

# 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

令和4年（2022年）6月

八王子市

# 目次

はじめに	1
第1章 本事案の概要	2
1 事案の内容	
2 経過	
3 本件についての問合せ及び意見	
第2章 本事案発生要因	4
1 当該職員の業務遂行上の要因	
2 当該職員を取り巻く要因	
第3章 現状の業務体制における問題点	5
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	7
・生活保護行政における取組	7
1 生活保護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 活力ある風通しの良い職場環境づくり	
・市全体としての取組	13
1 地域との信頼関係強化に向けた取組	
2 市民目線のより良い行政サービスの提供に向けた取組	
3 職員の意識改革への取組	
4 業務スキルの向上への取組	
5 人財の確保と活用への取組	
6 安心して働ける職場づくりへの取組	
第5章 生活保護行政の改善策に対する取組スケジュール	15
おわりに	18
資料編	

# 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、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ご意見をいただいたところです。不快な思いをされた皆様にも改めてお詫びを申し上げます。

今回の不適切な発言は、本市の福祉分野の計画である、「第3期八王子市地域福祉計画(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、元気で生き活きと暮らすことができるまちづくり」の実現に向けた理念に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、多くの皆様からの本市への信用を失墜する行為です。このことは、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、組織としての問題として捉え、その発言の経過、組織体制、職員の思いなどを改めて検証し、二度とこのような事を起こさないとの決意のもと再発防止に取り組むこととしました。

そして、その取組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調査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、公募市民、医師、弁護士の方々から様々な意見、提案をいただき、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、組織としての取組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、報告書の取組を着実に実践し、利用者の皆様に寄り添いながら、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 事実の内容

令和3年(2021年)12月1日、本市生活保護ケースワーカー 1(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 経過

### (1) 令和3年(2021年)12月20日

ア 当日本庁舎内で予定されていた弁護士団体による「生活保護のしおりに関する要望行動」の追加資料として、生活福祉担当課へ本事実に関し「請求人の収入認定に関する判断の是非」、「請求人への担当ケースワーカーの対応改善」を趣旨とする「意見書」がFAXで届く。

イ 要望行動の席上、弁護士団体より、令和3年(2021年)12月1日の通話記録を録音したCD及び書面とともに正式な意見書が提出される。

ウ それを受け、要望行動に同席していた当該生活保護利用者へ担当の部長、課長より謝罪。

エ 要望行動に同席していた報道機関にも、弁護士団体より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(2021年)12月22日

ア 新聞各紙で報道。

イ 市長定例記者会見にて市長から謝罪。

### (3) 令和3年(2021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(2021年)12月28日

「再発防止・改善・信頼回復」プロジェクトチーム(PT)設置

メンバー12名(生活福祉関連所管、高齢者福祉所管、障害者福祉所管)

\* プロジェクトチーム(PT)設置後の取組について(資料2参照)

### 3 本件についての問合せ及び意見

#### (1) 件数

(令和4年(2022年)3月末現在)

職員の処分・ 対応について	お叱りの言葉・ 本市に対する意見	再発防止に 関すること	その他	合計
82	159	25	46	312

#### (2) 主な内容

- ・生活保護利用者に寄り添った業務をしてほしい。
- ・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。
- ・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。
- ・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ほしい。
- ・一人の責任で福祉事務所全体が悪く見られるため、全体で改善してほしい。
- ・組織として問題解決に向けて議論してほしい。

## 第2章 本事案発生の要因

P Tを中心に本事案発生の要因について、「当該職員の業務遂行上の要因」と「当該職員を取り巻く要因」の双方から検討し、以下のとおりまとめた。

### 1 当該職員の業務遂行上の要因

- (1) 一人で解決できるという考えや、他の担当者に迷惑をかけたくないという思いから、周囲へ相談をしなかった。
- (2) 適切に生活保護業務を実施する上で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ず、行き過ぎた指導が不適切な言動になりかねないと認識できていなかった。
- (3) 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た。

### 2 当該職員を取り巻く要因

- (1) 職場内のコミュニケーション不足により、情報共有が十分にできておらず、当該事案に至る過程で行われた判断について、他に対応事例があったが、その情報が活かされていなかった。
- (2) 当該利用者の対応を一人に任せており、フォロー体制や指導・助言が十分でなかった。
- (3) 職場内で職員同士が注意しあう雰囲気が一様ではなく、不適切な対応につながる恐れがあることを感じたとしても見過ごされる場合があった。

## 第3章 現状の業務体制における問題点

第2章でまとめた要因を踏まえ、こういった状況を生まない組織とするべく、現状の業務体制における職場の在り方、職場環境など組織の問題点について、PTを中心に検証を行った。検証に当たっては、先行事例のある他自治体への視察や職員アンケートを実施し、職員と組織それぞれの改善すべき問題点を、以下のとおりまとめた。

### 1 職員（個人）としての問題点

#### (1) 公務員としての業務に対する意識の維持

市職員は公務員としての自覚を持って職務にあたっているが、ケースワーク業務に際し、この意識を高く保つことができないと、生活保護利用者へ対応する際も相手に寄り添うことができなくなる。常に利用者目線に立ち支援するという意識を持つことが必要である。

#### (2) ケースワーカーとしての知識、待遇

生活保護利用者は様々な事情を抱えており、ケースワーカーが受ける相談内容も様々である。このことから十分な業務知識と制度への理解、適切な待遇がなければ、利用者に適した支援ができず、不測の事態につながりかねない。

### 2 組織としての問題点

#### (1) 情報共有

過去の対応事例や判断についての情報共有が十分でなく、特殊な事例が発生した際に時間を要してしまう場面が見受けられる。

#### (2) 組織的な報告・相談体制

基本的に担当者や所属班に対応が委ねられている体制であり、特殊な事例を担当する職員は相当な負担となる。対応が困難な事例や対応策などについて、組織的に報告・相談する場が固定化されていない。課内会議（診断会議<sup>2</sup>、査察指導員連絡会議<sup>3</sup>等）などにおいて、報告・相談することが必要であり、生活福祉部門に限らず他の職種間のカンファレンスなどを活用することも重要である。

#### (3) 業務の偏り

現在、地域ごとに担当班や担当者を決めており、担当する地域によって、担当世帯数に差異が生じている。このため、担当世帯数が多い地域の職員には、より大きな負荷がかかっている。

また、ケースワーク業務以外の関連事務の業務配分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。

(4) 分業制の意義、認識

本市における生活福祉業務は分業制をとっている。相談、医療、不正受給対応などの業務は、専門特化した各担当者が行うことで、事務を効率化し、ケースワーカーが利用者のケースワークに当てる時間の確保につなげている。

しかし現状では、分業制の意義や各担当の役割、担当間の協力体制の認識が十分共有されなくなっているため、この体制を効果的に活用しきれていない。

(5) 上司の管理

管理職は、査察指導員 4 及びケースワーカーの状況の適切な把握と組織管理に努め、また査察指導員は生活保護制度の正しい理解とケースワーカーに対する必要な知識、技術等の指導に努めているが、必ずしも十分に機能していない。

(6) 職員のストレスケアへの対応

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、業務を抱え込んでしまう傾向にある。また、職員が周囲に気を遣って援助を求めることができない場合がある。このような状況を上司（管理職や査察指導員）が把握し、ケアする体制が十分ではない。



## 第4章 今後の改善策

本章では、生活保護行政に主眼を置いた今後の改善策を示すとともに、本事案を市の組織全体の課題として捉え、全庁としての取組を示すこととする。

### ・生活保護行政における取組

前章で検証を行った現状の組織の問題点に対する改善策とともに、今後、更により良い生活保護行政を行っていくための改善策を加えて、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こととする。

- 1 生活保護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 活力ある風通しの良い職場環境づくり

#### 1 生活保護利用者に寄り添い信頼される組織づくり

生活保護行政に携わる職員は、公務員として、市職員として、常に福祉に必要な理念・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。

これまでも職場内の研修をはじめ、様々な場面で意識の向上に努めてきたところであるが、より一層、利用者目線に立ち、利用者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改善に取り組み、信頼される組織づくりを行う。

##### (1) 市の福祉職員としての在り方の再認識及び意識の向上

福祉に携わる職員とはどうあるべきかを再確認するための研修の実施や新たに作成する生活保護担当職員向けの『職員ハンドブック』の活用により、職員一人ひとりの意識向上と知識の充実を図る。

##### ア 公務員としての在り方を学ぶ研修

部内管理職等が講師となり、公務員としての理念や在り方について研修を行う。また、職員課と連携し、本市職員として目指す職員像についての研修を行い、管理職を含めてあるべき姿を再認識する。

##### イ 福祉の現場に携わる公務員としての理念の周知及び意識の向上

生活保護担当職員向けの『職員ハンドブック』を新たに作成・配布し、福祉行政に携わる公務員としての理念や意識の向上につなげる。

ウ 助言を受ける機会の拡充

複雑多様化する相談事案が増えており、法的にもより高度な内容に、より迅速かつ適正に対応することが求められることから、生活保護行政に特化した弁護士とのアドバイザリー契約 5等の導入を図る。

(2) 生活保護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「利用者目線」に立ったものとする。

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を高めるため、「受給者」から「利用者」に変更する。

イ 利用者にとってより分かりやすい表現・表記への変更

本市ホームページ、利用者へのお知らせ文書や案内などを利用者目線に立った内容や表現・表記に変更する。

ウ 保護のしおりの全面改訂

利用者の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、制度が分かりやすいものとしていく。

(3) 関連所管との連携強化

障害者福祉課や高齢者福祉課など、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利用者の自立のために必要な支援や対応を行っていく。

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や必要に応じて設置するプロジェクトチームを通じ、情報共有を行う。また、対応が難しい事案に対しての検討の場としても活用し、対応が難しい事案の発生時に協力して迅速な対応が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

対応が難しい事案の発生時、迅速に連携・協力して対応できるよう、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) 生活福祉 4 課の協力体制の強化

生活福祉 4 課の体制については、各課で分業し、専門特化することで、ケースワーカーが利用者のケースワークに専念できる時間の確保を図っているが、各担当の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。

#### (5) 利用者に寄り添ったケースワークの推進

本来のケースワーク業務に専念できる環境を作ることにより、利用者一人ひとりの相談や支援に関わる時間を確保していく。

##### ア 担当世帯数の平準化

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、担当世帯数の偏りを是正する。

##### イ 生活保護開始時業務の輪番制導入

新規開始業務の輪番制の導入とともに、既存で運用している各種案件対応の輪番制についても見直しを行い、担当ごとの新規開始件数の偏りを解消し、職員の業務負担平準化を図る。

##### 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を是正する。

#### (6) 設備面の改善

現在の相談ブースは、プライバシーを確保する上での遮音性等が十分とは言えないため、ブースの改良について検討するとともに、利用者のプライバシー確保や相談のしやすさを考慮して既存ブースを運用する。

#### (7) デジタル化の拡充による業務の効率化

現在の生活保護業務は紙の書類が多く、その保管に多くのスペースを要するとともに、情報の共有や検索にも時間を要する状況となっている。このため、「八王子市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を踏まえて電子化を推進し、業務を効率化することで、ケースワークに専念できる環境整備と利用者へのより良い福祉サービスの提供に努める。

##### ア 申請書類及びお知らせ文書などのホームページ掲載

保護申請や各種手続きに必要な情報やお知らせ文書を、市民が自宅や外出時、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RPA<sup>7</sup>の導入

業務にかかる時間を短縮し、より利用者とかかわる時間を確保するため、実現可能なものから定型業務のシステム化やRPA導入を進めていく。

##### ウ ケース記録<sup>8</sup>のデジタル化

ケース記録（台帳）の電子化を進め、記録内容などの検索時間短縮やペーパーレス化を推進する。

## 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進め、業務の効率化を図る。

## 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

「福祉の理念・心構え」を持つとともに、変化する社会・経済構造等の現状も踏まえ、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知識と技術を持った福祉現場で活躍できる職員を育成していく。

### (1) 研修やOJT<sup>9</sup>などを通じた福祉の知識及び援助技術の向上

障害当事者をはじめ、専門家や学識経験者及び資格(社会福祉士<sup>10</sup>や精神保健福祉士<sup>11</sup>など)を保有する職員等に研修の講師を依頼し、福祉現場に携わる職員に必要な知識と援助技術を学ぶ機会を作っていく。また、これら専門知識や技術を持った人たちと接することにより、職員一人ひとりのスキルアップを図る。

#### ア 障害者への理解を深める研修

障害当事者、有資格者並びにベテラン職員を講師として、障害者への理解を深め、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 専門家や学識経験者による研修

弁護士や医師などの専門家、学識経験者を講師に招いて研修を実施し、人権、虐待防止、医療等への理解を深めるとともに、専門的な視点や考え方を聴くことにより、多様化、複雑化する利用者への対応方法の選択肢を増やし、より適切な支援につなげる。

#### ウ 訪問及び面談時の高齢・子ども・精神専門支援員との連携

利用者の状況に応じた支援を行うため、高齢・子ども・精神専門支援員との連携を強化し、より積極的に協力して訪問や面談を行っていく。また、支援員とともに訪問や面談を行い、その言動や対応を間近に見ることで、職員の援助技術の向上を図る。

### (2) 職場内研修の活用及び他部門の研修への参加

福祉現場に携わる職員には、福祉に直接係る知識はもとより、格差や孤立が進む社会・経済構造、就労・雇用問題に係る知識等、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、他課や他部門の研修にも、職員が積極的に参加しやすい環境づくりに取り組む。

#### ア 既存研修の見直し及び他課が実施する研修(Off-JT<sup>12</sup>)への参加

既存の職場内研修については、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 業務を遂行する上で必要な知識の向上

経験年数や役職等、職員のレベルに応じた、ケースワーク業務向上のための研修の機会を整え、スキルアップと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<sup>13</sup>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<sup>14</sup>(指導・助言・監督など)は利用者にとってのより良いサービスの提供とともに、査察指導員による職員の指導、育成や管理職の組織管理、運営においても極めて重要であり、職層別役割の明確化によって、スーパービジョンをより効果的なものにしていく。

3 活力ある風通しの良い職場環境づくり

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、職員を取り巻く業務上の不安要素やストレスを軽減し、職員が生き生きと働くことができる職場を目指して職場環境の改善に取り組む。

(1) 職員が安心して働ける職場環境づくり

利用者や関係機関と深く関わりながら相談や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。周囲に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かねない。事案の内容にかかわらず役職の垣根を越えて気軽に相談でき、上司からも適宜、聞き取りを行うなど、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 担当者の負担軽減

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

電子相談箱を設置し、職員相互に気軽に相談しやすい環境を整えるとともに、朝礼や終礼時を活用して職員同士のコミュニケーションと信頼関係を深め、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)からの声掛けも強化していく。

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、当日に対応した難しい

事案について職場内で共有する。

エ 対応が難しい事案に対する組織体制

既存の会議（診断会議、査察指導員連絡会議等）の活用に加え、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、対応が難しい相談及び事例検討並びに情報共有できる場とする。また、それを記録・蓄積し、今後の対応に活用していく。

オ メンタルケアの拡充

保健師等を講師として、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る研修を実施するとともに、上司と職員との面談等を通して福祉現場で働く職員のメンタルケアを充実していく。

(2) 活力を高める職場風土の醸成

職員の経験、保有資格の有効活用などにより職場の活力の維持向上を図る。

ア 査察指導員及びケースワーカーの知識や経験年数を考慮した配置

査察指導員及びケースワーカーについて、福祉部内でのローテーション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。

イ 有資格者の確保・育成

福祉部内において、職員の保有資格、業務経験、意向を勘案したローテーションの実施等による人材の育成、有効活用を図るとともに、複雑化の進む福祉行政を見据え、有資格者の確保、育成を含めた今後の職場の在り方について検討していく。

ウ 職員の欠員等が出た際のフォロー体制強化

生活福祉4課内、特に生活福祉地区第一課、二課の各担当班相互のフォローが迅速に適用できるルールを定めていく。

## **．市全体としての取組**

社会経済環境が変わっていく中で、多様化・複雑化する課題への対応についても市全体としての取組が必要であり、より良い市民サービスの実現に向けて、全庁で取組んでいく。

また、本事案については、対象職員とその管理監督職員に対し懲戒処分、措置を行ったところであるが、本検証を踏まえ、市全体の問題として重く受け止め、組織的に解決策を講じる必要がある。

### **1 地域との信頼関係強化に向けた取組**

福祉分野においても、地域や市民が抱える課題は多様化・複雑化しており、これまでのような生活困窮、障害、高齢といった分野毎での対応では解決が難しくなっている。このため、本市では、地域の様々な機関や団体が連携し、様々な分野や視点から重層的な支援を行う「重層的支援体制整備事業」を令和3年度（2021年度）から開始している。

市民や地域の困りごとに対応していくには、行政や専門家だけでなく、地域で活動し、支援を要する方の状況を知るNPO等の市民活動団体との連携・協力を進めて行きながら、より適したサービスの提供を図っていく必要がある。

地域の方々と行政職員との信頼関係の強化により一層取り組んでいく。

### **2 市民目線のより良い行政サービスの提供に向けた取組**

これまでも本市では、様々な行政課題に対し、課題解決に向け、庁内所管が連携し施策を展開してきた。施策の実現には、職員一人ひとりがその理念を理解して職員間で課題を共有し、さらに連携を深めて取り組む必要がある。

また、市民ニーズを的確に把握し、常に市民の立場に立った行政サービスを提供する意識を強く持ち続ける必要がある。

職員一人ひとりが今回の事案を胸に刻み、これまで以上に市民が安心して相談できる、安心して生活できる環境を整えられるよう、全庁一丸となって取り組んでいく。

### **3 職員の意識改革への取組**

今後、職員一人ひとりが、著しく失墜させてしまった市民の市政に対する信頼を回復することを意識し、公務員としての更なる自覚、事件事故の再発防止、綱紀粛正、服務規律の確保を確実に行的っていくため、意識改革を行的っていく。

### **4 業務スキル向上への取組**

管理職については、行政需要の高度化・複雑化、市民ニーズの多様化に伴い、業務量の増加や人財の長所を生かした効率的な業務執行体制の構築が求められていることから、所管事業の管理、事務事業の進捗状況の把握のほか、所属職員の小さ

な変化にも気づき、適切な対応や指導監督ができるようマネジメント能力の向上に取り組んでいく。

また、職員については、市民の信頼に応えられるよう接遇力や対話力の向上に向けた研修等を実施していく。

## **5 人財の確保と活用への取組**

人事制度については、有資格者などの専門的知識を有する職員の効果的な配置や、外部人材の活用など、組織体制の在り方を検討した上で、職員の確保、育成、配置、昇任など、総合的な視点で人事制度を構築していく。

## **6 安心して働ける職場づくりへの取組**

市民サービスの更なる向上に向けては、職員がその能力を最大限に発揮できる、やりがいのある職場づくりを整備する必要があることから、職員のワーク・ライフ・バランスの推進や、各種ハラスメントを起因とするメンタル不調者への対策等、ラインケアと保健室スタッフによる相談体制の充実を図っていく。



# 第5章 生活保護行政の改善策に対する取組スケジュール

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(2022年度)末に取組を検証 令和5年度(2023年度)当初を目途に公表
- 令和5年度(2023年度)末に取組を検証 令和6年度(2024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 生活保護利用者に寄り添い信頼される組織づくり

生活保護行政に携わる職員は、公務員として、市職員として、常に福祉に必要な理念・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。これまでも職場内の研修をはじめ、様々な場面で意識の向上に努めてきたところであるが、より一層、利用者目線に立ち、利用者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改善に取り組み、信頼される組織づくりを行う。

### (1) 市の福祉職員としての在り方の再認識及び意識の向上

福祉に携わる職員とはどうあるべきかを再確認するための研修の実施や新たに作成する生活保護担当職員向けの『職員ハンドブック』の活用により、職員一人ひとりの意識向上と知識の充実を図る。

改善策/取組内容	3月	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
		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 部内管理職等が講師となり、公務員としての理念や在り方について研修を行う。また、職員課と連携し、本市職員として目指す職員像についての研修を行い、管理職を含めてあるべき姿を再認識する。	■	▶		▶		▶	
イ 福祉の現場に携わる公務員としての理念の周知及び意識の向上 生活保護担当職員向けの『職員ハンドブック』を新たに作成・配布し、福祉行政に携わる公務員としての理念や意識の向上につなげる。		▶	▶	▶	▶	▶	▶
ウ 助言を受ける機会の拡充 複雑多様化する相談事が増え、法的にもより高度な内容に、より迅速かつ適正に対応することが求められることから、生活保護行政に特化した弁護士とのアドバイザー・契約等の導入を図る。		■	■	■	■	■	■

### (2) 生活保護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「利用者目線」に立ったものとする。

改善策/取組内容	3月	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
		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を高めるため、「受給者」から「利用者」に変更する。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶
イ 利用者にとってより分かりやすい表現・表記への変更 本市ホームページ、利用者へのお知らせ文書や案内などを利用者目線に立った内容や表現・表記に変更する。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶
ウ 保護のしおりの全面改訂 利用者の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、制度が分かりやすいものとしていく。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶

### (3) 関連所管との連携強化

障害者福祉課や高齢者福祉課など、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利用者の自立のために必要な支援や対応を行っている。

改善策/取組内容	3月	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
		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や必要に応じて設置するプロジェクトチームを通じ、情報共有を行う。また、対応が難しい事案に対する検討の場としても活用し、対応が難しい事案の発生時に協力して迅速な対応が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 対応が難しい事案の発生時、迅速に連携・協力して対応できるよう、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) 生活福祉4課の協体制の強化

生活福祉4課の体制については、各課で分業し、専門化することで、ケースワーカーが利用者のケースワークに専念できる時間の確保を図っているが、各担当の業務分担が曖昧になってきているため業務内容を精査・調整し協体制を強化する。 通年実施

<b>(5) 利用者に寄り添ったケースワークの推進</b>							
本来のケースワーク業務に専念できる環境を作るにより、利用者一人ひとりの相談や支援に関わる時間を確保していく。							
改善策/取組内容	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 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、担当世帯数の偏りを是正する。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶
イ 生活保護開始時業務の輪番制導入 新規開始業務の輪番制の導入とともに、既存で運用している各種案件対応の輪番制についても見直しを行い、担当ごとの新規開始件数の偏りを解消し、職員の業務負担平準化を図る。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶
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を是正する。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶
<b>(6) 設備面の改善</b>							
現在の相談ブースは、プライバシーを確保する上での遮音性等が十分とは言えないため、ブースの改良について検討するとともに、利用者のプライバシー確保や相談のしやすさを考慮して既存ブースを運用する。 適宜検討							
<b>(7) デジタル化の拡充による業務の効率化</b>							
現在の生活保護業務は紙の書類が多く、その保管に多くのスペースを要するとともに、情報の共有や検索にも時間を要する状況となっている。このため、「八王子市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を踏まえて電子化を推進し、業務を効率化することで、ケースワークに専念できる環境整備と利用者へのより良い福祉サービスの提供に努める。							
改善策/取組内容	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 保護申請や各種手続きに必要な情報やお知らせ文書を、市民が自宅や外出時、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RPAの導入 業務にかかる時間を短縮し、より利用者とかかわる時間を確保するため、実現可能なものから定型業務のシステム化やRPA導入を進めていく。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶
ウ ケース記録のデジタル化 ケース記録（台帳）の電子化を進め、記録内容などの検索時間短縮やペーパーレス化を推進する。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶
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進め、業務の効率化を図る。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶

<b>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</b>							
「福祉の理念・心構え」を持つとともに、変化する社会・経済構造等の現状も踏まえ、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知識と技術を持った福祉現場で活躍できる職員を育成していく。							
<b>(1) 研修やOJTなどを通じた福祉の知識及び援助技術の向上</b>							
障害当事者をはじめ、専門家や学識経験者及び資格（社会福祉士や精神保健福祉士など）を保有する職員等に研修の講師を依頼し、福祉現場に携わる職員に必要な知識と援助技術を学ぶ機会を作っていく。また、これら専門知識や技術を持った人たちと接することにより、職員一人ひとりのスキルアップを図る。							
改善策/取組内容	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 障害者への理解を深める研修 障害当事者、有資格者並びにベテラン職員を講師として、障害者への理解を深め、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 専門家や学識経験者による研修 弁護士や医師などの専門家、学識経験者を講師に招いて研修を実施し、人権、虐待防止、医療等への理解を深めるとともに、専門的な視点や考え方を聴くことにより、多様化、複雑化する利用者への対応方法の選択肢を増やし、より適切な支援につなげる。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶
ウ 訪問及び面談時の高齢・子ども・精神専門支援員との連携 利用者の状況に応じた支援を行うため、高齢・子ども・精神専門支援員との連携を強化し、より積極的に協力して訪問や面談を行っていく。また、支援員とともに訪問や面談を行い、その言動や対応を間近に見ることで、職員の援助技術の向上を図る。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶

<b>(2) 職場内研修の活用及び他部門の研修への参加</b>							
福祉現場に携わる職員には、福祉に直接係る知識はもとより、格差や孤立が進む社会・経済構造、就労・雇用問題に係る知識等、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、他課や他部門の研修にも、職員が積極的に参加しやすい環境づくりに取り組む。							
改善策/取組内容		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
ア 既存研修の見直し及び他課が実施する研修(off-JT)への参加 既存の職場内研修については、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 業務を遂行する上で必要な知識の向上 経験年数や役職等、職員のレベル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、スキルアップと法令遵守の徹底を図る。							
<b>(3) ケースワーク職場における職層別役割の設定</b>							
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(指導・助言・監督など)は利用者にとってのより良いサービスの提供とともに、査察指導員による職員の指導、育成や管理職の組織管理、運営においても極めて重要であり、職層別役割の明確化によって、スーパービジョンをより効果的なものにしていく。 通年実施							

### 3 活力ある風通しの良い職場環境づくり

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、職員を取り巻く業務上の不安要素やストレスを軽減し、職員が生き生きと働くことができる職場を目指して職場環境の改善に取り組む。

**(1) 職員が安心して働ける職場環境づくり**  
利用者や関係機関と深く関わりながら相談や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。周囲に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かねない。事案の内容にかかわらず役職の垣根を越えて気軽に相談でき、上司からも適宜、聞き取りを行うなど、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/取組内容		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
ア 担当者の負担軽減 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 電子相談箱を設置し、職員相互に気軽に相談しやすい環境を整えるとともに、朝礼や終礼時を活用して職員同士のコミュニケーションと信頼関係を深め、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)からの声掛けも強化していく。							
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、当日に対応した難しい事案について職場内で共有する。							
エ 対応が難しい事案に対する組織体制 既存の会議(診断会議、査察指導員連絡会議等)の活用に加え、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、対応が難しい相談及び事例検討並びに情報共有できる場とする。また、それを記録・蓄積し、今後の対応に活用していく。							
オ メンタルケアの拡充 保健師等を講師として、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る研修を実施するとともに、上司と職員との面談等を通して福祉現場で働く職員のメンタルケアを充実していく。							

**(2) 活力を高める職場風土の醸成**  
職員の経験、保有資格の有効活用などにより職場の活力の維持向上を図る。

改善策/取組内容		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
ア 査察指導員及びケースワーカーの知識や経験年数を考慮した配置 査察指導員及びケースワーカーについて、福祉部内でのローテーション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。							
イ 有資格者の確保・育成 福祉部内において、職員の保有資格、業務経験、意向を助成したローテーションの実施等による人材の育成、有効活用を図るとともに、複雑化の進む福祉行政を見据え、有資格者の確保、育成を含めた今後の職場の在り方について検討していく。							
ウ 職員の欠員等が出た際のフォロー体制強化 生活福祉4課内、特に生活福祉地区第一課、二課の各担当班相互のフォローが迅速に適用できるルールを定めていく。							

## 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、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。そして、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。

また、福祉部門に限らず、社会経済環境の変化に伴って多様化・複雑化する地域課題への対応が急務となってきました。現在本市では、2040年を展望した新たな基本計画となる「長期ビジョン」の策定を進めています。本計画では一人ひとりが地域の中でゆるやかにつながり、助け合える共生社会の実現に向け、地域の関係性を再構築するための「地域づくり」に取り組んでいきます。福祉サービスはもとより、行政サービスの在り方も変わっていく中で、地域と行政職員との信頼関係がこれまで以上に重要となってきました。

本事案を契機に本市の生活福祉行政の改善に取り組むことはもとより、今後策定する「長期ビジョン」を踏まえ、より良い市民サービスの実現に向けて、一つひとつの課題に向き合い、課題の解決に向けて、全庁を挙げて取り組んでまいります。

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御尽力をいただき、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、課題を抱えるの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 生活保護行政の在り方に関する有識者会議
- 資料 2 プロジェクトチーム(P T)設置後の取組
- 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 生活保護行政の在り方に関する有識者会議

本報告書を作成するにあたり、第三者から意見を聴取するため、本市における社会福祉に係る施策に関する事項を調査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」を設置した。さらに闊達な議論を行うため、同会議に部会を設け、本事案の発生要因、組織課題、改善策等について幅広く意見を聴取した。（会議開催の経過は次頁「資料2」6～9のとおり）

### 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)設置後の取組

### 1 視察

- (1) 視察日：令和4年(2022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(2022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(2022年)1月24日
- (2) 依頼先：福祉部(生活福祉4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(2022年)1月25日から27日(4回に分けて実施)
- (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4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(2022年)2月2日
- (2) 依頼先：生活福祉4課・全職員(再任用職員・会計年度職員を含む)

### 6 第1回 有識者会議

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(2022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 第2回 有識者会議

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(2022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 第3回 有識者会議

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(2022年)3月29日
- (2) 議題：「報告書(素案)について」  
「生活保護のしおり(案)について」

### 9 第4回 有識者会議

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

- (1) 開催日：令和4年(2022年)4月22日
- (2) 議題：「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」  
「生活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御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（2022年）1月24日から令和4年（2022年）1月31日

## 5 回答状況

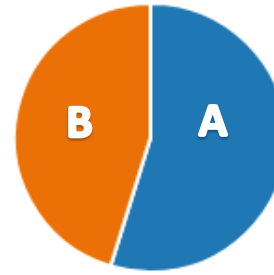
263人中243人が回答。回答率は92.4%

# 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 … ●

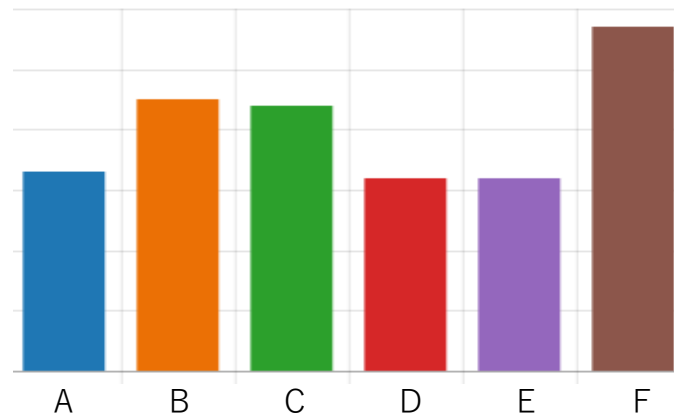
## 1.性別 ●

A 男	133
B 女	110



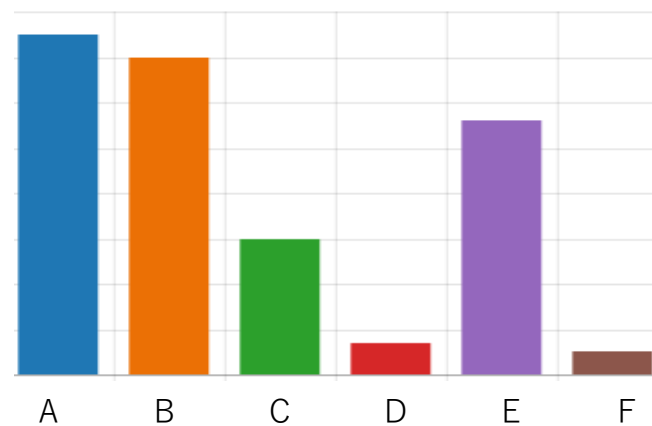
## 2.所属部署 ●

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



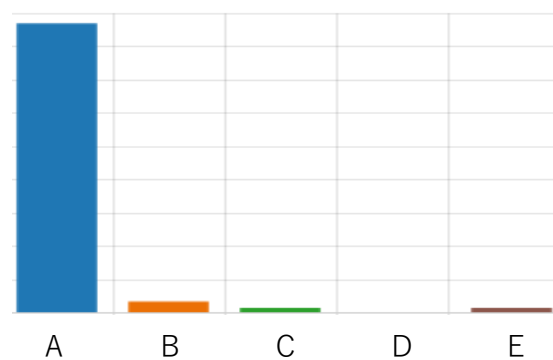
## 3.現在の部署に配属されたときの職名 ●

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



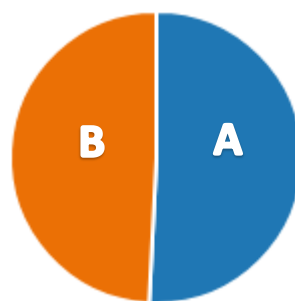
## 4.採用された職種 ●

A 一般行政	174
B 社会福祉	7
C 保健師	3
D 保育士	0
E その他	3



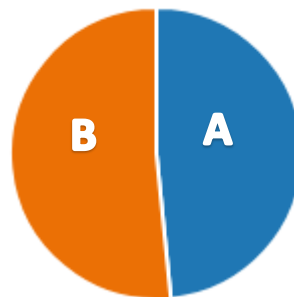
### 5. ケースワーカー経験（障害者、高齢者含む） ●

A はい	95
B いいえ	92



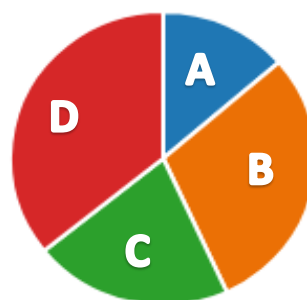
### 6. 採用後初めての業務はケースワーカーか ■

A はい	46
B いいえ	49



### 7. ケースワーカーの経験年数 ■

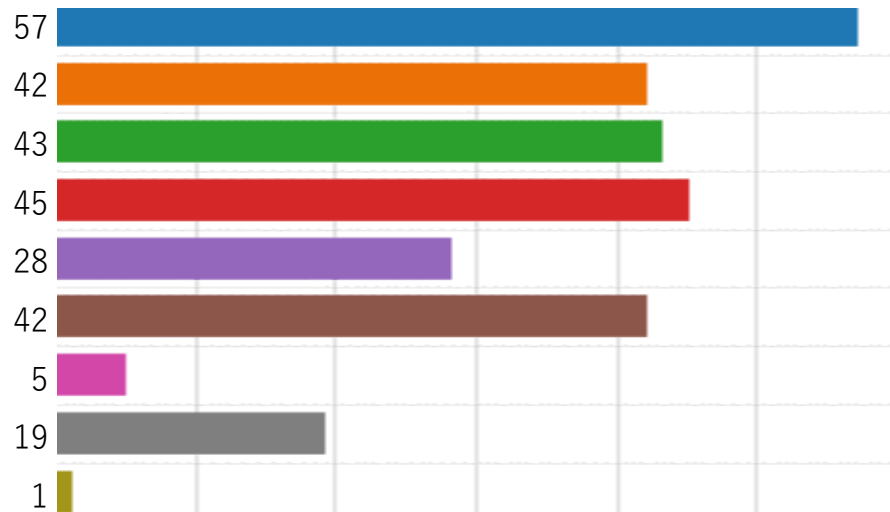
A 1年未満	13
B 1～3年	28
C 3～5年	20
D 5年以上	34



### 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 ■

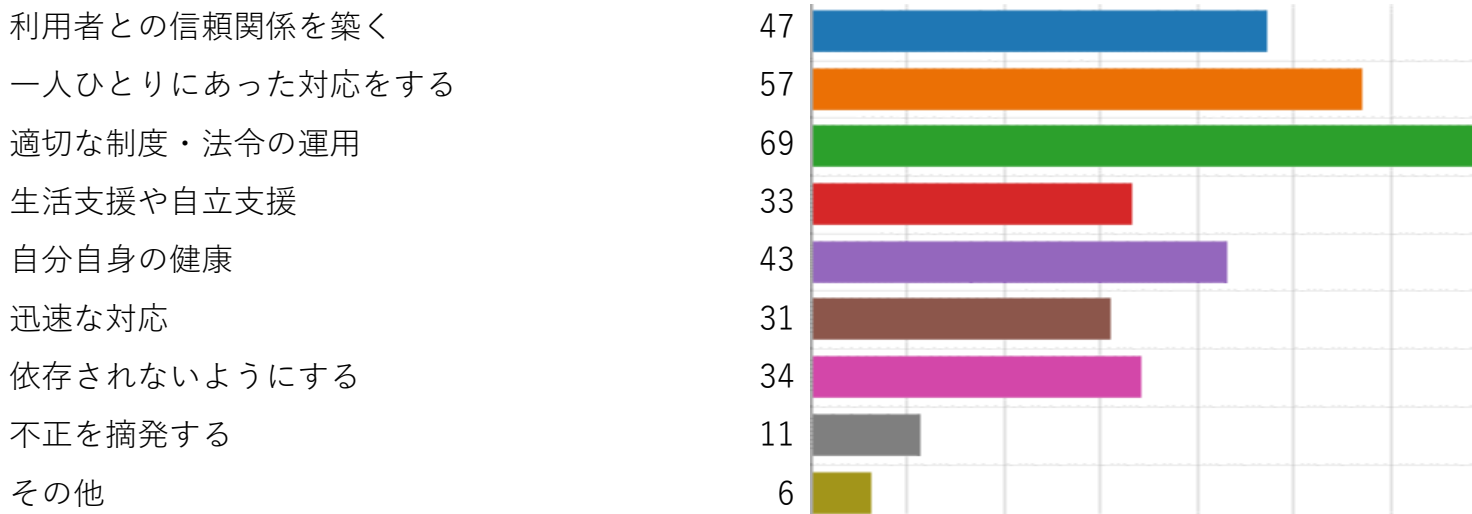
※複数回答可

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



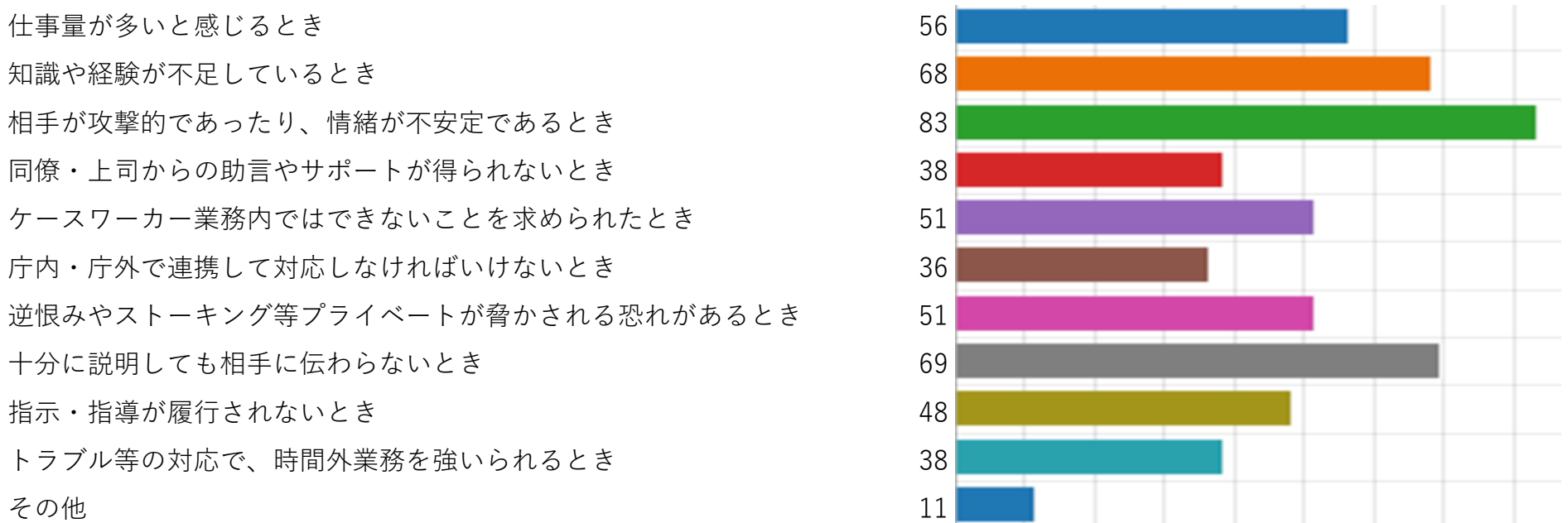
## 9.ケースワーカー業務で大切にしていることは何ですか ■

※複数回答可



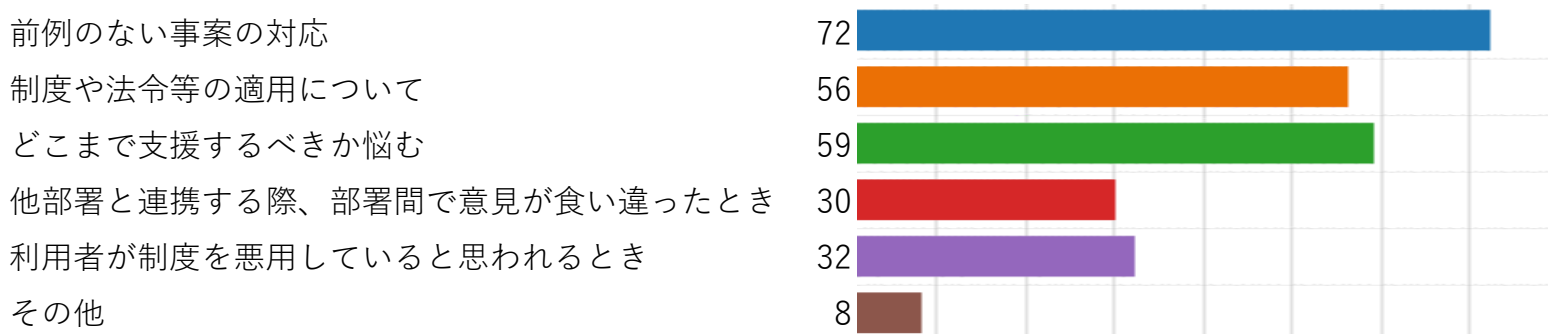
## 10.ケースワーカー業務で、苦労や悩みを感じる時はどのようなときですか ■

※複数回答可



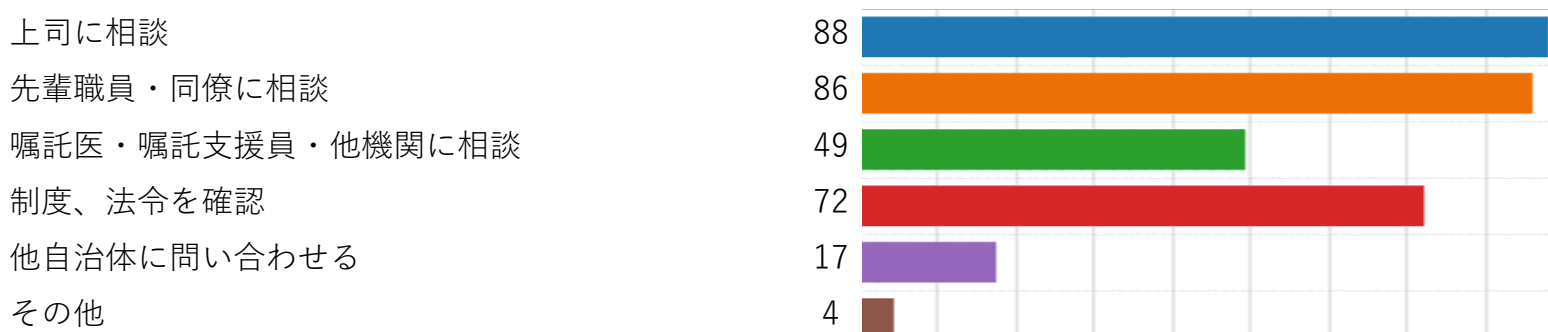
## 11.ケースワーカー業務で判断に困るときはどのようなときですか ■

※複数回答可



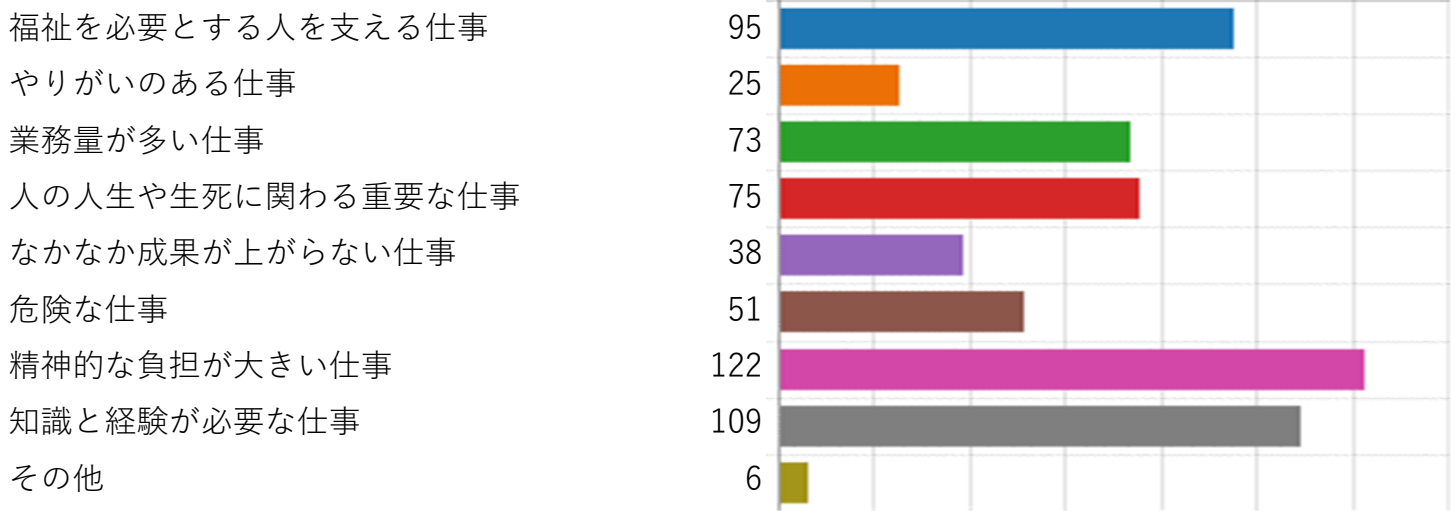
## 12.判断できない場合、どのように対処しますか ■

※複数回答可



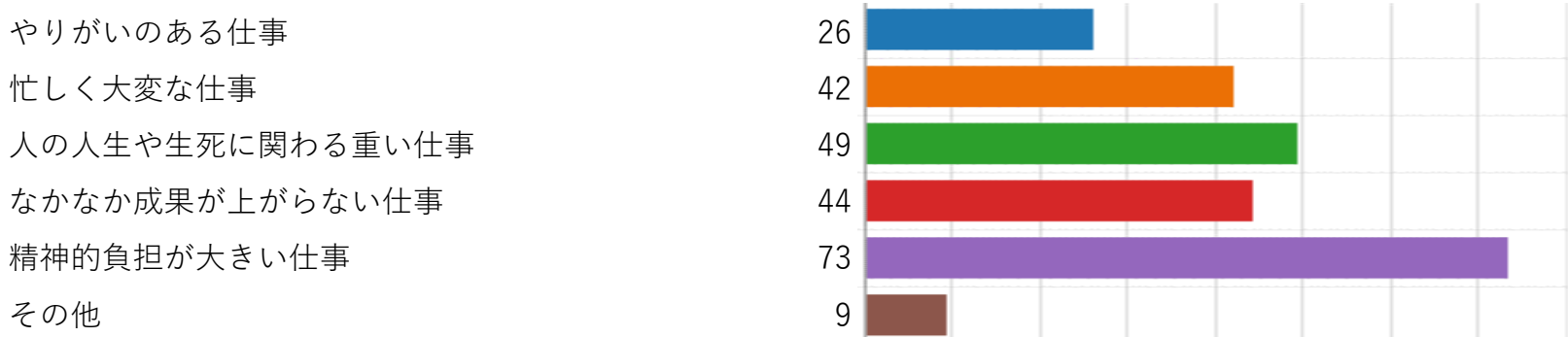
### 13.ケースワーカーの仕事内容についてどのようなイメージを持っていますか ▲

※複数回答可



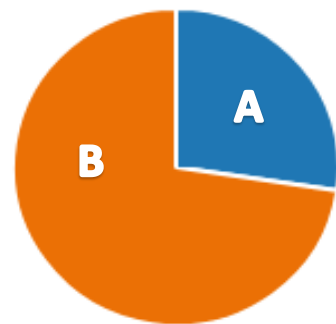
### 14.ケースワーカー業務に携わったことで、「ケースワーク」とはどのような仕事だと思ようになりましたか ■

※複数回答可



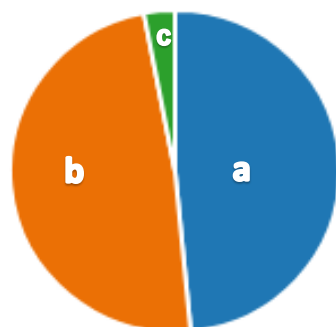
### 15.ケースワーカーの業務内容に対し、周囲や他部署からの理解があると感じますか ■

- A はい 26
- B いいえ 69



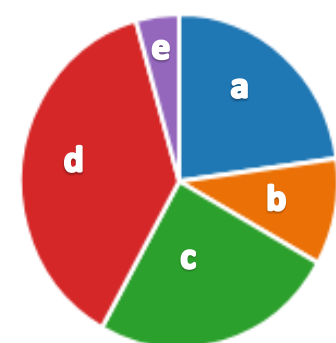
Aを選択した方 ※複数回答可

- 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



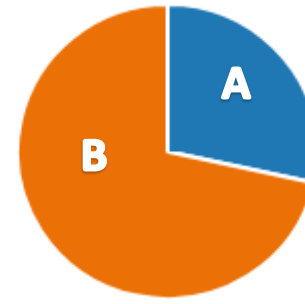
Bを選択した方 ※複数回答可

- 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



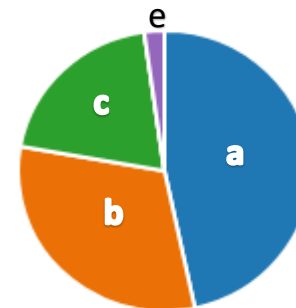
**16.ケースワーカーに必要なスキルや知識向上の機会を、十分に確保されていると思いますか** ■

A はい	27
B いいえ	68



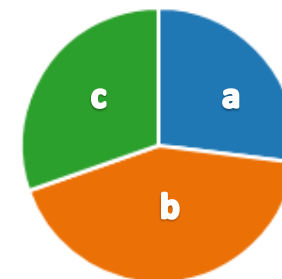
**Aを選択した方** ※複数回答可

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

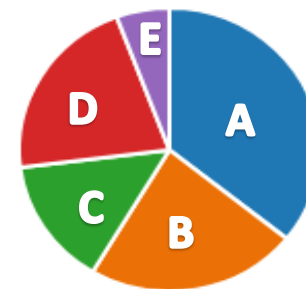
a 研修が少ない	24
b 制度等を勉強する機会が与えられていない	38
c その他	27



**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

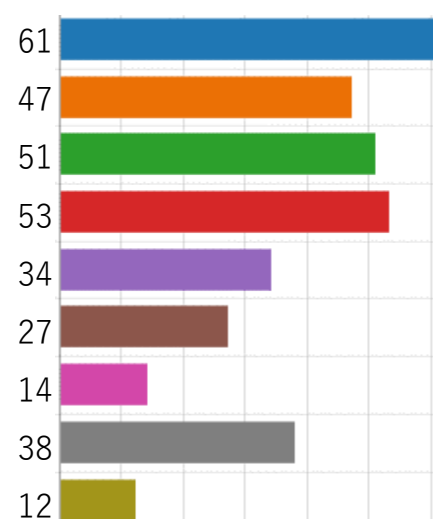
A 担当業務に関する研修	69
B 障害特性等（対利用者が抱えている問題）に関する研修	44
C 複合的な問題を抱える方への対応事例研修	28
D 社会資源・他所管連携に関する研修	41
E その他	11



**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

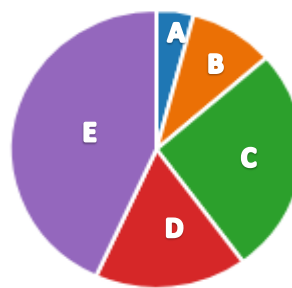
担当業務に関する研修	61
障害特性等（対利用者が抱えている問題）に関する研修	47
複合的な問題を抱える方への対応事例研修	51
社会資源・他所管連携に関する研修	53
先輩職員等によるOJT	34
有資格者によるOJT	27
民間の福祉事業所等現場の体験・実習	14
弁護士等による法務に関する研修	38
その他	12





### 19.ケースワーカー業務のある部署へ異動したいと思いませんか

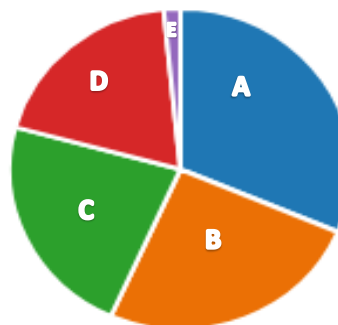
A そう思う	10
B どちらかといえばそう思う	23
C どちらともいえない	64
D どちらかといえばそう思わない	41
E そう思わない	105



### 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

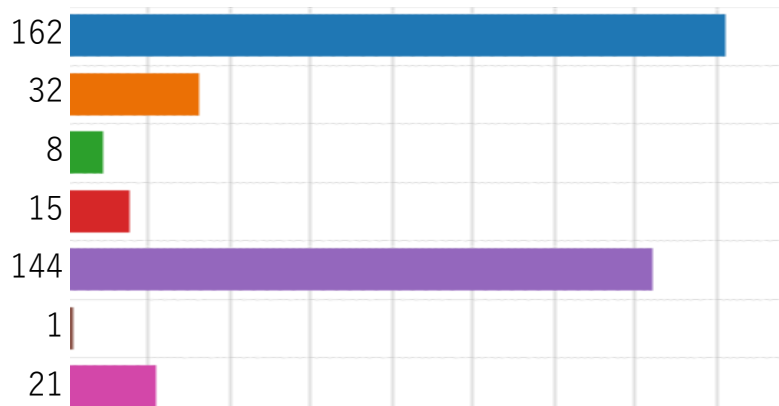
ホームページ

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いますか

※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

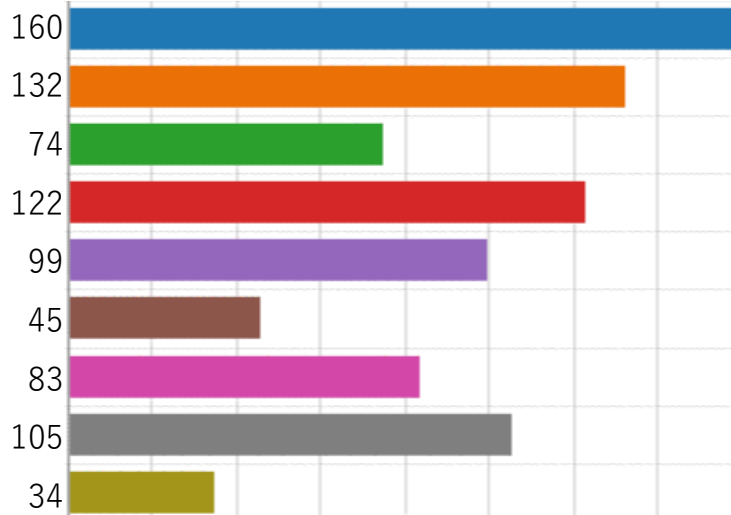
相手の立場に立った対応の欠如

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

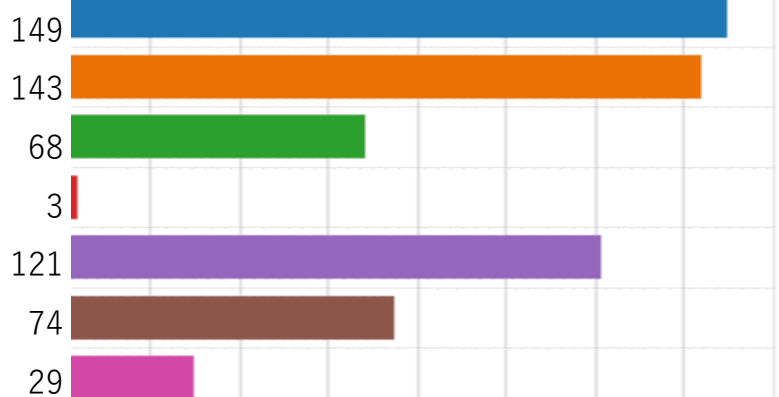
八王子市が信頼されなくなる

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

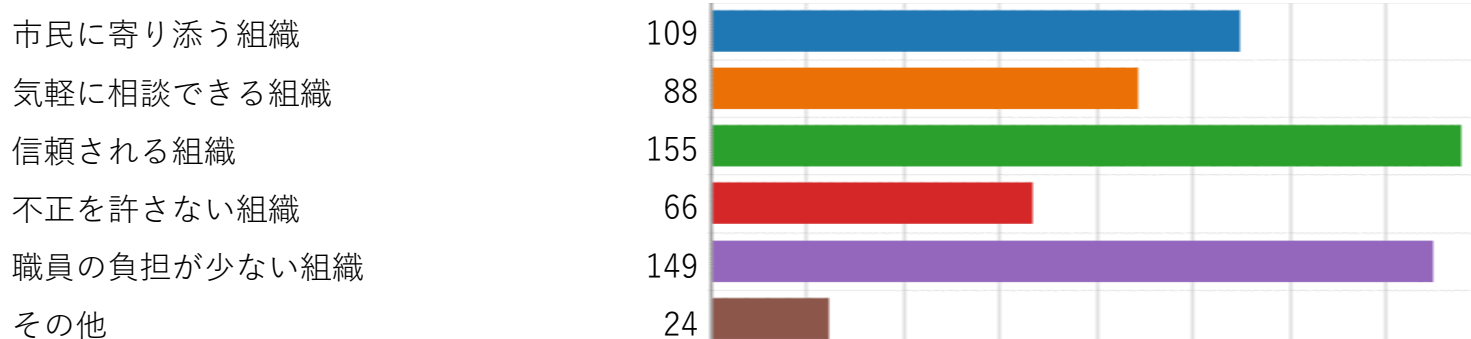
今後の対応が気になる

その他



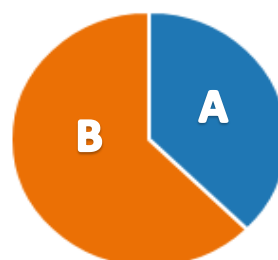
**24.今回の事案を受けて、福祉事務所がどのような組織になっていくべきだと思いますか** ●

※複数回答可



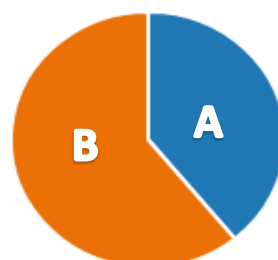
**25.報道について、市民からご意見や問い合わせはありましたか** ●

A はい	91
B 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** ●

A はい	95
B いいえ	148



**27.それはどのような時ですか** ●

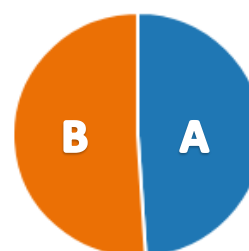
※複数回答可

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** ●

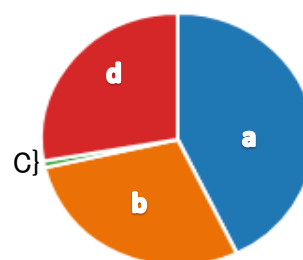
A はい	119
B いいえ	124



**29.それを見たときどのように思いましたか** ●

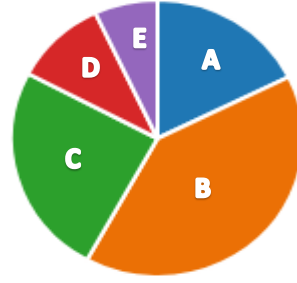
※複数回答可

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



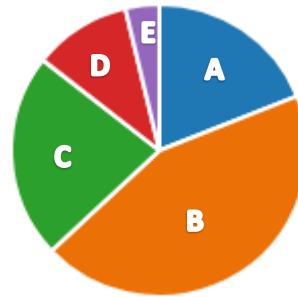
**30.職場内で相談や意見、時には注意が言い合える環境だと感じますか ●**

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



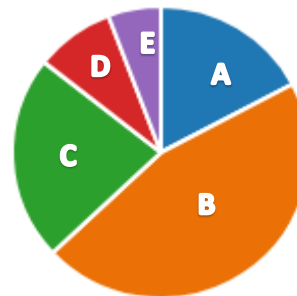
**31.職場内でフォローしあえる環境となっていますか ●**

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



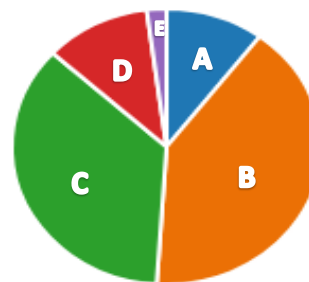
**32.対応困難な事案が起きた時、一人で抱え込まず組織全体で取り組むような体制ができていると思いますか ●**

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



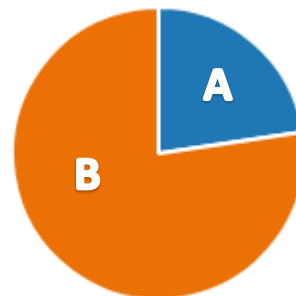
**33.担当業務について、自身の部署が孤立することなく、他部署や関係機関と連携できていますか ●**

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



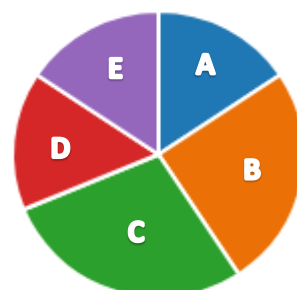
**34.現在、担当業務において、精神的な負荷が大きいなど誰かに相談したいことはありますか ●**

A	はい	55
B	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当たりの担当世帯標準数は80世帯である。

### 2 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。

### 3 査察指導員連絡会議

困難対応についての相談、各種事例検討及び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。

### 4 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。

### 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、若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・代替する取組。

### 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目指して監督・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呼ぶ。

あなたのみちを、  
あるけるまち。

