

生 援 管 第 731 号

令 和 5 年 6 月 30 日

堺保健福祉総合センター生活援護第一課長  
堺保健福祉総合センター生活援護第二課長  
各区保健福祉総合センター生活援護課長

生活援護管理課長  
(内線 3120 蘆田)

#### ケースワーカーの孤立を防ぐ「相談ホットメール」の開設について(通知)

令和 4 年 11 月に発生した、本市中区における生活保護受給者暴行死事件については、ケースワークや査察指導のどの部分に課題があったのか等を、現在、「中区における生活保護制度運用上の課題に関する検証委員会」において検証していただいている。今後は、その検証結果及び提言される内容を踏まえ、再発防止策を構築し、そのすべてに全力で取り組む予定としている。

今回の事案に鑑み、特に、幹部職員において改めて認識していただきたいことだが、実施機関の目的は、それぞれの生活保護受給者に対し、適正に保護を決定し、最低生活を保障すること、自立助長の指導・援助を的確に継続していくことである。ケースワーカーは実施機関の最前線に立ってその重要な役割を担う組織の一員であり、そのケースワークが適正かつ効果的に発揮されるように SV が査察指導を行う。これに加えて、SV の査察指導が機能するように課長補佐や課長が SV を査察指導するといった、重層的な査察指導が組織的に機能することで生活保護受給者に適切な支援が届くのであって、決してケースワーカー任せや SV 任せでは適正な業務が担保されることはない。

このような健全な組織的運営管理体制は、中区の事案に係る検証結果を待って構築するものではなく、本来あるべき姿を取り戻し機能させていくものとして、今すぐに当課を含む本市全体でその構築に取り組まなければならない。

については、その取組のひとつとして「相談ホットメール」を開設することとした。これは、査察指導員に相談できない等の状況に置かれているケースワーカーの孤立を防ぎ、その状況を当課から各所長をはじめとする幹部職員に情報提供・助言指導していくことで組織的な査察指導を活性化させ、実施機関を組織として機能化させるものである。各実施機関におかれては、趣旨を理解の上、下記資料を生活保護業務に携わる全職員へ周知していただきたい。

記

資料 「ケースワーカーの孤立を防ぐ「相談ホットメール」の開設について」

本来あるべき 風通しの良い職場  
（「部下の報連相」と「上司の助言指導」の循環）

的確な状況把握と適切な助言・指導

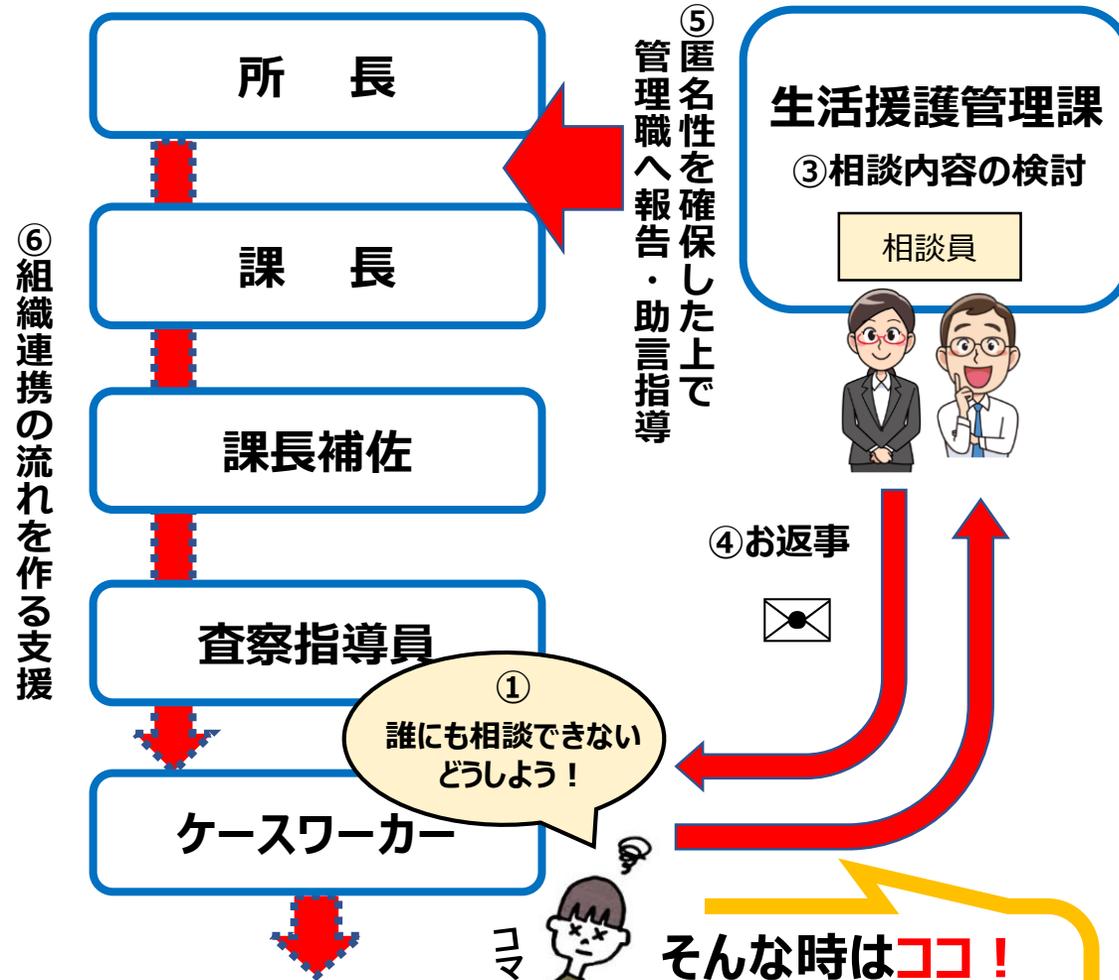


速やかな報告・連絡・相談

継続的な組織の循環により適切な支援が提供される



査察指導が機能していない場合 組織の流れが停滞してしまうため  
ケースワーカーが孤立してしまうだけでなく 受給者への支援も適切に行われない



本資料に掲載の専用アドレスは資料  
公開にあたり別の文字に変更していま  
す。ご了承ください。

### 相談ホットメールの流れ

- ① 査察指導員に相談できない・意見が対立・指導に納得できないなど業務上の悩みがある
- ② 電話はかけにくいのでメールで相談
- ③ 生活援護管理課は相談内容を精査した上で 適切な助言を検討
- ④ ケースワーカーへ返信し個別支援（複数回のやりとりも可）
- ⑤ 組織が停滞している状況等を所長や課長へ報告し 必要な助言指導を同時に行う
- ⑥ ケースワーカーが相談しやすい環境づくりを生活援護管理課が支援することで 組織の循環を再度生み出し 受給者へ適切な支援を届ける

※この取組の注意点（⑤⑥）

相談したことが他の職員に漏れるなどにより 不要な軋轢が生まれることのないよう 匿名性の確保に十分配慮する

②相談 メール  
専用アドレス  
\*\*\*\*\*@city.sakai.lg.jp