

# 第1回生活保護行政のあり方検討会

## 次 第

日時：平成29年2月28日（火）

午後1時20分から3時20分

場所：小田原市役所 議会全員協議会室

- 1 市長あいさつ
- 2 検討会の運営について
- 3 出席者紹介
- 4 意見交換

【主な内容】生活保護行政の状況確認、問題点の洗い出し

### ※資料

【資料1】生活保護行政のあり方検討会について

【資料2】生活保護における不適切な行為及びこれまでの対応

2-1 生活保護における不適切な行為についてのお詫び  
(平成29年1月20日)

2-2 職員への訓示 (平成29年1月19日)

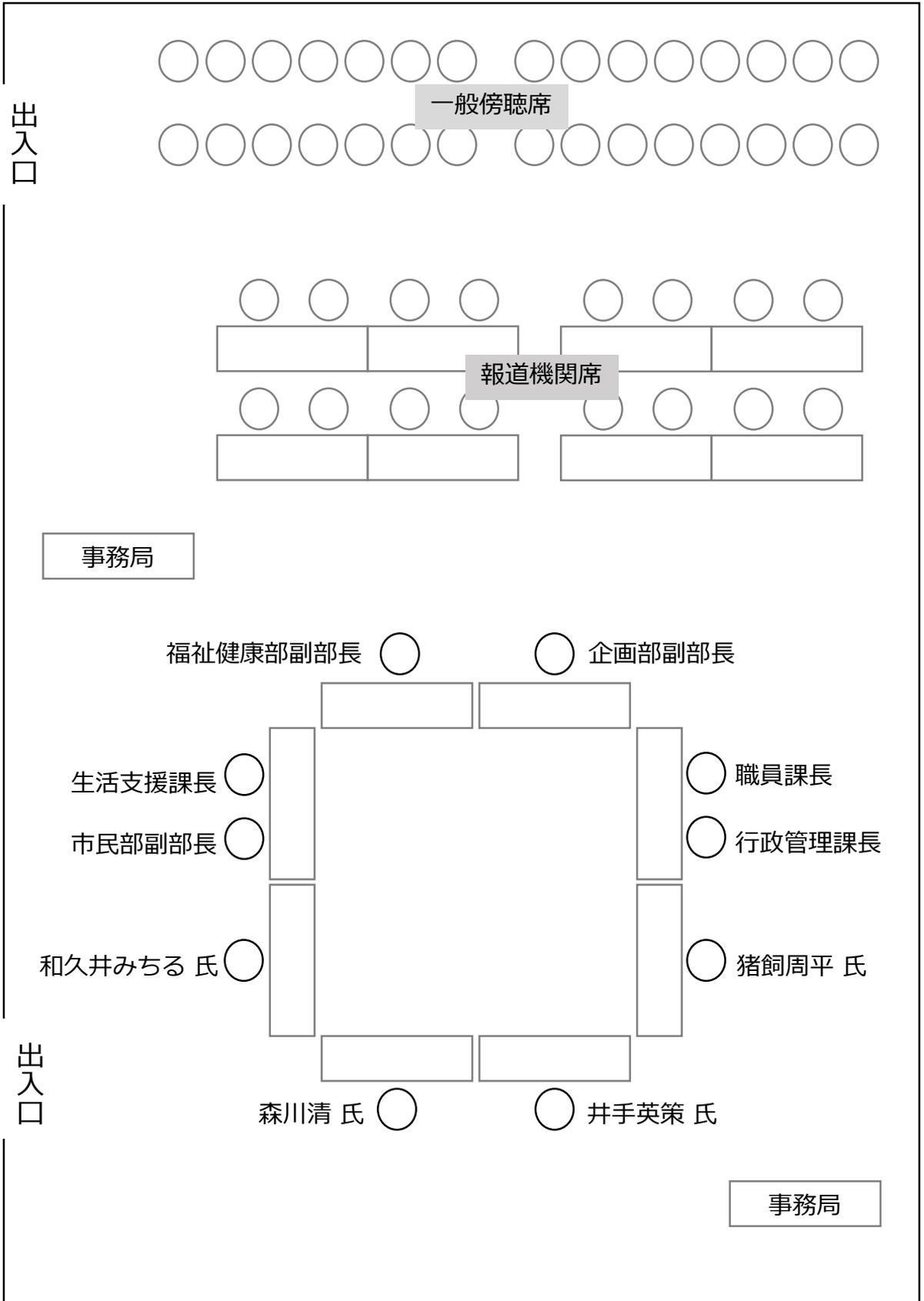
2-3 平成19年7月5日に発生した傷害事件の概要

【資料3】市民等からの問い合わせ状況及び意見の概要

【資料4】本市生活保護行政の状況

【資料5】生活保護行政に関するアンケート結果 (速報版)

# 第1回検討会 会場レイアウト（議会全員協議会室）



## 生活保護行政のあり方検討会について

本市の生活保護担当職員が不適切な表記が記されたジャンパーを着用し業務に従事していたこと等を捉え、本市における生活保護行政についての検証と今後の改善方策を取りまとめるため、有識者の参画を得て、生活保護行政のあり方検討会を、次のとおり開催する。

第1回会合 【日時】 2月28日（火）午後1時20分から3時20分

【場所】 小田原市役所 3階 議会全員協議会室

【主な内容】 生活保護行政の状況確認、問題点の洗い出し

第2回会合 【日時】 3月4日（土）午後1時から3時

【場所】 小田原市役所 7階 大会議室

【主な内容】 問題点の洗い出し、問題点の特定

第3回会合 【日時】 3月14日（火）午後1時から4時

【場所】 小田原市役所 6階 601会議室

【主な内容】 特定した問題点の議論、改善方策の検討

第4回会合 【日時】 3月25日（土）午後7時から9時

【場所】 小田原市役所 3階 議会全員協議会室

【主な内容】 改善方策の検討、取りまとめの検討

### 生活保護行政のあり方検討会 出席者

- |       |         |                        |
|-------|---------|------------------------|
| 【有識者】 | 猪飼 周平   | 一橋大学大学院社会学研究科 教授       |
|       | ○井手 英策  | 慶応義塾大学経済学部 教授          |
|       | 櫛部 武俊   | 一般社団法人釧路社会的企業創造協議会 副代表 |
|       | 森川 清    | 弁護士                    |
|       | 和久井 みちる | 元生活保護利用者               |
| 【市職員】 | 神名部 耕二  | 小田原市企画部副部長             |
|       | 下澤 伸也   | 小田原市企画部行政管理課長          |
|       | 小澤 寛之   | 小田原市企画部職員課長            |
|       | 遠藤 佳子   | 小田原市市民部副部長             |
|       | 杉山 博之   | 小田原市福祉健康部副部長           |
|       | 栢沼 教勝   | 小田原市福祉健康部生活支援課長        |

※ ○印は座長

## 生活保護における不適切な行為及びこれまでの対応

### 1 不適切な行為の概要

#### (1) ジャンパーについて

- 平成19年当時、生活保護担当職員有志で自己負担により揃いのジャンパーを作成した。以降、新たに生活保護担当となった職員は、希望者が当該ジャンパーを自己負担で購入し、特に冬場の訪問調査等の防寒用として着用するようになった。
- 平成29年1月16日、第三者より、不適切な表現が記載された当該ジャンパーを生活保護担当職員が着用しているとの情報を受け、事実確認が行われた。
- 経緯としては、平成19年7月5日、当福祉事務所において職員が切りつけられるという傷害事件が発生したが、業務量が多いことに加え、職員のモチベーションも低下していた状況にあったことから、不正受給を許さないというメッセージを盛り込みつつ、職員の連帯感を高揚させるために当該ジャンパーを作成することとなった。
- 当該ジャンパーに記載されている内容は、外部に向けたメッセージではなく、仕事が大変な職場であることから、自分達の自尊心を高揚し、当時の疲労感や閉塞感を打破するための表現であったとのことである。
- ジャンパーを購入した職員数は64名。



胸のエンブレム



背面のプリント

#### (2) ポロシャツについて

- 平成20年当時、夏季に着用できるポロシャツを作成した。以降、新たに生活保護担当となった職員は、希望者が当該ポロシャツを自己負担で購入し、夏季業務中に着用するようになった。

- 平成29年2月2日、第三者から、これまで報道されていたジャンパーの夏仕様があるとの情報を受け、事実確認が行われた。
- 経緯としては、平成19年にジャンパーを作成した流れの中で、引き続き職場の一体感や連帯感を高めるため、ポロシャツを作成してはどうかと職員有志の話し合いにより作成することになった。ポロシャツの色やデザインは各人の選択とした上で、チームとして業務に取り組もうとする一体感や連帯感を生むことを目的として、左袖に「SHAT」、「Team Hogo」の刺繍を施した。
- 購入した職員数は67名で、延べ購入枚数は116枚。

### (3) 関連物品について

- 関係職員に対し、ポロシャツの着用禁止を周知するとともに、関連物品の報告を求めたところ、次の物品が存在することが、平成29年2月7日に判明した。

ア フリース（平成20年に4枚作成。単価は約3,000円）

イ 半袖シャツ（平成23年に1枚、平成24年に3枚作成。単価は約2,500円）

ウ 携帯ストラップ（平成25年に4個作成。単価は約800円）

保護係親睦会において異動職員に対する記念品として作成

エ マグカップ（平成26年に1個作成。単価は約2,000円）

保護係親睦会において異動職員に対する記念品として作成

オ マウスパッド（平成26年に5個作成。単価は約1,000円）

保護係親睦会において異動職員に対する記念品として作成

カ Tシャツ（平成26年に28枚、平成27年に26枚作成。単価は約2,500円）

職員有志の発案により、二人の職員が保護費支給日100回を迎えたことを記念してそれぞれ作成

キ ボールペン（平成28年に40本作成。単価は約1,000円）

職員が出産祝いのお返しの品として作成



ア フリース



イ 半袖シャツ



ウ 携帯ストラップ



エ マグカップ



オ マウスパッド



カ Tシャツ



キ ボールペン

## 2 これまでの対応

### (1) 対応経過（平成29年）

- 1月16日 ・現在の生活保護担当職員及び平成19年度以降の生活保護担当者であった職員に対し、所有しているジャンパーの着用禁止を周知
  - ・加部副市長から、福祉健康部長、同副部長、生活支援課長、同副課長、同係長に対し厳重注意
  - ・加部副市長は、給料の10分の1を1ヶ月辞退
- 1月17日 ・記者会見（ジャンパーについて）
- 1月18日 ・企画部長名で市全職員に対し、「適正な業務の執行について」通知
- 1月19日 ・市長より、福祉健康部長、同副部長、生活支援課長の課長以下全職員に対し訓示
  - ・市長より、臨時部長会において全部局長に対し訓示
  - ・本市の全被保護者世帯に対し謝罪文を発送
- 1月20日 ・市ホームページに謝罪文を掲載  
(広報おだわら2月1日号に謝罪文を掲載)
- 1月30日 ・小田原市議会厚生文教常任委員会に報告
- 2月 3日 ・関係職員に対し、所有しているポロシャツの着用禁止を周知するとともに、関連物品の報告を求める（2月7日、関連物品が判明）
- 2月 9日 ・記者会見（ポロシャツ及び関連物品、検討会の開催について）
  - ・所有している関連物品の使用禁止を周知
- 2月14日 ・全部局の職員を対象とした人権に関する研修会を開催  
(2月17日も同様の研修会を開催し、合計の参加者は235名)
- 2月17日 ・本市人権施策推進懇談会を開催
- 2月20日～ ・全職員を対象とした本市生活保護行政に関するアンケートを実施
- 2月23日 ・小田原市議会厚生文教常任委員会に報告
- 2月28日 ・第1回生活保護行政のあり方検討会を開催

## (2) これまでの改善等の取組

### ア 制度周知内容の見直し

ホームページや保護のしおりといった制度周知内容については、改めて内部で検証し、憲法や生活保護法の制度にのっとり、見た方に誤解を与えることのないよう表現の見直しを行った。

### イ 人権啓発研修会

全部局の職員を対象とした人権に関する研修会を2月14日及び2月17日に開催した。

講師：関東学院大学法学部 吉田仁美 教授（本市人権施策推進懇談会座長）

参加者：2月14日 114名、2月17日 121名

### ウ 福祉事務所内研修

ケースワーカーとしての基本的知識に関する福祉事務所内研修を、3月2日に開催予定。

講師（予定）：菊池健志氏（実践ソーシャル塾長、元県職員）

### エ 人権施策推進懇談会

小田原市人権施策推進指針に基づき、人権施策の総合的かつ効果的な推進を図ることを目的に年4回開催している。不適切なジャンパーの着用等が発覚したことを受け、2月17日、経緯について報告し、意見交換等を行った。

### オ 生活保護行政のあり方検討会

本市の生活保護担当職員が不適切な表記が記されたジャンパーを着用し業務に従事していたこと等を捉え、本市における生活保護行政についての検証と今後の改善方策を取りまとめるため、有識者の参画を得て、生活保護行政のあり方検討会を開催。

- ・検討会は、市長の下に開催し、市関係部局職員及び有識者が出席する。
- ・年度末までに4回の会合を開催し、検証及び改善方策の取りまとめを行う。
- ・検討会は、プライバシーに配慮しつつ原則公開とする。
- ・有識者は、学識経験者、元ケースワーカー、弁護士、元生活保護利用者等から選出し、意見を求める。

生活保護における不適切な行為についてのお詫び（平成29年1月20日）

このたび、本市の生活支援課職員が、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ことにより、生活保護を受ける方々のお気持ちを傷つけ、市民の皆さんとの信頼関係を大きく損ねてしまいました。担当職員らに厳重注意を行い、使用を全面的に禁止しましたが、市民のいのちや暮らしを守るべき市職員として配慮を欠いた不適切な行為であり、許されるものではありません。このことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

このジャンパーは、2007年当時窓口で職員が切りつけられる傷害事件や業務量の多さ、不正受給への対処など厳しい職務環境の中、生活支援業務にしっかりと取り組んでいこうとの強い意志を担当職員が共有するために、任意で作ったものと聞いています。

このたびの件の問題は、不正受給の可能性があたかもすべての保護受給者にあるかのような認識をもたれる不適切な表現が記されたジャンパーを製作し、生活保護受給者を含めた市民の前で着用していた事実、そして10年にわたってこのジャンパーが着用され続け、その行為に対する内部での見直しや異論が出てこなかったことにあると考えており、生活保護制度を利用する権利を抑制することにつながるのではないかという当たり前の感覚が欠如していたと言わざるを得ません。

そこで、このことの深い反省に立ち、生活支援の現場に携わる職員だけの問題とせず、組織全体として、市民一人ひとりに寄り添う職務を遂行するための意識付けを行うとともに、生活困窮者をとりまく諸問題の改善により一層取り組んでまいります。

現在、高齢化の進展と相俟って、生活保護が必要な方々が増え続ける状況の中、その背景や温床となっている格差社会、分断社会、貧困化にどう対処していくのか。行政の役割として、地域に雇用の場を確保し、経済活性化への取組を進め、支援が必要な方々をお互い様の気持ちで支え合い、経済格差が貧困の連鎖に繋がる現状を断ち切っていく。このような取組を進めていくことが、このたびの件に対するより本質的な対応にもなると考えています。

私たちは、数年来、将来都市像「市民の力で未来を拓く希望のまち」の実現に向け、市政の筆頭命題として「いのちを大切にす小田原」を掲げ、様々な取組を進めてきました。生活保護制度についても、適正な運用はもとより、受給者への自立支援、保護世帯の子どもたちへの学習支援なども含め、生活保護を受ける方々への様々な配慮や支援も進めてきています。

それゆえに、このたびの件により、生活保護制度への不寛容、さらには生活支援が必要な方々への不寛容さを小田原市が持っているとのイメージが全国に発信されてしまったことはまことに残念でなりません。この機会を、小田原市の進化の機会として受け止め、市民の皆さんと共に、喜びも苦労も分かち合いながら安心して暮らせるまちを目指してまいりますので、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

小田原市長 加藤 憲一

## 生活支援課職員への訓示

2017.01.19 市長

年々忙しさを増す生活支援業務では、皆さんに本当によく頑張ってもらっている。

生活保護制度の適正な運用はもとより、受給者への自立支援、保護世帯の子どもたちへの学習支援なども含め、生活保護を受けている人たちへの様々な配慮や支援も進んでおり、皆さん方の仕事を、全体としては評価している。

今回問題となったジャンパーは、2007年当時に窓口で職員が切り付けられた事件や、業務量の多さなどからくるモチベーションの減退を食い止めようと、毅然として職務に向かっていこうとの強い意志を共有し、連帯感を高める目的で作られたと聞いている。

生活保護の不正受給が疑われるケースは、市長への手紙や、地域で活動される方々からの情報などで、小田原にも一定程度存在していることは承知をしている。

しかしながら、不正受給の可能性があたかもすべての保護受給者にあるかのような認識が、このジャンパーの表現に表れてしまっている。それはすなわち、生活保護制度への不寛容の表れだと、指摘されてしまっても仕方がない。

私たちの任務は、やむに已まれず支援が必要な市民を支えることであり、また保護が不要となるような様々な支援をすることである。その結果として、不正に受給するようなケースには毅然と臨む、ということであり、不正受給の防止が活動の主目的でないことは、言うまでもない。

今回のことは、皆さんが職務にしっかりと取り組んでいこうとの意志の表れであると承知しているが、私たちの任務に鑑みれば、あのような表現を明記したジャンパーを着用しての活動は、不正受給への毅然とした対処という意識が出るあまり、生活保護制度への不寛容、ひいては保護が必要な市民への不寛容という姿勢を表明することにほかならず、全く適当でない。

様々な受給者の現状に日々接している皆さんには、様々な思いがあろうかと思う。しかし私たちは、基本的には性善説に立ち、支援が必要な市民の状況を見極め、適正に保護制度を運用するということを任務とすべきである。その上で、不正がある場合には毅然とした態度で臨むべきである。

今回のことで、小田原が生活保護に不寛容であるかの印象を、図らずも全国に発信してしまったことになる。実際がそうでないだけに、悔しい思いである。私たちはこれまで取り組んできた仕事の内容に自信を持ち、日々の仕事を通じてこの汚名をそそがねばならない。

また、皆さんのそうした仕事を支えるためにも、ケースワーカーの適正数配置については、新年度より実施ができるよう、すでに調整に入っている。

また、市全体として、保護が必要な人たちが増えることのないよう、雇用の確保を含め地域経済の活性化にさらに取り組むとともに、支援が必要な人たちをお互いに支え合っていくような、「分かち合いの社会」の創造に取り組んでいくつもりである。格差社会や分断社会、貧困化への流れこそ、憎むべきであり、小田原はそうした社会の流れにあらがうべく、持続可能な地域社会モデルを目指すつもりである。

当面、各方面からの厳しい意見に向き合うことになると思うが、私たちの仕事に誇りを持ち、これまで以上に市民に誠実に対応し、任務を執行していただきたい。今回の件を、私たちの職務を進化させる契機として受け止め、ピンチをチャンスに変えていこう。

## 平成19年7月5日に発生した傷害事件概要

当事者は、平成17年2月21日から生活保護を受給していた、事件当時61歳の単身男性。

平成17年度当時の担当ケースワーカーの話では、ケースワーカーとして接していた際には粗暴な様子は伺えなかった。また、平成18年度末あたりには、当事者が居住していたアパートを管理する不動産業者より、大家親族への暴力的行為を理由に平成19年6月15日の契約更新はしないとの連絡を受けた記憶があるとのことであった。

平成19年4月に担当ケースワーカーが交代となる。

平成19年4月以降の担当ケースワーカーの話では、当福祉事務所として、通常であれば地区担当者が代わる際には前任と後任とで引き継ぎのための訪問調査を実施しているので、この場合も訪問したのではないかと推察される。平成18年度末に契約更新が出来ないと話が出ているのであれば当然その内容は引き継がれており、引き継ぎの訪問調査以降も大家との関係改善や、居宅を失うと生活保護の適用も難しくなることから、無料低額宿泊所などを含めた情報提供により新たな居住地の確保についても助言はしていたとのことであった。

その中で、当事者が無料低額宿泊所への入居に乗り気になったことから、アパートの契約更新である平成19年6月15日、無料低額宿泊所を運営する法人との調整により当福祉事務所での面接の場を設定した。

平成19年6月14日、当事者より電話が入り、引越しの片付けが出来ない、面倒だと言って無料低額宿泊所へ入居する気がなくなり面接を断ってきたので、何とか宥めようとしたが暴言を吐いて電話を切ってしまった。

平成19年6月14日もしくは6月15日、平成19年4月以降の担当ケースワーカーの話では、アパートを訪問し大家には会ったが当事者には会えなかったため、アパートには居なかったものと記憶しているとのことであった。

平成19年6月15日、当事者は来所しなかった。

日付不明であるが、平成19年4月以降の担当ケースワーカーの話では、アパートの契約更新が出来なかったことから、残った荷物の件で不動産者とのやり取りがあり、福祉事務所としては残った荷物の処分についての対応は出来ないと伝えた記憶があるとのことであった。

平成19年6月15日以降、来所した7月5日までの当事者の所在はわからなかった。平成17年度担当ケースワーカーの話では、後に、当事者は事件により収監され、出所後（平成20年9月頃）に当福祉事務所に来所し当時の職員に謝罪した。また、平成19年6月15日以降の状況を聞いたところ、路上生活（場所は不明）をしていたとのことであった。

平成19年6月26日、平成19年6月15日以降音信不通となり、アパートの契約更新も行われず、居宅を喪失して所在不明となったため保護の要否が判断出来なくなった。

10日ほど様子を見ていたが状況に変化が見られなかったため、平成19年6月15日の翌日である平成19年6月16日付けで保護廃止決定を行った。

平成19年7月5日14時過ぎ、当事者が突然来所した。保護廃止前の担当ケースワーカーが当事者に気づきカウンター越しに対応。保護の支給日であったが、口座に振り込まれていないことはどういうことかと聞いてきたため、保護廃止となった経緯・理由を10分程度説明したが、納得がいかない様子で次第に声を荒げてきたため、平成17年度当時のケースワーカー（事件当時は面接担当でカウンター付近の席であった）も当事者との対応に加わった。2人体制で対応していたが興奮状態は収まらず、当事者は後から対応に加わった平成17年度ケースワーカーに杖を振り上げ頭上めがけて振り下ろした。左腕で杖を受けたものの大事には至らなかったが、当福祉事務所内にいた4～5人の職員が当事者を取り押さえようとしたところ、左手に隠し持っていたカッターナイフで職員1名の左脇腹を切りつけ、カッターナイフを取り上げようとした別の職員1名の手を負傷させた。その後、110番通報（14時22分）により小田原警察署警官が駆けつけ逮捕となった。

## 1 市民等からの問い合わせ状況及び意見の概要

### 1 問い合わせ状況

- 生活保護の不適切な行為に関して、市民等から窓口、電話、インターネット等により、2,000件を超えるご意見を受け付けており、こうしたお問い合わせに対し、全庁で応援体制を組み対応してきた。

合計 2,367件（平成29年2月15日現在）

### 2 意見の概要

#### (1) 不適切表現のあるジャンパー作成、継続着用、着用訪問について

- ・市民を支える職員がこの様なジャンパーを作成、着用することは、職員の意識・資質に問題がある。（疑問を感じる。）
- ・受給者からは保護を受けさせないように感じる。人権問題である。差別体質がある。
- ・なぜ10年間も気づかなかったのか。言えない雰囲気があったのか。
- ・士気をあげるなら他の方法もあったはず。不正受給はほんの一部ではないか。
- ・ジャンパーを着て訪問すれば他人から生活保護世帯だと分かってしまう。
- ・厳しい職場環境の中で、そろいのジャンパーを作成して連帯感を高揚させることは理解できる。

#### (2) 生活保護者への対応について

- ・職員は弱者を守るべきであり配慮がない。
- ・やむを得ず保護を受けている人たちの気持ちがわかっていない。
- ・憲法で保障されている生存権や生活保護法の理念について正しい理解をして欲しい。
- ・生活保護不正受給を許してはならないという考えは理解できる。

#### (3) 職員について

- ・着用していた職員は厳重注意ではなくもっと厳罰とすべきである。
- ・市長は責任をとるべきである。職員の適正配置、福祉職の採用配置を望む。
- ・対象の職員の氏名の公表をすべきである。職員に人権研修をすべきである。
- ・市役所全体が信用できなくなった。
- ・処分は不要である。寛大な処分を。前を向いて頑張ってもらいたい。
- ・今回の手段は問題であるが、「正当な志」はなくさないで欲しい。

#### **(4) 今後の対応について**

- ・原因究明が必要であり関係者からの聞き取りをしっかりと行うべきである。
- ・処分で終わりではなく、今後どのように改善していくのかをしっかりと考えていくべきである。
- ・関係した職員だけでなく、全庁的な人権、意識改革の研修が必要である。
- ・問題点はしっかりと反省し、これから前を向いて頑張る欲しい。

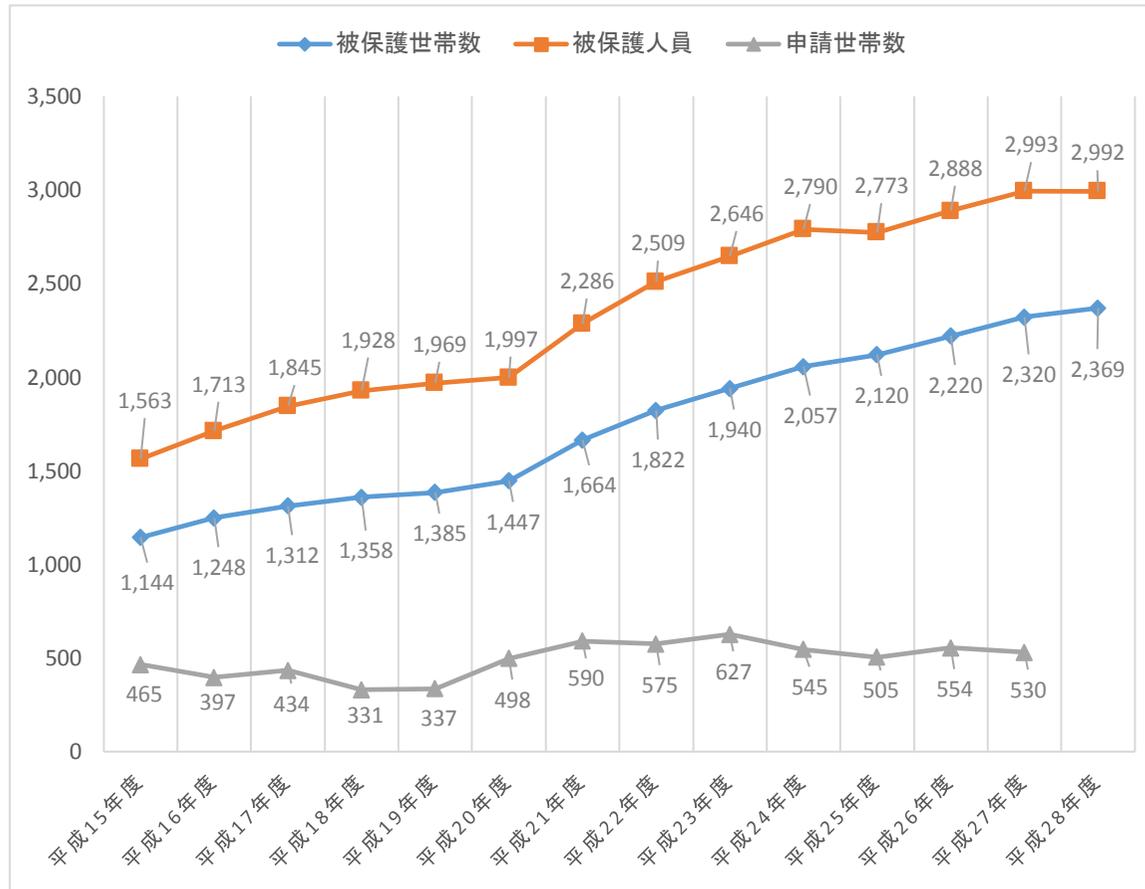
#### **(5) 本件に関する窓口対応について**

- ・職員の対応が悪い。(横柄な口調、上司を直ぐに出さない。望む部署に電話をつながない。)

## 本市生活保護行政の状況

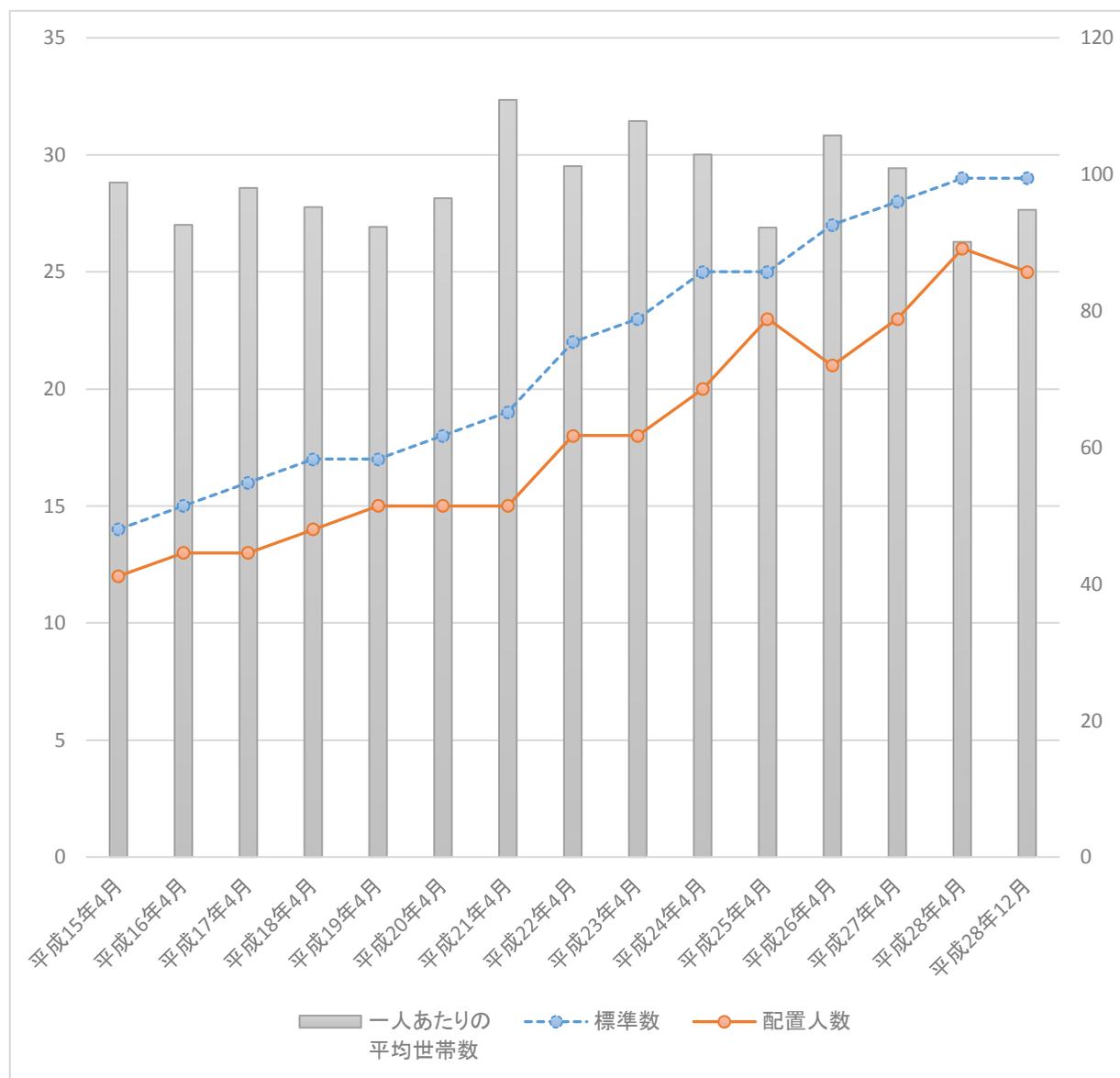
- 生活保護の推移(グラフ)
- ケースワーカー数等の推移(グラフ)
- 不正受給の推移(グラフ)
- 生活保護行政全般(表)
  - 保護費総額、被保護世帯数、被保護世帯人員数、保護率、世帯類型別件数・構成比、保護の開始・廃止状況
  - 保護申請から決定までに要した日数別内訳、文書指導件数及びそれに基づく停廃止件数
  - 廃止理由の内訳及び内訳別件数
- 職員体制(表)
  - 生活保護査察指導員の人数、資格別・年齢別・在職年数別の内訳
  - ケースワーカーの人数、資格別・年齢別・在職年数別の内訳
  - ケースワーカー1人あたりの持ちケース数・持ち世帯数、生活保護担当部署職員男女比
- 平成28年度生活保護業務の実施方針
- 平成28年度生活保護業務の実施方針に基づく事業計画
- 平成28年度生活保護担当職員の研修一覧

## 生活保護の推移



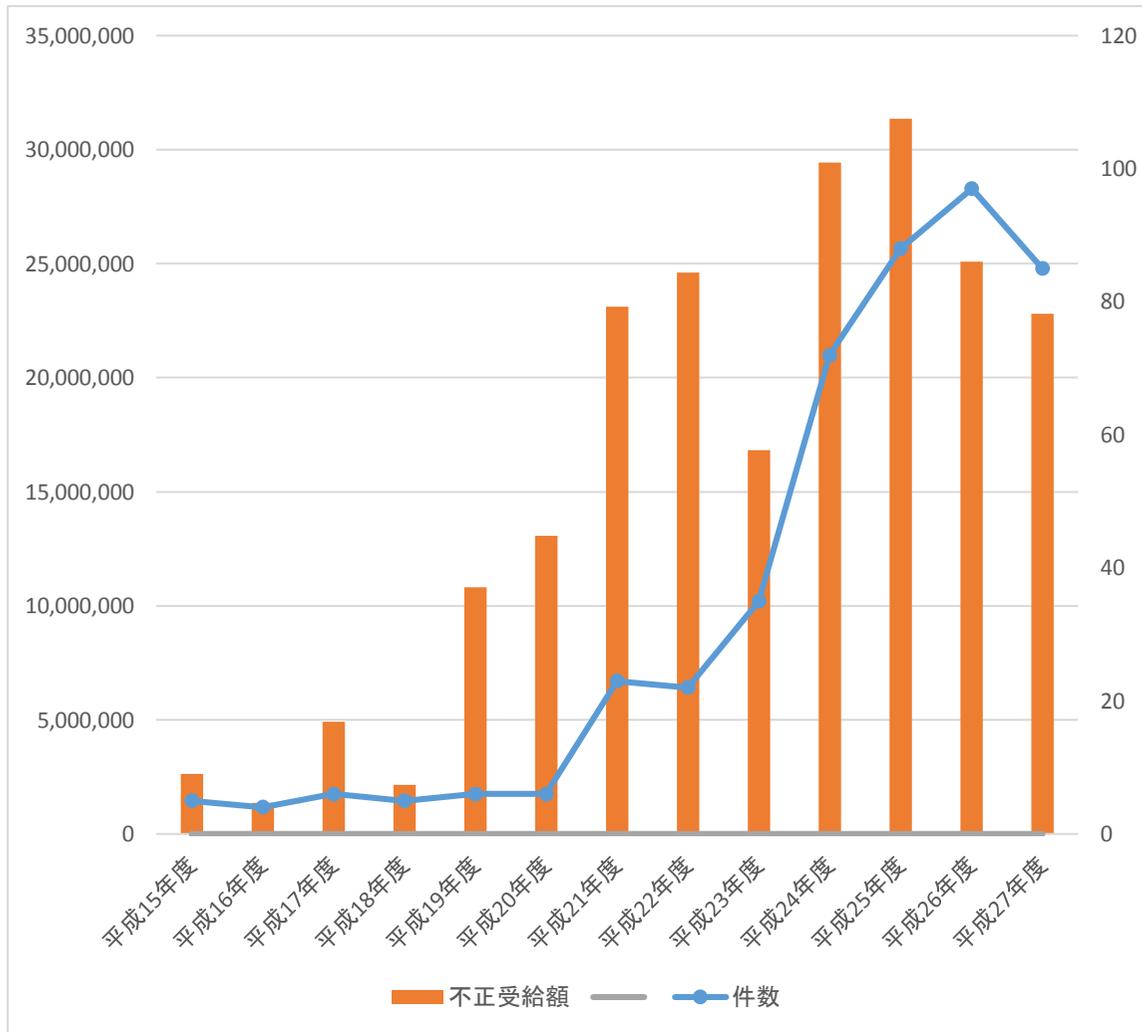
	被保護世帯数	被保護人員	申請世帯数
平成15年度	1,144	1,563	465
平成16年度	1,248	1,713	397
平成17年度	1,312	1,845	434
平成18年度	1,358	1,928	331
平成19年度	1,385	1,969	337
平成20年度	1,447	1,997	498
平成21年度	1,664	2,286	590
平成22年度	1,822	2,509	575
平成23年度	1,940	2,646	627
平成24年度	2,057	2,790	545
平成25年度	2,120	2,773	505
平成26年度	2,220	2,888	554
平成27年度	2,320	2,993	530
平成28年度	2,369	2,992	

## ケースワーカー数等の推移



年度	標準数	配置人数	過不足数	一人あたりの平均世帯数
平成15年4月	14	12	-2	98.8
平成16年4月	15	13	-2	92.6
平成17年4月	16	13	-3	98
平成18年4月	17	14	-3	95.2
平成19年4月	17	15	-2	92.3
平成20年4月	18	15	-3	96.5
平成21年4月	19	15	-4	110.9
平成22年4月	22	18	-4	101.2
平成23年4月	23	18	-5	107.8
平成24年4月	25	20	-5	102.9
平成25年4月	25	23	-2	92.2
平成26年4月	27	21	-6	105.7
平成27年4月	28	23	-5	100.9
平成28年4月	29	26	-3	90.1
平成28年12月	29	25	-4	94.8
平成29年1月		26		
平成29年4月(予定)		30		

## 不正受給の推移



	件数	不正受給額
平成15年度	5	2,639,536
平成16年度	4	1,357,677
平成17年度	6	4,913,495
平成18年度	5	2,147,979
平成19年度	6	10,807,761
平成20年度	6	13,069,844
平成21年度	23	23,118,790
平成22年度	22	24,602,797
平成23年度	35	16,833,947
平成24年度	72	29,441,496
平成25年度	88	31,360,262
平成26年度	97	25,103,919
平成27年度	85	22,815,614

生活保護行政全般(保護費総額、被保護世帯数、被保護世帯人員数、保護率、世帯類型別件数・構成比、保護の開始・廃止状況)

	扶助費 決算額 (円)	被保護 世帯数	被保護 人員	保護率 (%)	世帯類型別					保護の開始・廃止状況			
					高齢者世帯	母子世帯	障害者世帯	傷病者世帯	その他世帯	相談 実件数	申請件数	開始件数	廃止件数
					構成比	構成比	構成比	構成比	構成比		申請率	開始率	
平成19年度	3,339,027,121	1,385	1,969	9.90	689	95	147	320	133	492	337	306	294
					49.7%	6.9%	10.6%	23.1%	9.6%		68.5%	62.2%	
平成20年度	3,514,603,564	1,447	1,997	10.05	739	88	162	320	138	616	498	452	337
					51.1%	6.1%	11.2%	22.1%	9.5%		80.8%	73.4%	
平成21年度	4,023,307,841	1,664	2,286	11.52	828	90	167	385	190	908	590	582	348
					49.8%	5.4%	10.0%	23.1%	11.4%		65.0%	64.1%	
平成22年度	4,350,543,503	1,822	2,509	12.64	897	95	180	380	268	797	575	554	464
					49.2%	5.2%	9.9%	20.9%	14.7%		72.1%	69.5%	
平成23年度	4,760,723,161	1,940	2,646	13.38	957	99	189	416	271	784	627	569	427
					49.3%	5.1%	9.7%	21.4%	14.0%		80.0%	72.6%	
平成24年度	4,939,762,582	2,057	2,790	14.18	1,032	110	200	405	306	809	545	513	440
					50.2%	5.3%	9.7%	19.7%	14.9%		67.4%	63.4%	
平成25年度	4,866,899,602	2,120	2,773	14.14	1,111	97	215	399	292	721	505	463	369
					52.4%	4.6%	10.1%	18.8%	13.8%		70.0%	64.2%	
平成26年度	5,171,505,690	2,220	2,888	14.80	1,198	98	225	378	303	717	554	511	403
					54.0%	4.4%	10.1%	17.0%	13.6%		77.3%	71.3%	
平成27年度	5,309,745,831	2,320	2,993	15.42	1,287	99	237	318	368	801	530	475	411
					55.5%	4.3%	10.2%	13.7%	15.9%		66.2%	59.3%	
平成28年度	5,398,959,000	2,369	2,992	15.48	1,346	88	255	304	371	570	329	314	273
					56.8%	3.7%	10.8%	12.8%	15.7%		57.7%	55.1%	

※扶助費決算額のうち、平成28年度は当初予算額

※被保護世帯数、被保護人員、保護率、世帯類型別、保護の開始・廃止状況のうち、平成28年度は12月現在の数値

生活保護行政全般（保護申請から決定までに要した日数別内訳、文書指導件数及びそれに基づく停廃止件数）

	生活保護申請から決定までに要した日数別内訳			文書指導件数及びそれに基づく停廃止件数		
	14日以内 (人)	30日以内 (人)	30日以上 (人)	文書指導指示 (件)	指導指示に基づく 停止(件)	指導指示に基づく 廃止(件)
平成19年度	103	202	0	9	1	1
平成20年度	169	287	0	11	0	2
平成21年度	237	336	0	10	0	3
平成22年度	212	342	0	43	2	4
平成23年度	204	369	0	35	6	6
平成24年度	193	318	0	28	0	0
平成25年度	187	279	0	19	0	0
平成26年度	181	329	0	12	0	1
平成27年度	163	311	0	11	1	1
平成28年度	105	209	0	18	0	0

※平成28年度は12月末現在の数値

生活保護行政全般(廃止理由の内訳及び内訳別件数)

	廃止理由の内訳及び内訳別件数													
	総数	世帯主の 疾病治癒	世帯員の 疾病治癒	死亡	失踪	就労収入 増	稼働者の 転入	社会保障 増	仕送り増	親類等引 取り	施設入所	医療費の 他法負担	ケース移 管	その他
平成19年度	294 (67)	8 (8)	0	74	60	32 (29)	4 (4)	9 (9)	5 (5)	14 (12)	2	5	26	55
平成20年度	338 (86)	7 (7)	2	78	105	43 (40)	6 (6)	12 (11)	5 (5)	15 (12)	3	0	13	49 (5)
平成21年度	348 (75)	14 (6)	1	75	81	53 (41)	1 (1)	16 (13)	0	6 (6)	3	0	25 (1)	73 (7)
平成22年度	427 (80)	4 (1)	2 (1)	100	99	76 (50)	1 (1)	17 (7)	4 (3)	13 (8)	1	0	29	81 (9)
平成23年度	418 (75)	2 (1)	0	93	124	68 (52)	2 (1)	13 (8)	1	13 (6)	7	2	23	70 (7)
平成24年度	440 (92)	2	0	101	92	82 (61)	1	11 (10)	3	11 (8)	3	3	47 (5)	84 (8)
平成25年度	369 (64)	6	0	100	51	86 (50)	1	4	0	9 (6)	10	1	28 (1)	73 (7)
平成26年度	403 (52)	0	0	125	49	86 (42)	0	15 (7)	3 (1)	7	3	0	45 (2)	70
平成27年度	411 (29)	1	0	118	38	92 (18)	0	18 (6)	2 (1)	13 (1)	2	0	38	89 (3)
平成28年度	265 (24)	0	0	84	33	60 (19)	2 (1)	11 (2)	0	6 (2)	1	0	21	47

※下段の括弧書は辞退数

※その他内容:葬祭扶助支給済み、逮捕・拘留、手持金で生活可能、他法他施策の活用(年金、障害年金、失業給付金など)、最低生活費を上回る預貯金の発覚、  
法第27条に基づくもの(指導・指示違反、就労指導指示違反、申告義務指導違反、病院受診指示違反など)、最低生活費の減少、交通事故補償金受領、辞退申し出、  
遺産収入、資産売却益にて生活可能、離婚解決金受領

※平成28年度は12月末現在の数値

職員体制(生活保護査察指導員の人数、資格別・年齢別・在職年数別の内訳)

	査察指導員人数	資格別内訳				年齢別内訳			在職年数別								
		社会福祉主事資格	社会福祉士資格	精神保健福祉士資格	臨床心理士資格	40歳代	50歳代	平均年齢	1年未満	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年以上	平均在職年数
平成19年度	2	2	1	0	0	2	0	—	0	1	1	0	0	0	0	0	1.5年
平成20年度	3	3	1	0	0	6	0	—	1	0	1	1	0	0	0	0	1.7年
平成21年度	3	3	1	0	0	3	0	—	0	1	0	1	1	0	0	0	2.7年
平成22年度	3	3	1	0	0	3	0	—	0	1	1	0	1	0	0	0	2.3年
平成23年度	5	5	1	0	0	5	0	—	2	0	1	1	0	1	0	0	2.0年
平成24年度	4	4	1	0	0	4	0	—	0	2	0	0	1	0	1	0	3.0年
平成25年度	4	4	1	0	0	4	0	—	2	0	1	0	0	0	0	1	2.3年
平成26年度	4	4	1	0	0	4	0	47.7歳	1	1	0	0	0	0	0	2	4.3年
平成27年度	4	4	1	0	0	3	1	48.0歳	0	1	2	0	0	0	0	1	3.5年
平成28年度	4	4	1	0	0	2	2	48.7歳	1	0	0	1	1	0	0	1	4.3年

※各年度4月1日現在

職員体制(ケースワーカーの人数、資格別・年齢別・在職年数別の内訳)

	ケースワーカー人数	資格別内訳				年齢別内訳					在職年数別								
		社会福祉主事資格	社会福祉士資格	精神保健福祉士資格	臨床心理士資格	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代以上	平均年齢	1年未満	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年以上	平均在職年数
平成19年度	15	15	0	0	0	5	7	3	0	—	4	3	6	2	0	0	0	0	1.9年
平成20年度	15	15	0	0	0	6	6	3	0	—	3	4	3	5	0	0	0	0	1.7年
平成21年度	15	15	0	0	0	7	4	4	0	—	3	3	4	3	2	0	0	0	1.9年
平成22年度	18	18	0	0	0	9	3	5	1	—	5	3	2	4	3	1	0	0	2.0年
平成23年度	18	18	0	0	0	11	5	3	1	—	4	5	3	2	2	2	0	0	1.9年
平成24年度	21	21	0	0	0	15	5	0	1	—	6	4	4	2	2	2	1	0	2.0年
平成25年度	23	23	0	0	0	15	5	3	0	—	7	5	4	3	2	2	0	0	1.8年
平成26年度	22	22	0	0	0	15	4	3	0	29.4歳	4	6	5	3	2	2	0	0	2.0年
平成27年度	23	23	1	0	0	14	7	2	0	29.1歳	6	4	5	4	2	2	1	0	2.2年
平成28年度	25	25	2	0	0	14	8	1	2	31.4歳	7	5	3	5	3	2	0	0	2.0年

※各年度4月1日現在

職員体制(ケースワーカー1人あたりの持ちケース数・持ち世帯数、生活保護担当部署職員男女比)

	ケースワーカー人数	持ちケース数		持ち世帯数		生活保護担当部署職員数			(参考)一般職職員数		
		ケース数	CW1人あたり 持ちケース数	世帯数	CW1人あたり 持ち世帯数		男性	女性		男性	女性
平成19年度	15	1,969	131.3	1,385	92.3	19	19	0	1,048	761	287
平成20年度	15	1,997	133.1	1,447	96.5	20	20	0	1,036	746	290
平成21年度	15	2,286	152.4	1,664	110.9	20	20	0	1,042	734	308
平成22年度	18	2,509	139.4	1,822	101.2	23	22	1	1,056	723	333
平成23年度	18	2,646	147.0	1,940	107.8	24	23	1	1,059	713	346
平成24年度	21	2,790	132.9	2,057	98.0	26	25	1	1,073	708	365
平成25年度	23	2,773	120.6	2,120	92.2	28	28	0	1,122	737	385
平成26年度	22	2,888	131.3	2,220	100.9	29	27	2	1,134	742	392
平成27年度	23	2,993	130.1	2,320	100.9	31	27	4	1,135	733	402
平成28年度	26	2,999	115.3	2,342	90.1	34	29	5	1,131	727	404

※各年度4月1日現在

## 平成28年度生活保護業務の実施方針

小田原市福祉事務所

### 【実施方針策定の背景】

本市における生活保護の状況は、平成28年3月現在で被保護世帯2,355世帯、被保護人員3,016人、保護率15.57%となっており、依然として増加傾向が続いている。我が国の社会的な人口傾向である少子高齢化については本市も同様であり、被保護世帯に占める「高齢者世帯」の割合は約55%と過半数を占め、今後も増加していくものと思われる。また、いわゆるリーマンショック以降の長引く経済・雇用情勢の影響による「その他世帯」については、平成19年度の133世帯から平成28年3月現在で373世帯と増加傾向にある。本市管内の有効求人倍率は1.33倍（平成28年2月時点）と雇用情勢は安定回復傾向であるが、安定・継続した就業にともなう生活保護からの自立については依然として困難な状況である。なお、母子、障害者、傷病者世帯については、本市被保護世帯の増加に比して大幅な増加とはなっていない。

こうした、少子高齢化や雇用情勢不安の影響による生活保護受給者数全体の増加は、今後も同様の傾向を踏まえ継続していくものと予測される。

国では、このような生活保護受給者の増加を背景に、平成25年度に生活保護法の一部改正を行い、平成27年度にも就労支援促進計画の策定や後発医薬品の更なる使用促進を実施する等、保護の適正実施に努める取り組みを行ってきた。さらに、第二のセーフティネットの役割を持った生活困窮者自立支援法が施行され、生活困窮者への自立支援を強化することとなった。本市福祉事務所における平成27年度の自立支援相談件数は218件となっており、生活保護に至る前の生活困窮者の相談窓口として大きな役割を果たしている。

いずれにしても、社会的なセーフティネットである生活保護制度が担うべき責務として、常に現代的な複雑・多様化した社会問題への対応が求められ、その実施機関として、より一層の適正な判断と運営が重要視される。今後は自立支援プログラムの活用や現業員による個別支援

はもとより、生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援事業、住居確保給付金支給事業、学習支援事業とも連携しつつ生活保護制度の適正実施に努めてまいりたい。これらを確実に運営するにあたっては、組織的かつマニュアル化した実施体制づくりを行うとともに、随時に所内での意思統一を図るための所内会議や研修を開催することにより、事務執行の一層の効率化・迅速化を強く認識していかなければならない。

## 【平成27年度実施方針に対する評価】

平成27年度における実施方針に対する評価としては次の事項が挙げられる。

### 1 所内チームの再編

生活保護業務の各種懸案事項や職員の資質向上を図るべく、所内チームの8つを再編し、さらに、生活困窮者自立支援事業や経理事務の担当者も交えて活動を行った。このことにより、横断的な進行管理を行うことが出来た。

また、毎月1回各チームのリーダーと査察指導員による会議（チームリーダー会議）を平成27年度についても実施し、各チームの業務進捗状況や課題について報告を行うことで、所内の情報共有を行うことが出来た。

### 2 訪問活動の適正実施

年度当初に策定された年間計画を確実に実施するため、訪問計画表に基づき訪問を行った。また、査察指導員は四半期ごとに各ケースワーカーの訪問計画表を見直し、訪問計画が未達となりそうな世帯が確認された場合、個別にケースワーカーに指導を行い、速やかに訪問を実施させた。

なお、新規保護開始世帯については、生活保護制度について改めて説明を行い、早期に生活の安定を図る必要があるため、初回の訪問については日程調整のうえ早期に実施するよう努めた。

### 3 適正な保護決定事務の確保について

現業員の業務遂行に必要な知識や技能の習得のために、定期的に所内研修会を実施、庁外の研修会にも積極的に参加した。

また、月1回開催している所内会議は課内の重要な情報共有の場であり、活発な意見交換が行われている。所内で抱えている問題や懸案事項について検討し、制度改正があれば資料を配布し、担当者が解説を行いつつ各ケースワーカーに周知を行うことで知識を深め合うことが出来た。

また、例年実施している自主的内部点検作業によりケースファイルを適宜相互確認することで、家庭訪問時の指導内容について相互の助言を行い、援助方針の修正、自立支援医療の適用等他法他施策の利用状況の確認等を行っている。

#### 4 介護扶助の適正実施

高齢者世帯の増加に伴い、医療扶助費同様、介護扶助費についても例年増加傾向であることから、前年同様、介護事務支援員（非常勤特別職）を1名雇用した。同支援員は介護支援専門員の資格を有していることから、ケアプランの確認を行い、被保護者の要介護状態を考慮しつつ、適切な介護サービスが行われるようケアマネージャー等と意見交換し、適正実施を行うことが出来た。

一方、平成27年度の実施方針の中で定めた次の事項については、十分に機能を果たせていないと判断される。

##### 1 実施体制の強化（現業員の確保）

保護の実施体制については、人事担当部門への人員要望により平成25年4月1日付けで現業員2名の増員が図られたが、本市における新たな事業への人員確保の影響により、平成26年2月に1名、平成26年4月にさらに1名の現業員が減員された。

しかし、かねてからの人員要望もあり、平成27年度においては4月に1名の増員、また12月にも追加で2名の増員が図られ、人員確保の要望に対し一定の配慮を得ることが出来た。

平成27年度被保護世帯数の増加により、社会福祉法第16条に定める現業員の標準数が29名に増加となった。これにより、現在3名の不足が生じていることとなる。引き続き、人事担当部門に現業員の増員要望を実施していく必要がある。

##### 【生活保護法施行事務監査における指摘事項等】

平成27年度の神奈川県生活保護法施行事務監査においては、保護費の窓口払い縮減に向けた見直しを行うよう指摘があった。監査直近月（平成27年10月）の定例支給分の窓口払いの割合は14.5%であったが、その中でも窓口払いの理由が不適切な事例については見直しを行うよう指導があった。

また、現業員の配置数が、社会福祉法第16条に定める標準数に対して5名不足している状況から、被保護世帯に適切な指導援助を行うことができないと指摘があり、こうした背景から訪問基準の設定が適切でないとされた事例や、援助方針の見直しが適切に行われていない、他法他施策の検討がなされていない、費用負担（法第73条）の適用誤り、加算の誤認定といった事例の指摘があった。

さらに、他法他施策活用において有効である年金制度については、従来58歳到達者のみを対象として台帳に記載管理を行っていたが、厚労省通知「年金制度及び不動産等の資産活用の徹底等について」を踏まえ、60歳以上の生活保護受給者を対象として作成し、その加入状況を組織的に管理するよう指摘があった。

### 【実施方針の策定】

以上の背景及び平成27年度の評価、監査指摘事項等を踏まえ、社会保障制度の根幹としての生活保護法のもつ意義と役割を生活保護業務従事者全員が十分に認識するとともに、市民の最後の拠り所である本法を安定的かつ有効に機能させるため、本市における平成28年度の生活保護業務の実施方針を次のように定める。

## 1 実施体制の強化

### (1) 現業員の確保及び資質向上

現業員数については、毎年のように増員を行っているところであるが、被保護世帯数の増加に伴い標準数も増加しているため、平成28年4月現在3名不足している。現業員の標準数確保に向けて、引き続き人事担当部門に積極的に増員要望を行っていく。

また、現業員の業務遂行に必要な専門知識や技能習得のために、定期的に所内研修会を実施し、外部の研修会・研究会に積極的に参加するとともに、所内で抱えている問題や懸案事項を抽出し、月に1回開催する所内会議において、その解決策を協議する。さらに、自主的内部点検事業については今年度も引き続き継続し、相互にケースファイルの確認を行うことで、査察指導員及び現業員の資質の向上を図るものである。

### (2) 所内チームの再編

昨年度は機構改革に伴い、生活保護業務と自立支援業務が一体となり新たな課となったため、8つのチームについて一部再編を行った。昨年度を踏襲しつつ、マニュアル整備チームについて廃止し、同チームで集約された各種資料の管理活用を推進していくため、他法推進チ

ームを新設した。他法他施策である自立支援医療制度や障害年金について活用を検討していくことで、より適正な生活保護制度の運用に寄与するものである。

① 自立支援プログラムチーム

自立支援プログラムの整備、自立支援プログラムに関する実績・統計等

② 就労支援対策チーム

就労支援プログラムの整備、就労支援員との連絡・調整、求人開拓・定着の推進、公共職業安定所との連携等

③ システム・本締めチーム

システム業者との連絡・調整、法改正及び基準改定への対応、月締めにおける確認業務、マイナンバー制導入に関する調整等

④ 無低・ホームレス対策チーム

無低運営者との連絡・調整、無低入所者に関する就労支援員との連絡・調整、行旅死亡人に関する取扱い業務、県及びホームレス支援団体との連絡・調整等

⑤ 不正受給対策チーム

課税状況調査の進行管理、市民通報に関する確認業務、不正受給の追及に関する企画・運営等

⑥ 滞納整理対策チーム

返還金の収納確認、経理担当者との連絡・調整、未収金督促に関する企画・運営等

⑦ 自主的内部点検チーム

ファイルチェック作業に関する企画・運営、ファイルチェック指摘修正に関する進行管理、ファイルチェック各種様式の整備、所内研修の企画・運営等

⑧ 他法推進チーム

所内取り決め等内部マニュアルの整備管理、年金に関する台帳整備、障害年金プログラム、その他活用可能な他法他施策の検討等

## 2 生活保護制度の適正な運営実施

### (1) 訪問活動の適正実施

訪問調査活動は、保護要件の検証や適切な支援を行っていくうえで重要なものであり、現業業務の基本となるものであることから、年度当初に訪問調査目的を踏まえた年間計画を策定し、計画した訪問調査を確実に実施するとともに、被保護世帯の状況に応じた随時訪問を実施し、必要な調査を行う。査察指導員は四半期ごとに訪問が実施されていない世帯を抽出し、担当する現業員と訪問方法について検証する。また、現業員の進行管理にあたっては、査察指導員台帳を整備活用することで、的確な指示・助言を行い、計画的な訪問調査活動が実施できるよう努める。

### (2) 保護費窓口払いの縮減に向けた見直し

近年話題となった現業員による生活保護費の詐取は、ひとえに実施機関での現金の取り扱いについて意識やモラルの低下が引き起こしたものである。

本市福祉事務所においてこうした事案の対策として、既に、生活保護費支給マニュアルを策定し保護費の厳正な取り扱いに努めているところである。同マニュアルに基づき、現金を取り扱う際には現金取扱員の監視のもと経理担当が支給を行うことで現業員による不正が生じることは無い。また、他福祉事務所で発生した保護費の搾取等事件についても随時所内へ情報発信し、注意を促している。

昨年度の県監査直近月（平成27年10月）の定例支給分の窓口払いの割合が14.5%と高い値であったため指摘事項となったが、平成28年度内にこの割合を10.0%以下に縮減するよう目標を設定した。そのためには、毎月窓口払いの対象世帯についてリスト出力を行い、現業員相互に確認を行うことで口座振替への移行を促すこと、また、毎月の定例支給日に各無低の管理者と面談を行い、口座振替移行への協力を依頼する等により、真にやむを得ない場合を除き原則口座振替への変更を進めていくものである。

### (3) 他法他施策の適正な活用

自立支援医療、指定難病医療、障害者サービス、各種年金、児童扶養手当といった他法他施策の利用は生活保護制度に優先し活用されるものである。

被保護世帯員がこうした制度の利用を見逃し、適用されないことの無いように所内で対象者の抽出作業を行い、注意を払う。

また、所内チームとして今年度編成した他法推進チームにおいては、こうした制度利用について、現業員に対し所内会議やマニュアル整備配布等により知識を還元し、現業員の経験不足に伴う被保護世帯への助言指導が不十分にならないよう努める。

### 3 医療扶助・介護扶助の適正運営

#### (1) 医療扶助及び介護扶助の適正実施

高齢者世帯の増加に伴い、医療扶助費と同様に介護扶助費についても増加傾向にあり、法の安定的な運用には医療扶助・介護扶助の適正な実施が求められている。

医療扶助については、退院促進員（非常勤特別職）による施設入所の検討を行うことで入院患者が安定した療後の生活を送ることが出来るよう検討しつつ、扶助費の削減に結びつけていく。また、通院患者についても、診療報酬改定に伴う「お薬手帳」の活用について、各世帯の訪問の際に説明し積極的に活用してもらうよう説明を行う。また、ジェネリック医薬品の使用推奨についても昨年同様各世帯に対し啓発を行うよう努める。

介護扶助については、介護事務支援員1名（非常勤特別職）を前年同様配置し、介護券交付処理簿と介護給付費公費受給者別一覧表の照合、ケアプランの確認及び見直しのための指導、要介護状態にある高齢者の介護施設入所支援等を行い、介護扶助の適正実施を図っていく。

事項	年月	28年	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	29年	1月	2月	3月	担当者	備考		
		4月																
課題改善	現業員の確保					○	○	○							課長・SV	人事担当部門に対する、現業員の増員要望		
	窓口払いの縮減	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	SV・CW	定例支給分の窓口払い分について、随時の口座払い切り替えを検討		
	適正な保護決定事務の確保	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	SV・CW	所内会議での周知、所内チームの活用による他法他施策の適切な運用		
	介護扶助適正実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	介護事務支援員・CW(介護班)	介護事務支援員の配置、ケアプランの点検による介護扶助の適正実施		
重点項目	就労支援事業(適正化対策事業)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	就労支援対策チーム	就労支援員によるきめ細かな就労支援及びハローワークとの共同事業の活用		
	収入・資産状況調査、扶養義務調査等(適正化対策事業)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	CW(庶務班)	新規申請時及び随時、法29条調査、扶養義務調査を実施		
	障害者年金受給資格確認業務(適正化対策事業)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	他法他施策推進チーム	障害年金申請プログラムを活用した資格確認の実施		
	自立支援医療適用確認業務(適正化対策事業)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	CW(医療班)	電子レセプトを活用した、自立支援医療の適用可否の確認		
	重点的扶養能力者実地調査(適正化対策事業)				○										SV・CW	休日を利用して、市内在住の重点的扶養能力者の実地調査を実施。		
	課税状況調査及び返還決定(適正化対策事業)			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	不正受給対策チーム	不正受給対策チームを中心とした課税調査の早期実施及び早期是正		
	後発医薬品の使用促進(適正化対策事業)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	CW(医療班)	パンフレットの改定・配布、関係機関との調整		
	費用返還・戻入金収納状況把握業務(自主的内部点検事業)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	滞納整理対策チーム	滞納整理対策チームは月初に返還金の収納状況を把握し、地区担当員と連携した督促の実施		
	ケースファイル相互確認(自主的内部点検事業)			○	○	○	○	○	○	○	○				自主的内部点検チーム	自主的内部点検チームは年間計画を策定し、現業員全員で相互にケースファイルをチェック		
	新規開始ケース引継状況確認(自主的内部点検事業)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	SV	査察指導員の進行管理により、調査担当から地区担当への引継ぎ内容と進行状況確認		
経常業務	収入把握等	一斉収入申告徴収			○	○										CW(庶務班)		
		年金改定			○	○											CW(庶務班)	
		恩給改定・老齢福祉年金				○											CW(庶務班)	
		児童扶養手当改定・除外	○				○					○					CW(庶務班)	
		児童手当認定替え			○									○			CW(庶務班)	
		賞与認定			○	○						○	○				CW(庶務班)	
	教育扶助	教材費調査(小・中)			○										○		CW(庶務班)	
		教材費支給(小・中)				○									○		CW(庶務班)	
		給食費除外					○										CW(庶務班)	
		給食費認定											○				CW(庶務班)	
		給食費調査													○		CW(庶務班)	
	一括認定	平常着・入学準備金支給	○												○		CW(庶務班)	
		基準改定・冬季加算除外	○														システム・本締めチーム	
		介護保険料認定替え	○														システム・本締めチーム	
	住宅扶助	公営住宅家賃認定替え															○	CW(庶務班)
病状調査		傷病者世帯病状調査	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		CW	
		長期入院患者病状調査															CW(医療班)	退院促進員によるきめ細かな支援の実施
レセプト点検(適正化対策事業)		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		CW(医療班)		
ケース棚卸、援助方針及び訪問基準の見直し																○	SV・CW	援助方針については、世帯状況変化の際に随時見直しあり
ケース検討会・診断会議		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			課長以下	
県施行事務監査																	課長以下	施行事務監査日程:11月29日(火)~12月2日(金)
統計				○	○												統計担当	
研究会・議会	所内会議	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		課長以下	月末に開催。他法他施策についての研修及び事務改善、福祉事務所の課題について検討を行う	
研修	新任職員研修	総括・医療・介護扶助研修	○	○													自主的内部点検チーム	
		QJT(第1期)	○	○	○												CW	ケースワーカーとしての基礎知識の習得
		QJT(第2期)				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		CW	ケースワークの実践、新規調査
	外部研修	嘱託医研修(適正化対策事業)													○		CW(医療班)	精神疾患の具体的なケース事例に基づき、精神科嘱託医を講師として研修を行う
		外部講師研修(適正化対策事業)													○		CW(庶務班)	所内の課題を抽出し、関連機関に講師を依頼し、研修を行う
		全国研修会(ケースワーカー)					○										CW	
		県新任査察指導員研修					○											SV
県新任地区担当員研修					○											CW		
県地区担当員研修					○											CW		

平成28年度 研修一覧

研修会等の名称	主催	研修会等の内容	講師
新任ケースワーカー基礎研修	所内	新任ケースワーカーに対し、生活保護制度についての総括的な説明に加え、ケースワークにおいて必要となる知識及び技能について、査察指導員及びベテランケースワーカーより講義。	査察指導員及びベテランケースワーカー (所内)
新任非常勤職員基礎研修	所内	平成27年4月より採用となった非常勤職員（生活保護：就労支援員、生活困窮者自立支援：就労支援員、相談支援員）に対し、生活保護及び生活困窮者自立支援制度の基礎的内容についてベテランケースワーカーより講義。	ベテランケースワーカー (所内)
新任生活保護担当者実務研修	所内	新任査察指導員及び新任ケースワーカーに対し、生活保護決定実務、他法他施策の活用等の実務について、ベテランケースワーカーより講義。	ベテランケースワーカー 2名 (所内)
神奈川県生活保護事務研究協議会・研修会	所外	査察指導員及びケースワーカーに対し、川崎市における健康管理支援事業への取り組みについて、川崎市職員による講義。	川崎市職員 (所外)
スキルアップ研修（OJT）	所内	入庁1～2年目職員を対象とし、生活保護業務及び市職員として必要な知識の向上を図ることを目的に、管理者及びベテランケースワーカーを講師とした研修を実施。	管理者及びベテランケースワーカー (所内)
県新任査察指導員研修	所外	新任査察指導員を対象とした査察指導業務の知識及びケースワーカーへの指導方法、審査請求等についての研修に参加。	県生活援護課職員等 (所外)
生活保護ケースワーカー全国研修	所外	厚生労働省職員から基準改定について、さいたま市職員から自立支援への取組について、札幌市職員から就労支援についての講義を受講。また、グループ討議によるケースの適切な実態把握と対応についての意見交換。	厚生労働省職員及びさいたま市・札幌市職員 (所外)
県新任地区担当員研修	所外	新任ケースワーカーを対象とした生活保護の概要、生活保護実施要領（保護の決定、調査・他法他施策、助言指導（自立支援））についての説明のほか、疾病の基礎知識、医療扶助、面接技法、記録の書き方についての講義。	県内福祉事務所ケースワーカー経験者等 (所外)
医療扶助・介護扶助担当者連絡協議会研修会	所外	医療扶助・介護扶助について各市町村の担当職員が、日常業務における問題点や疑問点などをディスカッション方式で情報交換。また県生活援護課職員のオブザーバーとしての助言。	ディスカッション方式

研修会等の名称	主催	研修会等の内容	講師
生活保護システムセミナー	所外	北日本コンピュータサービス(株)の社員によるマイナンバー制導入に伴う最新の状況及び基準改定に伴うシステム改修の方法等についての講義。	北日本コンピュータサービス社員等 (所外)
県生活保護地区担当員研修	所外	県職員及び専門職員を講師とした審査請求、生活保護法第63条及び第78条の取扱い、障害を抱える方への理解等についての講義。	県生活援護課職員及び弁護士、社会福祉会職員等 (所外)
職員研修視察	所外	生活保護受給者への就労支援を先駆的に実施している自治体を訪問し、取組状況についてヒアリングを行う視察を実施。	大阪市職員、和歌山県職員 (所外)
県生活保護子ども支援研修	所外	各福祉事務所における子ども支援の取り組みについて情報交換を行うとともに、川崎市より受託して実施しているNPO法人による学習支援の取り組みについての講義。	NPO法人職員 (所外)
新規面接実践研修	所内	面接員の指導による、2年目の現業員を対象にした適正な申請受理方法及び面接技法の習得、面接調書作成についての実践研修(1人4～5件を面接)を随時実施。	面接員 (所内)
新規相談対応講座	所内	1年目のケースワーカー及び面接相談員(非常勤)の他法他施策等の知識を深め、新規相談業務の効率化を図るため、4回に渡りベテランケースワーカーより講義。講師についても、講義を行うことにより知識習得を再確認。	ベテランケースワーカー (所内)
小田原保健福祉事務所との合同研修会	所外	生活保護行政の円滑な実施のため、小田原警察署及び小田原保健福祉事務所と合同で暴力団対策や不正受給対策に係る研修会を開催。	小田原警察署員
市町村アカデミー研修	所外	生活保護制度の現状と課題、生活困窮者自立支援制度に関する講義や問題事例に基づく演習等により、生活困窮に係る諸問題に的確に対処できる能力の向上を図る。	市町村アカデミー職員他 (所外)
嘱託医研修	所内	生活保護の適正実施に必要な知識の習得のため、具体的事例を題材として嘱託医(精神科)の解説を加えながらディスカッション形式でのケーススタディを実施。	精神科嘱託医(所内)
新任ケースワーカー基礎研修	所内	新任ケースワーカーに対し、生活保護制度についての総括的な説明に加え、ケースワークにおいて必要となる知識及び技能について、査察指導員及びベテランケースワーカーより講義。	査察指導員及びベテランケースワーカー (所内)

研修会等の名称	主催	研修会等の内容	講師
新任非常勤職員基礎研修	所内	平成27年4月より採用となった非常勤職員（生活保護：就労支援員、生活困窮者自立支援：就労支援員、相談支援員）に対し、生活保護及び生活困窮者自立支援制度の基礎的内容についてベテランケースワーカーより講義。	ベテランケースワーカー (所内)
新任生活保護担当者実務研修	所内	新任査察指導員及び新任ケースワーカーに対し、生活保護決定実務、他法他施策の活用等の実務について、ベテランケースワーカーより講義。	ベテランケースワーカー 2名 (所内)
神奈川県生活保護事務研究協議会・研修会	所外	査察指導員及びケースワーカーに対し、就労準備支援事業への取り組みについて、インクルージョンネットかながわ講師による講義。	インクルージョンネットかながわ (所外)
スキルアップ研修（OJT）	所内	入庁1～2年目職員を主に対象とし、生活保護業務及び市職員として必要な知識の向上を図ることを目的に、管理者及びベテランケースワーカーを講師とした研修を実施。	管理者及びベテランケースワーカー (所内)
県新任査察指導員研修	所外	新任査察指導員を対象とした査察指導業務の知識及びケースワーカーへの指導方法、審査請求等についての研修に参加。	県生活援護課職員等 (所外)
県生活保護子ども支援研修	所外	各福祉事務所における子ども支援の取り組みについて情報交換を行うとともに、川崎市より受託して実施しているNPO法人による学習支援の取り組みについての講義。	NPO法人職員 (所外)
住民基本台帳ネットワークシステム担当者研修会	所外	住基ネットの近況、セキュリティ確保のための措置及び機器更改の概要について習得するとともに、社会保障・税番号制度について理解する。	総務省地方公共団体情報システム機構職員（所外）
生活保護ケースワーカー全国研修	所外	明治学院大学教授からアセスメント実践講座、厚生労働省職員から精神障害の理解について、および、発達障害者への支援についての講義があった。また、グループ討議によるケースの適切な実態把握と対応についての意見交換。	明治学院大学教授及び厚生労働省職員 (所外)
県新任地区担当員研修	所外	新任ケースワーカーを対象とした生活保護の概要、生活保護実施要領（保護の決定、調査・他法他施策、助言指導（自立支援））についての説明のほか、疾病の基礎知識、医療扶助、面接技法、記録の書き方についての講義。	県内福祉事務所ケースワーカー経験者等 (所外)
医療扶助・介護扶助担当者連絡協議会研修会	所外	医療扶助・介護扶助について各市町村の担当職員が、日常業務における問題点や疑問点などをディスカッション方式で情報交換。また県生活援護課職員のオブザーバーとしての助言。	ディスカッション方式

研修会等の名称	主催	研修会等の内容	講師
県生活保護地区担当員研修	所外	県生活援護課職員より監査及び審査請求の視点に基づく実施要領取扱のポイントについて、また、アスク・ヒューマン・ケア研修相談員による援助専門職のメンタルヘルス等について講義。	県生活援護課職員及び専門職員等 (所外)
県生活保護子ども支援研修	所外	各福祉事務所における子ども支援の取り組みについて情報交換をならびに、講師による講演およびグループワークにより、生活困窮世帯における子ども支援に関する基礎知識及び技術を習得。	公益財団法人職員 (所外)
新規面接実践研修	所内	面接員の指導による、2年目の現業員を対象にした適正な申請受理方法及び面接技法の習得、面接調書作成についての実践研修（1人4～5件を面接）を随時実施。	面接員 (所内)
新規相談対応講座	所内	1年目のケースワーカー及び面接相談員（非常勤）の他法他施策等の知識を深め、新規相談業務の効率化を図るため、4回に渡りベテランケースワーカーより講義。講師についても、講義を行うことにより知識習得を再確認。	ベテランケースワーカー (所内)
小田原保健福祉事務所との合同研修会	所外	生活保護行政の円滑な実施のため、小田原警察署及び小田原保健福祉事務所と合同で暴力団対策や不正受給対策に係る研修会を開催。	小田原警察署員
外部講師研修	所内	県社会福祉協議会職員による貸付制度等、生活困窮者を対象とした事業の説明および質疑討論を実施し職員の知識習得を図る。	県社会福祉協議会職員
嘱託医研修	所内	生活保護の適正実施に必要な知識の習得のため、具体的事例を題材として嘱託医（精神科）の解説を加えながらディスカッション形式でのケーススタディを実施。	精神科嘱託医（所内）

# 生活保護行政に関するアンケート結果 (速報版)

## 【アンケート概要】

目 的：本市生活保護行政の検証及び改善方策を検討する「生活保護行政のあり方検討会」における議論の資料とするため。

対 象：調査票1 平成19年度以降の保護係職員、保護係OB職員 75名  
調査票2 全職員（医療職を除く） 1488名

期 間：平成29年2月20日（月）から2月23日（木）

方 法：無記名方式（庁内LAN 公開羅針盤アンケート機能を使用）

回答状況：調査票1 回答者数：61名 回答率：81.3%

調査票2 回答者数：977名 回答率：65.7%

**調査票 1****平成 19 年度以降の保護係職員、保護係 O B 職員対象**

※特段の記載のない限り、表の中の単位は人数。

**回答率：81.3%**

回答	61
未回答	14

**I 基本事項****Q 1 保護係（福祉健康部・福祉政策課・生活支援課）に配属されたのはいつですか。**

平成 19 年度に在職していた。	18
平成 20 年度以降に配属された。	43

**Q 2 保護係に何年間在職していましたか。**

1 年未満	5
1 年以上 3 年未満	17
3 年以上 5 年以下	22
5 年超え	17

**Q 3 生活支援課（福祉政策課）は、初めての配属先ですか。**

はい	33
いいえ	28

**Q 4 保護係（福祉健康部・福祉政策課・生活支援課）に配属されたときの職名は何ですか。**

主事補・主事	37
主任・主査	17
係長・副課長	4
課長・副部長・部長	3

## II ジャンパー・グッズ関連

Q 1 あなたは、ジャンパー又はポロシャツを購入・着用したことがありますか。

	計	H19 在職	H20 以降 配属	H19 在職	H20 以降 配属
購入し、着用した	53	18	35	100%	81%
購入したが、着用していない	3	0	3	0%	7%
未購入・未着用	3	0	3	0%	7%
その他	2	0	2	0%	5%

(Q 1で、着用したことがあると答えた方)

Q 1 - 2 着用して生活保護受給者の家に訪問したことがありますか。

	計	H19 在職	H20 以降 配属	H19 在職	H20 以降 配属
ある	41	10	31	56%	84%
ない	14	8	6	44%	16%

(Q 1で、着用したことがあると答えた方)

Q 1 - 3 主にどのような場合に着用していましたか。(重複回答あり)

	計	H19 在職	H20 以降配属
作業着	27 (20)	7 (3)	20 (17)
防寒着	30 (27)	6 (5)	24 (22)
不正受給調査時	3 (2)	2 (1)	1 (1)
訪問調査時	7 (7)	3 (3)	4 (4)
訪問以外の外出時	5 (3)	4 (2)	1 (1)
その他	2 (0)	2 (0)	0 (0)

( ) は、Q 1 - 2で着用して受給者宅に訪問したことがあると答えた方

Q 2 ジャンパーやグッズにどのような意味合いがあったと思っていましたか。(重複回答あり)

	計	H19 在職	H20 以降 配属	H19 在職	H20 以降 配属
連帯感・結束力を高めるため	40	16	24	67%	51%
職場での士気の向上のため	9	2	5	8%	11%
不正受給に対する意識付け	10	5	5	21%	11%
あまり知らなかった	13	0	13	0%	28%
その他	1	1	0	4%	0%

**Q3 なぜ10年間、ジャンパーやグッズを製作・使用する慣行が続いたと思いますか。(重複回答あり)**

	計	H19 在職	H20 以降 配属	H19 在職	H20 以降 配属
連帯感・士気の向上のために必要と感じていたため	28	11	17	58%	35%
文言について気にしていなかったため(慣習となっていたため)	34	6	28	32%	57%
不正受給に対する意識付けのため必要と感じていたため	6	2	4	11%	8%
その他	4	0	4	0%	8%

### Ⅲ ケースワーカーの業務について

#### Q 1 ケースワーカーとしてのやりがいはどこにあると感じていますか。(重複回答あり)

受給者が自立したとき、安定した生活が送れるようになったとき	3 4
受給者の自立に向けた支援ができること自体	1 4
受給者から感謝の言葉をもらったとき	9
やりがいを感じなかった	7
不正受給を暴いたとき	2
様々な人と関わること	2
仕事でやりがいを感じなかったが、良い職場仲間に出会えたこと	2
その他	2

#### Q 2 ケースワーカーとして、どのようなことで困難や苦勞、悩みを感じますか。(重複回答あり)

援助方針のとおりいかないとき、指導に従わないとき、受給者本人に自立する意欲がないとき	1 8
仕事量・トラブルの多さ	1 4
罵声・罵倒・脅迫されたとき	1 0
元暴力団員、精神疾患の方など対応が難しい方と対応するとき	1 0
こちらの説明が理解されないとき	1 0
既存制度の枠で対応できないと感じたとき	9
受給者の生活全般の面倒をみなくてはならないとき	4
様々な受給者に応じた対応が求められること	4
親族が非協力的であること	2
危険な目にあったとき	2
その他	9

#### Q 3 ケースワーカーの仕事を行うにあたり、判断に迷うときはどのようなときですか。(重複回答あり)

生活保護制度以外の内容と思われる相談を受給者から相談されたとき	1 8
法律の解釈、保護費の支給、保護の開始・廃止など法令等の適用について	9
保護手帳で判断できない事例に遭遇したとき	8
様々な場面で判断に迷う	5
どのような支援が受給者の自立に必要なのか迷う	4
具体的な記載なし	9
その他	8

**迷ったときにどうしますか。(重複回答あり)**

保護手帳を見る	5 5
上司に相談する	5 5
同僚に相談する	5 4
ケース会議に諮る	4 8
神奈川県に相談する	3 4
弁護士に相談する	9
その他	5

**Q 4 ケースワーカーとして日頃心がけていることはありますか。(重複回答あり)**

相談者の話を聞く。受給者とのコミュニケーション	1 8
適正な生活保護事務の実施	1 4
受給者の安定した生活・自立した生活への支援	9
自分自身の健康管理	7
相手の立場に立った対応	6
迅速な対応	4
受給者のことを知ること	3
受給者の立場に立ち過ぎないこと	2
その他	1 2

**Q 5 ケースワーカーとしての技量の向上の機会（たとえば、研修など）の機会は確保されていると感じていますか。また、どういった点でそのように感じていますか。(重複回答あり)**

十分に確保されていると感じている	2 4
十分に確保されていないと感じている	3 7

**① 十分に確保されていると感じている点（重複回答あり）**

所内研修が充分されている	1 4
県など研修が充分ある	6
OJTがしっかり行われている	3
県監査の結果が、本市のケースワーカーの質は高いと示している	2
その他	6

**② 十分に確保されていないと感じている点（重複回答あり）**

通常業務が忙しく、研修に参加できない	12
ケースワークの技術を高める研修が足りない	8
何も知識がないまま、仕事にあたらなくてはならない	4
研修の回数が少なかったり、内容が不十分である	3
OJTが基本となっているため	2
他市との交流が少ない	2
その他	8

**Q6 保護係の仕事を行うにあたり、実際に受けて印象に残っている研修はありましたか。あれば、どのような研修でしたか。（重複回答あり）**

県主催の新任地区担当者研修	10
福祉事務所内研修	10
医療機関（特に精神科）での研修	4
他制度に関する研修	4
警察署での研修	2
全国ケースワーカー研修	2
他市のケースワーカーの共同研修	2
特になし	20
その他	8

**Q7 保護係の仕事を行うにあたり、受けたいと思う研修や必要だと感じている研修はありますか。（重複回答あり）**

医療・介護等に関する研修	9
対人援助に関する研修	9
市役所一般の研修	9
他課や他市との交流	7
他制度に関する研修	6
処遇困難ケースについて検討する研修	6
実践的な研修	4
ケースワーカー同士の勉強会	4
人権研修	3
社会資源の活用に関する研修	2
メンタル研修	2
特になし	4
その他	6

**Q 8 優れたケースワーカーの条件は、何と考えていますか。(重複回答あり)**

受給者の立場に立ち、物事を考えられる	17
豊富な知識を持っている	13
迅速な対応ができる	11
自立支援に向けた支援ができること	8
生活保護を適正に実施できる	6
できる、できないをはっきりと相手に伝えられる	6
肉体的・精神的にタフである	6
積極的に行動できる	5
コミュニケーション能力が高い	4
周りに相談できる	2
その他	22

**Q 9 他の部署の職員は、ケースワーカーの仕事について理解があると感じますか。なぜ、そう感じると思いますか。(重複回答あり)**

理解があると感じている	4
ある程度、理解があると感じている	13
理解はないと感じている	32
一部の人、福祉部署内では理解があると感じている	6
わからない	5
その他	1

**① 理解があると感じている点**

ねぎらいの言葉をかけられる	1
仕事に協力的である	1

**② ある程度、理解があると感じている点**

仕事の大変さに同情される	10
ねぎらいの言葉をかけられる	1

**③ 理解はないと感じている点**

経験者しか理解ができないと感じている	14
大変な仕事という認識程度、具体的に何が大変かは理解していない	10
受給者ということだけで、すべてをケースワーカーに押し付けてくる	2

**Q 1 0 ケースワーカーの仕事に携わる以前は「生活保護」についてどのように感じていましたか。**

制度すら知らなかった	4
障がいや病気で働けない人などに対し、金銭的な援助を行う社会保障制度の一つ	19
大変な職場という認識を持っていた	20
怠け者が受ける制度	2
特に何も感じていなかった	6
その他	10

**Q 1 1 ケースワーカーの仕事に携わったことで「生活保護」についてどのように感じていますか。(重複回答あり)**

生活保護が必要である人がいる一方、そうでもない人が受給している現実を見ると、虚無感や葛藤を感じる	14
生活保護が本当に必要である人に対しては、必要な制度である	14
制度が現在の状況にあっておらず、制度を改正すべきと感じている	12
経験して良かった仕事と感じている	4
職員の能力の向上、専門職等の配置が必要と感じている	4
人の生活を支えることの重さ、難しさを感じた	3
大変な職場であったと感じている	3
不正受給に対処していかなければならないと感じている	2
その他	12

※特段の記載のない限り、表の中の単位は人数。

回答率：65.7%

回答	977
未回答	511

## II 生活支援課について

### Q1 生活支援課についてどのようなイメージを持っていますか。

- ・ 職員1名に対して受け持つお客様の数が多く、多忙な環境。逆恨みされることもあるため（切り付け事件）注意が必要な職場。先に記載した大変な職場であると同時に、受給者から感謝され、やりがいも感じることができると考えている。
- ・ 不正受給や社会復帰に向けた指導などにも高い意欲を持って臨んでいるものの、相手方の意識次第であるため、かけた労力と成果が釣り合わないこと、対象の生命に直結するために強い手段に出られないことから、モチベーション維持が可能か心配していた。
- ・ 業務が厳しい代わりに職員の連帯感が強く、それによって何とか体制を保っているようなイメージがある。対・人に係る業務として庁内でも一番厳しい所属であるように思える。
- ・ 所属する職員には若い世代の方が多いと思いますが、理想を持っている人ほど、現実を見て感じる疑問に胸を痛めることがあるものだと思います。それでも、日々の仕事を前向きに全うするために、所属する課員の方々は特に一体感をもって助け合うことを大切にしているという印象も持っています。
- ・ 生活保護利用者に対して、少し強引な物事の進め方をしているように思います。しかし、それは受給者に積極的に関わっているとも見えるため、一概に悪いことだとは思えません。本人の意思では状況が好転せず、強引にでも動いたほうが結果的に本人にとっては良い方向に動くこともあると思うからです。

### Q2 人事異動の際、生活支援課への配属を希望したいと思いませんか。また、その理由は。

はい	19
いいえ	644
どちらともいえない	314

<はい>

- ・ 生活に苦しむ市民の大きな力になっているが、一部の不正受給をはたらく者や、理不尽な行動をとる者に対して苦勞すると思う。しかし、全ての職員が生活支援課に配属され、経験すべきであると思う。

<どちらともいえない>

- ・ 保護系の業務は量、質共に重く、特に様々な困難を抱えたケースに対応する事は向き不向きがあると思う。しかしその一方で課自体の人間関係は非常に良く、困っている仲間を助け合う雰囲気があるため。

<いいえ>

- ・ 予算、契約、議会对応等のどの課でも必要な業務が少ない印象があるため。
- ・ 多くの専門的知識が必要となる部署であることから、既に管理職であり経験のない自分でその長がつとまるかどうか分からないため
- ・ 担当する人数が多くいつまで経っても仕事が終わらない、「担当ケースワーカー」となってしまうことから休日・夜間でも呼び出される、訪問先や相手によっては身の危険がある等、仕事に対してはマイナスイメージしか持てないため。
- ・ 感情移入しやすく公私の切替えがあまりうまくないため、多くの受給世帯の苦しい生活状況が自分ごととなり、家に帰っても多くの受給世帯のことが頭から離れず、普通に生活している自分の家族や他課の職員との意識のギャップに悩み、精神的に病んでいくと思うからです。
- ・ 家族の顔を知っているなどの脅しや、近所で出会ってしまうことを考えた場合、家族への被害等が少なからず出る（市内で暮らしぶらい）ことが予測されるため。
- ・ ケースワーカーの仕事を考えてみると女性では難しい点がありそうな気がするので。

**Q3 今回のジャンパー等の問題を踏まえて、生活支援課にはどのような組織になってもらいたいと考えていますか。**

- ・ 反省すべきところは反省し、受給者や市民の信頼を早く回復する。常に受給者の目線や市民の目線を考え、行動し本当に困っている方へ必要な支援を実施し、制度の適正な運用に務める。
- ・ また、生活支援課に限らず、社会的弱者や立場の弱い方への思いやりにあふれた職場になるといいと思いますが、社会的弱者やものすごい貧困の経験をしたことのない職員が多いので、現実的にそうなるのはなかなか難しいと思います。
- ・ 市民の目がある所で着用等していたのは不適切だと思いますが、これからも不正受給者へは、一丸となって対処して行って頂きたいです。正当に生活保護を受給されている市民のためにも。
- ・ 人権意識の醸成はいうまでもないが、生活支援課異動後もメリットが感じられる職場になってほしい。
- ・ 仕事量が不適切で余裕がない職場は、人に対して思いやりを持てなくなりやすい。一定の余裕をもった組織体制・環境になってほしい。また、意識改革という点では、職員研修、倫理研修、コンプライアンスなどの分野に明るい人材を上手に活用して行ってほしい。
- ・ これまで以上に、管理・監督者が現場担当者へ声かけや気配りをし、担当者が孤立しないようにしてほしい。

- ・ 生活保護法に限らず、福祉全般、ひいては行政全般にかかる広く深い知識・経験を求められることから、福祉職や、上級職の配置を増やすことが必要なのではないのでしょうか。現状は市民一人ひとりの人生に関わる職務には「若すぎる」組織なのではないかと思います。
- ・ チーム保護として引き継がれている、その団結力と支える力ががんばって乗り越えて、市民のために前向きにがんばってほしいです。どの職場もそれぞれ大変なことはあると思いますが、福祉職や職員数そのものが増え、職員の身体的な負担だけでも軽減されれば良いなと思います。
- ・ ここで書き寄せられた意見を生活支援課に突きつけ、「ほら変われ」と迫るようなことはやめてもらいたい。課が孤立する。残酷だ。

## II 生活保護受給者について

### Q1 生活保護受給者に対してどのようなイメージを持っていますか。

- ・ 本人の努力ではどうにもならない事情で受給している方たちが大半である。しかし中には、就労する努力を行わずに制度に依存し、安穩と生活している方も含まれる。
- ・ そこに至る背景は様々で自立するためには困難も伴うと思うが、生活能力不足や孤立の状況などは行政のみではなく支援団体とともに対策をとる必要あり。
- ・ 一部だと思うが、不正や横暴な受給者のイメージが強い。窓口で対応に苦慮した人が生活保護受給者だったと知ったときに、一部の人であるのに、自分の中の受給者に対するイメージが悪くなる。
- ・ 生活保護は貰って当たり前という受給者が増えており、決して好ましい状況ではないと思う。受給者の中には、しっかりと自立を目指す方もおられ、そういう方が悪評に晒されることも懸念される。
- ・ 働かず生活保護を受給したほうが収入も多いという状況のため、年々受給者が増えてしまっているのではないのでしょうか。
- ・ また、一時的な受給なのか、死ぬまでずっと受給されているのか、など、生活実態への理解が浸透していない。恥の意識を根本から変えて、セーフティネットとしてのイメージを一新しなければならぬと思うが、日本では厳しかろうと思う。

### Q2 不正受給についてどんなイメージを持っていますか

- ・ 年間件数であがっているものより実際は多い印象。「偽装一人親家庭」などを実際にかなり見かけます。こんなに一般的に蔓延しているのかと呆れています。
- ・ 全国的に2%、小田原市は4%となっている。たかが数%なのは発見された案件であり、不正を見極めるために忙殺される職員の精神的な疲弊は想像できない。
- ・ 税金を徴収する立場から言わせていただくと、不正受給は許せない。市民の中には、精一杯の生活から税金を捻出している人もいる。その税金が不正受給に遣われることはありえない。

- ・ 意図的に不正受給している方と、法律やルールを理解しきれていなかったことから、結果的に不正受給となってしまった方では見方が異なると思う。しかし、不正受給をさせないよう説明責任を果たせる組織になることは重要だと思う。
- ・ 不正受給者の問題があるが、ごく一部の人間だけだと考えます。確かに間違い、悪いことだと言い切れますが、最初から疑問符で相手と接触しては元も子もありません。
- ・ 今回、あからさまに私たちは間違えた行動をしたのにも関わらず、寄せられる声の半数近くが擁護だ。それは私たちへの応援というより不正受給へのヘイトの色合いが強い。そしてその目は困窮者を足踏みさせる。困窮者を本当に救いたいのであれば、「困ったらいつでも相談に来てほしい」「不正受給は許さない」の二つ柱を掲げることで安心して受給できる環境を醸成すべきであり、不正受給はたいした問題ではないというのは誤りとする。

### Ⅲ ジャンパーの件について

#### Q1 生活支援課におけるジャンパー・グッズを政策・使用する慣行が10年にわたったのはなぜだと思いますか。

- ・ 実際に厳しい業務に取り組むにあたって、モチベーションを保つ手段が必要だったのでは。ただ、市民に納得される手段で士気を高めることもできるのではないかと思う。
- ・ 製作当初は、職員の連帯感を高めるためだったと思う。しかし、職員が異動するうちに、製作当初の意義が失われ、面白半分になってしまったのではないか。
- ・ いわゆる「仲間意識」に起因していると思う。生活支援課に配属された新任CWが実際、先輩達が購入しているにもかかわらず、自分だけ購入しないのは難しい状況であると周りから見て感じたし、そもそもお揃いのグッズという面が強かったため、文字等は誰も気にも留めていなかった。
- ・ 習慣になると内部では止めることは難しいのと、生活支援課は団結ゆえに排他的な部分もあったと思うので、外部も踏み込んで指摘しようとしなかったことが原因だと思う。
- ・ 集団凝集性が高かったことの証明。強い団結力を手に入れた代償として、多様な意見を言えるような自由闊達な職場の雰囲気も失ってしまっていた。福祉的専門性は無くとも、異動当初に違和感を覚えた職員は絶対に存在したはず
- ・ 過酷な労働状況にも関わらず、新人ばかり配置したり、適正な人数を配置しなかったり、配属年数を長期化させたこと。組織として対策できなかったことが一番の原因だと思う。
- ・ 職員に対する教育不足。管理監督者と係員と仕事に対するコミュニケーションが取れていたのか。

#### Q2 今回のジャンパー等の問題について、ご自身の部署においても他人事ではないという感想をもちましたか。

他人事ではないという感想をもった	682
特に感じなかった	295

- ・ 人権研修を受けるまで、「不正受給が発生することが恥ではなく、対象者を助けられなかったことが恥じである」という考え方が、日本国憲法で保障されている人権の尊重であるとの考え方が自分自身になかったため。
- ・ ジャンパーを日ごろ見ていたにも関わらず、内容等に関してそれ以上深く考えたことがなく、自身の部署としても日ごろ意識していないことが実は問題となることではないかと認識させられたからです。
- ・ 市から送る通知や周知用チラシなどの表現も含めて、知らず知らずのうちに市民にいやな思いをさせている表現がないかどうか、確認しなくてはと思った。
- ・ 粗暴で威嚇的な人物と対応することが多い部署にいて、不当な要求に屈せず毅然とした態度を貫こうとすると身を守るためにカラ元気を出して攻撃的な言葉を皆で話すことになりがち。それがずれた方向にってしまったと思った。
- ・ 私たち公務員は、市民全員がお客様でもあり、差別的な対応を極力避けなければなりません。そこに苦しさがあるのではないのでしょうか。どの部署もクレーマー的な市民対応に苦慮されていると思います。
- ・ 窓口に来る市民がさらにクレームを強めてくるだろうから、対応するのが怖い。もう本当に市民対応が怖い。あと主査や係長クラスの雰囲気、自由にものが言えない感じなので、ジャンパー買えと言われたら買わざるをえないかも。
- ・ どこの職場も難しい仕事を抱えて多忙を極めており、多くの職員が疲弊している。このため、過剰なストレスが原因で無意識のうちに箍が外れ、誰もブレーキをかけられずに今回のような事態を招くことはどこの組織でも起こり得ると思う。
- ・ 人事異動のサイクルが長くなっている状況もあり、異動先でこのような慣行があることに気付いたとしても職務経験の長い職員に押し切られて改善させることができないことも起こりうるため。

**Q3 現在の自分の所属の業務について、他課や関係機関との連携や協力関係が取れていると感じていますか。**

連携・協力関係が取れていると感じている	571
連携・協力関係が取れていないと感じている	292

<取れていると感じる>

- ・ 自分だけでは判断に困ってしまうような案件（大小問わず）について、同僚や上司にすぐに相談できる環境にあるため、そのまま他課へも相談しやすい環境にあると思う。
- ・ 特に異例の事態が生じた際に他室課に対する情報提供や確認を係員に指示し、その記録を残すように指導しており、少なくとも必要最低限の連携は行っているものと認識している。
- ・ 自身の課や部内他課のイベントの準備や当日の運営に対し、部内協力して職員応援を実施していること

- ・ 問題が生じたら常に対面で解決方法を相談している。（極力メールだけで済まさない。）
- ・ 業務や教育機関に出向する機会が多く、常に他の関係機関との情報交換や切磋琢磨ができる関係性を持つことで、視野が広く持っていると感ずるためです。
- ・ 関係機関との研修や訓練の機会があるため。

#### <取れていない>

- ・ 同じ組織なのに他の課に依頼する業務がある時に些細な内容でも依頼文が必要であったり、いちいち煩わしいことが多い。
- ・ いまだに縦割り、現在の課内はある程度協力関係が取れ始めていると感ずるが、他課とは縦割りの壁がいまだに見える。縦割り感を出す課長が多く見受けられる。
- ・ 慢性的な人員不足に陥っている状況下では、定量的な業務の遂行だけで精一杯で、ボーダーラインにある業務の押し付け合いが起きている。連携や協力をしようとする空気がない。
- ・ 部内の報連相ができていない。トップダウンの案件が多すぎる。
- ・ 他部署の事務内容を知らない事が多く、関連業務に対するスタンスが分からなかったりする。

#### Q4 全庁的に、所属間の連携についてどのように感じていますか。

- ・ 全般としては、あまり良くないと思う。情報の共有化が、あまりされていないため、同じような事を違う仕組みでやっていたりしている。予算要求時に連携事業を優遇したり、グッジョブで連携部門を創設するなど、インセンティブが必要。
- ・ 業務を一つの課で全うするよりも、多岐にわたる専門機関がそれぞれの専門的な知識を出し合うことで、より市民にとって適切で効果的な支援が提供できると考えているが、全庁的に連携が図れているかについては回答が難しい。
- ・ 個人のつながりで連携が取れているが、組織としては連携ができていないと思う。つなぎ役がない課はそれだけ連携を取ることが遅くなるし、うまい人がいる課は他課より早く連携が取れると思う。
- ・ 課の成果として評価されない他課の相談に付き合い苦労しても、称賛する人は立場上存在せず、付き合いだけで行うこともあり、場合によっては課内に良く思われない。
- ・ 連携は取れていないと感ずている。部長級・課長級でまずは連携を取ってほしい。新しい業務の実施や業務の見直しをしたくても、どこでやるかが決まらず誰もやりたがらないので押し付け合いになっている。
- ・ 各所属だけで解決できない課題が増えている中、所属を超えた目標の共有ができておらず、各所属が手元のことしか考えていないため、押し付け合いばかりで、結果的に事業が遅れたり選択肢が狭まったりしている。
- ・ 組織目標を高く設定し、全庁的に取り組んでいるように見せかけていることに対する綻びが目立つようになってきている。屋台骨を再構築しない限り、所属間連携は実現不可能に思う。
- ・ 電子端末での業務処理が主流となった結果、過去に比し組織間のアクセスは容易になっている。（見知った職員でなくてもメール等で容易に依頼が出来る等）が、一方で、簡単なことを難しく

してしまっている場面も多い。（冗長な依頼文、無責任な CC メール、膨大な資料を添付してのメール転送など）