

令和3年度
包括外部監査の結果に関する報告書

生活保護に関する事業について

令和4年3月

静岡市包括外部監査人

加山 秀剛

目次

第1章	監査の概要	1
1.	外部監査の種類	1
2.	選定した特定の事件（テーマ）	1
3.	監査の対象	2
4.	監査の方法	3
5.	監査実施期間	3
6.	監査実施者	4
7.	利害関係	4
第2章	監査対象の概要	5
1.	生活保護制度の概要	5
2.	わが国における生活保護の状況	11
3.	静岡県における生活保護の状況	15
4.	静岡県における生活保護の事務の概要	22
5.	事務事業総点検表から見る、生活保護に関連する事業	24
第3章	監査の結果と意見	26
A	生活保護関連事業	26
A-01.	救護所運営事業	26
A-02.	生活保護受給者就労体験・職業訓練事業	31
A-03.	要保護者世帯向け不動産担保型生活支援資金補助金	34
A-04.	生活保護法施行事務費	39
A-05.	中国残留邦人生活支援事業	43
A-06.	生活困窮者住居確保給付金事業	47
A-07.	生活困窮者自立相談支援事業	51
A-08.	生活保護扶助費	54
A-09.	生活保護法事務経費	58
A-10.	被保護者健康管理支援事業	62
B	生活保護扶助費に関する業務	67
B-01.	業務の実施体制と監査手続	67
B-02.	面接相談業務	70
I.	監査対象・サンプリング結果	70
II.	サンプリングした個別案件の状況	71

III.	監査意見	79
1.	面接受付簿について	79
2.	面接相談記録について	80
3.	面接相談業務のマニュアルや研修資料の整備について	86
B-03.	ケースワーク業務	88
I.	監査対象・サンプリング結果	88
II.	チェックリスト	91
III.	サンプリングした個別案件の状況	101
1.	葵福祉事務所	101
2.	駿河福祉事務所	105
3.	清水福祉事務所	109
IV.	監査意見	115
1.	保護台帳と保護開始時のケース記録について	115
2.	援助方針について	122
3.	ケース記録について	133
4.	自動車保有の可否の検討について	136
5.	保護開始以降の資産調査について	142
6.	その他の事項について	143
7.	ケースワーカーの業務負担の比較	144
B-04.	債権管理業務	148
I.	静岡市における生活保護債権の状況	148
II.	各区の福祉事務所での管理状況	151
III.	監査意見	153
C	職員アンケート	156
C-01.	ケースワーカーに対するアンケート	156
I.	アンケート調査の概要	156
II.	アンケート調査の結果	157
III.	監査意見	179
C-02.	面接相談員に対するアンケート	193
I.	アンケート調査の概要	193
II.	アンケート調査の結果	195
III.	監査意見	204
D	人事に関する問題	207
	指摘・意見一覧	212

第1章 監査の概要

1. 外部監査の種類

地方自治法第252条の37第1項の規定に基づく包括外部監査

2. 選定した特定の事件（テーマ）

（1） 監査する事件（監査テーマ）

生活保護に関する事業について

（2） 監査する事件（監査テーマ）の選定理由

静岡市政にとって最大かつ根源的な課題は「人口減少」であると捉えたうえで、“人口減少や少子高齢化が進んでいくとしても市民の暮らしの安心や安全をいかに維持していくのか”ということを検証・考察したいという思いから、一昨年度に「病院」、昨年度に「防災」というテーマを選定した。

3年目になる当年度は、引き続き同じ視点に基づき、市民の暮らしの安心や安全を支える事業の中から、以下の理由から「生活保護」をテーマにとりあげたいと考えた。

- ① 静岡市の包括外部監査では、今まで、生活保護に関する事業をテーマとして取り上げたことがない。
- ② 静岡市において、保護率（生活保護を受けている人の割合）は約1.3%で、大多数の市民にとっては縁の無い制度である。しかし、近年の新型コロナウイルスの蔓延や各地で頻発している自然災害の状況からは、当たり前だと思っている日常生活の脆さと、誰もがいつ生活困窮者になってもおかしくないという現実を突きつけられているように思われる。そのように考えた場合、既に生活保護の対象になっている人だけではなく、現在、自分には関係が無いと思っている市民にとっても、最後のセーフティネットと言われる生活保護の制度が静岡市において適切に機能しているのかということについて検証する意義があると考えた。
- ③ 生活保護については、全国的に保護率が上昇傾向にあり、将来に向けての費用負担が問題視されている中で、本来は保護すべきではない人に対して保護が行われてしまっている、いわゆる、不正受給も課題になっている。静岡市も例外ではなく、平成15年に合併し政令市に移行して以降、被保護者数及び保護率の増加

が続いており、令和元年度には保護費がついに 150 億円を超えている。市民にとって納税者としての立場からは、不正受給などの問題への対応が適切に行われているのかどうか、という点も検証する意義があると考ええる。

- ④ 生活保護という制度をいかに維持していくのか、ということを考える場合、それを支える人たち、つまり市職員にも目を向ける必要がある。被保護者や保護費の増加は、それに関わる市職員の業務負担の増加を意味している。また、業務の性質上、いろいろと気苦労も多いものと推察される。この監査を通じて、業務の効率化や負担の軽減化につながるような改善の一助になりたいと考える。

3. 監査の対象

(1) 監査の対象とする事業の選定

生活保護に関する事業の中心は、被保護世帯に対して扶助費の支給を行う事業であり、今回の監査でも、その部分を中心に対象にしている。

また、周辺の事業についても網羅的に検証するために、以下の方法で、事業を抽出している。

元データ	令和 2 年度の「事務事業総点検表 (1 次評価)」
抽出条件	①事業名や事業目的、事業内容に、「生活保護」「要保護」「被保護」「生活困窮」「救護所」「保護施設」という用語が含まれるもの ②次のいずれかに該当するもの ㊦決算額が 10,000 千円以上 ㊧予算額が 10,000 千円以上で、決算額が 5,000 千円未満のもの

(2) 監査の対象とした担当部局等

保健福祉長寿局	健康福祉部	福祉総務課
葵区役所	葵福祉事務所	生活支援課
駿河区役所	駿河福祉事務所	生活支援課
清水区役所	清水福祉事務所	生活支援課

(3) 監査対象期間

原則として令和 2 年度

ただし、必要に応じて他の年度についても監査対象としている。

4. 監査の方法

(1) 監査の視点

- ① 生活保護に関する事業の財務事務の執行が、関連する法令及び条例・規則等に準拠して適正に処理されているか
- ② 生活保護に関する事業の財務事務の執行が、いわゆる 3E（経済性・効率性・有効性）の観点から、適正に実施されているか

(2) 主な監査手続

- ① 関連する法令、条例、規則等の確認
- ② 担当部署への質問書による回答の確認・ヒアリング、入手資料の閲覧
- ③ 福祉事務所の現地調査（ケースファイル等の関係書類・データの閲覧・照合、担当者へのヒアリング、関係書類等の保管状況の確認、視察）
- ④ 簿冊及び静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」内の関係資料の確認
- ⑤ 職員に対するアンケート調査

(3) 監査結果の記載方法

監査結果の記載方法は、関連する事実の後に、「指摘事項」または「監査意見」として記載している。「指摘事項」及び「監査意見」の定義は、以下のとおりである。

指摘事項	法令、条例、規則などの形式的または実質的な違反がある場合、もしくは、実質的な違反とまでは言えないものの、社会通念上適切ではないものであり、是正すべきものまたはそれに準ずるもの
監査意見	必ず是正しなければならないとするほどのものではないが、今後の事務の執行について考慮すべき事項として監査人が提言するもの

なお、本報告書全体における「指摘事項」は9件、「監査意見」は52件であった。

5. 監査実施期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

6. 監査実施者

(1) 包括外部監査人

公認会計士 加山秀剛

(2) 補助者

公認会計士	杉原賢一
公認会計士	兼高則之
公認会計士	堀井幸治
公認会計士	村本大輔
公認会計士	杉本貴紀
弁護士	渡戸裕太郎
日本公認会計士協会準会員	高林侑美

7. 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

<注意事項>

報告書中、金額は単位未満を切り捨てし、また%は小数点以下第 2 位を四捨五入している。
また、表の中の金額は、端数処理の関係で総数と内訳の合計が一致しない場合がある。

第2章 監査対象の概要

1. 生活保護制度の概要

(1) 生活保護制度の目的

生活保護制度とは、資産や能力等すべてを活用しても、なお生活に困窮する者に対して困窮の程度に応じて必要な保護を行い、健康で文化的な最低限度の生活を保障し、その自立を助長する制度である。

また、生活保護の申請は、国民の権利である。日本国憲法は、第25条第1項において「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する。」として生存権を国民の基本的人権のひとつとして保障するとともに、同条第2項において「国は、すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない。」として、国民に健康で文化的な最低限度の生活を保障することが国の義務であることを明らかにしている。

この憲法によって保障される生存権を実現するための制度のひとつとして制定されたのが生活保護法（以下「法」とする。）である。法第1条には、この法律の目的が次のように示されている。

第1条
この法律は、日本国憲法第25条に規定する理念に基き、国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長することを目的とする。

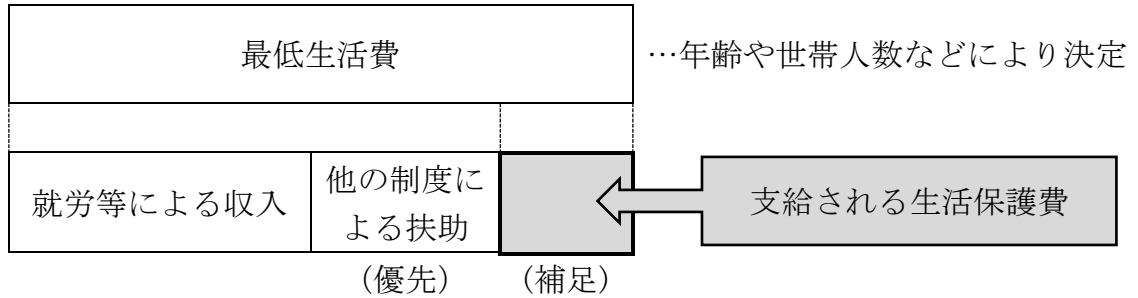
(2) 生活保護制度の基本原則

法第5条は、生活保護制度には、次の4つの基本原則があるとしている。

国家責任の原理 (法第1条)	国の責任として、生活に困窮するすべての国民に対して、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、積極的に保護を受ける者の将来における自立の助長を図ることを目的としている。
無差別平等の原理 (法第2条)	すべて国民は、生活保護法の定める要件を満たす限り、無差別平等に生活保護を受けることができる。
最低生活の原理 (法第3条)	生活保護制度により保障される最低限度の生活は、健康で文化的な生活水準を維持することができるものでなければならない。
補足性の原理 (法第4条)	生活保護は、生活に困窮する者が、その利用し得る資産、能力その他あらゆるものを、その最低限度の生活の維持のために活用することを要件とする。また、民法に定める扶

	養義務者の扶養及びその他の法律に定める扶助は、すべて生活保護法による保護に優先して行われるものとする。
--	---

4つ目の補足性の原理について、支給される生活保護費を図で示すと、次のようになる。



(3) 生活保護制度の基本原則

法の第2章（第7条から第10条）では、生活保護制度を実施するうえでの4つの基本原則を定めている。

申請保護の原則 (法第7条)	保護は、要保護者、その扶養義務者またはその他の同居の親族の申請行為に基づいて開始されることを原則とする。ただし、保護の実施機関は、要保護者が急迫した状況があるときは、保護の申請がなくても、必要な保護を行うことができる。
基準及び程度の原則 (法第8条)	保護は、厚生労働大臣が定めた基準により測定した要保護者の需要を基にして、その者の金銭または物品で満たすことのできない不足分を補う程度において行うことを原則とする。 この基準は、要保護者の年齢、性別、世帯構成、所在地域、その他保護の種類に応じて必要な事情を考慮した最低限度の生活の需要を満たすのに十分なもので、かつ、これを超えないものでなければならない。
必要即応の原則 (法第9条)	保護は、要保護者の年齢、性別、健康状態等の個人または世帯の実際の必要の相違を考慮して、有効かつ適切に行われることを原則とする。
世帯単位の原則 (法第10条)	保護は、世帯を単位としてその要否及び程度を定めることを原則とする。

(4) 生活保護の種類と内容

生活保護には、次の 8 種類があり、要保護者の状況や必要に応じて、1 つ（単給）または複数（併給）の扶助が適用される。

種類	生活をするうえでの費用	支給内容
生活扶助	日常生活に必要な費用 （食費・被服費・光熱費等）	基準額は、 ①食費等の個人的費用 ②光熱水費等の世帯共通費用 を合算して算出する。 また、母子加算など、特定の世帯 に加算がある。
教育扶助	義務教育を受けるために必要な 学用品費等	定められた基準額を支給
住宅扶助	アパート等の家賃、地代等	定められた範囲内で実費を支給
医療扶助	医療サービスの費用	費用は直接、医療機関に支払う （原則、本人負担なし）
介護扶助	介護サービスの費用	費用は直接、介護事業者を支払う （原則、本人負担なし）
出産扶助	出産費用	定められた範囲内で実費を支給
生業扶助	就労に必要な技能の習得等に かかる費用	定められた範囲内で実費を支給
葬祭扶助	葬祭費用	定められた範囲内で実費を支給

(5) 生活保護の基準

保護の基準は、国（厚生労働大臣）が全国一律に定めている。また、各地域における生活様式や物価差による生活水準の差を反映させるために、6 区分の級地制度を設定しており、静岡市は、2 級地-1 とされている。

（参考）全国の政令市と静岡県内の市町の級地

1 級地-1	東京都 23 区、さいたま市、千葉市、川崎市、横浜市、名古屋市、京都市、 大阪市、堺市、神戸市
1 級地-2	札幌市、仙台市、相模原市、岡山市、広島市、北九州市、福岡市
2 級地-1	新潟市、熊本市、 静岡市 、浜松市、沼津市、熱海市、伊東市
2 級地-2	三島市、富士市
3 級地-1	富士宮市、島田市、磐田市、焼津市、掛川市、藤枝市、御殿場市、袋井市、下田 市、裾野市、湖西市、伊豆市、伊豆の国市、函南町、清水町、長泉町、小山町
3 級地-2	御前崎市、菊川市、牧之原市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町、西伊豆町、 吉田町、川根本町、森町

(6) 生活保護の実施機関と費用負担

生活保護の業務は、都道府県、市及び福祉事務所を設置する町村が、国の基準に従い、法定受託事務として実施している。つまり、本来は、国が直接行うものを、静岡市が委託されていることになる。

都道府県、市は福祉事務所を設置し、被保護世帯に対して担当の職員（ケースワーカー）を設定する。ケースワーカーの数については、社会福祉法第 16 条において、被保護世帯が 80 世帯につき 1 名（市町村の場合）、または 65 世帯につき 1 名（都道府県の場合）が標準とされている。

保護費については、国が 4 分の 3、地方自治体（市）が 4 分の 1 を負担しているが、地方負担分（ケースワーカー等の人件費を含む福祉事務所費など）は、地方交付税の基準財政需要額に算入されることで財源措置されている。

(7) 被保護者の権利と義務

法の第 10 章（第 56 条から第 63 条）では、被保護者の 3 つの権利と 5 つの義務を定めている。

権利	不利益変更の禁止 (法第 56 条)	被保護者は、正当な理由がなければ、既に決定された保護を、不利益に変更されることがない。
	公課禁止 (法第 57 条)	被保護者は、保護金品を標準として租税その他の公課を課せられることがない。
	差押禁止 (法第 58 条)	被保護者は、既に給与を受けた保護金品及び進学準備給付金またはこれらを受ける権利を差し押えられることがない。
義務	譲渡禁止 (法第 59 条)	被保護者は、保護または就労自立給付金、もしくは進学準備給付金の支給を受ける権利は、譲り渡すことができない。
	生活上の義務 (法第 60 条)	被保護者は、常に、能力に応じて勤労に励み、自ら、健康の保持及び増進に努め、収入、支出その他の生計の状況を適切に把握するとともに、支出の節約を図り、その他生活の維持及び向上に努めなければならない。
	届出の義務 (法第 61 条)	被保護者は、収入、支出その他生計の状況について変動があったとき、または居住地もしくは世帯の構成に異動があったときは、すみやかに、保護の実施機関または福祉事務所長にその旨を届け出なければならない。

<p>指示等に従う義務 (法第 62 条)</p>	<p>保護の実施機関は、被保護者に対して、生活の維持、向上その他保護の目的達成に必要な指導または指示をすることができる(法第27条第1項)。 被保護者は、保護の実施機関から指導または指示を受けたときは、これに従わなければならない。被保護者がこれに従わないときは、保護の実施機関は、保護の変更、停止または廃止をすることができる。 なお、保護の実施機関が、被保護者が指示等に従う義務に違反したことにより保護の変更、停止または廃止の処分をする場合には、当該被保護者に対して弁明の機会を与えなければならない。</p>
<p>費用返還義務 (法第 63 条)</p>	<p>被保護者が、急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けたときは、保護に要する費用を支弁した都道府県または市町村に対して、すみやかに、その受けた保護金品に相当する金額の範囲内において保護の実施機関の定める額を返還しなければならない。</p>

(8) 保護費の返還と徴収

被保護者に対して支給した保護費を後から回収することがあるが、それには、返還と徴収という2つのパターンがある。

<p>返還 (法第 63 条)</p>	<p>上記(7)費用返還義務参照 不動産などの資産があってもすぐに活用できない場合には、いったん保護を行い、後に資産活用ができるようになってから費用を返還させるものである。</p>
<p>徴収 (法第 78 条)</p>	<p>不実の申請その他不正な手段により保護を受け、または他人をして受けさせた者がいるときは、その費用の全部または一部を、その者から徴収するほか、その徴収する額の40%以下の金額を徴収することができる。</p>

(9) 行政不服申立

生活保護申請の却下、保護の停止・廃止、法第 63 条による返還や法第 78 条による徴収の決定等に不服がある者は、都道府県知事(法第 78 条は市長)に対し、行政不服審査法に基づく審査請求をすることができる(法第 64 条)。

また、裁判所に対して保護申請の却下決定等の処分の取消しを求めて訴訟を提起することもできるが、その場合には、まず当該処分について、上記の審査請求に対する裁決を経なければならない（法第 69 条）。

(10) 被保護世帯の種類

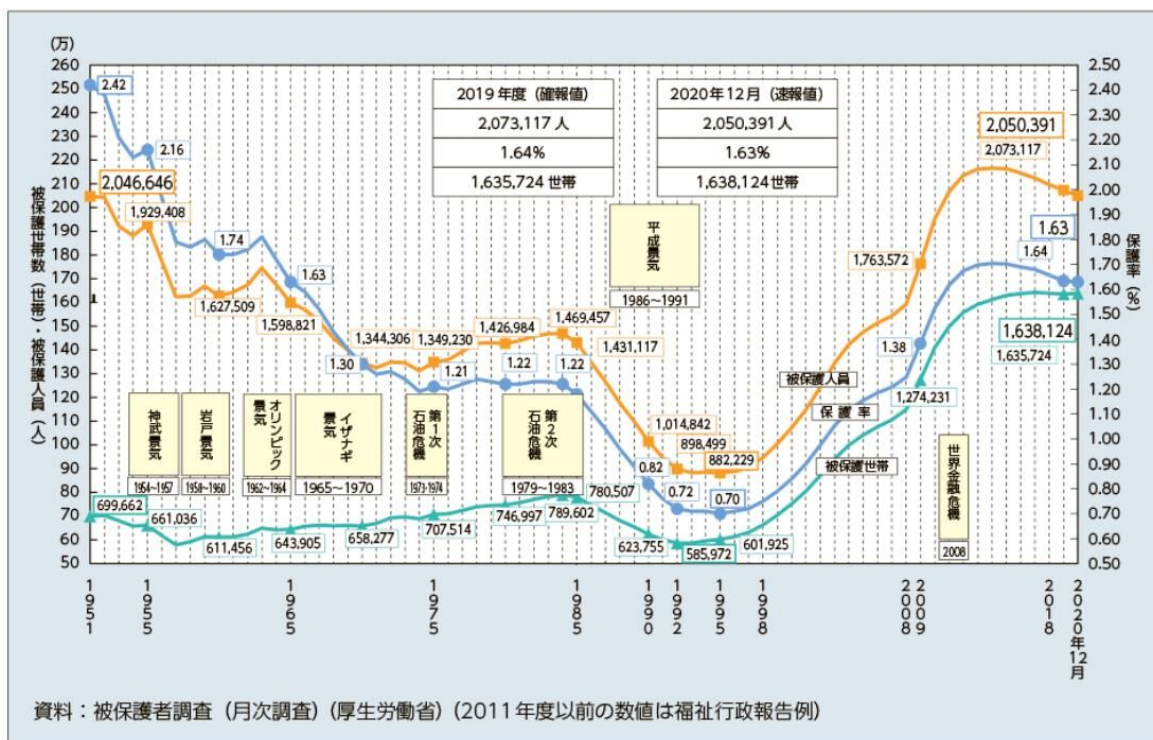
上記（3）のとおり、生活保護制度は、世帯を単位としてその要否及び程度を定めることを原則としているが（世帯単位の原則）、厚生労働省の統計資料では、被保護世帯の動向等を次の 5 つの種類に分類している。

高齢者世帯	男女ともに 65 歳以上の者のみで構成されている世帯もしくは、これらに 18 歳未満の者が加わった世帯
母子世帯	現に配偶者がいない（死別、離別、生死不明及び未婚等による）65 歳未満の女子と 18 歳未満のその子（養子を含む）のみで構成されている世帯
障害者世帯	世帯主が障害者加算を受けているか、障害、知的障害等の心身上の障害のため働けない者である世帯
傷病者世帯	世帯主が入院（介護老人保健施設入所を含む）しているか、在宅患者加算を受けている世帯もしくは世帯主が傷病のため働けない者である世帯
その他の世帯	上記のいずれにも該当しない世帯

2. わが国における生活保護の状況

(1) 被保護人員・保護率・被保護世帯数の年次推移

厚生労働省が公表している厚生労働白書によれば、全国の被保護人員数は1995(平成7)年度を底に増加し、2014(平成26)年度に過去最高を記録したが、2020(令和2)年12月には約205.0万人となり、ピークから約12万人減少している。



(出典：令和3年版厚生労働白書 図表4-3-2 被保護人員・保護率・被保護世帯数の年次推移)

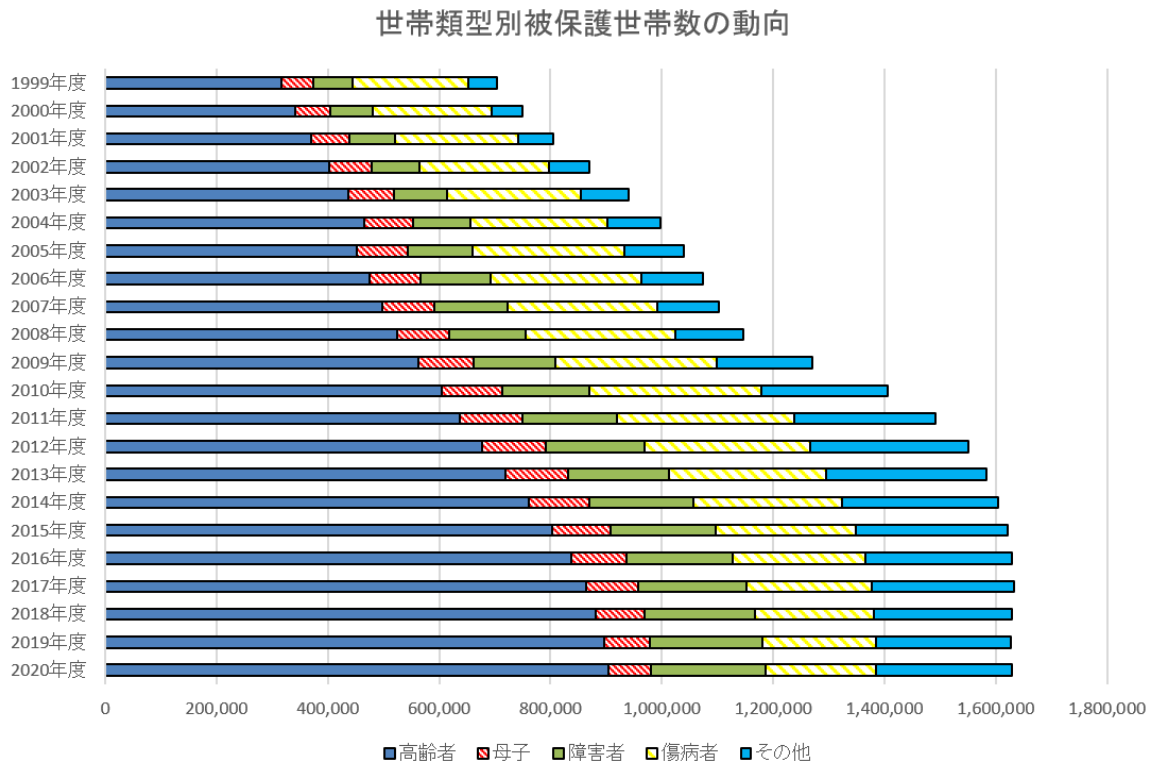
上記グラフの基礎データからの抜粋

(単位：人・%・世帯)

	被保護人員数	保護率	被保護世帯数
最高値	2,165,895 (2014年度)	2.42 (1951年度)	1,640,854 (2017年度)
最低値	882,229 (1995年度)	0.70 (1995年度)	579,037 (1957年度)
直近値(2020年12月)	2,050,391	1.63	1,638,124

(2) 世帯類型別の被保護世帯数

厚生労働白書によれば、全国の被保護者世帯数の動向を世帯類型別に見ると、社会全体の高齢化と単身高齢者世帯の増加を背景に高齢者世帯が増加傾向にあるが、高齢者世帯を除く世帯は最近では減少傾向が続いている。



(出典) 2018年度までは、国立社会保障・人口問題研究所が厚生労働省の公表データをもとにまとめた生活保護に関する公的統計データ一覧より「世帯類型別被保護世帯数及び世帯保護率の年次推移」の数値を引用し、2019・2020年度については、監査人が厚生労働省社会・援護局保護課「被保護者調査」月次調査の年間平均値を追加してグラフ化している。

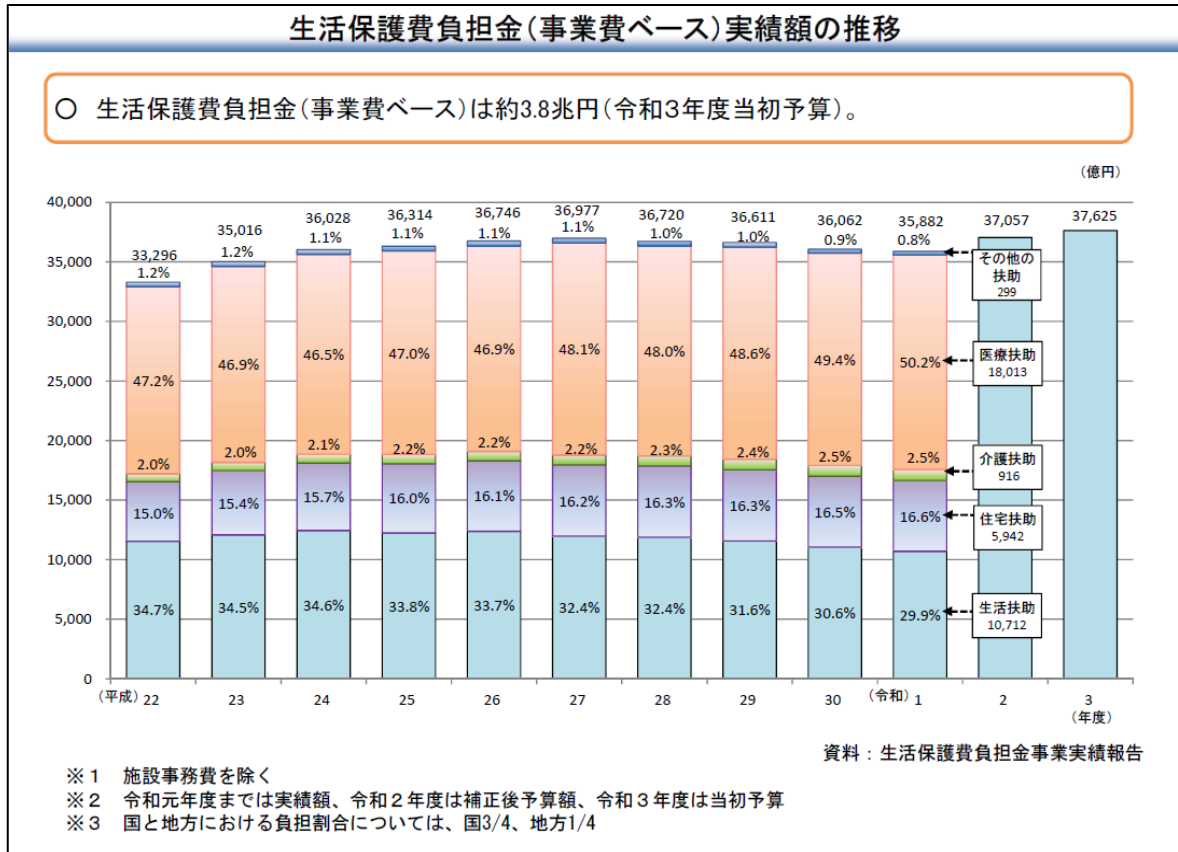
上記グラフの基礎データからの抜粋

(単位:世帯、()内の数字は年度、〈〉内の数字は構成割合)

	高齢者 世帯	母子 世帯	障害者 世帯	傷病者 世帯	その他 世帯	合計
最高値	903,989 (2020)	114,122 (2012)	205,882 (2020)	319,376 (2013)	288,055 (2017)	1,632,549 (2017)
最低値	315,933 (1999)	58,435 (1999)	70,778 (1999)	198,883 (2020)	50,184 (1999)	703,072 (1999)
直近値 (2020年度)	903,989 〈55%〉	75,646 〈5%〉	205,882 〈13%〉	198,883 〈12%〉	245,122 〈15%〉	1,629,522 〈100%〉

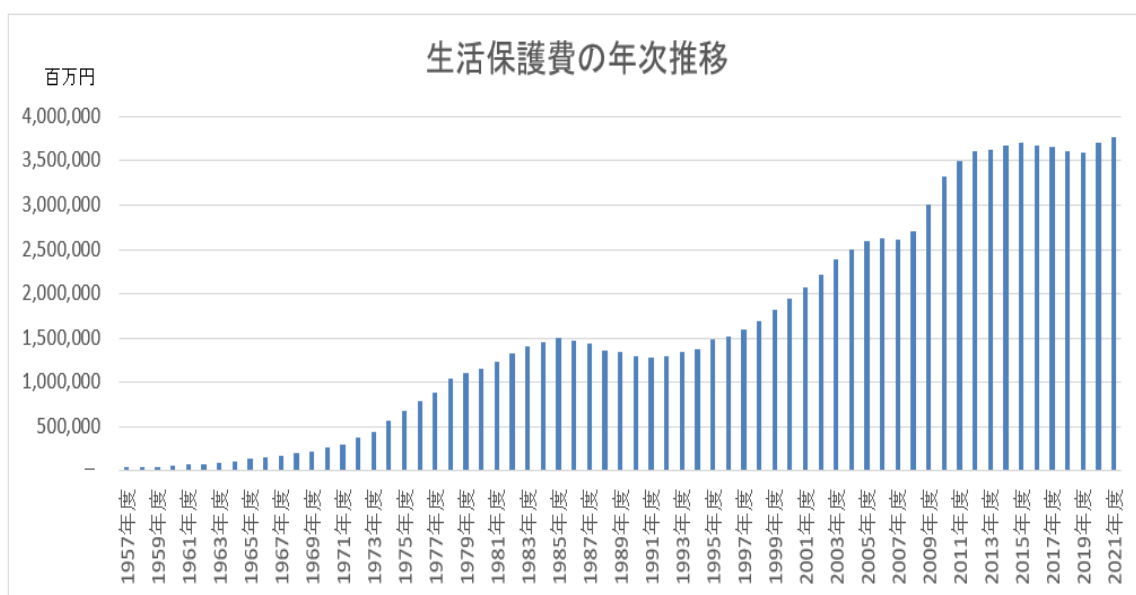
(3) 生活保護費の推移

厚生労働省の社会・援護局保護課による「生活保護制度の概要等」（令和3年4月27日）には、下図の生活保護費負担金（事業費ベース）の直近約10年間の推移が示されている。



総額では、2016(平成28)年度から2019(令和元)年度の4年間は連続して減少しているが、その後、増加に転じている。また、内容別に見ると、前述の高齢者世帯の増加の影響があると思われるが、医療扶助と介護扶助の割合が増加している。

なお、長期的な推移状況については、次ページのグラフに示している。バブル景気と言われた1986(昭和61)年から1991(平成3)年などには一時的に減少も見られるが、長期的には増加の傾向が続いている。



(出典) 2009年度までは、国立社会保障・人口問題研究所が厚生労働省の公表データをもとにまとめた生活保護に関する公的統計データ一覧より「扶助別保護費の年次推移」の数値を引用し、2010年度以降については、監査人が「生活保護制度の概要等について」(令和3年4月27日 厚生労働省社会・援護局保護課)の数値を追加してグラフ化している。

3. 静岡市における生活保護の状況

(1) 被保護人員・保護率・被保護世帯数の年次推移

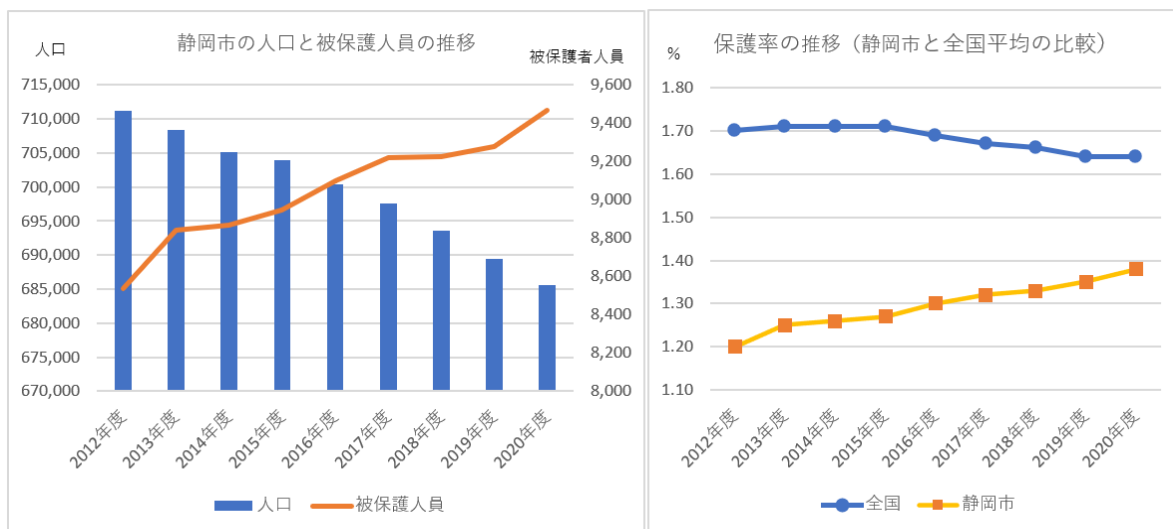
静岡市の被保護人員・被保護世帯数・保護率の年次推移は、下表のとおりである。

年度	静岡市の状況				全国平均
	人口	被保護人員数	被保護世帯数	保護率	保護率
	人	人	世帯	%	%
2012(平成 24)年度	711,290	8,534	6,495	1.20	1.70
2013(平成 25)年度	708,384	8,843	6,713	1.25	1.71
2014(平成 26)年度	705,204	8,866	6,844	1.26	1.71
2015(平成 27)年度	704,017	8,946	6,917	1.27	1.71
2016(平成 28)年度	700,430	9,100	7,047	1.30	1.69
2017(平成 29)年度	697,578	9,220	7,160	1.32	1.67
2018(平成 30)年度	693,604	9,226	7,249	1.33	1.66
2019(令和 1)年度	689,494	9,279	7,361	1.35	1.64
2020(令和 2)年度	685,589	9,467	7,587	1.38	1.64

(出典) 静岡市の健康福祉 (令和 3 年度版)、静岡市の福祉 (平成 29 年版)

上表をグラフ化すると、静岡市における人口の減少傾向と被保護人員の増加傾向の対比がはっきり確認できる。

また、保護率(被保護実人員数÷人口)は、全国平均がここ数年減少傾向にあるが、静岡市では、分母の人口が減少し、分子の被保護実人員数が増加しているため、上昇傾向が続いている。



(出典) 静岡市の健康福祉 (令和 3 年度版)、静岡市の福祉 (平成 29 年度版) のデータをもとに監査人がグラフ化

(2) 地域別の被保護人員・被保護世帯数・保護率

静岡市の地域別の被保護人員・被保護世帯数・保護率は、次のとおりである。

(令和3年3月現在)

地域	人口	被保護人員数	被保護世帯数	保護率
	人	人	世帯	%
葵区	247,299 (36.1%)	3,592 (37.9%)	2,841 (37.4%)	1.45
駿河区	209,881 (30.6%)	3,096 (32.7%)	2,524 (33.3%)	1.48
清水区	228,409 (33.3%)	2,779 (29.4%)	2,222 (29.3%)	1.22
市合計	685,589 (100%)	9,467 (100%)	7,587 (100%)	1.38

(出典) 静岡市の健康福祉 (令和3年度版)

(注記) 人口は、令和3年3月1日現在の推計人口 (外国人登録者を含む)
表内の () の数値は、各項目の地域別の構成割合を示している

(3) 世帯類型別の被保護世帯数

静岡市の令和2年度の被保護世帯の世帯類型別の構成は、次のとおりである。

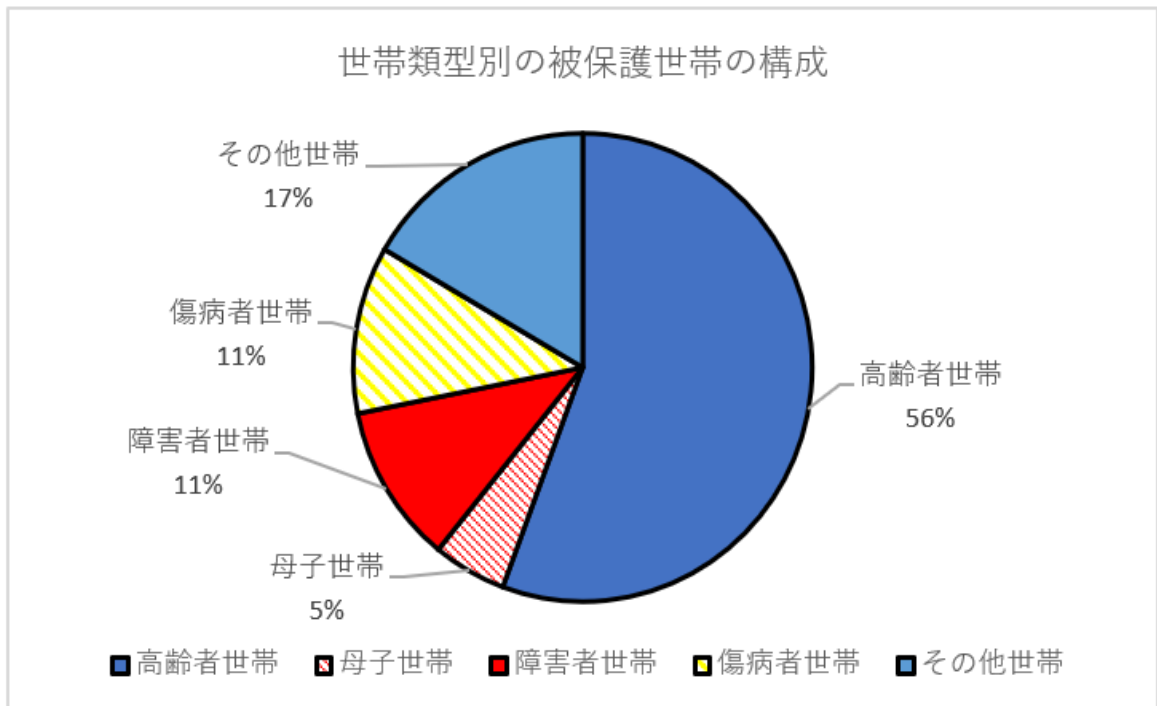
世帯類型の構成割合は、前述2(2)の表にある直近値 (2020年度) の全国平均値とほぼ一致している。

(単位:世帯)

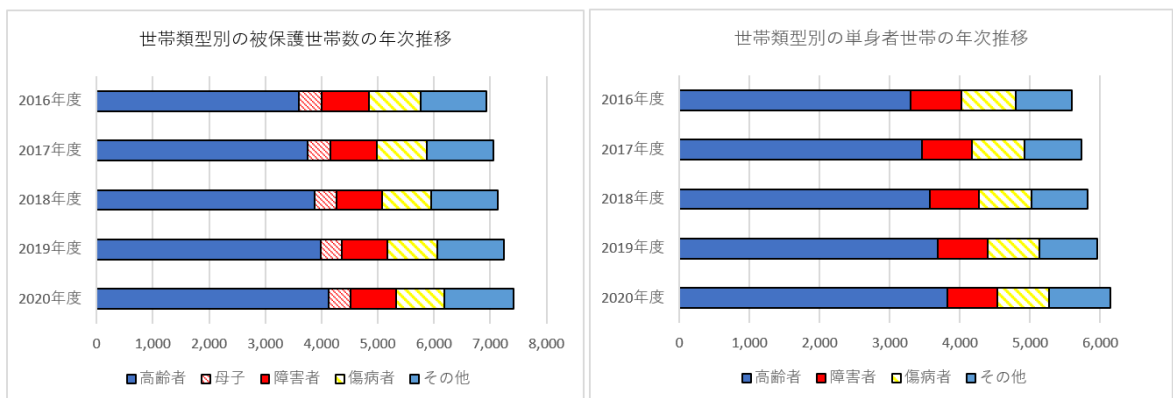
地域	高齢者世帯	母子世帯	障害者世帯	傷病者世帯	その他世帯	合計
葵区	1,536 (55.3%)	166 (6.0%)	309 (11.1%)	325 (11.7%)	443 (15.9%)	2,779 (100%)
駿河区	1,356 (55.1%)	122 (5.0%)	263 (10.7%)	268 (10.9%)	452 (18.3%)	2,461 (100%)
清水区	1,236 (56.8%)	95 (4.3%)	245 (11.3%)	265 (12.2%)	335 (15.4%)	2,176 (100%)
市合計	4,128 (55.7%)	384 (5.2%)	817 (11.0%)	857 (11.5%)	1,230 (16.6%)	7,416 (100%)

(出典) 静岡市の健康福祉 (令和3年度版)

(注記) 世帯数は令和2年度の平均値
表内の () の数値は、各地域における世帯類型の構成割合を示している



なお、下の左側の図は、直近5年間の世帯類型別の被保護世帯数の年次推移、右側の図は、単身の被保護世帯数の年次推移であるが、高齢者世帯の増加、単身の高齢者世帯の増加が確認できる。

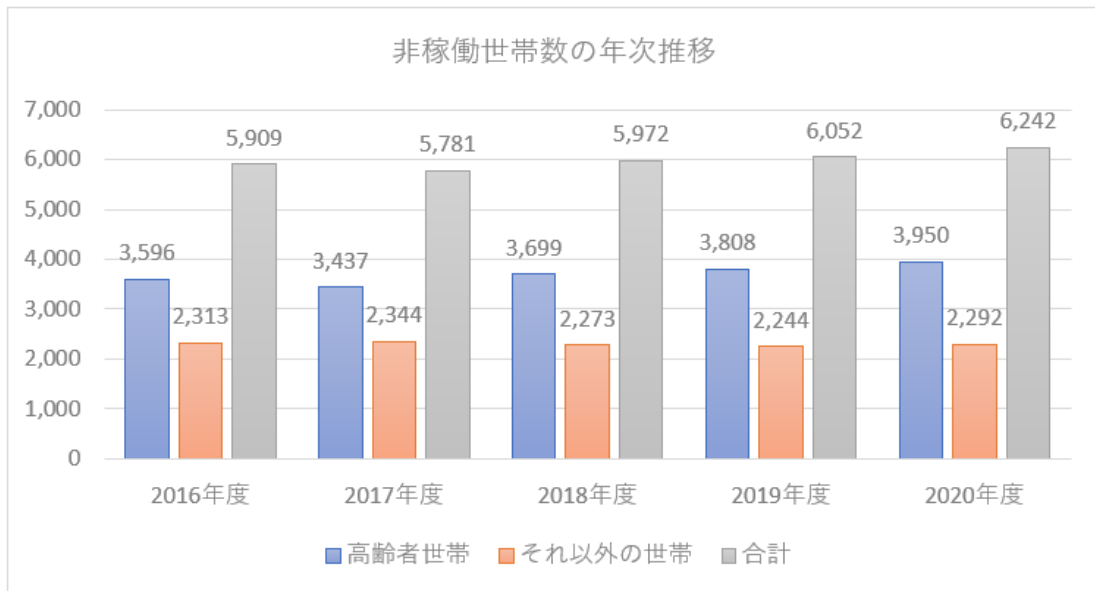


(出典) 静岡市の健康福祉（平成30年度版～令和3年度版）、静岡市の福祉（平成29年度版）のデータをもとに監査人がグラフ化
 (注記) 世帯数は各年度の平均値

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
単身の高齢者世帯数	3,293	3,454	3,573	3,682	3,818

生活保護制度の目的は、生活の自立を助長することであり、そのために被保護者に対して就労支援なども行われるが、高齢者には就労が難しい。そのため、前述のよう

に、高齢者世帯が増加してくると、非稼働世帯も増加することになる。下図は、被保護世帯のうち非稼働世帯について、世帯類型で高齢者世帯とそれ以外の世帯に分けて直近5年間の年次推移をグラフにしたものであるが、高齢者の非稼働世帯の増加が確認できる。



(出典) 静岡市の健康福祉（平成30年度版～令和3年度版）、静岡市の福祉（平成29年度版）のデータをもとに監査人がグラフ化

(注記) 世帯数は各年度の平均値

(4) 保護の実施状況

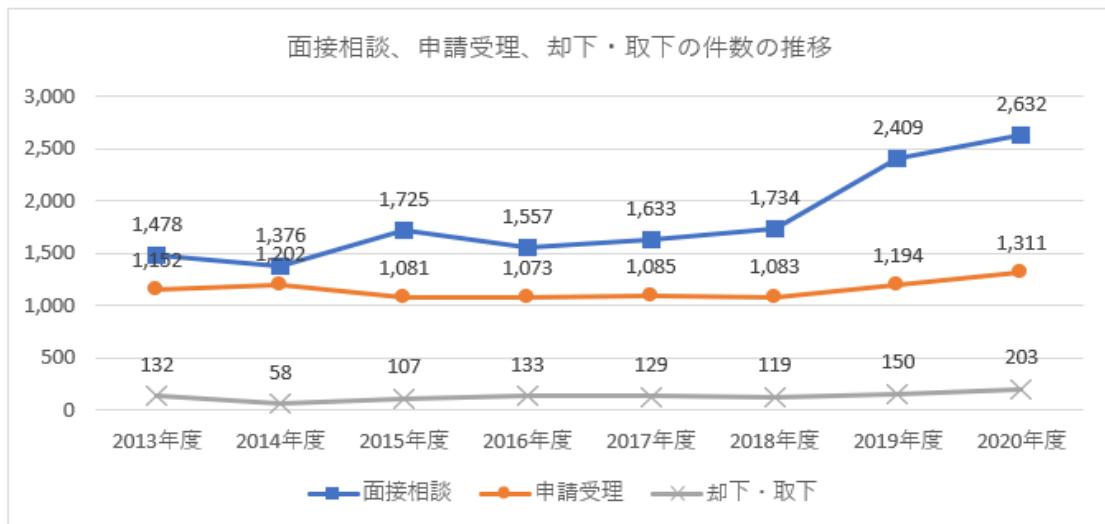
令和2年度の3区の福祉事務所における面接相談及び保護の開始・廃止の状況は、次のとおりである。面接相談には、生活保護の申請を求めている者ばかりではなく、生活困窮全般に関する相談窓口として生活支援課を案内されてくる者もいるため、申請受理や却下・取下に比べて件数が膨らんでいる。特に市役所と同じ建物にある葵福祉事務所では、その傾向が顕著にみられる。

地域	面接相談	申請受理	却下・取下	保護開始	保護廃止	開始－廃止
	件	件	件	世帯	世帯	世帯
葵区	1,174	476	64	418(8)	329	89
駿河区	649	398	50	335(4)	250	85
清水区	809	437	89	335(3)	279	56
市合計	2,632	1,311	203	1,088(15)	858	230

(出典) 静岡市の健康福祉（令和3年度版）

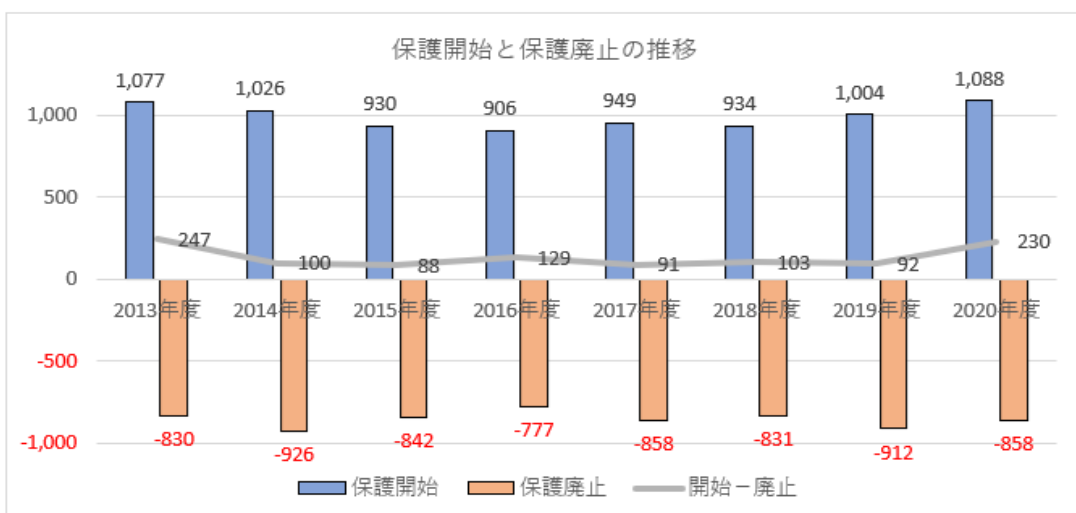
(注記) 保護開始の（）内の数字は、職権保護によるものを内数で示している

下のグラフは、上表の項目のうち、左側の面接相談、申請受理、却下・取下の件数について、直近8年間のデータを集計して年次推移の状況をまとめたものである。これを見ると、2019(令和元)年度に面接相談件数が大きく増加している。これは、厚生労働省の監査による指摘を受け、電話などによる簡易な相談や説明も面接相談件数として集計するように集計方法を変更したことによるものであるが、実態としては、大きく変わっていないとのことである。



(出典) 静岡市の健康福祉 (令和3年度版)、静岡市の福祉 (平成29年度版) をもとに監査人がグラフ化

また、下のグラフは、前記の表の項目のうち、右側の保護開始の世帯数、保護廃止の世帯数、両者の差(純増分)について、直近8年間の年次推移の状況になっている。年によって多少の増減はあるものの、毎年、約1,000世帯が保護開始になる一方、約800~900世帯が保護停止になっていて、差引で100~200世帯が増加する状況が続いていることがわかる。



(出典) 静岡市の健康福祉 (令和3年度版・平成29年度版) から監査人がグラフ化

(5) 保護の開始・廃止の理由

「静岡市の健康福祉」には、直前年度の保護の開始・廃止の理由が地域別に集計されているが、2018(平成30)年度から2020(令和2)年度の3年間のデータを累計したものが下の2表である。

保護開始の理由（直近3年間の累計）

理由	件数	割合
傷病等（急迫保護・要介護状態を含む）	445	14.7%
貯金・仕送り等の減少・喪失（老齢による収入の減少を含む）	2,015	66.6%
稼働者の死亡・離別等	19	0.6%
失業（事業不振・倒産を含む）	30	1.0%
その他の働きによる収入の減少	69	2.3%
社会保障給付金等の減少・喪失	3	0.1%
その他（他管内からの転入を含む）	445	14.7%
合計	3,026	100.0%

（出典）静岡市の健康福祉（平成30年度版～令和3年度版）から監査人が集計

保護廃止の理由（直近3年間の累計）

理由	件数	割合
死亡・失踪	1,260	48.4%
傷病治療	21	0.8%
稼働収入の増加等	423	16.3%
社会保障給付金等の増加	132	5.1%
親類等の引き取り（仕送りの増加を含む）	116	4.4%
施設入所	44	1.7%
その他（他管外への転出を含む）	605	23.3%
合計	2,601	100.0%

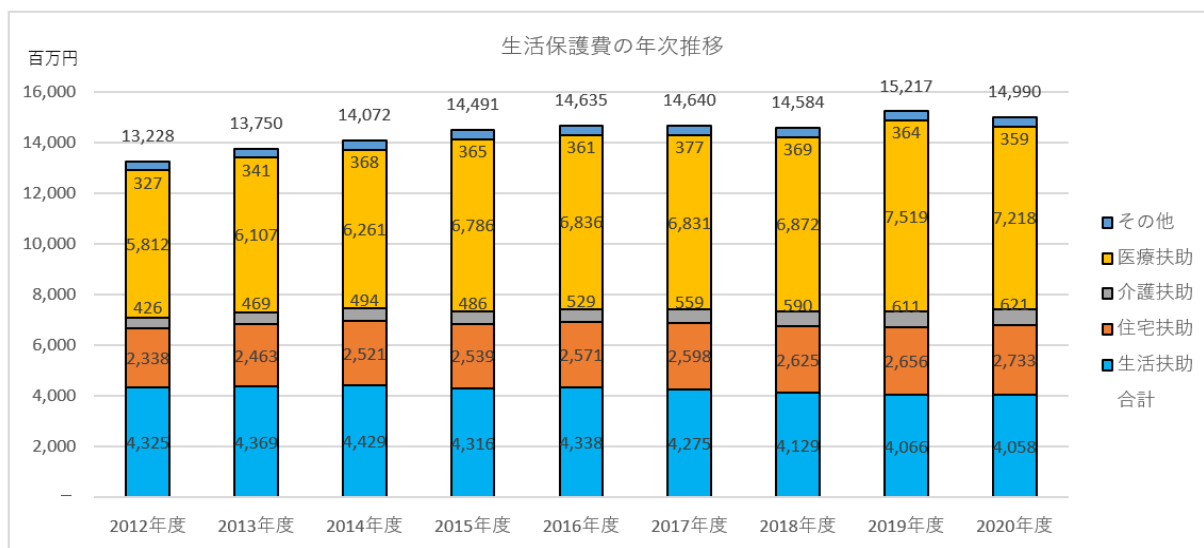
（出典）静岡市の健康福祉（平成30年度版～令和3年度版）から監査人が集計

開始の理由の上位にある「傷病・介護」や「貯金の減少」などは、高齢者世帯が増加してきている状況とつながっているように思われる。

また、減少の理由の約半分が「死亡や失踪」によるもので、「稼働収入の増加等」は16.3%にとどまっている。被保護者の生活再建の難しさと、高齢者世帯の出口の見えない状況を示しているように思える。

(6) 生活保護費の推移

静岡市の生活保護費は、増加傾向が続き、2019(令和元)年度には150億円を超えた。内訳で見ると、医療扶助と介護扶助が増加要因となっていることがわかるが、これらの状況は、上述の2(3)の全国の状況とも一致している。

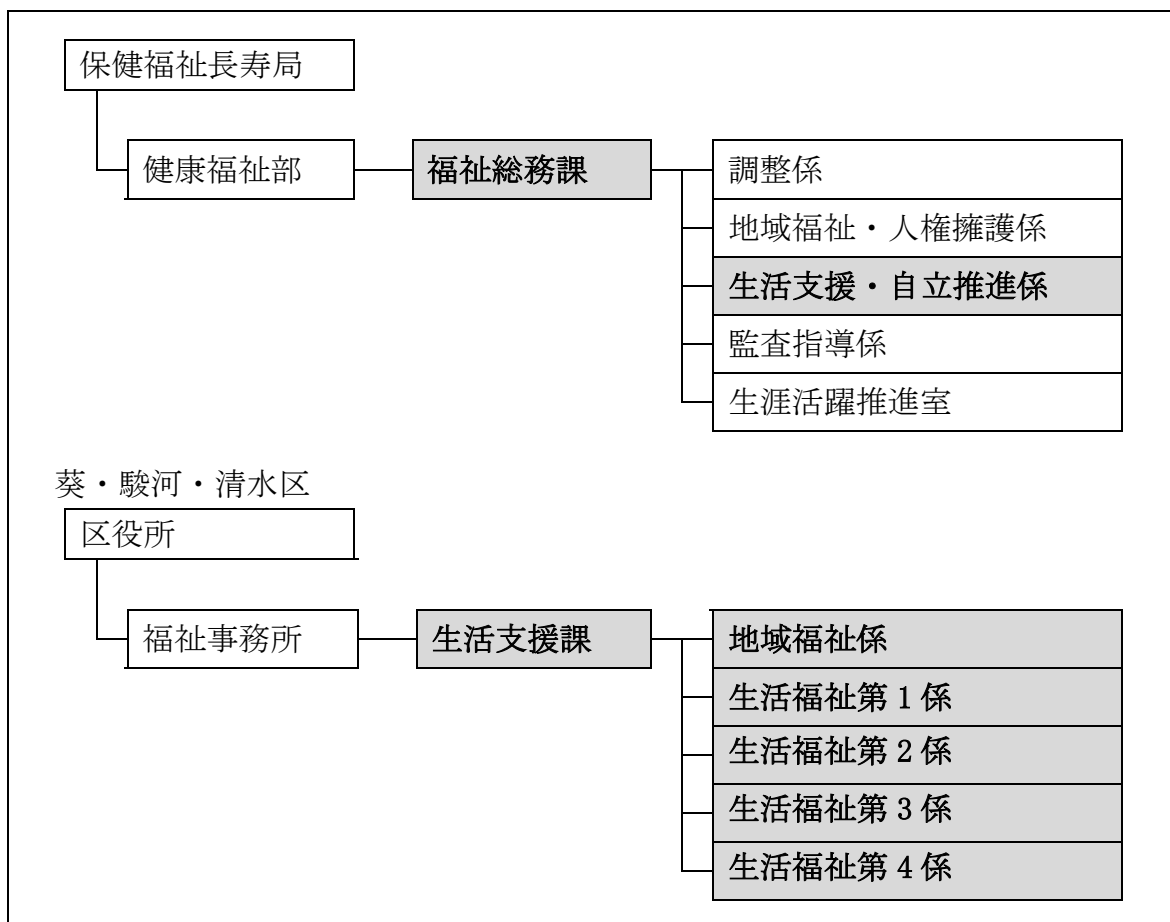


(出典) 静岡市の健康福祉(平成令和3年度版)、静岡市の福祉(平成29年度版)のデータをもとに監査人がグラフ化

4. 静岡市における生活保護の事務の概要

(1) 組織機構図（令和3年4月1日現在）

静岡市において生活保護の業務を直接実施するのは、葵区・駿河区・清水区の各福祉事務所の生活支援課であり、それを総括しているのが、本庁・福祉総務課の生活支援・自立推進係である。



(2) 事務分掌

静岡市の事務分掌規則及び「静岡市の健康福祉」（令和3年度版）から、本庁・福祉総務課の生活支援・自立推進係と各区の生活支援課の業務を抜粋すると、以下のようになる。

<福祉総務課 生活支援・自立推進係の業務>

- ① 生活保護等の総括に関すること。
- ② 生活保護法に係る医療機関及び介護機関の指定及び指導等に関すること。
- ③ 生活保護法の施行に係る事務監査に関すること。
- ④ 保護施設の管理に関すること。
- ⑤ 生活困窮者の自立支援の総括に関すること。

- ⑥ 中国残留邦人等への支援の総括に関する事。
- ⑦ ホームレスの自立支援等の総括に関する事。
- ⑧ 所管に係る事務についての福祉事務所生活支援課との総合調整に関する事。
- ⑨ 福祉電算システムに関する事。
- ⑩ 社会福祉統計の総括に関する事。

<生活支援課の業務>

地域福祉係の業務

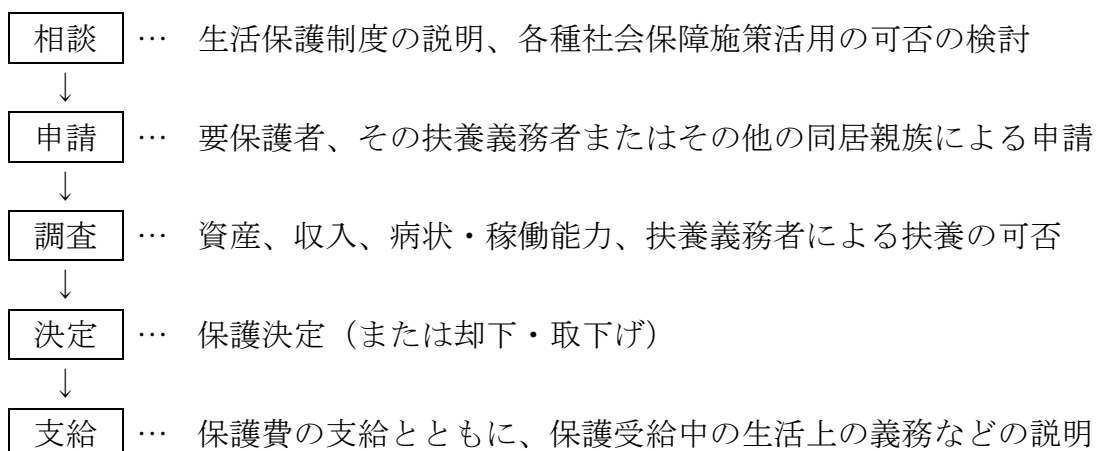
- ① 法務関係各種委員等に関する事。
- ② 民生委員及び児童委員に関する事。
- ③ 社会福祉統計の実施に関する事。
- ④ 社会福祉法人静岡市社会福祉協議会の地区センターとの連絡調整に関する事。
- ⑤ 蒲原出張所との連絡調整に関する事（清水福祉事務所に限る。）。
- ⑥ 事務所の庶務に関する事。

生活福祉第1係・第2係・第3係・第4係の業務

- ① 生活保護等の決定及び実施に関する事。
- ② 中国残留邦人等への支援に関する事。
- ③ 法定外援護に関する事。
- ④ 行旅病人及び行旅死亡人の取扱いに関する事。
- ⑤ 要保護女子の指導及び更生に関する事。
- ⑥ ホームレスの自立支援等の実施に関する事。
- ⑦ 生活困窮者の自立支援に関する事。

(3) 保護の開始の手続

静岡市における生活保護の開始の手続の流れは、次のとおりである。



5. 事務事業総点検表から見る、生活保護に関連する事業

生活保護に関する事業の中心は、被保護世帯に対する扶助費の支給に関する業務であるが、監査はその周辺事業についても網羅的に検証する必要がある。そのため、市が行っている様々な事業の中から、網羅的・統一的に生活保護に関連する事業を抽出するための資料として、令和2年度の「事務事業総点検表」（一次評価）を活用した。

下表は、生活保護業務を行っている福祉総務課の事務事業総点検表に掲げられているすべての事業の中から、事業名や事業目的、事業内容に、「生活保護」「要保護」「被保護」「生活困窮」「救護所」「保護施設」という用語が含まれるものを抽出した結果である。これらの事業の中から、右端の「管理番号」に数字があるものが監査対象に抽出した事業である。

No.	事務事業名	予算額 (千円)	決算額 (千円)	管理 No.
454	救護所運営事業	125,845	113,342	A-01
455	静岡市救護施設等新型コロナウイルス感染拡大防止事業	13,400	8,253	
456	生活保護受給者就労体験・職業訓練事業	18,465	18,465	A-02
457	要保護者世帯向け不動産担保型生活支援資金補助金	19,170	—	A-03
458	生活困窮者子どもの学習意欲向上事業	3,514	3,514	
459	生活困窮者一時生活支援事業	5,886	4,800	
460	生活保護法施行事務費	16,432	11,840	A-04
461	中国残留邦人生活支援事業	29,396	14,585	A-05
462	生活困窮者住居確保給付金事業	29,532	22,979	A-06
463	生活困窮者家計改善支援事業	4,723	4,723	
464	生活困窮者自立相談支援事業	43,583	43,519	A-07
465	生活保護扶助費	15,502,812	14,907,276	A-08
466	緊急援護事業費	8,015	7,632	
467	生活保護法事務経費	22,738	50,978	A-09
468	就労自立給付金事業費	6,542	3,296	
469	被保護者健康管理支援事業	26,563	26,563	A-10

監査対象には、次のいずれかの条件に該当するものを抽出した。

- | |
|--|
| ①決算額が 10,000 千円以上
②予算額が 10,000 千円以上、かつ、決算額が 5,000 千円未満
(予実乖離が 50%以上) |
|--|

上表の予算額と決算額から監査対象とした事業のカバー率を単純計算すると、以下のような結果になる。

	予算額(千円)	決算額(千円)
生活保護関連事業全体	15,876,616	15,241,765
監査対象事業(カバー率)	15,834,536 (99.7%)	15,209,547 (99.8%)

第3章 監査の結果と意見

A 生活保護関連事業

A-01. 救護所運営事業

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	対象者を入所させ、生活扶助を行うことを目的とする。
根拠法令等	生活保護法、静岡市救護所条例、静岡市救護所管理規則
主な事業内容	①指定管理者に対しての指定管理料の支出 ②施設運営上の助言指導等
開始事業年度	平成18年度
終了予定年度	—
実施主体	市（委託）
担当課	福祉総務課、3区の生活支援課

静岡市救護所の概要

施設の目的	身体上または精神上著しい障害があるため独立して日常生活を営むことのできない要保護者を入所させて、生活扶助を行うことを目的とした生活保護法第38条の規定による救護施設である。
所在地	静岡市葵区吉津 1905 番地
設置主体	静岡市
指定管理者	社会福祉法人 静岡市厚生事業協会
施設規模	敷地面積 : 13,042.60 m ² (静岡老人ホームと共用) 建物延床面積 : 1,878.44 m ² (静岡老人ホームとの共用分を含む) 建物構造 : 鉄筋コンクリート造平屋建 (一部2階建)
定員	50人
入所人員	49人 (令和2年度の月平均) うち、他市町からの受入14人 (※)

(※) 静岡市救護所は、静岡市の周辺市町からも対象者を受け入れており、静岡市が周辺市町の負担分も合わせて、いったん静岡市厚生事業協会に委託料を支払い、別途、各市町に対して立替額を請求している。

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
前年度からの繰越額 (A)	—	—	—
最終予算額 (B)	115,952	121,306	125,845
決算額 (C)	112,443	114,465	117,474
次年度繰越額 (D)	—	—	—
予実乖離率 (C/(A+B-D))	97.0%	94.4%	93.3%

(参考) 事務事業総点検表より

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
予算額	115,952	118,906	125,845
決算額	112,444	112,046	113,342

※: 令和元年度の予算額・決算額と令和 2 年度の決算額は指定管理料だけが計上されていた。

(3) 事業費の財源 (令和 2 年度)

(単位:千円)

財源区分	金額	説明
一般財源	23,901	委託料: 113,341、修繕費: 4,132 △ 国補助: 59,305、△ 他市負担金: 34,268
国から	59,305	(委託料: 113,341 - 他市負担金: 34,268) × 3 / 4
その他	34,268	他市入所者の負担金
合計	117,474	

(4) 活動指標と成果指標

① 活動指標

指標名	入所率(年度平均)		
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
目標値	95%以上	95%以上	95%以上
実績値	94%	98%	98%

② 成果指標

指標名	静岡市救護所の安定的な運営…入所率(年度平均)		
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
目標値	95%以上	95%以上	95%以上
実績値	94%	98%	98%

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

令和2年度の事業費の内訳は、下表のとおり。それぞれの内訳項目について、静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」で申請処理等を確認し、委託料については毎月の保護費・施設事務費の内訳書とも照合したが、問題点は検出されなかった。

部署	費目(節)	内容	金額(千円)
福祉総務課	委託料	指定管理料	113,341
	需用費	修繕料(空調、給水ポンプ)	4,132
計			117,474

なお、静岡市救護所では静岡市の周辺市町からも対象者を受け入れているが、静岡市が周辺市町の負担分も合わせて、いったん静岡市厚生事業協会に委託料を支払い、別途、各市町に対して立替額を請求している。上記の委託料には、周辺市町の立替分も合わせて計上されており、周辺市町から受け取る立替金の回収分は、市の歳入として別に計上されている。

下表は、令和2年度の委託料の内訳であるが、約3割は他市町分となっている。

令和2年度の委託料の内訳 (単位:千円)

静岡市	葵区	42,643	(69.3%)
	駿河区	14,728	
	清水区	21,159	
	小計	78,531	
他市町	富士市	5,771	(29.5%)
	島田市	20,092	
	藤枝市	3,889	
	その他	3,681	
	小計	33,435	
一時入所		1,861	
過不足調整		△487	
合計		113,341	

【指摘・意見】

なし

(2) 委託・請負等の契約について

【確認した状況】

静岡市救護所の指定管理期間は、平成 30 年度から令和 2 年度までの 3 年間で、令和 2 年度中に、令和 3 年度から令和 7 年度まで（5 年間）の指定管理者の選定（再任）手続が行われた。令和 2 年度に行われた手続について、関係資料等の検証を行ったが、問題点は検出されなかった。

【指摘・意見】

なし

(3) 補助金等の支給について・・・該当なし

(4) その他業務管理について

① 活動指標と成果指標について

【確認した状況】

当事業では、活動指標と成果指標が同じもの（年間の平均入所率）になっている。これは、市が指定管理者に求めている目標にもなっている。

担当課が入所率の高さを目標に設定している理由は、委託者が各福祉事務所と綿密な連携が取れ、入所が必要である保護者に対して、的確な援助ができていることを示している、という考えによる。

年間の平均入所率の計算は、毎月の月初時点の入所人員数の 12 か月の平均値を算出し、これを定員数 50 人で除した数値で算出していることを確認した。月次単位の平均でも特に問題ないものとする。

【意見 01】

一般的には、活動指標は「どれだけ頑張ったのかを示すもの」、成果指標は「頑張った成果がどれだけ出たのかを示すもの」ということになる。入所率は、施設の稼働状況を測る意味で重要な指標であり、上記【確認した状況】に記載した担当課の考え方についても一定の合理性は認められると思われる。しかし、入所率や入所者数は、担当課及び指定管理者が頑張って高めたり増やしたりすることができるものではなく、また、入所率が高いことや入所者が多いことが市にとって望ましいことなのか、という点でも、活動指標や成果指標として他にもっと適切なものが無いだろうかと思われる。

静岡市救護所の平均入所率は、令和元年度も令和 2 年度も 98% という非常に高い水準で、常にほぼ定員いっぱいの入所者がいることになる。令和 2 年度の平均入所率の計算資料では、12 か月のうち 3 か月が、月初時点の入居者が 50 人になっていた。このような状況が日常的であると考えれば、入所したくても空きがな

い場合もかなりあるが、そのような場合は、要保護者の体の状態や年齢などに合わせて、病院、介護施設、他市町の救護所、その他民間の施設などへの受入対応をしている。

このような状況を考えると、当事業の活動指標は救護所に新規に受入れた要保護者の数、成果指標は受入施設の待機者を作らないことなどを検討してもいいのではないかと考える。

A-02. 生活保護受給者就労体験・職業訓練事業

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	生活保護受給者で就労経験が少ない者の、自信・意欲・能力を高め、就労を支援する。
根拠法令等	生活保護法
主な事業内容	生活保護受給者で就労経験が少ない者等に対し、生活訓練、就労体験及び職業訓練を実施する。
開始事業年度	平成 25 年度
終了予定年度	—
実施主体	市（委託）
担当課	福祉総務課、3 区の生活支援課

※: 令和 2 年度の支援実績の状況

(単位:人)

対象		支援者数	生活訓練 実施者数	就労体験 実施者数	職業訓練 実施者数	目標達成 支援完了
生活保護 受給者	葵区	24	24	6	12	24
	駿河区	14	14	3	7	14
	清水区	1	1	0	1	1
生活困窮者		9	9	8	9	9
計		48	48	17	29	48

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
前年度からの繰越額 (A)	—	—	—
最終予算額 (B)	18,129	18,297	18,465
決算額 (C)	18,129	18,296	18,464
次年度繰越額 (D)	—	—	—
予実乖離率 (C/(A+B-D))	100%	100%	100%

(3) 事業費の財源（令和2年度）

(単位:千円)

財源区分	金額	説明
一般財源	6,155	
国から	12,310	生活困窮者就労準備支援金事業費補助金
合計	18,465	

(4) 活動指標と成果指標

①活動指標

指標名	訓練受講者数		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	60人	60人	60人
実績値	54人	50人	45人

※：目標値は、教室の規模や人員配置から月5件程度、年間60件として設定している。

②成果指標

指標名	訓練受講者の就労意欲または生活リズムの改善が見られた割合		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	80%以上	80%以上	80%以上
実績値	80%	88%	100%

※：目標値は、平成27年度の実績値以上として設定している
 実績値は、受講者へのアンケートから集計している

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

令和2年度の事業費の内訳は、委託先に対して支払った委託料のみである。これについて、静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」で申請処理等を確認したが、問題点は検出されなかった。

部署	費目(節)	内容	金額(千円)
福祉総務課	委託料		18,465

【指摘・意見】

なし

(2) 委託・請負等の契約について

【確認した状況】

当事業の委託期間は、平成30年度から令和2年度までの3年間で、令和2年度中に令和3年度から令和5年度（3年間）の委託者の選定手続が行われた。

当事業の事業者選定には、公募型のプロポーザル方式を採用している。その理由は、業務内容が非定型的で事業者の創意工夫により多様な実施方法が考えられ、事業者の能力や実績等も含めて、より効果的な実施方法を確定する必要があるというもので合理性が認められる。また、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約となっている。令和2年度に行われた手続について、関係資料等の検証を行ったが、問題点は検出されなかった。

【指摘・意見】

なし

(3) 補助金等の支給について . . . 該当なし

(4) その他管理業務について

①事業利用者の地域バランスについて

【確認した状況】

当事業では、委託者から市に対して実績報告書が提出されており、これによると、平成30年度から令和2年度までの3年間における訓練参加者は、延人数で、次のような内訳になっている。

葵区	駿河区	清水区	生活困窮者	合計
78人	38人	3人	17人	136人

市が交通費の負担などもしているものの、教室が葵区にしかないため、参加者が葵区に大きく偏り、清水区ではほとんど利用がない状況になっている。この状況について、担当課からは「委託者が3区の利用者ともに利用しやすい場所に教室を設けることが理想的ですが、経費面で難しいのが現状です。」との回答を得ている。

【指摘01】

担当課は、訓練参加者の地域バランスも意識し、参加者数の少ない地域については、福祉事務所の担当者に対して積極的に対象者へのアナウンスをするなどの働きかけを指導すべきである。

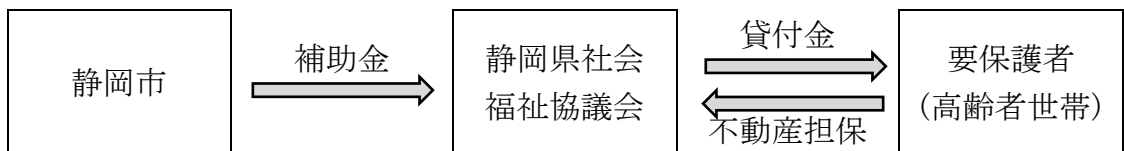
A-03. 要保護者世帯向け不動産担保型生活支援資金補助金

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	要保護の高齢者世帯が、その所有する居住用不動産に住み続けながら安定した生活を送れるようにする。
根拠法令等	生活保護法 静岡市生活福祉資金(要保護者世帯向け不動産担保型生活資金) 貸付事業費補助金交付要綱
主な事業内容	対象者に生活費の貸付を実施する県社会福祉協議会に補助金を交付する。
開始事業年度	平成 21 年度
終了予定年度	—
実施主体	補助等 (交付先)
担当課	福祉総務課、3 区の生活支援課

(※) 要保護者世帯向け不動産担保型生活支援資金のスキームと制度の概要



貸付対象者	下記のいずれにも該当する者 ①借入申込者が単独で所有している不動産に居住している ②借入申込者及び同居の配偶者が原則として 65 歳以上である ③本制度を利用しなければ、保護の受給を要する世帯であると福祉事務所が認めた者
対象不動産	①評価額 500 万円以上の不動産 ②賃借権等の利用権、抵当権等の担保権が設定されていない
貸付期間	貸付元利金が貸付限度額に達するまで
貸付月額	生活扶助基準の 1.5 倍
償還	①借入人死亡等による契約終了後、貸付元利金を一括償還 (配偶者が契約を継承する場合、配偶者死亡時) ②①の償還がない場合、県社協は根抵当権の実行により償還

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
前年度からの繰越額 (A)	—	—	—
最終予算額 (B)	57,600	35,455	19,170
決算額 (C)	—	—	—
次年度繰越額 (D)	—	—	—
予実乖離率 (C/(A+B-D))	0%	0%	0%

※: 当事業は、平成 25 年度以降、決算額が発生していない。

(3) 事業費の財源 (令和 2 年度)

(単位:千円)

財源区分	金額	説明
一般財源	4,793	事業費の 1/4
国から	14,377	事業費の 3/4 が国庫補助対象
合計	19,170	

(4) 活動指標と成果指標

①活動指標

指標名	貸付対象世帯への適切な対応		
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
目標値	適切な対応	適切な対応	適切な対応
実績値	適切な対応	適切な対応	適切な対応

(※)「適正な対応」とは、対象者を適切に把握するとともに、対象者に対して申請支援を実施することを指している。

②成果指標

指標名	貸付対象世帯への貸付手続等の支援の実施		
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
目標値	適切な対応	適切な対応	適切な対応
実績値	適切な対応 (0 世帯)	適切な対応 (0 世帯)	適切な対応 (0 世帯)

(※)「適正な対応」とは、対象者に対して、当該制度を説明するとともに、必要に応じて申請の支援を行っていることを指している。

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

当事業は、県社会福祉協議会（以下、「県社協」とする）から要保護者への貸付金の資金を市が補助するものであるが、平成 25 年度以降、支給実績がない。

事業費の予算は、令和元年度までは、制度の対象となる被保護者すべてを予算計上していたが、令和 2 年度から、世帯の状況などから実現可能性の高い者のみを予算計上するようにしている。具体的には、下表のように全対象者 4 件のうち、予算計上対象者を 2 件に絞り込んでいる。なお、制度の対象者が非常に少ないが、年度ごとの新規の対象者ではなく、過年度からの対象者も含めて静岡市全体で本制度の適用要件を満たす対象者がこれだけしかいない、ということである。

平成 30 年度以降の予算額の計算内訳

	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度	
制度の対象者	5 件	57,600 千円	1 件	35,455 千円	4 件	46,424 千円
予算の対象者	5 件	57,600 千円	1 件	35,455 千円	2 件	19,170 千円

※：金額は個々の対象ごとに不動産の評価額を計算している

また、市から県社協に対する補助金の支給は、新規で県社協の貸付が決定した際に、決定した貸付額から償還金を控除した額を補助金として支給している。

当事業に関する県社協の収支状況は下表のとおりである。

(単位:千円)

年度	前年度からの繰越額	収入		支出	翌年度への繰越額
		補助金額	償還額	貸付金額	
平成 22 年度	3,731	16,030	—	1,029	18,731
平成 23 年度	18,731	11,270	1,029	1,691	29,339
平成 24 年度	29,339	1,463	—	2,755	28,046
平成 25 年度	28,046	—	—	3,150	24,896
平成 26 年度	24,896	—	—	3,003	21,892
平成 27 年度	21,892	—	—	2,653	19,239
平成 28 年度	19,239	—	4,265	2,688	20,817
平成 29 年度	20,817	—	—	2,937	17,879
平成 30 年度	17,879	—	—	3,743	14,136
令和元年度	14,136	—	—	3,469	10,666
令和 2 年度	10,666	—	—	2,489	8,176

【指摘・意見】

なし

当事業は、予算額と実績額の乖離が大きい状況が継続している。

市から県社協への補助金の支給は、【確認した状況】に記載したように新規で県社協の貸付が決定した際に、決定した貸付額から償還金を控除した額を補助金として支給している。県社協から要保護者に対しては、貸付金が分割支給されるが、市から県社協に対しては、貸付の原資となる補助金を先に一括して支払うため、1件あたりの金額が大きく、新規の貸付が実行されるか、されないかによって、実績はゼロか100のどちらかになり、予算と実績がぶれやすい構造になっている。

予算については、【確認した状況】に記載したように令和2年度に制度の対象者全員分ではなく、世帯の状況などから実現可能性の高い者のみにするように変更している。担当課としては、制度の性質上、本事業の適用対象になりうる要保護者に対しては、本制度を活用するように指導することが求められる以上、対象者全員分を予算化してきた経緯があるが、乖離額の大きさを考慮しての見直しであり、合理的な判断であると考え。問題は実現可能性が高いと見積もった対象者に対して本制度の活用実績をいかに上げるかということであるが、これについては、2(4)①で後述する。

(2) 委託・請負等の契約について・・・該当なし

(3) 補助金等の支給について・・・令和2年度は支給実績なし

(4) その他管理業務について

①事業の進め方

【確認した状況】

当事業の要保護者に対する対応は、各区・生活支援課のケースワーカー（地区担当者）が行っている。対象となる要保護者は静岡市全体でも数件しかいないため、ケースワーカーの中でも当事業の対応を経験した人は少なく、担当になったケースワーカーにとっては慣れない業務の対応が求められる。

生活保護制度の基本的な考え方は、持っている資産や能力を最大限活用しても不足する部分を補うことを予定した制度であるので、実施機関としては、本制度の適用対象に該当する要保護者に対しては、原則的に本制度の活用を指導しなければならない。

一方で、本制度を活用するかどうかは、要保護者の判断に委ねられ、たとえば、対象不動産の売却を希望する要保護者や家を失うことを不安に感じる要保護者がいて、なかなか制度活用が進んでいない。

【意見 02】

当事業のような対象件数が非常に少ない業務については、ケースワーカー（地区担当者）が要保護者の対応窓口になるとしても、業務に関する情報や経験をできるだけ集約させた方が効率的である。

この点、本庁・福祉総務課から各区・生活支援課への指導などは担当査察指導員に対してのみ行われているが、担当ケースワーカーは所属する区の指揮命令系統の中だけでは孤立しやすい。たとえば、本庁・福祉総務課から各区・生活支援課への指導や情報伝達のやりとりに担当ケースワーカーも直接参加させることで、各区に点在する担当ケースワーカー同士の情報交換もできるようにするなど、少しでも業務に関する情報や経験を集約させるような工夫をしてもいいのではないかと思われる。

②活動指標と成果指標の設定について

【確認した状況】

当事業の活動指標は「貸付対象世帯への適切な対応」、成果指標は「貸付対象世帯への貸付手続等の支援の実施」とし、いずれも目標（値）を「適切な対応」としている。担当課によれば、活動指標は、対象者を適切に把握するとともに、対象者に対して申請支援を実施することを指しており、後者は、対象者に対して、当該制度を説明するとともに、必要に応じて申請の支援を行っていることを指している、とのことであるが、説明がないと両者の違いは分かりにくく、何をもって「適切」と評価するのかという点についても客観性に欠けている。

【意見 03】

当事業の対象者は限定されており、活動指標は対象者に対して説明を行う回数（世帯数）、成果指標は新たに貸付けが実行された世帯数とするのが、より直接的で客観的な指標になると考える。

A-04. 生活保護法施行事務費

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	生活保護法に基づく最低限度の生活の維持と自立助長の支援をする。
根拠法令等	生活保護法
主な事業内容	生活保護法に基づく保護の運営実施に必要なケースワーク業務等
開始事業年度	昭和 21 年度
終了予定年度	—
実施主体	市（直営）
担当課	福祉総務課、3 区の生活支援課

(※) 当事業は、後述する A-08 生活保護扶助費に関する業務、つまり、被保護者に対するケースワーク業務を実施する際に発生する諸経費を被保護者に支給する扶助費とは別に集計・管理するための事業項目である。したがって、担当課の事業活動の内容は、A-08 生活保護扶助費と一体である。

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
前年度からの繰越額 (A)	—	—	—
最終予算額 (B)	22, 147	22, 692	16, 432
決算額 (C)	16, 456	17, 011	11, 839
次年度繰越額 (D)	—	—	—
予実乖離率 (C/(A+B-D))	74. 3%	75. 0%	72. 1%

(3) 事業費の財源（令和 2 年度）

(単位:千円)

財源区分	金額	説明
一般財源	15, 618	
国から	811	生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
その他	3	生活保護費雑入
合計	16, 432	

(4) 活動指標と成果指標

①活動指標

指標名	生活保護法等の適正な運用		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	実施	実施	実施
実績値	実施	実施	実施

※：担当課は、事業評価において、各区の生活保護業務が滞りなく行われている状態が確保されていることをもって「(適正な運用の) 実施」としている。(成果指標も同じ)

②成果指標

指標名	生活保護法等の適正な運用		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	実施	実施	実施
実績値	実施	実施	実施

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

令和2年度の事業費の内訳は、下表のとおり。

(単位:千円)

費目	葵区	駿河区	清水区	本庁	合計
報償費	337	—	1,011	—	1,348
旅費(市内・管外)	48	116	118	—	283
消耗品費・印刷製本費・修繕料	1,624	1,427	1,410	566	5,028
通信運搬費・手数料・広告料	1,233	1,021	1,228	182	3,665
事務事業等委託料	105	193	140	—	440
使用料及び賃借料	188	264	479	—	931
備品購入費	111	29	—	—	140
合計	3,649	3,053	4,388	748	11,839

それぞれの内訳項目について、歳出予算整理簿の中から任意に抜き出して静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」で支出負担行為書などと照合を行ったが、以下を除き、検出事項は無かった。

報償費は、支出額に地域アンバランスがあるように見えるが、次のような状況があることを確認した。

- ㊦ 葵区と清水区に各 2 名の嘱託医がおり、駿河区の業務は葵区の嘱託医が兼務している。
- ㊧ 嘱託医 2 名の内訳は、一般科医と精神科医で、勤務日数が前者は月 4 日、後者は月 2 日となっている。
- ㊨ 清水区では 2 名の嘱託医の謝金（月 6 日分）が計上されているが、葵区では精神科医の分（月 2 日分）だけが計上されている。
- ㊩ 葵区の一般科医は非常勤職員となっており、人事から給与として支払われているため、当事業費には計上されない。

【指摘・意見】

なし（報償費の地域アンバランスについては合理性あり）

(2) 委託・請負等の契約について

【確認した状況】

上記（1）の事業費の内訳の中に「事務事業等委託料」が市合計で 440 千円計上されている。これは、主に、要介護認定等調査委託料である。

歳出予算整理簿の中から任意に抜き出して静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」で委託契約書、委託業務実施報告書、支出負担行為と照合したが、問題点は検出されなかった。

【指摘・意見】

なし

(3) 補助金等の支給について . . . 該当なし

(4) その他管理業務について

①活動指標と成果指標について

【確認した状況】

当事業は、活動指標も成果指標も「生活保護法等の適正な運用」で、いずれも目標値と実績値を「実施」としている。担当課によれば、各区の生活保護業務が滞りなく行われている状態が確保されていることをもって「(適正な運用の)実施」としている、とのことであるが、具体的にどのような状態を指しているのかわかりにくい。

【意見 04】

当事業は、前記 1（1）概要の注記コメントのとおり、事業の活動内容が A-08 生活保護扶助費と一体である。事務事業評価で、1 つの活動を支出する費用の内

容（扶助費と諸経費）で2つの事業に分けるのであれば、当事業については、ケースワーク業務を支えるためのコストという面に着目して評価し、活動指標と成果指標もそれに沿ったものにした方がわかりやすい。しかし、今回、諸経費の内容を検証したが、個々の旅費や事務用品費などはケースワーク業務に伴い不可避免的に発生するようなものばかりで、これらを政策的に削減・抑制することを指標にすることはあまり馴染まないと考えた。

一方、これまでの指標としていた、各区の生活保護業務が滞りなく行われている状態が確保されていることを目指すという視点で考えると、生活保護業務に滞りがある状態（エラー事案）を明確にして、これをゼロに抑えることを指標にしてもいいのではないかと考える。たとえば、生活保護法第24条では保護申請から開始決定までの日数を原則14日以内、調査等に時間がかかる場合でも30日を超えてはならないとされているが、この上限日数30日を超えることをエラー事案と捉えるのであれば、活動指標は年間の保護開始決定件数（母集団）、成果指標は30日超過事案をゼロにすること、となる。担当課は、できるだけ客観的な数値等で評価できるような見直しを検討すべきである。

A-05. 中国残留邦人生活支援事業

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	対象者の自立の支援を図ることを目的とする。
根拠法令等	中国残留邦人等支援法
主な事業内容	対象者への支援給付費の支給と対象者に対する支援相談業務を行う。
開始事業年度	平成6年度
終了予定年度	—
実施主体	市（直営）
担当課	福祉総務課、生活支援課（葵区のみ）

(※) 当事業は、世帯収入が一定の基準に満たない中国残留邦人等（中国残留邦人及び樺太残留邦人）とその配偶者に対して支援給付を行うものである。生活保護とは別の法律に基づくものであるが、支援給付の種類は、生活保護と同じ7種類（生活、住宅、医療、介護、出産、生業、葬祭）で、支給額の計算も類似しているため、担当課では、生活保護費の支給業務と一体的に業務が行われている。

なお、現在、静岡市での対象は葵区の3世帯・6人のみである。

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
前年度からの繰越額 (A)	—	—	—
最終予算額 (B)	8,957	27,272	29,396
決算額 (C)	8,750	19,742	14,584
次年度繰越額 (D)	—	—	—
予実乖離率 (C/(A+B-D))	97.7%	72.4%	49.6%

※: 令和元年度以降の増加は、対象者の傷病の手術・入院により医療支援給付が大きく膨らんだことによるものである。

(3) 事業費の財源 (令和2年度)

(単位:千円)

財源区分	金額	説明
一般財源	3,633	中国残留邦人等支援給付費 (1/4)
国から	50	中国残留邦人等支援事業に係る遺族及び留守家族等援護事業委託費国庫委託金 (10/10)
	10,900	中国残留邦人等支援給付費 (3/4)
合計	14,584	

(4) 活動指標と成果指標

①活動指標

指標名	施行事務監査の実施		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	実施	実施	実施
実績値	実施	実施	実施

②成果指標

指標名	事務監査の実施率		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	100%	100%	100%
実績値	100%	100%	100%

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

令和2年度の事業費の内訳は、下表のとおり。

(単位:千円)

項目		葵区	福祉総務課	計
生活支援給付費	生活支援給付	3,795	—	3,795
	住宅支援給付	1,344	—	1,344
	出産・生業・葬祭支援給付	—	—	—
医療支援給付費		27	9,317	9,345
介護支援給付費		—	49	49
報償費/支援・相談員に対する謝金		—	50	50
合計		5,166	9,417	14,584

前ページの表（事業費の内訳）の項目のうち、生活・医療・介護支援給付費は対象者に直接または間接的に支給されるものであり、最下段の報償費は中国語の対応ができる支援・相談員にスポットで支払われる人件費と旅費である。これらの内訳項目について、金額の大きいものなどについて無作為に対象を抽出して、静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」で申請処理等を確認したが、問題点は検出されなかった。

【指摘・意見】

なし

(2) 委託・請負等の契約について . . . 該当なし

(3) 補助金等の支給について

当事業では扶助費は支給するが、補助金の支給は無い。

扶助費については、後述するB.生活保護扶助費に関する業務の中で、生活保護費の支給とあわせて検証を行った。

(4) その他管理業務について

①活動指標と成果指標について

【確認した状況】

当事業は、活動指標も成果指標も「監査の実施」にしているが、ここでの監査とは厚生労働省が福祉事務所に対して行う生活保護施行事務監査のことを指している。実際には、厚生労働省の代わりに本庁・福祉総務課が法定受託事務として福祉事務所の監査を行うことが多いため、担当課の活動や成果としてとらえている、ということである。しかし、当該監査は当事業を対象に含めているが、直接的には、生活保護費の支給業務を対象にしたものであること、また、当事業の目的は、監査をすることではなく、中国残留邦人等に対する支援給付業務を適正に行うことであることから、事業評価のポイントがズレている。

【意見 05】

当事業の生活支援給付とA-08の生活保護費の支給は、根拠法令が異なるため、会計上の支出も明確に区別されているが、内容的には類似点が多く、業務としては一体的に行われている。事務事業評価では、形式的な違いを重視して2つの事業に分けているので、できるだけ、当事業のために特別に求められる対応などについて評価し、活動指標と成果指標もそれに沿ったものにした方がわかりやすい。

当事業のために特別に求められる対応としては、事業費の中で報償費として計

上されていた中国語の対応ができる支援・相談員による訪問・支援があり、令和2年度の実績としては、4回行われている。担当課は、活動指標を訪問・支援活動の回数、成果指標をそれらの活動の対象者数とするなど、できるだけ直接的に当事業を評価できるような見直しを検討すべきである。

A-06. 生活困窮者住居確保給付金事業

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	離職により住居を喪失もしくは喪失するおそれのある者に対して住宅の確保及び就労の機会の確保に向けた支援を行う。
根拠法令等	生活困窮者自立支援法施行規則、静岡市住居確保給付金支給要領
主な事業内容	対象者に住宅確保給付金を3か月（最長9か月まで延長可）支給するとともに、就労に向けた支援を行う。
開始事業年度	平成27年度
終了予定年度	—
実施主体	市（直営）
担当課	福祉総務課、3区の生活支援課

(※) 住宅確保給付金の受給者には、原則として、ハローワークでの月2回以上の職業相談、福祉事務所での月4回以上の面接支援、求人先への週1回以上の応募が求められる。(ただし、現在は、新型コロナウイルス感染防止のため条件が緩和されている)

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
前年度からの繰越額 (A)	—	—	—
最終予算額 (B)	2,545	2,577	29,577
決算額 (C)	1,205	1,464	23,016
次年度繰越額 (D)	—	—	—
予実乖離率 (C/(A+B-D))	47.4%	56.8%	77.8%

(参考) 事務事業総点検表より

(単位:千円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
予算額	2,545	2,577	29,532
決算額	1,206	1,464	22,979

※: 令和2年度に予算額も決算額も大幅に増加しているが、これは、新型コロナウイルス感染症拡大を受け、生活困窮者自立支援法施行規則が一部改正されたことにより、令和2年4月から対象者の範囲が自営業者にも拡大したことによるものである。

令和2年度の予算額・決算額には、扶助費だけが計上されていた。

(3) 事業費の財源 (令和2年度)

(単位:千円)

財源区分	金額	説明
一般財源	5,754	
国から	17,262	(扶助費:22,978千円+消耗品費:38千円)×3/4
合計	23,016	

(4) 活動指標と成果指標

①活動指標

指標名	求職活動または日常・社会生活支援		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	100%	100%	100%
実績値	100%	100%	100%

※:事務事業総点検表では、令和2年度の実績値を誤って43%(成果指標の実績値)と記載しているが、住宅確保給付金の支給者に対しては全員、求職活動または日常・社会生活支援が行われている。

②成果指標

指標名	受給者に対する就職者数の割合		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	65%	65%	65%
実績値	73%	100%	43%

※:目標値は、およそ3人に2人が一般就労もしくは就労機会が回復するものとして65%としている。

実績値は、令和2年度に対象者の範囲が拡大したため、次のように計算方法を変更している。

令和元年度の実績値の計算

$$\frac{\text{支援期間中の常用就職者数}}{\text{支援決定数}} = \frac{13}{13} = 100\%$$

令和2年度の実績値の計算

$$\frac{\text{支援期間中の常用就職者数及び就業の機会の回復者}}{\text{支援決定数}} = \frac{60}{138} = 43\%$$

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

令和2年度の事業費の内訳は、下表のとおり。扶助費は対象者に支給される住宅確保給付金である。

(単位:千円)

費目	葵区	駿河区	清水区	本庁	市合計
扶助費	3,210	9,542	10,226	—	22,978
消耗品費	14	8	14	—	38
計	3,224	9,550	10,240	—	23,016

扶助費(住宅確保給付金)の地区別の金額に大きな差があることについて、担当課では、区によって申請者の属性に違いがあったと分析している。支給決定が多かった駿河区と清水区では、主な申請者は、工場の派遣就労者であり、派遣切りや契約更新がされないといった本人都合によらずに失職することが多いことから求職活動支援と合わせて本制度の申請者数が多くなったと考えられている。一方、支給決定が少なかった葵区では、飲食店経営者が多く、求職活動要件を提示すると、難色を示し申請に至らず、申請者が少なくなったと考えられている。

【指摘・意見】

なし(下記(3)で住宅確保給付金の支給については、別途検証を実施)

(2) 委託・請負等の契約について . . . 該当なし

(3) 補助金等の支給について

【確認した状況】

当事業では、対象者に対して住宅確保給付金を支給している。扶助費の支給決定に関して、任意の件数について以下の書類を確認した結果、「静岡市住居確保給付金支給要領」の定めに基づき実施されていることを確認した。

- ・生活困窮者住居確保給付金支給申請書
- ・入居住宅に関する状況通知書
- ・住居確保給付金新生児確認書
- ・本人確認書類等
- ・収入関係書類
- ・金融資産関係書類
- ・賃貸契約書等
- ・求職活動状況報告書等

【指摘・意見】

なし

(4) その他管理業務について

①活動指標と成果指標について

【確認した状況】

当事業では、活動指標は「求職活動または日常・社会生活支援」、成果指標は「受給者に対する就職者数の割合」とし、それぞれ、目標値や実績値を割合で示そうとしている。給付金の支給者数など実数にした方がより直接的に示すことができるが、経済状況によって当事業の制度の利用者数が大きく変動するため、割合で示すことにしている。

しかし、活動指標は、給付金の支給者に対して求職・生活支援が行われた割合で、目標値も実績値も継続的に100%になっているが、当事業の制度は、求職・生活支援を行うことを前提に給付金の支給が行われるものなので100%になるのが当然であり、ほとんど意味のない指標になっている。

【意見 06】

活動指標は、年度内の経済状況の変化によって目標値と実績値に大きな乖離が生じることはあるとしても、給付金の支給者数（＝就労支援者数）で測る方が、望ましいと考える。

A-07. 生活困窮者自立相談支援事業

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	生活困窮者自立支援法に基づき、生活困窮者が困窮状態から早期に自立するために必要な支援を実施する。
根拠法令等	生活困窮者自立支援法
主な事業内容	伴走型の相談支援を実施するため、各区1カ所ずつ相談窓口を設置する。
開始事業年度	平成27年度
終了予定年度	—
実施主体	市（委託）
担当課	福祉総務課

(※) 主な事業内容にある「相談窓口」は、各区の福祉事務所内ではなく、各区にある社会福祉協議会の地域福祉推進センター内に暮らし・しごと相談支援センターを設置していることを示している。

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
前年度からの繰越額 (A)	—	—	—
最終予算額 (B)	42,831	43,230	43,583
決算額 (C)	42,740	43,177	43,518
次年度繰越額 (D)	—	—	—
予実乖離率 (C/(A+B-D))	99.8%	99.9%	99.9%

(3) 事業費の財源 (令和2年度)

(単位:千円)

財源区分	金額	説明
一般財源	10,880	
国から	32,638	委託料: 43,518千円×3/4
合計	43,518	

(4) 活動指標と成果指標

①活動指標

指標名	①相談受付件数、②支援プラン作成件数		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	前年比増 ①1,320件、②182件	前年比増 ①1,320件、②182件	前年比増 ①4,300件、②270件
実績値	①1,275件、②222件	①1,418件、②225件	①4,693件、②309件

※：相談受付件数も支援作成プラン作成件数も令和2年度に大きく増加しているが、その理由は新型コロナウイルス感染症拡大により生活相談の件数が増加したことによる。

②成果指標

指標名	支援終結（生活困窮からの自立）件数		
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	30件以上	51件以上	55件
実績値	50件	52件	52件

※：目標値は、前年比増としている。

※：支援の終結は、生活保護が開始された案件を除き、就労開始や障害者支援等のサービスにつながった件数をカウントしている。

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

令和2年度の事業費の内訳は、委託先である静岡市社会福祉協議会に対して支払った委託料のみである。これについて、静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」で生活困窮者自立相談支援事業完了報告書、検収済み報告書及び支出命令書等を確認したが、問題点は検出されなかった。

部署	費目	内容	金額(千円)
福祉総務課	委託料	静岡市社会福祉協議会への委託料	43,518

【指摘・意見】

なし

(2) 委託・請負等の契約について

【確認した状況】

当事業の事業者選定には、公募型のプロポーザル方式を採用している。その理由は、業務内容が非定型的で事業者の創意工夫により多様な実施方法が考えられ、

事業者の能力や実績等も含めて、より効果的な実施方法を確定する必要があるというもので合理性が認められる。また、地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約となっている。令和元年度に行われた手続について、関係資料等の検証を行ったが、問題点は検出されなかった。

【指摘・意見】

なし

(3) 補助金等の支給について . . . 該当なし

(4) その他管理業務について . . . 特になし

A-08. 生活保護扶助費

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	生活保護法に基づき最低限度の生活の保障と自立の助長を行う。
根拠法令等	生活保護法
主な事業内容	① 生活保護法に基づいた生活保護費の支給 ② 就労支援等の自立支援プログラムの実施
開始事業年度	昭和 21 年度
終了予定年度	—
実施主体	市（直営）
担当課	福祉総務課、生活支援課

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
前年度からの繰越額 (A)	—	—	—
最終予算額 (B)	14,933,273	15,465,777	15,650,893
決算額 (C)	14,746,192	15,139,125	15,055,356
次年度繰越額 (D)	—	—	—
予実乖離率 (C/(A+B-D))	98.7%	97.9%	96.2%

生活保護費は国が 3/4 を負担し、残りの 1/4 を静岡市が負担している。
国から受け取った負担金は翌年度に精算し、超過分を返還することになる。
上記の決算額には、当年度に被保護者に支給された扶助費の他に、前年度の超過分を国に返還した分が含まれているが、その内訳は次のとおり。

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
当年度の扶助費等	14,462,919	15,129,348	14,907,275
生活扶助費等負担金の 前年度精算額	283,272	9,776	148,080
合計：決算額（上表の C）	14,746,192	15,139,125	15,055,356

(参考) 事務事業総点検表より

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
予算額	14,933,273	15,465,777	15,502,812
決算額	14,746,193	15,139,126	14,907,276

※: 令和 2 年度の事務事業総点検表の予算額と決算額には、当年度分の扶助費だけが計上され、前年度分の返還金の計上が漏れていた。

(3) 事業費の財源 (令和 2 年度)

(単位:千円)

財源区分	内訳	金額	説明
一般財源	令和元年度の返還金	148,081	
	令和 2 年度の扶助費	3,875,703	1/4
国から	令和 2 年度の扶助費	11,627,109	生活扶助費等負担金 (3/4)
合計		15,650,893	

(4) 活動指標と成果指標

①活動指標

指標名	就労支援による就労支援者数		
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
目標値	698 人	499 人	601 人
実績値	499 人	601 人	626 人

※: 目標値は、前年度実績かそれを上回る数字を設定している。

事務事業総点検表では、令和元年度の計画値と実績値を成果指標と混同し、それぞれ 344 人、347 人と誤記している。

②成果指標

指標名	就労支援による就労者数		
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
目標値	328 人以上	345 人以上	347 人
実績値	344 人	347 人	336 人

※: 目標値は、高齢者世帯の増加によって就労指導を要する世帯が減少傾向にあるので、前年度実績と同水準としている。

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

令和2年度の事業費の内訳は、次のとおりである。

(単位:千円)

		葵区	駿河区	清水区	本庁	合計
生活扶助 費等負担 金	生活扶助	1,500,163	1,347,948	1,210,077	—	4,058,190
	住宅扶助	975,600	969,757	787,688	—	2,733,045
	教育扶助	23,660	17,367	17,164	—	58,192
	出産扶助	205	—	431	—	636
	生業扶助	9,654	8,644	6,682	—	24,980
	葬祭扶助	27,481	23,345	26,445	—	77,271
	進学準備給付金	1,200	300	300	—	1,800
	保護施設事務費	74,643	24,516	14,901	—	114,061
医療扶助費負担金		56,164	34,801	29,638	7,097,133	7,217,736
介護扶助費負担金		2,338	1,260	2,579	615,181	621,359
小計(当年度の事業費)		2,671,111	2,427,941	2,095,908	7,712,314	14,907,275
前年度の負担金の返還額		—	—	—	148,080	148,080
合計		2,671,111	2,427,941	2,095,908	7,860,395	15,055,356

(出典) 福祉総務課作成の経理状況報告書集計用シート

上表の元資料と3区的生活支援課及び本庁・福祉総務課の歳出予算整理簿との一致を確認したうえで、それぞれの歳出予算整理簿から各10件の取引を抽出し、静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」で申請処理等を確認したが、問題点は検出されなかった。

【指摘・意見】

なし

(2) 委託・請負等の契約について・・・該当なし

(3) 補助金等の支給について

後述するB-03. ケースワーク業務の中で、個別に検証を行った。

(4) その他管理業務について

①活動指標と成果指標について

【確認した状況】

当事業では、活動指標は「就労支援による就労支援者数」、成果指標は「就労支援による就労者数」とし、それぞれ、前年度実績かそれを上回る水準を目標値としている。

【意見 07】

当事業は、要保護者に対して生活保護費を支給する業務であるが、現状の活動指標や成果指標は、市が単に生活保護費を支給するだけではなく、就労支援などによって自立し、生活保護が必要ではなくなる人を増やそうと努力していることを示そうとしているという点で評価できる。

しかしながら、上記 1 (4) 活動指標の実績値を見てもわかるように、就労支援を受けている被保護者は毎年 600 人程度である。一方、当事業が対象にしている被保護世帯は 7,587 世帯、実人員は 9,467 人（令和 3 年 3 月末時点）であり、当事業の活動や成果を測る指標としては、ボリューム感が大きくかけ離れてしまっている。当事業の活動や成果のボリューム感を直接的に示すのであれば、被保護世帯数や被保護者数などの方がわかりやすい。ただし、これらの数字は、市の努力ではなく、経済状況によって増減することや、増えることが必ずしも良いわけではないことなどを考慮すると、活動指標（活動の量）は被保護世帯数で測りつつ、成果指標としては家庭訪問の回数として、前年度実績を参考に目標設定して、それを上回るようにしていくなどの見直しを検討してもいいのではないかとと思われる。

A-09. 生活保護法事務経費

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	各福祉事務所における生活保護法の適正実施
根拠法令等	生活保護法
主な事業内容	①生活保護法の実施に必要な事業の取りまとめや適正な事務が実施されているか、監査を実施する。 ②医療扶助・介護扶助に係る内容審査・支払業務
開始事業年度	昭和 21 年度
終了予定年度	—
実施主体	市（直営）
担当課	福祉総務課

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
前年度からの繰越額 (A)	—	—	—
最終予算額 (B)	31,137	63,203	55,348
決算額 (C)	28,967	61,685	50,977
次年度繰越額 (D)	—	—	—
予実乖離率 (C/(A+B-D))	93.0%	97.6%	92.1%

上記の決算額の内訳

(単位:千円)

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
実質的な当事業費	20,401	20,246	18,367
生活困窮者就労準備支援事業費等補助金の前年度精算（国に返還する）	8,566	41,439	32,610
合計：決算額（上表の C）	28,967	61,685	50,977

(※) 当事業の事業費には、実質的な当事業費（主に、医療扶助や介護扶助の審査支払事務の委託）の他に、他事業で発生した生活困窮者就労準備支援事業費等補助金の前年度精算処理が含まれている。生活困窮者就労準備支援事業費等補助金は、生活保護業務関連の補助の他、生活困窮者制度、ひきこもり対策支援事業、子どもの学習意欲向上事業等多岐に渡る補助金で、福祉総務課で一括申請をしている（令和 2 年度は 176,085 千円）。次年度の 6 月までに実績報告書を国へ提出し、超過分は返還を行うため、例年補正予算で対応しているが、精算に伴う返還金を当事業費で一括計上している。

返還金が大きくなっている主な要因は、前記のA-03（要保護者世帯向け不動産担保型生活支援資金補助金）において、必要額を予算措置し補助金の申請をしたものの、支援対象者が申請に至らず、結果として執行額がなく、当該事業分が全額返金になっていることがある。

（参考）事務事業総点検表より

（単位：千円）

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
予算額	31,137	63,203	22,738
決算額	20,073	61,686	50,978

※：平成 30 年度の決算額と令和 2 年度の予算額には、生活困窮者就労準備支援事業費等補助金の返還金の計上が漏れていたため、前表と不一致になっている。

（3）事業費の財源（令和 2 年度）

（単位：千円）

財源区分	金額	説明
一般財源	19,539	実質的な当事業費分
	32,610	前年度補助金精算にかかる返還金
国から	3,199	実質的な当事業費分 ①生活困窮者就労準備支援事業費等補助金：2,729 千円 ②生活保護監査指導委託金：435 千円 ③生活困窮者自立支援事業費等負担金：35 千円
合計	55,348	

（4）活動指標と成果指標

①活動指標

指標名	監査実施率（国監査含む）		
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
目標値	100%	100%	100%
実績値	100%	100%	100%

②成果指標

指標名	監査実施率（国監査含む）		
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
目標値	100%	100%	100%
実績値	100%	100%	100%

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

令和2年度の事業費の内訳は、次のとおりである。これらについて、静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」で申請処理等を確認したが、問題点は検出されなかった。

部署	費目	内容	金額(千円)
福祉総務課	委託料	医療扶助審査支払事務	11,411
		介護報酬審査支払事務	5,205
		レセプト電子データ提供	321
		社会保険診療報酬明細書等点検 ほか	826
	報償費	医師によるレセプト点検	253
	消耗品費	文具類等	349
	国庫支出返還金	前年度補助金精算にかかる返還金	32,610
合計			50,977

【指摘・意見】

なし

(2) 委託・請負等の契約について

【確認した状況】

当事業では、次の委託業務の契約を確認した。

	業務の内容	委託先
㊦	医療扶助審査支払事務	静岡県社会保険診療報酬支払基金
㊧	レセプト電子データ提供	社会保険診療報酬支払基金静岡支部
㊨	介護報酬審査支払事務	静岡県国民健康保険団体連合会
㊩	社会保険診療報酬明細書等点検	民間企業

上記㊩については、年度ごとに競争見積による随意契約が行われている。

上記㊦・㊧・㊨は委託先が制度上、唯一の存在であり、過年度に締結された本契約が自動更新となっている。また、令和2年度については、上記㊦で単価改定があり、単価改定の際に、課内で供覧手続が行われている。

これらの令和2年度分の手続について関係資料等の検証を行ったが、問題点は検出されなかった。

【指摘・意見】

なし

(3) 補助金等の支給について . . . 該当なし

(4) その他管理業務について . . . 特になし

A-10. 被保護者健康管理支援事業

1. 事業の概要

(1) 概要

事業の目的	健康への取り組みが低調な被保護者に対し、保健指導や医療受診支援等を行い、被保護者の健康の保持及び増進を図る。
根拠法令等	生活保護法
主な事業内容	①レセプトによるデータ分析の実施 ②家庭訪問を実施し、保健指導、受診支援、検診受診等の支援を被保護者の課題に応じて実施する。
開始事業年度	令和2年度
終了予定年度	—
実施主体	市（委託）
担当課	福祉総務課、3区の生活支援課

(※) 当事業は、生活保護法の改正に伴い、令和3年1月より法定必須事業（国が3/4を負担）となったものである。令和3年1月以前は準備期間として10/10の補助金が交付されるため、静岡市では、前倒して令和2年4月より事業を開始している。

(2) 事業費の推移

(単位:千円)

			令和2年度
前年度からの繰越額 (A)			—
最終予算額 (B)			28,335
決算額 (C)			28,334
次年度繰越額 (D)			—
予実乖離率 (C/(A+B-D))			100.0%

(参考) 事務事業総点検表より

(単位:千円)

			令和2年度
予算額			26,563
決算額			26,563

※:事務事業総点検表では、誤って国庫補助額だけが計上されている。

(3) 事業費の財源 (令和2年度)

(単位:千円)

財源区分	金額	説明
一般財源	1,772	
国から	21,251	生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 (10/10) (令和2年4月~12月分)
	5,312	生活困窮者自立支援事業費等負担金 (3/4) (令和3年1月~3月分)
合計	28,335	

(4) 活動指標と成果指標

①活動指標

指標名	健康管理支援による支援対象者数		
			令和2年度
目標値			120人
実績値			88人

※:目標値は、健康管理支援員(計3名)1名につき、前期20人、後期20人を標準数として委託契約しており、合計120人として設定している。

②成果指標

指標名	健康管理支援による支援対象者数		
			令和2年度
目標値			120人
実績値			88人

2. 監査結果

(1) 支出額の計上について

【確認した状況】

令和2年度の事業費の内訳は、委託者への委託料のみである。これについて、静岡市統合型内部情報システムの「文書管理システム」で申請処理等を確認したが、問題点は検出されなかった。

部署	費目	内容	金額(千円)
福祉総務課	委託料	委託者への委託費	28,334

【指摘・意見】

なし

(2) 委託・請負等の契約について

【確認した状況】

当事業は令和2年度から開始されているが、令和元年度中に令和2年度の委託者の選定手続が行われ、令和2年度中に令和3年度の委託者の選定手続が行われている。

当事業の事業者選定には、公募型のプロポーザル方式を採用している。その理由は、業務内容が非定型的で事業者の創意工夫により多様な実施方法が考えられ、事業者の能力や実績等も含めて、より効果的な実施方法を確定する必要があるというもので合理性が認められる。また、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約となっているが、事業の安定性やノウハウの蓄積を考慮して3年間程度の長期契約を想定しているものの、令和2年度については事業開始年度で想定外の事象が発生する可能性があるため、令和3年度についてはコロナ禍で訪問活動などの実施内容の変更・見直しが予想されたことから、それぞれ委託契約を1年間としている。今回、令和元年度と令和2年度に行われた手続について、関係資料等の検証を行ったが、問題点は検出されなかった。

【指摘・意見】

なし

(3) 補助金等の支給について・・・該当なし

(4) その他管理業務について

①活動指標と成果指標について

【確認した状況】

当事業では、活動指標と成果指標が同じもの（健康管理支援による支援対象者数）になっている。

【意見08】

一般的には、活動指標は「どれだけ頑張ったのかを示すもの」、成果指標は「頑張った成果がどれだけ出たのかを示すもの」であり、事業評価上、明確に分けて捉えることが望ましい。現状、活動指標と成果指標にしている「健康管理支援による支援対象者数」は、どれだけの人に対して支援ができたのかを示すという意味で成果指標であるとする。

一方、活動指標については、当事業の実際の業務を行っているのは委託者であり、担当課の活動量を直接的に評価できる指標の設定はかなり難しいと言える。当事業の業務は、前記1(1)の概要の主な事業内容にある、まず、㊦レセプト

によるデータ分析とケースワーカーによるリストアップで対象者を実施し、①選
定された対象者に対して、家庭訪問、保健指導、受診支援、検診受診等の支援が
行われる、というものである。ただし、②で対象者に選定されたとしても、本人
からの希望が無く、①の支援を受けない人もいる。このような業務の流れを考え
た場合、当事業の活動指標は対象者の数、成果指標は支援を受けた人の数とする
ことも考えられる。

A-01 から A-10 の事業を総括して

【確認した状況】

今回、監査対象として抽出した福祉総務課所管の 10 事業のうち、7 事業で事務事業総点検表における活動指標と成果指標に関する見直しの意見を検出した。

生活保護事業は、法定受託事務（本来は国がやるべきことを市が代わって行っているもの）であり、市の裁量が小さいことや、市の努力で対象者などを増減できないため目標の設定が難しい面があることも理解しているが、もっと工夫する余地があったのではないか、という意味で意見を付したものである。

事務事業総点検表は全庁的に作成されているが、通覧すると、全庁的に見直しの余地はあるように見受けられる。

【指摘 02】

活動指標は「どれだけ頑張ったかを示すもの」、成果指標は「頑張った成果がどれだけ出たのか示すもの」という視点で、事業をできるだけ直接的、客観的に評価できるものを設定すべきである。その点では、特に次のような状態になっている事業については、見直しの余地がないかどうかを検討すべきである。

- ㊦ 活動指標と成果指標が同じものになっている（区別ができていない）
- ㊧ 事業の活動や成果と直接的に結びつかない指標になっている
- ㊨ 目標や実績を数値や YES・NO で明確に示せない（客観性に欠ける）

今回の監査において、見直しの意見が集中した福祉総務課は、監査対象にならなかった事業についても、活動指標と成果指標について見直しの余地が無いかどうかを検討すべきである。

また、事務事業総点検表を所管する総務課も、より有効な事業評価ができるように活動指標と成果指標について見直しの余地が無いかどうかの検討の指導を全庁的に行うべきである。

B 生活保護扶助費に関する業務

B-01. 業務の実施体制と監査手続

1. 業務の実施体制

静岡市の生活保護扶助費に関する業務は、葵区・駿河区・清水区の各福祉事務所内にある生活支援課が行っている。

3区的生活支援課の人員体制（令和3年4月1日時点）は、下表のとおりである。

（単位：人）

	正規職員					会計年度任用職員等			計
	課長	係長	CW	面接 相談員	その他	訪問 支援員	面接 相談員	その他	
葵区	1								1
地域福祉係		1			2				3
生活福祉第1係		1	7			1			9
生活福祉第2係		1	7			1		3	12
生活福祉第3係		1	7	1			2	1	12
生活福祉第4係		1	7		1	1		6	16
駿河区	1								1
地域福祉係		1			2			1	4
生活福祉第1係		1	7			3	2		13
生活福祉第2係		1	7					4	12
生活福祉第3係		1	7		1			2	11
生活福祉第4係		1	6					6	13
清水区	1								1
地域福祉係		1			2			1	4
生活福祉第1係		1	7			2			10
生活福祉第2係		1	5					3	9
生活福祉第3係		1	6					2	9
生活福祉第4係		1	6				3	5	15
合計	3	15	79	1	8	8	7	34	155

※：CW = ケースワーカー（生活保護地区担当員）

各区のその他（会計年度任用職員等）には、嘱託医が各2名含まれているが、葵区と駿河区は同じ人が兼務している。

2. 監査手続

生活保護扶助費に関する業務についての監査手続は、業務プロセス及び実施者という視点から、下記のとおり、3つの業務に分けて実施した。

(1) 面接相談業務

主な実施者	面接相談員
監査手続	<ul style="list-style-type: none"> ・ 面接記録ファイルの確認 ・ 面接相談員へのヒアリング
監査要点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の内容及び結果がルールに従い、適正に記録・承認・保管されているか ・ 記録の中に、いわゆる「水際作戦」と言われる、相談者からの申請を不当に回避していると疑われるような表現が使われていないか
監査対象	3区の令和2年度分の面接相談記録（全件）
テスト方法	3区で各25件（全75件）を無作為抽出し、記録内容を検証

(2) ケースワーク業務

主な実施者	ケースワーカー																
監査手続	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケース記録の確認 ・ ケースワーカーへのヒアリング 																
監査要点	業務の内容及び結果がルールに従い、適正に記録・承認・保管されているか																
監査対象	3区の令和2年度分のケースファイル（全件）																
テスト方法	<p>3区で下表の8つの抽出類型に該当する世帯を各2件、計16件（全48件）を無作為抽出し、チェックリストをもとに記録内容を検証</p> <table border="1"> <tr> <td>保護開始</td> <td>令和2年度中に保護開始になった世帯</td> </tr> <tr> <td>保護廃止</td> <td>令和2年度中に保護廃止になった世帯</td> </tr> <tr> <td>自動車</td> <td>自動車を保有している世帯</td> </tr> <tr> <td>63条債権</td> <td>保護費の返還（法第63条）債権がある世帯</td> </tr> <tr> <td>78条債権</td> <td>保護費の徴収（法第78条）債権がある世帯</td> </tr> <tr> <td>傷病者</td> <td>傷病者世帯</td> </tr> <tr> <td>就労支援</td> <td>就労支援を実施している世帯</td> </tr> <tr> <td>母子世帯</td> <td>母子世帯</td> </tr> </table>	保護開始	令和2年度中に保護開始になった世帯	保護廃止	令和2年度中に保護廃止になった世帯	自動車	自動車を保有している世帯	63条債権	保護費の返還（法第63条）債権がある世帯	78条債権	保護費の徴収（法第78条）債権がある世帯	傷病者	傷病者世帯	就労支援	就労支援を実施している世帯	母子世帯	母子世帯
保護開始	令和2年度中に保護開始になった世帯																
保護廃止	令和2年度中に保護廃止になった世帯																
自動車	自動車を保有している世帯																
63条債権	保護費の返還（法第63条）債権がある世帯																
78条債権	保護費の徴収（法第78条）債権がある世帯																
傷病者	傷病者世帯																
就労支援	就労支援を実施している世帯																
母子世帯	母子世帯																

(3) 債権管理業務

主な実施者	地域福祉係
監査手続	<ul style="list-style-type: none">・ 債権管理台帳（紙）及びデータファイルの確認・ 担当者へのヒアリング
監査要点	<ul style="list-style-type: none">・ 業務の内容及び結果がルールに従い、適正に記録・保管されているか・ データファイルが適正に作成されているか
監査対象	3区の令和2年度分の債権管理台帳（紙）とデータファイル
テスト方法	<ul style="list-style-type: none">・ 令和2年度の債権管理台帳を通覧・ 債権管理のデータファイルの内容の検証

B-02. 面接相談業務

I. 監査対象・サンプリング結果

3 区の福祉事務所の令和 2 年度の面接記録ファイルから各 25 件を無作為抽出した。

葵区		
監査 No.	面接日	面接受付簿番号
A1	R2. 4. 8	4
A2	R2. 4. 23	1
A3	R2. 5. 14	9
A4	R2. 5. 29	4
A5	R2. 6. 5	1
A6	R2. 6. 24	6
A7	R2. 7. 14	1
A8	R2. 7. 29	6
A9	R2. 8. 7	1
A10	R2. 8. 13	2
A11	R2. 8. 20	4
A12	R2. 9. 14	2
A13	R2. 9. 16	2
A14	R2. 10. 9	4
A15	R2. 10. 28	5
A16	R2. 11. 11	3
A17	R2. 11. 26	7
A18	R2. 12. 2	2
A19	R2. 12. 15	1
A20	R3. 1. 6	1
A21	R3. 1. 13	4
A22	R3. 1. 19	5
A23	R3. 2. 24	10
A24	R3. 3. 1	4
A25	R3. 3. 25	4

駿河区		
監査 No.	面接日	面接受付簿番号
B1	R2. 4. 8	2
B2	R2. 4. 22	2
B3	R2. 5. 7	通番 40
B4	R2. 5. 26	通番 56
B5	R2. 6. 12	1
B6	R2. 6. 17	3
B7	R2. 7. 3	1
B8	R2. 7. 29	2
B9	R2. 8. 14	1
B10	R2. 8. 24	1
B11	R2. 9. 2	6
B12	R2. 9. 10	6
B13	R2. 9. 11	1
B14	R2. 9. 11	3
B15	R2. 10. 6	5
B16	R2. 11. 2	1
B17	R2. 11. 4	3
B18	R2. 11. 18	3
B19	R2. 12. 22	1
B20	R2. 12. 28	1
B21	R3. 1. 7	3
B22	R3. 1. 25	2
B23	R3. 2. 18	2
B24	R3. 2. 12	3
B25	R3. 3. 22	1

清水区		
監査 No.	面接日	面接受付簿番号
C1	R2. 4. 9	1
C2	R2. 4. 30	2
C3	R2. 5. 7	3
C4	R2. 5. 18	6
C5	R2. 6. 1	7
C6	R2. 6. 23	3
C7	R2. 7. 2	1
C8	R2. 7. 7	2
C9	R2. 7. 14	3
C10	R2. 8. 14	1
C11	R2. 8. 25	2
C12	R2. 9. 9	1
C13	R2. 9. 15	7
C14	R2. 10. 12	5
C15	R2. 10. 15	4
C16	R2. 10. 16	5
C17	R2. 11. 2	1
C18	R2. 11. 13	3
C19	R2. 12. 4	2
C20	R2. 12. 16	1
C21	R3. 1. 7	1
C22	R3. 1. 19	4
C23	R3. 2. 2	4
C24	R3. 3. 12	6
C25	R3. 3. 30	2

Ⅱ. サンプルングした個別案件の状況

1. 葵福祉事務所

監査 No.	面接日／受付番号	気付事項または要確認事項
A1	R2. 4. 8 No.4	<p>制度の説明の必要性の項目が「有」となっているが、他方で制度の説明は「無」となっており、その理由は「目的がお金の借用のため」と記載されている。</p> <p>相談者が、金銭の借用のために生活保護の制度を利用したいということは、生活保護の制度を十分に理解していないからこそであり、上記の理由は制度説明をしなかった理由にはならない。相談担当者も生活保護制度の説明の必要性があると認めているのであるから、しっかりと制度の説明をする必要がある。</p>
A2	R2. 4. 23 No. 1	<p>相談者は、収入は年金が月 10 万円、静岡県外にマンションを所有しているが、資産以上に負債が多いとのことである。</p> <p>これに対して、相談担当者からの助言として「マンションの負債については、法テラスへの相談を助言した。」との記載があるが、法テラスの民事法律扶助を利用するためには、資産要件があり、自宅や係争物件を除く不動産などの資産を有する場合、その価値によっては、民事法律扶助制度を利用することができない可能性がある。</p> <p>この点を踏まえて、場合によっては弁護士会の無料法律相談など、適切な相談窓口へ案内することも必要であると思われる。</p>
A3	R2. 5. 14 No.9	<p>申請意思の項目につき、一度は「有」の項目にチェックがついているが、その後「無」に訂正されている。</p> <p>ところが、申請意思の確認方法につき記載がないため、どのように申請意思を確認したのか不明となっている。</p> <p>申請意思の確認は重要事項であり、確実に記入すべきである。</p>
A4	R2. 5. 29 No.4	<p>ライフラインの停止（滞納）状況の項目につき、チェックがされておらず、その状況が不明である。</p>
A5	R2. 6. 5 No.1	特になし。
A6	R2. 6. 24 No.6	特になし。
A7	R2. 7. 14 No.1	<p>文章の訂正が複数箇所手書きでなされている。</p> <p>相談担当者自身が記入したものであれば、二重線を引くなど訂正</p>

		したことがわかるようにすべきであるし、上席者が添削したのであれば、最終的な文書はどのような内容になっているのかわかるようにすべきであり、添削途中であるかのような文書のままにすべきではない。
A8	R2. 7. 29 No.6	特になし。
A9	R2. 8. 7 No.1	面接相談申込票の裏面のチェック欄にチェックがない。
A10	R2. 8. 13 No.2	制度の説明の必要性の項目が空欄のままになっている。
A11	R2. 8. 20 No.4	ライフラインの停止（滞納）状況の項目につき、チェックがない。
A12	R2. 9. 14 No.2	制度の説明の必要性の項目が「無」となっているが、その理由として「資産不明」と記載されている。 しかし、資産が不明であることと制度の理解には関連性がなく、制度の説明の必要性がない理由にはならず不適切である。
A13	R2. 9. 16 No.2	面接結果が「相談のみ」である理由が「法第 63 条を親族に再説明のうえ、了解が得られれば再相談させる。」と記載されている。 しかし、本来、申請や相談には何らの条件もないのであり、あたかも生活保護法第 63 条を親族に再説明して了解が得られれば再度相談をさせるといふ、行政側から何らかの条件を課しているかのような記載は不適切である。
A14	R2. 10. 9 No.4	特になし。 保護適用の場面において世帯認定がどのようになされるかにかかわらず、申請自体は否定されないことを明確に伝えており、申請権を侵害しないよう意識して対応していることが確認できた。
A15	R2. 10. 28 No.5	「必要書類を揃え、来庁するよう助言した。」との記載がある。 しかし、申請をした後に必要書類を揃えることでも足りるのであり、この表現だけ見ると、必要書類を揃えることが申請に必要なとの誤解を与えかねない。 仮に相談者本人が、本日は申請をせずに書類を揃えてからまた来ると自主的に意思表示をしたのであれば、相談者自身がそのような意思表示をした旨まで記載すべきであると思われる。
A16	R2. 11. 11 No.3	特になし。
A17	R2. 11. 26 No.7	面接相談申込票の裏面のチェック欄にチェックがない。

A18	R2. 12. 2 No.2	制度の説明の必要性の項目が「有」となっているが、制度の説明は「無」となっている。 上記の記載からは、制度の説明が必要であるにもかかわらず、説明をしなかったということになっている。
A19	R2. 12. 15 No.1	特になし。
A20	R3. 1. 6 No.1	助言内容の記載がない。
A21	R3. 1. 13 No.4	特になし。
A22	R3. 1. 19 No.5	相談者は、債務の返済で生活に困窮しており、負債については法テラスへ相談すべきである旨の助言がされている。 この点について、担当者にヒアリングしたところ、法テラスとその他の法律相談窓口（弁護士会の多重債務相談や葵区役所での市民法律相談）の性質を特に考慮せず、負債の処理＝法テラスへの案内という整理をしているとのことである。 各相談窓口の特徴（民事法律扶助の収入・資産要件や予約の取りやすさなど）を把握した上で適切に相談窓口を案内することが望ましい。
A23	R3. 2. 24 No.10	生活保護の制度の説明の必要性が「無」となっており、その理由が「他制度活用の可能性が見込まれるため」とされている。 一見すると、この理由は、制度の説明の必要性がないことの原因になっていないようにも読める。 この点、担当課によれば、生活に困っているため誰に相談したらいいのかもわからず、とりあえず区役所で相談を受けるケースがあり、そのようなケースにおいて、担当者が相談を受けて介護や児童福祉などの他制度を活用できそうであると判断した場合には、先にこれらの窓口を案内することになり、上記のような記載になってしまうとのことである。 しかし、そのような事情があるのであれば、上記のような誤解を招く恐れのある記載をせずに、「他制度活用の説明を行ったところ、相談者が、まずは他制度の相談窓口に行くとの意向を示した」旨のコメントを残すべきである。
A24	R3. 3. 1 No.4	特になし。 本件は、相談前に、相談者の親族から担当課に連絡があり、相談者と相談者の親族を交えて今後の方針を話し合うことが前提となっていた事案において、相談後に、実際に担当者から親族に相談

		者の希望を伝えている事案である。 相談内容の中には相談者が親族に対して伝えたくない内容が含まれている可能性があるため、相談者以外の者に対し、行政から相談内容を伝える場合には、念のため、相談者から同意を得ている旨コメントに残すなどしておくことが望ましい。
A25	R3. 3. 25 No.4	面接相談申込票の裏面のチェック欄にチェックがない。

2. 駿河福祉事務所

監査 No.	面接日/ 受付番号	気付事項
B1	R2. 4. 8 No.2	特になし。
B2	R2. 4. 22 No.2	面接相談申込票の裏面の「制度の説明」「申請意思」「面接結果」の項目の記入がない。
B3	R2. 5. 7 通番 40	申請受理に至った面接記録票が面接相談簿にファイルされている。確認したところ、原本をケースファイルに移し、コピーを面接相談簿に残していた。
B4	R2. 5. 26 通番 56	特になし。
B5	R2. 6. 12 No.1	特になし。
B6	R2. 6. 17 No.3	負債の項目に横線が引いてあるが、これでは、負債が無いのか、確認していないのか、確認したが負債の金額が不明なのか判断できない。 負債が無いのであれば、「なし」または「0円」と記載すべきであるし、金額が不明なのであれば不明と記入すべきである。
B7	R2. 7. 3 No.1	特になし。
B8	R2. 7. 29 No.2	申請受理に至った面接記録票が面接相談簿にファイルされている。(本件では、7月29日と8月5日に面接相談が行われているが、8月5日の面接記録だけがケースファイルに移され、7月29日の面接記録は7月29日のところに残っている)
B9	R2. 8. 14 No.1	申請受理に至った面接記録票が面接相談簿にファイルされている。確認したところ、原本をケースファイルに移し、コピーを面接相談簿に残していた。

B10	R2. 8. 24 No.1	「制度の説明の必要性」「面接結果」の項目が空欄となっている。
B11	R2. 9. 2 No.6	特になし。
B12	R2. 9. 10 No.6	申請受理に至った面接記録票が面接相談簿にファイルされている。(9月10日の面接相談で申請受理に至っており、前回相談の9月8日分の面接記録は同日のところにファイルされている。)
B13	R2. 9. 11 No.1	<p>助言内容として、「現在の状態では要保護とはならないため、(同居している)知人同伴で相談に来所されるよう伝えた。」との記載がある。</p> <p>しかし、申請や相談には何らの条件もないのであり、あたかも現状では要保護とならないから知人同伴で来庁することが相談・申請の条件であるような記載をすべきではない。仮に、相談者が、生活保護は世帯単位で認められるという説明を聞いたうえで現時点では単独での申請を行わないとの判断に至ったのであれば、相談者自身の意思で知人同伴のうえでの再度の相談を希望したという旨の記載にすべきである。</p>
B14	R2. 9. 11 No.3	<p>「急迫状態の判断」「負債の状況」の項目の記載がない。</p> <p>また、面接結果が「相談のみ」である理由が、「息子の使者」であると記載されている。しかし、使者による申請は否定されておらず(別冊問答集9-2)、申請に至らなかった理由の記載としては、申請書が用意されておらず、本人の意思が確認できなかったためなどと記載すべきであった。</p>
B15	R2. 10. 6 No.5	特になし。
B16	R2. 11. 2 No.1	<p>申請意思の項目につき「有」と「無」の中間にチェックしてあり、どちらであるのか不明確である。また、助言内容の項目には「同居人の息子と生保申請について一度相談してみるよう促した。」との記載がある。さらに、面接記録票には、「同居人である息子と一度話し合い、世帯収入の把握とともに、世帯として申請の意思があるか否かについて相談し、必要に応じ再度検討するよう求めた。」との記載がある。</p> <p>しかし、このような記載では、世帯単位での申請でなければ申請自体ができないため、再度検討するよう助言しているようにも受け取れる。仮に、相談者が、助言を聞いた結果、自らの判断で再度検討するという結論に至ったというのであれば、その旨を明確に記載すべきである。</p>

B17	R2. 11. 4 No.3	特になし。 却下になる可能性が高いと思われる事案についても、申請を受け付けていることが確認できた。
B18	R2. 11. 18 No.3	特になし。
B19	R2. 12. 22 No.1	面接結果が「申請受理」となっているが、面接受付簿の結果には「相談継続」と記載されており、整合していない。
B20	R2. 12. 28 No.1	面接相談申込票には、申請意思「有」と記載されているが、面接結果は「相談のみ」となっており、その理由として「預貯金で支払い困難になったら再相談したい」と記載されている。 申請意思と面接結果が整合していない。
B21	R3. 1. 7 No.3	特になし。
B22	R3. 1. 25 No.2	特になし。
B23	R3. 2. 18 No.2	面接記録票に担当者の押印がない。
B24	R3. 2. 12 No.3	特になし。 相談の途中で退席した相談者に対して、相談担当者が「保護申請したいようであればいつでも相談するよう伝えた。」という記載があり、申請権を侵害しないよう意識して対応していることが確認できた。
B25	R3. 3. 22 No.1	申請受理に至った面接記録票が面接相談簿にファイルされている。確認したところ、原本をケースファイルに移し、コピーを面接相談簿に残していた。

3. 清水福祉事務所

監査 No.	面接日/ 受付番号	気付事項
C1	R2. 4. 9 No.1	特になし。 「現状でも申請自体は可能です。」と記載されており、申請権を侵害しないよう意識して対応していることが確認できた。
C2	R2. 4. 30 No.2	本件の相談者は、配偶者から暴力を受けたため、実家に避難している状況で相談に来たところ、これに対して相談担当者が「離婚した（する方針が決まった）ら申請しましょう」と助言をしたという記載がある。

		<p>しかし、離婚をするか、またはその方針を決める、という状況に至らずに、このまま配偶者と別居を長期間継続した場合であっても、相談者と配偶者が同一世帯とは認められず、相談者が別世帯として生活保護を受給できる可能性がある（別冊問答集 1-7）。</p> <p>記録に残る文面だけを見ると、離婚をするか、離婚をする方針が決まらなければ申請を受け付けない、という対応にも読み取られてしまう恐れがあり、適切ではない。</p> <p>本件については、実際には、相談者自身が離婚について方針が固まってから申請する意思を示したということであるが、そのことを丁寧に記録しておくべきであった。</p>
C3	R2. 5. 7 No.3	<p>制度の説明の必要性の項目が「無」となっており、その理由の記載もないが、制度の説明をしたという記載がある。</p> <p>また、本件の相談者は、9月11日にも再び相談をしており、その時の面接相談票には、制度の説明の必要性が「有」と記載されており、5月7日の相談時にも制度説明の必要性はあったものと推認される。</p> <p>生活保護制度の説明の要否及びその理由は、重要な事項であり、適切にこれを確認・記載すべきである。</p>
C4	R2. 5. 18 No.6	制度の説明の必要性の項目が空欄となっている。
C5	R2. 6. 1 No.7	<p>面接結果が「相談のみ」、その理由が「申請権のない人からの相談である」となっている。使者による申請は否定されておらず（別冊問答集 9-2）、理由の説明としては正確性を欠いている。</p> <p>本件については、実際には、本人の意思が確認できなかったためということであるが、そうであれば、そのことを理由に記載すべきである。</p>
C6	R2. 6. 23 No.3	面接結果が「相談のみ」である理由の記載がない。
C7	R2. 7. 2 No.1	特になし。
C8	R2. 7. 7 No.2	面接結果が「相談のみ」である理由の記載がない。
C9	R2. 7. 14 No.3	面接結果が「相談のみ」、その理由が「申請権のない人からの相談である」となっている。
C10	R2. 8. 14 No.1	特になし。

C11	R2. 8. 25 No.2	制度の説明の必要性の項目が「無」となっており、その理由の記載もないが、制度の説明をしたという記載もある。 必要がないと判断したが、念のため説明したのか、それとも単なる誤記や記入漏れなのか判別できない。 生活保護制度の説明の要否及びその理由は、重要な事項であり、適切にこれを確認・記載すべきである。
C12	R2. 9. 9 No.1	制度の説明の必要性の項目が「無」となっており、その理由の記載もないが、制度の説明をしたという記載もある。
C13	R2. 9. 15 No.7	面接結果が「相談のみ」である理由の記載がない。
C14	R2. 10. 12 No.5	面接結果が「相談のみ」である理由の記載がない。
C15	R2. 10. 15 No.4	制度の説明が「無」となっており、かつ、制度の説明の必要性の項目が「無」となっている。しかし、相談及び助言内容に関する項目には、「生活保護のしおりを渡した」「主世帯の最低生活費の基準と主世帯の収入全部を比べて、収入が生活費を賄えなければ、その不足分を生活保護が助ける制度です。」との記載があり、制度の説明をしていることがわかる。そのため、チェックが不正確であると言わざるを得ない。 また、面接結果が「相談のみ」である理由の記載がない。
C16	R2. 10. 16 No.5	「申請はしたくないとのこと」と記載がある一方、申請意思の項目は「有」となっている。また、面接結果の項目には、「相談のみ」に丸が付いており、その理由として「生活保護申請の意思は無く相談のみ」と記載されている。 以上からすると、申請意思の項目は本来「無」とすべきであり、チェックミスである。
C17	R2. 11. 2 No.1	特になし。
C18	R2. 11. 13 No.3	制度の説明の必要性の項目が「有」となっているが、制度の説明は「無」となっている。この記載からは、制度の説明が必要であるにもかかわらず、説明をしなかったということになっている。
C19	R2. 12. 4 No.2	制度の説明は「有」となっており、保護のしおりの配布したとの記載になっている。しかし、他方で、制度の説明の必要性の項目が「無」となっており、その理由の記載もない。
C20	R2. 12. 16 No.1	制度の説明の必要性の項目が「有」となっているが、制度の説明は「無」となっている。

C21	R3. 1. 7 No.1	特になし。
C22	R3. 1. 19 No.4	制度の説明の必要性の項目が「無」となっているが、その理由が記載されていない。
C23	R3. 2. 2 No.4	制度の説明の必要性の項目が「有」となっているが、制度の説明は「無」となっている。
C24	R3. 3. 12 No.6	制度の説明の必要性の項目が「無」となっているが、その理由が記載されていない。
C25	R3. 3. 30 No.2	制度の説明の必要性の項目が「無」となっているが、その理由が記載されていない。

Ⅲ. 監査意見

1. 面接受付簿について

(1) 書式・フォーム

【確認した状況】

- ①面接受付簿は、3区とも福祉管理システムから出力される同じものを使用している。面接受付簿の書式・フォームは、静岡市生活保護法施行細則の様式第7号として示されているが、福祉管理システムから出力されるものは、この様式に決裁印欄が追加されている。
- ②面接受付簿のタイトルの直下には、記録日を「令和__年__月__日～令和__年__月__日」と記載する部分があり、記載項目欄には、「(面接) 受付日」の記載欄がある。これは、何日か分の面接相談記録をまとめて1枚の面接受付簿にまとめる想定になっているからであるが、3区の面接受付簿のファイルを通覧した限り、1日単位で作成・決裁が行われており、書式・フォームの想定と実際の運用状況が合っていない。
- ③決裁印欄として、所長、課長、指導員、地区担当、面接相談の5人分の枠を設けられている（ただし、駿河区では、地区担当を消している）。しかし、実際の運用状況を見ると、決裁者には、課長補佐、4人の指導員、複数の面接相談員がおり、押印欄が足りず、枠外にたくさんの押印がされ、所長と課長以外については、押印すべき人が押印しているのかどうか、わかりにくくなっている。
- ④面接受付簿の書式・フォームを変更するには、業者に依頼して、福祉管理システム自体に手を加えなければならない。

【意見 09】

上記【確認した状況】②の記録日・面接受付日については、面接受付簿が所長以下の全役職者の決裁書類となっており、面接相談の中には、緊急な判断を要するものもあることから、1日単位で作成・決裁するのが望ましい。したがって、面接受付簿の書式・フォームも1日単位で作成することを前提にしたものに見直すべきである。

また、【確認した状況】③の決裁印欄は想定される役職者・担当者の人数分を設け、当日、不在で確認や決裁ができなかった人については枠に斜線を引くなど、実施記録としての結果を明確に残すように見直すべきである。なお、現在の書式・フォームは、何日か分の面接相談記録をまとめて記載することを想定し、1枚に15件分を記載できるようになっているが、1日単位で作成するのであれば、件数を減らし、その分、決裁印欄のスペースを大きくすることは十分に可能であると考えられる。

ただし、【確認した状況】④の状況を考えると、これらの見直しは、福祉管理システム自体を見直す際に合わせて実施するのが実務的である。

(2) 集計結果のまとめ方

【確認した状況】

区によっては、月単位の集計結果をエクセルファイルにまとめて、月ごとの面接受付簿ファイルの表紙に綴じているものもあった。

【意見 10】

面接相談や申請受理の件数は、毎年度、市のホームページでも公表しており、そのための集計が必要であるが、集計作業は、面接受付簿の入力データである福祉管理システムから期間を選定して実行することができる。

面接相談件数や申請受理件数は、担当課がコントロールできるものではなく、集計結果を業務管理に活用するのは難しい面がある。単に月次結果を確認するだけであるならば、月ごとにエクセルファイルに集計する必要があるのかどうか、作業を見直してもいいと考える。

2. 面接相談記録について

(1) 書式・フォーム

【確認した状況】

面接相談記録については、静岡市生活保護法施行細則で様式が規定されておらず、現在、3区がそれぞれの様式をもっている。3区の記載項目は、次ページの表のように、概ね一致しているが、若干の違いがある。

<3 区の面接相談記録の状況>

○:該当、△:必要に応じて使用、×:無いもの

項目		葵	駿河	清水	意見
記録用紙名	面接相談申込票	○	○		
	面接記録票 (1枚目の表面)		△		
	面接相談票			○	
相談種別 (来所・電話相談の区別)			×	×	※1
受付者名、受付時間			×	×	※2
相談申込年月日				×	※2
相談への紹介等のルート		×		×	
相談者の住所、電話番号、本籍		×	×		※3
世帯主の本籍地				×	※3
世帯主の生年月日、年齢、職業・学年、収入月額、他法適用		×	×		※4
世帯構成員の続柄、氏名、生年月日、年齢、職業・学年、収入月額、他法適用		×	×		※4
扶養義務者の続柄、氏名、住所・電話番号		×	×		※4
保護歴		×			※5
援護金支出履歴		×	×		※6
<3 区で共通している項目> 世帯主の氏名・現住所電話番号、相談者の氏名・世帯主との関係 面接年月日、相談目的、相談経路、面接担当者、世帯分類 住宅状況 (住宅の形式・家賃・滞納の有無)、負債、急迫状態の判断、 制度説明の状況と必要性、申請意思、面談結果					

【意見 11】

上表の記載項目の違いなどについて、以下の見直しを提案したい。

なお、※1～※6 は、上表の右端の意見欄に対応している。

※1	令和元年度から、電話による相談についても記録面接相談にカウントするようになったため、相談種別 (来所・電話相談の区別) を明記しておいた方がいいと思われる。
※2	葵・駿河区は記録用紙名が「面接相談申込票」となっていて、面接相談の申込受付と、面接相談の記録が一体になっているため、相談申込年月日も記入されるが、清水区の記録用紙名は「面接相談票」で面接相談の記録だけなので相談申込年月日はない。実務上、面接相談の申込時点で記録する必要が無ければ、清水区の書式でいいと思われる。

※3	清水区の書式での「本籍」の記載欄は、相談者の氏名・住所・電話番号の記載欄とセットになっているように見えるが、世帯主の本籍の記載欄が無い。確認すべき情報は、相談者の本籍ではなく、世帯主の本籍であり、書式・フォームのレイアウトを見直した方がいい。
※4	葵区・駿河区にも世帯構成、扶養義務者について記載する欄があるが、具体的な記載項目については明示されていない。 世帯構成員については、生活保護が原則として世帯単位で認められていることに鑑みると、世帯の状況を実際に聞き取り、記録するためには、清水区の書式・フォームが望ましい。 一方、扶養義務者については、面接相談では詳細な情報を聞き取ることが難しいという意見なので、葵区・駿河区の書式・フォームが実務的である。
※5	保護歴については、葵区でも確認されているので、加えた方がいいと考える。
※6	清水区では、援護金支出履歴の欄を設けている。これは、面接相談の際に、申請の受理をしない場合でも、緊急援護金を支給するケースがあり、それが、複数回行われる場合もあるので、年間に支給できる残金も把握できるようにしている。 緊急援護金の制度は市共通であり、葵区や駿河区でも追加を検討してもいいと考える。
全体	面接相談記録は、現在、3区がそれぞれの様式をもっているが、後述する面接相談業務のマニュアルや研修資料の整備と併せて、3区で書式・フォームを揃えるのが望ましい。

(2) ファイル方法

【確認した状況】

面接相談記録のファイル方法については、3区とも、ルールを明確に定めておらず、口頭で確認した方法をまとめると、次のような内容になっている。

パターン	葵区・駿河区	清水区
申請を受理した場合	面接相談記録は、面接相談記録簿からケースファイルに移される	面接相談記録を2部出力して、1部は面接相談記録簿、もう1部はケースファイルに綴じる
同一の相談者からの相談が複数回行われた場合	過去の面接相談記録を最新の相談日のところに移す	過去の面接相談記録をもう1度出力し、最新の相談日のところにも綴じる

同一の相談者からの相談が複数回行われ、2回目以降の相談の際に保護申請の受理に至った場合	すべての面接相談記録を面接相談記録簿からケースファイルに移す	すべての面接相談記録をもう1度出力し、一式をケースファイルに綴じる
---	--------------------------------	-----------------------------------

【意見 12】

清水区は、同じものを何カ所にも綴じるケースがあり、無駄やムラがあるが、一方で、葵区や駿河区のやり方は、面接相談記録を移動させるので、ファイル方法のルールを明確にして運用も徹底しないと、探しにくくなるという点で注意が必要である。その点、駿河区では、今回の監査で、申請受理されたものが面接相談記録簿に残っているケースが複数検出されており、必ずしも、ルールが徹底されていない様子も見受けられた。

面接相談は、相当の期間が経過してから、突然、再相談を受ける場合もある。そのような場合でも、前回までの記録を課内の他の職員が速やかに参照できるように、ファイル方法のルールの明確化と運用の徹底が必要である。

(3) 確認項目の不記載

【確認した状況】

面接相談記録の用紙に記載されている項目は、基本的には、必須確認事項であると思われるが、記載されていない部分が散見された。

記載されていない部分は、㊦確認漏れ、㊧該当無し、㊨相談者が明確に回答できないため不明、㊩面接相談員が確認不要と判断した、などの状況が考えられるが、記録者以外には、それがどれなのかかわからず、記録の残し方としては不適切な状況であると言える。

該当事例	葵区	A4、A9、A10、A11、A17、A20、A25
	駿河区	B2、B6、B10、B14
	清水区	C4、C6、C8、C13、C14、C22、C24、C25

【意見 13】

面接相談の正確な記録を残すためには、次のような見直しを検討すべきである。

①回答欄の選択肢に「不明」を追加する

相談者は、必ずしも、要保護者本人とは限らず、また、相談者が明確に答えられないケースも少なくないと思われる。現在の回答欄の選択肢には、「有」と「無」だけのものが多く、どちらにもチェックできないため、結果的に空欄になってしまうことが多いのではないかと考える。相談者が明確に答えられなかった項目については、明確に「不明」と記録するように回答欄の選択肢

に「不明」を加えておくべきである。

②記録の残し方についてのルール等の整備

面接相談は、面接相談員の手が足りない場合にケースワーカーなどが実施する場合もあるが、記録の残し方や気を付けるべき言い回しなどのマニュアルが整備されていない。その結果、記録を残す作業に時間がかかり、ミスも起きやすい状況にある。一方、今回の監査で確認された検出事項（前述のⅡ．サンプリングした個別案件の状況（P71～）参照）を見ても、記載漏れや記載ミスが検出される場所はかなり限定されている。

記録の残し方については、たとえば、確認不要と判断したものは斜線を引き、必要に応じてその理由を付記するなどのルールを明確にしておく、留意すべき表現については記載例を用意しておく、記載漏れや記載ミスが起きやすい部分について作成後のチェックリストを用意しておく、などの整備を進めるべきである。

③面接相談の方法の見直し

上記①②の見直しをしても、なお確認漏れが残るようであれば、面接相談の方法について、たとえば、次のような見直しも検討すべきである。

㊦面接相談は、3区とも面接相談員が1人に対応し、記録も行っているが、さらに記録者を同席させて、確認漏れがないように適宜フォローする。

ただし、記録者の業務をケースワーカーが行うとさらに業務がひっ迫するので、会計年度任用職員の事務職員の追加採用と活用をあわせて検討すべきである。

㊧こちらが確実に確認したい事項を記載した質問表を相談者に渡し、相談者に質問表に回答を記載してもらいながら話を進めるようにする。

（4）確認項目の記載の不整合

【確認した状況】

面接相談記録の記載内容について、次のような不整合ともとれる記載が散見された。

㊦制度の説明の必要性は「有」なのに、制度の説明は「無」となっている

㊧制度の説明の必要性は「無」なのに、制度の説明は「有」となっている

㊨申請意思是「有」なのに、面接結果は「相談のみ」となっている

㊩面接結果が「相談のみ」なのに、その理由の記載がない

該当事例	葵区	A18
	駿河区	B19、B20
	清水区	C11、C12、C15、C16、C18、C19、C20、C23

【意見 14】

上記【確認した状況】のような不整合が起きる部分は、制度説明の必要性と説明の有無、申請意思の有無と面接結果（申請受理、相談のみ）に集中している。

下図㊦の現在の面接相談記録の様式では、不整合になる回答を選択しても気付きにくい。下図㊧の見直し案のように、回答欄を左側から右側に展開していくように並べることで、このような不整合はなくなると思われる。面接相談記録の様式の見直しを検討すべきである。

㊦現在の様式

制度説明	説明	有（保護のしおり等 配布・活用） ・ 無
	必要性	有 ・ 無 無の理由（_____）
申請意思	有 ・ 無	（確認方法：_____）
面接結果	申請受理 ・ 相談のみ	理由（_____）

㊧様式の見直し案

制度説明	必要性	有	⇒説明	有	⇒方法	保護のしおり等 配布・活用
				無	⇒理由	
		無	⇒理由			
面接結果	申請意思	有	⇒結果	申請受理		
				相談のみ	⇒理由	
	無					
	申請意思の確認方法					

(5) 申請権を侵害しないような助言・記録

【確認した状況】

今回の監査で無作為抽出した 75 件の面接相談記録の助言の中には、担当者が、申請をするかどうか、または、申請のタイミングを事実上決めているかのように読みとれる記載があった。

他方で、却下になる可能性が高いと思われる事案についても、申請を受け付け、面接相談記録にも「申請自体はいつでもできる」という内容の説明が行われた記録を残すなど、申請権を侵害しないように意識した対応をしている例もあった。

該当事例	不適切	A15、B13、C2
	好事例	A14、B17、B24、C1

【意見 15】

生活保護の申請は、国民に無差別平等に保障される権利であり（生活保護法第 2 条）、いつでも行うことができる。そのため、面接相談員等が何かしらの理由をつけるなどして申請自体をさせない行為（いわゆる水際作戦）は違法であり、たとえ却下されることが明白であったとしても、相談者の申請の意思が固い場合には、申請を受け付ける必要がある。

他方で、相談者が、生活保護制度を理解するとともに円滑かつ適切な申請を行うことができるように、担当者は、相談者に対して適切な助言をすることも求められる。

この助言は、申請権を侵害するようなものであってはならない。言い換えれば、申請をするかしないかは、専ら相談者自身の自由意思による判断に基づく必要があり、相談者の助言は、そのための判断材料を提供する役目に終始しなければならない。

今回の監査で、担当者が、申請をするかどうか、または、申請のタイミングを事実上決めているかのように読みとれる記載が検出された。助言の結果、相談者自身が申請をしないという判断に至った場合には、たとえば、「～という助言をしたところ、相談者がこれを受けて、本日は申請をせずに、～を検討したうえで再度申請したいと申し出た」などという記載になっているべきであると考えられる。

3. 面接相談業務のマニュアルや研修資料の整備について

【確認した状況】

3 区の福祉事務所に共通して、面接相談員用の研修やマニュアルがほとんど整備されておらず、現状、次のような資料を参考にしながら作業が行われている。

葵区	静岡県から回付された面接相談に関する資料
駿河区	申請受付チェックリスト（チェック事項を聴取する）
清水区	面接相談員が転入者研修資料として個人的に作成した資料

現在の面接相談は、経験や知識が豊富な面接相談員という人的な要素に依存して運用されている。また、各区に 2・3 名の面接相談員がいるが、業務は基本的に単独で行われているため、業務に関する知識やノウハウが、担当者個人のレベルを超えて広く共有されていない。

その結果、上記 2（5）の申請権の侵害についても、作成された面接相談記録（出口）に対して所長以下の役職者全員で確認し、かなり神経を使っているが、面接相談での対応や記録の残し方（入口）については、具体的な指導や研修メニューが用意されておらず、実際の記録内容を見ても、個々の面接相談員の個性や特徴が出ていて統一感が無い。さらに、面接相談員が辞めた場合には、その後任者に経験や知識が上手く承継されないおそれがある。

【意見 16】

面接相談は、面接相談員が不在の場合や複数の相談案件が重なった場合には、ケースワーカーなども対応することもあるので、課内で知識や経験を共有し、一定の品質レベルを担保するようにマニュアルや研修資料を整備する必要がある。

B-03. ケースワーク業務

I. 監査対象・サンプリング結果

1. 監査対象

(1) 被保護世帯数

①世帯類型別の被保護世帯数

(第2章 3 (3) 静岡市の世帯類型別の被保護世帯数の再掲)

(単位:世帯)

地域	高齢者世帯	母子世帯	障害者世帯	傷病者世帯	その他世帯	合計
葵区	1,536 (55.3%)	166 (6.0%)	309 (11.1%)	325 (11.7%)	443 (15.9%)	2,779 (100%)
駿河区	1,356 (55.1%)	122 (5.0%)	263 (10.7%)	268 (10.9%)	452 (18.3%)	2,461 (100%)
清水区	1,236 (56.8%)	95 (4.3%)	245 (11.3%)	265 (12.2%)	335 (15.4%)	2,176 (100%)
市全体	4,128 (55.7%)	384 (5.2%)	817 (11.0%)	857 (11.5%)	1,230 (16.6%)	7,416 (100%)

(出典) 静岡市の健康福祉 (令和3年度版)

(注記) 世帯数は令和2年度の平均値。各項目で端数処理をしているため、合計値が合わないことがある。

②訪問格付別の被保護世帯数

(単位:世帯)

地域	A (年12回)	B (年4回)	C (年2回)	D (年1回)	合計
葵区	131 (4.7%)	1,041 (37.0%)	1,198 (42.6%)	443 (15.7%)	2,813 (100%)
駿河区	93 (3.8%)	979 (39.5%)	1,192 (48.1%)	216 (8.7%)	2,480 (100%)
清水区	68 (3.1%)	519 (23.3%)	1,240 (55.7%)	398 (17.9%)	2,225 (100%)
市全体	292 (3.9%)	2,539 (33.8%)	3,630 (48.3%)	1,057 (14.1%)	7,518 (100%)

(出典) 各区の福祉事務所のケースワーカー別の担当世帯データを監査人が集計

(注記) データは各福祉事務所往査 (令和3年8月) 時点のもの

訪問格付A・B・C・Dの下の () は1年間に訪問すべき回数

(2) 確認する資料

ケースワーク業務では、被保護世帯別のケースファイルが作成される。ケースファイルには、主に次のような資料がファイルされている。

資料名	内容
保護台帳	世帯情報の総括表
保護決定調書	扶助額の内訳表
援助方針	被保護世帯の課題や対策をまとめたもの
医療要否意見書	就労の可否・程度等に関する医療機関の意見書
ケース記録	被保護者とのやり取りの記録
収入申告書・資産申告書	被保護者本人からの申告書
個人情報に関わる同意書	資産調査等についての被保護者本人の同意

2. サンプルング結果

3 区の福祉事務所の令和 2 年度の被保護世帯から、8 つの抽出条件に該当する世帯を各 2 件、計 16 件（全 48 件）を無作為抽出した。

抽出条件は、被保護世帯データから一定の条件を満たすテスト対象を抽出するために母集団を絞り込むように設定したものであるが、次のような考え方に基づいている。

抽出条件	抽出条件とした理由
保護開始・廃止	保護の開始と廃止に必要な手続の状況を確認するため
自動車	自動車保有に関する承認手続を確認するため
63 条・78 条債権	保護費の返還・徴収に関する手続を確認するため
傷病者	医療扶助の手続や傷病の回復、生活の再建に向けた支援の状況を確認するため
就労支援	就労支援、生活の再建に向けた支援の状況を確認するため
母子世帯	世帯主に対する子育て支援や子供に対する支援の状況を確認するため

生活保護には、高齢者世帯、母子世帯、障害者世帯、傷病者世帯、その他世帯の 5 つの世帯類型があるが、このうち、抽出条件として傷病者世帯と母子世帯を選んでいる。これは、ただ扶助費を支給するだけでなく、健康状態や生活環境の改善、就労支援などによって生活保護から抜け出すための支援・指導を市がどのように行っているのか、ということをしてできるだけ確認したいと考えたからである。

ただし、次ページのサンプルング結果で、たとえば、駿河区の保護開始という抽出条件の中からサンプルングされている監査 No. BA1 が世帯類型では高齢者世帯であるように、5 つの世帯類型がすべて抽出されている。

抽出条件	葵福祉事務所			駿河福祉事務所			清水福祉事務所		
	監査 No.	世帯 類型	訪問 格付	監査 No.	世帯 類型	訪問 格付	監査 No.	世帯 類型	訪問 格付
保護開始	AA1	その他	D	BA1	高齢者	B	CA1	高齢者	C
	AA2	障害者	B	BA2	その他	A	CA2	その他	B
保護廃止	AB1	障害者	B	BB1	その他	B	CB1	高齢者	C
	AB2	母子	B	BB2	傷病者	B	CB2	その他	B
自動車	AC1	障害者	B	BC1	障害者	B	CC1	母子	B
	AC2	高齢者	C	BC2	その他	B	CC2	傷病者	A
63 条債権	AD1	高齢者	C	BD1	母子	B	CD1	傷病者	B
	AD2	母子	B	BD2	高齢者	D	CD2	その他	B
78 条債権	AE1	その他	B	BE1	その他	A	CE1	その他	B
	AE2	その他	B	BE2	高齢者	C	CE2	その他	B
傷病者	AF1	その他	B	BF1	その他	B	CF1	その他	B
	AF2	傷病者	B	BF2	傷病者	A	CF2	傷病者	B
就労支援	AG1	その他	B	BG1	その他	B	CG1	その他	B
	AG2	その他	B	BG2	その他	B	CG2	傷病者	B
母子世帯	AH1	母子	B	BH1	母子	B	CH1	母子	B
	AH2	母子	A	BH2	母子	A	CH2	母子	B

II. チェックリスト

サンプリングした世帯のケースファイルについて、以下のチェックリストを使用して形式的な不備などを検証した。

1. 保護台帳

	チェック項目
①	訪問格付が一致していない
②	ケース No. が一致していない
③	保護開始年月日が一致していない
④	世帯主の氏名・住所が一致していない
⑤	世帯構成員が援助方針と一致しない
⑥	その他、一致していない項目がある
⑦	作成日から3年以上経過している（作成日が、2018(平成30)年7月31日以前）
⑧	世帯主の年齢等の更新が行われていない （監査時点ではなく、令和2年度末時点で合っていればOKとする）
⑨	構成員の情報の更新が不十分である
⑩	在宅福祉サービスの記載があるのに、世帯構成員の状況で介護度の記載がない
⑪	障害者世帯・傷病者世帯なのに、世帯構成員の状況で心身の状況の記載がない
⑫	住居の状況が記載されていない
⑬	緊急連絡先が記載されていない
⑭	民生委員の情報が記載されていない
⑮	他法他施策の情報が記載されていない
⑯	中学生以下の子供がいるのに児童手当の記載がない
⑰	世帯主が一人親または障害者で18歳以下の子供がいるのに、児童扶養手当の記載がない
⑱	20歳未満の障害のある子供がいるのに特別児童扶養手当の記載がない
⑲	障害者なのに障害者手当の記載がない
⑳	高齢者なのに年金関係の記載がない
㉑	住居が自宅なのに、資産情報に記載されていない
㉒	自動車を保有している（ように思われる）のに、資産情報に記載されていない
㉓	扶養義務者の情報が記載されていない
㉔	累計図（家族関係図）が記載されていない
㉕	63条債権がある（と思われる）のに、コメントが無い
㉖	78条債権がある（と思われる）のに、コメントが無い
㉗	その他気付き事項（フリーコメント）

2. 援助方針

	チェック項目
①	最終設定日／令和2年度の最終設定日
②	令和2年度内に更新された援助方針が無い
③	ケース No. が一致していない
④	世帯主名が一致していない
⑤	世帯類型が一致していない
⑥	世帯員数が一致していない
⑦	課題（ニーズ）、援助方針、援助内容に世帯主のことだけが書かれていて、世帯構成員に関する記載が無い
⑧	課題（ニーズ）や備考の欄等に病気について、病名だけの記載で、程度や就労可否との関連性が不明
⑨	就労可能年齢の世帯構成員がいるのに、援助方針や援助内容に就労に関するコメントが無い
⑩	63条・78条債権があるのに、援助方針や援助内容に回収方法の記載が無い
⑪	負債があるのに援助方針や援助内容に債務整理に関する記載が無い
⑫	自動車保有を否認・指導されているのに援助方針や援助内容にコメントが無い
⑬	援助方針のコメントが、「療養専念」、「就労指導」、「生活把握」などの四字熟語だけで具体的な説明が無い
⑭	内容的に十分に必要性があると思われるような課題（ニーズ）に対して、援助内容には、“必要に応じて”実施すると記載されている
⑮	備考欄等に保護台帳に書かれている世帯構成員のことが記載されていない
⑯	備考欄等に未成年の同居する子供の年齢・学年の記載がない・誤記がある
⑰	備考欄等に別居している家族・元家族との交流関係の記載が無い
⑱	備考欄等に、63条・78条債権があることだけが記載され、内容（金額や発生時期等）のコメントが無い
⑲	就労の可否が記載されていない
⑳	就労の可否の判定日が記載されていない
㉑	就労の可否の判定日が2年以上更新されていない（2018(平成30)年3月31日以前）
㉒	就労の可否について、元になった意見書がファイルされていない
㉓	就労の可否について、元になった意見書のコメントと一致しない
㉔	ケースファイル内の原紙の決裁欄に課長、指導員、担当の押印が漏れている
㉕	その他気付き事項（フリーコメント）

3. ケース記録

	確認内容
①	令和2年度の訪問の予定と実績の比較
②	令和2年度の訪問実績の成否、相手（世帯主、世帯構成員）、手段（訪問、来庁、電話、他）の確認
	チェック項目
①	訪問計画どおりに訪問が行われていない（若干の月ズレはOK）
②	令和2年度に1度も世帯主と面談できていない
③	令和2年度に1度も家庭訪問（生活状況の確認）ができていない
④	記録ごとの課長・SV（査察指導員）・CW（ケースワーカー）の押印が漏れている
⑤	援助方針には、就労についての支援事項が記載しているのに、ケース記録には、それに該当するコメントが無い
⑥	援助方針には、傷病や介護についての支援事項が記載しているのに、ケース記録には、それに該当するコメントが無い
⑦	援助方針には、子供の進路や教育についての支援事項が記載しているのに、ケース記録には、それに該当するコメントが無い
⑧	63・78条債権があるのに、ケース記録には、それに該当するコメントが無い
⑨	援助方針には、負債整理の指導事項が記載しているのに、ケース記録には、それに該当するコメントが無い
⑩	上記の他に、援助方針に援助内容として記載している事項について、ケース記録には、それに該当するコメントが無い
⑪	ケース診断会議が行われているのに、ケース記録に記載が無い
⑫	就労支援台帳に記録があるのに、ケース記録に記載が無い
⑬	就労の可否に関する確認が必要であると思われる状況なのに、ケース記録に医療機関等に対する意見書の確認が行われた記載が無い
⑭	次の事項については、詳細に内容を確認する（フリーコメント） <ul style="list-style-type: none"> ・ ケース診断会議など、所長以下の決裁印がある事項 ・ 63条債権・78条債権の発見 ・ 資産の処分、世帯構成員の増減、転居
⑮	その他気付き事項（フリーコメント）

4. ケース診断票（ケース診断会議の記録）

確認項目	
①	会議日
②	テーマ
③	概要
チェック項目	
①	所長、課長、(課長補佐)、全SV(係長)の押印が漏れている
②	ケース診断票のなかで、説明されている状況について、ケース診断会議の実施日前後のケース記録の内容と整合しない
③	ケース診断会議で検討された結果・結論が明確に記録されていない (いつまでに、誰が、何を、どのようにやるのか)
④	ケース診断会議で検討された事項が、その後の保護台帳や援助方針に反映されていない
⑤	その他気付き事項（フリーコメント）

5. 令和元年度以前から継続している被保護世帯の確認事項（該当する場合のみ）

確認項目	
①	保護申請日・保護開始日
②	申請から開始までの日数
③	収入申告書・資産申告書の作成日（最新分・令和2年度最終分）
④	令和2年度の調査記録の有無（金融機関他）
⑤	保護開始時の調査記録の有無（金融機関他）
⑥	令和2年度の課税調査の状況（ケースファイルとは別に資料請求）
チェック項目	
①	令和2年度内に、収入申告書が徴収できていない
②	令和2年度内に、資産申告書が徴収できていない
③	その他気付き事項（フリーコメント）

6. 令和2年度に保護開始になった世帯の確認事項（該当する場合のみ）

	確認項目
①	保護申請日・保護開始日
②	申請から開始までの日数
③	収入申告書・資産申告書の作成日（最新分・令和2年度最終分・申請時）
④	保護開始時の調査記録の有無（金融機関他）
	チェック項目
①	申請から受給まで14日を超えているが保護決定通知書に理由の記載が無い
②	申請から受給まで30日を超えている
③	保護決定までに資産調査の回答等が揃っていないが、それについての取扱いのコメントが無い
④	申請時に預金通帳の確認が行われていない（フローの確認）
⑤	申請時に収入申告書など収入の証明書類が入手できていない
⑥	申請時に資産申告書など資産の証明書類が入手できていない
⑦	扶養義務者からの回答が揃っていない（連絡不可と判定した者を除く）
⑧	借家の場合、賃貸借契約書または家賃証明書が入手できていない
⑨	保険証、介護保険証、運転免許証などコピーが入手できていない
⑩	保護決定調査に所長・課長・（課長補佐）・全SV（係長）・担当の押印が漏れている
⑪	その他気付き事項（フリーコメント）

7. 令和2年度に保護廃止になった世帯の確認事項（該当する場合のみ）

	確認項目
①	保護廃止日
②	保護廃止の理由
③	本人からの辞退届の有無
	チェック項目
①	保護廃止の決定について、所長・課長・（課長補佐）・全SV（係長）・担当の押印が漏れている
②	保護廃止決定通知書がファイルされていない
③	辞退届の入手をもって廃止になっているが、世帯主の積極的な意思で辞退したのではなく、市から誘導されて辞退したように思われる
④	廃止理由に合理性について疑義あり
⑤	その他気付き事項（フリーコメント）

8. 自動車を保有している世帯の確認事項（該当する場合のみ）

確認項目	
①	自動車保有に関するケース診断会議の判定日（直近）
②	自動車保有に関するケース診断会議の判定結果
③	上記判定からの経過期間（監査日時点）
④	上記判定が「保留」の場合の有効期限の期日
⑤	保留判定の有効期限からの経過日数（監査日時点）
⑥	車検証、自賠責保険の保険証券、任意保険の保険証券のコピーの有無、有効期限
チェック項目	
①	保有の可否について検討を行ったケース診断票（ケース診断会議議事録）が無い
②	保有の可否に係る検討について、所長、課長、（課長補佐）、4人の係長（指導員）の決裁印がない
③	自動車の保有について保護台帳の資産状況に明記されていない
④	保有の可否について保護台帳または援助方針に明記されていない
⑤	保有の可否についての直近の判定の保留期間を経過しているが、それに対するアクションが行われているような記録がない
⑥	（判定の保留期間が不明確な場合） 保有の可否についての直近の判定から保留のまま1年以上経過している
⑦	仕事に使うことを条件に保有が容認されたのに、就労をやめているが、ケース記録などに車の保有の可否について再検討しているような記録がない
⑧	運転者が高齢者（75歳以上）、傷病者、障害者の場合に、保有を容認する判定から2年以上経過しているが、ケース記録などに健康面で運転できる状況について確認しているような記録がない
⑨	有効期限内の車検証、自賠責保険の保険証券、任意保険の保険証券を入手できていない（否認の場合も）
⑩	任意保険に未加入であることを把握できているが、ケース記録には、加入するように指導が行われたことを示すコメントが無い（否認の場合を除く）
⑪	高齢ドライバー（75歳以上とする）であるが、援助方針やケース診断票等に免許の返納や、それ以降の生活についての検討が行われたコメントが無い
⑫	運転者が傷病者または障害者であるが、援助方針やケース診断票等に傷病や障害の程度と運転の可否についての検討が行われたコメントが無い
⑬	その他、運転リスクを検討すべきだと思われるが、援助方針やケース診断票等に検討が行われたコメントが無い
⑭	その他気付き事項（フリーコメント）

9. 63条債権がある世帯の確認事項（該当する場合のみ）

	確認項目
①	監査時点の保護の状態（継続・停止・廃止）
②	保護廃止日
③	返還理由
④	63条債権発見の経緯
⑤	現在（監査日時点）の返還方法と債権残高
⑥	ケース診断会議日、決裁日
⑦	費用返還決定通知書（発行日、納付金額、納付期限）
⑧	履行期限延長通知書（発行日、納付金額、納付期限）
⑨	分納の状況（返済開始、最終返済、月額返済額）
⑩	令和2年度の課税調査（収入申告額、課税台帳の額、照合差額、内容）
⑪	資産売却等による一時的な入金の状況（入金日、入金額、適用対象期間、適用対象期間の保護支給額、控除額の内容、返還額）
	チェック項目
①	ケース診断会議が行われた記録が無い
②	対象資産等に関する資料がファイルされていない
③	入金額の確認できる資料がファイルされていない
④	控除額の検討をした資料がファイルされていない（単純な計算の場合を除く）
⑤	返還額の計算資料がファイルされていない（単純な計算の場合を除く）
⑥	返還額の計算が正しくない（と思われる）
⑦	通常の業務の中で正当な注意を払っていれば、もっと早く債権の発生に気付いたのではないと思われる
⑧	（資産売却代金や保険金の）入金によって保護廃止になる案件なのに、入金日以降も保護が継続している
⑨	その他気付き事項（フリーコメント）

10. 78条債権がある世帯の確認事項（該当する場合のみ）

	確認項目
①	監査時点の保護の状態（継続・停止・廃止）
②	保護廃止日
③	徴収理由・不正内容
④	78条債権発見の経緯
⑤	現在（監査日時点）の徴収方法と債権残高
⑥	ケース診断会議日、決裁日
⑦	費用徴収決定通知書（発行日、納付金額、納付期限）
⑧	履行期限延長通知書（発行日、納付金額、納付期限）
⑨	分納の状況（返済開始、最終返済、月額返済額）
⑩	令和2年度の課税調査（収入申告額、課税台帳の額、照合差額、内容）
	チェック項目
①	ケース診断会議が行われた記録がない
②	徴収額の計算資料がファイルされていない（単純な計算の場合を除く）
③	徴収額の計算が正しくない（と思われる）
④	正当な注意を払っていれば、もっと早く債権の発生に気付いたのではないと思われる
⑤	その他気付き事項（フリーコメント）

11. 傷病者がいる世帯の確認事項（該当する場合のみ）

	確認項目
①	直近の医療要否意見書の確認（属性・世帯主との関係、医療機関名、就労の可否・作業内容、発行日、有効期間、病名・程度、特記事項）
	チェック項目
①	直近の医療要否意見書が有効期間を過ぎているが、新しいものが入手されていない（すでに就労していて、入手が不要な場合を除く）
②	就労の可否について、未記入のまま返送されているが、電話等で追加確認を行った記録がない（すでに就労していて、追加確認が不要な場合を除く）
③	就労の可否について、前回の意見とは異なる回答が返送されているが、電話等で追加確認を行った記録が無い（すでに就労していて、追加確認が不要な場合を除く）
④	市外の医療機関に通院しているが、その妥当性について検討している資料がない
⑤	市外の医療機関に通院しているが、移送費の計算の妥当性について検討している資料がファイルされていない
⑥	その他気付き事項（フリーコメント）

12. 就労支援を受けている世帯の確認事項（該当する場合のみ）

確認項目	
①	仕事をしていない理由
②	仕事をしていない期間
③	令和2年度の就労支援の状況（就労支援台帳より）
チェック項目（ケースファイル）	
①	仕事を辞めた人に対して雇用保険や労災保険等の適用について検討している資料がファイルされていない
②	仕事を辞めて住居に困っている人に対して住宅手当緊急特別措置事業の適用について検討している資料がファイルされていない
③	就職活動をしている人の活動報告資料がファイルされていない
④	その他気付き事項（フリーコメント）
チェック項目（就労支援台帳）	
①	確認者の押印が漏れている
②	面談記録のコメント内容が援助方針に記載されている援助内容と整合していない
③	面談記録のなかで、説明されている状況について、面談の実施日前後のケース記録の内容と整合しない
④	面談で検討された結果・結論が明確に記録されていない （いつまでに、誰が、何を、どのようにやるのか）
⑤	面談で検討された事項が、その後の保護台帳や援助方針に反映されていない
⑥	その他気付き事項（フリーコメント）

13. 子供がいる世帯の確認事項（該当する場合のみ）

確認項目	
①	世帯構成員の内訳（属性・世帯主との関係、年齢、稼働年齢判定、稼働年齢に達している子供の就労状況）
チェック項目	
①	18歳以下の子供がいる場合で、児童扶養手当に関してコメントしている資料がファイルされていない
②	中学生以下の子供がいる場合で、児童手当に関してコメントしている資料がファイルされていない
③	障害のある20歳未満の子供がいる場合で、特別児童扶養手当に関してコメントしている資料がファイルされていない
④	重度の障害のある20歳未満の子供がいる場合で、障害児福祉手当、重度心身障害児扶養手当に関してコメントしている資料がファイルされていない
⑤	中学生、高校生の子供がいる場合、将来の進路についてコメントしている資料がファイルされていない
⑥	高校生の子供がいる場合、アルバイトをした場合の収入申告の必要性を本人に直接説明しているような記録が無い
⑦	高校生の子供がいる場合、令和2年度中に直接面談した記録が無い
⑧	その他気付き事項（フリーコメント）

Ⅲ. サンプルングした個別案件の状況

1. 葵福祉事務所

(1) 監査 No. AA1

世帯類型	その他	該当項目	保護開始、傷病者、障害者
検出事項	<p>①就労の可否の検討記録が不十分 令和3年3月の医療要否意見書は、2つの医療機関のうち1つから就労の可否について未記入のまま返送されているが、被保護者の状況を考えると、追加確認の実施や課内での検討について、記録を残すべきだったと考える。</p> <p>②援助方針における就労可否の記載が不明確 令和3年3月更新の援助方針では、就労可否欄に「内職予定」とコメントされているが、実状は、危険性を考慮して1年以上実施できていない。上記①の可否判定の検討を行ったうえで、可否について明確に記載すべきである。</p> <p>③収入申告書・資産申告書の本人署名の代筆者名が不記載</p>		

(2) 監査 No. AA2

世帯類型	障害者	該当項目	保護開始、自動車保有、傷病者、障害者
検出事項	<p>①有効期限内の自賠責保険証券が未ファイル（監査日時点）</p> <p>②調査委任状の本人署名欄への代筆 本人は障害で字を書くのが困難ではあるが可能である。書類の性質上、担当ケースワーカーが代筆すべきではなかったと思われる。</p>		

(3) 監査 No. AB1

世帯類型	障害者	該当項目	保護廃止、傷病者、障害者
検出事項	<p>①親族等との交流の確認記録が無い（令和2年度）</p> <p>②援助方針の記載が不十分（就労可否の判定日、親族等との交流の有無）</p>		

(4) 監査 No. AB2

世帯類型	母子	該当項目	保護廃止、63条債権、子供
検出事項	<p>①保護台帳の誤記入（世帯主の性別）</p> <p>②援助方針の誤記入（ケース No、子供に関する情報の不整合）</p> <p>③援助方針の記載が不十分 （就労可否の判定日、保護開始時に判明している63条、親族との交流）</p>		

(5) 監査 No. AC1

世帯類型	障害者	該当項目	継続、自動車保有、傷病者、障害者
検出事項			<p>①家庭訪問の不実施</p> <p>②自動車の運転能力の検討が不十分 県西部と県東部への通院に自動車の運転を認めているが、傷病の発作や症状が出た場合の自動車の運転への影響や世帯主の責任能力を考慮した運転可否の検討や医療機関への照会など、運転能力についての検討を行うべきである。</p> <p>③タクシー通院の早期検討 令和3年6月のケース記録に被保護者から「通院（＝運転）がつかいので、病院までのタクシーの利用ができないか」という打診を受け、車通院が適切か医療機関と情報共有しながら検討していく、とのコメントがあるが、監査日（8月31日）時点、特に追加のコメントはない。運転リスクを考慮して早急に対応を検討すべきである。</p> <p>④市外の病院への通院の要否の検討 直近3年間のケースファイル内の記録を見る限り、市外の病院に通院することの可否や県東部か県西部のどちらかの病院に集約することなどが検討されていない。自動車の運転が難しくなった場合のことも考慮して、定期的に見直しの余地がないかどうかを検討すべきである。</p> <p>⑤援助方針に記載すべき中長期的な課題 課題や長期目標に、自動車の運転が困難になった場合の通院に関するコメントを加えるべきである。</p>

(6) 監査 No. AC2

世帯類型	高齢者	該当項目	保護開始、自動車保有、63条債権
検出事項			<p>①家庭訪問の不実施</p> <p>②自動車の運転能力の検討の不実施 被保護者は80歳で、緑内障や白内障、脳梗塞後遺症などの治療も受けている。使用条件の例示への当てはめだけではなく、運転能力について医療機関への照会や検討を行うべきである。</p> <p>③車検証、自賠責保険・任意保険の保険証券の未ファイル（監査日時点）</p> <p>④自動車保有に関する誤指導 課内で自動車の保有を容認したにもかかわらず、誤って処分指導が行われていた。</p>

(7) 監査 No. AD1

世帯類型	高齢者	該当項目	継続、63 条債権
検出事項	①保護台帳の更新が不十分（他法欄に老齢基礎厚生年金を追加すべき）		

(8) 監査 No. AD2

世帯類型	母子	該当項目	継続、63 条債権、子供
検出事項	①家庭訪問の不実施		

(9) 監査 No. AE1

世帯類型	その他	該当項目	継続、78 条債権
検出事項	①保護台帳の更新が不十分（世帯主・世帯構成員の年齢、緊急連絡先）		

(10) 監査 No. AE2

世帯類型	その他	該当項目	継続、78 条債権
検出事項	<p>検出事項無し</p> <p>本件は、世帯主の不正な自動車使用と居住実態、さらに、保護開始後に開設した銀行口座を使った未申告収入を突き止め、結果として保護廃止となり、保護廃止後も分納により 78 条債権の回収を進めている。ケース記録や 3 か月間に 4 回も行われたケース診断会議からは、担当者とそれを支える課内のメンバーの、生活保護制度の悪用を許さないという並々ならぬ決意を感じた。</p>		

(11) 監査 No. AF1

世帯類型	その他	該当項目	継続、傷病者、子供
検出事項	<p>①家庭訪問の実施の記録が漏れている</p> <p>②保護台帳の更新が不十分（緊急連絡先）</p>		

(12) 監査 No. AF2

世帯類型	傷病者	該当項目	継続、就労支援、78 条債権、子供、傷病者
検出事項	①収入申告書・資産申告書に添付する同意書の本人署名欄の代筆（世帯主が世帯の全員分の署名を代筆しているが、その旨の明記無し）		

(13) 監査 No. AG1

世帯類型	その他	該当項目	継続、傷病者、障害者、就労支援
検出事項	<p>①保護台帳の更新が不十分（世帯主の年齢）</p> <p>②援助方針の記載の見直し（負債残高の記入をすべき）</p>		

(14) 監査 No. AG2

世帯類型	その他	該当項目	継続、63 条債権、78 条債権、傷病者、障害者、就労支援
検出事項	①保護台帳の更新が不十分（世帯主の年齢） ②援助方針の更新が不十分（就労可否、目標・援助内容、世帯類型）		

(15) 監査 No. AH1

世帯類型	母子	該当項目	継続、傷病者、子供
検出事項	①令和 2 年度課税台帳照合調査への指導員の押印漏れ		

(16) 監査 No. AH2

世帯類型	母子	該当項目	継続、子供
検出事項	①収入申告書・資産申告書に添付する同意書の本人署名欄の代筆 （世帯主が幼い子供の分の署名を代筆しているが、その旨の明記無し）		

2. 駿河福祉事務所

(1) 監査 No. BA1

世帯類型	高齢者	該当項目	保護開始、63 条債権、傷病者
検出事項	①保護開始時の収入申告書の未入手（稼働年齢層にある妻の分） ②援助方針の更新が不十分（負債）		

(2) 監査 No. BA2

世帯類型	その他	該当項目	保護開始、63 条債権、傷病者、就労支援
検出事項	①援助方針の未記入（就労可否） ②援助方針の更新が不十分（負債、転居） ③援助方針の記載が不明確（課題と目標・援助内容がかみ合っていない）		

(3) 監査 No. BB1

世帯類型	その他	該当項目	保護廃止、就労支援
検出事項	①福祉システムのデータ及び保護台帳の更新が不十分（訪問格付）		

(4) 監査 No. BB2

世帯類型	傷病者	該当項目	保護廃止、傷病者
検出事項	①指示文書の写しの未ファイル （文書管理システム上にはデータがあり、実質的な問題は無い）		

(5) 監査 No. BC1

世帯類型	障害者	該当項目	継続、自動車保有、障害者
検出事項	①自賠責保険の保険証券の未入手 ②保護台帳の更新が不十分（訪問格付）		

(6) 監査 No. BC2

世帯類型	その他	該当項目	継続、自動車保有、傷病者
検出事項	①扶養義務者の把握の未了 保護台帳には扶養義務者の氏名・続柄等の情報しか記載されておらず、扶養照会が実施できていない。扶養義務者が多く交流もないため、調査の実施が行き詰った状態が放置されてしまっている。 確認ができている部分とできていない部分、確認ができていない部分についてはその理由を明記して区切りをつけるべきである。 ②任意保険の保険証券の未入手		

(7) 監査 No. BD1

世帯類型	母子	該当項目	継続、63 条債権、傷病者、子供
検出事項	①保護台帳の更新が不十分（住所）		

(8) 監査 No. BD2

世帯類型	高齢者	該当項目	継続、63 条債権、傷病者
検出事項	①保護台帳の更新が不十分（訪問格付）		

(9) 監査 No. BE1

世帯類型	その他	該当項目	継続、78 条債権
検出事項	<p>①課税調査の実施保留</p> <p>被保護者は、収入の増加により令和 2 年 4 月から 11 月まで保護停止になった。保護停止中は令和元年分の課税調査を保留していたが、保護が再開された後に行った課税調査によって、収入未申告による 78 条債権が検出された。停止期間中は被保護者との連絡が困難になることも考えられるが、被保護者の経歴や素行を考えれば、収入の未申告の懸念は十分に予想されたものであり、保護停止中であっても調査を行うべきであったと思われる。また、停止期間中に連絡がとれなかったとしても、そのことを実施記録に残すべきである。</p> <p>②78 条債権の徴収手続の進め方の見直し</p> <p>令和 2 年 11 月の 78 条債権の徴収決定から令和 3 年 6 月の履行期限延長決定まで 7 か月を要している。債権発生額は 100 万円を超えており、初めから一括徴収が困難であることは予測でき、年度末の出納閉鎖も迫っていることを考えれば、令和 3 年 1 月の督促状の送付以降、履行期限延長決定までの手続まで一気に年度内に進めるような対応を図るべきであったと思われる。</p> <p>③保護台帳の更新が不十分（訪問格付）</p> <p>④ケース記録の記載不十分</p> <p>ケース記録は、令和 2 年 4 月 24 日以降、令和 2 年 11 月 4 日の保護要否判定（5 月～11 月分を同日に記録）まで飛んでいる。4 月 24 日の記録には、収入額が多く保護停止になる可能性があることを世帯主に伝えている旨の記載があるが、その後、停止の決定、世帯主への連絡等の記録は無く、状況のつながりがわかりにくくなっている。</p>		

(10) 監査 No. BE2

世帯類型	高齢者	該当項目	継続、78条債権
検出事項	①保護台帳の更新が不十分（緊急連絡先、直近の病状） 駿河区の保護台帳の「直近の病状」は、駿河区の独自追加項目であるが、実務上、タイムリーな更新が難しく、結果として、あまり参考にならない情報となってしまう。		

(11) 監査 No. BF1

世帯類型	その他	該当項目	保護開始、傷病者
検出事項	①保護台帳の記載が不十分（負債） ②援助方針の記載が不十分（負債）		

(12) 監査 No. BF2

世帯類型	傷病者	該当項目	継続、傷病者
検出事項	①援助方針の記載が不十分（負債）		

(13) 監査 No. BG1

世帯類型	その他	該当項目	保護開始、自動車保有、就労支援
検出事項	①援助方針の記載が不十分（負債） ②ケース記録に、ケース診断会議（自動車保有の可否）を不記載		

(14) 監査 No. BG2

世帯類型	その他	該当項目	継続、就労支援
検出事項	①保護台帳の更新が不十分（緊急連絡先） 被保護者は単身で、令和元年9月に急性心筋梗塞により緊急入院もしているが、保護台帳の緊急連絡先も保護開始時（平成30年2月）の「調査中」のままになっている。身内への連絡が難しいのであれば、「調査中」のまま保留するのではなく、それに代わりそうな緊急連絡先を検討し、保護台帳に記録すべきである。		
	②援助方針の記載内容の不整合 備考欄に「令和2年9月から就労開始、継続中」とあるが、援助内容には「求職活動の支援を行う」とあり、整合していない。		
	③援助方針の記載が不十分（負債）		

(15) 監査 No. BH1

世帯類型	母子	該当項目	継続、子供、(自動車保有)
検出事項	<p>①自動車の処分状況の確認手続が未了 世帯主は、保有する自動車を置いたまま夫のDVから逃れて静岡市に移住してきており、処分が進めにくい状況にあるが、その後、処分についての確認が放置されている。</p> <p>②保護台帳の更新が不十分 (訪問格付、緊急連絡先、土地・家屋の処分、児童扶養手当の追加認定)</p> <p>③保護台帳の記入が不十分(障害者手帳4級、児童手当)</p>		

(16) 監査 No. BH2

世帯類型	母子	該当項目	継続、子供、就労支援
検出事項	<p>①保護台帳の記入が不十分(児童手当、児童扶養手当)</p> <p>②援助方針の記載内容の見直し(身内・近隣との交流の状況)</p> <p>③稼働年齢層になった子供に対する指導 令和3年4月に三男が高校に入学したが、ケース記録を見る限り、就労等に関する指導を本人に対して実施できていない。令和2年9月に世帯主のネグレクトで児童相談所が介入しているが、児童相談所と連携し、生活保護の視点からの子供に対して自立や就労に関する指導も行っておくべきではなかったかと思われる。</p>		

3. 清水福祉事務所

(1) 監査 No. CA1

世帯類型	高齢者	該当項目	保護開始
検出事項	検出事項無し		

(2) 監査 No. CA2

世帯類型	その他	該当項目	保護開始
検出事項	検出事項無し		

(3) 監査 No. CB1

世帯類型	高齢者	該当項目	保護開始、保護廃止、傷病者
検出事項	<p>①保護台帳の記載が不十分（扶養義務者）</p> <p>②援助方針の記載不十分（負債）</p> <p>③保護廃止決定通知書の記載が不適切（廃止理由）</p> <p>令和2年4月に世帯主の脳出血による入院で保護が開始されたが、退院後に介護制度の適用を受け、年金収入が生活保護の最低生活費を上回ったため要否判定で否となり、同年7月に保護廃止になっている。本人への正式な通知である保護廃止決定通知書には、上記の検討結果の説明は無く、廃止理由には「病気治癒による」としか書かれておらず、不利益処分ともとられかねない。</p> <p>廃止決定は所長以下の全役職者の承認事項であるが、保護廃止決定通知書の廃止理由のチェックのあり方を見直す必要がある。</p>		

(4) 監査 No. CB2

世帯類型	その他	該当項目	保護廃止
検出事項	<p>①援助方針の記載が不十分 （援助内容として同居する高校生の子供に対する指導を記載すべき） （備考欄に同居する高校生の子供の年齢や学年を記載すべき）</p> <p>②援助方針の「一覧」のチェック漏れ（児童手当）</p>		

(5) 監査 No. CC1

世帯類型	母子	該当項目	継続、自動車保有、子供
検出事項	<p>①保護台帳の更新が不十分（世帯主名、児童手当、児童扶養手当）</p> <p>②援助方針の誤記入（ケース No.）</p> <p>③援助方針の記載が不十分（同居する中学生の子供の年齢や学年）</p>		

(6) 監査 No. CC2

世帯類型	傷病者	該当項目	保護開始、自動車保有、傷病者
検出事項	<p>①保護台帳の誤記入(生年月日、年齢)</p> <p>②援助方針の未更新 直近の援助方針は保護開始時の令和2年9月に作成されたもので、有効期限を令和4年3月末日に設定している。有効期限は令和3年3月末日とし、更新すべきであった。</p> <p>③ケース記録が不十分(就労可の程度に関する判断) 援助方針の課題(ニーズ)や援助内容には就労先を見つけることが記載されている。一方、令和2年10月の医療要否意見書には、就労の可否について未記入の回答になっているが、ケース記録等には、追加の確認が行われたようなコメントも無く、担当課として、どのような判断をしたのかも確認できない。 なお、令和3年7月には、就労否に見直されており、記録だけを見る限り、保護開始直後の医療要否意見書の確認を十分に行わないまま、半年以上、誤った方針のもと就労支援が進められてきたようにも見受けられる。</p>		

(7) 監査 No. CD1

世帯類型	傷病者	該当項目	継続、63条債権、傷病者
検出事項	<p>①医療要否意見書の追加確認の不実施(就労可の程度) 令和3年5月の医療要否意見書で、就労可の程度が未記入(前回までは就労可・軽作業のみ)であるが、病院に程度の追加確認は行っていない。 当ケースは、令和元年8月以降、就労支援を受けていたが、就労意欲の欠如で一向に改善が無いとして令和2年9月に支援終了になっている。令和3年2月に更新された援助方針には「訪問時に体調を確認したうえで、再度、就労支援員につなげることを検討する」とあるが、コロナ禍で直接本人に会えていない中で、病院への就労可の程度の追加確認は必要だったのではないかと思われる。</p> <p>②援助方針の誤記入(世帯主名、生年月日、世帯人数、世帯構成)</p> <p>③援助方針の記入が不十分(傷病と就労可否との関連、63条債権)</p>		

(8) 監査 No. CD2

世帯類型	その他	該当項目	継続、63 条債権、子供
検出事項	<p>①同居する子供に対する収入申告指導の不実施</p> <p>令和2年度の課税調査で世帯主の長女の収入未申告による63条債権が検出されている。</p> <p>ケースファイルの記録を見る限り、担当ケースワーカーがやり取りしているのは世帯主だけであるが、未就労の稼働年齢層である2人の娘にも直接、収入申告等の指導をすべきではないかと思われる。</p> <p>②保護台帳の更新が不十分（63条債権）</p> <p>③援助方針の記載が不十分（63条債権、子供に関する情報）</p> <p>④援助方針の更新手続の見直し</p> <p>直近の援助方針は、平成31年2月に作成したものに、令和2年3月と令和3年1月の2回、手書きで記入日付を追加更新している。その間、2人の子供が高校卒業、就職という時期にあったが、子供に関する情報更新が不十分であった。世帯の経済状況も変わろうとしている重要な時期にあることを考えると、もう少し丁寧に援助方針の更新を行うべきではないかと思える。</p> <p>加えて、このような更新を上席の指導員が認めたのかどうかも気になるが、清水区の援助方針には、上席者の決裁欄が無く、表外にも押印されていないことから、決裁欄の必要性を感じる。</p>		

(9) 監査 No. CE1

世帯類型	その他	該当項目	継続、78 条債権
検出事項	<p>①自動車保有に関する可否判断の保留の放置</p> <p>平成27年10月に保護開始、同年11月に自動車の保有の可否についてケース診断会議が行われ、世帯主の長男の就労活動で6か月間の保留となった。しかし、6か月後の平成28年5月以降、ケース診断会議等で再検討が行われた記録はなく、ケース記録にも自動車のことは令和元年7月まで一切コメントがなかった。</p> <p>②上記①の手続瑕疵に関する検証手続</p> <p>令和元年7月に当時の担当ケースワーカーが自動車保有に気付いたが、ケース診断会議に諮ることなく、指導員と協議して、自動車の処分指導が行われている。長期間、長男が就労していない状況であったため、ケース診断会議には諮るまでも無いということかもしれぬが、保有判定手続が3年以上放置されていたことについて、ケース記録などにも課長等への報告や内部検証されたような記録がない。</p>		

	<p>③住居以外の不動産の確認手続の不実施 被保護者は住居以外に、山林や田畑を多数所有しているが、土地家屋名寄帳の確認は、平成 27 年 10 月の保護開始時以降、行われていなかった。住居以外の不動産の確認について運用方法の見直しについては、下記Ⅳ. 5 (P142) 参照</p> <p>④保護台帳の更新が不十分 (世帯主・世帯構成員の年齢、自動車処分)</p> <p>⑤援助方針の記載が不十分 (78 条債権)</p> <p>⑥ケース記録が不十分 (自動車処分に関する記録) 令和元年度内に自動車の処分が実行されたが、処分に関する記録が無い。ケースファイル内には、自動車販売会社による、手書きの買取価格書 (ゼロ円) がファイルされているが、作成日が記入されておらず、実際に引き取られた時のものなのか、買取価格の見積書なのかもわからない。日付の無い証拠書類には、入手時に日付入りの受取印を押印するなど確認手続を行った記録を残す工夫が必要である。</p>
--	--

(10) 監査 No. CE2

世帯類型	その他	該当項目	継続、78 条債権
検出事項		<p>①同居する子供に対する収入申告指導の不実施 令和 2 年度に、世帯主の娘 (19 歳) による内職収入の未申告 (平成 29 年度から 4 年分) が検出されたが、中学校を卒業した平成 28 年度以降の記録には、本人に対してアルバイトをした場合の収入申告について直接説明をした記録はない。中学校の卒業から高校の入学にかけての早い時期に、本人に対する直接指導が必要だったのではないかと思われる。</p> <p>②保護台帳の更新が不十分 (夫の死亡、78 条債権)</p> <p>③援助方針の記載が不十分 (夫の死亡、78 条債権、子供の就労)</p> <p>④ケース診断会議議事録の説明が不十分 令和 2 年度に、過去 4 年分の収入未申告が検出された時のケース記録には、指導員による“それまで課税調査をしていたのか?”という手書きのコメントも残されているが、それに対する説明はケース記録にも、ケース診断会議議事録にも記載されていない。担当者にヒアリングしたところ、毎年、課税調査は行っていたが、現金手渡しの内職のため捕捉できなかったことや、発見の経緯が近所からの通報によるものだったことが確認できたが、そのような内容も記載されていない。ケース記録には、実施した手続を適切に記録すべきであるし、ケース診断会議でも過去 4 年分の手続に問題がなかったかどうかについても検証し、その記録を残すべきである。</p>	

(11) 監査 No. CF1

世帯類型	その他	該当項目	継続、傷病者
検出事項	<p>①医療要否意見書の未入手 世帯主は傷病のため就労できていない。ケースファイル内の直近の医療要否意見書は有効期限が令和3年2月末のもので、監査日時点で有効な医療要否意見書が入手できていなかった。</p> <p>②援助方針の記載が不十分（就労に関する情報、親族との交流）</p>		

(12) 監査 No. CF2

世帯類型	傷病者	該当項目	継続、傷病者
検出事項	検出事項無し		

(13) 監査 No. CG1

世帯類型	その他	該当項目	継続、就労支援
検出事項	<p>①収入申告書・資産申告書の未入手（令和2年度）</p> <p>②保護台帳の更新が不十分（年齢）</p>		

(14) 監査 No. CG2

世帯類型	傷病者	該当項目	継続、傷病者、就労支援
検出事項	<p>①医療要否意見書の未入手 ケースファイル内の直近のものが令和2年11月発行分で、監査日時点で、発行から6か月以上が経過している。世帯主は、就労をしているため就労の可否については確認する意味は少ないが、傷病者世帯であること、令和2年度はコロナ禍で年1回の訪問も電話による方法で行われていることを考えると、手続上、定期的な医療要否意見書の入手が必要ではないかと思われる。</p> <p>②援助方針の記入（年齢） 生年月日は記入しているので年齢は確認できるが、記入時点で世帯主の年齢は59歳であり、年金の受給開始が近い年齢なので、年齢も明記しておくべきである。</p> <p>③民生委員の不在 保護台帳の民生委員欄が、世帯主自身になっている。 下記IV.6(2)(P143)参照</p>		

(15) 監査 No. CH1

世帯類型	母子	該当項目	継続、自動車保有、障害者、子供
検出事項	①援助方針の記載が不十分（同居する子供の年齢や学年、負債） 3人の子供がいるが、障害を持つ次女のことしか記載されていない。 長女は高校1年生で、就労や自立に向けた指導や支援、アルバイトによる収入申告の指導なども検討すべき時期であり、記載が必要ではないかと思われる。		

(16) 監査 No. CH2

世帯類型	母子	該当項目	継続、子供
検出事項	①援助方針の記載が不十分（同居する子供の年齢や学年） 3人子供がいるが、備考欄に長女の高校進学予定のことしか記載されていない。長男・長女は既に稼働年齢層であり、援助内容として今後の就労や自立に向けた指導や支援が必要であると考えられる。		

IV. 監査意見

1. 保護台帳と保護開始時のケース記録について

(1) 書式・フォーム

【確認した状況】

3 区の保護台帳と保護開始時のケース記録の書式・フォームを比較すると、次のとおり。

(×:無いもの、△:別の書式にあるもの、●:追加しているもの)

項目		葵区	駿河区	清水区
施行細則のひな型にあるもの				
ケース番号				
格付 (更新日)				
居住が明らかかどうか				
作成年月日	作成年月日			
	作成者名・印	×	×	
世帯主名	漢字・フリガナ			
	電話の区別 (一般・福祉)			※01
居住地・現在地	住所			
	住民登録の有無	×	×	※02
世帯構成員の状況	氏名			
	個人番号			×
	続柄			
	性別			
	年齢			
	生年月日			
	学歴			
	免許資格			
	職業			
	心身の状況		※03	
不在者	氏名	※04	※04	
	続柄	※04	※04	
	性別	×	×	
	生年月日	※04	※04	※05
	不在時期、原因・住所など	×	×	

項目		葵区	駿河区	清水区
住居の状況	自家・借家の区別			
	木造・耐火造りの区別			
	〇階建ての〇階			
	家賃・地代（月額・年額）		※06	※07
	地主・家主等の住所・氏名			
	特別基準の設定・その他・保証人			※08
	問題点			※09
住居の間取り図				
付近の地図				※10
住宅福祉サービス利用状況等		×	×	
緊急連絡先	住所			
	氏名			
	続柄			
	電話番号			
民生委員	住所			
	氏名			
	所属			※11
資産等の状況／ 不動産の状況	所有者名	△※12	△※12	
	続柄	×	×	
	地目等	×	×	
	所在地（番地）	×	×	
	面積	△※12	△※12	
	評価額	△※12	△※12	
	保有可否 63条適用			
資産等の状況／ 動産の状況	所有者名	△※13	△※13	
	続柄	×	×	
	種類	△※13	△※13	
	内容等	△※13	△※13	
	金額	△※13	△※13	
	保有可否 63条適用			
	資産等の状況／ 生活用品で特記 すべき物	×	※14	

項目		葵区	駿河区	清水区
資産等の状況／ 負債の状況	債務者名	△※12	△※12	
	続柄	×	×	
	種類	△※12	△※12	
	内容等	△※12	△※12	
	金額	△※12	△※12	※15
	原因・返済期間等	×	×	
他法他施策等	種類	※16	※16	
	記号番号			
	権利者氏名			
	受給額	×	×	※17
	内容・備考等			
扶養義務者の状況	氏名・続柄			
	生年月日			※05
	住所（連絡先:電話番号）			
	職業		×	
	家族		×	
	扶養能力	※18	※19	
累計図		※20	※20	
特記事項	施行細則はメモ欄のみ	×	×	●
施行細則のひな型にはない追加項目				
(世帯構成員の) 直近の病状	氏名		●	
	病名		●	
	病院名		●	
	直近通院日		●	
	通院サイクル		●	
	稼働能力		●	
	確認年月日		●	
法 63 条・78 条関係		●※21	●※21	●
特記事項	他法手続			●
	年金担保			●
	将来受給検討が生じる可能性がある事項			●
	現調査継続中及び今後調整が必要な事項			●
	認定上の留意点			●
	その他			●
	査察指導員意見			●

項目		葵区	駿河区	清水区
保護開始時のケース記録				
保護申請年月日		※22	※22	
生活保護を要する理由				
保護歴	受給期間			
	実施機関名			
	保護開始・廃止の理由			
実態調査	調査年月日			
	調査先			※23
	面接者			
	用件			
本人の状況／世帯 類型	世帯類型			
	生活歴			
世帯類型				
世帯人数		×	×	
世帯分離の有無		×	×	
生活歴	出生・学歴・住居歴・職歴・結婚歴・ 病歴・その他			
傷病者の状況	病名、病状、医療機関、受診状況 (外来・入院)			
	主治医意見			×
	稼働能力	×		
	患者名、主治医名、治療期間の見込、 要否意見書の添付の有無	×	×	
身体障害者の状況				×
扶養義務者の状況				
資産の状況	不動産、生命保険、預貯金			
	現金、年金、手当、その他、自動車	×	×	
負債の状況	種類、債務者名、金額、契約内容			
	原因・返済期間等、処置	×	×	
	今後の対応	×	×	
就労(者)の状況	就労者名、勤務先、形態、内容			
	日数、職種			×
	就労時間、賃金単価(時給・日給・月給)、 支払日、休日、社会保険の有無、賞与の有 無、通勤方法	×	×	
収入の状況	稼働者名、就労形態、収入、賞与、 基礎控除、社会保険料、雇用保険料、その 他必要経費	×	×	

項目		葵区	駿河区	清水区
要否判定	最低生活費（生活費、住宅費、教育費、医療費）、要否判定上の特段の理由、加算			
収入認定	収入認定額			
	収入認定しない特段の理由	×	×	
	開始時支給額	×	×	
	日割計算しない特段の理由	×	×	
医療扶助	氏名、病名、医療機関・診療科、外来・入院の区別	×	×	
介護扶助	氏名、内容、介護度、ケアマネ、事業所	×	×	
他法他施策				
調査意見	被保護者の自立に対する考え方			×
	関係者（民生委員等）意見			×
	担当者意見			×
援助方針			×	
世帯分離の理由			×	
特記事項				
措置	保護開始年月日			
	保護の種類			
	費用負担区分			×
	保護遡及適用理由			×
	決定遅延理由			×
	ケース格付	×	×	
決裁欄				
引継事項 （各種手続の実施 チェック欄）	国保脱退	×	×	
	下水減免	×	×	
	NHK 減免	×	×	
	固定資産税・市民税減免	×	×	
	保育料減免	×	×	
	自立支援（精神）限度切替	×	×	
	就学援助停止手続連絡	×	×	
	母子医療制度脱退	×	×	
	市営住宅入居ケース保護開始連絡	×	×	
	重度心身障害者治療費助成制度脱退	×	×	
	民生委員通知	×	×	
	不正受給パンフレット説明及び署名徴取	×	×	

- ※01: 施行細則のひな型では1つだけだが、自宅と携帯に分けている
- ※02: 施行細則のひな型では(有・無)だけの選択だが、(同・異・無)にアレンジ
- ※03: 施行細則のひな型では「心身の状況」を「持病・通院」にアレンジし、さらに「稼働能力」を追加している
- ※04: 扶養義務者の状況と1つにしている
- ※05: 年齢を追加している
- ※06: 認定額、認定年月日を追加している
- ※07: 認定額を追加している
- ※08: 理由を追加している
- ※09: 住居の間取り図の横に記載するようになっている
- ※10: 別に添付することになっている
- ※11: 記載する枠はあるが、「所属」を記入するのかわからない
- ※12: 保護開始時のケース記録での記載項目になっている
- ※13: 保護開始時のケース記録での記載項目になっている(生命保険・火災保険、預貯金に分けている)
- ※14: 保護台帳の資産の状況の種類欄に家屋、土地の他に、自動車を明記している
- ※15: 施行細則のひな型では1つだけだが、総額と残額に分けている
- ※16: 他法名としている
- ※17: 施行細則のひな型では1つだけだが、月額と年額に分けている
- ※18: 仕送りとしている
- ※19: 援助(金銭と精神)の○×選択にして、他に、重点(扶養義務者)のチェック欄、確認日を追加している
- ※20: 扶養義務者図表としている
- ※21: 記載欄が小さすぎて使えない。別紙で管理しているので無意味なものになっている
- ※22: 保護申請と職権通報とで記載欄に分けている
- ※23: 調査方法を(訪・来・電・文)から選択する形式になっている

保護台帳の書式・フォームは、静岡市生活保護法施行細則の様式第2号として示されているが、3区とも、独自にアレンジを加えており、施行細則の様式自体が形骸化しているという問題点がある。

また、3区に共通して、次のような状況が見受けられる。

- ①保護台帳だけでは不足している情報をまとめるために、保護開始時のケース記録の書式・フォームを用意して作成している。
- ②保護台帳と保護開始時のケース記録に記載する項目に重複が見られる(具体的には、扶養義務者の状況や資産の状況など)。
- ③保護台帳は基本的に作り直さず、保護開始時に作成したものに適宜手書きで更新・修正を加えているが、世帯主及び世帯構成員の年齢以外は、更新が漏れているものが多く、記載された情報の信頼性が低い。

【意見 17】

施行細則の様式が形骸化している点については、本庁・福祉総務課が各区の状況を確認して、施行細則の様式、または、運用方法を見直すべきである。運用方法の見直しとしては、たとえば、施行細則には記載すべき項目だけを列記するにとどめて、書式・フォームについては各区の判断に委ねる、といったやり方に変更することも考えられる。

そして、これらの見直しを行う際に、特に強く提案したいのは、保護台帳と保護開始時のケース記録に記載する項目の整理・峻別である。【確認した状況】③の保護台帳の更新漏れが多い要因の1つは、前記の表のとおり、記載項目が多すぎてメンテナンスが追いつかない点にあると考えられる。保護台帳は、保護開始時に作成されるが、継続的な更新が必要となる保護台帳の記載項目は必要最低限の情報に絞り込み、それ以外は保護開始時のケース記録に記載することで更新に係る業務負担を軽減させるべきである。なお、保護台帳に記載する必要最低限の世帯情報は、現状の保護台帳の書式の1枚目の上半分に記載されている項目（前表の1ページ目の項目）くらいに集約できるのではないかとと思われる。

また、現状のシステム環境下においては、保護台帳と援助方針は世帯別に1つのエクセルファイルで作成し、世帯構成員の年齢などの基本情報をリンクさせて、同時に更新させるような仕組みに変えていけるといいと考える。

（2）記載方法のルールの特化と徹底

【確認した状況】

3区の保護台帳には、空欄のままになっている部分が散見されるが、該当事項が無いのか、調査したものの不明で記入できていないのか、あるいは、記入漏れなのか、はっきりしない。

また、保護台帳と保護開始時のケース記録で記載項目に重複があるものについて、二重に記載しているものや、片方だけに記載しているが、もう片方は空欄で参照コメントがないものが散見される。

【意見 18】

次のような記載ルールの特化と徹底をすべきである。

①記載すべき内容が無ければ「該当なし」や「不明」と明記する。

②保護台帳と保護開始時のケース記録で記載項目に重複があるものについては、保護台帳と開始時のケース記録のどちらか一方に記載し、もう一方には「記載書類（保護台帳またはケース記録）参照」と明記する。

2. 援助方針について

(1) 書式・フォーム

【確認した状況】

3区の援助方針の書式・フォームを比較すると、次のとおり。

基本的な構成や中心的な部分の内容は一致しているが、下記のとおり、記載項目に若干の違いがある。

(×：無いもの)

項目	葵区 駿河区	清水区	備考
<世帯情報> ケース番号／ケース No、世帯主名、世帯類型			※1
<中心的な部分> 生活全般の解決すべき課題（ニーズ） 援助方針（援助目標）：長期目標・期間、短期目標・期間 援助内容：援助の具体的内容、実施機関、頻度、期間 備考：世帯状況・病名等／今後の方針等 備考：留意事項／要注意事項			※1
保護開始日	×		①
世帯構成（世帯主と世帯構成員の属性）	×		①
設定日／記入日			※1 ②
援助方針の有効期限（次回の更新時期）	×		②
決裁欄（課長・指導員・担当）		×	③
記入者	×		③
就労の可否		×	④
未充足ニーズ（未達成目標）一覧	×		⑤
「一覧」：手当等の該当事項のチェック欄 （児扶・児手・学級・給食・高校・自負金・おむつ・通移費・タクシー・精通院・更正医・長入院・手帳・稼収・就支・年金・年金担保・担保明・手当・仕送・持家・土地有・令和モゲ・車・元暴・63/78・権擁・保険）	×		⑤

※1： 項目名の「**／××」は、**が葵区・駿河区の項目名、××は清水区の項目名

①～⑤： 下記【意見19】参照

【意見19】

次のような見直しを検討すべきである。

①保護開始日、世帯構成の追加／葵区・駿河区

清水区の書式では保護開始日と世帯構成について記載する欄があり、世帯構成には、例えば「世帯主、妻、長男」のように同居する世帯のメンバーの属性が書かれているが、葵区・駿河区の書式にはこのような記載欄が無い。

保護開始日も世帯構成も、被保護世帯の基本情報として援助方針に記載しておいた方がいいと思われる。

②記入日・設定日／清水区

ケースワーカーは、年明けから年度末にかけて担当する全世帯分の援助方針の更新作業を行っている。これは、「生活保護法による実施要領について（厚生労働省の局長通知）」で、「援助方針の見直しは、…少なくとも年に1回以上行うこと」が求められているからである。

清水区の書式では、実際の更新日を「記入日」として記載し、有効期限として翌年度末を記載しているのに対して、葵区・駿河区の書式では更新基準日という意味で年度末日を「設定日」として記入し、次の更新基準日が翌年度末であることは明らかであるので、有効期限の記入欄は無い。

清水区の「記入日」の方が、実際に更新作業を行った日を示すので、正確な記録としては意味がある。しかし、たとえば令和3年1月に更新作業が行われているものについては、更新日が令和3年1月、有効期限が令和4年3月末となり、上記の局長通知の形式要件から外れているような外観になる。また、担当世帯数が多いので、事務手続上、1月頃から更新作業を行うとしても、更新後、年度末までに重要な見直し事項が発生すれば適宜追加更新して、次年度の担当者に引き継ぐべきものであることから、更新基準日を年度末と設定している葵・駿河区の方が実務的なものかもしれない。

③決裁欄の追加／清水区

葵区・駿河区の書式には、決裁欄（課長・指導員・担当）があるが、清水区の書式には、記入者欄（＝担当者）だけで上席者の決裁欄が無い。上席者による承認の記録を残すために、決裁欄を追加すべきである。

④就労の可否の追加／清水区

葵区・駿河区の書式には、就労の可否欄があるが、清水区の書式には無い。被保護者が就労できるかどうかは援助方針の中心部分である援助内容を検討するうえで重要な情報であり、明確にわかるように記載欄を追加すべきである。

ただし、葵区・駿河区の書式にも見直すべき点があるので、下記（3）の【意見21】に後述する。

⑤未充足ニーズ・一覧の見直し／清水区

未充足ニーズ（未達成目標）は、清水区で抽出した16世帯の援助方針を見た限りでは、あまり積極的にコメントされているようには見受けられなかった。

また、一覧（手当等の該当事項のチェック欄）はケースの情報把握をする点で一覧性に優れているため、非常に有効な手段に思えるが、上記の16世帯で検証してみると、更新漏れも多く、ケースワーカーによっては、あまり重要視されていない可能性があるように思われる。指導員にヒアリングしても、ここに注目する人と、そうでない人がいるため、本来、期待されている機能はあまり活用できていない印象を受けた。

課内で使用状況を確認して、見直しを検討してもいいかと思われる。

（2）援助方針に記載すべき内容の再検討／全体の状況

【確認した状況】

援助方針は厚生労働省の監査でもできるだけ丁寧な記載が求められている。本庁・福祉総務課主催の内部研修資料にも援助方針の具体的な記載例が示されており、それぞれの区で、こうした動きに対応を図っている様子が見受けられた。

しかし、3区の援助方針を見ると、全体的には形が整っているものの、次のような状況が見受けられる。

- ①就労によって生活保護から抜け出す可能性のある世帯と、出口が見えず、生活状況の変化を見守るだけに近い世帯とでは、本来、援助方針で検討されるべき内容やボリュームは大きく異なるはずである。しかし、援助方針には1つの書式・フォームしかなく、同じような内容やボリュームでまとめられているので、メリハリがない。
- ②上記①で、就労によって生活保護から抜け出す可能性のある世帯としては、たとえば、子供が稼働年齢層に達する母子世帯などがあるが、援助方針には世帯主を中心に記載されているものが多く、子供への指導や支援にあまりフォーカスされていない。子供の年齢や学年などを備考や留意事項として記載しておいた方がいいと思われるが、未記入・更新漏れが散見される。
- ③上記①で、出口が見えず、生活状況の変化を見守るだけに近い世帯としては、高齢者世帯に多いが、援助方針の中心的な部分の「課題・目標・援助内容」には形式的で内容の薄いコメントが多い。
- ④1つの世帯の援助方針の中で「課題・目標・援助内容」に、一言で表現すれば「経過観察」や「継続指導」で片付くような世帯主の病状や親族等との交流に関する情報と、経済的な自立を促すための就労支援や高校生の子供に対する指導が同じようなボリュームで並列的に記載されていて、何がこの世帯にとって重要な援助なのか、というポイントがわかりにくい。

【意見 20】

本来、被保護世帯に対する援助の内容や手間の掛け方は、訪問格付による家庭訪問の回数（1年に、12回、4回、2回、1回）にある程度比例するはずなのに、援助方針の書きぶりは、ほとんど均等でメリハリがない。特に、【確認した状況】③のように、生活状況の変化を見守るだけに近い高齢者世帯については、援助方針の「課題・目標・援助内容」欄に書けるほどの積極的な内容はほとんどなく、書式・フォームの記載欄を形式的に埋めているようなものが多く、かえって、援助方針の重要性を形骸化させているようにも思える。

あらためて、「援助方針は何のために作るのか？」という援助方針の作成目的を考えてみると、教科書的に言えば、個々の被保護世帯の状況を適切に把握して、必要な援助を検討し、実行していくため、ということになるかと思われる。そして、援助方針の「課題・目標・援助内容」は、課題や目標を整理したうえで、必要な援助内容を検討しているプロセスを可視化する部分になる。

上記の作成目的に照らせば、本来、援助方針で重点的に検討すべきなのは、被保護世帯が経済的に自立し、生活保護から卒業していくために効果的な“援助”である。一方、高齢者世帯や障害者世帯など、出口がほとんど見込めないような世帯に対して行われている生活状況や病状の変化の見守りは、重要なケースワーク業務であっても、援助方針の「課題・目標・援助内容」欄に書けるほどの積極的な内容はほとんどなく、備考欄に留意事項などを書き込むだけでも十分ではないかと思われる。

そのように考えると、「課題・目標・援助内容」に記載すべきものは、かなり絞り込まれるはずである。さらに、世帯の基礎情報や留意事項として記載する項目を明確にして、この世帯にとって何が重要な援助なのか、世帯の中の誰に対する援助なのかという、世帯情報と「課題・目標・援助内容」との関連性をわかりやすくまとめるのが、実務的である。

以下、(3) から (8) では、援助方針に記載すべき内容について気になった項目として、次の6項目についてコメントし、具体的な見直し案も示したい。

- (3) 就労に関する情報
- (4) 同居する子供に関する情報
- (5) 63条・78条債権
- (6) 親族等との交流に関する情報
- (7) 自動車保有に関する情報
- (8) 負債に関する情報

具体的な見直し案① (P128)・・・(3) と (4) に関する見直し

具体的な見直し案② (P132)・・・(5) から (8) に関する見直し

(3) 援助方針に記載すべき内容の再検討／就労に関する情報

【確認した状況】

葵区・駿河区の援助方針の書式・フォームでは、下図のとおり、「就労の可否」の欄（上下二段）が設けられている。上段には項目名どおり、就労の可否（と程度）、下段には、意見を出した医療機関名が記載されている。

援助方針の記載例からの抜粋（本庁・福祉総務課主催の内部研修資料より）

就労の可否	軽作業可
	R3.1 医療要否意見書で確認

葵区・駿河区で各 16 件、計 32 件の抽出した世帯を見る限り、次のような状況を確認した。

- ①葵区では医療要否意見書の日付も記載しているが、駿河区ではそのような運用はされていない。
- ②世帯主以外の世帯構成員がいる世帯では、「就労の可否」が誰について書かれているのかわかりにくいものがある。
- ③上記②の問題以前に、援助方針には世帯構成員の状況（氏名、年齢）の記載欄が無く、誰が稼働年齢層なのかわからない。
- ④世帯主が通院していれば、稼働年齢層かどうか、就労しているかどうかに関係なく、記載されているケースが多い。

【意見 21】

次のような見直しや検討をすべきである。

①医療要否意見書の日付の記載

医療要否意見書の有効期間の上限は原則 3 か月、慢性疾病で継続通院の場合は 6 か月となっている。援助方針に意見書の日付を記載することで、援助方針の更新時に有効期限内の医療要否意見書の入手漏れを予防する牽制効果もあるかもしれないが、援助方針を定期的に更新する基準日を年度末とし、その時点における有効期間の情報を示すことを原則とするのであれば、医療要否意見書の日付は必ずしも必要ではないと考える。現状、援助方針に医療要否意見書の日付を記載しているのは葵区のみであるが、記載することによる有効性と業務の効率性について、検証してもいいと考える。

②記載対象者の選別と明確化

援助方針の中で、世帯構成員の情報（氏名・年齢）を明記したうえで、「就労の可否」について記載をすべき対象者を選別し、それを明確にすべきである。

では、どのような人について、就労の可否の記載が必要なのか、たとえば、㊦稼働年齢層で、かつ、㊧就労していない人、ということになる。そして、就労の可否判定が重要な意味を持つ場合にのみ、備考欄等に、病名や医療機関名を記載するような見直しを提案したい。

さらに、㊦就労の意思がある人、という項目も加えて、就労可で、就労意思もあるのに、思うように働けていない人については、課題・目標・援助内容を丁寧に記載し、そうでない人については、課題・目標・援助内容は記載しないで、備考欄に簡単なコメントをすることで、上記（２）【意見 20】の援助方針のメリハリを利かせることができると考える。

（４）援助方針に記載すべき内容の再検討／同居する子供に関する情報

【確認した状況】

3区で各16件、計48件の抽出した世帯のうち、子供がいる世帯は15件（うち高校生以上の子供がいる世帯は5世帯）あったが、次のような状況を確認した。

①葵区、駿河区では子供の学年や年齢を備考欄に記載することが徹底されているが、清水区では徹底されていなかった。

該当ケース	記載あり	葵区 : AB2、AD2、AF1、AF2、AH1 駿河区 : BD1、BH1、BH2
	記載なし (不十分)	葵区 : AH2 (幼児のため問題なし) 清水区 : CC1 (長男)、CD2 (二女)、CH1、CH2

②援助方針は、世帯を単位に作成され、世帯主（親）を中心に記載されている。稼働年齢層となる15歳以上の子供については、世帯主（親）とは別に、直接、子供に向けて将来の進路についての課題（ニーズ）や支援・援助内容が検討されてもいいと思われるが、今の書式・フォームでは、世帯主（親）に対する支援・援助内容なのか、子供に対する支援・援助内容なのか明確ではない。

【意見 22】

援助方針の中に「世帯主及び世帯構成員の状況」に年齢を明記し、課題や援助内容を記載すべき子供を明確にすることで上記【確認した状況】の①②の問題は解消されると考える。

上記（３）就労に関する情報、（４）同居する子供に関する情報に関する具体的な見直し案は、下図のとおりである。

援助方針の見直し案①（就労の可否と課題・目標・援助内容）

世帯主及び世帯構成員の状況							
氏名	属性	年齢	就労状況	就労可否	就労意思	備考 (学校・傷病等)	記載 対象
○山△子	世帯主	40	有 (不定期)			内職 うつ病	●
○山口男	長男	20	無	否		適応障害	
○山口美	長女	18	無	可	不明	高校3年 進学予定不明	●
○山▽美	二女	13				中学1年	

世帯に関する基本情報・確認事項・・・省略（見直し案②（P132）参照）

課題・目標・援助内容

記載対象者	○山△子（世帯主）						
課題	*****						
目標	長期	*****					
	短期	*****					
援助内容	*****						

記載対象者	○山口美（長女）						
課題	*****						
目標	長期	*****					
	短期	*****					
援助内容	*****						

備考

項目	内容
世帯主の病状	(医療機関名など) *****
長男の病状	(医療機関名など) *****

(5) 援助方針に記載すべき内容の再検討／63条・78条債権

【確認した状況】

3区の援助方針の書式・フォームには、63条・78条債権について明確に記載する欄が設けられておらず、次のような状況を確認した。

- ①本庁・福祉総務課主催の内部研修資料には、援助方針の「課題・目標・援助内容」欄と備考欄に、78条債権に関する次のような記載例が示されている。

課題	78条徴収金（H30.9.1決定）決定額：240,000円、債権残：120,000円	
目標	長期	保護費からの充当による納付を継続し、債権が完納された状態にする
	短期	保護費からの充当による納付を継続する
援助内容	保護費からの充当の再延長について助言・指導する（R4.3）	
備考	法第78条徴収金あり（H30.9.1決定）決定額：240,000円 H31.4より5,000円/月 保護費充当（R4.3再延長必要）	

- ②上記①のようなコメントはわかりやすいが、複数の63条・78条債権を有している被保護世帯では個々の債権について記載するスペースがない。

- ③葵区では、抽出した16件のうち、令和2年度末に63条・78条債権の残高があった6件のうち、4件が援助方針に記載が無かった。

該当ケース	記載あり	AE1、AG2
	記載なし	AB2、AC2、AD1、AD2

- ④駿河区では、抽出した16件のうち、令和2年度末に63条・78条債権の残高があった3件については、いずれも援助方針の備考欄にコメントがあった。

該当ケース	記載あり	BD2、BE1、BE2
-------	------	-------------

- ⑤清水区の援助方針の書式には、最下部の「一覧」に、63条債権・78条債権のチェック欄が設けられている。今回の監査で抽出した16件のうち、63条債権、78条債権が発生しているものは4件あったが、4件のすべてが「一覧」にチェックが漏れていて、他の記載欄にも全くコメントがされていなかった。

該当ケース	記載なし	CD1、CD2、CE1、CE2
-------	------	-----------------

- ⑥各区では、63条・78条債権について、個々の債権ごとに債権の内容、管理番号、発生額、分納金額などを記載する「法63条リスト」「法78条リスト」があり、ケースファイルに綴じこんでいる。

【意見 23】

上記の現状について、次のような見直しをすべきである。

- ①当世帯に 63 条・78 条債権が存在するという情報を上席者や後任の担当者に確実に伝えるためには、毎年更新される援助方針に明確に記載しておくのが望ましい。
- ②ただし、1 つの世帯で複数の債権が発生する事例もあり、債権発生額や月々の回収額などを記載すると紙面スペースにも制約があるので、援助方針には債権の有無だけを記載し、詳細な情報は、「法 63 条リスト」「法 78 条リスト」に記載するのが実務的である。
- ③この点、清水区の援助方針の「一覧」のチェック欄に上記②の債権の有無を示す機能が期待されるが、実際の運用では、機能していないことを示しており、課内で運用方法を検証する必要がある。「一覧」のチェック欄ではなく、世帯に関する基本情報・確認事項といった、目につきやすい場所に移動させてもいいかもしれない。（後述（8）の次の援助方針の見直し案②（P132）参照）
- ④なお、福祉総務課主催の内部研修資料の記載例には、78 条債権が「課題・目標・援助内容」欄に記載されているが、債権の回収は担当課の課題や目標であって、当該世帯に対する援助でもないし、「債権を回収できるようにしっかり指導する」程度のコメントでは、実質的な内容が無いので、課題・目標・援助内容には記載する必要はないと考える。

（6）援助方針に記載すべき内容の再検討／親族等との交流に関する情報

【確認した状況】

本庁・福祉総務課主催の内部研修資料には、援助方針の「課題・目標・援助内容」欄と備考欄に、地域社会・身内との交流に関する情報について次のような記載例が示されている。

課題	母（県外）、妹（市内）と交流あり	
目標	長期	積極的な交流を行い、緊急時などに援助を受けられる関係性を構築できている
	短期	日常生活において、身内や近隣住民等の見守りが確保されている
援助内容	訪問時に交流状況を聞き取り、積極的な交流を促す	
備考	母（県外）、妹（市内）と交流あり	

3 区で共通して、記載例のようなコメントを記載している事例がある一方で、ケース記録には親族等との交流が記載されていても、援助方針には記載されていないケースも散見され、統一的な運用はされていない。

【意見 24】

3 区の援助方針で親族等との交流に関する情報について記載している事例は、いずれも研修資料の記載例にあるような形式的なコメントを各項目の枠にはめ込んでいるだけで、実質的な意味があると思えたコメントは無かった。

援助方針に親族等との交流に関する情報を記載・更新する実質的な目的が、特に、単身世帯において緊急の入院や死亡があった場合の連絡先を把握しておくことにあるのだとすれば、「課題・目標・援助内容」として記載する必要は無く、交流者の氏名・連絡先を世帯に関する基本情報・確認事項として記載する欄を設ければ十分である。(後述(8)の次の援助方針の見直し案②(P132)参照)

(7) 援助方針に記載すべき内容の再検討／自動車の保有に関する情報

【確認した状況】

3 区で各 16 件、計 48 件の抽出した世帯のうち、自動車を保有している世帯は 9 件(葵区 3 件、駿河区 3 件、清水区 3 件)あったが、そのすべてが、備考欄に自動車を保有している旨のコメントが記入されていた。

ただし、備考欄は自由に記載できる形になっていることもあって、保有に関する判定(容認・否認・保留・処分指示など)や車検や保険の有効期間について書いてあるものもあれば、書いていないものもあり、記載すべき内容が徹底されていない。

【意見 25】

自動車を保有しているケースについては、定期的に保有の可否判断が行われるほか、事故が起きた時のリスクを考えた場合の対応として、車検や保険の有効期限のモニタリングや運転者の運転能力についても気を配り、そのことを記録に残しておくべきである。そのため、備考欄に自由に記入できるような形よりも、世帯の基本情報・確認事項として、自動車保有の有無、判断(容認・保留・処分指示)、更新時に有効期限内の車検証、保険証券との確認をしたチェック項目欄などを設けた方がいいと考える。(後述(8)の次の援助方針の見直し案②(P132)参照)

(8) 援助方針に記載すべき内容の再検討／負債に関する情報

【確認した状況】

被保護者から負債があることが報告されているのに、援助方針に負債があることや残高を記載していないケースが検出された。各区でヒアリングをしても、負債に関しては、3 区共通して、援助方針に積極的に記載しなければいけないという運用は無く、記載するかどうかはケースワーカーの判断に委ねられている。

【意見 26】

負債に関する情報を援助方針に積極的に記載しなければいけないという運用にはなっていない背景には、福祉事務所の立場としては、保護開始時に負債整理の案内や指導を行うものの、負債の返還は、基本的に被保護者自身の問題であって、あまり立ち入らないという意識が働いているように思える。

しかし、保護費からの借金返済は法律違反ではないものの、保護制度の趣旨には反するものとして扱われていることや、たとえ一般的な感覚ではそれほど多額であるとは言えない金額であっても、被保護者にとっては一括返済できず、数年間にわたって返済負担が残るものであること、さらに、負債の増加や急激な減少は未申告収入を捉える意味でもモニタリングすべきであることから、返済は本人の問題だから踏み込まないという意識は、少し見直さなければいけないように思える。そして、その確認の意味でも、援助方針に、世帯の基本情報・確認事項として直近確認日の残高を記載する欄を設けた方がいいと考える。(下表：援助方針の見直し案②参照)

ただし、目的が、上記のとおり、負債の増加や急激な減少など異常な兆候のモニタリングであり、設定日現在の残高の把握ではないことを考えれば、毎年入手することになっている資産申告書の直近分の記録をもって、直近データでの検証が行われている証跡を残せばいいのではないかと考える。資産申告書は自己申告であり、証拠能力も無く、入手は形式的なもので、むしろ、同時に入手する 29 条調査の同意書の方が主目的であるようにも思えるが、そのような感覚だと、どうしても負債についての前期との残高比較などの手続は見過ごされてしまい、ただ入手してファイルされるだけになりやすい。また、適正に前期との残高比較などの手続が行われたとしても、その記録を残すような書式がない。それらのことを総合的に考えると、援助方針に直近確認日の残高を記載する（更新時には前年度の残高と比較することになる）、というのが実務的ではないかと考える。

上記（5）63 条・78 条債権、（6）親族等との交流に関する情報、（7）自動車の保有に関する情報、（8）負債に関する情報について、具体的な見直し案は、下図のとおりである。

援助方針の見直し案②（世帯に関する基本情報・確認事項）

世帯に関する基本情報・確認事項								
交流者（氏名・属性）	○山口郎（世帯主の兄）							
63 条	あり → 法 63 条リスト参照							
78 条	なし							
自動車の保有	有無：	有	判定：	容認	車検：	✓	保険：	✓
負債残高（確認日）	120,000 円（R3. 6. 11）							

3. ケース記録について

(1) 家庭訪問（生活状況の確認）の記録／葵区

【確認した状況】

3区で各16件、計48件のサンプルを抽出し、令和2年度以降の家庭訪問の実施状況を確認したところ、訪問予定時期に訪問（電話も含む）の実施記録が無いものが葵区で4件検出された。

該当ケース	AC1、AC2、AD2、AF1
-------	-----------------

【指摘03】

コロナ禍で家庭訪問を電話による確認への切り替えや省力化をする動きがあった時期と重なり、訪問の実施やその記録が漏れやすい状況があったのかもしれないが、他区では適切に実施・記録されており、葵区だけ4件も検出された点は看過できない。訪問活動がケースワーカー任せになっていないか、査察指導員によるモニタリングができているのか、ケース記録への記録が徹底できているか、など課内で原因を検証する必要がある。

(2) 傷病者世帯に対する就労可否判断の記録／清水区

【確認した状況】

援助方針に就労支援に関するコメントを記載している未就労の傷病者に対して、就労の可否、または就労可の程度が未記入の医療要否意見書を受理しているが、これについての追加の確認や課としての判断を検討した記録がない事案が清水区で2件検出された。

該当ケース	CC2、CD1
-------	---------

【指摘04】

医療要否意見書については、就労の可否や就労可の程度が未記入の状態でも回収されている事案が3区共通して散見される。ケースワーカーに対するアンケートでも、医療要否意見書の書式の問題点（就労の可否の部分が重要なのに目立たない、就労可の程度を加減がわかりにくい、など）が指摘されており、出力元である福祉管理システムの改良時には書式の見直しを検討すべきであると考えられる。

一方、実務的な運用においては、未記入の状態でも回収された時の対応として、医療要否意見書を再発送するのか、医師に電話で確認した内容を記録に残すのか、などが明確にされていないように思われる。未記入があった医療要否意見書に対して、すべての場合に追加確認作業が必要であるとは思わないが、医療要否意見書の回答が援助内容にとっても重要な意味を持つようなケースについては、確実に追加の確

認手続を実施し、そのことをケース記録等に残すような運用が行われるべきであり、そのために、どのような条件や状況の場合には、追加確認を行うべきなのか、という条件整理を明確にすべきである。

(3) 同居する高校生の子供に対する収入申告指導の未実施／清水区

【確認した状況】

清水区で抽出した 16 ケースの中で、同居する高校生以上の子供が行ったアルバイトや内職の収入未申告から 63 条・78 条債権が発生しているケースが 2 件あったが、いずれのケースも、子供に対して、収入申告などの指導が直接行われていなかった。

該当ケース	CD2、CE2
-------	---------

【意見 27】

平日の日中は子供が学校に通っていたり、逆に引きこもりであったり、となかなか本人と会うのが難しい状況もあるとは思うが、親が収入未申告を繰り返していたり、精神的に不安定な状態のケースでは、親を介して説明資料を渡しても、ほとんど実効性が無い。

短期的には、63 条・78 条債権の発生を未然に防ぎ、被保護者と担当ケースワーカー双方の事後的な負担を減らすために、中長期的には、子供の経済的自立を促し、世帯分離等で保護対象者を減らしていくために、就労ができそうな子供がいる世帯については、できる限り、子供に対して直接指導することに力点を置くべきではないかと思われる。これについては、査察指導員等との意見交換の中で、ケースワーカーが数か月に 1 度訪問する程度では、なかなか思春期の子供は心を開かず、素直に話を聞こうとしないという現実があることや、世帯主である親が子供に生活保護を受けていることを隠しているケースもあって、子供に対して積極的な指導を躊躇してしまうといった難しさがあることを聞くことができ、このような問題の解決方法として、子供に関する問題の専門家の活用という手段もあるという意見も得ている。

子供に指導するタイミングとしては、高校生からアルバイトを始める事例が多いことから、中学卒業から高校入学の年次の対象者を絞り込んで、専門家の活用を検討してもいいのではないかと思われる。

(4) 実施した手続の証跡を残す意識の醸成／葵区・清水区

【確認した状況】

葵区と清水区で、ケース記録の内容について担当者にヒアリングすると、手続を実施していたにもかかわらず、ケース記録には記録されていないものや、もう少し丁寧に記載すべきではないかと思えるものが散見された。

該当ケース	AC2、AF2、CC2、CE1、CE2
-------	---------------------

【意見 28】

ケース記録は、基本的に内部資料であるが、万が一、担当者や担当課、福祉事務所、市の責任を問われるような問題が生じた場合には、実施された手続が適正だったのかどうかを立証する証拠資料になるものである。そして、法的な証拠としては記録されていなければ、やっていないものとみなされる、ということを理解しておくべきである。そのような視点からは、脇が甘いと感じるケース記録がある。ケースワーカーに対して、ケース記録の作成業務の負担を増やすようなことは言いたくは無いが、もう少し、自分自身や組織を守るために、ガードを固めるような意識をもつべきだと思う。また、若くて実務経験の少ないケースワーカーも多いので、課としても、意識を醸成するような指導や研修を行うべきである。

4. 自動車保有の可否の検討について

(1) 車検や自動車保険加入の確認／葵区・駿河区

【確認した状況】

葵区と駿河区では、それぞれ抽出した 16 世帯の中で、自動車を保有していたのは各 3 世帯あった。このうち、監査日時点における有効期限内の車検証、自賠責保険・任意保険の保険証券のコピーがファイルされていなかったものが各 2 件あった。

清水区では、自動車を保有していた 3 件のすべてについて、有効期限内の車検証、自賠責保険証、任意保険証のコピーがファイルされていた。

該当ケース	AC1、AC2、BC1、BC2
-------	-----------------

【指摘 05】

生活保護受給者に対しては、一定の要件を満たす場合についてのみ、自動車保有が例外的に認められている点を考えると、車検や保険の確認は適時に徹底する必要があると考える。

(2) 任意保険の加入指導

【確認した状況】

- ① 清水区では、被保護者に対して、自動車の保有を容認する場合に、「資産保有容認通知書」を清水福祉事務所長名で発行している。「資産保有容認通知書」には、保有の条件として、「自動車任意保険に加入すること」と明記されている。つまり、清水区では、保護開始時に未加入がわかった場合や、保険の有効期間が切れていることが判明した場合には、自動車の保有を認めない、という姿勢を明確に示している。
- ② 葵区では、被保護者に対して、自動車の保有・使用に関する「通知書」を葵福祉事務所長名で発行している。「通知書」には、保有する自動車について変更が生じる場合は、事前に福祉事務所に連絡することを求めている、その下に車両情報に任意保険の内容（保険会社、証券番号、有効期間）が記載されるようになっている。この「通知書」によって、任意保険の有効期間が切れている場合に、被保護者が事前に福祉事務所に連絡することを怠った場合には、形式的には、被保護者が指導に反していた、ということが明確になる。しかし、清水区のように、被保護者に対して、任意保険に加入していないと自動車の保有・使用を認めないという姿勢は明確には伝わらないため、任意保険の加入を拒む被保護者に対して、どこまで強く加入を指導（場合によっては否認）できるのかどうかは疑問がある。なお、葵区では、令和 2 年度の本庁・福祉総務課による一般監査において、任意保険への加入を自動車保有・使用の条

件のように指導したことを不適切だと指摘されたことを受け、上記の「通知書」による対応を図るようになった。

- ③ 駿河区では、任意保険の加入状況の確認や加入していない場合の指導は行っているが、清水区や葵区のような書面は用意されていない。
- ④ 実際の加入状況は、今回の監査では、自動車保有案件について任意保険に加入していなかったケースは検出されなかった。清水区のように、任意保険の加入を保有条件として明確に示せない葵区や駿河区においても、任意保険の加入を徹底させようと努力しているとともに、被保護者も任意保険の必要性に理解を示していることがうかがえる。

【指摘 06】

上記の【確認した状況】から、静岡市内の3つの区において、任意保険の加入指導において取扱いが異なっていることがわかった。清水区では、「資産保有容認通知書」に任意保険が保有の要件であることが明確に示されている。一方、葵区や駿河区では、このような対応がとれていないため、任意保険に加入していないことを理由に自動車の保有を否認することが難しい。

このような状況は、清水区では任意保険に加入していないことを理由に自動車の保有を否認された人が、葵区や駿河区で申請をしたら保有を容認される、という事象を発生させかねない。生活保護業務は各区の福祉事務所単位で行われているとはいえ、同じ静岡市内で、直接、被保護者の生活に影響を与える運用ルールが異なるというのは非常に問題がある。静岡市として、早急に統一的な方針を明確にすべきであり、その方針を定めるにあたり、清水区のように任意保険の加入を保有条件とすることが可能かどうかを検討する必要がある。

なお、このような取扱いや方針が定まっていない背景には、生活保護業務が国の法定受託事務であり、本件の「任意保険の加入を自動車の保有容認の要件とすべきか」という論点は日常的に十分想定されるものでもあるにもかかわらず、国の方針が明確に示されていないことにある。生活保護業務に関わる人にとっての実務指針のような書籍として、「生活保護手帳」「同別冊問答集」があるが、これらの中でも、総排気量 125cc 以下のオートバイ及び原動機付自転車に対して任意保険の加入を保有要件とする旨の記述があるが、総排気量 125cc 以下のオートバイ及び原動機付自転車よりも事故発生時の被害が大きくなる自動車については明言されていない。今回の監査を進める中で、令和3年10月に担当課を通じて厚生労働省にも照会を行っているが、令和4年2月末で回答が得られていない状態である。

任意保険の加入を保有条件とすることが可能かどうかの検討については、国の方針が明確に示されない状況ではあるが、以下に【意見 29】としてコメントする。

【意見 29】

(i) 方針が明確にならない理由

「任意保険の加入を自動車の保有容認の要件とすべき」という方針が明確に示しにくい理由は、任意保険が、文字通り、本人の意思で任意に加入するものであるにもかかわらず、これを実質的に強制することは、被保護者の権利を著しく侵害するものだという見解に基づいていると推察する。

(ii) 生活保護制度における自動車保有・使用に関する基本的な考え方

生活保護制度は、基本的に、被保護者の生活する権利を尊重するための制度であるが、自動車の保有や運転に関しては、事故を起こした時の責任能力が求められることを考慮して、被保護者の“権利”は、まず、運転者が果たすべき“義務”を果たしたうえで、認められるべきものであることを明確にしておくべきである。

運転者が果たすべき“義務”という点については、車検切れ、老朽化・整備不良、自賠責保険や任意保険への未加入、高齢ドライバーや障害者・傷病者の運転能力などが留意すべき点になる。

生活保護制度において、自動車の保有については、基本的には認められておらず、一定の要件を満たした場合だけに限定されているが、上記の運転者が果たすべき“義務”については、要件として列挙されていないこともあり、被保護者の“権利”保護に偏る恐れがあることに留意すべきである。

(iii) 実施機関として市・福祉事務所に望まれる対応

上記(ii)の基本的な考え方に沿えば、実施機関である市・福祉事務所が、運転者が果たすべき“義務”を十分に守られているかどうかを慎重に検討することによって、今までよりも自動車保有が容認される範囲が狭くなることが予想される。

そのことによって、自動車保有が認められなくなり、不便を強いられる被保護者も出るかもしれないが、運転者として果たすべき“義務”を果たしていない者が自動車を運転していることを黙認・放置することの危険性を考えれば、別の形で扶助することを検討するのが市・福祉事務所に望まれる対応であると言える。

また、事故リスクを考えた場合、被害者になりやすいのは、言うまでも無く、被保護者と同じ生活エリアで暮らす市民であり、市民の立場からは、市・福祉事務所に対して被保護者に自動車の保有・運転を認めるのであれば、運転者が果たすべき“義務”についての確認を十分に行うことが望まれる。

さらに、市・福祉事務所が組織として、職場として、そこで働く職員を守るという点からは、実際の運用を現場レベルの判断に任せる前に、まず、市としての運用方針を明確に定めて、職員に伝えることが必要である。

(iv) 任意保険の加入は義務なのか

自動車事故が発生した時には、当然、被害者に対して経済的な補償をする必要がある。任意保険は、自賠責保険だけでは必要十分な経済的な補償ができないから、それを補填するために加入するものであるが、本人に資力があれば、必ずしも加入する必要はないという意味で任意ということである。被保護者については、資力が無いのだから、任意保険に未加入であるということは、事故を起こしても被害者に対して経済的な補償をする意思が無い、ということになり、運転者の果たすべき義務を放棄しているのと同じである。したがって、被保護者にとって、任意保険の加入は義務と考えるべきである。

(v) 被保護者にとって任意保険の加入は不利益なのか

まず、任意保険の保険料は生活保護費の計算上、必要経費として認められているという点で、経済的な不利益は無いと考える。

また、実際に任意保険に加入している被保護者にとっても、任意保険の加入が自動車保有・使用の必須要件になっていることを明確にした方が不当な誤解や偏見を避ける意味でも望ましいと考える。

(vi) 任意保険への加入を拒む者への対抗策

今回の監査で、静岡市内で自動車の保有・使用が認められている被保護者については、全員、任意保険に加入していることを確認した。ほとんどの人が任意保険の加入に理解を示し、現場の指導もできているので、あえて、任意保険の加入を自動車保有・使用の容認要件として明確に示す必要もないようにも思える。

しかし、問題は、任意保険の加入に理解を示さず、加入を拒む者に対して、どう対処するか、という場面である。指導には法的強制力もなく、使用目的や資産価値などの形式的要件に該当すれば、自動車保有・使用の否認の決定を示す根拠が必要になる。運転者の果たすべき義務を放棄しているような者を排除する形式的な要件を明確にしておく必要がある。

(vii) 結論

上記の(i)から(vi)を整理すると、任意保険の加入を自動車保有・使用の要件として明確に示したとしても、被保護者の権利を不当に侵害することは無く、むしろ、市民社会で共生するために必要なルール化ではないかと考える。

したがって、被保護者が自動車を運転し、事故を起こした時のリスクを考えた場合、事故の被害者だけでなく、事故を起こした被保護者や生活保護制度を支える関係者を守る意味でも、福祉事務所が任意保険の加入を保有条件とすることを明確に示すべきであると考えられる。

(3) 運転能力・責任能力の検討

【確認した状況】

自動車の保有・使用の容認判定は、各区・生活支援課内で、ケース診断会議と言われる、福祉事務所長も参加する合議体で行われている。今回、監査対象として抽出された自動車保有案件について、その議事録を見ると、「生活保護法による保護の実施要領の取扱いについて」(厚生労働省の課長通知)等で保有可とされる例示に該当するか否かの判断は適切に行われ、その結果が明確に記録されていることを確認した。

しかし、上記の例示には、使用目的(通勤・通院)、自動車の処分価値や維持コスト、居住または通勤・通院する場所の公共交通機関の状況などが示されているが、運転者の運転能力や責任能力に関する判断基準等は示されていない。

今回の監査では、運転者の運転能力や責任能力の検討の必要性を考えるうえで、以下の2つの事案を確認した。

事案①：遠隔地の病院への通院(葵区：AC1)

被保護者は、精神的にも肉体的にも傷病を抱えていて、平成17年の保護開始時から継続して通院のために車の保有が容認されている。ただし、傷病の関係で、市内の病院ではなく、県東部と県西部の病院に通院している(2つの病院の中間地点ということで静岡市に在住している)。

これまで、車両の更新や医療機関の追加などに伴い、何回かケース診断会議において自動車の保有の可否が検討されているが、検討内容は、いずれも「生活保護法による保護の実施要領の取扱いについて」(厚生労働省の課長通知)等で保有可とされる例示に該当するか否かの判断だけである。平成24年5月に車通院の可否について県西部の病院の医師に確認しているような記録もあるが、それ以降、傷病の発作や症状が出た場合の自動車の運転への影響や世帯主の責任能力を考慮した運転可否の検討や医療機関への照会などが行われているような記録は確認できなかった。

事案②：高齢者ドライバー(葵区：AC2)

被保護者は、80歳で、緑内障や白内障、脳梗塞後遺症などの治療も受けているが、運転能力について医療機関への照会などを行っている記録は確認できなかった。

【指摘07】

上記の【確認した状況】にある2つの事案を見ると、被保護者の生活状況や使用状況についての検討だけではなく、「この人に運転をさせても大丈夫なのか？」という運転能力や責任能力に関する検討も必要ではないかと思われる。

運転能力の判定は、一義的には運転免許証を発行する警察に委ねられるべきものであるが、福祉事務所は日常的に被保護者の生活状況全般を指導している立場にあり、例外的に自動車の保有や使用を容認している以上、被保護者が事故を起こした場合には、一定の社会的責任が問われる立場にあると考えるべきである。

そのような視点からは、自動車の保有・使用の容認判定について、次のような見直しが必要であると考えられる。

- ㊦年齢や傷病、事故歴など、運転能力や責任能力を検討すべき被保護者の要件を明確にする
- ㊧上記㊦の要件に該当する被保護者については、自動車の保有・使用の容認判定にあたり、次のような確認・指導をルール化する
 - ・定期的に医師への確認を行うこと
 - ・被保護者に対して運転のリスクや不安について確認すること
 - ・被保護者と運転ができなくなった場合の対応を話し合うこと
- ㊨上記㊧を実施した記録をケース記録や援助方針に残すことを徹底する

5. 保護開始以降の資産調査について

【確認した状況】

生活保護を開始する時点において、要保護者の資産調査が行われる。今回の監査で抽出した3区・各16件、計48件の中で、保護開始時の資産調査が行われていなかった事例はなかった。資産調査は、必要に応じて、保護開始後にも行われるものであるが、上記48件については、いずれも保護開始後の資産調査は行われていなかった。ただし、保護開始後の資産調査の必要性を考えるうえで、次のような事案を確認した。

事案③：住居以外の不動産を持つ被保護世帯（清水区：CE1）

当事案の被保護世帯は、住居以外にも田畑や山林等の不動産を多数保有しており、処分指導もしていたが、流通性・換金性が低くなかなか実現していないまま、世帯構成員が就労したことで収入が増え、令和2年度に保護廃止となっている。

保護継続中、毎年、被保護者から資産申告書入手していたが、土地家屋名寄帳の確認は平成27年10月の保護開始時以降行われていなかった。資産申告書は自己申告によるものであり、被保護者に対する一定の牽制効果はあるとしても、資産の実在性を確認する手続としての効果はほとんどない。住居の売却であれば、家庭訪問の際に気付くことはあっても、住居以外の土地が売却されていたとしても、担当課が把握することは難しかったと思われる。

【意見30】

上記の【確認した状況】の事案は、本来は、資産を保有しているので、保護期間中に資産を処分・換金して、支給した保護費を63条債権として返還してもらうべき世帯である。しかし、既に保護廃止になっているので、その後で資産を処分・換金しても63条債権として返還請求することはできない。問題は、保護期間中に住居以外の不動産が売却されていたとしても、担当課は把握できなかったのではないかと、ということであり、定期的な土地家屋名寄帳の確認を検討すべきである。

ただし、ヒアリングの中で、住居以外の不動産を持つ被保護世帯は相当数あり、評価額等で対象を絞り込まないと実務工数がかなり増えてしまうことと、被保護者にとっては不動産を処分・売却しても63条債権として返還しなければならないため、メリットが無く、積極的に売却しようとならないため、調査によって得られる効果（＝売却事実の検出）がほとんど期待できないという見方もある。

したがって、実務的な対応としては、担当課として見過ごすことが許容できないと考えるレベルの金額基準を設け、その金額以上の評価額のケースについては、定期的に土地家屋名寄帳の確認を行うような運用を検討すべきである。

6. その他の事項について

(1) 収入申告書・資産申告書

【確認した状況】

被保護世帯から世帯構成員全員分の収入申告書・資産申告書の入手が定期的に行われている。本人が手に障害がある場合や家族構成員が未就学の幼児である場合など、代筆が必要な場合も考えられるが、現在の書式・フォームには代筆者の署名欄が無い。監査で確認したケースファイルの中には、署名欄の下などに代筆した旨と代筆者の氏名を追記しているものもあったが、明らかに筆跡が異なるのに、代筆に関する追記が無いものもあった。

該当ケース	AA1、AF2、AH2（葵区）
-------	-----------------

【意見 31】

代筆がある程度予想される文書については、あらかじめ、代筆者の署名欄と本人の確認印欄などを設けておくべきである。

(2) 民生委員

【確認した状況】

保護台帳に記載されている民生委員が被保護者自身というケースが 1 件あった。元々、地元で人望があり、民生委員をやっていた人が在任中に生活保護受給者になった事例で、民生委員を交代できる人がいないために続けてしまっていて、次の改選時には交代が必要と考えている、との回答を得ている。

該当ケース	CG2（清水区）
-------	----------

【意見 32】

保護開始が令和 2 年 10 月、前回の全国一斉の民生委員の改選時期は令和元年 12 月、次の全国一斉の民生委員の改選時期は令和 4 年 12 月なので、改選時期を待つことなく、できるだけ速やかに対応すべきである。

また、保護台帳の民生委員の記載欄には、被保護者自身の住所・氏名が記載されているが、本来、民生委員に期待される相談や見守りという役割が当事者自身ではできないので、少なくとも、保護開始の時点で被保護者を担当する民生委員については近隣地区の人にやってもらうなどの調整をするべきだったと考える。

7. ケースワーカーの業務負担の比較

【確認した状況】

ケースファイルの作成状況の確認と併せて、監査時点における各区の福祉事務所のケースワーカー別の担当世帯データを入手し、ケースワーカーの業務負担の状況について集計を行った結果は、次のとおり。(CW：ケースワーカー)

①各区のケースワーカー1人当たり担当世帯数 (単位：世帯、人)

	世帯数	CW 人数	訪問 支援員 人数	CW1人当たり担当世帯数				
				平均	最大値	最小値	120世帯 超	80世帯 未満
葵区	2,813	27	3	104	133	70	5	3
駿河区	2,480	26	3	95	109	64	0	6
清水区	2,225	21	2	106	125	60	1	4
市合計	7,518	74	8	102	133	60	6	13

②各区のケースワーカー1人当たり予定訪問回数 (単位：回)

	訪問予定回数			CW1人当たり訪問予定回数				
	全体	訪問 支援員 担当数	(差引) CW 担当数	平均	最大値	最小値	360回 超	260回 未満
葵区	8,575	747	7,828	289	399	53	4	6
駿河区	7,632	1,656	5,976	230	312	95	0	14
清水区	5,770	1,368	4,402	210	305	4	0	17
市合計	21,977	3,771	18,206	246	399	4	4	37

(※) 予定訪問回数は、被保護世帯別の訪問格付による年間の訪問回数を集計したものである。

訪問格付	年間の訪問回数
A	12回
B	4回
C	2回
D	1回

上表①で、3区の被保護世帯数は最大の葵区(2,813世帯)と最小の清水区(2,225世帯)の差は588世帯(1.26倍)である。

しかし、上表②の訪問予定回数(全体)では、最大の葵区(8,575回)と最小の清水区(5,770回)の差は2,805回(1.49倍)であり、かなり差が広がっている。

さらに、ケースワーカーに代わって訪問を行う訪問支援員の活用状況にも差がある

ことから、ケースワーカーの担当数については、最大の葵区（7,828回）と最小の清水区（4,402回）の差は3,426回（1.78倍）に拡大している。

訪問予定回数は、訪問格付によって回数が決まるが、区によって訪問格付別世帯数がどのような構成になっているのかを集計したのが下表③、さらに、下表③の各区の構成割合と市全体の構成割合との乖離を集計したのが下表④である。

③各区の訪問格付別世帯数と構成割合

（単位：世帯）

		訪問格付別世帯数と構成割合				
		A	B	C	D	計
葵区	世帯数	131	1,041	1,198	443	2,813
	割合	4.7%	37.0%	42.6%	15.7%	100%
駿河区	世帯数	93	979	1,192	216	2,480
	割合	3.8%	39.5%	48.1%	8.7%	100%
清水区	世帯数	68	519	1,240	398	2,225
	割合	3.1%	23.3%	55.7%	17.9%	100%
市合計	世帯数	292	2,539	3,630	1,057	7,518
	割合	3.9%	33.8%	48.3%	14.1%	100%

④各区の訪問格付別世帯数の構成割合（市全体の構成割合との乖離）

	A	B	C	D
葵区	0.8%	3.2%	△5.7%	1.7%
駿河区	△0.1%	5.7%	△0.2%	△5.3%
清水区	△0.8%	△10.4%	7.4%	3.8%

上表④を見ると、区によって、次のような傾向がみられる。

- ⑦葵区は、訪問格付のCが少ない
- ⑧駿河区は、訪問格付のBが多く、Dが少ない
- ⑨清水区は、訪問格付のBが少なく、Cが多い

訪問格付のAについては、いずれの区も5%以下でほとんど差はないが、訪問格付のB・C・Dに差がある。個々の被保護世帯の訪問格付を決定する際の判断基準は市で統一した基準があるが、必ずしも機械的・客観的に判定できるわけではない。そのため、実際の運用では、区によって多少の違いが生まれ、それが、訪問回数にも影響していると考えられる。この影響について、3区の世帯数がすべて100世帯だったと仮定した場合に、上表③の構成割合によって、訪問回数にどのように差が生じるのかを試算したのが、次ページの表⑤である。

⑤各区の訪問格付別世帯数の構成割合での訪問回数（100世帯の場合）

（単位：回）

	A	B	C	D	計
葵区	56	148	85	16	305
駿河区	45	158	96	9	308
清水区	37	93	111	18	259

（※）上表は次のような計算を行っている。

（例）葵区のAの場合：100世帯×Aの構成割合4.7%×Aの訪問回数12回＝56回

上表⑤で合計回数が最も多い駿河区と最も少ない清水区を比較すると、駿河区の方が訪問回数の多い訪問格付に寄っている傾向がみられる。訪問格付は、世帯類型によっても構成割合にかなり違いがあるため、さらに、両区の世帯類型別の訪問格付の構成割合を集計し、比較したのが下表⑥である。

⑥世帯類型別の訪問格付の構成割合／駿河区と清水区との比較

世帯類型	区	A		B		C		D		計
		世帯数	割合	世帯数	割合	世帯数	割合	世帯数	割合	世帯数
高齢者	駿河	10	0.7%	161	11.6%	1,042	75.0%	176	12.7%	1,389
	清水	2	0.2%	12	1.0%	922	73.1%	326	25.8%	1,262
母子	駿河	26	21.7%	93	77.5%	1	0.8%	—	0.0%	120
	清水	11	11.0%	87	87.0%	1	1.0%	1	1.0%	100
障害者	駿河	13	5.0%	144	55.2%	79	30.3%	25	9.6%	261
	清水	2	0.8%	68	27.5%	127	51.4%	50	20.2%	247
傷病者	駿河	14	5.4%	189	73.0%	45	17.4%	11	4.2%	259
	清水	13	5.1%	112	43.8%	111	43.4%	20	7.8%	256
その他	駿河	30	6.7%	392	86.9%	25	5.5%	4	0.9%	451
	清水	40	11.1%	240	66.7%	79	21.9%	1	0.3%	360
計	駿河	93	3.8%	979	39.5%	1,192	48.1%	216	8.7%	2,480
	清水	68	3.1%	519	23.3%	1,240	55.7%	398	17.9%	2,225

上表⑥からは、駿河区と清水区の訪問格付の判断に差があるように見られる。

⑦高齢者世帯については、BとCの判断と、CとDの判断

⑧母子世帯については、AとBの判断

⑨障害者世帯については、BとCの判断と、CとDの判断

⑩傷病者世帯については、BとCの判断

⑪その他世帯については、BとCの判断

【指摘 08】 訪問支援員の活用の見直し（葵区）

上記【確認した状況】表②から、3区を比較した場合、葵区での訪問支援員による訪問回数が他の2区に比べて少なく、そのことが、ケースワーカーの訪問予定回数が最も多くなっていることにつながっていることが確認できた。

葵区生活支援課は、駿河区、清水区での訪問支援員の活用方法を参考にして、ケースワーカーの業務負担の軽減を図るべきである。

【意見 33】 訪問格付の判定についての見直し（3区）

上記【確認した状況】表⑥から、区によって訪問格付の判断基準の運用に違いがある可能性があることが確認できた。

特にボリュームゾーンである訪問格付がBとなるかCとなるかの判定は、訪問回数が4回か2回かに違ってくるので、区全体で積み上げると回数にかなり差が生じてくると思われる。

福祉総務課及び3区的生活支援課は、合同の査察指導員会議などを行い、各区の運用状況を事例検証し、駿河区については訪問格付が過重になっていないかどうか、逆に清水区については訪問格付を上げて訪問回数を増やす必要が無いかなどを検証すべきである。

B-04. 債権管理業務

I. 静岡市における生活保護債権の状況

1. 生活保護債権の概要

(1) 市の債権の分類

市の債権は、全庁的に、次のような分類がされているが、生活保護法の施行により発生する債権は、下図の「強制徴収公債権」と「非強制徴収公債権」に該当する。静岡市では、前者をB債権、後者をC債権と呼称している。

債権の分類		概要
市税		滞納処分により強制徴収できる債権
公債権	強制徴収公債権 (B債権)	個別の法令の根拠規定により、市が滞納債権について地方税法の例による滞納処分(給与・預貯金・不動産などの差押えや担保権の実行など)を行える債権
	非強制徴収公債権 (C債権)	個別の法令に根拠規定がないため、滞納処分が行えない債権 市は滞納債権について、裁判手続による支払督促や訴えの提起などを通じて強制執行を行う
私債権		契約などの当事者間の合意(私法上の原因)に基づき発生する債権

(2) 生活保護債権の発生原因別区分

生活保護債権は、発生原因別には次のように分類される。

法第63条による返還金	急迫の場合等に、資力があるのに支給した保護費の返還を求め るもの
法第77条による徴収金	被保護者に扶養義務者がいる場合に、扶養義務者から支給した 保護費を徴収するもの
法第78条による徴収金	不実の申請その他不正な手段により保護を受けたり、他人に受 けさせたりした者から支給した保護費を徴収するもの
歳出戻入金	保護費の過支給が生じた場合に戻入すべきもの。保護の停止・ 廃止・変更の決定に伴い発生する場合と、保護の決定額と異なる 金額を誤って支給して発生する場合がある。

(3) 上記(1)と(2)の整理

上記(1)の債権管理上の分類と上記(2)の発生原因別の区分を整理すると、下図になる。

	債権の発生原因			
	法第63条返還金	法第77条徴収金	法第78条徴収金	歳出戻入金
B債権	△(※1)		●	
C債権	●	△(※2)	△(※3)	●

●：多く該当する、△：少ないが該当するものがある

※1：法第63条返還金は、基本的にはC債権であるが、2018年の法改正により、保護費を交付する際に返還金を徴収(いわゆる「天引き」)ができることになり、その場合にはB債権となる。

※2：扶養義務者からの徴収ができることにはなっているが、実際に行われることは少ない。

※3：法第78条徴収金は、2013年の法改正によって徴収が強化されB債権となっているが、法改正前に発生したものはC債権のものがある。

2. 静岡市の生活保護債権の状況

(1) 令和2年度の状況(市の集計資料)

(単位：千円)

		調定 (※1)	収入済 (※2)	不納欠損 (※3)	収入未済 (※4)	収納率 (※5)
葵区	B債権	42,090	4,677	1,231	36,180	11.1%
	C債権	160,050	61,024	11,896	87,129	38.1%
	合計	202,140	65,701	13,128	123,310	32.5%
駿河区	B債権	26,139	8,052	196	17,890	30.8%
	C債権	146,767	56,223	16,690	73,853	38.3%
	合計	172,906	64,275	16,886	91,744	37.2%
清水区	B債権	38,136	9,495	1,722	26,918	24.9%
	C債権	180,179	83,474	15,455	81,249	46.3%
	合計	218,315	92,970	17,177	108,168	42.6%
市合計	B債権	106,365	22,225	3,149	80,990	20.9%
	C債権	486,997	200,722	44,042	242,232	41.2%
	合計	593,363	222,947	47,192	323,223	37.6%

(出典) 福祉総務課の生活保護債権集計データ

※1：「調定」には、前年度末の「収入未済」と当年度発生したものが合算されている

※2：「収入済」は、当年度中に返還・徴収できたものである

※3：「不納欠損」は、当年度中に返還・徴収をあきらめたものである

※4：「収入未済」は、当年度末時点の未回収の債権残高である

※5：「収納率」＝「収入済」／「調定」で算定している

(2) 直近5年間の推移

上記(1)の集計資料では、「調定」の中に、前年度からの繰越分と当年度の新規発生分が合算されている。さらに、たとえば、前年度から繰り越されているC債権が当年度中にB債権に変わる場合(法第63条による返還金について、当年度中に被保護者との同意により天引きが行われるようになった場合などが考えられる)には、前年度にはC債権の「収入未済」として表示されていたものが、当年度はB債権の「調定」に表示されることになる。

今回、過年度の正確なデータを遡って集計することを省略し、簡便的に、次の仮定に基づき、区単位の債権合計ベースで、過去5年間の債権残高の推移を集計したものが、下表である。

仮定㉞：区をまたぐ債権の異動は無い(現状の実態)

仮定㉟：「当期発生」＝当年度の「調定」－前年度の「収納未済」

(単位:千円)

区	年度	期首残高	当期発生	当期回収	不納欠損	期末残高
葵区	平成28年度	195,512 (※1)		76,281	10,000	109,229
	平成29年度	109,229	91,378	71,659	8,697	120,251
	平成30年度	120,251	72,994	76,896	10,927	105,422
	令和元年度	105,422	79,429	52,574	16,438	115,838
	令和2年度	115,838	86,301	65,701	13,128	123,310
駿河区	平成28年度	173,289 (※1)		48,192	5,374	119,723
	平成29年度	119,723	68,155	77,306	6,338	104,233
	平成30年度	104,233	91,752	81,271	16,555	98,159
	令和元年度	98,159	80,081	67,064	17,967	93,208
	令和2年度	93,208	79,697	64,275	16,886	91,744
清水区	平成28年度	120,701 (※1)		34,657	9,208	76,835
	平成29年度	76,835	60,115	37,053	8,778	91,120
	平成30年度	91,120	49,021	32,395	6,907	100,838
	令和元年度	100,838	72,827	37,471	6,605	129,588
	令和2年度	129,588	88,727	92,970	17,177	108,168
市合計	平成28年度	489,502		159,131	24,582	305,788
	平成29年度	305,788	219,649	186,018	23,814	315,605
	平成30年度	315,605	213,768	190,563	34,390	304,420
	令和元年度	304,420	232,339	157,111	41,011	338,635
	令和2年度	338,635	254,727	222,947	47,192	323,223

出典：市の年度別の集計資料から、上記の仮定㉞㉟をもとに監査人が集計

※1：平成28年度の期首残高と当期発生は、合算で表示している

II. 各区の福祉事務所での管理状況

1. 各区の管理方法（共通）

債権の管理は、3区とも、回収による消込や財務データ等との照合などの実質的な管理はエクセルファイルで行いながらも、紙の債権管理台帳を作成している点で共通している。また、紙の債権管理台帳（表紙）は、3区とも同じ様式を使用している。

2. エクセルファイル

3区の債権管理のエクセルファイルの特徴をまとめると次のとおり。

特徴		葵	駿河	清水
シート構成	債権の種類別（63条、78条、現金返納）		●	
	すべての債権を1つのシートに集約	●		●
1件の債権の表示	1行に表示（データが横に広がる）	●	●	
	回収予定年度別に複数行に分割表示（データが縦に広がる）			●
横軸の項目数（列数）		108	35～43	36
縦軸の行数		1,455	3,207	1,930
シート間のリンク設定	多い	●		
	少ない		●	●

●：該当

シート構成については、葵区・清水区のようにすべての債権を1つのシートにまとめてしまう方が、1つの世帯で複数種類の債権がある場合には、一覧性に優れている点と、次年度繰越の作業が1回で済むという点でメリットがある。

1件の債権の表示は、清水区のように回収予定年度別に複数行に分割表示するとデータが横に広がらず、画面で確認しやすいが、1つの債権を複数行に分けて入力するので、作成には手間がかかる。

葵区は、横軸の項目数（列数）が非常に多いが、計算式が入っていて自動で埋まる部分も多いので、担当者からは、それほど入力の手間はかかっていないと説明を受けている。ただし、1シートの表が大きく全体像の把握が難しい点と計算式やリンク設定が多い点から担当者以外の方が内容を理解することが難しい。将来の担当者の交代や、法改正時の計算式やリンク設定の修正・変更を考えると、マニュアルの整備が課題である。

3. 紙の債権管理台帳ファイル

3 区の紙の債権管理台帳ファイルの特徴をまとめると次のとおり。

特徴		葵	駿河	清水
完納分の 扱い	別ファイルに移す	●	●	
	別ファイルに移さない (1つのファイル内で未納分、完納分、不納欠 損処理分に区分している)			●
個々の債権 の添付資料	起案書のみ			●
	起案書+分納の計画書と実績表	●		
	起案書+分納の計画書と実績表 +起案書の添付資料(適宜/担当者判断)		●	
債権の消込 (回収時)	する	●	●	
	しない			●

●:該当

清水区は、完納分を別ファイルに移さないなので、1件でも未納分が残ると、その発生年度のファイルは手元書庫に保管しなければならない。ただし、紙資料は備忘的に債権の状態(未納分、完納分、不納欠損処理分)を区別する程度の役割と位置付けていて、回収時の消込も紙ベースでは行わず、1件の債権につき債権管理台帳(表紙)と起案書の2枚だけなので、各年度、63条債権、78条債権、現金返納分の各1冊ずつで、それほどかさばっていない。

一方、葵区と駿河区は、回収時の消込をエクセルファイルとは別に紙ベースでも記録しているので、清水区よりも1件当たりの資料は多くなる。特に、駿河区は、債権管理担当者の判断で起案書の添付資料(たとえば、発生状況がわかる資料など)も添付しているので、全体としてファイルのボリュームが大きくなっている。これは、駿河区のエクセルファイルでは、複数の債権がある場合に、どの債権が回収できていないのかがわからないため、紙ファイルでわかるようにしているためである。

葵区は、回収時の消込に必要な回収予定表と実績表に限定しているので、清水区と駿河区の中間のような状況である。

Ⅲ. 監査意見

1. 債権回収の取り組みと債権データの集計について

【確認した状況】

生活保護債権は、平成 28 年度から令和元年度の市の監査委員による定期監査で 3 区の福祉事務所を巡回し、各年度の結果報告書において、収入未済額の増加に対して、積極的な回収を図ることを求められてきている。また、全庁的な債権管理の見直しの中で、生活保護債権の一部を各区の生活支援課から他部署に移管させて、一元管理することも検討が行われている。

各区の生活支援課では、積極的な回収を図り、収入未済額の増加を抑制するために債権に関する事務処理の整理や、債権回収の強化月間を設定し、保護費からの天引きによる債権の返還・徴収を積極的に進めるように対象者への働きかけを行うなどの取り組みを行ってきている。

債権に関する事務処理や管理資料・データの整備状況については、前記Ⅱ. 各区の福祉事務所での管理状況でも確認を行ったが、問題点は検出されなかった。

【意見 34】

前記Ⅰ 2. 静岡市の生活保護債権の状況（1）（2）にあるように、現在の市の集計データでは、「調定」に前年度末からの繰越、当年度の新規発生、債権区分の異動の入り繰りが混在している。同（2）の表では、債権額合計ベースで作成することで債権区分の異動の影響を排除しているが、保護費からの天引きによる債権の返還・徴収を積極的に進めるのであれば、下図のように区分異動による増減も明確になるようにデータの集計方法や表示方法を見直してもいいのではないかと考える。

債権区分	期首残高	増加		減少			期末残高
		当期発生	異動	当期回収	不納欠損	異動	
B 債権							
63 条			**				
...							
B 債権計							
C 債権							
63 条						△**	
...							
C 債権計							
合計							

2. 債権回収強化月間の活動指標である分納率について

【確認した状況】

保護費からの天引きによる債権の返還・徴収を進める活動については、分納の実施割合を目標設定し、統一されたフォームに各区で実施状況を集計し、3区のデータを集約している状況と集計されているデータの整合性を確認した。

【意見 35】

現在、債権回収活動の指標として算出している分納率は、次のような計算で算出している。

$$\begin{aligned} \text{天引きのあるもの} \dots & \frac{\text{天引き予定} + \text{納付予定}}{\text{債権全体} - \text{強化月間中の催告を実施しなかった債権}} \\ \text{天引きの無いもの} \dots & \frac{\text{納付予定}}{\text{債権全体} - \text{強化月間中の催告を実施しなかった債権}} \end{aligned}$$

上記の計算は、あくまでも内部的な活動の成果を測るための指標の計算であり、分母を債権全体で測るべきなのか、強化月間中の活動を測る意味で、催告の対象債権に限定するのか、あるいは、分納に天引き予定も含めるべきかどうか、など、いろいろな解釈ができる余地がある。また、今後、活動を継続する中で、解釈や分納率の定義づけを見直すことも考えられる。

現状の市の管理資料を見る限り、エクセルファイルに計算式が組み入れられ、基礎データを入力すると分納率が算出できるようになっているが、分納率をどのようにとらえようとしているのか、という解釈や定義づけについては明確に示されていない。

今後、集計に関わる各区の生活支援課の債権担当者が交替した場合や、指標の見直しを検討する場合のためにも、分納率の解釈や定義づけを明確にしておくのが望ましいと考える。

3. 市内の他の区への債権の移管手続について

【確認した状況】

前記 I 2. 静岡市の生活保護債権の状況 (2) において、データ集計にあたり、「区をまたぐ債権の異動は無い」という仮説 (㊦) を設けた。これは、生活保護債権がある被保護世帯が転居して他の区に異動しても、転居前の区が引き続きその世帯の対応を続ける、という静岡市の現在の実態を反映している。

ケースワーク業務の効率化を図るためには、転居に合わせて債権を移管させ、実際に居住する区がケースワーク業務と債権管理を担当すべきであるが、一部の月次処

理について、福祉管理システムと連動している部分があり、福祉管理システムの改修ができないため、債権の移管ができない状態になっている。

福祉管理システムについては、ケースワークに係る文書作成等についても見直しの必要性は確認しているが、システム導入時の使用予定期間内での改修の予算化が難しいという現実的な問題がある。

加えて、生活保護債権は他の市町に転居した場合には移管できないが、同一市内であれば、他区の福祉事務所に移管できるのか、という法的な整理も十分に検討できていない。

【意見 36】

将来のシステム変更の環境が整った場合に、速やかに対応が図れるように、まずは法的な整理を十分に検討し、システム変更に備えるべきである。

4. 3 区のエクセルファイルと紙の債権管理台帳ファイルについて

【確認した状況】

現状、3 区のエクセルファイルと紙ファイルには特徴があり、単純に比較すると優劣があるようにも思えるが、各区でエクセルファイルと紙ファイルの特徴が補完しあっていることと作成処理や保管状況についても問題ないことを確認した。

3 区で共通の方法に統一できれば望ましいが、既に各区のやり方が確立されており、担当者間で互いのやり方について情報交換していくことで、現状、特に問題ないと考ええる。

【指摘・意見】

なし

C 職員アンケート

C-01. ケースワーカーに対するアンケート

I. アンケート調査の概要

1. アンケートの実施状況

実施対象者	3区のケースワーカー全員
回答の基準日	2021年7月1日
実施方法	無記名による回答
実施期間	2021年7月16日～2021年7月31日

2. アンケートの回答状況

福祉事務所	対象者数	回答者数	回答率
葵区	28	27	96.4%
駿河区	27	26	96.3%
清水区	24	20	83.3%
計	79	73	92.4%

(注) 対象者数は、令和3年4月1日現在の職員名簿より集計している

3. アンケートの質問内容（要約）

- (1) 研修について
- (2) 業務で使用する書式について
- (3) 業務マニュアルについて
- (4) 担当するケース（被保護世帯）の数について
- (5) 業務時間について
- (6) 新規の保護申請に関する業務について
- (7) 訪問業務について
- (8) 不正受給について
- (9) 業務の連携について
- (10) 指導業務について
- (11) 費用の返還・徴収や特殊な案件について
- (12) 業務の困難さとやりがいについて
- (13) 生活保護業務全般の見直すべき点について

II. アンケート調査の結果

1. 研修について

(1) 初任時の研修

<質問>

静岡市でケースワーカーとして初めて配属された時に、業務に必要な知識ほどのように学習されましたか？（複数回答可）
初任時の研修等について、改善事項や要望があればお知らせください。

<回答>

(単位:人)

学習方法	葵区	駿河区	清水区	計
指定された外部研修	6	19	7	32
市の内部研修	18	26	15	59
個人的に受講した外部研修	—	2	—	2
参考図書の熟読	1	4	2	7
OJT（業務の中での習熟）	25	22	17	64
その他	2	3	2	7
計	52	76	43	171

<主なコメント>

a	生活保護制度の総論だけでなく、実務に直結する内容（業務の流れや年間スケジュール、実際の作業内容など）の要望	4件
b	研修の実施時期の見直しの要望 （実務の経験前にやるものと、ある程度経験してからやるものを分ける）	2件
c	研修内容の充実の要望（他法他施策等に関するものなど）	1件
d	新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった研修のフォローの要望	1件

(2) 2年目以降の研修

<質問>

2年目以降、定期的に研修等を受講していますか？（複数回答可）
2年目以降の研修等について、改善事項や要望があればお知らせください。

<回答>

(単位:人)

学習方法	葵区	駿河区	清水区	計
指定された外部研修	—	1	1	2
市の内部研修	8	17	9	34

個人的に受講した外部研修	—	2	1	3
過去には受講したが、この数年は受講していない	3	1	1	5
受講したことが無い	2	2	1	5
計	13	23	13	49

<主なコメント>

a	実務寄りの研修の要望（実務についてはOJTに頼りがちで、マニュアルも整備されていないので口伝が多い）	1件
b	他法他施策、専門領域（精神疾患や障害など）、問題のあるケース（受診拒否、就労しない、ごみ屋敷等）への対応事例についての研修の要望	3件
c	外部研修の案内や周知を要望	1件

2. 業務で使用する書式について

(1) 書式の使い勝手

<質問>

業務で使用する書式の中で、特に使い勝手の悪い書式があれば、その書式名称と使い勝手の悪さの内容をお知らせください。

<回答・コメント>

書式名	回答	使い勝手の悪さの内容
保護台帳	3件	保護開始時のケース記録と記載項目の重複がある (資産の状況、扶養義務者など)
ケース記録	3件	作成・印刷に手間がかかる (1枚の紙に連続して記録を追加記入していくが、記録ごとに指導員の承認印を押印するので、追加するときは、前回までの用紙をプリンターに差込印刷するか、別に印刷した追加の記録を前回までの用紙に切り貼りしている)
収入申告書	2件	恩給・年金が複数ある場合に、記載欄が小さすぎて記載しづらい
書式全般	1件	印鑑廃止を要望

(2) 書式の統一

<質問>

業務で使用する書式には、区によって若干様式が異なるものがあるようですが、その点についてどのように感じていますか？
他の区と書式の様式が違うことで、実務上不便に感じたことがあれば、お知らせください。

<回答>

(単位：人)

回答（選択肢）	葵区	駿河区	清水区	計
知らなかった	7	10	2	19
知っているが、気にしていない	11	11	8	30
時々、気になる	8	4	5	17
かなり気になる	1	—	5	6
回答なし	—	1	—	1
計	27	26	20	73

<主なコメント>

a	外部の関係者（ケアマネージャーや不動産業者など）から区によって様式が違うことを指摘されることがある	6件
b	市内移管の場合でも、保護台帳の様式が異なり、見づらい	3件
c	他区・他市町と比較して、自区の保護台帳の記載項目の簡素化を要望（清水区）	1件

3. 業務マニュアルについて

(1) 業務マニュアルの利用状況

<質問>

生活保護実務に関する実務マニュアルがありますが、業務上、どの程度利用されていますか？

<回答>

(単位：人)

回答（選択肢）	葵区	駿河区	清水区	計
知らなかった	—	—	—	—
知っているが、ほとんど見ない	3	2	4	9
初めは見ていたが、最近は見ない	6	2	3	11
時々、見ている	11	18	12	41
かなり頻繁に見ている	7	4	1	12
計	27	26	20	73

(2) 業務マニュアルの統一

<質問>

業務マニュアルは市全体で統一されているものではなく、各福祉事務所で作成されていますが、その点についてご意見があればお知らせください。

<回答・コメント>

方向性	コメント	件数	
統一化	統一されていないことで区ごとのケース判断に相違が生じる弊害を懸念	6件	15件
	できれば、統一すべき	9件	
現状容認	統一させることで全体のすり合わせが生じて、かえって業務が煩雑になることを懸念	2件	8件
	現状のままでも支障なし	6件	
その他	マニュアルの統一以前に、区ごとの一人当たり担当数の均一化を要望	1件	

4. 担当するケース（被保護世帯）の数について

(1) 担当世帯数と負担感について

<質問>

ケースの担当数（訪問格付け別の内訳）をお知らせください。
 ケースの担当数について、どのように考えていますか？

<回答> 担当するケース数を 80 世帯超と以下に分けて集計した結果 (単位:人)

負担感 (選択肢)	葵区		駿河区		清水区	
	80 超	80 以下	80 超	80 以下	80 超	80 以下
多い	8	—	11	—	11	3
やや多い	11	—	9	2	1	1
適正	1	3	—	4	—	1
やや少ない	—	—	—	—	1	—
少ない	—	—	—	—	—	1
計	20	3	20	6	13	6

(2) 業務のやり残し感について

<質問>

上記(1)で「多い」と回答した人に限定して質問

ケースが多いことによって、本来であれば、やるべきだと考えている業務が十分にできていないと感じていますか？ (複数回答可)

<回答> (単位:人)

項目	延回答人数
指導業務（就労、通院、他）	11
支援、相談業務	11

事務処理業務	6
ADL（日常生活動作）・生活実態の確認	3
債権管理	3
不正就労対策	2
他機関との連携	1
計	37

5. 業務時間について

(1) 繁忙期について

<質問>

繁忙期になる時期に傾向があれば、時期と業務内容をお知らせください。
(複数回答可)

<回答>

(単位:人)

時期	延回答人数	構成比	主な業務の内容
4月	10	9.1%	担当地区の交代・引継
5月	1	0.9%	
6月	16	14.5%	年金の改定、課税調査
7月	18	16.4%	
8月	10	9.1%	
9月	4	3.6%	
10月	3	2.7%	
11月	1	0.9%	
12月	4	3.6%	
1月	1	0.9%	
2月	5	4.5%	
3月	37	33.6%	年度末の締め処理、担当交代準備
計	110	100.0%	

(補足説明)

ケースワーカーは地区単位の担当を受け持っているが、各区とも2年を超えて同じ地区を担当しないように運用しているため、3月から4月にかけて引継ぎの準備や実際の引継ぎ作業が行われる。

また、6月以降、年金や課税調査といった基礎データの確定をもって開始される作業が重なっている。いずれも、業務が多忙になる原因は明確であるが、その時期をずらして業務を平準化させることは難しい。

(2) 残業時間について

<質問>

1か月の平均残業時間はどのくらいですか？

<回答>

	月平均の残業時間				全体平均の3倍を超える人		
	葵区	駿河区	清水区	市全体	葵区	駿河区	清水区
繁忙期	26時間	17時間	16時間	20時間	3人	—人	—人
平常時	13時間	6時間	8時間	9時間	5人	—人	—人

6. 新規の保護申請に関する業務について

(1) 手間や時間のかかる業務

<質問>

新規の申請から保護開始・却下までの業務で、特に手間や時間のかかる業務は何ですか？（複数回答可）

<回答>

業務	葵区		駿河区		清水区		計	
保護台帳の作成	22人	74%	12人	38%	14人	44%	48人	51%
訪問、面談	1人	3%	1人	3%	3人	9%	5人	5%
収入調査	1人	3%	—人	—%	2人	6%	3人	3%
資産調査	3人	10%	4人	13%	9人	28%	16人	17%
扶養義務者調査	3人	10%	15人	46%	4人	13%	22人	24%
計	30人	100%	32人	100%	32人	100%	94人	100%

(2) 保護申請から受給決定までの期間

<質問>

保護申請から14日以内に受給決定ができない案件は何割くらいありますか？
（14日：生活保護法上の原則的な期間）

<回答>

割合	葵区		駿河区		清水区		計	
0～20%	—	—%	—	—%	7人	35%	7人	10%
20～40%	2人	7%	—	—%	1人	5%	3人	4%
40～60%	14人	52%	3人	12%	4人	20%	21人	29%

60%～80%	9人	33%	11人	44%	7人	35%	27人	38%
80%～100%	2人	7%	11人	44%	1人	5%	14人	19%
計	27人	100%	25人	100%	20人	100%	72人	100%
平均値	62%		83%		48%		64%	

(3) 保護申請から14日以内に受給決定ができない要因

<質問>

保護申請から14日以内に受給決定ができない要因をお知らせください。(複数回答可)

<回答>

業務	葵区		駿河区		清水区		計	
訪問、面談	1人	2%	1人	2%	1人	2%	3人	2%
収入調査	3人	6%	2人	4%	1人	2%	6人	4%
資産調査	15人	31%	17人	31%	14人	36%	46人	33%
扶養義務者調査	3人	6%	14人	26%	7人	18%	24人	17%
稼働・活用確認	19人	40%	13人	24%	10人	26%	42人	30%
市の内部手続	2人	4%	3人	6%	3人	8%	8人	6%
その他 (※)	5人	11%	4人	7%	3人	8%	12人	8%
計	48人	100%	54人	100%	39人	100%	141人	100%

(※) その他のうち、8人は他のケースの通常業務の対応に追われることを挙げている。

(4) 新規の保護申請に関する業務の改善案

<質問>

新規の保護申請に関する業務の改善案があればお知らせください。

<回答・主なコメント>

a	新規調査の担当者・補助者の設置による業務の分業 ・新規案件担当のケースワーカー ・新規調査を行う会計年度任用職員	11件
b	保護台帳等の作成書類の簡略化・電子化	6件
c	その他	2件

7. 訪問業務について

(1) 定期訪問を行う日数と1日に訪問する件数

<質問>

定期訪問を行う日は、1か月におよそ何日ありますか？
また、定期訪問を行う日は、1日でおよそ何件の訪問をしますか？

<回答>

	葵区	駿河区	清水区	計
1か月あたり平均訪問日数	4.7日	5.5日	7.1日	5.8日
1日あたり平均訪問件数	9.4件	6.5件	5.6件	7.2件

(2) 定期訪問時に世帯主との面談ができない状況

<質問>

定期訪問で保護対象者に面談できないことはありますか？
定期訪問で保護対象者に面談できないことを避けるために工夫していることがあれば、お知らせください。

<回答>

(単位:人)

回答(選択肢)	葵区	駿河区	清水区	計
よくある	12	10	8	30
時々ある	15	14	7	36
ほとんどない	-	2	5	7
計	27	26	20	73

<主なコメント>

a	事前のアポイントメントをとる	41件
b	相手の在宅状況を事前に確認する	16件
c	不在連絡票を入れる	7件
d	その他(日に複数回訪問する、雨の日に訪問する等)	6件

(3) 抜き打ち訪問の実施

<質問>

生活状況を確認するために抜き打ちで訪問することがありますか？

<回答>

(単位:人)

回答(選択肢)	葵区	駿河区	清水区	計
よくある	17	13	4	34
時々ある	8	8	9	25
ほとんどない	2	5	7	14
計	27	26	20	73

(4) 訪問後にケース記録に記録をするタイミング

<質問>

訪問後にケース記録に記録をする時期をお知らせください。

<回答>

回答	葵区		駿河区		清水区		計	
ほとんど当日内	一人	－%	13人	50%	8人	40%	21人	29%
翌日には実施	一人	－%	2人	8%	2人	10%	4人	5%
2～3日後	2人	7%	8人	31%	5人	25%	15人	21%
4～7日後	7人	26%	2人	8%	2人	10%	11人	15%
10日後以降	18人	67%	1人	3%	3人	15%	22人	30%
計	27人	100%	26人	100%	20人	100%	73人	100%

8. 不正受給について

(1) 実態把握の困難さ

<質問>

年金改定や課税台帳の確認などの所定の手続をしても、不正受給の実態把握が困難だと感じていますか？（感じている場合はその説明）

<回答>

(単位:人)

回答	人数	構成比
感じていない	28	40.0%
感じている	42	60.0%

<主なコメント>

a	収入申告、課税調査に現れない現金収入の把握が困難	18件
b	本人及びその勤務先等からの情報提供不足	7件
c	担当件数が多い、資料収集に時間がかかるなどの点から困難	5件
d	その他	5件

(2) 保護開始後の預金通帳の確認の実施

<質問>

保護開始後に預金通帳からお金の動きを確認することがありますか？

<回答>

回答（選択肢）	葵区		駿河区		清水区		計	
基本的に実施	3人	11%	12人	46%	6人	30%	21人	29%
必要に応じ実施	22人	82%	14人	54%	14人	70%	50人	68%
行っていない	2人	7%	1人	1%	1人	1%	2人	3%
計	27人	100%	26人	100%	20人	100%	73人	100%

(3) 不正受給に関する通報などがあった場合における調査

<質問>

不正受給に関する通報などがあった場合や疑いを感じた場合には、保護対象者本人への聴取以外にどのような調査を行っていますか？（複数回答可）

<回答>

回答	延回答人数
金融機関照会	34
勤務先照会	19
関係機関照会	11
民生委員確認	5
通帳確認	3
現地確認	3
通報者聴取	2
大家等に確認	1
市税事務所照会	1
抜打ち訪問	1
計	80

(4) 現在担当しているケースの中で不正受給の疑いを感じているケースの有無

<質問>

現在の担当ケースの中で不正受給の疑いを感じているケースはありますか？不正受給への対応について、何かご意見があればお知らせください。

<回答>

	葵区		駿河区		清水区		計	
ある	10人	38%	10人	38%	7人	37%	27人	38%
ない	16人	62%	16人	62%	12人	63%	44人	62%
計	26人	100%	26人	100%	19人	100%	71人	100%

<主なコメント>

a	<ul style="list-style-type: none"> 現金収入の把握が困難であること 電子マネーの普及により、さらに難しくなっていること 不正受給に対する調査手法等に限界があること 	12件
b	<ul style="list-style-type: none"> 不正受給を調査し処理する一連の手續に十分な時間を確保することが困難であること 事務手續が煩雑であること 	3件
c	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護に関する法制度を気軽に相談できる場の確保に関する要望 	1件

9. 業務の連携について

(1) 訪問支援員の活用や業務の連携

<質問>

訪問支援員の活用や業務連携について、見直すべき点があれば、お知らせください。

<回答・主なコメント>

a	増員してほしい	2件
b	依頼できる件数を増加させてほしい	4件
c	事前確認事項がある場合に情報共有できていない	1件
d	その他、訪問支援員がいることで助かっている	3件

<補足説明（アンケートとは別に各区に確認した結果）>

訪問支援員の活用状況

項目	葵区	駿河区	清水区
訪問支援員の人数	3人	3人	2人
訪問支援員による年間訪問件数	747回	1,656回	1,368回
訪問支援員1人当たりの年間訪問件数	249回	552回	684回
ケースワーカー1人当たりの年間依頼件数	28回	64回	72回

(2) 医療扶助に関する確認事項

<質問>

医療扶助に関する確認事項で見逃しやすいと感じているものがありますか？
 （複数回答可）
 見逃しが起きやすい理由があれば、お知らせください。

<回答>

回答（選択肢）	葵区		駿河区		清水区		計	
長期入院(180日)	10人	35%	1人	7%	4人	27%	15人	26%
長期外来受診(1年)	1人	3%	2人	14%	1人	1%	3人	5%
後発医薬品	1人	3%	2人	14%	4人	27%	7人	12%
頻回受診	10人	35%	5人	36%	3人	19%	18人	31%
向精神薬の重複	4人	14%	3人	22%	4人	27%	11人	19%
その他	3人	10%	1人	7%	1人	1%	4人	7%
計	29人	100%	14人	100%	15人	100%	58人	100%

<主なコメント>

a	頻回受診・重複受診： どのような理由で、どの医療機関にかかっているのか把握できない	8件
b	長期入院・長期外来受診： 本人からの連絡がない場合や、定期的な確認ができない場合に把握できない	6件
c	向精神薬の重複： 薬の知識不足、処方箋の確認までは実施していない	6件

(3) 医療担当との連携

<質問>

医療担当との連携で見直すべき点があれば、お知らせください。

<回答・主なコメント>

a	医療担当が専任で職務にあたるようにすべき (ケースワーク業務の担当を外す)	1件
b	医療担当の業務のうち、ケースワーカーでも可能なもの等を研修すべき	1件

(4) 医療要否意見書

<質問>

医療要否意見書の様式について見直した方がいいと感じている点があれば、お知らせください。

<回答・主なコメント>

a	稼働能力の可否の記入漏れが多いので、記入欄を大きくするなど目立つようにすべき	8件
b	就労可の程度（軽作業、中作業、重作業）の判断が不明確なので、例示などをつけるべき	7件

c	就労可の程度（軽作業、中作業、重作業）に、福祉的就労（A型・B型）を加えることで、被保護者の自立につなげるべき	1件
d	記載項目の見直し （利用されない項目、記載の必要性が不明確な項目がある）	2件
e	文字が小さい	2件

（補足説明）医療要否意見書は、上記のとおり、見直しを求める意見が多いが、業者に依頼して出力元である福祉管理システムを修正しなければならないため、費用の面などから単独で見直すことが難しい、ということを確認している。

（5）介護扶助に関する業務

<質問>

介護扶助に関する業務で難しいと感じている事項があれば、お知らせください。

<回答・主なコメント>

内容	回答	主なコメント
介護制度に関する知識不足	5件	<ul style="list-style-type: none"> 介護制度に関する知識不足、介護保険に関する知識不足から要介護認定や支払の流れがよくわからない。 無資格者の更新手続は、転入職員には難しい。
事業者とのやり取り	3件	<ul style="list-style-type: none"> 事業所での請求処理を質問されると難しい。 事業者とのやり取りが難しい。 自己負担金が生じたケースの場合、事業所に依頼しても理解が得られず、説明に時間を要する
63条適用	1件	福祉用具購入費の支給決定後、保険給付された金額は63条の返還金として処理されることになる
その他	1件	ショートステイ中の食事等一部介護券では対応しない介護扶助がある

（6）介護担当との連携

<質問>

介護担当との連携で見直すべき点があれば、お知らせください。

<回答・主なコメント>

a	介護担当が専任で職務にあたるようにすべき （ケースワーク業務の担当を外す）	1件
b	新規開始時、無資格者が該当する場合は、手続を担当ケースワーカーに促してもらいたい。 また、継続ケースでも、無資格の更新や1号への切り替え等のアナウンスがあると助かる。	1件
c	初任時に利用票の確認の仕方や介護券のシステム登録について詳細に周知すべき	1件

(7) 医療扶助や介護扶助に関する問題ケース

<質問>

現在の担当ケースの中で、医療扶助や介護扶助に問題を感じているケースはありますか？

<回答>

	葵区		駿河区		清水区		計	
ある	4人	16%	5人	19%	2人	12%	11人	16%
ない	21人	84%	21人	81%	14人	88%	56人	84%
計	25人	100%	26人	100%	16人	100%	67人	100%

<主なコメント>

内容	回答	主なコメント
頻回受診	5件	・治療の必要性に疑問に思うことがある。 ・管外の病院への受診回数が多く、通院移送費の支給額が多い
稼働能力判定	1件	・病院の稼働能力の診断と主訴が大きく違っている
介護扶助	2件	・介護扶助において、無資格者で障害サービスを利用できる可能性があるが、おきかえることができていない ・介護が必要なのに、医療にかかっていないため介護導入できない（本人が拒否）
自己負担金	1件	・自己負担額が出ている（みなし2号の手続など）
病院とのトラブル	1件	・自己負担金を後日ではなく、その場で支払おうとして窓口で揉めてしまう ・社会保険に加入しているが、福祉事務所に保険証を提示しないために、医療券・調剤券を発券できず、病院とトラブルになっている。

(8) 医療機関等への問い合わせ

<質問>

現在の担当ケースの中で保護対象者の病状や稼働能力について、主治医や嘱託医に問い合わせたケースはありますか？

<回答>

	葵区		駿河区		清水区		計	
ある	19人	70%	17人	65%	14人	70%	50人	68%
ない	8人	30%	9人	35%	6人	30%	23人	32%
計	27人	100%	26人	100%	20人	100%	73人	100%

10. 指導業務について

(1) 被保護者に対する指導指示の実施

<質問>

被保護者に対して指導指示を行うことがありますか？

<回答>

回答（選択肢）	葵区		駿河区		清水区		計	
よくある	4人	15%	6人	23%	3人	15%	13人	18%
時々ある	17人	63%	15人	58%	13人	65%	45人	62%
ほとんどない	4人	15%	4人	15%	3人	15%	11人	15%
ない	2人	7%	1人	4%	1人	5%	4人	5%
計	27人	100%	26人	100%	20人	100%	73人	100%

(2) 被保護者に対する指導指示の記録

<質問>

被保護者に対する指導指示の改善状況をどのように記録していますか？

<回答>

(単位:人)

回答（選択肢）	葵区	駿河区	清水区
ケース記録など正式資料に記録している	20	24	19
個人のメモに記録し、管理している	5	1	1
その場で伝えるだけで、ほとんど記録していない	1	—	—

(3) 被保護者に対する指導指示のフォロー状況

<質問>

被保護者に対する指導指示の改善状況をどのようにフォローしていますか？
フォローができない場合には、主な理由をお知らせください。

<回答>

(単位:人)

回答（選択肢）	葵区	駿河区	清水区
ほぼフォローしている	5	12	12
フォローができていないものと、できていないものがある	18	13	6
ほとんどフォローできていない	2	—	1

<主なコメント>

a	担当ケース数が多く、十分な時間が確保できない	9件
b	被保護者との連絡がつかない、うまくつながらない	8件
c	定期的な指導を行うものの、改善が見られない	2件
d	家屋や土地の処分等、スムーズに進展しにくいものがある	1件

1 1. 費用の返還・徴収や特殊な案件について

(1) 費用の返還や徴収を行う必要があるケースの有無

<質問>

現在の担当ケースの中で費用返還・徴収を行う必要があるケースはありますか？
ある場合は、件数も併せてお知らせください。

<回答>

回答（選択肢）	葵区		駿河区		清水区		計	
ある (平均件数)	24人 (3件)	89%	24人 (7件)	92%	17人 (4件)	94%	65人 (5件)	92%
ない	3人	11%	2人	8%	1人	6%	6人	8%
計	27人	100%	26人	100%	18人	100%	71人	100%

(2) 費用返還・徴収に関する難しさ

<質問>

費用返還・徴収について、特に難しさを感じる点があれば、お知らせください。

<回答>

(単位:人)

回答	延回答人数
実際に回収をすること	24
ケースの理解を得ること	9
事務手続の煩雑さ	8
ケースから基礎資料を徴収すること	4
計算手続・金額確定（発生日や返還対象期間などの確定）	3
計	48

(3) 対応が困難な特殊案件

<質問>

不動産の処分など、特殊な案件を抱えて対応に苦勞したことについてお知らせください。

<回答・主なコメント>

a	資産活用、自動車の処分に応じないこと等	5件
b	相続などによって所有権が不明・複雑になっている資産の取扱い	4件
c	被保護者が亡くなった場合や近隣トラブル等、生活保護制度の枠組みを超えた問題の取扱い	4件
d	情報入手の困難性（資料や記載がないケース）	2件

(4) 対応が困難な案件に対するサポート体制

<質問>

困難な案件を抱えた場合の職場や上席者のサポート体制についてどのように考えていますか？
困難な案件を抱えた場合の職場や上席者のサポート体制について改善案があれば、お知らせください。

<回答>

(単位:人)

回答（選択肢）	葵区	駿河区	清水区
十分にサポートしてもらえている	21	22	14
ある程度サポートしてもらえている (評価点の平均)	1 (70点)	2 (80点)	6 (69点)
ほとんどサポートしてもらえていない	—	—	—
誰に相談したらいいのかわからない	2	—	—

(補足説明) 「誰に相談したらいいのかわからない」という回答は、1年目の人と2年目の人が各1名。

<コメント>

a	困難事案に直面したと査察指導員が認めた時には、新規調査担当をしばらくの間免除するなどして業務量の均整化を測る	1件
b	相手との折衝等について、コミュニケーションの取り方など、より具体的なアドバイスが欲しい	1件
c	困難事案への対応に関する査察指導員からの指示・方針の一貫性を要望（指示や方針が変わることで、被保護者との間でトラブルになる）	1件

1 2. 業務の困難さとやりがいについて

(1) 業務上の不安やストレス

<質問>

業務をするうえで、不安や身の危険、強いストレスを感じることはありますか？
ある場合には、その内容をお知らせください。

<回答>

回答（選択肢）	葵区		駿河区		清水区		計	
ある	22人	81%	18人	69%	15人	75%	55人	75%
ない	5人	19%	8人	31%	5人	25%	18人	25%
計	27人	100%	26人	100%	20人	100%	73人	100%

<主なコメント>

a	被保護者からの暴言・暴力	36件
b	被保護者からの理不尽な発言・要求	11件
c	被保護者との意思疎通の困難性	6件
d	被保護者からのセクハラ	4件
e	被保護者への対応で長時間にわたり拘束される	4件
f	被保護者に関する外部や内部他部門からのクレーム	3件
g	不衛生な住居への訪問	2件

(2) 業務上の不安やストレスに関する相談

<質問>

業務するうえでの不安等について、上席者に報告していますか？
報告していない場合は、その理由をお知らせください。

<回答>

回答（選択肢）	葵区		駿河区		清水区		計	
している	14人	58%	14人	67%	8人	50%	36人	59%
しなかったことがある	10人	42%	7人	33%	8人	50%	25人	41%
計	24人	100%	21人	100%	16人	100%	61人	100%

<主なコメント>

a	不安等の原因について、よくあることだからと割り切った	11件
b	上席者以外の同僚等に相談することで代替している	3件
c	報告しなくてもよい程度の案件と判断	2件
d	査察指導員にあまり期待できなかった	1件

(3) 査察指導員の指示や助言

<質問>

査察指導員からの業務上の指示や助言は適切だと感じていますか？
見直してほしい点があれば、お知らせください。

<回答>

回答（選択肢）	葵区		駿河区		清水区		計	
感じている	25人	93%	25人	96%	15人	75%	65人	89%
どちらとも言えない	2人	7%	1人	4%	5人	25%	8人	11%
感じていない	—人	—%	—人	—%	—人	—%	—人	—%
計	27人	100%	26人	100%	20人	100%	73人	100%

<主なコメント>

a	指示、助言の内容が、人によって、または、日によって、異なることを改善してほしい	7件
---	---	----

(4) 業務のやりがい

<質問>

ケースワーカーとしての業務にやりがいを感じていますか？

<回答>

(単位:人)

回答（選択肢）	葵区	駿河区	清水区
感じている	1	—	3
つらさもあるが、やりがいを感じることが多い	10	5	1
やりがいはあるが、できればやりたくない	5	8	1
やりがいを感じない（または、やりたくない）	4	7	13
わからない（または、どちらとも言えない）	6	6	—

(5) 専門家の志望

<質問>

生活保護に関する業務の専門家になることを希望しますか？
理由もあわせてお知らせください。

<回答>

(単位:人)

回答（選択肢）	葵区	駿河区	清水区
希望する、声がかかったら引き受ける	8	2	2

希望しない、声がかかっても断る	5	12	14
わからない（または、どちらとも言えない）	13	12	4

<コメント>

希望する、声がかかったら引き受ける			
	a	やりがいや自分への適性を感じることができている	4件
	b	声がかかり、必要性を感じる場合には引き受ける	1件
希望しない、声がかかっても断る			
	c	やりがいや自分への適性を感じていない	13件
	d	責任の重さ、精神の疲弊を感じるため	5件
	e	他の分野で希望する業務があるため	4件
わからない（または、どちらとも言えない）			
	f	責任の重さ、精神の疲弊を感じるため	2件
	g	他の分野に希望する業務がある、または、今後生じる可能性があるため	5件
	h	ケースワーカーとしての経験が浅く判断ができない	5件
	i	他の分野、部署等での業務経験がなく判断できない	6件

1 3. 生活保護業務全般の見直すべき点について

<質問>

<p>生活保護に関する業務全体を通して、以下の事項等について、見直すべき点などがありましたら、お知らせください。（複数回答可）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 制度上の課題や問題点 ・ 市の組織体制、運営方法 ・ 業務の進め方 ・ 情報の管理 <p>（静岡市が単独で対応できそうなものと、できないもので区別してください）</p>

<回答・コメント：市単独で対応できそうなもの>

内容	回答	主なコメント
業務インフラの整備		
デジタル化 ペーパーレス化	18件	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護台帳やケース記録等の電子化 ・ ケース記録や63条・78条債権の決裁の電子化 ・ 書類提出をEメールでも行えるようにする ・ 相談・訪問にZOOMを利用するなど、来所しなくても行えるようにする
マニュアル整備 等	6件	<ul style="list-style-type: none"> ・ 静岡市で事例集や統一マニュアルを作成する ・ 困難ケースへの対応をまとめた事例集が欲しい

書式の見直し・公表	3件	<ul style="list-style-type: none"> ・保護台帳・ケース記録の簡素化 ・申請書等の各種書式を市のHPに掲載し、ダウンロード可能にする
その他	6件	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉端末の増設（現状の2人1台から1人1台に） ・電話回線の増設（現状、すぐに回線が埋まる） ・福祉端末内の生活保護情報と各種他法の連携（障害サービスの認定期間や介護度情報などが自動で取り込まれるようになって欲しい） ・被保護者や関係各所からの電話が担当者の電話番号にかかってくるようにするだけで取り次ぎ時間等を削減できると思う ・文書の保管スペースの確保
人員体制整備		
ケースワーカーの増員	12件	<ul style="list-style-type: none"> ・人員を増加し、一人当たりの業務量を削減する ・ケースワーカーの数を増やし、担当数を80ケース程度にしてほしい
中堅職員の配属	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・若手職員が多すぎて、業務を適正に教えてくれる職員が少ない。主査級職員も配属してほしい。
専任職員任用	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・債権管理担当の部署または担当者など徴収に関する知識を持った対応、人員 ・戸籍調査担当や資産調査担当、債権徴収担当等の専任職員の任用
業務運用方法		
業務統一 情報共有	7件	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の方針や手順の統一化、マニュアル化・周知 ・書式の統一化 ・扶助に係る判断基準の統一 ・福祉総務課主導で統一化を進めるべき
業務配分	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事の振り分けの適正化
その他	3件	<ul style="list-style-type: none"> ・ダブルチェックの徹底 ・政策法務課には相談を受けてもらえないような案件も多いため、気軽に相談できる弁護士等がいてくれると安心。 ・課内研修メニューの充実（死亡時の対応、課税調査など）

<回答・コメント：市単独では対応できないもの>

内容	回答	主なコメント
制度に関するコメント		
制度の単純化	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・制度が複雑、種類が多い ・各種調査の簡素化
不正調査制度の見直し	1件	<ul style="list-style-type: none"> ・調査権限の強化
債権回収制度の見直し	3件	<ul style="list-style-type: none"> ・保護費から天引きできる要件の拡大 ・不正受給者に対する罰則強化
医療費負担の見直し	3件	<ul style="list-style-type: none"> ・医療費の一部負担を義務化（頻回受診の抑止） ・高額医療を提供する医療機関への対処方法の検討
指導指示の権限強化	3件	<ul style="list-style-type: none"> ・指導指示の権限強化（違反時の即刻廃止可など） ・窓口払いにできる要件の拡大
業務インフラに関するコメント		
福祉システム、書式の統一	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・書式の全国統一 ・生活保護システムの統一（重複受給の防止）
判断基準の明確化	1件	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉事務所の裁量で判断することが多いので、基準を明確化してほしい
業務運用に関するコメント		
事例集整備	6件	<ul style="list-style-type: none"> ・保護手帳、問答集、事例集の内容の充実 ・保護手帳、問答集、事例集の電子化
個人情報取得	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所や金融機関が持つ情報をタイムリーに取得できるような仕組みの構築

Ⅲ. 監査意見

1. 研修について

【確認した状況】

研修については、次のような状況やケースワーカーからの要望が確認できた。

- ①初任時研修は、毎年、本庁・福祉総務課主導で行われているが、2年次以降の年次別の研修メニューや教材は明確に用意されていない。
- ②各区の生活支援課では、課税調査など特定の期間に行う業務については、開始前に課内会議等で説明をしている。課内会議の中で、実務に即した内容の説明が行われていても、一方的な情報伝達だけになっているものもあり、ケースワーカーは研修を受けているという認識が薄い。
- ③一方、ケースワーカーからは、研修について、実務に即したのものや、他法他施策、医療や介護などの専門領域、問題事例対応など、内容をもっと充実させてほしいというニーズがある。
- ④各区の生活支援課に研修担当者がいて、委員会やグループが設置されているが、3区の研修委員会・グループが独立して活動しており、3区の連携や横断的な取り組み、情報共有が十分にできていない。
- ⑤外部研修も活用しているが、参加できる人数が限られており、各課で課長や査察指導員が研修参加者を選定している。しかし、参加者が受講後に課内メンバーに対してフィードバックを確実に行うような体制にはなっていない。

【意見 37】

上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。

①2年次、3年次の研修メニューや教材を整える

アンケートの回答からは、研修内容の充実を求める意見があったが、3区とも初任時研修は行っているが、2年次、3年次を対象にした研修はない。生活保護の業務範囲は広く、まだ経験していない事例も多いと思われる2年次、3年次の人向けの研修があってもいいのではないかと思われる。

一方で、ケースワーカーは年次ごとに業務内容が変わるわけでもなく、逆に、業務年数に関係なく担当するケースによって、経験する事例も違うので、年次別に研修メニューや教材の内容を分けることは実務的ではない。そのため、たとえば、研修メニューやテーマは初任時研修のものと同じであっても、2年次以降は、講師の説明を一方的に受ける講義形式から受講者が自分たちの意見を話し合うディスカッション形式に変えてみたり、後輩に教える立場で考えてみたりする、などの形式を変えるだけでも、研修内容の理解がより深まるのではないかと思われる。

②課内会議の中で行われる説明会を、研修という形に整える

3区とも課内会議の中で業務に関する説明会なども行われているが、ケースワーカーからは実務的な研修の充実を求める意見があり、ケースワーカーには研修を受けているという認識は低いように思われる。その理由としては、研修という形式で行われていない点や、説明者から一方的に情報を伝達する形式が多い点があると思われる。

課内会議の中で、情報伝達的な部分と勉強会・研修会的な部分を明確に分けて、後者については、研修という形に整えて、メンバーで事例検討などをディスカッションする時間を設けることや、年間の研修計画を策定し、メニューについても、ケースワーカーの要望を反映させていくことで、実務に即した研修が充実している印象に変わるのではないかと考える。

また、働き方の多様化、育休や時短勤務などによって、会議や研修に参加できない人もいるので、研修参加者の記録をとり、未受講者のフォローをしておくことが重要である。

③3区の研修委員会・グループの活動を連携させる

上記①②の見直しを進めるうえで、中心的な役割を担うのが各区の研修委員会・グループであるが、3区がバラバラで活動するのではなく、情報交換や研修資料の作成を連携しながら進めていくのが効果的であると考えられる。

④外部研修の組織的な活用

外部研修については、全員が参加できるわけではないので、参加者が受講後に課内会議等で課内メンバーに対してフィードバックを確実に行うような体制にすべきである。

2. 業務で使用する書式について

【確認した状況】

業務で使用する書式については、次のような状況が確認できた。

- ①保護台帳と保護開始時のケース記録には、記載項目に重複がある
- ②ケース記録の作成作業が非効率である
- ③収入申告書の恩給・年金の記載欄が記入しづらい
- ④3区の書式の不統一については、半数以上のケースワーカーが知らない、気にしていないという状況である一方で、ケアマネージャーなどの外部関係者から指摘されている実態がある

【意見 38】

上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。

①書式の見直し

上記【確認した状況】の①③については、担当課内で検討・対応できる問題である。特に、収入申告書は、定期的に被保護者に記載・提出を求める書類であり、無用な手間や不正確な回答を避けるために、書きやすさ、わかりやすさを考慮すべきである。

②ケース記録の作成・決裁方法の検討

ケース記録は、1回あたりの記録が数行程度の場合も多く、前回までの記録用紙をプリンターに差込印刷して、追加のコメントを印字するか、別の紙に印刷して切り貼りする、といった効率の悪い方法で作成されており、ぜひ見直しをしたい部分である。将来的には、書類作成・決裁の電子化という形で解決を図ることが予想されるが、それまでの方法として、たとえば、ケース記録に直接押印するのではなく、下図のようなケース記録の押印記録用紙を別に用意して、ケース記録は、データファイルに変更履歴を残しながら、記録を加えていき、ケースファイルには最新分を印刷したものを差し替えていく、などの方法を検討すべきである。

ケース記録の押印記録用紙／令和3年度						ケース No. *****		
ケース記録の日付	押印欄							
	所長	課長	SV	SV	SV	SV	担当	
4月15日						印	印	
5月12日（診断会議）	印	印	印	印	印	印	印	

③3区の書式の統一（外部に出る資料）

私たち外部の人間から見ると、同じ静岡市内なのに、区によって違う書式が使われていることに強い違和感を覚えるが、アンケート結果を見ると、生活保護業務は、基本的に区の福祉事務所内で完結するため、同じ静岡市内でも他区との書式の違いに気付かない、あるいは、気にならないというのが現場で働く人の意見として多いということがわかる。ケースワークに関する事務作業を均質化させる意味でも、3区で書式を揃えることが望ましいが、外部に出ない資料であれば、多少の差異やアレンジは許容されると考える。

一方で、ケアマネージャーなどの外部関係者から書式の違いを指摘されている点については、外部関係者からの一種のクレームであり、重く受け止めなければならない。区によって書式が異なることについて、外部の人間には、上述のような違和感を与えるだけでなく、区によって、保護の認定や取扱いにも違いがあるのではないかと、という不信感を与えている、ということに留意する必要がある。

外部に出る書類については、基礎データを集約し、宛名となる各区福祉事務所長宛の部分だけを変えるだけにするなど、早急に整理をすべきである。

3. 業務マニュアルについて

【確認した状況】

業務マニュアルについては、次のような状況が確認できた。

- ①3区とも、業務マニュアルがよく利用されている。
- ②3区の業務マニュアルを統一化させるべきかどうかについては、意見がかなり分かれている。
- ③統一化に積極的な意見として、統一されていないことで区ごとのケースワークの判断に相違が出ることを懸念する声がある一方、統一させることで、全体のすり合わせが必要になり、かえって業務が煩雑になることを懸念する声もある。
- ④各区の生活支援課にマニュアル担当者があるが、それぞれが独立して活動しており、3区の連携や横断的な取り組み、情報共有が十分にできていない。

【意見 39】

上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。

①3区のマニュアル担当者の活動を連携させる

アンケート結果から、業務マニュアルがよく利用されている点の他に、学習方法としてOJTを挙げる人が多い点、ケースワーカーには経験年数が浅い人が多い点を考えると、研修と同様に、業務マニュアルの充実・整備を業務の品質管理の基本と位置づける必要があると考える。

これに対して、【確認した状況】④のとおり、3区にはマニュアル担当者があるが、3区の担当者が独立的に活動している。上記1. 研修についての【意見 37】③の研修委員会・グループの活動と同様に、3区が連携してマニュアルの整備を進めていくべきである。

②マニュアルの中で、市として統一させる部分と各区で裁量をもって運用する部分を明確に分ける

上記①で、3区のマニュアル担当者が連携して、3区の業務マニュアルを比較検討していく作業を進めていくと、ある程度1つの形に収斂していく一方で、揃えきれない部分が残ることが予想される。

3区の共同作業では、【確認した状況】③で、区ごとのケースワークの判断に相違が出ることを懸念する声があるように、静岡市として相違があってはいけない部分を揃えることと、他区との違いが残る部分については、そのことを明確にすることを目指すべきである。

4. 担当するケース（被保護世帯）の数について

【確認した状況】

担当するケース（被保護世帯）の数については、次のような状況が確認できた。

- ①社会福祉法で標準とする 80 世帯を超える場合は、負担感を強く感じる人が多い
- ②担当するケースが多いことで、業務のやり残し感も多い

【指摘・意見】⇒ D 人事に関する問題【指摘 09】(P209) 参照

監査を通じて、業務の負担感は、担当するケース数（総数）よりも、手間のかかるケースをどれだけ担当しているか（個数）の方が大きいという意見もいただいているが、アンケートの結果を見ても、社会福祉法で標準としている 80 世帯に収まっていれば我慢するが、それを超えると不満が出やすくなるという状況が現れているように思われる。その意味で、「80 世帯はあくまでも目安である」と簡単には片づけられない。

また、生活保護業務は市が国に代わって業務を代行する、いわゆる、「法定受託事務」ということで、業務内容の見直しにも制約があり、書類の作成や決裁の電子化、タブレット端末の導入などのインフラ整備も、現状、予算的にもタイミング的にも合わず、ケースワーク業務を大幅に効率化させるようなことは難しい状況にある。

このような状況を踏まえると、ケースワーカーの業務負担を減らす方法としては、ケースワーカー1人当たりの担当ケース数を減らすこと、そのためには、ケースワーカーを増やすしかない、ということになる。生活支援課としても、毎年、ケースワーカーの増員を要望しているが、市全体の人事を調整する中で、なかなか実現ができていない。これについては、後述する「D 人事に関する問題 1. ケースワーカーの人数について」(P207 から)において、別途取り上げる。

5. 業務時間について

【確認した状況】

業務時間については、次のような状況が確認できた。

- ①繁忙期は、異動や担当の交代がある 3 月から 4 月、年金改定や課税調査がある 6 月から 8 月になるが、時期をずらし平準化させることが難しい。
- ②残業時間は全体的にそれほど多くはないが、3 区で比較すると、葵区に残業時間の多い人が偏っているように見える。

【指摘・意見】⇒ D 人事に関する問題【意見 48】(P209) 参照

6. 新規の保護申請に関する業務について

【確認した状況】

新規の保護申請に関する業務については、次のような状況が確認できた。

- ①手間のかかる業務としては、3区を総合すると保護台帳の作成を挙げる人の割合が最も多いが、葵区では特に保護台帳の作成に集中している。一方、駿河区では扶養義務者調査、清水区では資産調査を挙げる人の割合が多い。
- ②生活保護法上、保護申請から受給決定までの期間を原則14日以内とされているが、それを実現できない案件が多い。14日以内に受給決定ができない案件の割合はどのくらいあるか、という質問（正確な集計数値ではなく、ケースワーカーの感覚）に対する回答では、駿河区の平均値83%と清水区の平均値48%に大きな開きが見られる。
- ③保護申請から14日以内に受給決定ができない要因としては、3区共通して資産調査と稼働・活用確認を挙げる人の割合が多い。葵区は、他区と比較して、扶養義務者調査を挙げる人が少なく、稼働・活用確認を挙げる人が多い。
- ④新規の保護申請に関する業務に関する要望としては、新規案件を主に担当するケースワーカーの配置や、調査業務の分業（会計年度任用職員の採用）を求める声が多い。
- ⑤上記④の新規案件を主に担当するケースワーカーの配置については、実際に行っている自治体もあるが、静岡市ではケースワーカーを増員しないと実行は難しい。静岡市の年間の新規申請数をこなすためには、各区で2・3人ずつの新規案件担当者を設置することになるが、現在の人員数を維持するとなると、残りのメンバーで空きが出る地区担当をカバーすることになり、かえって業務の負担感が増す恐れがある。

【意見 40】

上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。

①業務内容の他区との比較・分析

アンケート結果では、上記【確認した状況】の①③に記載したように、手間のかかる業務や14日以内に受給決定ができない要因となっている業務について、区によって特徴がみられるものがある。これらの業務について、他区よりも手間や時間がかかっている要因を検証することで、効率化につながる可能性があると考えられる。

②作業の記録と分析

新規案件について、下図のようなガントチャート（縦軸に作業する手続、横軸に日付）に手続別の開始日と終了日の記録を取ることで、各手続にかかった日数を視覚的に把握することができる。そして、対象となる新規案件について、予定と実績を比較したり、他の記録と比較したりすることで、どの手続に時間がかかっていた

のか、各手続の開始時をスムーズにできたのか、スムーズにできたケースとそうでないケースの違いはどこにあるのか、などの事後検証を行い、改善を何度か繰り返すことで、作業日数の短縮化が図れると思われる。また、たとえば、係内で、初任者のOJTも兼ねてこのような事後検証と改善を行うことで、共同して作業日数を短縮化させるような取り組みを検討してもいいのではないかと考える。

ガントチャート例

△：開始（予定）、▲：開始（実績）、○：終了（予定）、●：終了（実績）

手続	日程								
	① 4/10	② 4/11	③ 4/12	④ 4/13	⑤ 4/14	⑥ 4/15	⑦ 4/16	⑧ 4/17	・・・
申請書受理	▲●								・・・
添付資料の確認	▲○	●							・・・
戸籍調査	△	▲		○	●				・・・
資産調査（銀行）		△	▲				○	●	・・・
・・・									・・・

- ③戸籍調査を行う会計年度任用職員の採用の検討
⇒ D 人事に関する問題【意見 52】(P211) 参照

7. 訪問業務について

【確認した状況】

訪問業務については、次のような状況が確認できた。

- ①訪問は市全体の平均で1か月あたりの訪問日数が5.8日、1日当たりの訪問件数は7.2件という結果で、平均と比べると葵区では訪問日数がやや少ない分、1日当たりの訪問件数が多く、清水区は、逆に、訪問日数がやや多い分、1日当たりの訪問件数が少ないという結果になった。
- ②定期訪問では、3区共通して、事前に在宅状況の確認や、事前のアポイント、不在連絡票の活用などの工夫をしているが、実際に訪問すると、被保護者本人に面談できないことがかなりある。
- ③生活状況を確認するための抜き打ち訪問は、葵区では多く、清水区は少ない。
- ④訪問後にケース記録に記録するタイミングは、区によってかなりばらつきがある。駿河区、清水区では半数以上の人当日または翌日には記録しているが、葵区ではゼロ、逆に、10日以上後になって記録する人が葵区18人、駿河区1人、清水区3人という結果であった。

【意見 41】

上記【確認した状況】④の記録を行うタイミングについては、できるだけ早く記録するのが望ましいことは言うまでも無く、訪問日からケース記録の作成・報告に10日以上もかけているケースワーカーに対しては、査察指導員がケース記録を確認する際に、厳しく指導する必要がある。

また、記録の遅延者が集中している葵区については、業務の進め方を経験者が初任者に教え、伝えていく中で、組織全体に緩さが醸成されていたのではないかとと思われる。追加的に査察指導員にヒアリングしたところ、葵区では、月末近くに予定している訪問を短い日程でこなしているような様子が見られるということである。訪問日程を月末に集中させると、訪問時には勤務時間内に記録ができず、翌月初には計算作業などに追われ、それが落ち着いてからになると、記録は10日以上後になるといった悪循環になっていることが考えられる。こうなると、個別の指導ではなく、組織的な業務の見直しも必要で、月内における訪問時期を見直し、たとえば、係内のケースワーカー同士で訪問日と報告日の間隔のチェックをし合うなどの取り組みを一定の期間行うことなども検討すべきである。

なお、これらの取り組みを進めるなかで、記録の重要性についても、あわせて指導することが重要である。ケースワーカーは、数多くのケースを担当し、現場業務や指導における判断や裁量が任されているわけであるが、自分がやれば業務をやったことになる、という思い違いが起きやすいのではないかとと思われる。組織にとってのケースワーク業務は、ケースワーカーがただ実施すればいいのではなく、実施したことを記録に残し、それを上席者である査察指導員及び課長に報告して初めて、業務が行われたことになる。言い換えると、記録に残し、報告されていなければ、第三者から見るとやっていないのと同じであるということ、だから、実施したことを正確に記録することは自分自身や組織を守る意味でも重要であることを繰り返し指導していく必要がある。

8. 不正受給について

【確認した状況】

不正受給については、次のような状況が確認できた。

- ①記録が残らない現金収入や情報入手の制約から、所定の手続をしても不正受給の実態把握が困難だと感じている人が60%いる。
- ②保護開始後も被保護者の預金通帳の確認を基本的に実施するという人の割合は、葵区が11%、駿河区が46%、清水区が30%、逆に、行っていないという人の割合は、葵区が7%、駿河区が0%、清水区が0%という結果で、区によって取り組み状況に違いがある。

③不正受給に関する通報などがあった場合や疑いを感じた場合の調査方法は、3区で特に大きな違いはなく、また担当しているケースの中に不正受給の疑いを感じているケースがあると答えた人の割合も3区とも4割弱を占めている。

【意見 42】

上記【確認した状況】①③のケースワーカーの多くが、担当しているケースに不正受給の疑いを感じている一方で、実態把握の難しさや限界を感じている、という回答結果は、ある程度、予想していたものであり、検討の余地も少ないと思われる。一方、②の預金通帳の確認に関する回答結果が、区によって、かなり差があったことについては、検討する必要があると考えている。

預金通帳の確認は、資金の動きを確認する基本的な手続であり、被保護者に対して、収入の申告を正確に行わせるための一種の牽制効果もある。しかし、不正受給の実態把握の難しさの理由として、アンケートで最も多く挙げられていたのが現金収入の捕捉であり、これは預金通帳を確認してもわからないものである。だから、預金通帳の確認は、ただやればいいのかではなく、どのようなケースに対してやるべきなのか、どのように行うのが効果的なのか、ということが重要になる。

アンケート結果を受けて、追加的に各区の状況を確認したところ、運用実態は、次のような状況である。

- ①駿河区では、過去から収入申告書や資産申告書とあわせて、基本的に全世帯に対して通帳のコピーの提出も求める運用が行われてきている。
- ②葵区と清水区では、上記①の駿河区のような運用は無く、査察指導員の指示やケースワーカーの判断によって必要に応じて通帳の確認が行われている。しかし、どのようなケースに対して行うべきなのか、どのようなタイミングで行うべきなのか、ということは具体的に例示・明示されていない。
- ③預金通帳の確認では、収入面（未申告収入）にだけ注目していて、支出面（振込先、時期、頻度）にはあまり注目していない人もいる。

預金通帳の確認をどのようなケースに対して行うべきなのか、という点については、たとえば、直近数年の間に78条債権が検出されているケースや勤務実態が不規則・不定期なケースなどが考えられる。また、確認時期については、資産申告書の提出とあわせて行うことで被保護者への負担感を減らすことや、課税調査の対象期間から外れた時期を狙うことなどが考えられる。まずは、このようなことを課内会議等で検討し、運用することを求めたい。

9. 業務の連携について

【確認した状況】

業務の連携については、次のような状況が確認できた。

- ①訪問支援員の活用や業務連携について見直すべき点として、訪問支援員の増員や訪問支援員に依頼できる訪問件数の増加を望む声もあるが、それほど多くはない。
- ②医療扶助に関して、長期入院、頻回受診、向精神薬の重複などの見逃しが起きやすいと感じている人が多い。見逃しが起きる理由については、十分な把握ができないから、というものが多く、見逃しを減らすために何か取り組んでいる、という様子はあまり感じられない。
- ③医療担当との連携について見直すべき点として、ほとんど回答は無かった（医療担当の専任化を求める意見と、ケースワーカーも医療担当の業務に関する研修を受講すべきという意見が各1件のみ）。
- ④医療要否意見書については、稼働能力の程度の回答欄が小さく目立たず、記入漏れの回答が多いため書式の見直しの提案と、就労可の程度（軽作業、中作業、重作業）の判断がわかりにくいため例示などを設ける提案が多い。
- ⑤介護扶助について、介護制度に関する知識不足や事業者とのやり取りの難しさを感じている人が多い。
- ⑥介護担当との連携について見直すべき点として、ほとんど回答は無かった（介護担当の専任化を求める意見と、介護担当からの情報提供を求める意見、初任時に介護関連の業務の流れなどの説明を求める意見が各1件のみ）。
- ⑦医療扶助や介護扶助に関して問題があると感じているケースを抱えている人は1割強と、それほど多くはなく、問題があると感じる内容としては、頻回受診・治療の必要性が多い。また、担当するケースの病状や稼働能力について、主治医や嘱託医に問い合わせることがあるという人は、3区とも約7割いる。

【指摘・意見】

訪問支援員の活用については、B-03 IV. 7. ケースワーカーの業務負担の比較の【指摘08】(P147) 参照。

10. 指導業務について

【確認した状況】

指導業務については、次のような状況が確認できた。

- ①被保護者に対して指導指示を行うことがあるか、という質問に対して、3区とも、よくある、時々ある、という人が約8割という状況である。

- ②被保護者に対する指導指示は、ほとんどの人がケース記録などの正式資料に記録している。しかし、個人のメモに記録して管理するという人が7人（葵5、駿河1、清水1）、ほとんど記録していない人が1人（葵）いる。
- ③被保護者に対する指導指示のフォローができていないか、という質問に対してはほぼできているという人が駿河区はほぼ半数、清水区は6割に対し、葵区は2割に留まっている。フォローができない場合の理由については、時間的な余裕が無い、被保護者と連絡がうまくつながらない、というものが多い。

【意見 43】

被保護者に対する指導指示をケース記録などの正式資料に記録していない人が葵区に多いが、これは、前述の7. 訪問業務の【確認した状況】④にある、訪問後に記録するまでに時間がかかっている人の多さにも関連しているように思われる。

訪問後の記録の早期化とあわせて、被保護者に対する指導指示の記録の徹底についても、見直しをする必要がある。

1 1. 費用の返還・徴収や特殊な案件について

【確認した状況】

費用の返還・徴収については、次のような状況が確認できた。

- ①3区とも約9割のケースワーカーが、費用返還・徴収を行う必要があるケースを抱えていると回答した。
- ②費用返還・徴収に関する難しさとしては、約半数が実際に回収を進めることを挙げ、その他には、ケースの理解を得ることや基礎資料の徴収、事務手続の煩雑さなどが挙げられている。
- ③不動産の名義確認・活用・処分や自動車の処分指導、被保護者の死亡など、対応が困難な問題に直面した場合の職場や上席者のサポート体制については、3区とも、十分にサポートしてもらえているという人が多い。葵区で、誰に相談したらいいのかわからないという回答が2件あった。

【指摘・意見】

なし

上記【確認した状況】③後段の、困難な問題に直面した場合に誰に相談したらいいのかわからないという回答をした2名については、1年目と2年目の人で、まだ、実際に事例に挙げたような特殊な案件を経験したことが無いことが考えられる。

1 2. 業務の困難さとやりがいについて

【確認した状況】

業務の困難さとやりがいについては、次のような状況が確認できた。

- ①業務をするうえで、不安や身の危険、強いストレスを感じる人がいる人は、3区ともかなり多い（葵：81%、駿河：69%、清水：75%）が、そのことを上席者に報告していない人も多い。
- ②上記①の不安等を感じる内容としては、被保護者本人から直接受ける暴言や暴力、理不尽な発言、セクハラ、長時間にわたる拘束というものが多く挙げられている。
- ③問題のある被保護者については、3区とも、担当ケースワーカーと査察指導員の間で情報は共有されており、単独訪問を避けるなど指示が行われている。
- ④査察指導員からの業務上の指示や助言については、3区とも、適切だと感じている人が多いが、指示や助言の内容が、人によって、あるいは、日によって違うことに不満を感じている声もある。
- ⑤ケースワーカーとしての業務にやりがいを感じているという質問には、区によって、かなりの差がある。葵区はやりがいを感じている人が多く、清水区に少ない。それに関連して、生活保護に関する業務の専門家になることを希望するか、という質問についても、葵区は希望する、または、声がかかったら引き受けるという人が多く、清水区では、希望しない、または、声がかかっても断るといった人が多い。

【意見 44】

上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。

①問題のある被保護者に対する対応の明確化

被保護者の中には、暴言や暴力、セクハラなどの問題行為がある者がいる。区の窓口での対応であれば、その場にいる複数の職員で対応できるが、被保護者を訪問する場合などは特に留意が必要となる。

アンケート結果を受けて、追加的に各区の状況を確認したところ、3区とも、問題のある被保護者宅の訪問には、適宜、査察指導員や訪問支援員が同行するなどの対応も図っているが、どのような場合に適用するのか、ということはまだ明確になっていない。

単独訪問を避ける、あるいは、訪問前後に査察指導員に連絡を入れる、などの対応をすべき状況（被保護者本人の状態、問題行動の内容、訪問先の状況など）を明確にし、課内のメンバーで共有すること、そして、その状況に該当することが確認された場合には速やかに報告し、今後の対応を検討する、といった取り組みを検討すべきである。

②査察指導員会議の定期的な開催

アンケートの回答から、査察指導員からの指示や助言の内容が、人によって、あるいは、日によって違うことに不満を感じている意見が数件あった。指示や助言の内容が途中で変わることで、ケースワーカーが被保護者から責められるようなことがあるとすれば、信頼関係が毀損し、ケースワーカーのモチベーションの低下にもつながるため、このような意見は無視できないと考える。

査察指導員の指示や助言が、人によって、または、日によって違うということが起きる原因としては、次のような問題が考えられる。

㊦査察指導員自身の経験不足

㊦過去のケースワークの経験から現在のやり方等へのアップデートが不十分

㊦査察指導員同士のコミュニケーション不足

㊦他の区で業務を経験した人が異動してきた場合に前の区と現在の区でのやり方の違いについて整理が不十分

㊦上記㊦の前提として、3区で業務の進め方や考え方に細かな違いが多いこと

これらの問題の解決法の1つとして、3区の査察指導員会議を定期的を開催し、その会議の中でも、上記のケースワーカーからの意見もくみ取ることで、考え方や業務の進め方を揃えていくような工夫が必要である。

③職場の環境等の検証

上記の【確認した状況】㊦で、業務にやりがいを感じる人の数が区によってかなり差があることがわかった。業務の内容や担当する世帯数、被保護者の状況については、3区で大きな差はないと思われるので、それら以外の要因が影響していることが考えられる。たとえば、職場の雰囲気、上司と部下とのコミュニケーション、係内での作業の分担や連携などの職場環境によって、働きやすさや大変さが変わる場合がある。また、職場全体の被保護者への対応が丁寧か、雑かという違いがあるとした場合、雑な対応をしていると業務そのものもつまらない業務に思えてくる、というようなこともあるのかもしれない。いずれにしても、業務内容そのものへの不満であれば、解消は難しいが、職場環境については、自分たちで変えることが可能である。

職員のモチベーションの低下は、業務の品質の低下や不正などの問題の発生につながりやすい。また、やりがいの無い職場という意識やイメージの固定化は、人事異動の際の不人気職場というイメージの固定化にもつながってしまう。その意味で、今回のアンケートで結果の良くなかった清水区だけではなく、市全体の問題として、たとえば、3区の査察指導員が、互いに他の区の職場環境等の比較検証や職員の面談などを行うことを検討すべきである。

1 3. 生活保護業務全般の見直すべき点について

【確認した状況】

生活保護業務全般の見直すべき点として、業務の効率化や業務負担の軽減のための多くのアイデアが挙げられたが、特に、デジタル化、ペーパーレス化を望む声が多い。

また、市単独では対応ができない制度上の問題としては、指導指示の権限強化や不正受給者に対する罰則強化、判断基準の明確化、など現場における歯がゆさを感じる回答が多かった。

【意見 45】

上記の【確認した状況】でデジタル化、ペーパーレス化を望む声が多い点については、上述の2. 業務で使用する書式でのケース記録の作成・印刷の実態を見ても、現場の職員が不満に感じていることをよく理解できる。一方で、インターネットで検索すれば、ケースワーカーがタブレット端末を持って非保護世帯に訪問し、電子署名などもタブレット端末上で入手するようなことを実践している自治体の事例もある。

この点について、本庁・福祉総務課は、以下の2点から、当面の間、静岡市での導入が難しいという意見を持っている。

- ①現在使用している福祉管理システムが、当初の使用予定期限に達しておらず、更新時期を繰り上げてまで実行する切迫した状況ではない
- ②デジタル庁が創設され、自治体のシステムの統一化・標準化を進めていく動きがあるため、今後の動向を見守る必要がある

上記①②は、いずれも、合理性が認められると思われるが、このような状況を現場の職員にも十分に説明したうえで、今できることを検討していくべきである。

C-02. 面接相談員に対するアンケート

I. アンケート調査の概要

1. アンケートの実施状況

実施対象者	3区の面接相談員全員
回答の基準日	2021年7月1日
実施方法	無記名による回答
実施期間	2021年7月16日～2021年7月31日

2. アンケートの回答状況

福祉事務所	対象者数	回答者数	回答率
葵区	3	3	100%
駿河区	2	2	100%
清水区	3	3	100%
計	8	8	100%

(注) 対象者数は、令和3年4月1日現在の職員名簿より集計している

3. 雇用関係と業務経験

所属	No.	雇用形態	現職の 経験年数	生活保護業務 の経験	ケースワーカー の経験
葵区	A	会計年度任用職員	0年3か月	なし	なし
	B	正規職員	3年4か月	あり	あり
	C	会計年度任用職員	1年0か月	なし	なし
駿河区	D	会計年度任用職員	2年4か月	なし	なし
	E	会計年度任用職員	10年3か月	あり	あり
清水区	F	会計年度任用職員	5年3か月	あり	あり
	G	会計年度任用職員	0年4か月	あり	なし
	H	会計年度任用職員	1年3か月	あり	なし

4. アンケートの質問内容（要約）

- (1) 研修について
- (2) 面接相談件数について
- (3) 業務時間について
- (4) 面接相談手続について
- (5) 業務の困難さとやりがいについて
- (6) 生活保護業務全般の見直すべき点について

II. アンケート調査の結果

1. 研修について

(1) 初任者向けの研修

<質問>

静岡市で面接相談員として初めて配属された時に、業務に必要な知識はどのように学習されましたか？（複数回答可）
 初心者向けの研修等について、改善事項や要望があればお知らせください。

<回答>

(単位：人)

回答（選択肢）	葵区	駿河区	清水区	計
指定された外部研修	—	1	—	1
市の内部研修	—	1	3	4
個人的に受講した外部研修	—	—	—	—
参考図書の熟読	3	—	2	5
OJT（業務の中での習熟）	3	1	3	7
過去の業務経験	1	1	2	4
計	7	4	10	21

<主なコメント>

a	生活保護全体の業務フロー（保護開始（相談）から終了（廃止））を理解したい、ケースワーカーの業務を体験しておきたい	1件
b	福祉制度や年金等の基礎知識を研修でやっておく必要がある旨	1件
c	区によって業務の進め方に差異があるため、方針の共有等を行うべき	1件

(補足説明) 上記 a と b は生活保護業務の未経験者からのコメント、c は経験者からのコメントである。

(2) 2年目以降の研修

<質問>

2年目以降、定期的に研修等を受講していますか？（複数回答可）
 2年目以降の研修等について、改善事項や要望があればお知らせください。

<回答>

(単位：人)

回答（選択肢）	葵区	駿河区	清水区	計
指定された外部研修	—	—	—	—
市の内部研修	—	—	1	1

個人的に受講した外部研修	—	—	—	—
過去には受講したが、この数年は受講していない	—	1	—	1
受講したことが無い	2	1	—	3
計	2	2	1	5

<主なコメント>

a	生活保護実務における具体的な事例の検討会を要望	1件
b	専門領域（医療・介護担当者の業務）についての研修等、研修内容の充実させてほしい旨	1件

2. 面接相談件数について

(1) 面接相談件数と負担感

<質問>

相談は、1か月にどのくらい行っていますか？
相談件数について、どのように考えていますか？

<回答>1か月の1人当たり面接相談件数（概数）の平均と負担感

区分	平均件数	相談件数の負担感	
		適正	やや多い
葵区	26.7件	3人	—人
駿河区	20.0件	2人	—人
清水区	20.8件	2人	1人
市全体	22.5件	7人	1人

3. 業務時間について

(1) 繁忙期について

<質問>

繁忙期になる時期に傾向があれば、時期と業務内容をお知らせください。

<主なコメント>

a	連休明け（特にGW後）	1件
---	-------------	----

(2) 残業時間について

<質問>

1か月の平均残業時間はどのくらいですか？

市の記録では、面接相談の件数が、平成30年の1,734件から令和元年度に2,409件まで増加していますが、どのように増加した業務をこなしたのですか？

<回答>

(単位:時間)

区分	葵区	駿河区	清水区	市全体
繁忙期	2	4	—	2
平常時	—	1	—	—

<主なコメント>

a	令和元年度から電話相談や簡易な相談も相談件数として記録するようになったことによる増加であるが、極力早期の処理も心掛けた	2件
b	面接相談員で手が回らないときにケースワーカーに対応を依頼した旨の回答	1件

(補足説明) 厚生労働省監査の指摘により、令和元年度から電話等による簡易な相談も相談件数として集計するようになったので、公表データ上の相談件数が増加しているが、実態はそれほど増加したわけではないとのことである。

4. 面接相談手続について

(1) 複雑な業務

<質問>

面接相談業務で、特に手間や時間のかかる業務は何ですか？(複数回答可)

<回答・コメント>

a	申請書類の作成支援・資料整理	4件
b	生活歴の聞き取り	4件
c	調査項目(扶養親族・自動車保有)の聞き取り	2件
d	面接記録票の作成	1件

(2) 心がけていること

<質問>

面接相談業務で、特に心がけていることは何ですか？(複数回答可)

<回答・コメント>

a	相談者の意図や本音を聞き取り、相談内容をよく理解すること	3件
b	生活保護制度に限らず、どのような支援が必要なのかを考える	2件
c	丁寧な対応	2件
d	安心してもらうこと、信頼されること	2件
e	相談者本人に、問題点、改善点、必要なことを気付いてもらうこと	1件

(3) 面接記録の作成

<質問>

面接後に面接記録票に記録をする時期をお知らせください。

<回答>

(単位:人)

回答 (選択肢)	葵区	駿河区	清水区	計
ほとんど当日内	1	—	2	3
翌日には実施	2	2	1	5
2・3日後以降	—	—	—	—
計	3	2	3	8

(補足説明) 3区で面接相談員にヒアリングを行い、面接相談は3区とも1人で対応し、書記が同席することは無いとの回答を得た。

(4) 第三者の同席

<質問>

面接相談に、弁護士などの第三者が同席するときのメリットとデメリットをお知らせください。

<回答・コメント>

メリット	a	情報が補完・整理される	3件
	b	スムーズに進む	2件
	c	本人に同意を取ってもらえる	1件
	d	本人の理解が足りない場合に、説明を助けてもらえる	1件
デメリット	e	第三者がいる前で、本人から個人情報や本音が聞き取りにくい場合がある	3件
	f	本人が第三者の意見に流される場合がある	2件

(補足説明) 第三者が面接相談に同席する割合(概数)については、平均で2割という回答結果を得た。

(5) 代理対応

<質問>

ケースワーカーなど面接相談員以外の方に代わりに相談を対応してもらうことがありますか？
 (㊷・㊸の場合) 代わりに相談を対応してもらう人をどのように選んでいますか？

<回答>

(単位:人)

回答 (選択肢)	葵区	駿河区	清水区
㊷よくある	—	—	—
㊸時々ある	2	2	2
㊷ほとんどない	—	—	1
㊸ない	1	—	—
計	3	2	3

回答 (選択肢)	葵区	駿河区	清水区
知識・経験・適性などから人選する	1	—	—
あらかじめ順番を決めておいて当てはめる	—	2	2
その時に、手の空いている人に頼む	1	—	—
計	2	2	2

(補足説明) 駿河区と清水区では、当番制であらかじめ代理対応をする人の順番を決めている。

葵区では、当番制ではなく、窓口カウンターの近く of 席に経験年数の多いケースワーカーを配置し、応対したケースワーカーがそのまま相談者の面接相談を行う体制をとっている。

(6) 面接相談で確認すべき事項を漏れなく聞き取るためのチェックリスト等の有無

<質問>

面接相談で確認すべき事項を漏れなく聞き取るためのチェックリストのようなものがありますか？

<回答>

(単位:人)

回答 (選択肢)	葵区	駿河区	清水区
市・所属部署の共有資料がある	1	2	3
個人で作った資料がある	1	—	—
その他 (作成書類の手順に沿って進める)	1	—	—
計	3	2	3

5. 業務の困難さとやりがいについて

(1) 面接相談に関するプレッシャー

<質問>

市の保護費の増加傾向が続く中で、面接相談でできるだけ留め置くことを組織や上席者などから期待されるようなプレッシャーを感じていますか？

<回答>

(単位:人)

回答 (選択肢)	回答者数
感じている	—
やや感じている	—
感じていない	8
計	8

(2) 業務をするうえで不安や身の危険、強いストレスを感じることの有無

<質問>

業務をするうえで、不安や身の危険、強いストレスを感じることはありますか？
ある場合には、その内容をお知らせください。

<回答>

(単位:人)

回答 (選択肢)	葵区	駿河区	清水区	計
ある	2	1	1	4
ない	1	1	2	4
計	3	2	3	8

<主なコメント>

a	制度の規定が曖昧であることに起因して、微妙な判断を行う場合の不安	1件
b	制度上相談者の希望に添えないとき	1件
c	相談者からの大声・暴言、理不尽な発言	1件

(3) 業務するうえでの不安等についての上席者への報告

<質問>

業務するうえでの不安等について、上席者に報告していますか？
報告していない場合は、その理由をお知らせください。

<回答>

(単位:人)

回答 (選択肢)	葵区	駿河区	清水区	計
している	1	1	—	2
しなかったことがある	1	—	1	2
計	2	1	1	4

<主なコメント>

a	不安の原因となった事項をどうしようもない、よくあることと割り切ってしまう	1件
b	相談の結果がうまくいったため報告しなかった旨の回答	1件

(4) 上席者からの指示や助言

<質問>

上席者からの業務上の指示や助言は適切だと感じていますか？
見直してほしい点があれば、お知らせください。

<回答>

(単位:人)

回答 (選択肢)	葵区	駿河区	清水区	計
感じている	3	1	3	7
どちらとも言えない	—	1	—	1
感じていない	—	—	—	—
計	3	2	3	8

<コメント> なし

(5) 業務のやりがい

<質問>

面接相談員としての業務にやりがいを感じていますか？

<回答>

回答 (選択肢)	葵区	駿河区	清水区
感じている	1	2	1
つらさもあるが、やりがいを感じるが多い	2	—	1
やりがいはあるが、できればやりたくない	—	—	—
やりがいを感じない (または、やりたくない)	—	—	—
わからない (または、どちらとも言えない)	—	—	—
回答なし	—	—	1
計	3	2	3

(6) 面接相談員の後継者の育成について

<質問>

面接相談は、その後の手続の方向性を決める重要な手続であり、幅広い知識や経験が必要とされる業務だと思いますが、後継者の育成という点で、何かご意見があれば、お知らせください。

<主なコメント>

a	生活保護行政全体を把握できるようにすること	1件
b	相談員個人の経験だけでは、知識や面接技術に偏りができる為、制度改正等において研修受講を望む旨	1件
c	現在は市民の申請権を保障するという立場でこの事務を行っているので、幅広い知識や経験は必ずしも重要ではない。対象者を思いやり、共感する姿勢があれば十分だと考える旨	1件

(7) 面接相談員の業務に関する改善提案

<質問>

面接相談員の業務について、内部の業務分担や仕組みなどを見直すことで、手間や時間を減らすことができそうなことがあれば、お知らせください。

<回答・コメント>

a	内部の業務分担や仕組みを文書化すること	1件
---	---------------------	----

6. 生活保護業務全般の見直すべき点について

<質問>

生活保護に関する業務全体を通して、以下の事項等について、見直すべき点などがありましたら、お知らせください（複数回答可）

- ・制度上の課題や問題点
- ・市の組織体制、運営方法
- ・業務の進め方
- ・情報の管理

(静岡市が単独で対応できそうなものと、できないもので区別してください)

<回答・コメント：市単独で対応できそうなもの>

内容	回答	主なコメント
ケースワーカーの増員、負担解消	3件	・ケースワーカーが1人当たり100世帯を超える状態では十分なケースワークはできない。少なくとも社会福祉法の規定通り80世帯程度としたい

情報共有	1件	・関係機関や施設のケース会議を開催して役割分担や手順を共有してスムーズな連携ができるようにしたい
------	----	--

<回答・コメント：市単独で対応できないもの>

内容	回答	主なコメント
制度の複雑性	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護法の解釈が複雑 ・保護制度が社会情勢に合わなくなっている ・問答集や事例集の事例が特殊かつ法的解釈の解説が中心で該当事例の判断に迷うケースがある
制度の限界	1件	・制度上、就労意欲を示さないケースへの対応に限界があるのではないか

Ⅲ. 監査意見

1. 研修について

【確認した状況】

面接相談員の勤務経験や研修について、次のような状況や要望が確認できた。

- ①面接相談員の業務は、ほとんど会計年度任用職員が担っており、必ずしも、生活保護業務の実務経験がある人とは限らない。
- ②面接相談員専用の研修メニューや教材は明確に用意されていない。
- ③初任時研修について、生活保護全体の業務フローや福祉制度、年金などの周辺知識に関する研修を求める声がある
- ④2年目以降の研修として、具体的な事例の検討会や専門領域（医療・介護など）の研修を求める声がある

【意見 46】

上記の【確認した状況】に対して、次のような見直しを提案する。

①面接相談業務のマニュアルを整える

面接相談員は、前職を含めて、これまでの知識や経験をもとに、いわゆる即戦力となれる人材を採用しているため、ケースワーカーのように初任時研修や業務マニュアルが整備されてこなかったように思われる。しかし、【確認した状況】①のとおり、生活保護業務の実務経験がない人も採用されており、面接相談員の手が足りない場合には、人生経験の少ないケースワーカーも面接相談業務を担うこともある。

面接相談は、その後の手続の方向性を決める重要な手続であり、生活保護以外の制度の活用への助言も必要となる。さらに、対応方法や記録の表現にも注意しないと、申請権の侵害をしてしまったような誤解を与えてしまうという業務リスクがあることを考えると、面接相談業務のマニュアルを用意し、初任時には、そのマニュアルをもとに学習する体制が必要である。なお、研修資料ではなく、マニュアルとしているのは、即戦力として短期間に業務を理解するためには、より実践的な資料で学ぶ方が効率的であると考えられるからである。

②ケースワーカーの研修への参加

アンケート結果から面接相談員からもケースワーカーからも生活保護業務に関連する制度や専門領域（医療・介護等）、事例研究などの内容の研修を要望する声を確認された。この点について、追加的に各区の状況をヒアリングしたところ、3区とも、面接相談員も課内会議の中で行われる説明会や勉強会には参加することになっているものの、面接相談と重なってしまい、参加できなくなることが多いとのことであった。

課内会議が業務時間内で行われる以上、面接相談が優先されるのはやむを得ないが、課内会議の中で行われる説明会を研修という形にして、年間研修計画も明確にしておけば、課内会議は4つの係別に行われることから、複数の候補日からの選択や一時的に面接相談を他の人にやってもらうなどのスケジュール調整がしやすくなるのではないかと思われる。

ケースワーカーに対するアンケート結果の1. 研修についての【意見37】に記載した、課内会議の中での説明会を研修という形に整える見直しを進めるうえで、面接相談員も参加しやすくすることも意識すれば、上記の要望にも応えていけると考える。

- 2. 面接相談件数について . . . 特になし
- 3. 業務時間について . . . 特になし
- 4. 面接相談手続について . . . 特になし
- 5. 業務の困難さとやりがいについて

【確認した状況】

業務するうえでの不安等として回答にあった、相談者からの暴言などについて、追加的に、次のような状況が確認できた。

- ①面接相談は、専用のスペースにおいて、1名で対応し、記録者などの同席は無い。
- ②葵区と駿河区の専用のスペースは、査察指導員やケースワーカーの席にすぐ隣にあり、パーティションの上部は空いているので、相談者が大声を上げるなどをすれば、すぐに対応できるようになっている。
- ③清水区の専用のスペースは、査察指導員やケースワーカーの席から離れているため、防犯ブザーを設置し、査察指導員やケースワーカーの席に異変が伝えられるようになっている。

【意見47】

アンケートの回答から、相談者からの暴言などについて不安やストレスを感じているという声が1件あったが、ケースワーカーの約半数からそのような回答があったのと比べると少ない印象がある。これは、面接相談では相談者側が相談を求めているという状況であるのに対して、ケースワークではケースワーカー側が被保護者に対して要求や指導を行うことも多く、働きかける側と受ける側が逆であるという点や、人生経験の豊富な面接相談員に対して、ケースワーカーは若い人が多く、被保護者からはマイナス感情を持たれやすいという違いがあるのだと考える。

しかし、相談者の中にも一定割合の粗暴な人がいることは事実であり、面接相談員が安全に業務を行うための措置は必要である。面接相談は、専用のスペースにおいて、1人で対応しているが、記録者または過去の記録や参考資料を探すための補助者という形でもう1人同席することを検討すべきではないかと考える。これまで、相談者にプレッシャーをかけないという配慮もあって面接相談員が1人で対応しているという話を伺っているが、記録者または補助者であることを明確に伝えたり、席を少し離して相談者と対面するのは面接相談員だけにしたりすることで相談者への圧迫感は緩和されるのではないかと思われる。

なお、この記録者の業務をケースワーカーが担うことになると、さらに業務がひっ迫するので避けるべきであり、基本的には、面接相談員相互でサポートしあうか、他の事務作業を行う会計年度任用職員の兼務や追加採用の検討も必要であると考え。したがって、現在の人員体制では、面接相談を常に2人体制で行うことは、現実的ではないので、相手の状況によって、いつでも2人体制を採れるようにしておくために次のような準備をしておくことが実務的であると考え。

- ⑦面接相談を始める時に2人体制を採るべきであると判断するためのチェックポイントを明確にしておくこと
- ⑧面接相談の途中から同席が必要と判断した場合の他の職員への伝え方や相手への説明方法などをマニュアル化しておくこと

6. 生活保護業務全般の見直すべき点について . . . 特になし

D 人事に関する問題

1. ケースワーカーの人数について

【確認した状況】

社会福祉法第 16 条では、ケースワーカー 1 人当たりの担当世帯数の標準を 80 世帯としている。

静岡市では、下表のとおり、継続的にケースワーカー（福祉事務所 生活福祉係の地区担当員）を増員させてはいるものの、1 人当たりの担当世帯数が 80 世帯を超えている。

ケースワーカーの増員状況

(単位:人)

	葵区		駿河区		清水区	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
平成 29 年度	1 (事務)					
平成 30 年度			1 (事務)			
令和元年度		1		1	1 (事務)	1
令和 2 年度			1 (福祉)			
令和 3 年度	1 (事務)				1 (事務)	
計	2	1	2	1	2	1

ケースワーカーの平均担当世帯数 (令和 3 年 4 月時点)

	ケースワーカーの人数	被保護世帯数	ケースワーカーの平均担当世帯数
葵区	28 人	2,841 世帯	101 世帯
駿河区	27 人	2,524 世帯	93 世帯
清水区	24 人	2,222 世帯	93 世帯
市全体	79 人	7,587 世帯	96 世帯

配置されている職員は若い人が多く、事業年度中に産休・育休等で休職する職員もいる。その場合には、人員補充ができないため、課・係内で、欠員の穴を埋めることになる。8 月以降、各福祉事務所の現場の状況を確認した際に入手したケースワーカー別の担当世帯データでは、担当世帯数が標準の 1.5 倍となる 120 世帯を超える職員が 6 人いる (最大は 133 世帯)。

また、7 月にケースワーカー全員を対象にアンケート調査を行い、以下のような回答を得た。

質問	回答	人数（割合）	
		80 世帯超	80 世帯以下
ケースの担当数について （担当世帯数を 80 世帯超と 80 世帯以下に分けて集計）	多い	30 人（56%）	3 人（20%）
	やや多い	21 人（40%）	3 人（20%）
	適正	1 人（2%）	8 人（53%）
	（やや）少ない	1 人（2%）	1 人（7%）
	計	53 人（100%）	15 人（100%）
（担当数が多いと回答した人） やるべき業務が十分にできていないと感じているか？	感じている	35 人（95%）	
	感じていない	2 人（5%）	
	計	37 人（100%）	

上記のアンケート結果を見ても、社会福祉法で標準としている 80 世帯に収まっていれば我慢するが、それを超えると不満が出やすくなるという状況が現れているように思われる。また、十分にできていない業務としては、就労や通院の指導、支援・相談を挙げる人が多く、保護費の支給だけで手一杯で、生活保護対象者を減らしていくための前向きなサポートが十分にできていない状況がうかがえる。

さらに、生活保護業務について、毎年、厚生労働省または本庁・福祉総務課による監査が行われているが、令和 2 年度の監査では、テスト抽出された 102 件中、81 件のケースに指摘事項が検出されている。

一方で、ケースワーカーへのアンケートでは、残業時間についても確認しているが、回答結果は下表のとおり、それほど多くはない。

	月平均の残業時間			
	葵区	駿河区	清水区	市全体
繁忙期	26 時間	17 時間	16 時間	20 時間
平常時	13 時間	6 時間	8 時間	9 時間

残業は査察指導員の承認の下で行われており、個々のケースワーカーの残業時間もモニタリングできているが、アンケートの回答も残業時間の集計も基本的に本人の申告に基づくものであり、市庁舎の入退室記録やパソコンのログなどを集計した記録ではない。担当数の負担感や業務のやり残し感についての回答内容、さらに、平日の勤務時間中は、窓口や電話での対応があって落ち着いて事務作業がしにくいという状況などを考えると、長時間の時間外勤務や土日出勤が行われていてもおかしくない状況にあると言える。

【指摘 09】 ケースワーカーの増員についての早急な検討

対象：総務課

現在の静岡市の全庁の人員配置を考えると、「数年以内に法律上の標準である 80 世帯を達成するための具体的な計画を立案し、実行すべきである」と指摘しても、現実に改善措置を図ることは非常に難しいと考える。しかし、標準に近づけていくために、段階的な努力目標を定めることや、年々、確実に改善を図っていることがわかるような継続的な増員をすべきである。

また、若い職員を多く配置しているが、産休や育休を取得する職員の補充ができていないために状況をさらに悪化させている。これでは、職場の同僚に迷惑をかけないように産休や育休の取得を遠慮しなければならないような雰囲気醸成しかねず、弾力的な人員補充を図るための仕組みの見直しも必要である。

【意見 48】 ケースワーカーの残業実態の確認

対象：3 区の生活支援課、人事課

上記の指摘 1 を検討するにあたり、申請されている残業時間ではなく、市庁舎の入退室記録やパソコンのログを確認するなど実際の勤務状況を確認して検討をしていくべきだと考える。

2. ケースワーカーの経験年数別の人員配置について

【確認した状況】

静岡市全体のケースワーカーの平均経験年数は、1 年 11 か月（令和 3 年 4 月時点）と、かなり流動的な人員配置が行われている。

また、3 区のケースワーカーの経験年数（現職と生活保護業務の現業の合計年数：令和 3 年 4 月時点）を集計すると、下表のようになる。

		0 年	1 年	2 年	3 年	4 年以上	計
葵区	人数	10 人	8 人	5 人	4 人	1 人	28 人
	構成比	36%	29%	18%	14%	4%	100%
駿河区	人数	3 人	8 人	9 人	2 人	5 人	27 人
	構成比	11%	30%	33%	7%	19%	100%
清水区	人数	2 人	8 人	5 人	1 人	8 人	24 人
	構成比	8%	33%	21%	4%	33%	100%
市合計	人数	15 人	24 人	19 人	7 人	14 人	79 人
	構成比	19%	30%	24%	9%	18%	100%

【意見 49】 経験年数別の人員配置の見直し

対象：人事課

ケースワーカーの数を社会福祉法の標準通りにすることが難しいのであれば、経験年数の長い職員や専門職員を計画的に配置することなど、量ではなく、質でカバーすることも考えられる。しかし、静岡市の場合、法律上の標準数（80 世帯に 1 人）をかなり下回る人数であるにもかかわらず、ケースワーカーの平均経験年数も非常に短く、業務リスクが高い状況にあると言える。

さらに、3 区の職員の経験年数を比較すると、葵区については、全体の 3 分の 1 が初任者で、かつ、ベテラン職員が非常に少ない状況になっており、他の 2 区と比べても、極端にバランスが悪い状況になっている。

人事課は、職員の経験年数のバランスを十分に確認し、業務リスクに配慮した人事異動を行うべきである。

3. 査察指導員（福祉事務所 生活福祉係 係長）の配置要件について

【確認した状況】

ケースワーカーに対して直接、指導・監督する立場である「査察指導員」が 3 つの福祉事務所に各 4 名、計 12 名配置されている。

査察指導員には、社会福祉主事の資格のない方や生活保護業務の現業（ケースワーカー）の経験年数がゼロの方が配属されている。

【意見 50】 査察指導員の配置要件の見直し

対象：人事課

生活保護業務の現場実務は、被保護世帯が抱えている問題が多種多様であったり、切迫した生活困窮者の保護に迅速かつ的確な判断が求められたりという状況がある。そのため、査察指導員には、通常管理業務以上に業務の実務経験が必要とされると考える。このような査察指導員の業務をケースワーカーの未経験者に担わせるのは、本人に過重な負担を強いるだけでなく、直属のケースワーカーにも、福祉事務所内の生活福祉係 4 係全体の人員配置にも大きな負担を与えることから、できるだけ避けるべきである。

一方で、市全体には、ケースワーカーの実務を経験している者がかなりおり、人事異動の際に、「(原則として) ケースワーカー経験者を配置する」というルールやチェックポイントがあっても人選にそれほど支障が無いのではないかと考える。

4. 福祉総務課 生活支援・自立推進系の配置要件について

【確認した状況】

本庁・福祉総務課の生活支援・自立推進系では、3区の福祉事務所の生活保護業務に対して、厚生労働省からの法定受託事務として事務監査を行っているが、生活保護業務に関する業務経験のない方が配属されている。

【意見 51】 福祉総務課 生活支援・自立推進系の職員の配置要件の見直し

対象：人事課

生活保護業務の事務監査を適切に行うためには、生活保護業務の経験者が行うことが望ましく、逆に、未経験者に業務を担わせるのは、本人に過重な負担を強いることになることから、できるだけ避けるべきである。

上記3【意見 50】の査察指導員と同様に、人事異動の際に、「(原則として) ケースワーカー経験者を配置する」というルールやチェックポイントがあっても人選にそれほど支障が無いのではないかと考える。

5. 各区の生活支援課における会計年度任用職員の追加採用について

【確認した状況】

ケースワーカーに対するアンケートで、新規の保護申請案件に対する調査手続の分業を求める意見があった。3区とも、すでに資産と年金の調査については会計年度任用職員を採用して分業が行われているが、戸籍調査についてはまだ行われていない。これは、資産調査と年金調査については、会計年度任用職員の採用に対する国からの補助が出るが、戸籍調査については国からの補助が出ないということが要因として考えられる。

【意見 52】 戸籍調査を行う会計年度任用職員の採用の検討

対象：総務課

ケースワーカーの人数を弾力的に増やすことが難しいのであれば、現在のケースワーカーの人数を維持しつつ、追加的に各区で戸籍調査を行う会計年度任用職員の採用について、検討すべきである。

指摘・意見一覧

No.		目次 No.	項目	ページ	
指摘	意見			本編	要約
	01	A-01 (4) ①	活動指標と成果指標	29	6
01		A-02 (4) ①	事業利用者の地域バランス	33	6
	02	A-03 (4) ①	事業の進め方	38	7
	03	A-03 (4) ②	活動指標と成果指標	38	7
	04	A-04 (4) ①	活動指標と成果指標	41	7
	05	A-05 (4) ①	活動指標と成果指標	45	8
	06	A-06 (4) ①	活動指標と成果指標	50	8
	07	A-08 (4) ①	活動指標と成果指標	57	9
	08	A-10 (4) ①	活動指標と成果指標	64	9
02		A-01～10	活動指標と成果指標	66	10
	09	B-02 1 (1)	面接受付簿／書式・フォーム	80	11
	10	B-02 1 (2)	面接受付簿／集計結果のまとめ方	80	11
	11	B-02 2 (1)	面接相談記録／書式・フォーム	81	11
	12	B-02 2 (2)	面接相談記録／ファイル方法	83	11
	13	B-02 2 (3)	面接相談記録／確認項目の不記載	83	12
	14	B-02 2 (4)	面接相談記録／確認項目の記載の不整合	85	12
	15	B-02 2 (5)	面接相談記録／申請権を侵害しないような助言・記録	86	12
	16	B-02 3	マニュアルや研修資料の整備	87	12
	17	B-03 1 (1)	保護台帳／書式・フォーム	121	13
	18	B-03 1 (2)	保護台帳／記載方法のルールの特化と徹底	121	13
	19	B-03 2 (1)	援助方針／書式・フォーム	122	14
	20	B-03 2 (2)	援助方針／全体の状況	125	15
	21	B-03 2 (3)	援助方針／就労に関する情報	126	15
	22	B-03 2 (4)	援助方針／同居する子供に関する情報	127	15
	23	B-03 2 (5)	援助方針／63条・78条債権	130	16
	24	B-03 2 (6)	援助方針／親族等との交流に関する情報	131	16
	25	B-03 2 (7)	援助方針／自動車の保有に関する情報	131	17
	26	B-03 2 (8)	援助方針／負債に関する情報	132	17
03		B-03 3 (1)	ケース記録／家庭訪問（生活状況の確認）の記録	133	18
04		B-03 3 (2)	ケース記録／傷病者世帯に対する就労可否判断の記録	133	18

No.		目次 No.	項目	ページ	
指摘	意見			本編	要約
	27	B-03 3 (3)	ケース記録／同居する高校生の子供に対する収入申告指導の未実施	134	18
	28	B-03 3 (4)	ケース記録／実施した手続の証跡を残す意識の醸成	135	19
05		B-03 4 (1)	自動車／車検や自動車保険加入の確認	136	20
06		B-03 4 (2)	自動車／任意保険の加入指導	137	20
	29	B-03 4 (2)	自動車／任意保険の加入指導	138	20
07		B-03 4 (3)	自動車／運転能力・責任能力の検討	140	22
	30	B-03 5	保護開始以降の資産調査	142	23
	31	B-03 6 (1)	収入申告書・資産申告書	143	23
	32	B-03 6 (2)	民生委員	143	24
08		B-03 7	訪問支援員の活用方法	147	24
	33	B-03 7	訪問格付の判断基準の運用	147	24
	34	B-04 1	債権回収の取り組みと債権データの集計	153	25
	35	B-04 2	債権回収強化月間の活動指標である分納率	154	25
	36	B-04 3	市内の他の区への債権の移管手続	155	26
	37	C-01 1	アンケート (CW)／研修	179	27
	38	C-01 2	アンケート (CW)／業務で使用する書式	180	27
	39	C-01 3	アンケート (CW)／業務マニュアル	182	27
	40	C-01 6	アンケート (CW)／新規の保護申請に関する業務	184	28
	41	C-01 7	アンケート (CW)／訪問業務	186	28
	42	C-01 8	アンケート (CW)／預金通帳の確認	187	29
	43	C-01 10	アンケート (CW)／指導業務の記録	189	29
	44	C-01 12	アンケート (CW)／業務の困難さとやりがい	190	30
	45	C-01 13	アンケート (CW)／生活保護業務全般の見直すべき点	192	31
	46	C-02 1	アンケート (面接相談員)／研修	204	32
	47	C-02 5	アンケート (面接相談員)／業務の困難さとやりがい	205	32
09		D 1	人事／ケースワーカーの増員についての早急な検討	209	34
	48	D 1	人事／ケースワーカーの残業実態の確認	209	34
	49	D 2	人事／ケースワーカーの経験年数別の人員配置	210	34
	50	D 3	人事／査察指導員の配置要件	210	35
	51	D 4	人事／福祉総務課 生活支援・自立推進係の配置要件	211	35
	52	D 5	人事／会計年度任用職員の追加採用	211	36