

生活保護行政の改善方策（骨子案）について

本市の生活保護担当職員が不適切な表現が記されたジャンパーを着用し業務に従事していたという事案は、市職員として配慮を欠いた行為であることは明らかであるが、平成19年に生活保護担当職員が切りつけられたという事件への対応も含め、行政組織として生活保護行政に対する関心の低さに対する反省が必要であると考えている。

これらを受けて、生活保護行政のあり方については、現場に携わる職員だけの問題とせず、行政組織全体として、生活保護受給者をはじめ、市民一人ひとりに寄り添う職務を遂行し、本市を良くしていくという視点の再点検が求められている。

以上を踏まえ、職員の“意識改革”と、“生活保護行政の適正運用”の2つの課題を掲げ、次の改善方策を取りまとめた。

生活保護行政のあり方検討会 構成職員

I 意識改革に向けて

1 職員意識の向上

(1) 研修制度の充実

生活困窮者をはじめ、市民に対する行政の対応・姿勢そのものを改善するため、職員としてのあり方研修や人権啓発研修を、機会を捉え、継続的に実施する。

(2) 生活保護利用者からの意見聴取

一方的な生活保護行政にならないよう、生活保護利用者の声を聴くアンケート、ご意見箱等意見を聴くシステムをつくる。

(3) 他機関、他自治体との交流

他機関や他自治体と交流することにより、本市の生活保護行政を改めて見直す機会をつくる。

2 実務改革

(1) 市民への情報提供の見直し

生活保護制度を利用しやすいよう、市民にわかりやすいしおりやホームページを作成するなど、情報提供の方法を見直す。

(2) 窓口対応の見直し

受給者・相談者に対し適切な窓口業務ができるよう研修を実施する一方、職員の適切な対応が図られているかなど、生活保護利用者の声を聴くアンケート、ご意見箱等意見を聴くシステムをつくる。(再掲)

(3) 執務レイアウト、相談しやすい窓口

相談しやすい窓口を作るため、執務室のレイアウトや環境整備、面接室の増設などを行う。

II 生活保護の適正運用に向けて

1 組織・人員体制の見直し

(1) ケースワーカーの法定数の充足

社会福祉法に規定するケースワーカーの標準数を充足するよう職員を配置する。

(2) 自立支援のあり方と組織のあり方

ケースワーカーが自立支援プログラムに深く関与できるよう、適正な職員配置を行うなど自立支援プログラムの充実化を図る。

2 人材の確保・育成の見直し

(1) 専門職の拡充

有資格者の採用や、また、それらの職員の適正配置やその職員のキャリアアップなどを考慮した人事異動を行う。

(2) 職員配置の偏在化の見直し

新採用職員の配置が多い現状を踏まえ、年齢構成をバランスよく配置するなど、人事異動の方法を考えていく。

(3) 感情労働へのフォロー

感情労働としての面もある生活保護業務について、その感情労働による疲労やエネルギー管理についての研修を実施するとともに、相談しやすい（話しやすい）職場環境をつくる。

(4) 惨事ストレスへのカウンセリング

仕事をしている上で、少なからず命の危険の可能性のある恐怖感を覚え、心理的なストレス状態に陥った人も少なくない現状を踏まえ、そのフォロー体制などを作っていく。

(5) 専門研修の拡充

外部講師による着任直後のケースワーカーの基礎理論研修、その後のフォローアップ・スキルアップ研修などを取り入れていく。

(6) 生活保護業務における健康支援業務について

保護係と関係機関との連携のみならず、ケースワーカーと保健師または看護師と一緒にケースの相談・支援・介入を行うことができるような仕組みを構築していく。

III 今後の展開

1 本市生活保護行政の市民等との共有

検討会の検討結果は、市職員や市民との共有の場を設けるとともに、生活保護行政の現状や改善状況等について市広報紙に掲載するなど市民に発信する。

2 「分かち合い社会」の創造に向けた取組

平成 29 年度の「分かち合いの社会」の創造に向けた取組（予定）に、検討会の議論を発展的に引継ぎ、社会的課題への対処を検討・実践する。

3 本市生活保護行政の改善状況の検証

検討会の検討結果は、即実施するもののほか、成果に期間を要するものも想定されることから、1年後を目処に改善状況の検証の場を設け、更なる改善につなげる。