

生活保護行政のあり方検討会からの改善策に対する取組状況(平成30年度)

| 改善策 | | 市の取組 | 進捗状況 | 所管 | 実施済 | 一部実施 | 実施予定 |
|--------------------------------------|----------------------------------|---|---|--------------------------------|-----|------|------|
| ① 援助の専門性を高める研修や連携による学びの場の質的転換 | | | | | | | |
| ア | 外部の専門家による生活保護制度や法的支援の研修 | 社会保障や法的支援に必要なCWの技能向上に向けた研修の実施 | ・社会福祉の専門家による対人支援の研修を実施(8月28日、1月17日、2月26日) ・県弁護士会による法的支援の研修を実施(12月20日、3月18日) | 生活支援課 | ○ | | |
| | | 全庁的な人権啓発の取組 | ・人権啓発研修会(2月18日) 受講者数:72名(生活支援課:1名) | 人権男女共同参画課 職員課 | ○ | | |
| イ | 外部機関等と共に学ぶ対人支援 | NPOや市民団体、専門機関の職員等とも連携した対人支援の充実を図る | ・ホームレス支援団体との意見交換を実施(8月13日) ・市内無料低額宿泊所代表者との意見交換を実施(7月31日) | 生活支援課 | ○ | | |
| | | 社会福祉士等による対人支援研修の実施 | ・「多機関との協働による包括的支援体制構築事業」の中で、関連機関との研修会を実施(1月22日榎部氏、3月4日長谷川先生) | 生活支援課 福祉政策課 | ○ | | |
| ウ | 関連所管による定期的な事例検討等の機会の創設 | 関係所管と連携した事例検討会の定期的開催 | ・複数の所管に係る事例の検討会を部内各課と随時開催 | 生活支援課 関連課 | ○ | | |
| ② 利用者の視点に立った生活保護業務の見直し | | | | | | | |
| ア | 当事者の声を聴く機会を設ける | 窓口へのご意見箱の設置 利用者アンケート調査の実施 | ・ご意見箱を設置 ・利用者アンケートの実施10/5送付 回答状況:1070件回答(48.85%) | 生活支援課 福祉政策課 | ○ | | |
| イ | 相談しやすい窓口の実現に向けた執務レイアウトの見直し | 執務室のレイアウトの変更の検討 | ・全庁的なレイアウトの変更に合わせ、2階事務所レイアウトの検討を継続して行っていく。 | 生活支援課 管財課 企画政策課 福祉政策課 | | ○ | |
| ウ | 生活保護のしおりの見直しをきっかけとした全庁的な再点検 | 「生活保護のしおり」確定版の作成 | ・アンケートや関係機関からの意見を反映させた改訂版「生活保護のしおり」を作成(平成31年4月8日から利用開始) ・高校・大学等への進学のしおりを作成し、HPに掲載 | 生活支援課 企画政策課 | ○ | | |
| エ | 不正受給が起りにくい援助 | 適正な収入申告に係るリーフレット作成機会を捉えて利用者への丁寧な説明 | ・「支援課通信」を作成し、全利用世帯へ配布(6月、10月、3月に配布) | 生活支援課 | ○ | | |
| オ | 専門機関(法テラスや弁護士会)との連携 | 専門的な第三者機関との連携 | ・県弁護士会による法的支援の研修を実施(12月20日、3月18日) ・県弁護士会より推薦を受けた弁護士事務所とアドバイザー契約を締結し、処遇困難な事例の対応等についてアドバイスを受けた。 (H30:22件) | 生活支援課 | ○ | | |
| カ | 生活保護申請から決定にかかる日数の短縮 | 決定日までの日数を14日以内とすることを原則として徹底を図る | ・29年4月以降の申請受理分より、14日以内に決定処理することを原則とした取組を実施 (H29:89.9% H30: 92%) | 生活支援課 | ○ | | |
| キ | 母子家庭への厳格な審査、辞退廃止の多さ、扶養義務者の調査の厳しさ | 母子世帯からの相談状況を把握し、適切な支援を行う。扶養調査については必要最小限に見直す | ・母子世帯が利用しやすくする方策について利用者アンケートに項目を設けニーズの把握を行った。 ・扶養義務者に対する調査を年4回→年1回に見直し(平成29年度より継続) | 生活支援課 | ○ | | |

| 改善策 | | 市の取組 | | 進捗状況 | | 所管 | | 実施済 | | 一部実施 | | 実施予定 | |
|---|-----------------------------------|---|--|-----------------------|---|----|--|-----|--|------|--|------|--|
| ③ 利用者に寄り添い、ケースワーカーが職務に専念できる体制づくり | | | | | | | | | | | | | |
| ア | ケースワーカーの標準配置数の充足と専門職の拡充 | 標準数の充足に加え、社会福祉士等有資格者の採用を行う | ・社会福祉法に規定する標準数を充足(29年4月からCW26名→30名) ・人事異動により、社会福祉士の有資格者を増員(30年4月から4名→6名) ・31年4月から7名に増員 | 職員課 | ○ | | | | | | | | |
| イ | 業務のあり方と連動した職員配置の偏在化の見直し | 新採用職員の配置が多く、女性職員が少ないことを検証し、年齢構成のバランスが良い人事配置を行う | ・人事異動により、女性ケースワーカーを増員(30年4月から30名中3名→5名) ・31年4月から6名に増員 | 職員課 | ○ | | | | | | | | |
| ウ | ケースワーカー業務の再整理 | ・当事者とケースワーカーの2者関係から、他部局、地域社会の人材も含めたユニットへ移行 ・業務改善について外部機関の協力を得て、職員自らが取り組む | ・ケースワーカーが孤立することのないよう、課全体及び関係課・関係機関も含めて利用者への支援体制の構築を図るとともに、非常勤嘱託員(自立支援員)を雇用した支援を実施する ・2人体制による地区担当制を試行的に実施し、ケースワーカーの精神的負担を軽減。 ・チームで、業務のノウハウの蓄積、見える化、効率化(システムの活用)などのテーマに取り組む。 ・FI(フィールドイノベーション)活動を導入し、タスクボードやクリアファイルの活用によりケースワーカーが孤立することのないよう、業務の進捗状況を見える化した。 ・電子決済システムの導入により、煩雑な生活保護業務の事務の効率化により、ケースワーカーの事務負担の軽減を図る。 | 生活支援課 | ○ | | | | | | | | |
| エ | 市長・副市長の現場訪問とメッセージの発信 | 重要でありながら評価されにくい職場を市長・副市長・幹部職員がサポートする | ・部長とケースワーカーとのミーティングを実施 | 生活支援課 | ○ | | | | | | | | |
| オ | 感情労働や惨事ストレスに対する支援 | 全庁的に相談しやすい職場環境づくりに取り組むとともに、惨事ストレスに対するカウンセリング体制等を設ける | ・管理監督者のためのメンタルヘルスマニュアルに惨事ストレスへの対応を反映 | 職員課 | ○ | | | | | | | | |
| ④ 「自立」の概念を広げ、組織目標として自立支援の取組を掲げる | | | | | | | | | | | | | |
| ア | 現場のエネルギーが出る組織目標を立てる | 「自立」の概念を広げ、ゴールの多段階化や多様化を前提としたきめ細かな支援へ移行する | ・利用者に寄り添った支援の実施を組織目標として、先進市から講師を招き研修を通じ、望ましい自立支援のあり方を検討 | 生活支援課 | ○ | | | | | | | | |
| イ | 庁内で連携し、地域力を生かした自立支援プログラムに取り組む | 当事者が積極的に地域に参加できる場づくりに加え、庁内連携や地域力により対処していく | ・複雑な課題を抱える利用者等に対し、多機関協働における中間的就労の取組等を通じ、各自の状況に応じた自立を支援していく | 福祉政策課 生活支援課 | ○ | | | | | | | | |
| ウ | 小田原市民が満足するセーフティネットの実現を視野に入れる | 多機関協働による包括的支援体制構築事業や分かち合いの社会の創造の取組とあわせ、ケースワーカーの業務の見直しや利用者との信頼関係構築を実現していく | ・社会福祉協議会に相談支援包括化推進員2名を配置し「福祉まるごと相談」窓口を設置(29年10月より継続) ・分かち合い社会の創造検討会や多機関の協働による相談支援の取組に係る協議を実施 | 企画政策課 福祉政策課 | ○ | | | | | | | | |
| ⑤ 市民にひらかれた生活保護を実現する | | | | | | | | | | | | | |
| ア | 生活保護行政に対する市民の理解に向けた情報発信 | 相談を躊躇している生活困窮者のために、生活保護制度の説明や、社会福祉に理解を求める情報発信を行う | ・広報おだわらへ制度説明等の特集記事を掲載(8月号) ・フェイスブックによる情報発信 ・「支援課通信」を作成し、全利用世帯へ配布(6月、10月、3月に配布) ・市町からの視察を受け入れ、しおりの作成やアンケートの実施等の取組を紹介、その様子をフェイスブックでも情報発信(富士見町、米子市、盛岡市、大分市、三島市、行橋市) ・厚生労働省の監査により評価を受けた市の取組について全国査察指導員研修会にて報告 | 生活支援課 | ○ | | | | | | | | |
| イ | 市民の意見をくみ上げ、市民目線で、市民と行政が一緒になって取り組む | 保護のしおりや相談窓口の見直し、自立支援プログラムの展開など、市民と行政が一緒になって取り組む 市民との協働プロジェクトの設置、窓口の対応や説明の分かりやすさ等のアンケートによる検証などを実施 | ・市民向けアンケートを実施(3月6日) ・利用者アンケートの実施(10月5日) | 福祉政策課 | ○ | | | | | | | | |
| ウ | 生活保護の現場をみんなが異動したくなる職場にする | ・上記③-ウの庁内への情報発信 ・市役所全体の目標として、皆が異動したいと思える職場、女性もそこで働き、働きたいと思える職場を掲げ、全庁的課題として位置付けていく | ・職員の間々にかかる負担軽減に対する組織的な取組を、H30.3庁内報告会、H30.4所属長以上、H30.5副課長級に説明を行った。 | 生活支援課 福祉政策課 関連課 | ○ | | | | | | | | |