

桐生市生活保護業務健全化検証委員会 開催結果

- 1 日時 7月13日（月）9時30分～12時
- 2 場所 桐生市役所（4階） 第2、第3委員会室
- 3 出席者 【桐生市生活保護業務健全化検証委員会】
- ・吉野委員長ほか7人
- 【事務局（桐生市）】
- ・森保健福祉部長、高橋地域福祉課長、石原保護係長、田村主査、小曾根主査、国定主任
- 4 傍聴者 【一般】 7人
- 【報道関係者】 5社 7人

5 会議結果

1. 開会
2. 委嘱状交付
3. 市長あいさつ
4. 自己紹介
5. 委員長選出
6. 議事

（1）配付資料の説明、1次評価及び2次評価の報告

（2）検証委員会による協議

議事まとめ（評価総括）

令和7年度までの健全化の取組みに対する自己評価（1次評価・2次評価）については「妥当」であり、計画に沿って健全化への取組みが着実に進んでいる。

自己評価（１次評価・２次評価）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る。

委員意見要約

（１） 健全化計画の進捗・評価に対する全体的な意見

健全化に向けた取組みは全体として着実に進められており、桐生市福祉事務所のこれまでの努力をしっかりと評価してよい。

（２） 相談環境、プライバシーへの配慮

【個室対応】

新庁舎において原則個室で相談対応がなされている点は非常に良い。生活保護申請を周囲に知られたくないという利用者のプライバシーに十分配慮すべきである。

【資産調査のあり方】

通帳の確認（資産調査）は個人情報やプライバシーに関わるため、利用者が納得して協力できるよう丁寧な説明と周知が必要である。

（３） 会話録音の実施に関する意見

【会話録音のメリット・デメリット】

以前の不適切な対応を防ぐ（事実の可視化）という意味で有効な手段だが、録音されることで利用者が委縮し、自由な意見を言いづらくなるデメリット（心理的抵抗）もある。本来は録音に頼らない信頼関係の構築がベターであり、双方の意思確認や配慮が必要。

【保管・管理方法の明確化】

録音データの保管期間、処分方法、中立的な利用方法（言った・言わないの食い違い防止など）を明確にルール化し、利用者に説明して安心感を持ってもらうことが重要である。

(4) アンケートの実施・分析手法の改善

【回答率の向上と声なき声の反映】

有効回答率が約 50%に留まっており、回答しなかった（またはできなかった）層に心理的バイアスや困難さがないか検証し、意見を吸い上げる工夫が必要。

【指標と設問の見直し】

検証項目とアンケート設問がかみあっていない。アンケート設問では個別要素が強く、検証項目で測ろうとしている総合的な満足度や信頼感が測りきれっていない。また、相談環境やプライバシーに関する設問が粗いほか、「ふつう」という回答の取扱いをどうしたらよいのかという問題もある。アンケート結果が具体的な改善に繋がるよう、指標の再設定と設問の見直しを行うべき。

単純集計だけでなく、クロス集計や自由記述の深い分析を取り入れるべき。

(5) ケースワーク・関係機関との連携

【関係各課・機関との連携】

ケースワーカーが 1 人で利用者のすべての困りごとを抱え込むのではなく、庁内の関係各課や外部の関係機関（地域包括支援センター、民生委員、成年後見人等）と連携し、チームで支援にあたる体制を強化すべき。

関係各課や関係機関（他課や外部事業所）が保護係に対して抱いている印象や連携のしやすさについても、今後アンケート等で聞き取りを行うとよい。

【ケースワーカーの負担軽減とメンタルケア】

ケースワーカーの量的・質的・精神的負担を個人の努力に依存せず、組織的にフォローアップ（管理職や産業医によるメンタルケア）する仕組みを整えるべき。それが支援の質向上に繋がる。

(6) 個別・具体的な生活支援の課題

【エアコン設置・熱中症対策】

猛暑の中でエアコンが故障し救急搬送されるケースがある。保護開始後の買い替えは自己負担（または社協の貸付）という制度上の限界はあるものの、命に関わる問題であり、家計改善支援の枠組みや初期の生活指導を通じて、事前に対策を立てられるようなケースワークが求められる。

【移動手段（自動車保有・タクシー利用）の周知】

地方都市において移動手段（通院・就労等）の確保は死活問題である。どのような条件であれば自動車の保有やタクシー代の支給が認められるのか、基準を明確かつ具体的に周知すべきである。

【施設入所者の生活実態把握】

介護施設等の施設に入所している利用者についてはケースワーカーの訪問頻度

が年1回であるため、介護保険担当課や施設のケアマネジャー、成年後見人等と密に連携し、生活実態や利用者の権利が守られているか継続的に把握・評価すべき。

(7) 委員会の検証方法と開催頻度

改善計画の進捗を迅速にチェックするため、年1回では遅れが生じた際の対応が遅れるため、年度内に複数回開催すべきという意見と、行政に具体的な改善項目の「見える化」を求めつつ、検証自体は年1～2回で十分自律的に回せるという意見が出された。

7. 閉会

以上