

1. 業務執行体制、実行プランの検討

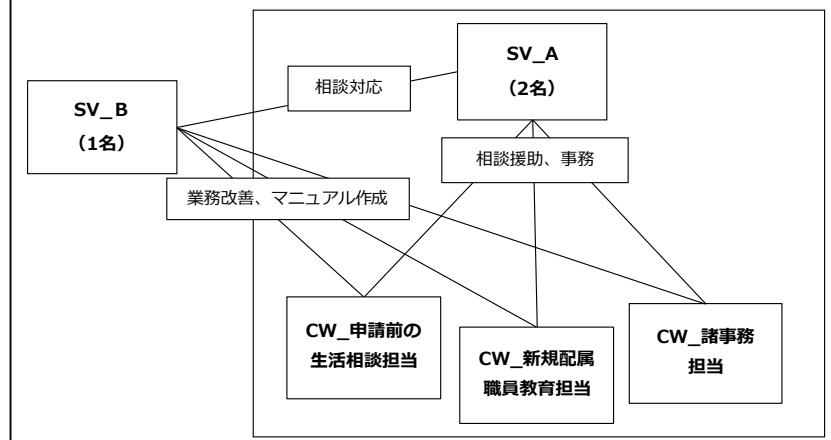
○ 業務内容、業務執行体制等に関する議論

調査検証委報告書に、ケースワーカー（地区担当員、以下「CW」という）等、実際に業務に従事する職員自身が、業務改善に参加することが必要との提言があった。そのことを踏まえて、2020年3月5日、3月12日に2時間ずつ、CW全員、査察指導員（以下「SV」という）全員が参加して、CWの業務とは何か、SVの業務とは何か、業務の優先順位、今後の取り組むべき業務改善の内容、今後の業務執行体制等について議論を行った。

具体的には（１）業務内容の整理（２）2020(令和2)年度の人員体制に関する議論（３）地区の担当制に関する議論（４）新規開始時の担当に関する議論（５）業務改善に関する議論、を行った。

○ 議論を踏まえた業務執行体制の整備

○ CW、SVの業務の整理、体制



○ 地区の担当制の整理

市内を区割りする「東地区担当」「谷保地区担当」「富士見台地区担当」とする形

市全体をひとつの地区と見て、ランダムにCW均等に世帯を割り振る形に変更

○ 新規開始時の担当制の整理

新規世帯の居住地区に応じて、その地区の担当者が開始担当を担う形

輪番制とし、事前に割り振った順番ごとにCWが担当し、その世帯を当該年度いっぱい担当する形に変更

CW個人と地区世帯の結びつきによる業務執行体制ではなく、組織全体ですべての世帯を担当すると考えた業務執行体制に

○ 年度末の振り返りの議論

上記の業務執行体制の整備に基づく対応を1年間行ってきた。その評価について、2020(令和2)年度も、全支援員、全CW、全SV参加による3月5日の成果報告会と、3月12日の全CW、全SV参加の振り返りの会を開催した。その結果は、……

2. 調査検証委報告書の「現在国立市が実施している再発防止策」に関して

取り組み（「報告書」記載内容）	具体的な事務内容	2020(令和2)年度中に行った 具体的な取り組み		2021(令和3)年度 以降について
		取り組み内容・振り返り	資料	
・文書管理方法の整備	・収受した申請書類等を、収受方法に関わらず、一旦係共有の箱に保管し、収受担当職員が共有の箱にある申請書類等の情報を申請収受簿に記載した上で、各CWに振り分けることとする。	・2019(令和元)年度に、収受の入力職員を専任化したことにより、業務の流れとして定着したものとなった。 ・CWが処理し、決裁のために調書を回付した際、SVが申請収受簿のチェックをする流れであるが、そのチェックもれ等が生じる。 ・その対策として、今年度途中より、CWが処理を行う申請書類等の収受番号を調書に記す取り組みを行うようにした。 ・また、CWの未処理BOXの内容、収受簿の未処理のものを突合し、処理の進捗状況を確認する取り組みを定期的に行っている。	資料1	・継続して実施。
・査察指導体制の整備	・査察指導台帳を見直し、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、SV・管理職が共有する。	・継続して実施。 ・査察指導台帳のシステム化の検討を行ったが、ベンダーとの協議が整わず、実施することができなかった。	資料2	・査察指導台帳のシステム化、査察指導員育成プログラム作成、査察指導機能を向上させる仕組み作り
・システムの利用改善	・被保護者に関する情報のシステム入力徹底 ・事務負担の軽減を図ることができるシステムの機能の積極的な活用	・これまでシステムで出力することができるものについても、ワード等で作成していることがあったが、システムで対応できるものはシステムで対応することを基本方針とした。 ・面接相談記録もシステムに入力する取り扱いに変更した。 ・必要な機能のシステム改修を検討したが、ベンダーとの協議が整わず、実施することができなかった。	資料3	・必要な機能のシステム改修、システム利用の一層の推進
・意識啓発	・SV・管理職による係員との個人面談の実施や日々の声掛け ・係会議などの場で、係員全員の発言の場の確保	・管理職による係員、専門支援員等に対する個人面談を継続して実施するとともに、SV・係長・課長補佐・課長は、係員に対して積極的に声をかけるようにした。 ・係会では研修等を行うこととし、係員全員の発言の場を常に設けることは行わなかった。	資料4	・継続して実施

3. 調査検証委報告書の「本事案の原因・課題等、それを克服するための再発防止策」に関して

(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

取り組み（「報告書」記載内容）	具体的な事務内容	2020(令和2)年度中に行った 具体的な取り組み		2021(令和3)年度 以降について
		取り組み内容	資料	
・コンプライアンス（法令遵守）をまとめること	・伝える内容の整理 ・それを適切な時期に浸透させる取り組みを行うこと。	・職員課による新任研修としてコンプライアンス研修の実施 ・福祉総務課による異動した職員に対するものとして、「生活保護きほんのき」（別添資料1参照）を用いた、相談保護係長による研修の実施	資料5 別添1	・継続して実施
・公務員としての倫理規定（国立市の倫理規定に基づくもの）をまとめること。	・伝える内容の整理 それを適切な時期に浸透させる取り組みを行うこと。	・職員課による新任研修として公務員としての倫理を保持するための研修の実施 ・福祉総務課による異動した職員に対するものとして、「生活保護きほんのき」（添付資料参照）を用いた、相談保護係長による研修の実施	資料5 別添1	・継続して実施
・社会福祉従事者・CWとしての倫理規定（人権意識、自己決定の尊重、秘密保持等）をまとめること	・伝える内容の整理 ・それを適切な時期に浸透させる取り組みを行うこと。	・福祉総務課による異動した職員に対するものとして、「生活保護きほんのき」（添付資料参照）を用いた、相談保護係長による研修の実施	資料5 別添1	・継続して実施
・それらを定着させるために、定期的なフォローを行うこと。	・定期的に確認を行うための仕組みづくり	・毎月の課係会で、原則を常に確認する	資料5	・継続して実施

3. 調査検証委報告書の「本事案の原因・課題等、それを克服するための再発防止策」に関して

(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

取り組み（「報告書」記載内容）	具体的な事務内容	2020(令和2)年度中に行った具体的な取り組み		2021(令和3)年度以降について
		取り組み内容	資料	
・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（他自治体が作成したマニュアルを参考に）。	・業務ごとの各種マニュアルの作成	・CW業務、SV業務の棚卸しをもとに、各種マニュアルの作成 ・マニュアル、チェックリストの例（「システム操作マニュアル」（別添資料2参照）「開始後面談チェックリスト」「申請時訪問チェックリスト」「新規世帯台帳作成マニュアル」他） ・定例的な事務処理のテンプレート化を進め事務軽減を図るとともに様式の共有化を進める。	資料5 別添2	・継続して実施。 ・マニュアルの更新作業担当者を決め、随時見直しを行う。
・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くようにすること。	・Q & A集のフォーマットの作成、作成後の随時加筆修正 ・事例検討集の作成	・エクセルシートを用いて、法改正や特殊事例等を入力し、係内で共有する。 ・これまでワード文書で作成していた事例検討（ケース診断会議）資料を、業務システムでの作成に切り替えを進めた。その結果、紙ベースでの保管に比べ、検討内容の結果等の共有・蓄積・検索が容易になった。	資料5	・継続して実施。 ・CWの文書確認のチェック体制の検討
・オンラインマニュアル等の活用のための、ポータブル端末の活用を検討すること。	・ポータブル端末の活用の検討	・ポータブル端末を購入した。		オンラインマニュアル化、視覚的に制度説明等が行える資料の作成

3. 調査検証委報告書の「本事案の原因・課題等、それを克服するための再発防止策」に関して

(3) 職員に対する研修、教育体制を整備する取り組み

取り組み（「報告書」記載内容）	具体的な事務内容	2020(令和2)年度中に行った 具体的な取り組み		2021(令和3)年度 以降について
		取り組み内容	資料	
・ 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）。	・ 研修プログラムを整備する ・ それぞれの職員に合わせて、職務として研修を受講させる	・ 中央福祉学院社会福祉主事資格認定講座受講料を予算計上し、3名のCWに、16科目履修による社会福祉主事資格を取得させる。 ・ 福祉総務課に異動した職員に対し、「生活保護きほんのき」を用いた内部研修を実施する（再掲） ・ 例年公益財団法人東京都福祉保健財団が実施している、職層ごとの研修に参加しているが新型コロナの影響で対面研修が中止となっている。	資料5 別添1	・ 継続して実施。 ・ 研修資料の共有 ・ 「生活保護きほんのき」の内容の更新。
・ 組織として必ず研修を受けさせるようにすること。	・ 職務として研修を受講させる	・ 管理職より、研修を受講することは義務であることを明確に伝える。		・ 継続して実施
・ 実際にCWが支援に困難さを感じている事例を扱い、それをどう解決するのかをテーマとする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に実施すること。	・ 事例検討会の実施	・ 6回分のスーパーバイズによる研修予算を確保したが、コロナウイルス感染症の影響もあり、今年度は4回実施した。 ・ 研修講師の依頼は管理職・査察指導員が受講させたいテーマの他、ケースワーカーが学びたいテーマも取り入れて実施した。	資料5	・ 継続して実施。 ・ 職員の経験年数の応じて、研修テーマを設定する。

3. 調査検証委報告書の「本事案の原因・課題等、それを克服するための再発防止策」に関して

(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

取り組み（「報告書」記載内容）	具体的な事務内容	2020(令和2)年度中に行った 具体的な取り組み		2021(令和3)年度 以降について
		取り組み内容	資料	
・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。	・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。	・業務量を調整する仕組みづくり ・2か月に1回程度、各CWの未処理の書類が入っている箱の棚卸し（リストの作成）及び申請収受簿の突合作業をSVと行い、業務量の調整及び処理方法の助言・指導を行う。	資料1	・継続して実施。 ・SVによる業務量調整の基準や管理職への報告方法の検討。
・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。	・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。	・業務改善項目を整理し、その課題に応じて業務改善する職員、チームを設置する。（自立支援プログラム検討チーム、健康管理支援事業導入チーム、ケース診断会議見直し検討チーム、「来所しやすい窓口」検討チーム等）	資料6	・継続して実施
・CWが対応に苦慮している事案、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を実施すること。	・CWが対応に苦慮している事案、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を実施すること。	・6回分のスーパーバイズによる研修予算を確保し、事例検討会等庁内研修を実施する。 ・コロナの影響で今年度は4回実施した。 ・研修講師の依頼は管理職・査察指導員が受講させたいテーマの他、ケースワーカーが学びたいテーマも取り入れて実施した。（再掲）	資料5	・継続して実施。 ・職員の経験年数の応じて、研修テーマを設定する。
・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。	・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。	・事故の報告を書くことができるフォーマットの作成、作成後の随時加筆修正（連絡票による共有・再掲） ・連絡票で事故報告の共有も兼ねているが、連絡に終始しており、注意喚起には繋がっていない。		・再度、事故報告について検討の必要あり。

3. 調査検証委報告書の「本事案の原因・課題等、それを克服するための再発防止策」に関して

(5) 人員体制を整える取り組み

取り組み（「報告書」記載内容）	具体的な事務内容	2020(令和2)年度中に行った具体的な取り組み		2021(令和3)年度以降について
		取り組み内容	資料	
・CWひとり当たりの担当世帯数を「標準数」に近づけること。	・CWひとり当たりの担当世帯数を「標準数」に近づけること。	・国立市全体の今後の職員数を計画決定する、2020(令和2)年度の定員管理計画で、相談保護係に2人の職員が増え、相談保護係の職員は14人となった。SV級の職員が3人配置されているが、社会福祉法上の標準数の考え方であるCW7人に対しSV1人に比し、多く配置されており、SV2人、CW12人とする、CW1人あたりの担当世帯数は80世帯を下回るとの議論によるものであった。 ・これに対し、福祉総務課は、生活保護事務の複雑化、CWの管理業務、業務全体の改善業務等が生じている中で、SVの標準数は現実的ではない旨を伝えている。 ・この2人の職員については「1. 業務執行体制、実行プランの検討」に記した、相談保護係の議論を踏まえて、CWとして配置することとし、CW数は11人となった。 ・2020(令和2)年4月現在の被保護世帯数926世帯（停止世帯含む）であることから、CW1人あたりの担当世帯数は、84～85世帯となった。なお2021(令和3)年1月現在の被保護世帯数は927世帯（同含む）であることから、年間通じて担当世帯数に変動はない。		・今後も標準数をひとつの基準として、人員配置について議論していくこととなる。
・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。	・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。	・正職員が480人程度の国立市において、福祉現場だけに限定した職員配置は難しいため、職員の自己申告も参考にし、福祉現場の中でキャリアを積むことを意識しながら、人事配置を行っていく。		・福祉制度の変更に対応しながら、今後もそのあり方について随時議論していく。

4. 調査検証委報告書の「上記以外の再発防止策」に関して

取り組み（「報告書」記載内容）	具体的な事務内容	2020(令和2)年度中に行った 具体的な取り組み		2021(令和3)年度 以降について
		取り組み内容	資料	
・継続的に外部がフォローする体制の構築	・調査検証委を継続させ、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。	・調査検証委の提言を受けた今後の取り組み方針等については、「生活保護業務適正化に向けた国立市実行プラン」「生活保護きほんのき」を、2020(令和2)年9月に行われた国立市議会福祉保険委員会に提出するとともに、議員全員に同資料を送付した。 ・また、調査検証委の委員に研修の講師を依頼する中で、現在の状況等について、情報共有を行っている。 ・それらを経て、2021(令和3)年3月26日に会議を行う。		・今後のあり方について、本会議で議論を行う。
・生活保護利用者からの意見を聞く機会の設置	・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、利用者のアクセスしやすさに留意して、利用者から声を聞く機会を設けること。	・利用者に対し、アンケートを行っている自治体は多くないが、それらの事例等を確認の上、どのような形で行うことがよいのか、検討を行った。 ・アンケート案を一部作成し、研修の際に、委員長と議論を行うなどの取り組みを行った。 ・実施方法については、大学との共同研究の方法などを検討している。		・引き続き検討を行い、準備ができ次第、実施していく。
・厚生労働省への意見書の提出	・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。	・2019(令和元)年度に、全国市長会関東支部総会に、2021(令和3)年度の国への要望事項として、生活保護業務に関する要望事項を東京都市長会を通じて提出し、要望事項として明記された。 ・2020(令和2)年度も、2022(令和4)年度の国への要望事項として、同内容の要望事項を、同会に提出している。 ・具体的な内容については、資料のとおり。	資料7	・市長会要望等、機会があるごとに、生活保護のあり方について検討を行うよう発信していく。