

令和4年度 第1回
八王子市社会福祉審議会 地域福祉専門分科会

(第4回生活保護行政の在り方に関する有識者会議)

次第

令和4年(2022年)4月22日(金)
午前10時00分～12時00分
八王子市役所本庁舎8階803会議室

1 開 会

2 事務局より報告

- (1) 市職員 異動の報告
- (2) 今年度の会議について

3 議 題

- (1) 生活保護行政にかかる不適切言動事案における再発防止・改善報告書(案)
について
- (2) 生活保護のしおりについて

4 閉 会

【配付資料】

第3期八王子市社会福祉審議会地域福祉専門分科会 委員名簿

資料1 令和4年度(2022年度)地域福祉専門分科会年間スケジュール

資料2 生活保護行政にかかる不適切言動事案における再発防止・改善報告書(案)

資料3 生活保護のしおり

第3期 八王子市社会福祉審議会 地域福祉専門分科会

委員名簿

(任期:令和3年(2021年)4月～令和6年(2024年)3月)

令和4年(2022年)4月1日現在

氏名	ふりがな	所属	令和4年度 第1回出席
黒岩 亮子	くろいわ りょうこ	学校法人 日本女子大学	○
小室 崇司	こむろ たかし	八王子市町会自治会連合会	○
榊原 英資	さかきばら えいすけ	市民委員	○
西村 陽子	にしむら ようこ	市民委員	○
田中 利男	たなか としお	八王子市民生委員児童委員協議会	○
齋藤 健	さいとう たけし	特定非営利活動法人 八王子市民活動協議会	○
豊田 聡	とよだ さとる	社会福祉法人 八王子市社会福祉協議会	○
山下 晋矢	やました しんや	一般社団法人 八王子市医師会	○
◎和田 清美	わだ きよみ	公立大学法人 東京都立大学	○
北村 将郎	きたむら まさお	東京三弁護士会多摩支部	○

◎会長

<市職員>

氏名	ふりがな	所属	令和4年度 第1回出席
松岡 秀幸	まつおか ひでゆき	福祉部長	○
山岸 研	やまぎし けん	生活福祉担当部長	○
柏田 恆希	かしわだ こうき	福祉政策課長	○
吉本 知宏	よしもと ともひろ	高齢者いきいき課長	
富山 佳子	とみやま よしこ	高齢者福祉課長	
遠藤 徹也	えんどう てつや	障害者福祉課長	
浅岡 秀夫	あさおか ひでお	生活自立支援課長	○
内田 卓	うちだ たく	生活福祉総務課長	○
加藤 雅己	かとう まさみ	生活福祉地区第一課長	○
小林 友行	こばやし ともゆき	生活福祉地区第二課長	○
渡邊 康宏	わたなべ やすひろ	健康政策課長	
井上 茂	いのうえ しげる	地域医療政策課長	
松本 美保子	まつもと みほこ	子どものしあわせ課長	
青柳 志良	あおやぎ しろう	協働推進課長	

令和4年度（2022年度）地域福祉専門分科会 年間スケジュール

1 スケジュール

時期	地域福祉専門分科会	八王子市
令和4年 4月	令和4年度第1回 会議（本会）	
5月		
6月		
7月	令和4年度第2回 会議	
8月		アンケート項目決定
9月		
10月		↑ ↓ アンケート調査実施
11月		
12月		
令和5年 1月		
2月	令和4年度第3回 会議	アンケート調査結果報告
3月		

2 議題（予定）

第1回（本会）

- ・生活保護不適切言動事案について

第2回

- ・次期地域福祉計画策定に向けたアンケートについて（項目等決定）

第3回

- ・次期地域福祉計画の策定について
- ・アンケートの結果について

(案2)

不適切言動事案における 再発防止・改善報告書

信頼回復に向けて

令和4年4月

八王子市福祉事務所

目次

はじめに	1
第1章 本事案の概要	2
1 事案の経過	
2 事案の経緯	
3 本報道における市民等からの主な問い合わせ及び意見	
第2章 本事案における要因	3
1 個人的な要因	
2 組織的な要因	
第3章 検証結果に基づく問題点	4
1 職員（個人）としての問題点	
2 組織としての問題点	
第4章 今後の改善策	6
1 利用者に寄り添い信頼される組織づくり	
2 福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成	
3 職員が生き生き働ける風通しの良い職場環境づくり	
第5章 改善策に対する取り組みスケジュール	12
おわりに	15

資料編

資料1	有識者会議委員名簿
資料2	プロジェクトチーム(P T)発足後の取り組みについて
資料3	福祉6課職員アンケート調査結果報告書
資料4	用語一覧

はじめに

信頼回復に向けて

令和3年（2021年）12月、本市の生活保護担当ケースワーカーが、生活保護利用者に対して個人の人格を傷つける不適切な発言を行いました。この件は各報道機関にも取り上げられ、全国からお叱りの言葉をはじめ様々なお意見をいただいたところです。

この発言は、市職員として決してあってはならないものであり、相手の方には改めて心からお詫びを申し上げます。

また、不快な思いをさせた市民の皆様にも改めてお詫びを申し上げます。

今回の職員による不適切な発言は、本市の福祉分野の計画である、「第3期八王子市福祉計画（平成30～35年度）」の目標「だれもが、地域の中で、共に支えあい、安心して、元気で生き生きと暮らすことができるまちづくり」に向けた取り組みと相反する行為であり、生活保護制度を利用されている方々のみならず、市民の皆様からの本市への信用を失墜する行為であるとともに、生活福祉業務に従事されている方々や各種関係団体の方々の信頼をも揺るがしかねない行為であったと認識しています。

本市では、この事案を職員個人の問題と結論付けるのではなく、その発言に至る経過、組織体制、職員の思いなどを改めて検証、精査し、組織としての問題として捉え、再発防止に取り組むこととしました。

そして、その取り組みについて意見をいただくべく本市における社会福祉に係る施策に関する事項を審議する市長の附属機関である「八王子市社会福祉審議会」の専門分科会に「生活保護行政の在り方に関する有識者会議」を設置しました。委員の学識経験者、市民委員、医師、弁護士の方々に様々な意見、提案をいただき、二度とこのような事を起こさないとの決意のもと検討を進めた結果、この度、委員の方々の意見を踏まえ、不適切な発言の要因を把握し、再発防止、改善、信頼回復に向けて、組織としての取り組みをまとめた報告書を作成しました。

今回の事案を深く反省すると共に、報告書の取り組みを着実に実践し、利用者の皆様へ寄り添いながら、本市の福祉サービスの向上につながるよう組織一丸となり努力してまいります。

第1章 本事実の概要

1から14については、資料4の用語一覧を参照願います。

1 事実の経過

令和3年12月1日、本市生活保護ケースワーカー（主任職・30代・男性）が、本市の生活保護利用者であり、こころに不調を抱える方から電話により相談を受けた際に、「知能が足りない」、「自殺未遂したからって容赦しない」など、市職員として不適切な発言があった。

2 事実の経緯

(1) 令和3年12月20日

ア 八王子合同法律事務所より「意見書」がFAXで届く。

イ 自由法曹団より、意見書が提出される。

ウ 令和3年12月1日の通話記録を録音したCDと書面が提出される。

それを受け、同席していた当該生活保護利用者へ生活福祉担当部長、課長より謝罪。

エ 報道機関にも資料として要望書及び意見書の写しが配布される。

(2) 令和3年12月22日

ア 新聞各紙で報道。

イ 市長定例記者会見にて謝罪。

(3) 令和3年12月24日

本市ホームページへ謝罪文を掲載

(4) 令和3年12月28日

ア 「再発防止・改善・信頼回復」プロジェクトチーム(PT)発足

イ メンバー(生活福祉関連所管 10名、高齢者福祉課 1名、障害者福祉課 1名)

ウ プロジェクトチーム(PT)発足後の取り組みについて(資料2参照)

3 報道を見た方からの主な問い合わせ及び意見

(1) 職員の処分・対応について

(2) お叱りの言葉や本市に対する意見

ア 生活保護利用者に寄り添った業務をして欲しい。

イ 公務員としてあり得ない。自覚を持って行動してもらいたい。

ウ 個々の職員の問題ではなく、組織として対応していくべきである。

(3) 再発防止に関すること

ア 報道されたような発言をしないよう職員全員に指導徹底して欲しい。

イ 一人の責任で福祉事務所全体が悪く見られるため、全体で改善して欲しい。

ウ 組織として問題解決に向けて議論していくこと。

第2章 本事業における要因

再発防止に向けた改善策を検討していくうえで、要因について、「個人的な要因」と「組織的な要因」の双方から検討し、以下のとおりまとめた。

1 個人的な要因

- (1) 一人で全てを解決できるという思い込みがあった。
- (2) 公務員（市職員）としてのモラルが欠如していた。
- (3) 利用者の立場や状況に寄り添った発言ができていない。
- (4) 適切な保護を実施するうえでの指導と不適切な発言の境界を認識できていない。
- (5) 他の担当者に迷惑をかけてしまうという思い込みがあり、周囲への相談ができない（行わない）状況であった。
- (6) 指導するという意識が強く、利用者に寄り添った対応ができなかった。
- (7) こころと身体に不調を抱える方への対応に関する知識や経験が不足している。（個人的なスキルの不足）
- (8) 利用者に対し精神的なプレッシャーがあり、余裕の無さから発言に至った。
- (9) 他の関係所管などにも影響が出るという思いがあり強い言動となってしまった。

2 組織的な要因

- (1) 職員間のコミュニケーション不足により、当該利用者の情報共有ができておらず、フォロー体制や指導・助言が不足していた。
- (2) 対応が難しい場面が生じた時点で、今後の対応策や複数人で対応する必要性などについて早急な検討がされていなかった。
- (3) 当該職員に対応をほとんど一任している状態であった。
- (4) 対応する当該職員から、状況を丁寧に聞き取る機会を持たず、精神的な負担が増加していた。
- (5) 職場内で職員同士が注意しあえない環境があり、また、そういった対応をとっても見過ごされる職場風土があった。

第3章 検証結果に基づく問題点

本事案を契機として、現状の業務における職場環境や習慣など組織として改善していく必要のある問題点について検証を行った。検証にあたっては、小田原市福祉事務所への視察や職員アンケートを実施し、以下のとおりまとめた。

1 職員（個人）としての問題点

- (1) 職員一人ひとりが公務員としての意識及び業務に対する意識が不十分
公務員としての自覚や意識が低いと、生活保護利用者との対応時も相手に寄り添えず、指導の域を超えた発言につながる恐れがある。
利用者目線に立ち支援するという意識が必要である。
- (2) ケースワーカー（担当）の経験、知識不足及び接遇力の不足
担当は生活保護利用者から様々な相談があり、都度適切な対応が求められる。知識や経験、接遇力が不足していると、相手に寄り添った対応ができず適切な支援につながらないなど、様々なトラブルを引き起こす。また、職員によって対応が異なると利用者に一層の不安感を与えかねない。経験不足をフォローしあえる体制や法令を遵守し、同一の対応が取れる専門的知識の共有が必要である。
- (3) 上司（管理職や査察指導員 2）の管理及び知識が不十分
管理職は、査察指導員及びケースワーカーの状況を適切に把握し、組織の管理能力が求められる。
査察指導員は、生活保護制度を正しく理解し、ケースワーカーに対して必要な知識、技術等を指導及び支援する機能が求められる。また、他職種間のカンファレンスなどを活用し、柔軟な対応力も求められる。

2 組織としての問題点

- (1) 情報共有が不十分
他の班で同様の対応事例があったにもかかわらず、確認不足により、当該利用者に誤解を招く説明をしてしまった。過去に対応している事例や対応方法など、担当間で情報共有が不十分であり、困難事例が発生した際、組織としてしっかりと情報共有、対応していれば解決できていた課題もトラブルに発展してしまう場面が見受けられる。
- (2) 経験・知識が不十分
担当個人、また属する班に対応の判断が委ねられてしまう状況があり、報告・相談する機会を逸しないようにする必要がある。

(3) 対応困難な事例に関するフォロー体制が不十分

対応が困難な事例が発生した場合でも、基本的には担当が一人で対応する体制であり、それを抱える担当には相当な負担となる。複数人（2人以上）での対応や上司（管理職や査察指導員）と共に対応していきな
ど、担当をフォローしあえる体制を構築していく必要がある。また、対応が困難な事例や対応策などについて報告・相談する場である課内会議（診断会議 3、査察指導員連絡会議 4等）において、事例として報告・相談することを徹底する必要がある。

(4) 職員のストレスケアへの対応不十分

ケースワーク業務は、担当一人ひとりがそれぞれの利用者に対応していくことから、業務を抱え込む傾向にある。同じ担当班内であっても、状況によっては、周囲に気を配り、フォローできる体制に至らない場面が発生する。そういった職員の状況を理解し、上司（管理職や査察指導員）がケアする体制が整っておらず、結果として職員のストレスがたまりやすい環境にあると言える。

(5) 業務量の偏り

通常の場合ワーク業務以外の組織全体に掛かる業務にも偏りがあることから、特定の職員に負荷がかかっている状況がある。

(6) 担当世帯数及び対応困難な利用者数の偏り

現在の体制では、地域ごとの対応件数に差異があることや困難事例を加味した件数の配分が考慮されていないことから、担当班による対応世帯数の偏りの発生や対応困難事例を多く持つ一定の職員に負荷がかかっている状況がある。

(7) 分業制の意義、認識が不十分

本市における生活福祉業務は、相談から医療、不正受給対応などの業務を一人がすべて担うのではなく、分業制を取っており、各担当を専門分野とすることで事務の効率化及び担当の負担軽減につなげている。

しかし、それぞれの担当の役割や、協力体制についての認識及び共有が不十分であり、効果的に活用しきれていない。

第4章 今後の改善策

これまで、本事案及び組織における解決すべき問題点の検証を行った。今後、組織として再発防止に向けた改善策について、以下3つの項目を柱として掲げ、実現に向け取り組んでいく。

- 1 利用者に寄り添い信頼される組織づくり
- 2 福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成
- 3 職員が生き生き働ける風通しの良い職場環境づくり

1 利用者に寄り添い信頼される組織づくり

公務員として、市職員として、福祉職場に携わる職員に必要な理念・心構えを念頭におき、公平・公正かつ誠実に業務に取り組まなければならない。また、使命感や倫理観を持って行動し、利用者が安心して福祉サービスを受けられるよう利用者に寄り添い、信頼関係を築くことが重要である。そのためには職員が「福祉の理念・心構え」を体得し、市職員としてあるべき姿や、利用者に寄り添い信頼されるためにすべきことを見つめ直す必要がある。利用者目線に立ち、利用者の要望を理解するよう努め、福祉を必要とする利用者に寄り添いながら支援するために各業務の見直し及び改善に取り組み、信頼される組織づくりを行う。

(1) 公務員（市職員）としての在り方の再認識及び意識改革

公務員とはどのような職業でどうあるべきかを再確認する機会はもちろん、人権や虐待防止についてなど外部の専門家や学識経験者による研修を実施し、職員一人ひとりの意識向上を図る。

ア 公務員としての在り方を学ぶ研修

管理職（部長級）等に講師を依頼し、公務員としての理念及び在り方について研修を行う。また、職員課と連携し、市職員として目指す職員像についての研修を行い、管理職を含めあるべき姿を再認識する。

イ 公務員としての理念の周知及び意識の向上

「八王子市人材育成プラン」に基づいた『八王子市福祉事務所職員ハンドブック』を作成、配布し活用する。

ウ 専門家による研修

専門家（弁護士や医師など）を講師に招くなど、専門知識の習得及び考え方や視点を聴く機会を増やし、利用者がどのような悩みを抱え、どのような支援を必要としているかを理解する。

エ 助言をもらう機会の拡充

顧問弁護士への相談を必要とする問題をはじめ、今後の複雑多様化する相談事項が増加傾向に転じた場合、弁護士とのアドバイザリー契約⁵について検討していく。

(2) 利用者に寄り添う意識の徹底

職員一人ひとりの意識改革の一環として、利用者向け文書や保護のしおりなどの表現・表記方法を「行政目線」から「利用者目線」に変更する。

ア 生活保護「受給者」を生活保護「利用者」に変更

利用者に対し寄り添って支援するという意識付けを行うため、「受給者」から「利用者」に変更する。

イ 利用者にとって分かりやすい表現・表記方法に変更

本市ホームページ、利用者へのお知らせ文書や案内など、利用者目線に立った内容及び表現に変更する。

ウ 保護のしおりの全面改訂

利用者の義務に重きを置いた「行政目線」で作成したものから、権利に重きを置いた「利用者目線」に立ったものに全面改訂し、利用者の権利や制度の有効活用方法の周知を図る。

(3) 関連所管との連携強化

障害者福祉課や高齢者福祉課等、生活福祉業務と関連の深い所管と連携し、各所管の特性や強みを生かした対応及び支援を行い、利用者の自立助長を促していく。

ア 所管をまたいだ連絡会及びプロジェクトチームの設置

所管をまたいだ連絡会及び必要に応じ適宜プロジェクトチームを設置し、情報共有を行う。また、対応困難な事案に対して検討の場として活用し、対応困難事案の発生時に協力して迅速に対応できる体制を構築する。

イ 共同研修の実施

生活福祉業務と関連のある所管と共同で研修を実施してお互いの業務を理解した上で協力体制を構築し、より良い支援へとつなげる。

ウ 関連機関との情報共有

対応困難事案の発生時、迅速に対応できるよう病院や施設などの関係機関との情報共有の機会を増やす。

(4) 利用者に寄り添ったケースワークの推進

利用者一人ひとりに関わる時間を確保し、本来のケースワーク業務に専念できる環境を作る。

ア 担当世帯数の平準化

担当世帯数の偏りを是正するため、現行の担当地区をベースに担当世帯数の平準化を定期的実施し、利用者と向き合う時間を確保する。

イ 生活保護開始時業務の輪番制導入

新規開始件数の偏りを解消するため、新規開始業務の輪番制の導入及び通常の輪番制の見直しによる担当の負担軽減を図る。

ウ ケースワーク業務以外の見直し

ケースワーク業務以外（各プロジェクト業務など）の業務についても精査及び見直しを図り、職員の業務量の偏りの是正に取り組む。

エ データの整理・保存場所の統一化

保存されている共有データの整理と保存場所の統一化を実施し、業務の効率化を図る。

(5) 設備面の改善

相談ブースについて、利用者のプライバシーの確保及び相談のしやすさを考慮し、改良及び運用について検討する。

(6) デジタル化の拡充による業務の効率化

総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）⁶推進計画」に合わせ電子化を推進し、申請の簡素化やペーパーレス化を図り、より良い市民サービスを提供する。

ア 申請書類及びお知らせ文書などのホームページ掲載

申請に必要な情報やお知らせ文書を自宅や外出時、書類紛失時でも簡単に確認及び印刷できるようホームページに掲載し、利用者の利便性向上を図る。

イ 定型業務のシステム化及びRPA⁷の導入の検討

業務にかかる時間の短縮を目的とした定型業務のシステム化及びRPA導入を検討する。

ウ ケース記録⁸のデジタル化の検討

ケース記録（台帳）及び記録内容など検索時間の短縮並びにペーパーレス化を推進するため、ケース記録の電子化を検討する。

2 福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成

利用者に寄り添い、相談をしっかりと受け止めることができる姿勢を体得できるよう「福祉の理念・心構え」について学ぶ。また、必要な支援・制度につなげるため、福祉に関する幅広い知識を習得する。そして、福祉現場で活躍できる職員育成のために、以下を実施する。

(1) 研修（OJT⁹）などを通じた理念・知識及び援助技術の向上

障害当事者、有資格者（社会福祉士¹⁰や精神保健福祉士¹¹など）及びベテラン職員に研修の講師を依頼し、福祉現場に携わる職員としての「理念・心構え」について学ぶ。また、有資格者の言動やスキルなどのノウハウを実務で習得し、職員一人ひとりの資質の向上に努める。

ア 対応方法や障害特性の理解などに関する研修

障害当事者、有資格者並びにベテラン職員に講師を依頼し、基本的な対応方法及び障害特性への理解を深め、利用者の権利を尊重し、個々に応じた適切な支援へとつなげる。

イ 訪問及び面談時の高齢・子ども・精神専門支援員の活用

利用者の状況に応じた支援を行うために、高齢・子ども・精神専門支援員との連携を強化し、訪問及び面談時に支援員を積極的に活用する。また、支援員との連携強化によりその対応や言動を実務で習得し、援助技術を身に着けより良い市民サービスを行う。

(2) 福祉の専門知識を学ぶ研修の充実

福祉現場に携わる職員には、幅広い知識が求められる。そのため、所属する職場内の研修に留まらず、他課の研修にも参加しやすい環境づくりに取り組むとともに、積極的な職員参加を促していく。

ア 既存研修の活用及び他課が実施する研修（Off-JT¹²）への参加

既存の研修については、研修内容などの見直しを行い、有意義な研修の実施を目指す。また、他課が実施する研修に参加しやすい環境づくりを行う。

イ 関連法令はもとより、業務を遂行する上で必要な知識を学ぶ

研修経験年数や役職に応じた、ケースワーク業務向上のための研修の機会を整え、スキルアップ及び法令遵守の徹底を図る。

(3) ケースワーク職場における職層別役割¹³の設定

ケースワーカーに特化した職層別役割を設定することで、やるべき事を明確化し意識向上を図る。適切なスーパービジョン¹⁴（指導・助言・監督など）は利用者にとってより良いサービスの提供に限らず、職員育成及び組織的運営管理においても極めて重要である。また、主事・主任・査察指導員の役割を明確化し、管理職及び査察指導員のスーパービジョンによる職員育成とともに、資質向上も図る。

3 職員が生き生き働ける風通しの良い職場環境づくり

職員が生き生きと働ける職場環境を整えることで、職員を取り巻く環境の不安要素やストレスを軽減し、職員が心のゆとりを持って業務を遂行することができる。

また、職員の能力を最大限に発揮し、利用者に寄り添った支援を実施するため、職場環境を改善する。

(1) 精神的な負担を軽減する体制づくり

利用者や関係機関と深く関わりながら相談及び対応を行っているため、生活保護に携わる職員にかかる負担は大きい。相談しにくい職場環境であると、その負担を一人で抱え込んでしまい、体調不良等につながりやすい。事案を問わず役職の垣根を超えて気軽に相談でき、常に、職員が健康で安心して働ける職場環境づくりを行う。

ア 困難事案対応時の組織体制

担当一人で業務を抱え込まないようにするため、複数人での対応を常に意識する。また、一担当に偏らない対策（窓口・電話対応の時間交代制など）を導入する。さらに、複数の職員の考え方を取り入れ、より良い支援を実施する。

イ 相談・フォローのしやすい環境づくり

朝礼時や終礼時に、職員同士のコミュニケーションを図る時間を設け職員間の信頼関係を深め、相談・フォローしやすい関係を構築する。また、職員の変化に気付けるよう、上司（管理職や査察指導員）からの声掛けの強化によるメンタルケアや電子意見箱の設置など、役職の垣根を超えて気軽に相談しやすい関係の構築を図る。

ウ 迅速な情報共有

現在使用しているシステムのお知らせ機能を活用し、当日対応した困難事案について職場内で共有する。

エ 既存の会議の活用

既存の会議（診断会議、査察指導員連絡会議等）の活用はもちろん、査察指導員連絡会議においては、ケースワーカー参加の下、困難対応についての相談及び事例検討並びに情報共有できる場として活用する。また、それを記録・蓄積し、今後の対応に活かす。

オ メンタルヘルスに関する研修の拡充

安全衛生管理課の職員及び保健師に講師を依頼し、職員一人ひとりのメンタルヘルスについての知識を高め、周囲の職員に対してだけでなく、自身のメンタルケアにも活用する。

(2) 人員人材の有効活用

有資格者（社会福祉士や精神保健福祉士など）を有効活用し、利用者を適切な支援につなぐ。

ア 職員の欠員等が出た際のフォロー体制強化

フォロー体制の基準を定め、迅速に対応できる体制を構築する。

イ 福祉職の適正な配置

職員の意向調査を基に、適材適所への配置を調整する。

ウ 福祉職の増員

社会福祉士及び精神保健福祉士などの有資格者の採用について検討する。

エ 査察指導員及びケースワーカーの在課年数を考慮した人事

査察指導員及びケースワーカーについて、定期的に配置換えを実施することにより、知識や経験を活用し組織の底上げを図る。

(3) 生活福祉 4 課業務内容の精査

生活福祉 4 課の体制については、各課に分業及び専門特化することにより、ケースワーカーがケースワークに専念できるよう負担軽減を図っているが、担当業務分担が曖昧になってきているため、業務内容を精査・調整し、協力体制を強化する。

第5章 改善策に対する取り組みスケジュール

評価は、3つの改善策の柱単位で実施する。

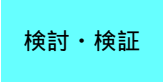
評価の手段は、以下により実施する。

- 職員アンケート 意識面の変化、知識、技能の成長程度などを検証する。
- 利用者アンケート 信頼度、支援（サポート）の程度、印象などを検証する。
- 数値化可能なものについては、数値化し検証する。

評価のサイクルは、以下により実施する。

- 令和4年度末に取り組みを検証 令和5年度当初を目途に公表
- 令和5年度末に取り組みを検証 令和6年度当初を目途に公表
- ・・・以降同様

評価結果は、次年度以降の取り組み内容の改善に活用する。



1 利用者に寄り添い信頼される組織づくり

公務員として、市職員として、福祉職場に携わる職員に必要な理念・心構えを念頭におき、公平・公正かつ誠実に業務に取り組みなければならない。また、使命感や倫理観を持って行動し、利用者が安心して福祉サービスを受けられるよう利用者に寄り添い、信頼関係を築くことが重要である。そのためには職員が「福祉の理念・心構え」を体得し、市職員としてあるべき姿や、利用者に寄り添い信頼されるためにすべきことを見つめ直す必要がある。利用者目線に立ち、利用者の要望を理解するよう努め、福祉を必要とする利用者に寄り添いながら支援するために各業務の見直し及び改善に取り組み、信頼される組織づくりを行う。

(1) 公務員（市職員）としての在り方の再認識及び意識改革

公務員とはどのような職業でどうあるべきかを再確認する機会はもちろん、人権や虐待防止についてなど外部の専門家による研修の実施、学識経験者や法律家を含め専門的な知識を習得する機会を増やすなど、職員一人ひとりの意識向上を図る。

改善策 / 取り組み内容	令和4年度		令和5年度		令和6年度		
	3月	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア 公務員としての在り方を学ぶ研修 管理職（部長級）等に講師を依頼し、公務員としての理念及び在り方について研修を行う。また、職員課と連携し、市職員として目指す職員像についての研修を行い、管理職含めあるべき姿を再認識する。							
イ 公務員としての理念の周知及び意識の向上 「八王子市人材育成プラン」に基づいた『八王子市福祉事務所職員ハンドブック』を作成、配布し活用する。							
ウ 専門家による研修 専門家（弁護士や医師など）を講師に招くなど、専門知識の習得及び考え方や視点を聴く機会を増やし、利用者がどのような悩みを抱え、どのような支援を必要としているかを理解する。							
エ 助言をもらう機会の拡充 顧問弁護士への相談を必要とする問題をはじめ、今後の複雑多様化する相談事項が増加傾向に転じた場合、弁護士とのアドバイザー契約について検討していく。							

(2) 利用者に寄り添う意識の徹底

職員一人ひとりの意識改革の一環として、利用者向け文書や保護のしおりなどの表現・表記方法を「行政目線」から「利用者目線」に変更する。

改善策 / 取り組み内容	令和4年度		令和5年度		令和6年度		
	3月	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア 生活保護「受給者」を生活保護「利用者」に変更 利用者に対し寄り添って支援するという意識付けを行うため、「受給者」から「利用者」に変更する。							
イ 利用者が分かりやすい表現・表記方法に変更 本市ホームページ、利用者へのお知らせ文書や案内など、利用者目線に立った内容及び表現に変更する。							
ウ 保護のしおりの全面改訂 利用者の義務に重きを置いた「行政目線」で作成したものから、権利に重きを置いた「利用者目線」に立ったものに全面改訂し、利用者の権利や制度の有効活用方法の周知を図る。							

(3) 関連所管との連携強化

障害者福祉課や高齢者福祉課等、生活福祉業務と関連のある所管と連携し、各所管の特性や強みを生かした対応及び支援を行い、利用者の自立助長を促していく。

改善策 / 取り組み内容	令和4年度		令和5年度		令和6年度		
	3月	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア 所管をまたいだ連絡会及びプロジェクトチームの設置 所管をまたいだ連絡会及び必要に応じ適宜プロジェクトチームを設置し、情報共有を行う。また、対応困難な事案に対して検討の場として活用し、事案発生時に協力して迅速に対応できる体制を構築する。							
イ 共同研修の実施 生活福祉業務と関連のある所管と共同で研修を実施してお互いの業務を理解した上で協力体制を構築し、より良い支援へとつなげる。							
ウ 関連機関との情報共有 事案発生時、迅速に対応できるよう病院や施設などの関係機関との情報共有の機会を増やす。							

(4) 利用者に寄り添ったケースワークの推進								
利用者一人ひとりに関わる時間を確保し、本来のケースワーク業務に専念できる環境を目指す。								
改善策 / 取り組み内容		令和4年度			令和5年度		令和6年度	
		3月	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア	担当世帯数の平準化 担当世帯数の偏りを是正するため、現行の担当地区をベースに担当世帯数の平準化を定期的実施し、利用者向き合う時間を確保する。							
イ	生活保護開始時業務の輪番制導入 新規開始件数の偏りを解消するため、新規開始業務の輪番制の導入や通常の輪番制の見直しによる担当の負担軽減を図る。							
ウ	ケースワーク業務以外の見直し ケースワーク業務以外（各プロジェクト業務など）の業務についても精査及び見直しを図り、職員の業務量の偏りは是正に取り組む。							
エ	データの整理・保存場所の統一化 保存されている共有データの整理と保存場所の統一化を実施し、業務の効率化を図る。							
(5) 設備面の改善								
相談ブースについて、利用者のプライバシーの確保及び相談のしやすさを考慮し、改良及び運用について検討する。 適宜検討								
(6) デジタル化の拡充による業務の効率化について								
総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」に合わせ電子化を推進し、申請の簡素化やペーパーレス化を図り、より良い市民サービスを提供する。								
改善策 / 取り組み内容		令和4年度			令和5年度		令和6年度	
		3月	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア	申請書類及びお知らせ文書などのホームページ掲載 申請に必要な情報やお知らせ文書を自宅や外出時、書類紛失時でも簡単に確認及び印刷できるようにホームページに掲載し、利用者の利便性向上を図る。							
イ	定型業務のシステム化及びRPAの導入の検討 業務にかかる時間の短縮を目的とした定型業務のシステム化及びRPA導入を検討する。							
ウ	ケース記録のデジタル化の検討 ケース記録（台帳）及び記録内容など検索時間の短縮並びにペーパーレス化を推進するため、ケース記録の電子化を検討する。							

2 福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成								
利用者に寄り添い、相談をしっかり受け止めることができる姿勢を体得できるよう「福祉の理念・心構え」について学ぶ。また、必要な支援・制度につなげるため、福祉に関する幅広い知識を習得する。そして、福祉現場で活躍できる職員育成のために、以下を実施する。								
(1) 研修（OJT）などを通じた理念・知識及び援助技術の向上								
障害当事者、有資格者（社会福祉士 10や精神保健福祉士 11など）及びベテラン職員に研修の講師を依頼し、福祉現場に携わる職員としての「理念・心構え」について学ぶ。また、有資格者の言動やスキルなどのノウハウを実務で習得し、職員一人ひとりの資質の向上に努める。								
改善策 / 取り組み内容		令和4年度			令和5年度		令和6年度	
		3月	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア	対応方法や障害特性の理解などに関する研修 障害当事者、有資格者及びベテラン職員に講師を依頼し、基本的な対応方法及び障害特性への理解を深め、利用者の権利を尊重し、個々に応じた適切な支援へとつなげる。							
イ	訪問及び面談時の高齢・子ども・精神専門支援員の活用 利用者の状況に応じた支援を行うために、高齢・子ども・精神専門支援員との連携を強化し、訪問及び面談時に支援員を積極的に活用する。また、支援員との連携強化によりその対応や言動を実務で習得し、援助技術を身に着けより良い市民サービスを行う。							
(2) 福祉の専門知識を学ぶ研修の充実								
福祉現場に携わる職員ともに、幅広い知識が求められる。そのため、所属する職場内の研修に留まらず、他課の研修にも参加しやすい環境づくりに取り組むとともに、積極的な職員参加を促していく。								
改善策 / 取り組み内容		令和4年度			令和5年度		令和6年度	
		3月	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア	既存研修の活用及び他課が実施する研修（Off-JT）への参加 既存の研修については、研修内容などの見直しを行い、有意義な研修の実施を目指す。また、他課が実施する研修に参加しやすい環境づくりを行っていく。							
イ	関連法令はもとより、業務を遂行する上で必要な知識を学ぶ 経験年数や役職に応じた、ケースワーク業務向上のための研修の機会を整え、スキルアップ及び法令遵守の徹底を図る。							
(3) ケースワーク職場における職層別役割の設定								
ケースワーカーに特化した職層別役割を設定することで、やるべき事を明確化し意識向上を図る。適切なスーパービジョン 14（指導・助言・監督など）は利用者にとってより良いサービスの提供に限らず、職員育成及び組織的運営管理においても極めて重要である。また、主事・主任・査察指導員の役割を明確化し、管理職及び査察指導員のスーパービジョンによる職員育成とともに、資質向上も図る。 通年実施								

3 職員が生き生き働ける風通しの良い職場環境づくり

職員が生き生きと働ける職場環境を整えることで、職員を取り巻く環境の不安要素やストレスを軽減し、職員が心のゆとりを持って業務を遂行することができる。
また、職員的能力を最大限に発揮し、利用者に寄り添った支援を実施するため、職場環境を改善する。

(1) 精神的な負担を軽減する体制づくり

利用者や関係機関と深く関わりながら相談及び対応を行っているため、生活保護に携わる職員にかかる負担は大きい。相談しにくい職場環境であると、その負担を一人で抱え込んでしまい、体調不良等につながりやすい。事案を問わず役職の垣根を超えて気軽に相談でき、常に、職員が健康で安心して働ける職場環境づくりを行う。

改善策 / 取り組み内容	令和4年度			令和5年度		令和6年度	
	3月	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア 困難事案対応時の組織体制 担当一人で業務を抱え込まないようにするため、複数人での対応を常に意識する。また、一担当に偏らない対策（窓口・電話対応の時間交代制など）を導入する。さらに、複数の職員の考え方を取り入れ、より良い支援を実施する。							
イ 相談・フォローのしやすい環境づくり 朝礼時や終礼時に、職員同士のコミュニケーションを図る時間を設け職員間の信頼関係を深め、相談・フォローしやすい関係を構築する。また、職員の変化に気付けるよう、上司（管理職や査察指導員）からの声掛けの強化によるメンタルケアや電子意見箱の設置など、役職の垣根を超えて気軽に相談しやすい関係の構築を図る。							
ウ 迅速な情報共有 現在使用しているシステムのお知らせ機能を活用し、当日対応した困難事案について職場内で共有する。							
エ 既存の会議の活用 既存の会議（診断会議、査察指導員連絡会議等）の活用はもちろん、査察指導員連絡会議においては、ケースワーカー参加の下、困難対応についての相談及び事例検討並びに情報共有できる場として活用する。また、それを記録・蓄積し、今後の対応に活かす。							
オ メンタルヘルスに関する研修の拡充 安全衛生管理課の職員及び保健師に講師を依頼し、職員一人ひとりのメンタルヘルスについての知識を高め、周囲の職員に対してだけでなく、自身のメンタルケアにも活用する。							

(2) 人員人材の有効活用

有資格者（社会福祉士や精神保健福祉士など）を有効活用し、利用者を適切な支援につなぐ。

改善策 / 取り組み内容	令和4年度			令和5年度		令和6年度	
	3月	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア 職員の欠員等が出た際のフォロー体制強化 フォロー体制の基準を定め、迅速に対応できる体制を構築する。							
イ 福祉職の適正な配置 職員の意向調査を基に、適材適所への配置を調整する。							
ウ 福祉職の増員 社会福祉士及び精神保健福祉士などの有資格者の採用について検討する。							
エ 査察指導員及びケースワーカーの在課年数を考慮した人事 査察指導員及びケースワーカーについて、定期的に配置換えを実施することにより、知識や経験を活用し組織の底上げを図る。							

(3) 生活福祉4課業務内容の精査

生活福祉4課の体制については、各課に分業及び専門化することにより、ケースワーカーがケースワークに専念できるよう負担軽減を図っているが、担当業務分担が曖昧になってきているため、業務内容を精査・調整し、協力体制を強化する。 通年実施

おわりに

本報告書の作成を通して、今回の不適切な発言に至った要因及び実態を把握し、再発防止のための課題が明らかになりました。また、市民の方々の立場を尊重することは当然のこととして、組織的な管理運営と職員一人ひとりの意識改革の必要性を強く認識しました。

今後、こうした取り組みを実施し、より良い福祉サービスを提供していくためには、職員一人ひとりの資質向上及び職場風土の改善を図り、本報告書に掲げた改善策を着実に実践していかなければなりません。改善策の進捗状況については年度末に検証し、次年度当初を目途に公表してまいります。

最後になりますが、本報告書を作成するにあたり、有識者会議の委員の皆様には、コロナ禍にも関わらずご尽力をいただき、心から感謝申し上げます。

今回の教訓を新たな出発点とし、困っている方々により一層寄り添い、市民の皆様が安心して暮らしていけるよう職員一丸となって努力してまいります。

資料編

- 資料 1 有識者会議委員名簿
- 資料 2 プロジェクトチーム(P T)発足後の取り組みについて
- 資料 3 福祉 6 課職員アンケート調査結果報告書
- 資料 4 用語一覧

資料1 有識者会議 委員名簿

No	会長	部会	氏名	ふりがな	所属団体
1	○	○	和田 清美	わだ きよみ	公立大学法人 東京都立大学
2		○	田中 利男	たなか としお	八王子市民生委員児童委員協議会
3			黒岩 亮子	くろいわ りょうこ	学校法人 日本女子大学
4			小室 崇司	こむろ たかし	八王子市町会自治会連合会
5			榊原 英資	さかきばら えいすけ	市民委員
6		○	西村 陽子	にしむら ようこ	市民委員
7			齋藤 健	さいとう たけし	特定非営利活動法人 八王子市民活動協議会
8		○	豊田 聡	とよだ さとる	社会福祉法人 八王子市社会福祉協議会
9		○	山下 晋矢	やました しんや	一般社団法人 八王子市医師会
10		○	北村 将郎	きたむら まさお	東京三弁護士会多摩支部（第二東京弁護士会）

部会は「生活保護検討部会」の出席委員

資料2 プロジェクトチーム(P T)発足後の取り組み

1 視察

- (1) 視察日：令和4年1月14日
- (2) 視察先：小田原市福祉事務所

2 東京都市福祉事務所アンケート調査

- (1) 依頼日：令和4年1月21日
- (2) 依頼先：東京都市(26市)福祉事務所

3 職員アンケート調査

- (1) 依頼日：令和4年1月24日
- (2) 依頼先：福祉部(生活福祉四課、高齢者福祉課、障害者福祉課)

4 職員研修

- (1) 実施日：令和4年1月25日から27日(4回に分散し実施)
- (2) 研修内容：接遇、ストレスケア、精神疾患をもっている方への対応事例
- (3) 研修対象者：生活福祉課四課・全職員(再任用職員・会計年度職員を含む)

5 取り組み案・改善策調査

- (1) 依頼日：令和4年2月2日
- (2) 依頼先：生活自立支援課、生活福祉総務課、生活福祉地区第一課・第二課
高齢者福祉課、障害者福祉課

6 令和3年度 第3回八王子市社会福祉審議会 地域福祉専門分科会

- (1) 開催日：令和4年2月7日
- (2) 議題：「生活保護行政の在り方に関する有識者会議の設置について」

7 八王子市社会福祉審議会 地域福祉専門分科会 第1回生活保護検討部会

- (1) 開催日：令和4年3月1日
- (2) 議題：「不祥事の実事確認と原因分析について」
「今後の改善策について」

8 八王子市社会福祉審議会 地域福祉専門分科会 第2回生活保護検討部会

- (1) 開催日：令和4年3月29日
- (2) 議題：「不適切言動事案における再発防止・改善報告書について」
「生活保護のしおりの改訂について」

9 令和3年度 第4回八王子市社会福祉審議会 地域福祉専門分科会

- (1) 開催日：令和4年4月22日
- (2) 議題：「報告書(案)について」
「保護のしおりについて」

福祉6課職員

アンケート調査結果報告書

令和4年（2022年）1月

〈目次〉

I 調査概要	1
II 調査結果	
1 性別	2
2 現在の所属部署	2
3 現在の部署に配属されたときの職名	2
4 採用された職種	2
5 ケースワーカー経験（障害者、高齢者含む）	3
6 採用後初めての業務はケースワーカーか	3
7 ケースワーカーの経験年数	3
8 ケースワーカーとしてやりがいを感じる時	3
9 ケースワーカー業務で大切にしていること	4
10 ケースワーカー業務で、苦勞や悩みを感じる時	4
11 ケースワーカー業務で判断に困る時	4
12 判断できない場合の対処	4
13 ケースワーカーの仕事内容についてどのようなイメージか	5
14 ケースワーカー業務に携わったことで、「ケースワーク」とはどのような仕事だと思うようになったか	5
15 ケースワーカーの業務内容に対し、周囲や他部署からの理解があると感じるか	5
16 ケースワーカーに必要なスキルや知識向上の機会を、十分に確保されていると思うか	6
17 ケースワーカー業務で役に立った研修	6
18 ケースワーカー業務を行うにあたり、受けたいと思う研修や、必要だと思う研修	6
19 ケースワーカー業務のある部署へ異動したいか	7
20 各種福祉制度などの不正利用や悪用等についてどのようなイメージを持っているか	7
21 今回の本市職員の不適切発言の報道について、何で知ったか	7
22 今回の事案について、なぜ不適切な発言に至ってしまったか	7
23 今回の事案について、どのように思うか	7
24 今回の事案を受けて、福祉事務所がどのような組織になっていくべきだと思うか	8
25 報道について、市民からご意見や問い合わせ	8
26 市民の方に対し不適切な発言や、暴言を発してしまった、あるいは発してしまいそうになったことはあるか	8
27 それはどのような時か	8
28 自分の周りで市民の方に対して不適切な発言をしている場面を見かけたことはあるか	8
29 それを見た時どのように思ったか	8
30 職場内で相談や意見、時には注意が言い合える環境か	9
31 職場内でフォローしあえる環境か	9
32 対応困難な事案が起きた時、一人で抱え込まず組織全体で取り組むような体制ができているか	9
33 担当業務について、自身の部署が孤立することなく、他部署や関係機関と連携できているか	9
34 現在、担当業務において、精神的な負荷が大きいなど誰かに相談したいこと	9
35 現在の業務のやりがい	9

I 調査概要

1 経緯

昨年末のケースワーカーによる生活保護利用者の方への不適切な言動について、各メディアにて取り上げられ、お叱りの言葉をはじめ様々なお意見をいただきました。これに伴い、再発防止及び市民の方への信頼回復に向けての対応、また、業務改善に向けて検討していくにあたり、ケースワーカー業務のある課を対象に職員アンケート調査を実施した。

2 対象者

高齢者福祉課	35 人
障害者福祉課	74 人
生活自立支援課	33 人
生活福祉総務課	32 人
生活福祉地区第一課	45 人
生活福祉地区第二課	44 人
計	263 人

3 回答方法

Microsoftアプリケーション「Forms」

4 回答期間

令和4年（2021年）1月24日から令和4年（2021年）1月31日

5 回答状況

263人中243人が回答。回答率は92.4%

II 調査結果

- ※ ケースワーカー経験あり … ■
- ※ ケースワーカー経験なし … ▲
- ※ 全員 … ●

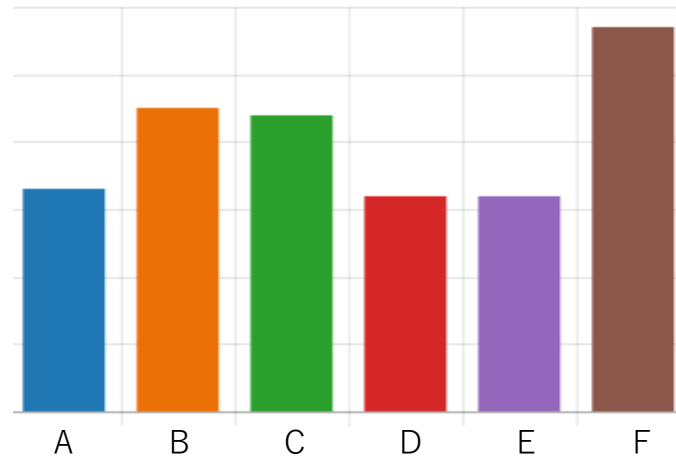
1.性別 ●

男	133
女	110



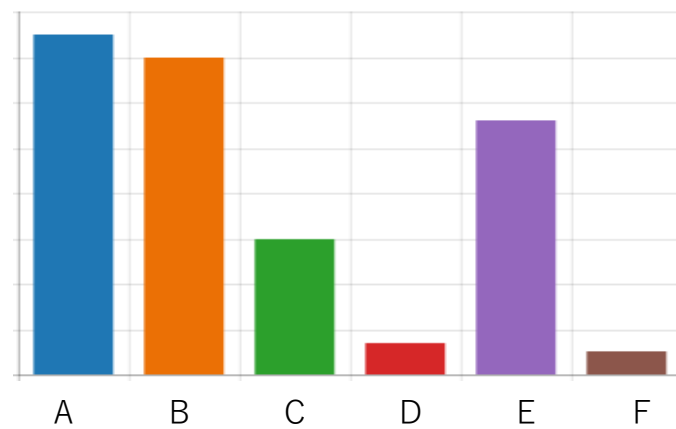
2.所属部署 ●

A 生活自立支援課	33
B 生活福祉地区第二課	45
C 生活福祉地区第一課	44
D 生活福祉総務課	32
E 高齢者福祉課	32
F 障害者福祉課	57



3.現在の部署に配属されたときの職名 ●

A 主事	75
B 主任	70
C 主査(課長補佐)	30
D 管理職	7
E 会計年度任用職員	56
F その他	5



4.採用された職種 ●

一般行政	174
社会福祉	7
保健師	3
保育士	0
その他	3



5. ケースワーカー経験（障害者、高齢者含む） ●

はい	95
いいえ	92



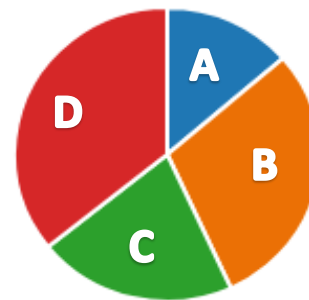
6. 採用後初めての業務はケースワーカーか ■

はい	46
いいえ	49



7. ケースワーカーの経験年数 ■

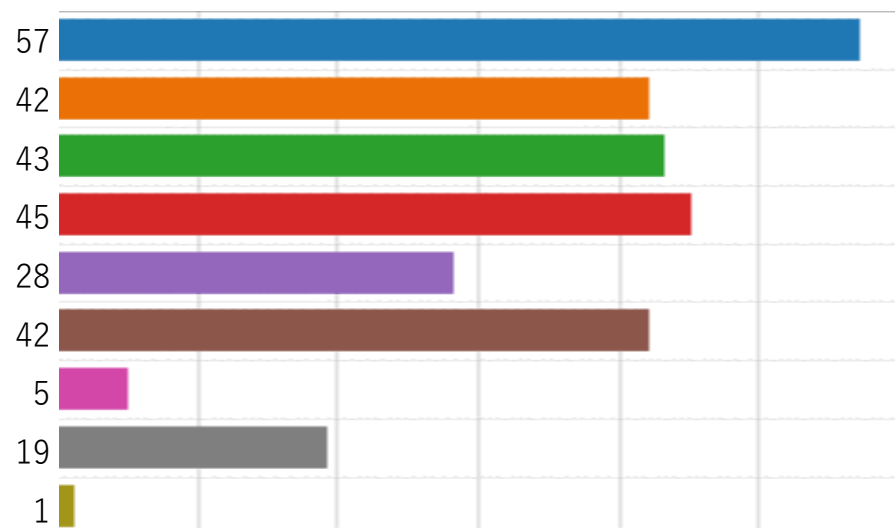
A 1年未満	13
B 1～3年	28
C 3～5年	20
D 5年以上	34



8. ケースワーカーとしてやりがいを感じるのはどのようなときですか ■

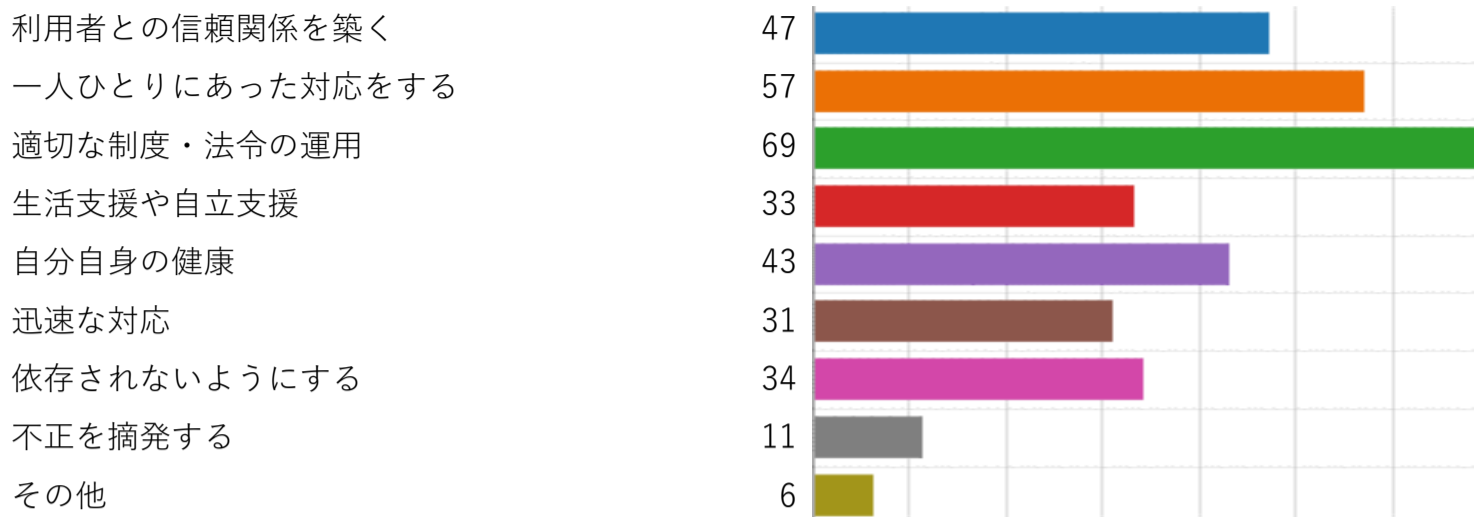
※複数回答可

問題を解決できたとき	57
感謝されたとき	42
信頼関係を築けたとき	43
対応している利用者が安定した生活を送れているとき	45
チームで対応し、良い成果が得られたとき	28
利用者の自立に携われたとき	42
不正を摘発したとき	5
やりがいを感じない	19
その他	1



9.ケースワーカー業務で大切にしていることは何ですか ■

※複数回答可



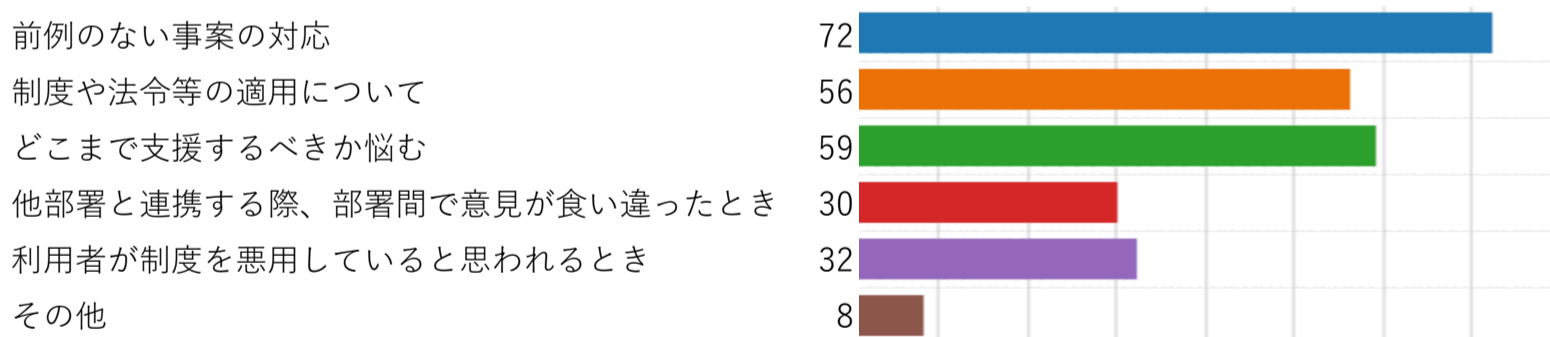
10.ケースワーカー業務で、苦労や悩みを感じる時はどのようなときですか ■

※複数回答可



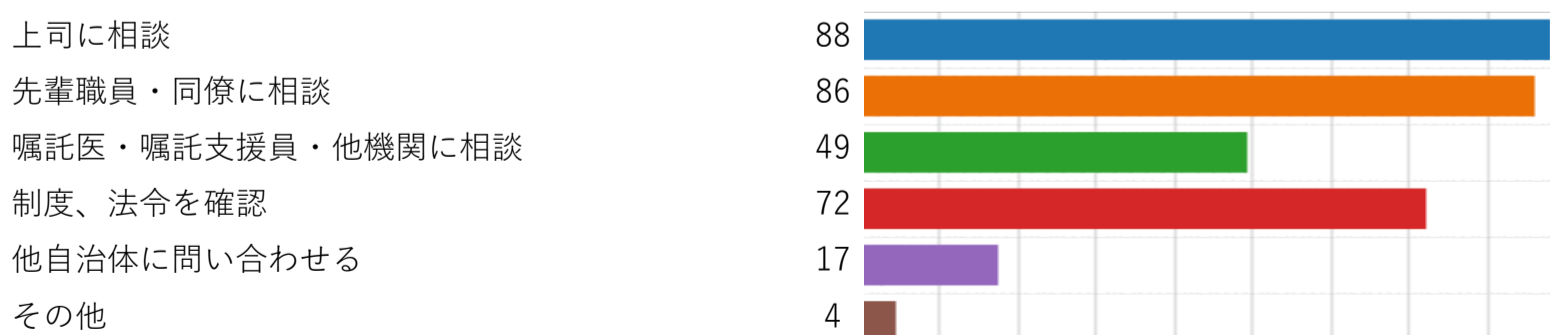
11.ケースワーカー業務で判断に困るときはどのようなときですか ■

※複数回答可



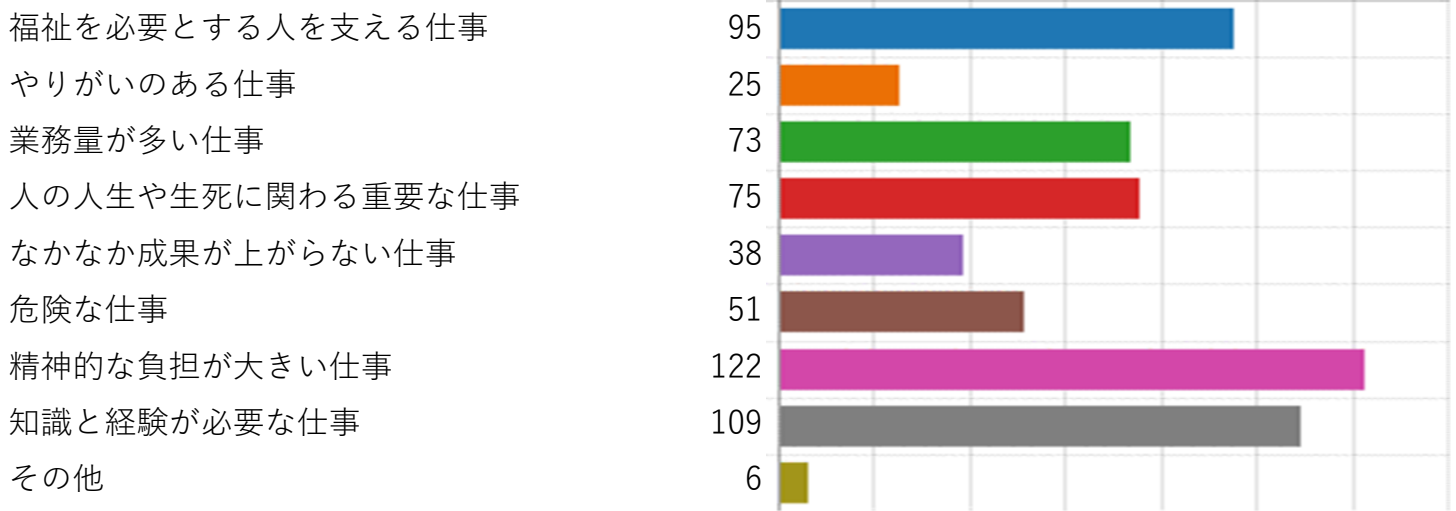
12.判断できない場合、どのように対処しますか ■

※複数回答可



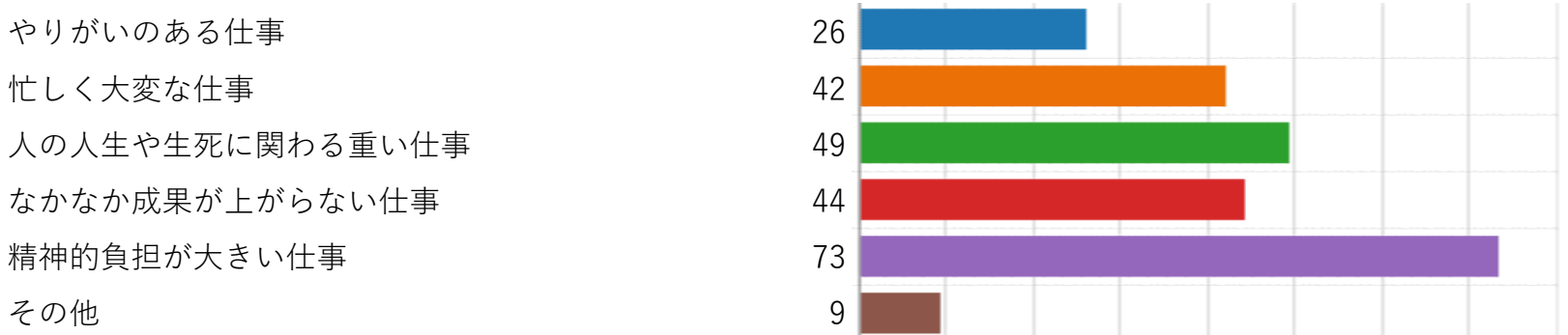
13. ケースワーカーの仕事内容についてどのようなイメージを持っていますか ▲

※複数回答可



14. ケースワーカー業務に携わったことで、「ケースワーク」とはどのような仕事だと思ようになりましたか ■

※複数回答可



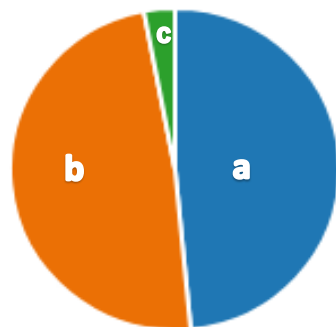
15. ケースワーカーの業務内容に対し、周囲や他部署からの理解がありますか ■

はい	26
いいえ	69



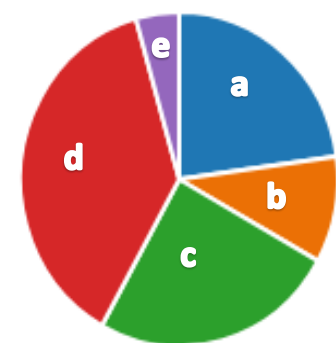
Aを選択した方 ※複数回答可

a 他所管と連携するときに協力的	16
b ねぎらいの言葉をかけられる	16
c その他	1



Bを選択した方 ※複数回答可

a 他所管と連携するときに非協力的	31
b 職員から理解のない言葉を受ける	14
c 利用者の保護者であると勘違いされる	34
d ケースワーカーに頼れば良いと思われている	51
e その他	6



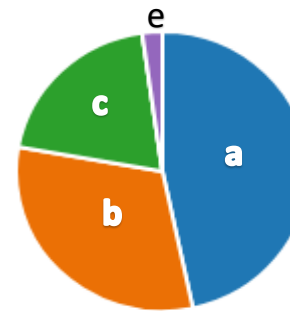
16.ケースワーカーに必要なスキルや知識向上の機会を、十分に確保されていると思いますか ■

はい	27
いいえ	68



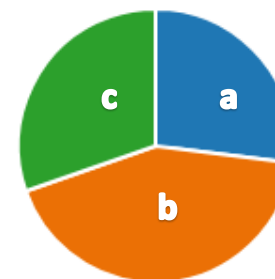
Aを選択した方 ※複数回答可

a 研修が充実している	21
b 制度等を勉強する機会が与えられている	14
c OJTが取り入れられている	9
d Off-JTが取り入れられている	0
e その他	1



Bを選択した方 ※複数回答可

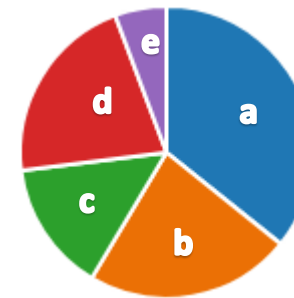
a 研修が少ない	24
b 制度等を勉強する機会が与えられていない	38
c その他	27



17.ケースワーカー業務で役に立った研修はどのようなものでしたか ■

※複数回答可

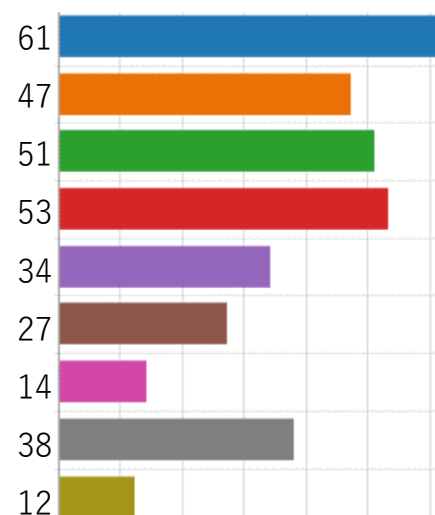
a 担当業務に関する研修	69
b 障害特性等（対利用者が抱えている問題）に関する研修	44
c 複合的な問題を抱える方への対応事例研修	28
d 社会資源・他所管連携に関する研修	41
e その他	11



18.ケースワーカー業務を行うにあたり、受けたいと思う研修や、必要だと思う研修はどのようなものですか ■

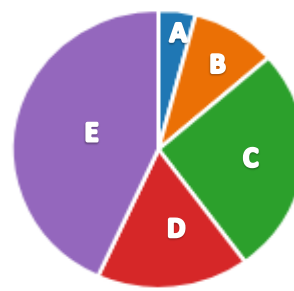
※複数回答可

担当業務に関する研修	61
障害特性等（対利用者が抱えている問題）に関する研修	47
複合的な問題を抱える方への対応事例研修	51
社会資源・他所管連携に関する研修	53
先輩職員等によるOJT	34
有資格者によるOJT	27
民間の福祉事業所等現場の体験・実習	14
弁護士等による法務に関する研修	38
その他	12



19.ケースワーカー業務のある部署へ異動したいと思えますか

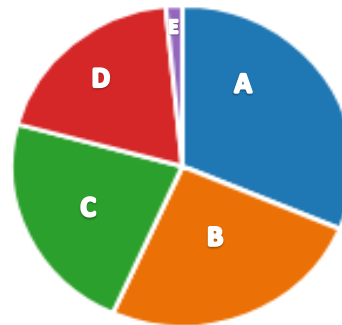
A そう思う	10
B どちらかといえばそう思う	23
C どちらともいえない	64
D どちらかといえばそう思わない	41
E そう思わない	105



20.各種福祉制度などの不正利用や悪用等についてどのようなイメージを持っていますか

※複数回答可

A 決して許されない行為	160
B 税金の無駄遣い	129
C 不正利用できる制度に問題がある	115
D そういう人は一定程度いるものである	98
E その他	8



21.今回の本市職員の不適切発言の報道について、何で知りましたか

※複数回答可

報道（ニュース・新聞等）

苦情

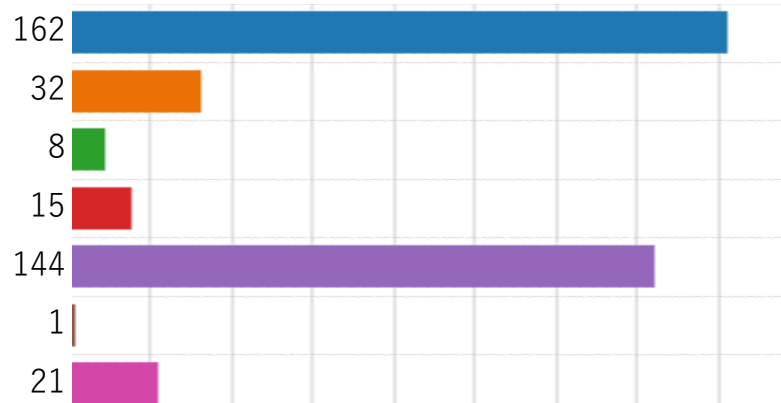
ホームページ

SNS

周囲の人間

知らなかった

その他



22.今回の事案について、なぜ不適切な発言に至ってしまったと思えますか

※複数回答可

業務によるストレス

心の余裕の無さ

個人のスキル不足

組織のフォロー不足

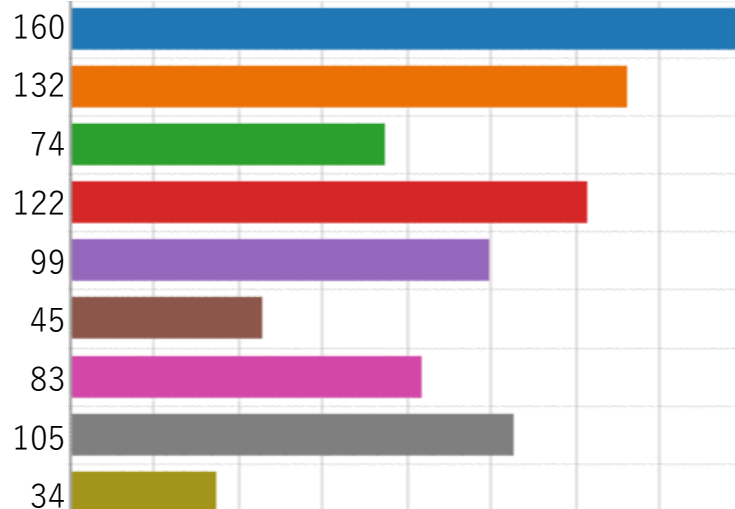
相手の立場に立った対応の欠如

普段のコミュニケーション不足

人員体制

職員のモラル

その他



23.今回の事案について、どのように思いますか

※複数回答可

市職員としてあってはならない

他人事ではなく危機感を持った

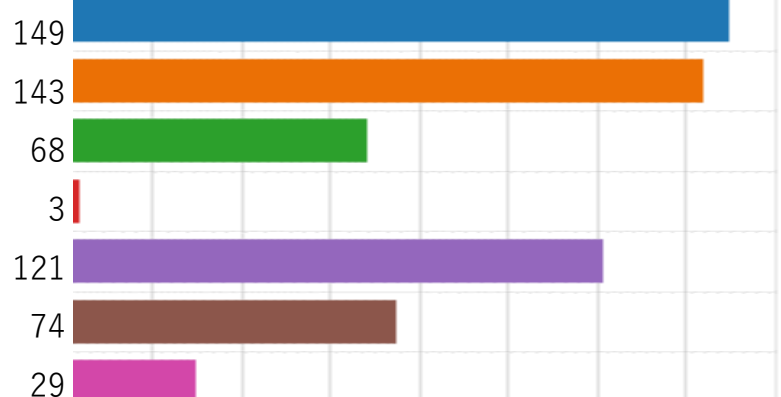
八王子市が信頼されなくなる

特に危機感を持たなかった

何か理由があって言ったのではないか

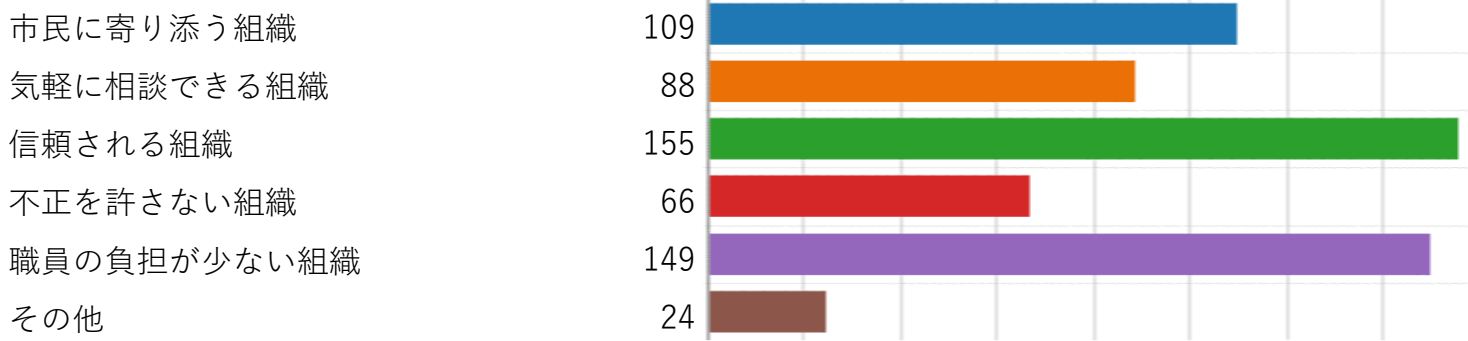
今後の対応が気になる

その他



24. 今回の事案を受けて、福祉事務所がどのような組織になっていくべきだと思いますか ●

※複数回答可



25. 報道について、市民からご意見や問い合わせはありましたか ●

はい	91
いいえ	152



26. 市民の方に対し不適切な発言や、暴言を発してしまった、あるいは発してしまいそうになったことはありますか ●

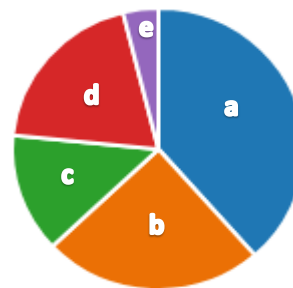
はい	95
いいえ	148



27. それはどのような時ですか ●

※複数回答可

a 理不尽なことや暴言を吐かれた	79
b 何度説明しても理解してもらえなかった	50
c 精神的に追い詰められていた	28
d 強気に言わなければいけない状況だと思った	40
e その他	8



28. 自分の周りで市民の方に対して不適切な発言をしている場面を見かけたことはありますか ●

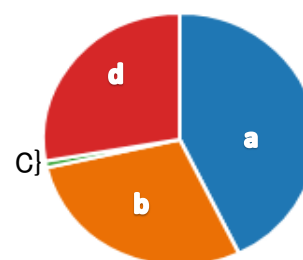
はい	119
いいえ	124



29. それを見たときどのように思いましたか ●

※複数回答可

a あってはならない	51
b 仕方がない	34
c なんとも思わない	1
d その他	33



30.職場内で相談や意見、時には注意が言い合える環境だと感じますか ●

A そう思う	43
B どちらかといえばそう思う	98
C どちらともいえない	60
D どちらかといえばそう思わない	25
E そう思わない	17



31.職場内でフォローしあえる環境となっていますか ●

A そう思う	46
B どちらかといえばそう思う	107
C どちらともいえない	55
D どちらかといえばそう思わない	26
E そう思わない	9



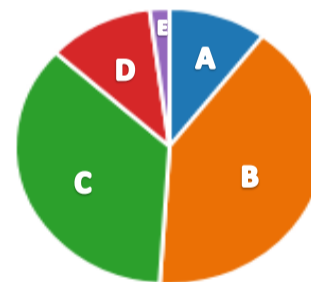
32.対応困難な事案が起きた時、一人で抱え込まず組織全体で取り組むような体制ができていると思いますか ●

A できている	42
B どちらかといえばできている	111
C どちらともいえない	55
D どちらかといえばできていない	21
E できていない	14



33.担当業務について、自身の部署が孤立することなく、他部署や関係機関と連携できていますか ●

A できている	25
B どちらかといえばできている	99
C どちらともいえない	87
D どちらかといえばできていない	27
E できていない	5



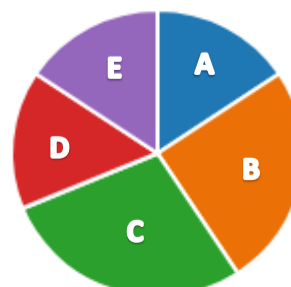
34.現在、担当業務において、精神的な負荷が大きいなど誰かに相談したいことはありますか ●

はい	55
いいえ	188



35.現在の業務にやりがいを感じますか ●

A 感じる	38
B どちらかといえば感じる	61
C どちらともいえない	68
D どちらかといえば感じない	38
E 感じない	38



資料4 用語一覧

1 ケースワーカー

社会福祉法の規定により福祉事務所に置かれる職員で、生活保護利用者の相談・援助に従事する。地区担当員・現業員とも呼ばれる。特別区・市が設置する福祉事務所では、ケースワーカーの一人あたりの担当世帯標準数は80世帯である。

2 査察指導員

社会福祉法の規定により福祉事務所に置かれる職員で、ケースワーカーを指導監督する(通常は係長級職員)。ケースワーカー7人につき1人が標準数とされている。査察指導員は、福祉事務所の中核的な職員として、管理的機能(ケースワーカー業務の管理)、支持的機能(ケースワーカーへの技術的・精神的サポート)、教育的機能(ケースワーカーの育成指導)を担うことが求められている。

3 診断会議

福祉事務所が生活保護の妥当性及び適正な実施を組織的に検討するために開催される会議。

4 査察指導員連絡会議

困難対応についての相談及び各種事例検討並びに情報共有の場として活用するために開催される、生活福祉地区主催の連絡会議。

5 アドバイザリー契約

外部の企業や個人に社内の課題解決や事業計画、経営計画のサポート、アドバイスを受けることを目的で締結する契約。

6 デジタル・トランスフォーメーション(DX)

デジタル技術を浸透させることで人々の生活をより良いものへと変革すること。また、既存の価値観や枠組みを根底から覆すような革新的なイノベーションをもたらすもの。

7 RPA

Robotic Process Automation(ロボティックプロセスオートメーション)の略で、これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施できるルールエンジン(業務実行の判断を行うソフト)やAI、機械学習等を含む認知技術を活用して代行・代替する取り組み。

8 ケース記録

ケースワーカーが生活保護利用世帯に対して、扶助費支給の根拠と自立に向けて援助した記録を時系列に記載するもの。

9 OJT

On the Job Training (オンザジョブトレーニング)の略で、職場の上司や先輩が、部下や後輩に対して、実際の仕事を通じて指導し、知識、技術などを身に付けさせる教育方法。

10 社会福祉士

社会福祉士及び介護福祉士法による福祉専門職。

専門的知識及び技術をもって、身体上若しくは精神上の障害があること又は環境上の理由により日常生活を営むのに支障がある人々に対して、相談・助言・指導・福祉サービス関係者との連絡及び調整・その他の援助を行うことを業とする者。

11 精神保健福祉士

精神保健福祉士法による福祉専門職。

専門的知識及び技術をもって、精神科病院などで精神障害の医療を受け、又は精神障害者の社会復帰の促進を図ることを目的とする施設を利用している方々に対して、社会復帰に関する相談・助言・指導・その他の援助を行うことを業とする者。

12 Off-JT

Off the Job Training (オフザジョブトレーニング)の略で、職場を離れて行う人材教育。

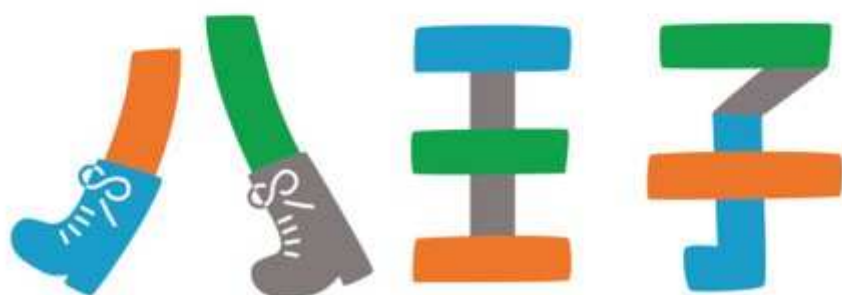
13 職層別役割

職員の育成及び意識向上を図るための職層別(主事・主任・主査)に役割を明確に設定するもの。

14 スーパービジョン

社会福祉サービス機関では、新人や中堅専門職の技術の向上、労働環境の向上、管理・運営、効果的な実践、機関内の人間関係機能の向上をめざして監督・指導・支援が行われる。この過程もしくは方法をスーパービジョンとよぶ。

あなたのみちを、
あるけるまち。



せいかつ ほ ご 生活保護のしおり



この「しおり」は、生活保護制度のしくみや申請の手続きについて説明したものです。
お困りのことやわからないことがある方はご相談ください。

生活保護相談は原則来所にて受け付けていますが、電話によるお問い合わせもできます。

八王子市役所 生活自立支援課 相談担当 ☎042-620-7443

はちおうじしふくしじむしょ
八王子市福祉事務所

も く じ 目 次

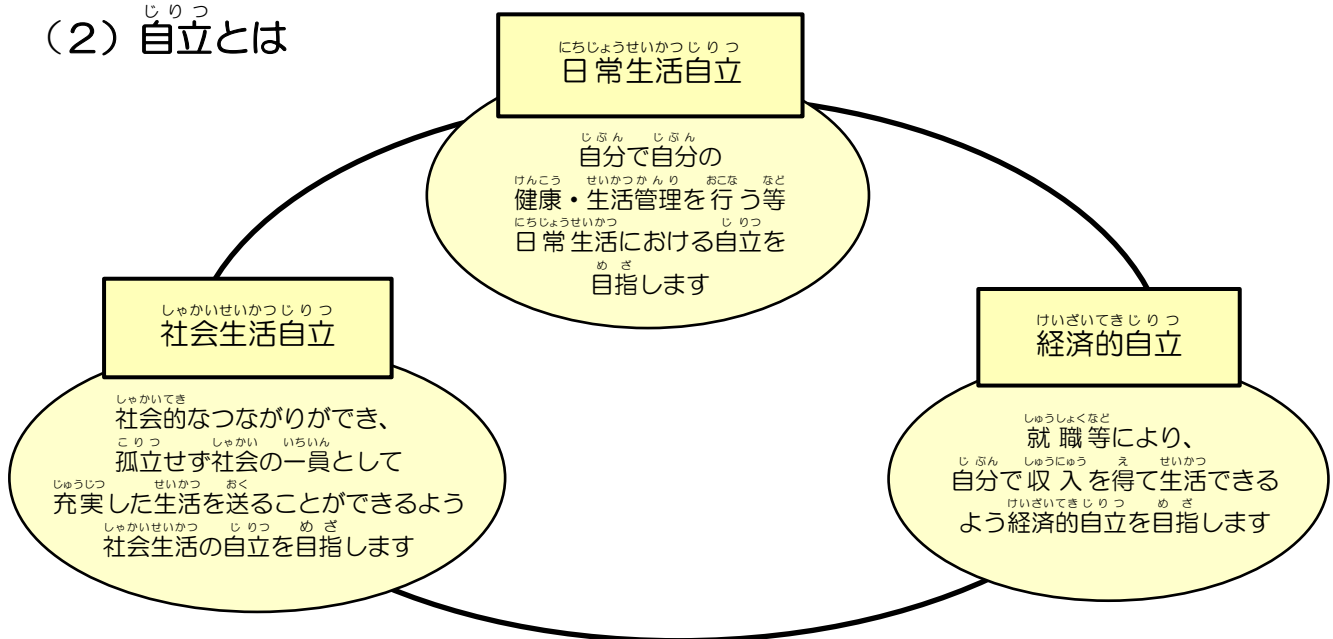
	ページ
1. 生活保護について	1
(1) 生活保護制度とは	1
(2) 自立とは	1
2. 生活保護を利用する方の権利と義務	2
(1) 生活保護を利用する方の権利	2
(2) 生活保護を利用する方の義務	2
3. 生活保護のしくみ	3
4. 生活保護の利用要件	4
(1) 資産の活用	4
(2) 能力の活用	4
(3) ほかの制度の活用	4
(4) 扶養義務者の援助	4
5. 生活保護利用までの流れ	5
(1) 相談	5
(2) 申請	5
(3) 調査・審査	5
(4) 決定	5
(5) 保護費の支給	5
6. 生活保護の種類	6
7. 届出が必要なもの	7
(1) 世帯状況に変化があったとき	7
(2) 収入に変化があったとき	7
(3) 届出をしなかったり、事実と異なる報告をしたとき	8
8. 医療機関への受診	9
9. 保護費の返還と徴収について	10
10. その他	11
生活保護を申請するときの持ち物	12
お問い合わせ先	13

1. 生活保護について

(1) 生活保護制度とは

日本国憲法第25条に規定する生存権の理念に基づき、給与や年金、手当等の収入が国の定めた「最低生活費」を下回り、自分の資産や他の制度を活用しても生活の維持ができない世帯に対して、困窮の程度に応じ必要な給付を行い、「健康で文化的な最低限度の生活」を保障するとともに、自立を助長することを目的とした制度です。

(2) 自立とは



※厚生労働省社会保障審議会資料より

こんな時にご相談ください

- 資産等がなく収入が少なくて生活ができない
- 年金収入だけでは生活ができない
- 病気やけが等で働けず生活に困っている



さまざまな事情により生活保護を必要とする可能性はどなたにもあるものですので、まずはご相談ください。

2. 生活保護を利用する方の権利と義務

(1) 生活保護を利用する方の権利

安心して暮らすために、次のような権利が保障されています。

- 条件を満たせば、すべての方が平等に生活保護を利用できます。
- 正当な理由がなく、すでに決定された保護を変更されることはありません。
- 受け取る保護費や保護の物品について、税金がかけられたり、差し押さえられたりすることはありません。
- 生活保護の決定、変更、停止、廃止等は文書でお知らせしますが、決定内容に不服があるときは、その決定を知った日の翌日から起算して3か月以内に都知事等に対して審査請求することができます。

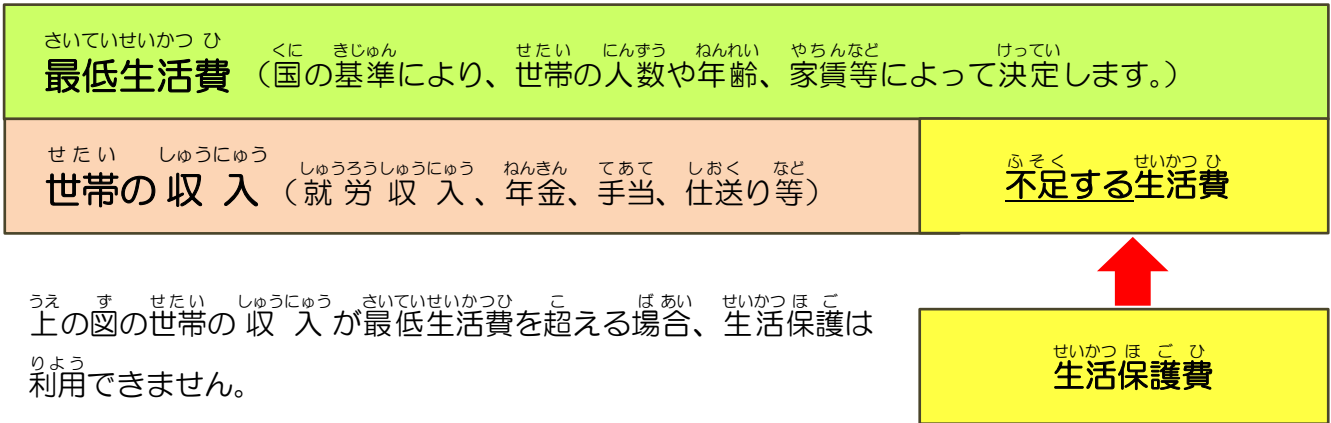
(2) 生活保護を利用する方の義務

生活保護利用中は、次のことを守ってください。

- 生活向上に向けた努力をする
働ける方は、能力に応じて働いて収入を得ることができるよう努めてください。
病気やけがで働けない方は、病院を受診し、治療に専念してください。
- 保護費を支給目的のために使う
住宅の家賃、給食費や教材費等の学納金は、それぞれの用途のために支給しているため、滞納等がないようにしてください。
- 生活保護法に基づく指示、指導を守る
福祉事務所から生活保護の目的達成のための指示や指導を受けたときは、必ず守ってください。

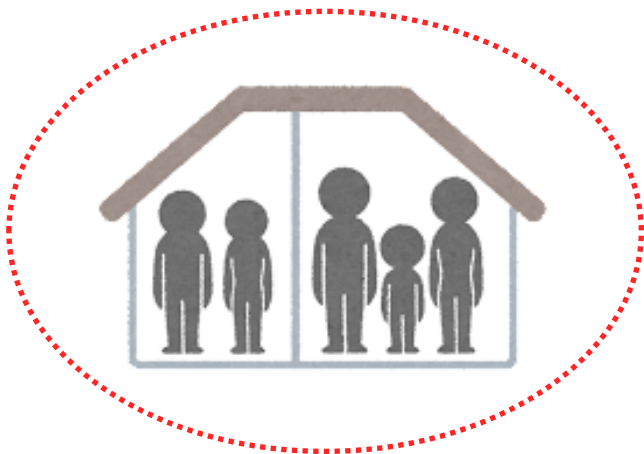
3. 生活保護のしくみ

生活保護を利用する世帯の人数、年齢、障がいの程度、家賃額（上限あり）等により、国が最低生活費（基準）を定めています。その基準と世帯の収入や資産等を比較して、不足部分を給付します。



生活保護は世帯全員が対象です

保護は原則、世帯を単位として行います。同居している方が親族であれ他人であれ、同じ家に住んで生活を共にしている場合は、同じ世帯としてみなします。世帯全体で保護が必要かどうかを判断しますので、原則、世帯の一部の方のみで生活保護を受けることはできません。



4. 生活保護の利用要件

生活保護制度は、資産・能力、その他あらゆるものを生活のために活用していただくことを要件としています。そのため、収入や資産は正しく届出をすることが法律で義務付けられています。

(1) 資産の活用

預貯金、土地・家屋等の不動産、株、生命保険等の解約返戻金、自動車やバイク等売却可能な資産については売却し、生活費に充てていただくことがあります、一部保有が認められることもあります。



※原則車の保有はできませんが、障がいのある方の通勤や、半年以内に就労自立の可能性が高い場合等、保有が認められる場合もあります。担当のケースワーカーにご相談ください。

(2) 能力の活用

働くことが可能な方は、能力に応じて収入を得ることができるよう努めてください。なお、八王子市福祉事務所では、自立支援にも力を入れていますので、ぜひご活用ください。



専門の就労支援員が就職から定着までサポートします。

(3) ほかの制度の活用

年金、各種手当、医療助成、雇用保険、傷病手当金等、ほかの制度の適用を受けることができる場合は、それらを優先して活用していただきます。



(4) 扶養義務者の援助

親、子ども、兄弟姉妹等、民法上の扶養義務がある方から援助を受けることができる場合はそちらを優先してください。なお、親族の扶養は可能な範囲で援助を行うものです。親族がいても、生活保護が申請できないわけではありません。

援助可能と判断された親族には、扶養照会を行うことがあります。

DV（家庭内暴力）や虐待等特別な事情がある場合は、親族への照会を見合わせることもあります。事前にご相談ください。

5. 生活保護利用までの流れ

(1) 相談



生活に困っている、生活保護について知りたい等、お悩みやお困りのことがあればご相談ください。家庭状況やお仕事のこと等を確認し、生活保護や他の活用できる制度についてご案内します。

※お住いのない方でも生活保護の相談をすることができます。

※外国籍の方は、生活保護に準じた取扱いがあります。

※暴力団員の方は生活保護が受けられません。

(2) 申請



生活保護の申請は、本人の意思で申請することが必要です。福祉事務所にある申請書類を記入し、提出します。申請時、調査に必要な書類や資産状況を確認できる資料等を提示していただきます。

本人が申請することが困難な場合は親族等扶養義務者の方が手続きすることも可能です。

※明らかに窮迫した状況にある場合には、本人からの申請がなくても福祉事務所の判断で職権により生活保護を開始することがあります。

(3) 調査・審査



生活保護の申請をすると、地区担当員（ケースワーカー）が資産状況等を調査します。また、生活状況を具体的に確認するために家庭訪問をします。保護を決定するために必要な事柄をお聞きしますのでご協力ください。

(4) 決定



原則、生活保護を申請した日から14日以内（特別な事情で調査に時間を要する場合は最長30日以内）に、生活保護を利用がどうかの結果を通知します。

生活保護の利用が決定すると、保護費の支給が始まります。また、ケースワーカーによる自立に向けた支援も開始します。困りごとがありましたら、お気軽にご相談ください。

(5) 保護費の支給



保護費は、原則として毎月3日（3日が土日、祝日にあたる場合は、その前後の平日）に給付します。支払方法は口座払いが基本ですが、状況により窓口払いをすることもあります。

なお、病院に入院中の方や、施設に入所している方は、病院や施設に直接支払うこともあります。


詳しくは、担当のケースワーカーにお尋ねください。

原則、14日以内に決定
（特別な事情で調査に時間を要する場合は30日以内）


6. 生活保護の種類

生活保護が決定すると、生活上の必要に応じて、定められた範囲内で以下の扶助が受けられます。

生活扶助
衣食、光熱水費等
日常生活に関する費用
(世帯の人数や年齢等により算定します)




医療扶助 (*現物給付)
診察、治療、薬剤、治療材料、入院費等 医療に関する費用




住宅扶助
家賃、地代等
住居に関する費用



生業扶助
高等学校の費用や就職するために必要となる技能、資格習得に関する費用




教育扶助
子どもが義務教育を受けるための学用品や給食費等



出産扶助
出産の費用



介護扶助 (*現物給付)
介護保険で認められる範囲の介護に関する費用



葬祭扶助
葬儀の費用



*現物給付とは、医療行為や介護サービスでかかる費用を福祉事務所が直接医療機関や介護機関に納めることをいいます。

※これらの扶助の他に、臨時的な需要に応じるための各種一時扶助があり、必要に応じて支給します。それぞれ基準(限度額)や支給できる条件が定められているものもありますので、必要なときは、必ず事前に担当のケースワーカーに相談してください。

(一時扶助の例) 住居の契約更新料、入学準備金、通院移送費 など



とどけて ひつよう 7. 届出が必要なもの

生活状況に変化があったときは、保護費を調整する必要があるため、必ず報告をしてください。

(1) 世帯状況に変化があったとき

- 住所が変わるとき（転居については必ず事前に相談してください）
- 世帯員に変化があったとき（出生・死亡・転入・転出・入院・退院・入学・卒業・退学・休学・事故・結婚・離婚等）
- 就職や離職をしたとき
- 社会保険等の資格を取得、喪失したとき
- 家賃や地代が変更されるとき
- 生命保険等の加入、解約、名義変更をしたとき
- 帰省等で家を長期間（一週間以上）留守にするとき
- その他生活状況に変化があったとき



(2) 収入に変化があったとき

- 毎月の給与（高校生のアルバイト代含む）、賞与収入があったとき
- 年金や公的手当等の収入があったとき
- 生命保険の入院給付金や解約返戻金があったとき
- 交通事故の慰謝料、賠償金、補償金等があったとき
- 債務整理（個人の借金を整理すること）による過払金があったとき
- 資産（不動産、自動車やバイク等）の売却収入があったとき
- 相続、養育費、仕送り等の収入があったとき



※ これらは一部の例です。あらゆる収入の申告が必要ですので、金額の大小にかかわらず、収入があったときは必ずその都度申告をしてください。

あなたからの収入申告額が正確かどうか調査を行います

あなたやあなたのご家族が提出した収入申告書の内容と課税台帳に記載された収入額が一致しているか、毎年調査をしています。一致しなかった場合には、不正受給とみなされることがあります。生活保護の廃止後も生活保護を受けていた期間の調査を行います。

※課税台帳：給与や年金等の収入の情報が記載されている台帳（給与等の支払主は、源泉徴収票と同一情報を自治体に報告）

ただ しゅうにゅうしんこく おこな つぎ こうじょう う かのう
※正しく収入申告を行うと、次のような控除を受けることが可能です。

しゅうろうしゅうにゅう たい こうじょう
就労収入に対する控除

- 基礎控除（就労収入の給与額に応じ、一定額が控除されます）
- 未成年者控除（未成年者が就労した場合、基礎控除のほかに一定額が控除されます）
- その他の必要経費（社会保険料、所得税、交通費などが控除されます）



こうこうせい しゅうにゅう
高校生のアルバイト収入

- 高校生のアルバイト収入のうち、授業料の不足分や修学旅行費、学習塾代、大学・専門学校等の入学金等、自立更生に充てられると認められたものは、収入として認定しない取扱いがあります。



ほか じりつこうせい あ はんだん しゅうにゅう にんてい とりあつか
※他にも、自立更生のために充てられると判断されるものは、収入として認定しない取扱い
ができる場合があります。担当のケースワーカーにご相談ください。

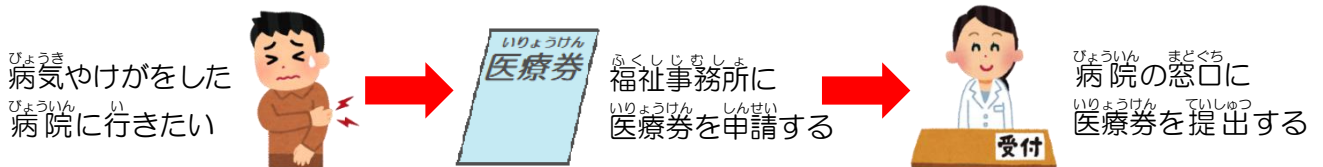
とどけて じじつ こと ほうこく
(3) 届出をしなかったり、事実と異なる報告をしたとき

ひつよう とどけて しゅうにゅう いつわ じじつ こと ほうこく ふうせい せいかつほこ
必要な届出をしなかったり、収入を偽ったり、事実と異なる報告をして不正に生活保護を
利用した場合、不正受給となり、保護費を返還してもらうこととなります。また、悪質な場合は
告訴することもありますのでご注意ください。

8. 医療機関への受診

生活保護利用中は、国民健康保険、後期高齢者医療保険が使用できません。

国民健康保険証、後期高齢者医療保険証は生活保護の申請時に回収します。医療機関を受診するときは、福祉事務所に「医療券」を申請し、受診する医療機関に提出してください。



医療券を提出すると、保険適用内の治療なら原則自己負担が発生しません

⚠️ 注意事項

- 社会保険証や自立支援医療受給者証、指定難病医療受給者証をお持ちの方は、受診の際に提示してください。
- 原則として、できるだけ近隣の医療機関を受診し、同一の疾病については一つの医療機関を受診するようお願いいたします。
- 受診先の医療機関は、生活保護法の指定を受けていることが必要です。
- 医師によりジェネリック医薬品（後発医薬品）が使用できると認められた場合は、原則ジェネリック医薬品を使用させていただきます。
- 原則、医療券の申請・交付は福祉事務所にて行いますが、福祉事務所（市役所本庁舎）に來れない場合は、八王子駅南口総合事務所以外[※]の最寄りの市民部事務所で診療依頼書を発行することができます。ただし、歯科・産婦人科・市外の医療機関へは診療依頼書を発行できません。詳しくは、担当のケースワーカーにお尋ねください。

※休日や夜間、急病のとき



病院の窓口[※]に生活保護を受けていることを伝える。

救急車を要請する場合は、救急隊員にも生活保護を受けていることを伝える。



受診後、受診したことを福祉事務所に届け出る（担当のケースワーカーに連絡する）。

（閉庁時であれば、開庁日になってから速やかに連絡する。）

9. 保護費の返還と徴収について

つぎ ばあい しきゅう ほごひ かえ
次のような場合は、支給した保護費を返していただくことがあります。

• 資力がありながら保護を受けた場合の返還（生活保護法第63条）

しりよく よちよきん せいめいほけん とち かおく こうつうじこ ばいしやうきん てあて ねんきん じゆきゆうけんなど
資力（預貯金・生命保険・土地・家屋・交通事故の賠償金・手当や年金の受給権等）があるものの、急迫した事情等やむを得ない理由のためすぐに活用することができない場合には、いったん保護を開始（継続）します。ただし、資力が換金される等、活用できる状態になったときは、それまでに受けた保護費（医療費・介護費を含む）を遡って返還していただきます。

• 不正受給の費用徴収（生活保護法第78条）

しゅうにゆうしんこく しさんしんこく とどけで こい おこた きよぎ しんこく ばあいなどふせい しゅだん
収入申告・資産申告の届出を故意に怠ったり、虚偽の申告をした場合等不正な手段により保護を受けた場合には、保護のために要した費用の全部又は一部の1.4倍までの額が徴収されます。

• 罰則（生活保護法第85条）

ふじつ しんせい たふせい しゅだん ほごう また たにん ほごう ばあい ひよう
不実の申請その他不正な手段により保護を受け、又は他人に保護を受けさせた場合は、費用
ちやうしゆう ねんい か ちやうえきまた まんえんい か ぼっきん また けいほう きてい もと
徴収にとどまらず、3年以下の懲役又は100万円以下の罰金、又は刑法の規定に基づき、処罰を受けることがあります。

• その他、世帯の収入や生活状況（1か月以上の入院や施設入所等）に変化があった場合に、支給した保護費を返還していただくことがあります。

10. その他



生活保護を利用している間は届出により次の料金の減免を受けられます

【例】

- ・国民年金保険料
- ・市都民税
- ・固定資産税
- ・介護保険料
- ・保育料
- ・NHK放送受信料
- ・水道・下水道料金（※基本料金部分のみ減免）
- ・住民票、戸籍謄本抄本の交付手数料
- ・課税・非課税証明書等の交付手数料等

※これらの減免を受けるには、各管轄部署に「保護受給証明書」の提出が必要になる場合があります。

「保護受給証明書」は、担当のケースワーカーに交付申請してください。

就労支援をご活用ください

専門就労支援員が、一緒にお仕事を探す支援を行い、就職から定着までサポートします。すぐにお仕事をするのが難しい方は、その方の状況に合わせた支援を行っています。



自立を支援するための制度があります

- ・進学準備給付金
高校生が大学等へ進学する際に、新生活の立上げを支援するための費用として支給されます。
 - ・就労自立給付金
安定した職業に就いたこと等により、生活保護を必要としなくなった方に支給できる場合があります。
- ※支給できる条件や申請期間が定められていますので、詳しくは担当のケースワーカーにご相談ください。



生活保護を申請するときの持ち物

- 印鑑（認印）
- マイナンバーカード
- 住宅の賃貸借契約書・家賃の領収書
- 通帳（記帳したもの）
- 健康保険証・医療費の領収書（請求書）
- 障がい者手帳・自立支援医療証
- 介護保険証
- 年金証書・年金手帳・年金振込通知書
- 公共料金（電気・ガス・水道）の領収書または請求書
- 給与明細書
- 手当に関する書類
- 雇用保険（失業給付金）に関する書類
- 生命保険に関する書類
- 車検証・運転免許証・学生証・在留カード
- 登記事項証明書・固定資産税納税通知書
- 所持金の確認

ご用意できるものはできるだけ持参ください。（すべてのものが揃っていても生活保護の申請はできません。）

上記に記載しているものは一般的な例です。申請者の状況により、別の資料の提出をお願いする場合があります。

と あ さき
お問い合わせ先

はちおうじしふくしじむしょ
《八王子市福祉事務所》

〒192-8501 はちおうじしもとほんごうちょうさんちようめ ばん ごう
八王子市元本郷町三丁目24番1号

せいかつじりつしえんか
【生活自立支援課】

じりつしえんたんとう
自立支援担当 042-620-7462

せいかつ ほ ごそうだんたんとう
生活保護相談担当 042-620-7443

せいかつふくしち くだいいか
【生活福祉地区第一課】

ちく ばん
地区1班 042-620-7373

ちく ばん
地区2班 042-620-7280

ちく ばん
地区3班 042-620-7371

ちく ばん
地区4班 042-620-7463

ちく ばん
地区5班 042-620-7464

せいかつふくしち くだいにか
【生活福祉地区第二課】

ちく ばん
地区6班 042-620-7465

ちく ばん
地区7班 042-620-7242

ちく ばん
地区8班 042-620-7374

ちく ばん
地区9班 042-620-7439

ちく ばん
地区10班 042-620-7466

でんわばんごう かくにん か まちが ちゅうい
電話番号をよく確認し、お掛け間違いのないよう注意してください。

せいかつ ほご
生活保護のしおり

はっこう れいわ ねん がつ
発行 令和4年4月