

要支援ケース等検討会議実施手順

令和6年2月13日作成

令和6年11月5日改正

1 目的

ケース診断会議運営要綱「3（11）その他特別な指導を要し、または援助困難ケース」については、特別な指導の必要性や複雑・困難な問題を有しているケース（以下、「要支援ケース等」という。）であることから、保健福祉総合センターとしての組織的な対応方針の検討に基づき、職階毎の役割を明確にしたうえで、ケースワークによる支援の実施が特に重要となる。

このため、特に組織的な対応が必要な要支援ケース等を明確化し、定期的かつ継続的に状況把握及び対応方針を検討する要支援ケース等検討会議（以下「会議」という。）の実施手順を策定することにより、個人任せでなく組織的対応による援助内容の充実及び適正な保護の実施を図ることを目的とする。

2 要支援ケース等の定義

以下のいずれかに該当するケースとする。

- ①支援を要する生活保護受給者（本人要因、家族要因、環境要因などにより、最低限度の生活の維持に重大な支障をきたしており、生命及び最低限度の生活を守るための組織的な対応を必要とする者）

（例）

- ギャンブル依存症の診断を受けており、生活費の大半をギャンブルに費消してしまうことが常態化しており、自身で金銭管理ができない。
- 認知症があり家族が金銭管理を行っているが、家族が金銭搾取している疑いがあり、本人は十分な食事をとれていない。
- 施設入所中であるが、入所先の施設で身体拘束や金銭搾取など虐待の疑いがある。

- ②対応困難な生活保護受給者（受給者又は受給者の関係者などによる保健福祉総合センターに対する問題行動が認められ、職員を守るための組織的な対応を必要とする者）

（例）

- 生活保護制度上、支給が認められない費用について、暴力的・高圧的な言動で支給を認めるよう執拗に要求してくる。
- 職員の対応が気に入らないと理不尽なクレームをつけ、職員からの謝罪を強要してくる。
- 家庭訪問時に職員に対して性的な発言があり、単独での家庭訪問に危険性がある。

3 実施方法

保健福祉総合センターは、毎年度以下の（1）～（4）の手順で要支援ケース等に対する組織

的な状況把握及び対応方針を検討のうえ、支援を実施する。

(1) 対象ケースの抽出

- ①年 1 回以上、担当査察指導員よりケースワーカーに担当ケース全件についてヒアリングを実施する。
- ②ヒアリングにおいてはケースワーカーが担当ケースに感じている不安や悩みなどについて、丁寧に聞き取りを行う。
- ③ヒアリングを通じて要支援ケース等に該当する可能性があるケースをケースワーカー 1 人あたり 5～10 ケース程度抽出する。
- ④抽出した要支援ケース等に該当する可能性がある全ケースについて、担当査察指導員は「要支援ケース等一覧表」（以下「一覧表」という。）に記載する。

(2) 組織内での共有・分類・検討

- ①3 (1) で抽出した要支援ケース等に該当する可能性がある全ケースについて、課長、課長補佐、査察指導員、ケースワーカーで共有し、ケースの状況に応じて以下のⅠ又はⅡに分類する（情報共有においては必要に応じて給付係長も含めること）。

Ⅰ．要支援ケース等に該当（3 月末までに組織的な対応方針を策定）

※ケースワーカー 1 人当たり 1～2 ケース

Ⅱ．Ⅰ以外のケース（必要に応じて対応方針を策定）

- ②Ⅰについては、3 月末までに会議を開催し、組織的な対応方針の検討及び策定を行う。
検討にあたっては、ケースワーカーは事前に要支援ケース等検討会議録票（以下「個票」という。）を作成のうえ、ケース概要を説明する。
- ③課長、課長補佐は職階毎の役割及び具体的手順を示したうえで、組織的な対応方針を決定し、担当査察指導員は対応方針を一覧表に記載する。
- ④ケースワーカーは検討結果を個票へ記載の上、ケースファイルに編綴し、決裁に付す。
決裁終了後、写しを要支援ケース等検討会議録簿に編綴する。
- ⑤翌年度当初において、新たな体制で改めて一覧表を用いて要支援ケース等の対応方針を確認する。

(3) ケースワーク業務の実施

ケースワーカーは、組織的に検討した対応方針に基づきケースワーク業務を実施し、その内容を速やかにケース記録へ記載し、回送する。

特に、不当要求と思われる場合には、堺市公正職務確保審査会に報告し、必要に応じ対応方針の助言を得て、それに基づき対処を行う。

(4) 定期的な進行管理

- ①毎月 1 回会議を開催のうえ、要支援ケース等の分類に応じて対応状況の情報共有を行うとともに、必要に応じて対応方針の見直しを行う。

なお、当該会議の参加者は以下の通りとする。

- 原則参加 : 課長、課長補佐、査察指導員、現業員
- 必要に応じて参加 : 給付係長

- ②対応方針及び分類の見直しが必要なケースについては、3（2）②～④と同様の手順にて見直しを行う。

4 生活援護管理課への報告等

- ①保健福祉総合センターは、3（2）において作成した要支援ケース等に対する組織的な対応方針が記載された一覧表及び個票を、3 月末までに生活援護管理課へ提出する。

また、3 か月に 1 度は一覧表を生活援護管理課へ提出し、進行管理の状況を報告する。

- ②生活援護管理課は、各区から提出のあった一覧表及び個票により、要支援ケース等の状況や、対応方針を確認するとともに、生活保護法施行事務監査において具体的な確認を行い、必要に応じて助言・指導を行う。

- ③本市全体における情報共有として、生活援護管理課と各区保健福祉総合センターが参集する「要支援ケース等検討全体会議」を開催し、各区の要支援ケース等への対応状況について情報共有を行う。

R○年度 要支援ケース等一覧表

◎：情報共有・対応方針検討 ○：情報共有のみ

[illegible]

[illegible]