

「目的と基本方針」のⅠ次評価表

Ⅰ 再発防止体制の確立と継続的な改善

※2次評価での意見を踏まえ最終目標を再設定した部分

**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

資料2-2

| 検証項目                                                                                                           | 最終目標                                                                                                                                       | 目標値                                                                                                      |       | 実績値<br>令和7年度 | 目標達成度 | Ⅰ次評価<br>コメント                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                |                                                                                                                                            |                                                                                                          |       |              |       |                                                                                                                                                                                                                            |
| ①相談対応について<br>「職員の不適切な窓口対応」<br>「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97.2%でした。<br>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。<br>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<br>「扶養義務者からの援助（引取り、仕送り）の認定」<br>「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<br>「前渡義務違反及び一部不支給」<br>「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<br>「福祉課保管の認印」「現金管理」<br>「面接記録票、ケース記録等における記載不備」                                                  | 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が維持されることを目指します。                                                   | 「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、「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」に関する指摘はありませんでした。                                                                                                                                        |
| ⑤生活保護業務の運営管理について<br>「援助方針の策定について」<br>「自動車保有ケースの取扱いについて」<br>「査察指導機能及び組織的運営管理について」<br>「生活保護業務の実施方針及び実施計画の策定について」 | 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が維持されることを目指します。 | 「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の維持 | 指摘なし  | 指摘あり         | 部分達成  | 令和7年度厚生労働省生活保護法施行事務監査（厚労省・県）にて「適切な援助方針の策定」「自動車保有ケースの取扱い」に課題があるほか、所長以下管理職によるマネジメントに課題があるとの指摘を受け、現在改善に取り組んでいますが、現段階において改善の途中段階にあります。管理職によるマネジメントは、再発防止のために重要な要素であることから、引き続き課題意識をもって改善に努めてまいります。                              |

## 2 利用者等中心の支援体制の充実

| 検証項目            | 最終目標                                                                                                                       | 目標値                                            | 目標値                | 令和7年度       | 1次評価  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------|-------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                            |                                                |                    |             | 目標達成度 | コメント                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 利用のしやすさ、相談のしやすさ | 生活保護利用者アンケートにおける「困りごとや心配ごとがあったときにケースワーカーに相談しやすいか」との質問について、「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 <u>9割以上</u> とすることを目指します。 | 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      | <u>90%以上</u>       | 85.7%       | 部分達成  | 生活保護利用者アンケートにおける「困りごとや心配ごとがあったときにケースワーカーに相談しやすいか」との質問について、「とても相談しやすい」「相談しやすい」「ふつう」と回答した人の割合は85.7%でした。<br>また、「ケースワーカーは、あなたの話をよく聞いてくれますか」との質問について、「よく話を聞いてくれる」「少し話を聞いてくれる」「ふつう」と回答した人の割合は94.9%でした。<br>利用者等中心の支援体制を構築するためには、日ごろから自宅訪問等により利用者等とコミュニケーションを十分にとることが不可欠ですが、現状においてはケースワーカーが新規相談者の対応に追われてしまい、既存の利用者に対するケースワークが十分にできていないことが課題となっています。<br>生活保護法施行事務監査（厚労省・県）で指摘されているとおり、管理運営体制（管理職によるマネジメント）を十分に機能させ、ケースワークに専念できる環境を整備するとともに、業務の進行管理を徹底することが今後の課題であると捉えています。 |
| 利用者の満足度・信頼度     | 生活保護利用者アンケートにおける「ケースワーカーは、あなたの話をよく聞いてくれますか」との質問について、「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 <u>9割以上</u> とすることを目指します。  | 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 | <u>90%以上</u>       | 94.9%       | 目標達成  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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割以上とすることを目指します。                                                            | 生活保護制度の周知に関する設問すべてについての認知度                     | 平均<br><u>90%以上</u> | 平均<br>76.8% | 部分達成  | 生活保護利用者アンケートでは、収入申告の義務があることやどのようなことが不正受給にあたるのかということ、または自動車保有が原則禁止されていることについては、概ね8割以上の人が「知っている」と回答しており制度周知が図られている状況がうかがえた一方で、通院移送費については6割の人が「知らない」と回答しており、制度周知に課題があることが判明しました。<br>通院移送費に関しては、生活保護開始時の面談での説明を徹底しているほか、周知の徹底を図るため、令和6年度においては通院移送費に関する周知文を、令和7年度においては「生活保護のしおり」を作成し、利用中の全世帯に郵送配布したところですが、今後はケースワーカーが自宅訪問時に個別に周知を図るなどの取組みが必要であると考えています。                                                                                                                |
| 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「福祉事務所から配られた「生活保護のしおり」は分かりやすいですか」との質問について「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 <u>9割以上</u> とすることを目指します。       | 生活保護のしおりについて「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  | <u>90%以上</u>       | 79.4%       | 部分達成  | 生活保護利用者アンケートでは、「生活保護のしおり」や「けんこう通信」「保護(変更)決定通知書」に関して「とても分かりやすい」「分かりやすい」と回答した人の割合はいずれも3割程度に留まりました。また桐生市ホームページについては4割以上の人が「見ていない」と回答し、健全化計画については6割弱の人が「まったく知らない」と回答しました。<br>情報発信のあり方について課題があることが浮き彫りとなったため、他自治体における取組を参考にするなど、令和8年度においては情報発信のあり方について重点的に改善を図る必要があると考えています。                                                                                                                                                                                           |

### 3 市民の信頼回復

| 検証項目          | 最終目標                                                                                | 目標値                                                  | 目標値          | 令和7年度     | 1次評価  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|-----------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                                                                     |                                                      |              |           | 目標達成度 | コメント                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 生活保護行政に対する信頼度 | 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おいて、 <u>否定的な回答をする人の割合を1割以下</u> とすることを目指します。    | 市民を対象にしたアンケートで生活保護行政に対する信頼度について <u>否定的な回答をする人の割合</u> | <u>10%以下</u> | アンケート実施なし | 部分達成  | <p>生活に困窮することは誰にでも起こりうることであり、そのようなときに安心して相談していただけるよう、相談対応の改善に取り組んでおります。改善後は相談件数や申請件数が増加傾向にあること、また生活保護利用者アンケートにおいても桐生市福祉事務所に対して肯定的な意見が自由意見として寄せられていることから、市民の皆さまがより気軽に相談に来ていただける環境に改善されつつあるものと考えております。</p> <p>以上により現時点において市民の皆さまや関係機関・事業所等からの信頼度も一定程度回復しているものと捉えておりますが、今後は、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本市の生活保護行政に対するご意見を伺うなかで、信頼度回復の状況を把握してまいります。</p> |
|               | 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おいて、 <u>肯定的な回答の割合を9割以上</u> とすることを目指します。 | 肯定的な回答をする関係機関・事業所等の割合                                | <u>90%以上</u> | アンケート実施なし | 部分達成  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |