



市政記者クラブ加盟社 各位

## 生活保護費詐欺事件に係る県の特別監査に係る 是正改善措置報告書の提出について

11月19日に結果の通知を受けた県の特別監査において、本日、是正改善措置報告書の提出をしました。

つきましては、別紙のとおり、この報告書の写しを、お知らせいたします。ただし、個人情報に該当する部分が多く含まれておりますので、盛岡市個人情報保護条例第6条各号に該当する場合を除き、不開示とされておりますことから、その部分については、黒塗りでマスクする対応をとっておりますので、御了承願います。

この世帯の生活保護の状況については、現在、市で自己検証を行っており、その検証の結果については、今後、第三者委員会に提出して検証してもらうように進める予定であります。その結果を受けて内容の見直しを行い、岩手県に対し、改めて報告を行うことといたします。

(参考) 盛岡市個人情報保護条例

(利用及び提供の制限)

第6条 実施機関は、個人情報（法人その他の団体の活動に関する情報に含まれる当該法人その他の団体の役員に関する情報及び事業を営む個人の当該事業に関する情報であって特定個人情報でないもの並びに特定個人情報を除く。以下この条において同じ。）を取り扱う目的以外の目的のために、個人情報を当該実施機関内部において利用し、又は当該実施機関以外のものに提供してはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 本人の同意があるとき又は本人に提供するとき。
- (2) 法令等の規定に基づくとき。
- (3) 出版、報道等により公にされている場合において、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき。
- (4) 個人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。
- (5) 実施機関の内部で利用し、又は他の実施機関に提供する場合であって、事務の執行上やむを得ず、かつ、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき。
- (6) 国等に対して当該国等の所掌事務の遂行に不可欠な個人情報を提供する場合であって、当該個人情報を提供することにやむを得ない理由があり、かつ、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき。
- (7) 前各号に掲げる場合のほか、実施機関が審議会の意見を聴いた上で、公益上の必要その他相当の理由があると認めるとき。

担当者  
保健福祉部 次長 廣田 喜之  
(電話 626-7509)  
生活福祉第二課 課長 西村 輝  
(電話 613-8415)

是 正 改 善 措 置 報 告 書

福祉事務所名 盛岡市福祉事務所

是正改善を要する事項	問題点が生じた要因の分析及び講じる所要の措置(令和4年1月18日現在)※
<p>ケース検討の結果、訪問計画が策定されておらず、訪問調査活動が実施されていないために、援助方針の見直しが適時に行われず、的確に指導援助を行えていないことが認められた。</p> <p>また、宿泊施設の宿泊料に相当する額を扶助するとの判断に至った過程の詳細が不明であり、平成26年10月から令和3年3月までの宿泊料分の扶助を継続している間、その適否が検討された形跡がないほか、稼働能力の活用状況及び病状の把握が十分ではない、資産申告書及び収入申告書の定期的な徴取がなされていない、自動車の保有要件の審査及び検証が十分に行われていないといった、生活保護制度の適正運営のための基本的事項に課題が認められた。</p> <p>これらの問題点が生じた要因を分析し、所要の措置を講じること。</p> <p style="text-align: right;">※ 黒塗りは個人情報に該当するため不開示</p>	<p>1 当時の状況等</p> <p>ケース検討の対象となった世帯について、現在、自己検証を行い、その結果を弁護士等の第三者を委員とする「盛岡市生活保護費の支給に関する第三者委員会」に提出して検証してもらうように進めておりますが、特別監査において、指摘された基本的事項に認められた課題については、当時の関係者への聴き取り調査やケース記録等を内部検証した結果、それぞれの課題ごとに次のような個別の事情や状況があり、現段階においては以下のとおりとなります。</p> <p>(1) 「訪問計画が策定されておらず、訪問調査活動が実施されていないために、援助方針の見直しが適時に行われず、的確に指導援助を行えていないこと」について</p> <p>ホテルへの訪問には慎重を期す必要があり、世帯の状況把握を続けるためには、来所してもらい直接世帯の状況を確認することと、訪問に代えて電話で状況把握すること以外に他に取らう方法がなかったと考えられます。</p> <p>また、平成28年3月からは、既に策定していた援助方針の内容を継続して指導援助を行ってきました。</p> <p>(2) 「宿泊施設の宿泊料に相当する額を扶助するとの判断に至った過程の詳細が不明であること」について</p> <p>当時の状況として、アパートを強制退去となった後の居宅は、本来、世帯主が探して確保すべきですが、福祉事務所でも支援を行うこととし、</p>

是正改善を要する事項	問題点が生じた要因の分析及び講じる所要の措置(令和4年1月18日現在)※
<p>※ 黒塗りは個人情報に該当するため不開示</p>	<p>また、強制退去が執行された後も、引き続き</p> <p>このように、</p> <p>と判断しました。</p> <p>(3) 「平成26年10月から令和3年3月までの宿泊料分の扶助を継続している間、その適否が検討された形跡がないこと」について 毎月、世帯の状況を確認しながら宿泊費の扶助の適否の判断を行ってまいりましたが、</p> <p>実現性が あると信じていたことに加え、</p> <p>保護の停止・廃止は行うことができないものとの判断してきたことが重なり、宿泊料の扶助が長期間にわたる結果となってしまいました。</p> <p>(4) 「稼働能力の活用状況及びの病状の把握が十分ではないこと」について</p> <p>また、保護開始後は、</p>

是正改善を要する事項	問題点が生じた要因の分析及び講じる所要の措置(令和4年1月18日現在)※
	<p>毎月の世帯の状況を確認するなかで、</p> <p>(5) 「資産申告書及び収入申告書の定期的な徴取がされていないこと」について</p> <p>保護申請時には、資産申告書及び収入申告書の提出がなされたものの、保護が開始された後は、父の年金の振込通知書の提出されるのみで、資産申告書及び収入申告書については世帯から提出がなされず、定期的な徴取をすることができませんでした。</p> <p>しかしながら、法第27条に基づき文書により提出を指示することは、世帯主が指示に従わなければ、保護の停止・廃止を検討することとなりますが、</p> <p>このような強制的な手段をとるのではなく、相手方の信頼関係を高めていくことが必要であると判断しておりました。</p> <p>(6) 「自動車の保有要件の審査及び検証が十分に行われていないこと」について</p> <p>世帯主から、受診のためには</p> <p>盛岡市内の自宅から公共交通機関の乗継を考慮すれば</p> <p>福祉事務所長決裁により、通院に限り自動車の使用を認めることとしました。</p> <p>2 問題点が生じた要因の分析</p> <p>これらの問題点について、現段階で、要因として考えられることは、次のとおりです。</p> <p>(1) 宿泊料を扶助する判断に至った経緯</p> <p>※ 黒塗りは個人情報に該当するため不開示</p>

是正改善を要する事項	問題点が生じた要因の分析及び講じる所要の措置(令和4年1月18日現在)※
<p>※ 黒塗りは個人情報に該当するため不開示</p>	<p>その結果、宿泊費を全額扶助すると決定したことは、緊急性が極めて高く、やむを得なかったものと考えており、  その後も全額扶助を継続したものであります。</p> <p>(2) 世帯主への対応について  当該世帯の保護開始時には、この世帯を担当するケースワーカーがいましたが、  当市では、職員に対し暴力的行為や威圧的言動などの行為があった場合には、「盛岡市不当要求行為対応マニュアル」に基づき、その内容を記録し公正職務委員会に提出することとしておりますが、生活保護利用者の中には、精神的な傷病の影響等により、激高して大声を出すなどの行為をしてしまう人などの例もあり、一つ一つ取り上げていくわけにはいかないことから、当時は、世帯主の行為を提出が必要な特定要求行為に該当するものとは考えていませんでした。また、たとえ特定要求行為と認められるような行為があった場合であっても、生活保護は、最後のセーフティネットであることから、特定要求行為があることを理由に世帯主を生活保護の対象から外すことはできず、最終的に対応を続ける必要がありました。</p> <p>(3) 世帯の担当について  生活保護の適用に必要な指導等を行うためには、相手方との信頼関係を高めていく必要がありますが、当時、  主に課長が世帯の担当をすることになりました。  しかし、被保護世帯を直接担当することは、課長の本来の業務ではないことから、課長が本来の業務の合間を縫って、生活保護制度の適正運営のための基本的事項を実施していくことで、課長の負担が大きくなってしまいました。</p> <p>(4) 課長が担当となったことについて  ケースワーカーが世帯を担当する場合は、ケースワーカーの指導監督を行う</p>

是正改善を要する事項	問題点が生じた要因の分析及び講じる所要の措置(令和4年1月18日現在)※
	<p>査察指導員や課長が、ケースワーカーが生活保護制度の適正運営のための基本的事項を十分に行っているかを確認し、問題点が生じている場合は、対応できるようケースワーカーの相談に応じるとともに、解決に向けた対応を指導しますが、この世帯の場合は、ケースワーカーを指導監督する立場である管理職が、世帯を直接担当してきたことにより、この世帯に対する生活保護制度の適正運営のための基本的事項が十分に行われているかの確認や、問題点が生じた場合に解決に向けた対応を指導する人がいなくなっていました。</p> <p>(5) 担当課の職場風土について        以上のことから、当該世帯を課長が担当することによって、職場全体として、課題として指摘されている問題点や懸念があったとしても、対応が困難であったのではないかと考えます。</p> <p>3 講じる所要の措置        当該事例のような世帯等の対応について、次のとおり見直し、再び同じことを繰り返さないための措置を講じます。</p> <p>(1) 職場体制の再構築        当該事例が発生した際には、「対応困難事例検討会」を設けるなど、組織を挙げて全体として課長や査察指導員等と一緒に対応方針等の検討を行うことができる機会を設けるほか、普段の職場内でのコミュニケーションや所属長面談などの機会を活用し、職場風土の活性化につなげるとともに、職員を互いにサポートする職場体制の構築に改めて取り組みます。</p> <p>(2) 組織的な対応力の向上        生活保護業務に係る相談対応の参考となるものとして、平成21年3月に厚生労働省社会・援護局保護課が作成した「生活保護における相談対応の手引き」がありますが、これが十分に活用されてこなかったことから、改めて手引きの内容を職員に周知するとともに、その手引きの内容に、今回の事案から得た教訓などを盛り込んだ独自の対応マニュアルを、当市の関連部署や関係機関などからも指導助言を求めながら作成し、管理職も含めた職員にその内容を予め周知して、マニュアルに沿った組織的な対応を徹底します。</p> <p>(3) 研修と対応訓練        意識改革や対策の向上のため、警察や外部講師等による特定要求行為や</p>

是正改善を要する事項	問題点が生じた要因の分析及び講じる所要の措置(令和4年1月18日現在)※
	<p>ハードクレーム等の対応困難事例に対する研修や、困難事例が発生した際を想定し、ロールプレイ等による対応訓練の実施を定期的に行い、管理職も含めた職員の対応力向上を図ります。</p> <p>(4) 関係機関との連携強化 暴力行為等の事例が発生した場合に備え、警察等と速やかに連携し、対処できるように連携協力を取り付けるなど、関係機関との連携強化を図ります。</p> <p>(5) 国や県の指導・助言に基づく保護の実施 保護の実施に当たり、実施要領や通知等の解釈に疑義が生じたり、適用の判断については、必要に応じ、国や県に助言を求め、協議することといたします。また、その内容を毎月開催している事務打合せなどの機会を活用して、定期的にケースワーカーや査察指導員と共有します。</p> <p>最後に、この世帯の生活保護の状況については、現在、市で自己検証を行っており、その検証の結果については、第三者委員会に提出して検証してもらうように進める予定であります。</p> <p>その結果を受けて内容の見直しを行い、岩手県に対し、改めて報告を行うことといたします。</p>