

# 包括外部監査結果に係る措置状況報告書

【平成25年度 生活保護に関連する事務事業について】

(平成28年3月)

東大阪市監査委員



東大阪監査公表第18号

平成28年3月25日

東大阪市監査委員	柴田敏彦
同	牧直樹
同	西田和彦
同	鳥居善太郎

包括外部監査の結果に基づく措置状況の公表について

平成25年度包括外部監査の結果に関し、措置を講じた旨の通知があったので、地方自治法第252条の38第6項の規定により別紙のとおり公表します。

## 包括外部監査の結果に基づく措置状況

### 1. 監査の種類

包括外部監査

### 2. 監査の対象

平成25年度監査テーマ

「生活保護に関連する事務事業について」

### 3. 監査結果に基づく措置状況

監査結果に基づく措置状況については別紙のとおり

## 凡 例

編集の都合上、図表については、掲載を省略しています。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【1】- (1)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護の開始手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書22頁】

(1) 申請者に対して申請日付を漏れなく記入するよう指導すべき

保護申請時の必要書類となる「保護申請書」を確認したところ、申請者が記載する署名欄の日付が記入されていないものが見受けられた。

法第24条において、保護の開始の申請があったときは、保護の要否、種類、程度及び方法を決定し、申請者に対して書面をもって、原則として14日以内に通知しなければならない旨が定められている。申請日付は当該決定を通知すべき期間の起算点となる重要な情報であるため、申請を受け付けるにあたって、申請者に日付の記入を求めることは必須であると考えられる。この点について生活福祉室に質問したところ、大阪府施行事務監査においても同様の指摘を受けており、記載漏れがないように確認しているとのことであった。

条文上も「申請のあった日から」とされており、「申請を受理した日から」とはされていない。よって、保護申請書の受け付けにあたっては、申請者に対して申請日付を漏れなく記入するよう指導すべきである(結果番号1)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

過去においては指摘いただいたように、申請日付が漏れている保護申請書も散見されましたが、大阪府施行事務監査でも同様の指摘があり、平成21年度より生活保護の申請時には申請者自身により申請日付を記載いただくよう、記載時に説明を行っております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【1】- (2)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護の開始手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書23頁】

(2) 申請の意思の有無を確認し、面接記録票に記録すべき

面接記録票には、申請の意思の「あり」、「なし」を記載する欄が設けられている。平成25年3月の面接記録票を確認したところ、当該記載欄に何のチェックも入っていないものが散見された。面接相談員が面接事務を行うにあたって使用する「面接の手引き」には、「申請の意思のあり、なしについては、必ず確認のうえ、記載すること。」と記載されている。また、法第7条(申請保護の原則)において「保護は、要保護者、その扶養義務者又はその他の同居の親族の申請に基づいて開始するものとする。」と定められているとおり、申請により保護手続が開始となるため、申請の有無は重要な確認事項である。

したがって、面接時において申請の意思の有無を必ず確認し、面接記録票にその記録を適切に残すべきである(結果番号2)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

申請の意思については、面接相談時に必ず確認を行っておりますが、過去においては制度説明のみの場合など、「申請の意思のあり、なし」について記載を行っていない事例が散見されておりました。大阪府施行事務監査でも同様の指摘を受けており、平成23年度より申請の意思がないことが明確であっても、申請の意思については内容を相談記録票に記載するように指導を行っております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【1】- (3)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護の開始手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書23頁】

#### (3) 申請時の訪問調査を要領どおりに行うべき

生活保護の申請があった場合、申請者の生活実態を把握し保護の要否及び程度を決定するため、家庭訪問による訪問調査を行う。市では訪問調査をより適切に行うために「訪問調査活動の充実実施要領」を定めており、保護申請時には、原則として申請書の受理後1週間以内に訪問調査を行うこととされている。

しかしながら、申請時の家庭訪問時期について調査したところ、初回の家庭訪問が保護申請から2週間経過した保護決定日と同日に行われているケースがあった。

申請時の家庭訪問調査は保護の要否決定に重要な影響を及ぼすことも想定されるため、当該要領に従って適時に行うべきである(結果番号3)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

指摘いただいたように、過去においては保護申請から2週間経過した保護決定日と同日に家庭訪問が行われているような事例がありましたが、現在は保護の申請を受理した後は特段の理由がある場合を除き、早期に家庭訪問調査を実施し、原則として14日以内に決定を行うように指導をしております。また、現在、内部点検にて保護申請の法定期間内処理の状況を管理職により確認しており、今後も進めてまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【1】- (4)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護の開始手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書23頁】

(1) 扶養届書[※]の送付を行い、その調査内容を適切に記録すべき

要保護者の扶養義務者に対し扶養義務の履行について照会する文書として「扶養届書」があるが、その入手状況を確認したところ、調査すべきと思われる扶養義務者に対して扶養届書の送付が行われていないものが確認された。

生活保護制度の基本原理の一つに「補足性の原理」があり、具体的には法第4条第2項に、「民法(明治29年法律第89号)に定める扶養義務者の扶養及び他の法律に定める扶助は、すべてこの法律による保護に優先して行われるものとする。」と定められている。したがって、保護の実施要領[※]に沿って調査が必要と判断した扶養義務者に対しては扶養届書の送付を行い、その調査内容を適切に記録すべきである(意見番号1)。

#### [※]扶養届書

生活保護の申請が行われた際に、福祉事務所が扶養義務者に対して送る文書。申請者に対する扶養の意思を確認するためのものであり、金銭による扶養のみならず精神的扶養の意思も確認する。

#### [※]保護の実施要領

法に基づき保護を実施するにあたり、昭和38年4月1日付、厚生事務次官通知及び厚生省社会局長により取扱いが示された通知。随時、必要な改正が行われている。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

扶養義務者への調査については、保護申請時や開始後も適宜で実施しております。調査の過程にて、扶養届けによる調査を実施する必要がないと判断された扶養義務者や扶養届けの送付は行ったものの、返送されていない場合もあります。

扶養義務調査を行う者の選定やその経過等の記録が不足していることは認識しており、今後、研修を実施する予定です。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【1】－(5)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護の開始手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書24頁】

(2) 調査依頼書[※]を再発送し、資産の状況を把握するよう努めるべき

法第29条による調査の調査依頼書を確認したところ、金融機関から「フリガナ無しのため調査不能」と記載されている調査依頼書があった。その後の経過を確認したところ、フリガナを記載するなどして金融機関へ再度発送がされていなかった。また、この他にも旧住所の記載漏れ(調査依頼書に記載している現住所や旧住所と一致しない限り、回答しない金融機関もあるため、旧住所を適切に記載することで、調査の効果が上がることを期待できる)や、金融機関からの回答が未了であるにもかかわらず、その理由が付記されずにそのままとなっているものもあった。

法第4条において、保護はその利用し得る資産を最低限度の生活の維持のために利用することを要件としているため、法第29条に基づく調査の進行を管理して、適切に調査を行い、その結果をもとに保護の要否を判断すべきである(意見番号2)。

また、調査依頼先となる金融機関等が適切に本人確認を行って回答できるように、調査依頼書には、フリガナ、旧姓、旧住所など、提供できうる情報を漏れなく記載すべきである(意見番号3)。

#### [※]調査依頼書

法第29条に基づく調査において金融機関等に対して被保護者の資産の保有状況を照会する文書。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末】

#### 《意見2》(未措置)

法第29条に基づく調査を適切に実施するために、必ず調査すべき金融機関をグループ化し、調査内容に差異が生じないように努めています。また、その進行管理についても、査察指導員によるチェックを行っております。なお、今後は生活保護システムの再構築の際にはシステム内で進行管理ができるよう検討を行っております。

#### 《意見3》(未措置)

法第29条調査を行う際には調査依頼書に、フリガナ、旧姓、旧住所など、提供できうる情報を漏れなく記載するように指導しております。今後、研修などの機会を通じて周知を図ってまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【2】- (1)
回答所属	生活福祉室
項目	支給手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書26頁】

#### (1) 未渡しとなっている現金を適切に管理すべき

窓口支給される保護費のうち被保護者が受取りに来ず未渡しとなったものは、被保護者ごとに封筒に入れたまま精算手続を行うまで福祉事務所で管理されている。

これら現金の管理状況について質問したところ、前渡資金精算時に市に返還する現金については実査を行うものの、それ以外の現金については実査を行っていないとのことであった（毎月の精算時には精算対象とならない現金が常に存在する。中福祉事務所を例にとると、9月2日に支給予定の保護費が未渡しとなった場合、その精算は10月半ばに行われる。当該精算対象金額については実査を行うものの、この時点では10月2日支給保護費の未渡し分も福祉事務所に保管されており、これについて実査が行われていない）。これら実査を行わない未渡し保護費の管理方法については、毎月の定例支給日に前月以前の未渡し保護費について、封筒数を点検し支給件数との一致を確かめているのみである。

福祉事務所で保管している全ての現金を一時に実査しない場合、盗難等で不足額があったとしても、実査対象外の封筒から現金を移動させることで精算すべき金額があるように操作することにより、それを発見できないリスクがある。

したがって、未渡し保護費の精算時には精算対象外となっている保護費についても、封筒数を点検する定例支給日以外のある一定時点（毎月末など）で現金出納簿残高と現金有高の照合を行うべきである（結果番号4）。なお、事務処理の便宜を考慮して封筒の数をカウントするにとどめるのであれば、複数の担当者によって現金を封入するとともに、封印を行うべきである（現状では各封筒はホッチキス止めされているのみであるため、封筒の数を数えるのみでは現金実査の代替手続として不十分である）。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容：平成27年12月末（見解の相違）】

現在、福祉事務所では支給日の直後や日々の業務終了直前に封筒の数と受領印、システム内データとの照合を行っております。

適宜とはいえ、封筒を開封して確認することにより、再度封入する際に誤封入が発生するリスクがあるなど、開封しての照合によるデメリットもあると考えます。

なお、現在、搬送仕分業務により委託事業者が封入した封筒については原則、福祉事務所で開封を行っておりません。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【2】- (2)
回答所属	生活福祉室・西福祉事務所
項目	支給手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書26頁】

#### (2) 西福祉事務所の未渡し保護費を夜間金庫で保管すべき

西福祉事務所では、執務時間外は福祉事務所内の鍵付きの金庫に未渡し保護費を保管しており、夜間金庫を利用していない。理由について質問したところ、銀行の営業時間が福祉事務所の執務時間と合わずに業務に支障が出ること、銀行までの移動中の安全が担保できないことなどが原因とのことであった。そのため、現在は年末年始など職員が長期不在となる期間のみ警備会社に現金保管を委託している状況である。

執務時間外に福祉事務所内に多額の現金が保管されている場合、盗難や紛失等のリスクが高くなるため、現金の保管は原則として夜間金庫を利用すべきである(結果番号5)。なお、夜間金庫の利用が困難な場合は、警備会社での現金保管を全面的に導入することを検討すべきである。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

現在、西福祉事務所にて日々保管している現金について、それを収納できるスペースを有する貸金庫がなく、事務所内金庫にて管理しています。

なお、現在、西福祉事務所では防犯カメラを設置するなど、適切に管理が行えるように努めております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【2】－(3)
回答所属	生活福祉室
項目	支給手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書27頁】

(3) 未渡しとなった保護費を財務規則に従って精算すべき

市の財務規則では前渡資金の精算に関して次のとおり定められており、「常時の費用に係るもの」に該当する保護費については原則として翌月5日までに精算することが必要である。

東大阪市財務規則第43条第1項  
(前渡資金の精算)

資金前渡職員は、常時の費用に係るものについては、前月分ものを翌月5日(その日が休日に当たるときは、その日の直後の休日でない日)までに、随時の費用に係るものについては、資金交付の目的が完了した日から休日を除いて5日以内に、精算命令書に証拠書類を添えて、当該支出を命令した各部等の長に提出しなければならない。

上記規則の運用状況を確認したところ、中福祉事務所では前月分を翌月半ばに精算しており、また、西福祉事務所では翌月末や翌々月初めに精算が行われていた(具体的には、10月2日支給の保護費が未渡しとなった場合、財務規則に従えば11月5日までに精算すべきであるが、中福祉事務所では11月半ば、西福祉事務所では11月末や12月初めにそれぞれ精算されている)。

この点について担当者に質問したところ、毎月の支給日に窓口に来ることができない被保護者もあり、前渡資金の精算後に保護費の支給を求められた場合に支給手続が煩雑になることが原因であるとのことであった。しかしながら、長期にわたって福祉事務所で多額の現金を保有しておくことはリスク管理上も極めて問題である。

したがって、未渡しとなった保護費について財務規則の定めに従って精算すべきである(結果番号6)。なお、保護費は毎月原則として2日に支給されており、前月以前の分について規則どおりの精算をいったん実施して再度支給手続を開始しても、被保護者の生活資金に特段の支障はないと思われる。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(一部措置済み)】

未渡しとなった保護費について、過去より庶務担当が作成した未受領者リストを月末に保護担当に回付し、確認を行っておりました。

今回の指摘を受けて、平成26年度より月の中旬にもリストを回付し、確認を強化し、翌月の5日を目途に精算できるように作業を行っております。

今後、速やかな精算処理が行えるように事務改善に努めてまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【2】- (4)
回答所属	生活福祉室
項目	支給手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書27頁】

#### (4) 事務処理のルールを遵守すべき

平成15年6月に、平成13年度以前の未渡し保護費約8百万円が東福祉事務所内の金庫に保管されていたことが判明した。また、西福祉事務所において約2百万円の保護費が職員によって横領されていたことも判明した。市では、これらの不祥事を契機として東大阪市福祉事務所不適正事務事件再発防止対策委員会を設置し、平成15年8月19日に最終報告をとりまとめている。当該報告では、再発防止のための事務処理の是正及び改善策を提示している。

しかしながら、中福祉事務所及び西福祉事務所でその遵守状況について確認したところ、いずれの福祉事務所においても遵守されていない項目があった。遵守されていなかった項目は次のとおりである。

報告書に記載されている是正・改善策の中には、庶務係職員が担当する事務の定期的なローリングなど、福祉事務所をとりまく環境の変化により実態にそぐわなくなっているものもある。しかしながら、多額の現金を取り扱う福祉事務所における現金管理の重要性はいくら強調しても強調し過ぎることはない。

実態に即した管理ルールを設けるとともに、その運用を福祉事務所に任せきりにするのではなく、生活福祉室が遵守状況を定期的にモニタリングすべきである(結果番号7)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(一部措置済み)】

他の業務にも共通しますが、同一職員が同一業務に長期間従事することは管理上の問題や組織の活性化からも好ましくなく、本市でも人事異動は一定のサイクル(5年)で実施しております。

また、各福祉事務所の庶務担当者として生活福祉室にて庶務担当者会議を不定期にて開催しており、その中でルールの見直しやそのモニタリングを実施し、各福祉事務所とともに、現状の体制の中で、定期の業務ローリングを行うなど、人事異動以外でも一定業務に長期間従事しないよう取り組みは行っております。平成27年度にはケースワーカーの現金取扱いに関する規定を見直すなど、業務内容のモニタリングも実施しております。

今後、生活福祉室において上記のモニタリングを定期的実施できるよう取り組んでまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【2】－(5)
回答所属	生活福祉室
項目	支給手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書29頁】

(1) 保護費を受領していない被保護者を適時に把握し、早期の受領を促すべき

窓口支給の保護費について市の財務規則上は翌月5日までに精算することとなっている。しかしながら、支給月の翌月6日以降も保護費を取りに来る被保護者がいるため、実際の精算は規則上の期日から大幅に遅延して行われている(結果番号6参照)。

ケースワーカーは自分が担当する被保護者に対する保護費が未渡しとなっていることを庶務担当から未受領者リストがおおよそ2～3週間後に回付されるまで把握していないため、被保護者に対する連絡や早期に受領させるための指導が適時に行われていない(なお、支給日を過ぎて受領する被保護者が多いほか、臨時的支給の未受領者もいるため、庶務担当による未受領者のリストアップは支給月の月末までかかっている)。

保護費の支給が遅延することにより、福祉事務所職員が現金を取り扱うことに伴うリスク(紛失や盗難、私的流用など)が増大するとともに、何らかの事情で支給日に窓口に来ることができなかった被保護者の状況把握が適時に行えない可能性がある。

したがって、保護費を受領していない被保護者を適時に把握する仕組みを構築するとともに、ケースワーカーは把握した被保護者に対して早期の保護費受領を促すべきである(意見番号4)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

保護費を受領していない被保護者をケースワーカーが適時に把握できるように、過去より庶務担当が作成した未受領者リストを月末に保護担当に回付し、確認を行っておりました。

今回の指摘を受けて、平成26年度より月の中旬にもリストを回付し、確認及び受領の促進を強化しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【2】- (6)
回答所属	生活福祉室
項目	支給手続

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書29頁】

#### (2) 保護費の口座振込支給を促進すべき

各福祉事務所の窓口での保護費の支給は毎月2日(年初の1月と年度初めの4月を除く)に行われている。

具体的には、被保護者が窓口の庶務担当に印鑑を提示のうえ、庶務担当が生活保護支給明細書の受領欄に受領印を押印し、「生活保護受給証」の登録印鑑と不整合がないか確認したうえで、保護費の入った封筒を被保護者に手渡ししている。

当該受領印は被保護者本人により押印されていないが、これは上記支給明細書には同一ページに他の被保護者の世帯主氏名や扶助費が表示されており、これが見えないようにする必要があるので、また、窓口支給件数が約900件程度になる場合もあり、他の被保護者への支給状況を都度隠して受領印を求めると時間を要し、当日中に支給が完了しないことも理由のひとつであるとのことであった。

これまでのところ、支給額の過不足に係るトラブルが生じたことはなく、庶務担当者が押印することにより問題が生じたことはないとのことであるが、受領確認を目的に押印を行う趣旨からすると被保護者以外の者による押印は適切であるとはいえない。

そのため、現在窓口支給件数の削減を進めているが、引き続き口座振込への変更を促進すべきである(意見番号5)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

包括外部監査指摘後に窓口支給件数を全受給世帯の10%以下にまで削減する事を目標と設定し、取り組みを進めてまいりました。

包括外部監査実施時点では11.6%であった窓口支給割合が平成27年12月には8.7%まで削減されました。

今後も継続的な取り組みとして窓口支給の削減に努めてまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】- (1)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書30頁】

(1) 資産の保有状況を厳格に調査し、適切な処分指導を行うべき

「生活保護法による保護の実施要領について」(昭和36年4月1日発社第123号厚生事務次官通知)の「第3資産の活用」においては、最低生活の内容としてその所有又は利用を容認するに適しない資産は、原則として処分する旨が定められている。

福祉事務所では、自動車を保有している被保護者の情報を台帳において把握しているが、処分保留のまま1年以上経過しているものが散見された。

課長問答集問第3の9-2では、『概ね6ヵ月以内に就労により保護から脱却することが確実に見込まれる者であって、保有する自動車の処分価値が小さいと判断されるものは、その処分を最長1年間保留することができる。』とされていることから、一定期間経過後には、当該問答集に沿って適切に処分指導を行うべきである(結果番号8)。

また、平成24年度に自動車の保有について「生活保護情報ホットライン」に寄せられた情報は11件あった。自動車の保有が疑われる場合は被保護者からの聞き取りを速やかに行うとともに、ナンバーが判明している場合は運輸局に調査を委託するなど、資産の保有状況を適切に調査し、当該調査の結果をケース記録票へ適切に記録すべきである。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

包括外部監査の指摘を受けて、処分保留となっている車の保有容認を再度検討し、指摘の事案については適切に処理をいたしました。

なお、新システムにて資産状況をシステム内で情報保有し、事務所で一元管理が行えるように検討を実施しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】－(2)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書31頁】

#### (2) 求職活動状況報告書を毎月提出させるべき

「就労可能な被保護者の就労及び求職状況の把握について」(平成14年3月29日社援発第0329024号厚生労働省社会・援護局長通知)においては、査察指導員やケースワーカーが被保護者の求職活動状況を把握し管理することで、適切な指導援助を行うため、稼働能力がありながら就労していない被保護者に対し「求職活動状況報告書」を毎月提出させることが定められている。しかしながら、当該報告書の入手状況を確認したところ、毎月提出を受けていないものが確認されたため、当該通知に従って毎月提出させるべきである(結果番号9)。

なお、査察指導員は、基準額改訂時や期末一時扶助支給時に全件のケースファイルを、また、保護の変更決定時に当該ケースファイルを確認するとのことであるが、現状のチェック体制において、上記のような提出漏れのケースが散見されたため、提出書類に漏れがないかを確認できる仕組みを構築する必要があると考える。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

稼働能力がありながら就労していない被保護者に対し「求職活動状況報告書」を毎月提出させ、活動内容の確認に努めるよう、平成26年度に研修等で周知を行っております。また、傷病等による求職活動が困難な場合などは、ケース記録に理由の付記を行うなど、現状が分かるように努めていますが、世帯類型の変更など、適宜、必要な処理も行っております。

なお、新システムでは「求職活動状況報告書」の提出状況をチェックする機能を付加できるように検討をしております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】－(3)
回答所属	生活福祉室・中福祉事務所
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書31頁】

#### (3)「てびき」に従って年金調査業務を実施すべき

ケースワーク業務の一部である被保護者の年金調査業務について、平成21年度から年金受給資格の調査と受給手続の援助を専門とする年金受給推進員を配置し、ケースワーカーと連携して年金調査関係業務を行っている。年金調査活動によって被保護者の年金収入が判明した場合、その受給額分については収入認定となり保護費が削減される場合がある。

年金受給推進員が行う調査の概要、手順、方法などについては、「生活保護受給者年金受給推進事業利用のてびき」に定められており、調査の方法は次のように規定されている。

#### (調査の方法)

文書による調査(ケース記録による生活歴・職歴の把握)、年金事務所への照会調査及び要保護者本人からの職歴、年金加入歴等の聴き取り調査を主な方法とする。なお、要保護者本人からの職歴、年金加入歴等の聴き取り調査は原則として来所によるものとする。

ところが、平成25年1月から3月までの3ヵ月間については、中福祉事務所では年金受給推進員による年金加入歴の調査が行われていなかった。「生活保護受給者年金受給推進事業利用のてびき」に従って年金調査業務を行うべきである(結果番号10)。

なお、平成27年10月には年金強化法が施行され、現在加入歴300ヵ月で発生する年金の受給権が120ヵ月と短縮されることとなる。現在、年金を受給していない被保護者については早急に加齢の確認を行い、施行時には速やかに年金を受給できるような体制を整備しておく必要があると考える。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

平成25年度から「生活保護受給者年金受給推進事業利用のてびき」に従って、委託事業にて年金調査業務を実施しており、現在、精力的に加齢調査を実施しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】－(4)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書32頁】

(4) 重点的扶養能力調査対象者の選定に関して市の方針を定めるとともに、調査結果を適切に記録すべき

法第4条第2項によると、民法に定める扶養義務者、すなわち直系血族及び兄弟姉妹の扶養が生活保護よりも優先される。そのため、生活保護申請時や保護開始後に扶養義務者の存在が判明した場合には、扶養の意思を調査する。具体的には、まず要保護者又は被保護者からの聴取等により扶養義務者の存否、居所及び関係性について確認し、確認した扶養義務者の居所が不明の場合には戸籍調査を行う。また、扶養義務者の収入等の状況について法第29条による調査を実施する。そのうえで、一定の援助の見込みがある者を重点的扶養能力調査対象者とし、最低年に1回扶養義務者の訪問や扶養届書の送付などにより、扶養の意思を問い合わせる。

しかしながら、市では重点的扶養能力調査対象者の選定に関して一定の方針が定められておらず、ケースワーカーごとに選定水準が異なる状況にある。また、申請時には「扶養義務者の報告書」の提出を求め扶養義務者の存否・居所を確認し、扶養義務調査対象者の名前や住所等を記載する所定の様式があるものの、調査を行った結果や収入の状況、重点的扶養能力調査対象者であるかどうかを記載する欄が設けられていなかった。重点的扶養能力調査対象者の選定を適切に実施しなければ、本来必要と判断される扶養義務調査が適切に行われないことになる。

効果的に扶養義務調査を行うため、重点的扶養能力調査対象者に選定する一定の方針を定めるべきである(結果番号11)。また、ケース記録票には扶養義務調査を行った結果などを記載する欄を設けるとともに、その進捗状況を適切に記録・管理すべきである(結果番号12)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末】

〈結果11〉(未措置)

重点的扶養能力調査対象者に選定する一定の方針について、検討を進めております。効果的な扶養義務調査を早期に実施できるよう努めてまいります。

〈結果12〉(未措置)

ケース記録票には扶養義務調査の結果を適切に記載できるよう、平成26年度以降、研修等では周知してまいりました。今後はマニュアルを作成するなど、広く周知が行えるように努めてまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】－(5)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書32頁】

#### (5) 訪問格付に従った家庭訪問を実施すべき

被保護者の実情に応じた支援を行うことによって早期の自立を促す観点から、ケースワーカーによる家庭訪問は生活保護業務の中でも特に重要な業務である。市では、平成21年度に「家庭訪問実施プログラム」を策定し、訪問計画の策定、家庭訪問の実施、記録の作成の3つに家庭訪問のプロセスを分解するとともに各プロセスでのケースワーカーと組織(査察指導員含む)の責任を明確にすることで適切な家庭訪問の実施を促進する方針を打ち出している。

しかしながら、生活保護業務の複雑化、事務量の膨大化のなかで訪問格付に従った訪問が行われておらず、大阪府の生活保護法施行事務監査でも十分な訪問活動ができていないとの指摘を受けているところである。

平成25年10月1日を起点に過去1年間でまったく家庭訪問が実施されていない世帯数は次のとおりである。

自主的内部点検において6ヵ月間未訪問となっている被保護者のリストを抽出し、3ヵ月に一度の頻度でケースワーカーに配布している。しかし、査察指導員は長期未訪問の状況が解消されたかどうかの事後チェックはしておらず、長期にわたって未訪問となっている理由すら把握できていないケースもある。長期未訪問リストを定期的に出力するだけでなく、査察指導員によるモニタリングを行うことで、適切な訪問活動の実施に努めるべきである(結果番号13)。また、生活福祉室でも1年間一度も家庭訪問を実施できていない世帯を抽出して理由を聴取するなど、2重チェックの方法を検討すべきである(結果番号14)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末】

#### 《結果13》(措置済み)

長期未訪問世帯の解消に向けて、平成26年度より各事務所において査察指導員によるモニタリングを目的として内部点検を年1回は実施しております。

#### 《結果14》(未措置)

マネージメントについては福祉事務所が主体となって行なうべきことであると考えておりますが、3福祉事務所共通の課題であることは認識しておりますので、生活福祉室が中心となって仕組みの構築に努めてまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】－(6)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書34頁】

#### (6) 必要書類の徴取や各種調査・検討を適切に行うべき

収入申告書の管理状況、医療要否意見書[※]の発行状況、家庭訪問の状況等を質問したところ、以下の事実が確認された。

・被保護者は傷病による生活保護受給であり就労困難と判断されるため、6ヵ月に1回半年分の収入申告書を徴取することが必要なところ、平成24年10月分の収入申告書のみが徴取されており、その前5ヵ月分の収入申告書が徴取漏れになっていた。

・傷病ケースであるため、定期的な病状の把握が必要なケースであるが、医療要否意見書が発行されていなかった。

・生活保護開始にあたり、自立支援プログラム活用検討票で稼働能力判定会議に諮る旨の記載があるが、稼働能力判定会議にかけられておらず、その理由も明らかになっていなかった。

・平成24年5月に保護を開始し、訪問格付は「Cランク(3ヵ月に1回訪問)」となっているが、システムに入力された家庭訪問の結果は平成24年11月29日のみであり訪問基準が遵守されていない。

いずれも保護開始決定後の調査、フォローが不十分な事項であり、例えば収入認定が遅延することで法第63条返還金の返還事務の負担や不納欠損が発生するリスクがある。また、訪問格付に従った家庭訪問が行われないことにより自立支援を適時適切に行えないリスクもある。

このため、要件を充足した必要書類の徴取、稼働能力判定会議での検討及び訪問格付に従った家庭訪問などを適切に行うべきである(結果番号15)。

#### [※]医療要否意見書

生活保護受給中の患者が医療機関で医療を受けるにあたり、生活保護の実施機関である福祉事務所が、その患者の病状の把握等を目的として、医療機関に意見を求めるための書類。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

福祉事務所でも包括外部監査の指摘内容については、共有しており、ケースワークでの実施、査察指導員による確認において実施に努めております。

また、家庭訪問については、平成26年度に家庭訪問プログラムを改正し、適切な訪問頻度の確保およびその実施について内容を追記しました。その周知を平成26年1月、平成27年1月に研修を実施しました。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】- (7)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書34頁】

#### (1) 法第29条調査の進捗管理を適切に行うべき

生活保護手続においては申請者の収入や資産状況の把握において、本人による申告が基本となる。しかしながら、給与明細や預金通帳等の証拠がなければ自己申告の信頼性は必ずしも高くない。そこで法第29条では、資産及び収入の状況について、銀行や雇用主等に報告を求めることができるとされている。

市では保護申請があった時点及びその後必要と認められた時点で調査を行っており、その調査先は決裁書で把握している。しかしながら、閲覧した決裁書の中に、調査の回答があったかどうかのチェックが行われていないケースがあった。

回答があったものは原本をケースファイルに綴じているものの、回答の有無を一覧で確認できなければ、後から査察指導員やケースワーカーが見たときどこまで回収が進んでいるのか直ちに把握できない。

必要な調査が漏れなく行われているかどうかを効率的に把握するため、決裁書に記載した調査先の消し込みを漏れなく行うなど、法第29条調査の進捗状況を適切に管理すべきである(意見番号6)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

法第29条調査について、決裁書に記載した調査先の消し込みを漏れなく行うなど、法第29条調査の進捗状況を適切に管理すべきとの指摘を受け、現在、査察指導員において消し込みを行ってま

す。  
また、更なる正確性や効率化を目指し、平成28年度末に稼働する新システムにおいて管理を検討しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】－(8)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書35頁】

#### (2) 被保護者の申告漏れを防ぐ仕組みを構築すべき

児童扶養手当や児童手当の支給を受けている場合、当該手当は収入として認定され、保護費がその金額分削減される。

しかしながら、これらの手当の受給資格があるにもかかわらず、被保護者の中には当該手当の申請をしていない者がいる。

ケースワーカーは、被保護者の家族構成より当該手当の対象者であるか否かを容易に判断できるため、他法活用の観点から未申請の被保護者に対しては申請の指導を行う必要がある(意見番号7)。また、申請後に速やかな報告を義務付けるとともに、国民年金課と適宜連携を図るなどして、被保護者の申告漏れを防ぐ仕組みを構築すべきである(意見番号8)。

なお、現在の生活保護システムは、児童扶養手当の情報を取り込むことができないとのことであるが、システムの更新にあたっては、生活保護システムにおいても児童扶養手当や児童手当の受給状況を把握できるようにすることが望まれる。

### ・措置状況内容

【措置状況内容：平成27年12月末】

《意見7、8》(一部措置済み)

児童扶養手当の支給情報については、平成25年度より国民年金課より支給決定後の情報の提供を受け、被保護者に対する申請指導への活用や被保護者の申告漏れを防ぐことができる仕組みを構築しております。

児童手当についても受給する者の変更手続き等、申請指導が必要となりますが、個々に国民年金課への電話による状況確認が実行できていることから、現在、情報の提供は受けていませんし

また、平成28年度末を目途にシステム再構築を進めており、指摘のデータの取り込み等も検討しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】－(9)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書35頁】

#### (3) 訪問格付の見直しを適切に実施すべき

訪問計画に基づいた家庭訪問が実施できていない世帯の中には、そもそも訪問格付自体が適切でないケースも含まれているのではないかとと思われる。訪問計画の見直しは訪問調査活動の充実実施要領によると、以下のように規定されている。

- A. 月間訪問計画策定時に査察指導員と地区担当員(ケースワーカー)で協議する。
- B. 訪問記録の決裁に査察指導員と地区担当員(ケースワーカー)で協議する。
- C. ケース診断会議、支援検討会議等での判断による。

しかし、訪問格付の見直しには正当な理由が必要とされていることもあり、ケースワーカーが訪問格付を適時に見直ししていない可能性がある。

訪問格付の見直しが適時に行われないことにより、訪問頻度が過剰となり、ケースワーカーの負担となっている可能性がある一方、家庭訪問が必要な被保護者に対して適切な家庭訪問が行われていない可能性もある。真に必要な家庭訪問を計画的に実行するため、訪問格付の見直しを適切に行うべきである(意見番号9)。

また、訪問格付の見直しを行ってもなお、計画に沿った訪問が実行できない場合にはその理由を探り、長期未訪問についての改善方法を検討すべきである(意見番号10)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末】

#### 《意見9》(措置済み)

真に必要な家庭訪問を計画的に実行するため、平成26年度に家庭訪問プログラムの見直しを行いました。また、訪問計画策定に関する研修を実施し、適切な訪問格付の設定が行えるように今後も努めています。

#### 《意見10》(措置済み)

平成26年度より長期未訪問世帯の解消を目的に実施している内部点検時には、訪問が実行できないケースワーカーから事情を聴取し、原因分析や業務過多となっているケースワーカーの確認およびその解消方法の検討に努めております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】-(10)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書35頁】

#### (4) 事務マニュアルを体系化し、その可視化の改善を図るべき

生活保護の事務手続に係る各種マニュアルは存在しているが、生活保護の各局面(相談対応、保護開始前調査等)に応じた体系となっていない。これらのマニュアルは庁内のイントラネットのキャビネットに格納されているが、キャビネット内には、マニュアル以外の連絡文書等も混在しており、整理が十分に行われていなかった。

どの手続に係るマニュアルがどこに整理されているかについて一覧形式で整備されていないため、マニュアルの重複や漏れが生じるリスクがある。また、参照したいマニュアルを見つけられなかったり、見つけるのに必要以上の時間がかかるなど事務の効率性を阻害している可能性もある。

生活保護に係る事務を有効かつ効率的に行うため、マニュアルを体系化するとともに、その可視化の改善を図るべきである(意見番号11)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

業務マニュアルの整理については生活福祉室の共有キャビネットに必要な資料を掲載しておりますが、現時点ではまだ、適宜必要に応じて更新するのみで、体系化して一覧化するなどの作業が行っていません。今後、取り組んで参ります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】-(11)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書36頁】

#### (5) 援助方針の策定期期の早期化を検討すべき

生活保護制度における援助方針は、対象世帯が抱える課題に即して十分な検討を行い、具体的に策定されるべきである。しかしながら、下記のとおり過去3年間の大阪府による生活保護法施行事務監査では当該援助方針に具体性がない旨の指摘が各福祉事務所で繰り返し行われている。

被保護者への援助方針は、毎年2月から3月にかけて各福祉事務所において集中して策定されているとのことであり、具体的な援助方針が立てられていない原因のひとつと考えられる。

各福祉事務所では、対象世帯の課題に応じたより具体的な援助方針を策定すべく査察指導員による点検を重点的に行うなど対応を進めているが、時間的な制約などにより、ケースによっては具体的な援助方針を策定できないことも考えられる。

このため、2月から3月にかけて集中している援助方針の策定期期を早期化し、援助方針の検討時間を十分に確保すべきである(意見番号12)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(見解の相違)】

援助方針策定期期の前倒した場合、現状に即した援助方針の策定が困難となりますので、平成26年度以降も現状の時期での策定としました。

ただし、援助方針の検討時間を十分に確保するために、適宜必要なタイミングで援助方針の見直しを実施するように研修等で周知を行っております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【3】－(12)
回答所属	生活福祉室
項目	調査及び指導指示業務

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書36頁】

#### (6) 援助方針の策定においてPDCAサイクルを確立すべき

平成23年2月17日施行の「東大阪市援助方針の樹立実施要領」によれば、援助方針は短期的な視点だけでなく、中長期的な視点に立ったものも検討するとされている。そのため、適切な援助方針を策定するためには、それまでの援助方針の適切性や、中長期的な視点による援助方針の達成状況などについて分析することが望ましい。

しかしながら、援助方針の記載様式を閲覧したところ援助方針の事後評価に関する記載項目がないため、その達成状況や評価、反省が新たな援助方針の策定に十分反映されているかが不明であった。援助方針を記載する様式に援助方針の事後評価や進捗状況に関する記載項目を追加するなどして、PDCAサイクルを確立すべきである(意見番号13)

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

援助方針の策定については、平成26年度より、現行のシステムで保持する過去の策定内容データを元に査察指導員とヒアリングを行って策定することで、チェックおよびアクトを実施しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【4】－(1)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護の停止・廃止

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書39頁】

#### (1) 失踪を理由とする廃止の判断基準を明確にすべき

生活保護の廃止事由の一つに「失踪」があるが、何を持って失踪とするのか法令等によって定義付けはなされていない。そのため、市ではどのようなケースを失踪としているのか生活福祉室に質問をしたところ、「訪問の結果、不在が続く、郵便物が溜まっている、家主から家賃の不払い相談がある等居住実態が確認できない場合に、ケースワーカーはまず保護費支給を窓口支給に変更する。そのうえで居住実態の確認を行うが、それでも確認ができない場合には失踪と判断する」とのことであった。

生活保護が最後のセーフティーネットであることに鑑みれば、その廃止は極めて重要な手続であり、その判断は慎重に行う必要がある。

したがって、どのような事態に至った場合に保護廃止事由である失踪と判断するかについて基準を明確化するとともに、廃止の決定に至る判断の過程を明確に記録するべきである(意見番号14)。

なお、失踪の判断にあたっては、支給を窓口にするなどの必要最小限の項目(手順)を列挙したチェックリストを使用することも一つの手法と考える。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末( 見解の相違 )】

失踪と判断する基準について明確化するように指摘を受けておりますが、個々の状況もあることから基準化は困難であると考えます。生活状況の把握ができない被保護者については、窓口支給に変更して面談を行うなど、確認に努めております。また、廃止となる受給者の記録には廃止となる理由および保護の必要性の判断等について記載をしております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【4】－(2)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護の停止・廃止

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書39頁】

(2)「生活保護廃止時確認(決定)シート」を適切に運用すべき

生活保護廃止時に説明及び確認すべき内容について被保護者に漏れなく説明しているか、また、関係機関等への連絡を確実にしているか等を確認するために「生活保護廃止時確認(決定)シート」を利用している。しかしながら、廃止ケースについて当該チェックシートを閲覧したところ、チェック欄が「未」又は空欄のままとなっているケースがあった。このような場合、当該シートだけを見ると、必要な手続が漏れているのか、手続は完了したにもかかわらずシートが更新されていないだけであるのか判断できない。その結果、本来必要な手続が適切に行われない可能性がある。

保護の廃止にあたって必要な説明又は確認が漏れなく行われたかどうかを確認するというシートの趣旨に鑑みれば、チェック時点では未了事項があったとしても、最終的にどのような方法で被保護者等に説明、確認を行ったのかを記載するべきである(意見番号15)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

被保護者によってはすでに手続き済や説明が不要な項目もありますので、平成26年度より一見して判断できるように、不要な項目には斜線を引くこととしました。また、健康保険の加入など、必ず行うべき手続きについては廃止後も適宜チェックを行っております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【5】- (1)
回答所属	生活福祉室
項目	医療扶助

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書42頁】

#### (1) 医療要否意見書の確認方法を見直すべき

医療要否意見書は各医療機関から提出されたものを医療担当者が取りまとめ、毎月嘱託医が福祉事務所を訪問した際に嘱託医に回付されるため、嘱託医は被保護者の単月の医療要否意見書のみを確認することになる。平成25年10月の医科及び精神科嘱託医の各福祉事務所訪問回数と医療要否意見書の閲覧枚数、閲覧時間は次のとおりである。

嘱託医は月に数回程度福祉事務所を訪問するのみであるため、限られた時間で業務を遂行しなければならない。そのため医療の要否や診療見込み期間の妥当性を判断するために目を通すべき医療要否意見書について、1枚あたりの平均閲覧時間が医科嘱託医で13秒、精神科嘱託医で30秒ほどしか取れていない。また、単月の医療要否意見書のみが回付されることにより、仮に被保護者の病状が変化しているにもかかわらず医療要否意見書に毎回同じ記載がされていたとしても、嘱託医がこれに気付かないリスクもある。

生活保護費に占める医療扶助費の重要性に鑑みれば、嘱託医による医療要否意見書の確認はより効果的かつ効率的に行われる必要がある。そのため、事務所の規模に応じて嘱託医の関与の程度(人、時間の増加)の見直しや過去の医療情報をタイムリーに把握できる仕組み(システム化を含む)を構築するなど、確認方法の見直しを検討すべきである(意見番号16)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

平成28年度予算において、一番規模の大きい西福祉事務所の嘱託医について増員要求をしております。また、次期生活保護システムでは、レセプト情報を生活保護システムに取り入れることが可能であるため、ケースワーカーの被保護者の病状把握がより可能になり、効率的に嘱託医協議が実施可能です。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【5】- (2)
回答所属	生活福祉室
項目	医療扶助

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書43頁】

(2) 指導対象とすべき頻回受診[※]者の適切な抽出に努めるべき

厚生労働省が公表している主要な市における「頻回受診者に対する適正受診指導について(平成23年度)」の結果は次のとおりである。

「受診状況把握対象者数」に対し「指導対象」とされた受給者の割合が他市と比較して低くなっている。前述のとおり、頻回受診の要件に形式的に該当した「受診状況把握対象者」について、指導対象となるかどうかを嘱託医が傷病名や医療要否意見書、レセプト等を勘案して判断している。

各福祉事務所における頻回受診に係る毎月の協議可能時間は、東福祉事務所で医科嘱託医が30分、中福祉事務所で医科嘱託医が50分、精神科嘱託医が20分、西福祉事務所においては年に4～5回しか取れていない。

受診状況把握対象者から指導対象とすべき頻回受診者を適切に抽出しなければ、必要な指導助言が行われず、必要以上の医療扶助給付が継続されることになりかねない。

そのため、十分に時間をとって嘱託医が協議できるように、ケースワーカーが主体となって積極的に挙証資料や協議内容を持ちかける等、福祉事務所の嘱託医協議[※]に関するプロセスを見直すなどして適切な抽出に努めるべきである(意見番号17)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

頻回受診者の抽出については、今までも福祉事務所で対象者を抽出し対応してきたが、平成26年7月より、生活福祉室にて対象者を適切に抽出したリストを作成し、福祉事務所にリストを配布しております。

また、指導についても福祉事務所に台帳の作成から嘱託医協議に至るまでの流れを再度周知し、適切に対応しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【5】- (3)
回答所属	生活福祉室
項目	医療扶助

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書44頁】

(3) 頻回受診、重複受診[※]及び向精神薬の重複処方の対象者への指導を適切に行うべき

「頻回受診者に対する適正受診指導について」(平成14年3月22日社援保発第0322001号厚生労働省社会・援護局保護課長通知)はその通院日数を台帳に基づき把握するとともに適正受診のための指導を行うように定めている。市では、レセプト点検業者(平成24年6月までは医療扶助適正化推進員)がレセプトから受診状況把握対象者を抽出し、指導対象とすべき頻回受診と認められるか否かを嘱託医が決定している。

各年度の受診状況把握対象者数、指導対象となる頻回受診者数及び指導の結果状況が改善された者の状況等を厚生労働省に報告することとされており、「平成23年度頻回受診者に対する適正受診指導結果」によると、その内容は次のとおりである。

平成23年度の指導対象者8名のうち、指導を行ったにもかかわらず厚生労働省への報告時点で改善が認められなかった者が5名いた。この5名についてその後の改善状況を質問したところ、各福祉事務所では状況を把握していなかった。

また、重複受診や向精神薬の重複処方についても、医療事務又は看護師の資格などを持っている医療扶助適正化推進員が電子レセプトから対象者を抽出して作成したリストを各福祉事務所に回付しているが、各福祉事務所では重複受診や向精神薬の重複処方対象者に対して指導を行っているかどうかを把握しておらず、医療扶助適正化推進員によるその後のフォローアップという仕組みの構築ができていない。

重複受診や向精神薬の重複処方、頻回受診などに対する適切な指導を行うことによって医療扶助の適正化を図る観点から、これらに該当する対象者への指導状況を福祉事務所において組織的に把握するとともに、指導後の改善状況をフォローアップする仕組みを構築すべきである(意見番号18)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

現在、頻回受診、重複受診及び向精神薬の重複処方の対象者への指導については、平成26年7月から生活福祉室で作成したリストの配布、また、医療扶助適正化推進員がリスト配布後にケースワーカーの被保護者への指導状況等の聞き取りを行い、指導がまだ実施されていない場合や指導したが是正されない場合などの相談にも応じております。また、指導・是正状況を記載し、生活福祉室へ報告する仕組みも同時に構築し福祉事務所に周知しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【5】- (4)
回答所属	生活福祉室
項目	医療扶助

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書45頁】

(4) 健康管理のため指導対象となる一定の被保護者に対し、福祉事務所としての方針を明確にしたうえで、各自の医療費総額を提示すべき

概要にも記載したとおり、被保護者は自己負担なしで医療を受けることができるため、自分自身の医療費総額を知る機会がなく、頻回受診や重複受診となってもそのことに気付いていないことも想定される。また、指定医療機関でも受診を抑制しようという意識が働かず、過剰な診療を施す可能性がある。現状では医療扶助の無理な抑制となってしまう懸念があるという福祉事務所の考えで、個人に医療費総額を提示していない(なお、現状の生活保護システムでは個人ごとの医療費総額の打ち出しはできない状況にある)。

平成25年12月の法改正により、「自ら、健康の保持及び増進に努め、また、収入、支出その他生計の状況を適切に把握すること」が被保護者の責務として位置づけられた。そのため、被保護者の取組みがより効果的なものとなるよう、ケースワーカーがレセプト管理システムを活用し、各被保護者の受診状況や医療費総額を把握し、福祉事務所の一定の方針のもと、指導が必要と思われる被保護者には受診状況と医療費総額を示すことも検討すべきである(意見番号19)。

他の自治体ではレセプト管理システムの情報を生活保護システムに取り込み、個人ごとの医療費総額を算出し、10月と3月に実施する基準額改定通知書の発送に合わせて、全ての被保護世帯に医療費総額を通知している例もある。市においても、上記自治体の取組みによる成果の状況を把握して、今後医療費総額をすべての被保護者に提示する方法を検討することも考えられる。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

次期導入予定の生活保護システムでは、レセプト情報を取り組む予定であるため、被保護者への医療費提示についても検討していきたいと考えます。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【6】－(1)
回答所属	生活福祉室
項目	住宅扶助

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書47頁】

#### (1) 府営住宅について代理納付の適用を促進すべき

府営住宅に入居している被保護者について、保護開始後に家賃が滞納となっているケースが確認された。

市では、市営住宅に入居している被保護者については原則として代理納付制度を適用しているものの、府営住宅に入居している被保護者については、その一部にしか代理納付制度を適用していない状況にある。

家賃の滞納を発生させないため、府営住宅に入居している被保護者についても代理納付制度の適用を促進すべきである(意見番号20)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(一部措置済み)】

府営住宅に入居している被保護者のうち、疾病・高齢等による滞納者を中心に代理納付による納入を促進しております。

なお、今後も滞納者の状況を把握しながら代理納付制度の適用を促進するべく、滞納状況調査を依頼するなど、大阪府の担当部署とも連携を進めております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【6】－(2)
回答所属	生活福祉室
項目	住宅扶助

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書47頁】

(2) 著しく高額な家賃を支払っている被保護者について適切に転居指導を行うべき

住宅扶助においては実際に負担している家賃のうち基準額に達するまでの金額が支給されることになる。平成24年度において、住宅扶助費を受給している被保護者が支払っている家賃の状況は次のとおりである。

実際に支払う家賃が住宅扶助基準を超過している場合、その家賃を住宅扶助で賄うことができないため、生活扶助等の他の扶助から捻出せざるを得ず、その不足分を補うため、必要な収入の申告を行わないなど、法第78条徴収金の発生要因になりうる素地がある。したがって、著しく基準を超過するような高額の家賃を支払っている場合は、適切に転居指導を行うべきである(意見番号21)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

平成27年7月に住宅扶助の上限額が見直しされたのを機に、住宅扶助を支給する被保護者全員について、契約の状況や家賃額の確認を行いました。

高額家賃である被保護者については、転居指導も含めた生活状況の改善に努めるように指導をしております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【7】- (1)
回答所属	生活福祉室・人事課
項目	福祉事務所の執行体制

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書49頁】

(1) 査察指導員及び現業員には有資格者を配置すべき

各福祉事務所の査察指導員数及び現業員数は次のとおりである。

社会福祉法第15条第6項において、査察指導員及び現業員は、社会福祉主事でなければならないとされているが、上記表のとおり、当該資格を有していないものが10名いる。過去と比べると改善が図られているものの、査察指導員及び現業員の業務は極めて専門性が高いため、同法の趣旨に従って有資格者を配置すべきである(結果番号16)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

福祉職職員や任期付き職員、ケースワーク補助員など、有資格者の配置を進めた結果、平成27年4月時点で社会福祉主事資格を有しない査察指導員及び現業員は3名まで減少しました。

また、社会福祉主事任用資格研修費用も予算化しており、無資格者が人事配置された場合には資格の取得に努めております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【7】－(2)
回答所属	生活福祉室・人事課
項目	福祉事務所の執行体制

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書49頁】

#### (1) 福祉事務所事務執行体制のあり方を早急に策定すべき

市は、平成22年度以降任期付職員を随時採用し、平成25年11月末時点において、3福祉事務所合計で55名の任期付職員が在籍している。これらの任期付職員の任期は平成27年3月末までとなっており、これらの任期付職員が退職となった場合、社会福祉法第16条に規定する標準数を大きく下回ることになるのは明らかである。

この点について人事課に対して質問したところ、生活保護行政適正化推進本部会議において、任期付職員を採用した効果について総括し、その結果を受けて平成27年4月以降の職員配置計画を策定するとのことであった。なお、当該会議は平成25年度末に実施予定である。

ケースワーク業務は専門性が高く、求められるスキルも一定期間の実務経験が必要となるため、仮に継続して任期付職員を採用するのであれば、具体的な採用計画の策定に十分な時間を確保する必要がある。また、職員配置計画が示されないことにより、現在在籍する任期付職員も平成27年4月以降の雇用への不安やモチベーション低下にもつながりかねない状況である。

したがって、生活保護行政適正化推進本部会議において任期付職員を採用したことによる効果を総括し、平成27年4月以降の事務執行体制のあり方を早急に策定すべきである(意見番号22)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容：平成27年12月末（措置済み）】

平成26年4月に開催しました生活保護行政適正化推進本部にて関係部局との協議の指示がありました。

その後、福祉部が行政管理部、経営企画部と協議を重ね、「任期付職員制度(生活保護ケースワーカー)の活用により、ケースワーク業務の執行体制を確保したことの総括と今後の対応について」を策定しました。

平成27年4月以降、3年の任期にて新たに任期付職員を雇用しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【7】- (3)
回答所属	生活福祉室・人事課
項目	福祉事務所の執行体制

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書50頁】

#### (2) 西福祉事務所の今後のあり方についての検討を推進すべき

西福祉事務所が担当する平成24年度の生活保護世帯数は8,464世帯であり、東福祉事務所、中福祉事務所と比較しても、また、全国的にみても非常に大きな組織規模となっている。一般的には、被保護世帯の増加によって福祉事務所は以下の課題に直面することになると考えられる。

- ・窓口支給件数の増加により被保護者の待ち時間が長くなり負担をかけるほか、多額の現金を扱うこととなるため、盗難や横領のリスクが高くなる。

- ・医療要否意見書の閲覧枚数が多くなるため、嘱託医の負担が重くなる(現在、各福祉事務所とも嘱託医は精神科嘱託医を含め2名体制であるが、意見番号16に記載のとおり、西福祉事務所では嘱託医による医療要否意見書の閲覧枚数は月間約2千枚となっている)。

- ・査察指導員が担当するケース数が増加するため、ケースワーカーへの適切な指導とフォローアップ、保護開始後の訪問調査活動を十分に実施しにくくなる。

- ・予算の関係から正規職員の大幅な増員が難しく、任期付職員や嘱託職員への依存度が高くなる(平成25年6月でも現業員の標準数106名に対し、任期付職員は29名、ケースワーク補助員は25名である)。

- ・大規模事務所であれば十分な経験を有した職員を含むバランスの取れた配置とすべきであるがそれが実現できない。

- ・福祉事務所内の執務スペースの確保が困難となり、手狭な事務所での執務を余儀なくされ、資料の紛失等が発生するリスクが高くなる。

こうした課題を踏まえ、福祉部でも西福祉事務所のあり方の検討が行われているところであるが、福祉事務所は生活保護以外の各種福祉事務も担うこと、ケースワーカーが情報共有を行う民生委員の担当地区との関係などもあり、明確な方向性が定まっていない。

しかしながら、右肩上がりの経済成長が見込まれない中、不確実な経済環境等を背景に被保護世帯数が急激に減少する見込みはなく、上記の課題への対応の要請は益々強くなるものと考えられる。

このため、西福祉事務所の今後のあり方について、福祉事務所の分割も含めて検討を推進すべきである(意見番号23)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

福祉部内の所課長による会議等で検証した結果、福祉事務所は生活保護以外の各種福祉事務も担うこと、ケースワーカーが情報共有を行う民生委員の担当地区との関係、市の組織再編計画などもあり、被保護者数の増加のみをもって福祉事務所を分割することは困難であると判断しました。

ただしマネージメントの強化など、管理の問題を解消するために、平成25年度3課であった課を平成26年度から4課体制へと再編しました。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【7】- (4)
回答所属	生活福祉室・人事課
項目	福祉事務所の執行体制

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書51頁】

#### (3) 現業員への正規職員の配置を計画的に進めるべき

前述のとおり、社会福祉法によれば現業員1人当たりの標準担当ケース数は80とされているが、市の現状はこれを大幅に超過している。

市では、社会福祉主事の資格を有する嘱託職員を採用し、高齢者世帯に対して見守り支援を中心としたケースワーク業務を担当させることにより、ケースワーカーの実質的な担当ケース数を標準に近づける努力をしている(当該嘱託職員は制度上の「現業員」にカウントされないため、あくまでも制度外における実質的な対応である)。

その結果、下記のとおりケースワーカーに占める正規職員の割合は43.3%となっている。

ケースワーク業務は、専門性が高く、一定期間の実務経験も求められる職務であることから、現業員への正規職員の配置を計画的に進めるべきである(意見番号24)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(見解の相違)】

ケースワーカーにつきましては、正規職員を配置することが好ましいと認識しておりますが、現状では正規職員のみでケースワーカー業務を行うことは困難です。

本市においては、正規職員と正規職員と同等の業務を担うことができる任期付職員、安定高齢世帯を担当する嘱託職員など多様な任用形態を活用することで体制整備を図っております。

今後の生活保護の実施体制のあり方につきましては、引き続き検討してまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【7】- (5)
回答所属	生活福祉室・人事課
項目	福祉事務所の執行体制

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書52頁】

(4) 専門嘱託職員との連携を深め、進行管理を行うための仕組みを構築すべき

市では、生活保護制度に関連する各種福祉制度に精通した専門嘱託職員が多数配置されている。これらの専門嘱託職員は、複雑多岐にわたるケースワーク業務を補完する重要な役割を担っている。

しかしながら、専門嘱託職員の業務内容やケースワーカーとの連携方法について十分な検討が行われていないため、ケースワーカーが専門嘱託職員の業務内容を理解しておらず、専門嘱託職員の専門性が十分に活用されていない側面がある。また、専門嘱託職員が関わるケースについて進行管理を行う職員が明確でないため、ケースワーカーの裁量によるところが大きくなっている状況である。

現状においては、福祉事務所内の意思疎通が円滑に行われておらず、また、専門嘱託職員がかかわるケースについて進行管理を行う職員がいないため、専門嘱託職員との連携を深めるべく、業務内容を整理し、適切に進行管理を行うための仕組みを構築すべきである(意見番号25)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

医療扶助適正化や介護扶助適正化、就労支援などの業務について、専門嘱託との連携を強化すべく、平成26年度から業務スキームの構築や会議、研修を合同にて実施しております。業務の進行管理については、各福祉事務所において業務担当者を明確に位置付け、生活福祉室に業務報告を行なう仕組みとしております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【7】－(6)
回答所属	生活福祉室
項目	福祉事務所の執行体制

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書52頁】

#### (5) 事務の引継ぎに関する仕組みを構築すべき

退職や休職に際しての事務の引継ぎは後任者へある程度の時間的余裕を持って行われることが望ましい。この点につき、東大阪市職員服務規程第10条には事務の引継ぎについて次のように規定されている。

#### 第10条

法令に別段の定めがあるものを除くほか、職員の退職、休職又は転勤のときは、3日以内に目録及び説明書を作成し、担当事務を後任者に引き継がなければならない。

しかしながら、ケースワーク業務を行う任期付職員につき、「目録」や「説明書」が作成されないまま退職しているケースがあった。

これは、各職員へ上記規程の周知徹底がなされていないことや、退職する際には職員が事前に申し出るという内容の制度(規程)がないことなどが原因であると考えられる。被保護者について特に留意すべき事項などが適切に引き継がれなかった場合には、ケースワーク業務が適切に遂行できなくなるリスクがある。

したがって、退職や休職をする際には職員が引継ぎを適切に行うことができる相当期間前に申し出るという内容の規程を策定するとともに、当該規定の周知徹底を図るなど、適切な事務の引継ぎに関する仕組みを構築すべきである(意見番号26)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(見解の相違)】

急な退職に伴って引き継ぎが行なえていない事例もあり、指摘につながったと考えますが、任期付きや嘱託職員については、制度開始時より早期の時点にて更新の意思があるかを確認しており、更新の意思が明確でない場合には遅滞なく引き継ぎが行えるように引継書の策定や査察指導員への伝達を指示しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【7】-(7)
回答所属	生活福祉室
項目	福祉事務所の執行体制

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書53頁】

(6) 研修の内容を研修に参加しなかった者にも共有すべき

市はケースワーク業務の水準を向上させるため、生活福祉室及び研修委員会(生活福祉室と各福祉事務所の代表者により、自主的に合同内部研修を行う組織)主催の研修を行っている。平成24年度に実施された研修は次のとおりである。

平成25年6月末時点でケースワーカーは171人いるため、年度中に多少の増減はあるにせよ、研修への参加者数が多いとはいえない状況にある。重要な研修に参加していない職員に対して何らのフォローも行われない場合、適切な水準の業務が行えないリスクがある。そのため、研修に参加しなかった者に対しても研修内容を周知できるような仕組みを整備することが望ましい(意見番号27)。

具体的には、研修資料を福祉事務所のキャビネットに備置する、各福祉事務所で研修に参加した者を中心に不参加者に対する説明会の時間を設ける等、研修に参加しなかった者に対して重要な事項を共有できるような仕組みを検討すべきである。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

平成26年度より研修資料を事前に所属長、査察指導員にも配布する、可能な限り研修開催を増やす、一部研修を事務単位で行うなど、参加職員の増加や研修内容の周知にも努めておりますが、今後もこのような形態で実施してまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【8】－(1)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護費の返還と徴収及びその債権管理

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書57頁】

(1) 延滞金を徴収しない場合には条例で定められた免除手続を踏むべき

第63条返還金及び第78条徴収金に係るすべての債権について延滞金の徴収が行われておらず、かつ、徴収しないことについて何らの手続も行われていなかった。

この点について生活福祉室に質問したところ、納付義務者は被保護者若しくは元被保護者であり十分な支払い能力を有していないため、まずは元本の回収を優先しているとのことであった。

しかしながら、東大阪市延滞金徴収条例第3条では、「市長は、納付義務者が滞納したことについてやむを得ない事由があると認めるときは、前条に規定する延滞金の全部又は一部を免除することができる。」と定められており、免除の場合にも市長の決裁が必要なことは明らかである(平成24年度末時点で保護費に係る未収金は約14億7,900万円あるため、これに単純に同条例第2条に定める割合14.5%(年率)を乗じると年間2億円を超える延滞金が必要な手続を経ることなく放棄されていることになる)。

実質的に回収が困難であることにより延滞金を免除するのであれば、条例に定める決裁を得るべきである(結果番号17)。なお、個別の決裁件数が多数である事情を考慮すると定期的な一括決裁の検討も有用と考える。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

延滞金の免除については、東大阪市延滞金徴収条例施行規則第2条第3項において「納付義務者が生活保護法の規定による保護を受け、又はこれに準ずる状態にあって、税外収入の納付が困難であったこと」としており、生活保護受給中の者はこれに該当すると判断しております。

今後は東大阪市延滞金徴収条例に則った運用を関係部局と協議しながら検討してまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【8】－(2)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護費の返還と徴収及びその債権管理

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書57頁】

(2) 消滅時効が完成した返還金及び徴収金に係る債権は速やかに不納欠損すべき

上記概要で記載したとおり、法第63条返還金及び法第78条徴収金に係る債権の消滅時効は5年である。しかしながら、5年以上前に発生した債権一覧の提出を求めたところ、以下の不納欠損処理未了の債権があった(残額は千円未満を四捨五入している)。

法第63条返還金及び法第78条徴収金に係る債権は非強制徴収公債権であり、時効の援用は不要であり、かつ、時効の利益を放棄することもできない。したがって、消滅時効が完成して不納欠損の要件を満たす債権は、速やかに不納欠損処理すべきである(結果番号18)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

過去の事項について、指摘を受けましたが、平成24年度より不納欠損については、適宜、進行管理を行い、厚生労働省の基準に従い、毎年度実施しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【8】- (3)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護費の返還と徴収及びその債権管理

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書59頁】

(1)回収が難航又は難航が予想される債権につき福祉事務所全体での組織的対応を推進すべき

結果番号18の指摘に関連して、時効が完成するに至った要因として、納付義務者との交渉が難航したことにより、結果的に時効の完成を迎えていることが挙げられる。薬物依存のある者や脅迫など交渉の難航が予想される場合は、ケースワーカーと査察指導員との協議だけでなく、特別相談員(警察OB)の協力、更には福祉事務所全体として適切な対応をとることにより時効が完成することに一定の歯止めをかけることができると思われる。

したがって、交渉が難航する又は難航が予想される場合には、ケース診断会議や個別会議で早めに検討するなど、福祉事務所としての組織的対応を推進すべきである(意見番号28)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

債権管理については、平成24年度に策定した「債権管理マニュアル」に沿った運用を実施しており、督促・催告についても、定期で実施しております。交渉が難航する、もしくはおそれのある債権者への対応については面談時に特別相談員に同席を依頼するなど、組織として対応を実施しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【8】－(4)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護費の返還と徴収及びその債権管理

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書60頁】

#### (2) ケースワーカー交代時の債権管理の引継ぎを確実に行うべき

結果番号18の指摘に関連して、時効が完成するに至った要因としてケースワーカーの交代時や保護再開時に法第63条返還金又は法第78条徴収金が発生している事実が適切に引き継がれていないことが挙げられる。適切な引継ぎが行われていれば一部の債権回収も可能であったと考えられ(西福祉事務所のNo.2のケース)、また、後任のケースワーカーが分割納付誓約を入手するなどして時効を中断することも可能であったはずである。

この点につき、平成24年9月策定の「東大阪市生活保護行政適正化行動計画」では法第63条返還金及び法第78条徴収金に係る債権の管理について、保護継続ケースはケースワーカー、保護廃止ケースは庶務係と役割分担を明確化するとともに、債権管理マニュアル等で、保護継続ケースはケースファイルで債権情報を引継ぎ、保護廃止ケースについては「債権引継シート」で残債権の引継ぎを行うことがルール化されている。今後はこれらの確実な運用が必要である(意見番号29)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

本運用については平成25年度より実施しておりますが、今後も確実に運用できるように努めてまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【8】－(5)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護費の返還と徴収及びその債権管理

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書60頁】

(3) 保護継続ケースの債権に係る交渉経過記録を債権管理台帳に登録できるようシステム改修を行うべき

生活保護システムにおける債権管理台帳では、債権の発生原因(法第63条、法第78条)、債務者の住所・電話番号及び交渉経過記録などの情報が登録されているが、それらの登録・変更・閲覧権限は各福祉事務所の庶務係にのみ付与されている。

保護廃止ケースは債権管理を庶務係が行うため、交渉経過記録を債権管理台帳に登録することができる。しかしながら、保護継続ケースは債権管理を各ケースワーカーが行っているため、その交渉経過記録を債権管理台帳に登録することができず、各ケースファイルに交渉経過記録が手書きされている。

交渉経過記録を保護廃止ケース、保護継続ケースで別管理することは効果的でなく、交渉経過記録については債権管理台帳での一元管理がより適切であると考えます。

現在、ケースワーカーにも債権管理台帳の登録・変更・閲覧権限を個別に付与できるようシステム改修を検討しているとのことであるが、速やかに対応を行うべきである(意見番号30)。これにより、査察指導員による債権管理及びモニタリングも効果的に行えるようになると思われる。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

ケースワーカーにも債権管理台帳の登録・変更・閲覧権限を個別に付与できるようシステム改修を検討しましたが、管理台帳のデータを不特定多数の職員が関与できることで、進行管理に問題を来たすおそれがあることや、故意や過失によるデータ削除などのおそれもあり、権限の付与までに至っていません。今後はシステム再構築にて閲覧権限の付与を検討しております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【8】－(6)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護費の返還と徴収及びその債権管理

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書60頁】

#### (4) 履行の督促及び催告の頻度の増加を検討すべき

納入期日を経過した債権については適時に納入の督促、催告を実施し、その回収に努める必要がある。

しかしながら、上記概要に記載したとおり、債権管理マニュアルでは法第63条返還金及び法第78条徴収金に係る債務者に対して年2回の督促状の送付、年1回の催告書の送付を行っているのみである(例えば、4月上旬の納入通知の場合、4月30日に納期限が到来するが、未納の場合の督促は同年11月まで行われない)。

この点について生活福祉室に質問したところ、督促等に要する事務手続の負担と現行の庶務の体制を考慮して、その実施時期及び頻度を定めているとのことであった。しかしながら、いったん履行が遅延した債権については、時間が経過すればするほど回収可能性が低下するのも事実である。したがって、督促等の実施頻度の増加を検討し、より効果的に督促等を行うべきである(意見番号31)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

督促は返還金・徴収金の発生年度内(現年度)において、決定通知の期限までに納付のない者、分割納付誓約者について対象とし、督促状は年に2回に分けて送付しています。送付に際しては返還金・徴収金の確定月が4月～9月分については11月に、10月～3月分については翌年度の5月の年2回に分けて督促状を送付しています。

督促状の納期限までに全額の納付がなく、滞納繰越となった者を対象とし、催告書は、催告対象者に少なくとも年に1回(8月ごろ)送付しています。現状の体制でできる限りの督促・催告を実施することを考えて、この回数を確保しております。

督促、催告のサイクルについては、実施回数を増やせるように業務整理などを行っています。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【8】－(7)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護費の返還と徴収及びその債権管理

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書61頁】

(5) 債権残高や回収コストを考慮したうえで、追跡調査を行うべき

債権の管理状況を確認したところ、保護廃止となった被保護世帯に対する未収債権(法第78条に係る徴収金)について、追跡調査が行われていないものが確認された。

生活福祉室によると、未収債権のある被保護世帯に対しては保護廃止後、戸籍調査等により居所の確認を行い、催告も行っているとのことであるが、債権残高や回収コストを考慮したうえで自宅訪問などの追跡調査を行うべきである(意見番号32)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

現状の体制では自宅訪問まで実施することが困難であるため、戸籍、住民票を徴収するなど追跡調査に努め、電話、封書による督促・催告を実施しております。今後はシステム再構築による全体的な業務に見直しの中で、自宅訪問などの債権管理業務を行うことを検討してまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【9】－(1)
回答所属	生活福祉室
項目	自立支援

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書65頁】

(1) 自立支援プログラム等を体系的に整理し、効果的に活用すべき

概要に記載したとおり、市では被保護者の自立支援を促すために様々な自立支援プログラム等が策定されている。ケースワーカーはこれらの中から自分の担当する被保護者に有効と思われるものを選択し活用することとなっており、どのようなプログラムがあるかは生活福祉室及び各福祉事務所で閲覧可能なイントラネットで確認できる。

しかしながら、そこには各プログラムの名称が記載されているのみであり、対象者や内容、目的を把握するためには個別の実施要領を見なければならず、適切な自立支援プログラムの選択が効果的・効率的に行われていない可能性がある。

自立支援プログラム等を体系的に整理し、被保護者にとって最適なプログラムを効果的に活用できるようにすべきである(意見番号33)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

自立支援プログラム等を体系的に整理し、被保護者にとって最適なプログラムを効果的に活用できるようにすべきであるとの指摘を受けました。平成26年度より、生活福祉室及び各福祉事務所で閲覧可能なイントラネットに掲載する自立プログラムの内容等を、ケースワーカーが把握しやすいように一覧化して、資料も掲載しました。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【9】－(2)
回答所属	生活福祉室
項目	自立支援

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書65頁】

(2) 就労指導員・支援員が行った業務の実施結果を書面に記録し、就労支援のノウハウを蓄積・共有すべき

概要に記載したとおり、就労指導員や就労支援員は嘱託職員のため数年で人が入れ替わる。就労支援の水準が担当者の入れ替わりによって変動しないようにするためにも、就労指導員・支援員が被保護者と行った面談結果や認識した課題等を書面で記録し、それらを蓄積・共有することが望ましい。

しかしながら、現在就労指導員・支援員が業務を実施するにあたって書面の作成及び保存についてルール化されておらず、メモを残している担当者もいれば残していない担当者もいる状態である。これでは担当者間で実施内容が共有されず、担当者によって業務の水準が異なってしまうリスクがある。

就労指導員・支援員による就労支援の実施内容や認識した課題等を記載する様式を策定し、保存することで就労支援に関するノウハウを蓄積・共有すべきである(意見番号34)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

就労指導員・支援員による就労支援の実施内容や認識した課題等を記載する様式を策定し、保存することで就労支援に関するノウハウを蓄積・共有すべきとの指摘を受け、平成26年度に生活福祉室、福祉事務所職員から構成する就労支援ワーキングにて報告書の様式策定や「就労支援フロー図及び基本的な考え方」を整理しました。

また、就労支援ワーキングと就労指導員・支援員・委託事業者との会議や研修を定期で開催しており、就労支援のノウハウ等を共有できるよう努めています。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【9】－(3)
回答所属	生活福祉室
項目	自立支援

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書65頁】

(3) 被保護者の子どもの教育支援について関係者間の意見調整を早急に行うべき

「東大阪市生活保護行政適正化行動計画」によると、親に対する子どもの進学への動機付けや子どもが安心して勉強できる環境へのサポートといった教育支援、社会性や他者との関係をはぐくみ生活保護からの自立を促すことを、支援を行ううえでの課題として認識している。

特に、教育支援については、小学6年生や中学生の子どもがいる被保護者にアンケートを実施したほか、他市事例の調査などを行い、実施に向けた取組みを始めたものの事業化の目処がたっていない。これは、①教育委員会が行っている「放課後学習事業」(放課後に公立小中学校を開放し、子どもに自主学習の場を提供する事業)との差別化が難しい、②被保護者の子どもだけを対象にするのは逆差別となるおそれがある、③事業化するにあたって高校進学を重視する事業とするのか、あるいは友人関係など社会性の育成を重視する事業とするのか生活福祉室内で意見が統一されていない、などの理由によるものである。しかしながら、上記アンケートの結果、教育支援があればそれを利用させたいと回答した被保護者は約90%にもなっており、被保護者の子どもへの教育支援に対する需要は大きい。また、厚生労働省も「社会的な居場所づくり支援事業」として、被保護者の子どもに対する学習支援、その親に対する養育・日常生活を支援する取組みに対して補助金を交付しており、中核市の約45%が利用中又は利用を検討しているとのことである。さらに、生活困窮者自立支援法(平成27年4月1日施行)及び子どもの貧困対策の推進に関する法律(平成26年1月17日施行)の成立に伴い、必須事業ではないものの、被保護者を含む生活困窮者である子どもに対する教育支援事業の取組みへの社会的期待が高まっている。

全国での高校進学率が98%を超える現在、被保護世帯の子どもにとっても高校進学は重要である。教育についての施策では教育委員会との連携も不可欠であることから、被保護世帯の子どもに対する十分な教育支援ができるよう生活福祉室内で意見を統一するとともに、教育委員会をはじめ関係者間での意見調整を早急に行うべきである(意見番号35)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

平成27年度より施行された生活困窮者自立支援法において、生活保護世帯のみならず、生活困窮世帯の子どもに対する学習支援が法に基づく事業として位置づけられました。(任意事業)

また、生活福祉室では、この学習支援の位置づけを学力向上だけでなく、日常において家庭内で学習習慣がない生徒への習慣付けや、従事するボランティア学生との交流など、居場所としての機能もあわせ持つものとなりました。

教育委員会との意見交換や子どもすこやか部による参加者募集への協力により、平成27年度は、夏季休暇期間中に5日間の学習支援事業を実施しました。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【10】－(1)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護システム

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書67頁】

(1)「東大阪市情報セキュリティ対策基準」に従ったパスワード管理を行うべき

市では、保有する情報の取扱い及び管理方法についての遵守事項及び判断基準を「東大阪市情報セキュリティ対策基準」として策定しており、「5. 4ID及びパスワード等の管理」として以下の定めがある。

#### 5. 4 ID及びパスワード等の管理

(3) 自己の管理するパスワード(以下パスワード)の取扱い(一部、抜粋)

職員等は、パスワードに関し、次の事項を遵守しなければならない。

③パスワードは十分な長さとし、文字列は想像しにくいものにしなければならない。

⑤パスワードは定期的に、又はアクセス回数に基づいて変更し、古いパスワードを再利用してはならない。

市で利用している生活保護システムでは英数字20桁までのパスワード設定が可能であるが、各ユーザーのパスワード設定状況を確認したところ、1桁や2桁など複雑性のないものが散見された。また、パスワードの変更状況を確認したところ、変更に関するルールがなく、定期的な変更は行われていなかった。

特に短い桁数のパスワードが長期にわたり変更されないことで、他のユーザー名でログインできる可能性が高くなり、生活保護に係るデータの不適切な変更やデータの漏洩等が発生するリスクがある。

「東大阪市情報セキュリティ対策基準」の規定に従って、文字列の数やパスワードの変更時期などについて具体的なルールを策定するとともに、適切に運用を行うべきである(結果番号19)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27月12月末(未措置)】

年度替りの際に一部修正等を行いました。現在、パスワード設定に関する具体的なルールは未策定です。

新システム構築の際にはセキュリティーを高めるように、個人でのパスワード管理や定期的なパスワード変更を機能として付加する予定です。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【10】－(2)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護システム

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書68頁】

(2) 査察指導員やケースワーカーが作成する紙資料やエクセルファイルの管理方法を明確にすべき

各福祉事務所において、査察指導員やケースワーカーが担当ケースに関する収入申告や家庭訪問計画などを一覧で記録した紙資料やエクセルファイルを作成し管理していることが常態化している。これらの資料には個人情報が含まれるため、その管理は細心の注意が求められる。

しかしながら、これらの資料について管理ルールが明確に定められていないため、それらの管理は作成者各個人に委ねられている。エクセルファイルは外部とネットワーク接続されていない生活保護システム専用端末に保存されており、USBメモリなどの記録媒体で外部に持ち出さない限り情報漏洩するリスクは低いものの、紙資料の場合は紛失のリスクが少なくない。

新システムの導入も検討課題とされているところであるが、その際にはこれらの資料に記載されている情報をシステム上で管理できる機能を付加すべきである。また、現在個人的に作成されている紙資料やエクセルファイルについては、様式を統一できるものは統一し記載される情報に偏りがないようにするとともに、作成した資料の台帳を整備し定期的にたな卸をするなど、誰がどういった資料を作成・管理しているのかを査察指導員等の管理者が把握できるような管理ルールを明確にすべきである(結果番号20)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

現在、査察指導員がケースワーカーに指示した内容などもシステム内で管理を行い、査察指導員等の管理者もシステム内の情報から査察指導の状況が把握できるように、システムの再構築において査察指導員の進行管理についても検討をしております。これにより、個別での管理や、紙やEXCELファイルの資料を削減します。また、USBメモリなどの記録媒体による情報の持ち出し制限を講じたうえで、市のセキュリティポリシーに沿った情報管理に関する運用を検討しています。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【10】－(3)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護システム

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書68頁】

#### (1)新システムの導入を早急に進めるべき

現在のシステムは数年後に更新予定とのことであるが、以下のような課題がある。

##### ①ケースワーカーがその担当被保護世帯の保護費受給の状況を把握できない

ケースワーカーは自身の担当被保護世帯の支給決定額・予定額を入力・閲覧する権限を有しているが、保護費の受領状況(消し込み状況)の画面を閲覧する権限がないため、担当する被保護世帯が保護費を受領したかどうかをシステム上で確認することができない。

その結果、ケースワーカーは自身の担当被保護世帯が支給日に保護費を取りに来てどうかを確かめるためには個々に庶務係に問い合わせるしかなく、タイムリーに受領状況を把握することができていない(保護費未受領者の把握が遅延することにより、適時に受給を促すことができず、多額の未渡し保護費の発生につながっている)。

##### ②レセプト管理システムのデータを取り込むことができない

レセプト管理システムと生活保護システム(医療扶助)が別々の端末であるため、生活保護システムでは被保護者の受診状況までは確認していない。生活保護システムに電子レセプトデータを取り込むことができれば、ケースワーカーの端末で被保護者のレセプトの内容まで確認できるようになり、被保護者の病状や受診状況を把握可能となるため、被保護者の健康管理を支援する取組みの一助となると思われる。

##### ③査察指導台帳画面を査察指導員とケースワーカーで共有できない

査察指導台帳は、各ケースに対する支援方針等を査察指導員がケースワーカーに指示するとともに、ケースワーカーがどのように対応したかを記録する帳票である。現行システムにおいては査察指導台帳の様式を打ち出すことができるのみであり、査察指導員による指導及びケースワーク業務の進捗管理は紙の査察指導台帳又は、個人貸与のパソコン内のエクセルで行っている。査察指導台帳をシステム管理し、査察指導員及びケースワーカーの両方からも書き込みでき、査察指導員とケースワーカーの間で査察指導台帳を共有できるようになれば、査察指導員がより効率的に指導できると思われる。

##### ④各種入力項目の一覧表示ができない

全ての入力項目についてケースごとの表示しかできない。収入申告書や扶養義務調査票などの入手状況を一覧表示できるようになれば、各種調査業務の進捗管理を効率的かつ効果的に管理することが可能になる。

ケースワークに携わる人員が慢性的に不足する状況において業務の適正化を図る観点からすれば、システムを最大限有効活用することが重要である。予算的な制約はあるものの、可能な限り職員の意見を取り入れつつ、利便性の高いシステムを早期に導入すべきである(意見番号36)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

平成29年3月の稼働を目途に、現在、新システムの構築を行っております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【10】－(4)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護システム

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書69頁】

(2)IDの管理方法をルール化するとともに、定期的にな卸しを行うべき

市では、毎年4月の人事異動の対象者については生活保護システムへアクセスするためのIDの発行・使用制限を行っているが、それ以外のユーザーについてはIDの付与状況等を定期的に確認していない。

本庁及び福祉事務所でのIDの付与状況の確認を行ったところ、結果は次のとおりであった(平成25年11月実施)。

すべての福祉事務所でIDの使用制限の設定漏れが見受けられ、設定されているIDの約2割は在籍していない職員に付与されたままとなっている。

必要なユーザーに適切な権限のみが付与されることを担保するためIDの管理方法をルール化するとともに、定期的にな卸しを行うべきである(意見番号37)。

なお、現在、4月の人事異動時以外でIDの発行・使用制限の設定を行う場合、その依頼を口頭でシステム権限者に伝達している。しかしながら、伝達漏れや処理漏れが生じるリスクがあるため、所定の書面を用いて責任者の承認のもと依頼するなど変更・修正方法の改善が必要と考える。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

システムでIDについて、設定されているIDの約2割は在籍していない職員に付与されたままとなっているとの指摘を受けました。

生活保護システムでは過去の処理経過もデータとして保持している関係上、過去に在籍した職員IDについても保持する必要があります。

包括外部監査の指摘を受けて、在籍している職員と過去に在籍した職員IDが一見してわかるように区別し、過去の在籍したもののIDには権限を削除しました。

また、毎年度、人事異動後にIDの整理を行っております。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【10】－(5)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護システム

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書71頁】

#### (3)システム管理者権限は必要最低限度とすべき

各福祉事務所では多数のシステム管理者権限が付与されている(平成25年11月時点で東福祉事務所及び中福祉事務所は25名、西福祉事務所は26名)。

システム管理者権限は、IDの発行や利用権限の設定などを行うことができるほか、ケースワーカー権限、庶務権限の一部等、広範なシステムメニューの利用が可能であり、多数のシステム管理者権限が存在することで生活保護に係るデータの不適切な変更、データの漏洩、不正行為などが発生するリスクがある。

各福祉事務所の規模も考慮しつつ、システム管理者権限は必要最低限度の担当者に付与すべきである(意見番号38)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

「システム管理者権限は必要最低限度の担当者に付与すべき」との指摘を受け、平成26年度の人事異動後に権限の見直しを行いました。

今後も人事異動の際には不要となった権限を見直して参ります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【10】－(6)
回答所属	生活福祉室
項目	生活保護システム

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書71頁】

(4)生活保護システムへのアクセスログの定期的なモニタリングを実施すべき

システムへのアクセスログは、ユーザーによるシステム操作の日時、どのような操作を実施したか等の記録であり、これを確認することによって不正ログインなどを発見することが可能である。

しかしながら、生活保護システムについては当該ログの確認が行われていない。

休日や深夜におけるログインなど、一定のアクセスログを確認し、変更履歴や変更理由などを調査することにより、不適切な操作に対する抑止機能にもなる。

したがって、生活保護システムへのアクセスログの定期的な確認のためのルールを策定するとともに、適切な運用を図るべきである(意見番号39)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末(未措置)】

現行のシステムでは生活保護システムへのアクセスログを記録しているものの、行われた処理については管理が困難な状況にあります。

平成29年3月稼働に向けて、現在、システムの再構築作業を行っており、その中でアクセスログの管理等を検討しているところです。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【11】－(1)
回答所属	生活福祉室
項目	その他

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書72頁】

#### (1)生活福祉室によるモニタリングを適切に行うべき

「東大阪市生活保護行政適正化行動計画」によると、平成25年4月から福祉事務所での内部監査を実施することとされている。具体的には、査察指導員を中心に内部監査プロジェクトチームを設置し、①適正な保護、濫給・漏給の防止のため2重チェックの実施、②大阪府監査指摘事項(家庭訪問活動、扶養調査、病状把握、援助方針の策定など)の改善チェック、を行うこととされている。しかしながら、包括外部監査実施時点で内部監査は実施されていなかった。

また、中福祉事務所及び西福祉事務所に往査して実際の業務の実施状況をヒアリングした結果、福祉事務所によって業務の実施方法や上席者によるチェックの頻度・方法などに相当の差異があった。むろん各福祉事務所の置かれた状況は同一ではないため、すべての業務手順が統一されている必要はないが、各福祉事務所の業務の標準化、ベストプラクティス(参考とすべき事例)の活用等の推進を図る必要がある。

市としてのあるべき生活保護行政の水準を確保する観点から、事務の執行を福祉事務所に任せてしまうのではなく、生活福祉室として適切なモニタリングを行うべきである(意見番号40)。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

生活福祉室では各事務所で行われる大阪府施行事務監査に立会いや、事務所から大阪府への回答にも関与するなど、モニタリングを行い、事務の進行状況の確認や問題点の発見に努めています。

各福祉事務所の水準確保や事務執行のチェック方法については、平成25年度から、各事務所の代表者と生活福祉室で形成する業務改善プロジェクト委員会などで検討を進めており、マニュアルの作成などに努めています。

今後も生活福祉室が中心となって査察指導員からのアンケートを実施するなどし、問題や改善点の発見に努め、その結果を元にプロジェクト委員会による検討を推進してまいります。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【11】－(2)
回答所属	生活福祉室
項目	その他

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書72頁】

#### (2) 保健師等の派遣について保健所との連携を強化すべき

市では、全庁一丸となって生活保護行政の適正化を進めるべく、平成24年1月に市長を本部長とする「東大阪市生活保護行政適正化推進本部」を設置している。そして、平成24年9月に策定された「東大阪市生活保護行政適正化計画」において、生活福祉室と関係各部局の連携強化について次のとおり記載されている。

関係各部局との連携状況について確認した結果、健康部(保健所)とのさらなる連携強化の余地があると思われる(国民年金課、教育委員会及び建設局などとの連携についてはそれぞれ意見番号8、35、43を参照)。

福祉事務所には医療扶助適正化推進員や介護扶助適正化推進員などの専門嘱託員が配置されているが、必ずしも高度な専門的知識を有しているとは限らない一般行政職の職員ではこれらの嘱託員と同じレベルで協議を行うことが容易ではない。他方、保健所には保健師や精神保健福祉士といった専門知識を有する職員が配属されているが、生活保護行政との関連では個々のケースごとに必要な支援を受けているにとどまっている。

被保護者に対する保健指導の充実及び専門嘱託員の有効活用といった観点から、保健所に所属している保健師等の派遣を含め連携の強化を検討すべきである(意見番号41)。

特に保健師については、法の改正により、平成26年1月1日から受給者の健康管理を支援する取組の実施が求められている。被保護者に対する保健指導の充実を図るべく、福祉事務所と隣接する保健所との更なる連携や福祉事務所の医療担当部門への保健師等の配置を検討すべきである。

### ・措置状況内容

#### 【措置状況内容:平成27年12月末(措置済み)】

被保護者の健康管理については医療扶助の適正化を進めるうえで必要と考えており、平成27年度施行の難病法では情報共有を行なう仕組みを構築するなど、保健所との連携の強化を図っています。

ご指摘いただいた福祉事務所への保健師の派遣や配置については、福祉事務所と保健センターが隣接していることから、難病法の対応のように、仕組みを構築することで、連携が可能と考えます。

## H25年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

管理番号	【11】－(3)
回答所属	生活福祉室
項目	その他

### ・包括外部監査による結果及び意見

【報告書73頁】

(3) 訪問計画を早急に策定し、施設の実態把握に努めるべき

自宅での生活継続が困難となり、有料老人ホームなどの高齢者向け住宅(以下、「高齢者向け住宅」という。)に入居する被保護者が増加している。

入居している被保護者に対しては、医療・介護サービスが提供されるが、高齢者向け住宅は、昨今、社会的関心が高まってきているところである。市では、被保護者に対して適切なサービスが提供されているかどうかを把握するために、平成24年10月より高齢者向け住宅の実態調査を開始している。

しかしながら、市内におよそ70施設ある高齢者向け住宅のうち、平成25年11月末時点において調査を行ったのは7施設となっている。訪問計画を早急に策定し、まずは施設の実態把握に努めるべきである(意見番号42)。

なお、現在、実態調査は生活福祉室の職員によって行われているが、生活福祉室職員には「住宅型有料老人ホーム」や「サービス付高齢者住宅」などに対する行政指導の権限はない。したがって、実態調査の実効性を高める観点から、これらの施設に対する指導権限を有する建設局や、介護保険法に基づく施設の指導を所管する福祉部指導監査室施設課などと連携して調査を行うことを検討すべきである(意見番号43)。

### ・措置状況内容

【措置状況内容:平成27年12月末】

《意見42》(未措置)

現在は、月に数回の割合で問題・疑義のある施設や新設の施設を優先的に訪問し、生活保護法との整合性などを示した指針の説明等を実施しています。今後は、計画的に訪問できるように検討していきたい。

《意見43》(未措置)

介護保険担当課が主催する、施設職員対象の集団指導の場で、本室から指導を実施したり、施設訪問に介護保険担当課の同席してもらったりと連携をとり対応を進めているところではあるが、今後とも連携を強化して施設の実態把握等を進めたいと考えています。