

改善項目		取組内容	取組計画								
			令和5年度	令和6年度		令和7年度		令和8年度		令和9年度	
			下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
(1) 市民の最低生活を守るべき生活保護担当職員としての意識改革と技量の抜本的向上	(ア) 生活保護ケースワーカーとして任用された職員への研修の抜本的な強化	前提としての人権研修	実施	毎年度継続的に実施							
		コンプライアンス研修									
		訪問調査活動の意義についての研修	計画策定	実施及び改良	実施及び改良	実施及び改良	実施及び改良				
		基本的・ベーシック研修（1年目研修）									
		応用的・アドバンス研修（援助技術）									
		中堅研修									
		ストレスマネジメント研修									
	(イ) ケースワーカーの採用、配置、異動	社会福祉法（昭和26年法律第45号）第16条に標準数として明示されている80：1の配置基準の実現に向けた福祉職採用の推進	検討	充足率80%	充足率83%	充足率86%	充足率90%				
ケースワーカーとしての知識と技術を蓄積するため、計画的な人材育成や本人の希望・適性に鑑みて、ケースワーカーを配置		検討	各区生活援護課と協議を行いながら、本人の希望や適正を踏まえた人員配置を実施								
(2) 係長職・課長補佐職としての技能、専門性の確立	課長と課長補佐、係長（査察指導員）の役割について、本庁課と各区生活援護課とで協議の上、明示化	検討	明示化	職階ごとの役割が果たされているか本庁課が監査等の場で確認							
	係長職は現場の「要」であり、課長補佐・課長は係長を孤立させず、バックアップするという位置づけにあることを踏まえ、①支援についての研修（法解釈等の理解増進、要支援ケースの事例検討等）や、②係運営（係会議の定例開催、リスクマネジメント等）、③ケースワーカーへの支援（教育、メンタルヘルスの管理等）を行う技量を確保	検討	一部の研修実施	全ての研修実施	全査察指導員が研修受講できるよう継続的に研修実施						
	係長職、課長補佐職は生活保護等ケースワーク業務経験者から任用するなど他部署での経験も踏まえた計画的な人材配置を行い、係長が担当するケースワーカーは概ね7人以内とする。	検討	充足率85%	充足率88%	充足率91%	充足率94%					
(3) 要支援ケースについての支援システムの構築	要支援ケースの定義を本庁課と各区生活援護課とで議論の上、共有し、その上でケース検討会議が活用されるように工夫	実施	取組を改善し2回目実施	取組を改善し3回目実施	取組を改善し4回目実施	取組を改善し5回目実施					
	同様の事態を招かないためにも要支援ケースを定期的に洗い出し、その処遇を組織内で検討・共有する仕組み（システム）を構築										
	監査の実施手法や個別ケース検討の抽出方法に工夫を加え、各区生活援護課の組織的対応状況を適宜把握し、必要に応じて助言・指導	検討	組織的対応が適切に実施されているか本庁課が監査等の場で確認								

改善項目		取組内容	取組計画																	
			令和 5 年度	令和 6 年度		令和 7 年度		令和 8 年度		令和 9 年度										
			下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期									
の 是 正	(4) 公務員として、 暴力、不当要求 についての対応	各区生活援護課内で暴力行為が発生した 場合のマニュアル（※）を策定 （もしくは現行規定の改正） （※全庁版との調整を図り進める）	検 討	マニ ュアル 策定	各区生活援護課において マニュアルに基づいた取組を実施															
					各区の状況を踏まえ改善															
の 確 保	(5) 適正な事務処理 の確保	適正な事務処理の確保に向けた組織的な 相互牽制機能の強化	検 討	関連 規定 改正	適正な運用がなされていることを本庁課が 監査等で確認															
					各区生活援護課において規定に基づいた取組を実施															
位 置 づ け （＊）	(6) コンプライアンス （法令順守）における 生活保護本庁課の 位置づけ（＊）	生活保護本庁課職員自身が本件を振り返り、 市民のための生活保護行政であることを 認識し、本報告書に示す取組に対するリー ダーシップを発揮	改善に向けた取組検討にあたり、本庁課が主導して、 各区生活援護課と改善のための検討会議を主催 取組に関する主導役、進捗管理を本庁課が担う																	
設 置	(7) 生活保護受給者から の意見を聞く機会 の設置	生活保護受給者からの意見を聞く機会 の設置	検 討	アン ケート の実施	アン ケート 結果の 公表	アン ケート の実施	アン ケート 結果の 公表	受給者アンケートの結果を踏まえ、意見を 聞く機会の検討・設置												
(8) 改善策の 進行管理	(ア) 早期の着手	本件の重大性に鑑み、本報告書提出の 後、直ちに「いつまでに」「何をするのか」を上 記の改善策ごとに明確にする。また、必要性 の高い事項等については令和 5（2023） 年度中に着手	計 画 公 表	全ての改善策について、計画に沿った取組実施																
	(イ) 定期的な進行管理 （モニタリング）の実施	各改善策の進行管理（モニタリング）につい ては、堺市社会福祉審議会等たるべき機 関に、実施状況と課題等について年 1 回程 度報告するなど、市民に明らかにする	社 会 福 祉 審 議 会 へ 報 告	年 1 回程度、取組状況等の報告を継続																
				本庁課と各区生活援護課で効果測定と進捗管理																

（＊）生活保護業務を実施するのは各区生活援護課であり、職員に対する職務上の指揮命令権は区長にあります。各区生活援護課における生活保護業務が適正に行われるように本庁課（生活援護管理課）が指導監督を行うこととなっており、監査等において各区生活援護課に対し助言指導を行うこととなっています。

本改善計画についても、本庁課のリーダーシップの下、各区生活援護課とともに取り組みます。