

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

意見	52項目
対応済	52項目

(令和6年6月21日時点)

	担当課	意見の概要	対応状況	対応の内容
1	福祉総務課	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、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。	対応済	指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。 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再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。 救護所運営事業についても、活動指標を「新規受入者数」に、成果指標を「空きなしを理由に入所できなかった者0人」に修正しました。
2	福祉総務課	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と思われる。	対応済	要保護世帯向け不動産担保型生活支援資金にかかる連絡体制については、福祉総務課からは各区生活支援課の担当査察指導員に対して進捗状況等の取りまとめを依頼していましたが、担当ケースワーカーについても回覧・照会ルートに加えることで、進捗状況の把握や助言指導を行う方法に改め、制度理解の促進や業務経験の共有を図っています。
3	福祉総務課	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。	対応済	指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。 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再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。 要保護者世帯向け不動産担保型生活支援資金補助金についても、活動指標を「貸付対象世帯へ制度説明を行う回数」に、成果指標を「貸付制度利用を望む世帯への対応率」に修正しました。

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

意見	52項目
対応済	52項目

(令和6年6月21日時点)

	担当課	意見の概要	対応状況	対応の内容
4	福祉総務課	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。	対応済	指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。 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再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。 生活保護法施行事務費についても、活動指標を「新任职員への研修の実施」に、成果指標を「保護決定の遅延案件0件」に修正しました。
5	福祉総務課	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。	対応済	指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。 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再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。 中国残留邦人生活支援事業についても、活動指標を「訪問・支援活動の回数」に、成果指標を「支援依頼に応じられなかった件数0件」に修正しました。
6	福祉総務課	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。	対応済	指摘02(活動指標と成果指標)を受け、令和4年3月23日に総務課と福祉総務課で打ち合わせを行い、指摘のあった事業について、活動指標や成果指標が同じになっているものや、客観性の欠けた指標についての見直しを行いました。 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再検討を行い、全ての事業について見直しを行いました。 生活困窮者住居確保給付金事業についても、活動指標を「支給決定者数」に修正しました。

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

意見	52項目
対応済	52項目

(令和6年6月21日時点)

	担当課	意見の概要	対応状況	対応の内容																																																																																													
10	福祉総務課	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。	対応済	意見のあった月単位の集計結果のエクセルファイルについては、特定の面接相談員が自身の業務実績を把握するために独自で作成しているものであり、福祉総務課や各区生活支援課が作成を指示しているものではありません。 当該意見を面接相談員に伝えましたが、引き続き自身の実績把握等のためにもファイルの集計は続けていきたい意向であったため、見直しは行わないこととしました。 なお、3区の申請件数などは福祉総務課で集計・報告しており、必要に応じて各区生活支援課にも情報提供を行っています。																																																																																													
		<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 <table><tr><th>項目</th><th>葵</th><th>駿河</th><th>清水</th><th>意見</th></tr><tr><td rowspan="3">記録用紙名</td><td>面接相談申込票</td><td>○</td><td></td><td></td></tr><tr><td>面接記録票（1枚目の表面）</td><td></td><td>△</td><td></td></tr><tr><td>面接相談票</td><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>相談種別（来所・電話相談の区別）</td><td></td><td>×</td><td>×</td><td>※1</td></tr><tr><td>受付者名、受付時間</td><td></td><td>×</td><td>×</td><td>※2</td></tr><tr><td>相談申込年月日</td><td></td><td></td><td>×</td><td>※2</td></tr><tr><td>相談への紹介等のルート</td><td>×</td><td></td><td>×</td><td></td></tr><tr><td>相談者の住所、電話番号、本籍</td><td>×</td><td>×</td><td></td><td>※3</td></tr><tr><td>世帯主の本籍地</td><td></td><td></td><td>×</td><td>※3</td></tr><tr><td>世帯主の生年月日、年齢、職業・学年、収入月額、他法適用</td><td>×</td><td>×</td><td></td><td>※4</td></tr><tr><td>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</td><td>×</td><td>×</td><td></td><td>※4</td></tr><tr><td>扶養義務者の続柄、氏名、住所・電話番号</td><td>×</td><td>×</td><td></td><td>※4</td></tr><tr><td>保護歴</td><td>×</td><td></td><td></td><td>※5</td></tr><tr><td>援護金支出履歴</td><td>×</td><td>×</td><td></td><td>※6</td></tr><tr><td colspan="4"><3区で共通している項目></td><td></td></tr><tr><td colspan="4">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</td><td></td></tr><tr><td colspan="4">面接年月日、相談目的、相談経路、面接担当者、世帯分類</td><td></td></tr><tr><td colspan="4">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</td><td></td></tr></table>	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						令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。 プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11～14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19～26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。 当該意見については、「面接・保護台帳チーム」が他の意見(意見12～14、17、18、31)と併せて対応にあたり、各区の書式について意見を踏まえた修正を行いました。 また、面接相談業務については、生活保護の入り口であり、申請権の侵害等の不適切な助言が行われないよう、福祉総務課もしくは厚生労働省保護監査官による生活保護法施行事務監査を毎年各区福祉事務所に対して行っており、その際に面接相談の適正実施についても確認し、不適切な事例がないか確認するとともに、必要に応じて是正するよう指導を行っています。
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																																																																																																	

令和3年度 包括外部監査意見に係る対応状況一覧

特定の事件(テーマ):生活保護に関する事業について

意見	52項目
対応済	52項目

(令和6年6月21日時点)

	担当課	意見の概要	対応状況	対応の内容														
11	福祉総務課	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。 <table><tr><td>※1</td><td>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よいと思われる。</td></tr><tr><td>※2</td><td>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、清水区の書式でよいと思われる。</td></tr><tr><td>※3</td><td>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よい。</td></tr><tr><td>※4</td><td>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、世帯の状況を確認に聞き取り、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。</td></tr><tr><td>※5</td><td>保護歴については、葵区でも確認されているので、加えた方がよいと考える。</td></tr><tr><td>※6</td><td>清水区では、援助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、緊急援助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。 緊急援助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よいと考える。</td></tr><tr><td>全体</td><td>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。</td></tr></table>	※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よいと思われる。	※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、清水区の書式でよいと思われる。	※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よい。	※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、世帯の状況を確認に聞き取り、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、加えた方がよいと考える。	※6	清水区では、援助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、緊急援助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。 緊急援助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よいと考える。	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。	対応済	
※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よいと思われる。																	
※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、清水区の書式でよいと思われる。																	
※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よい。																	
※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、世帯の状況を確認に聞き取り、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、加えた方がよいと考える。																	
※6	清水区では、援助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、緊急援助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。 緊急援助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よいと考える。																	
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。																	
12	福祉総務課	清水区は、同じものを何力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。	対応済	令和3年度包括外部監査の結果を受け、3区生活支援課の平準化にかかるものなど各々の課のみで対応できないような指摘・意見に対応するため、福祉総務課を事務局とし、各区生活支援課から業務経験が豊富なメンバーを選出したプロジェクトチームを令和4年5月26日に結成し、対応にあたりました。 プロジェクトチームは、面接相談記録表や保護台帳の書式の見直しを検討する「面接・保護台帳チーム」(意見11～14、17、18、31)、援助方針の意見に対応する「援助方針チーム」(意見19～26)、研修やマニュアルの整備等に対応する「研修・マニュアルチーム」(意見16、37、39、46)の3つで、査察指導員1名、各区のケースワーカー1名ずつの4名のチームとし、計12名で約1年かけて各々の課題について対応してきました。 当該意見については、「面接・保護台帳チーム」が他の意見(意見11、13、14、17、18、31)と合わせて対応にあたり、各区で定めたルールの徹底を周知しています。														

