

第1回桐生市生活保護業務健全化検証委員会 会議録

- 1 日 時 令和8年7月13日（月）午前9時30分～午後12時20分
- 2 場 所 桐生市役所 4階 第二・第三委員会室
- 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 会議内容

事務局(高橋課長)：皆様、本日は生活保護業務健全化検証委員会にご出席いただきありがとうございます。開会に先立ちまして、マスコミの皆様、傍聴の皆様にご連絡を申し上げます。

携帯電話は、電源をお切りいただくか、マナーモードに設定してください。

委員会中、報道関係者、傍聴の皆様の発言はご遠慮くださいますようお願いいたします。

委員会室内での録音、撮影、配信は一切禁止とさせていただきます。ただし、報道関係者による撮影については、所定の場所にて、次第3の市長挨拶が終了するまでの間のみ許可することといたします。また、議事終了後、報道関係者から委員の皆様に対する質疑をお受けする時間を設けます。

委員の皆様におかれましては、本業のお忙しい中、本検証委員会委員をご承引いただいております。委員会終了後の委員の皆様個人に対する取材や問合せはお控えくださいますようお願い申し上げます。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

(1) 開 会

事務局(高橋課長)：ただいまより、桐生市生活保護業務健全化検証委員会を開会いたします。

私は、本日、司会を務めます地域福祉課長の高橋と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

(2) 委嘱状交付

事務局(高橋課長)：はじめに、委嘱状の交付を行います。市長より委嘱状の交付をさせていただきます。恐れ入りますが、お名前をお呼びしますので、委員の皆様はその場にてご起立ください。

(市長より委嘱状交付)

※交付順：吉野委員→中島委員→高津委員→石坂委員→(仮名)佐山委員→山形委員
→山口委員→塚本委員

(3) 市長挨拶

事務局(高橋課長)：続きまして、市長より挨拶を申し上げます。

桐生市長：皆さん、おはようございます。市長の荒木でございます。生活保護業務健全化検証委員会の開催に当たりまして、ご挨拶を申し上げます。

ただ今、委員の皆様にご委嘱状を交付させていただきましたが、それぞれのお立場の中で、大変ご多用中にもかかわらず、本市の生活保護業務の健全化並びに信頼回復のため、委員の任を快くお引き受けいただきましたこと、心から厚く感謝を申し上げる次第であります。

令和5年11月に発覚いたしました本市生活保護業務の違法並びに不適切な対応に對しましては、多くの市民の方々にご迷惑、そして大変な不安を与えてしまいましたこと、改めてお詫びを申し上げる次第であります。

その後、市といたしましては、再発防止を図るとともに、何よりも利用者の方々の立場に立った支援体制の構築に向けて執り行っているところでありまして、昨年の12月には健全化計画を策定いたしまして、「再発防止体制の確率と継続的な改善」、そして「利用者中心の支援体制の充実」、そして最後に「市民からの信頼回復」、この3つの柱を計画の基本方針として掲げさせていただいております。

これまで、様々な取組を行ってきたところでありますが、検証委員の皆様方におかれましては、そうしたこれまでの取組に對しまして、公正かつ客観的なご検証をいただきますとともに、今後の更なる改善に向けて、ご意見そしてご助言等賜れば幸いですと思いますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

市では引き続き、支援が必要な方に対し必要な支援をしっかりと届けられるようにこれからも取り組んでいく所存でございますので、委員の皆様方にはそれぞれのお立場からお力添えをいただきますようよろしくお願い申し上げます。開会に当たりましての挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

(4) 自己紹介

事務局(高橋課長)：次に、委員の皆様にご自己紹介をお願いいたします。名簿順1番の吉野様よりお願いいたします。恐れ入りますが、吉野様から順番にお願いいたします。

吉野委員：弁護士をしております吉野と申します。よろしくお願いいたします。

中島委員：群馬県社会福祉協議会の中島と申します。今回、私は、行政経験者という分野から委員にご選任をいただきました。この事案が発生した当時、私、群馬県庁のほうで保健福祉部長ないし福祉局長を務めておりまして、生活保護業務を所管していた立場でございます。そうした経験を踏まえまして、行政運営や改善プロセスという視線から必要な点をお伝えできればと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。

高津委員：群馬県地域生活支援センターの高津です。よろしくお願いいたします。

石坂委員：高崎健康福祉大学の石坂と申します。よろしくお願いいたします。

(仮名)佐山委員：生活保護を受けている佐山と申します。よろしくお願いいたします。

山形委員：一般公募で委員に採用されました山形といいます。よろしくお願いいたします。

山口委員：一般公募で採用されました山口と申します。桐生市で独立型の社会福祉士事務所を運営しております。よろしくお願いいたします。

塚本委員：桐生市民生委員・児童委員協議会の塚本と申します。よろしくお願いいたします。

事務局(高橋課長)：続きまして、事務局の紹介をさせていただきます。

保健福祉部長：本日はお忙しいところ大変ありがとうございます。保健福祉部長の森と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

保護係長：地域福祉課 保護係長の石原です。どうぞよろしくお願いいたします。

田村主査：地域福祉課 保護係 査察指導員の田村と申します。よろしくお願いいたします。

小曾根主査：査察指導員の小曾根と申します。よろしくお願いいたします。

国定主任：医療担当をしております国定と申します。よろしくお願いいたします。

事務局(高橋課長)：本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

事務局(高橋課長)：ここで、大変申し訳ございませんが、荒木市長につきましては、他の公務がある都合上、ここで退席とさせていただきます。

～桐生市長退席～

(5) 委員長選出

事務局(高橋課長)：続いて、委員長の選出に移ります。皆さんの中で立候補又はご推薦をお願いいたします。

中島委員：私見を述べさせていただきます。委員長といたしましては、第三者委員会から一貫してこの関係に関わられておられる吉野晶先生が相応しいと存じます。

事務局(高橋課長)：吉野様をご推薦するご意見が出ましたけれども、委員の皆様いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり。)

事務局(高橋課長)：そうしましたら、吉野様、恐縮ですが、委員長のほうよろしくお願いいたします。

事務局(高橋課長)：続きまして、副委員長の選出ですが、桐生市生活保護業務健全化検証委員会設置要綱第5条第2項の規定により、副委員長は委員の中から委員長が指名することとなっております。吉野委員長、副委員長のご指名をお願いいたします。

吉野委員長：それでは、大変僭越ではありますが、石坂先生にお願いしたいと思えます。よろしくお願いいたします。

事務局(高橋課長)：吉野委員長より指名のありました石坂様、副委員長をよろしくお願いいたします。

事務局(高橋課長)：それでは、委員長に就任された吉野様、副委員長に就任された石坂様より一言ご挨拶をお願いいたします。

吉野委員長：それでは、着座のままで失礼いたします。先ほど自己紹介いたしましたけれども、弁護士の吉野と申します。よろしくお願いいたします。委員長に拝命されましたので、これから議事を進めてまいりたいと思っております。

先ほどご紹介がありましたけれども、桐生市の生活保護の適正化に関する第三者委員会のほうでは、市民の皆様から温かい叱咤激励をいただきまして、なんとか1年間をかけて業務を終えることができました。その結果を踏まえて、先ほど市長の挨拶の中にもありましたけれども、違法、不適切と指摘があった部分についての改善をする計画ができたということで、その計画に沿った形で、どこまで桐生市の生活保護業務が改善されているかというところを、しっかり私たち、あるいは市民の目線から評価をする必要があるということは、第三者委員会の報告書の中でも述べさせていただいたところです。そして、その委員に生活保護利用者の皆さんも含めて市民の公募で選ぶというところも、私たちの指摘を踏まえた市の対応ということで、その意味では、非常に望ましい形での委員会が開かれたのではないかと考えております。

今日は、いろいろな議題があるようですが、そちらについて忌憚のないご意見を頂戴したいと思いますので、ぜひ、よろしくお願いいたします。

石坂副委員長：高崎健康福祉大学というところで教員をしております石坂と申します。一言だけ、委員長の議事のご協力をさせていただいて、有意義な時間に進めてまいりたい、協力したいと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。

事務局(高橋課長)：ありがとうございました。これ以降の議事の進行は、吉野委員長にお願いいたします。

吉野委員長、席の移動をお願いいたします。

事務局(高橋課長)：これより議事に入りますが、報道機関の皆様には、撮影につきましてはここまでとさせていただきます。

(6) 議 事

ア 議事(1) 配付資料の説明及び一次評価、二次評価の報告

吉野委員長：それでは、議事を進めてまいりたいと思いますので、委員の皆様、ぜひよろしくお願いいたします。

まず、議事の一つ目としましては、配布資料がございますので、こちらのほうの説明を事務局からいただいて、その後、一次評価、二次評価の報告をいただきたいと考えておりますので、まず、資料の説明からお願いいたします。

事務局(石原係長)：保護係長の石原です。着座にて失礼させていただきます。

それでは資料の説明に入らせていただくのですが、まず、資料の説明の前に、本検証委員会の概要についてご説明したいと思います。

本検証委員会の設置目的ですが、桐生市生活保護業務健全化検証委員会設置要綱第1条において、「令和7年12月に策定した桐生市生活保護業務健全化計画に基づく是正改善策及び再発防止策の実施状況の検証を行い、生活保護行政の適正な執行を図ることを目的とする。」としております。

令和7年度から9年度までの健全化計画の計画期間において、PDCAサイクルを回しながら健全化を進めていくわけですが、保健福祉部による一次評価、庁内組織である健全化推進本部による二次評価を踏まえ、本検証委員会では外部の客観的な視点での検証を行っていただきます。

庁内の健全化推進本部の検証は年2回、期中評価と期末評価を実施しますが、期末評価の結果については本検証委員会にお諮りいたしまして、本検証委員会によるご意見を健全化の取組みに繋げるという形でPDCAサイクルを回していくことになります。

検証委員会では、任期の令和10年度までの3年間、年1回ずつ期末評価をしていただくということを想定しております。

本日の検証委員会は、令和7年度までの改善取組みに対する期末評価という位置づけになり、本日いただいたご意見については、令和8年度以降の健全化の取組みに反映させてまいります。

次に、配付資料についてご説明いたします。

資料1「桐生市生活保護業務健全化計画に基づく取組みに対する一次評価（保健福祉部評価）及び二次評価（健全化推進本部評価）の実施結果」では、庁内で行った検証結果と検証方法について説明しております。資料2-1から2-3ですが、一次評価の結果となっております。参考資料①は、生活保護の実施状況の統計データです。参考資料②としては、地域福祉課保護係の職員配置状況。こちらは毎年度、群馬県に提出している資料となっております。参考資料③、生活保護利用者アンケートの結果をまとめたものを添付しております。配付資料についての説明は以上となります。

次に、一次評価では、どのような方法で検証を行ったのかということについて説明いたします。

資料1の1ページ目中段「一次評価（保健福祉部評価）について」をご覧ください。健全化計画では3つの目標、すなわち、「(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」という3つの目標を掲げ、それを達成する手段として、7つの改善策を掲げております。したがって、一次評価に当たっては、3つの目標に対する検証と、7つの改善策に対する検証という2つの視点からの検証を行うこととしました。

具体的には、3つの目標に対しては、「目標がどの程度達成されているのか」という検証を、7つの改善策に対しては「取組みの進捗状況はどうか」、「今後どのように取り組むべきか」という検証を行っております。

続きまして、一次評価及び二次評価の結果についてご説明いたします。資料2-1「一次評価総括表」をご覧ください。まず、「1 目的と基本方針」の達成状況に関する検証結果ですが、「再発防止体制の確立と継続的な改善」、「利用者等中心の支援体制の充実」、「市民の信頼回復」という、3つの目的についての検証項目11項目中、「目標達成」が5項目、「部分達成」が6項目、「未達成」が0項目という自己評価となっております。「再発防止体制の確立と継続的な改善」という目標については概ね目標が達成されているが、「利用者等中心の支援体制の充実」、「市民の信頼回復」という面ではまだ課題が残る、という自己評価でございます。具体的には、資料2-2「目的と基本方針」の一次評価表をご覧ください。

「1 再発防止体制の確立と継続的な改善」については、「相談対応について」、「保護の決定について」、「利用者等に対する助言や指導について」、「事務手続き、事務処理について」、「生活保護業務の運営管理について」といった5項目の観点から検証を行

い、うち4項目については目標達成、1項目については部分達成という自己評価をいたしました。

部分達成となっている「生活保護業務の運営管理について」につきましては、令和7年度の厚生労働省や県による監査におきましても、『適切な援助方針の策定、自動車保有ケースの対応に課題があるほか、所長以下管理職のマネジメント機能が十分に機能していない。』との指摘を受けております。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りますので、課題意識をもって改善に取り組む必要があると考えております。

続きまして、2ページ目をご覧ください。「2 利用者等中心の支援体制の充実」につきましては、「利用しやすさ、相談のしやすさ」、「利用者の満足度・信頼度」、「利用者への制度周知度」、「情報発信の分かりやすさ」といった4項目の観点から検証を行い、1項目については目標達成、3項目については部分達成という自己評価となりました。コメント欄にも記載いたしましたが、現状においてケースワーカーが新規相談者の対応や事務処理に追われてしまい、利用者との十分なコミュニケーションがなかなか取れないという課題があります。ケースワーカーがケースワーク業務に専念できる環境整備が課題であると考えております。また、情報発信の面でも、これまでの一方通行的な情報発信だけでは十分な周知が図られていないという課題が、アンケート調査から浮き彫りとなっています。

続きまして、3ページ目をご覧ください。「3 市民の信頼回復」につきましては、「生活保護行政に対する信頼度」という観点から、部分達成という自己評価をいたしました。信頼度をどう計測するのかという難しい問題があるところですが、生活保護利用者アンケートでも肯定的な意見が寄せられていることから、利用者からの信頼度は一定程度回復しているものと捉えていますが、一般市民や関係機関、関係事業所等がどう考えているのか、今後も継続的にアンケートによって把握してまいりたいと考えております。

以上が、資料2-2「目的と基本方針」の一次評価表の説明となります。

続きまして、目標を達成するための手段である「更なる健全化に向けた改善策」の達成状況に関する検証結果ですが、資料2-1「一次評価総括表」の裏面をご覧ください。

「更なる健全化に向けた改善策」については、「(1)実施計画が順調に進捗しているか。」、「(2)今後どのように取組むべきか。」という2つの視点で検証を行いました。まず(1)改善策の進捗状況ですが、検証項目32項目中、「実施計画が順調に進捗しているもの」が27項目、「実施計画の進捗が一部遅延しているもの」が5項目でございました。

続きまして、「(3)改善策の今後の方向性」ですが、検証項目32項目中、「所期の目的が達成され取組みを完了するもの」が1項目、「現状と同程度の取組みを今後も継続実施するべきもの」が21項目、「現状よりも重点的に実施するべきもの」が9項目、「現状の取組みを見直す必要があるもの」が1項目でございました。具体的には資料2-3「更なる健全化に向けた改善策」の一次評価表をご覧ください。進捗度が「一部遅

延している」が5項目あるとご説明いたしましたが、2ページ目の「分かりやすい情報提供とアクセシビリティの向上」のうちの「規程の整備」、5ページ目の「ケース診断会議の効率化」、6ページ目の「事務補助体制の強化」及び「業務プロセスの見直しと効率化」、その下の「デジタル技術の利活用による事務負担の軽減」、「会話録音の実施」という項目でございます。

続きまして、「今後の方針」ですが、重点実施としたものが、2ページ目の「分かりやすい情報提供とアクセシビリティの向上」の3項目、「窓口相談の環境改善」のうちの「プライバシーへの配慮」、4ページ目の「生活困窮世帯へのアウトリーチの実施」、6ページ目の「事務補助体制の強化」及び「業務プロセスの見直しと効率化」、その下の「デジタル技術の利活用による事務負担の軽減」、「関係機関との連携強化」、「会話録音の実施」の9項目でございます。いずれも現段階で課題であると認識している取組みとなります。なお、5ページ目の「ケース診断会議の効率化」については、自動文字起こし機能を使用して議事録作成の効率化を図るという計画でしたが、現状において自動文字起こし機能の精度の問題があることが分かりましたので、別の方法で効率化を図る必要があるということで「見直し」という評価となっております。

以上が一次評価の結果でございます。一次評価の結果概要につきましては、資料1の5ページ目の下段に記載しております。

続きまして、二次評価の結果ですが、資料1の9ページ目「(3) 推進本部会議（二次評価）における検証結果」をご覧ください。「目的と基本方針」については、『生活保護業務における問題は、市民対応の基本的なあり方や適正な業務遂行のあり方に深く関わっており、全庁的な課題とも密接に結びついている。そうした観点からも生活保護業務健全化の取組みを全庁的に進めていく必要がある。』、『「再発防止体制の確立と継続的な改善」という目標については、ある程度成果が出ているが、「利用者等中心の支援体制の充実」、「市民の信頼回復」という面では、まだ課題が残るという一次評価の結果は、実態に概ね即した自己評価になっていると思われる。』といった評価となっております。

「更なる健全化に向けた改善策」については、『一部遅延している健全化の取組みもあるが、本来の生活保護業務、保護費の支給決定やケースワーク等と同時進行で健全化の取組みを進めている現場の状況を鑑みると、概ね順調に計画が進捗しているといえるのではないかな。』、『ひきこもりやヤングケアラー、DVなどの問題を抱える人の支援は関係各課の連携が非常に重要。セーフティーネットとなる生活保護業務の適正化が図られ、市全体の支援力強化にもつながっている。』、『例えば利用者の持ち家や自動車の保有について、正しい情報を広く市民向けに積極的に発信することで、生活保護利用に対する抵抗感が低減できるのではないかな。』、『ケースワーカーの負担軽減に関し、単に人員配置をするだけでなく、専門性向上のための研修体制やAI活用等による事務の効率化、重層的支援における関係各課の連携など、多角的に取り組んでいく必要がある』といった評価となっております。以上が、二次評価の結果となります。なお、二次評価までの結果概要を、資料1の1ページ目上段に「実施結果の概要」としてまとめてございます。

事務局からの説明は以上です。

吉野委員長：ありがとうございます。そうしましたら、委員の皆様から意見を伺う前提ということで、今、説明をいただいた資料の中身で、「どう読んだら良いか」とか、あるいは、「これはどういう意味なんですか」というようなご質問がありましたら、ご質問をまずお受けして、その上で皆様のご意見をお聞きしたいというふうに思っていますけれども、たくさんある資料ですので、なかなか噛み砕いて考えるのは難しいところがありますので、どのような事でも構いませんので、これは何なんだろうという疑問があれば、質問という形で質疑をさせていただこうかと思っています。その観点でいかがでしょうか。

吉野委員長：口火を切るのは、なかなか難しいみたいなので、私から。そもそもで申し訳ないのですが、“アクセシビリティ”という言葉がありますけれども、これは、どういう意味合いでお使いになっているか教えていただけますか。

事務局(高橋課長)：地域福祉課長の高橋です。カタカナ用語を使ってしまって恐縮なのですが、生活保護の情報に対する接近性といいますか、生活保護の情報を得ようとする人たちが簡単に情報を入手できるようなという意味で捉えております。

吉野委員長：それを一言で言うと、“アクセシビリティ”と言うのですけれども、なかなか伝わりにくいところがあるので、一応確認させていただきました。他にも私はいくつか質問があるのですけれども、皆さんから何かあれば・・・。

吉野委員長：皆さんが話しやすいように私からいくつか申し上げますけれども、参考資料の①で、桐生市の福祉事務所における生活保護の実施状況という1枚ものの参考資料が付いていたと思いますので、こちらについて少し質問させてください。今日は、市民の皆さんの委員もいらっしゃるので、基本的なところですけれども、一番最初のところに“保護率”という言葉があるのですけれども、このパーセンテージは何をどういうふうにするとこの数字になるのかというのを、ご説明いただいてよろしいですか。

事務局(石原係長)：保護率に関しては、保護を受けている人員を、その都市の人口で割って出した数字となっております。

吉野委員長：そうすると、百分率でいくと1%を下回っていて、“0.いくつ”というパーセンテージになっていると、そう読んでいいのですよね。

事務局(石原係長)：そのとおりです。

吉野委員長：この資料の読み方とすると、令和3、4、5、6、7とありますけれども、直近の令和8年度のところで数値が少し高くなっているのですけれども、これは、まだ暫定的な数値とお読みしてもいいのでしょうか。

事務局(石原係長)：8年度は、5月末時点の数値で記載させていただいております。

吉野委員長：同じような資料の話で、見方だけ先にお伺いします。今の保護率の下の方になりますけれども、「却下件数」という欄があります。その却下件数のところで、「収入が多くなってしまった」とか、「他の法律の施策を使った」とかありますけれども、「その他」というのがありますけれども、これは、具体的に言うと、どんなものが含まれていると理解したらよいかというところをお聞きしてもいいですか。

事務局：・・・。

吉野委員長：個別具体的な事情ということですか。

事務局(石原係長)：そうですね。大まかに括れないということで・・・。

吉野委員長：わかりました。もし、後で補足があったら教えてください。

同じような話なのですけれども、「廃止件数」のところにも、それぞれ個別の統計的な数値がありますが、そのほかに「その他」というところがありまして、ここに結構大きな数字が記載されているところがあります。この廃止件数のほうの「その他」は大きな数値になっているのですけれども、こちらは、どうお読みしたらよいか教えていただけますか。

事務局：・・・。

吉野委員長：じゃあ、後で教えていただけますか。

事務局(高橋課長)：はい。後で。

吉野委員長：次も同じなのですが、世帯類型別世帯数というところがございます。これについては、「高齢者世帯」、「母子世帯」、「障害者世帯」、「傷病者世帯」というのが統計上数値としてとられているわけですが、「その他世帯」というのがありまして、これは具体的に言うと、どういう世帯を想像したらというか、どんなところが含まれているのかというのを教えていただいてよろしいですか。

事務局(石原係長)：世帯類型のほうになります。こちらの「その他世帯」は、上記の4つに当てはまらない世帯ということで割り振られておりまして、「高齢者世帯」については65歳以上の高齢者のみで構成される世帯、「母子世帯」は18歳未満の子供がいるひとり親家庭の世帯、「障害者世帯」については障害者加算が該当するようなケースの世帯、「傷病者世帯」は世帯主が傷病等により通院等治療を行っている世帯、「その他世帯」については、この4項目に該当していない、病気もない、仕事がなく、収入がなく困窮している世帯の数値になります。

吉野委員長：要するにお困りの方がいて、そこにある小分類には当てはまらないけれども、生活にお困りの方がいて、その方については、「その他世帯」に入るという理解でよろしいですか。

事務局(石原係長)：はい、そのとおりです。

吉野委員長：この統計の読み方とすると、「その他世帯」の分類のところ、令和6年、令和7年と増える傾向があるとお読みすればよろしいですか。

事務局(石原係長)：そのとおりです。

吉野委員長：それから、参考資料②のほうもお聞きしてよろしいですか。

参考資料②は、今年度、令和8年4月1日現在の方の人員配置と書かれています。単刀直入に聞くと、昨年度と今年度は、何がどんなふうに違っているのでしょうか。

事務局(高橋課長)：地域福祉課の高橋です。単純に、ケースワーカーが1人増員となっております。

吉野委員長：そうすると、地区割が少し細かくなったということですか。

事務局(高橋課長)：担当件数が減っている形になっています。

吉野委員長：だいたい、今、お一人当たりどれくらいになりましたか。

事務局(高橋課長)：1人70ちょっとです。今、ケースワーカー10人で、利用世帯が710ちょっとなので、単純に71ですか。

吉野委員長：一昨年度、昨年度と保護利用者の方が増えていらっしゃると思いますので、その意味でケースワーカーが増員されたということですか。

事務局(高橋課長)：そうです。

吉野委員長：あと、下の資料のほうの話をしますけれども、③にアンケートが付いておりまして、回収率が50%弱くらいというところなのですけれども、窓口に来られた時にアンケートを配布したみたいな形でとられたのですか

事務局(高橋課長)：全世帯に郵送しました。

吉野委員長：郵送して、返信用の封筒で帰ってきた割合がこれくらいということですか。

事務局(高橋課長)：ほとんどが郵送で、あとは窓口へ直接持って来られた方もいますし、スマホを使って回答できるようにしたので、スマホでの回答の方も若干いらっしゃいました。

吉野委員長：自由記述欄のところで、いろいろと書かれているようなのですけれども、皆さん結構書かれていたという印象ですか。

事務局(高橋課長)：想定していたよりも自由意見をいただいております。

吉野委員長：書かれていたものを、“てにをは”は整えたのかもしれませんが、ほぼそのまま資料としていただいたという理解でいいですか。

事務局(高橋課長)：はい。自由意見として記載していただいたものは、全てほぼ原文のまま記載しております。ただ、個人の名前とかは塗りつぶしをしております。

吉野委員長：ありがとうございます。今みたいな形で、素朴な疑問をお聞きいただいたほうが、資料を読み解く時に参考になると思うのですけれども。

山形委員：山形ですけれども、資料2-2のところにあります、一番下のところに自動車保有の取扱いについて指摘を受けたというふうになっています。マネジメントに課題があるんじゃないかみたいになっています。これ、具体的にどんなふうな中身、管理をされていたのかどうなのか。今後、どういうふうにしようとしているのか。自動車の保有は、かなり文化的なところから範囲が広くなりつつあるように私は思うのですけれどもね。まあ、そんな具合なので、具体的に自動車保有ケースの取扱いについて課題があるというのは、具体的にどんなものか教えていただければ。

事務局(高橋課長)：まず、自動車の保有を認めるかどうかということについては、組織的に、組織で判断してくださいというところが原則としてあります。その上で、自動車を処分保留というのですが、例えば生活保護になって、自分で就職活動をして、就職して自立する見込みがある場合は、最長6か月間、処分指導を保留にすることができるのです。その6か月間保留にした後の確認が洩れていたり、6か月経過した時点で就職の見込みがあるのかどうかの検討を組織的にきちんとやってくださいと。事務的な決められた手続き的なところをきっちりやる必要があるというところのご指摘をいただいているということです。

吉野委員長：先ほど冒頭のところで、まとめて係長のほうから報告がありましたけれども、

新規の方の対応が忙しくて、なかなかその後のケースワークができていない課題があるというお話がありましたけれども、その中の一つという理解でよろしいですか。

事務局(高橋課長)：そのとおりです。事務管理上の問題なのですけれども、たくさんの事案、利用者を抱えて担当している中で、それぞれスケジュール管理が上手くできていないといった実情がありまして、システムとかの機能を使ってできればいいのですけれども、そういった機能がシステム上で十分に動いていないところがあって、どうしてもその人の記憶に頼ってしまっている部分があるものですから、そういったものをどういうふうに管理していくのが課題であると考えています。

吉野委員長：山形委員、よろしいですか。

山形委員：今のところ。

吉野委員長：ご意見は、また後でお聞かせいただくことにしたいと思いますので、資料の読み方ということで・・。もう一つですかね。

山形委員：すみません、たびたび。山形です。同じ資料のアウトリーチというところが出てくるところですね。資料 2-3 の 4 ページですか。その上のところに生活困窮世帯へのアウトリーチの実施ということで、これは計画どおり実施されているというふうな表現になっていますが、これを実際に行う上での判断の基準とか何かそういうものはあるのでしょうか。私なんかは、生活保護を申請したほうがいいんじゃないかというふうに思うのだけれども、いろいろあって申請しないというような事例なんかが、だんだん、だんだん、生活レベルが低下していくといった状況があるのですけれども、具体的に保護課のほうでのアウトリーチはどんなふう to 実施しているのか、しようとするのか、その辺の判断なんかお聞かせください。

事務局(高橋課長)：アウトリーチにつきましては、保護係単独でやっているわけではなくて、桐生市の場合は、重層的支援体制整備事業というのに取り組んでおります。全庁的に、例えば、ひきこもりの問題ですとか、不登校の問題ですとか、ヤングケアラーの問題というのは、学校ですとか、子育て支援担当部局に相談が寄せられる中で、生活に困っているという方の情報が入れば、支援会議というのですけれども、関係する担当者が集まって開く会議の中に保護係も参加しまして、必要に応じて、「こういった制度がありますよ」といった案内をしているというところ です。

山形委員：具体的に、私が「アウトリーチをしていただけないでしょうか」と直接言ったら、それはルール違反に入らないのかどうか、その辺の問題はどうですか。普通の市民の方が、民生委員以外の方で、「ちょっと訪問して見てもらえないでしょうか」みたいなことは、できるのかできないのか。本課だけでなく、今、重層的なといった表現がありましたけれども、どうでしょうか。

事務局(高橋課長)：実際、そういった情報をいただいて、訪問して、保護申請をいただいたといった事例がございます。近所の人とか遠くの友人から電話があつて、「ちょっと心配なので見てきてくれ」とかいった形で情報をいただいて訪問したら、やっぱり生活に困っていたというような実態があったということはあります。

山形委員：じゃあ、できるってことですね。普通に市民が心配なので、ぜひアウトリーチ等を含めて訪問をしてもらえないかということは積極的に言っても構わないんですね。本

課がやるかどうかは別にしても、いいということですね。

事務局(高橋課長)：はい。

山形委員：分かりました。

中島委員：私のほうからは、枠組みの大きな視点からのご質問をさせていただきたいと思います。検証に当たっての今回の評価の仕組みづくりとアンケート項目の設定について、内部としてどのような検討が行われて、どういうふうに決定したのか。その辺りについてプロセスも含めてお聞かせいただければと思います。

事務局(高橋課長)：評価の仕組みづくりですが、今回、初めてということで、試行錯誤してこの形になったというところが実態なのですが、まず、先ほども説明したのですけれども、そもそも健全化のいろいろな取組をしているのですけれども、それがきちんと計画に盛り込んだ基本的な目的、再発防止ですとか利用者中心の支援体制の確立、市民の信頼回復というところに結びついているかどうかというところの評価の視点が必要なのではないかというところが一つあります。もう一つは、個別具体的な取組の状況がどうなのかというところを評価して、今後、どういうふうに取り組んでいこうかというところで、今回お示ししたような評価方法とさせていただいております。

あと、利用者アンケートとの関連性なのですけれども、一番分かりやすいのは、信頼度は回復しているかどうかというのは、当事者の皆様の意見を聞かないと判断できない部分がありますので、今回、評価に当たって参考になるような質問項目を設定させていただいたということでございます。あとは、利用者の方が、どういった支援を求めているのかということも、その中に入れさせていただいております。

中島委員：ありがとうございます。基本的には地域福祉課内部で検討して、最終的には部長さんなりに協議をしたというプロセスでよろしいですかね。

事務局(高橋課長)：はい、そうです。

山口委員：アンケートのとり方について、ちょっとお聞きしたいのですけれども、例えばケースワーカーさんがアンケートをお願いして、それを持ってくるのは利用者さんですよ。誰に渡すのですか。要するに、なぜかって言ったら、アンケートの中身に関して、非常に言いにくいことも書きたいわけですよ。例えば私がお客さんだったら。でも、「このケースワーカーさんに渡していいのかしら」と迷って、「マズいよね。良く書いちゃえ」ということだあって無きにしも非ず、というよりも多いんじゃないかなと思うのです。アンケートの取り方というのは、注意が必要です。誰が誰に対してやるのかというのが非常に難しいと思うのです。その辺りを考えて、お作りになって、実行されたのかどうか教えていただけるといいかなと思います。

事務局(高橋課長)：ご意見ありがとうございます。おっしゃるとおりだと思います。今回のアンケートにつきましては、先ほどもちょっとご説明したのですが、基本的には郵送でご回答いただけるように返信用の封筒を付けてお送りしています。ただ、こちらで準備不足の点がありまして、封筒に差出人を書く欄を消さないまま送ってしまったものですから、中には、お名前を書いて返信された方がいるのですけれども、次回は十分配慮して対応したいと思っています。先ほど、直接窓口へ持って来られた場合はとのご質問ですが、特に窓口にいる職員が、保護係の職員でなくても受け取っていると

ということです。直接、担当に渡してくださいというようお願いはしていません。

吉野委員長：ほかに委員の皆さんのほうから、何かこの辺りを聞いてみたいという質問はありますか。

(仮名)佐山委員：専門性と書いてあるのですけれども、うちの娘は障害者で、生活保護も受けています。受けているのですけれども、この関係各所の支援というのは、例えば、障がい福祉課とか、うち、孫がいるのですけれども、孫の子育て相談課の人も訪問していただけるってことなんですかね。

事務局(高橋課長)：関係機関ですとか関係する課と連携して対応しますので、それぞれの専門性を持った職員が対応させていただきます。

吉野委員長：縦割りではなく、横に繋がってやるのですかというご質問だと思うのですが、そのような体制を採られている前提でよろしいということですかね。

事務局(高橋課長)：そうですね。課単位で情報を持って、他の課と全然連携を取っていないということではなくて、先ほども言ったように支援会議というのを開いて、情報共有をして、支援させていただきます。

吉野委員長：佐山さん、よろしいですか。困りごとの中も一つだけでなく、いろいろな困りごとがある方がいらっしゃるということで、そういったところの体制の質問をしていただいたと思います。

ほかに委員の皆さんから、何かありますか。

山口委員：参考②のところに関係職員の配置状況っていうのがあって、資格があるからいいとか悪いとかいうレベルの話ではなくて、保護手帳ってこんな厚くて、読み解くのにエライ騒ぎなんですよ。私も読んでみたのですけれども、これ頭痛くなるなって話なのです。それはそれとして、この中で資格を取られている方、もしくは中の職員の方たちもバージョンアップといいますか現任研修みたいな形をされているのかどうか。それから、特に社会福祉士とか社会福祉主事の資格をお持ちの方、「取ったからこれでいいや」という方が結構いるので、それ以上に勉強していくような形を何か採られていらっしゃるのかどうか教えていただきたいと思います。

事務局(高橋課長)：毎年、群馬県や厚生労働省が主催する研修会を行っていますので、全員一遍に行くわけにはいきませんので、ローテーションでそういった研修に参加したりですとか、最近ですと市町村アカデミーという全国の自治体の職員が集まる研修に派遣したりですとか、今年度は厚生労働省に職員を1人派遣しまして、知識のバージョンアップを図っています。おっしゃるとおり、一旦資格を取って、それで終わりということではなくて、常にアップデートというのは必要だと思いますので、おっしゃるとおり、なかなか法令書を読み込むのは大変なものですから、あとは、研修に積極的に参加するというのもそうなのですから、専門性を維持するとか一定の専門性を保つために、今、AIで質問すると、きちんとした手帳に沿ったような回答をくれるといったシステムがあって、桐生市の場合はまだ入れられていないのですけれども、そういったものを活用しながら一定のレベルを維持していきたいというふうに考えています。

吉野委員長：今の課長の面白い話でしたね。そういうシステムを導入している市町村がある

んですね。

事務局(高橋課長)：実は、監査を受けると、厚労省とか県からは、皆使っているから桐生市も入れたほうがいいんじゃないかと言われているのですが、なかなか優先順位の問題で、今は入れられていないという状態です。

吉野委員長：ぜひ予算を確保していただいて・・・他に何か。

塚本委員：アンケートを読んでいますと、9割以上というのが出てきますよね。有効回答の9割以上とすることを目標とするということで、90%以上のことは目標達成というふうになっているので、9割は、初年度はこれでいいと思うのですが、できれば、これをもっと、100%になれば一番理想的なわけですから、9割で安心するのではなくて、「目標達成しているから、これはもういいや。」じゃなくて、次の時には95%にするとか、97%にするとか、常にアップデートしていかないと、9割で今回、目標達成したからいいやと。達成していないところを頑張ろうという、また、そこも落ちてしまうと思うので、その辺の、今後の取組みたいなもので、なぜ9割だったのかという素朴な疑問もあるのですが、「95%ではダメなの?」、「80%じゃダメなの?」と逆に出てきますよね。何か国の指針みたいなのがあるのかどうか、その辺をお聞かせいただければ。

事務局(高橋課長)：特に目標値に根拠があるわけではないのですが、何%にしようかなというところで悩んだのですが、大多数というところで90%にさせていただきました。おっしゃるとおり、目標をクリアしたからそれでお終いということではなくて、少なくとも今の数字は維持したいというふうに考えていますし、さらにその上を目指す必要があると考えています。

山形委員：たびたびすみません。資料2-3の4ページにありますけれども、取組状況というところにセカンドオピニオンのような形で、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というふうになっているんです。確かに設置したというのは利用者の方からも聞いているんですよね。問題は、その中身なんですよ。失礼な言い方になりますけれども、第二交換所みたいな形で、こういう苦情については、「こういう課に連絡しておきますよ。それでお終い。」というケースが割と多いように感じるんですよ。具体的に、この間、窓口にどのくらいの相談件数があって、どんなふうな中身なのかって辺りは、ちょっと明らかにしてもらえると、本当に有効に、ここではセカンドオピニオンという位置づけではないのですが、本当に困ったときにね、生活保護課とやり取りをして、なかなか進展しないというようなことで不信とか何か生じたときに、相談する窓口として有効性というのを、やはりきちんと確認する必要があるんじゃないかと思っているのですが、その辺、分かる範囲で構いませんけれども、現状はどのくらい相談があって、内容はどうなのか、よろしくをお願いします。

吉野委員長：これは第三者委員会の報告書の中でも触れられていて、当時、なかなか生活保護の窓口で相談できないような内容がある時に、他の部署のところで窓口の受け皿になって、上手く機能するようにしたほうが利用者の方にとっての便宜ではないかと、このようなお話であったと思いますけれども、今の質問の話で、すこしお話しただ

けることはありますか。

事務局(高橋課長)：参考①という資料の中で、下から2つ目、生活保護対応相談窓口における相談受付状況というところに、件数を表示させていただいております。令和7年度の4月から設置しまして、令和7年度は41件、その相談窓口のほうにご相談いただいています。令和8年度になりますと、今のところないというところですよ。吉野委員長がご説明いただいたとおり、どうしても過去のトラウマみたいな感じで、直接、保護系のほうに相談しにくいですとか、保護系のほうへ相談しても納得のいく説明がもらえないといった方の対応窓口という位置付けなのですけども、人材育成課の窓口のほうで全ての相談を解決するのは難しいので、お話を聞いた上で、然るべきところにお繋ぎするというような対応になってしまうのは、山形さんのおっしゃるとおりかなと思います。

山形委員：解決するかどうかは、ちょっと分からないですけども、内容的には、それぞれの部局に専門性みたいなのが求められるような中身が多いということなんですかね。利用された方の意見を言えば、似たか寄ったかだというふうに言っているのですね。本課に言っても、窓口で相談しても、一つも進展しない。中には「該当する課に連絡して聞いておきます」と。その聞いた結果を教えてくれるのかと思ったら、全然その返事もないというようなことで、気になる人もいたりしてね。中身をもうちょっと、制度をよくするかどうか。または、総務人事課というところがいいかどうかも含めて、検討してもらったほうがいいのではないかと感じています。

事務局(高橋課長)：相談窓口にご連絡いただいた内容につきましては、例えば生活保護のご相談、当たり前なんですけれども、連絡がありまして、対応をお願いしますということで、保護系のほうからご本人のほうへ「こういったことなんですよ。」といったご説明をしているということなのです。あとは、直接、ここに相談に来られなくても、場合によっては人材育成課の職員が一緒についてきて、保護系のほうで相談いただくといったこともございます。

イ 議事(2)検証委員会による協議

吉野委員長：今、山形委員のほうからご意見も出てまいりましたので、そろそろ質問というよりは、皆さんの意見をお聞きするということに移らせていただこうと思います。

今、質疑を単純にさせていただきましたけれども、今回、先ほど事務局から報告がありました一次評価、二次評価というのがあります。それぞれに関して、いろいろとテーマが多岐に渡っておりますので、皆さんご覧いただいて、意見交換をして、こちらのほうから何か言えることがあれば、そういったものは集約していきたいなと思っております。そういう観点で、質問ではなくて、皆さん、各委員のほうから、「こういうところが」というのをご覧になってご意見がありましたら、発表していただければと思いますが、いかがでしょうか。

山形委員：たびたびすみません。山形です。全体的に、今、利用者さんに寄り添うという点で、比較的、言葉とか態度については改善がされてきたというところは間違いないと思うのですよね。ただ、やっぱり根底になるところはどうなのかというのが・・・。ちょ

っと疑問に思っているのは、資料のアンケート調査の26ページに、利用者ところにアンケートと同時に市長の文章が配付されているわけです。この文章を読みますと、上から2行目、『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』ということなんですよね。この表現がちょっと。今まで3年とか4年に渡っていろいろ調査をやってきた成果、成果ということではないんですけれども、内容がこれでは不適切ではないかというふうに思うのですよね。これだけだと、事務的な処理が、例えば、今日やるのが次の日に遅れましたという事務処理上の単なるミスの、凡ミスとか言われるような中身を指すようなイメージですよね。ところが、健全化計画の中には、明らかに、違法及び違法と思われる不適切な事例というような表現をして、括弧して不適切な処理と省略されるという表現になっているのです。そういう面で、公的には、違法及び違法が疑われる不適切な事例というような表現を使っている。今日来た市長さんも、そこと似たような表現をしていましたけれども、言葉の中にね。だけど、ここに書いてある利用者向けのアンケートとか文章には、その違法性とかっていうのは一切書いてない。例えば、今年の4月、3月付けですかね、市長の文書が来て、お詫びの文書だったのですけれども、そこの中にも、やはり簡単に「不適切な事例があった」という表現だけになっている。なおかつ、6月に行ったアンケート調査の市長の表現の中でも「不適切な事務処理」、これですよね。不適切というのは何を指しているのか不鮮明になってきているというふうに思うのですよね。一般向けには、違法又は違法が疑われる事例という表現を使っているけれども、利用者向けの文章の中には、そういう表現が一切ないというところがちょっとね、明らかにこれは区別があるのではないかと。場合によっては、これは差別、劣等市民扱い、そういう思想の影響がまだ残っているのではないかと、そんな感じを私はこの文章から受けました。こういうことがありますので、ここのところは、やはりきちんと、正しい、正しい表現というのは失礼ですけれども、正しく市民と利用者が区別されないような、最低そういう表現を使っていくべきではないかというふうに思っております。その点について、私は非常に気にはなるということなので、これに関連する事例というか事後例とか何かありますけれども、それは個別に対応したいと思います。やはり、上から目線というか、そういう姿勢が見られるところがあるので、その点は、今後、きちんと一掃してもらいたいなというふうに思います。文書は、一般市民向けと同じ内容の文書を利用者にも配付するようにしてもらいたい。

事務局(高橋課長)：申し訳ございませんでした。市民向けと利用者向けに文書の表現を区別しているという意図は全くございません。単純に、事務局のほうで文案を作成するときに表現を誤ってしまったということでございます。ご指摘を受けまして、今後は表現の統一を図ってまいりたいと思います。申し訳ございませんでした。

吉野委員長：冒頭でも市長のご挨拶、今日もありましたけれども、市長も、ちゃんと違法な事例と不適切な事例、両方あったのは間違いないと思いますので、そこはちゃんとお話になっていたようであります。ですので、正確な情報提供という点もありますし、一つの用語にまとめてしまうと、今のように誤解を招くかもしれないということで、そこは一つ工夫の余地があるのではないかとご意見だったと思います。きちんと、

その情報は提供するようにということです。ありがとうございます。

(仮名)佐山委員：私の娘なのですけれども、通帳を見せてくれって言われたというのですけれども、生活保護を受けていて、通帳を何で見せるのかなって疑問に思ったのですけれども。やっぱり個人情報だと思うのです、通帳を見せるっていうのは。だから、なんで通帳を見せなくちゃだめなのかなって思うんですよ。個人情報なんだから、そこはプライバシーをちょっと守っていただきたいなと思っています。

あと、車のことなんですけど、車を手放した場合、桐生市だと生活できないと思うのです。車がないと、うちの孫もそうなんですけれども、仕事に行くのに、今、障害者の施設に、障害者だから車で送って仕事に行っているんですけど、うちの娘、何回か太田の三枚橋病院に通院しているんですけども、その時に何回もバスに乗っていくんですね。その時に、この暑い中、電車で三枚橋まで行って、三枚橋から三枚橋病院まで歩かなくちゃならないわけですよ。そうすると、結局、歩くと時間にも間に合わないからタクシーも使いたいと思うのだけど、タクシーだと保護課が出してくれないというので、あの暑い中、往復しているんですね。できれば、申し訳ないんですけども、タクシーを使わせていただきたいなというのがあるんですけど、それはどうでしょうか。

事務局(石原係長)：最初の通帳の確認に関してなのなんですけれども、生活保護の事務の中で資産調査というのがあります。生活保護を受ける方の資産、現状、通帳にいくら残っているのかを確認することが業務の中にあります。職権によって銀行等に調査することもできるのですけれども、それだと時間もかかりますので、ご本人が持っている通帳がありましたら、通帳を記帳していただいて、お見せいただくということをしております。どうしても、通帳が紛失していたりとか、最近だとアプリの通帳とかでなかなか確認ができないという場合には、自己申告で申告書へ残高等を記載いただいて申告をしていただいて、こちらのほうも、その内容に疑義等があれば、銀行等に確認したりというようなことはしております。この資産調査に関しては、最低年1回はするようにということで、厚生労働省の監査の指導でも出ておりますので、こちらはやらなければならない。生活保護利用者も協力しなければいけないという情報も、周知の課題の一つかなと思っておりますので、その辺のご協力を得られるような形で、利用者様にも理解をしていただけるような努力はしていきたいと思います。

次のタクシーの利用とか車の利用に関してなのなんですけれども、こちらのほうも、自動車とかタクシーを利用するに当たって、基準というか条件みたいなのがありまして、タクシーですと、通院のためにタクシーでの移動が必要であろうというところで病院の先生の意見が得られないと支出することも難しくなっております。また、車に関しても、障害者の通勤等で認められている場合もありますし、通院でも病院の先生の意見をいただければ、車での通院が認められることもありますので、その辺は、個別具体的に調査なり情報を集めながら、その情報に基づいて、ケース診断会議で組織的な判断をして、使用の可否というのは決めていくことになりますので、その辺についても、どういった時にタクシーの利用ができるのかとか、自動車の保有が認められたり認められなかったりというのがあるのかっていう情報に関しても、利用者とか一般に

も周知して、理解してもらえるような方法を今年度以降、課題として考えさせていた
だきたいと思います。

吉野委員長：最後にどうですか。かみ合いました？ 何か、「本当はこういうのを言いたかつ
たのですけれども・・・」というのがあれば。

(仮名)佐山委員：あと、もう1点なのですけれども、エアコンの設置をしていただきたいと
思うのですけれども、去年もこのことで保護課のケースワーカーさんに言ったのです
けれども、保護課のケースワーカーさんに言ったら、「息子さんのところに一時避難し
たらいい」とか、「娘さんのところに一時避難したほうがいい」ということだったの
ですけど、やっぱり、エアコンってこの暑さの中、うちのエアコン壊れてしまって、
部屋がもう40度になっちゃって、去年は3回も、申し訳ないんですけれども救急搬送
されてしまって、先生からも「エアコンを付けたほうがいいよ」とって何回も言われま
した。命に関わることなので、できればエアコンを設置していただきたいんですけれ
ども。補助金があれば、補助金でエアコンが設置できるんですけど、今年は聞いたら
エアコンの補助金がないらしいんですけど、ないとなると、やっぱり命に関わること
なので、できればエアコンを設置していただければなって思っているんですけど。そ
の前に、8月で生活保護を打ち切られてしまうんですね。年金が前倒しで満額もらえる
ようになったので、生活保護の利用ができなくなってしまうんですけども、その間に
エアコンの設置を7月にできればと思っているんですけども、お願いします。本当
に命に関わることなんで、何回も救急搬送されてしまっているんで、木曜日の時も救
急搬送されて、入院の一手手前って言われてしまって、点滴を2本受けて帰ってきま
した。なので、申し訳ないんですけど、エアコンの設置をお願いしたいと思います。
うち、主人が介護施設に入居してしまっていて、人工透析やっているんですね。今のとこ
ろ落ち着いていますけれども、心臓にカテーテル治療をすることになっているんです
けど、若年性アルツハイマーを持っていて、自分の名前も言えないし、ご飯もムラが
あってあまり食べられない状況なので、いつどうなるか分からない状況なんです。息
子がいるんですけれども、息子と主人の姉が手伝ってくれて、何とか車出し、車出し
は姉がやってくれるんですけれども、息子も仕事を持っています、あまり休めない
んですね。消防署に務めているものですから。結局、私と姉が病院に行って、主人の
ケアに当たらなくてはならないので、本当に私が倒れちゃうと、申し訳ないんですけ
れども、主人のことをお姉さんに任せっきりになっちゃうんです。そうすると、姉の
お家にも、年金暮らしでやっているんで、できれば、本当にエアコンを付けていただ
きたいんですけれども。本当、お願いします。

吉野委員長：どうですか。何か答えられるところはありますか。

事務局(石原係長)：エアコン設置に関しては、委員さんと去年からいろいろご相談を受け
ながら、ご回答させていただいているのですけれども、エアコンの設置に関しては、
開始時に持ち合わせていない場合には、初期費用として一時扶助は出せるというこ
とで運用はなっています。開始時に稼働するエアコンがある場合には、それが保護開始
後に故障なりで動かなくなってしまった時は、通常の家電製品と同じように、毎月の
保護費のやり繰りの中で買い換えを行う運用になっておりますので、保護でエアコン

を付けられなかった事例になります。ただ、全く設置費用がないかというところでは、救済措置としては、社会福祉協議会の貸付によって家電の買換えを行っていただいて、分割して返済を、日常の生活に支障のない範囲で返済計画を立てて、緊急的に設置を行えるという案内はさせていただいています。それなので、現状持ち合わせているエアコンなり冷蔵庫とかそういった家電製品が故障した場合には、そういった貸付制度を利用していただくことを前提としていますので、その辺をご理解いただきながら、制度をご利用いただければと思っています。

(仮名)佐山委員：貸付って、社会福祉協議会の貸付のことなんですけれど、貸付って借金じゃないけど、借金みたいなものですよね。それを、生活保護を出ちゃってから年金だけでやるっていうのは大変なことだと思うんです。それを、「貸付で」って言われても難しいと思うんですよ。なので、できればなって思ったんですけれども。今のうちだったら、家電量販店とかで安いエアコンが付けられるのと思ったんですけれど、貸付だと、月々が千円単位だったら、なんとかまだいいんですけど、7,000円とか5,000円とか1万円って、毎回毎回経てくると、年金だけではやっていけないと思うんですよ。私はそう思うんですけど、どうでしょうか。

吉野委員長：生活費のやり繰りの中での難しさのご指摘でありますけれども、どうですか。

事務局(石原係長)：生活費のやり繰りに関して、家庭ごとにお金の使い方がいろいろある中で、一つとして家計改善という支援もありますので、そういったところで案内しながら家計簿を付けて、支出の見直しと、実際に保護費の中でやり繰りが大変だとかのご指摘も分かるのですけれども、どうしても生活保護の基準の範囲内でお金を支出していますので、使えるお金というのは決まっている。その中で、いかに必要な支出を振り分けていくかというところの支援も、そういった制度がご用意されておりますので、ぜひ、そういったものを活用しながら、支出の整理というものも考慮いただければと思います。

吉野委員長：制度上の限界があるとかのお話を事務局のほうからしているのだと思うのですけれども、救急搬送が何度も重なるようなことで、医療費やその他諸々の費用がたくさん出ていって、結局、エアコンが設置できるような費用を超えているというのは、本末転倒のような気がするのですが、それに関しては、桐生市がどうこうできる範疇を超えているというご指摘も分らないではないので、そういう矛盾があるんだということが市民の皆さんの意見としてはあるということは、生活保護を運用されているこちらのほうでも把握していただきたいなと思いましたし、社会福祉協議会の貸付の制度は有効な制度だと思いますけれども、いかに低利とはいえ、なかなか返しにくいというお話も分からないではないと思います。ただ、どうしても緊急の時にどうするかという手段のあり方については検討すると。そうなってくると、何がわかるかということ、厚生労働省から指導されているっていうお話がありましたけれども、保護を開始されるに当たって、その方のいろいろな状況を把握して、計画を立てなければいけないと、こういうお話が厚生労働省からの指導があったと思うのですけれども、例えば、家電があった時に、すでに耐用年数を超えているようなエアコンがあった時には、これは買い換える必要がありますねというのを最初から盛り込んで積み立てるような生活指

導をしなければいけないと思いますし、それを理解してもらわないと、なかなかそういうことに繋がりませんし、あるいは、今の気候変動の世の中で、エアコンのことに
関しては、かなり運用が問われているのは分かるのですが、そういう中で、いろ
んな工夫をしなければいけないというのをケースワークの中で皆さん方が利用者さん
と一緒に考えながら、緊急事態になってからではご不満としてしか受け止められなくな
ってしまいますので、その辺りのところが、改善の方向性としては一つあるのかなと
いうふうに聞いていて思った次第です。

高津委員：対象者に対して必要な情報が出ないという話とケースワーカーの負担軽減みたい
な話が出ていたと思います。その中で、私は実際に生活保護の申請にかなり同席する
機会がある者なので、その視点からお話をさせていただきますけれども、どうしても
桐生市の以前の状況というところの問題点であったなと私が思っているところは、生
活保護というのは、どうしてもお金を握ってしまっているということで、他の課より
も偉いみたいな感覚が私はあったのではないかとということが、ちょっと認識として
あるんですね。そういったところがないために、どう連携していくかといったところ
が課題になってくると思っているのですけれども、最近、今回のアンケートの結果
でもありますように、私は桐生市のほかの障がい福祉課であったり介護であったりと
か、それに付随する関係者の方々と関わる機会が多いのですが、以前は、生活保護以
外の課が生活保護にならなければならない対象者のケースに関わる時に、「生活保護と
関わるんだったら、私たちは相談できません。」とか、「私たち、怒られるから困りま
す。」みたいなことが非常に多かったのですね。だけど、今現在はそういうことがなく
て、「私たち、生活保護に同席できます。」だったりとか「私たちも、ちゃんと一緒に相
談に行きますから。」みたいな形で、かなり改善されているような状況と私としては見
ているところがあります。そういったところから見ていくと、一つは、他の課、桐生
市内の他の課の方々が生活保護の課の方々に対してどういう印象を抱いているとか、
連携しやすくなったとかそういったところの聞き取りが今後あると、今後とも継続的
な支援の担保になっていくのかなというところが一つ思うところがありました。

また、もう一つは、ケースワーカーの負担軽減という、そこだけではないかもしれ
ないですけれども、私が今思うところは、先ほどのいろいろなところとの連携ってい
ったところが大切、さっき重層的支援整備とどう連携していくか、そこを桐生市は中
心に動いているとのお話が出てきていたと思うのですけれども、やはり生活保護の担
当課の方が、一人の対象者の方の全ての困ったことを情報として得られるかといっ
たら、私は難しいのではないかと考えているのです。70人を抱えているという状況にな
れば、困っていること1個1個は分からないと思うのですね。そう考えていくなれば、
そこに関係する、高齢者の方であれば包括支援センターであったりとか、障害者であ
れば基幹相談であったり、民生委員とかいろいろあると思うのですけれども、そうい
った方々と連携を取っていくということがすごく大切になるのかなとっていて、私
が関わっているケース内容になってしまうかもしれないのですけれども、生活保護に
なっているのだけれども、他の課と絡んでいないというケースがすごく散見される状
況が今までの中ではありました。ここ最近は関わっていないから、いまいちわからな

いのですけれども、そういったケースがいろいろあったので、生活保護の方だけが抱えなくても私はいいんじゃないかなと思っていて、その中で今みたいな連携をとって、先ほどのエアコンみたいな話があったと思うのですけども、個人がこういう話をしてしまうと文句みたいな言い方になってしまうかもしれないけど、そこに一緒に関わる課、佐山さんがどれくらいの年齢だとか私は分かりませんが、高齢の方であれば包括支援センターの方がお家を見て、「この状況だったら、こうじゃないの」ということを一緒に委員の方を含めてお話に行った中で、どうしてこういうかを考えられるみたいな、本人だけが、こうやって声出せる人はいいいかもしれないですけども、出せない方々もいるし、生活保護ということでお金を握られてしまっていることによって、何か意見が言いづらいつてことがあるかもしれないので、そういったことを含めて、他の課の方々と生活保護の方が主体的に連携をとっていけると、そういったご本人さんたちの言葉を救えることになるし、それを生活保護に適切な情報として伝えることになるかもしれないので、そういった形ができていけるといいなと、ちょっと思うところがあります。

吉野委員長：ありがとうございます。今、ご意見を伺いまして、何か事務局のほうからありますか。

事務局(高橋課長)：ご意見ありがとうございます。高津委員さんおっしゃるとおり、他の機関ですとか事業所、あるいは庁内各課の意見というのは、健全化を進める上で非常に参考になるというふうに考えておりまして、利用者アンケートを今年度実施したのですけれども、今後、市民向けのアンケートもやる予定なのですけれども、関係機関や事業所向けのアンケートも今後検討させていただきたいと考えております。

あと、ケースワーカーの負担軽減という側面からご提案をいただいたところなのですけれども、これまでは、ケースワーカーが一人で重層支援をやっているようなところがあって、相当な負担があったものですから、今回、重層的支援体制整備事業が制度として確立されましたので、各課のほうも連携というところを強く意識するようになっております。ただ、どうしても今までの流れで、ケースワーカーが抱え込んでしまいう面も見受けられますので、保護係の中でも一人で考え込まないで、支援会議にあげて、皆で考えていきましょうというような体制を構築していく中で、ケースワーカー自身の負担軽減を図っていききたいというふうに考えています。

高津委員：そんな感じで検討いただけるといいかなと思っています。どうしても現場で動いていると、「自分一人で何とかしなきゃ」みたいなところになってしまうところがあるかもしれませんので、今みたいな相談できる体制があるとか、会議に持ち込んでいいのだとか、そういう環境があるというのは、空気感が大事ですよ。そういったところが充実していくことによって、実際的なケースに影響を与えたいと思いますので、今後ともよろしくお願いいたします。

吉野委員長：そうしますと、評価をするのに当たっての基礎情報として、利用者さんからのアンケートは今回ありましたけれども、役所内部の他課との内部的な連携というのがどこまでとれているかといった評価が必要ではないかというのが一つありました。それから、もう一つは、実際に担当しているケースワーカーさんがどうするかという問

題にはなりますけれども、先ほど冒頭の事務局の報告でもありましたけれども、ケースワークをしていく中で、診断会議とか管理職の適切な管理というようなお話もあったかと思いますが、その前提となるのは、そこに挙がってこないと分からないということがあるかと思いますが、利用者さんが困っていることがたくさんあって、一人では当然解決できなくて、制度として重層的支援体制整備事業があるのだから、それを活用するってことが頭に出てきて、それを、しかも一人でやるのではなくて、ケース診断会議の中で皆さんの意見を聞きながら一番いい方法が採れると、こういう上手い中の環境整備をしていくという課題が示されたところです。その辺りについては、今回の評価項目の中でも、ケースワークをどう進めていくかというところは独立した項目にはなっていなかったかもしれませんが、あると思いますので、そちらのほうで少し検討いただいたほうがいいかなと思いました。

塚本委員：ちょっと本題から外れるかもしれないんですけど、以前は、相談する時は窓口で対応しておったのだけど、最近、庁舎が新しくなってからは、個室で対応していますということであったので、これは非常にいいなと思って。家裁とか地裁の調停とかやる場合に、必ず申立人と相手方と調停員が個室でやる。一切外部とは連絡は一切なしと。当人しかだめ。まあ、代理人は別ですけどもね。そういうのが基本なので、他の課がいるところで話をするというのは、ちょっと認識不足だったので。我々が印鑑証明を取りに行くとか、住民票を取りに行くのだったらいいけど、生活保護を申請する人が、知っている人が通るんじゃないかなというところで対応されるっていうのは、ちょっと私もアンケート読んでね、非常に胸が痛い。痛く熱くなるような気がしました。それが改善されているということだったので、その件に関しては、非常に私はいいかなと思うのですけど。

あと一つ、離れちゃうけど、生活保護の原資というのは、国と地方自治体の市役所から出ていると思うのですけども、これに関して、一般市民の感覚とすると、桐生市は「ちょっとお金がないんじゃないの」という感覚がかなりあるんですね。我々が接している外部では。やはり、小中学校の学校給食の件、中学校は無償化になって、小学校もなったんですか、無償化には。なっているんですか。去年、一昨年くらいまでは、たぶん、みどり市なり太田市なんかは、かなり以前から学校給食が無償化になったのに、桐生は非常に遅れていまして、同じ小学生なのに、みどり市に行っていればタダだけど、桐生市は金を払っていたんだよっていうので、じゃあ、新しく家を造るのなら、桐生ではなくて、向こうのほうがいいよねっていうようなことが、かなりあったのですね、現実問題。そんな問題があって、やはり桐生市の根幹にある生活保護のっていうのは、企業で言えば、支出を抑えたいという意識がどこかにあったんじゃないかっていう感じがね、まあ、我々はそんな感じがしないでもない。ですから、生活保護のケースワーカーの人も、非常に自分自身の立場としては苦しかったのかなというふうに、私はそういうふうに思っているのです。ですから、その辺を桐生のこれからの街づくりに、企業で言えば売上を増やす、付加価値を高めて人口減少に歯止めをつけて、売上を伸ばしていかないと、やはり、必要なところにお金が回っていかない。そういう感覚がするので、ちょっと本題からずれちゃうかもしれませんが

ど、全部その辺は今後とも考えていただいて、頑張っていたきたいなと、期待を込めてお願いという形でお願いします。

事務局(高橋課長)：塚本委員さんから話がありました相談窓口の関係なのですが、新庁舎になりまして、相談については、原則として個室で対応するというところであります。ただ、ちょっとした書類を渡すだけだとか、用件によっては窓口で対応してしまうことが多いのですが、アンケートの結果を見ますと、恥ずかしながら私もが考えていた以上に利用者の方がプライバシーを気にされていることが今回のアンケート調査で分かりましたので、もう一度、対応の場所ですとか、声のボリュームですとか、そういった配慮について徹底してまいりたいというふうに考えております。

2点目の保護費の関係ですが、ご存じだと思うのですが、4分の3が国から出ていて、残りの4分の1は市から一旦は出すのですが、翌年度、地方交付税交付金で措置されるので、市からの持ち出しというのは、理論上はないという形になります。実は、第三者委員会の中でも保護費の抑制があったのではないかとといったような議論がありましたけれども、そういったご説明をさせていただいた経緯がございます。

吉野委員長：個別対応のところで、まだ改善の余地があるだろうということでご指摘がありましたので、そちらについては、ぜひ今後ともご検討いただくということでお願いします。ありがとうございました。

石坂委員：いろいろご意見が出てきて、私からは意見と言いますか全般的な感想のようなものなのですが、アンケートを読ませていただきました。いろいろ改善が進んでいるという状況はよく確認ができるかなというふうには率直に感想として思ったところです。それで、回答率をもう少し上げられるといいかなと、まず率直に思いました。半分くらいでした。回答の中身も、割と“ふつう”の回答の割合もそれなりに高いので、実際の回答率をもう少し上げられるといいかなというところを率直に思いました。回答していない方は忘れてしまったのか、回答そのものが難しい方もおられるのかもしれませんが。回答できないとか心理的なバイアスのようなものがかかって、回答しなかったという方もおられたのではないかなと感じたところです。半分以上の方が、こういったご意見を持たれているのかというところ、声が出せないと言いますか、そういった方々のご意見っていうものが今日の会議の中でもいくつか散見できた内容も出てきたのですが、そこを、どう工夫して拾っていけるかというところが、まず率直に思ったところです。アンケートを読ませていただいて、自由意見、結構、書かれているなというところも率直に思いました。比較のご意見言える方で一人の方がいろいろお答えしている内容なのかなというふうに感じました。これはこれでとても貴重な声だと思いましたので、比較肯定的な意見が多いかなと思ったのですが、一部否定的な意見も出てきていましたので、厳しいご意見とか否定的な意見もいくつか散見できますので、そこについて、今後どう改善というか、進められていくのかというところを特に思いました。プライバシーに関わる自由意見も出されていたので、今、やり取りがあったようなことは、私自身も参考になったということの報告です。ぜひ、自由意見の分析というか、今後はそれが必要になって

くるのかなというところと、先ほど来、出てきているケースワーカーの方の環境整備
っていうところは、プライバシーの問題も含めて相関が強いと思いますので、その
部分、今、いろいろ参考意見が出てまいりましたので、私自身も大切なところかな
というふうに思ったところです。すいません、まとまっていませんが、こんなところを
感じたところです。

吉野委員長：ありがとうございます。今、お聞きいただきましたけれども、事務局のほうか
ら何かコメントはありますか。

事務局(高橋課長)：ご意見ありがとうございます。今回のアンケートの結果につきましては、
非常に貴重なご意見をいただき、50 パーセント弱の回答率なのですけれども、いただ
いた中でも非常に参考にさせていただく意見ですとか、傾向というのが分かったかな
と思います。ただ、今ご指摘いただいたように、まだ半分以上の人が声を上げられて
いないという状況がありますので、そういった方たちの声というの、今後どうい
うふうに把握していくかという問題はありますけれども、大切にしていきたいなとい
うふうに考えています。

吉野委員長：アンケートという手法は、その方々が、先ほど来お話がありましたけれども、
意見を言える人はいいけど、言えない人の意見をどう拾うかといった意味では、アン
ケートという手法は、一つの有効な手法だと思いますけれども、資料を見ますと、半
分以上の方が高齢者世帯というふうになっていましたし、障害の程度とか内容にもよ
るのでしょうか、そういったことも難しいかなという方もおられると思いますし、
先ほど委員の方からもありましたが、自分の担当ケースワーカーに話しにくいから、
その人に聞かれても困るってということもありますし、なかなか、どう拾い集める
かというのが難しい課題なんだなと実感しましたけれども、工夫の余地があるとい
うことは間違いないというふうに思いますので、ぜひ次年度以降もそんな形での一工夫
をお願いしたいというふうに今聞いていて思いましたので、そこはよろしく願いま
す。

もう一つは、先ほど、石坂委員からありましたが、自由意見があって、その中での
肯定的な意見ももちろん参考にすべきだと私も思います。厳しい意見を述べられて
いる方に関しても、そういう意見をどう尊重して、計画の中に反映させていくか、あ
るいは評価の中に反映させていくかということについては、ぜひ検討していただけた
らと思います。よろしくお願いいたします。

高津委員：もう1点だけ、委員の方々にご意見をもらえればと思って、私も聞きたかったと
ころがあるのですが、会話の録音についてといったところが課題になっているとお話
があったと思うのですが、以前の問題があった時の状況であれば、私も当然、
録音すべきだと思っていたところがあるんですね。なののですが、行政機関と
しての相談の状況が改善してくることによって、今度は、録音することによって、ア
ンケートの意見でもありましたけれども、アンケートの意見の中で、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って意見があったと思うのですけ
れども、確かにカスハラっていうのがあって、今、それが行政の中で問題になっ
ているというところがあるから、私も、そこもあるとは思っています。それと、今の

生活保護行政として適正にといった考え方を採るのであれば、そことこれとは切り離してはいけないのかもしれないのですが、全相談交渉を録音してしまうっていう状況を採用することによって、相談する側が相談しづらくなるっていうことを避けていかなければいけないのかなと思っているところがあったんですね。そう考えると、分かんないのですが、状況によっては、「録音してもいいですか」っていうことを聞いて録音することの確認をしていくやり方なのかとか、または、「相談者側も録音していいですよ」、「そちらでもやってくださいね」っていうことを行政側からも説明するとか、どういうやり方が落としどころでいいのか私も分からないのですが、録音といったもののあり方が、私はよく分からなかったので、ご意見をいただきながら、それを市のほうに伝えていけるといいのかなと思ったのですが、皆さんのご意見をいただければ。

吉野委員長：まず、委員の皆さんの意見を聞きましょう。ほかの委員の皆さんで、この関係ですが、どんなお考えかって、何かありますか。

石坂委員：これといって妙案があるわけではないのですが、今、電話などでも、どこかに電話すると「録音されます」という自動音声のようなものが結構聞かれるようになってきているので、ある程度、一般化してきているかなという認識であります。会話を録音するのは、どちらかと言えば、これ私の肌感覚ですけど、電話をかけてきた方から暴言を吐かれてしまうという側面が強いようにも感じはしますが、生活保護の電話の録音と一般的な会話の録音というのは、また、ちょっと資質的に違うところもあると思うところもあって、それを基本にしつつ、でも、しないでほしいということが保証されていたり、できるってことも保証されていたり、あとは、どこで録音するか、場所なんですかね。非常に周りの人が行き交う場所でお話をするのか、1対1ですか、いろいろその辺の環境とか場所にも依るのかなっていうふうに思ったりします。まとめませんが、会話の録音そのものは一般化になりつつあるのかなっていうふうに個人的には思います。

吉野委員長：ありがとうございます。委員の皆さんから意見を聞く前に、今どうやっているか説明してください。

事務局(高橋課長)：会話を録音する際には、必ずご本人の同意をいただいてから録音するようにしています。こういった IC レコーダーを使う形になります。電話については、石坂委員のおっしゃるとおり、録音機能がありますので、アナウンスが流れた後に録音を開始するといった対応になっています。

吉野委員長：一応、第三者委員会から報告書を出した時にも、利用者さんにまず同意を得て録音しようというお話をさせていただいた記憶があります。当時、課題になっていたのは、利用者さんとケースワーカーの間で、どちらが暴言を吐いていたかということで、今から振り返ると、そんなことがあるのかっていうようなことが、市民の皆さんから寄せられたアンケートを見ると書かれていたということがありましたので、報告書の中では提言をしたわけですが、情勢がいろいろと変わってくところもあるかもしれない。録音というものに対する抵抗感も減った、一般化しているので、少しは、普通に考えるよりは低下しているのではないかというお話もありました。

委員の皆さんのほうから、録音の実務、どうでしょうか。ご意見はございますか。

(仮名)佐山委員：窓口に行くんですけれども、用件に依ると思うんです。例えば、困窮している時に窓口に行くのだったら、やっぱり聞かれないと思うんです。録音されるいやだと思うのです。普通にカードを、給料明細を持って行って、提示するくらいだったら別にいいんですけれども、やっぱり、私としては、窓口に行ったら録音されるのは、その場、その場の対応によると思うのですけれども。

吉野委員長：そうですね。実際、シチュエーション、状況によっては変わってきますよね。元々の市からのアナウンスにもあるのですけれども、行き違いをどうやって避けていくのかという課題がありまして、なにせ、生活保護業務、先ほど委員の皆さんからもありましたけれども、こんな分厚い電話帳みたいなやつの中で「ここね」って説明をするので、一般の利用者さんからしたときに、よく分からないこともたくさんあるし、専門用語的なところも飛び交ってしまうので、その場では「うん」と言ったけれども、本当に「うん」だったのかどうか分からないことって結構あると思うのですよね。そうすると、「そういう話は聞いていない」とか「いや、そんな説明は受けた記憶はない」とかいったトラブルの元になるので、行き違いを避けるために、逆に保護課のほうでも、分かりやすく、噛み砕いたお話をしましたよっていうことが言えるようにするというようなところが実務的な課題としてあったのですけれども、利用者さんの立場に立ってみると「抵抗感があるよ」と、こういったご意見だと思います。

山形委員：録音については、事前に同意を求められます。そうすると、テーブルの上に、「これでやります」と置いているんですよね。そして、「録音中止しますよ」と言って、止めて回収していくと、こんな感じなんですよ。問題なのは、この録音したものが、その後、どのように扱われていくのかという点では、私の意見なんかがちょっとあって、問題があった時に引っ張り出してくるのか、あと、保存期間がどんなふうになっているのか、ちょっと気になっているんですよね。デジタル化の情報の集積というのは、確かに一方で進行しているんですけど、ある例では、利用者の自宅に訪問して、いろいろとやり取りがあって、通帳を見せてくださいということで見せたら、断りもなく、その通帳を写真を撮っていったというんですよ。今月に入ってね。そして、私のところに苦情が来たけれども。これもデジタルの、録音とはちょっと違いますけれども、録画っていう問題もあるんですよ。そこら辺のやり方、保管、その後どのように扱われるのかっていう辺りがね、やっぱりきちんとしておく必要があるんじゃないかなというふうに思うのです。そこら辺がちょっと気になっていたのです。一般的にはどこでも、第三者委員会では録音と同時に録画というのを主張していたと思うのですけれどもね。録画も、普通、街頭でテレビじゃなくあれが設置されていますよね。だから、それと同じで、いいのかなと思ったりもしたんですけれども、人によってはいろいろと不都合な点もあるので、そこは一つ工夫になるのではないかなと思うのですけれども。そういう点で、デジタル化されたそういう情報が、どんなふうに保管されて、使われているのかといった辺りも正確に知っておく必要があるかなと、ちょっとそんなふうに考えます。

吉野委員長：ありがとうございます。まず、他の委員の皆さんのお話を聞きましょう。

山口委員：山形委員がおっしゃったとおり、今の写真を撮る、携帯ですよ。スマホですよ。スマホってオンラインに繋がっているから、場合によっては出ちゃう。往々にしてある。カメラ持って行って撮るというのと、また意味合いが違うような気がしますよね。まあ、とりあえずは、ご本人がOKをすれば、録音してもいいよという話になるかなと思いますが。確かに、通帳の写真をパカッって撮っていっちゃう。それを私もやるんです。そのほうが便利だから、書くよりは。パカッと撮って、持って帰って、落としちゃったほうが楽は楽ですよ。それはやはり携帯で撮るのはいかなものなのかという気がします。いいですかと聞いても、分からなければ「いいよ」と言っちゃうでしょうからね。だから、その辺りは、やっぱり自粛したほうがいいのかなという気が非常にしています。

塚本委員：録音については、基本的には信頼関係という感覚からすれば、しないほうがベターなんですけれども、そうは言っても、ケースワーカー1人が70件からの案件を抱えていると、一人ひとりずっと、それを全てというわけにはいかないの、必要に応じて、当事者間で「まあ、いいですよ」ということであれば、やむを得ないのかなと思います。

それと、今、委員の方がおっしゃったように、スマホで写真が撮れるんですよ。これもやっぱり同じで、できればメモ等が一番いいんですけど、これも当事者間で、十分に信頼関係がある上でやるのであればいいけども、一見で来て、ササッと来て撮られていくというと、「何だろ、この人は」ってことになるかもしれないし、その行為自体が信頼関係を構築できない一つの要因になっちゃうかもしれないので、その辺を十分に考えた上で行動したほうがいいんじゃないかという感じがします。

中島委員：この政策については、第三者委員会の報告書を出した時点では必要性があるということで導入されたものだと思います。事実を可視化するという時代の趨勢から言うと、一つの有効な手段かなというふうには思うのですけれども、やっぱり功罪があるかと思うんですね。当初は、ケースワーカー側というか福祉事務所側の乱暴な対応というのを防ぐという意味でメリットがあるのかなと思うのですけれども、一方とすれば、利用者さんからすれば自由な意見が言いづらいという、そういった羈束に繋がるような、そんなようなこともあるのかなと思いますので、この辺りは、今、塚本委員からもお互いの信頼関係というお話がございましたけれども、ある意味、健全化が進んでいく中で、時代の情勢も見極めながら、このあり方については改めて双方でしっかり話し合う必要があるのではないかなと思います。

吉野委員長：ありがとうございます。皆さん、一通り発言されておられましたけれども、私も一言だけ発言させていただきます。

たぶん、録音が異質なものである限りは、今みたいな意見がずっと続くかと思えます。録音というのは、どちらにとってもメリットがあるものだというのを、どう伝えるかというのが私は大事だと思っていて、承諾を得る運用というのを、今、されていると思うのですけれども、その承諾を得る運用の前提になるのは、「やっぱりいやだな」と思う抵抗感を減らしてあげるってことです。ケースワーカー自身もいやだと思うのです。自分の発言が残るから。ですので、双方ともそういう感覚になっ

てしまうと、録音はとられたくないというふうに思うのですね。でも、実際のところは、他愛のない話をするのもたくさんあると思いますし、利用者さんのサイドもケースワーカーのサイドも当たり前の話をするだけなので、記録が残ったところで困ることは何もないというふうに思います。それが本来のあるべき姿だと思います。だから、そういう状況になれば、録音があることについて抵抗がなくなるというふうに思っています。そういう辺りを、どうしていくのかというのが今の課題で、信頼関係というキーワードもありましたけれども、その辺りをどう創っていくかが、実はこの問題の隠れた背景かもしれません。

承諾を得て行う運用というのは、別に不当なものではないと思いますので、ただ、先ほど山形委員がお話になったのかな、私もそういう観点がなかったのですけれども、保管方法とか処分の方法とか、それはもしかしたら承諾をいただく上では、一つの安心材料に繋がる話なのかなというふうに思いました。おそらく、行政的な文書の規程が適用になるのかどうかも定かではないのですけれども、そういったところの保管期間の問題とか、利用方法が恣意的ではないことっていうのですかね、当事者の両方にとって中立的な使い方になるということのも安心感の材料かなと思った次第です。

事務局(高橋課長)：皆様から貴重なご意見ありがとうございます。

山形委員さんからご質問のありました録音したデータの取扱いにつきましては、この運用を始める時に要綱を作りまして、ホームページに掲載しているのですけれども、データの形式のまま5年間保存します。そして、5年後に破棄するということになります。全件、内容を確認しているわけではなくて、現状、月に抽出2件ずつ係長と私のほうで確認していきまして、ケースワーカーの対応、やり取りに問題がないかといった観点から確認をしています。使い道としてはですね、過去のやり取りの中で、双方の意見の食い違いがあった時に確認するということで想定していますので、生活保護業務以外のところで利用することはございません。

吉野委員長：今の話のように、無作為抽出型で管理部署が見るんだというお話を提供することも、一つ承諾を得る上で必要なことかもしれませんね。観点が違うのですっていう安心感を持っていただくということだと思います。

今、事務局のほうからお話がありましたけれども、この録音の関係で、一通りの意見を聞いて、委員の皆さんのほうから補足して何かありますか。

吉野委員：よろしいですかね。そうしましたら、一通りお話になるべきことはお話になりましたか。

山口委員：アンケートの18「あなたに支給されている生活保護費は、誰が管理していますか」という項目がありまして、その答えに「NPO法人等の第三者が管理している」という項目がありまして、法定代理人が管理する分には一向に構わないのですけれども、NPOが管理している場合は、管理費ってかかるんですか。それからもう一つ、管理をするに当たっての契約というのは、ご本人がされているっていうことですか。日常生活自立支援事業なんですけど、中島委員がいらっしゃるから当然分かるんじゃないかと思うんですけど、管理費がかかりますよね。費用等々はご本人が払わなければならなくなってくるわけですか。そうすると、保護費から出していく形になるのでしょうか。そ

れとも、ボランティアで管理をやってくれる NPO 法人があるということなんですか。その辺りを教えてください。

事務局(高橋課長)：金銭管理に不安がある方からご相談いただいた場合に、「こういった NPO 法人がありますよ」とご紹介をしているのですけれども、管理費はかかります。基本的には自己負担になりますので、生活扶助費の中からご負担していただく形になります。

山口委員：単純に紹介するだけですか。それとも、「ここで管理してもらってください」という形ですか。どちらですか。

事務局(高橋課長)：その件については、今回の違法又は不適切な事案が発生した時にも問題の一つとして取り上げられたのですけれども、以前は、金銭管理に不安がある、あるいは、浪費してしまう恐れがある人に対して、市のほうが主導して契約をさせていたという側面があったかと思うのですけれども、現状は、市のほうからこういったサービスを利用してはどうですかという提案もしていないです。逆の利用者の方のほうから不安があるというご相談があった場合に紹介をしている程度に止めています。

山形委員：金銭管理団体のいろいろな状況は、ちょっと分からないんですけどね、社会福祉協議会から、こちらは要請もしないのに訪問をされて、「金銭管理っていうのをやっているんですけど、いかがでしょうか。」と、そんな説明をしようとして伺った事例っていうのがあるんですよね。だから、これはちょっと違うんじゃないかなと。まあ、生活保護を利用しているっていう情報を、その方は桐生の社福ですけど、どこから入手して、そして訪問したのかって辺りが、どうもちょっと不安がある。ちょっと、その実態みたいなものを、もうちょっと正確に調べる必要があるんじゃないかなとちょっと思うのですけどもね。重層的支援とか何かは市役所の中だけだよね、外部の関連する団体という、だいたい社福も入ってくるんですよね。そういうところから、そういうこの方は生活保護のほうをとっていて、金銭管理が必要と判断して、訪問してきたと、こういう流れがあったわけですけども、この辺のところも、個人の情報をきっちり管理するっていうのは、やはり必要じゃないかなってね。ちょっと実態がよく分からないので、もし聞かせてもらえたら。

吉野委員長：もし答えられれば。

事務局(高橋課長)：個別の事案で正確には把握していないのでけど、おそらく金銭管理だけの話で伺っているわけではなく、先ほどアウトリーチの話がありましたけれども、その中で、そういった話が出ている可能性はあるかと思います。ただ、ご本人の意に反してお金を預けてくださいっていうような話はしていないと思います。

中島委員：先ほど、私のほうで評価の枠組みについてご質問させていただいて、ちょっと行政的な視点になるのですけれども、内部評価の枠組みについて、ちょっとご意見を申し上げたいと思います。

こういう評価をして検証する。それにアンケート調査を利用するというやり方の方向性自体は妥当かなと思うのです。こういうやり方でやるということについては、行政としては妥当なんじゃないかなと思います。その上で2点ほど申し上げたいこと、細くなってしまうのですけれども、まず、検証項目とアンケート設問が少しかみ合

いがあまり良くないなというところがあります。改善状況ですとか今後どのように取り組むべきかという具体的なところが、この調査によって正確に測り切れてないんじゃないかというふうに思うところがございます。具体的には、指標とすれば総合的な満足度ですとか信頼感、そういったものを測ろうとしているのですけれども、設問については、「話を良く聞いてくれるか」ですとか、「分かりやすいか」といった個別の要素が少し強いなというふうに思っています。この辺り工夫の余地があるんじゃないかなと思います。

それが1点と、推進本部の会議において、二次評価で“ふつう”を肯定に含めるという修正がなされました。このこと自体は妥当かなと思うのですけれども、ただ、“ふつう”の中には満足でも不満でもない状態というのが混在している。なかなか改善度を判別しにくいという限界もあるのかなと思います。また、総合満足度ですとか行政への信頼度を直接問う設問がない上、自由意見なんかで一番意見の多かった相談環境、プライバシーについても設問がやや粗いんじゃないかなと思っております。具体的な改善をどのようにしていけばいいのかっていうところが、ちょっと見えづらいのではないかなというふうに思っています。したがって、指標の再設定と設問の見直しを同時に進めたらいかがかなと思います。私からの意見です。よろしくお願いいたします。

吉野委員長：行政的な視点が入っていると思いますけれども、何かコメントはありますか。

事務局(高橋課長)：大変参考になるご意見ありがとうございます。ご意見を踏まえまして再検討させていただきます。

吉野委員長：あと皆さんのほうからありますか。大丈夫ですか。

そうしましたら、私、そもそも皆さんにお聞きしたいことがありまして、今回、一次評価、二次評価それぞれ出ていると思いますけれども、一部遅延している部分があるとか、そういう厳しい見方をしている部分もあるのですが、達成状況は概ね良好だという判断に至っている箇所が多数あると思います。この辺りの健全化に対しての評価そのものに関してですけれども、これについて私たちが見たときに、この方向性で良いと、こういう意見で良いのかどうか。ここは皆さんいかがでしょうか。

中島委員：全体としては、内部で評価されたとおり健全化に向けた取組が着実に進められているんじゃないかと認めて良いと思っています。桐生市福祉事務所の当局のほうのご努力についても、私のほうとしては、しっかりと評価させていただいていいのではないかなというのが私の意見でございます。

吉野委員長：山口委員、いかがでしょうか。

山口委員：同感であります。

吉野委員長：ほかの皆さんはいかがですか。よろしいですかね。

方向性自体、全体の評価として、何かこちらのほうで誤りがあるのではないかと指摘をするところはないということになるし、評価自体についてもよろしいのではないかと、こういう意見になるということだと思います。それから、先ほど来、個別のご意見が出ましたけれども、今後ですけれども、健全化に向けての検証の方法については、細かいところでいくつか多数の議論があったと思いますので、それに関しては、

課題ということで事務局のほうで引き取っていただければというふうに思います。それからですね、健全化に向けて、今後、この分野は取り組んでいくべきではないかと、こういう課題がもしあればというところがあるのですが、今、評価項目の中で出てきていることのほかに、こういったところを少しやってはどうかというご意見がもしあればお聞きしますけれども、いかがでしょうか。

山形委員：アンケート調査等を含めて、アンケート調査の中で介護施設に入所している方の回答がいくつかあるんですけどもね、大部分は同じような表現がずっと並ぶという状況があるように思いました。だから、きちっと、で、なおかつ年に1回しか担当のケアワーカーが来ていませんよというようなことなんで、介護施設に入所している人の生活実態とかね、生活事情、日常的な生活の事情とかもあるでしょうし、社会的な生活の保障っていうところもあるでしょうから、そこら辺がきちんと保障された状態で暮らしているのかどうかという辺りは、きちんと見ておく、評価する必要があると思うんですね。だから、その辺の分野について、もう少し、今後深めたほうがいいんじゃないかと思います。

ちょっと気になるのは、小規模多機能施設っていうのがあるんですけどね。これは在宅介護の領域に入っているんですが、こういう中で、なおかつ利用されている方は、いつまでも最終的に終末期であっても最後まで住み続けたいっていう希望があるんだけれども、本課のほうからは、費用が、費用って直接言ったかどうかちょっと分かりません。私が聞いた範囲では、費用が高いんだと。お宅のところの小規模多機能を利用するとね。だから、安いほうへ行ってくれと、そんな感じでもってほかのところの入所施設を紹介、紹介っていうかあれなんですけれども、まあ誘導しているというのが少し何件か見られるんですね。だから、小規模多機能の管理者なんかは、「生活保護者は利用できないんですよ、この施設は」と、誤解をずっとね、今もたぶんそういう方がいると思うんですよ。何でそうなんですかって言うと、費用が高いからですよ。ちょっとこれは違和感があるんですよ。そういうものを含めて、介護施設、まあ介護保険をどう有効に使っていくのかという辺りは、もうちょっと実態を調査する必要があるんじゃないかなというふうに思うんですよ。私どもも面会なんかで手を尽くすんですけども、施設に入るとなかなか連絡が取れないので、十分に本人及びその家族の方との面談というかインタビューなんかできないので、なかなか掴み切れないところがあるんですけども、この分野は、やはり非常に重要になってくると思うんですね、高齢化と同時にね。この辺のところを少し実態が分かるように取り組んでいただければと思っています。

吉野委員長：ありがとうございました。高齢者の利用者の方、数が、割合も高いですし、その中でご自宅で暮らされている方もいれば、様々な介護のサービスを受けて生活している方もいると。その中で、特に介護施設に入られるような方だと、どちらかというとかースワークが少し形式的になりがちだというのがアンケートから出ているようですので、それは改善の課題の一つとして取り扱えるかどうか、それは検討していただけますかね。

事務局(高橋課長)：施設に入所されている方っていうのは、訪問の回数が年1回になってし

まうのですね。年1回で少ないということで、何回も行くのも一つだと思うのですけれども、そうするとケースワーカーの負担が大きくなるというところがありますので、これにつきましては、介護保険の担当課とも連携しながら、施設で暮らしている方が穏やかに暮らしているかどうかという実態については把握していきたいと考えています。

吉野委員長：先ほど来ありましたけれども、同じ市の中の他の福祉部局との連携というところの一つにもなるんだろうと思いますし、その方が困られているところがあるのかどうかとか、何か問題を抱えているのかどうかというところさえきちんと確認できる手段があればいいと思いますので、一工夫をお願いいたします。ありがとうございます。

ほかに取組をしていったほうがよろしいんじゃないか、こういう提言をしたほうがいいなと思われている方がもしあれば。どうでしょう。

山口委員：福祉課長の味方をするということではないんですけど、今、施設に入られるとケースワーカーさんが行けない、確かにそうですね。私は法定代理人という、簡単に言うと成年後見人をしている者ですけれども、施設に入った方たちの対応というのは、施設の職員と我々です。月に1度、状態を確認しに最低限必ず行っています。幸か不幸か、幸か不幸かって言うと失礼なんですけど、桐生市の生活保護を使っている方は私、持っていません。他の市町村の方は持っていますが、連携を取っています。「これこれこうで、こういう状態で」という話は、そんな頻繁ではありませんけれども、ケースワーカーさんとは連絡を取っています。それは、何も福祉課の責任というよりも、我々側の後見人の問題なのかなという気がします。ただ、言えることは、課長さんのほうから生活保護をやっている方、後見人が付いているのは当然分かるわけですから、後見人さんのほうへ連絡取ってもいいんじゃないですかね。知らないよって言う人はいないと思います。少なくとも我々ソーシャルワーカーは言いませんので、そういう方向で協力体制をとっていくのも一つの手ではないのかなと思います。ちなみに、桐生市の生活保護の方を持っている仲間もいます。まあ、それは言いませんけどもね。誰とは。

吉野委員長：ありがとうございます。今、ありましたけれども、市の内部の部局だけでなく、関わっている外部の方もいらっしゃる。成年後見人などが典型だというお話でしたけれども、いかがでしょうか。

事務局(石原係長)：ご意見ありがとうございます。山口委員おっしゃったとおり、現場のほうも、後見人さんですとか施設ケアマネさん、病院のソーシャルワーカーさん等々、入院・入所者を一番よく分かっている方と直接、話をやり取りしながら、本人の困りごとや問題、課題を解決というのは、必要に応じて調整はしておりますので、今後も密に連携が取れるようにしていきたいと思います。

高津委員：係長が答えたような内容について言おうと思っていたのですが、私が思ったのは、アンケートを今後もとるのであれば、福祉の関わる支援者ですね、先ほどもちょっと話したかもしれないけど、高齢者であれば地域包括支援センターのケアマネさんであったりとか受入事業所の方々、また、障害者であれば相談支援とかいろいろいると思うのですが、そういったところが生活保護のことをよく分からないだ

ったりとか、もうちょっとこんなふうにしてほしいだったりとか、いろいろ現場として感じている部分があらわれるんだと思うんですよね。そういったところを掘り上げていくことによって、確かに当事者に情報が伝わるということも大切なことなんですけれども、そこに付随する関係者の方々に情報が伝わっていないということのほうも問題だと私は思うので、そこも情報として出てくるような形が出てくると、次の手が、そちらにどう情報を伝えていくかっていう課題になってくるかもしれないので、そんな感じの聞き取りがあってもいいのかなと思ったりもします。

吉野委員長：ありがとうございます。先ほどは、市の内部の福祉の連携の話でしたが、さらに市の外部の方でも、同じ福祉に関わっている方がたくさんいるということで、そちらの方の意見を聞くのもどうかということですが、検討はいただけそうですか。

事務局(高橋課長)：ご意見ありがとうございます。おっしゃるとおりだと思います。繰り返してしまっているのですが、重層的支援体制整備事業というのは市の中だけではなくて、関係する機関ですとか地域、民生委員さんと連携して進めていくことになっていますので、そういった観点で取り組んでまいりたいと思います。

(仮名)佐山委員：来月、私が生活保護廃止になるんですけど、その関係で、今、娘も生活保護を受けているんですけど、やっぱり困窮すると、こっちから支援してあげるんですね、「お金がないから貸して」とか「タクシー代貸して」って言う。生活保護が廃止になると、今まで娘に支援ができていたことができなくなるわけですよね。そうすると、娘も困窮すると思うんですよ。その場合、生活保護のほうで、娘の今後のことをどうやって対応していただけるのかなっていうのと、今、娘は一人で団地に住んでいます。孫と離れて。孫は養護施設に預かってもらっています。3か月か4か月私は孫に会っていないです。なので、娘は必死に生活を立て直すために頑張っているのですが、やっぱり保護費が少ないっていう点もあるし、孫を施設に入れちゃったということも頭の中にあるので、元気がないというか覇気がないっていう感じがあるので、それに対してケースワーカーさんが親身になって娘のことをやっていただければ、どこが困窮しているんだか、どこが大変なのかっていうことをもっと娘に聞いて、じゃあ一緒に考えましょうってやってもらえたほうが、私としては生活保護を抜けた場合、良かったねって思えるので、それだけはやってほしいなと思います。

吉野委員長：ありがとうございます。ちょっと個別のケースも入りましたが、ケースワークの取り組み方の改善の要望だと思いますけれども、いかがですか。

事務局(高橋課長)：切実なご相談だと思っています。もちろん、今後も市民に寄り添ったケースワークをするように徹底してまいります。

吉野委員長：そうしましたら、最後にというのも変なのですが、検証の仕方というのは今のよう形で情報が提供されて、こちらのほうから意見を述べると、こういう形式はいいのではないかなと思うのですが、開催頻度は年1回程度で良いのかどうかというのは考えなければいけないところなのかということもありまして、これについては、皆さんの意見は何かございますか。

山形委員：年に1回っていうのは、ちょっと少なすぎると思うのですよ。いろいろな文書、この間出されている改善計画でも、第三者委員会の報告なんかを読んでも、管理者が

本来行すべきチェックとか何か機能が発揮されていないっていう報告があって、この辺がどの程度まで発揮されているのか、改善されているのかっていうのが1年間隔では、もし発揮されなかったら1年間放置されるわけですよね。逆に言うとな。そういう面で、できるだけ途中でも進行状況というのを、やはり掌握する必要があるんじゃないかなと思うんですよね。普通の民間だと、3か月に1回ずつ個人目標って書かされて、点検するんですよね。そこまでやる必要はないと思うんですけども、少なくとも複数回以上やらないと、どの程度進行しているのか進行していないのか、それであれば残された期間のうちにどれだけやれるのかという辺りを修正していくっていうのが、どうしても必要だと思うんですよね。そういう意味で、委員会は年に1回ではなくて、年度内に複数回やるということが私は必要だと思います。

中島委員：今、山形委員のおっしゃられたような方法もあるかと思うのですけれども、改善項目を具体化して、見える化することによって、ある程度、それは行政内部に任せても進捗は確認できるんじゃないかなと思います。どの改善が終わって、どれが遅れているのか、なぜ遅れているのか、それについては、定期的に評価をしながら具体的な改善項目で見える化して委員の皆さんにお示ししていただくことによって、ある程度、そちらのほうが自律的に進められる。評価自体は、どのくらいの頻度がいいかというのは、いろいろなお意見があるかと思うのですけれども、私自身は、年1回、多くとも2回程度でいいんじゃないかなと思います。

吉野委員長：ありがとうございます。ほかの委員の皆様何かありますか。よろしいですかね。

事務局のほうに、今、率直に委員の意見があったと思いますので、開催頻度のあり方とか、情報をどうするかとかありましたが、ご検討いただけるというところはよろしいですか。

事務局(高橋課長)：承知しました。

吉野委員長：そうしますと、時間も押していますので、他に皆さんのご意見がなければ終わりますけれども、最後にいかがでしょうか。

石坂委員：年に何度もアンケートをとるのは大変だと思うので、せっかくとったアンケートなので、クロス集計をすとか、単純集計が基本だと思いますが、先ほども少し申し上げましたけれどもクロス集計とか自由記述の分析を進めていただければ、何度もという手間はなくて、先ほど出た見える化というのが内部で進められるのではないかなというふうに感じました。

吉野委員長：この辺りはアンケートの手法といった感じですね。ぜひ、社会福祉の勉強をされている方に入ってくださいと分かると思うのですが、社会実態をどう把握するかという、まさに専門的な領域だと思います。

中島委員：最後にちょっと、また行政的な視点なのですけれども、ご意見の中にもありましたケースワーカーの負担の問題について、一つだけご意見を申し上げたいと思います。これ自体は個人の努力ではなくて、組織として対応すべき課題であると思っています。担当件数ですとか時間外の多さといった量的な負担に加えて、困難事例への対応、対人支援が続くことによる質的、精神的な負担も非常に大きいと思います。職員の心身、健康に影響を及ぼす可能性もございますので、ぜひ管理職ないし産業医による定期的

なフォローアップ、組織的なメンタルケアの仕組みを整えていただきたいと思います。当然、分かっていると思うのですが、私のほうからも、ぜひよろしくお願いいたします。それをやること自体が、結果として利用者支援の質を高める基盤となりますので、その辺りも留意していただければと思います。よろしくお願いいたします。

吉野委員長：ありがとうございます。その辺りもご配慮いただけるということでよろしいでしょうか。

事務局(高橋課長)：はい。

吉野委員長：皆さんの意見がなければ、よろしいでしょうか。

そうしますと、私たち委員の皆さんの意見としては、一次評価、それから二次評価に関しては、特にこちらのほうから要望されることはないということで、評価の方向性は正しいと、こういう結論になると思います。ただし、評価の中身、項目の中身については、まだ改善の余地があるというところで、それに関してどのような指標を設けるか、指標に合わせてアンケートをどういう対象者に何を聞くかというようなところについては、まだ改善の余地があろうかという意見が多数出たと思いますので、こちらについては、事務局のほうで引き取っていただいて、検討いただきたいと思います。

以上で委員の皆さんの意見交換を終わりたいと思います。どうも皆さんありがとうございました。

事務局(高橋課長)：委員の皆様、長時間にわたり熱心なご議論をありがとうございました。

予定時間は大幅に過ぎてしまったのですが、せっかくの機会ですので、ここから10分間だけ報道関係者の皆様から委員の皆様に対するご質問をお受けいたしたいと思います。時間の都合もありますので、ご質問は委員の皆様に対するご質問のみということにさせていただきます。

読売新聞：読売新聞社の遠山と申します。佐山委員にお尋ねがあるのですが、お話の中でエアコンの問題をお話されたのですが、聞いておりましたら、去年3回救急搬送された。エアコン自体はいつ壊れて、それで去年3回、それで今年になって、木曜日とおっしゃったのですが、木曜日というのは、先週の木曜日？

(仮名)佐山委員：そうです。

読売新聞：今年になってからは何回？

(仮名)佐山委員：今年になってからは、1回です。その木曜日だけです。去年は3回。

読売新聞：エアコン自体が動かなくなったのは、いつからでしょうか。

(仮名)佐山委員：もう半年・・・去年だったので、6月になる前に見てもらったんですね。そうしたらもう、パーツっていうんですかね、ファンが回らなくて、熱風が出ている状態なので、メーカーさんに確認しても10年経っているんで、エアコンは使えないから買い換えたほうがいいよって言われました。そのまま放置していたんですが、使えないのに放置していてもしょうがないので、取り外しました。

読売新聞：去年の6月にはもう壊れていて、取り外されたんですね。

いま、桐生市のほうから社会福祉協議会のそういったお金を利用するといった提案もあったのですが、佐山さんとしては、これから暑くなりますけれども、どうされるおつもりですか。

(仮名)佐山委員：私は使いたくはないです。何でかっていうと、これから年金だけで暮らしていくのに、主人のところには行かなくちゃならないので、いつ、主人がどうなるか分からないので、貸し付けした場合、毎月返していくのは大変なんで、できれば、申し訳ないんですけども、保護課のほうにダメってなった場合は、息子にお手伝いしてもらったり、あとは、友達がカンパしてくれたりしているので、それでエアコンを自分で買おうかなと、今、思っています。

読売新聞：そういうおつもりでいらっしゃるわけですね。自力で、カンパとかね。もう、暑いのは避けられないですね。

(仮名)佐山委員：部屋の中が40℃とか、結構暑いんです。昨日あたりは、何とか大丈夫だったんですけど、38℃とか40℃になるんで、扇風機4台使ってもダメなんですね。家の中が暑くなっている。知り合いの方が工業用のエアコンみたいなのをくれたんですね。だけど、それがうるさいんですね、音が。それを使って今はなんとか凌いでいます。

読売新聞：ちょっと戻るのですが、木曜日は救急車に乗られたってことですか。

(仮名)佐山委員：呼んだんですけど、「自分で行けますか」という感じだったので、救急車には帰っていただいて、自分で自転車で行きまして、何とか厚生病院へ行きました。

読売新聞：厚生病院へ行かれたということですね。それでは、去年の3回は救急車に乗られたのですか。

(仮名)佐山委員：全部乗りました。

読売新聞：分かりました。ありがとうございました。

桐生タイムス：桐生タイムスの小針と申します。よろしくお願いいたします。吉野委員長に伺います。一次評価と二次評価をご覧になっての率直な感想をまず1点。続いて、利用者アンケート、様々な質問項目がありましたけれども、このアンケート結果で最も印象に残った項目はどこかということと、それに対してどのような印象を持たれて、今後の取組にどのように活かしてほしい、反映すべきかというふうにお考えになったかお聞かせください。

吉野委員長：一次評価と二次評価に関しては、私の感想としても適切に記されているのではないかというふうに思いました。基礎となる事情に関していろいろと拾っていただいているのも間違いありませんし、数値的に明らかになっているものを見ましても、私が当時、第三者委員会を担当していた頃との数字とは明らかに違うと思いますし、そこに改善傾向が見られるということだなというふうに理解をしております。利用者さんのアンケートの中で少し残ったのは、先ほど佐山委員からも通帳を見せなくてはいけないとか、電話もそうですし、そのほか諸々もそうなのですが、少し厳しめの意見が書かれているものがいくつかあったと思います。その厳しめの意見というのは、実は生活保護の業務を考えていくと、結論としては「仕方がない」という結論になるものが結構あるんですね。あるんですけども、それが、利用者の方から見たと

きに納得されていないというところが印象として残りました。これはケースワーカーさんの説明の内容が、その方にとって分かりやすいかどうかというところに尽きるのではないかと思います、例えば通帳を見るのにも、何で見なければいけないのかというところが分からないと、私だって通帳を見せるのは嫌ですから、それはどういう必要があって、こういうことで使うんですよねということさえ分かっていたら、皆さん「そうなんですか」と言って、見せてもらえるはずなのですが、そういう前提を欠いているところがあるのではないかなというのが、少し気になったところです。そのほかの説明内容についても、説明はしているけれども理解を得られないというのは、その制度がなぜ必要なのかとか、その方にとって実はプラスに働くのだとか、そういうところの理解を得る努力があと一つあると、こういう問題は、きっと改善されていくのだらうなと思ったということです。以上、感想です。

桐生タイムス：この自由回答をきちんと分析すべきだというご指摘が委員さんからありましたけれども、そういったことも含めてということですかね。今の話は。

吉野委員長：自由回答については、先ほど来、回答がありましたけれども、分析の対象にしていただけというのが事務局の回答だったと思いますので、それはそのようにお願いしたいと思っております。

桐生タイムス：ありがとうございました。

事務局(高橋課長)：時間の都合もございますので、最後のご質問になりますが、ございますか。

上毛新聞社：上毛新聞社の毒島です。高津委員に伺いたいんですけど、先ほど市の外部のケアマネとかそういった外の連携を活用して支援していくというのがあったんですけど、利用者さんの方はプライバシーを気にする印象を受けるんですね。あまり人に知られたくないとか、外部との交流を広げたくないみたいな印象があって、吉野委員長からの話にもあったんですけど、制度等を利用する上での理解を深めていくとか、そういうような対応というのにも必要じゃないかなと思ったんですけど、丁寧な説明とかになってしまうと思うんですけど、具体的な妙案があれば。

高津委員：確かに、誰にも情報を知られたくないという思いは、利用者の方も非常にあるだろうなというところは、私も思っています。それに対しては、先ほど言われたように、丁寧な説明とか、何でなんだというところを理解してもらうことは必要だと思っているんですね。その中で、プラス関係性ができてきた中で情報を伝えていくというのが一番になっていくので、そこところが、上手く関係性を持ててもらえれば、それが先ほど言っていた業務の負担といったものを減らしていくことによって、一人の方々と関係性を築いていけて、そのことを外に繋いでいくことができることになるので、その両方を一緒にやっていくことによって、上手くいくのかなと思っているところがあります。私も現場で動いているので、当事者から言われる言葉として「信用なる人だけがいればいいんだ」という言われ方を私もすることがあったりするんですね。支援者として、皆で負担していくことによって負担軽減になっていくことを当事者の方に知っていただくことも必要だと思っているんですね。そうでなければ、誰かがいなければ成り立たない支援になってしまうことは避けなくてはならないと私は

思っているので、そういったことを丁寧に説明していく中でご理解を仰いでいきながら上手くやっていくしかないのかなと、ちょっと答えになっているか分かりませんが、そう思います。

(7) 閉会

事務局(高橋課長)：時間となりましたので、ご質問については、ここまでとさせていただきます。

委員の皆様、長時間にわたり熱心なご議論をありがとうございました。本日いただいたご意見やご提案を踏まえまして、引き続き健全化の取組みを進めてまいります。また、本日の結果や議事録については、取りまとめができ次第、ホームページ等で公表してまいります。

これにて生活保護業務健全化検証委員会を閉会いたします。

傍聴の皆様は、お忘れ物のないようお帰りください。

委員の皆様は、この後、事務連絡がございますので、恐れ入りますが、そのままお席にてお待ちくださいますようお願いいたします。

事務局(石原係長)：冒頭で吉野先生から質問があった、統計情報の廃止と却下のその他のところなんですけれども、あそこの項目に入らない雑多なものが集まっていて、例えば却下のところでは、調査に協力が得られなかったので却下したというケース、廃止の場合ですと、引っ越しとか大家さんの都合で家賃が下がって、基準額が下がったことで基準を超えたとか、開始時には預金とかがあったのですけれども、その後、開始後の調査で出てきて、それを使っているということで廃止した場合などが積み重なって10件ほどあったということです。