

桐生市生活保護業務健全化計画に基づく取組みに対するⅠ次評価（保健福祉部評価）及びⅡ次評価（健全化推進本部評価）の実施結果

実施結果の概要

- 健全化計画に基づく取組みは概ね実施計画どおり進捗しており、「再発防止体制の確立と継続的な改善」という目標に対しては一定程度の成果がみられる。
- しかし、「利用者等中心の支援体制の充実」、「市民の信頼回復」という目標に対してはまだ課題が残る。
- 令和８年度においては、利用者アンケートにより課題があることが判明した情報提供のあり方やプライバシーの配慮に関する取組みを重点化する。
- また、計画の進捗に一部遅延がみられる「ケースワークに専念できる環境整備」に関して重点化するとともに、重層的支援体制整備事業における多機関協働事業を推進することにより、ケースワーカーの支援力補完と負担軽減を図る。

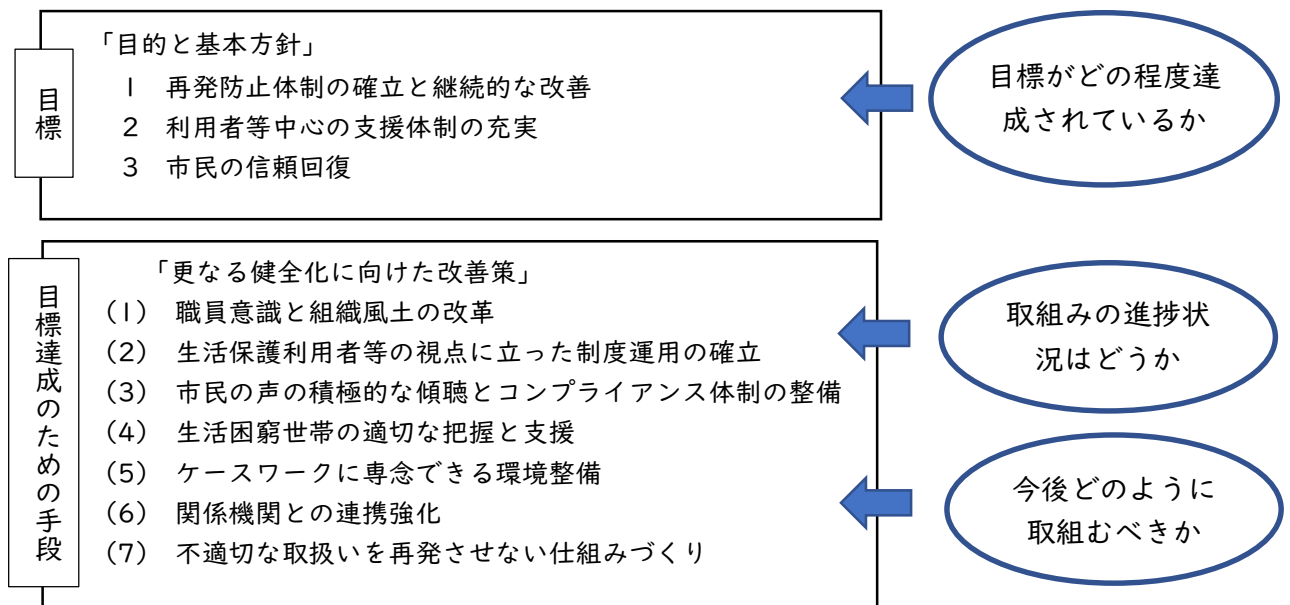
Ⅰ次評価（保健福祉部評価）について

Ⅰ 検証の視点

桐生市生活保護業務健全化計画（以下「健全化計画」という。）では、３つの「目的と基本方針」と、それを達成する手段として７つの改善策を掲げています。

したがって、健全化状況の検証にあたっては、

- ① 「目的と基本方針」の達成状況に対する検証 ＝ 「成果」に対する検証
 - ② 「更なる健全化に向けた改善策」の進捗状況に対する検証 ＝ 「手段」に対する検証
- という２つの観点からの検証を行うことといたしました。



2 検証方法

(1) 「目的と基本方針」の検証

検証の実施にあたり、3つの「目的と基本方針」ごとに検証項目と最終目標を設定しました。

目的と基本方針	検証項目	最終目標
1 再発防止体制の確立と継続的な改善	相談対応について	生活保護利用者アンケートにおいてケースワーカーの言葉づかいや態度について「とても良い」「良い」「ふつう」と回答する人の割合を有効回答の9割以上とする
	保護の決定（開始・却下・廃止）について	生活保護法施行事務監査（厚労省・県）において「扶養義務者からの援助（引取り、仕送り）の認定」「支給遅延」に関する指摘を受けない状態を維持する
	利用者等に対する助言や指導について	生活保護法施行事務監査（厚労省・県）において「前渡義務違反及び一部不支給」「金銭管理団体による金銭管理」に関する指摘を受けない状態を維持する
	事務手続き、事務処理について	生活保護法施行事務監査（厚労省・県）において「福祉課保管の認印」「現金管理」「面接記録票、ケース記録等における記載不備」に関する指摘を受けない状態を維持する
	生活保護業務の運営管理について	生活保護法施行事務監査（厚労省・県）において「援助方針の策定について」「自動車保有ケースの取扱いについて」「査察指導機能の充実強化及び組織的運営管理体制の推進について」「生活保護業務の実施方針及び実施計画の策定について」に関する指摘を受けない状態を維持する
2 利用者等中心の支援体制の充実	利用しやすさ、相談のしやすさ	生活保護利用者アンケートにおいてケースワーカーに「とても相談しやすい」「相談しやすい」「ふつう」と回答する人の割合を有効回答の9割以上とする
	利用者の満足度・信頼度	生活保護利用者アンケートにおいてケースワーカーが「よく話を聞いてくれる」「少し話を聞いてくれる」「ふつう」と回答する人の割合を有効回答の9割以上とする

	利用者への制度周知度	生活保護利用者アンケートにおける生活保護制度の周知に関する設問すべてについて認知度を有効回答の９割以上とする
	発信情報の分かりやすさ	生活保護利用者アンケートにおいて「生活保護のしおり」を「とても分かりやすい」「分かりやすい」「ふつう」と回答する人の割合を有効回答の９割以上とする
３ 市民の信頼回復	生活保護行政に対する市民の信頼度	市民を対象にしたアンケートにおける生活保護行政に対する信頼度に関する質問について否定的な回答の割合を有効回答の１割以下とする
	生活保護行政に対する関係機関・事業所等の信頼度	関係機関・事業所等を対象にしたアンケートにおける生活保護行政に対する信頼度に関する質問について肯定的な回答の割合を有効回答の９割以上とする

そのうえで、生活保護利用者アンケートの結果や生活保護法施行事務監査（厚労省、県）の結果をもとに、最終目標に対する現時点の達成度を自己評価しました。

達成度	評価区分
最終目標が達成されているもの	目標達成
改善の進捗がみられるが最終目標達成には至らないもの	部分達成
最終目標達成に向けて改善が進んでいないもの	未達成

(2) 「更なる健全化に向けた改善策」の検証

検証の実施にあたり、7つの「更なる健全化に向けた改善策」ごとに検証項目（具体的な取組み）を設定しました。

更なる健全化に向けた改善策	検証項目（具体定な取組み）
1 職員意識と組織風土の改革	人権研修、コンプライアンス研修、実務研修・人事交流
	生活保護制度の理念・目的の反芻（はんすう）
	不適切な事務処理の風化防止
2 生活保護利用者等の視点に立った制度運用の確立	分かりやすい情報提供とアクセシビリティの向上
	相談窓口の環境改善
	手続きの負担軽減
3 市民の声の積極的な傾聴とコンプライアンス体制の整備	市民アンケート等の実施
	当事者参加型の会議・懇談会の開催
	本計画への意見反映
	コンプライアンス体制の整備
4 生活困窮世帯の適切な把握と支援	桐生市における生活困窮率（相対的貧困率）の把握
	生活困窮世帯へのアウトリーチの実施
5 ケースワークに専念できる環境整備	ケースワーカー・査察指導員の人員確保と配置
	チーム支援体制の強化
	メンタルヘルスケアの充実
	ジョブローテーションの確立
	専門研修の継続的な実施
	組織的な情報共有に向けた仕組みの構築
	スーパービジョンの強化と質の向上
	ケース診断会議の効率化
	事務補助体制の強化、業務プロセスの見直しと効率化
	デジタル技術の利活用による事務負担の軽減
6 関係機関との連携強化	関係機関との連携強化
7 不適切な取扱いを再発させない仕組みづくり	会話録音の実施
	業務の進行管理、マネジメントの徹底
	内部通報制度の周知

	文書保存年限の延長
	本計画を踏まえた実施方針・実施計画の策定

検証項目（具体的な取組み）ごとに、「当該年度の実施計画の進捗状況はどうか」、「今後どのように取り組んでいくべきか」という評価を行いました。

実施計画の進捗状況	区分
実施計画が順調に進捗しているもの	実施計画どおり
実施計画の進捗が一部遅延しているもの	一部遅延
実施計画の進捗が著しく遅延しているもの	不良

今後の方向性	評価区分
所期の目的が達成され、取組を終了するもの	完了
現状と同程度の取組を今後も継続実施すべきもの	継続実施
現状よりも重点的に実施すべきもの	重点実施
現状の取組を見直す必要があるもの	見直し

3 検証結果

Ⅰ次評価の結果は、別紙「資料 2-1」～「資料 2-3」のとおりです。

なお、Ⅰ次評価結果概要は以下のとおりです。

Ⅰ次評価結果概要 （健全化の目標達成度） ○ 「再発防止体制の確立と継続的な改善」という目標に対しては一定程度改善が進んでいるものの、「利用者等中心の支援体制の充実」、「市民の信頼回復」という面ではまだ課題が残ります。 ○ 特に「利用者等中心の支援体制の充実」という目標に関し、現状においてケースワーカーが新規相談者の対応や事務処理に追われてしまい、利用者と十分なコミュニケーションが取れていないという課題があります。 ○ また、情報発信の面でも、これまでの一方通行的な情報発信だけでは十分な周知が図られていないという課題が、アンケート調査から浮き彫りとなっています。 ○ 「市民の信頼回復」という目標に関しては、生活保護利用者アンケートでも肯定的な意見が寄せられていることから利用者からの信頼度は一定程度回復しているものと捉えていますが、一般市民がどう考えているのか、今年度実施予定の市民アンケート等により把握する必要があります。
--

(健全化の取組みについて)

- 生活保護利用者アンケートの結果、情報発信のあり方やプライバシー配慮に課題があることが判明したため、令和8年度は「分かりやすい情報提供とアクセシビリティの向上」、「相談窓口の環境改善」の取組みを重点化します。
- また、計画の進捗に一部遅延がみられる「ケースワークに専念できる環境整備」に関しても重点化するとともに、重層的支援体制整備事業における多機関協働事業を推進することにより、ケースワーカーの支援力補完と負担軽減を図ります。
- 「会話録音の実施」については、要綱上では相談者・利用者とのすべての会話（窓口だけでなく、電話や訪問時の会話すべて）を録音することとしていますが、録音が徹底できていないのが現状です。利用者等との関係性に支障が生じることの懸念が職員のなかに強いことや、録音の取組み自体に事務的負担感を感じていることが原因であると考えられます。会話録音の取組みは不適切な相談対応の再発防止策の肝として位置付けられることから、職員の心理的・事務的負担を軽減するなど、取組の定着を図ってまいります。

資料 2-2 「目的と基本方針」 Ⅰ次評価表のみかた

3つの「目的と基本方針」です。

- ① 再発防止体制の確立と継続的な改善
- 2 利用者等中心の支援体制の充実
- 3 市民の信頼回復

検証項目ごとに設定した最終目標です

【目標達成度】

「目標達成」最終目標が達成されているもの

「部分達成」改善の進捗がみられるが最終目標達成には至らないもの

「未達成」最終目標達成に向けて改善が進んでいないもの

Ⅰ 再発防止体制の確立と継続的な改善

検証項目	最終目標	目標値	実績値 令和7年度	Ⅰ次評価	
				目標達成度	コメント
①相談対応について 「職員の不適切な窓口対応」 「面接相談時の誤った説明、過度な助言・指導」	生活保護利用者アンケートにおける「ケースワーカーの言葉づかいや態度はどうか」との質問について「とても良い」「良い」「ふつう」と回答する人の割合を有効回答の9割以上とすることを目標とします。	ケースワーカーの言葉づかいや態度が「とても良い」「良い」「ふつう」と回答する人の割合	90%以上	97.3%	目標達成 生活保護利用者アンケートにおける「ケースワーカーの言葉づかいや態度はどうか」との質問について、「とても良い」「良い」「ふつう」と回答した人の割合は97.3%でした。 令和7年度生活保護法施行事務監査（厚労省・県）においては、「面接相談時の誤った説明、過度な助言・指導」に関する指摘はありませんでした。 職員の相談対応（言葉づかいや態度）や利用者等に対する指導・助言に関しては適切な状態に向けて改善されつつあると捉えています。
②保護の決定（開始・却下・廃止）について 「扶養義務者からの援助（引取り、仕送り）の認定」 「支給遅延」	生活保護法施行事務監査（厚労省・県）において「扶養義務者からの援助（引取り、仕送り）の認定」「支給遅延」に関する指摘を受けない状態が維持されることを目指します。	「扶養義務者からの援助（引取り、仕送り）の認定」「支給遅延」に関する指摘を受けない状態の維持	指摘なし	指摘なし	目標達成 令和7年度生活保護法施行事務監査（厚労省・県）においては、「扶養義務者からの援助（引取り、仕送り）の認定」「支給遅延」に関する指摘はありませんでした。
③利用者等に対する助言や指導について 「前渡義務違反及び一部不支給」 「金銭管理団体による金銭管理」	生活保護法施行事務監査（厚労省・県）において「前渡義務違反及び一部不支給」「金銭管理団体による金銭管理」に関する指摘を受けない状態が維持されることを目指します。	「前渡義務違反及び一部不支給」「金銭管理団体による金銭管理」に関する指摘を受けない状態の維持	指摘なし	指摘なし	目標達成 令和7年度生活保護法施行事務監査（厚労省・県）においては、「前渡義務違反及び一部不支給」「金銭管理団体による金銭管理」に関する指摘はありませんでした。
④事務手続き、事務処理について	生活保護法施行事務監査（厚労省・県）において「福祉課保管の認印」「現金管理」	「福祉課保管の認印」「現金管理」「面接記録			令和7年度生活保護法施行事務監査（厚労省・県）においては、「福祉

資料 2-3 「更なる健全化に向けた改善策」 1次評価表のみかた

7つの「更なる健全化に向けた改善策」です。

1 職員意識と組織風土の改革

②生活保護利用者等の視点に立った制度運用の確立

3 市民の声の積極的な傾聴とコンプライアンス体制の整備

4 生活困窮世帯の適切な把握と支援

5 ケースワークに専念できる環境整備

6 関係機関との連携強化

7 不適切な取扱いを再発させない仕組みづくり

各取組と3つの「目的と基本方針」との関連性を表しています。

1 再発防止体制の確立と継続的な改善

2 利用者等中心の支援体制の充実

3 市民の信頼回復

【当該年度の実施計画に対する進捗度】

「実施計画どおり」実施計画が順調に進捗しているもの

「一部遅延」実施計画の進捗が一部遅延しているもの

「不良」：実施計画の進捗が著しく遅延しているもの

【今後の方向性】

「完了」 所期の目的が達成され、取組を終了するもの

「継続実施」 現状と同程度の取組を今後も継続実施すべきもの

「重点実施」 現状よりも重点的に実施すべきもの

「見直し」 現状の取組を見直す必要があるもの

II 生活保護利用者等の視点に立った制度運用の確立

項目	計画内容	目的との関連			実施計画			令和7年度までの取組状況	1次評価		
		1	2	3	7年度	8年度	9年度		進捗度	方向性	コメント
1 分かりやすい情報提供とアクセシビリティの向上	◎「保護のしおり」・ウェブサイトの改善 専門用語を避け、平易な言葉で制度の仕組み、申請方法、利用者の権利と義務、各種手続きの流れ、相談窓口などを説明します。	○	○		実施	実施及び改善		・群馬県作成の「生活保護のしおり」をベースに、通院交通費の案内等を盛り込んだ県生市独自の「生活保護のしおり」を令和7年3月に作成しました。 ・作成した「生活保護のしおり」については、3月末に生活保護利用中の全世帯へ配布したほか、保護相談時に説明資料として使用しています。 ・市ホームページについても、見出しの整理を行うなど、見やすさ、わかりやすさの向上に取り組んでいます。	実施計画どおり	重点実施	実施計画どおり「生活保護のしおり」や市ホームページの改善を進めましたが、特に通院移送費の認知度が低いことが利用者アンケートにより判明しました。利用者等にとってわかりやすい情報発信のあり方について、先進自治体の取り組みを参考にするなど、引き続き改善に取り組んでまいります。(LINE拡張機能を利用した相談受付等)
	◎アクセシビリティの向上 多言語対応や、文字の大きさ、色使いなどもユニバーサルデザインの視点を取り入れます。 ◎イラストや図の活用 複雑な説明にはイラストやフローチャートを用いて視覚的に理解しやすくします。	○	○		検討	実施	実施及び改善	多言語対応についての他市の事例や、障がい福祉分野における情報発信の仕方などの事例収集を行いました。	実施計画どおり	重点実施	利用者等にとってわかりやすい情報発信のあり方について、先進自治体の取り組みを参考にするなど、引き続き改善に取り組んでまいります。
	◎規程の整備 規則、要綱等を整備し、運用方法を明確化するとともに、市ホームページに掲載して周知します。	○	○	○	実施	実施及び改善		・標準化システムへの移行に伴い改正が必要な各種様式のリストアップをしました。 ・新たに要綱の制定が必要となる事務事業の洗い出しを行いました。が、制定作業の実施には至りませんでした。	一部遅延	重点実施	令和7年度においては新たに要綱の制定が必要となる事務事業の洗い出しを行いました。が、制定作業の実施には至りませんでした。必要な要綱等の整備を進め、ホームページで公開することで、事務執行の透明性向上を図ります。

2 次評価（推進本部評価）について

（１） 健全化推進本部設置の目的

生活保護業務健全化の取組みの実施状況について内部検証を行うために設置するものです。

（健全化計画 P18）

第 5「更なる健全化に向けた改善策」の実行と進行管理

上記「第 4.更なる健全化に向けた改善策」の実施状況について内部検証を行うため、副市長をトップとする生活保護業務健全化推進本部（以下「推進本部」という。）を設置します。

推進本部は、その検証結果を、毎年度、検証委員会に報告することとします。

生活保護業務健全化推進本部

本部長 副市長

本部員 総務部長、市民生活部長、保健福祉部長、子どもすこやか部長、教育部長

（２） 推進本部会議（２次評価）における検証方法

１次評価では、評価表 1「目的と基本方針」及び評価表 2「更なる健全化に向けた改善策」に掲げたすべての検証項目ごとに評価をしましたが、推進本部評価（２次評価）では、健全化の取組み全般について、全庁的視点、あるいは各部局からの視点での検証を行いました。

（３） 推進本部会議（２次評価）における検証結果

推進本部会議（２次評価）検証結果

「目的と基本方針」の検証について

- 生活保護業務における問題は、市民対応の基本的なあり方や適正な業務遂行のあり方に深く関わり、全庁的な課題とも密接に結びついている。そうした観点からも生活保護業務健全化の取組みを全庁的に進めていく必要がある。
- 「再発防止体制の確立と継続的な改善」という目標についてはある程度成果が出ているが、「利用者等中心の支援体制の充実」、「市民の信頼回復」という面ではまだ課題が残るという １次評価の結果は、実態に概ね即した自己評価になっていると思われる。
- 「利用者等中心の支援体制の充実」の検証において利用者の満足度・信頼度を測る指標として、「ケースワーカーが話をよく聞いてくれるかどうか」というアンケート結果を使っているが、「話を聞いてくれる」＝「満足・信頼している」と言えるのか。次回アンケート実施時には、率直に「満足・信頼しているか」という設問を設けてはどうか。

- 達成度評価の指標としている生活保護利用者アンケートにおける「ふつう」という回答は、少なくとも否定的な意見ではないと思われるので、肯定的な意見の集計に「ふつう」を含めたうえで目標設定をしてはどうか。

⇒ 1次評価表を「ふつう」の回答を含めた目標設定・実績集計をしたものに修正しました。

- 「生活保護行政に対する信頼度」の検証において、市民全体を対象にしたアンケート結果をもとに信頼度回復の達成状況を判断することであるが、元々の信頼度がどの程度あったのか分からないので、何パーセントの信頼度を目指すのかという目標設定がむずかしい。逆に否定的な回答率を指標にしたほうが目標設定しやすいのでは。

⇒ 1次評価表の目標設定を「市民を対象にしたアンケートにおける生活保護行政に対する信頼度に関する質問について否定的な回答の割合を有効回答の1割以下とする」と修正しました。

「更なる健全化に向けた改善策」の検証について

- 一部遅延している健全化の取組みもあるが、本来の生活保護業務（保護費の支給決定やケースワーク等）と同時進行で健全化の取組みを進めている現場の状況を鑑みると、概ね順調に計画が進捗しているといえるのではないか。
- ひきこもりやヤングケアラー、DVなどの問題を抱える人の支援は関係各課の連携が非常に重要。セーフティーネットとなる生活保護業務の適正化が図られ、市全体の支援力強化にもつながっている。
- 例えば利用者の持ち家や自動車の保有について、正しい情報を広く市民向けに積極的に発信することで、生活保護利用に対する抵抗感が低減できるのではないか
- ケースワーカーの負担軽減に関し、単に人員配置をするだけでなく、専門性向上のための研修体制やAI活用等による事務の効率化、重層的支援における関係各課の連携など、多角的に取り組んでいく必要がある。