

世田谷区監査委員告示第6号

職員の賠償責任及び長の要求監査結果報告書に基づき講じた措置について、世田谷区長から通知があったので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第15項の規定により公表する。

令和7年4月16日

世田谷区監査委員	田	中	文	子
同	市	川		穰
同	下	山	芳	男
同	高	橋	昭	彦

## 1. 生活保護事務にかかる改善勧告に対する措置

### (1) 金庫管理について

- ① 令和6年2月に、生活支援課保護・自立促進職員であるケースワーカー（以下「ケースワーカー」という。）が、やむを得ず被保護者から預かる金品等を入れるための手提げ金庫（以下、「手提げ金庫」という。）について新たなものを購入した。当該手提げ金庫は、生活支援課管理係長である金庫管理者（以下、「金庫管理者」という。）と生活支援課管理係員である現金取扱員（以下、「現金取扱員」という。）だけが、鍵を管理し、開閉をすることができることに改めた。また、夜間は設置型の金庫の中に、日中は鍵のかかるキャビネットに保管するとともに、常に鍵と、ダイヤルにより施錠することを徹底した。
- ② 令和6年2月より、預り金の出し入れなど、手提げ金庫を取り扱う場合は、ケースワーカーのほか、生活支援課保護・自立促進担当係長である査察指導員（以下「査察指導員」という。）、及び生活支援課管理係長である金銭出納員（以下、「金銭出納員」という。）または、現金取扱員の計3名で、出し入れする現金を確認することに改めた。
- ③ 令和6年7月より、ケースワーカーは、金庫管理者または現金取扱員に手提げ金庫の開閉を依頼する都度、「手提げ金庫使用管理簿」に、使用日時、目的、使用者、立合い者を記録し、査察指導員及び金庫管理者または現金取扱員がその場で確認し、後日、誰がいつ、何の目的で手提げ金庫を使用したか確認できるように改めた。
- ④ 令和7年2月に発足した「生活保護事務改善検討会」において検討した、ICカードを利用して開閉し、操作者の記録が電子的に残る設置型の金庫の早期導入を図る。

### (2) 窓口払いにおける保護費の管理

- ① 令和6年2月より、当該生活支援課では金銭出納員が中心となって、窓口払いの必要性の精査や、遺留金、返還金等の処理や課長名義の口座への入金を進め、事務所における現金取り扱いの縮減をすすめている。当該生活支援課の手提げ金庫には、令和5年12月25日の時点で、200万円以上が保管されていたが、令和7年2月には金庫内に保管される現金を通常数万円程度まで縮減した。
- ② 令和6年7月に、5支所共通で、窓口払いの必要性を精査し、窓口払いの決定手順等の共通化や二次元コードを利用したATM受け取りサービスの活用など、事務所における現金取り扱いの縮減を検討するための、プロジェクトチーム（以降「現金縮減検討PT」という）を発足した。
- ③ 令和6年10月より、現金取扱員が、定例払い日ごとに、窓口払いの対象者氏名、金額の一覧表を作成し、来所した被保護者の氏名と金額を確認した上で、ケースワーカーに保護費を手渡すとともに、領収書を速やかに回収することとし、現金取扱

員が、領収書と金銭管理登録機から払い出した金額との照合をできるように改めた。

- ④ 令和7年2月より、被保護者本人が来庁する前にケースワーカーが現金取扱員から現金を受領し、未払いの公金を手提げ金庫で保管する取扱いを廃止し、出納行為が完了し、領収書を取得するまでの現金は、金銭出納員の管理のもと現金取扱員が未払いの前渡金として管理することを徹底した。

### (3) 保護・自立促進における現金管理

- ① 令和6年2月より現金管理は金銭出納員の管理のもと現金取扱員が行うこと、手提げ金庫への現金の出し入れはケースワーカー及び、査察指導員、金銭出納員または現金取扱員の三者で確認することを徹底した。
- ② 令和6年2月より、所在不明など対応困難な事案については、ケースワーカーが単独で判断せず、速やかに生活支援課長と査察指導員によるケース診断会議を行い、組織として方針を決めて対応している。令和7年2月には、改めて生活支援課長からケースワーカーに説明し徹底している
- ③ 令和6年3月に本件事故の調査会で本人の同意のないまま領収書に押印して精算することがないことを全支所で確認し、令和7年2月に監査結果報告を受け、改めて同意のない領収書の押印、ケースワーカーによる家賃の立て替えがないことを全支所で確認した。
- ④ 令和6年7月に本事故を教訓に、新人、転入職員を含めケースワーカーを対象に説明会を開催し、生活支援課長から改めて亡失事故の経緯を説明し、現金取扱員が支所共通で定めている金銭管理について説明し、査察指導員が預り金等保護費の取り扱いを説明した。本人の承諾のない領収書への押印の禁止はもとより、法令順守、金銭管理意識の向上を図った。来年度以降も引き続き毎年開催し職員の意識向上に努める。
- ⑤ 令和6年7月に「生活保護法第37条の2に規定する保護の方法の特例（住宅扶助の代理納付）」が一部改正され利用が原則とされたため、ケースワーカーは、被保護者の家賃に滞納が続く場合など、速やかに、この制度を積極的に活用して、立て替えることなく問題の解決を図る。
- ⑥ 令和7年2月より、被保護者本人が来庁する前にケースワーカーが現金取扱員から現金を受領し、未払いの公金を手提げ金庫で保管する取扱いを廃止し、出納行為が完了し、領収書を取得するまでの現金は、金銭出納員の管理のもと現金取扱員が未払いの前渡金として管理することを徹底した。（再掲）

### (4) 管理簿について

- ① 令和6年2月より、預り金等入出金の都度、ケースワーカーが、速やかに「被保護者預かり金品管理簿」を作成し当日中に回覧し、金銭出納員、査察指導員が確認して金銭の出入りや管理状況を把握する取扱いに改めた。

- ② 令和6年2月より、金銭出納員が毎月の手提げ金庫の保管金の総額を把握して一覧表として記録し、金銭出納員、査察指導員が、複数で手提げ金庫内の現金と手提げ金庫で保管する必要性を定期的に確認することに改めた。
- ③ 令和6年7月に本事故を教訓に新人、転入職員を含めケースワーカーを対象に説明会を開催し、生活支援課長から改めて亡失事故の経緯を説明し、現金取扱員が支所共通で定めている金銭管理について説明し、査察指導員が預り金等保護費の取り扱いを説明した。本人の承諾のない領収書への押印の禁止はもとより、法令順守、金銭管理意識の向上を図った。来年度以降も引き続き毎年開催し職員の意識向上に努める。(再掲)
- ④ 令和7年2月より、被保護者本人が来庁する前にケースワーカーが現金取扱員から現金を受領し、未払いの公金を手提げ金庫で保管する取扱いを廃止し、出納行為が完了し、領収書を取得するまでの現金は、金銭出納員の管理のもと現金取扱員が未払いの前渡金として管理することを徹底した。(再掲)

## 2. 世田谷区の組織及び運営の合理化に資するために付された意見の対応

### (1) 執務体制について

- ① 年度当初に、社会福祉法における現業職の必要人員の確保に努めるとともに、訪問類型基準ごとのケース数や困難ケースの状況を踏まえ、各生活支援課の現場の作業量に合わせた必要な体制を確保する。
- ② 年度途中の離職・欠勤に対応する体制について、今回、病気休暇中の職員に対して、その期間の把握が困難であったことから、ケース分配の対応が遅れ、結果、査察指導員に負担が集中することになった。職員が休暇の期間に被保護者の担当を一時的に変更することは、それまでに培ってきた被保護者との関係を、変更時と、また復帰後に再構築することになり、期間が予測できない状況での判断が難しい状況がある。
- ③ 今後、同様な場合に備え、「生活保護事務改善検討会」においてケースワークの進め方、短期的に人材派遣職員が代替することが可能な事務工程や、他自治体における会計年度任用職員や委託によるケースワークの実例等を調査し対応を検討する。また、当該生活支援課の管理係に、新たに副係長を配置し、公金管理の体制を強化した。

### (2) 資金前渡以外の現金の縮減について

- ① 返還金、遺留金等の現金等の管理について、5支所の生活支援課管理係長会、保護・自立促進担当係長で「被保護者の金品等管理」の要綱を制定し、併せて、支所共通の「生活保護費等支払い・現金・金庫管理マニュアル」の見直しを行い、現金・金庫管理の取り扱い事項や方針等を整理するとともに、保管する現金の縮減やその取り扱いの徹底については、このマニュアルのなかで明記する。
- ② 「生活保護事務改善検討会」において、残余の遺留金を歳入歳計外現金とする手法

については、今回の厚生労働省の手引きの改定にあわせて事故防止の観点から改めて検討する。

- ③ 「生活保護受給者金銭管理支援事業委託」については、事業の利用を必要とする被保護者が多くなっている現状を踏まえ、実施可能な事業者の確保・開拓や、対象者の金銭管理支援からの自立や他の支援への移行方法なども含め、現状の課題を分析しながら、必要数を見極めたうえで、生活支援課と生活福祉課で協議のもと対応を検討する。

### (3) 執務環境について

- ① 欠員が生じた場合の代替措置を含め、必要な人員の確保については、上記(1)のとおり検討するとともに、「生活保護事務改善検討会」において査察指導員が困難なケースを指導する場合に、支所間の協力やベテラン職員の活用など重層的なスーパーヴィジョンの提供を検討する。また、困難ケースを担当する職員の精神的負担について、生活支援課長はその早期把握と区の実施するメンタルヘルスケア事業へのつなぎ方について検討する。
- ② 当該生活支援課の課長については、事故当時に関係者にもヒアリングを実施したところであるが、今回の意見を受け、改めて職員に説明する際には、職場での相談に加え、職員のこころの健康づくり事業を案内した。特に、本件に関係する職員の事情聴取等の前後には、丁寧なミーティング等を行い、こころの安寧に努めている。
- ③ また、今回、当該所属の現金管理の手法が支所共通の「生活保護費等支払い・現金・金庫管理マニュアル」の取り決めから外れ、不適切な運用がされていたことを教訓に、各支所の現金取扱員が、毎年定期的にそれぞれの支所の管理業務を相互に確認しあう内部監査を行う。
- ④ さらに、監査を通じて効果的な管理手法や事務の効率化を共有することで、現金取扱員とケースワーカーの適切な牽制関係のもと、良好な執務環境の維持に努める。

### (4) 監察体制について

- ① 事故発生報告書については、所管部が事故発生の当日中に第一報を総務部等に報告するとともに、事故発生後、事故発生報告書速報版を1週間以内に書面により提出することに改め、全庁に徹底する。
- ② また、事故内容から服務上の責任が想定される場合や事故報告書の内容に確認を要する点が認められる場合は、直ちに総務部から所管部に対し、事故監察に先立って予備調査を行い、所管部からの事情聴取に時間差を生じさせない。以上の改善を通して、区民の信頼に応えることができる監察体制の構築に取り組む。