

文 書 質 問 回 答 書 （ 8 月 ）

質問者： 齊藤 隆浩 議員

回答日： 令和5年8月18日

2. 就学援助制度事務処理の遅延に対する対応について

「就学援助制度事務処理の遅延に対する対応について」のご質問で、①の要因把握及び②の今後の対策についてありますが、まずもって、就学援助制度の目的から、速やかに認定及び支給を行うべきところ、ご案内していた日程より遅延したことにつきましてお詫び申し上げます。この度の事務遅延に関しましては、遅ればせながら、令和5年8月17日付で申請者皆様にお詫びの文書を郵送させていただいたところであります。

遅延の要因であります、6月上旬から認定に係る事務を開始したものの、課税情報の把握や判定誤りを事前に防ぐための確認作業に時間を要したためであり、また、申請者皆様に不安を与えてしまった直接的な要因につきましては、議員ご指摘のとおり、申請者の皆さんに対し、遅延する旨の連絡が無かったことによるものと考えております。

今後におきましては、就学援助制度事務に係るマニュアル等を見直すほか、各家庭への金銭的な給付等に関わるものは優先的に事務を進め、仮に、遅延が見込まれる事態に至った場合は、速やかに申請者皆様へ連絡するなど、対象者の視点に立った真摯な対応を取ってまいります。

【教育委員会回答】

ご質問③の「事務遅延等の発生時における町民対応等を含めたマニュアルの作成」についてありますが、まずは、管理職による業務の把握と管理監督はもとより、効率的な事務執行、組織的なチェック機能などにより、事務遅延等が生じることのない行政体制の確保が第一と考えておりますが、遺憾ながら、今回の様な事案が生じている状況であります。

事案が発生した場合には、発生時点の速やかな報告を基本に、他の影響を含めた正確な状況把握と初動対応、また、町民等に影響が生じた場合には、該当者への適時・迅速な事情説明や謝罪その他の真摯な対応が求められるものであります。

先般、これらの要素を踏まえ、違法行為等の事案が発生した場合については、基本的な初動対応マニュアルを整理し、課所長会議等を通じて職員周知したところではありますが、本事案の様な事務処理上のミス、遅延等が生じた場合におきましても、発生事案の規模、内容等に応じた対応を基本としつつ、正確な事実関係に基づく町民等への誠実かつ真摯な連絡・対応など、当該マニュアルの基本フローに準じた対応を取ることができるよう、職員の意識啓発を徹底してまいります。