

生活保護事務に係る不適切な事務処理について

山科区役所保健福祉センター生活福祉課において、職員の不適切な事務処理に伴い、生活保護を受給している世帯（以下「対象世帯」という。）に対し、多額の生活保護費の過払いが生じている事案が判明しました。

職員の不適切な事務処理はもちろんのこと、組織的な進行管理が不十分であったことにつきまして、対象世帯の方並びに市民の皆様に多大な御迷惑と御心配をお掛けしておりますことに深くお詫び申し上げますとともに、再発防止に向けた取組等について、御報告します。

1 事案の概要

(1) 経過等

令和3年4月に対象世帯から就労収入の届出があったにもかかわらず、担当ケースワーカーが必要な事務処理を怠り、令和3年4月から令和6年4月までの約3年にわたって、本来、支給を停止すべき生活保護費を支払っていた。

令和6年4月の定期人事異動に伴い、担当ケースワーカーが上司に報告を行ったことから、事案が発覚した。

(2) 過払いのあった生活保護費

約800万円

（内訳） 生活・住宅扶助費 約500万円（金銭給付）

医療扶助費 約300万円（現物給付）

(3) 発生原因

① 事務の懈怠

担当ケースワーカーは対象世帯から就労開始の報告を受けて、保護の減額変更や停止等の手続きが必要なことを理解していたにもかかわらず、就労収入の届出と一緒に提出された資料（レシート、領収書等）が大量であったことから、収入額の算定等の必要な事務処理を行わなかった。その後も同様に提出された資料の事務処理を怠るとともに上司にも相談せず、担当替え後も人事異動まで生活保護台帳を保持し続けて、回覧しない等の行為が認められた。

② 組織的な進行管理

生活保護事務においては、少なくとも年1回以上、ケースワーカーの上司である課長、係長が生活保護台帳を確認し、組織的に世帯状況の把握を行うべきところ、これらの手順を定めた事務取扱マニュアルに則った対応を怠っていた。

(4) 全市での点検結果

本件の判明後直ちに、全区役所・支所の保健福祉センター生活福祉課における緊急点検（生活保護台帳の長期未回覧、担当替え後の生活保護台帳の保持による過払い事案の有無）を実施したが、同様の事案は確認されなかった。

2 今後の対応

(1) 過払い額の返還請求等

過払い額については、対象世帯に対し説明、謝罪をし、生活保護法第63条に基づく返還請求を行うが、過払いの発生が本市の責めに帰すべき事由によること、また、請求が多額であることから、対象世帯の収入資産状況を踏まえ、長期分割での返済について調整する。

また、医療扶助費の約300万円については、取扱いを検討していく。

(2) 関係職員への対応

行財政局及び山科区役所等と連携し、適切に対処していく。

3 再発防止策

今回の事案を重く受け止め、7月8日に保健福祉局において局コンプライアンス推進委員会を開催し、問題が長期化・深刻化した要因を分析のうえ全職員で情報を共有し、適切な事務処理について徹底を図るとともに、再発防止に係る具体的対策として保健福祉センターに対し、以下の対応について周知徹底を行った。

(1) 生活保護記録の早期回覧【再徹底】

ケースワーカーが家庭訪問を行った場合や収入の届出を徴取した場合等は、漏れなく記録化のうえ、原則1週間以内に生活保護台帳を回覧する。

(2) 進行管理台帳による組織的な世帯状況の把握【再徹底】

保護係長は、ケースワーカーが記入する外勤簿や月間訪問実績報告書等に基づき、査察指導台帳※で訪問実績を管理する。また、訪問記録が記載された生活保護台帳が回覧されているかを点検し、回覧がない生活保護台帳を確認した場合は、速やかに訪問記録の回覧を行うようケースワーカーに指導するとともに、指導した旨を査察指導台帳等に記録する。

※ ケースワーカーによる生活保護世帯への訪問や訪問記録回覧の進捗管理を行うため、保護係長が作成・使用する。

(3) 前担当ケースワーカーによる生活保護台帳保持の原則禁止【新規】

生活保護事務においては、多額の金員を扱うことから、不祥事防止の観点を踏まえ、ケースワーカーが担当する世帯（地区）の担当替えを3年以内に行っているが、担当替え後も残務処理のために前担当ケースワーカーが生活保護台帳を保持することがあった。今回の事案を受け、この取扱は原則禁止する。

(4) 担当世帯における課題等のヒアリングの徹底【再徹底】

保護係長は、毎年度当初（概ね4月中）に、年間訪問計画や担当世帯の現状・課題等について、必ず全ケースワーカーとヒアリングを行うことで、担当世帯における課題等を把握・共有するとともに、ケースワーカーが相談しやすい風通しの良い職場づくりに努める。