

## 令和6年度 第2回生活保護業務適正実施検証委員会 議事概要

日 時：令和7年3月17日（月）19：00～20：30

会 場：江戸川区役所4階 第5委員会室

出席者：池谷委員長、木下委員、中村委員、平沢委員、荒井委員

次 第

1 開 会

2 副区長挨拶

3 議 事

（1）再発防止策の検証

【事務局からの報告】

次の事項について事務局から報告があった。

職員体制の構築および専門性の確保

生活保護行政のあり方や対人援助技術に関する研修の実施について

社会福祉主事資格の取得に向けた講習の積極勧奨とスクーリング機会等の保障について

区独自の査察指導員向け研修の実施について

休職または退職したケースワーカーの補充は可能な限り正規職員とし、年間を通じて標準数を超えない体制の実現について

職員の能力や成果を適切に評価する仕組みの構築について

安心して働くことができる組織風土づくり

メンタルヘルスに関する情報を産業医と共有し、組織的に対処する体制の構築について

ハラスメントや対人関係のトラブル等に対する理解を促進する研修の実施について

職員及び組織間におけるサポート体制強化や情報共有促進に資する業務体制構築について

有識者によるスーパービジョンまたはガバナンス評価の実施について

組織体制の充実

課増設等の検討等、課長のサポート体制の充実について

区の情報危機管理体制の確保

個人情報保護や守秘義務に関する研修の実施について

生活保護行政及び福祉行政に内在する課題への対応

医療・福祉等の関係機関とのネットワークの構築と連携して支える仕組みづくりについて

地域の関係機関との連携に資する研修の実施について

関係機関との連絡会の設置と連携ルール・手順等のマニュアルの検討、作成について

【委員からの質疑及び事務局の応答】

次の事項について委員から質疑、確認等があり、事務局が応答した。

○ストレスチェック集団分析結果について

1年前のストレスチェックの結果より改善の傾向にある。

○生活保護業務検討会の開催について

所属単位・職位別に開催するなど、方法を変えつつ開催した。

○在宅医療・介護連携研修、多職種間による意見交換会の開催について

2か月に1回、医療機関・介護事業者の会議体に援護課も参加、現場レベルのグループワークを実施、機関をまたがる課題について情報共有を行った。

○ケースワーカーの配置状況について

年度途中の欠員には中途採用の正規職員で可能な限り補充した。

○カスタマーハラスメントへの相談について

職場で対応しているが、ハラスメントの内容によっては法務部署にも相談している。

次の事項について委員から意見や指摘があった。

- 社会福祉主事資格取得は非常に大事な取り組みであり、生活保護業務を実践しながら学びと実践を同時にしており、しっかりとした専門性を身につけることができる。また、資格取得をして終わりではなく、取得者同士での学びの共有をすることにより知識が定着する。
- 休職・退職した職員の補充を正規職員にすることで、ケースワーカーの受け持つ担当数を超えないようにしていることは良い取り組みである。
- 職員の能力や成果を適切に評価する仕組みの構築は本当に難しい。福祉、生活保護行政の分野でどのようにしていくのか、色々と議論はある。
- 能力や成果は指標が無いと評価しようがない。生活保護業務の分野の中でこういったことが目標になるのか考えて指標を設定し、評価する仕組みを作らないといけない。
- 職員の評価は、人事評価に結びつくとなると及び腰になるため、トライするタイミングでは人事評価に結びつけないなどの制度もある。数値目標を達成することだけ求めるような評価にすると問題が出てくる可能性がある。
- 評価手法の中で、職員を支える機能として褒めるということを、ケースワーカーを見る視点の一つとして管理職に持っていただきたい。
- ヒヤリハットの報告方法の変更など、前回の会議での意見を実行しており、会議の尊重をありがたく思う。また、実際にケースワーカーの中でこういった利点に繋がっているか、大変なだけなのか、一度確認が必要である。
- 情報共有促進に資する業務体制の構築は、生活保護業務検討会の開催によりできているのではないと思う。同じ悩みを共有することで気持ちが楽になるなど、情報共有自体が色々な形でプラスになっている。
- 江戸川区では今回の件に関し、充実した PDCA サイクルになっていると実感する。こうした検証委員会など、実現していくのは難しいところがある。
- カスタマーハラスメントは、自分のところで抱え込まないような努力をするということも考えた方がよいのではないか。ハラスメントかどうか分からないが、辛かったことは協議するといったところからスタートすることでも良い。
- カスタマーハラスメントという問題はナイーブで難しいが、産業医など周りの支援者が本人の健康を支援するシステムができていくと良い。
- カスタマーハラスメントでは毅然とした態度で無理な要求は聞かないという話があるが、援助論で言えば他法他施策含め、支援的に対処できる部分を説明できるとハラスメントではなく対処が可能となることもある。
- カスタマーハラスメントに対しては正論で対応する職員と、相手の心情を理解する職員とで役割分担をする組織的な対応が必要である。
- 生活援護課を4課体制に組織を変えたことは非常に高く評価する。
- 産業医などに対する相談で、高ストレスの職員がどの程度いるのか、個別の支援が必要なのか把握して、精神科産業委員会の産業医など、色々な受け皿を検討していただきたい。

#### 4 報告事項

##### 【事務局からの報告】

次の事項について事務局から報告があった。

東京都保護課一般指導検査結果講評について

生活保護利用者・くらしごと相談室利用者へのアンケート調査について

生活保護業務実施方針について

##### 【委員からの質疑及び事務局の応答】

次の事項について委員から質疑、確認等があり、事務局が応答した。

- 指導検査結果の改善について

助言率は58%となっており、東京都区部の平均を下回る数値となっている。

次の事項について委員から意見や指摘があった。

指導検査で指摘された保護廃止日の誤りは、保護受給者の権利に直接関わることなので、改善に向けての具体的な指示をしないと改善にはならない。

○指導検査の指摘で作成した実施方針や改善策は人事異動で引き継がれないこともあるため、職員で共有する重要性を意識することが必要である。

○実施方針の中で重点的に力を入れる部分が分かりづらい。本当に特別に行うことなどが見えてくると、職員も実施方針というものが見えやすくなるのではないか。

○実施方針の中で江戸川区福祉事務所としてケースワーカーが辛く感じている部分の解決や改善があると全国の模範的な実施方針になるのではないか。

5 その他

来年度の会議開催について事務局から提案した。

来年度の福祉部生活援護関連の機構図について報告した。

6 閉 会

事務局：福祉部生活援護管理課