

テーマ「生活保護及び生活困窮者自立支援施策に関する財務事務の執行及び事業の管理について」

No.	監査結果（抜粋）	区分					対応状況	
		指摘	意見	措置済	検討中	措置困難	措置内容／措置困難理由	措置公表日
※見出しは包括外部監査結果報告書（要約版）と対応しています。		2	14					
うち措置済								
1	1. 実施体制 1-2. ケースワーカー ① ケース記録の記入時期について	ケースワーカーアンケートの結果によると、ケースワーカーが被保護世帯を訪問後にケース記録を保護台帳に記録する時期は、「8日後以降」の17人（27.9%）が最も多く、次いで、「当日」の14人（23.0%）、「7日後」の9人（14.8%）と続き、回答に大きなばらつきがみられた。訪問時のケース記録は、今後の指導指示を行う上で重要な情報であり、事実の正確な記載が重要となる。訪問後、速やかな記載が望まれる。	●	○			2020年度（令和2年度）から、訪問後原則7日以内にケース記録を保護台帳に記録し回付することとするが、特段の事情がある場合はこの限りではないといった運用を行った。	2020/9/4
2	1. 実施体制 1-3. 査察指導員 ① 査察指導員及びケースワーカーの社会福祉主事資格保有状況について	5名の査察指導員及び2名のケースワーカーが社会福祉主事の資格を保有していなかった。現在、これらの社会福祉主事資格未保有者については、当該資格の通信課程受講中又は受講に向けて予算要求中である。毎年、人事異動がある状況を考慮すると、常に全員が社会福祉主事の有資格者であることは困難であると考え、査察指導員及びケースワーカーの業務は専門性が要求されることから、社会福祉法の趣旨に沿って有資格者を配置すべきである。	●	○			社会福祉主事資格を未取得の職員については、2020年度（令和2年度）から予算措置を行い、全ての対象職員が資格認定通信課程を受講している。2021年度（令和3年度）以降も職員の配置状況等に応じて、通信課程受講費用を予算措置する等、適正な実施体制を継続していく。	2021/9/14
3	1. 実施体制 1-3. 査察指導員 ② 支所の査察指導員に対するサポートについて	ケースワーカーアンケートの結果によると、査察指導員によって業務の進め方や指導内容等が異なるとの回答があった。査察指導員ごとに業務の進め方や指導内容等が異なることはやむを得ない場合もあるが、一方で、福山市の生活保護業務としての公平性・統一性を欠くことになるとともに、ケースワーカーも業務を行うに当たって戸惑うことになる。福山市として統一的な事務運営を実現するためには、査察指導員が重要な役割を果たすことになる。本庁においては、複数名の査察指導員が配置され、かつ担当課長及び専門員等も同じ執務場所で執務を行っており、お互いに議論することにより、意思疎通を図り、結果として事務運営のばらつきが一定の範囲の中に収斂していくことが可能となる。一方において、支所の査察指導員の数は1名又は2名であり、本庁との距離的な問題もあることから、支所の査察指導員のサポートには、十分な配慮が必要となる。各支所の保健福祉課長及び次長等を利用して支所の査察指導員に対する十分なサポートが重要であると考え。	●	○			現在も毎月の次長会及びケース診断会議で議論をし意思疎通を図っている。また、2020年（令和2年）5月から、支所の査察指導員及びケースワーカーのサポートとして、本庁の生活保護第1担当課長及び第2担当課長が必要に応じ各支所（4か所）を訪問し、生活保護業務の相談に乗る取組を行うこととした。	2021/9/14
4	3. 生活保護申請時の事務 ① 収入・資産調査時の入出金履歴のわかる通帳の写しの提出要請について	資産および収入の調査の実効性を担保するために、保護法第29条において、保護の実施機関及び福祉事務所長は、官公署、日本年金機構、共済組合等に対し、必要な書類の閲覧若しくは資料の提供を求め、又は銀行、信託会社等に、報告を求めることができる権限（法第29条調査）が認められている。法第29条調査における照会先は、福山市で口座開設や保険契約が可能な主要な金融機関・保険会社に限られている。金融機関・証券会社・生命保険会社は日本全国に多数存在し、また、近年では実店舗を持たないインターネット銀行・インターネット証券・インターネット保険が普及し、法第29条調査によって、保護申請者が保有する口座を網羅的に把握することは困難な状況となっている。申請者本人及び家族に注意深くヒアリングを行い、資金の出入りを注視することが必要である。また、可能な限り、入出金履歴のわかる通帳の写しの提出を要請し、入出金履歴を確認することが有効である。また、保護開始後においても、定期的に入出金履歴のわかる通帳の写しの提出を要請し、資産や収入の活用状況の把握に努めることが望まれる。	●	○			資産申告においては、以前から可能な限り入出金記録の提出を要請していたが、2020年度（令和2年度）から、資産申告の際にはより一層入出金記録の提出を求め、資産や収入の活用状況の把握を行った。	2020/9/4
5	3. 生活保護申請時の事務 ② 個々の状況に応じた扶養義務調査の範囲の検討について	平成30年度において、扶養義務者1,830人（延べ人数）のうち、直接照会が適当でない者や扶養義務の履行が期待できない者として、扶養義務調査を省略した人数は481名であった。高齢の年金受給者であっても十分な資産を有することもあり、また20年以上音信不通であっても資産・収入を十分に有する扶養義務者が存在することも考えられる。20年以上音信不通の親族にいきなり扶養義務を課すことは現実的には難しいと思われるが、個々の状況に即して、扶養能力がありそうな者に対しては、可能な限り書面照会を実施することが望まれる。	●	○			2021年（令和3年）2月26日付けの保護の実施要領及び生活保護問答集の一部改正に関する通知により、新たな扶養義務履行が期待できない者の判断基準が厚生労働省より示されたため、ケースワーカー及び査察指導員に内容を周知し、基準に基づいた適切な対象への扶養義務調査を行う体制とした。対象となる扶養義務者に対して、書面照会を行っている。	2021/9/14
6	3. 生活保護申請時の事務 ③ 保護台帳の電子化・ペーパーレス化の検討について	保護台帳の作成に当たって、作成すべき書類は基本的に標準様式化されており、各自のパソコンからそれぞれの様式へ入力しているが、作成書類数が多いうえに、入力項目も多いことから、作成に多くの時間を要していると思われる。また、パソコンで作成した書類はすべて印刷したうえで保護台帳に綴じこんでいるため、印刷やファイリングにも時間を要していると考えられる。他の自治体では保護台帳が電子化・ペーパーレス化されているところもあるようだが、他部署システムとのデータ連携による自動入力、ペーパーレス化、マイナンバーの活用によるデータの一元管理など、業務の効率化の観点から保護台帳の電子化が今後の検討課題の一つであると考え。	●	○				
7	3. 生活保護申請時の事務 ④ 支所のケースワーカーの業務について	支所には、生活困窮者自立支援センターや本庁のように専属の面接相談員は配置されておらず、ケースワーカーが最初の面接相談から担当している。生活保護に関する相談者の中には、既に急迫した状況下であり、即時の相談対応が求められるケースもある。そのため緊急の面接対応により、当初予定の変更が必要になる、又は一時的に業務量が増えるなどの負担が発生するおそれがある。本来であれば、支所にも本庁と同じように、専属の面接相談員を配置するのが望ましいが、人員の制約から難しいと思われる。従って、支所のケースワーカーの業務については、特定のケースワーカーが過度にならないように、各支所の保健福祉課長及び査察指導員が指導やサポートを行うことが重要であると考え。	●	○			毎月開催している次長会へ、査察指導員だけではなく、各支所保健福祉課長も2020年（令和2年）9月から参加することとした。情報共有する中で、特定のケースワーカーの業務が過度にならないように、各ケースワーカーへの適切な指導やサポートを行っている。	2021/9/14
8	5. 生活保護費の支給事務 ① 窓口払いから口座振込への変更について	福山市は、生活保護費の支給を窓口払いから口座振込へ変更を動めており、今後の目標としてケースワーカー1人の窓口払い件数2.0件を目標としている。窓口払い業務については、業務の構築・運用は適切になされているものの、口座振込に比べ、業務が煩雑で、現金を直接扱うことから管理上事故が発生するリスクも高い。また、被保護者が受取に来庁しなければならず、職員への対応も必要となる。さらに、未受領の保護費について保管手続が必要となる。これに対して、口座振込にすれば、業務の効率化、被保護者の受領の便などを図ることが出来るが、一方で、口座振込先情報について定期的な検査、被保護者の状況についての情報のアップデートが必要である。担当ケースワーカーのローテーションなども加味しながら、不正が発生するリスクを抑える運用が望まれる。	●	○			2020年度（令和2年度）から、生活保護費の支給をより一層窓口払いから口座振込へ変更を図るとともに、定期的なケースワーカーのローテーションに努めていくことで、不正が発生するリスクを抑える運用を行った。	2020/9/4

No.	監査結果（抜粋）	区分		対応状況				
		指摘	意見	措置済	検討中	措置困難	措置内容／措置困難理由	措置公表日
9	6. 生活保護受給中の事務 6-1. 訪問調査 ④ 世帯訪問率改善のための取り組みの継続について		●		○			
10	6. 生活保護受給中の事務 6-2. 扶養義務調査 ③ 扶養義務調査の継続と実地調査の重要性について		●		○			
11	6. 生活保護受給中の事務 6-3. 収入申告・課税台帳調査 ① 収入申告の提出率向上について		●		○			
12	6. 生活保護受給中の事務 6-3. 収入申告・課税台帳調査 ② 収入情報早期把握のための訪問調査活動等の重要性について		●		○			
13	6. 生活保護受給中の事務 6-4. 資産の活用 6-4-1. 資産申告 ① 資産申告の提出率向上について		●		○		被保護者に対しては、年に1回資産申告書の提出を指導しており、査察指導員により提出状況の把握を行っているところである。継続ケースの提出率について、2019年度（令和元年度）98.3%、2020年度（令和2年度）98.7%と改善してきている。引き続きすべての受給者が資産申告を提出することを目標として働きかけを継続する。	2021/9/14
14	6. 生活保護受給中の事務 6-4. 資産の活用 6-4-1. 資産申告 ② 資産情報早期把握のための訪問調査活動等の重要性について		●		○			
15	6. 生活保護受給中の事務 6-4. 資産の活用 6-4-2. 自動車の保有 ① 自動車保有否認後の売却等の指導について		●		○			
16	6. 生活保護受給中の事務 6-4. 資産の活用 6-4-3. 不動産の保有 ① 不動産保有における保有否認案件への対応について		●		○		年1回の資産申告の際に資産の保有状況の確認を行っており、保有否認とされた不動産については処分指導を行っている。しかし、そのほとんどは換価価値の乏しい山林等であるのが現状であり、処分が困難である。	
17	6. 生活保護受給中の事務 6-4. 資産の活用 6-4-4. 要保護世帯向け不動産担保型生活資金（リバースモーゲージ） ① リバースモーゲージの利用を拒む世帯への対応について		●		○		リバースモーゲージ対象者に対しては、制度の理解を深めて引き続きリバースモーゲージの利用を指導する。また2020年度（令和2年度）から、利用を拒むすべての世帯について、資産活用を恣意的に忌避し、保護法第4条に定める保護の受給要件を満たさないため、保護法第27条による文書指導指示の実施を行うこととした。	2020/9/4

No.	監査結果（抜粋）	区分			対応状況			
		指摘	意見	措置済	検討中	措置困難	措置内容／措置困難理由	措置公表日
18	8. 生活保護費の返還、徴収及び債権管理 8-2. 保護法第78条徴収金 ① 不正受給案件に対する徴収金加算及び刑事告訴について	●		○			引き続き収入申告書・資産申告書の提出指導を行い、早期の収入発生把握に努めて不正受給を未然に防止する。 2020年度（令和2年度）から加算適用の判断基準を明確化し、不正受給事案については、庁内の法務部署及び警察OBと連携し、保護の実施要領及び厚生労働省通知に即して特に悪質な事案も含めてより厳格な対応を行うこととした。	2020/9/4
19	8. 生活保護費の返還、徴収及び債権管理 8-4. 不正受給についての考察	●		○			ケースワーカーは年間訪問計画を作成し計画的な訪問を行い早期発見に努め、また収入申告等の届出義務について文書での周知もしている。職員の資質向上については、新任のケースワーカーを対象とする債権研修の実施に加え、2019年度（令和元年度）からは福山市収納対策連絡会議が開催する滞納整理事務研修への参加を大幅に増やすなど、スキルアップに努めた。また、同年度から、債権管理に当たる職員を増員するなどの取組に努めた。なお、不正受給の件数は、2019年度（令和元年度）112件、2020年度（令和2年度）82件、2021年度（令和3年度）50件と減少している。	2022/9/14
20	9. 医療扶助に関する事務 ② 医療扶助運営体制について	●		○			医療扶助運営については、組織的な対応を行っており、専任の医療係を設置する必要性はないと考える。医療扶助の決定に当たっては、嘱託医が指定医療機関からの要否意見書により、専門的判断を行っているが、疑義がある場合には、医師に直接照会する等により対応しており、現時点においては医療扶助審議会を設置する必要性はないと考える。	
21	9. 医療扶助に関する事務 ③ 嘱託医の医療審査について	●		○			嘱託医と歯科医師が連携することで適正な医療扶助の実施に努めるとともに、2018年度（平成30年度）には歯科の内容点検を重点的に担当するレセプト点検員を配置し、体制強化を図ったところである。また現時点での歯科入院患者数は極めて少ない状況であることから、新たに委嘱する必要性は低いと考える。	
22	9. 医療扶助に関する事務 ④ 指定医療機関及び薬局に対する後発医薬品の使用促進について	●		○			福山市の後発医薬品の使用割合は、全体では85.0%で目標の80%を超えているが、院内処方だけに限ると74.7%と目標の75.0%を僅かながら下回っている。 先発医薬品が調剤された理由は、患者の意向による先発医薬品の調剤が減少している一方で薬局の備蓄を理由とした先発医薬品の調剤が増加している。 後発医薬品の使用促進に向けて指定医療機関及び薬局に対するさらなる指導が望まれる。	
23	1. 生活困窮者自立支援事業に関する事務 ② 就労意欲の喚起及び自立活動確認書の作成について ア 就労意欲の喚起について	●		○			引き続き、就労相談支援員とケースワーカーが連携しながら就労意欲の喚起に取り組むとともに、2021年（令和3年）7月から就労準備支援事業を開始し、一般就労に必要な基礎能力の形成や就労意欲の喚起等に取り組む体制とした。	2021/9/14
24	1. 生活困窮者自立支援事業に関する事務 ② 就労意欲の喚起及び自立活動確認書の作成について イ 自立活動確認書の作成について	●		○			自立活動確認書の作成が、保護脱却に繋がるように、2021年（令和3年）4月から全ての就労支援の対象者について自立活動確認書の作成をすることとした。	2021/9/14
25	1. 生活困窮者自立支援事業に関する事務 ④ 被保護世帯における子どもの大学進学支援のあり方について	●		○			2019年度（令和元年度）から大学入学時の初期費用に充てる進学準備給付金の支給等制度の拡充がなされ、生活保護制度以外でも、給付型の奨学金の創設等支援が拡充されてきたところであるが、現状では原則保護を受けながら大学へ通学することは認められていない。子どもの貧困対策の観点から考えると、国において更なる支援の拡充がなされるよう望まれる。	

No.	監査結果（抜粋）	区分				対応状況		
		指摘	意見	措置済	検討中	措置困難	措置内容／措置困難理由	措置公表日
26	1 1. 生活困窮者自立支援事業に関する事務 ⑤ 生活困窮者自立支援制度に基づく任意事業の実施状況について	福山市においては生活困窮者自立支援制度に基づく任意事業として、子どもの学習・生活支援事業（福山市は「子ども健全育成支援事業」として実施）を実施している。そこで、現在未実施である他の事業について検討状況を確認したところ、就労準備支援事業及び家計改善支援事業の実施を検討している状況であった。 就労準備支援事業とは、一般就労に従事する準備としての基礎能力の形成を、計画的かつ一貫して支援する事業である。生活習慣の形成等、個人の状況に応じた支援を行うことで、一般就労に就くための基礎的な能力の習得が可能となる。現状では、生活リズムが崩れている、社会との関わり不安がある、就労意欲が低い等の理由で就労に向けた準備が整っていない者については、就労支援事業の前段階として就労相談支援員やケースワーカーが個別に対応しているが、就労準備支援事業として組織的に取り組むことにより全ての相談者に対して一定水準以上の支援がなされ、主体的に求職活動に取り組む者が増加することが期待される。 家計改善支援事業とは、家計表等を活用し、家計収支等に関する課題を評価・分析し相談者の状況に応じた支援プランを作成する事業である。家計収支の改善、家計管理能力の向上等により、自立した生活の定着が可能となる。したがって、就労支援事業により収入の獲得につなげ、その獲得した収入を家計改善支援事業により自己管理できるようになれば、相談者が再び生活困窮状態に陥ることなく早期に生活が再生することが期待される。 全国の福祉事務所設置自治体における任意事業の実施状況は、子どもの学習・生活支援事業に次いで就労準備支援事業及び家計改善支援事業に取り組む自治体が多数あり、それらの事業に重要性があることを示している。福山市においても就労準備支援事業及び家計改善支援事業の実施について早期に検討することが望まれる。		●	○		家計改善支援事業については、2020年度(令和2年度)から実施している。 就労準備支援事業については、2021年度(令和3年度)7月から実施している。	2021/9/14
27	1 1. 生活困窮者自立支援事業に関する事務 ⑥ 高齢者世帯の自立に向けての有効な取組について	被保護世帯となるリスクを抱える世帯が被保護世帯に至らないようにするための役割が生活困窮者自立支援制度には求められており、就労支援や家計改善支援を通じ、生活困窮者について高齢期に至る前に可能な限り就労収入が得られるようにしておくことや家計管理ができる能力を身につけておくことが重要である。また、中高年の引きこもりや長期的に離職している者等については、特に留意して適時に適切な相談が行われていく必要がある。 したがって、福山市においても生活困窮者自立支援制度の意義及びそれが目指す目標を意識して、今後も各実施事業に取り組むことが望まれる。		●	○		高齢者においても稼働能力を有し、就労を希望する者には引き続きハローワーク等と連携し、就労支援に努めている。 また、中高年の引きこもりや長期的に離職している者等、就労支援事業の前段階の支援が必要な対象に対しては、2021年(令和3年)7月から実施している就労準備支援事業を活用し、一般就労に就くための基礎能力の習得についても支援を開始した。	2021/9/14
28	1 2. その他生活保護関連事務 12-2. 福山市生活福祉資金貸付業務 ① 回収不能債権の処理について	福山市は福山市社会福祉協議会に対し、昭和54年から、市内の低所得世帯に対し生活福祉資金の貸付けを委託し、その原資を福山市から福山市社会福祉協議会に貸し付けている。この制度は現在、福山市民の生活保護費支給申請から支給開始に至るまでのいわばつなぎ資金の貸付けとして運用されている。なお、福山市から福山市社会福祉協議会に対する当該貸付金の残高は9,000千円(平成31年3月31日現在)であるが、事実上回収不能となっている債権が相当額存在する可能性がある。また、福山市の福山市社会福祉協議会に対する債権は何ら不納欠損処理等がなされおらず、債権額の評価が適切に行われているとは言えない状況となっている。 福山市の債権は、形式的には福山市社会福祉協議会に対するものであるが、この生活福祉資金の貸付事業はもとより福山市が実施する福祉施策であって福山市社会福祉協議会の独自の事業ではなく、実質をみれば、福山市が福山市社会福祉協議会を通して福山市民に対し貸付けた債権であることは、客観的に明らかである。そうであれば、福山市社会福祉協議会の福山市民に対する債権の内に回収不能債権があるのであれば、それは福山市社会福祉協議会が負担すべきものと考えべきではなく、福山市が負担すべきものと考えべきである。 当該債権について回収可能性を精査し、回収不能分については福山市社会福祉協議会の福山市民に対する債権を処理してもらおうと同時に福山市の福山市社会福祉協議会に対する債権を免除する等、その具体的な手続について福山市社会福祉協議会との間で協議を行い、すみやかに処理を行うべきである。		●		○		
29	1 3. 情報システム及び保護台帳の管理 13-2. 保護台帳の管理 ① 保護台帳の持出について	保護台帳を庁外に持ち出す場合は限られており、ケースワーカーが被保護世帯を訪問するとき、支所が決裁等で本庁に行くときである。被保護世帯に対して効果的な指導援助を行うためには、過去からの連続性が重要であり、訪問時に過去のケース記録を参照する必要があることから被保護世帯の訪問時に保護台帳を庁外に持ち出す必要がある。 査察指導員の許可を得た上での保護台帳の持出、職員会議等での保護台帳の取扱いについての注意喚起を行っているとのことであるが、保護台帳には、様々な個人情報が記録されており、その管理は厳重でなければならない。 保護台帳の持出に関しての規則等を検討し明文化することが望まれる。		●	○		2020年度(令和2年度)4月から、保護台帳については様々な個人情報が記録されていることから、庁外に持ち出す際には福山市情報セキュリティ実施手順に基づき、課長の許可を得て持ち出すよう運用を改めた。	2020/9/4
30	1 3. 情報システム及び保護台帳の管理 13-2. 保護台帳の管理 ② さらなるICT機器の利用について	監査人が調べたところによると、ケースワーカーの訪問活動のサポートを行う目的でケース記録の閲覧、書き込み機能を備えたタブレット端末を導入する自治体があるようである。タブレット端末を導入したとしても、タブレット端末に個人情報を取り込み庁外に持ち出すこととなるため、パスワード設定、マスキング機能の利用、置忘れ対策等の情報管理対策が必要となることから万全とはいえないが、相当な分量の保護台帳を携帯し被保護世帯宅を訪問するケースワーカーの負担軽減の観点からも今後の検討課題の一つと考える。		●		○		
31	第7. おわりに ケースワーカーの業務負担の軽減についての考察 (3) ケースワーカーの業務の負担軽減に向けて ③ 今後に向けて ア 援助困難ケースへの組織的な対応	ケースワーカーアンケートの結果によると、ケースワーカーの精神的負担は、特に援助困難世帯への対応時に大きくなるようである。そこで、援助困難世帯に対する組織的な対応を更に行う必要があると考える。 組織的な対応を行う上で、まず第1に、ケースワーカー個人が援助困難世帯に対する問題を抱え込まない仕組みの構築が重要である。そのためには、日ごろからの査察指導員等の上司の声かけ、定期的な面談等を意識的に行って、ケースワーカーが話をする場を作り出す必要がある。また、査察指導員も同じように個人で問題を抱え込まないような仕組みの構築が必要になると考える。 次に、複数人での対応の更なる徹底である。特に経験年数が浅いケースワーカーが援助困難世帯に対する時に査察指導員又は経験年数の長いケースワーカーと一緒に対応する必要があると考える。 最後に、福祉事務所として援助困難世帯を網羅的に把握し、定期的にモニタリングの実施をすることである。こうすることによって、福祉事務所全体で援助困難世帯に対するという意識が醸成されていくものと考えられる。		●		○		

No.	監査結果（抜粋）	区分					対応状況	
		指摘	意見	措置済	検討中	措置困難	措置内容／措置困難理由	措置公表日
32	<p>第7. おわりに ケースワーカーの業務負担の軽減についての考察 ③ ケースワーカーの業務の負担軽減に向けて ③ 今後に向けて イ 保護台帳の見直し</p>		●		○			
	<p>過去の記録が網羅的に記載された保護台帳は、被保護世帯に適切な援助を行うためには不可欠である。現在、保護台帳はすべてが紙ベースであり、その作成に相当な時間を要するとともに、保護期間が長い被保護世帯の保護台帳は相当な分量となっている。また、ケースワーカーが被保護世帯を訪問する時には、過去のケース記録を参照する必要があることから保護台帳を携帯して訪問している場合もある。ケースワーカーアンケートの結果からも保護台帳に関する見直しの要望も多い結果となった。電子化だけでなく各書類の作成方法等、様々な視点から保護台帳の作成に関しての検討を行う必要があると考える。</p>							