

生活保護業務検証委員会からの提言に対する改善策実施状況

【短期】（速やかな対応を求める）

委員会からの提言		報告書の提 言NO.	市の改善策	全区保護課における対応（取りまとめ）	
分野	項目			実施状況	今後の課題（※括弧内は対応状況を記載）
1 組織的管理及 びチェック体制	1 ・前回廃止後の金銭の使用状況等調 査の徹底	①	・業務フローへの「預貯金等の消費状況 を確認すること」の明示と確認の徹底	・新規申請の調査項目に「前回保護廃止後の生活状況につ いて」の項目を追加するとともに、当該項目についての確 認の徹底がなされている。 具体的には、前回廃止時の預貯金及び収支状況を確認し た上で、廃止後の預貯金等の詳細な使用状況を調査し、そ れを具体的に再申請までの期間と照らし合わせて確認する などの取組について、全区で組織的な調査・検討が実施さ れている。	・申請者に不信感を与えないよう、聞取りの意図を十分に 説明したうえで丁寧な調査が必要である。 ・前回廃止時の手持金が多額の場合は、消費状況の把握に 時間を要する場合がある。
	2 ・保護廃止後の生活自立支援セン ター利用の検討とつなぎの実施	②	・保護廃止検討会議における活用可否の 判断・決定とつなぎの実施	・廃止時に必要な処理項目を一覧にした廃止処理確認表に 基づき、ケース毎に生活自立支援センター活用可否の判 断・決定とつなぎを確実に実施している。 決定後は、同センターの詳細と合わせて、保護課への相 談は常時可能であるということを対象者に説明し、ケース 記録等へ記載している。	・各区保護課と各生活自立支援センターにおいて、話し合 いの場を設定するなど、更なる連携強化を図る必要があ る。
	3 ・返還金等となり得る資産の返還金 等一覧表への記載と適正な進捗管理 の徹底	③	・返還金等となり得る資産の返還金等一 覧表への登録の徹底	・返還金になり得る資産を保有している段階から、進行管 理一覧表による進捗管理を全区保護課で実施している。 また、資力発生後は、管理職が必要に応じ査察指導員 （※以下、SV）及び現業員（※以下、CW）へヒアリングを 実施するなど、立件状況から収納に至るまでの組織的管理 の徹底に取り組んでいる。	
	4 ・CW不在時の被保護者からの連絡等 に関する管理体制の構築	④	・受付管理簿の作成とSVによる処理状況 の管理の実施	・連絡受付管理簿を班毎に共有し活用するとともに、SV による管理の徹底を図っている。	・ケース記録への記載や保護の変更に関することなど重要 なものは即日SVへ原則報告をすることとしていたが、報 告が後日判明したケースが数件あった。 （※SVへの報告が定着するよう継続指導中）
	5 ・返還金等決定通知の別部署等によ る発送 ・被保護者へのSVとCWによる複数で のフォローアップの実施	⑤	・総務班による発送及び発送管理の実施 ・対応困難ケースへの原則SV同席によ る被保護者への説明 ・返還金等一覧表への発送方法・対応者 の記録と進捗管理の実施	・返還金等決定通知書の発送及び発送管理について、原則 総務班による対応を行っている。 ・返還金等一覧表へ発送方法及び対応者を記録し、組織的 な進捗管理を実施している。 ・対応困難ケースへの原則SV同席による被保護者への説 明を実施している。	
	6 ・特別な収入の状況確認や納付指導 等の場面における複数での対応の実 施	⑥	・状況確認時からのSV同席の原則化 ・返還額や納付方法等のSVによる被保 護者への直接説明の実施	・SVを含めた複数人での対応を原則実施している。 ・納付指導についても複数人で行い、納付結果を課長へ報 告するなど、組織的な管理を行っている。	・SV不在時の対応方法を具体的に整理する必要があっ た。 （※SV不在の場合は経験豊富な職員が同席することで対 応中）

	7	・被保護者からの相談窓口の設置	⑦	・現金等の取扱いに関する相談窓口の保護管理援護課への設置 ・保護のしおり等への記載による被保護者への周知実施	・生活保護制度の内容を記載した保護のしおりに、CWは現金の取扱いをする権限がないことやCWが通帳とその届出印を預かることは一切ないこと、また、現金の取扱いについてCWの対応に疑問を感じた場合は保護管理援護課に連絡するよう記載し、各課において適切に周知を行っている。	—
2被保護者等に対するルールの周知	8	・入院患者、施設等入所者への保護のしおり配付 ・施設職員等及び入所者家族への制度説明の実施	①	・施設等担当者への保護のしおり配付・CWは現金の取扱いはできない旨の説明の実施	・保護のしおりにて、CWは現金の取扱いをする権限がないことやCWが通帳とその届出印を預かることは一切ないこと、また、現金の取扱いについてCWの対応に疑問を感じた場合は保護管理援護課に連絡するよう記載し、周知を行っている。 ・各種施設等の担当者のほか、金銭管理を行っている扶養義務者へも郵送等の手段により制度の周知を行っている。	・市内の施設担当者等へは面談した上での説明が可能であるが、他市町村に居住している金銭管理者等へは、現状、説明文書を郵送する方法により対応している。
	9	・保護のしおりについて、「CWへは現金のほか、通帳及び届出印は絶対に預けないでください」と言い切る形に見直し ・現金の取り扱いに疑問等がある場合の被保護者からの連絡先の確保と周知	②	・CWが通帳とその届出印を預かることは一切ない旨、並びに現金の取扱いについてCWの対応に疑問を感じた場合、保護管理援護課に連絡する旨の文言記載 ・被保護者に誤解を与えない記載方法について、継続検討	・保護のしおりにて、CWは現金の取扱いをする権限がないことやCWが通帳とその届出印を預かることは一切ないこと、また、現金の取扱いについてCWの対応に疑問を感じた場合は保護管理援護課に連絡するよう記載し、周知を行っている。	—
	10	・保護開始時の説明項目へのCWが現金等を扱えないことの追加	③	・開始時チェック項目への「CWが現金等を扱えないことの説明」の項目追加と説明の徹底	・開始時に必要な処理項目を一覧にした開始処理確認票にその旨明記し、保護開始後の初回面談時には同確認票に基づきチェックを行いながら確実に説明を行うとともに、同票をケース台帳に添付し、組織的な管理を行っている。	—
	11	・成年後見制度や社会福祉協議会の日常生活自立支援事業等の活用を検討	④	・CWの成年後見制度等への理解促進の取組継続・関係部局及び関係者との連携のもと、同制度の活用推進	・成年後見制度等や社会福祉協議会の日常生活自立支援事業等の活用が必要と判断される被保護者の方については、同制度の説明を行い、関係部局及び関係者との連携のもと、活用の推進を図っている。	・被保護者の方が申請を拒絶する場合や各種支援制度への理解を得られない場合がある。 ・申請から制度利用まで相当の日数を要する。 ・認知機能が低下しているものの、金銭管理を他人に任せたくないという被保護者の方が多く、各種支援制度の活用につながらないケースが多い。 (※扶養義務者や関係機関等と連携し、対象者へ粘り強く説明し、理解を求めていく取組を継続中)

【中期】（1年以内に対応を求める）

委員会からの提言			報告書の提 言NO.	市の改善策	全区保護課における対応（取りまとめ）	
分野	項目				実施状況	今後の課題
1 組織的管理及 びチェック体制	12	・効率的で実効性のある進捗管理の 実施	⑧	・各種進捗管理表の管理フォルダ統一 ・効率的で実効性のある進捗管理様式の 統一化	・各種進捗管理表等を業務管理フォルダに統一し、課長ま で「見える化」を図ることで組織的な進捗管理を実施して いる。 ・「進行管理台帳」を作成し、援助方針等に基づく指示事 項やその他特記事項を確認しながら、就労収入認定変更や その他の収入認定状況、定期収入申告書の徴取状況に至る までを一元管理し、効率的で実効性のある進捗管理を行っ ている。	・進捗管理様式の統一化 （※各課で使用している様式の統一化に向け、現在、全区 保護課で協議・検討中）
	13	・私用の携帯電話から電話すること はないことの被保護者等への周知	⑨	・本年度中導入 ・具体的な周知方法等について検討中	・令和7年7月に携帯電話会社と契約済（各班毎に2～3 台程度）。今後、管理マニュアル等整備した上で活用する こととしている。	—
	14	・公用携帯電話の導入	⑩			—
3 知識の向上と 職員倫理観の醸成	15	・研修の受講勧奨と受講管理	①	・研修計画の立案と積極的な受講勧奨 ・受講結果の管理表作成と組織全体の能 力底上げ	・課内における企画研修のほか、班研修の実施を徹底して いる。 ・業務に関係する研修への積極的な受講勧奨を実施し、研 修受講後は課内へフィードバックすることで課員の能力向 上を図っている。	・職員が積極的に研修参加できる職場風土を確立していく 必要がある。 ・業務中は全職員による研修ができないため、研修参加者 によるフィードバックに頼っている。 （※朝礼等にて研修への受講勧奨を継続実施中）
	16	・外部の専門家による研修の実施	②	・生活保護等に精通した外部講師による 研修の企画・開催	・令和6年12月に外部講師によるCW向け研修を実施し た。今後も定期的に外部講師による研修を開催していく。	—
	17	・全国的な研修などへの積極的な参 加	③	・CW及びSVの全国研修への派遣	・国が開催する研修のほか、全国の生活保護業務に携わる 行政職員が参加する研修へ複数名を派遣した。今後も派遣 研修への参加者を増やし、積極的な参加を勧奨していく。	—
	18	・CW同士が交流し、かつ業務におけ る悩みの共有ができるような研修の あり方検討、実施	④	・各区役所保護課共同による新任CW等 向け合同研修開催 ・グループワーク等の手法による研修の 企画・実施	・令和6年度は各区役所が参加する集合研修を全4回実施 した。令和7年度も研修内容を更新・追加しながら継続し て実施していく。	—
	19	・精神疾患や多重債務等の専門的な 研修への参加	⑤	・こころの健康センターが実施する精神 疾患や多重債務に関する専門的な研修へ の積極的参加	・こころの健康センターが推奨する研修や多重債務研修に 参加し、課内にフィードバックした。 また、各課内でも生活保護に特化した専門的な研修を企 画実施していく。	・日々の業務が多忙なため、専門的な研修へ参加する機会 が全体的に少なかった。 （※朝礼等にて研修への受講勧奨を継続実施中）
	20	・行政の持つ権限の強さの理解 ・公務員としての倫理観の醸成	⑥	（・本年3月12日に健康福祉局長名で 全職員向けに全庁掲示板にて周知済） ・全職員向け倫理研修への本事業の採用	・全職員向け倫理研修の題材として本事業を採用済。	—

4 働きやすい職場、やりがいを感じられる職場へ	21	・CWの悩みの相談体制の検討	①	・アンケート等の結果を踏まえた対象者への保護管理援護課の職員による面談の実施 ・1 on 1 ミーティング等の活用	・令和6年度に全保護課職員向けアンケートを実施し、必要な職員に対しては、保護管理援護課にて個別相談等を実施した。 ・各課において、1 on 1 ミーティングを活用し、業務実施状況や個人的な悩み等について聞き取りを実施している。 なお、CWがより働きやすい環境となるよう、上司が一方的に指示するのではなく、CWの意見を集約したうえで業務改善の推進を図るなど、各課で独自に工夫している状況も見られた。	・職員との信頼関係を損なわないよう、職員に対してどこまで踏み込んで聞き取りすべきなのかを状況に応じて適切に見極める必要がある。
	22	・CWが産業医の面談を面談を受けやすい体制や風土の構築	②	・管理監督職によるCW全員との随時の面談実施と積極的な産業医面談実施の勧奨 ・職員のメンタルヘルス対策を積極的に推進する職場風土の醸成	・日頃のOJTに加え、課長による個別面談を実施するなど、各課で悩みや不安の解消に努め、職員のメンタルヘルス向上を図った。 ・毎月の班会議において、メンタルヘルス不調の未然防止や不調者の職場復帰に際しての配慮等の話し合いを実施するなど、各課で様々な取組を実施している。	—

【長期】（段階的に対応を求める）

委員会からの提言		報告書の提 言NO.	市の改善策	全区保護課における対応（取りまとめ）	
分野	項目			実施状況	今後の課題
4 働きやすい職 場、やりがいを感じられる職場へ	23 ・社会福祉法で定めるCW標準数の確保	③	・人事部局との連携によるCWの標準数確保の推進 ⇒本年度、保護課全体でCW 1 4 名増員	・令和7年度は全体で143名のCWが従事しており、これは令和5年度と比較すると24名の増員（充足率96.6%）となっている。今後も標準数の確保に努めていく。	—
	24 ・育児休業等取得職員の代替としての常勤職員の配置	④	・育児休業の取得状況や事業の進捗状況等に関する人事部局との情報連携による適切な人員配置の推進	・育児休業等における正職員による代替を実施。今後も、必要に応じ人事部局との連携により、適正配置に努めていく。	—
	25 ・生活保護エキスパートの増員とCW育成 ・生活保護エキスパートの各区保護課への適正配置	⑤	・生活保護エキスパート職員による協議体の設置 ・保護課全体のスキル向上や平準化への取り組み実施 ・適正配置に関する人事部局との連携推進	・令和7年度において9名がエキスパート職員となっており、保護課業務の魅力発信のほか、SV向け研修を実施した。 ・引続き人事部局と連携し、適正配置に努めていく。	—
	26 ・女性職員を管理監督者への登用 ・ジェンダーバランスへの配慮	⑥	・女性職員の管理監督職への更なる配置に関する人事部局との連携推進	・令和7年度において、女性管理職1名、監督者1名となっている。更なる配置に向け、引き続き人事部局と連携を行っていく。	—