第三者委員会からの提言に対する市の再発防止の取組（令和７年９月）

第三者委員会報告書の「Ⅵ再発防止に向けた提言」の内容	提言に対する対応状況
１　組織的対応力の向上 **(1) 受け持ち件数の適正化** 生活保護行政に当たる職員体制については、80ケースにケースワーカー１人という国の配置基準を満たすよう、適正に配置すること。	**１　組織的対応力の向上** **(1) 受け持ち件数の適正化** 生活保護行政に当たる職員体制については、本事案が発生した平成26年度においては、93.7ケースにケースワーカー１人であったが、適宜ケースワーカーの増員を図り、令和７年度においては、７月末現在で79.0ケースにケースワーカー１人と配置基準を満たしている。今後においても、ケースの増減に合わせて、配置基準を満たすよう、適正にケースワーカーの配置を行っていく。
また、現在、ケース対応の一部を会計年度任用職員が担っているが、職務の内容や責任の度合い、困難事例への対応や事例対応の職場への蓄積、継承などの観点から、本来は常勤職員が担うべきものであり、会計年度任用職員から常勤職員への置き換えを検討すること。	会計年度任用職員から常勤職員への置き換えについては、配属される常勤職員にはケースワーカーの資格を有することが必要で、一度に全員を置き換えることは困難であることから、段階的に置き換えるよう取り組む。
(2) 職員配置の配慮 配置された職員が生活保護制度を理解し、多様な住民ニーズに応えるため、職員の配置に当たっては、配置された職員がそれぞれの経験や役割を踏まえ、その能力を最大限に発揮し、組織として適切な対応がとれるよう、経験年数や役職など組織運営上の職員のバランスに配慮すること。	**(2) 職員配置の配慮** 組織運営上の職員のバランスについては、職員の専門的な知識や経験が継承されるよう、経験のある職員の配置などの配慮をしているところであり、今後も配置された職員が意欲とやりがいを持ち、能力を十分に発揮するとともに、組織力の向上に繋がる職員配置を行っていく。
また、相応の経験がある職員の新たな知見の習得に資する研修や、経験が浅い職員に対するフォロー体制の構築など、職員個人の資質向上にも努めること。	職員個人の資質向上に向けて、毎年、外部研修へ派遣や課内研修の開催に取り組んでいる。また、課で開催する事務打合せ会で年度初めに組織内の事務分掌を課員に示し、ケースワーカーや査察指導員等の役割を周知している。今後も継続して、個人の資質向上を図っていくとともに、新たに配属されたケースワーカーへの組織体制の在り方や役割分担についての周知を徹底していく。 ア　外部専門研修への派遣 ①厚労省主催「生活保護担当ケースワーカー全国研修会」　１名 ②市町村アカデミー主催の専門研修　２名 イ　課内研修等

第三者委員会報告書の「Ⅵ再発防止に向けた提言」の内容	提言に対する対応状況
	①小田原市で発生したジャンパー事件を踏まえた生活保護行政についての研修 ②面接相談時における対応研修 ③ハードクレーム等に対する対応訓練（警察からの講師による） ④医学知識講習会（医療専門職の講師による） ⑤メンタルヘルス研修 ウ　新任異動職員及び新採用職員を対象にした研修 経験の長いケースワーカーが講師となり、研修を行っている。 ①生活保護制度や心構えをレクチャーする新任職員研修 ②ケース記録の記載方法等、生活保護業務における基礎的な知識を習得する研修 ③年金制度等の各種制度についての研修
(3) 風通しのよい職場環境づくり 本事案については、多くの職員がアンケートにおいて、対応が難しいケースであると回答しており、このようなケースを担当することはどの職員にも起こりうるものであることを認識し、日常的に業務上の課題や悩みを相談できる体制を確立するなど、職員を孤立させず、連携・相談しやすい風通しの良い職場環境を構築すること。	(3) 風通しのよい職場環境づくり 期首及び期末の所属長面談の機会を活用し、全職員と面談を行い、勤務の状況や困りごとがないか等聴き取りを行い、風通しの良い職場環境の構築に取り組んでいる。また、ケースワーカーが一人で困難事例を抱え込むことが無いよう、困難事例に対する対応策を課全体で検討する場として「対応困難事例検討会」を令和４年４月から設け、緊急の場合は特に資料等を用意しなくても課長や他のグループの査察指導員も交えて対応策の相談、検討をできるようにしており、ケースワーカーを孤立させず連携・相談しやすい体制を構築している。今後も、引続きケースワーカーが相談しやすい職場環境を維持、充実させ、ケースワーカーを組織で支え合うように取り組む。 ※　対応困難事例検討会開催件数 令和４年度15件、令和５年度27件、令和６年度30件
(4) 組織的な判断及び対応 福祉事務所の自己検証において再発防止策が示されているが、改めて、現在、組織的な判断や対応が取れる体制となっているか、県等の外部の機関による点検を受け、その結果を公表するなど、信頼回復に努めること。	(4) 組織的な判断及び対応 再発防止策は、毎年度定めることとされている「生活保護業務の実施方針」に、前年度から引き続き取り組む継続的取組事項として、定着を図るために毎年度盛り込み取り組んでおり、年度末には取組の評価を行って、その結果を次年度の実施方針に反映させている。「生活保護業務の実施方針」は、公表はしていないが、県に提出して確認を受けている。また、毎年行われる県による生活保護法施行事務監査においても、体制等の確認を受けている。今後も、人事異動により職員が変わったとしても事件の教訓

第三者委員会報告書の「Ⅵ再発防止に向けた提言」の内容	提言に対する対応状況
	を風化させることがないよう、継続的取組事項として取組の定着を図り、信頼回復に取り組んでいく。
組織的な判断や対応に当たっては、不適切なことも起こりうるという認識を前提に、職員それぞれが果たす役割や責任の所在を明確にし、組織の機能を適正に保持すること。	ケースワーカーが行う生活保護費の認定に当たっては、決裁過程を単独の職員が行う等の例外を認めず、必ず複数の職員（課長、課長補佐、査察指導員）により、決裁を行っており、それぞれの過程で支給額等のチェックを行っている。また、期首及び期末面談等の機会を捉え、所属長と各職員がそれぞれの役割や責任について認識を共有するとともに、対応困難事例が発生した場合には、「対応困難事例検討会」に諮ることで、課長や他のグループの査察指導員も交えて複数の視点から困難事例に対する対応策を検討し、ケースワーカーが一人で判断しなければならないようなことがないようにして、組織の機能を適正に保持するよう取り組んでいる。今後も機会を捉えてそれぞれの役割や責任を確認し合いながら、組織の機能を適正に保持するよう徹底していく。
また、職員が相互に牽制しあう職場風土を形成し、困難事案が発生した場合における、ケース診断会議の実施基準を明確化するなど、組織として検討、判断できる体制を確立すること。	ケース診断会議の実施基準については、「ケース診断会議設置要領」により定めているが、実施基準に当てはまらない場合であっても、「対応困難事例検討会」の場で相談できるようにしており、ケースワーカーが一人で判断せず組織として検討、判断できる体制を確立している。今後も引続き、困難事案が発生した場合は、ケース診断会議等を活用しながら組織的に検討、判断していく。
２　危機管理体制の向上 **(1) 対応することが難しいケースの対応力向上** 困難事例などへの対応力の向上に向けて、警察など専門家による研修の開催のほか、困難事例が発生した際の対応訓練を定期的に実施すること。	**２　危機管理体制の向上** **(1) 対応することが難しいケースの対応力向上** 職員に対する威嚇行為等の特定要求行為等が発生した場合の対応については、令和４年５月に対応マニュアルを作成し、その内容について、毎年、研修を開催して課員に周知している。さらに、岩手県公安委員会に対して不当要求防止責任者の届け出を行い、査察指導員が不当要求行為責任者講習会を受講し、受講した内容は対応マニュアルにも反映させている。また、課員全員を対象に、動画等の教材を用いて、困難事例の対応のポイントを学ぶ研修や、岩手県警察本部から講師を招き、ハードクレーム等が発生した場合に対するロールプレイも交えた対応の訓練も、毎年、定期的に実施している。今後も引き続き定期的に研修、訓練を重ねることにより対応力向上を図る。 ※　直近の開催実績

第三者委員会報告書の「Ⅵ再発防止に向けた提言」の内容	提言に対する対応状況
	対応マニュアル研修 （全員対象）　令和６年11月１日 （異動・新採用職員対象）　令和７年５月13日 動画教材による研修　令和６年９月４日 ロールプレイも交えた対応訓練　令和７年２月６日
また、ハードクレームを未然に防ぐため、全庁的に防犯カメラや録音機材等を窓口や電話に備え付けるなど、職場環境の改善に努めること。	防犯カメラの設置については、防犯上の必要性から、本庁舎や一部の分庁舎に設置しているほか、苦情対応の多い一部の部署においては、電話の録音機材を配置しているところである。 防犯カメラの設置などの職場環境の整備は、カスタマーハラスメントの未然防止や職員の精神的な負担の軽減に資するなど、効果的であると認識していることから、引き続き、拡充に努めていく。
(2) コンプライアンス意識の向上 宿泊費の扶助については、法令や実施要領の運用解釈の誤りによるものであるが、法定受託事務であることを認識し、改めて、生活保護行政における法令違反や解釈の誤りがないか検証を行うこと。	**(2) コンプライアンス意識の向上** 毎年、年間の業務計画に沿って、全世帯を対象にしたケースファイルの点検と高額な一時扶助を対象にした点検を行っており、この点検を、その世帯を担当するケースワーカーとは別のケースワーカーが行うことで、複数の職員の視点による相互検証を行っている。今後も、この点検を年間の業務計画に盛り込み、計画的に検証を行っていく。 ※　令和７年度点検期間　８月～10月
また、県の定期監査から当該世帯を除外するなど、法令に違反する対応が散見されたが、このような行為が職場内で起こりうるという認識のもと、このような事案を二度と起こさないという強い意志と信念をもって業務に当たることを繰り返し認識するため、コンプライアンスの意識向上に向けた研修を定期的に行うこと。	毎年、総務部が開催するコンプライアンス研修を課長と課長補佐が受講しているほか、毎月、課で開催する事務打合せ会において、服務ミーティングの時間を設け、課員が講師となってテーマを選定し、コンプライアンス意識の向上に努めている。今後も定期的に服務ミーティングを行いコンプライアンス意識の向上に取り組む。
(3) 関係機関との連携の強化 本事案については、福祉事務所が、情報共有や意見交換ができる職場環境であるほか、要所で関係機関に相談、協議することがあれば、発生を防ぐことが可能であったと思料されることから、今後の生活保護行政を進めるに当たっては、以下のとおり、関係機関と連携を図ること。 なお、関係機関との連携においては、効果的かつ具体的な連携の方策を示した上で、取り組むこと。	**(3) 関係機関との連携の強化** 次のとおり、関係機関との連携を図っている。

第三者委員会報告書の「Ⅵ再発防止に向けた提言」の内容	提言に対する対応状況
ア　庁内との連携 本事案のように、世帯主との対応が難しいほか、高齢で病気を抱える世帯員の対応など、生活福祉課のみで対応が困難な事例にあっては、庁内関係課と連携を密にし、解決策を導き出せる体制を整えること。	ア　問題が複雑で解決には庁内で連携して対応することが必要と考えられる事例が生じた場合には、重層的支援体制整備事業や年２回開催している生活困窮者自立支援庁内連携会議に繋ぎ、関係部署が連携して課題の解決に当たっている。今後も、一つの課等では対応が困難な事例が生じた場合は、これらの事業等を活用しながら、関係課と連携して課題の解決を図っていく。
イ　国、県との連携 生活保護行政を進めるに当たり、実施要領や通知等の解釈に疑義が生じた場合には、必ず、国や県に相談、協議すること。また、その情報を職場内で共有すること。	イ　実施要領や通知等の解釈に疑義が生じた場合は、その都度、国や県へ積極的に助言を求めており、令和４年２月から令和７年１月までに97件の回答を得た。照会の結果得た回答は、報告書を課の共有フォルダに保存して誰でも参照できるようにしているほか、報告書は定期的に「盛岡市生活保護及び支援給付の適用等に係る照会・回答集」としてまとめ、同様な事案があった場合に、ケースワーカーが相互に活用して参考できるように課内で共有している。今後も、疑義が生じた都度照会を行い、得た回答は定期的に回答集にまとめ共有し引き継いでいく。
ウ　警察との連携 ハードクレームや暴力行為などの事例が発生した場合に速やかに対応できるよう、普段から警察と連携を密にするなど、連携強化を図ること。	ウ　暴力行為等の事例が発生した場合に備え、従来から警察とは連携を図っていたところであるが、対応困難事例への対応について、対応マニュアルに対する助言や研修講師を毎年派遣していただく等、改めて連携強化に努めている。また、ケースワーカーの家庭訪問等の支援を行う訪問活動支援員は、県警に依頼して警察OBを採用しており、令和７年度からは１名増員して２名体制にした。今後も、研修講師の派遣依頼等を通じて連携強化し、暴力行為などの事例が発生した場合には速やかに対応できるようにしていく。
エ　医療機関や福祉施設等との連携 稼働能力の判断や県外医療機関の受診の必要性の判断や、福祉施設等への入所の検討に当たっては、医療機関や福祉施設等と連携して情報収集や意見交換を行うこと。	エ　医療機関とは、医療要否意見書や病状連絡書を活用しながら、稼働能力や療養に対する意見を伺っており、それでもなお疑義等があった場合は、月に一度来所する嘱託医に意見を伺っている。また、施設等への入所の検討に当たっては、施設やケアマネージャー等と連携しながら、スムーズに入所ができるよう必要な情報収集や支援を行っている。今後も、医療機関や福祉施設等と連携し、必要な情報収集や意見交換を行う。
(4) チェック体制の確立 生活保護行政の執行における業務対応マニュアルを作成するとともに、適正に運用されているかどうかのチェックを徹底すること。	**(4) チェック体制の確立** 生活保護業務で必要な点検等を実施する際には、全ケースワーカーが同じ作業ができるよう、事務ごとに手順や注意点等をまとめたマニュアルを

第三者委員会報告書の「VI再発防止に向けた提言」の内容	提言に対する対応状況
	作成し配布している。また、全世帯を対象に、生活保護の適用が適正に行われているか、点検をその世帯を担当するケースワーカーとは別のケースワーカーが担い、毎年定期的に実施しており、チェックの徹底を図っている。
また、法令違反など職員の不適正な行為を発見した場合における、対応方法を定めた公益通報制度について、全職員に対して周知徹底すること。	公益通報制度の運用に当たっては、市のグループウェアポータルサイトにおいて、通報先や通報方法等を周知しているほか、毎年度、コンプライアンスチェックを実施し、定期的に法令違反など職員の不適正な行為の有無を全庁で確認しているところである。今後においても、不正行為の早期発見やコンプライアンス意識の向上のため、全職員に対する制度の周知徹底を行うなど、公益通報制度が適正に運用されるよう、取り組んでいく。