

「更なる健全化に向けた改善策」の1次評価表

I 職員意識と組織風土の改革

目的と基本方針

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

資料2-3

| 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 人権研修<br>2 コンプライアンス研修  | 1人権研修<br>憲法に保障された生存権や生活保護制度の理念に対する正しい理解、利用者等の尊厳の尊重、差別・偏見の排除、プライバシー保護の重要性など、基本的な人権についての概念を包括的に学ぶ取組を継続します。<br><br>2コンプライアンス研修<br>関係法令（生活保護法、社会福祉法、個人情報保護法など）を守るべき内部規程、倫理規範を学び、法令順守を徹底します。              | ○      | ○ | ○ | 実施      | 継続的に実施 |        | ○人権研修<br>福祉事務所長以下管理職と保護係全員が、アンコンシャスバイアス（無意識の思い込み）に関する人権研修（動画視聴）を受講（令和6年12月、令和7年10月実施）<br><br>○生活保護関係の各種研修会に積極的に参加し、各階層（管理職、査察指導員、ケースワーカー）別に生活保護制度の意義・目的と心構えやノウハウを学びました。<br>【令和7年度受講研修】<br>・県主催の生活保護関係新任職員研修会にケースワーカー6名、医療介護担当者1名、就労支援員1名参加（5月）<br>・厚生労働省主催の新任生活保護査察指導員研修会に査察指導員1名が参加（5月）<br>・国立保健医療科学院主催の福祉事務所長研修会に保健福祉部長が参加（7月）<br>・令和7年度生活保護担当ケースワーカー全国研修会にケースワーカー1名が参加（8月）<br>・令和7年度全国生活保護査察指導に関する研究協議会に査察指導員1名が参加（8月）<br>・群馬県主催の令和7年度生活保護関係職員等研修会にケースワーカー5名が参加（R8.1月）<br>・市町村アカデミー「生活保護と自立支援対策コース」をケースワーカー2名が受講（6月、11月）<br>・ケースワーカー2名が社会福祉主事資格認定通信課程を履修（3日間のスクーリング（集合研修）あり） | 実施計画どおり | 継続実施 | ○研修等の参加後は、参加者が事務研究会等にて報告を行うほか、研修資料を庁内ネットワーク上で共有するなど、組織的な情報共有を行っています。<br>○福祉事務所長以下管理職や保護係員の人権に関する意識改革は進んでいるものと考えます。今後も組織として正しい理解を持ち続けるため、反復的、継続的に人権研修を実施していきます。<br>○令和7年度においては、コミュニケーションスキルに特化した研修の受講はなかったものの、各種研修会の受講や他機関の取組を学ぶなかで、傾聴、共感といったケースワークの実践に必要なスキルの向上が図られたものと考えています。 |
| 3 実務研修・人事交流             | 3実務研修・人事交流<br>生活保護業務関係各種研修会や市町村アカデミー等への派遣、先進地視察、他機関との人事交流を積極的に実施し、生活保護制度に関する理解の深化及び面接・ケースワーク技術の向上を図るとともに、多様な視点に触れることによる意識改革を図ります。<br>また、コミュニケーションスキル研修を受講するなど、傾聴、共感、丁寧な言葉遣い、わかりやすい説明を実践するための能力を高めます。 | ○      | ○ | ○ | 研修情報の収集 | 実施     | 継続的に実施 | ○他機関における生活保護制度に対する基本的な考え方やケースワークのあり方を学ぶため、先進地視察や他機関との人事交流を行いました。<br>【先進地視察】<br>視察先：10/7国立市・10/8小田原市<br>参加者：保健福祉部長、保護係長、査察指導員1人、ケースワーカー2名<br><br>【他機関との人事交流】<br>・ケースワーカー1名を群馬県（地域福祉課、伊勢崎保健福祉事務所、館林保健福祉事務所）へ派遣し実務研修を実施。（10/3～10/31の29日間）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 実施計画どおり | 継続実施 | 令和8年度以降も各種研修の受講や他機関との意見交換を積極的に実施し、福祉事務所としてのレベルアップを図ります。                                                                                                                                                                                                                        |
| 4 生活保護制度の理念・目的の反芻（はんすう） | 日々の業務に追われる中で生活保護制度の理念や目的を見失わないよう、定期的に「生活保護実施の態度」を反芻（はんすう）する機会を設け、職員一人ひとりが常に立ち返るべき羅針盤とします。                                                                                                            | ○      | ○ | ○ | 実施      | 継続的に実施 |        | 利用者等の立場に寄り添う姿勢を職員に徹底させるため、生活保護手帳の「生活保護実施の態度」を執務室内に掲示し、毎月の事務研究会で全員が読み上げる取組を令和6年4月から実施しています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 実施計画どおり | 継続実施 | 事務研究会で「生活保護実施の態度」を全員が読み上げる取り組みが、職員一人ひとりに利用者へ寄り添う姿勢の自覚を促し、言動の改善につながっていると考えます。                                                                                                                                                                                                   |

|                 |                                          |   |   |   |    |    |        |                             |             |      |                                                                     |
|-----------------|------------------------------------------|---|---|---|----|----|--------|-----------------------------|-------------|------|---------------------------------------------------------------------|
| 5 不適切な事務処理の風化防止 | 不適切な取扱いの悪例を業務シーンに落とし込んだ教訓集を作成し、教訓を継承します。 | ○ | / | ○ | 検討 | 実施 | 継続的に実施 | ・教訓集作成に向けて参考となる事例の抽出を行いました。 | 実施計画<br>どおり | 継続実施 | 令和8年度において教訓集を作成します。作成後は、掲載事例に関する勉強会の実施するなど、不適切な事務処理の風化防止と再発防止を図ります。 |
|-----------------|------------------------------------------|---|---|---|----|----|--------|-----------------------------|-------------|------|---------------------------------------------------------------------|

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<br>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桐生市独自の“生活保護のしおり”を令和7年3月に作成しました。<br>・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。<br>・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<br>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<br>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。<br>◎イラストや図の活用<br>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<br>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<br>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。<br>・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 相談窓口の環境改善              | ◎プライバシーへの配慮<br>相談は個室での対応を基本とします。窓口対応時にもプライバシーに配慮してパーテーションを設置し、対応時の声のボリュームや話し方にも注意します。                                      | ○      | / | ○ | 実施   | 実施及び改善 |        | ・相談者のプライバシー保護のため、相談窓口の背面にパーテーションを設置しました。(R7.5月)<br>・福祉課窓口の呼び出しモニターで当初「生活保護」と表示していたものを、来庁者のプライバシーに配慮して「地域福祉(生活)」と変更しました。(R7.7月)<br>・相談対応の際の声のボリュームにも留意しています。                                      | 実施計画<br>どおり | 重点実施 | 生活保護利用者アンケートの結果、プライバシー配慮に課題があることが判明したため、相談対応は原則として相談室(個室)を使用することを徹底するなど、更なる相談者のプライバシー配慮に努めます。                                                               |
|                          | ◎柔軟な相談対応<br>市役所に来ることが出来ない方には、ご自宅での相談を行うなど、柔軟な相談対応をします。                                                                     | ○      | / | ○ | 実施   | 実施及び改善 |        | 病気等のご都合で市役所に来庁することが困難な場合には、自宅や入院先等での相談対応を行っています。                                                                                                                                                 | 実施計画<br>どおり | 継続実施 | 引き続き、相談者のご事情に十分配慮した柔軟な相談対応に努めます。                                                                                                                            |
| 3 手続きの負担軽減               | 制度利用に当たり提出される申請書類や添付書類を見直し、可能な限り簡素化することで利用者等の手続きの負担を軽減し、制度を利用しやすくします。<br>文字を書くのが苦手な方や、複雑な内容が理解できない方には、代筆や記入補助など合理的配慮に努めます。 | ○      | / | ○ | 実施   | 継続的に実施 |        | ・分かりやすく正確な制度説明を行うため、“生活保護のしおり”を用いて、相談者の理解度を確認しながら丁寧な説明を行っています。<br>・文字を書くのが苦手な方や、複雑な内容が理解できない方には、代筆や記入補助など合理的配慮を行っています。                                                                           | 実施計画<br>どおり | 継続実施 | 先進自治体の例を参考に、利用者等の負担軽減の観点から申請書類や添付書類の見直しを進めてまいります。                                                                                                           |

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

| 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 市民アンケート等の実施      | 市民や利用者等へのアンケートやヒアリング調査を定期的に実施し、業務に対する評価や改善要望を把握する機会を設けます。                                                                                                                                                      | /      | ○ | ○ | 検討   | 実施      | 継続的に実施 | 先進自治体におけるアンケート調査の取組みについて研究を行いました。                                           | 実施計画どおり | 継続実施 | 保護利用者アンケートを令和8年6月に実施。改善状況の推移や、利用者の意見・改善要望の把握のため、毎年度アンケートを実施していく方針です。                         |
| 2 当事者参加型の会議・懇談会の開催 | 利用者や元利用者の代表者、支援者などを交えた会議や懇談会を定期的に開催し、制度改善や業務運営について直接聞く場を設けます。                                                                                                                                                  | /      | ○ | ○ | 検討   | 実施      | 継続的に実施 | 群馬県社会保障推進協議会や全国調査団との懇談会に参加し、保護利用者や支援者との意見交換を行いました。(R7.8月)                   | 実施計画どおり | 継続実施 | 改善状況の推移や、利用者の意見・改善要望の把握のため、毎年度利用者等との懇談会を実施していく方針です。                                          |
| 3 本計画への意見反映        | 市民(利用者等を含む。)の意見を踏まえて随時、計画を見直します。                                                                                                                                                                               | /      | ○ | ○ |      | 随時計画見直し |        | (令和7年12月に計画策定)                                                              | /       | /    | 利用者アンケートや桐生市生活保護業務健全化検証委員会でのご意見を踏まえ、令和8年度から随時計画の見直しを行います。                                    |
| 4 コンプライアンス体制の整備    | 第三者委員会報告書による提言、群馬県特別監査及び厚生労働省監査における指摘事項、その他桐生市内部の自己点検に基づき行う是正改善措置及び再発防止策の実施状況について検証を行うためのコンプライアンス体制として「桐生市生活保護業務健全化検証委員会(仮称)」(以下「検証委員会」という。)を設置します。<br>検証委員会の構成メンバーは、有識者のほか、桐生市民からの公募委員や生活保護利用者を含めて選定するものとします。 | ○      | ○ | ○ | 設置   | 継続的に実施  |        | ・桐生市生活保護業務健全化検証委員会設置要綱の制定(令和8年2月25日施行)<br>・令和8年2月25日から公募委員の募集を開始(3月19日応募締切) | 実施計画どおり | 継続実施 | 令和8年7月13日に開催される第1回桐生市生活保護業務健全化検証委員会での検証結果については、健全化計画に反映させ健全化の取組みにつなげるとともに、ホームページ等で公表してまいります。 |

Ⅳ 生活困窮世帯の適切な把握と支援

| 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 桐生市における生活困窮率(相対的貧困率)の把握 | 桐生市における生活困窮の実態を的確に把握するため、生活困窮率の算出について研究を行います。生活困窮率や保護率等の推移をモニタリングし、適切な施策の展開に繋がります。 | /      | ○ | ○ | 研究   | 実施  | 継続的に実施 | ・生活困窮率算出のため住民税情報を使用することの法的な課題をクリアするため、住民税担当課(税務課)と協議を行いました。 | 実施計画どおり | 継続実施 | 税務課との協議の結果、税情報そのものの提供を受けることは地方税法の規定に抵触するおそれがあるため、住民税情報を統計的に処理したデータ(等価可処分所得階層別の世帯数等)の提供を受けることとしました。<br>令和8年6月以降、税務課からの提供データをもとに相対的貧困率を算定する予定です。相対的貧困率や保護率の推移などを把握することにより、適切な施策の展開につなげる予定です。 |

|                     |                                                                                |  |  |  |    |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |      |                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 生活困窮世帯へのアウトリーチの実施 | 重層的支援体制整備事業のアウトリーチを通じ、支援を必要とする生活困窮者に直接声をかけることで、生活保護の利用に対する抵抗感を低減し、適切な利用を促進します。 |  |  |  | 実施 | 継続的に実施 | <p>・重層的支援体制整備事業の一つとして、令和7年度に食料品の無償配布を兼ねた生活相談会「もぐもぐのわ」を実施しました。<br/>(実施回数:3回、参加世帯:57世帯)</p> <p>※「もぐもぐのわ」の実施は、桐生市社会福祉協議会へ委託</p> <p>・生活保護利用の抵抗感を低減するため、市ホームページ、広報きりゅう、庁内デジタルサイネージ等を通じ、「生活にお困りの人は、ためらわず、地域福祉課または民生委員に気軽に相談ください」とのメッセージを継続的に発信しています。</p> <p>・相談者や利用者のサポート体制として人材育成課内に相談窓口を設置。</p> <p>・民生委員研修会(約200名参加)において、査察指導員が生活保護制度についての講習を行い、生活困窮者を把握した場合には地域福祉課につなぐよう、民生委員に呼びかけを行いました。(R8.1月)</p> | 実施計画<br>どおり | 重点実施 | <p>民生委員や社会福祉協議会、庁内関係各課(納税、住宅、水道、高齢者、子育て等の所管課)との連携は円滑に行われていると考えます。</p> <p>改善取組みを開始した令和5年11月以降は保護相談件数、申請件数ともに増加していますが、生活保護利用に対する心理的抵抗感を持っている方は依然として相当数いるものと考えております。</p> <p>重層的支援体制整備事業を通じ、支援が必要な人を必要な支援につなげる取り組みを全庁体制で進めてまいります。</p> |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

V ケースワークに専念できる環境整備～体制整備・人材育成・専門性向上・サポート体制強化～

| 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 ケースワーカー・査察指導員の人員確保と配置 | <p>○ケースワーカー1人当たりの担当世帯数が標準(80世帯)以下となるよう職員を配置します。</p> <p>○困難ケースが多い場合には、担当世帯数を軽減するなど、ケースワーカー一人ひとりの業務量と質を定期的に評価し、必要に応じて業務再配分を行います。</p> <p>○査察指導員は原則ケースワーカー7人に1人配置します。</p> <p>○査察指導員及びケースワーカーは、社会福祉法第17条を踏まえ、生活保護事務の専念を基本とします。</p> | ○      | ○ | ○ | 実施   | 継続的に実施 |     | <p>・標準担当世帯数(80世帯)を超えないよう、利用者の増加傾向に対応するためケースワーカーの増員を行いました。</p> <p>・ケースワーカーの経験年数や体調、家庭の事情等に応じて、担当地区や担当業務の再配分を行いました。</p> <p>・課題を抱える利用者等については、係長、査察指導員が積極的に関与しながら対応をするなど、ケースワーカーが悩みを抱え込まないよう配慮をしました。</p> <p>令和7年4月1日付で査察指導員を1名増員し、査察指導員2名体制としました(令和7年4月1日時点ケースワーカー8人)</p> <p>全庁に要請される動員要員から査察指導員及びケースワーカーを除外するなど、生活保護事務に専念できる環境づくりに努めました。</p> <p>なお、保護係員(査察指導員及びケースワーカー)は、生活保護業務専従であり、他の業務は兼務していません。</p> | 実施計画<br>どおり | 継続実施 | <p>令和7年度末(R8.3月)時点の保護利用世帯704世帯に対し、ケースワーカー数は9人(1人78世帯)でしたが、令和8年4月からはケースワーカーを1名増員し、令和8年4月1日時点でケースワーカー10人、査察指導員2人という体制となっています。(1人71世帯)</p> <p>保護利用者数の推移に応じて、今後も引き続き必要人員の確保に努めてまいります。</p> <p>また、社会福祉法第17条の規定を順守し、査察指導員及びケースワーカーが生活保護事務に専念できる環境づくりに努めてまいります。</p> |
| 2 チーム支援体制の強化            | <p>○一人のケースワーカーが全てのケース内容を抱え込むのではなく、困難ケースは複数人で複合管理を行うなど相互にサポートし合える体制を整備します。</p> <p>○緊急時や休暇取得時でも、他の職員がスムーズに引き継ぎできる仕組みを構築します。</p>                                                                                                 | ○      | ○ | ○ | 実施   | 継続的に実施 |     | <p>・令和7年4月1日付でキャリアコンサルタントの資格を有する就労支援相談員及びケースワーク経験のある生活支援相談員を各1人配置し、ケースワーカーの負担軽減を図りました。</p> <p>・複合管理の方法が確立できていませんが、困難ケースについては係長や査察指導員がケースワーカーに帯同して対応する体制となっており、また、日ごろのコミュニケーションによりケースワーカー間の情報共有も図られています。</p>                                                                                                                                                                                          | 実施計画<br>どおり | 継続実施 | <p>困難ケースの対応については係長や査察指導員が積極的に関与して対応する体制となっていますが、定期的にケース診断会議で検討する等、さらに組織的な対応を推進してまいります。</p> <p>また、係内の日ごろのコミュニケーションにより情報共有が図られているとはいえ、細かな部分については担当ケースワーカーでないわからない部分があります。利用者等との折衝経過を詳細にケース記録に残すことをルール化する等、情報共有のための仕組みを構築してまいります。</p>                          |

|   |                    |                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |    |        |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                |             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |
|---|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | メンタルヘルスケアの充実       | ○<br>過重なストレスがかかりやすい業務であるため、定期的なストレスチェック、カウンセリング機会の提供、外部相談窓口との連携など、職員のメンタルヘルスケアを充実させます。<br>○ハラスメント対策を徹底し、心理的に安全な職場環境を確保します。                                                                                                   | ○ | ○ | ○ | 実施 | 継続的に実施 | ・職員が悩み事を相談できるよう、保護係員に対してカウンセリング窓口の情報提供を行いました。(市事業を活用)<br>・ハラスメント研修(人材育成課研修)に福祉事務所長以下管理職と保護係員全員が参加(R6.7)<br>・不当要求対応研修に査察指導員1名、ケースワーカー1名が参加(12月)                                                                                  | 実施計画<br>どおり                                                                                                    | 継続実施        | 引き続き、適正な業務負荷の調整、職場内コミュニケーションの促進、ハラスメント防止などを通じて、職員が安心して働ける環境整備を進めてまいります。                                                                                                         |                                                                                                                                                   |
| 4 | ジョブローテーションの確立      | 社会福祉士や保健師など専門職、事務職がそれぞれ従事する期間の目安を確立し、モチベーションの維持・向上を図ります                                                                                                                                                                      | ○ | ○ | ○ | 検討 | 実施     | 継続的に実施                                                                                                                                                                                                                          | 令和6年度に保護係員全員と面談を実施し、人事異動のあり方等について意見交換をしました。<br>令和7年4月1日付人事異動及び令和8年4月1日付の人事異動においては、職員本人の意向や経験年数を踏まえた配置替えを行いました。 | 実施計画<br>どおり | 継続実施                                                                                                                                                                            | 特に社会福祉士や保健師などの専門職のジョブローテーションを行うことは、生活保護業務だけでなく、福祉事務所全体の支援力強化を図る観点から推進すべき課題であることから、関係各課と協議のうえ推進してまいります。                                            |
| 5 | 専門研修の継続的な実施        | ○生活保護業務従事者向けの研修のほか、医療、精神保健、依存症、発達障がい、DV、貧困ビジネス対策、多文化共生など、利用者が抱える多様な課題に対応するための研修会への派遣を積極的に行います。<br>○面談技術、傾聴スキル、説明能力、危機介入スキルなど、ケースワークに直結するコミュニケーション能力を高める研修を行います。<br>○職場内研修を定期的に実施し、組織全体のスキルアップを図ります。                          | ○ | ○ | ○ | 実施 | 継続的に実施 | ・地域包括支援センター職員等研修会(精神疾患を抱える当事者への支援)に福祉課長、保護係長、ケースワーカー3名、医療介護担当者1名が参加(8月)<br>・群馬県社会福祉協議会主催の「身寄りのない高齢者等への支援」を考える研修会に査察指導員1名、ケースワーカー1名が参加(10月)<br>・令和7年度就労支援員・就労準備支援事業支援員初任者研修に就労支援員1名参加(11月)                                       | 実施計画<br>どおり                                                                                                    | 継続実施        | 令和7年度においては、コミュニケーションスキルに特化した研修の受講はできなかったものの、各種研修会の受講や他機関の取組みを学ぶなかで、傾聴、共感といったケースワークの実践に必要なスキルの向上が図られたものと考えています。<br>令和8年度以降も各種研修を積極的に受講し、福祉事務所としてのレベルアップを図ります。                    |                                                                                                                                                   |
| 6 | 組織的な情報共有に向けた仕組みの構築 | ◎事例集の作成<br>過去の支援事例、成功事例、困難事例とその対応、連携機関情報などを集約し、職員がいつでも参照できるようにします。<br>◎関係機関リストの作成<br>地域の医療機関、NPO、相談機関などの事業内容や連絡先を整理し、共有リストを作成します。                                                                                            | ○ | ○ | ○ | 検討 | 実施     | 継続的に実施                                                                                                                                                                                                                          | ・事例集作成に向けて参考となる事例の抽出を行い、素案を作成しました。<br>・関係機関リストについては、令和7年度中は未着手でした。                                             | 実施計画<br>どおり | 継続実施                                                                                                                                                                            | 令和8年度においては、過去の支援事例や成功事例、困難事例とその対応方法を集約し、職員がいつでも参照できる事例集を整備いたします。また、地域の医療機関、NPO、相談機関など、多様な連携先の事業内容および連絡先を整理し、共有できる状態を整えます。これにより、支援の質の均一化と向上を目指します。 |
| 7 | スーパービジョンの強化と質の向上   | ◎定期的・体系的な助言・評価・精神的サポート(スーパービジョン)<br>課長、係長、査察指導員による係員へのスーパービジョンを定期的に実施します。ケースワークの進捗状況だけでなく、ケースワーカー自身の感情の揺れや倫理的ジレンマへの対応についても指導・助言を行います。<br>◎監督指導者の育成<br>質の高いスーパービジョンを提供できる管理職やベテラン職員を育成するため、所長以下の管理職、査察指導員向けの研修会への参加を積極的に促します。 | ○ | ○ | ○ | 実施 | 継続的に実施 | ・ケース診断会議や人事評価面談等の機会において業務の進捗状況や課題、悩みを聞く機会を設けています。また、保健福祉部では、職場内でのコミュニケーションを活性化させることを目的として、令和6年度からグループミーティング(部内の異なる部署に所属する職員が対話する場)を開催しています。<br>・国立保健医療科学院主催の福祉事務所長研修会に保健福祉部長が参加(7月)<br>・令和7年度全国生活保護査察指導に関する研究協議会に査察指導員1名が参加(8月) | 実施計画<br>どおり                                                                                                    | 継続実施        | 令和7年度までの取組みを継続するほか、業務外でも係員に対する声掛けを意識的に行うことで、職場内の風通しを良くすることに努めてまいります。<br>また、監督指導者の育成に関しては、令和8年度全国生活保護査察指導に関する研究協議会に査察指導員1名が参加したところ(5月)です。<br>今後も、所長以下の管理職、査察指導員に対する研修を継続してまいります。 |                                                                                                                                                   |
| 8 | ケース診断会議の効率化        | 会議資料の自動生成やシステム上での会議議事録作成機能などを活用し、会議準備や事後処理の手間を減らします。                                                                                                                                                                         | ○ | ○ | ○ | 検討 | 実施     | 継続的に実施                                                                                                                                                                                                                          | ケース診断会議中に会議録を作成することで事後の事務処理負担の軽減を図りました。                                                                        | 一部遅延<br>見直し | 計画 upper は会議議事録の自動文字起こしによる効率化を予定していましたが、文字起こしの精度の問題で現状では実用化困難であるため、効率化の手法について見直す必要があります。<br>令和7年度においては、これまでケース診断会議後に作成していた会議録を、会議中に作成する取組みを開始し、事後の事務処理負担の軽減を図りました。              |                                                                                                                                                   |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   |    |          |        |                                                                                                                                                                                                                               |      |      |                                                                                                                   |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|----|----------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>9 事務補助体制の強化<br/>10 業務プロセスの見直しと効率化</p> | <p>9 事務補助体制の強化<br/>○ケースワーカーが本来の業務に集中できるよう、定型的な事務作業（書類整理、郵送準備、データ入力の一部など）は会計年度任用職員を活用します。<br/>役割分担を明確にし、ケースワーカーは判断業務と専門的なケースワークに特化できるようにします。</p> <p>10 業務プロセスの見直しと効率化<br/>○ケースワーカーの日常業務を詳細に分析し、「本当に必要な業務か」「より効率的な方法はないか」の視点から見直します。<br/>○ unnecessary書類作成や複数回の手続き、重複する確認作業等については廃止又は統合を検討します。</p> | ○ | ○ | ○ | 検討 | 実施       | 継続的に実施 | <p>利用者の医療機関受診状況や介護サービス利用状況を管理していた紙ベースの台帳（医療扶助台帳、介護台帳）を廃止し、保護システム上での管理に変更しました。</p>                                                                                                                                             | 一部遅延 | 重点実施 | <p>利用者等に対する適切な支援を実施するためには、ケースワーカーがケースワークに専念できる環境を整備することが重要であると考えています。定型業務の洗い出しを行い、必要数の会計年度任用職員の配置要望を行ってまいります。</p> |
| <p>11 デジタル技術の活用による事務負担の軽減</p>            | <p>預貯金調査のオンライン化、決裁の電子化、AIを活用した法令等検索、RPAを活用した入力処理等の導入を検討し、事務作業の省力化・自動化を図ることで労務負担を軽減します。</p>                                                                                                                                                                                                       | ○ | ○ | ○ | 検討 | 検討及び随時実施 |        | <p>（令和7年度における検討状況）<br/>・預貯金調査のオンライン化については、費用対効果の面で導入見送り<br/>・決裁の電子化については、令和7年度に標準化システム導入があったため、その後令和8年度に検討することとした。<br/>・AI活用による法令検索については、業務効率化や専門性補完の観点から非常に有効であるが、引き続き費用対効果の検証を続けることとなった。<br/>・RPA活用については、他機関での取組事例を収集中。</p> | 一部遅延 | 重点実施 | <p>特にデジタル保護手帳（AIによる法令等検索システム）については早急に導入することを検討したい。</p>                                                            |

Ⅵ 関係機関との連携強化

| 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 関係機関との連携強化 | <p>重層的支援体制における多機関協働事業を推進し、ケースワークの専門性を補完するとともに、困難ケースを単独で抱え込むことによる精神的負担の軽減を図るため、関係機関との連携強化を推進します。</p> |        | ○ | ○ | 実施   | 継続的に実施 |     | <p>令和6年度には重層的支援体制整備事業庁内連携会議（納税課、子育て支援課、健康長寿課、福祉課、建築住宅課、水道局総務課、教育環境課、社会福祉協議会）の開催や、外部講師を招いた研修会（庁内連携会議メンバーの各課参加）を実施し、連携強化を推進しました。<br/>令和7年度にはスクールソーシャルワーカーとの意見交換会を開催しました。</p> | 実施計画どおり | 重点実施 | <p>・精神障害があり易怒性（些細なことで怒り出す傾向）が高く、障害者支援を受けることに拒否的な利用者に対して支援会議を開催し、障害福祉担当者が粘り強くアウトリーチを行うことで支援に結びつけたという事例がありました。<br/>・令和8年度においても、多機関協働についての再認識を図るため重層的支援体制整備事業庁内連携会議を開催するなど、関係各課の連携維持・強化を推進することで、ケースワーカーの支援力補完と負担軽減を図ります。</p> |

Ⅶ 不適切な取扱いを再発させない仕組みづくり

| 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 会話録音の実施 | <p>面接相談時や電話対応時における相談内容や助言・指導内容を録音することにより、不適切な相談対応の再発防止、職員のケースワーク能力や接遇の質の向上、相談者や利用者との認識のずれから生じる無用なトラブルの防止につなげます。<br/>会話録音は本人の同意のもとで実施します。録音内容は、抽出して管理職が確認します。</p> | ○      |   | ○ | 実施   | 継続的に実施 |     | <p>令和7年6月1日から面接相談、電話対応、訪問面談の際に、本人の了承を得た上で会話の録音を開始しました。<br/>・録音内容については、毎月、課長及び係長がランダムに抽出した音声データを聞き、対応に問題がないか確認しています。<br/>・令和7年度中の録音データのなかに不適切な相談対応と認められる事例はありませんでした。</p> | 一部遅延 | 重点実施 | <p>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。<br/>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、取組の定着を図る必要があると考えています。</p> |

|                        |                                                                                         |   |  |  |    |        |                                                                                                                                                    |             |      |                                                                              |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|----|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 2 業務の進行管理、マネジメントの徹底    | 所長以下の管理職による業務の進行管理とマネジメントを徹底し、ボトルネックや異常な兆候（業務の停滞、特定の職員への業務集中、職員の心の揺らぎ等）の早期発見・早期対応を図ります。 | ○ |  |  | 実施 | 継続的に実施 | （再掲）<br>ケース診断会議や人事評価面談等の機会において業務の進捗状況や課題、悩みを聞く機会を設けています。また、保健福祉部では、職場内でのコミュニケーションを活性化させることを目的として、令和6年度からグループミーティング（部内の異なる部署に所属する職員が対話する場）を開催しています。 | 実施計画<br>どおり | 継続実施 | （再掲）<br>令和7年度までの取組みを継続するほか、業務外でも係員に対する声掛けを意識的に行うことで、職場内の風通しを良くすることに努めてまいります。 |
| 3 内部通報制度の周知            | 不適切な取扱いを抑止し、倫理観や規範意識の浸透を図ることを目的として、福祉事務所職員への内部通報制度についての周知を定期的に行います。                     | ○ |  |  | 実施 | 継続的に実施 | 事務研究会（5月）にて、保護係員に公益通報制度を周知しました。                                                                                                                    | 実施計画<br>どおり | 継続実施 | 今後も定期的に、保護係員に対して公益通報制度の周知を図ってまいります                                           |
| 4 文書保存年限の延長            | 廃止ケース記録の保存年限を5年から10年に延長し、利用者との認識のずれから生じる無用なトラブルの防止や再申請時の円滑なケースワークにつなげます。                | ○ |  |  | 実施 | 継続的に実施 | 令和6年度より、廃止ケース記録の保存年限を5年から10年に延長しました。                                                                                                               | 実施計画<br>どおり | 完了   | 廃止ケース記録の保存年限を10年に延長しましたので、この取組については完了といたします。                                 |
| 5 本計画を踏まえた実施方針・実施計画の策定 | 監査指摘事項のほか、検証委員会による本計画の取組みについての評価・検証結果を踏まえた実施方針・実施計画を毎年度策定し、改善の取組みを確実に実行します。             | ○ |  |  | 実施 | 継続的に実施 | ・実施計画では令和8年度から実施予定でしたが、令和7年度実施方針・実施計画から、前年度までの国、県の監査における指摘事項を踏まえ、管理職、査察指導員、ケースワーカーが共通認識のもとで策定いたしました。                                               |             |      | 今後も適切な実施方針・実施計画の策定に努めてまいります。                                                 |

第5 「更なる健全化に向けた改善策」の実行と進行管理

| 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                                                         |
| 生活保護業務健全化推進本部の設置 | 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を設置します。 | ○      | ○ | ○ | 設置   | 継続的に実施 |     | ・桐生市生活保護業務健全化推進本部設置要綱の制定（令和8年2月25日施行） | 実施計画<br>どおり | 継続実施 | 第1回会議を令和8年6月に（前年度の期末評価）開催。<br>推進本部会議は年2回（中間評価と期末評価）開催する予定です。 |

第6 情報公開

| 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                                                        |
| 情報公開 | 生活保護業務における改善の取組に関する情報を積極的に公表します。 | ○      |   | ○ | 実施   | 継続的に実施 |     | 改善の取組状況については、広報きりゅう（R7.12月）号に掲載したほか、市ホームページで随時情報発信をしています。 | 実施計画<br>どおり | 継続実施 | 利用者アンケートの結果や検証委員会での検証結果など、健全化の取組み状況と健全化の状況を積極的に情報発信してまいります。 |