

令和 8 年度

生活保護利用者アンケート調査結果

桐 生 市

《 目 次 》

1	利用者アンケート調査の概要	1
(1)	調査の目的	1
(2)	調査方法	1
(3)	調査期間	1
(4)	対象者	1
(5)	調査項目	1
2	アンケート集計結果	2
(1)	基本属性	2
(2)	福祉事務所・ケースワーカーについて	4
(3)	生活保護について	12
(4)	情報発信について	16
(5)	自由意見	18
3	アンケート調査票	26

1 利用者アンケート調査の概要

(1) 調査の目的

令和５年１１月に発覚した桐生市における生活保護の不適切な事務処理や対応への反省を踏まえ、本市の生活保護行政を生まれ変わらせるため、令和７年１２月に『桐生市生活保護業務健全化計画』を策定しました。

本調査は、この健全化計画に基づき改善を推進するに当たり、広く生活保護を利用されている皆様のご意見やご要望をお伺いし、同計画実施状況の検証及び今後の是正改善に資することを目的として実施したものです。

(2) 調査方法

郵送による調査票の配布、郵送又は電子申請プラットフォーム（LoGoフォーム）による回収

(3) 調査期間

令和８年６月５日発送、６月２４日（水）を期限として回収

(4) 対象者

令和８年６月１日現在、桐生市において生活保護を利用している全世帯（７１０世帯）の世帯主

(5) 回収状況

有効回収数 ３４８件、 有効回収率 ４９．０１％

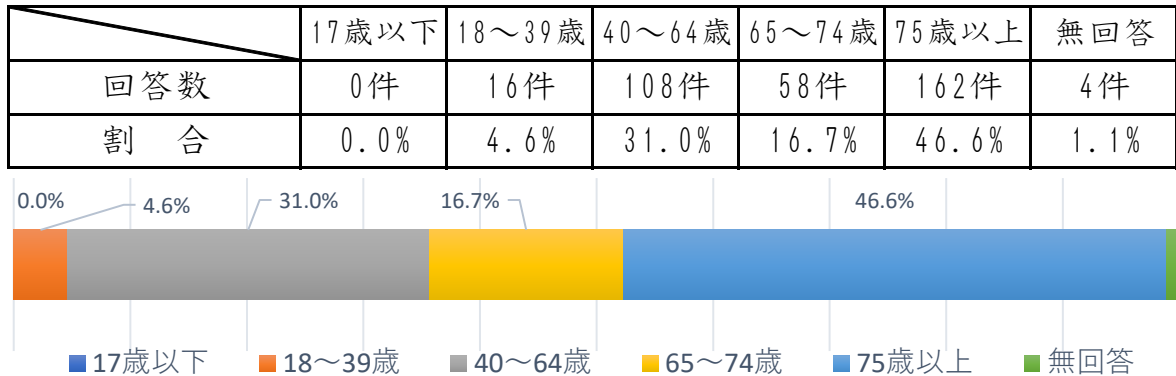
(6) 調査項目

- ア 基本属性
- イ 桐生市の福祉事務所やケースワーカーについて
- ウ 生活保護について
- エ 福祉事務所からの情報発信について
- オ 自由意見

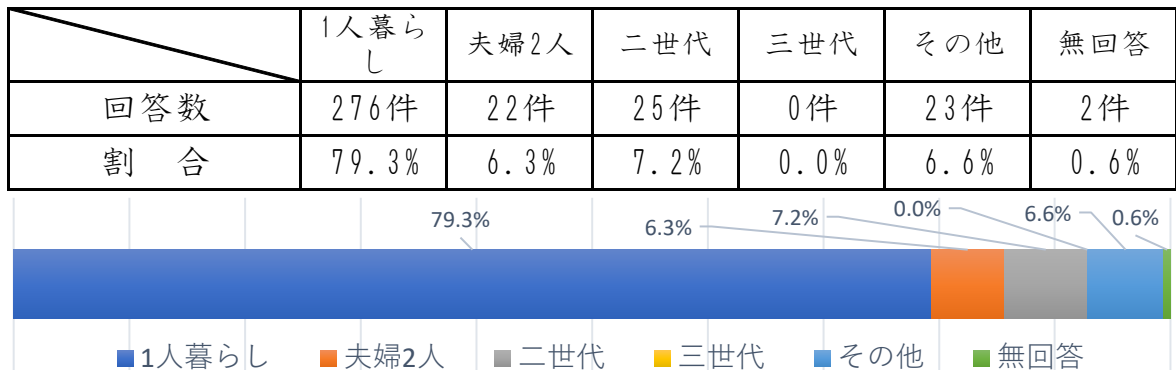
基本属性

1 あなた自身のことについてお伺いします。

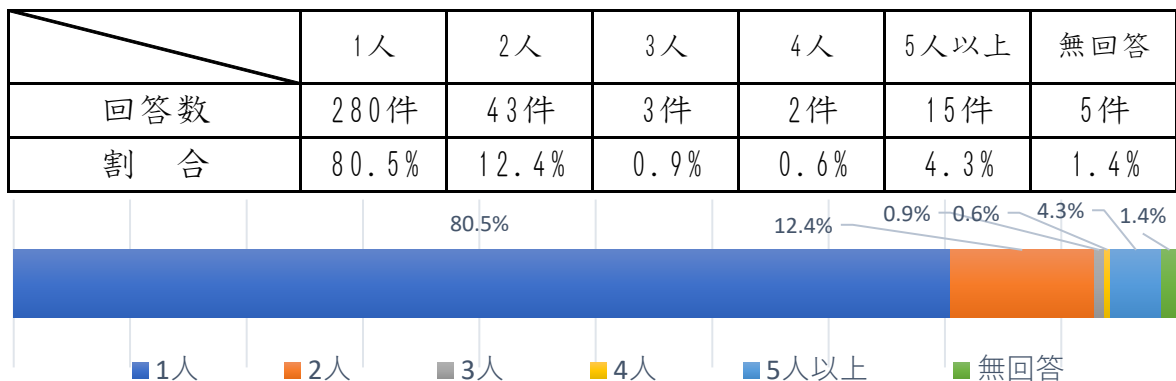
1 世帯主の年齢をお答えください。



2 世帯構成をお答えください。



3 一緒に暮らしている人数をお答えください。



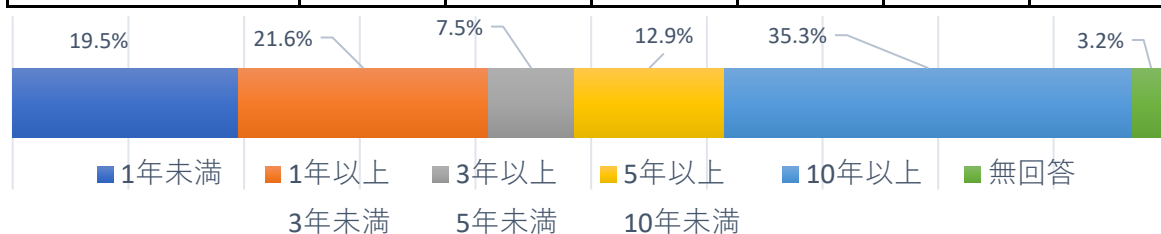
4 収入の状況をお答えください。（複数回答あり）

	生活保護費	年金	仕送り	養育費	給与、報酬	その他
回答数	335件	170件	1件	1件	28件	6件
割合	61.9%	31.4%	0.2%	0.2%	5.2%	1.1%



5 生活保護を利用している期間をお答えください。

	1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上	無回答
回答数	68件	75件	26件	45件	123件	11件
割合	19.5%	21.6%	7.5%	12.9%	35.3%	3.2%

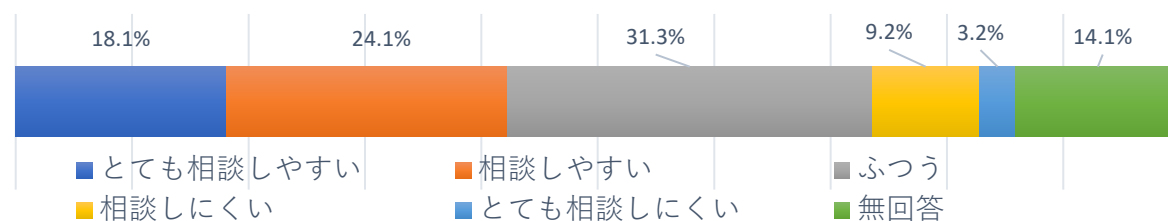


福祉事務所・ケースワーカーについて

II 桐生市の福祉事務所やケースワーカーのことについてお伺いします。

6 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ですか。

	とても相談しやすい	相談しやすい	ふつう	相談しにくい	とても相談しにくい	無回答
回答数	63件	84件	109件	32件	11件	49件
割合	18.1%	24.1%	31.3%	9.2%	3.2%	14.1%
割合(無回答除く)	21.1%	28.1%	36.5%	10.7%	3.7%	



7 ケースワーカーの言葉づかいや態度はどうですか。

	とても良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
回答数	83件	88件	118件	4件	4件	51件
割合	23.9%	25.3%	33.9%	1.1%	1.1%	14.7%
割合(無回答除く)	27.9%	29.6%	39.7%	1.3%	1.3%	



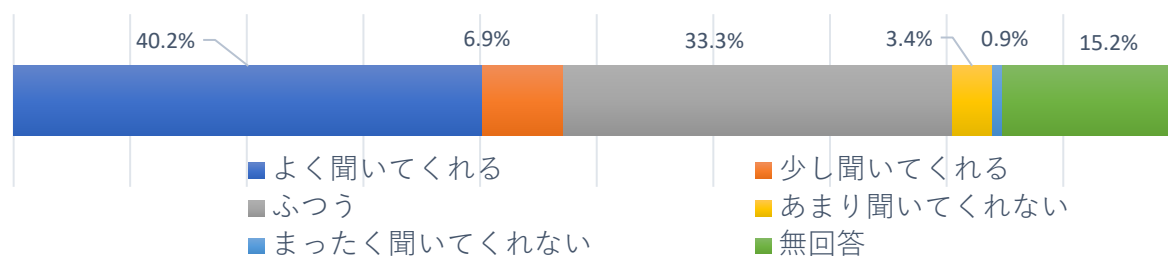
8 ケースワーカーの説明は、分かりやすいですか。

	とても分かりやすい	分かりやすい	ふつう	分かりにくい	とても分かりにくい	無回答
回答数	61件	92件	122件	16件	5件	52件
割合	17.5%	26.4%	35.1%	4.6%	1.4%	14.9%
割合(無回答除く)	20.6%	31.1%	41.2%	5.4%	1.7%	



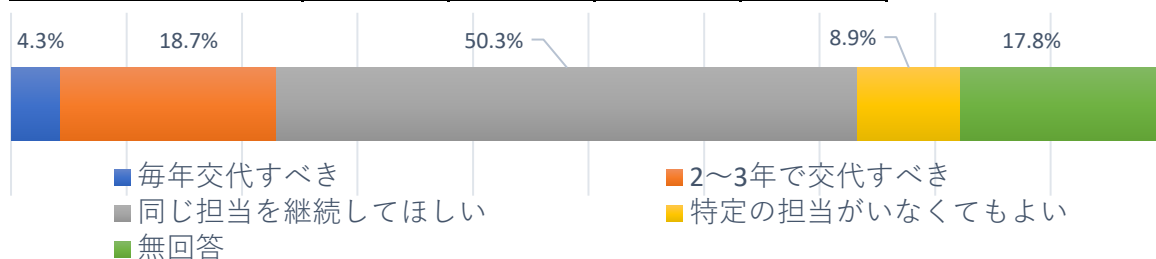
9 ケースワーカーは、あなたの話をよく聞いてくれますか。

	よく聞いてくれる	少し聞いてくれる	ふつう	あまり聞いてくれない	まったく聞いてくれない	無回答
回答数	140件	24件	116件	12件	3件	53件
割合	40.2%	6.9%	33.3%	3.4%	0.9%	15.2%
割合(無回答除く)	47.5%	8.1%	39.3%	4.1%	1.0%	



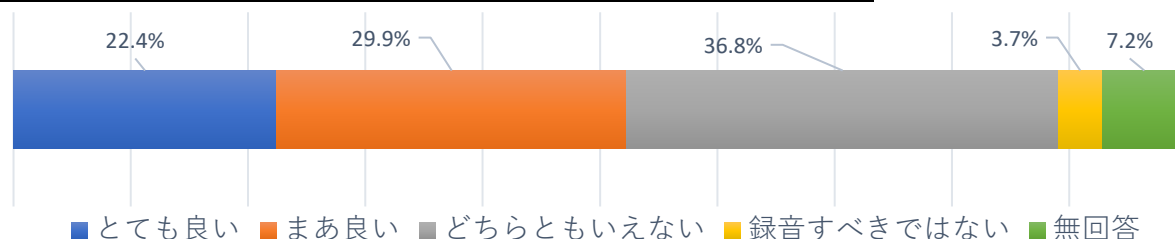
10 担当ケースワーカーが定期的に交代することについて、どう思いますか。

	毎年交代すべき	2～3年で交代すべき	同じ担当を継続してほしい	特定の担当がいなくてもよい	無回答
回答数	15件	65件	175件	31件	62件
割合	4.3%	18.7%	50.3%	8.9%	17.8%
割合(無回答除く)	5.2%	22.7%	61.2%	10.8%	



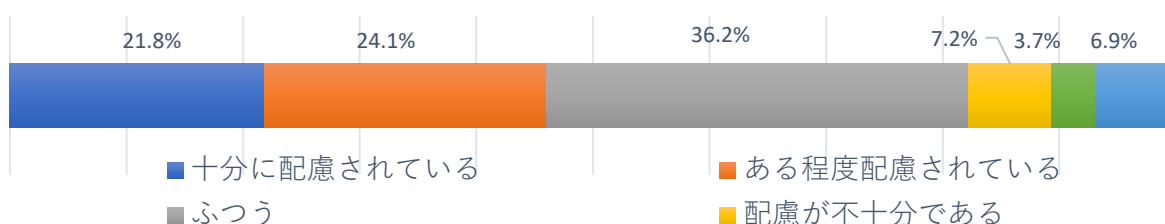
- 1 1 桐生市の福祉事務所では、職員の接遇や説明能力の向上、相談内容の取り違いの防止を目的として、ご本人の了承のもとで、相談時の会話を録音する取組を行っています。この取組についてどう思いますか。

	とても良い	まあ良い	どちらともいえない	録音すべきではない	無回答
回答数	78件	104件	128件	13件	25件
割合	22.4%	29.9%	36.8%	3.7%	7.2%
割合(無回答除く)	24.1%	32.2%	39.6%	4.0%	



- 1 2 生活保護相談をする場所でのプライバシーの配慮についてどう思いますか。

	十分に配慮されている	ある程度配慮されている	ふつう	配慮が不十分である	まったく配慮されていない	無回答
回答数	76件	84件	126件	25件	13件	24件
割合	21.8%	24.1%	36.2%	7.2%	3.7%	6.9%
割合(無回答除く)	23.5%	25.9%	38.9%	7.7%	4.0%	

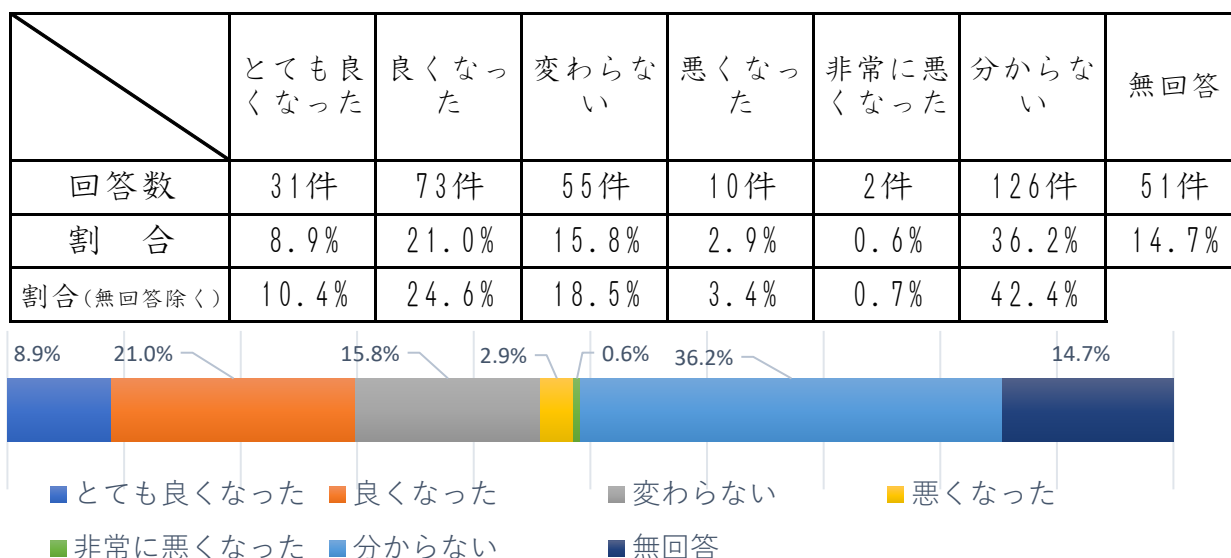


1 2-2 上記設問 1 2 で「(4)配慮が不十分である」「(5)まったく配慮されていない」と回答した人は、どのような配慮が不足していると思いますか。

- ・ 毎月、通帳を見せるのは、プライバシーに欠けていると思います。
- ・ 周りに声が聞こえやすいので、はずかしい。
- ・ もっと人目につかない所でやってもらいたい。
- ・ 相談の人のこと、もう少し考えてほしい。他の課の人に見られているのが、つらい。はずかしい。特に若い人の場合。
- ・ 新館になってから行っていませんが、旧館の時は、窓口に行くと周辺全部の方に見られていますので、恥ずかしい思いをしました。
- ・ 個別の部屋がほしい。
- ・ 職員の態度が悪い。
- ・ 受付にて本人のプライバシーが保護されていない。以前は職員の口の利き方又は態度などが大変気分が悪く、病気になりそうでしたが、今は少しは良くなりました。1年に1回通帳を見せるなどあるが、できれば見せたくない。
- ・ 個室とまではいかないが、他の手続きをする方もいる場所なので、少し周りの目が気になる。入り組んだ話をしづらい。
- ・ 知人や近所等あまり知られたくない人に会う、つまりプライバシーについて知られ、噂話や中傷などへのことで相談する場所は特定しやすい。また、隣や市役所の人も行き来して、相談相手以外の行き来も多く、さらに、隣の人の会話もよく聞こえてしまう場所です。銀行の融資での相談できるようなパーツの部屋等などももう少し配慮が必要かと。
- ・ 現在の状況は分かりませんが、私の相談時は通路に面した福祉の窓口で、人目に触れるのが気になりました。
- ・ お金のことで相談に行ったのではないのに、話の内容も聞かず、いきなり怒鳴り散らす。もっと上の人を出して、話を聞いてからどうしたらいいか接してください。市長さんも接してもらいたい。桐生を良くしてってもらいたい。悪いことばかりで桐生出身の人はいやな思いをしていると思います。悲しいですね。
- ・ 相談室みたいな場所があれば相談しやすい。
- ・ 相談者の後ろを他人が通行してはプライバシーはない。また、A4の紙をピラピラと持ってきて、自分のハンコを持って行った。白紙委任状か？自分には説明はなし。警察を呼んで威嚇。相談のほとんどを否定される。すべて酷いことでした。
- ・ 前の役所は通路のため他人に会話が聞こえる。
- ・ 初めての相談は古い庁舎の時に、個室とは言い難く丸聞こえでした。新しい庁舎では、完全個室だったので、それは良かったです。1つしかないのが難点。基本、窓口で話すことが多いので、待たされている時など隣の人の会話が丸聞こえです。「隣のおじいさん仕事面で詰められているな・・・」と思ったことがありました。あと、途中から「衝突ができました」と聞きましたが、番号を大きな機械音で呼ばれ、向かう先は保護課で、その時点で白い目で見える方はきつといいますよね。なぜ保護課が利用者の多い1階なのかも疑問です。
- ・ 入り口を入ってすぐの所にあり、次に行った時は、板で囲まれていました。何か変な感じ（まるでほっ立て小屋）周りには丸聞こえ状態だと思った。
- ・ 隣の席と近すぎる。

- ・新しい建物になってからは伺ってませんが、以前は通路で普通に財産の確認や通帳のコピーなどとられていました。できれば個人のパーテーションくらいあっても良いかと思いました。また、母1人では、足も悪く、認知機能も衰えていて、行くことができないので、私の仕事の休みを使って伺うのですが、“来る前に電話を入れてから来てください”とか、電話を入れて行っても、前の方がいれば、随分と待たされたり…などありました。話の内容は、別に担当の方でなくても大丈夫な内容なので、予約はいらないのでは？と思いました。
- ・まず、周りの音がうるさすぎて声が良く聞こえない。個室で聞き取りしてほしい。ずっと不満だった。
- ・個人情報漏洩で苦しんでいます。
- ・すぐそばに人が通り壁1枚である。もっと人かいな所がよい。
- ・会話が丸聞こえだから。
- ・仕切りだけでは見えるし、話している内容も丸聞こえで、話したくても周りに聞かれたくなくて、話せないこともでてくる。
- ・結局は、待ち時間の時に窓口のそばにいることや入る事をみられる可能性がある。
- ・私は、現在、体が不自由なので、何とも言えません。
- ・他の人のいる所で話すからです。
- ・パーテーションが不十分である。
- ・うそつき
- ・オープンスペースで生保の相談をすることに配慮が足りていない。プライバシー丸聞こえです。高齢者の申請は、耳も遠く、声が大きく、何回も確認することが多い。他の人に情報が洩れて、不快な気分になる。
- ・市役所1階ロビーのほとんどどこからでも、福祉課保護係のコーナーが見えるので、自分が保護係の窓口へ出入りするところを、誰か自分を知っている人に見られているのではないかと不安。
- ・壁1枚隔てただけなので、やっぱり少し恥ずかしいので、一般の方に見えないようにしてほしいと思う。
- ・発覚前は本当に態度が悪く、威圧的な態度やおかしい事がたびたびあった。今は、ほぼ改善されていると思う。

1 3 問題となった不適切な対応が発覚した令和5年(2023年)11月以前と比べて、福祉事務所の対応は変わりましたか。



13-2 上記設問13で、「(1)とても良くなった」、「(2)良くなった」、「(4)悪くなった」、「(5)非常に悪くなった」と答えた人は、どのような点が変わったと感じますか。

- ・以前は事務的な対応でしたが、前回の●●氏にしても、現在の●●氏にしても、非常に温かみがあり、親切な対応に感謝しております。
- ・話の中で上から目線がなくなったと思う。
- ・職員の対応が良くなって、分かりやすく説明してくれる。前（去年）は何人かの職員が全然分かってくれず、なかなか進まず、困った。もっと分かる人が対応してほしい。こちらは、分からないので聞きに行っているのに、もっとその部署のことについて勉強してほしい。優しく対応してくれるのでうれしい。（でも、一部の人が●●だけ対応して、結局またその部署へ戻ってくる時があった。説明は一通りするが、もらうものが1回では済まなかった。
- ・5～6年前に相談しに行った時は、とても怖かったです。でも、今回相談しに行った時は、とても親切で、言葉遣いもとても柔らかくて良かったです。
- ・こちら話をよく聞いてくれていると思う。対応の態度が良くなった。
- ・話をよく聞いてくれます。ケース・バイ・ケースで適切なアドバイスをいただいています。
- ・生活保護の相談すらできない状態。前住所で保護費をもらってくれと言われて、住民票すら桐生へ移せない状態でした。窓口の対応も面倒くさそうで対応が非常に悪かったが、現在は、対応、言葉遣いがすごく良くなりました。
- ・感じや雰囲気がとても良いです。高圧的な人がいないです。
- ・市役所が新しくなったから、気持ちも変わったのではないですか？だけど、駐車場が不便で仕方ないです。あと、車いすと障害者の駐車場にお年寄りの人のマーク（思いやり）だけで駐車場のマナーが良くないですね！あと、待ち合いの所、ものすごく暑いですね！病気になりそうです。外の気温と大して変わらないです。もう少し考えてください。以上です。
- ・態度が柔軟になりました。
- ・以前よりも丁寧に話を聞いてくれるように思える。
- ・初めて保護を訪ねた時に担当になってくださった方が、親切に話を聞いてくださった。数人で家庭訪問されたとき、子どもに親切に接してくださいました。●●さんには感謝しております。初めて保護のお世話になる時、保護のお世話になるために保護課に行った時、1人の人を囲んで数人で怒鳴っている役所の人怖かったのを今でも覚えています。そのような姿を見ることもなくなり、皆様親切に接して下さり、日々生活できることに感謝をしています。汚い字ですみません。
- ・言葉遣いと思いやり。
- ・私は最初、令和5年4月に相談に行きました（担当●●）。その時担当者の態度が非常に生意気で、馬鹿にされ、いろいろ言われてハローワークも行き、子どもが、まだその時、高1（男）で、奨学金を申請しろとか、子どもにアルバイトをさせろ、内職をしろ、その他いろいろ（預金通帳残高が5万円以下になったらTELしろ）で4月、5月、6月と3回、生活保護のお願いしたのですが、食べる物がなくなったら相談に来いと言われてました。私も頭の中がいっぱいになり、あきらめるしかないと思い死のうかとも思いました。令和6年1月、公民館で相談会がたまたまありました。その時に民生委員の人が力を貸してくれました。2月に一緒に行き、うまく生活保護をもらえるようになり助かりました。子どもは3月に養子に出し、現在1人です。私は心筋梗塞を3回手術しています。

- ・良く説明してくれる。
- ・前は相談しにくい雰囲気だったが（特定の人）、今は女性の担当さんが丁寧に話を聞いてくれる。面倒だという態度を出されることがなくなった。
- ・過剰な要求がなくなった。職権乱用の行動がなくなったと思える。
- ・電話対応が良くなった。
- ・前は違う人だったけど、今はすごくいいと思う。
- ・幸い保護決定後は担当ケースワーカーに恵まれ、不快な思いをしたことはありません。感謝しております。
- ・あらゆる点です。
- ・以前、男性の方が担当で、なかなか女性の体の病気を話しても、軽く考えているらしく、「大丈夫でしょ」など言って、病院（専門、産婦人科）に行くことができないでいました。問題が起きてから女性の担当者になって、やっと行くことができました。お腹が痛くなってから行ったので、悪くなっていました。あの時のことは、今でも忘れません。
- ・良く話を聞いてくれる。
- ・今年になって来ないので分からない。何を話しても応対ない。
- ・悪い人に当たってないだけかもしれないが、担当を含め、良い人ばかりだと思う。
- ・誰にも見られず相談できるので。
- ・職員さんの対応が親切となり、役所の設備（机など）も良くなって話しやすくなりました。（間仕切りなどが設けられて）
- ・相談者の話を良く聞くようになった。
- ・職員さんの対応が良くなったと思います。
- ・自分に相談なく、物事をしている。
- ・昔は施設から退寮する時、一人暮らしする時は、生活保護を受けたまま退寮はできないと言われました。でも今は、退寮する時、生活保護を受けたまま退寮ができると言われ、その辺は良かった点かなと思います。
- ・人当たりが良くなった。
- ・対応が良くなった。
- ・最近お電話いただいたのは女性の方でしたが、とても親切な対応でした。ただ、電話をいただいても、かけ直して担当がいないと、また後でかけ直すことになり、昼休みなどを利用してTELしているので、時間がないな…と感じました。夕方終わってからでは、職員の方も帰ってしまっていて、二度手間になってしまいました。やっと連絡ついて、TELの内容は安否確認というか、変わりないか？ということでしたので、“また行かなくて良いのだ…”とホッとしました。母もデイサービスや訪問介護を利用しており、私の休みと合わせて市役所へ伺うのは、なかなかハードルが高いです。お電話や封書などで済めばありがたいです。
- ・対応が親切丁寧に感じるようになった。
- ・福祉事務所の対応は、場所によって良い所と悪い所がある。
- ・対応がとても親切で、話がしやすいです。
- ・職員の対応が良くなった。
- ・対応が変わった。言葉遣いが良くなった。
- ・ケースワーカーによると思う。
- ・対応が上から目線ではなくなり、親切丁寧な対応に変わってきていると思います。
- ・市役所に行けないので、対面していないので分かりません。
- ・以前はしつこい聞かれ方をされて、いやな感じだったが、今は、以前のような感じはしない。
- ・親切になった。

- ・ ケースワーカーさんと会話がしやすくなった。
- ・ 生活保護を受けているため申し訳なく思い、気持ちを表現する時、不安だった。何か担当の方が冷静すぎて、温かみがない時を感じた。最近は、寄り添ってくれている目線で対話ができるようになりました。
- ・ 1人暮らしなので、電話で何か困ったことがないか、話をして、元気でいるか聞いてくれる。
- ・ 改善する前は、桐生市には人権というものはないのかと思った。今は、全然良くなっている。このアンケートは、今後も定期的に願いたい。
- ・ 対応は多少は柔軟になったと思います。
- ・ うそつき
- ・ 担当のケースワーカーの人が親切になりました。
- ・ 以前のことはわからないので、比べようがないのですが、対応はとても良いです。
- ・ 以前は最悪だった。まず、申請をさせてくれなかった。申請するには、仕事探しを最低半年以上してからではないと出来ないとわれ、ハローワークに通い、毎回印鑑をもらってこいと言われた。その間、社協からお金を借りて生活をさせられたのですが、返せるあてもない。借金が増えていく事に不安で、体調が悪くなって行きました。支給額の使い方を管理するため、家計簿をつけさせられた事もプライバシーに欠けていると思いました。家計簿については、生活保護受給後も続き、不快なものでした。その後、いよいよ申請の話になったのですが、奥の部屋に案内されて、喧嘩腰で、威圧的な態度をとられました。ケースワーカーが紹介してきた誰だかわからない人に、通帳と印鑑を預けろと言われました。お金が必要な時に、その人が私の通帳と印鑑で必要な額をおろし、私に渡して、使い過ぎを防ぐ方法をする事が、生活保護受給の条件だと言われた。私が断るとケンカ腰に怒鳴られ、警察を呼べと言われ、警察に仲介してもらった。その他、精神的に苦痛な事が沢山ありましたが、今は安定した生活を送っております事を感謝しております。
- ・ 窓口で帰されることがなくなった。きちんと話を聞いてくれる。
- ・ まず、1日1,000円は無くなったのでよかったです。それと1-2週間に1回、市役所に高血圧など体調が悪い中、生活のため半強制的に取りに行かなくて良くなったことです。本当に辛かったです。当時担当は●●君でした。指示されて感情のないロボットみたいになっていました。保護の窓口に行けば、自分は犬みたいになるしかなかったです。人権なんてありませんでした。白と言われたら白、黒と言われたら黒と言うしかない。生きるためだけど本当に辛かったです。当時は何回も自殺を考えました。事件後、最後に●●君と担当の方2名がついてきて、徴収されていたお金を自分に渡しにきました。特に謝罪の言葉はなく、あなたは特に大丈夫なのでお金を全額お返ししますと。●●君を見た時、かなり彼は震えていて、自分は責めるにも責められませんでした。自分とさほど変わらない年齢で、本当に業務のためと●●君も辛い中、指示されてやっていたんだと僕は感じ取りました。正直、今でも何も無かった様に終わらされたのは忘れていません。正直、慰謝料請求してもおかしくはないと当時は思いました。ただ自分には、相談する人もお金もなかったので仕方なく、当時は諦めました。今、人として扱われているだけ幸せです。許してはいませんが、国に助けてもらっている以上、必死に働いている方がいる中、身体が悪い事は確かですが、お金を頂いて助けてもらっているのです、生活保護という制度には感謝しております。欲を言うのであれば、家賃の限度金額をもう少しあげてくれたらなと思います。子どもがいる子育て世帯で、子どもの部屋を確保するには、もう少し家賃限度が上げれば良いなと思います。
- ・ 対応は、多少は柔軟になったと思います。
- ・ 上から目線が少なくなった。

生活保護について

Ⅲ 生活保護のことについてお伺いします

- 1 4 保護費以外に収入がある場合には必ず福祉事務所へ収入申告をする必要があることを知っていますか。

	知っている	知らない	無回答
回答数	312件	19件	17件
割合	89.7%	5.5%	4.9%
割合(無回答除く)	94.3%	5.7%	



- 1 5 保護費以外の収入（給料、年金、仕送り、養育費等）があるにもかかわらず収入申告をしなかったり、または、偽って収入申告をすることは、不正受給にあたることを知っていますか。

	知っている	知らない	無回答
回答数	307件	22件	19件
割合	88.2%	6.3%	5.5%
割合(無回答除く)	93.3%	6.7%	



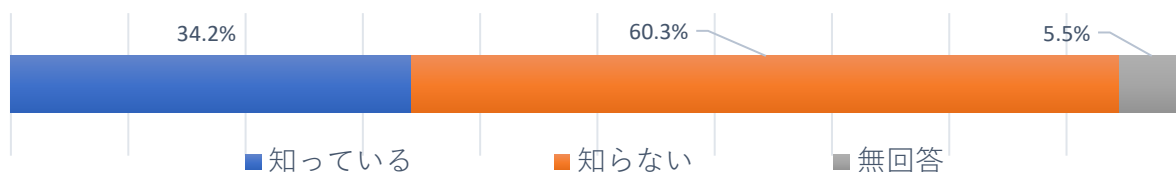
- 16 福祉事務所の許可がある場合を除き、原則として自動車やバイクを所有したり運転したりすることは禁止されています。また、他人名義の自動車やバイクを借りて運転することも禁止されています。このことを知っていますか。

	知っている	知らない	無回答
回答数	276件	54件	18件
割合	79.3%	15.5%	5.2%
割合(無回答除く)	83.6%	16.4%	



- 17 病院へ通院するために電車やバス等の公共交通機関を利用した場合に、交通費が支給される場合があることを知っていますか。

	知っている	知らない	無回答
回答数	119件	210件	19件
割合	34.2%	60.3%	5.5%
割合(無回答除く)	36.2%	63.8%	



- 18 あなたに支給される生活保護費は誰が管理していますか。

	自分で管理をしている	家族が管理している	知人や友人が管理している	NPO法人等の第三者が管理している	無回答
回答数	243件	27件	2件	41件	35件
割合	69.8%	7.8%	0.6%	11.8%	10.1%
割合(無回答除く)	77.6%	8.6%	0.6%	13.1%	



18-2 上記設問18で、「(3)知人や友人が管理している」、「(4)NPO法人等の第三者が管理している」と答えた人は、あなたの希望どおりに保護費が管理されているかどうか教えてください。

	希望どおりに なっている	希望どおりに なっていない	無回答
回答数	32件	6件	5件
割合	74.4%	14.0%	11.6%
割合(無回答除く)	84.2%	15.8%	

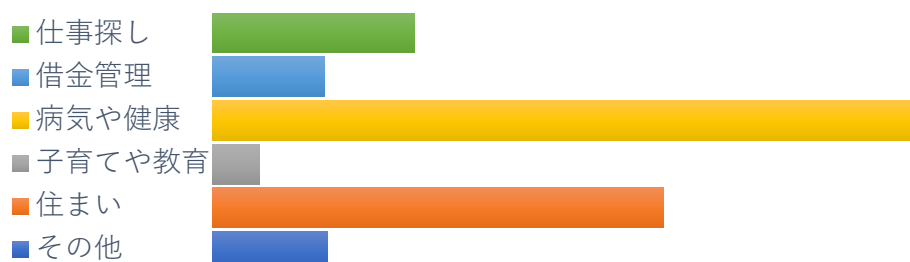


18-3 上記18-2の質問で「(2)希望どおりになっていない」と回答した人は、どのようなことが希望どおりになっていないのか教えてください。

- ・勝手に払われている。
- ・欲しい金がもらえない。
- ・金銭面では、●●、●●、●●で管理していて、まったく分からない。
- ・保護費を管理してもらっているが、一度も明細書もらっていないので、どのようなになっているかわからない。管理は、あくまでも任意なはずなのに、ほぼ強制に近い感じしかない。食事が弁当なんだけど、その食費が一人暮らししていた時の3倍くらいなのに、毎食、空腹を感じる量しかない。自炊したい話をしたけど、適当な対応でうやむやになった。
- ・全部○にしたのは、利己的ではなく、利他的です。
- ・いくら振り込まれたのかわからない。(届く手紙を見ていない)

19 今後、どのような支援や相談を受けられると生活がより良くなると思いますか。(複数回答あり)

	仕事探し	借金管理	病気や健康	子育てや教育	住まい	その他
回答数	56件	31件	196件	13件	125件	32件
割合	12.4%	6.8%	43.3%	2.9%	27.6%	7.1%



その他の記載

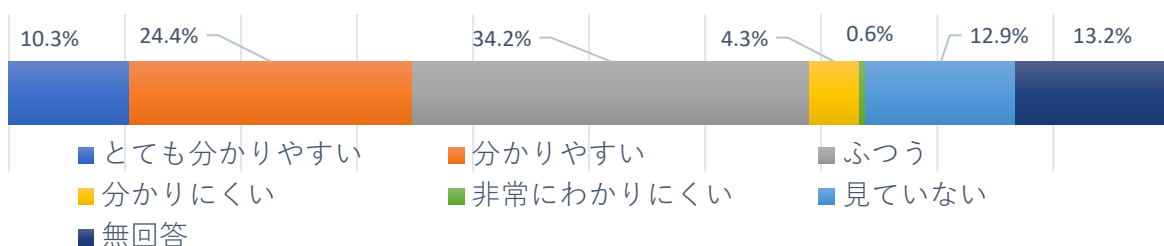
- ・生活費がもっと多くなればよい。
- ・相談したいことは、相談できてます。
- ・具体的に、あれは良いとか、あれは悪いとアドバイスをしていただくこと。
- ・交通事故の保険金を没収されるのはおかしい。トトや宝くじ同様。
- ・今は特になし。
- ・今までどおり優しくしてください。
- ・今までどおり。
- ・生活するのに光熱費など物価高に関することにもっと支援・相談
- ・将来のお墓のこと、今後の身元保証のこと。
- ・グループホームで暮らしていますが、そのスタッフに関しての支援や相談
- ・3万円多くもらいたい。
- ・今のままで生活に変化があったりした際は、ご相談させてください。
- ・今はまだギリギリ独居で家族と介護サービスの見守りがありますが、1人でいられなくなった場合の行き先など不安があります。
- ・生活保護費のこと。
- ・老後の生活
- ・積極的に、困っていること、不都合なことを聞き、それに対し使える制度があることの説明。知らないと損する状態で、言われなければ使わない、教えない場合が多い。
- ・移動（車の手配）ができないので困る。
- ・今は77歳だから、もう仕事をする気はないが、12年前に保護係に、ここは仕事世話しないのかと聞いたことがあります。
- ・物価に応じた生活費支援
- ・他にも困りごとはたくさんあるので、業務外とかそういうことは言わず、対策してほしい。
- ・病院の通院相談

情報発信について

Ⅳ 福祉事務所からの情報発信についてお伺いします。

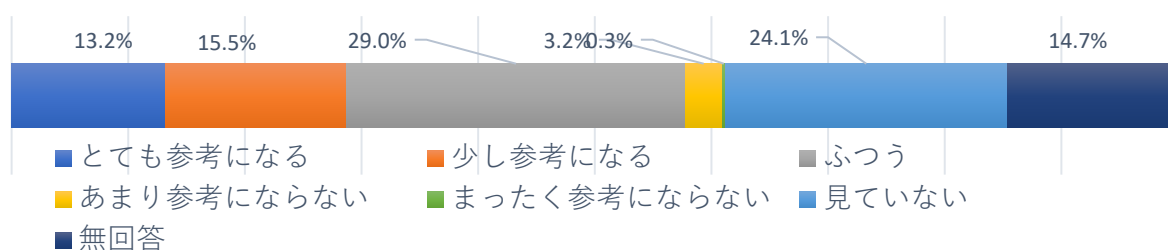
2 0 福祉事務所から配られた「生活保護のしおり」は分かりやすいですか。

	とても分かりやすい	分かりやすい	ふつう	分かりにくい	非常にわかりにくい	見ていない	無回答
回答数	36件	85件	119件	15件	2件	45件	46件
割合	10.3%	24.4%	34.2%	4.3%	0.6%	12.9%	13.2%
割合(無回答除く)	11.9%	28.1%	39.4%	5.0%	0.7%	14.9%	



2 1 福祉事務所から届く「けんこう通信」は参考になりますか。

	とても参考になる	少し参考になる	ふつう	あまり参考にならない	まったく参考にならない	見ていない	無回答
回答数	46件	54件	101件	11件	1件	84件	51件
割合	13.2%	15.5%	29.0%	3.2%	0.3%	24.1%	14.7%
割合(無回答除く)	15.5%	18.2%	34.0%	3.7%	0.3%	28.3%	



2 2 福祉事務所から届く保護(変更)決定通知書は分かりやすいですか。

	とても分 かりやす い	分かりや すい	ふつう	分かりに くい	非常に分 かりにく い	見ていな い	無回答
回答数	39件	74件	129件	33件	9件	16件	48件
割合	11.2%	21.3%	37.1%	9.5%	2.6%	4.6%	13.8%
割合(無回答除く)	13.0%	24.7%	43.0%	11.0%	3.0%	5.3%	



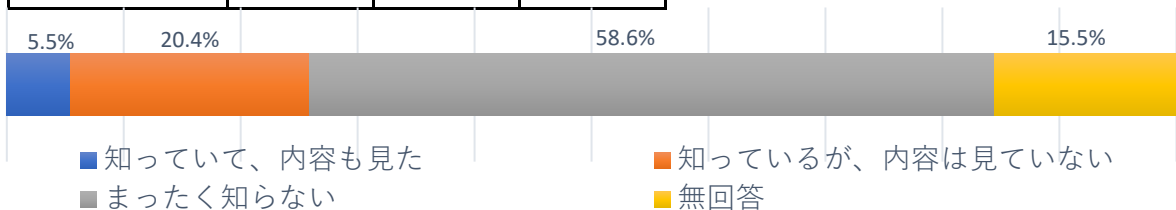
2 3 桐生市のホームページに掲載している生活保護に関する情報は、分かりやすいですか。

	とても分 かりやす い	分かりや すい	ふつう	分かりに くい	非常に分 かりにく い	見ていな い	無回答
回答数	15件	25件	79件	15件	1件	162件	51件
割合	4.3%	7.2%	22.7%	4.3%	0.3%	46.6%	14.7%
割合(無回答除く)	5.1%	8.4%	26.6%	5.1%	0.3%	54.5%	



2 4 「桐生市生活保護業務健全化計画」を知っていますか。

	知ってい て、内容 も見た	知っているが、 内容は見て いない	まったく 知らない	無回答
回答数	19件	71件	204件	54件
割合	5.5%	20.4%	58.6%	15.5%
割合(無回答除く)	6.5%	24.1%	69.4%	



自由意見

V ご意見・ご要望やお気づきの点があればご自由にご記入ください。

- ・いつも丁寧に相談に乗っていただき、感謝しています。
- ・家庭訪問は、事前に知らせてほしい。
- ・保護者も、かつては皆社会貢献された方々です。しかしながら、社会の負け犬のような対応を感じたことがあります。保護者にも人権があります。
- ・価値のない一軒家に住んでいますが、不動産の処分等法律的なサポートを相談できましたなら幸いです。
- ・特に●●さんには親切な対応に感謝いたしております。
- ・ケアマネジャーは人事面で温かみある人材を登用してほしいです。”
- ・生活保護利用者にもっと寄り添ってもらいたいです。生活保護を利用しているのも大変なので、できればエアコンの設置をしてもらいたいです。車がないと、桐生では暮らしていけないと思います。医者に行くのもバスや電車です。もう少しみどり市みたいに電話1本で自分の家から目的地まで送ってくれたらいいと思います。
- ・住居を変える時に相談に乗ってもらいたい。
- ・全国の半分以上で軽自動車運転できるのに、桐生市はだめ。何か良い考えを。たとえば月に100km位とか10万円以下の車なら良いとか。検討してもらいたい。
- ・私の話を聞いてくれてうれしい。優しく接してくれてうれしい。余談でも聞いてくれるのでうれしい。全体に良くなっている。
- ・【担当者の対応で良かった点】
 - ①自分のことで、色々心配、悩みで市役所に来た際には、いつも必ず明るく笑顔で迎えていただき、落ち着いて安心できるように体制を整えてくれること。
 - ②その時の相談内容によって、質問や何でも相談すると、解りやすく説明及びアドバイスをしてくれたり、どうしたら穏やかに日常生活ができるかケースワーカーさんと一緒に考えていただき、時にはメモ書きまでしてくれ（自分が忘れないため）、最後にはケースワーカーさんと再確認し、最初から最後まで自分のためを思って、心配までしてくれて、大切な時間として過ごすことができ、次に向けて無理をせずに一つ一つやる気持ちになれて大変助かり、相談に来て本当に良かったと思います。これからもよろしくお願いします。
 - ③全てが丁寧な対応してくれること。精神科の病院が決まらず、自分が焦ってしまった時に、すぐに相談したら、その日に病院を紹介していただいたおかげで今の病院へ行くことができ、自分のためにありがたく外来通院をさせていただくことができました。感謝します。
- ・【生活保護以外で相談にのってもらいたいこと】
 - ①自分は、精神的メンタル強化に改善し、今よりも良くなりたいので、今後の病院（主治医）さんと上手くコミュニケーションが取れるように、引き続きアドバイスをよろしくお願いします。
 - ②日常生活について
 - ・話し方がとても丁寧で良くなっています。面倒が見られなくなったとき、老人ホームとか施設に入れてもらえるのかどうか？
 - ・電話しても親切に答えてくれるので、ありがたいです。（自分の係の人がいなくても）
 - ・自分の都合によって市に行くと、電話しても係の人もしうでない人も行くと、親切に手続きを説明してくれて終わるのでありがたいです。
 - ・保護費が減額されて生活が苦しい。物価高で毎月生活していくのが辛い。

- ・実弟が、3年前に急性大動脈解離になり、弟は、散々当時の担当者にいじめられて散々な思いをし、病院も行けず、保護を打ち切りされ、苦しんで苦しんで55歳の若さでこの世を去ってしまった。大手術し、脳梗塞までなり、たった1人の弟は亡くなった。私は一生、自分が死ぬまでは、弟のことは、保護やめさせられ、病院に行けず、死んでしまった。私は絶対許さない、弟のこといじめた●●、●●。毎日苦しくて、悲しくて、頭がおかしくなる。夜寝られない。私のかわいい弟を返してほしい。たった1人の弟を奪った当時の担当者。弟の携帯の中には、散々いじめられた録音がしてある。私のかわいい弟に、二度と会えない苦しみを味わせてやる。人の命を保護係担当者、市長は分からない。苦しみ、悲しみ。弟は保護を打ち切りされ、持病持っていたのにいじめられ、病院にも行けず亡くなった。私は絶対許さない。
- ・特養入所中で、ケースワーカーとは年1回しか会わないため、回答できません。その他も本人答えられない
- ・生活保護の金額が少なすぎる。現在の保護費のほか、電気、水道、ガス、携帯電話など計1万円程支出があるので、あと1万円程出るとありがたいです。少なくて携帯電話代が支払いできていない。あと収入が2万円あった令和8年4月に2万円差し引かれて苦しかったので、せめて毎月1万円程にしてくださいとお願いしたのに、強引に4月分で差し引かれて苦しかったです。
- ・特養入所中。ケースワーカーとは年1回しか会っていないので、回答できません。その他も答えられません。
- ・前には1年で10万円貯金できる、それが当たり前と言ってる担当者がいました。
- ・改善としては、生活保護支給額をもう少し上げてもらいたい。俺も76歳になり、4月の決定通知書だったか減額された。物価がどんどん上がっているのに、保護費の支給を減額されたから生活には効いている。少し上げてもらいたい要望するだけ。
- ・年金だけでは足りません。
- ・今までの担当者は、非常に私の病気のことを理解してくれているので、感謝しています。
- ・様々なデマが私にはあるので、一方的に信じないでいただきたい。
- ・偽の三文判を押して生活保護費を出し惜しみして、有印私文書偽造したのは、おかしい。不起訴になったからとか、辞職したからいいという問題ではない。もっと保護費を貰いたい。
- ・いつもありがとうございます。
- ・特養入所中。ケースワーカーとは年1回しか会わないため。回答できません。その他も答えられません。
- ・特養入所中のため、直接ケースワーカーと接するのは年1回しかなく回答できません。その他の質問も本人答えられないため、未記入となります。
- ・特養入所中で、ケースワーカーとは年1回しか会わないため。回答できません。その他も会話難しく答えられません。
- ・特養入所中で、ケースワーカーとは年1回しか会わないため。回答できません。その他の質問も本人答えられません。
- ・特養入所中。ケースワーカーと会ったのは少なく、答えられません。その他も答えられません。
- ・生活保護費もっと上がってほしい。テレビや温風ヒーターが壊れて、買ったので、生活が苦しい。福祉事務所支援してほしい。
- ・お世話になります。日々生活していけること、ありがたいです。字が見えづらく、汚くなりすみません。
- ・たくさんありますが、書きだすことができません。でも、今頃になってと思います。
- ・生活保護がなかったら死んでいたと思います。ありがとうございます。

- ・複雑な事情や状況があり、住む場所がなくなってしまう、誰にも頼れず困っていました。数か月前に住んでいた市役所と現在住んでいる桐生市役所の両方に生活保護について相談しました。以前住んでいた市役所では事情や説明を聞き入れてもらえず、対応も威圧的でしたが、一方で桐生市役所さんのほうでは、私の話を親身になって聞いてくださり、生活保護についても、丁寧に説明していただいたうえ、迅速に対応していただけたため、とても助かりました。病院についても、生活保護の申請中から受診できるようにしてくださり、大変助かりました。
- ・特養入所中。ケースワーカーとは年1回しか会わず、回答できません。その他も答えられません。
- ・1人で動けないので、お金の支払いなどをしていただきたい。
- ・かなり前の話ですが、日曜日に酔っぱらってケースワーカーが訪ねてきたことがあります。訪ねてきて中に入り、冷蔵庫の中を見られたりしたこともあります。言葉が強くて、とても怖かったです。
- ・生活保護相談に行った時に職員の態度が悪かった。
- ・夏のエアコンの電気代が高いので助けてください。去年の夏、エアコンを我慢して熱中症になりました。冬は灯油代がもらえるのに、夏はなぜ助けてくれないのですか！
- ・病院に行く時、毎回担当者にTELするのがつらいです。生活保護のカードがあればいいのですが、病院で声を出して「生活保護」ですと言うが、ちょっとみじめです。行きたい時でも、我慢して行かないようにしています。
- ・病気でなければ仕事したい。国の世話になるとは思わなかったけど、ありがたい。まだ少し生きられると思っている。ありがとうございます。
- ・冬季加算は、物価が上がり灯油も高いので、もう少し上げてもらいたい。また夏季の加算があると良いと思います。保護を受ける時に、炊飯器やクーラーなど家電が壊れると自分で購入するようにとのこと。新しいものを使用しているわけではないので、壊れた時は相談（お金を出してもらいたい）。保護を受けている人の中には、酒、パチンコなどで数日で保護費を使う人もいるかわからないが、日々真面目に生活している人は、家庭内で壊れたものがあったら相談に乗ってもらいたい。
- ・桐生市では、食べ物の配布がない（NPO）。他県では、野菜ほか色々な物を無料で配ってくれるので、桐生市もお願いしたい。（今は物価が高いので）
- ・生活保護を受けられるようになる前の段階に、家での聞き取りをしに来たケースワーカーの方のとても失礼な態度が一生忘れられず、今も信用しきれずにいます。
- ・メガネの事
- ・事故で30万円入って、役所に30万円払っていましたが、返ってきたのが8,000円でした。車代にもならなかったなので、どうして8,000円か未だに納得いきません。
- ・病院など行く場合、車両があればよい。保険、車検等で維持が難しいから現実ではない。
- ・以前に担当者が全然こちらの気持ちを考えずに障害の事をバカにして、他の職員と笑われた。人の辛い気持ち、そして仕事ができない事に全く親身になって考えず、「そんなのは」とあしらわれました。どんな教育をしているのか。
- ・自宅から福祉課保護係へ行く際のタクシー代が負担です。そのため、いろいろなことを、できる限り口座決済や郵便で対応できるようにしていただきたいと思います。よろしくお願いします。
- ・いろいろと相談に乗ってもらって良いと思う。担当者の●●さんはいろいろと話しやすいな～と思う。
- ・もうちょっと欲しい。
- ・歯科、眼科医院にお世話になるとき、先方への対応が速やかで助かりました。

- ・病院等にかかる時にいろいろと手配などしていただき、大変ありがたく思っています。これからもよろしくご指導をお願いいたします。
- ・今、お年寄りが医者に行くのも交通に頼って、行く方も買い物に行くのも、とても大変な生活をしています。もう少し交通の便を良く、楽しく生活ができるようお願い申し上げます。ハイヤーを使い、医者にかかるお金よりも大変な思いをしています。
- ・いつもご親切にご対応いただいております。ありがとうございます。
- ・担当者が女性と男性で、女性は上から目線みたいな態度だが、男性のケースワーカーは、きちんと説明して、市民に寄り添っているところがあるので、統一してほしい。
- ・お金が欲しい。
- ・尿を出しておくみを取る薬を飲んでいるため、腰とひざが悪いので、トイレが大変なのでパッドを使っていますが、紙おむつの半分でも出していただけたらありがたいです。
- ・桐ペイカードですが、できれば現金のほうがいいです。携帯に入れたり、払ったりすることができないので…使える所、使えない所、とても不便です。食べる物も買えない、タクシー代にも使えない、本当に困ってます。
- ・冬場は暖房費が必要となるので、保護費も多くなるので助かりますが、夏場はエアコンを使うので電気代が上がります。夏場も保護費を多くしていただければ助かります。物価高のため、生活費がギリギリです。
- ・今現在、80歳過ぎているので、別に意見、要望はありません。
- ・女性は、女性の担当者になってほしい。最低限話しをできる、分かってもらえる人が担当になってほしい。若い男性は、もっと無理！知らないことを上から言われた。
- ・私は今、●●の施設で暮らしている者です。時々「桐ペイカード」が送られてくるのですが、ほとんど桐生に行くことができないので、送られてきても使うことができません。なので、銀行振込など現金でもらえたりすることができるとうありがたいと思うのですが、この件に関してご検討よろしく願います。
- ・自分の今後のこと（自分が死んだらお墓はどうする？仏壇は？Etc）が心配で、娘と妹と話したいが、電話に出ない。ケースワーカーさんから連絡をしていただけたりしていただけないか？この不安なまま生活するのがキツイ。
- ・けんこう通信が届いていないので、見ていない。
- ・ネット開設などするなと説明されたのに、桐生市のホームページで見るとか、おかしくありませんか？
- ・病院へ通院しているのに、交通費がまったく支給されていないです。どうすれば支給されますか。教えてほしいです。
- ・担当者に対応する時に意地悪されてとても悲しくなったことがあった。今でも忘れられないです。でも、お世話になっていることにいつも感謝しています。
- ・グループホームで暮らしていますが、その世話人の中で相談できる人などを作してほしい。
- ・生活保護は、桐生市にとって余計な支出です。働けない私にとっては、とてもありがたい収入です。ありがとうございます。今年、桐生市のポイントカードをいただきました。私は、スマートフォンもカード類も持っていません。できれば、券や現金だと助かります。
- ・支給金を3万円多くしてもらいたい。
- ・相談すると分かりやすく説明してくれる。話し方も強くない。
- ・少ない金額で生活するのが大変である。
- ・長年、亡くなった母共々お世話になっております。とてもご親身にお話を聞いていただき、生活していけるアドバイスもたくさんいただきました。感謝しております。これからも引き続きよろしくお願いいたします。
- ・10年くらい前、自分の人格、プライバシーなど全否定された事があります。非常に悔しい思いをしました。

- ・預金があると生活保護費が受給できない等説明を受けた際、分かりやすかったです。より良い方向へ向かってほしいです。
- ・私は保護係の人にとっても良くしてもらっていると思っているので、何も不満はありません。今後ともどうぞよろしくお願いします。
- ・お世話になります。ちょっと気付いたことは、毎年担当の人が変わることで、そのため、連絡してもすぐに分かってもらえず、困ることがあります。
- ・支給額が毎年少なくなっているの、もう少し支給額を上げてほしい。なぜ、支給額が毎年少なくなっていくのか？教えてほしい。物価高で毎月の生活が、かなり厳しいです。よろしくお願いします。
- ・私は薬物依存症で●●という施設に入所しています。そこで薬物を完全に断ち切って約20年が経ちます。施設に入所して10年、前を入れると20年が経ちます。体調が良くなってきたので、そろそろ退寮して、一人暮らしを始めたいです。ご協力お願いします。
- ・良くしてもらっているの、何も言うことはありません。
- ・今、新しい方が見えてくれますが、以前の方は、すっかり役所のほうを向いている方で、一行の決まり事をどちらの立場に立って読んでいるのだろうか…とつくづく思うような方でした。
- ・友達が来ている時に来た時に、中にはバカにされたこともあったので、来る時には電話をしていただければありがたいです。
- ・住宅管理人手当は、令和8年度からはありません。
- ・いつもありがとうございます。感謝です。
- ・シニア1人暮らしなので、終活を考えると、部屋の片づけなどに不安がある。現在、安い掛け金で死亡保険があるので、保険に入れるととても助かる。要望をお願いします。
- ・現在の生活保護受給者は、病院を変更したくても、その病院の承諾がないと変更できないので、それをもっと簡素化してもらいたいです。
- ・係担当者の名前がいつでも、どこでも分かりたい。知らせてほしいです。
- ・病院とか買い物とかで、今は近所の人に頼んで乗せていってもらっていますが、自分の車が欲しいです。
- ・生活保護費が電気、ガス、水道代が保障されていないのがおかしい。担当者の人が、人の心とか思いやりの心がないのか。何回困っていると言っても、他の方法を調べるとか上に相談するとかすべき。はっきり言って、すぐに交代してもらい、もっと思いやりのある人が付いてほしい。
- ・母は介護支援を受けていて、歩行器、手すり、リクライニングベッドを借りています。私は、元から腎臓が弱く、8回の腎臓結石の治療、膵がん、貧血で、生活保護を受けました。衣食住はなんとか足りていますが、余りの時間などを仕事や趣味や社交的な環境が身近にあると、もっと時間を有効的に使えるのではないかと思います。良かったら、そのような情報があればと思います。あと、大文字の本などあるといいと思います。
- ・妹と暮らしたい場合、どうしたらいいですか？
- ・生活保護でお世話になっている金額が少なくなるのはどういう意味ですか。
- ・金額が人によって変わる。変だと思う。
- ・昨年より生活保護利用者になり、お世話になっております。本人、79歳男性のため、入院を含め病院へ通うことが多くなり大変ですが、医療費すべて負担していただけるので助かっております。ありがとうございます。
- ・生活保護費アップを願う。（毎月、大変苦勞しています。）
- ・担当者の方は親切です。でも、この内容のアンケートでは、何かが変わると思えない。
- ・皆さんとても気持ちよく対応して下さいます。ただ、担当者の交代が早すぎるような気がします。

- ・私は、指定難病の潰瘍性大腸炎なので、おむつとかパット、おしり拭きなど、それにお金がかかります。トイレットペーパー1日で1個使用することもあります。食料品などがあまり買えません。冷凍食品は便利ですが、高くても買えません。リハビリの失敗で体が痛くて仕方ないです。その方の責任は、まったくないのでしょうか？1年以上経っているのに、痛みがまったくとれません。現在、トイレだけです。時々死にたくくなります。
- ・お世話になります。私はアレルギーで目が悪いので、ある目薬しか合わないのです。生活保護を受ける前から使っていた目薬ですが、今は出してもらえないのです。保護を受けている人は出せないと言われて、それ以来、使っていません。いろいろ試した目薬も合わず、困っています。リボスチンという薬です。考えていただけないでしょうか。
- ・救護施設●●にいる●●です。職員同士の会話で、私のことについて問い合わせがあったと聞こえてきました。それを、その都度知らせてほしいです。よろしくお願いします。
- ・担当者の対応でとても親切に対応してくれ（マイナンバーカードの時）、一緒に行動をしてくれ、嬉しく思いました。最近、風呂場の天井や台所の傷みなど少し愚痴ったのです。そうしたら、すぐ修理してくれて大変楽になりました。とても感謝しております。年をとることの不便さや不自由さが、また、気持ちの力と体力の差が不安感を抱かせます。相談に協力的であってほしいと思います。生きることへの元気になるからです。
- ・生活保護費をもう少し上げてほしいです。
- ・75歳を超えたら保護が減ったこと。
- ・以前の担当者の●●さん、初めて会ったのに、電話で話した時と、想像していたのと違ったとか、思ったのと違ったとブツブツ言われた。思うのは自由だけど、言葉に出さなくてもいいと思う。それに●●さんは態度が悪いと思う。ペンを渡されたんだけど、返す時、アゴでしゃくって、ペン立てに入れろとジェスチャーされた。言葉に出して言えばいいのにと思いました。それに、わたらせ検診いつもしてた東邦病院がやらなくなったので、他の病院で受けてもいいか聞いたら、「そりゃ、だめでしょ」と軽く言われた。（だめなんですか？）いやな気分になる●●さんでした。
あと、気になっていることが、●●さんが、80万貯めた生活保護者がいるって言っていたけど、実在するんですか。信じられないのだけど、嘘をつかれていないですよ？本当ですか？？分からないことが多すぎてます。
- ・1件の所為か、保護費が適正なのか疑問に思う。生活保護からの脱却を考えていても、昨今の物価高騰もあり、一定の貯蓄が難しい。
- ・うそつき
- ・生活保護を支給していただき感謝しております。自分は癌と診断され、手術もさせてもらいましたが転移しており、精神的に病み、今現在も精神科に通っています。世間の生活受給者で、Tシャツが数年買えないとか、受給費が少ないとかデマとかネットで見ましたが、自分は何かしらの自己都合により、国の援助を受けていられるので、自分は、いくら生活費が最低保障でも、ワガママ言うのはおかしいと思っております。特に車に乗る人とか。生活水準を上げたいのなら、無理して生活保護を辞めればいいとしか思っておりません。生活保護者への定期的なアンケート（現状報告）とかあればいいと思います。市役所行きづらい人やTELしづらい人のため。
- ・選挙の時は、車イスに乗せてくださり、ありがとうございました。
- ・生活保護を受けたくて受けている訳では？逆の立場で考えていただけたら、ありがたいと思います。職員様も国の税金を使うので大変と思いますが、今後もよろしくお願い申し上げます。

- ・担当のケースワーカーさんが、困りごとなどを親身に対応していただき、とても助かっております。今後も何かあればご相談させていただきます。いつもお忙しい中ご対応ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- ・生保申請時、生命保険を解約した。入院した際の医療費（実費？良く分からないが、1か月以上入院し、支払い発生）が払えない。そもそも貯金がない。また、高齢で新たな生命保険はそもそも生保であり入れない。入院治療せず、自宅で亡くなるしかないのか…落ち着いたら老健へ移動とかできないものか。
- ・物価高で支給金だけでは、生活が苦しい。
- ・公共の交通機関まで歩行できない（バス停まで行けない。本数もない。）。受診できない。往診券などがあると良いが・・・。
- ・住宅改修をもう少し申請ハードル下げしてほしい。
- ・担当の方は、とても良く対応してくださっている。そこはありがたいが、法が今一つ。
- ・生活保護費受給者の氏名を民生委員に告知することをやめてもらいたい。受給者から見て、知られて嫌な事は、それを知る人が少ないほうがいい。行政との繋がりやケースワーカーを通してで、用が足りる。今の民生委員は、そのほとんどが高学歴で資産があり、地域の有名人である。自分が立派であるが故に、心の底では生活保護受給者をさげすんでいる人がいないとは限らない。民生委員には、守秘義務があるというが、守っているかどうか調べようがない。（民生委員二代にわたって、いやがらせとも思える扱いを受けている。原因は私が生活保護費を受給していること以外にあるのかもしれないが。）
- ・生活保護で生活する上で、子どもが4人いると学校への送迎等で必要なので、車を所有できないのは、どうかしてほしいと思うのが本音です。せめて、障害がある子を育てている家庭は、所有を認めてほしい。
- ・物価高の対応をしてほしい。いつ、その会議を開くかを知りたい。車を持つのを認めてほしい。もう少し余裕のお金ができ、保護を抜けられるよう改善してほしい。保護費を上げてほしい。
- ・このようなアンケートの返信用封筒に無駄な切手代を使っていると思います。その分、支給額を増やして欲しいと思いました。
- ・人を人として扱っていただければ、それで良いです。上記の変わった点にて、思った又は感じた事は記載しています。
- ・4月に担当が変わったが、まだ会ったことがない。誰になったのかも分からないので不安。保護費が少なく生活が大変。
- ・問題があった当時と比べ、話し方は柔らかくなったが、口調が変わっただけのような気がする。また、担当するケースワーカーさんにより対応が全く違うので、毎年の担当変更にビクビクしている。当時の窓口にあった人も未だ居て残っている現場（もしかしたら上司や幹部等に昇格している可能性あり）で、すぐには変わらないものだと考えが消えず、当時された事、言われた事がトラウマとして残っているため、余計に話し方しか変わっていない印象が強い。本来、もしもの時に使える制度（住宅維持費や家電や服などの急な出費時など）等も聞かれなければ使わない、教えないため、知らない人が損をしている状態。今まで入っていなかった、そういう時の為に使える制度の一覧を書いた紙が、問題発覚後に1度だけ（定期的に配るべきだと思う）届いた時には本当にビックリし、今まで黙っていたことに腹が立った。今回のこのアンケートも無記名との記載はあるが、担当ケースワーカーさんに渡す（身元がバレる）かポスト投函（投函用の封筒に住所と氏名を書く欄がある）為、本当に無記名でやりたいのか魔女狩りがしたいのかわからない。本当に無記名でやりたいのなら、その人の気持ちになれば、担当に渡すとか書く欄がある封筒はおかしいと気付けるはずなんだけどな…という気持ちが強く、とりあえずやれと言われて適当にやっているやっつけ仕事感が否めない。また、上記に書いたが、ひどいケース

ワーカーさんも親身になってくれるケースワーカーさんもいる現状が、ケースワーカー全体のイメージを悪くしている。自分はひどいケースワーカーさんに窓口でボロクソ悪口を言われたことがあり、税金で生きていて肩身狭くない？自分はそんなに休み取れてない等バカにされたことがある。窓口の会話は録音（結構前の事で、録音している時期やデータがあるか不明）してあるそうなので、そういうデータも残ってるはずなのに、問題にしない。しかるべき場所に提出しないのであれば、窓口の会話は録音すべきではないと思っている。相談者の不当請求や威嚇の証明だけに使われるのは、不公平だと思う。生活保護を切られる事は死を意味する人にとって、その状況っていうだけで人質を取られる、または弱味を握られてる状況と同等であり、ケースワーカーさんにキツイ事を、おかしい事を言われても泣き寝入りするしかない状態であることを、しっかり理解し、もっと親身になって困っていることを聞いてみる等をしてほしい。

- ・ ケースワーカーの●●さん、●●さんは、すごく思いやりがあり、相談も親身に聞いて貰える数少ない人材だと思う。それと、男性、女性とか分けなくて、いろいろあると思うが、担当を決めてほしい。意外と男性→担当女性とか話しやすかったりすることがたびたびある。みんなが●●さん、●●さんみたく話を良く聞いてくれる人だったらいいと思う。

- ・ （ケースワーカーさんについて）

まだ保護して頂いて浅い方ですが、毎年病状など改めて伝えるのが心の負担に感じます。相性もあると思うので、余程のことがなければ翌年も同じケースワーカーさんだと利用しやすいです。

- （病院について）

子供の急病などで、初めての病院に行くことが何度かあり、時間の関係で市役所への電話があとになってしまうことがありました。受付の方は生活保護の人間に慣れていない方が多く、大きな声で話されたり、自分も声量に気を使ってしまったりします。（市のがん検診のときもうしろに並んでいるので、言いにくいです）。子供医療のピンクの紙のように、生活保護者用の紙があって、説明をしなくても相手が分かるような制度になってほしいと思いました。医療券を1回1回取りに行く時代があったような話を聞いたことがありますが、子供医療と同じく1年更新で持たせてもらえると利用しやすくなります。私の性格的に受付のやり取りが嫌で、病院へ行かず我慢したことも多々ありました。その都度電話ではなく、市役所の方もお互いに手間が省けるのではないのでしょうか。もし電話が必須だったとしても、受付に初めに出すことで心理的負担が軽くなります。我が家の場合、私がキツイときは実家の家族が子供を小児科へ連れて行ってくれることも多いので、家族も嫌な思いをしないのではないかと思います。やはり少なからず偏見はあり、私自身うしろめたさを感じている日々です。待合室が小さなところも多いので、他の方になるべくバレないような仕組みを望みます。

- （さいごに）

私はシングルですが、子供と最悪なことまで考えてしまった時、ちょうどニュースで騒がれていた頃で怖かったのですが、勇気を出して相談し、保護して頂きました。ありがとうございます。もっと利用しやすくなって欲しいので、微力ながら協力させていただきました。桐生のイメージが少しでも回復するように願っています。救って頂き感謝しています。

桐生市 生活保護利用者アンケートへの協力をお願い

平素より桐生市政にご理解、ご協力いただき誠にありがとうございます。

また、桐生市の生活保護行政において、不適切な事務処理や対応により、生活保護を利用されている皆様に多大なご迷惑をお掛けしましたことを、改めてお詫び申し上げます。

桐生市においては、これまでの反省を踏まえ、本市の生活保護行政を生まれ変わらせるため、令和7年12月に『桐生市生活保護業務健全化計画』を策定し、利用者の皆様に寄り添った丁寧な対応を心掛け、改善に取り組んでいるところです。

このたび、健全化に向けた取組の一つとして、利用者アンケートを実施することになりました。

ぜひ、ご協力をお願いいたします。

令和8年6月

桐生市長 荒木恵司

きりゅうし せいかつ ほ ご りようしゃ
桐生市 生活保護利用者アンケートについて

- このアンケートは、封筒の宛名となっている人が回答してください。
- ご本人が記入できない場合、ご家族または介護をしている人が手伝ってください。
- 回答は、アンケート用紙に直接記入してください。
- 選択式の回答は、当てはまる番号を「○」で囲んでください。「その他」を選んだ場合は、() 内に具体的に記入してください。
- 記述式の回答は、枠内に具体的に記入してください。
- ※ 回答は無記名ですので、個人が特定されることはありません。
- ※ このアンケートにご記入いただいた情報は、生活保護行政の健全化を目的とした資料以外には使用しません。
- ※ 回答は任意です。回答の有無やその内容により、皆様が不利益を受けることはありませんので、率直なご意見をお聞かせください。

ていしゅつほうほう
アンケートの提出方法

方法① 調査票に回答を記入のうえ、同封の返信用封筒（切手不要）で返信するか、担当ケースワーカーにお渡しください。

方法② スマートフォンをお持ちの方はインターネットでも回答できます。次のQRコードを読み取り専用フォームにアクセスしてください。



れいわ ねん がつ にち すい かいとう ねが
令和8年6月24日（水）までのご回答をお願いします。

ちょうさひょう きにゆうれい
調査票の記入例

6 こま 困りごとや しんぱい 心配ごとがあったときにケースワーカーに そうだん 相談しやすい
ですか。

- (1) とても そうだん 相談しやすい (2) ☒ そうだん 相談しやすい (3) ふつう
(4) そうだん 相談しにくい (5) とても そうだん 相談しにくい

もっと あ 最も当てはまると思う番号に○をしてください。

※ ご質問等がございましたら下記までお問い合わせください。

きりゅうしやくしょ ほけんふくしふ ちいきふくしか ほごかかり
桐生市役所 保健福祉部 地域福祉課 保護係

でんわ 電話 0277-44-8238

きりゅうし せいかつ ほ ご りようしゃ ちょうさひょう
桐生市 生活保護利用者アンケート 調査票

I あなた自身のことについてお伺いします。

れいわ ねん がつ にちげんざい じょうきよう こた
令和8年4月1日現在の状況でお答えください

1 世帯主の年齢をお答えください。

(1) 17歳以下 (2) 18～39歳 (3) 40～64歳 (4) 65～74歳 (5) 75歳以上

2 世帯構成をお答えください。

(1) ひとり暮らし (2) 夫婦2人暮らし (入籍の有無は問わない)
(3) 二世帯 (親と子、親と孫) (4) 三世帯 (親と子と孫) (5) その他

3 一緒に暮らしている人数 (世帯主を含む) をお答えください。

(1) 1人 (2) 2人 (3) 3人 (4) 4人 (5) 5人以上

4 収入の状況をお答えください。(当てはまるものすべてに○をしてください)

(1) 生活保護費 (2) 年金 (3) 仕送り (4) 養育費
(5) 給与・報酬 (6) その他 ()

5 生活保護を利用している期間をお答えください。(複数回利用している場合は、

通算の年数でお答えください。)

(1) 1年未満 (2) 1年以上3年未満 (3) 3年以上5年未満
(4) 5年以上10年未満 (5) 10年以上

Ⅱ 桐生市の福祉事務所やケースワーカーのことについてお伺いします。

6 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ですか。

- (1) とても相談しやすい (2) 相談しやすい (3) ふつう
(4) 相談しにくい (5) とても相談しにくい

7 ケースワーカーの言葉づかいや態度はどうですか。

- (1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 悪い (5) 非常に悪い

8 ケースワーカーの説明は、分かりやすいですか。

- (1) とても分かりやすい (2) 分かりやすい (3) ふつう
(4) 分かりにくい (5) とても分かりにくい

9 ケースワーカーは、あなたの話をよく聞いてくれますか。

- (1) よく聞いてくれる (2) 少し聞いてくれる (3) ふつう
(4) あまり聞いてくれない (5) まったく聞いてくれない

10 担当ケースワーカーが定期的に交代することについて、どう思いますか。

- (1) 毎年交代すべき (2) 2～3年で交代すべき
(3) 同じ担当を継続してほしい (4) 特定の担当がいなくてもよい

11 桐生市の福祉事務所では、職員の接遇や説明能力の向上、相談内容の取り

ちが ぼうし もくてき ほんにん りょうしょう そうだんじ かいわ ろくおん
違いの防止を目的として、ご本人の了承のもとで、相談時の会話を録音する

とりく おこな とりく おも
取組みを行っています。この取組みについてどう思いますか。

(1) とても良い (2) まあ良い (3) どちらともいえない

(4) 録音すべきではない

12 生活保護相談をする場所でのプライバシーの配慮についてどう思いますか。

(1) 十分に配慮されている (2) ある程度配慮されている

(3) ふつう (4) 配慮が不十分である (5) まったく配慮されていない

12-2 上記設問12で「(4)配慮が不十分である」「(5)まったく配慮されていない」

かいとう ひと はいりょ ふそく おも
と回答した人は、どのような配慮が不足していると思いますか。

13 もんだい ふてきせつ たいおう はっかく れいわ ねん ねん がついぜん くら
問題となった不適切な対応が発覚した令和5年（2023年）11月以前と比べ
て、福祉事務所の対応は変わりましたか。

- (1) とても良くなった (2) 良くなった (3) 変わらない
(4) 悪くなった (5) 非常に悪くなった (6) 分からない

13-2 じょうきせつもん
上記設問13で、(1)「とても良くなった」、(2)「良くなった」、(4)「悪く
なった」、(5)「非常に悪くなった」と答えた人は、どのような点が変わったと感
じますか。

Ⅲ 生活保護のことについてお伺いします

Ⅰ 4 保護費以外に収入がある場合には必ず福祉事務所へ収入申告をする

必要があることを知っていますか。

(1) 知っている (2) 知らない

Ⅰ 5 保護費以外の収入（給料、年金、仕送り、養育費等）があるにもかかわらず収入申告をしなかったり、または、偽って収入申告をすることは、不正

受給にあたることを知っていますか。

(1) 知っている (2) 知らない

Ⅰ 6 福祉事務所の許可がある場合を除き、原則として自動車やバイクを所有したり

運転したりすることは禁止されています。また、他人名義の自動車やバイクを借りて運転することも禁止されています。このことを知っていますか。

(1) 知っている (2) 知らない

Ⅰ 7 病院へ通院するために電車やバス等の公共交通機関を利用した場合に、

交通費が支給される場合があることを知っていますか。

(1) 知っている (2) 知らない

18 あなたに支給される生活保護費は誰が管理していますか。

- (1) 自分で管理をしている (2) 家族が管理している
(3) 知人や友人が管理している (4) NPO法人等の第三者が管理している

18-2 上記設問18で、「(3) 知人や友人が管理している」、「(4) NPO法人等の第三者が管理している」と答えた人は、あなたの希望どおりに保護費が管理されているかどうか教えてください。

- (1) 希望どおりになっている (2) 希望どおりになっていない

18-3 上記18-2の質問で「(2) 希望どおりになっていない」と回答した人は、どのようなことが希望どおりになっていないのか教えてください。

19 今後、どのような支援や相談を受けられると生活がより良くなるとおもいますか（当てはまるものすべてに○をしてください）

(1) 仕事さがしに関する支援・相談

(2) 借金整理に関する支援・相談

(3) 病気や健康に関する支援・相談

(4) 子育てや教育に関する支援・相談

(5) 住まいに関する支援・相談

(6) その他 （ ）

IV 福祉事務所からの情報発信について伺います。

20 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。

- (1) とても分かりやすい (2) 分かりやすい (3) ふつう
(4) 分かりにくい (5) 非常に分かりにくい (6) 見ていない

21 福祉事務所から届く「けんこう通信」は参考になりますか。

- (1) とても参考になる (2) 少し参考になる (3) ふつう
(4) あまり参考にならない (5) まったく参考にならない (6) 見ていない

22 福祉事務所から届く保護(変更)決定通知書は分かりやすいですか。

- (1) とても分かりやすい (2) 分かりやすい (3) ふつう
(4) 分かりにくい (5) 非常に分かりにくい (6) 見ていない

23 桐生市のホームページで掲載している生活保護に関する情報は、分かりやすいですか。

- (1) とても分かりやすい (2) 分かりやすい (3) ふつう
(4) 分かりにくい (5) 非常に分かりにくい (6) 見たことがない

24 「桐生市生活保護業務健全化計画」を知っていますか。

- (1) 知っていて、内容も見た (2) 知っているが、内容は見ていない
(3) まったく知らない

V ^{じゆう いけん} 自由意見

^{いけん} ご意見・^{ようぼう} ご要望や^き お気づきの^{てん} 点があれば^{じゆう} 自由にご^{きにゆう} 記入ください。

- ✓ ^{せいかつ ほ ご ぎょうむ} 生活保護業務において、^{かいぜん} 改善してほしいこと
- ✓ ^{たんとうしゃ} 担当者の^{たいおう} 対応で^よ 良かった^{てん} 点、^{わる} 悪かった^{てん} 点、または^{いんしやう} 印象に残^{のこ} っていること
- ✓ ^{せいかつ ほ ご いがい} 生活保護以外で、^{そうだん} 相談にの^き ってもらいたいこと

など、なんでも^{じゆう} 自由にご^{きにゆう} 記入ください。

^{いじやう} 以上でアンケートは^{しゆうりやう} 終了です。ご^{きやうりよく} 協力ありがとうございました。