

## 再発防止の方向性別改善策

## ア システム改修

改善案			課題	予算措置	優先度 (実施時期)
ア-①	システム改修	保護決定調書の様式を一部変更し、以下の項目にチェック欄を設け、見落としを防ぐ。 ・ 収受番号欄 ・ 一時扶助支給欄	【保護決定調書の様式変更】 様式の変更が可能かベンダーと協議を要する。	保護決定調書の様式変更に必要な費用	中長期的
ア-②	システム改修	将来的に、システムを改修し、ICTを活用して、生活福祉課による不正に対するモニタリング機能の強化を図る。	モニタリング機能の強化を図るためのシステム改修について、ベンダーと協議を要する。	システム改修に必要な費用	中長期的
ア-③	システム改修	一時扶助ごとに支給上限を設定し、高額な支出ができないよう設定を行った。【改善済】	—	—	【済】
ア-④	システム改修	査察指導員から権限を外し、データ修正を行えなくした。【改善済】	—	—	【済】

## イ 運用変更

改善案			課題	予算措置	優先度 (実施時期)
イ-①	運用変更	パスワードを定期的に変更するとともに、その管理方法についてルールを定めパスワードの監視体制を構築する。	—	—	短期的
イ-②	運用変更	現在保守業務を行っているベンダーから定期的に操作ログの提供を受け、不正な行為が行われていないかの確認を行う。	【ログに関する報告】 技術的には可能であるが、追加の契約が必要となるため、予算措置を要する。また、ベンダーへの業務負荷がかかることから、必ず実現できるかは確認できない。	保守契約の追加に係る費用	中長期的
イ-③	運用変更	経理担当職員から手入力の決裁登録処理の権限を無くし、当該機能を使用する際には生活福祉課の承認を受けるよう運用を改める。	—	—	短期的
イ-④	運用変更	経理状況調については、区福祉課にて作成し確認するものではあるが、最終的に各区から提出されたものを生活福祉課で取りまとめ国に報告しているため、経理担当職員にチェックを徹底させるとともに、生活福祉課においても不正行為への意識をもってチェックする体制を構築する。	—	—	短期的

イ-⑤	運用変更	処遇が難しい世帯などは、査察指導員等の管理監督職とともに訪問を行う等、ケースワーカーを単独行動させないように組織的に行動するようルールを定める。	—	—	短期的
イ-⑥	運用変更	ケースワーカーが、自身の担当地区外の被保護者を担当する場合や、被保護者の転出等において、保護の実施責任が変更となる場合について、組織的に管理するための統一したルールを策定し、ケースワーカーが不必要に被保護世帯の担当を継続することを防止する。	—	—	短期的
イ-⑦	運用変更	課長、査察指導員を含めた組織ミーティングを定期的に行うようルール化を図り、ケースワーカー、査察指導員の業務遂行状況、課題等を組織として把握する。 ケース診断会議設置要綱の改正により、処遇困難ケースへの積極的な援助、対応を行うことによる個別支援の情報共有、見える化を図る。	—	—	短期的
イ-⑧	運用変更	各区の経理状況調の決裁の際に、一時扶助支給明細を抽出し、不正が生じていないかチェックを行うようルールを定めるとともに、生活福祉課においてもチェックを行う。	—	—	短期的
イ-⑨	運用変更	各区福祉課において、保護申請受付簿の点検を毎月行い、生活保護システムに勝手に申請者が登録されていないかチェックを行わせる。	—	—	短期的
イ-⑩	運用変更	生活保護システムにおけるシステム監査を導入する。	—	—	短期的
イ-⑪	運用変更	査察指導員が担う生活保護の「適正実施」のチェックと「適切処遇」のチェックを分立させ、相互牽制を行う。	組織改正を伴う場合は、人事課、総務課との協議を要する。	—	中長期的

## ウ 事務手順の再確認

改善案		課題	予算措置	優先度 (実施時期)	
ウ-①	事務手順の再確認	個人のID・パスワードの管理を徹底させる。	—	研修の外部講師に係る委託費	短期的
ウ-②	事務手順の再確認	本市で定めている生活保護関係書類の收受管理を徹底させる。	—	—	短期的

## エ 研修の実施

改善案			課題	予算措置	優先度 (実施時期)
エ - ①	研修の実施	情報セキュリティに関する研修を充実させ、個人のID・パスワードの管理に対する意識を高める。	—	研修の外部講師に係る委託費	短期的
エ - ②	研修の実施	行政手続きやコンプライアンスに関する研修を充実させ、保護の決定行為（決裁権者の押印の無い書類を処理しない等）に対する職員の意識を高める。	—	研修の外部講師に係る委託費	短期的
エ - ③	研修の実施	ケースワーカー、経理担当職員、査察指導員、課長等、職責に応じた生活保護業務に係る研修を実施し、業務水準の平準化を図る。	—	—	短期的
エ - ④	研修の実施	コンプライアンスに関する研修を充実させ、風通しの良い職場づくりに対する職員の意識を高める。	—	研修の外部講師に係る委託費	短期的
エ - ⑤	研修の実施	行政手続きやコンプライアンスに関する研修を充実させ、文書管理に対する職員の意識を高める。	—	—	短期的

## オ マニュアルの整備

改善案			課題	予算措置	優先度 (実施時期)
オ - ①	マニュアルの整備	ケースワーカー、経理担当職員、査察指導員、課長等、職責に応じた生活保護業務に係る業務マニュアル・手引き等を作成し、業務水準の平準化を図る。	—	—	短期的

## カ 組織等改正

改善案			課題	予算措置	優先度 (実施時期)
カ - ①	組織等改正	課長の負担を軽減するため、福祉課を2課制にするなど組織体制を検討する。 管理系の業務を見直し、生活保護の経理事務に係る職員の体制を整える。	【2課制について】 組織改正となるため、人事課、総務課との協議を要する。	—	中長期的
カ - ②	組織等改正	将来的に、査察指導員や課長等について、ケースワーカー経験を有する者とするなどの人事配置を検討する。	人事配置の問題のため、人事課との協議を要する。	—	中長期的
カ - ③	組織等改正	将来的に、本庁組織に適切処遇推進の責任者を設置し、適切処遇の推進を図る。	人事配置の問題のため、人事課との協議を要する。	—	中長期的

## キ 職場風土の改善

改善案			課題	予算措置	優先度 (実施時期)
キ - ①	職場風土の改善	外部の専門家による職員に対するカウンセリング体制を整備する。 ・ 弁護士、生活保護業務の経験を有する元職員など	—	外部専門家に係る委託費	中長期的
キ - ②	職場風土の改善	「何でも相談会」を実施するなど、「イ - ⑦」では相談しづらい職員に対し、気軽に相談できる場を設ける。	—	—	短期的