

熊本市生活保護業務における不適正事案に 関する検証委員会からの提言を踏まえた 具体的な改善策について

令和 6 年(2024 年) 5 月

熊本市中央区役所保護第一課・保護第二課

熊本市東区役所保護課

熊本市西区役所保護課

熊本市南区役所保護課

熊本市北区役所保護課

熊本市健康福祉局健康福祉部保護管理援護課

目次

●検証委員会からの提言を受けて(本書の目的)	3
●検証委員会からの提言を受けての改善策について	6
【短期(速やかな対応を求める)】	6
1 組織的管理及びチェック体制	6
委員会提言① (再申請時の調査の徹底)	
委員会提言② (生活自立支援センターを活用した切れ目のない支援)	
委員会提言③ (返還金等の進捗管理の徹底)	
委員会提言④ (収入等を SV 等管理監督者が把握できる仕組の構築)	
委員会提言⑤ (返還金等決定通知書の別部署等からの送付)	
委員会提言⑥ (特別な収入の報告があった際の複数人での対応)	
委員会提言⑦ (現金取扱いに関する市民からの相談窓口の設置)	
2 被保護者等に対するルールの周知	14
委員会提言① (入院・入所者及び関係者への制度説明の実施)	
委員会提言② (保護のしおりの見直し)	
委員会提言③ (保護開始時における CW による現金取扱いに関する説明の徹底)	
委員会提言④ (成年後見制度や日常生活自立支援事業の活用)	
【中期(1年以内に対応を求める)】	18
1 組織的管理及びチェック体制	18
委員会提言⑧ (各種業務管理の一元化等による効率的で実効性のある進捗管理の実施)	
委員会提言⑨ (私用携帯電話は使用しない旨の被保護者への周知)	
委員会提言⑩ (公用携帯電話の導入)	
3 知識の向上と職員倫理観の醸成	20
委員会提言① (専門的な研修への積極的な受講勧奨と受講管理の実施)	
委員会提言② (外部講師を活用した研修の実施)	
委員会提言③ (全国研修への職員参加と職員の意欲向上)	
委員会提言④ (内部研修の在り方の検討)	
委員会提言⑤ (多様な問題を抱えるケースに対応するためのより専門的な研修への参加)	
委員会提言⑥ (公務員としての倫理観の醸成)	
4 働きやすい職場、やりがいを感じられる職場へ	26
委員会提言① (保護課 OB などによる CW の悩みの相談体制の構築)	
委員会提言② (CWが面談を受けやすい保護課の体制や風土の構築)	

【長期(段階的に対応を求める)】.....	28
4 働きやすい職場、やりがいを感じられる職場へ	28
委員会提言③（CWの標準数確保）	
委員会提言④（育児休業等取得職員の代替職員として常勤職員の配置）	
委員会提言⑤（生活保護エキスパートの増員による実務スキルの向上や平準化）	
委員会提言⑥（ジェンダーバランス）	

【検証委員会からの提言を受けて(本書の目的)】

令和6年(2024年)3月8日に熊本市生活保護業務における不適正事案に関する検証委員会報告書(以下、「報告書」という。)が市長へ提出されました。報告書では、再発防止に向け4分野26点について、「短期」「中期」「長期」に区分した具体的な提言がなされ、かつ、この提言を踏まえた再発防止策をスピーディに講じていくよう示されました。

本書は、それらの提言を踏まえた具体的な改善策を本市として早急に検討し、取りまとめたものです。

今後、これらの改善策を確実に実行していくため、実施状況の確認はもとより、改善策の修正・追加等も適宜加えながら、より実効性の高い取組とします。また、改善策が定着するまでの間、実施状況を毎年度公表していくことで、将来にわたり再発防止に取り組めます。

なお、本書では、報告書で示された再発防止策を以下のとおり実施時期で再整理しています。

【短期(速やかな対応を求める)】

1 組織的管理及びチェック体制

- ① 生活保護基準を超えるまとまった収入が確認され、そのために保護が廃止されたケースの場合、再申請があったときは、廃止時に想定された生計維持可能期間と再申請までの期間を照らし、その使用状況について、世帯の状況や病状等も勘案しながら調査を徹底すること。
- ② 保護廃止時に家計管理に問題が認められるケースについては、生活困窮者自立支援制度の生活自立支援センターにつなぐなど、切れ目のない支援を行うこと。
- ③ 事案発覚後、全区役所保護課において、返還金等となったものだけでなく、今後返還金等となり得る資産についても返還金等一覧表に記載し、管理することとされたが、今後も引き続き運用を継続し、適正な進捗管理を徹底すること。
- ④ 被保護者からの収入等金銭に関わる連絡や保護の変更を要するもの等については、連絡を受けた者が直ちにケース記録に記載するなど、S V等管理監督者が把握できる仕組みにすること。
- ⑤ 返還金等の決定通知については、CWとは別の部署等で全て発送することとし、被保護者へのフォローアップ等は、S VとCWが複数で行うこと。
- ⑥ 特別な収入があった場合などは、納付を受ける時だけでなく、状況確認や納付指導等の場面においても複数で対応すること。
- ⑦ 保護課以外の部署に被保護者からの相談窓口を設置するなど、被保護者が疑問に感じたら相談できるようにすること。

2 被保護者等に対するルールの周知

- ① 長期入院患者、施設等入所者へも保護のしおりの配付を徹底すること。併せて被保護者が入院、入所している施設の職員及び入所者の家族に対しても制度説明を行うこと。
- ② 保護のしおりについて、「ケースワーカーへは現金のほか、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すとともに、現金の取扱いに疑問等がある場合の連絡先を確保し、周知すること。
- ③ 保護開始時の説明項目にもCWが現金等を扱えないことを加え、徹底すること。
- ④ 被保護者の判断能力の低下が認められる場合、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すること。

【中期(1年以内に対応を求める)】

1 組織的管理及びチェック体制

- ⑧ 各種業務管理の一元化や、一覧性を高くするなど工夫し、効率的で実効性のある進捗管理を行うこと。
- ⑨ 私用の携帯電話から電話することはないことを被保護者等に周知すること。
- ⑩ 公用携帯電話の導入を検討すること。

3 知識の向上と職員倫理観の醸成

- ① 研修の受講管理を行い、専門的な研修を受けさせ、復命研修により課全体の対応力向上を図ること。
- ② 内部講師による研修のみならず、外部の専門家による研修を行い、幅広い見地を身に付けられるようにすること。
- ③ 全国的な研修などに積極的に参加させ、CWの知識向上と合わせ情報交換等による意欲向上も図ること。
- ④ 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を検討し、実施すること。
- ⑤ 被保護世帯の中には、精神疾患や引きこもり、多重債務など多様な問題を抱えたケースがあることから、業務の助けとするため、専門的な研修を行うなど、対応力の向上を図ること。
- ⑥ 研修等を通じ、行政の持つ権限の強さを理解するとともに、市民に対する丁寧な説明のほか、公務員としての倫理観の醸成を図ること。

4 働きやすい職場、やりがいを感じられる職場へ

- ① CWの悩みの相談体制を検討すること。（保護課OB職員の雇用や専門相談員の雇用など）
- ② 産業医の面談が受けられる体制をいかし、CWが面談を受けやすい保護課の体制や風土を構築すること。

【長期(段階的に対応を求める)】

4 働きやすい職場、やりがいを感じられる職場へ

- ③ 早急に社会福祉法で定めるCWの標準数を満たす職員を配置すること。
- ④ 第7次熊本市定員管理計画では、育児休業等取得職員の代替について常勤職員の配置に取り組むとされており、保護課CWに優先的に措置すること。
- ⑤ 生活保護エキスパートの増員、育成を図り、各区役所保護課への適正配置により、保護課全体の実務スキルの向上や平準化、CWの魅力発信等を行い、職員が保護課への異動を希望する魅力ある職場を目指すこと。
- ⑥ 人材育成の観点からも、CW経験者等の女性職員を管理監督者へ登用するなど、ジェンダーバランスの視点を持つこと。

【検証委員会からの提言を踏まえた具体的改善策について】

短期(速やかな対応を求める)

1 組織的管理及びチェック体制

【委員会提言①】

生活保護基準を超えるまとまった収入が確認され、そのために保護が廃止されたケースの場合、再申請があったときは、廃止時に想定された生計維持可能期間と再申請までの期間を照らし、その使用状況について、世帯の状況や病状等も勘案しながら調査を徹底すること。

【具体的改善策】

保護申請における事務処理フロー図の中で、再申請の場合は「預貯金等の消費状況を確認すること」を明示し、組織として必ず確認することを徹底します。

【委員会提言②】

保護廃止時に家計管理に問題が認められるケースについては、生活困窮者自立支援制度の生活自立支援センターにつなぐなど、切れ目のない支援を行う。

【具体的改善策】

就労等による経済的な自立による保護廃止の検討会議において、生活自立支援センターの活用可否について判断を行うとともに、廃止処理確認票に、「生活自立支援センターへのつなぎ」のチェック項目を設け、必要な方をセンターにつなぎます。

【委員会提言③】

事案発覚後、全区役所保護課において、返還金等となったものだけでなく、今後返還金等となり得る資産についても返還金等一覧表に記載し、管理することとされたが、今後も引き続き運用を継続し、適正な進捗管理を徹底すること。

【具体的改善策】

返還金等となり得る資産については、返還金等一覧表への登録を徹底することで、担当 CW 個人任せにせず組織として返還決定及び納付まで適正な進捗管理を行います。

【委員会提言④】

被保護者からの収入等金銭に関わる連絡や保護の変更を要するもの等については、連絡を受けた者が直ちにケース記録に記載するなど、S V等管理監督者が把握できる仕組みにすること。

【具体的改善策】

不在のCW宛てにあった被保護者からの連絡で、収入等金銭に関わる連絡など、保護の変更（決定）を要するものについては、受付管理簿を作成のうえ、SVがその処理状況を記録し、管理を行います。

【委員会提言⑤】

返還金等の決定通知については、CWとは別の部署等で全て発送することとし、被保護者へのフォローアップ等は、SVとCWが複数で行うこと。

【具体的改善策】

返還金等の決定通知については、総務班が発送することとし、発送管理も行います。なお、説明等が必要な対応困難ケースについては、原則SVが同席しCWと共に被保護者に説明を行うこととします。

決定通知の方法については、返還金等一覧表に、発送方法、対応者の欄を設け、確実に被保護者へ決定通知が届くように進捗管理を行います。

【委員会提言⑥】

特別な収入があった場合などは、納付を受ける時だけでなく、状況確認や納付指導等の場面においても複数で対応すること。

【具体的改善策】

返還等の対象となる収入があった場合は、S VとC Wによる複数人での対応を状況確認時から実施することを原則とし、適宜複数人での対応の必要性をSVが判断します。

また、返還金等検討会議においても対応状況を確認するとともに、返還額や納付方法等についてS Vが被保護者に直接説明を行います。

【委員会提言⑦】

保護課以外の部署に被保護者からの相談窓口を設置するなど、被保護者が疑問に感じたら相談できるようにすること。

【具体的改善策】

現金（通帳、届出印を含む）の取扱いについて、保護課の対応に疑問を感じた場合の相談窓口を保護管理援護課に設置し被保護者からの相談に対応します。

また、保護のしおり、収入申告書・資産申告書の各様式に掲載し、被保護者へ周知します。

保護のしおり及び収入申告書については令和6年（2024年）4月より掲載を開始しました。なお、資産申告書については、令和6年（2024年）12月から掲載を行います。

記載例

【担当ケースワーカーの現金等取扱いについて】

担当ケースワーカーは現金の取扱いをする権限がありません。また、預貯金通帳とその届出印も一切預かることはありません。なお、ケースワーカーによる現金の取扱いについて 対応等に疑問を感じたら、次の相談窓口まで連絡してください。

《 相談窓口：熊本市保護管理援護課 電話 096-328-2299 》

保護のしおり

その他

【担当ケースワーカーの現金取扱いについて】

規定により、担当ケースワーカーは現金の取扱いをする権限がありませんので、自宅等で償還金を預かることはできません。したがって、口座振替、納付書による金融機関での納付、福祉事務所の窓口での徴収、又は保護費との調整（保護費からの差し引き）となります（領収書は5年間保管してください）。なお、返還金等のため、ケースワーカーが現金及び預貯金通帳とその届出印を預かることは一切ありません。

ケースワーカーとは別に分任出納員という職員とともに償還金等の返還を受ける場合、必ずその場で領収証の交付を行いますので、確実にお受け取りください。

なお、現金等の取扱いについて、ケースワーカーの対応に疑問を感じたら、次の相談窓口までご連絡ください。

【連絡先】健康福祉局保護管理援護課 096-328-2299

【暴力団関係者について】

暴力団組員は、生活保護の適用を受けることはできません。保護受給中に暴力団組員であることが明らかになった場合は、保護の廃止を検討することになります。

なお、暴力団を脱退して生活保護を受けようとする人に対しては、脱退を証明する書類等を提出していただき、警察等に事実を確認したうえで保護の要否判定を行うことになります。

《 お問い合わせ電話番号 》※各区役所保護課直通番号です。

【中央区役所】096-328-2320（保護第一課、保護第二課共通）

【東区役所】096-367-9129

【西区役所】096-329-6839

【南区役所】096-357-4134

【北区役所】096-272-6910

収入申告書

収入申告書

熊本市 福祉事務所長（宛）

熊本市 福祉事務所長（宛）

年 月 日

住所 熊本市

申告者氏名

私の世帯の総収入は、下記のとおり欄達ありません。

1 働いて得た収入

働いている者の氏名	仕事の内容 勤務先(会社名)等	区分	当月分 (見込額)	前3カ月		
				6月分	5月分	4月分
		収入				
		必要経費①				
		収支日数				
		収入				
		必要経費②				
		収支日数				
		収入				
		必要経費③				
		収支日数				
必要経費 (前月分)		①				
		②				
主な内容		③				

2 恩給・年金等の収入(受けているものを○で囲んで下さい。)

有・無	氏名	収入額	
		月額	年額
有	国民年金・厚生年金・老齢基礎年金		
有	障害基礎年金・遺族基礎年金		
有	老齢福祉年金・恩給・児童手当		
有	児童扶養手当・雇用保険・傷病手当金		
有	その他()		

3 仕送りによる収入(前3カ月の合計を記入して下さい。)

有・無	仕送りによる収入	円	仕送りした者の氏名
有	親類による収入		
有	米・野菜・魚介 (もらったものを○で囲んで下さい)		

提出期限 令和 年 月 日 まで

4 その他の収入(前3カ月の合計を記入して下さい。)

有・無	内容	収入額
有	生命保険等の給付金	
有	財産収入 (土地・家屋の賃貸料等)	
有	その他	

5 その他将来において見込みのある収入(上記1～4に記入したものを除く。)

有・無	内容	収入見込額
有		
有		

6 働いて得た収入が無い者(義務教育終了前の者は記入する必要はありません。)

氏名	働いて得た収入のない理由

(記入上の注意)

(1) この申告書は、保護を受けようとする者又は受けている者が記入して下さい。

(2) 「1 働いて得た収入」は、給与、日雇、内職、農業、事業等による収入の種類ごとに記入して下さい。

(3) 農業収入については、前3年間の総収入のみ当月分の欄に記入して下さい。

(4) 必要経費欄には収入を得るために必要な交通費、材料代、仕入れ、社会保険料等の経費の総額を記入して下さい。

(5) 2～5の収入は、その有無について○で囲んで下さい。有を○で囲んだ収入については、その右欄にも記入して下さい。

(6) 書ききれない場合は、余白に記入するか又は別紙に記入の上添付して下さい。

(7) 収入のうち証明書等の取れるもの(例えば勤務先の給与証明書等、各種保険支払通知書等)は、この申告書に必ず添付して下さい。

※1 不実の申告をして不正に保護を受けた場合、生活保護法第85条又は罰法の規定によって処罰されることがあります。

※2 申告した後、申告時の見込に比し収入に実質があった時は、同法第85条の規定によりすみやかに届出なければならぬものです。

※3 上の申告書と別添付書に提出されない時は保護の要否又は停止・停止を免れることがありますから注意して下さい。

【世帯ケースワーカーの現金等取扱いについて】
世帯ケースワーカーは現金の取扱いをする権限がありません。また、預貯金通帳とその届出印も一切預かることはありません。なお、ケースワーカーによる現金の取扱いについて対応等に疑問を感じたら、次の相談窓口まで連絡してください。
【相談窓口：熊本市保護管理課 電話096-328-2299】

資産申告書

様式第15号

資産申告書

熊本市(中央・東・西・南・北)福祉事務所長（宛）

年 月 日

氏名

現在の私の世帯の資産の保有状況は、下記のとおりです。

1 不動産

土地	(1)宅地	有・無	延面積	所有者氏名	所在地	担保
	(2)田畑	有・無				有・無
	(3)山林	有・無				有・無
	その他	有・無				有・無

2 現金・預貯金・有価証券

現金	有・無	円			
預貯金	有・無	預金先	口座番号	口座氏名	預貯金額
有価証券	有・無	種 類	額面	評価額算額	

(記入に当たっては裏面の記入上の注意をよくお読みください。)

(裏面)

生命保険	有・無	契約先	契約金	保険料
その他の保険	有・無			

3 その他の資産

自動車 (自動2輪を含む)	使用状況	所有者氏名	車 種	排気量	年式
有・無	使用				
	未使用				
貴金属	有・無	品名			
その他 高価な物	有・無				

4 負債(借金)

有・無	金 額	借 入 先
有・無		

(記入上の注意)

(1) この申告書は、保護を受けようとする者又は受けている者が記入して下さい。

(2) 資産の種類ごとにその有無について○で囲んで下さい。土地については借地等の場合も記入して下さい。

(3) 有を○で囲んだ資産については、下記に従って記入して下さい。

① 同じ種類の資産を複数保有している場合は、そのすべてを記入して下さい。

② 有価証券は、例えば「株券、国債」等と記入し、その評価額算額は現在売却した場合のおおよそその金額を記入して下さい。

③ 貴金属は例えば「ダイヤの指輪」等と記入して下さい。

(4) 書ききれない場合は、余白に記入するか又は別紙に記入の上添付して下さい。

(5) 不実の申告をして不正に保護を受けた場合、生活保護法第85条又は罰法の規定によって処罰されることがあります。

【世帯ケースワーカーの現金等取扱いについて】
世帯ケースワーカーは現金の取扱いをする権限がありません。また、預貯金通帳とその届出印も一切預かることはありません。なお、ケースワーカーによる現金の取扱いについて対応等に疑問を感じたら、次の相談窓口まで連絡してください。
【相談窓口：熊本市保護管理課 電話096-328-2299】

2 被保護者等に対するルールの周知

【委員会提言①】

長期入院患者、施設等入所者へも保護のしおりの配付を徹底すること。併せて被保護者が入院、入所している施設の職員及び入所者の家族に対しても制度説明を行うこと。

【具体的改善策】

長期病状調査の実施時や、施設への定期訪問時に保護のしおりを持参し、被保護者に配付し説明するとともに、施設担当者に対してもしおりを配付し制度説明を行います。

また、熊本市生活保護業務マニュアル（長期病状調査）の見直しを行い、長期病状調査時には、必ず施設担当者にも保護のしおりを配付し、ケースワーカーは現金の取扱いができない等の説明を行います。

【委員会提言②】

保護のしおりについて、「ケースワーカーへは現金のほか、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すとともに、現金の取扱いに疑問等がある場合の連絡先を確保し、周知すること。

【具体的改善策】

保護のしおりについては、令和6年度（2024年度）版から、CWは現金の取り扱いをする権限がない旨、及び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は保護管理援護課に連絡するよう記載しました。

「絶対に預けないでください」の記載については、現金取扱いの権限がある保護課総務班職員が家庭訪問により徴収する場合があります、被保護者に誤解を与える可能性があることから、引き続き検討を行います。

保護のしおり

その他

【担当ケースワーカーの現金取り扱いについて】

規定により、担当ケースワーカーは現金の取扱いをする権限がありませんので、自宅等で償還金を預かることはできません。したがって、口座振替、納付書による金融機関での納付、福祉事務所の窓口での徴収、又は保護費との調整（保護費からの差し引き）となります（領収書は5年間保管してください）。なお、返還金等のため、ケースワーカーが現金及び預貯金通帳とその届出印を預かることは一切ありません。

ケースワーカーとは別に分任出納員という職員とともに償還金等の返還を受ける場合、必ずその場で領収証の交付を行いますので、確実にお受け取りください。

なお、現金等の取扱いについて、ケースワーカーの対応に疑問を感じたら、次の相談窓口までご連絡ください。

【連絡先】健康福祉局保護管理援護課 096-328-2299

【暴力団関係者について】

暴力団組員は、生活保護の適用を受けることはできません。保護受給中に暴力団組員であることが明らかになった場合は、保護の廃止を検討することになります。

なお、暴力団を脱退して生活保護を受けようとする人に対しては、脱退を証明する書類等を提出していただき、警察等に事実を確認したうえで保護の要否判定を行うことになります。

《 お問い合わせ電話番号 》※各区役所保護課直通番号です。

【中央区役所】096-328-2320（保護第一課、保護第二課共通）

【東区役所】096-367-9129

【西区役所】096-329-6839

【南区役所】096-357-4134

【北区役所】096-272-6910

【委員会提言③】

保護開始時の説明項目にもＣＷが現金等を扱えないことを加え、徹底すること。

【具体的改善策】

開始処理確認票の「保護のしおり」の項目に「ＣＷは現金を取り扱えないこと」を追記し、被保護者への説明とＳＶによる確認を徹底します。

【委員会提言④】

被保護者の判断能力の低下が認められる場合、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すること。

【具体的改善策】

令和４年度（２０２２年度）及び令和５年度（２０２３年度）に高齢福祉課による「権利擁護・成年後見制度について」の研修を各区役所保護課職員向けに開催しました。今後も継続してCWの成年後見制度等への理解の促進に努めるとともに、関係部局及び関係者と連携を図りながら、被保護者の状態に応じ同制度の活用を進めていきます。

【中期(1年以内に対応を求める)】

1 組織的管理及びチェック体制

【委員会提言⑧】

各種業務管理の一元化や、一覧性を高くするなど工夫し、効率的で実効性のある進捗管理を行うこと。

【具体的改善策】

各種進捗管理表について、紙媒体による管理のものは年間訪問計画表の綴りに一元化し、電子管理のものは管理フォルダの場所を統一することで、組織的な管理を徹底します。

また今後、全区役所保護課で効率的で実効性のある進捗管理様式の統一化についても検討します。

【委員会提言⑨⑩】

- ⑨ 私用の携帯電話から電話することはないことを被保護者等に周知すること。
- ⑩ 公用携帯電話の導入を検討すること。

【具体的改善策】

令和６年度（２０２４年度）中に公用携帯電話を導入します。

また、導入に合わせ、私用の携帯電話から電話することはない旨、保護のしおりへの記載や個別にチラシを送付するなどの具体的な周知方法等について検討します。

3 知識の向上と職員倫理観の醸成

【委員会提言①】

研修の受講管理を行い、専門的な研修を受けさせ、復命研修により課全体の対応力向上を図ること。

【具体的改善策】

保護課職員を対象とした外部研修への参加について、専門研修等の研修計画を立てた上で積極的に受講勧奨を行うとともに、受講結果については管理表を作成のうえ適切に管理し、受講の偏り等を防いで組織全体の底上げにつなげます。

【委員会提言②】

内部講師による研修のみならず、外部の専門家による研修を行い、幅広い見地を身に付けられるようにすること。

【具体的改善策】

令和6年度（2024年度）中に生活保護等に精通した外部講師による研修を企画・開催するとともに、次年度以降も継続して実施していきます。

【委員会提言③】

全国的な研修などに積極的に参加させ、CWの知識向上と合わせ情報交換等による意欲向上も図ること。

【具体的改善策】

生活保護に関する全国的な研修にCWを参加させ、知識向上と意欲向上を図ります。合わせて、復命研修を行わせ、保護課全体の知識向上に努めます。

令和6年度（2024年度）から、市町村アカデミーにCWを派遣し、中堅CW研修等において、研修報告を行います。また、厚生労働省が主催するCW研修のほか、SV研修へも派遣を行うこととし、毎年全区から全国研修への参加を行うようにします。

○令和6年度 全国研修派遣予定（※カッコ内は派遣区）

- ・5月29日 ～ 5月31日 新任査察指導員研修会（南区・北区）
- ・6月17日 ～ 6月21日 CW向け市町村アカデミー実施研修（中央区）
- ・8月実施予定（2日間） 生活保護担当CW全国研修会（西区）
- ・11月18日 ～ 11月22日 CW向け市町村アカデミー実施研修（東区）

【委員会提言④】

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を検討し、実施すること。

【具体的改善策】

令和6年度（2024年度）より、新任CW研修を各区役所保護課共同により開催します。また、対応困難事例等のグループワークを積極的に取り入れるなど、CW同士のコミュニケーションが活発になるような研修を企画・実施します。

【委員会提言⑤】

被保護世帯の中には、精神疾患や引きこもり、多重債務など多様な問題を抱えたケースがあることから、業務の助けとするため、専門的な研修を行うなど、対応力の向上を図ること。

【具体的改善策】

こころの健康センターや外部機関等が実施する精神疾患や多重債務など専門的な研修へ積極的に参加させ、対応力の向上に努めます。

【委員会提言⑥】

研修等を通じ、行政の持つ権限の強さを理解するとともに、市民に対する丁寧な説明のほか、公務員としての倫理観の醸成を図ること。

【具体的改善策】

研修や管理監督者の指導を通じ、公務員としての倫理観の醸成を図ります。

全職員への周知については、令和6年（2024年）3月12日に健康福祉局長名で全庁掲示板により委員会報告書及び報告書概要版を周知しました。

また、令和6年度（2024年度）以降の全職員向け倫理研修へ本事例を取り上げることとしており、総務課コンプライアンス推進室と連携して取り組みます。

4 働きやすい職場、やりがいを感じられる職場へ

【委員会提言①】

CWの悩みの相談体制を検討すること。(保護課OB職員の雇用や専門相談員の雇用など)

【具体的改善策】

アンケート等を活用し、面談を希望する者及び面談が必要と判断される者について、本庁の保護管理援護課に配置された再任用職員が面談を実施するなど、CWからの相談に対応する体制整備に努めます。

また、各区役所保護課内においては、1 on 1 ミーティング等を活用し、課内のコミュニケーションの活性化に努め、誰にでも相談しやすい職場風土の構築に努めます。

【委員会提言②】

産業医の面談が受けられる体制をいかし、CWが面談を受けやすい保護課の体制や風土を構築すること。

【具体的改善策】

管理監督職が常に職員の勤務状況を把握するとともに、随時 CW 全員との面談を行い、業務に関することのみならず少しでも悩みを抱えている様子が伺えた場合は、積極的に産業医の面談を受けるよう勧奨するなど、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を図ります。

【長期(段階的に対応を求める)】

4 働きやすい職場、やりがいを感じられる職場へ

【委員会提言③】

早急に社会福祉法で定めるCWの標準数を満たす職員を配置すること。

【具体的改善策】

令和5年(2023年)2月に定めた第7次熊本市定員管理計画に基づき人員体制を強化することとしており、令和6年度(2024年度)において、14名増員となりました。令和7年度(2025年度)以降についても、人事部局と連携し、CWの標準数の確保に取り組めます。

令和6年度(2024年度)CW配置状況

	標準数	R5配置数(A)	R6配置数(B)	増減 (B-A)
中央区	51	38	42	4
東区	36	30	32	2
西区	22	18	21	3
南区	15	13	15	2
北区	24	20	23	3
合計	148	119	133	14

※ 標準数については、令和6年4月1日現在の被保護世帯数より算出。

【委員会提言④】

第7次熊本市定員管理計画では、育児休業等取得職員の代替について常勤職員の配置に取り組むとされており、保護課CWに優先的に措置すること。【長期】

【具体的改善策】

令和6年（2024年）4月時点において、中央区役所保護課にて育児休業中の代替職員として、1名の正規職員が配置されました。育児休業の取得状況や事業の進捗状況等に関し、随時人事部局と情報連携を行い、適切な人員配置に努めます。

【委員会提言⑤】

生活保護エキスパートの増員、育成を図り、各区役所保護課への適正配置により、保護課全体の実務スキルの向上や平準化、CWの魅力発信等を行い、職員が保護課への異動を希望する魅力ある職場を目指すこと。

【具体的改善策】

生活保護エキスパート職員による協議体を設置し、保護課全体のスキル向上や平準化に向けた取組を進めます。

また、保護課の魅力を発信することで、職員が保護課への異動を希望する魅力ある職場を目指します。

なお、各区役所保護課への適正配置については、引き続き人事部局と連携して進めていきます。

※生活保護エキスパート職員数について

令和5年度（2023年度）

6名

（職位別内訳）

課長級・・・・・・・・1名

査察指導員・・・・・・4名

ケースワーカー・・・・・1名



令和6年度（2024年）

8名

（職位別内訳）

課長級・・・・・・・・1名

課長補佐・・・・・・・・1名（※）

査察指導員・・・・・・5名

ケースワーカー・・・・・1名

※令和5年度査察指導員より1名課長補佐へ

【委員会提言⑥】

人材育成の観点からも、CW経験者等の女性職員を管理監督者へ登用するなど、ジェンダーバランスの視点を持つこと。

【具体的改善策】

令和5年度（2023年度）においては、女性SVは0名でしたが、令和6年度（2024年度）から、東区役所保護課に1名配置しました。

今後もジェンダーバランスの視点から、CW経験者等の女性職員について、管理監督職への更なる配置を人事部局と連携し、推進していきます。