

I 次評価総括表

I 「目的と基本方針」の達成状況に関する検証

目的と基本方針	評価項目数	目標達成	部分達成	未達成
1 再発防止体制の確立と継続的な改善	5	4	1	0
2 利用者等中心の支援体制の充実	4	1	3	0
3 市民の信頼回復	2	0	2	0
合計	11	5	6	0
	割合	45%	55%	0%

コメント

「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一定程度回復しているものと捉えていますが、市民や関係機関・事業所等を対象にしたアンケートの実施等により信頼度回復の状況を把握してまいります。

2 「更なる健全化に向けた改善策」の実施状況に関する検証

(1) 改善策の進捗状況

更なる健全化に向けた改善策	評価項目数	計画どおり実施	一部遅延	不良
I 職員意識と組織風土の改革	4	4	0	0
II 生活保護利用者等の視点に立った制度運用の確立	6	5	1	0
III 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	3	3	0	0
IV 生活困窮世帯の適切な把握と支援	2	2	0	0
V ケースワークに専念できる環境整備	10	7	3	0
VI 関係機関との連携強化	1	1	0	0
VII 不適切な取扱いを再発させない仕組みづくり	4	3	1	0
「更なる健全化に向けた改善策」の実行と進行管理	1	1	0	0
情報公開	1	1	0	0
合計	32	27	5	0
	割合	84%	16%	0%

(2) 改善策の今後の方向性

更なる健全化に向けた改善策	評価項目数	完了	継続実施	重点実施	見直し
I 職員意識と組織風土の改革	4	0	4	0	0
II 生活保護利用者等の視点に立った制度運用の確立	6	0	2	4	
III 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	3	0	3	0	0
IV 生活困窮世帯の適切な把握と支援	2	0	1	1	0
V ケースワークに専念できる環境整備	10	0	7	2	1
VI 関係機関との連携強化	1	0	0	1	0
VII 不適切な取扱いを再発させない仕組みづくり	4	1	2	1	0
「更なる健全化に向けた改善策」の実行と進行管理	1	0	1	0	0
情報公開	1	0	1	0	0
合計	32	1	21	9	1
	割合	3%	66%	28%	3%

コメント

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」の取り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。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、録音の取り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。会話録音の取り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、取り組みの定着を図ってまいります。