

平成29年度

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	福21 負担限度額認定
意見項目	資産要件について
意見事項	資産要件について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 (概要)	<p>他の財産を捕捉する方法、特に、預貯金通帳の出入金から他の財産を捕捉するための注意点等をマニュアル（文書）において明記し、従事する職員に周知すべきである。</p> <p>その際、いかなる点に注意すべきかは、経験に基づく点も多分にあるから、可能な限り具体的に記載の上、精度の高い確認ができるよう工夫すべきである。</p>
対応内容	<p>審査にあたっては、受付マニュアル「介護保険負担限度額認定申請書の受付について」により行っているが、各職員が統一的な視点で確認を履行できるよう、同マニュアルに預金通帳の写しから他の財産を捕捉するための注意点等について、具体的な手順と確認事項を記載し、マニュアルに基づき事務を行うよう周知した。今後も、定期的に研修を行い、統一的な視点からの確実な事務執行を確保する。</p>
措置時期	平成29年11月16日
所管部課	福祉部介護保険課

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	福22 境界層措置による減免
意見項目	制度周知について
意見事項	制度周知について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 (概要)	<p>本件の制度周知については、生活保護担当所管において、該当者に対し境界層該当証明書を発行していることから、実際の手続きにおいて問題は生じていないとのことである。しかし、制度の周知は、事務処理における透明性の確保や市民に対する説明責任を果たす上で重要である。制度の周知は、元より申請への誘因であり、処分ではない。だが、こうした制度の周知は、實際上、申請のための不可欠の前提であって、市の立場としては、処分の一内容のごとく重視すべきものとはいえ、処分に準ずるものと理解すべきである。よって、ホームページの更新の際に、掲載漏れとならないようチェック体制の構築が必要である。</p>
対応内容	<p>ホームページに情報を掲載する際、制度運用担当者によるチェックに加え、ホームページ運用担当者によるダブルチェックを行う体制を構築した。</p>
措置時期	平成29年12月19日
所管部課	福祉部介護保険課

平成29年度

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	福30 高額介護（予防）サービス費の支給（高額総合事業サービス費の支給（平成28年度～））
意見項目	申請漏れの防止について
意見事項	申請漏れの防止について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 （概要）	勧奨通知の記載を、より注意を喚起する内容にしたり、長期間申請がされていない者等を対象に申請を促す（より強い文言を加える）文書を勧奨通知と別途送付するなどの対応を検討すべきである。
対応内容	勧奨通知に記載のあった「時効の説明」について、注意書きの冒頭に配置を移し、より目立つよう文字の変更を行った。
措置時期	平成29年11月14日
所管部課	福祉部介護保険課

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	福40 高額障害福祉サービス等給付費等の支給決定
意見項目	制度周知について
意見事項	制度周知について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 （概要）	八王子市においては、おそらく世帯単位で複数の福祉サービス、介護保険サービスその他を受けている世帯については、その大部分は把握しているものと思われる。 しかし、本制度も申請の結果支給決定がされるものであり、八王子市の人口数の規模からして相当数の該当世帯も存在する筈である。よって、広くホームページの充実などによって、制度の周知を図るべきと考える。
対応内容	本制度については、対象者を漏れなく抽出することが可能であり、該当者には個別に通知を発送し、申請を促しているが、ホームページ上に、当該制度の概要を紹介する個別のページを設け周知方法の充実を図った。
措置時期	平成29年12月13日
所管部課	福祉部障害者福祉課

平成29年度

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	福80 保護開始の決定
意見項目	申請前の事前相談について
意見事項	申請前の事前相談について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 (概要)	<p>今回、相談担当者の発言が適切ではないと思われる案件が、監査全体の件数から見るとわずかではあるが、記録上数件存在した。</p> <p>相談内容の記載からは申請の意思が推認されると思われた事案に関して、相談表の「申請の意思なし」の枠に○がついていた案件が一部あったことも、また事実である。相談者の申請の意思の有無は、面接相談員の作成した相談表からしか伺えない。本件監査において、「申請の意思なし」とされている相談事案の一部の案件に関しては、監査人が疑問に思ったことを担当課としては念頭において、今後の相談業務を遂行されたい。</p> <p>また、個々の相談員のスキルアップを図るべきであることは言うまでもない。個々の面接相談員の相談記録の書き方にバラつきがある。相談記録の書き方は、個々の相談員のスキルにつながってくるものとも考えられる。担当課に指導書やマニュアル的なものがないこともヒアリングで判明した。相談員のスキルアップの観点からも最初は簡易なもので構わないので、担当課の中でマニュアルを作成すべきである。</p>
対応内容	<p>相談者の申請意思については、面接の中で確認をとっているが、今回の意見にあるようにその経過・根拠が相談記録からは読み取れない事案があったことから、相談表に「申請意思なし」と記載した場合は、その根拠が相談記録から分かるよう、相談内容を詳細かつ明確に記載することを、生活福祉関連所管の主査、課長及び担当部長において確認し、担当主査から各相談員に対し当該事項を指導した。また、「申請の意思なし」の根拠が確実に記載されるよう、相談記録の様式を変更した。</p> <p>相談員のスキルアップについては、相談業務における手引きとなる「面接チェックリスト」を作成し、相談業務全般について相談者から聴取すべき事項を示して職員が相談時に活用することで、聴取漏れの防止と一定レベルの記録項目・内容を担保する。さらに、職員研修の充実を図り、まず生活福祉4課の職員を対象に、11月24・27・28日に障害のある方への対応研修を実施した。研修ではロールプレー手法を取り入れて、障害者や支援者の立会いのうえ講評を頂き、問題の共有を図った。</p> <p>また、定期的実施している職場内研修においても、相談業務に当たって留意すべき事項や相談記録の書き方について事例を挙げて注意喚起を行い、相談業務の適正性を確保する。</p>
措置時期	平成29年11月28日
所管部課	福祉部生活自立支援課、生活福祉地区第一課、生活福祉地区第二課

平成29年度

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	福80 保護開始の決定
意見項目	申請受理後、生活保護開始に至るまでの事務の適正性について
意見事項	申請受理後、生活保護開始に至るまでの事務の適正性について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 (概要)	<p>全体的に事務の適正は確保されていた。しかし申請受理後のケースワーカーが記載する台帳の記事書きについては、ある程度統一したルールの下に記載がなされるべきであるが、台帳の記事書きについてはバラつきがあった。担当課が作成した台帳の記事書きに関するマニュアルがあるにもかかわらず、マニュアルの存在を知らない職員もおり、マニュアルが周知されているとは言い難い現状を認識した。マニュアルの周知及び遵守が求められる。</p>
対応内容	<p>台帳記事書きに関する統一したマニュアルは平成29年1月に整備したが、実務においてマニュアルを認識していない職員がおり、記事書きにおける統一が図られていなかった。そこで電子データで共有していたマニュアルを全職員に紙で配布したうえで、各主査からケースワーカーに対して記事書きの重要性及び記載にあたっての注意点について指導した。</p> <p>また、職場において、記事書きの適正性の確保とマニュアル遵守を徹底するため、定期的実施している職場内研修において項目を追加して実施することとした。</p>
措置時期	平成29年11月28日
所管部課	福祉部生活自立支援課、生活福祉地区第一課、生活福祉地区第二課

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	福80 保護開始の決定
意見項目	申請の却下における問題点について
意見事項	申請の却下における問題点について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 (概要)	<p>今回2件について特記したが、その他の案件は適正に処理されていた。生活保護の開始決定の判断根拠は、社会常識ではなく、あくまで法規であることを、念のため課内全体で再認識されたい。</p>
対応内容	<p>生活保護の妥当性・公平性を担保するため、主査・課長・担当部長で構成するケース診断会議において、法規遵守が第一であることを再度確認し、各主査からケースワーカーに当該事項を指導した。</p> <p>さらに、保護申請の却下処分にあたっては、所管課長の確認後に生活福祉総務課長の確認を経ることとし、法規に基づかない判断があった場合はその都度、職員を指導できる体制を構築した。</p>
措置時期	平成29年11月28日
所管部課	福祉部生活自立支援課、生活福祉地区第一課、生活福祉地区第二課

平成29年度

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	福80 保護開始の決定
意見項目	申請の取下げにおける問題点について
意見事項	申請の取下げにおける問題点について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 (概要)	別紙もしくは相談表に、取下げの経緯について詳細に記載することを徹底することが望ましい。
対応内容	台帳記事書きに関する統一的なマニュアルに申請取下げ時の記載例を追記し、記載例に掲げる事項を記していない記事については所管課長が担当職員を指導し、加筆・修正を行うこととした。さらに、取下げ案件の台帳については、所管課長の確認後に生活福祉総務課長の確認を経ることとし、チェック体制を強化した。 なお、記載例を追記したマニュアルは全職員に配布し、各主査からケースワーカーに対して取下げの経緯について、特に詳細に記載し、未記載にならないよう指導した。
措置時期	平成29年11月28日
所管部課	福祉部生活自立支援課、生活福祉地区第一課、生活福祉地区第二課

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	福81 保護の変更
意見項目	台帳の記事書きについて
意見事項	台帳の記事書きについて
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 (概要)	保護の変更に関して、担当課内で、どこまで記事を書くかの基準を決めておくべきであろう。前述したところであるが、調書が作成されている以上、可能な限り記事書きは厚く書くことが望まれる。 担当課のヒアリングにおいては、処理で不明な部分が生じると課内のベテランの職員に聞くことが多いとのことであった。しかし、台帳の書き方に関しても担当ケースワーカーによりこれだけ別々であると、ある程度統一的なルールの下での記載が求められる。本件監査における担当課のヒアリングにおいて、担当課が作成した記事書きに関するマニュアルの存在を知らない職員もおり、マニュアルが周知されているとは言い難い現状を認識した。課内のマニュアルの周知と遵守を徹底されたい。
対応内容	台帳記事書きに関する統一的なマニュアルは平成29年1月に整備したが、実務においてマニュアルを認識していない職員がおり、記事書きにおける統一が図られていなかった。そこで、電子データで共有していたマニュアルを全職員に紙で配布したうえで、各主査からケースワーカーに対して記事書きの重要性及び記載にあたっての注意点について指導した。 また、定期的実施している職場内研修においても記事書きの重要性及びマニュアルの遵守について注意喚起を行い、記事書きの適正性を確保する。
措置時期	平成29年11月28日
所管部課	福祉部生活福祉総務課、生活福祉地区第一課、生活福祉地区第二課

平成29年度

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	子11 民間保育所延長保育料減免
意見項目	申請書の表現について
意見事項	申請書の表現について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 (概要)	申請書の申請理由の2を「八王子市保育運営費徴収規則別表第1に定める徴収月額表の第2区分世帯であるため」とするならば、「前年度市民税非課税世帯であるため」を併記するなど市民にとって分かりやすい表現に改めること。
対応内容	申請書における、「八王子市保育運営費徴収規則別表第1に定める徴収月額表の第2区分世帯であるため」との表現について、「八王子市保育運営費徴収規則別表第1に定める徴収月額表の第2区分世帯（市民税非課税世帯）であるため」に改めた。
措置時期	平成29年11月22日
所管部課	子ども家庭部保育幼稚園課

監査テーマ	申請に対する処分について
監査項目	子54 学童保育所入所の承認
意見項目	入所承認期間について
意見事項	入所承認期間について
区分	<input type="checkbox"/> 指摘 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
意見内容 (概要)	保護者が退職した場合には、入所承認期間を短縮する旨の具体的な規定を設ける、または「入所承認申請ないしは入所承認後、入所承認要件を欠くことになった場合」には入所承認期間を短縮する旨の規定を設けるべきであることを意見として評価する。課内で検討して、上記記載のとおり改善を検討されたい。
対応内容	「八王子市学童保育所入所事務取扱要領」を改正し、「入所承認の要件を有する期間が変更となった場合、その期間の最終日が属する月の末日までに入所承認期間を延長または短縮する。ただし、退所届が出された場合には、これをもって入所承認期間が終了したものとする。」の具体的規定を設けた。
措置時期	平成29年12月15日
所管部課	子ども家庭部児童青少年課