

# 桐生市生活保護業務 事務処理手引き

## - ケースワーカー向け

桐生市生活保護業務 事務処理手引き - ケースワーカー向け .....	1
1 面接相談について（巻末チェックシートあり） .....	2
1.1 面接相談における態度・姿勢・進め方.....	2
1.2 面接相談時の留意点.....	2
1.3 面接記録票の作成.....	3
2 新規申請における事務（巻末チェックシートあり） .....	4
2.1 保護申請の受理 .....	4
2.2 関係機関等調査 .....	4
2.3 保護の決定（原則は14日目以内、決定遅延時15～30日目） .....	5
2.4 保護金品の支給（保護決定後遅滞なく） .....	5
2.5 保護開始決定後の初回訪問の実施.....	5
3 保護の変更・廃止.....	6
3.1 個別ケースの把握.....	6
3.2 ケースワーク.....	6
3.3 扶助費の変更.....	6
3.4 医療扶助、介護扶助.....	6
3.5 保護の停止・廃止.....	6
4 書類作成と記録 .....	7
4.1 申請書、資料など.....	7
4.2 ケース記録 .....	7
4.3 情報管理 .....	7
5 事務処理上の注意点 .....	7
5.1 法令遵守 .....	7
5.2 利用者との信頼関係.....	7
面接時チェックシート.....	8
新規申請チェックシート .....	9

## 1 面接相談について（巻末チェックシートあり）

### 1.1 面接相談における態度・姿勢・進め方

- 相談者は、何らかの困りごとを抱えて相談に訪れます。困っていることを上手く伝えられない場合も多いので、言葉のすり合わせを行いながら、相談者の主訴を正確に把握することを心がけてください。
- 面接員主導の対応となったり、面接員の主観や価値観を持ち込んで相談者を否定したりするような発言は、厳に慎まなければなりません。
- 面接相談に際しては、相談者が安心して相談できる環境（面接室等の個室）を整え、話しやすい雰囲気を作る必要があります。また、話の糸口を作る等、相談者の不安感や緊張感を和らげるよう努め、まずは相談者の訴えに耳を傾けます（傾聴）。その際、話の内容を確認し、整理しながら進めていくことが必要であります。
- 制度の説明を行う際は、相談者が理解できる言葉を使用するよう心がけてください。

### 1.2 面接相談時の留意点

面接相談に当たっては、次の点に留意するようにします。

- 相談内容の聴取と問題点・急迫性の把握・確認  
相談者の来所目的や相談内容を十分に聴取し、何を訴えているか、また何が問題となっているのか、急迫性はないかどうか的確に判断すること。
- 相談内容に応じた活用可能な制度・施策等の検討・助言・援助  
検討の結果、生活保護以外の問題解決の方途があれば、その概要や活用可能となる要件、手続き等についてわかりやすく説明すること。また、必要に応じて、その制度や施策の担当者へ連絡・照会を行うこと。
- 生活保護制度の説明  
「保護のしおり」を活用し、相談者の理解度を確認しながら行います。また、他法他施策については生活保護制度に優先して活用する必要がある旨を説明し、理解を得る必要があります。  
なお、「居住地がないと申請できない」、「稼働年齢層は申請できない」、「自動車や不動産を処分しないと申請できない」、「扶養義務者の援助を確認しないと申請できない」、「拳証資料を整えてからでないと申請できない」等の誤った説明を行い、申請権を侵害するようなことがあってはなりません。  
また、侵害していると疑われるような行為も厳に慎まなければなりません。
- 申請意思の確認と援助  
申請意思が示された場合は速やかに申請書を交付し、必要に応じて記載に関する援助を行います。また、申請後に提出が必要となる関係書類についても、説明を行います。

### 1.3 面接記録票の作成

面接終了後は速やかに面接相談票を作成し、査察指導員、管理職等の決裁を得ます。その際、急迫状況や申請意思の有無について記載漏れがないよう留意し、相談のみで申請に至らなかった場合は、その理由を具体的に記載します。

## 2 新規申請における事務（巻末チェックシートあり）

- 申請を受理したら、速やかに必要な調査を行い、保護か却下を決定します。
- 調査の目的は、申請者の生活実態の把握と書類記載事項の補足、他法他施策の活用状況、扶養義務の履行状況等を調べることにあります。
- 調査は、単に保護の要否や程度を決定するための前提としての意義を有するだけのものではなく、要保護者の自立を図るための生活設計の可能性を見いだすためでもあります。迅速に正確に漏れなく調査する必要があります。
- 新規申請に伴う事務処理の手順と日程の目安は次のとおりであり、進捗状況を担当査察指導員が確認し、原則14日以内に決定の判断を行います。
- 申請者から申請の取下げの申出があった場合、取下げの意思を確認できる書面の提出を求めます（様式化してはいけません）。  
取下げの経緯については具体的に記録にとどめておきます。

### 2.1 保護申請の受理

- ① 決定処理期限内に処理できるよう調査実施計画を樹立
- ② 申請理由から緊急性を判断し、フードバンクや緊急小口生活資金貸付の必要性等について検討

### 2.2 関係機関等調査

- ① 訪問面接による実態調査（7日以内）  
（世帯員のうち不在者がいる場合は、その状況も確認する）  
生活歴、受診している病院等、利用している介護サービス等、扶養義務者の連絡先、家屋・室内・家具什器類の状況
- ② 各種申告書、拳証資料の収集及び受理  
給与明細書等収入がわかる書類、加入している生命保険証書、保有する通帳類、自動車・バイクなどの車検証や任意保険証書、負債や滞納状況などがわかる手紙類、家賃証明等住宅扶助認定に必要な契約書など、認定・確認に必要な拳証資料を収集
- ③ 29条調査  
活用すべき資産がないか、保有を容認できない資産はないか等を調査  
生活歴等から、必要に応じて管外の資産に関しても調査を実施
  - a 預貯金・生命保険調査  
預貯金がある場合は、過去3か月程度の動きも把握
  - b 不動産調査（要保護世帯向け不動産担保型生活資金該当確認も含む。）  
未相続財産（法定相続分）についても把握
  - c 年金加入（受給）状況調査（年金担保貸付調査も含む。）
  - d 自動車・バイク等（車検証や任意保険の加入についても調査）

- ④ 扶養能力調査
  - a 扶養義務者との関係性を聴取し、重点的扶養能力調査対象者の有無、照会の可否をケース診断会議で判断  
疎遠であれば、どうして疎遠になったか。(DVや借金、過去に散々迷惑をかけた様子など可能な範囲で情報収取)
  - b 管内に居住する重点的扶養能力調査対象者に対しては実地調査を実施
- ⑤ 病状(就労阻害要因)調査(検診命令の適用を含む)  
稼働能力の判断以外に、活用できる他法他施策の確認のため
- ⑥ 他法他施策の活用状況調査  
健康長寿課や障害福祉係、子育て支援課、子育て相談課など関係部署におけるサービス利用の把握、
- ⑦ その他
  - 申請者の申告により収集が可能なものは、極力提出させるようにする。
  - 交流のある扶養義務者がいる場合、扶養照会の記入のお願いや連絡先などの報告も申請者に依頼できれば、調査が迅速にすすむ。

## 2.3 保護の決定(原則は14日目以内、決定遅延時15~30日目)

- ① ケース診断会議の実施による開始・却下の決定  
要否判定が正しく行われているか(最低生活費の算定、控除額表の適用等)、資産の保有の認否は適切か、援助方針の内容は適切か、稼働年齢層の就労の可否判断は適切か、遅延する場合の理由は適正か等、慎重に審査する。
- ② 申請者への通知(原則は14日目以内で、電話で先に申請者に連絡)
- ③ 関係機関等への連絡・通知
  - a 市町村関係部局(国保・年金・介護・子どもの関係担当部局等)
  - b 民生委員(地区会長に報告すると担当民委へ伝えてくれる)
  - c 医療機関・介護機関
  - d 明らかに扶養能力があると判断される扶養義務者に対して保護決定になった旨の通知

## 2.4 保護金品の支給(保護決定後遅滞なく)

生活保護費支給マニュアルに基づき支給する。

## 2.5 保護開始決定後の初回訪問の実施

- 保護受給中の権利・義務と手続きを説明(「保護のしおり」の活用)
- 法第61条に基づく収入申告義務について確認書を受理
- 法第63条を適用した場合は、適用通知を交付
- 法第78条の2に基づく申出書の受理(強制ではないが、申出が行われるよう努める)

### 3 保護の変更・廃止

#### 3.1 個別ケースの把握

- 世帯員の生活能力、疾病、障害、性格、稼働能力、扶養義務者や友人との交流関係、近隣住民や関係機関との関係性などを把握することで、援助の仕方が見えてきます。
- 把握した情報はケース記録に記載することで、担当が変わった場合や、ケース診断会議などでの判断材料になります。

#### 3.2 ケースワーク

- 利用者本人はもとより、家族や近隣の困ったこと（抱える問題やニーズ）を理解し、自立に向けて支援していく活動のことです。
- 状況や課題、希望などを丁寧に聞き取り、聞き取った情報をもとに、利用者の状況を分析し、問題点やニーズを明確にします。
- 利用者の状況やニーズに基づき、自立に向けた具体的な支援計画を立て、就職支援、医療機関への紹介、住居確保支援、施設入所など、必要な支援を行います。
- 支援を行う上で、医療ソーシャルワーカー、就労支援員、地域包括支援センター、ケアマネージャーなど、関係機関と連携し、必要な支援を総合的に提供します。

#### 3.3 扶助費の変更

- 収入申告に基づく認定の変更
- 生活実態の変化に合わせた扶助費の変更（介護保険料の改定や加算の加除）
- 一時扶助の支給決定

#### 3.4 医療扶助、介護扶助

- 利用者からの申請により医療扶助、介護扶助を決定
- 利用者が受診する際に、医療機関等に電話連絡

#### 3.5 保護の停止・廃止

- 収入の増加や世帯状況の変化による最低生活費の減少など、要否判定で収入が最低生活費を上回れば、停止や廃止を検討します。
- 預貯金の累積などが最低生活費の6か月分を上回る場合は停止を検討します。
- 市外への転出や本人の辞退による廃止もありますが、廃止によって生活が成り立つかどうか、本人と十分に検討、話し合ったうえで慎重に判断しましょう。

## 4 書類作成と記録

### 4.1 申請書、資料など

- 提出された申請書や学証資料の写しなどは、整理しファイリングします。
- 申請書類や調査書類は台帳で収発番号を取ります。

### 4.2 ケース記録

利用者の状況や支援内容を記録します。第三者からみて、どのような支援を行っているか理解できるよう、しっかり記録に残してください。

### 4.3 情報管理

- 個人情報保護法に基づき、適切に情報管理を行います。
- ケース記録は原則、外部への持ち出しは禁止です。支援会議などで情報の一部を持ち出さなければならないなどの場合は、管理職などに許可を受けたいえで、紛失等の事故を起こさないよう慎重に行動してください。  
個人が特定できないよう、要点をまとめただけの資料を作成するなど工夫してもいいです。
- 第三者からの問い合わせやタレコミなどで、利用者が保護を受けていることがわかるようなやりとりには十分に注意し、安易に情報を開示することがないように、慎重に行動してください。

## 5 事務処理上の注意点

### 5.1 法令遵守

- 法令に基づいて業務を行います。生活保護手帳や問答集など資料を参考に根拠法令を示してケースワークしましょう。

### 5.2 利用者との信頼関係

- 利用者との信頼関係を築き、良好な関係を維持します。
- 距離が近すぎても対応に苦慮しますので、一線を超えるような関係にならないよう十分注意してください。

困ったこと、分からないこと、不安な時は、査察指導員や係長、先輩ケースワーカーに迷わず聞くこと！

## 面接時チェックシート

### ■ 面接における基本的態度・姿勢

- 話しやすい雰囲気づくりや、相談者の立場に立って気持ちを理解するよう努めているか。
- 質問攻めや説教調になるなど、面接員主導による対応となっていないか。
- 自分の経験に基づく主観や価値観を持ち込んだり、相談者を否定するような発言をしたりしていないか。
- 保護の実施機関として、援助できること、できないことを適切に伝えているか。

### ■ 面接技術と進め方

- 話の糸口を作る等、相談者の不安感や緊張感を和らげる努力をしているか。
- 相談者の言葉だけでなく、態度・表現にも注意しているか。
- 話の内容の整理と確認を行っているか。
- 相談者が理解できる言葉を使用しているか。
- 面接員は制度の説明に終始せず、まずは相談者の訴えに耳を傾けること（傾聴）に努めているか。

### ■ 面接相談時の留意事項

- 相談の内容を的確に把握しているか。急迫性の確認をしているか。
- 「保護のしおり」等を用いて、わかりやすく制度の説明を行っているか。
- 他法他施策の活用について説明し必要に応じて担当課等への案内を行っているか。
- 申請権を侵害するような誤った説明をしていないか。また、侵害していると疑われるような言動を行っていないか。
- 実施責任を確認しているか。保護の実施機関が異なる場合、相談先の実施機関に情報提供しているか。
- 相談者の保護申請の意思を確認し申請意思がある場合は申請書を交付しているか。

### ■ 面接記録票の作成

- 面接において聴取した相談者の状況を項目ごとに整理し、具体的かつ詳細に面接記録票に記載しているか。
- 必要に応じ、関連機関との連携を行っているか。
- 速やかに面接相談記録票を作成し、決裁を得ているか。

## 新規申請チェックシート

### ■ 保護申請の受理

- 申請書等の記載もれはないか。
- 法定処理期限内に処理できるよう計画を立てているか。
- 緊急性に配慮した速やかな決定処理等を行っているか。

### ■ 関係機関等調査

- 申請後1週間以内に訪問調査を行っているか（住所不定者等は除く。）。また、不在者の状況を把握しているか。
- 必要な挙証資料を徴取しているか
- 29条調査はすぐに取り掛かっているか。世帯員全員を調査対象としているか。
- 調査先の選定に当たり、生活歴（前住所地）や生活圏を考慮しているか。
- 預貯金口座がある場合、過去3か月程度の動きを把握しているか。
- 公的年金等の加入状況や年金担保貸付を利用している者についての調査は適切か。
- 管内に不動産を保有している場合、現状や活用状況を実地で確認しているか。未相続（法定相続分）の資産がないか確認しているか。
- 要保護世帯向け不動産担保型生活資金の活用の可否を検討しているか。
- 扶養義務者の把握及び調査は適切か。
- 傷病を理由とする申請について、病状調査を行っているか。
- 稼働年齢層の者について、就労阻害要因の確認を行っているか。
- 他法他施策の活用について十分検討しているか。

### ■ 保護の決定等

- 開始（却下）決定はケース診断会議に諮る等組織的な判断を行っているか。
- 要否判定は適切か。就労収入に対する控除は「別表2」を使用しているか。
- 資産の保有の認否は適切か。すぐに活用困難な資産については、法第63条を適用し、通知を交付しているか。
- 明らかに扶養能力があると認められる扶養義務者に対して、保護開始決定となった旨を通知しているか。
- 保護受給中の権利義務を説明し、法第61条に基づく届出に関する確認書を徴取しているか。
- 法第78条の2に基づく申出書を徴取しているか。（強制ではない）

### ■ 保護申請の取下げ

- 取下げの意思を確認し、任意で記した書面を受理しているか。
- 取下げに至った経緯を詳細に記録している