

## 福祉部職員による不適切発言事案の再発防止に向けた改善策の取組状況について

### 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ことを受け、本事案発生要因や組織としての問題点を検証し、再発防止に向けた改善策をまとめた報告書を作成し令和4年(2022年)6月に公表した。

令和4年度(2022年度)に実施してきた改善策に対する取組状況について報告する。

### 2 報告内容

生活保護行政における3つの改善策の柱ごとの主な取組状況

#### (1) 生活保護利用者に寄り添い信頼される組織づくり

ア 公務員としての在り方を学ぶ研修を実施したほか、地方公務員の基本理念やケースワーカーの心構えなどを示した「職員ハンドブック」を作成し、職員に配布するとともに朝礼時に輪読を行い、意識の向上を図った。

イ 生活保護利用者宛てのお知らせ文書や市のホームページの表現及び表記方法を生活保護「受給者」から生活保護「利用者」に変更した。

「保護のしおり」は、生活保護制度についてイラストなどを使用し、より分かりやすく解説するなど、義務のみならず権利もしっかりと記載した内容に改訂した。

ウ 新たに「業務チェック」、「4課（生活自立支援課、生活福祉総務課、生活福祉地区第一課、生活福祉地区第二課）業務精査」、「他所管連携」及び「改善策評価」の4つのプロジェクトチームの設置や部内異動などにより経験スキルを活用できる人員配置を実現し、同4課を含む関連所管との連携強化及び協力体制の強化を図った。

エ 各担当地区、世帯数の見直しや新規開始業務の輪番制を導入し、業務の平準化及び負担軽減を図った。  
ケース記録のデジタル化を行い、業務の効率化及び情報共有を図った。

(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

ア 有資格者や専門家による研修を充実させ、福祉事務所に携わる職員に必要な知識と援助技術を学び、利用者への支援につなげた。

イ 他課が実施する研修への参加や「職員ハンドブック」の「ケースワーク職場における職層別役割」において、実行すべき事柄を明記し、利用者への支援の幅及び職員一人ひとりの意識の向上を図った。

(3) 活力ある風通しの良い職場環境づくり

ア 様々な利用者の対応をしている実態を踏まえ、職員及び利用者の事故防止・抑制のため、防犯カメラを設置し、担当者の負担軽減を図った。

イ 職員が主査・管理職へ気軽に相談しやすい環境を整えることを目的として電子相談箱を設置するとともに、職員及び任期付き職員の増員を行い、職場環境の改善を図った。

電子相談箱への相談件数は、10月から3月末までの半年間で23件であった。

### 3 改善策の取組後の評価（職員アンケート）

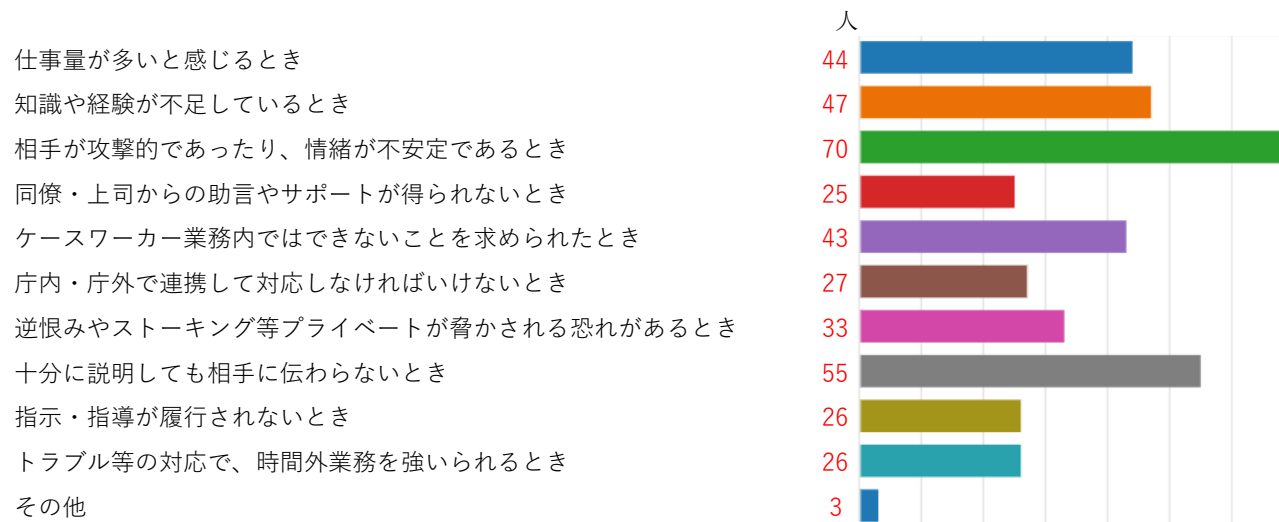
福祉部内のケースワーカー業務のある課（高齢者福祉課、障害者福祉課、生活福祉4課）を対象にアンケートを実施  
291人中195人が回答(回答率67%)

#### (1) 職員の意識

利用者や職場に対する意識に変化が見られたものの、ケースワーカー業務の負担が大きいと感じている職員が多い結果となった。

#### 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

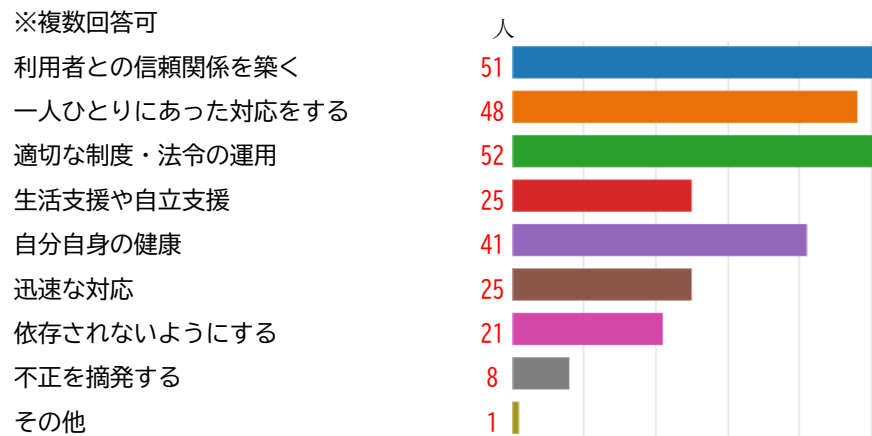
※複数回答可



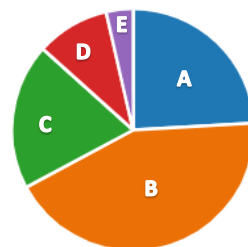
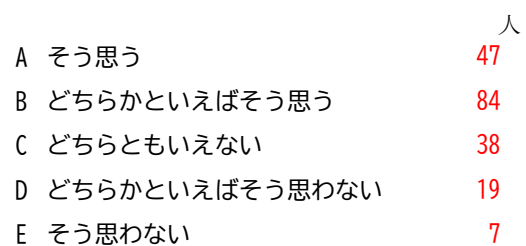
#### 主な意見

- ・相手の情緒が不安定なことにより、一日中何度も電話や窓口での対応を強いられた。
- ・過度に高圧的な態度をとられると萎縮してしまうことがある。
- ・何を言っても上げ足を取る人がいる。
- ・利用者本人や関係者に説明してもなかなか理解してもらえない。
- ・毎月認定数が多く、新規等の事務処理が重なったときに、困難対応に追われると精神的にストレスを感じる。

## ケースワーカー業務で大切にしていることは何ですか



## 職場内でフォローしあえる環境となっていますか

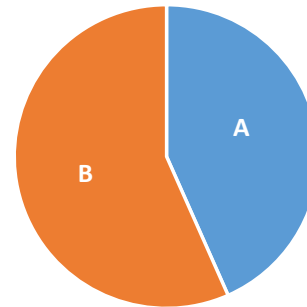


(2) 職員の知識・技能の成長程度

各研修内容の見直しや充実を図ったものの、知識向上の機会を十分に確保されていないと感じられるという回答が多い結果となった。

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

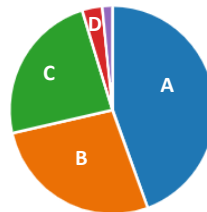
	人
A はい	36
B いいえ	47



「A はい」のうち十分に確保されていると感じる点

※複数回答可

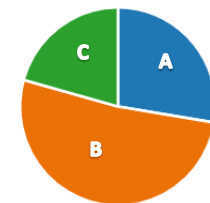
	人
A 研修が充実している	28
B 制度等を勉強する機会が与えられている	17
C OJTが取り入れられている	15
D Off-JTが取り入れられている	2
E その他	1



「B いいえ」のうち十分に確保されいないと感じる点

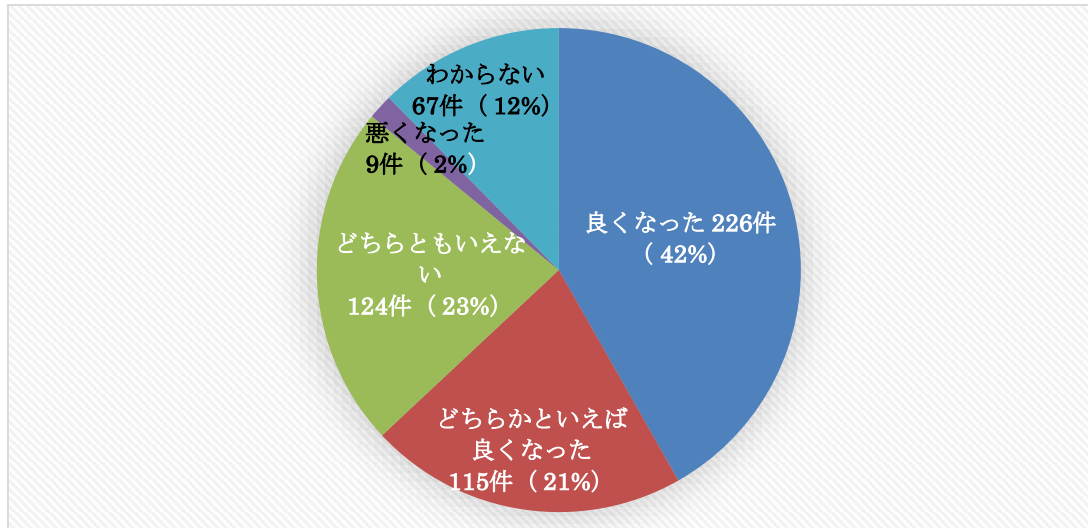
※複数回答可

	人
A 研修が少ない	16
B 制度等を勉強する機会が与えられていない	30
C その他	12



#### 4 改善策の取組みに対する評価（利用者アンケート）

無作為抽出方法により 1,000 世帯を抽出。回答世帯数は、562 世帯。



約6割の利用者から「対応が良くなった」との評価をいただいた。

#### 5 令和5年度（2023年度）以降の取組

- （1） 令和4年度（2022年度）に実施した取組については、引き続き取り組むとともに、全職員が精神保健福祉士などの有資格者による対応事例や経験年数に合わせた研修を受けられるよう e ラーニング等も含め、研修機会の拡大や内容の充実を図る。
- （2） 令和4年度（2022年度）には庁内の関連所管との連携を図ったが、利用者の入・退院や緊急事案発生時の対応に向けた情報共有の機会を増やすため、病院や施設などの庁外関係機関との連携を強化する。
- （3） 利用者一人ひとりへ対応する時間や窓口・相談スペースの更なる確保をするため、生活保護世帯台帳などのデジタル化を進めていく。