

令和7年度 生活保護業務適正実施検証委員会 議事概要

日時：令和8年3月17日（火）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 福祉部長挨拶
- 3 議 事

(1) 再発防止策の検証

【事務局からの報告】

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

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

区独自の査察指導員向け研修の実施

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

職員の能力や成果を適切に評価する仕組みの構築

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

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

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の構築

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

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

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

地域の関係機関との連携に資する研修の実施

【委員からの質疑及び事務局の回答】

○職員の能力や成果を適切に評価する仕組みの構築

江戸川区が独自に作成し、生活援護各課で共有した。

○ストレスチェック集団分析結果

現在は全体として区の平均値を下回る結果で改善の傾向にある。一部の課では職員の休職が時期的に重なり、他の職員の負担が大きくなった結果、ストレス値は上がっているが、理由の分析と対応ができています。

不適切案件が発生した課が改善されている要因としては、風通しを良くするための係を超えた職員同士の関わりができていますと考えられる。

○休職したケースワーカーの補充

短期間では復職できない場合に正規職員を補充している。

○e-ラーニングシステムを活用した研修

各職員のパソコンで行い、確認のテストがあり、受講状況も把握ができています。

○ニヤリホットの具体的な事例

不調を訴えているが病院受診を拒否している保護受給者に対し、受診をするよう説得し、重症化を防ぐ迅速な対応をすることができた。

○職員評価手法の運用

ケース記録や援助方針など、決裁時に内容の充実を図るよう指導している。

【委員からの意見や指摘】

- 区独自研修のアンケート自由意見について、他の係・課の意見を聞いて良かった点は、同じ係以外の職員と交流することに意味があるのではないかと感じる。それが職員同士の絆の深まりや、刺激になったということ以外に、もしかしたら日々の業務に不安・孤独を抱えながら仕事をしている可能性もある。
- 区独自研修のアンケート結果について、取り扱ってほしいテーマでカスハラ対策・不当要求対策が一番高くなっている。これもニーズに合わせて取組みがなされており非常に良い。
- ニヤリホットについては、成功事例として職員のより良い意識を高め、モチベーションを作ることに繋がり、自信にもなるため、非常に良い構造である。
- 来年の1月から死因統計のICD（国際疾病分類）が改訂されることに伴い、これまでの診断と変わった病名が出てくるため、混乱が生じる可能性もあるので、その対応も検討しなければならない。
- 社会福祉主事の資格取得が95%というのは、他の自治体と比較しても素晴らしい取組みである。学びとしての効果も高く、実際に組織全体のレベルが上がったという自治体の話も聞いたことがある。
- 職員の評価手法について、適切な支援方針策定の前提となるアセスメント（情報収集、分析、評価など）がきちんと行われているかどうかなど、今回の指標が完成版ではなく、見直ししながら指標のあり方を検討していくことも大切だと思う。
- ストレスチェックについて、ハイリスクの個人を発見し、産業医に繋げることができるということに意味がある。職員が不足すれば、ストレスが高まるということが言えるのではないか。福祉事務所は職員が減った時の影響が大きく、その結果ストレスレベルも悪化する。

4 報告事項

【事務局からの報告】

- 令和7年度 厚生労働省生活保護法施行事務監査結果
- 令和7年度 東京都保護課一般指導検査結果講評
- 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結果
- 生活に困窮しても安心して暮らせるまち条例の制定
- 生活保護業務 AI 支援サービス WAISE の導入結果
- カスタマーハラスメント防止に関する基本方針
- 令和8年度 生活保護業務実施方針
- 生活保護のしおりの更新

【委員からの質疑及び事務局の回答】

- 厚生労働省生活保護法施行事務監査結果の訪問調査問題なし率
課によって対応の難しい世帯数の違いもあるため、査察指導員の同行などにより対応している。
- 生活保護業務 AI 支援サービス WAISE
江戸川区独自のシステムではなく、業者が開発したシステムを導入しており、生活保護法令をはじめ各種通知が検索できる内容となっている。

【委員からの意見や指摘】

- 監査で指摘されたことについては、マイナス面だけでなく、評価されたことも記載したほうが良い。
- 生活保護のしおりについて、高校生のアルバイト収入などの記載はもう少し丁寧な記載が良いのではないか。
- 区だけでやれることではないが、保護費の計算について AI 活用を進めてほしい。それが職員のストレス回避にもなるのではないか。

- カスタマーハラスメントの防止について、警察との連携などの他に、弁護士との連携など、早い段階でのサポートをしてくれる安心できる体制がないと、職員が自分で対応する負担で悩んでしまう。第三者に相談できるベースを作っておくことが必要ではないか。
- 生活保護業務実施方針について、かなり充実した中身のある実施方針になっており、利用者に伝えるべき情報を伝えるという意味がよく分かる。
- 監査指摘事項の組織的運営管理体制の整備については、組織が大きくなればなるほど難しくなる。人を増やすか、予算をかけてシステムを構築するしかないが、どのように改善していくのか具体的に検討が必要である。

5 今後の委員会のあり方

【委員からの質疑及び事務局の回答】

- 問題に対する具体的な対応についてチェックしていかないと報告書ができて終わりとなってしまうが、江戸川区は検証の一つ一つを確認しながら進めており、非常に良かった。社会福祉主事の資格取得率やストレス軽減も明確に改善が現れ、資料も充実し、優れた運営をされている。
- 年に1回委員が集まり意見を聞くのではなく、生活保護についていつでも気軽に聞けるようにして、委員がアドバイスするような立ち位置にするというのも一つの案ではないか。
- これだけの会議資料作成は相当大変であるため、徐々にポイントを絞って負担も少ない継続の仕方を検討していかなくてはいけない。

6 その他

来年度の会議開催（事務局提案）について

7 閉 会

事務局：福祉部生活援護管理課