

令和3年度 包括外部監査結果に係る対応状況一覧

更新年月日 令和5年7月21日

特定の事件（テーマ）：生活保護に関する事業について

指摘事項	9項目
令和4年度措置報告項目	9項目

	担当課	指摘項目	指摘事項の概要	措置の内容	措置状況	措置報告年度
1	福祉総務課 清水福祉事務所生活支援課	生活保護受給者就労体験・職業訓練事業／事業利用者の地域バランス	<p>当事業では、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しているが、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。</p> <p>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。</p>	<p>就労体験・職業訓練事業の参加者が少ない清水福祉事務所では、就労支援員が、対象者である就労経験が乏しい被保護者に対し、事業の活用を促していますが、対象者からは、場所が分からない、遠くて行くことができないといった訴えが多く、利用者数が低調になっています。</p> <p>担当課である福祉総務課から清水福祉事務所に対して、対象者の再度の掘り起こしや、事業参加への勧誘を積極的に行い、参加者数を増加させるよう指示するとともに、勧誘に当たっては、対象者の不安を取り除くことで、躊躇せず事業へ参加できるよう、参加者には交通費の補填もあることなど事業に参加しやすい仕組みがあることを対象者へ詳しく説明するよう指導しました。</p> <p>今後も、福祉総務課において、月ごとに各福祉事務所から提出される事業報告書を確認しながら、参加者数の少ない地域については、逐一、福祉事務所の担当者に対象者への働きかけによる参加者の増加を図るよう指導していきます。</p>	措置済	令和4年度
2	総務課 福祉総務課	救護所運営事業ほか9事業／活動指標と成果指標	<p>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抽出した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>㊦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）</p> <p>①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。 ②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。</p>	<p>①については、今回の御指摘を受けて、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課が打合せを行い、御指摘のあった7事業について、活動指標と成果指標が同じになっているものや、事業の本来目的に即した指標が設定されていないもの、目標値が「適切な対応」となっていて、何をもちって適切とするのかという点について客観性が欠けているものについて見直しを実施しました。</p> <p>加えて、福祉総務課では、令和3年度事務事業総点検表について検討を行い、御指摘のあった7事業とは別の7事業についても同様に成果指標等を見直しました。</p> <p>②については、これまでも総務課から各課へ、事務事業総点検表作成依頼時の目標値設定について具体的な事例を挙げた解説資料の添付や、専門家によるヘルプデスクの設置、指標の見直し研修の実施等により、適正に設定されるよう周知してきました。</p> <p>こうした取組により、総務課では、適正な指標設定の考え方が徐々に浸透してきていますが、約1,500あるすべての事業の指標について徹底するには至っていないため、令和4年度事務事業総点検表作成時に改めて今回の指摘事項を含め、各課宛て適正な指標の設定について依頼した通知を発出しました。</p>	措置済	令和4年度

	担当課	指摘項目	指摘事項の概要	措置の内容	措置状況	措置報告年度
3	葵福祉事務所生活支援課	ケース記録／家庭訪問（生活状況の確認）の記録	<p>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したところ、訪問予定時期に訪問（電話も含む）の実施記録の記録が無いものが葵区で4件検出された。</p> <p>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ないのか、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。</p>	<p>訪問活動については、毎月、査察指導員がケースワーカーから提出された訪問実績表を基に進捗を管理することになっていましたが、この確認が十分になされていませんでした。</p> <p>今回の御指摘を受け、査察指導員は、訪問実績表の内容を「訪問活動状況」（エクセルによる管理簿）に入力することにより進捗を管理していくとともに、「査察指導簿」で訪問の実施やケース記録の回付の有無を突合させることを所属内で徹底していきます。</p> <p>また、月1回開催しているケースワーカー会議において、本件指摘をケースワーカーに周知し、訪問記録を適切にケース記録に記載するよう指導をしました。</p>	措置済	令和4年度
4	福祉総務課 葵福祉事務所生活支援課 駿河福祉事務所生活支援課 清水福祉事務所生活支援課	ケース記録／傷病者世帯に対する就労可否判断の記録	<p>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見逃されている事例が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する。</p> <p>一方、実務的な運用においては、未記入の状態で見逃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。</p>	<p>現行の生活保護システムでの医療要否意見書の書式については、システム保守業者に依頼し、「稼働能力の程度」欄の枠線を太くする対応を行いました。これにより、「稼働能力の程度」に関する記入漏れが防止できると見込んでいます。</p> <p>なお、各区における実務的な運用については、稼働能力の確認が必要な被保護者で、他の医療機関の医療要否意見書で稼働能力が確認できないケースについて、就労の可否や就労可能な程度が未記入で提出された場合は、医療機関に対し電話や訪問等により稼働能力を確認し、その内容をケース記録に記載するよう福祉総務課から各区生活支援課へ指導しました。</p>	措置済	令和4年度
5	葵福祉事務所生活支援課 駿河福祉事務所生活支援課	自動車／車検や自動車保険加入の記録	<p>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案件が葵区と駿河区で各2件検出された。</p> <p>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。</p>	<p>葵区においては年に2回、自動車保有台帳にて車検、自賠責保険の期限及び任意保険の加入期間の確認を行うことになっていました。しかし、そのうちの1回については担当ケースワーカーによる確認のみとしていたため、確認が不十分となっていたことから、御指摘の2件について車検証並びに自賠責保険及び任意保険の保険証券のコピーを受領していませんでした。</p> <p>今回のご指摘を受け、これまで使用していた自動車保有台帳には、車検及び自賠責保険の状況を記載する項目がなかったことから、新たにこれらの項目を追加するとともに、自動車を保有する世帯の「保護台帳」に、世帯ごとに自動車の保有情報を記載した当該台帳を添付し、随時、査察指導員及び担当ケースワーカーが状況の把握を行うこととしました。</p> <p>また、駿河区においては、毎年6月に車検証並びに自賠責保険及び任意保険の保険証券のコピーを徴取していますが、翌年度の確認時期までの間に有効期限が過ぎた場合は、未確認の状態となっていました。</p> <p>御指摘を受け、令和4年度からは、車検証等の有効期間を自動車保有台帳にて管理し、未確認状態の期間が発生しないよう、有効期限月の前月時点で査察指導員からケースワーカーへ車検証等の更新を確認するよう指示し報告を求めています。</p>	措置済	令和4年度

	担当課	指摘項目	指摘事項の概要	措置の内容	措置状況	措置報告年度
6	福祉総務課 葵福祉事務所生活支援課 駿河福祉事務所生活支援課 清水福祉事務所生活支援課	自動車／任意保険の加入指導	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>御指摘を受け、厚生労働省に任意保険の加入を自動車の保有の要件とする独自運用は認められるのかを確認したところ、同省社会・援護局保護課自立推進・指導監査室の生活保護監査官から、独自運用を認める旨の通知は発出していないため、独自運用は認められないが、保証能力を考えると任意保険の加入が望ましいの言うまでもなく、保有を容認した場合は任意保険の加入率を限りなく100%になるよう指導してほしいとの回答がありました。</p> <p>また、政令市及び東京都に対し、任意保険の加入を自動車の保有の要件としているか等の照会を行ったところ、20の自治体のうち15の自治体が要件とはしていませんでしたが、すべての自治体で任意保険の加入指導を行っていること及び資産を保有する被保護者に対し半数以上の自治体が文書で通知していることが分かりました。</p> <p>以上のことから、以下の点を市の方針として、令和4年8月19日付けで福祉総務課長から各区福祉事務所生活支援課長宛て通知しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・任意保険の加入については自動車の保有要件とはできないこと ・保有を容認した場合は、任意保険の加入について強く指導し、容認した者すべてが任意保険に加入しているように努めること 	措置済	令和4年度
7	福祉総務課 葵福祉事務所生活支援課 駿河福祉事務所生活支援課 清水福祉事務所生活支援課	自動車／運転能力・責任能力の検討	<p>自動車の保有・使用の容認判定について、「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ていることを確認した。しかし、上記例示は被保護者の生活状況や使用状況に関するものだけで、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。今回の監査で抽出した案件の中にも運転者の運転能力や責任能力について疑義を感じる2つの事案があったが、運転者の運転能力や責任能力に関して検討されている記録は無かった。</p> <p>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。</p> <p>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ます。</p> <p>⑦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</p> <p>①上記⑦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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>②上記①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</p>	<p>本市では、主に医療要否意見書により日常的に被保護者の病状や稼働能力調査を行っており、自動車の保有の可否の判断については、更新も含めてケース診断会議で検討を行っています。</p> <p>運転能力の判定は、運転免許証を発行する警察（公安委員会）に委ねるべきであることは監査人も述べられているところですが、今回の御指摘を受け、今後は、年齢、障害又は疾病等により運転能力に疑義がある場合は、医療要否意見書や主治医訪問等により使用者の運転能力及び責任能力について確認を行った上で、ケース診断会議により組織的に自動車の保有の可否について判断を行い、検討結果をケース記録等に残すことを徹底することとしました。併せて、被保護者の運転のリスクや不安についてを聞き取り、運転できなくなった場合の対応についてよく話し合っ確認し、その内容を記録に残すこととし、以上の点を、令和4年8月19日付けで福祉総務課長から各区福祉事務所生活支援課長宛て通知しました。</p>	措置済	令和4年度

	担当課	指摘項目	指摘事項の概要	措置の内容	措置状況	措置報告年度
8	葵福祉事務所生活支援課	訪問支援員の活用方法	<p>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。</p> <p>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、ケースワーカーの業務負担の軽減を図るべきである。</p>	<p>御指摘を受け、他区の訪問支援員の活動状況を確認したところ、葵区の活動率（世帯数÷訪問世帯数）は8.7%と、駿河区の活動率21.7%、清水区の活動率23.7%と比較して低い活動率でした。</p> <p>こうした状況を踏まえ、以下のように業務を見直し、令和4年度中に他区と同等の水準（20%程度）となるように見直しを図りました。</p> <p>①従前は訪問世帯及び実施日の選定を訪問支援員に一任しており、非効率的な経路で訪問することがありましたので、今後はそれらを担当ケースワーカーとの調整の上で選定することとし、近隣の世帯はまとめて訪問するなど、より効率的な経路での訪問を行うこととしました。</p> <p>②課内の業務分担を見直し、訪問支援員の訪問以外の業務を他の支援員（会計年度任用職員）に割り振ることで、訪問支援員の訪問時間を確保しました。</p>	措置済	令和4年度
9	総務課 人事課 福祉総務課 葵福祉事務所生活支援課 駿河福祉事務所生活支援課 清水福祉事務所生活支援課	人事／ケースワーカーの増員についての早急な検討	<p>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、継続的にケースワーカー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。</p> <p>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、現実的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。</p> <p>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を醸成しかねず、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。</p>	<p>総務局において、ケースワーカーについては、これまでも増員をしてきましたが、直近では、令和3年度は2人、令和4年度は3人など、職員を継続的に増やし対応しているところです。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策等の緊急性の高い行政需要への対応など、全庁的な人員配置の状況も勘案しながら、今後も標準世帯数の達成に向け、被保護世帯数や職場の状況などを踏まえ、必要な職員数を確保していきます。</p> <p>また、育児休業取得者等に対する人員補充については、令和4年4月1日付け定期人事異動の中で、生活支援課に限らず育児休業を取得する職員が在籍する所属に対して、代替職員として正規職員を配置しました（生活支援課には、育児休業者1名に対して1名の代替職員を配置。）。これは、育児休業中の職員が職員定数条例の定数外職員となることにより、その分の職員数を新規採用者で確保することで、該当所属に人員補充するものです。</p> <p>代替職員をどの程度配置できるかは、その年の新規採用者数の影響を受けてしまうため、年度によっては、十分な配置ができない状況も発生しておりますが、今後も引き続き、代替職員として正規職員を配置できるよう、十分な新規採用者の確保を行うとともに、1年度に満たない育児休業取得者への代替正規職員の配置についても、採用状況を踏まえて検討を進めていきます。</p> <p>なお、福祉総務課及び各生活支援課は、法で定められた標準数を満たすまで、総務局に対し、人員の増員を要求するとともに、会計年度任用職員の活用を促進することで正規職員の負担を軽減させます。</p>	措置済	令和4年度