

平成29年度包括外部監査の指摘事項等に対する措置等の状況報告一覧（令和4年度）

「監査テーマ：生活保護事務について」

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
1	38	指摘 1	1 相談受付から保護開始決定まで (1) 相談受付（福祉管理課）	④ 合規性判断 相談受付票に設けられた「不受理」の欄は、「申請を受理しない」という方法により申請そのものを封じる、いわゆる「水際作戦」を連想させます。 「不受理」として表記すると、実際には「不受理」の運用がなされているのではないかと、として「保護の申請権を侵害していると疑われ」る懸念があります。 また、相談の現場でも相談受付票に「不受理」の欄があると、「不受理」の運用に心が傾きかねないのではないかと、懸念します。 このことは、「高知市生活保護事務の手引き」（以下「市手引き」と略称します。）の抜粋と併せて考えると、是正されるべきです（合規性の観点からする指摘）。	福祉管理課	平成30年8月に、相談受付票中の「不受理」の記載を「未受理」に改めました。	措置報告済
2	38	指摘 2	1 相談受付から保護開始決定まで (1) 相談受付（福祉管理課）	④ 合規性判断 「生活保護申請に対する開始事務の流れ」において、明確に「申請の受理・不受理の決定をする必要があります」、「申請者（世帯）の受理・不受理を決定するため」、と書かれています。 この手引きはケースワーカーや面接相談員のマニュアルです。マニュアルにも明確に「申請不受理」の記載があり、相談受付票にも「不受理」の欄が設けられていると、面接相談員の心理に「不受理」運用がよぎらないとも限りません。 この手引きの記載自体も是正されるべきです（合規性の観点からする指摘）。	福祉管理課	「高知市生活保護事務の手引き」内の、「申請不受理」の文言を用いた従前の記載「保護申請の意思がある場合には、保護の相談を行い申請の受理・不受理の決定をする」を、「保護の相談を行った上で、上記の者に保護申請の意思がある場合には、申請の受理を行う」と改めました。	措置報告済
3	41	意見 1	1 相談受付から保護開始決定まで (1) 相談受付（福祉管理課）	⑤ 3E判断 相談受付票は、相談の日ごとに取りまとめ、これを小さな輪ゴムでくくられているため、1日の相談件数が少ない場合、相談受付票の束が反り返ってしまいます。その中の一部を抜き出すとすると若干手間がかかります。 また、相談受付票に資料がホッチキスで留められている場合、ホッチキスの留め方が不統一であるため、ホッチキスをいったん外さないと相談受付票と資料を閲覧できない、というケースがありました。 相談受付票を資料とともに保管する意味は、前にお話しした通り、後日同一相談者が再相談に来られた際に、以前の相談の状況を参照することにある、とされています。 望ましい保管方法は、相談受付票と資料とにパンチで穴をあけ、これをファイリングし、年月日ごとにインデックスをつける、ホッチキスを使用する場合は留め方を統一する、ということになると思います（3Eの観点からする意見）。	福祉管理課	平成30年8月から、平成30年1月以降の相談受付票について、パンチ穴を施し、ホッチキス止めの向きを統一した上で、月ごとに所定のファイルへ日付順に保管するよう改めました。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
4	45	指摘 3	1 相談受付から保護開始決定まで (2) 面接・要否判定 (生活保護相談員)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E ア 相談状況の傍聴 (ウ) 事例・事実④ (安全配慮)	福祉管理課	相談担当者の安全確保のため、職員から相談室の状況が視認できるよう、平成30年8月に相談内容の機密性や相談者のプライバシーを損わない範囲で、不要なパーテーションやアコーディオンカーテンを取り外しました。 併せて、各ブースの相談担当者のデスク脇に、防犯ブザーを設置いたしました。 相談者が不審な言動をする（恐れのある）場合は、暴力行為等対策員や相談担当職員が立ち会う（同席する）こととし、また対策員等不在の場合は、総務課行政暴力対策室からの応援を受ける体制を構築しました。 新庁舎への移転後、相談ブースは福祉三課の執務スペースの西側に10室設け、各ブースには、来庁者側及び職員側の2方面からの入室が可能となっており、職員側の入口にはドアを取り付けず、周囲の職員が中の様子を常時覗くことができるよう整備しております。 また、各ブースに警告灯のスイッチを福祉三課の全職員が視認可能な位置に設置し、面談中に相談員等が身の危険を感じた際には、当該スイッチを押すことにより警告灯が点灯し、非常事態を察知した職員が直ちに救援に向かえるよう、体制を構築しております。 また、暴力行為等対策員等の立ち会い（同席）や、総務課行政暴力対策室による応援体制については、新庁舎への移転後も継続して実施しております。	措置報告済
5	48	意見 2	1 相談受付から保護開始決定まで (2) 面接・要否判定 (生活保護相談員)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E イ 相談受付票・添付資料閲覧 (イ) 事例・事実④ (実施責任—現在地保護)	福祉管理課	相談者の居住地の認定に当たっては、法令及び施行通知に即して慎重に判断の上、相談者に対して適切な説明を心がけ、相談者の意に反して他自治体への移動を勧めたとの誤解を生じさせることのないよう、令和元年6月5日付けで課内で周知徹底し、適切に対応しております。	措置報告済
6	49	意見 3	1 相談受付から保護開始決定まで (2) 面接・要否判定 (生活保護相談員)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E イ 相談受付票・添付資料閲覧 (ウ) 事例・事実④ (法律問題)	福祉管理課	「法テラス」が実施する事業について、課内掲示等により改めて令和元年6月5日付けで職員に周知し、法律問題を抱えた相談者に対しては、相談員及びケースワーカーが、法テラスによる支援事業の案内や、法テラスへの連絡調整を適切に実施しております。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
7	51	意見 4	1 相談受付から保護開始決定まで (2) 面接・要否判定 (生活保護相談員)	③ 事例・事実とこれに対応する 合規制・3 E イ 相談受付票・添付資料閲覧 (オ) 事例・事実④ (実施責任一機関協議)	福祉管理課	保護の実施責任について疑義が生じた場合は、相談者に対して適切かつ円滑に保護を適用するため、あらかじめ関係実施機関と相互に情報共有・協議を行うよう手続きを改善し、令和元年6月5日付けで職員に周知いたしました。	措置報告済
8	54	意見 5	1 相談受付から保護開始決定まで (2) 面接・要否判定 (生活保護相談員)	③ 事例・事実とこれに対応する 合規制・3 E ウ 取下記録閲覧 (ウ) 事例・事実④ (ローン付き住宅)	福祉管理課	相談受付時には、生活保護を受給することとなった場合の権利・義務等について、相談者に対して抜き差しなく説明を行うよう改善いたしました（令和元年6月5日付けで職員に周知済）。	措置報告済
9	57	意見 6	1 相談受付から保護開始決定まで (3) 初回面接・初回訪問（ケースワーカー）	④ その他	第一福祉課 第二福祉課	初回訪問の記録については、新件処理時の様式No.1「困窮の原因と現在の生活状況」欄において、初回訪問時の聴取・確認事項が明確に分かる形で記載するよう改めることとし、平成30年4月19日開催の管理職会において方針決定の上、職員に周知いたしました。	措置報告済
10	71	意見 7	1 相談受付から保護開始決定まで (4) 各種調査（ケースワーカー）	③ 事例・事実とこれに対応する 合規制・3 E ケ 事例・事実④（妻の姉・兄弟に対する扶養照会）	第一福祉課 第二福祉課	概ね20年以上没交流となっている扶養親族は、扶養の可能性が期待できないと判断する類型として定め、管理職会等を通じ福祉三課で共有いたしました。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分	
11	73	意見 8	1 相談受付から保護開始決定まで (4) 各種調査(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E シ 事例・事実㉙(重点的扶養義務者に対する照会)	本件ではその後の具体的な調査、検討状況がケースファイルから明らかではないことが気にかかります。「照会可能」との判断にまだ至っていないのであれば、定期的にその検討、判断結果をケースファイルに書きとめておくことが望まれます(合規性の観点からする意見)。	第一福祉課 第二福祉課	保護開始時点で扶養照会を差し控える場合は、その旨を適切にケース記録に記録するとともに、定期的に扶養照会の可否について検討し、その検討結果を記録することといたしました(令和元年度6月5日付けで職員に周知済)。	措置報告済
12	74	意見 9	1 相談受付から保護開始決定まで (4) 各種調査(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E ソ 事例・事実㉚(法第29条一括照会の結果多額の預金判明)	不正受給未遂の疑いが持たれる事案においては、不正受給意思について申請者本人から詳しく事情を聴取し、その結果いかんによっては、将来同種行為が繰り返された場合、刑事告訴等もありうる旨を教示するなど、再発防止のための毅然たる姿勢を示すことが望まれます(合規性の観点からする意見)。	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課	不正受給未遂の疑いが持たれる事案においては、本人に意図的な秘匿であったかを確認するとともに、不正受給の意思が客観的に立証された場合又は以後同種行為が繰り返された場合は、本人との面談時に刑事告訴等を行う場合がある旨を教示することといたしました。	措置報告済
13	80	意見 10	1 相談受付から保護開始決定まで (6) 収入認定(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E ウ 事例・事実㉛(売電料)	今後は、「保護開始決定前の物品月賦購入とこれを活用して得られた定期的収入認定との関係」について、福祉事務所と厚生労働省との間で協議した上で、同種事案への対応をすることを望みます(合規性の観点からする意見)。	福祉管理課	「保護開始決定前の物品月賦購入とこれを活用して得られた定期的収入認定との関係」について、平成30年5月11日に架電により厚生労働省に対し照会を行いました但し回答を得られなかったため、令和3年9月13日に高知県福祉指導課に同内容の質問を行いました但し回答を得られていません。 今後同種事案が生じたときは当福祉事務所と高知県福祉指導課、厚生労働省と協議した上で対応してまいります。	措置報告済
14	83	意見 11	1 相談受付から保護開始決定まで (7) 要否判定(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E ア 事例・事実㉜(葬祭扶助申請却下)	「基準額を超えた葬祭費扶助の可否」については厚生労働省の見解を仰ぎ、今後同種事案へ対応されることを望みます(合規性の観点からする意見)。	福祉管理課	「基準額を超えた葬祭費扶助の可否」について、平成30年5月11日に架電により厚生労働省に対し照会を行いました但し回答を得られていません。 このことについて、令和3年8月に高知県福祉指導課から「生活保護の葬祭扶助の適正な給付等について」(平成26年3月31日付け社援保発0331第2号 厚生労働省社会・援護局保護課長通知)を受け取りました。 当該通知によれば、葬祭扶助はあくまで最低限度の葬祭を行った場合に適用されるものであり、高額な葬祭費用に対して葬祭扶助費の支給限度額を適用する取扱い認められないとされています。 この解釈として、基準額を超える葬祭費用が全て高額なものに該当するかの疑問が払拭できないため、今後同種事案が生じた場合は、その葬祭費用が高額なものに該当するか否かを個別に判断し対応してまいります。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
15	84	意見 12	1 相談受付から保護開始決定まで (7) 要否判定(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E 事例・事実④(知人への貸金)	福祉管理課	「開始決定段階における貸金の扱い」について、厚生労働省に対して照会を行い、その回答を受けて、今後の運営方針を決定することとしております。	検討中
16	85	指摘 4	1 相談受付から保護開始決定まで (7) 要否判定(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E 事例・事実④(多額の預貯金)	第一福祉課 第二福祉課	保護申請却下通知書中の、「法第24条第3項に基づき却下する」との記載を改め、「(却下の決定について)法第24条第3項に基づき通知します」と記載することといたしました(令和元年度6月5日付けで職員に周知済)。	措置報告済
17	86	指摘 5	1 相談受付から保護開始決定まで (7) 要否判定(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E 事例・事実④(境界層該当者)	第一福祉課 第二福祉課	境界層措置を講じてもお要保護状態にある場合であって、申請者が生活保護の適用を望まずあくまでも境界層措置のみを希望する場合は、申請者の意向・利便性を尊重し、その経緯・理由を適切にケース記録に記録した上で「却下」措置を行うことといたしました(令和元年度6月5日付けで職員に周知済)。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
18	89	指摘 6	1 相談受付から保護開始決定まで (7) 要否判定(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E 事例・事実④(境界層該当者) 本件では「保護申請の意思がない」という事実認定がなされていますが、保護申請の意思がないのであれば法的には申請がなされていないことになるはずですので、却下の判断もできないことになるはずですが。逆に言えば、却下の判断が下されたということは、その判断の対象となる「保護申請があった」ということです。「保護申請があった」ということは「保護申請の意思があった」ということです。却下の判断と「保護申請の意思がない」という事実認定とが整合性を欠きます。 また、要否判定では健康保険特例高額療養費及び標準負担額減額認定該当措置を講じて所得区分を「区分オ」とした場合、医療費35,400円となると、それでも最低生活費が収入を15,014円上回り依然として要保護、とされています。 それにもかかわらず、境界層証明書には、「世帯の収入が最低生活費を上回るため」と記載されています。これは明らかに事実と相違するのではないのでしょうか。 申請者本人の申請の趣旨が実は、生活保護費受給ではなく、高額療養費及び標準負担額認定の境界層証明書取得であることからすれば、結論には何ら問題がありません。しかし、「法律による行政の原理」からすると、このような不整合な「書き方」は、問10-14に照らし改善されるべきです(合規性の観点からする指摘)。	第一福祉課 第二福祉課	境界層措置を講じてもお要保護状態にある場合であって、申請者が生活保護の適用を望まずあくまでも境界層措置のみを希望する場合は、申請者の意向・利便性を尊重し、その経緯・理由を適切にケース記録に記録した上で「却下」措置を行うことといたしました(令和元年度6月5日付けで職員に周知済)。	措置報告済
19	89	指摘 7	1 相談受付から保護開始決定まで (7) 要否判定(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E キ 事例・事実④(境界層該当者) 「国保特例高額療養費・標準負担額減額認定該当措置を講じることにより、医療費を減額すれば保護否となるので、境界層該当証明を行い、申請を却下」とのこと。このような記載であれば、理解できます。問10-14に照らし適切と考えます。 事例・事実④、⑤についてもこのような「書き方」ができなかったのか、検討が望まれます。 ただし、事例・事実④についての適法性判断の際に指摘させていただいたように、「医療費を減額すれば保護否」と記載するだけでなく、「医療費を〇〇円以上減額すれば」と具体的に金額を特定して記載されればより適切であったと思います。今後、事例・事実④、⑤と同種の事案においては、前記の記載方法に改められるべきです(合規性の観点からする指摘)。	第一福祉課 第二福祉課	境界層措置を講じる際の減額幅については、却下通知における却下理由に関する説明の中で具体的な金額を明示するよう改めました(令和元年度6月5日付けで職員に周知済)。	措置報告済
20	90	指摘 8	1 相談受付から保護開始決定まで (7) 要否判定(ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E ク 事例・事実②(法定期限徒過) 預貯金調査結果の「該当なし」回答が届いてから1か月後の却下決定が、「預貯金調査に日時を要したため」という理由でその遅延を相当化できるのか疑問です。 法第24条第5項に照らし不適切と考えます。 これに対し却下決定が法定期間を徒過する場合は、先が見通せない不安定な状況が長期間継続した挙句の不支給決定ですので、申請者に与えた遅延の不利益はなんらカバーされません。この点が留意されるべきと考えます。本件のような法定期間徒過を招かないよう、保護申請の日とこれを起点とした開始決定判断の進捗状況とを福祉課が常に管理把握し、担当ケースワーカーに注意喚起するよう組織的な取組がなされるべきです(合規性の観点からする指摘)。	第一福祉課 第二福祉課	生活保護の決定に係る法定期限の遵守については、平成30年度高知市福祉事務所実施方針(平成30年4月策定)に掲げ、CWに対する法定期限内処理の周知徹底、査察指導員及び管理職による進捗管理の徹底等についての組織的な事業計画を策定いたしました。 今後は、当該方針に基づき適切な運用を行なってまいります。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
21	98	意見 13	1 相談受付から保護開始決定まで (10) ケースファイルの作成 (ケースワーカー)	<p>監査人がこのケースファイルを97件閲覧していく中で気づいたことを3Eの観点から一つ述べさせていただきますと、それは記録の整理状況が必ずしも良好ではない、ということです。</p> <p>公的な監査報告書において特定の企業の固有名詞を記載することは必ずしも好ましくありませんが、広く一般のオフィスで使用されているのであえて例示すると、「KOKUYO」の「TUBE FILE (ECO TWIN-R)」などを収納ファイルとして使い、各記録、資料の左余白に2か所パンチで穴をあけ、左綴じにする、記録、資料の種類ごと、用紙右側にインデックスをつける、どうしても穴をあけることがはばかれる重要な原本については、別途ポケット形状のビニールのA4サイズシートを同様に左綴じにしてそのポケットに収納する、このような工夫が望まれます。</p> <p>監査人としては、以上のような措置を講ずることが最善であると考えますが、少なくとも、記録、資料等が散逸しないような方法を、福祉課において、検討するよう求めます(3Eの観点からする意見)。</p>	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課	<p>御指摘いただきましたケースファイルにおける資料の散逸しない方法について、令和3年6月30日に福祉事務所でも検討いたしました。</p> <p>その結果、別冊の利用や定期的に資料の整理を促すことで、現状のファイルでも記録や資料等の散逸防止が可能ではないかとの意見が複数出たことや、今後導入予定の次期生活保護システムにおいて、資料が電子化される可能性があることから、一旦、福祉事務所内で意見の出た散逸防止策を実施しながら、効果的な散逸防止策を検討してまいります。</p>	検討中
22	100	指摘 9	1 相談受付から保護開始決定まで (11) 開始決定(福祉事務所長)	<p>この保護開始決定通知については、1つ問題点があります。</p> <p>それは、いつその決定がなされたか、がケースファイル上明らかでないということです。</p> <p>事務処理期間の管理の観点からも、開始決定通知が申請者に届いた日を記録上明らかにしておく必要があります。そのためには、決定通知書を申請者に郵送する場合には配達証明付きとする、窓口で手渡しにする場合には、申請者に受領の日を記入してもらい、併せて署名捺印をもらう、という方法によるべきです(法規性の観点からする指摘)。</p> <p>現に法第63条返還決定通知書や法第78条徴収決定通知書についてはいずれも申請者宛に発送された書類の控えとともに配達証明がケースファイルに「挟まれて」いました。</p> <p>これに対し、開始決定通知書については配達証明や申請者の受領印はもちろん、通知書の写しそれ自体もケースファイル上には存在していませんでした。仮に開始決定通知書を全件について配達証明や受領印付きで申請者に郵送若しくは手渡しすること、費用その他の点で実務上難点があるという事情があったとしても、決定通知書の写しがケースファイルに収納されていれば、その通知書写しには決定の日が記載されているはずですから、市内の郵便事情などを考えればそこに記載された決定の日の概ね翌日には申請者に届いた、という認定が可能であり、これにより法定期間の管理も可能になると思います。</p>	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課	<p>開始決定通知の送達に係る記録として、被保護者へ直接手交する場合は当該手交日を、郵送する場合は発送日を確認し、ケース記録に記録することといたしました(令和元年度6月5日付けで職員に周知済)。</p>	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分	
23	105	指摘 10	2 保護開始決定から停止・廃止まで (1) 定期的家庭訪問 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E ア 事例・事実㊦(世帯類型その他、ケース格付A、未就労)	「A就労促進員からこれ以上就労支援できないと判断された場合、当所としてはやむを得ず、稼働能力不活用として文書指示等を行っていく」旨を申し渡してから1年以上経過してもなお未就労ということに照らせば、速やかに法第27条に基づき期限を区切った就労指導文書を出し、期限経過後も未就労であれば法第26条に基づき保護の停廃止の措置を検討するべきではないかと思われます。むしろ1年間どうしてそのような措置をとっていないのか疑問が残ります。 少なくとも、健康状態に問題がないにもかかわらず保護開始から1年間、真剣な求職活動がうかがわれないようなケースは、合理的な理由のない限り、法第27条に基づく口頭指導のうえ、なお改善が認められない場合は同条に基づく文書指導を行うものとし、前記指導を行わなかった場合には、これを行わなかったことについての合理的な理由を、年に一度の援助方針見直しの際に明記すべきです(合規性の観点からする指摘)。	第一福祉課 第二福祉課	稼働能力不活用者に対しては、まずは就労に向けた助言指導を行い、これに従わない場合は法第27条口頭指示、なお改善されない場合は同条指導指示へと、適正な手順を踏んで指導するよう、運営を見直しました。 また、法第27条指導指示を行わない場合は、その理由をケース記録において明確にするとともに、当該被保護者に係る援助方針に即し、定期的に指導状況の確認及び指導の見直しを行うよう、併せて改善いたしました(令和元年度6月5日付けで職員に周知済)。	措置報告済
24	106	意見 14	2 保護開始決定から停止・廃止まで (1) 定期的家庭訪問 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E ウ 事例・事実㊧(世帯類型高齢、ケース格付E、ホーム訪問)	被保護者が施設での生活で、他の入所者に泥棒扱いされることに気が落ち込むとこぼしている点については、施設側にそのようないわゆるいじめの有無を確認し、その事実が確認されれば施設側に善処を求め、そのような事実が確認されれば被保護者の妄想に基づくものとして、本人の精神疾患を疑う端緒とすることができたかもしれません。今後同様の事例が生じた場合は、施設側への聞き取りを行う等、被保護者の心身の状況の把握に努めることが望まれます(「有効性」(3E)の観点からする意見)。	第一福祉課 第二福祉課	施設等入所者からの申立てについては、当人の障害・傷病等の状況も考慮しつつ、施設等の見解を注意深く聴取した上で、施設等と連携しながら、被保護者の心身の状況の正確な把握に努めるよう令和元年6月5日付けで職員に周知し、適切に対応しております。	措置報告済
25	107	指摘 11	2 保護開始決定から停止・廃止まで (1) 定期的家庭訪問 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E エ 事例・事実㊨(世帯類型傷病、ケース格付B、自傷行為)	本報告書では要点の記載にとどめていますが、この出来事はケースファイルに家庭訪問記録として詳細に記載されています。したがって上司も当然事件を把握していると思われます。しかし、この事件を受けて、このような場合にどう対処すべきかを課内で協議した形跡は見受けられません。 監査人としては、このような場合は危険に近づかず、携帯電話で応援を頼む、あるいは端的に110番通報すべきと考えます。そうしてこのことを福祉課内で方針として周知徹底させるべきと考えます(合規性の観点からする指摘)。 このように、危険が予知される場合はケースワーカーが単独で訪問するのではなく、上司や同僚が同行すべきです。今後は、ケースワーカーが危険と判断した場合においては、単独で家庭訪問を行わないよう福祉課内で方針として周知徹底させるべきと考えます(合規性の観点からする指摘)。	第一福祉課 第二福祉課	ケースワーカーが単独で家庭訪問を行うことにより危険が予測される場合には、あらかじめ査察指導員に相談の上、複数体制による訪問を行うよう、改善いたしました。 また、現場で危険な事由が生じた場合は、各係のデスク会、ケース診断会議、係長会、管理職会等の場で報告し、再発防止策を検討の上、職員全体で共有するよう改めました(令和元年6月5日付けで周知済)。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分	
26	108	意見 15	2 保護開始決定から停止・廃止まで (1) 定期的家庭訪問 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E 才 事例・事実④ (世帯類型障害, ケース格付A→C, 依存症)	飲酒状況を、日本酒入り紙パックを手取るなどして確認している点は、<世帯類型訪問時聴取内容例> (1) ②に沿ったものであり適切です。 ただし、日本酒入り紙パック内の残存アルコールを本人の了承を得てその前で捨てるという行為は、禁酒指導として徹底したものであり、勇気ある態度と言えますが、被保護者の依存症と現実の飲酒などにかんがみると、トラブルに発展する危険性も懸念されます。 事例・事実④について指摘したように、ここまで自ら危険に近づくことは好ましくありません。 禁酒指導に当たっては、飲酒を確認したうえでの法第27条に基づく口頭指導、これに従わなければ文書指導、それでも従わなければ廃止、という手順を踏んだ指導にとどめるのが望ましいと思います (3 Eの観点からする意見)。	第一福祉課 第二福祉課	禁酒指導の実施に当たっては、被保護者との無用なトラブルを回避するため、家庭訪問や面談時には慎重に対応することとし、助言指導、法第27条口頭指示、同条文書指示へと、段階的に手順を踏んで指導するよう令和元年6月5日付けで職員に周知し、適切に指導を実施しております。	措置報告済
27	109	意見 16	2 保護開始決定から停止・廃止まで (1) 定期的家庭訪問 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E 力 事例・事実④ (世帯類型その他, ケース格付A, 心療内科通院)	このケースに限らず、他にも、家庭訪問の際に被保護者の妊娠が判明するも、父親の氏名はもちろん、住所その他連絡先不明、というケースが複数見受けられました。もとより本人が父親不詳という以上、被保護者に対して子の父親がどの誰であるかを重ねて尋ねても返ってくる答えは変わらないはずであり、それにもかかわらず同じ質問を繰り返すことはケースワーカーと被保護者との信頼関係に水を差しますので、そのような重ねての質問は控えることが賢明と思います。 しかし、本人が出産を希望し、現に出産に至っているというケースの中には、その背景に本人と子の父親との間に一定の継続的關係がある場合も含まれているのではないかと推察されます。 そのような場合には、子の父親からの扶養や場合によっては同居という事態も想定されるところです。 このような想定のもと、被保護者の妊娠、出産が判明した事例では、子の父親からの扶養や、同居、といった観点から被保護者の生活状況を家庭訪問で注意深く確認することが望まれます (3 Eの観点からする意見)。	第一福祉課 第二福祉課	被保護者の妊娠・出産が判明した場合で、父親未詳であるときは、家庭訪問等に生活状況等を特に注意深く確認するよう令和元年6月5日付けで職員に周知し、適切に訪問調査を行っております。	措置報告済
28	109	指摘 12	2 保護開始決定から停止・廃止まで (1) 定期的家庭訪問 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3 E 力 事例・事実④ (世帯類型その他, ケース格付A, 心療内科通院)	本事例を含め、単身若しくは母子世帯における被保護者の妊娠、出産のケースについて、援助方針の変更を含め、家庭訪問においてこの点が十分にケアされていないように思いました。 なお、本事例が精神疾患寛解せず就労否の状態である被保護者が妊娠かつ父親不詳、という状況のもと、ケース格付をAからCに下げられたことには疑問が残ります。ケース記録からはこの「降格」理由が明確にはうかがわれませんでした。今後は、少なくとも2段階以上「降格」させるような場合はその理由が具体的にケース記録に明記されるべきです (合規性の観点からする指摘)。	第一福祉課 第二福祉課	ケース格付の変更に当たっては、ケース記録にその理由を具体的に明記することといたしました (令和元年6月5日付けで職員に周知済)。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分	
29	113	指摘 13	2 保護開始決定から停止・廃止まで (2) 定期的収入認定 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する 合規制・3E ア 事例・事実㊦(第三者からの送金事例)	本人の通帳に父親含む複数人からの送金履歴があるのであれば、速やかにその出どころと資金内容とを関係者に当たるなどして調査し、必要に応じて収入認定すべきです。 送金履歴を認めながら1年以上関係先調査の形跡が認められないことは次第8-1-(4)が順守されておらず、不適切と考えます。 今後は、本人名義の口座への出入金の履歴につき、収入認定の可否について疑わしい事情が発覚した場合には、詳細に調査されるべきです(合規性の観点からする指摘)。 なお、保護費の窓口手渡し支給は、家庭訪問時に不在がち、指導事項不遵守、連絡困難、といった問題ある世帯との接触を確保するためにとられる措置であり、法令、通達に直接の根拠は見当たりませんが、そもそも保護費を銀行振り込みにしなければならないという法令、通達上の根拠も見当たりませんので、このような方法も法的に問題はないと考えます。 むしろ、問題ある世帯の指導監督に、一定程度有効と思えます。	第一福祉課 第二福祉課	被保護者の収入について疑義がある場合は、速やかに調査を行い、当該資金の出所及び性質を特定の上、必要に応じて収入認定等の処理を行うよう、令和元年6月5日付けで職員に周知し、事務処理手続を徹底しております。	措置報告済
30	117	指摘 14	2 保護開始決定から停止・廃止まで (2) 定期的収入認定 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対応する 合規制・3E エ 事例・事実㊧(未申告就労事例)	本来であれば法第29条調査を行い、被保護者の就労収入額について調査を行う必要があるにもかかわらず、関係先への当該調査を行わず、被保護者より提出のあった収入申告書のみをもとに収入認定しています。 二点問題があります。 1点目は、局第8-1-(1)-ウ-イ)が求めている雇主への聞き取り確認を行っていない点。 2点目は、問第8-25に示された同種業務からの推計すら行っていない点です。 このような場合に被保護者の申告のみで収入認定することは、まじめに収入申告している他の被保護者との間で不平等を生じ、生活保護制度の理念である「無差別平等」の原則(法第2条)とも矛盾することになり、不適切であると考えます。 収入等各種調査についての「同意書」も徴求済みですので、2か所の就労先に対し聞き取り等の調査をすべきでした。今後は、法第29条に基づく調査の可否を検討した上で、就労先に対し、遺漏なく同調査が行われるべきです(合規性の観点からする指摘)。	第一福祉課 第二福祉課	被保護者の給与収入について疑義が生じた場合は、法令及び施行通知に基づき、事業主への調査や、同種業務からの推計による収入認定等を行うよう改善いたしました(令和元年6月5日付けで職員に周知済)。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分	
31	120	意見 17	2 保護開始決定から停止・廃止まで (3) 医療扶助（ケースワーカー，医療適正化推進員，生活保護医療相談員）	① 医療費請求が適正に行われているかを確認するためのレセプト点検 ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (イ) 事例・事実① (システムについて)	完全自動化は無理としても，生活保護医療等適正化推進員の声が上がったコンピューターシステムのバージョンアップや，生活保護医療等適正化推進員の増員を図り，その負担を軽減することが望まれます。このことが，結果的には過剰な医療扶助の見落としを防止し，医療扶助費の適切な支出につながると思います（3Eの観点からする意見）。	福祉管理課	令和元年12月に，改正生活保護法に基づく生活保護受給者健康管理支援事業の創設と併せ，レセプト点検等を行う医療扶助適正化推進員を4名増員し，医療扶助適正化に向けた体制強化を図っています。 レセプト管理システムそのもののバージョンアップやカスタマイズについては，費用対効果を検討した結果，当面は対応困難です。 なお，現行システムの活用方法の見直しを行うことで，レセプト点検業務の効率化を一定程度達成しております。	措置報告済
32	123	意見 18	2 保護開始決定から停止・廃止まで (3) 医療扶助（ケースワーカー，医療適正化推進員，生活保護医療相談員）	② 重複受診 ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断	被保護者との接触ができていないケースについては，その後どのように対応されたかについてその都度追加の記載がなされることが望まれます（3Eの観点からする意見）。	第一福祉課 第二福祉課	向精神薬の重複処方に係る記録（向精神薬の重複処方の方の改善状況（個別表）において，架電又は家庭訪問等の方法によっても被保護者との接触ができていないケースについては，その後の対応についても当該個別表への記載に遺漏がないよう徹底しております。	措置報告済
33	126	意見 19	2 保護開始決定から停止・廃止まで (3) 医療扶助（ケースワーカー，医療適正化推進員，生活保護医療相談員）	③ 頻回受診 ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ア) 事例・事実⑦ (通院台帳)	頻回受診状況が改善されたと評価できるようなケースについて，それが指導，指示によるものなのかどうか，このことを付記すれば指導・指示の実効性が検証でき，より有効と思います（3Eの観点からする意見）。	第一福祉課 第二福祉課	指導・指示の結果として頻回受診の改善に至ったケースについては，その旨が確認できるよう，適切な記録を行っております。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分	
34	126	指摘 15	2 保護開始決定から停止・廃止まで (3) 医療扶助(ケースワーカー, 医療適正化推進員, 生活保護医療相談員)	③ 頻回受診 ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (イ) 事例・事実① (頻回受診者指導台帳)	頻回受診者指導台帳の作成がケースワーカーによってなされている場合となされていない場合とがあるという状況は社援保発第0322001号2に即したものとはいえず、適切ではない思います。頻回受診者指導台帳は医療扶助費支出の適正化を図るための有効な手段ですので、全ての対象者について作成されるよう福祉課内で周知徹底されるべきです(合規性及び3Eの観点からする指摘)。	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課	頻回受診者指導台帳を抜かりなく作成するよう、職員に周知徹底したことにより、指導対象者すべての台帳が作成されました。 なお、平成30年3月に作成した頻回受診者指導者マニュアルの見直しを令和元年3月に行い、当該マニュアルに則した運用を行うよう令和元年6月5日付けで職員に周知徹底いたしました。	措置報告済
35	129	意見 20	2 保護開始決定から停止・廃止まで (3) 医療扶助(ケースワーカー, 医療適正化推進員, 生活保護医療相談員)	③ 頻回受診 ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (エ) 事例・事実① (情報提供)	社援保発第0322001号5が求める形式、要領に従った記載がなされています。 ただし、この一覧表に記載されたデータがどこから来たものか、「頻回受診指導対象者名簿」(=通院台帳)とのつながりが読み取れません。 そもそも、ケースワーカーによって頻回受診者指導台帳の作成状況が分かれるということであれば、「頻回受診者に対する適正受診指導結果について」に記載された「指導実施者数」と「うち改善された者」とについての数字の正確性は保証されているかどうか疑問があります。 この点はすべてのケースワーカーが頻回受診者指導台帳を作成するように扱いを統一し(前頁指摘)、その指導台帳に基づいて頻回受診者指導対象者名簿(=通院台帳)の個別ケース末尾に指導、指示状況と状況改善とのつながりが分かるような記載を入れるなどの工夫をされれば、「頻回受診者に対する適正受診指導結果について」に記載された「指導実施者数」と「うち改善された者」とについての数字の正確性が容易に検証でき、その信頼性が増すと思います(3E「有効性」の観点からする意見)。	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課	通院台帳(頻回受診状況把握対象者名簿)に登載されたすべての対象者について遺漏なく頻回受診者指導台帳が作成されているかをケースワーカー及び医療担当が常時確認できているため、頻回受診者指導台帳の内容を確認することにより、頻回受診に係る指導・指示の状況(指導実施者数)及び改善状況(うち改善された者)の正確な把握が可能となっています。	措置報告済
36	131	指摘 16	2 保護開始決定から停止・廃止まで (3) 医療扶助(ケースワーカー, 医療適正化推進員, 生活保護医療相談員)	④ 長期入院 ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ア) 事例・事実⑦ (実態把握対象者名簿)	実態把握対象者名簿の記載からは、長期入院患者の受け入れ先としての扶養義務者調査が十分になされていないように思われます。この点は必ずしも適切とは言えず、改善されるべきです(合規性の観点からする指摘)。	第一福祉課 第二福祉課	長期入院患者の受入先としての扶養義務者調査については、その実施状況が適切に確認できるようにするため、実態把握対象者名簿に抜かりなく記載するよう、職員に周知してまいります。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
37	131	意見 21	2 保護開始決定から停止・廃止まで (3) 医療扶助（ケースワーカー、医療適正化推進員、生活保護医療相談員）	④ 長期入院 ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ア) 事例・事実㊦ (実態把握対象者名簿)	主治医と嘱託医とで意見が分かれた場合の実施機関の判断のあり方についてルールを設けることが望まれます（3Eの観点からする意見）。	福祉管理課 長期入院患者の退院促進においては、主治医と嘱託医の意見が相違する場合、原則として主治医の意見を優先する形で運用しており、この旨を再度、職員間で共有しました。	措置報告済
38	135	意見 22	2 保護開始決定から停止・廃止まで (4) 返還金・徴収金処理（ケースワーカー）	① 法第63条返還金と法第78条徴収金との振り分け ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ア) 事例・事実㊦ (保険等解約)	生活保護関係法令はもちろん、通達等においても法第63条返還金、法第78条徴収金の振り分けが必要となるすべてのケースについて一律にケース診断会議の開催が義務付けられているわけではありません。この点については厚生労働省にも相談しながら、例えば「〇〇円未満のものについては特段の事情のない限りケース診断会議を省略可」、といった基準を設けることが望まれます（3Eの観点からする意見）。	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課 高知市ケース診断会議運営要綱（平成26年9月1日策定）第2条第2項において、ケース診断会議での承認を要さない事由について規定しており、引き続きこれに即した運用を行ってまいります。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分	
39	141	指摘 17	2 保護開始決定から停止・廃止まで (4) 返還金・徴収金処理（ケースワーカ）	① 法第63条返還金と法第78条徴収金との振り分け ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (カ) 事例・事実② (未申告就労収入：前出115頁事例・事実②)	不正意思があったかどうかの認定は人の内心に関する事実の問題であり、補正性、基準及び程度の原則といった国の政策によって左右される事柄ではないはず。さらにいえば、法第78条が適用されるということは、「不正受給意思あり」という「レッテル」を貼られることにほかなりません。そもそも「不正受給意思あり」ということは、「詐欺罪」（刑法第246条）に該当するはずですから、真実そのような不正受給意思を抱いていなかった人にとっては冤罪にほかなりず、耐えがたい苦痛であり、人権侵害に当たると考えられます。この点、被保護者は収入等に変動が生じた場合、それを保護の実施機関に申請する義務を負っていますから（法第61条）、真実を告知すべき者と言えます。そうすると、被保護者が故意に収入申告を怠って保護費を受給すると、それは詐欺罪を構成することになるのです。つまり、法第78条を適用することは詐欺罪の認定とイコールなのです。そのように考えると、やはりこのようなケースでの不正受給意思の認定には慎重であるべきと思います。そうすると、ケース診断会議で「被保護者に積極的な不正の意思があったとは判断できない」とされた以上、それは「不正受給の意図があったことの立証が困難な場合」なのですから、この問答に従って、法第78条ではなく、法第63条が適用されるべきであったと考えます（合規性の観点からする指摘）。	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課	法第78条の適用可否の検討における不正受給意思の存否については、ケース診断会議において慎重に判断し、また、不正受給の意思が認められない場合は、法第63条を適用するなどの整合性ある行政処分を行うよう令和元年6月5日付けで職員に周知徹底しております。	措置報告済
40	147	意見 23	2 保護開始決定から停止・廃止まで (4) 返還金・徴収金処理（ケースワーカ）	② 返還金、徴収金の管理回収 ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (イ) 事例・事実① (債務の登録について)	生活保護の変更通知書・決定通知書に、返還金が記載されていることから、通知書に記載された金額を手作業で入力して登録作業を行うとのことでした。変更通知書・決定通知書は、毎日発生することから、毎日この登録作業が発生するとのことでした。 合規性・3E判断 生活保護の変更通知書・決定通知書に記載された返還金を手作業入力で登録する作業はそれ自体高コストであるとともに、誤入力の危険があります。変更通知書・決定通知書作成時に入力した返還金額が自動的に登録されるようなシステムの導入が望まれます（3Eの観点からする意見）。	福祉管理課	生活保護システムの入替えについては、今後、国による標準システムへの移行が計画されており、次期生活保護システムの仕様が公表されるまでは二重投資となる可能性もあることから、新たなシステムの導入等の検討は難しいため、時期の到来とともに検討をすることとしています。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分	
41	148	意見 24	2 保護開始決定から停止・廃止まで (4) 返還金・徴収金処理(ケースワーカー)	② 返還金、徴収金の管理回収 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ウ) 事例・事実④ (返戻金等の入金について)	保護廃止後の債務者については県外居住のケースも多々あると思いますので、ゆうちょ銀行での納付ができるようにシステムを改善して納付率を上げることが望まれます(3Eの観点からする意見)。	福祉管理課	県外に居住している債務者に対し、ゆうちょ銀行での納付を可能とすれば、債務者の利便性及び納付率の向上が一定期待されます。 しかし、ゆうちょ銀行固有の運営方針により、ゆうちょ銀行専用の納付書様式を用いる必要があり、かつ、四国の内外でそれぞれ様式が異なっているほか、四国外での納付に当たっては、1件30円の手数料が生じます(現行の取引金融機関では手数料の発生なし。) また、ゆうちょ銀行では納付書に記載の期限内納付に関してのみの受付となるため、納付履行が滞りがちな廃止後被保護者の債権管理においては、納付書の発行事務及び手数料の負担が増大することとなります。 今後、ゆうちょ銀行の運営方針が変更された場合は、ゆうちょ銀行での納付について再検討を行います。現状での対応は困難です。	対応困難
42	151	意見 25	2 保護開始決定から停止・廃止まで (4) 返還金・徴収金処理(ケースワーカー)	② 返還金、徴収金の管理回収 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (オ) 事例・事実④ (法的回収方法)	どのようなケースにどのような法的回収措置をとるかについては、国が一律の指針を示していないところですので、高知市福祉課の選択した各手段についてその適否を論ずることは差し控えますが、少なくとも刑事告訴については平成26年4月1日社援保発0401第1号厚生労働省社会・援護局保護課長通知が、「100万円以上」の案件を手続選択の目安としています。 そうすると、不正受給額が11,770,840円のケースについてうち3,223,970円を被害事実として刑事告訴手続が採られたiii(=i)の事例は適切ですが、前頁の表で明らかなどおり、不正受給額100万円以上の法第78条徴収金案件が257件もあります。これらについては刑事告訴手続が検討されてよいと思います。 いずれにせよ、福祉課において、告訴すべきケースをまずは高額長期ものから優先的かつ速やかに選別し、対処することを望みます(合規性の観点からする意見)。	福祉管理課	現在、福祉事務所に設置しております企画・事務改善委員会において、告訴を行う場合の基準等を定める告訴に関するマニュアルの策定に取り組んでおります。	検討中
43	152	意見 26	2 保護開始決定から停止・廃止まで (4) 返還金・徴収金処理(ケースワーカー)	② 返還金、徴収金の管理回収 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (カ) 事例・事実④ (債権放棄について)	問13-25において国も「徴収免除」を許容していますので、回収不能が明らかな事案を長期間管理することのコストを削減するためにも、債権放棄基準を策定することが望まれます(3Eの観点からする意見)。	福祉管理課	破産免責等の回収不能が明らかな債権については、長期の債権管理によることなく、不納欠損処理が行えるよう、破産免責となった非強制徴収債権の整理を進めております。なお、債権放棄に係る基準については、「高知市債権管理条例の解釈及び運用の基準」を基に、個別の事案ごとに債権放棄の判断を行うことといたしました。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分	
44	162	指摘 18	2 保護開始決定から停止・廃止まで (5) 保護の停止・廃止 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 ク 事例・事実④ (ケースワーカーからの再三の保護辞退の提案)	最終的に、辞退届を提出するに至った理由は、被保護者の長男の就労により、生活保護を要しなくなったことにあることから、任意かつ真摯な意思に基づく辞退届の提出であったとして、辞退届が有効と判断したことは、適切であると考えます。 しかしながら、被保護者に長男の就労以前に、再三にわたり、生活保護からの自立を勧める担当ケースワーカーの行為は、辞退届の提出の強要行為を行ったとの疑義が残るところです。 今後、被保護者の経済状況が、保護の停止・停止の解除を繰り返すような、生活保護受給のボーダーライン上にあったとしても、保護辞退を強要していると疑われるような指導を行うことは厳に慎むべきであると考えます（合規性の観点からする指摘）。	第一福祉課 第二福祉課	被保護者に対し保護辞退を強要していると誤認されないよう、被保護者の意思を尊重した助言指導を行い、助言指導した内容を適切に記録するよう、運用を改善いたしました（令和元年6月5日付けで職員に周知済）。	措置報告済
45	163	意見 27	2 保護開始決定から停止・廃止まで (5) 保護の停止・廃止 (ケースワーカー)	③ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 ケ 事例・事実④（失踪廃止）	本件被保護者宅は、電気メーターも動いていない状態であったこと、指示文書等が一切取られた形跡がなかったこと等からすれば、指示文書や弁明の機会を与える旨の通知も、被保護者に到達していなかったものと考えられます。 そうすると、本件保護廃止処分の手続が適法であったかどうかは疑問が残ります。 また、行政処分の効力発生要件は、当該行政処分が処分の相手方に到達することを要するところ、本件では、特段公示等の手続をとっておらず、所在不明の者に対して、廃止処分が成立したかという点においても疑問が残ります。 生活保護行政事務に関する各種文書、特に被保護者に対する不利益処分に関する文書の、被保護者への送達に疑義あるケースの取扱いについては、厚生労働省の見解を仰ぐことが望まれます（合規性の観点からする意見）。	福祉管理課	御指摘いただきました点についての厚生労働省の見解としては、以下のとおりであり、今後、検討結果が分かりましたら、その結果に即した運用を行うこととしています。 「保護の停廃止については、被保護者が保護を必要としなくなったときに行われるものとされており、外出時に居所を訪問したことをもって居所不明と判断し、保護を廃止したことによるトラブルも生じていること、また、生活保護は憲法第25条に基づき最後のセーフティネットとして最低生活を保障するものであり、要保護状態にあるにも関わらず保護の停廃止を行うことにより、場合によっては生命・身体に重大な危険を及ぼす可能性があることから、被保護者が居所不明であるかどうかの事実認定等を含めたその要保護性については、個別具体的なケースに応じて、十分な調査・検討を行った上で慎重に判断する必要があると考えている。 まずは、そのような場合における停廃止の取扱いについて、自治体の事務の実態を把握した上で、当該実態調査の結果を踏まえ、どのような対応が可能かを検討してまいりたい。」	検討中

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
46	167	意見 28	2 保護開始決定から停止・廃止まで (6) その他 ケース対応 ウ 合規性・3E判断	① 家主から被保護者に対する家賃増額請求への対応 ウ 合規性・3E判断 裁判で被保護者に対して、住居からの立ち退きを命ずる判決が出されるか、若しくは賃料増額を許容する判決が出されるかした場合、そのことによって被保護者が支出を余儀なくされることとなった住居費については、問答集「問7-98 明渡請求に応じない場合の住宅扶助」に示された見解に従って処理すればよいこととなります。 本事例では、このような判断によらず、家主から言い渡された、賃料増額に応じない場合の更新拒絶を法的に有効と判断し、転居が承認されています。 しかし、そもそもこの法的判断の前提となる事実関係が十分に把握されていたのかどうか、借地借家法の解釈と本事例への当てはめが正確になされていたのかどうか、結果的に不必要な住宅扶助費支給となったのではないかと、疑問が残ります。 もちろん、法的判断の前提となる事実関係の把握や、借地借家法の解釈と事例への当てはめなどは、法律の専門家でないケースワーカーにとって多くの場合困難を伴うことでしょう。そうであれば、このように法律問題が絡むケースについては、前にお話しした「法テラス」の無料相談や法律扶助を使った法的対応へと被保護者を誘導することが望まれます。そのためにも、ケースワーカーに対し、「法テラス」の各種制度を周知することが望まれます（3Eの観点からする意見）。	福祉管理課	法テラスが実施する各種事業の内容について令和元年6月5日付けで職員に周知し、法律問題を抱えた相談者については、適切に法テラスによる専門的な支援につないでいます。	措置報告済
47	171	指摘 19	2 保護開始決定から停止・廃止まで (6) その他 ケース対応 ウ 合規性判断	② 被保護者からケースワーカーに対する苦情への対応 ウ 合規性判断 本件対応の最も大きな問題点は、係長という上司に苦情申立てがなされたのにこれを組織として取り上げず、事実関係を精査せず、担当ケースワーカーと係長とが別々に異なる対応をしている、ということです。まさに生活保護施行事務監査事項において指摘されているように、「援助困難ケース」と位置付けてこれを「担当者任せ」とせず、「ケース診断会議」を開催して担当ケースワーカーを「参加」させて「組織的判断」をすべき事案であったと思います。今後被保護者から担当のケースワーカーに対する苦情申し立てがなされた場合には、まずはケースワーカーと係長とで情報共有、意見交換し、必要に応じてケース診断会議等を開催するなどして、組織的判断がなされるべきです（合規性の観点からする指摘）。 では、「組織的判断」とは具体的にどのようなものか。 この点は、ここまで述べたところを整理すると、「外部から苦情申し立てがなされたときはその苦情申し立てに係る事実関係の存在を確認し、これが存在すると判断したときは謝罪を含め早急に善処する。存在しないと判断したときは苦情申し立てに対し要求拒絶等毅然とした態度を示す。」、ということになるかと思えます。これは、監査人がこれまで弁護士として顧問先企業から顧客クレーム対応について相談を受けてきた中で繰り返しアドバイスし無事解決してきた経験に基づくものです。言われてみれば極めてシンプルですが、「シンプルイズベスト」です。 これは監査の守備範囲を超えるものですが、国の通知集などに追加されてはどうか。	第一福祉課 第二福祉課	ケースワーカーに対する苦情については、日常的な報告・連絡・相談の流れの中で、査察指導員及び管理職と共有の上、組織的に対応することといたしました。 また、被保護者の支援と関連する場合や、特に重要な苦情等については、ケース診断会議、係会、課内会又は管理職会等で協議し、その結果を職員に周知するよう運営を改めました（令和元年6月5日付けで職員に周知済）。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
48	172	意見 29	3 ケースワーカー業務の支援体制 (1) 生活保護システム関係（福祉企画担当）	③ 監査人の意見 システムの反応速度をどのように感じるかについては個人差がありますが、「遅い」という声は複数ありました。 また、要否判定が未だに手計算という状況は時代に即したものでなく、業務処理の遅滞をもたらすばかりか、計算ミスも懸念されます。 以上のことから、生活保護システムの入替えの際には、以上の2点の改善を検討いただきたい（3Eの観点からする意見）。	福祉管理課	生活保護システムの入替えについては、今後、国による標準システムへの移行が計画されており、現在システム改修を行うことは、費用対効果が見込めないと考えております。 御指摘いただいております2点については、次期生活保護システムにおいて、機能改善が見込まれますことから、システム入替を機に対応することを考えています。	検討中
49	176	意見 30	3 ケースワーカー業務の支援体制 (2) 生活保護相談員（面接相談員）	③ 監査人の指摘及び意見 生活保護相談員は、他の職員が目が届きにくい半個室のようなブース内で、面識のない相談者に対し至近距離で相談業務に当たっており、この業務環境は至急改善する必要があります。 具体的には、可能な限り、複数の職員で相談業務に当たることが望まれるとともに（法規性の観点からする意見）。	福祉管理課	相談担当者の安全確保のため、職員から相談室の状況が視認できるよう、平成30年8月に相談内容の機密性や相談者のプライバシーを損わない範囲で、不要なパーテーションやアコーディオンカーテンを取り外しました。 併せて、各ブースの相談担当者のデスク脇に、防犯ブザーを設置いたしました。 相談者が不審な言動をする（恐れのある）場合は、暴力行為等対策員や相談担当職員が立ち会う（同席する）こととし、また対策員等不在の場合は、総務課行政暴力対策室からの応援を受ける体制を構築しました。 新庁舎への移転後、相談ブースは福祉三課の執務スペースの西側に10室設け、各ブースには、来庁者側及び職員側の2方面からの入室が可能となっており、職員側の入口にはドアを取り付けず、周囲の職員が中の様子を常時覗うことができるよう整備しております。各ブースに警告灯のスイッチを福祉三課の全職員が視認可能な位置に設置し、面談中に相談員等が身の危険を感じた際には、当該スイッチを押すことにより警告灯が点灯し、非常事態を察知した職員が直ちに救援に向かえるよう、体制を構築しております。 また、暴力行為等対策員等の立ち会い（同席）や、総務課行政暴力対策室による応援体制については、新庁舎への移転後も継続して実施しております。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
50	176	指摘 20	3 ケースワーカー業務の支援体制 (2) 生活保護相談員 (面接相談員)	③ 監査人の指摘及び意見 緊急時通報ボタンの設置や座席配置の改善、相談ブースと執務室との間には、他の職員側から相談ブース内の状況を視認できる（ただし相談者側からは他の職員の執務状況は視認できないようにできるもの）材質の窓を設置すること等の方法により生活保護相談員の安全確保を図るべきです（法規性の観点からする指摘）。	福祉管理課	相談担当者の安全確保のため、職員から相談室の状況が視認できるよう、平成30年8月に相談内容の機密性や相談者のプライバシーを損わない範囲で、不要なパーテーションやアコーディオンカーテンを取り外しました。 併せて、各ブースの相談担当者のデスク脇に、防犯ブザーを設置いたしました。 相談者が不審な言動をする（恐れのある）場合は、暴力行為等対策員や相談担当職員が立ち会う（同席する）こととし、また対策員等不在の場合は、総務課行政暴力対策室からの応援を受ける体制を構築しました。 新庁舎への移転後、相談ブースは福祉三課の執務スペースの西側に10室設け、各ブースには、来庁者側及び職員側の2方面からの入室が可能となっており、職員側の入口にはドアを取り付けず、周囲の職員が中の様子を常時覗うことができるよう整備しております。各ブースに警告灯のスイッチを福祉三課の全職員が視認可能な位置に設置し、面談中に相談員等が身の危険を感じた際には、当該スイッチを押すことにより警告灯が点灯し、非常事態を察知した職員が直ちに救援に向かえるよう、体制を構築しております。 また、暴力行為等対策員等の立ち会い（同席）や、総務課行政暴力対策室による応援体制については、新庁舎への移転後も継続して実施しております。	措置報告済
51	178	意見 31	3 ケースワーカー業務の支援体制 (3) 生活保護事務支援員	③ 監査人の意見 家庭訪問の効率性に配慮した世帯の割り当てのあり方を検討することや待遇面におけるケースワーカーとの間の不合理な格差の有無を検証しその解消を図ることが望ましいと考えます（3Eの観点からする意見）。	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課	生活保護事務支援員の業務内容について、業務実態を把握し、ケースワーカーとの待遇面の均衡を図るための見直しを行いました。 地方公務員法の改正に伴う、令和2年度からの会計年度任用職員制度への移行時に、従前のパート勤務からケースワーカーと同様のフルタイム勤務に移行し、適切な待遇及び任用形態に改めました。	措置報告済
52	180	指摘 21	3 ケースワーカー業務の支援体制 (4) 暴力行為等対策員	③ 監査人の指摘及び意見 暴力行為等対策員が問題発生時に即応できる体制が必要ですが、担当員は1人であるため、この担当員が休暇、入院同行、家庭訪問同行等で福祉事務所を不在にすると即応できません。そのような空白の時間帯をなくすためにも暴力行為等対策員の増員措置をとるべきです（法規性の観点からする指摘）。	福祉管理課	令和2年度から暴力行為等対策員を2名に増員したことにより、暴力行為等対策員が福祉事務所不在となる時間帯を縮減しつつ、ケースワーカーが行う家庭訪問への同行や、被保護者等との面談時の同席がより柔軟に行えるようになり、職員の安全確保体制が強化されました。	措置報告済
53	180	意見 32	3 ケースワーカー業務の支援体制 (4) 暴力行為等対策員	③ 監査人の指摘及び意見 福祉事務所は、職員らの安全確保と不当要求の抑止を個々の職員の創意工夫や使命感のみに任せるのではなく、家庭訪問や相談対応は可能な限り複数の職員により行うことを職員に指示する等組織的な対策を検討することが望まれます（法規性の観点からする意見）。	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課	福祉事務所内において、職員の安全確保に留意が必要な面談を実施する際には、ケースワーカーと査察指導員が連携して対応することとしました。 また、単独の家庭訪問により危険が予測される場合には、あらかじめ査察指導員に相談の上、複数体制による訪問を行なうよう、徹底を図っております。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
54	184	意見 33	3 ケースワーカー業務の支援体制 (5) 就労促進員	③ 監査人の意見 ケースワーカーと就労促進員がより緊密に意思疎通を図り、各対象者の現状について情報と問題意識を共有し効果的な連携をする必要があるものと考えます。 そこで、ケースワーカーが受給者を就労促進員の支援につなぐ際及びつないだ後、ケースワーカーと就労促進員とが対象受給者についてより緊密に意思疎通を図り情報と問題意識を共有できる方法を検討するよう求めます。具体的には、就労指導への反発が予想される対象受給者については、就労指導の場に担当ケースワーカーが同席する等して、保護廃止権限の側面から就労促進員をバックアップすることが望ましいと考えます（3 Eの観点からする意見）。	第一福祉課 第二福祉課	就労促進員による被保護者への指導には、ケースワーカーとの連携が不可欠であるため、就労促進員の求めがあった場合は、被保護者との面談への同席や、被保護者への連絡等に積極的に協力するよう令和元年6月5日付けで職員に周知しており、適切な連携が図られております。	措置報告済
55	188	意見 34	3 ケースワーカー業務の支援体制 (6) 就学促進員	③ 監査人の意見 特に児童虐待や家庭内暴力等深刻な問題を抱える世帯等については、子どもの社会参加を促し貧困の連鎖を防ぐためには、福祉事務所職員のみでの対応では十分な効果を超えることは困難と言え、関係各機関それぞれの主体的かつ積極的な対応と緊密な連携が不可欠です。 具体的には、連携のあり方として、各ケースの現状の把握と当面の対応についての連絡や協議の場面のみならず、そのように連携して対応した各ケースの予後を報告し合い、各機関の対応が適切であったか否かの事後的な検証（いわゆる「振り返り」）の機会を持つことが望まれます（3 Eの観点からする意見）。そして、その検証を各機関の対応能力の向上と問題の再発防止につなげるためには、関係各機関の対応の問題点につきお互いに率直な意見交換をすることが必要ですので、ケースワーカーや就学促進員のみでの出席で十分な効果が上がらない場合は、検証の場への管理職の職員の出席も望まれます（3 Eの観点からする意見）。	福祉管理課	平成30年2月に、福祉事務所に高知県女性相談支援センターの職員を招き、ケースワーカー等を対象に、センターの業務内容や支援対象者に係る連携の方法等に関する研修を実施し、また、5月には男女共同参画センター「ソーレ」において、福祉管理課管理職員が、関係福祉機関の相談員等に対し、生活保護制度に関する研修を行いました。 また、高知市生活支援相談センターにおいて定期的に開催している支援調整会議やセーフティネット連絡会など、関係福祉機関が参集する場において、個別の事例検討を通じた意見交換を行っております。	措置報告済
56	191	意見 35	3 ケースワーカー業務の支援体制 (7) 生活保護調査員	③ 監査人の意見 現在、平成29年4月の年金受給資格の緩和により調査が必要な案件が増し処理が急がれている状況にあります。適正な生活保護行政の実施のためには、できる限り早期に受給者の年金受給資格の有無を確認し年金受給につなげる必要があります。 そこで、本来必要ではない生活保護費の支出が続く事態を早期に終わらせるため、上記のように年金制度改正によって必要な確認作業が増した場合には、増員や職員配置・事務分担のあり方の変更等柔軟な対応をすることが望まれます（3 Eの観点からする意見）。	福祉管理課	平成30年度から、生活保護調査員を1名増員いたしました。	措置報告済
57	191	意見 36	3 ケースワーカー業務の支援体制 (7) 生活保護調査員	③ 監査人の意見 ケースワーカーからのよくある質問についてのFAQを作成して福祉事務所内に掲示すれば、生活保護調査員がケースワーカーからの相談に割いている時間を圧縮し調査・裁定という本来業務に注力できるのですから、上記増員や職員配置などの工夫により、職員が早期にFAQ作成に着手できる体制を確保することが望まれます（3 Eの観点からする意見）。	福祉管理課	ケースワーカーから生活保護調査員に日常的に寄せられる質問事項を取りまとめ、平成31年2月にFAQを作成して職員に周知いたしました。 今後も引き続き、内容の拡充に努めてまいります。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
58	194	意見 37	3 ケースワーカー業務の支援体制(8) 生活保護医療等適正化推進員	③ 監査人の意見 手引きや薬価表の内容とレセプトとを照合し適合するものではないものを振り分けることは複雑な判断過程は不要です。この部分だけでも自動化・省力化できれば、職員は他の複雑又は慎重な判断・確認作業を要する業務に注力することが可能となり、業務全体が効率化し、かつ不適正な請求の見落としの防止が期待できることとなります。 そこで、上記業務改善が可能となるような現行システムの改良又はシステムの入れ替えについて、それぞれの費用対効果を検討し、できる限りの効率化を図ることを求めます。具体的には、基金のシステムの導入が望ましいと考えます(3Eの観点からする意見)。	福祉管理課	レセプト管理システムの運用保守業務について、従前は、生活保護システムの開発・運用保守業務を委託している業者に委託していましたが、平成30年度からは、レセプト管理システムの開発を行った業者に委託したことにより、システム障害への対応や運用保守の範囲内でのシステム改修等がより機動的に行うことができるようになりました。 一方で、診療報酬支払基金で用いられているシステムの仕様等を精査しましたが、現行システムよりも優れている点はあるものの、新規導入に伴う予算規模が大きく、費用対効果に見合わない判断しています。	措置報告済
59	197	意見 38-(1)	3 ケースワーカー業務の支援体制(9) 生活保護医療相談員	③ 監査人の意見 地域生活が可能な受給者については本人及び家族の不安を取り除き退院・退所を促進・支援する体制の充実化が必要と考えます。 そこで、職員の増員、関係各課や関係医療福祉機関との連携関係を構築する等して退院支援・促進体制の充実化を検討することが望ましいと考えます(3Eの観点からする意見)。	福祉管理課	令和元年12月に福祉管理課医療担当の増員を行い、長期入院中の被保護者の退院促進人員体制の強化を図りました。	措置報告済
60	197	意見 38-(2)	3 ケースワーカー業務の支援体制(9) 生活保護医療相談員	③ 監査人の意見 身元保証人が確保できなくても、成年後見人が選任されている患者であれば受け入れ可能との対応をしている施設があるとのことですので、成年後見人選任を通じて受け入れ可能施設を確保し、長期入院患者の退院を促進することが望まれます(3Eの観点からする意見)。	福祉管理課	近年、身寄り(後見人)等が居なくても入所可能な施設が増えていることもあり、退院に際して成年後見人制度の活用を図らずとも長期入院に至らず退院可能となっております。 今後につきましても、退院の際に成年後見人制度の活用が必要な場合には、関係機関との連携を行いながら、適宜、市長申立制度を活用し、退院促進を図ってまいります。	措置報告済
61	198	意見 39	3 ケースワーカー業務の支援体制(9) 生活保護医療相談員	③ 監査人の意見 長期入院中の生活保護受給者について成年後見人選任を通じた退院促進が図られるなら、医療扶助費の相当程度の削減も期待できます。この費用対効果を具体的にシミュレーションするなどして、退院可能な長期入院中の生活保護者について、市長による成年後見開始申立てを前向きに検討することを望みます(3Eの観点からする意見)。	福祉管理課	近年、身寄り(後見人)等が居なくても入所可能な施設が増えていることもあり、退院に際して成年後見人制度の活用を図らずとも長期入院に至らず退院可能となっております。 今後につきましても、退院の際に成年後見人制度の活用が必要な場合には、関係機関との連携を行いながら、適宜、市長申立制度を活用し、退院促進を図ってまいります。	措置報告済
62	199	意見 40	3 ケースワーカー業務の支援体制(10) 生活保護収納管理員	③ 監査人の意見 月次報告書の中に記載されている福祉事務所への要望事項が確認事項に過ぎず、その旨ワーカーズコープとの間で合意しているのであれば、ワーカーズコープに対し、確認事項であることが明確になる記載方法を取るよう指導することが望まれます(3Eの観点からする意見)。	福祉管理課	月次報告書の記載を、実態に即した形で、要望事項から確認事項に改めるよう、平成30年4月18日に口頭で受託業者に通知し、適切に記載されるよう改善しました。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
63	202	意見 41	3 ケースワーカー業務の支援体制 (11) 高知市金銭管理支援業務受託者（ワーカーズコープ）	① 契約締結手続の合規性 イ 委託先業者選定手続の合規性（イ）合規性・3E判断（監査人の意見・指摘）	福祉管理課	平成30年度に実施した公募型プロポーザル方式による委託先業者選定時に、最低合格基準を募集要領に記載し、公表した上で選定を行いました。	措置報告済
64	208	意見 42	3 ケースワーカー業務の支援体制 (11) 高知市金銭管理支援業務受託者（ワーカーズコープ）	② 契約履行状況の合規性 エ 合規性判断	福祉管理課	高知市金銭管理支援業務の実施に当たり、受託業者の側で把握した個別の支援課題や問題点については、速やかに担当ケースワーカーに連絡するよう、平成30年4月の定期協議会において受託業者に指示し、以降、受託事業者から適時に情報提供が行われています。	措置報告済
65	211	意見 43	3 ケースワーカー業務の支援体制 (11) 高知市金銭管理支援業務受託者（ワーカーズコープ）	③ 契約履行状況の3E エ 3E判断	福祉管理課	受託事業者と担当ケースワーカーとの間で個々の対象者に係る支援内容の見直しや支援の実施状況に関する評価を行った上で（モニタリング）、福祉管理課と受託事業者の間で年4回開催する協議会において、モニタリング結果の総括を行いながら、事業全体の効果検証、課題把握や改善策の検討を行うよう改めました。	措置報告済
66	223	意見 44	4 ケースワーカーの業務改善～労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～ (3) 監査人の指摘・意見	① 人員の拡充	人事課 行政改革推進課	ケースワーカーの人員不足の解消に向けましては、平成28年度に第1福祉課及び第2福祉課で各1名の定数増を実施するなど、従前から課題と認識して取り組んできておりますが、今回のご指摘も踏まえまして、平成30年4月に、第1福祉課及び第2福祉課で査察指導員の増員のために両課の係の再編を実施し、併せて、欠員を補充し、人員体制の強化を図りました（H29.4月時点で欠員4人であったが、H30.4月時点で1人欠員）。 今後につきましても、被保護世帯数の推移の状況も見ながら、適正な人員配置に向けた取組を進めてまいります。	措置報告済

No.	頁	指摘/意見	項目	指摘事項及び意見	該当課	措置又は処理の状況若しくは今後の取組方針等	対応状況区分
67	223	意見 45	4 ケースワーカーの業務改善と労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～ (3) 監査人の指摘・意見	② 業務の効率化の方策 ア ケースファイルの電子化 ケースファイルを電子化し、紙で行われてきた決裁を電子的手段で行えるようになるようシステムを構築することを提案します。 これにより、ケースファイル等の書類の保管スペース確保といった問題も解消されます。 もともと、ケースファイルの完全電子化には、相応の時間を要することから、段階的な電子化でもやむをえません。	福祉管理課	生活保護システムの入替えについては、今後、国による標準システムへの移行が計画されており、御指摘いただいておりますケースファイルの電子化につきましては、次期生活保護システムへの移行の中で検討を行ってまいります。	検討中
68	224	意見 46	4 ケースワーカーの業務改善と労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～ (3) 監査人の指摘・意見	② 業務の効率化の方策 イ 非常勤職員の増員 ケースワーカーの増員に加えて、ケースワーカーの業務の効率化のため、更なる非常勤職員枠の増員も望まれます。 ケースワーカーの業務の中には、かならずしもケースワーカーが行うことが必要不可欠でないものや、専門的知見を持つものが行った方が効率の良いものもあります。 具体的には、戸籍調査担当職、電話対応担当職、郵便事務担当職の新設を提案いたします。	福祉管理課	御意見いただきました戸籍調査担当職、電話対応担当職、郵便事務担当職等の新設については、即座に設置することは難しいため、一斉発送する郵送物の三つ折り作業をケースワーカー以外で処理する等、業務の集約化を試験的に実施していくとともに、効率的な電話対応の体制について、定期的にケースワーカー等から意見を聴取し、より効率的な業務の執行に努めてまいります。 また、今後も引き続き、ケースワーカー業務の効率化に向け、専門特化させることが適切な業務を検討し、当該業務に応じて必要となる人員体制の整備を検討してまいります。	検討中
69	224	意見 47	4 ケースワーカーの業務改善と労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～ (3) 監査人の指摘・意見	③ ケースワーカーの安全確保 必要な場合に複数で家庭訪問に対応可能な体制を整備することが望まれます（法規性の観点からする意見）。	第一福祉課 第二福祉課	福祉事務所内において、職員の安全確保に留意が必要な面談を実施する際には、ケースワーカーと査察指導員が連携して対応することとしました。 また、単独で家庭訪問を行うことにより危険が予測される場合には、あらかじめ査察指導員に相談の上、複数体制による訪問を行なうよう、徹底を図っております。	措置報告済
70	224	意見 48	4 ケースワーカーの業務改善と労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～ (3) 監査人の指摘・意見	③ ケースワーカーの安全確保 各ケースワーカーには最低限の防犯用品を支給することが望まれます（法規性の観点からする意見）。	福祉管理課	家庭訪問先に潜む危険は多様であり、ケースワーカーが所持する最低限の防犯用品としてどのような物が適切であるか、非常に難しい問題です。 一方で、令和2年度より、暴力行為等対策員が1名増員され、福祉事務所には2名配置されていることにより、ケースワーカーの家庭訪問の際、暴力行為等対策員の同行が容易となっていることから、現段階において、いずれかの防犯用品を一律に支給する以上にケースワーカーの安全は確保されているものと考えております。	措置報告済

平成29年度包括外部監査指摘事項等に対する措置等の処理状況一覧（令和4年度）

監査テーマ：生活保護事務について
 指摘事項等：70項目（指摘21, 意見49）

No.	頁	指摘/意見	項目1	項目2	項目3	項目4	該当課	各課への照会結果 (※指摘：●、意見○)			
								検討中	対応中	措置報告済	対応困難
1	38	指摘 1	1 相談受付から保護開始決定	(1) 相談受付	④ 合規性判断		福祉管理課				●
2	38	指摘 2	1 相談受付から保護開始決定		④ 合規性判断		福祉管理課				●
3	41	意見 1	1 相談受付から保護開始決定		⑤ 3E判断		福祉管理課				○
4	45	指摘 3	1 相談受付から保護開始決定	(2) 面接・要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ア 相談状況の傍聴 (ウ) 事例・事実②(安全配慮)	福祉管理課				●
5	48	意見 2	1 相談受付から保護開始決定	(2) 面接・要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	イ 相談受付票・添付資料閲覧 (イ) 事例・事実④(実施責任—現在地保護)	福祉管理課				○
6	49	意見 3	1 相談受付から保護開始決定	(2) 面接・要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	イ 相談受付票・添付資料閲覧 (ウ) 事例・事実②(法律問題)	福祉管理課				○
7	51	意見 4	1 相談受付から保護開始決定	(2) 面接・要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	イ 相談受付票・添付資料閲覧 (オ) 事例・事実④(実施責任—機関協議)	福祉管理課				○
8	54	意見 5	1 相談受付から保護開始決定	(2) 面接・要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ウ 取下記録閲覧 (ウ) 事例・事実②(ローン付き住宅)	福祉管理課				○
9	57	意見 6	1 相談受付から保護開始決定	(3) 初回面接・初回訪問	④ その他		第一福祉課 第二福祉課				○
10	71	意見 7	1 相談受付から保護開始決定	(4) 各種調査	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ケ 事例・事実⑦(妻の姉・兄弟に対する扶養照会)	第一福祉課 第二福祉課				○
11	73	意見 8	1 相談受付から保護開始決定	(4) 各種調査	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	シ 事例・事実⑧(重点的扶養義務者に対する照会)	第一福祉課 第二福祉課				○
12	74	意見 9	1 相談受付から保護開始決定	(4) 各種調査	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ソ 事例・事実⑨(法第29条一括照会の結果多額の預金判明)	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課				○
13	80	意見 10	1 相談受付から保護開始決定	(6) 収入認定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ウ 事例・事実⑩(売電料)	福祉管理課				○
14	83	意見 11	1 相談受付から保護開始決定	(7) 要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ア 事例・事実⑪(葬祭扶助申請却下)	福祉管理課				○
15	84	意見 12	1 相談受付から保護開始決定	(7) 要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	イ 事例・事実⑫(知人への貸金)	福祉管理課	○			
16	85	指摘 4	1 相談受付から保護開始決定	(7) 要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	エ 事例・事実⑬(多額の預貯金)	第一福祉課 第二福祉課				●
17	86	指摘 5	1 相談受付から保護開始決定	(7) 要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	オ 事例・事実⑭(境界層該当者)	第一福祉課 第二福祉課				●
18	89	指摘 6	1 相談受付から保護開始決定	(7) 要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	カ 事例・事実⑮(境界層該当者)	第一福祉課 第二福祉課				●
19	89	指摘 7	1 相談受付から保護開始決定	(7) 要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	キ 事例・事実⑯(境界層該当者)	第一福祉課 第二福祉課				●
20	90	指摘 8	1 相談受付から保護開始決定	(7) 要否判定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ク 事例・事実⑰(法定期限経過)	第一福祉課 第二福祉課				●
21	98	意見 13	1 相談受付から保護開始決定	(10) ケースファイルの作成			福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課	○			
22	100	指摘 9	1 相談受付から保護開始決定	(11) 開始決定			福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課				●
23	105	指摘 10	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(1) 定期的家庭訪問	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ア 事例・事実⑱(世帯類型その他、ケース格付A、未就労)	第一福祉課 第二福祉課				●
24	106	意見 14	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(1) 定期的家庭訪問	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ウ 事例・事実⑲(世帯類型高齢、ケース格付E、ホーム訪問)	第一福祉課 第二福祉課				○
25	107	指摘 11	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(1) 定期的家庭訪問	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	エ 事例・事実⑳(世帯類型傷病、ケース格付B、自傷行為)	第一福祉課 第二福祉課				●
26	108	意見 15	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(1) 定期的家庭訪問	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	オ 事例・事実㉑(世帯類型障害、ケース格付A-C、依存症)	第一福祉課 第二福祉課				○
27	109	意見 16	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(1) 定期的家庭訪問	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	カ 事例・事実㉒(世帯類型その他、ケース格付A、心療内科通院)	第一福祉課 第二福祉課				○
28	109	指摘 12	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(1) 定期的家庭訪問	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	カ 事例・事実㉓(世帯類型その他、ケース格付A、心療内科通院)	第一福祉課 第二福祉課				●
29	113	指摘 13	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(2) 定期的収入認定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	ア 事例・事実㉔(第三者からの送金事例)	第一福祉課 第二福祉課				●
30	117	指摘 14	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(2) 定期的収入認定	③ 事例・事実とこれに対応する合規制・3E	エ 事例・事実㉕(未申告就労事例)	第一福祉課 第二福祉課				●
31	120	意見 17	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(3) 医療扶助	① 医療費請求が適正に行われているかを確認するためのレセプト点検	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (イ) 事例・事実⑳(システムについて)	福祉管理課				○
32	123	意見 18	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(3) 医療扶助	② 重複受診	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断	第一福祉課 第二福祉課				○
33	126	意見 19	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(3) 医療扶助	③ 頻回受診	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ア) 事例・事実㉖(通院台帳)	第一福祉課 第二福祉課				○
34	126	指摘 15	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(3) 医療扶助	③ 頻回受診	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・4E判断 (イ) 事例・事実㉗(頻回受診者指導台帳)	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課				●
35	129	意見 20	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(3) 医療扶助	③ 頻回受診	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・5E判断 (エ) 事例・事実㉘(情報提供)	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課				○
36	131	指摘 16	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(3) 医療扶助	④ 長期入院	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ア) 事例・事実㉙(実態把握対象者名簿)	第一福祉課 第二福祉課				●
37	131	意見 21	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(3) 医療扶助	④ 長期入院	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ア) 事例・事実㉙(実態把握対象者名簿)	福祉管理課				○
38	135	意見 22	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(4) 返還金・徴収金処理	① 法第63条返還金と法第78条徴収金との振り分け	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ア) 事例・事実㉚(保険等解約)	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課				○
39	141	指摘 17	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(4) 返還金・徴収金処理	① 法第63条返還金と法第78条徴収金との振り分け	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (カ) 事例・事実㉛(未申告就労収入：前出115頁事例・事実㉚)	福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課				●
40	147	意見 23	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(4) 返還金・徴収金処理	② 返還金、徴収金の管理回収	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (イ) 事例・事実㉜(債務の登録について)	福祉管理課				○
41	148	意見 24	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(4) 返還金・徴収金処理	② 返還金、徴収金の管理回収	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (ウ) 事例・事実㉝(返戻金等の入金について)	福祉管理課				○
42	151	意見 25	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(4) 返還金・徴収金処理	② 返還金、徴収金の管理回収	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (オ) 事例・事実㉞(法的回収方法)	福祉管理課	○			
43	152	意見 26	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(4) 返還金・徴収金処理	② 返還金、徴収金の管理回収	ウ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断 (カ) 事例・事実㉟(債権放棄について)	福祉管理課				○

No.	頁	指摘/意見	項目1	項目2	項目3	項目4	該当課	各課への照会結果 (※指摘：●、意見○)			
								検討中	対応中	措置報告済	対応困難
44	162	指摘 18	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(5) 保護の停止・廃止	③ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断	ク 事例・事実㉔(ケースワーカーからの再三の保護辞退の提案)	第一福祉課 第二福祉課			●	
45	163	意見 27	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(5) 保護の停止・廃止	③ 事例・事実とこれに対する合規性・3E判断	ケ 事例・事実㉔(失踪廃止)	福祉管理課	○			
46	167	意見 28	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(6) その他ケース対応	① 家主から被保護者に対する家賃増額請求への対応	ウ 合規性・3E判断	福祉管理課			○	
47	171	指摘 19	2 保護開始決定から停止・廃止まで	(6) その他ケース対応	② 被保護者からケースワーカーに対する苦情への対応	ウ 合規性判断	第一福祉課 第二福祉課			●	
48	172	意見 29	3 ケースワーカー業務の支援体制	(1) 生活保護システム関係	③ 監査人の意見		福祉管理課	○			
49	176	意見 30	3 ケースワーカー業務の支援体制	(2) 生活保護相談員	③ 監査人の指摘及び意見		福祉管理課			○	
50	176	指摘 20	3 ケースワーカー業務の支援体制	(2) 生活保護相談員	③ 監査人の指摘及び意見		福祉管理課			●	
51	178	意見 31	3 ケースワーカー業務の支援体制	(3) 生活保護事務支援員	③ 監査人の意見		福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課			○	
52	180	指摘 21	3 ケースワーカー業務の支援体制	(4) 暴力行為等対策員	③ 監査人の指摘及び意見		福祉管理課			●	
53	180	意見 32	3 ケースワーカー業務の支援体制	(4) 暴力行為等対策員	③ 監査人の指摘及び意見		福祉管理課 第一福祉課 第二福祉課			○	
54	184	意見 33	3 ケースワーカー業務の支援体制	(5) 就労促進員	③ 監査人の意見		第一福祉課 第二福祉課			○	
55	188	意見 34	3 ケースワーカー業務の支援体制	(6) 就学促進員	③ 監査人の意見		福祉管理課			○	
56	191	意見 35	3 ケースワーカー業務の支援体制	(7) 生活保護調査員	③ 監査人の意見		福祉管理課			○	
57	191	意見 36	3 ケースワーカー業務の支援体制	(7) 生活保護調査員	③ 監査人の意見		福祉管理課			○	
58	194	意見 37	3 ケースワーカー業務の支援体制	(8) 生活保護医療等適正化推進員	③ 監査人の意見		福祉管理課			○	
59	197	意見 38-(1)	3 ケースワーカー業務の支援体制	(9) 生活保護医療相談員	③ 監査人の意見		福祉管理課			○	
60	197	意見 38-(2)	3 ケースワーカー業務の支援体制	(9) 生活保護医療相談員	③ 監査人の意見		福祉管理課			○	
61	198	意見 39	3 ケースワーカー業務の支援体制	(9) 生活保護医療相談員	③ 監査人の意見		福祉管理課			○	
62	199	意見 40	3 ケースワーカー業務の支援体制	(10) 生活保護収納管理員	③ 監査人の意見		福祉管理課			○	
63	202	意見 41	3 ケースワーカー業務の支援体制	(11) 高知市金銭管理支援業務受託者	① 契約締結手続の合規性	イ 委託先業者選定手続の合規性 (イ) 合規性・3E判断(監査人の意見・指摘)	福祉管理課			○	
64	208	意見 42	3 ケースワーカー業務の支援体制	(11) 高知市金銭管理支援業務受託者	② 契約履行状況の合規性	ウ 合規性判断	福祉管理課			○	
65	211	意見 43	3 ケースワーカー業務の支援体制	(11) 高知市金銭管理支援業務受託者	③ 契約履行状況の3E	エ 3E判断	福祉管理課			○	
66	223	意見 44	4 ケースワーカーの業務改善と労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～	(3) 監査人の指摘・意見	① 人員の拡充		人事課 行政改革推進課			○	
67	223	意見 45	4 ケースワーカーの業務改善と労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～	(3) 監査人の指摘・意見	② 業務の効率化の方策	ア ケースファイルの電子化	福祉管理課	○			
68	224	意見 46	4 ケースワーカーの業務改善と労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～	(3) 監査人の指摘・意見	② 業務の効率化の方策	イ 非常勤職員の増員	福祉管理課	○			
69	224	意見 47	4 ケースワーカーの業務改善と労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～	(3) 監査人の指摘・意見	③ ケースワーカーの安全確保		第一福祉課 第二福祉課			○	
70	224	意見 48	4 ケースワーカーの業務改善と労務改善～監査人が見たもの聞いたこと～	(3) 監査人の指摘・意見	③ ケースワーカーの安全確保		福祉管理課			○	