

## 生活保護廃止処分の取り消しに伴う再発防止策 提言に対する改善策

### 1 提言と再発防止策

再発防止に関する生活保護適正実施協議会、支援団体からの提言		改善策
提言項目	提言内容	
<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</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>(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、継続的に改善を図る。</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を図る。</p> <p>(3) 廃止時のチェックシートの位置づけの明確化を図る。</p> <p>(4) 策定したマニュアル等を周知徹底する。</p>	<p>(1) 「失踪廃止決定に伴う取り扱い基準」策定 失踪と思われる受給者に対する手順について、①世帯把握 ②訪問調査 ③停止の検討 ④継続的なアプローチ ⑤廃止決定の5つの項目を定める。</p> <p>(2) マニュアル管理・運用統一化の担当所管の明確化 失踪廃止に関する運用について、生活保護指導課が相談窓口となり、情報を一元化する。</p> <p>(3) 廃止時チェックシートの位置づけの明確化 失踪廃止処分の際には、「廃止時のチェックシート」で確認し、決定書類に添付することを「失踪廃止決定に伴う取り扱い基準」に明記してルール化する。</p> <p>(4) 失踪廃止手順にかかる研修の実施 周知徹底については、「失踪廃止決定に伴う取り扱い基準」を全職員に配布・共有し、各保護係内でOJTを実施する。また福祉事務所職員向け研修に今回の内容と手順等の内容を盛り込み実施する。</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</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いかった。</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、事前に確認を取って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 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>(1) 連絡手段カードの作成による、受給者との情報伝達手段・タイミングをルール化する。</p> <p>(2) 事実関係の職員自身による確認を徹底する。</p>	<p>(1) 「連絡手段カード」を新たに作成 保護開始時に作成し、受給者と福祉事務所職員の双方で所持する。また、以下の内容を共通ルール化し、基準を定め実施する。</p> <p>ア 住居を持たない受給者には、失踪が疑われる情報を得た当日に「連絡手段カード」の連絡先に電話で状況確認を行う。</p> <p>イ 電話連絡しても応じないなど、連絡の取れない状況が発生してから3日以内に、連絡カードに記載された滞在場所へ職員による訪問調査を実施する。</p> <p>ウ 継続的に接触を試み、連絡の取れない状況が7日続いた場合には速やかにケース診断会議を開催する。</p> <p>エ ケース診断会議においては、即廃止決定するのではなく、生活保護の一時的な停止処分も選択肢とする。</p> <p>(2) 事実関係の職員自身による確認のルール化 「失踪廃止決定に伴う取り扱い基準」に、訪問調査、訪問先での残置物の確認、関係者への聴き取りなど職員自身による事実関係の確認項目を明記して手順化する。</p>

再発防止に関する生活保護適正実施協議会、支援団体からの提言		改善策
提言項目	提言内容	
<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>(3) 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>(4) 停止処分の活用を検討する。</p> <p>(5) 決裁ラインの明確化、情報共有のあり方を見直す。</p> <p>(6) 生活保護指導課への情報集約を図る。</p> <p>(7) 過去の疑義照会事例の共有・活用を図る。</p> <p>(8) ケース診断会議開催を業務フローへ追加する。</p> <p>(9) ケース診断会議録の共有・活用を図る。</p> <p>(10) 通知書・各決裁文書への不利益処分理由付記の充実を図る（モデルケースの明示等）。</p>	<p><b>(3) 受給者・各関係者への継続的な接触のルール化、チェック項目化</b> 「失踪が疑われる受給者に対する取組みフロー兼チェックシート」により、受給者・各関係者への継続的な接触をルール化し、チェックしながら業務を進めることで手順の共通化を図る。</p> <p><b>(4) 停止処分の手順と活用を明確化</b> 診断会議を実施し停止処分も選択肢として検討するよう「失踪廃止決定に伴う取り扱い基準」に明記する。</p> <p><b>(5) 事案決定区分の見直し</b> 失踪廃止の案件については課長決定から所長決定へと改める。また所内他課への情報提供をルール化し情報の共有を図る。</p> <p><b>(6) 主管部署、情報集約担当の明確化</b> 失踪廃止決定を行う際、生活保護指導課適正化推進係に情報を集約するルールに改め、「失踪廃止決定に伴う取り扱い基準」に定められた手順やアプローチに誤りや不足がないかチェックする。</p> <p><b>(7) 国・都への疑義照会事例の共有・活用</b> 過去の疑義照会事例を、類型別に見出しを入れ、事例のポイントをわかりやすく明記するなど工夫を加え、福祉事務所職員が閲覧できる生活保護業務システムの「共有フォルダ」に保管する。職員が必要な情報を閲覧しやすい環境をつくる。</p> <p><b>(8) ケース診断会議開催の義務付け</b> 「ケース診断会議の開催に伴う取り扱い基準」を策定し、あわせて「失踪が疑われる受給者に対する取組みフロー兼チェックシート」でケース診断会議の開催をチェックできる仕組みとする。</p> <p><b>(9) ケース診断会議の会議記録の共有化</b> 過去の会議記録を、類型別に見出しを入れ、事例のポイントをわかりやすく明記するなど工夫を加え、福祉事務所職員が閲覧できる生活保護業務システムの「共有フォルダ」に保管する。職員が必要な情報を閲覧しやすい環境をつくる。</p> <p><b>(10) 不利益処分となる事案の本人通知への適切な理由記載</b> 「失踪廃止決定に伴う取り扱い基準」に、失踪廃止処分の通知に記載すべき項目を定める。</p>
<p><b>3 組織に関する改善策</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>(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を編成する（足立福祉事務所全体で1つの係に集約）。</p> <p>(2) 上記専門係についてオンラインでの相談ができる環境を導入する。</p>	<p><b>(1) 専管組織体制の検討</b> 居住地がないか又は明らかでない被保護者専門係の編成の提言に対して、支援団体からは専門体制による対応への不安が提起されており、令和5年度に向けた組織検討の中で検討する。</p> <p><b>(2) 専管組織体制とした際のオンライン相談体制の構築</b> 専管組織設置の場合には、どこの福祉課からでも相談ができるよう、オンラインでの相談体制を構築する。</p>

再発防止に関する生活保護適正実施協議会、支援団体からの提言		改善策
提言項目	提言内容	
<p><b>4 制度（法令）の理解に関する改善策</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>(1) 生活保護制度の意義・重要性やマニュアル等に関する、より深度ある研修を実施する。</p> <p>(2) 生活保護制度の意義や支援者の心構え等に関する研修については、4年に1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する。</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、より知識が定着しやすい方法を検討する。</p>	<p>(1) <b>研修体系の構築に向けた検討</b></p> <p>福祉事務所全体の業務の標準化に向けて、研修体系の再構築を検討する。</p> <p>(2) <b>生活保護に携わる職員の心構え等基本的な研修の実施</b></p> <p>人権、生活保護の意義、支援者の心構え等生活保護の基本的な認識を十分に理解させることを目的に、すべての職員が毎年受講することを必須とする基礎研修を実施する。</p> <p>研修のテーマや内容については、支援団体などから意見を聴き講師を人選し、事例や受給者の声などを盛り込んだ実践的なものとしていく。</p> <p>(3) <b>生活保護制度に関する実践的な研修の実施</b></p> <p>事務の共通化を目的に、経験年数別、テーマ別等研修の体系化を行い、令和4年度から可能なものは実施する。</p> <p>職員による研修検討PTを立ち上げ、職員間の経験や知識の差を極力標準化できる受講対象者やタイミング、頻度等について検討する。</p>
<p><b>5 職員の事務量に関する改善策</b></p> <p>ケースワーカーが忙し過ぎて、受給者にきめ細かく寄り添うことができない実態があるのではないかと。</p>	<p>(1) ケースワーカー1人当たりの担当世帯数が多く、きめ細かく寄り添うための体制や人員確保について見直していく。</p>	<p>(1) <b>ケースワーカーの担当世帯数の適正化</b></p> <p>年度途中の職員の産休・育休、病気休暇などの取得による欠員により、ケースワーカー1人の担当する世帯数が、区の基準を超えてしまう現状を見直す。年度途中の職員欠員に対応できる職員定数や人事制度の検討を行う。</p>
<p><b>6 ガバナンスに関する改善策</b></p> <p>ガバナンスのチェックにより、あり得ない対応が二度と起こらないようにしてほしい。</p>	<p>(1) 業務フローの見直しや検証も重要だが、ガバナンスの適正化に向けた取り組みも行う。</p>	<p>(1) <b>ガバナンスの見直し</b></p> <p>ア 福祉事務所の管理職全員がガバナンス研修を受講し、今回の不適切な点を明確にし、自分事として落とし込む。</p> <p>イ 福祉事務所内の管理職間の事例共有、相互チェックの機会として職員情報ツール（ロゴチャット）を活用する。</p> <p>ウ 情報連絡を主とした週1回の所内課長会の役割を見直し、判断が難しい事案等を協議し、ガバナンスをチェックする場とする。</p>
<p><b>7 職員の意識に関する改善策</b></p> <p>生活困窮者に対する差別的な眼差しはないか、職員の意識の点まで改善してほしい。</p>	<p>(1) 生活保護制度の意義や支援者の心構え等に関する研修については、4年に1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する。</p>	<p>(1) <b>生活保護に携わる職員の心構え等基本的な研修の実施</b></p> <p>人権、生活保護の意義、支援者の心構え等を理解するには、受給者側の視点が必要であり、支援団体など生活保護に携わる外部の方から講師を推薦いただき実施する。</p>