

# 厚生委員会報告資料

令和6年4月18日

報告事項件名	頁
1 令和5年度足立区ひとり親家庭アンケート調査（豆の木アンケート調査） 報告書の概要について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2 令和5年度 医療介護連携研修の実施結果について・・・・・・・・・・	5
3 「生活保護相談における窓口対応の検証」及び「相談窓口の録音」に関する 答申について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	8

(福 祉 部)

# 厚生委員会報告資料

令和6年4月18日

件名	令和5年度足立区ひとり親家庭アンケート調査（豆の木アンケート調査） 報告書の概要について
所管部課名	福祉部 親子支援課
内容	<p>令和5年度に実施したひとり親家庭アンケートの結果について、以下のとおり報告する。</p> <p><b>1 調査目的</b> ひとり親家庭の生活状況等の現状を把握し、今後のひとり親家庭支援の取り組みをより充実、発展させていくため。</p> <p><b>2 調査期間</b> 令和5年9月21日（木）から10月20日（金）</p> <p><b>3 調査方法</b> 調査票を送付、郵送またはWebで回答</p> <p><b>4 調査対象</b> 児童育成手当を受給している母子・父子世帯</p> <p><b>5 送付数等</b> (1) 送付数 6,069件 (2) 返戻 32件 (3) 有効発送数 6,037件</p> <p><b>6 回収数・回収率</b> (1) 回収数 1,327件（郵便920件、Web407件） (2) 回収率 22%（郵便15%、Web7%）</p> <p><b>7 調査結果</b> 令和5年度足立区ひとり親家庭アンケート調査（豆の木アンケート調査）報告書の概要（別添資料）を参照</p>

## 8 調査結果から明らかになった課題

調査結果（多い順に①～）	課題
<b>1 養育費の受け取り</b> ①「受けたことがない」（54.8%） ②「現在受けている」（29.7%） ③「受けたことはあるが現在受けていない」（14.0%）	養育費確保のための情報提供と相談支援のさらなる充実が必要である。
<b>2 経済状況</b> ①「やや苦しい」（43.9%） ②「普通」（27.3%） ③「非常に苦しい」（24.8%）	手当等の給付の他に、就労や転職、資格取得等の経済的自立に向けた支援の充実も必要である。
<b>3 就労状況</b> ①「正規就労」（35.7%） ②「パート・アルバイト等」（29.9%） ③「派遣社員」（3.8%）	
<b>4 悩みごとや困ったこと（複数回答）</b> ①「お金に関すること」（51.5%） ②「子育てに関すること」（29.5%） ③「住まいに関すること」（23.9%） ④「就労に関すること」（20.7%）	生活全般にわたっているため、複合した問題の受け止めと、その問題の整理をするための相談の場が必要である。

## 9 今後の取り組み

### (1) 養育費の受け取りについて

- ア 離婚前相談等では、公正証書作成等の取り決めの案内を徹底する。
- イ 対象者には、国や都、区作成のパンフレットやホームページ等の情報提供を徹底する。

### (2) 経済状況・就労状況について

- ア 対象者には、高等職業訓練促進給付金（国家資格等の取得のため養成機関で就業する間の生活費の給付）や自立支援教育訓練給付金（資格取得に要する費用の給付）等の給付金事業の案内を徹底する。
- イ 就労支援セミナーやパソコン講座等の実施内容を、参加者アンケートを活かす等し、より充実させていく。

### (3) 悩みごとや困ったことについて

- ア ひとりに親家庭等のための豆の木相談室で受けた相談について、相談員の会議を定期的に行い、相談員間で確認し合うことによって、相談対応や他の相談先への案内等に漏れがないようにしていく。
- イ 当事者同士が相談し合える交流の場（サロン豆の木）の支援内容を常に見直し、内容の充実に努める。

**10 今後の予定**

- (1) この結果を相談事業や就労支援、交流事業等に活かし、ひとり親家庭支援の取り組みをより充実、発展させていく。
- (2) 回答を集約した報告書については、令和6年5月以降に区ホームページに掲載する予定である。

# 厚生委員会報告資料

令和6年4月18日

件名	令和5年度 医療介護連携研修の実施結果について																																												
所管部課名	福祉部 高齢者施策推進室 医療介護連携課																																												
内容	<p>令和5年度の医療介護連携研修会の実施結果について報告する。</p> <p><b>1 参加団体（9職種）</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>団体名</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>足立区医師会</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>足立区歯科医師会</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>足立区薬剤師会</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>足立区介護サービス事業者連絡協議会</td> <td>153</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>東京都柔道整復師会足立支部</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>あだちPOSネットワーク ※ POS・・・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>東京都栄養士会足立支部</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>足立区多機能サービス連絡会</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>地域包括支援センター</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>足立区（福祉事務所）</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>合計</b></td> <td><b>509</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>2 令和5年度実施結果について</b></p> <p>(1) 医療・介護スキルアップ研修</p> <p>ア 目的 在宅療養に関わる多職種の「医療介護現場での実践力の向上」を図ることで、在宅療養の提供体制を強化していく。</p> <p>イ 開催結果</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>開催日時</th> <td>令和5年10月18日（水）19時～21時</td> </tr> <tr> <th>開催場所</th> <td>エルソフィア 大ホール</td> </tr> <tr> <th>研修テーマ・講師</th> <td>                     ① 「地域リハビリテーションにおける専門職の役割と連携における考え方」                      いずみ記念病院 高田 耕太郎 氏                      ② 「リハビリテーション専門職の紹介」                      あだちPOSネットワーク                      作業療法士 羽生 徹 氏                      理学療法士 富田 卓 氏                      作業療法士 伊東 光則 氏                      言語聴覚士 遠藤 貴之 氏                 </td> </tr> <tr> <th>参加者</th> <td>144名</td> </tr> </thead> </table>		団体名	参加人数	1	足立区医師会	54	2	足立区歯科医師会	12	3	足立区薬剤師会	68	4	足立区介護サービス事業者連絡協議会	153	5	東京都柔道整復師会足立支部	12	6	あだちPOSネットワーク ※ POS・・・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	41	7	東京都栄養士会足立支部	16	8	足立区多機能サービス連絡会	6	9	地域包括支援センター	120	-	足立区（福祉事務所）	27	<b>合計</b>		<b>509</b>	開催日時	令和5年10月18日（水）19時～21時	開催場所	エルソフィア 大ホール	研修テーマ・講師	① 「地域リハビリテーションにおける専門職の役割と連携における考え方」 いずみ記念病院 高田 耕太郎 氏 ② 「リハビリテーション専門職の紹介」 あだちPOSネットワーク 作業療法士 羽生 徹 氏 理学療法士 富田 卓 氏 作業療法士 伊東 光則 氏 言語聴覚士 遠藤 貴之 氏	参加者	144名
		団体名	参加人数																																										
1	足立区医師会	54																																											
2	足立区歯科医師会	12																																											
3	足立区薬剤師会	68																																											
4	足立区介護サービス事業者連絡協議会	153																																											
5	東京都柔道整復師会足立支部	12																																											
6	あだちPOSネットワーク ※ POS・・・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	41																																											
7	東京都栄養士会足立支部	16																																											
8	足立区多機能サービス連絡会	6																																											
9	地域包括支援センター	120																																											
-	足立区（福祉事務所）	27																																											
<b>合計</b>		<b>509</b>																																											
開催日時	令和5年10月18日（水）19時～21時																																												
開催場所	エルソフィア 大ホール																																												
研修テーマ・講師	① 「地域リハビリテーションにおける専門職の役割と連携における考え方」 いずみ記念病院 高田 耕太郎 氏 ② 「リハビリテーション専門職の紹介」 あだちPOSネットワーク 作業療法士 羽生 徹 氏 理学療法士 富田 卓 氏 作業療法士 伊東 光則 氏 言語聴覚士 遠藤 貴之 氏																																												
参加者	144名																																												



【スキルアップ研修会の様子】

(2) 多職種連携研修会

ア 目的

在宅療養に関わる多職種の「顔が見え相談できる関係づくり」を進めることで、ブロック内で課題解決する連携体制を構築する。

イ 開催回数 区内5ブロック 各1回

ウ 開催結果【別紙】



【多職種連携研修会の様子】

(3) 多職種連携全体交流会

開催日時	令和6年2月21日(水) 19時～21時
開催場所	こども支援センターげんき
内容	① 令和5年度多職種連携研修各ブロック開催結果の情報共有 ② 令和6年度多職種連携研修各ブロック開催内容の検討
参加者	43名

3 今後の方針

令和5年度は、全体交流会を新たに開催し、他ブロックの情報共有と交流を図ることで、相互理解を深めることができた。

令和6年度は、スキルアップ研修の開催数を1回から2回に増やすほか、各ブロックで「災害時の対応」「認知症の見守り」「高齢者の虐待通報」等をテーマに研修会を開催し、地域課題解決に向けた多職種間の連携強化を図っていく。

# 令和5年度 多職種連携研修会実施結果

【別紙】

	日時	場所	参加機関・人数	研修テーマ 研修形態	グループディスカッションの内容	アンケート結果 MCSグループ登録数
第1回 (千住ブロック)	令和5年 5月19日(金) 19時～21時	生涯学習 センター講堂	医師会(5名) 歯科医師会(2名) 薬剤師会(11名) ホウカツ(11名) 栄養士会(1名) 介護事業者連絡協議会(17名) POS(5名) 柔道整復師会(2名) 多機能サービス連絡会(1名) 福祉事務所(5名) <b>合計 60名</b>	「認知症」ミニ講座と事例を元に グループディスカッション  ブロック内の主マネ等のファシ リテーターが中心となり進める	【グループディスカッション・発表】 ① 自己紹介、名刺交換 ② 事例からAさんにどんなことが 起きているのか考える ③ 事例についてどのような対応を したら良いか	【感想・自由意見】 ・認知症ケアの多職種連携の重要性を強く感じた。 ・様々な職種の意見を聞いて勉強になった。 【エリア勉強会・イベント】 ・常東地域拡大あんしんネットワーク会議 ・地域ケアネットワーク ・ランチミーティング 【MCSグループ登録者数】 33名
第2回 (中部ブロック)	令和5年 7月14日(金) 19時～21時	ギャラク シティ 3階研修室	医師会(11名) 歯科医師会(0名) 薬剤師会(11名) ホウカツ(16名) 栄養士会(1名) 介護事業者連絡協議会(11名) POS(4名) 柔道整復師会(1名) 多機能サービス連絡会(1名) 福祉事務所(5名) <b>合計 61名</b>	「震災」について災害対策課及び 福祉管理課による講義とグルー プワーク  ブロック内の世話人等のファシ リテーターが中心となり進める	【グループディスカッション・発表】 ① 自己紹介 ② 東日本大震災を振り返って ③ 震災に備えていること、震災時 にできること	【感想・自由意見】 ・避難所の分類や発災後のフローなど知らないこと ばかりだったので勉強になった。 ・各利用者の避難場所の確認等これからしていこう と思った。 【エリア勉強会・イベント】 ・フレイルについてのランチミーティング ・意思決定支援に関する勉強会 【MCSグループ登録者数】 52名
第3回 (北部ブロック)	令和5年 7月21日(金) 19時～21時	ギャラク シティ 3階研修室	医師会(7名) 歯科医師会(1名) 薬剤師会(7名) ホウカツ(11名) 栄養士会(2名) 介護事業者連絡協議会(14名) POS(3名) 柔道整復師会(1名) 多機能サービス連絡会(1名) 福祉事務所(6名) <b>合計 53名</b>	小規模多機能型居宅介護サービ スの紹介とグループディスカッ ション  ブロック内の主マネ等のファシ リテーターが中心となり進める	【グループディスカッション・発表】 ① 自己紹介 ② 講義の感想 ③ 地域に足りないと思うサービス ④ ブロックですすでに取り組んでい る事	【感想・自由意見】 ・区民の方に小規模多機能サービス(看多機)をよ り詳しく説明できる内容だった。 ・連携を求めている人は一定数いるとわかり、研修 会を企画するモチベーションが上がった。 【エリア勉強会・イベント】 ・地域ケアネットワーク ・ランチミーティング 【MCSグループ登録者数】 29名
第4回 (東部ブロック)	令和5年 9月20日(水) 19時～21時	勤労福祉会館 2階ホール	医師会(5名) 歯科医師会(2名) 薬剤師会(7名) ホウカツ(8名) 栄養士会(1名) 介護事業者連絡協議会(27名) POS(2名) 柔道整復師会(2名) 多機能サービス連絡会(2名) 福祉事務所(6名) <b>合計 62名</b>	地域包括支援センター紹介とグ ループディスカッション  ブロック内の世話人等のファシ リテーターが中心となり進める	【グループディスカッション・発表】 ① 自己紹介 ② 地域包括支援センターの役割と 機能について ③ 事例検討(介入の糸口は)	【感想・自由意見】 ・ホウカツのお仕事が大変分かりやすく、納得・理 解できた。 ・自分とは異なる職種の視点を知ることができた。 【エリア勉強会・イベント】 ・ケアマネネットワーク ・かけはしの会 ・ケアマネカフェ 【MCSグループ登録者数】 53名
第5回 (西部ブロック)	令和5年 9月29日(金) 19時～21時	こども支援 センターげんき 5階研修室3	医師会(7名) 歯科医師会(1名) 薬剤師会(11名) ホウカツ(15名) 栄養士会(2名) 介護事業者連絡協議会(36名) POS(8名) 柔道整復師会(1名) 多機能サービス連絡会(0名) 福祉事務所(5名) <b>合計 86名</b>	「連携について」講義と交流会 (名刺交換)	【講義・交流会(名刺交換)】 ① 「連携について」の講義 ② 地域で顔見知りを増やすための 交流会(フリップを使用して、 会話に困らない名刺交換会の実 施)	【感想・自由意見】 ・今後の連携がしやすいよう工夫された研修内容だ った。 ・グループだけでなく、全体で名刺交換や質問をす ることでより親しくなれたように感じられた。 【エリア勉強会・イベント】 ・地域ケアネットワーク ・成年後見制度の勉強会(ケアマネ向け) 【MCSグループ登録者数】 62名

令和5年度 5ブロック合計 322名参加 (参考 令和4年度263名参加)

# 厚生委員会報告資料

令和6年4月18日

件名	「生活保護相談における窓口対応の検証」及び「相談窓口の録音」に関する答申について																
所管部課名	福祉部 足立福祉事務所 生活支援推進課																
内容	<p>「生活保護相談における窓口対応の検証」及び「相談窓口の録音」について、区長の附属機関である足立区生活保護適正実施協議会から答申を受けたので報告する。</p> <p><b>1 諮問の経緯</b></p> <p>(1) 令和5年10月10日、足立福祉事務所で生活保護申請を前提に相談した相談者が、福祉事務所での対応を不服とし足立区議会議員（以下「区議」と言う）に相談した。</p> <p>(2) 相談を受けた区議は、本事案の検証と改善、相談窓口への録音可視化を足立区に求めた。</p> <p>(3) 区議からの要望を受け、足立区生活保護適正実施協議会に本事案の検証部会を設置し、区から本事案の検証と改善提言を諮問した。</p> <p><b>2 協議会の経過</b></p> <table border="1" data-bbox="416 1061 1426 1677"> <thead> <tr> <th>年月日</th> <th>検討経過等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年11月16日</td> <td>区長から足立区生活保護適正実施協議会会長へ諮問</td> </tr> <tr> <td>令和5年12月27日</td> <td>令和5年度第1回生活保護適正実施協議会第1回生活保護適正実施協議会検証部会</td> </tr> <tr> <td>令和6年1月18日</td> <td>第2回生活保護適正実施協議会検証部会</td> </tr> <tr> <td>令和6年1月25日</td> <td>令和5年度第2回生活保護適正実施協議会（書面開催）</td> </tr> <tr> <td>令和6年2月29日</td> <td>第3回生活保護適正実施協議会検証部会</td> </tr> <tr> <td>令和6年3月13日</td> <td>令和5年度第3回生活保護適正実施協議会</td> </tr> <tr> <td>令和6年3月21日</td> <td>足立区生活保護適正実施協議会会長から区長へ答申</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 「足立区生活保護適正実施協議会」は、足立区生活保護適正実施協議会条例に基づき、足立区の生活保護における被保護者の自立支援及び適正実施を推進するため、区長の諮問に応じ、調査・研究・協議する附属機関</p>	年月日	検討経過等	令和5年11月16日	区長から足立区生活保護適正実施協議会会長へ諮問	令和5年12月27日	令和5年度第1回生活保護適正実施協議会第1回生活保護適正実施協議会検証部会	令和6年1月18日	第2回生活保護適正実施協議会検証部会	令和6年1月25日	令和5年度第2回生活保護適正実施協議会（書面開催）	令和6年2月29日	第3回生活保護適正実施協議会検証部会	令和6年3月13日	令和5年度第3回生活保護適正実施協議会	令和6年3月21日	足立区生活保護適正実施協議会会長から区長へ答申
年月日	検討経過等																
令和5年11月16日	区長から足立区生活保護適正実施協議会会長へ諮問																
令和5年12月27日	令和5年度第1回生活保護適正実施協議会第1回生活保護適正実施協議会検証部会																
令和6年1月18日	第2回生活保護適正実施協議会検証部会																
令和6年1月25日	令和5年度第2回生活保護適正実施協議会（書面開催）																
令和6年2月29日	第3回生活保護適正実施協議会検証部会																
令和6年3月13日	令和5年度第3回生活保護適正実施協議会																
令和6年3月21日	足立区生活保護適正実施協議会会長から区長へ答申																

### 3 検証部会委員等

役職	氏名	所属等
会長	岡部 卓	明治大学公共政策大学院ガバナンス研究専任教授 専門：社会保障論、社会福祉論
委員	市村 智	足立区民生・児童委員協議会会長
委員	酒井 雅男	銀座ヒラソル法律事務所・弁護士
委員	浅水 美紀	中部第一福祉課嘱託医・精神科医
アドバイザー	横溝 正雄	足立区保護司会会長

### 4 報告書の内容（報告書は別添2のとおり）

#### (1) 調査による事実経過と要因分析の精査

足立区生活保護適正実施協議会の委員が所属する銀座ヒラソル法律事務所が関係資料や職員ヒアリングによる調査を行い、事実経過と要因分析を精査した。

#### (2) 検証と改善点

別紙1「生活保護相談における窓口対応の検証及び相談窓口の録音についての報告書【概要】」を参照

### 5 主な提言と区への対応

詳細は、別紙2「答申内容を踏まえた足立区の今後の対応」参照

	主な提言	区への対応
1	全ての職員が漏れなく説明できるチェックリストの作成	「生活保護の申請意思が不明な場合も明確な意思確認を行う」等の内容を盛り込んだ足立福祉事務所統一のものを1及び3は4月まで、2は5月までに新たに作成する。
2	保護の緊急性や必要性の判断の際に用いるフローチャートの作成	
3	足立福祉事務所統一のマニュアル作成	
4	住まい・施設に関する資料・パンフレットの作成	視覚的で分かりやすい資料を5月までに新たに作成する。
5	話法・技法習得の研修実施	専門の講師による話法・技法習得の研修を令和6年上半期までに実施し、以降毎年度実施する。
6	法の知識を持ち、法の運用に精通した人事配置	足立福祉事務所に法務分野の複線型人事制度を活用した人事配置を令和7年度からの実施を目指す。
7	クレド（業務姿勢・態度の基本指針）の作成	「足立福祉事務所版クレド」を6月までに新たに作成し、職員の意識改革を行う。
8	第三者の関与ルール の制定	支援団体などの親族以外の第三者の関与ルールを7月までに定める。

**6 今後の方針**

生活保護受給者一人ひとりに寄り添った支援を行い、生活保護制度の適正な運用に努めていく。

令和6年3月13日  
足立区生活保護適正実施協議会

## 1 本報告書の経緯

- (1) 令和5年10月10日、足立福祉事務所で生活保護申請を前提に相談した相談者Aが、福祉事務所での対応を不服とし足立区議会議員（以下「区議」と言う）に相談。
- (2) 相談を受けた区議は、本事案の検証と改善、相談窓口への録音可視化を足立区に求めた。
- (3) 区議からの要望を受け、足立区生活保護適正実施協議会に本事案の検証部会を設置し、区から本事案の検証と改善提言を諮問。
- (4) 本報告書は、足立区からの諮問に対し足立区生活保護適正実施協議会から答申された報告書である。

※ 本文中「法」とは生活保護法、「次」とは厚生労働省事務次官通知、「局」とは厚生労働省社会・援護局通知の意味

## 2 本件生活保護相談の経過

年月日	内容
令和5年10月10日	相談者Aが足立福祉事務所福祉課の総合相談窓口に来所。総合相談係職員Bが対応。Aは「親族宅に一時身を置いている」と相談した。 面接記録には「相談のみ。生活活用手段を提示。一度持ち帰り検討する」と記録あり。
10月12日	区議が10月10日の生活保護相談に関する内容を議会で質問。 本件は「水際対応」（申請抑制行為）にあたるとして、「職員対応の検証を求める、透明性確保のため面接相談の録音をすべきである」との主張。
10月13日	相談者Aが再来所し、2回目の相談。支援団体担当者及び区議が同席。支援団体担当者が知る簡易宿泊所の利用申出があった。 面接記録には「生保申請を受理した。ただし世帯認定について疑義があるため、調査時に確認を行う」と記録あり。

年月日	内容
10月16日 ～18日	<p>保護係職員が申請受理後の家庭訪問調査の日時を調整。親族は福祉事務所からの聴取を拒否、相談者Aに10月23日までに親族宅を出て行ってほしいと言っているとのこと。前出の支援団体担当者とは別の居住支援団体に相談者Aが相談したところ、中野区にあるアパート型シェルターであれば一週間後入居可能。区議から一時的に漫画喫茶でしのご提案を受けたとのこと。</p> <p>保護係職員が訪問調査実施。親族不在、家計簿等はつけていないことを相談者Aに確認。保護係職員から相談者Aに対し「却下の可能性もあることも了承ください」と伝える。</p> <p>相談者Aは区議に電話、区議から調査員に対し却下可能性に対する疑義が伝えられる。</p>
10月20日	相談者Aに対する保護決定。
10月23日	保護開始時所内面接を実施し、保護費を相談者Aに支給、シェルター入居までの間、カプセルホテルに宿泊。
10月30日	前出の支援団体担当者とは別の支援団体が所有するシェルターへ入居。
11月13日	前出の支援団体担当者とは別の支援団体によるインターネット記事掲載。

### 3 報告書の要旨

検証の視点	事実認定と課題の要因分析	課題に関する意見、改善提案
1 初回相談窓口において、いわゆる「水際対応」と呼ばれる相談者Aへの追い返し行為はあったか	<p>① 明確な言葉と行為で申請の拒絶はなく、追い返し行為は認められなかった。</p> <p>② ただし、次回相談の具体的提示をしていないなど、相談の進め方に「水際対応」ととられかねない不適切な点が見られた。</p>	① 相談業務に関する不適切な対応をなくすため、ルールや運用マニュアルなど福祉事務所内の手順や研修(項目別は以下記載)が必要。
(1) 保護申請意思は表明されたか  局第9-1「保護の相談における開始申請の取扱い」	<p>① 相談者Aから明確な保護申請意思は表明されず、申請用紙の求めはなかった。</p> <p>② 相談者Aは「ちょっと考えます。ありがとうございました」で終了している。</p> <p>③ 申請意思は不明確であったが、面接の終了、次回相談の具体的提示をしておらず、「水際対応」と誤認されかねない。</p>	<p>① 申請意思不明確な場合も明確な意思確認を行う。</p> <p>② 相談の継続性を具体的に確認する。</p> <p>③ チェックリストを作成し説明漏れを防ぐ。</p>

検証の視点		事実認定と課題の要因分析	課題に関する意見、改善提案
<p>(2) 速やかに保護すべき事情はあったか</p> <p>法第7条「申請保護の原則」 法第9条「必要即応の原則」</p>	<p>① 相談者Aは当日親族宅に帰ることができた。</p> <p>② 申請保護の原則（法第7条、ただし書における急迫状況による職権保護）、必要即応の原則（法第9条）に反する事実は認められなかった。</p> <p>③ ネットニュースで書かれている「親族が相談者名義で携帯電話の契約をしたり、カードを作っている」との発言はなかった。</p>	<p>① 緊急性や保護の必要性の判断など、相談職員の経験に基づくのではなく、フローチャートの作成と話法・技法習得の研修体制の構築。</p> <p>② 法の知識を持ち、法の運用に精通した人事配置が必要。</p>	
	<p>(3) 施設入所ありきの説明であったか</p> <p>法第30条「生活扶助の方法」</p>	<p>① 住まいについて、相談者Aの状況に応じて考えられる居住提案をしており、施設入所に限った説明ではなかった。</p> <p>② 居住提案の際の説明や統一的な案内資料がないなど、相談者に対する情報提供が十分とは言えない。</p>	<p>① 住まいに関する資料・パンフレットの充実。</p> <p>② 福祉事務所内での説明内容の統一化。</p>
<p>2 相談行為において、不適切とされる言動はあったか</p> <p>次第9「保護の開始申請等」</p>	<p>① 相談者Aの言葉と比較して、相談員Bの言葉遣いに不適切な点が見られた。</p>	<p>① 相談者の申請保護の要件説明を尽くすため、不断の水準向上の試みを図る。</p> <p>② クレド（業務姿勢・態度の基本指針）の作成が必要。</p>	
<p>3 生活保護業務において、第三者が関与することで、保護申請の受付、その後の保護決定（開始、却下）と内容に影響はあったか</p>	<p>① 支援団体側と福祉事務所で相談者から得られている情報に差がある状態での第三者の関与により、福祉事務所の判断・調査・決定のルートが混乱した可能性がある。</p> <p>② 第三者の関与に対する申請者の意思担保、生活保護業務への第三者関与の在り方に関するルールが整備できていない。</p>	<p>① 申請手続きにおいて第三者が関与する場合は、関与の有無に関して申請者の意思が担保された関与形式となるよう、関与のルールを定める。</p>	

検証の視点	事実認定と課題の要因分析	課題に関する意見、改善提案
<p>4 相談窓口における録音制度導入について</p>	<p>① 相談者Aは録音する旨を明らかにしないまま録音し、インターネット記事の配信前に福祉事務所への事前の情報提供はなかった。</p> <p>② 窓口相談は、取り扱う事項と相談内容が守秘義務対象の個人情報であることから、録音により相談者に与える心理的負担、萎縮効果のリスクは検証が困難。</p> <p>③ 申請窓口における相談者と相談員の会話は、違法・犯罪行為の現場ではなく、会話を証拠として残すために録音する場面ではない。</p> <p>④ 相談者自身の録音行為を制約することはできないものの、福祉事務所が個人情報保護の観点から無断で録音等をしないことを求める掲示をすることを検討すべきである。</p> <p>⑤ 福祉事務所の相談の可視化のために録音を導入することが生活保護法の立法趣旨と整合するか否かということの検討が必要であることに加え、録音を制度化する場合は、録音によって権利侵害されたという訴えにも備える必要性が生じる。</p>	<p>① 透明性の担保のため、職員の知識や丁寧さによって相談者への対応に差が出ないようにチェックリストの作成や研修が必要。</p> <p>② 「足立区庁内取締規則」に基づく足立区としてのルールを足立福祉事務所各福祉課において掲示する等により周知する必要がある。</p>

## 答申内容を踏まえた足立区の今後の対応

	答申内容	具体的な対応策	実施時期
1	生活保護の申請意思が不明な場合でも相談者に明確な意思確認を行う	全ての職員が相談時に生活保護法で定める事項を漏れなく説明できるチェックリストを新たに作成する	令和6年4月から実施
2	相談の継続を具体的に確認する	具体的には以下の項目を盛り込む ① 生活保護の申請意思が不明な場合も明確な意思確認を行う ② 申請意思がない場合でも次回相談日時を決めるなど相談の継続性を具体的に確認する	
3	申請に際して、必要な事項の説明漏れを防ぐチェックリストを作成する		
4	保護の緊急性や必要性の判断について、相談職員の経験に基づくのではなくフローチャートを作成する  また、話法・技法修得の研修体制を構築する	上記チェックリストとの整合性をはかり新たにフローチャートを作成する  専門の講師による話法・技法習得の研修を実施する	【フローチャート】 令和6年5月から実施  【研修】 令和6年度上半期に実施 (以降、毎年度実施)
5	生活保護法及び関連する法の知識を持ち、法の運用に精通した人事配置が必要	足立福祉事務所に法務分野の複線型人事制度を活用した人事配置を目指す	令和7年4月から実施 (令和6年度中に準備)
6	相談者に住まい・施設に関する説明を行う際の資料・パンフレットを充実させる	居所のない相談者に対して施設等の視覚的で分かりやすい資料を新たに作成する	令和6年5月から実施

	答申内容	具体的な対応策	実施時期
7	住まい・施設に関する相談員からの説明内容について福祉事務所内での説明内容の統一化	足立福祉事務所内 6 福祉課統一の相談員マニュアルを新たに作成する 相談員マニュアルは研修等で活用するとともに、職員 P T で継続的に内容の見直しを行う	令和 6 年 4 月から実施
8	相談者の申請保護の要件説明を尽くすため、不断の水準向上を図る	足立区職員行動指針の内容を踏まえた「足立福祉事務所版クレド」を新たに作成する クレドは福祉事務所内の職員から目の届く場所に掲げ、職員の意識改革を行う	令和 6 年 6 月から実施
9	クレド（業務姿勢・態度の基本指針）の作成が必要		
10	生活保護の相談・申請手続きにおいて第三者が関与する場合は、関与の有無に関して申請者の意思が担保されるよう、関与のルールを定める	申請者の個人情報扱う相談において、どういう場合に支援団体などの第三者の同席を認めるかといった課題を整理し、関与ルールを定める	令和 6 年 7 月から実施
11	透明性の担保のため、職員の知識や丁寧さによって相談者への対応に差が出ないようにチェックリストの作成や研修が必要	マニュアル、チェックリスト、クレド、第三者の関与ルールなど、足立福祉事務所で統一的に運用していく あわせて研修にも活用し、透明性の担保を図る	それぞれの作成時期に応じて実施
12	「足立区庁内取締規則」に基づく足立区としてのルールを足立福祉事務所各福祉課において掲示する等により周知する必要がある	足立福祉事務所内 6 福祉課において、相談者の目の届く場所に掲示し、周知する	令和 6 年 4 月から実施