

保健福祉子ども委員会記録（No.26）

1 日 時 令和8年4月23日（木）
午前10時09分 開会
午前10時52分 閉会

2 場 所 第6委員会室

3 出席委員（9人）

委 員 長	金 子 秀 一	副 委 員 長	森 本 由 美
委 員	西 田 一	委 員	小 松 みさ子
委 員	松 岡 裕一郎	委 員	中 村じゅん子
委 員	伊 藤 淳 一	委 員	小 宮 良 彦
委 員	柳 井 誠		

4 欠席委員（1人）

委 員 中 村 義 雄

5 出席説明員

保健福祉局長	小笠原 圭 子	地域共生社会推進部長	徳 永 晶 子
保 護 課 長	勝 野 尚 幸		外 関係職員

6 事務局職員

委員会担当係長 廣 門 実知江 書 記 岩 瀬 美 咲

7 付議事件及び会議結果

番号	付 議 事 件	会 議 結 果
1	発言の訂正について	保健福祉局長から3月23日の委員会における発言の訂正の申出があり、委員長において許可したことを報告した。

2	陳情第83号 生活保護利用者へのケースワーカーによる支援をきちんと行うことを求める陳情について	継続審査とすることを決定した。
---	---	-----------------

8 会議の経過

（4月1日付人事異動に伴う人事紹介を受けた。）

（陳情第83号について文書表の朗読後、口頭陳情を受けた。）

○委員長（金子秀一君）開会します。

初めに、発言の訂正について報告します。保健福祉局長から、3月23日の当委員会における発言の一部について訂正の申出がありましたので、委員長においてこれを許可いたしました。以上、御報告いたします。

本日は、陳情の審査を行います。

陳情第83号、生活保護利用者へのケースワーカーによる支援をきちんと行うことを求める陳情についてを議題とします。本件について、当局の説明を求めます。保護課長。

○保護課長 それでは、陳情第83号につきまして、当局からの考え方を御説明いたします。

生活保護制度は国の法定受託事務でありまして、関係法令及び国の通知等に基づき、適正に運用しておるところでございます。生活扶助の基準につきまして、生活保護制度における基準生活費は生活扶助基準の基礎となるものでございます。これは、個人単位の費用、飲食物とか被服などが含まれる第1類というものと、世帯単位の費用、光熱水費とか家具、じゅう器とかが含まれております第2類と呼ばれるもので構成されておりました、それぞれ年間の需要に基づいて平均月額で設定されております。例えばですけれども、北九州市における65歳単身世帯の場合、第1類が4万5,060円、第2類が2万7,790円、合計7万2,850円が生活扶助費として支給されております。

一時扶助につきまして、一時扶助は最低生活に必要な不可欠な物資が不足し、かつ緊急やむを得ない場合に限り臨時的に認定されるものと、生活保護の実施要領に定められております。私ども生活保護のしおりによる情報提供としまして、北九州市では、生活保護受給者の方々に對しまして、毎年更新している生活保護のしおりを年初めに配付し、必要に応じて制度の概要や各種扶助の内容について説明を行っているところでございます。また、生活保護のしおりには、毎月支給される保護費の中に最低生活費として必要なものが全て含まれると説明しております。しかし、出産や入学、入退院、保護開始時など、特別な事情により保護費のやりくりだけでは必要な物品を確保することが困難なことがありますので、このような場合に限って臨時的に一定のものを支給するのが一時扶助であると明記されております。

一時扶助の申請は原則として事前に行う必要がございます、担当のケースワーカーへ相談していただくこととしております。一時扶助については、保護のしおりに概要と詳細に分けて分かりやすく記載しているところでございます。福祉事務所では、生活保護受給者の方からの

相談内容や生活状況を踏まえ、個々の事情に応じて一時扶助の支給要件に該当するかどうかを確認し、必要に応じて対応しているところでございます。また、ケースワーカーに対しましては、配属時の研修に加え、実践経験が浅いケースワーカーにベテラン職員や係長が助言、支援を行うなど、生活保護受給者への適切な援助ができる体制の確保に努めているところでございます。今後も、法律及び国の実施要領に基づきまして、生活保護受給者の状況に配慮しながら、生活保護制度の適切な運用に引き続き取り組んでまいります。

訂正をいたします。年初めと言いましたが、すいません、年度初めにしおりを配付しております。申し訳ございません。訂正します。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） ただいまの説明に対し、質問、意見を受けます。なお、当局の答弁の際は補職名をはっきりと述べ、指名を受けた後、簡潔、明確に答弁を願います。質問、意見はありませんか。伊藤委員。

○委員（伊藤淳一君） 今回の陳情は、要するに生活保護利用者へのケースワーカーによる支援を適時、漏れなく、きちんと行ってくださいというのが内容ですね。ここがきちんと行われているかどうかということの話だと思うんですね。この陳情によりますと、その辺が非常に不十分であるといったような内容なんですね。ですから、説明していったことがしっかり伝わるとい、説明するほうの工夫も要るんじゃないかなと思うんですね。いろんなケースがあるから。特に、一時扶助の場合、今、急激な、急激というかずっと続いているんですが、この物価高の中で、保護者の方の生活は大変だろうというのは分かるんですけども、だからこそこういうのはしっかりやっていただかないといけないというのがあるんですね。

先ほど説明があったように、生活保護のしおりというのは毎年度更新されて、それが保護者の方に渡っているということですね。最新版、私ももらったんですけども、中を見ますと非常に丁寧に書かれているということで、これを1回説明しただけでは恐らく分からない、私も分からないんですけども。こういうのがしっかりいっているかどうかということと、そして、担当ケースワーカーの方がおられるんで、今、その方が3か月に1回ぐらい訪問されているんですね。そういったところで、保護を受けられている方の質問に対してしっかり答えられているかといったようなことが、この陳情からするとちょっと疑問が浮かぶんですけども、しおりを見てみますと、字も大きくて見やすいんですよ。分かりやすいんですけども、一時扶助になってきますと途端に字が小さくなって、ルビも打ってあるんですけど、非常に見にくい、急に見にくくなるんですよ。今年の最新版でいくと15ページぐらいから、字にルビが打ってあるんですけど、かえってルビが打ってあることで見にくくなってきているみたいだね。そういう工夫も要るんじゃないですかね。

それと、しっかりこれに基づいて説明していただくと。口頭だけでなく、保護を受けている方もこれは自宅にあるわけですから、こういったのに基づいてしっかり説明していただくと。特に、通院費なんか、ここに書かれているんですけども、そういったことが制度としてあ

りませんかとか分かりませんなんていう、こういう対応はないんであって、そういったことをきちんとこういうのに基づいて説明していただくといったことが重要じゃないかと思うんですね、口頭ではなくてね。しっかり相手にも伝わるというような説明とともに、訪問した際は、何かこれについて疑問はないですかとかお困り事がないですかというような、しおりに基づいて問い合わせさせていただくとか、担当ケースワーカーから保護者の方に呼びかけていただくとかという、もう一つ進んだ指導といいますか、そういったことも必要なんじゃないかと思うんですね。そういったことをもう少し丁寧にやっていると、今回出された陳情の内容というところでは大きくお互いの理解が進むんじゃないかと思うんですけど、そういったところはいかがお考えでしょうか。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 数点、伊藤委員から御質問というか、お考えをいただきました。まず、生活保護のしおりにつきまして御指摘いただいたと思っております。生活保護のしおりは、これまでもこの委員会や御利用の皆様からの意見を反映して、分かりやすい内容となるよう改訂してきたところでございます。例えばですけども、しおりの中には、生活保護法第61条に基づく収入申告に関する確認書というのを毎年ケースワーカーが生活保護を受けていらっしゃる方に提出していただいていたんですけども、その内容が生活保護を受けていらっしゃる方の手元に残らないということがございましたので、しおりに追加させていただいたりとか、常に変えていっているところでございます。先ほど、伊藤委員から御指摘いただきました、一時扶助のところになったら急に字が小さくなるというところにつきましては、しおりについては、今年度版は、すいません、もう発行してしまいましたので、表記の工夫とか、そういう必要な訂正については今後検討はしていきたいと思っております。

次に、訪問したときにしっかり説明をという話がございました。今、しおりが出ましたので、ケースワーカーは訪問するときにしおりを持っていております。もし何かありましたら、しおりに基づいて説明しておる、そういうケースワーカーが私は多いと聞いております。ですので、私もケース記録何度も読んでいますけども、訪問した際に何かお困り事ありませんかとか、そういうことを投げかけといいますか、問いかけて、回答がございましたら、それについて検討していくということもやっておるようでございますので、おっしゃられるように、訪問時にその方の家庭の状況を見ながら対応していくことは必要でありますし、今もやっておるのじゃないかと思っております。

通院費につきましては、当然ですけども、医療の通院移送費につきましては要否意見書というのを先生から、病院から頂かなきゃなりません。ですので、ちょっと時間がかかります。そこは、陳情でもおっしゃられましたけども、私どももできるだけ早くやっていかなきゃいけないんですが、主治医の方からの要否意見書、その次に私どもの嘱託医協議、先生の協議が2つございまして、そこから決定する形になりますので、その辺、お時間かかることは御理解いた

だきたいと思います。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 伊藤委員。

○委員（伊藤淳一君） 通院費については、今説明したとおり、今の現行のままでは入院した場合、時間がかかるといったようなことになっているんで、そういったことも含めてきちんと説明していただくという、で、説明したことが伝わっているかというね。分かるように説明していただきたいと思うんですよ。説明してもらっているんだけど伝わっていないというケースも恐らくあると思うし、また、担当者に聞いても恐らく自分が納得した答えがもらえなくてうやむやになっているようなこともあったりしているんじゃないかと思うんで、その辺については、さっき言ったように、口頭だけじゃなくて、資料とか文面があったら、それに基づいて説明していただくとか、ケースワーカーの方も全部熟知しているわけじゃないと思うんで、分からないところがあったら保留していただいて、また後でも説明していただくとかといったことも踏まえて、その辺でもう一工夫あれば、こういったことが大きく減少してくるんじゃないかと思うんですね。お互いの努力が要ると思うんで、その辺の工夫をぜひよろしくお願いしたいと思います。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 工夫をということで、今、御指摘いただきました。まず、先ほど言われた入院につきましては、本人から連絡いただくとか病院から連絡いただくとか、そういうことがないと、ケースワーカーは入院されているという状況が分かりません。ですので、訪問しているときも、保護開始のときもそうですけども、何か事柄が変わったらすぐ連絡してくださいということを常にお伝えしております。ですので、生活保護を受けられている方は、入院されるという状況になったら、入院しましたって連絡していただければ、そこからすぐに取りかかることができます。ですので、先ほど伊藤委員もおっしゃられたように、お互いちゃんと連絡、コミュニケーションを取りながらやっていただければ、この案件についてはスムーズに対応できるのではないかと考えております。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 伊藤委員。

○委員（伊藤淳一君） いろいろ説明していただいたんですけども、そういった説明されたことをきっちり現場においても徹底されることを要望して、終わります。

○委員長（金子秀一君） ほかにございませんか。中村じゅん子委員。

○委員（中村じゅん子君） 私から、先ほど少し触れられましたが、まず、新任のケースワーカーの方への研修体制と、スーパーバイザーがいらっしゃると思うんです。各区によって大きさが違うと思うんですが、どのような形でスーパーバイザーを配置しているか、例えば係に1人とかですね。その辺の組織の話と研修体制を教えてください。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 中村委員から、研修体制とスーパーバイザーの体制について御質問いただきまし

た。研修につきましては、新任課長、係長がまず配置されたときに、4月の初めに私も含めて各課長、係長たちを集めて研修しております。ケースワーカーにつきましては、4月25日の異動後、速やかに、まずは生活保護の関係の研修をさせていただいています。加えて、ケースワーカーにつきましては、昨年度であれば6月と10月に、生活保護の手引に基づいて6月は主にやって、10月はもっと詳しく深掘りした内容を研修しているところでございます。現場でも、専門職がいっぱいいますので、医療とか介護とか、そういうものの専門職の職員が各区役所で研修体制を持ってやっているところでございます。スーパーバイザーの配置についてですけども、基本的に係に1人、係長がスーパーバイザーとして配置されております。大体6名から7名の職員に対して1人、スーパーバイザーが配属されているという形でございます。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 中村じゅん子委員。

○委員（中村じゅん子君） ありがとうございます。先ほど少し触れられたかもしれませんが、スーパーバイザーが新任ケースワーカーとか困難事例とかに同行する、基準までないかもしれませんが、こういう場合は同行して2人体制で行くとかというのがもしあれば教えてください。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 新任とは限らないんですけども、なかなか支援が難しい世帯の方もいらっしゃいます。ですので、支援が難しい世帯の方には、福祉事務所なりで協議等いたしまして、ケースワーカーとスーパーバイザー、係長がついて訪問したりとか、窓口でいろいろ御説明したりとか、あとはそれに基づいて必要な部署に案内したりとか、そういうことを行っているところでございます。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 中村じゅん子委員。

○委員（中村じゅん子君） 訪問時とかに同行とかというのは。今、御説明ありましたかね、ごめんなさい。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 失礼しました。訪問時も、定期訪問とは別に、必要に応じてスーパーバイザーと一緒に、係長と一緒に訪問して、その家庭の状況について把握しながら、適宜、助言や指導を行っているという形でございます。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 中村じゅん子委員。

○委員（中村じゅん子君） 私も民間のケアマネジャーさんによく話を聞くときに、生活保護受給者の方も高齢化していますので、先ほど伊藤委員も言われましたけど、理解ができているのかとかいうのをしっかり、理解できるようにスーパーバイザーもフォローしながらやっていくと、こういうそごがなくなってくると思いますので、これは要望です。ぜひ、研修等でよろしくお願いします。

○委員長（金子秀一君） ほかにございませんか。柳井委員。

○委員（柳井誠君） 陳情の全体を貫いているのはケースワーカーによる支援が不足しているということなんで、研修内容については分かりましたけども、保護利用者や市民団体の皆さんからのこうした声というのは研修の内容に反映させているのかどうか。研修の在り方で工夫している点があれば、聞かせてください。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 研修について御質問いただきました。工夫している点といたしますか、令和7年度から、精神障害のある被保護者の対応についてという項目を研修に追加しまして、精神疾患はいろいろな症状によって対応が変わってまいりますので、そういうのを踏まえた形で研修内容を充実させたりとか、今年度からは人権研修だったりとか、あと、まだ内容は詳しくは聞いていないんですけど、重層的支援体制整備事業に関する研修とかというのを行うようにしております、研修についても状況に応じて改善、強化していくということを考えております。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 柳井委員。

○委員（柳井誠君） 今のお答えは、北九州市も障害者差別解消条例で職員の行動マニュアルも持っておりますので、当然重視していくことだと理解をいたしました。今後ともそれはお願いしたいと思います。

それで、陳情の文面、それから口頭陳情と、市の側でケースワーカー、それからS Vが一体となって努力していることに、かなり今回の陳情でも開きが感じられるんですね。それで、一時扶助に関してはたくさん文面で書かれておるんですけども、確かに一時扶助の説明は、しおりを比較してみると、北九州市の保護のしおりで一時扶助について書かれている部分は非常によそと比べて量が多いんですね。その点、充実していると言えば充実していて、市民団体からの要望も取り込んでこのように充実してきたかなと思います。去年の9月、市長質疑でしおりのホームページ掲載を求めたときにいろいろ調べたんですけども、よその政令市で1ページとか半ページぐらいしか一時扶助について説明がないんですよ。今回、改めて新年度の本市のしおりを見て驚いたのは、一時扶助についての説明は本文で3ページにわたって書いてあって、資料編は6ページにわたって書いてあるわけですね。そこはそこで、市民の声を生かして工夫をして改訂されていると判断いたしました。

ただ、資料編を見ると、16費目にわたっているんですよ。これを、しおりの配付のときあるいは新たに保護を利用するときに説明したとしても、到底頭には記憶を残すことができないような分量で詳細にわたっているんで、保護利用者から、今の一時扶助の本市判断でやっている内容でずれがあるとしても、申請は申請として出されたんだということで持ち帰って、その場で判断できなければ福祉事務所として、厚生労働省に問合せもすることも含めて、しっかり検討していくことが必要だと思いますけども、保護受給者から一時扶助に該当すると思われる要望が出されたとき、そのときは申請として持ち帰って取扱いをしているんでしょうか。そこ

を聞かせてください。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 まず、一時扶助について、申請がなされた場合については申請を受理して、それで、該当しない場合については却下という形になっております。それが基本でございます。今、柳井委員がおっしゃられていましたように、一時扶助が適用できないのかという相談とかが、各福祉事務所から本庁、私どもに相談ございます。私どもで、該当するかしないか、そういうのを判断して助言、アドバイスをしているところではございますけども、それでも疑義がある場合につきましては、柳井委員がおっしゃられましたように、国に疑義照会で確認していくなど、そういう手続は常に行っているところでございます。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 柳井委員。

○委員（柳井誠君） 申請ですから、ケース記録にこうした要望が上がったということをきっちり書き込む必要があると思うんですね。そこまでしているんでしょうか。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 要望が上がったところのケース記録が、私はそういうのを今まで見てはいないんですけども、もしそういう場合であれば、ケース記録にきちっと書いていただいていると思っております。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 柳井委員。

○委員（柳井誠君） 私は、その後の対応の、保護利用者から出た最初の発信の申請というのは非常に大事だと思うんですね。だから、書き込むような努力をしていただきたいし、ケースワーカーの研修においてもそこは強調していただきたいと。これは要望しておきます。

気になったのが、陳情文書で、一時扶助を申請してもケースワーカーからそんな制度はない、該当しないと説明されて、制度を利用できない場合が多いということが文面に書かれてあるんですけども、これはどうなのでしょう、そういうことではないということよろしいんですかね。その場で対応していないと。一応、分からなければ福祉事務所に持って帰って、係長、スーパーバイザーと相談しているということなのでしょう。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 陳情の文面に書かれております、そんな制度はない、該当しないと言っているかどうかということでございますけども、先週の金曜日、17日に保護課長会議、各区の保護課長を集めた会議を開きました。そのときにちらっと私のほうでこういう話が出ているという話をさせていただいたところ、各課長からの反応は、そんなことを言っている職員がいるんだろうかというような、だから、最近はそのような言っている人がいるか、いないんじゃないかというふうな反応でございました。また、保護課長の中からは、そういうふうに言うのではなくて、例えば新規の開始時とかは、御家庭の様子を見ながら、この方にはこういう一時扶助が必要かもしれないというアドバイスをして帰っていったという記事を書いているということも

ございます。ですので、私どもとしましてはこういうことがないように、先ほど柳井委員もおっしゃられましたように、まず持ち帰って、それで十分検討して、一時扶助が適用できるかどうかをＳＶや、必要に応じて先ほど言いました本庁に相談していただいたりして、その回答をもって生活保護受給者の方に回答しているという状況であるということでございます。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 柳井委員。

○委員（柳井誠君） ここには具体例としては出てこないんで、これ以上は議論が進まないんですけれども、申請が出されたら持ち帰って検討するということとケース記録に書くことを徹底していくと。それが、後々になってこのような、陳情者の皆さんが極端なことを書いているとは私は思えないんですけれども、食い違いが出たときに、いや、100%記録として残して検討していますということが説明できるようにしていただきたいということを、これは要望しておきたいと思います。

また、ほかの委員からもしおりのさらなる改善について出されましたし、私も市長質疑で、ぜひしおりはよその自治体のようにホームページにも載せる努力をしていただきたいという要望も出して、いろいろ調査してみましようという返答も局長からいただいておりますので、しおりの改善は次の改訂のときにさらに進むようにしていただきたいと。この点も要望しておきたいと思います。以上で終わります。

○委員長（金子秀一君） ほかにございませんか。森本委員。

○委員（森本由美君） 2点ほどございます。生活保護を受給している方とケースワーカーの方で密なやり取りをされていると思います。その中で、人間関係がこじれてトラブルということもあると思うんですけど、私もそういうことで間に入ったことがあるんですが、そういう相性というか、こじれたときにスーパーバイザーが間に入る、そういったことはタイムリーにされているのかということと、もう一つ、ケースワーカーに対する人権研修というところなんですが、その中でハラスメントとかセクハラとか、そういったものはされていますでしょうか。以上、お願いいたします。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 2点、御質問いただきました。まず1点目が、人間関係によるトラブルのときにＳＶが中に入っているかということでございます。これにつきましては、その事象事象に応じて、担当の係長であるＳＶがまずケースワーカーから事情を聞いたりとかして、ケースワーカーと生活保護受給者の方の関係がこじれている場合はケースワーカーを外して、ＳＶが直接生活保護受給者の方のところに行ったりとかして対応しているという状況はよく見ております。ですので、最終的に関係性がこじれても、例えばケースワーカーと生活保護受給者の方の関係が難しいとなったときは担当替えをすることもございます。

あと、ハラスメントについて御質問いただきました。ハラスメントについては、各区で年に

1回ないしは2回、ハラスメント研修を行っております。ですので、本庁主導でやっているわけではございませんけども、そういう形で各区ではハラスメント研修をやっているという状況でございます。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 森本委員。

○委員（森本由美君） ありがとうございます。人間関係は相性とか、私の場合には受給している方が精神障害もあって配慮が必要な方だったので、受けたサービスというか、医療が受けられないということで、それがきっかけで関係が悪くなって、支援している事業所と私が中に入って、結局、必要な医療は受けられたんですけども、やっぱり関係がよくなかったらこじれて、必要なサービスが結局受けられないってことになってはいけないなということでお伺いいたしました。1対1ではなくて、スーパーバイザーもしくは管理職の方が入って、早めに、ケースワーカーがトラブルというか何かうまくいっていないときには相談をして、しっかり対応していただきたいということを要望したいです。

もう一点は、高齢者の単身の女性の方が経済的にも厳しいということで、あと働いていないということで年金も少なかったりということで、今、高齢の単身の女性の方が生活保護を受けるというケースが増えていると聞いております。それで、高齢の女性だけではないんですけども、ハラスメント、やはり受給している方は、いろんな事情があるにせよ、応援してもらっているという後ろめたさというか、そういう関係になりがちなんですけれども、ケースワーカーの方がしっかり人権という意識を持って支援をしている、対等な関係というか、そういう態度で接していただいているかなということを確認したいとお伺いしました。詳しいことは言えないんですが、以前、軽度の知的の女性に対してケースワーカーの方の態度がちょっと行き過ぎているということを聞いたことがあります。だから、そういうことも、1対1の関係になるので、そこはしっかり、節度を持ってわきまえて対応するということは大事だと思いますが、課長の見解、何かありましたらお願いいたします。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 個別の事象について私も把握しているわけではないんですけども、おっしゃられるように、生活保護を受給される方というのはいろいろな状況でいろいろな環境で受給されているということは私どもも分かっておりますし、ケースワーカーにもっております。ですので、こうなってしまった環境とか状態ということをちゃんとケースワーカーが理解して、それで、そういう方に対しては適切な対応をしていくように、当然、ハラスメントも含めて対応していくようにということは常にっておりますし、本庁主導の研修でもっておりますので、それについては今後も続けていきたいと思っております。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 森本委員。

○委員（森本由美君） お願いいたします。終わります。

○委員長（金子秀一君） よろしいですかね。要望ですね。ほかにありませんか。小宮委員。

○委員（小宮良彦君） 小宮です。お願いします。私自身も議員になる前から多くのケースワーカーさんと接してきたんですが、ケアマネジャーもしていましたし、包括支援病棟とかでも働いて、ケースワーカーさんも出入りが激しく、かなり密接にさせていただいた記憶があります。今回の陳情のように、そんな制度はない、該当しないと即断されるような対応を受けたことは私自身一回もないわけでございまして、日々、ケースワーカーさんは膨大な、複雑な制度も扱いながら、ここ読ませていただきましたが、これからまた掘り下げれば業務がまだまだあると僕感じました。住民のために丁寧に向き合っておられる姿勢に対しては改めて敬意を表しております。

とはいえ、人が扱う相談業務である以上は100点満点ということがなかなか難しく、私もケアマネジャーしているときに御利用者とかからした激励をいただいたりということはありません。そこは人間同士の業務のやり方なので、お互い協調しながら行っておりましたが、そこで、改めてもう一回お伺いしますが、情報不足や誤解とか、説明のときに住民に対して制度がないとか該当しないという、言葉的には厳しい言葉が今回陳情の方から上がっております。そのような職員さん、実際問題、7区ありますが、いるのでしょうか。

○委員長（金子秀一君） 保護課長。

○保護課長 個別の事象がそういうのがあるかどうかというのは、すいません、確認しておりますが、先ほど、先週の金曜日、保護課長会議で各課長に確認をしたところ、今のところそういうことは聞いていないというか、把握していないと。要は、そういうことないんじゃないのという言い方で課長の皆さんはおっしゃっていました。ただ、本当にどうなのかというのは、もしかしたらそういう方がいらっしゃるんであれば、そこは注意ないし指導はしていかなきゃいけないと思っております。以上でございます。

○委員長（金子秀一君） 小宮委員。

○委員（小宮良彦君） ありがとうございます。本当にばく大な、ここのしおりに書いている以上の仕事をケースワーカーさんも抱えてらっしゃって、限りある人員の中で行われています。僕は仕事をしているときは一生懸命やられている姿しか見ていなかったもので、今後とも、陳情者のお気持ちも私、十二分に分かりますので、行政としてしっかりと住民に対して説明を、誤解が生まれないような説明のやり方、結局は言葉と言葉のやり取りだと思いますので、そのようなところを注意して、要望で終わらせていただきたいと思います。ありがとうございます。

○委員長（金子秀一君） ほかにございませんか。じゃ、私いいですか。

ここで副委員長と交代いたします。

（委員長と副委員長が交代）

○副委員長（森本由美君） 金子委員。

○委員（金子秀一君） 陳情、拝見させていただきまして、ありがとうございます。1点、今、AIが進んでいまして、様々、自分のお困り事とかをAIに聞いて、こういったサービスが受

けられるかというのを答えていただけるような社会になっていると思います。相談員の方の負担の軽減と、あともう一つは、相談員の皆様は人間でありますので、ヒューマンエラーというのももちろんあられたりするのかなと思います。ケースワーカーごとの判断でサービスが受けられない実態がもしあって、それをA Iの中身でカバーができるような仕組みがあるのか、そういうのがつくれないのかというのは、今回の陳情に即した質問ではないかもしれませんが、この陳情の趣旨を踏まえたと、相談内容に適した答えをA Iの力に頼るという部分はどうかかなと思うんですが、御答弁をお願いします。

○副委員長（森本由美君） 保護課長。

○保護課長 A Iを使った相談対応という御質問をいただきました。昨年度、小倉北区役所が実証実験として生成A Iを使った、これは外部向けではなくてケースワーカー向けです、内部の管理として生成A Iを使った対応というのをやっているところでございますが、まだその結果が出てはいないんですけども、私もA Iを使って、こういう場合にこれは生活保護で出ますかとかというのを試したりしています。ですが、根拠法令が出てくるんですけど、その根拠法令はどこに書いてあるかって言ったら、A Iは書くんですけど、私ども通知集持っていますけど、どこにもそれがありません。なので、まだまだA I自体が充実していないのかなと思ってまして、検索するために使うのはいいかもかもしれませんが、それが間違っているのか間違っていないのかというのを分かる人間が使わないと駄目なんじゃないかなと思ってまして、今後はそういうことも踏まえて検討していきたいと思っているんですが、私はA Iを使うのはまだかなと思っておる状況でございます。以上でございます。

○副委員長（森本由美君） 金子委員。

○委員（金子秀一君） ありがとうございます。もちろん、100%正しいわけではないと思っておりますし、果たしてそれが人の生活を支える部分で本当に活用できるのかという部分のクエスチョンもこれから試していくのかなと思いますが、私も保護課の事務所をのぞいた際はファイルがこんな紙ファイルで、あれが1人分なんですというお話もお聞きしました。データの蓄積というのは紙ファイルでしっかり登録をされておりまして、今後、相談の中身についてはそういった精度を上げる部分というのもできるのではないかなと感じておりますので、今、実証実験が小倉北区からスタートをしているということでありましたので、詳しいお話を後日またお聞かせいただければと思います。要望として、終わります。

○副委員長（森本由美君） ここで委員長と交代いたします。

（副委員長と委員長が交代）

○委員長（金子秀一君） ほかにございませんか。

ほかになれば、本件については慎重審議のため、本日は継続審査としたいと思います。これに御異議ありませんか。

（「異議なし」の声あり。）

御異議なしと認め、そのように決定しました。以上で陳情の審査を終わります。
ほかになければ、本日は以上で閉会いたします。

保健福祉子ども委員会	委員長	金子 秀一 ⑩
	副委員長	森本 由美 ⑩