

松江市監査委員告示 第 12 号

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 252 条の 38 第 6 項の規定により、松江市長から令和元年度から令和 3 年度までの包括外部監査の結果に基づき措置を講じた旨の通知がありましたので、同項の規定により公表します。

令和 5 年 12 月 4 日

松江市監査委員 三 島 康 夫

松江市監査委員 安 來 弘 喜

松江市監査委員 川 井 弘 光

1 包括外部監査の特定事件

高齢者福祉に関する事務の執行について（令和元年度実施）

生活保護に関する事務の執行について（令和 2 年度実施）

情報システムに関する事務の執行について（令和 3 年度実施）

2 包括外部監査の結果に基づく措置等

別紙 令和元年度包括外部監査 措置状況一覧のとおり

別紙 令和 2 年度包括外部監査 措置状況一覧のとおり

別紙 令和 3 年度包括外部監査 措置状況一覧のとおり

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
第4章 面接相談	1 相談者に対する面接相談員の説明・助言内容の記載	1	指摘	・相談者に対する面接相談員の説明助言内容の記載 相談者に対する面接相談員の説明・助言内容について面接記録票に具体的に記載すべきである。	R3年4月 措置済	相談者に対する面接相談員の説明・助言内容について面接記録票に具体的に記載することを徹底した。	生活福祉課
	2 面接記録票の記載の正確性	2	意見	・面接記録票の記載の正確性 面接記録票は、必要な事項が正確に記載されることが求められているのであり、相違する記載や不十分な記載や記載漏れがないようにすることが望ましい。	R3年4月 措置済	相違する記載や不十分な記載や記載漏れがないよう確認することを徹底した。	生活福祉課
	3 聞き取り結果が不明である項目の取扱い・入力用の面接記録票の書式	3-1	指摘	・聞き取り結果が不明である項目の取扱い・入力用の面接記録票の書式 預貯金額や現金額、負債額は、急迫性の確認項目であり、相談者から回答がなく不明である場合には、「0円」と入力することは止めるべきである。	R3年4月 措置済	相談者から回答がなく不明である場合には、不明と記載することとした。	生活福祉課
		3-2	意見	面接記録票に、面接相談員が聞き取った内容を確実に記載できるように入力用の面接記録票の書式を変更することが望ましい。	検討中	現行システムでは面接記録票の書式を変更することは困難であり、新システム導入時に変更予定。	生活福祉課
	4 申請資料の教示	4	意見	・申請資料の教示 資料の提出が申請の要件であるとの誤解が生じることのないよう、書面の中に「申請の時点でこれらの書類が揃っている必要はありません。」「これらの書類がなくても申請は可能です。」等の文章を加える等の対応をすることが望ましい。	対応を要しない	申請時に口頭で説明しており、誤解は生じていないため対応を要しない。	生活福祉課
第5章 申請	1 生活保護申請書その他の提出書類の代筆	5-1	意見	・生活保護申請書その他の提出書類の代筆 生活保護申請書の記載を代筆による場合には、要保護者本人の意思を明確にするため、代筆である旨及び代筆者名を記載させるとともに、代筆の理由、代筆者と要保護者との関係、要保護者本人の意思確認の方法等をケース記録に記録することが望ましい。	対応を要しない	本人の申請意思が不明確な場合は、再度訪問調査時に確認するため。	生活福祉課
		5-2	指摘	・申請権を有しない場合の対応 要保護者本人が十分な意思能力を有さない場合には、申請権を有する者か否かを判断し、申請権を有する者である場合は申請した者の氏名等を記載すべきであり、申請権を有しない者である場合は、法25条の規定により、実施機関が職権をもって保護開始を判断すべきである。	対応を要しない	申請権を有しない者である場合は、法第25条の規定により、職権をもって保護開始を判断している。職権保護でも運用上、保護申請書を記載している。	生活福祉課
	2 実際の事務とマニュアルの齟齬	6	意見	・実際の事務とマニュアルの齟齬 実際に実施している事務とマニュアルの記載に齟齬がある場合には、統一的な取り扱いをするためにも、適宜、マニュアルを改訂することが望ましく、そのような取り扱いになる理由も踏まえてマニュアルを具体的に記載することが望ましい。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂した。	生活福祉課
3 ケース記録の正確性	7	意見	・ケース記録の正確性 ケース記録に綴られる資料の記入漏れや徴求漏れをできる限り回避し、ケース記録が正確に記録されるように、チェック体制を整える等、検討することが望ましい。	R3年4月 措置済	担当者、係長、課長によりチェックすることを徹底した。	生活福祉課	

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
第6章 訪問調査（開始決定前）	1 申請書を受理した日から1週間以内の訪問調査の実施	8-1	指摘	・申請書を受理した日から1週間以内の訪問調査の実施 申請書を受理した日から1週間以内に訪問し、実地に調査すべきである。	対応を要しない	特段の事情がない限り1週間以内に訪問し、実地に調査している。	生活福祉課
		8-2	指摘	ケース記録に、申請書を受理した日から1週間以内に訪問調査を行うことが出来なかった理由を記載する欄を設け、ケース記録上にその理由を明記しておくべきである。	R3年4月 措置済	ケース記録（ケース診断会議の生活歴等をまとめた書面）に1週間以内に訪問調査を行うことが出来なかった理由を記載することとした。	生活福祉課
	2 開始決定前の世帯訪問の記録化	9-1	指摘	・開始決定前の世帯訪問の記録化 申請書を受理した日から1週間以内に訪問調査が行われたか否かにつき、事後的に検証できるよう、確実に記録化する方法を検討すべきである。	R3年4月 措置済	ケース記録（ケース診断会議の生活歴等をまとめた書面）に訪問調査日を記載することとした。	生活福祉課
		9-2	意見	開始決定前の訪問調査の記録化として、訪問調査票を作成することが望ましい。	R3年9月 措置済	ケース記録（ケース診断会議の生活歴等をまとめた書面）が訪問調査票の代替であり、その記載内容を定型化した。	生活福祉課
第7章 資産及び収入の調査（開始時調査）	1 給与所得者からの給与明細書の徴求	10	指摘	・給与所得者からの給与明細書の徴求 取り急ぎ直近の給与明細書を徴求したり、勤務先から給与明細書の再発行を受けること等を申請者に求めたりするなどして、保護開始時においても、可能な限り正確な資産及び収入の把握に努めるべきである。	R3年4月 措置済	給与証明、給与明細書等を可能な限り徴求することとした。	生活福祉課
	2 金融機関等への適切な照会基準の策定	11	意見	・金融機関等への適切な照会基準の策定 ア どのような場合に、どのような範囲で定型照会先以外への追加照会を実施するかという点について、一定の基準を定めておくことが望ましい。 イ 現在の定型照会先リストが申請者の金融資産の調査として十分といえるかどうか、改めて検討することが望ましい。 ウ どのような場合に旧姓、旧住所を付記した照会を行うかという点についての一定の基準を定めておくことが望ましい。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂するとともに定型照会先も見直した。	生活福祉課
	3 追加照会先及び照会回避先の理由の付記	12	意見	・追加照会先及び照会回避先の理由の付記 追加照会を行った場合や、一定の照会先への照会を差し控えた場合には、担当ケースワーカー以外の者がケース記録を確認した際にも事情がわかるように、ケース記録に追加照会又は照会回避の理由等を付記しておくことが望ましい。	R3年4月 措置済	ケース記録（ケース診断会議の生活歴等をまとめた書面）に記載することとした。	生活福祉課
4 未分割の遺産の適切な把握	13	意見	・未分割の遺産の適切な把握 定型的に、申請者が推定相続人となり得る近親者の死亡の有無（相続開始の有無）を確認するようマニュアルや書式を改めることを検討することが望ましい。少なくとも戸籍調査の段階で近親者の死亡が確認され、かつ、申請者が相続人となる可能性が認められる場合には、マニュアル上、未分割の遺産の有無を確認する手順を加えることを検討することが望ましい。	R3年9月 措置済	ケース記録（ケース診断会議の生活歴等をまとめた書面）に未分割遺産の項目を設けて確認することとした。	生活福祉課	

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
第8章 扶養義務調査	1 マニュアルの改訂	14	指摘	・マニュアルの改訂（扶養義務調査） マニュアルは判断・運用の統一性に資するため、随時改訂を行って使用できるようすべきである。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂した。なお、今後も随時改訂していく。	生活福祉課
	2 扶養義務調査の実施状況の記載について	15	指摘	・扶養義務調査の実施状況記載について 扶養義務調査について、実施した場合はケース記録にその結果を、実施する方針であったのにその後不実施とした場合にはケース記録にその理由を明記すべきである。	R3年4月 措置済	ケース記録に明記することを徹底した。	生活福祉課
第9章 保護の決定・通知	1 法第61条に基づく収入申告書の記載の不備	16	指摘	・法第61条に基づく収入申告書の記載の不備 被保護者から61条確認書を徴求することの重要性を再認識した上で、チェック漏れや記載漏れ等の不備がないように徹底すべきである。	R3年4月 措置済	チェック漏れや記載漏れ等の不備がないように徹底した。	生活福祉課
第10章 申請の却下	1 保護申請却下通知書の書式について	17	意見	・保護申請却下通知書の書式について 保護申請却下通知書が申請書受理後14日を経過したケースにのみ、「2 この通知が申請書受理後14日を経過した理由」を印字した書式を用い、理由を記載することが望ましい。	R4年3月 措置済	現行システムでは、全て印字される仕様であるため、手書きによる修正により対応することとした。	生活福祉課
	2 新規ケース診断会議録の正確性	18	意見	・新規ケース診断会議録の書式について 保護「申請」がなされ、ケース診断会議が「開催」されるという時系列からすると、「申請月日」欄を上段、「開催月日」欄を下段とすることが望ましい。	R3年4月 措置済	「申請月日」欄を上段、「開催月日」欄を下段とした。	生活福祉課
第11章 申請の取下げ	1 調書について	19	意見	・保護申請取下調書の使用 取下げ事案については、書式を統一し、保護決定調書を用いるのではなく、保護申請取下調書を用いることが望ましい。	検討中	現行システムでは、保護決定調書と保護申請取下調書の2種類の調書が出力され、取下調書だけでは項目が不足しているため、新システム導入時に変更予定。	生活福祉課
	2 ケース診断会議の開催	20	意見	・ケース診断会議要領の診断対象ケースであることの明記 取下げ事案もケース診断会議要領の診断対象ケースであることを明記することが望ましい。	対応を要しない	取下げ事案は、新規申請のうち結果として取下げになったケースである。新規申請は、全て診断対象ケースであり、当然に取下げ事案も診断対象ケースとなる。	生活福祉課
第12章 援助方針	1 援助方針の見直し	21	指摘	・援助方針の見直し 年1回以上の援助方針の評価、見直しをできる限り行うべきである。	R3年4月 措置済	年1回以上の援助方針の評価、見直しをできる限り行うことを徹底した。	生活福祉課
	2 マニュアルの記載	22	意見	・マニュアルの記載 援助方針としては、各世帯特有の問題に対して、どのような行動を行っていくのか、事後的に実施状況を確認できるよう、具体的に援助方針が策定されることが望ましく、生活保護実務マニュアルにおいても、類型別に参考文をそのまま援助方針とすることがないよう、当該マニュアルの記載を検討することが望ましい。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂した。	生活福祉課
	3 ケース記録の書式の検討	23	意見	・ケース記録の書式の検討 松江市のケース記録上の援助方針の記載欄について、より具体的な援助方針が記載でき、保護対象者への説明・理解についての記載、事後的な実施状況についての記載もできるような記載欄に変更することを検討することが望ましい。	対応を要しない	現行システムでは記載欄の変更は難しく、説明・理解についての記載や事後的な実施状況については、ケース記録に記載している。	生活福祉課

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
第13章 訪問調査 (開始決定後)	1 訪問頻度の遵守	24	指摘	・訪問頻度の遵守 被保護者の生活状況等を把握し、その状況に応じた自立を助長するための支援や指導を行う観点から、訪問調査は重要な業務である。訪問格付に定められた訪問頻度を遵守すべきである。	R3年4月 措置済	訪問格付に定められた訪問頻度を遵守することを徹底した。	生活福祉課
	2 訪問格付の変更（訪問調査無し）	25	指摘	・訪問格付変更（訪問調査無し） 保護開始決定後に1度も訪問調査をすることなく訪問格付を変更すべきでない。	R3年4月 措置済	訪問調査後に訪問格付を変更することを徹底した。	生活福祉課
	3 訪問格付の変更（新規開始ケースの格付Aの扱い）	26	指摘	・訪問格付変更（新規開始ケースの格付Aの扱い） 新規開始後3か月以内に他の格付への変更はすべきではない。	R3年4月 措置済	新規開始後3か月経過後に格付の見直しを検討することを徹底した。	生活福祉課
	4 訪問格付の変更（適時適切な見直し）	27	指摘	・訪問格付変更（適時適切な見直し） 被保護者の状況に応じて適時適切な見直しをすべきである。	R3年4月 措置済	被保護者の状況に応じて適時適切な見直しをすることを徹底した。	生活福祉課
	5 訪問格付の根拠について	28	意見	・訪問格付の根拠 ケース格付の見直しを適切に実施するために、ケース格付の見直し時にどのような理由で当該格付と判断したのかについて、ケース記録に明示することが望ましい。	R3年4月 措置済	ケース格付の見直し理由をケース記録に明示することを徹底した。	生活福祉課
	6 臨時訪問	29	指摘	・臨時訪問 警察署から照会がなされるなどの調査の必要性を推知させる出来事が起こった場合は、被保護者の状況について調査するため臨時訪問をすべきである。	R3年4月 措置済	臨時訪問に限らず、事情に応じた方法により被保護者の状況について情報収集することとした。	生活福祉課
	7 不在の場合の対応	30	意見	・不在の場合の対応 関係者から様子を聴取するのみならず、被保護者への再訪問の手立てをとることが望ましい。	R3年9月 措置済	被保護者の事情に応じ対応するようマニュアルを改訂した。	生活福祉課
	8 不在の場合の対応の記録化	31	意見	・不在の場合の対応の記録化 再度の訪問に向けて、被保護者とどのようなやりとりをしたのかについては、ケース記録に記載しておくことが望ましい。	R3年4月 措置済	不在の場合は、不在連絡票を残したことを記録し、その後連絡があれば記録することを徹底した。	生活福祉課
	9 訪問調査時の資料確認	32	意見	・訪問調査時の資料確認 訪問調査の際に、預貯金通帳等の一定の資料の提出を求めて確認することが望ましい。	R3年4月 措置済	可能な範囲で預貯金通帳等の一定の資料の提出を求めて確認することを徹底した。	生活福祉課
	10 訪問調査のマニュアルの作成	33	意見	・訪問調査のマニュアルの作成 訪問調査は、被保護者によってそれぞれ重点を置くべき事項が異なるというケースバイケースの側面はあるが、共通する注意点、遵守事項、聴取事項はあるはずである。これらの事項をまとめ、ケースワーカーの指針となるマニュアルを作成することが望ましい。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂した。	生活福祉課

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
第14章 収入・資産 の把握（開始後調査）	1 定期的な収入申告書及び資産申告書の確実な徴求	34	指摘	・定期的な収入申告書及び資産申告書の確実な徴求 生活保護事務を適正に実施するためにも、収入及び資産の申告の意義を被保護者に丁寧に説明した上で、マニュアルに規定された期間ごとの申告を被保護者に促すとともに、これに従わない者に対しては法第27条に基づく指導や文書による指示を行うことも積極的に検討すべきである。また、収入申告書と併せて、収入額を正確に把握できる疎明資料（預金通帳の写しでは不十分である。）を徴求し、それに基づく収入額の認定を徹底すべきである。	R3年4月 措置済	収入及び資産の申告の意義を被保護者に丁寧に説明した上で、マニュアルに規定された期間ごとの申告を被保護者に促すとともに、これに従わない者に対しては法第27条に基づく指導や文書による指示を行うことも積極的に検討することを徹底した。また、収入申告書と併せて、収入額を正確に把握できる疎明資料を徴求し、それに基づく収入額の認定をすることを徹底した。	生活福祉課
	2 被保護者自身による収入申告書の遺漏なき記載	35	意見	・被保護者自身による収入申告書の遺漏なき記載 被保護者は収入等の届出義務を負うのであるから、形式的に収入申告書を提出させるだけでなく、特段の事情のない限り、書面上記載すべき事項は被保護者自身に記載を求めることが望ましい。	R3年4月 措置済	特段の事情のない限り、書面上記載すべき事項は被保護者自身に記載を求めたことを徹底した。	生活福祉課
	3 資産申告書の徴求に関するマニュアル上の規律の設定	36	意見	・資産申告書の徴求に関するマニュアル上の規律の設定 収入申告書と同様、資産申告書の徴求に係る手順等についてもマニュアルに明記し、関係先に対する資産調査を行うべき場合等についても一定の規律を定めておくことが望ましい。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂した。	生活福祉課
第15章 自動車保有	1 文書指導の実施	37	指摘	・文書指導の実施 口頭指導後、一定期間（例えば6か月）を経過しても指導に応じない場合には、文書指導に切り替えるなど、厳然と対応すべきである。特に、要保護者が無免許状態であるにもかかわらず、自動車の処分指導に応じない場合などは、早急に強く処分指導を行うべきである。	措置済	要保護者に特別な事情がない限り、指摘意見に沿った対応としている。	生活福祉課
	2 資料の徴求	38	指摘	・資料の収集 要保護者が自動車を保有している場合には、自動車保有を認容したか否認したかにかかわらず、運転免許証や任意保険証書、車検証などの資料をできる限り求める。また、これらの資料をできる限り求めることを生活保護実務マニュアルにも記載すべきである。	R3年9月 措置済	任意保険証書、車検証は収集している。運転免許証については、被保護者の承諾があれば今後提出を求めることをマニュアルに記載した。	生活福祉課

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
第16章 不動産保有	1 名寄帳及び不動産登記簿謄本の取得のルール化	39	意見	・名寄帳及び不動産登記簿謄本の取得のルール化 少なくとも名寄帳については不動産保有案件の全ケースについて最低限取得すべきであるし、いかなる場合に不動産登記簿謄本を取得するかという点について、予め一定の基準を定めておくことが望ましい。	R3年9月 措置済	名寄帳（課税明細書）は取得している。不動産登記簿謄本を取得する場合には、マニュアルに記載した。	生活福祉課
	2 居住用建物の現況及び利用状況の記録化	40	意見	・居住用建物の現況及び利用状況の記録化 資产的価値があると認められる（可能性がある）不動産であり、保有を否認して処分指導する不動産については、少なくとも写真等によってその現況（状態）を記録上明らかにしておくのが望ましい。	R3年4月 措置済	資产的価値があると認められる（可能性がある）不動産については、少なくとも写真等によってその現況（状態）を記録することを徹底した。	生活福祉課
	3 ケース診断会議の実施	41	意見	・ケース診断会議の実施 自動車保有の場合と同様、不動産保有に関しても、ケース診断会議において保有の認否を組織的に検討することが望ましい。	対応を要しない	ケース診断会議に諮っている。	生活福祉課
	4 未分割の遺産に対する法第63条適用のルール化	42	意見	・未分割の遺産に対する法第63条適用のルール化 少なくとも未分割の遺産が存在するケースにおいて、いかなる場合に法第63条を適用するか否か、その判断基準は事前にマニュアル等で定めておくことが望ましい。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂した。	生活福祉課
	5 処分指導の実質化（定期的な処分状況の確認）	43	意見	・定期的な処分状況の確認 少なくとも年1回の資産申告書の徴求時期と併せて、処分に向けた活動の実施状況等を確認することが望ましい。	R3年4月 措置済	資産申告書の徴求時期と併せて、処分に向けた活動の実施状況等を確認することとした。	生活福祉課
第17章 債務整理の指導	1 債務の確認	44	指摘	・債務の確認 移管案件においては、移管前の市町村のケース記録を確認し、債務が存在する場合は、その債務が現在どのような状況であるか聴取すべきである。	R3年4月 措置済	移管案件においては、移管前の市町村のケース記録を確認し、債務が存在する場合は、その債務が現在どのような状況であるか聴取することを徹底した。	生活福祉課
	2 債務整理の指導	45	指摘	・債務整理の指導 被保護者に債務がある場合には、ケースワーカーは被保護者に対し法律相談を受けるよう指導し、法律相談に繋ぐべきである。	R3年4月 措置済	被保護者に債務がある場合には、ケースワーカーは被保護者に対し法律相談を受けるよう指導し、法律相談に繋ぐことを徹底した。	生活福祉課
	3 進捗の確認	46	意見	・進捗の確認 債務整理の完了に至るまでその進捗を定期的に確認し、ケース記録に記載することが望ましい。そして、完了の確認としては、破産手続きであれば、破産手続開始決定書や免責決定書の提出を求め、確認することが望ましい。また、過払い金が発生する可能性もあり、その場合、被保護者の収入となるのであるから、その点でも、進捗を定期的に確認することが望ましい。	R3年4月 措置済	進捗を定期的に確認し、ケース記録に記載する。そして完了の際は、破産手続きであれば、破産手続開始決定書や免責決定書の提出を求めるとした。	生活福祉課
	4 松江市福祉事務所における生活保護受給者を対象とした無料法律相談の積極的な活用	47	意見	・無料法律相談の積極的な活用 松江市福祉事務所における生活保護受給者を対象とした無料法律相談を積極的に活用されることが望ましい。	R3年4月 措置済	松江市福祉事務所における生活保護受給者を対象とした無料法律相談を積極的に活用することとした。	生活福祉課

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
第18章 指導指示	1 指導指示書 写しのケース記 録への編綴	48	指摘	・指導指示書写しのケース記録への編綴 保護の変更等を行うことができるか否かは、被保護者が従わなかった事項が、指導指示書により行った指導または指示をした事項であるか否かによるものであり、指導指示書の記載内容が重要であるから、少なくとも被保護者に交付した指導指示書の写しは、ケース記録にも編綴しておくべきである。	対応を要しない	指導指示書は、ケース記録で確認でき、また当該被保護者に読み聞かせる等、十分に説明したうえ手交し、受領証に署名をもらうか、内容証明郵便により行うこととしており、実際に交付した本書の写しまでは必要ない。	生活福祉課
	2 指導指示の 段階（口頭又は 文書）の選択理 由についてケー ス診断会議個別 記録表への記載	49	意見	・指導指示（口頭又は文書）の選択理由の明記 文書ではなく口頭による指導指示に留めるべきであると判断した理由や、口頭ではなく文書による指導指示が適切であると判断した理由について、ケース診断会議個別記録表に記載することが望ましい。	R3年4月 措置済	事例が生じればケース診断会議個別記録表に記載することを徹底した。	生活福祉課
	3 マニュアル の改訂	50	指摘	・マニュアルの改訂 マニュアルの例示において、生活保護手帳別冊問答集問7-97の基準を取り入れ、運用可能なマニュアルに改訂すべきである。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂した。	生活福祉課
第19章 停止・廃止	1 保護廃止決 定通知書の記載 内容	51	指摘	・保護廃止決定通知書の記載内容 保護廃止決定通知書には、その書面から廃止の理由が分かるように、廃止の理由を明確に記載すべきである。	R3年4月 措置済	廃止の理由を明確に記載することを徹底した。	生活福祉課
	2 ケース診断 会議の実施	52	意見	・ケース診断会議の実施 保護の停止・廃止といった被保護者に重大な影響を与える判断については、その判断を組織的かつ慎重に行い、事後にその合理性を示すことができるよう、ケース診断会議の議事録等その判断の過程を記録化することを検討することが望ましい。また、保護の停止・廃止の判断が組織的に行われるよう、ケース診断会議要領において、保護の停止・廃止の事案は原則としてケース診断会議に諮り、例外的に死亡・移送等明らかに保護要件を欠く廃止についてはケース診断会議を不要とするなどの改正を検討することが望ましい。	対応を要しない	被保護者に重大な影響を与える判断については、ケース診断会議に諮ることと規定している。また、停止、廃止のうち明らかに保護の要件を欠く事案についてはケース診断会議に諮らないが、ケース記録に判断の過程を記録し、所長、課長及び全査察指導員の決裁を経ることとしている。	生活福祉課
第20章 法第63条 の費用返還	1 扶助費算定 誤りについて	53	指摘	・扶助費算定誤り 扶助費算定誤り 実施機関において、扶助費算定誤りを未然に防ぐチェック体制の強化を図るべきである。	R3年4月 措置済	担当者、係長、課長によりチェックすることを徹底した。	生活福祉課
	2 障害年金の 受給の有無の確 認	54	意見	・障害年金の受給の有無の確認 障害年金の受給（及びその可能性）が窺われる被保護者については、障害のために自主的な収入申告が困難な場合も考えられるので、世帯訪問の際に被保護者に障害年金の受給の有無を確認したり、場合によっては預貯金通帳を確認するなどして、障害年金の申告漏れがないか確認することが望ましい。	R3年4月 措置済	マイナンバー制度における情報連携の活用ほか、世帯訪問の際に被保護者に障害年金の受給の有無を確認したり、場合によっては預貯金通帳を確認するなどして、障害年金の申告漏れがないか確認することを徹底した。	生活福祉課
	3 迅速な事務 処理	55	指摘	・迅速な事務処理 一括返還のケースを増やすため、資力発生を発見してからケース診断会議・決定通知までの事務処理を迅速に行うべきである。	R3年4月 措置済	事務処理を迅速に行うことを徹底した。	生活福祉課
	4 分割返還と する場合のケー ス診断会議個別 記録表の記載	56	指摘	・分割返還とする場合のケース診断会議個別記録表の記載 一括返還が原則である以上、分割返還とする場合は、被保護者が費消した具体的な経緯等を明らかにし、具体的な理由を記載すべきである。	R3年4月 措置済	具体的な理由を記載することを徹底した。	生活福祉課
	5 分割返還と する場合の資料	57	意見	・分割返還とする場合の資料 一括返還が原則である以上、分割返還とする場合は、例えば、被保護者が費消したケースは、その費消をした期間全ての通帳の写しを取得する等、分割返還とする判断を裏付けるために十分な資料を取得することが望ましい。	R3年4月 措置済	事情に応じて必要な資料を確認することとした。	生活福祉課

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
	6 生活保護費返還決定通知書写しのケース記録への編綴	58	指摘	・生活保護費返還決定通知書写しのケース診断記録への編綴 法第63条の費用返還決定は、その決定通知を受けた日（処分があったことを知った日）や処分決定がなされた日が審査請求期間の始期となるのであるから、少なくとも被保護者に交付した生活保護費返還決定通知書の写しは、ケース記録にも編綴しておくべきである。	対応を要しない	通知内容、通知日については、システムで確認できるため、対応を要しない。	生活福祉課
	7 生活保護法第78条の2の規定による保護金品などを徴収金の納入に充てる旨の申出書について	59	指摘	・生活保護法第78条の2の規定による保護金品などを徴収金の納入に充てる旨の申出書の記載不備 被保護者から、「生活保護法第78条の2の規定による保護金品等を徴収金の納入に充てる旨の申出書」を受領する際には、記載漏れがないかを十分に確認をすべきである。	R3年4月 措置済	記載漏れがないかを十分に確認をすることを徹底した。	生活福祉課
	8 分割返還の確認体制について	60	意見	・分割返還の確認体制 分割返還の実施状況について、確認する体制を検討することが望ましい。	R3年4月 措置済	債権担当職員1名と債権担当係長で確認することとした。	生活福祉課
第21章 法第78条 の費用徴収	1 徴収通知書写しのケース記録への編綴	61	指摘	・徴収通知書写しのケース記録への編綴 法第78条に基づく費用徴収決定は、その決定通知を受けた日（処分があったことを知った日）や処分決定がなされた日が審査請求期間の始期となるのであるから、少なくとも被保護者に交付した生活保護費徴収通知の写しは、ケース記録にも編綴しておくべきである。	対応を要しない	通知内容、通知日については、システムで確認できるため、対応を要しない。	生活福祉課
	2 訪問格付の変更の要否に関する検討	62	指摘	・訪問格付の変更の要否に関する検討 少なくとも法第78条に基づく費用徴収決定を行ったケースについては、従前の訪問格付の設定が適切であったかを検証し、必要に応じて格付変更の要否を検討するなどして、同種事態の再発の防止に努めるべきである。	R3年4月 措置済	必要に応じて格付変更の要否を検討することを徹底した。	生活福祉課
	3 適切な分割納付期間の設定等	63	意見	・適切な分割納付期間の設定等 法第78条に基づく徴収金は、いわゆる不正受給費を返還させるものであるから、被保護者の最低限度の生活の維持に十分な配慮をしつつも、月毎の返還金の額を厳格に設定したり、より積極的に就労指導を行ったりするなどして、適切な分割納付期間を設定するとともに、早期に全額の徴収を完了できるように努めるのが望ましい。	対応を要しない	被保護者の最低限度の生活の維持に十分な配慮をしつつ適切な分割納付期間を設定するとともに、早期に全額の徴収を完了できるように努めている。	生活福祉課
	4 障害年金の受給の有無の確認	64	意見	・障害年金の受給の有無の確認 障害年金の受給（及びその可能性）が窺われる被保護者については、障害のために自主的な収入申告が困難な場合も考えられるので、世帯訪問の際に被保護者に障害年金の受給の有無を確認したり、場合によっては預貯金通帳を確認するなどして、障害年金の申告漏れがないか確認することが望ましい。	R3年4月 措置済	マイナンバー制度における情報連携の活用ほか、世帯訪問の際に被保護者に障害年金の受給の有無を確認したり、場合によっては預貯金通帳を確認するなどして、障害年金の申告漏れがないか確認することを徹底した。	生活福祉課

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
第2章 債権管理	1 滞納処分	65	指摘	・滞納処分 債務者（債務者死亡の場合は相続人）の所在、生活状態、資産状態等の実態調査をするべきである。 また、実態調査の結果、方針（滞納処分の実施、徴収猶予等の措置）を決定すべきである。	検討中	生活保護費の債権管理について市税等の徴収担当課とも協議し、必要な業務・人員について整理中である。	生活福祉課
	2 法的手続による請求	66	指摘	・法的手続きによる請求 督促をした後相当の期間を経過してもなお履行されないときは、債務者（債務者死亡の場合は相続人）の所在、生活状態、資産状態等の実態調査をするべきである。 また、実態調査の結果、徴収停止の措置をとる等の例外事由の存在が認められるのであれば、その事実及び根拠を明らかにしたうえで決裁を経るべきである。一方、実態調査の結果、例外事由の存在が認められないのであれば、訴訟手続による履行の請求等の措置をとらなければならない。	検討中	生活保護費の債権管理について市税等の徴収担当課とも協議し、必要な業務・人員について整理中である。	生活福祉課
	3 廃止案件の債権管理	67	指摘	・廃止案件の債権管理 廃止案件について、督促状・催告状を発送することしかできていないという現状を改善すべきである。	検討中	生活保護費の債権管理について市税等の徴収担当課とも協議し、必要な業務・人員について整理中である。	生活福祉課
	4 債権管理回収マニュアルの整備	68	意見	・債権管理回収マニュアルの整備 生活保護費返還金・徴収金等の管理回収に関するマニュアルを整備することが望ましい。	R3年4月 措置済	令和3年3月松江市総務部総務課策定の「松江市債権管理マニュアル」を使用する。	生活福祉課
	5 債権管理台帳	69	意見	・債権管理台帳 生活保護のシステムと連動した形で、データ管理できるように、システムの再構築を含め検討することが望ましい。	検討中	現行システムでは対応できないため、新システム導入時に併せて検討する。	生活福祉課
	6 不納欠損額の4分の3の額につき、生活保護費国庫負担金の交付を受けることが可能な適正な債権管理	70	意見	・適正な債権管理 適正な債権管理について十分調査し、負担金の算定にあたって不納欠損額を計上し、不納欠損額の4分の3の額についての生活保護費国庫負担金の交付を受けることができる債権管理体制を確立することが望ましい。	検討中	生活保護費の債権管理について市税等の徴収担当課とも協議し、必要な業務・人員について整理中である。	生活福祉課
第3章 ケース診断会議	1 ケース診断会議個別記録表への出席者の記録	71	指摘	・ケース診断会議個別記録表への出席者の記録 出席者が特定できなければ、開催要件を充足したか否かが不明である。出席者につき、明確に記録すべきである。	R3年4月 措置済	出席者につき、明確に記録することとした。	生活福祉課
	2 ケース診断会議への出席者数	72	意見	・ケース診断会議への出席者数 緊急事案等について迅速な意思決定が求められる場合があることは理解できるが、保護の実施機関としての組織的決定がなされたというためにも、判断の適正性を担保するためにも、ケース診断会議には、原則として責任者6名のうち半数（3名）程度の出席を求めるのが望ましい。	対応を要しない	原則として責任者は3名以上出席している。なお、緊急事案等で責任者2名で開催することもあるが、責任者全員（所長、課長、査察指導員4名）の決裁を経ることとしている。	生活福祉課
	2 会議の検討結果に対する処理手順のルール化	73	意見	・会議の検討結果に対する処理手順のルール化 問題状況やケースの類型に合わせて一般的な処理手順やその日数等を規定しておくことは、現業員の活動や査察指導員による監督の指針ともなりうるものであるから、いかなる基準であれば実態に即した規律となり得るのか、適切な処理手順に関する規律のあり方も含めて、今後の検討課題とすることが望ましい。	R3年9月 措置済	検討した結果、支障が生じておらず、規定に沿った対応をしており市独自の処理手順のルール化までは必要ないと判断した。	生活福祉課
第4章 ケース記録	1 ケース記録に綴る書類	74	指摘	・ケース記録に綴る書類 法第63条決定通知や法第78条決定通知、指導指示書については、その写しをケース記録に編綴しておくべきである。 一方、被保護者の障害基礎年金の年金証書は、その原本を被保護者から取得する必要はなく、写しの取得で十分であると考えられ、速やかに返却すべきである。	R3年4月 措置済	通知内容、通知日については、システムで確認できるため、対応を要しない。また、障害基礎年金の年金証書の原本は返却した。	生活福祉課
	2 ケース記録へ書類を綴る順番	75	意見	・ケース記録へ書類を綴る順番 ケース記録へ書類を綴る順番について、規定を設け、決めることが望ましい。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂した。	生活福祉課
	3 ケース記録作成業務の効率化	76	意見	・ケース記録作成業務の効率化 松江市の現行システムは、現行システムを利用するために必要な業務が加重されているような状況にあり、システムの再構築を含め検討することが望ましい。	検討中	現行システムでの効率化には限界があり、新システムの導入が必要と考えている。なお、国のデジタル・ガバメント実行計画において、生活保護に係る業務支援システムについては、令和4年の夏までに標準仕様書が作成される予定でありその標準仕様書を踏まえ、システムの再構築を検討する。	生活福祉課

令和2年度包括外部監査 措置状況（時点 令和5年3月31日）

章	項目	No.	指摘／意見	内 容	措置（予定）年月	松江市の対応方針、状況等	所管課 ※措置済時点
第25章 査察指導員の事務	1 社会福祉主事資格の取得	77	指摘	・社会福祉主事資格の取得 査察指導員は、全員が社会福祉主事の資格を取得すべきである。	R2年4月 措置済	令和2年度及び3年度は全員が社会福祉主事の資格を有している。なお、今後も資格保有を維持する。	生活福祉課
	2 査察指導票の積極的な活用	78	意見	・査察指導票の積極的な活用 査察指導票を用いて指導すべき事項を改めて整理するなどして、査察指導票のより実効的な活用方法を検討するのが望ましい。	R3年4月 措置済	期間をかけて解決していく事項、定期訪問が未実施の事項など査察指導台帳と併せて、積極的に活用することとした。	生活福祉課
	3 査察指導台帳によるケース管理方法のさらなる改善	79	意見	・査察指導台帳によるケース管理方法のさらなる改善 査察指導台帳は、今後もケース管理を行いやすい台帳へ改善することが望ましい。	R3年4月 措置済	ケース管理を行いやすいよう係別であったデータを課全体分として把握できるよう改善した。なお、今後も必要に応じて改善していく。	生活福祉課
	4 査察指導マニュアル等の整備	80	意見	・査察指導マニュアル等の整備 現在の生活保護実務マニュアルが業務に活かされていないのであれば、実態を踏まえた内容に改訂するなどして、査察指導に関する統一的なマニュアルを策定するのが望ましい。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂した。	生活福祉課
	5 査察指導員による現業員の教育	81	意見	・査察指導員による現業員の教育 査察指導員の現業員への指導及び教育のあり方について、現在の関与の方法が最善か否か、改めて検討することが望ましい。	R3年9月 措置済	マニュアルを改訂し、関与の方法について規定した。なお、今後も必要に応じて改善していく。	生活福祉課
第26章 組織実施体制	1 現業員（ケースワーカー）の人員配置	82	指摘	・現業員（ケースワーカー）の人員配置 現業員（ケースワーカー）の人員は、少なくとも標準数以上の人員を確保すべきである。 また、社会福祉主事の資格を有していない現業員（ケースワーカー）は、法律上必要とされる社会福祉主事の資格を取得すべきである。	R2年4月 措置済	令和2年度及び3年度は標準数を満たしている。社会福祉主事の資格を有していない現業員は年度内に資格を取得することとしている。なお、今後も標準数確保、資格保有を維持する。	生活福祉課
	2 査察指導員の人員配置	83	意見	・査察指導員の人員配置 査察指導員は全員、過去に現業員（ケースワーカー）の業務を経験した者が配属されることが望ましく、配置転換に当たっては、この点を考慮することが望ましい。	措置済	配置転換に当たっては、過去に現業員（ケースワーカー）の業務を経験した者が配属されることを考慮している。	生活福祉課
	3 システム	84	提言	・システムの再構築検討 システムの再構築には、費用対効果の検証など様々な検証が必要であるが、現行システムを利用するために必要な業務が加重されているという現状からすると、システムの再構築を含め早急に検討すべきである。	R3年9月 措置済	国のデジタル・ガバメント実行計画において、生活保護に係る業務支援システムについては、令和4年の夏までに標準仕様書が作成される予定。その標準仕様書を踏まえ、システムの再構築を検討することとした。	生活福祉課