

生活保護費詐欺事件に係る自己検証の結果について

生活保護費不正受給事案に関して、当該世帯の保護を開始した平成25年7月12日から保護を廃止した令和3年6月7日まで、生活保護の内容や当時の判断等を整理した結果、当該世帯への生活保護の適用について、様々な検証すべき事項や問題点があったことから、(1)から(13)まで福祉事務所で自己検証を行いましたので、現時点の検証結果の概要を次のとおり報告いたします。

なお、当該検証結果については、第三者委員会に提出して検証してもらう予定としております。

1 事案の概要

当該世帯への生活保護の開始から廃止までの生活保護の適用状況は、次のとおりです。

年 月 日	内 容
平成25年7月12日	生活保護開始。(世帯主, 妻, 世帯主の父の3人世帯)
平成25年8月19日	世帯主から県外の医療機関への受診の相談があり, 県外医療機関の受診を容認した。
平成25年11月5日	通院のため自動車使用を認めて欲しいとの要望があり, 福祉事務所長決裁のうえ, 通院に限り自動車の使用を認めた。
平成26年10月16日	当該世帯の居宅の強制退去が執行された場合の生活保護の取扱いを生活福祉課内で協議し, 家財のトランクルーム利用分は, 家財保管料で対応することとした。
平成26年10月17日	裁判所の執行官により, 居宅の強制退去が執行された。
平成26年11月12日	世帯の居宅退去に係る宿泊費の取扱いについて, 福祉事務所長協議を行い, 全額扶助することとした。
平成29年7月	世帯主の逮捕後に行った生活保護法第29条に基づく調査によれば, 平成29年7月から, 時折, 水増しされた請求があったことが判明している。
平成30年8月	平成30年8月分の宿泊費から, 以後, 継続して宿泊費を水増しした領収書が提出されていたことが, 法第29条に基づく調査により判明している。
令和3年5月8日	盛岡東警察署によって当該世帯に係る生活福祉第一課・第二課の書類が押収され, その際に, 世帯主に生活保護費に係る詐欺(宿泊費の水増し請求)の疑いがかけられていることを知らされた。
令和3年5月13日	世帯主に詐欺の疑いがかけられていることが判明したことから, 令和3年4月1日付けで当該世帯の生活保護を停止した。
令和3年5月27日	世帯主が, 詐欺の容疑で, 盛岡東警察署に逮捕された。
令和3年6月4日	盛岡市内の高齢者福祉施設に, 父の入所が始まる。
令和3年6月6日	妻が, 詐欺の共犯容疑で, 盛岡東警察署に逮捕された。
令和3年6月7日	生活保護廃止。

## 2 当時の対応についての検証

### (1) 宿泊料を全額扶助することとした判断の経緯について

当該世帯では、アパートを強制退去となった後、福祉事務所でも支援を行ったものの、次の居宅を確保することができなかった。宿泊費の全額扶助については、基準額を超えて扶助を行う場合には国や県への協議が必要となる。一方、当時、なかなか居宅の確保が進まなかったが、様々な疾病を抱えた高齢の父の寝泊まりする場所がなくなってしまうことは避けなければならない事情が生じていた。

国や県への協議には資料の準備等で一定程度の時間を要するが、そうすると居場所の確保に緊急に対処できなかったことから、まずは協議の前に実施要領や通知の中で適用できる部分がないかを精査したところ、「生活保護手帳別冊問答集」の一時扶助についての考え方が記載されていた部分(※)に基づき、住宅扶助の一時扶助として宿泊料全額を扶助することができるかと判断したものであるが、国や県に照会をしていない。併せて、保護は機械的に運用するのではないとする、生活保護法第9条の「必要即応の原則」や同法第10条の「世帯単位の原則」から、世帯の事情を考慮して、十分な調査を行い、運用上取り得ることができる方法の検討を行った結果、宿泊費を全額扶助すると決定したことは、緊急性が極めて高くやむを得なかったものと考えており、その後も全額扶助を継続したものである。

しかし、本市の見解に対して、厚生労働省では、令和4年1月31日に、「別冊問答集第7-1-(4)一時扶助後段の記述は、生活扶助の一時扶助を支給する趣旨を解説したものに過ぎないので、この記載を根拠に、「住宅扶助」や「生活保護法及び関係通知に規定されていない生活扶助の一時扶助」を実施機関の判断で支給することはできず、同記述をもとに、宿泊料の全額を扶助することは、実施要領等の運用を逸脱するものであり、支給根拠とはなり得ない」との見解を示している。

また、本市が、当該世帯に対して宿泊費の全額を支給した判断について、法第9条「必要即応の原則」及び法第10条「世帯単位の原則」を援用したとされていることについては、「法第8条「基準及び程度の原則」において、「要保護者の年齢別、性別、世帯構成別、所在地域別その他保護の種類に応じて必要な事情を考慮した最低限度の生活の需要を満たすに十分なものであって、且つ、これをこえないものでなければならない。」とされており、大臣が定める保護の基準を上回る額を実施機関の判断で扶助することを制度上は想定しているものではない」との見解を示している。

併せて、本市が宿泊費を全額扶助すると決定したことは、緊急性があり、やむを得なかったものと主張していることについては、「確かに、法第4条第3項において「急迫した事由がある場合に、必要な保護を妨げるものではない」と規定しているが、これは「生存が危うくされるとか、その他社会通念上放置しがたいと認められる程度に状況が切迫している場合であり、単に最低生活の維持ができないというだけでは、必ずしもこの場合に該当するとは言えない。」と解釈されていて、この点、厚生労働省は、当該世帯が急迫していたと判断できる根拠はないと考えるが、仮に本市が、当該世帯が真に急迫していたと証明できるとしても、ホテル宿泊の状態が長期間にわたり継続されるほど急迫状態が継続していたと考えることは困難であり、この点においても、当該世帯に対して宿泊費の全額を支給する根拠にはなり得ない」との見解を示している。

以上、まとめると、第一号法定受託事務である生活保護の実施にあたっては、厚生労働省の告示や通知をまとめた「実施要領」が処理の基準となっており、この実施要領に沿った生活保

護の適用が求められている。厚生労働省が「実施要領」において示す見解や解釈は、有権解釈である以上、疑義の余地はなく、厚生労働省は、本市の判断とした別冊問答集第7-1-(4)一時扶助後段の記述が、支給根拠とはなり得ないとの見解を示していることから、宿泊料を全額扶助できるとした判断には、「実施要領」の解釈とその運用に誤りがあることとなり、国庫負担金の既に交付された額を、自主的に再確定する手続きを取り、返還しなければならないものである。

※ 「予想外の事故や生活の場の転換に際し最低生活の基盤の物質の確保に多額の費用を必要等とする」と記載。なお、「生活保護手帳別冊問答集」とは、生活保護法関係法令及び通知等を整理し掲載している生活保護手帳を補うために、厚生労働省社会・援護局保護課長事務連絡などを収録した書籍

## (2) 居宅確保の指導及び宿泊費の扶助の継続が長期間に及んだことについて

強制退去となった平成26年10月以降、居宅確保をするよう、電話や来所時の面談により指導をしてきたが、結果として居宅確保に至ることはなかった。その間、毎月、生活保護の適用と宿泊料を全額扶助ができるかの判断を行ってきたが、その都度、保護を打ち切ることはいかなるという判断に至っていた。

当時の関係者からは、就労指導を行うにも、求職活動をするには安定した生活基盤の確保が必要であり、まずは居所確保を優先事項とすることとしたと聞き取りをしている。居宅確保の指導を優先してきたのは、まずは安定した生活基盤の確保をさせないと他の指導ができないという事情があったためと考えられるが、居宅確保をするよう、電話や来所時の面談により指導をしてきたものの、結果として居宅確保に至ることはなかった。また、実施要領では、生活保護法に基づく文書による指示を行っても世帯がその指示に従わない場合、保護の停止・廃止に進まざるを得ず、その場合、高齢の父がいたことから、保護の停止・廃止を行うことが事実上できないと考えていたことから、文書による指示もできなかった。

この間、毎月、世帯の状況を確認しながら宿泊費の扶助の適否の判断を行ってきたが、居宅確保の実現性があると信じていたことに加え、生活保護を打ち切った場合、高齢の父の処遇が懸念され、保護の停止・廃止を事実上できないと判断してきたことが重なり、意図せず宿泊料の扶助が長期間にわたる結果となってしまった。

毎月の検討の中で、その都度、支給を打ち切ることはいかなるとの判断が重なり、やむを得なかったものと考えられる部分もあるが、事態が硬直化した平成28年度以降については、取組として取るべきものがなくなってしまい、状況を追認することになってしまったものと考えられ、少なくともそのタイミングでは、担当課の判断を超えて、広く関係機関とも打開策を探る必要があったものと考えられる。

本件についても、(1)と同様に、厚生労働省は、別冊問答集第7-1-(4)一時扶助後段の記述に基づき宿泊料の全額を扶助することは、実施要領等の運用を逸脱するものであり、支給根拠とはなり得ないとの見解を示していることから、宿泊料を全額扶助できるとした判断には、「実施要領」の解釈とその運用に誤りがあることとなり、国庫負担金の既に交付された額を、自主的に再確定する手続きを取り、返還しなければならないものである。

また、法第4条第3項において「急迫した事由がある場合に、必要な保護を妨げるものではない」と規定しており、これは「生存が危うくされるとか、その他社会通念上放置しがたいと認められる程度に状況が切迫している場合であり、単に最低生活の維持ができないというだけ

では、必ずしもこの場合に該当するとは言えない。」と解釈されているものであり、この点、当該世帯が急迫していたと判断できる根拠はないと考えており、仮に当市が、当該世帯が真に急迫していたと証明できるとしても、長期間にわたり継続されるほど急迫状態が継続していたと考えることは困難であるとの見解があり、当市において何年にもわたり支給を継続したことは、根拠がないと厚生労働省の見解が示されている以上、国庫負担金の既に交付された額を、自主的に再確定する手続きを取り、返還しなければならないものである。

### (3) 監査対象から当該世帯を除外していたことについて

岩手県地域福祉課による生活保護法施行事務監査において、平成27年度の監査から、監査対象世帯を報告する際に当該世帯を除外して報告を行い、当該世帯を監査対象に含めないようにして監査を受けていた。

このことについて、関係者の申述から、監査の結果、本来、一時的な扶助であるホテル代の扶助が、長期間に及んでいることに対して指摘があった場合に、それについての早急な改善を求められると、世帯の居場所がなくなり、ホテル代の扶助を検討していた平成26年10月の時点と同じ状態まで戻ってしまうこととなることで、頻繁に入退院を繰り返していた高齢の父が必要な医療を受けられなくなったり、世帯主や妻が父を介護できなくなったりする事態が起きることを懸念していたためであり、そのような事態にならないよう、生活保護を続けるなかで当該世帯の自立を早急に進めることを第一に考え、監査対象から除外することで居宅確保の指導を続けていく必要があったと考えていたものである。

平成28年度までは、監査リストから具体的に指示することで除外を行っていた。平成29年度以降は、除外の指示があったことは確認されなかったものの、関係する職員も含め監査対象から除外することを黙認していたほか、平成30年度以降は、課長が「ケース訪問計画及び実績表」を作成せず、「世帯類型別ケース番号一覧表」にも記載がないことで監査リストが作成されず、作成されないことを奇貨としてリストからの除外が令和2年度まで続いた。この間、当該世帯に居宅を確保させ、安定した暮らしができるよう自立させるという思いはあったものの、監査を免れることを意図したことであることは間違いない。

したがって、監査対象から当該世帯を除外する行為自体は、不適切な行為であったと考えられる。

### (4) ケース記録を残していなかった期間があることについて

保護開始から平成27年度まではケース記録が残っているが、平成28年度の世帯状況を記載した記録は、全く残されておらず、平成29年4月から令和3年3月までも、公式のケース記録がほとんどなく、当時担当していた課長個人の記録したメモが残っているだけだった。

当時の課長からの聞き取りによると、当初担当していた課長は、生活保護システムによりケース記録を入力する方法がわからず、記録したメモで残すこととしていた。また、後任の課長は、前任者のケース記録が残っていなかったことから、前任者の記録を飛ばしてケース記録することはできないものと考えて、前任者同様にメモで記録を残す方法をとってきたものと申述している。

ケース記録が残されていないと、たとえ生活保護制度の適正運営のための基本的事項を適正に行っていたとしても、それを立証をすることは困難となってしまうことから、世帯の状況や指導内容、認定の根拠等、事後の検証ができるように、ケース記録を作成しておく必要があったものであり、不適切な事務であったと判断される。

(5) 訪問調査活動が実施されていなかったことについて

当該世帯の宿泊先への訪問は、一度も行われることがなかったが、訪問に代えて、来所時に面談を行ったり、電話で聞き取りをすることで、世帯の生活状況の把握や居宅確保に向けた指導を行ってきた。

当時の課長からの聞き取り内容を踏まえると、当時ホテルへの訪問には慎重を期す必要があったが、一方で、何らかの方法により世帯の状況を把握することも必要であり、来所してもらい直接世帯の状況を確認することと、訪問に代えて電話で状況把握すること以外に他に取らう方法がなかったと考えられる。

しかし、訪問を行うことが難しい事情があったものの、実施要領では「要保護者の生活状況等を把握し、援助方針に反映させることや、これに基づく自立を助長するための指導を行うことを目的として、世帯の状況に応じ、訪問を行うこと。」とされており、この世帯を訪問調査活動から除外することができるとする例外規定などがなく、当該事情を解決する方法を工夫するなどして訪問を行い、訪問により把握した生活状況等を援助方針に反映させることができたものであると考えられ、それらが工夫して実施されていない以上、十分な調査活動ではなかったと判断できる。

(6) 稼働能力の活用状況及び病状の把握について

保護開始当初は、世帯主及び妻とも具体的な就労指導を行ってこなかった。また、平成27年2月に行った援助方針記録票の見直しに合わせて、これまで把握してきた世帯の状況に応じ、二人の稼働能力を見直した結果により、引き続き就労指導を行ってこなかった。その後のケース記録には、稼働能力や病状について具体的な記載がないものの、稼働状況は、当時の担当者であった課長から世帯主と連絡を取り合う中で、把握していたことを確認した。しかし、稼働状況の把握としては、不十分であったと言わざるを得ないものである。

(7) 資産申告書及び収入申告書の定期的な徴取がされていないことについて

保護申請時には、資産申告書及び収入申告書の提出がなされたものの、保護が開始された後は、父の年金の振込通知書が提出されるのみで、資産申告書及び収入申告書については世帯から提出がなされず、定期的な徴取をすることができなかった。

実施要領では、当該被保護者の収入に関し、申告を行わせることとされており、その申告の時期等については、少なくとも12箇月ごとに行わせることとされている。

しかし、資産申告書及び収入申告書の提出がなされなかったことに対し、生活保護法第27条に基づく文書による指示をした場合に、世帯主が従わなければ保護が停止・廃止となることが見込まれ、保護を打ち切った場合に高齢の父の処遇が懸念され、このような強制的な手段をとるのではなく、相手方の信頼関係を高めていくことが必要であると判断し、口頭での指導を行っていたと考えられ、理由があるものと考えられる。

(8) 自動車保有要件の検討及び検証について

通常、自動車の保有や使用についての判断は、その検討過程の手段としてケース診断会議を開催し判断の検討を行うが、この世帯においては、ケース診断会議は開催せず、所長の決裁により使用を認めた。その後も、生活の状況を確認する中で、保有要件の判断をしていた模様である。

この世帯については、所長の業務へ支障が生じることを避けるには迅速な対応の必要があったことから、自動車使用の可否を判断を検討する過程の手段として、ケース診断会議の開催を割愛し、所長決裁により処理することとしたものと考えられ、自動車の保有要件の審査については、決裁の過程の中で行われていたものである。

しかし、容認後における保有要件に変化がないかの検証については、検証を行った具体的な記録が残されておらず、十分に行われていたとは言えないものである。

#### (9) 県外医療機関の受診容認の経緯について

世帯主から、県内では専門医がいないため、保護受給前から受診している県外医療機関を受診したいと相談があり、やむを得ないものと判断して受診することを容認した。

実施要領では、医療機関の選定にあたっては、要保護者の希望を参考としながら「要保護者の居住地等に比較的近距離に所在する指定医療機関であること」とされている。また、指定医療機関の選定は、あくまでも保護の実施機関の権限であるとされており、他の被保護者でも病状等により県外の医療機関の受診を容認している例もある。

このように、居住地の近距離に所在する指定医療機関の選定が原則であるが、県外の医療機関への受診を容認したものと考えられ、是認できるものである。

#### (10) 世帯主の行為に対する対応について

暴力的行為や威圧的言動などの行為には盛岡市不当要求行為対応マニュアルがあったが、世帯主のケースワーカーや査察指導員等に対する行為には、特定要求行為に該当するものがあるとは考えていなかったことから、マニュアルに沿った対応までは取っていない。

生活保護の利用者の中には、精神的な傷病の影響等により、面談中に自分を抑えることができず、激昂して大声を出すなどの行為をしてしまう人もおり、生活保護の現場においては、ただちにマニュアルのとおりに進めることはできないという特殊事情があることから、たとえそのような行為がみられた場合でも、そのような事情を考慮しながら特定要求行為に該当するかの判断を行うこととしており、世帯主の行為も特定要求行為とは判断せず、公正職務委員会への報告をしなかったことは、理由があると判断される。

また、たとえ特定要求行為と認められるような行為があった場合であっても、生活保護は、最後のセーフティネットであることから、特定要求行為があることを理由に世帯主を生活保護の対象から外すことはできず、対応する職員をサポートする職場体制を確保しつつ、最終的に対応を続ける必要があった。

#### (11) 世帯の対応を課長が行うようになったことについて

生活保護の適用に必要な指導等を行うためには、相手方との信頼関係を高めていく必要があり、世帯主との円滑なコミュニケーションを進めるため、当該世帯の担当は主に課長がすることになった。

しかし、課長がケースワーカーと同等の業務を行うことは、指導監督を行う所員は現業業務の指導監督をつかさどる職務にのみ従事しなければならない、と規定する社会福祉法に反する状態であったし、課長が被保護世帯を直接担当することで、課長の負担が大きくなってしまった。また、ケースワーカーが世帯を担当する場合は、ケースワーカーの指導監督を行う査察指導員や課長が、ケースワーカーが生活保護制度の適正運営のための基本的事項を十分に行っているかを確認し、問題点が生じている場合は、対応できるようケースワーカーの

相談に応じるとともに、解決に向けた対応を指導するが、この世帯の場合は、管理職が、世帯を直接担当してきたことにより、この世帯に対する生活保護制度の適正運営のための基本的事項が十分に行われているかの確認や、問題点が生じた場合に解決に向けた対応を指導する人がいなくなってしまう。

以上のことから、当該世帯を課長が担当することになったことで、課題として指摘されている問題点や懸念があったとしても、課長のみならず職場全体としても、対応が困難になったものとする。

(12) トランクルーム利用料を家財保管料で対応したことについて

居宅を失ったため、保有していた家財をトランクルームに一時保管する必要が生じた。実施要領では、家財保管料の支給対象は、「入院又は入所している単身の被保護者でやむを得ない事情により、家財を自家以外の場所に保管してもらう必要がある、かつそのための経費を他からの援助で賄うことのできないもの」とされているが、当該世帯のアパートの退去により家財の保管場所が無くなったもので、トランクルーム利用のきっかけが、入院又は入所したことに伴うものではなかった。

しかし、当時、アパートの退去により家財の預け先が無くなり、家財を処分する費用については生活保護では扶助の対象とならないことから、今後の居宅を確保した後の生活に必要な家財を確保しておくためには、家財保管料を扶助し、トランクルームを利用してもらう以外に方法がなかった。

当該通知等を拡大解釈するなどして適用できると考える以外に方法はなく、やむを得ない判断であったと考えられる。

しかしながら、実施要領の解釈とその運用に誤りがあるものであり、国庫負担金の既に交付された額を自主的に再確定させる手続き取り、返還しなければならないものである。

(13) 実施責任の継続について

当該世帯は、市外の宿泊施設に宿泊を続け、市内に居住地がなかった。

実施要領では「現にその場所（盛岡市）に居住していなくとも、他の場所に居住していることが一時的な便宜のためであって、一定期間の到来とともにその場所（盛岡市）に復帰して起居を継続していくことが継続して期待される場合は、世帯認定をも勘案のうえ、その場所（盛岡市）を居住地として認定すること」とされており、アパートの退去後は、あくまでも市内に居宅確保させることを念頭に指導し、短期間で当市に戻ってくるものと考えていたため、この世帯の実施責任は当市が負うものと判断していたと考えられる。

また、実施責任を移管するにしても、打合わせの過程で、移管先の実施機関から、まずは当市で居住地を確保させようとして移管するよう求められる可能性が高く、居所確保の間までの実施責任は当市が負うものと判断していたと考えられ、是認できるものである。

### 3 総括

当該世帯主の要求に対して、組織としての対応が取られずに、課長という一人の職員に問題を抱え込ませてしまったということと、これをサポートできるような体制を取ることができませんでした。常日頃から職員の間では、生活保護がどうあるべきかということを考えながら、世帯を孤立させない、最後まで面倒を見るという姿勢がありました。その基本的な対応に則り、当該世帯についても、丁寧な対応に努めていました。できる限りの実施要領の解釈と適応の検討をしましたが、今般、詐欺事件を契機として、厚生労働省と実施要領の解釈を相互に交換するなどして検証した結果、宿泊費の支給を判断した最初の時点での誤りがあったと判断したものであります。

平成26年度から令和3年度までの事務の流れを全体的に総括していくと、最初は、一般的なケースと同様、この世帯の生活の困窮による必要があって生活保護が開始されました。平成26年に当該世帯がアパートを退去させられるという事態になった後、どこにも居所を定めることができない事態となり、本来一時的であるはずの宿泊費が、一時的ではなく長期になってしまいました。市福祉事務所でも居所を探す支援などを行いましたが状況を変えることはできず、平成28年4月以降については、新たな展開が手詰まりの状況となり、硬直化した状態が続くことになりました。

当該世帯は、市内の3,800余りの生活保護世帯の中でも、課長が担当するという極めて特殊なケースになっていました。課長が担当することは、世帯主との関係を作らなければならない中で、円滑にコミュニケーションを進める点にありましたが、当該世帯のケースにおいては、課長が担当することが日常的になっていくことに従い、大きな問題になっていったと判断しています。この世帯を特殊なケースということではなく、同様のケースが再び起きることがないように、次の3点を大きな反省点として捉えています。

#### (1) 生活保護を実施する上での問題点

当該世帯に対し、生活保護を実施する上で、世帯の対応に工夫することや、上下、横の職員間での相談、国や県へ法令解釈や実施の検討における協議などの対応ができず、「2 当時の対応等についての検証」の13項目に示したような数々の問題点が生じることとなり、困難事例であったにもかかわらず、国や県に照会をすることなく、課長を中心とした一部の職員の生活保護に携わる経験に基づいた判断だけで、対応してきたこと。

#### (2) 組織体制の課題

ケースワーカーを指導監督する立場である課長が、当該世帯を直接担当してきたことにより、組織内で相互牽制が機能しなくなり、この世帯に対する生活保護制度の基本的事項が適正運営されているかの確認や、問題点が生じた場合の解決に向けた対応が働かなくなったこと。

#### (3) 職場風土の課題

担当する課内では、当該世帯について取り上げ、全体的な協議等が行われることがなく、この案件の事務に関して、課長だけではなく、一部の課員も内容を承知して事務に関わっていたことから、課長以外の職員からも改善される余地もあったと考えられるところ、実際はそのような対応はなされなかったことから、福祉事務所長を含めた課全体で、率直に、様々なケースを検証できる風通しのよい職場風土の活性化が必要であったこと。



#### 4 今後の対応

当該事例のような世帯等の対応について、次のとおり見直し、再び同じことを繰り返さないための措置を講じます。

##### (1) 職場体制の再構築

当該事例のようなケースが発生した際には、「対応困難事例検討会」を設けるなど、組織を挙げて全体として課長や査察指導員等と一緒に対応方針等の検討を行うことができる機会を設けるほか、普段の職場内でのコミュニケーションや所属長面談などの機会を活用し、職場風土の活性化につなげるとともに、職員を互いにサポートする職場体制の構築に改めて取り組みます。

##### (2) 組織的な対応力の向上

生活保護業務に係る相談対応の参考となるものとして、平成21年3月に厚生労働省社会・援護局保護課が作成した「生活保護における相談対応の手引き」がありますが、これが十分に活用されてこなかったことから、改めて手引きの内容を職員に周知するとともに、その手引きの内容に、今回の事案から得た教訓などを盛り込んだ独自の対応マニュアルを、当市の関連部署や関係機関などからも指導助言を求めながら作成し、管理職も含めた職員にその内容を予め周知して、マニュアルに沿った組織的な対応を徹底します。

##### (3) 研修と対応訓練

意識改革や対策の向上のため、警察や外部講師等による特定要求行為やハードクレーム等の対応困難事例に対する研修や、困難事例が発生した際を想定し、ロールプレイ等による対応訓練の実施を定期的に行い、福祉事務所長をはじめとした管理職も含めた職員全体の対応力向上を図ります。

##### (4) 関係機関との連携強化

暴力行為等の事例が発生した場合に備え、警察等と速やかに連携し、対処できるように連携協力を取り付けるなど、関係機関との連携強化を図ります。

##### (5) 国や県の指導・助言に基づく保護の実施

保護の実施に当たり、実施要領や通知等の解釈に疑義が生じたり、適用の判断については必要に応じ、国や県に助言を求め、協議することといたします。また、その内容を毎月開催している事務打合せなどの機会を活用して、定期的にケースワーカーや査察指導員と共有します。