

## 生活保護廃止処分の取り消しに伴う再発防止策についての報告書【概要】

### 1 生活保護廃止処分の取り消し事案の概要（いずれも令和2年）

- 9月29日（火） 本人からの生活保護申請を受理し、泊る所がなかったため緊急措置として都が紹介するホテルを斡旋した。
- 9月30日（水） 担当のケースワーカー（以下「CW」という。）がホテルを訪れ、本人から聞き取り等により生活保護開始のための調査を行った。この時、本人の携帯電話は使用できなかった。
- 10月 8日（木） 生活保護開始を決定したため、CWはホテルに連絡したが本人は不在だった。  
CWはホテルを通じ本人から福祉事務所に連絡するよう伝言を依頼した。
- 10月 9日（金） CWがホテルに連絡したが、本人は戻っていないと報告があった。
- 10月12日（月） ホテルからCWに連絡があり、本人は10日に戻ったが11日から再度不在にしていること、及び伝言は渡してあることの報告を受けた。ホテルには、本人の生活保護は廃止になる旨を伝えた。
- 10月14日（水） 本人から連絡がないことから10月12日付で生活保護廃止決定を行った。
- 10月21日（水） 本人を支援する団体から足立福祉事務所長に対し、生活保護廃止の取り消しを求める「抗議及び要請書」が提出された。また、本人から改めて生活保護の申請があったため、受理した（21日からの生活保護再開を27日に決定した）。
- 10月27日（火） 支援団体から区長に対し、生活保護廃止の取り消しを求める「抗議及び要請書」が提出され、区長から足立福祉事務所長に再調査するよう指示した。
- 11月 9日（月） 失踪を裏付けるための調査等が不十分であったことから、失踪による生活保護の廃止を取り消した。

### 2 要因分析と再発防止策

本事案発生の要因分析	再発防止に関する提言
<p><b>1 マニュアル等の整備、運用に関する要因（P.16）</b></p> <p>(1) 失踪廃止の際に依拠すべき規程・マニュアルが不明確（不存在）</p> <p>(2) 廃止時のチェックシートの位置づけ等が不明確で、取り扱いが職員に周知・徹底されていない。</p>	<p><b>1 判断マニュアル・業務フロー等の整備・周知に関する改善策（P.23）</b></p> <p>(1) 失踪の廃止決定について明確・体系的な形で整理した判断マニュアル・業務フローを作成し、継続的に改善する</p> <p>(2) 判断マニュアル等の整理・明確化、運用を統一的に管理する主管部署の明確化（生活保護指導課が相談窓口・情報集約化を担当）</p> <p>(3) 廃止時のチェックシートの位置づけを明確化</p>

本事案発生の要因分析	再発防止に関する提言
<p><b>2 失踪を理由とする廃止決定の事務処理プロセスに関する要因 (P. 17)</b></p> <p>(1) 判断の前提事実の把握に関する問題</p> <p>ア 受給者と実施機関との連絡の重要性について認識が共有されていなかった。</p> <p>イ 受給者とどのような方法や手段で連絡を取り合うのか、またどのように緊急連絡先を活用するのか等、事前に確認を取り合っていないかった。</p> <p>ウ どのような時に連絡してよいのか、あらかじめ確認していないので、取得していた連絡先等の情報を十分に活用できなかった。</p> <p>エ 失踪の事実確認を職員自ら現地で行っていない。</p> <p>(2) 判断プロセスに関して慎重さの欠如に関する問題</p> <p>生活保護廃止決定の処分の重大性と客観的事実の把握に努める姿勢等の不足や、運用事例集に関する誤解等により判断が性急になった。</p> <p>(3) 判断プロセスの客観性・合理性の担保についての問題</p> <p>ア 生活保護指導課への相談・報告フローが明確でなく、決裁プロセスに関して関係者間の情報共有が十分でなかった。</p> <p>イ 失踪事例で判断の合理性を担保する仕組み（ケース診断会議）が機能していなかったなど、決裁（意思決定）ラインが明確でなかった。</p> <p>ウ 通知書の理由の記載が「失踪」のみで不十分であった。</p>	<p><b>2 失踪による廃止決定の事務処理プロセスに関する改善策 (P. 25)</b></p> <p>(1) 判断の前提事実の把握に関する提言</p> <p>ア 連絡手段カードの作成</p> <p>イ 電話などの連絡で良しとせず、職員自身が現場に出向き事実関係を確認することを徹底する</p> <p>(2) 判断プロセスにおける慎重さに関する問題</p> <p>ア 受給者・各関係者への継続的な接触を業務フローへ組み込む</p> <p>イ 停止処分の活用の検討</p> <p>(3) 判断プロセスの客観性・合理性の担保についての問題</p> <p>ア 決裁ラインの明確化、情報共有のあり方の見直し</p> <p>イ 業務フローに生活保護指導課に報告することを明記し、過去及び今後の失踪事例等を蓄積・整理して情報の集約化を図るとともに、組織的・統一的な対応を図る</p> <p>ウ 業務フローにケース診断会議開催の項目を追加</p> <p>エ ケース診断会議の検討事例を足立福祉事務所内で共有・活用する</p> <p>オ 過去の疑義照会事例について足立福祉事務所内で共有・活用する</p> <p>カ 通知書・各決裁文書へ不利益処分理由を具体的に付記</p>

本事案発生の要因の分析	再発防止に関する提言
<p><b>3 組織に関する要因（P. 22）</b></p> <p>居住地がないか又は明らかでない被保護者の事案は少なく、知見等の蓄積のないケースワーカーによる事務処理につながり、慎重さを欠いた対応に至ってしまった。</p>	<p><b>3 組織に関する改善策（P. 29）</b></p> <p>（1）世帯類型別係編成の一環として、居住地がないか又は明らかでない被保護者専門の係の編成（足立福祉事務所全体で1つの係に集約）</p> <p>（2）上記の専門係にオンライン相談ができる環境を導入</p>
<p><b>4 法令等の適切な理解、運用等に関する要因（P. 23）</b></p> <p>実務的な研修は行われてきているが、生活保護制度の意義等に係る内容の研修等が十分な形で実施されず、失踪における廃止という処分の重大性について、職員に理解・認識等が十分に浸透していなかった。</p>	<p><b>4 制度（法令）の理解に関する改善策（P. 29）</b></p> <p>（1）不利益処分の重要性やマニュアル等の内容・記載方法等に関するより深度ある研修の実施</p> <p>（2）生活保護制度の意義や支援者の心構えに関する研修を4年に一度の必須研修と位置づけ、足立福祉事務所全職員に対して実施</p> <p>（3）研修内容の継続的・効果的な周知・啓発や、単なる講義形式以外の研修形式等、より生活保護制度やマニュアルに関する知識が定着しやすい方法の検討</p>