧社会福祉事業法で示されている査察指導員の人数はケースワーカー7名に対して1名が標準数となります。現在、国立市のケースワーカーは11名もしくは12名となりますので、その考え方ですと査察指導員は2名ということになります。しかし、現状では、1ページの体制図で見いただきますと、査察指導員が3名いるような形になっており、そのうちの1名が、業務改善等、もしくは組織の管理運営等を担当する形です。この査察指導員の1名が社会福祉法に基づくものよりも多くなっていると考えられます。この1名をケースワーカーの人数に換算すると、ケースワーカー11人と査察指導員の1名を加え合計12名となり、生活保護世帯は960世帯を受け持つことができる人数である、という考え方が、定員管理部門の話になっております。主管課としましては、不適切な事務処理が起きたことがありますので、組織の管理運営や、業務改善等の対応をするためには、査察指導員は3名必要であり、ケースワーカーとは別として必要であるという主張しておりますが、議論が並行しているという状況です。

**○会長** 分かりましたというか、査察とケースワーカーは職務が違うから、交ぜて換算されると困りますし、やはりこの間の中で、社会福祉法に近い80世帯により近い形でケースワーカー配置が必要かと思っておりますので、定員管理部門との議論もあるかと思っておりますので、引き続き検討していただければと思います。

**○委員** 今の点で、私も会長がおっしゃるとおりの方向でやったほうが良いと思っています。それは、私が以前、日本司法支援センターに勤めていたときに、やはり、あそこは役所だから、仕事が回っていると1人人員を減らし、それで回せるかどうかやってみて、みんな必死に回していく。それで回せるとまた減らすということをやっているうちに、これは内部にいて見えていたと思いますが、事務が



一気に滞り、どうにもならなくなり、審査が全然進まないということになってしまったことがあります。やはり、定員はぎりぎりでするよりは、多少余っているぐらいの気持ちでやったほうが良いと根本的には思っているので、役割の違いはもちろんありますし、余裕があるぐらいのほうが良いと思いますので、そこだけあえて意見します。

○委員 先ほどアンケートの件は、公表される予定ですか。

○会長 公表いたします。取りあえず単純集計を現在行っており、年度末か、年度初め早々に完了させ、冊子としてもまとめようと考えています。国立市もホームページ等での公表も考えています。その上で、さらにクロス集計を行ったものを分析していこうと思っていますが、これは検討の時間がかかりますので、もう少し後になるかと思いますが、公表いたします。

○委員 分かりました。そこからまたいろいろな課題が見えてくると思うので、また機会があればどこかで検討できればと思います。

○会長 よろしければ委員の方にはお送りできればと思います。一言申し上げますと、生活保護を受けて、いかがですかということに対して、住民の方から非常に肯定的な、ただ保護費がとか、生活がということだけじゃなく、気持ちが落ち着いた、安心して医療機関にかかれる、よかった等の意見がかなり出ていましたので、職員の方がこんなに評価されているのを見て、またかなり意欲が高くなるかなとも思います。もちろん厳しい意見もありますので、それはそれで受け止めなくてはならないと思います。公表もしたいと思います。

○委員 分かりました。

## 次第5【国立市による次年度の取組みについて】

○事務局 それでは、資料8-1から8-5までを基に、今年度の反省を踏まえて、次年度、取組もうと考えていることについて説明させていただきます。

今年度の反省として総括資料でも説明いたしましたが、いろいろなチェック方法や、研修の取組、会議等は確立しましたが、その仕組みをきちんと定期的に行っていくことができていませんでした。未処理事務の確認や、倫理意識向上の取組など、気がついたときに随時に行うという形になってしまった面があるため、それを定期的に行えるようにしていくことが必要だと感じています。また、随時気がついたときにチェックするという形のため、いつやろうとか、どこを確認するのか、ということを考えることに査察指導員、管理職が時間を使ってしまうことがあったので、マニュアルを作っていくことで、そのようなことを考える時間を減らして、考える時間を利用者の支援に割けるようにできればと思い、資料8-1を作成しています。

例えば資料8-2の係会議の運営マニュアル、まだ運用はしていませんが、こういった形で運営マニュアルを作り、人事異動等で査察指導員が替わったりしても、毎月定期的にきちっと係会議をやるということと、月に1回必ず、資料8-2を1枚めくっていただくと、各月に地方公務員法や国立市職員倫理規定と記載されていますが、このような法律、規定の中の倫理に係る部分の読み合わせをする形をつくっていくといいと思い作成しました。

資料8-3が、現在は査察指導員や管理職の気づきでいろいろなチェックをこの時期にやるという形になってしまっているため、これもチェックリストという形で、ケースワーカーからいろいろ決裁が回ってきたときに、チェックリストを見ながら、ここの部分を確認しましょうというマニュアルを作って運用していくことで、やはり人事異動等で経験のない管理職が配置されたとしても、影響を受

けないような形にしていきたいと考えています。また、チェックリストに挙げたような内容を全然知らずに、1個1個聞きながら考えていると非常に時間を必要としますので、この部分さえチェックしておけば最低限漏れなくミスなく進められるような形のマニュアルにしていきたいと考えています。こちらはまだ運用しておりませんので、来年度早い段階で運用できればと考えております。

資料8-4について、総括資料でもお話しいたしましたが、生活保護には随時で支給できるものが多数ありますが、そういったものの支出根拠や、確認すべき内容について経験の差により、一定のレベルに達していない職員がいます。そのような内容についてここでは最低限確認、チェックしておかなければならないというチェックリストを作って、ケースワーカーもそのチェックリストを基に確認をして、決裁にチェックリストをつけて回していき、査察指導員、管理職も、そのチェック内容をケースワーカーが確認しているかという点を見ていくことで、確実に受給者の方の生活状況を把握し、誤った支給がないかというのを確認できるようにしていきたいと思っております。

今回、例示で家具什器費チェックリストというのを作りましたが、例えば冷暖房器具の支給や、敷金とかそういったものを支給することがよくあります。よくある一方で様々な要件で支給の可否を判断する必要があるため、そのような内容が確認できるチェックリストを作ろうかと思っております。

次に、資料8-5について、申請時訪問チェックリストになります。既にこちらは運用しており、昨年いくつかマニュアルを作っていることを調査検証委員会でも報告いたしました。その中で作っていたものです。経験の長いケースワーカーが、コロナ禍で家に入ってお話することが難しい時期もありましたので、チェックリストがあったほうが短い時間で確認できるようなもの、ここをチェックするといよいよという点をまとめて作ったものです。現在、定期訪問のときのチェックリストももう少し簡易なものを作って運用しております。

職員の経験年数には差があります。そのことによって差が出てしまうとよくないので、このような形でチェックリストを用いることで最低限確認できることはおさえられるという形にできればと考え、このような形で作っています。このようなものを次年度は運用していければと考えております。

**○会長** では、ただいまの説明について何か御質問はありますか。

**○委員** 資料8-3のチェックリストの部分ですが、収入があったときの自立更生免除や、控除のことは触れられていますか。

**○事務局** こちらは定期的な毎月の収入申告書の状況確認となります。自立更生免除というと法第63条等になりますので、それは別途、法第63条と法第78条のチェックリストを1つ作成中で、今回はお示しおりません。法第78条は受給者の方に対して強制的な処分になるので、その部分の表記方法等を検討しているところです。法第63条については自立更生免除を入れようと思っております。

**○委員** 私も生活保護相談で結構この話で争いをしていることが多いので、入っていないのかなと思います、気になりました。

**○会長** 家具什器費のチェックリストと申請時訪問チェックリスト、よくできていると思いますが、先ほど御説明のあったエアコン等については、保護開始時や転居費等、支給要件が決められていますから、途中でエアコンがないから熱中症になったと言われても困りますよね。そういう意味では、どこに入れるかというのもそうですが、既に自治体によっては開始時にエアコンはチェックをしているとも聞きますので、そういう部分の説明的なものがあるといいと思います。同様に、扶養義務についてもこの間かなり議論になっておりますし、昨年の3月以降、取扱いが事務連絡レベルで、出されているかと思っておりますので、その点についても、このチェックリストで例えば扶養義務照会しない事案は

虐待だけではないですから、そのような部分でケースワーカーが誤解しないようなものが、もう一つあるといいかもしれないと思いますので、御検討いただきたいです。

○事務局 こちらはケースワーカーが手持ちでお話を聞きながらチェックするものですが、コロナで家に入れず、我々が目視できなかったので、開始時に申請者のお宅に訪問する前に、申請者に家具什器について何を持っているかをチェックしてくださいというリストをお渡ししています。その中にエアコンも入れてチェックができるようにしてあります。また、現在エアコンの支給のチェックリストは案で作っておりますが、そこには開始時かどうか、冷房と暖房で別に作ろうと思っています。

○会長 お願いいたします。

## 次第6【各委員からの意見】

○委員 いろいろ拝見させていただいて、これまでの経緯、最初の訪問をなさってから全然違う福祉事務所の体制になってきているように思います。これまで研修も行われていなかったり、マニュアルもあまり整備されていなかったということでしたが、そこが整備されてきて、かつ職員間で相談したり話し合ったりする横の連携ができてきており、組織としての判断や対応のレベルアップができるようになってきていると感じております。以前でしたら、何か問題があったら個人の責任や、担当するSVの責任という話になっていたと思いますが、現状いろいろな取組の中で、個人の責任にせず、組織としてよい方向で取り組むという部分が見えていっているようにも思います。

ここに実際関わっている職員は、会議が増えたり、研修が増えたりすると、忙しくなって嫌だというふうに思われるかもしれませんが、私がいろいろと福祉事務所の話进行うと、そのような機会を設けずに、たくさん起こっている問題を個々人が抱えたままになっていて、鬱病になったりいろいろな問題が生じているよりは、断然とよい業務ができると思います。この業務は担当者が替わっていきますので、そういう意味では、組織としてのレベルアップにつながっていき、基本的にはよりよい方向性になっていると思いますし、結果的には以前のような問題が起こらないようになっていき、そのような問題の対処に取り組まなくてはならない時間は減るのではないかと想像しております。このような形で進められていることについては、非常によい評価ができると思います。

○委員 事前打合せのまとめは公表されますか。

○事務局 よろしければ公表をと思っています。

○委員 質問を兼ねて、になります。例えば資料4、プロジェクトチームをつくって、いろいろ会議を設置して、とあります。これ自体は今、先生が言っていたとおり、個人で抱え込むよりは、いろいろ機会があったほうが良いとは思いつつも、率直に職員さんの会議が増えることや、チェックシートを作るのも、チェックシートは良いと思いますが、職員が大変ではないか気になりますが、その辺りはどうですか。職員の現場的には。

○事務局 おっしゃるとおり、会議が多くなっているという声はあります。研修より、より実践的なものを、という反応もあります。一方で、会議があることによっていろいろな情報を知ることができてよいと言う職員もいるという状況です。現在、全体的な振り返りを今年度も行おうと思っています。3月中に前年度と同じような形で、ケースワーカーと査察が一緒になって、そこで議論できたらなと思っています。先ほどの援助方針会議の在り方については、アンケートを回して、会議の運営方法など、検討を行っていきたいと思っています。

○事務局 この会議については、行ったほうが良い職員が多かったです。今アンケートを取りまとめ

て、明日プロジェクトチームでまた振り返りを行います。そのアンケートの取りまとめ自体は終わっているのを目を通しました。6割7割ぐらいは行ったほうが良いという意見で、3割ぐらいはちょっと大変という意見です。そこも踏まえて、大変ですが行ったほうが良いという意見もあるので、どういうふうにやろうかというのを考えていこうかと思えます。

**○委員** こういうのは1回決めて、ずっとそのままというわけにはいかないと思うので、都度状況判断が必要だろと思うんですが、いろいろ取組を増やそうとしているときは盛り上がっていても、どんどんいろいろ増やすと、どんどん疲れていってしまう面もあるので、そのバランスを取ってほしいです。これはこの会議では把握し切れないうる問題で、現場の職員さん、管理職の方々とコミュニケーションを取っていただくほかはないかもしれませんが、その負担だけは心配だと思っています。

事前打合せのときにも少し言いましたが、何か決めたことができないというのは怠けているからだ、意識を高く持てばいい、ということになってもいずれ限界は来てしまいます。できないことはできないの合理性があると思いますので、何が原因なのか、やらなければならないと思って決めているものが本当にやる必要があるのかどうか、都度見直していかないといけないというところは申し上げたいとは思っていました。かといって、面倒くさいという意見に流されてしまうと、また取組がなくなってって、昔のようになっては困るので、本当にバランスは難しいと思います。

あと、チェックリストは負担のない範囲で発展させていくと良いと思います。もちろん個々のスキルを上げていくことも重要ですが、ワークシートのような形で、それを埋めていけば取りあえず最低限の品質が保証されるような冊子やセットのようになっていけば、このときにはこれを使えば取りあえずは聞き取れるみたいな、プラスアルファを個々人の創意工夫みたいなことができればとても業務の品質が上がるのではないかと思います。

あと、事前に申し上げたことを少し付け加えれば、福祉事務所と利用者さんの情報発信のところは少し考えてもいいかと思っています。紙を読むのが得意、紙じゃないと駄目という人もいる一方で、世代によってはスマホにLINEが来たほうが読むという人もいます。いろいろな方がいるので、役所でできる範囲で様々なコミュニケーションのチャンネルがあったほうが良いと思います。また、チェックリストのところもそうですが、職員が持ち歩く際に色々入れるのは大変なので、ポータブル端末というものがあるようなので、その中にいろいろ入れて現場で対応できるようにしていただければ、負担がなくなるかと思いました。

**○委員** 報告を基にたくさん取組の内容を伺えて、一生懸命やっているとは思いつつ、私も同様に、現場の負担感とともに、会議が増えることによって受給者さんの対応に支障が出ていないかというところは気になります。事前打合せのところにも記載していただいているんですが、取組によって現場の負担軽減、よい業務環境というところの調整ができていっているのかどうかという点はよく確認していただきたいです。また、利用者アンケートについて、先生の事前打合せにも記載がありますが、質問紙では回答しにくい方々への配慮という点で、インタビューないしは、そういった聞き取りをしていただいている、調査に反映していただけるとありがたいと感じました。

**○会長** では、最後に私から意見を述べさせていただきます。やはりシステム化できてきて、さらにこの委員会の当初と比べてよくなってきたとは思っています。ただ、ほかの委員もおっしゃるように、チェックリストとか会議とかが多いと、今度はそれに振り回されてしまうという面が少し心配でありますので、常に削減も含めた見直しについて、ワーカーから意見を聞くようなことがあるといいのではないかと思います。加えて、チェックリストであれ、会議であれ、いろいろ取り組んでいても、担当

世帯数が多いとどうしてもワーカーが大変になってしまいますし、それが事務処理懈怠の大きな要因の一つではないかと思っておりますので、人員についてもいろいろ厳しい状況とは思いますが、引き続き御検討いただきたいとします。

私からは以上です。これまでの各委員から御意見、あるいは事務局への質問や補足意見があれば、委員の方お願いいたします。

**○委員** 前回の委員会のときにも、個人情報の取扱い等で、タブレットの使用ルールや、コンプライアンスの面について取り組みはできましたか。

**○事務局** 実際のところ、タブレットは全然使えていないというのが現状です。個人情報について国立市は非常に厳格に取り扱うため、タブレットに個人情報を入れて外に持ち出すというのは、できません。ですので、委員から御提案いただいたチェックリストをタブレットに入れて、利用者の方のお宅に行って、こういうのは支給してもらえますか、という質問があったときにそれを確認するというような使い方はできると思っており、一番有効に使えるかと思っております。

また、生活保護の制度説明とか、以前は新規の相談は市役所に基本的には皆さんいらっしゃっていましたが、コロナ禍もあり、体調が悪くて来られない方もかなり増えていますので、我々が訪問に行って新規面接をすることが増えています。そのときに保護のしおり等をその場で見せられるということもあるので、年代によっては紙よりそちらのほうが理解しやすい方もいらっしゃるので、そのような運用ができればと思っていますので、次年度に取り組みればと思っています。

**○委員** そのような部分を先生とかにお力をいただいて改善していけるといいなと感じました。

**○会長** その他ご意見はございますか。

では、様々な御意見をありがとうございました。以上が本運営審議会としての意見という形で事務局にまとめていただくということでよろしいでしょうか。

(異議なし)

では、事務局のほうでよろしくをお願いいたします。

では、各委員の議論をお聞きし、市としての思いや御意見など、副市長からお願いいたします。

**○副市長** 貴重な御意見を多々いただきまして、ありがとうございます。会長から、この会の趣旨も含めて2点ご指摘があったかと思っております。1つは市民のための生活保護行政、要するに市民に信頼される生活保護行政はいかにあるべきか、ということ。もう一方で、職員が働きやすい職場環境やチームのつくり方とか、組織の在り方とかということの重要性、大きくこの2点です。

私が各委員の御意見を聞きながら思ったのは、前者の、市民のための信頼を得るというのは、逆に言うと職員の働きやすい環境があって生活保護行政に取り組むマインドがセットできれば、前者は自ずと達成されていくという、そんな関係もあるのではとひとつ思いました。その中で、1つの柱として職員の研修や教育体制というのがあったと思っておりますが、これは新しい試みとして他の部署と連携して、部署を超えてやり取りがあるというのは非常にいい取組かと思っております。それも毎年度のマンネリを超えるために工夫してそのような取り組みをしているというのを聞いて、非常にいいなと思しました。

ぜひそこで職員に期待するのは、自分の頭で考えるということを、研修の中でぜひやってほしいと思います。もちろん、マニュアルやチェックリストというのは必要だと思いますが、実際にあるケースを担当したときに自分はどう考えるかということの訓練をしてほしいと思しました。これは生活保護行政だけではなくて、実は新年度のポリシーでもありますが、普遍的なケアをどう考えていくか、

他者に対する想像力をどうやって築いていくのかということが大きなテーマになっていまして、コロナ後の市行政はケアという言葉で一つくくっているのかということ、市長も市政方針に掲げています。非常に広い意味でのケアです。他者に対する配慮であるとか、利他的な発想をいかにできるかということ、ぜひそういう研修を通じて学んでいってほしいという思いで聞いていました。

今日、午前中に派遣村の代表が市にいらして、少し意見を交わす機会がありました。困りごと相談というのを各近隣自治体で開催しているようですが、各市の取組が全く違うと。市によって非常に熱心なところもあれば非常にドライなところもあると。ある寄附があっても挨拶すらされない、その寄附したものがどう使われたかも報告がないと、そういうお話を聞きました。その中で、国立市は非常に評価が高かったです。ですから、基本的な応接の姿勢とか、マインドというのは持っているのだと思いますので、それを前提に伸ばしていくような方向でぜひやってほしいなと思いました。

それから、各委員のおっしゃられていた職員の負担が増すようであれば、そのチェックリストなり、マニュアルの意味というのは半減してしまうとか、意味がなくなってしまうので、そのバランスというのは管理職中心に、全体のバランスを見ながら臨機に、やるときはやるけれども、どうもみんな疲れているとか、どうもこれは効果なさそうだなと思ったらさっさとやめて次へ行くみたいな、そういう臨機性みたいなものも必要かというようなことを思いながら拝聴しておりました。ぜひ御意見を参考にさせていただきたいと思っています。ありがとうございました。

## 次第8【その他】

○会長 事務局から提案があるとのことですので、お願いいたします。

○事務局 資料9の最終ページに記載の事前打合せでも少し御提案させていただきましたが、現在、委員の皆様には調査検証委員会の頃から全員が集まってこのような会議を持つ以外にも、事前にお電話だったり、メールだったり、お会いして、かなりお時間をいただいているところです。そういった形で議論をさせていただいて資料に反映して、実際にこうやって集まったところでの議論の土台をつくっているところがあります。今まで本来会議のような形のものを打合せと称してやっていたので、しっかり部会という形で、会議という公式なものとして位置づけたいと考えておりますが、いかがでしょうか。

○会長 いかがですか。事前打合せのまとめを見ると、皆さん必要ならばあるべきだという御意見のように思いますが、そのようなことでよろしいですか。何か御質問とかがあれば。

○委員 どちらでも良いですが、これも大変そうだと思うので、それが心配です。私は基本的には会議のための会議はあまり好きではありませんが、こちらに来させていただいて、色々お話しして、意見交換ができていい時間とっていて、この会議はいいと思っています。ただ、僕がこの間1時間ぐらい打ち合わせしたものを、5人分やるのはすごく大変な仕事だと思っているだけなので、必要ならやりましょう。ただ、大変ではありませんかというだけです。

○会長 これは事務局のほうで必要な都度を行うということで、整理が必要な都度みたいな形で。場合によっては、部会ではあっても、会議室でなくても臨機応変にできるような状況も含めて部会を設置することであれば、いかがですかね。例えば委員の事務所に行くとかいうことも含めて、臨機応変にやるような部会にするのであればいいかと思います。そのような形も含めて御検討していただくということでよろしいですか。

(異議なし)

○会長 では、最後になりますが、今後のスケジュールについてお願いいたします。

○事務局 本日は本当にお忙しいところをお集まりいただきまして、どうもありがとうございます。今後、本日の御意見をまとめたものを、4月上旬ぐらいを1つ目安にしてまとめて委員の皆様にお示しできればと思っております。そちらをご確認いただき、それをもって今年度のまとめという形にさせていただきたいと思っております。どうぞよろしくをお願いいたします。

お送りしますときに、先ほどありましたが、部会の考え方を整理いたしまして、名称などについても御提示させていただきたいと思っております。それにつきましても御意見いただきましたら、御意見を反映させた形でまとめていきたいと思っておりますので、どうぞよろしくをお願いいたします。

○会長 では、これもちまして本日の議題は全て終了いたしました。また次回の会議日程や部会などについては、事務局のほうで手続を進めていただくということですので、その連絡をお待ちするというところでよろしいですか。

では、本日はどうもありがとうございました。

以上