

保護係職員による不適切事案の概要

令和 6 年 3 月 27 日

保護係職員による不適切事案の概要

本市の生活保護業務に関しまして、保護費の分割支払いやそれに伴う月をまたいで残金支払い、更には、事務手続きの不備によります生活保護費の支払いの遅延など、多くの不適切な対応があり受給者の皆様、並びにこの度の事案発生により市民の皆様の信頼を損ねる事態となった。

内部調査チームによる検証ならびに第三者委員会による原因の究明、今後の事務執行のあり方および再発防止策の徹底を図り、市民の皆様の信頼回復に努めるものです。

事案の概要

事案1

受給者に、口頭で同意を受け、毎日来所を求め、1日1,000円を基本に保護費を分割で渡すこと、必要に応じ追加で渡すことを説明した上で、残金を金庫で保管していた。また、来所にあわせ、ハローワークの求職活動を指導していた。

「本人は分割を同意していない、求職活動を条件だと認識していた」と報道された。

事案2

受給者に、口頭で同意を受け、毎週来所を求め、本人必要額を基本とし保護費を分割で渡し、残額を金庫で保管していた。

「本人は同意していない、必要な支出ができなかった」と報道された。

事案3

生活保護支給決定の際、9月・10月分を決定すべきところを、10月分の支給を決定しなかった。その後、10月分の支給決定については、11月分の支給決定とともに約2～3週間遅延した。9月分の保護費支給は支給決定から約3週間後、10月・11月分の支給は本来支給決定すべき日から約1か月後となった。

受給者からは、決定通知書を受け取っていないこと、また、9月分保護費の受領印を押ししていないことの申し出があった。

担当CWは8月に申請者本人が保護相談に来所した際、本人の意思で保護申請をしなかったと認識していたが、「受給者は担当者から生活保護を実施できないと言われ申請できず9月に弁護士同席で申請できたとの認識であったこと」が報道された。

検証結果

事案1・2

毎日の来所、支払いに条件を付けているかのような誤解を与えてしまったこと、残金の金庫保管は不適切であった。その原因としては、説明が口頭のみで分割同意の文書を交わさなかったこと、また、福祉事務所に毎日の来所及び残金を金庫で全額を月内に支給せず保管することについて不適切との認識がなかったことによる。

事案3

支給決定の遅延については、担当CWの誤った認識による事務処理によるもので、係長・課長が決裁時に確認を怠り、決定日に受給者本人に連絡後、予定日に来所しなかったのにもかかわらず担当者から再度の連絡を怠り、支給が遅延してしまった。

決定通知書の交付については、交付したと説明したが、担当者1人で対応しており確証がなく、交付していない可能性が高い。9月分保護費の受領印については、本人から受領印をもらったと説明したが、実際には来所時に遅滞なく渡せるよう福祉課に保管してあった認印を受領簿に押し、本人から受領印を受けていなかった。

申請を拒否したとの誤認については、保護相談の内容について、本人への確認が不十分だった。

他事案の点検結果（平成30～令和5年度11月末）

※事案1～3を含む。点検対象は882世帯（11月末469世帯及び廃止413世帯）

- ・分割支給世帯数…14世帯（分割開始年度…平成30～令和2年度0世帯、令和3年度3世帯、令和4年度4世帯、令和5年度7世帯）
- ・分割支給期間…15か月～1か月
- ・分割支給回数…毎日2世帯、毎週9世帯、隔週2世帯、月2回1世帯
- ・預かり世帯数…11世帯（令和5年11月末現在0世帯）
- ・最終預かり金（当月分を除く）…13万円～9,829円
- ・支給決定遅延…2世帯（平成30～令和4年度0世帯、令和5年度2世帯）
- ・福祉課保管認印の使用…86世帯

対応

事案1～3及び新たに確認された支給決定遅延の受給者には、自宅に訪問し、謝罪を行いました。残額を預かっていた事案1・2以外の受給者には、今後、謝罪を行います。

改善策

1. 分割支給を行わない。
2. 特別な事案は群馬県に照会した上で対応する。
3. 遅延防止等の事務処理チェックリストを作成する。
4. 説明事項を书面化する。
5. 研修体制を充実する。
6. 関係機関との連携を強化する。
7. 点検を継続し、問題点を改善する。
8. 福祉課保管認印は一切使用しない。