

福祉部における職員不適切発言事案の再発防止に向けた改善策について

1 報告趣旨

令和3年（2021年）12月に本市生活保護ケースワーカーが、生活保護利用者の人格を傷つける不適切な発言を行った。再発防止、業務改善及び市民の信頼回復のためにプロジェクトチームを立ち上げ、先進市への視察、職員及び近隣市へのアンケートや職員研修等を実施するとともに、社会福祉審議会地域福祉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、要因や組織としての問題点、再発防止に向けた改善策についての様々な意見及び提案を聴取した。

その結果を踏まえ、今後の改善策をまとめたので、報告する。

2 報告内容

（1）改善策

ア 生活保護行政における取組

- （ア）生活保護利用者に寄り添い信頼される組織づくり
- （イ）福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成
- （ウ）活力ある風通しの良い職場環境づくり

イ 市全体としての取組

- （ア）地域との信頼関係強化に向けた取組
- （イ）市民目線のより良い行政サービスの提供に向けた取組
- （ウ）職員の意識改革への取組
- （エ）業務スキル向上への取組
- （オ）人財の確保と活用への取組
- （カ）安心して働ける職場づくりへの取組

（2）すでに対応済みのもの

- ア 「生活保護のしおり」改訂（令和4年（2022年）4月1日から）
- イ ホームページの表現の修正（随時）

（3）改善策の進捗に対する評価について

- ア 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
 - イ 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
 - ウ 数値化可能なものについては、数値化し検証
- ※ 評価結果は、次年度以降の取組内容の改善に活用する。

（4）今後のスケジュール

本委員会終了後、市ホームページで報告書を公開する。